2352
18/7/19

राजस्थान–सरकार
प्रशासनिक सुधार (ग्रुप–3) विभाग

क्रमांक : प. 6(27)प्र.सु./अनु.–3/2019 जयपुर,दिनांक 11-07-2019

आज्ञा

विवाद एवं शिकायत निवारण तंत्र

राज्य में नये निवेश को प्रोत्साहित करने एवं विद्यमान उद्यमों के सुचारू संचालन के लिए एक प्रभावी तंत्र की आवश्यकता महसूस की गई है। ऐसा तंत्र जहाँ निवेशक एवं उद्यमी अपनी समस्याओं को स्वतंत्र रूप से प्रस्तुत कर सके तथा राजकीय नियमों एवं योजनाओं के संबंध में अपने अमूल्य सुझाव भी दे सकें, इसी को ध्यान में रखते हुए राज्य में निम्नानुसार विवाद एवं शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना की जाती है :–

विवाद एवं शिकायत निवारण तंत्र का कार्यक्षेत्र :–

1. राजस्थान राज्य में स्थित सुक्ष्म, लघु, मध्यम एवं वृहद् स्तर की मैन्यूफेक्चरिंग एवं सेवा इकाइयों के संचालन में आने वाली कठिनाइयों का निवारण।
2. राजस्थान राज्य में नव स्थापित होने वाली सुक्ष्म, लघु मध्यम एवं वृहद् स्तर की मैन्यूफेक्चरिंग एवं सेवा इकाइयों में निवेश सम्बन्धी कठिनाइयों का निवारण। इसमें वे सभी मामले शामिल होगे जिनका सम्बन्ध राज्य सरकार के किसी विभाग से अनुमति/अनापत्ति लेने से सम्बन्ध रखते हो।

AD(PRT) 3. न्यायिक एवं अर्द्धन्यायिक प्रकृति के प्रकरण तंत्र की परिधि से बाहर होगे।

संस्थागत संरचना : विवाद एवं शिकायत निवारण तंत्र **द्वि–स्तरीय समिति** के रूप में कार्य करेगा।

17 JUL 2019

प्रथम स्तर : **जिला स्तरीय समिति**– इसकी संरचना निम्नानुसार होगी:–

1. जिला कलेक्टर	**अध्यक्ष**
2. अतिरिक्त जिला कलेक्टर	उपाध्यक्ष
3. जिले में संबंधित विद्युत वितरण निगम लिमिटेड का वरिष्ठतम अधिकारी	सदस्य
4. प्रभारी अधिकारी, भूमि संपरिवर्तन, जिला कलेक्ट्रेट	सदस्य
5. संबंधित रीको औद्योगिक क्षेत्र के रीको का वरिष्ठतम अधिकारी	सदस्य
6. श्रम विभाग का जिला स्तरीय अधिकारी (श्रम/कारखाना और बायलर्स)	सदस्य
7. वाणिज्यिक कर विभाग का जिला स्तरीय अधिकारी	सदस्य
8. आयुक्त, जयपुर विकास प्राधिकरण/मुख्य कार्यकारी अधिकारी नगर निगम या उसके द्वारा नामनिर्दिष्ट उसका प्रतिनिधि जो सचिव/उपायुक्त के स्तर से नीचे का नहीं हो।	सदस्य
9. संबंधित आयुक्त, नगर विकास प्राधिकरण/स्थानीय निकाय का आयुक्त/ (जयपुर के सिवाय शेष जिलों में) सचिव/कार्यकारी अधिकारी/मुख्य अधिकारी	सदस्य
10. राज्य प्रदूषण नियंत्रण मण्डल का जिला स्तरीय अधिकारी	सदस्य
11. सचिव, नगर विकास न्यास	सदस्य

12. डिस्ट्रिक इण्डस्ट्रीज एसोसियेशन के 5 प्रतिनिधि	सदस्य
13. राज्य सरकार द्वारा मनोनीत गैर सरकारी एक सदस्य	सदस्य
14. महाप्रबन्धक, जिला उद्योग केन्द्र	**सदस्य सचिव**

कार्यक्षेत्र एवं अधिकार :–

1. नये निवेश एवं विद्यमान उद्यम के संचालन से संबंधित राज्य सरकार के समस्त जिला स्तरीय कार्यालयों में लम्बित प्रकरणों की समीक्षा करना।
2. प्रथम बिन्दु से संबंधित किसी भी प्रकरण में जो असामान्य रूप से लम्बित है, संबंधित कार्यालय की पत्रावली का अवलोकन कर, उस पर सुसंगत अभिशंषा करना।
3. जिन प्रकरणों का निस्तारण जिला स्तर पर संभव नहीं है उन्हे उच्च स्तर पर सन्दर्भित करना।
4. संभावित निवेशक एवं विद्यमान उद्यम को उसकी शिकायत/विवाद के संबंध में सुनवाई का अवसर देना एवं शिकायत/विवाद का त्वरित निष्पादन करना।
5. उद्यम की स्थापना एवं संचालन में व्यवधान उत्पन्न करने वाले अधिकारी/कर्मचारी के विरूद्ध सक्षम स्तर से अनुशासनात्मक कार्यवाही प्रारम्भ कराना।
6. इस समिति की प्रत्येक माह कम से कम एक बार एवं आवश्यकता होने पर एक से अधिक बार बैठक आयोजित होगी तथा प्रत्येक प्रकरण का समयबद्ध निस्तारण करना।
7. ऐसे प्रकरण, जिनमें निवेशकों के पारस्परिक विवाद निवेशक एवं राज्य सरकार के किसी विभाग के मध्य आपसी सहमति से प्रकरण को हल करने की संभावना बनती हो, वहॉ यह समिति लोक अदालत की भॉति में अपनी समन्वयकारी भूमिका निभाते हुए प्रकरण को परस्पर सहमति से हल कराने का प्रयास करेगी। इस हेतु वह ऐसे सहयोगी या विशेषज्ञ की भी सहायता ले सकेगी।
8. समिति का सचिवालय सम्बन्धी कार्य महाप्रबन्धक, जिला उद्योग केन्द्र के अधीन होगा।

द्वितीय स्तर : **राज्य स्तरीय समिति**– इसकी संरचना निम्नानुसार होगी:–

1. मुख्य सचिव	**अध्यक्ष**
2. अतिरिक्त मुख्य सचिव, उद्योग	उपाध्यक्ष
3. अतिरिक्त मुख्य सचिव (वित्त) या उसके द्वारा नामनिर्दिष्ट कोई अधिकारी जो सचिव की रैंक से नीचे का नहीं हो।	सदस्य
4. प्रमुख शासन सचिव, पर्यावरण और वन विभाग	सदस्य
5. प्रमुख शासन सचिव, नगरीय विकास और आवासन विभाग	सदस्य
6. प्रमुख शासन सचिव, एमएसएमई	सदस्य
7. प्रमुख शासन सचिव, राजस्व विभाग	सदस्य
8. प्रमुख शासन सचिव, श्रम एवं नियोजन विभाग	सदस्य
9. प्रमुख शासन सचिव, स्थानीय निकाय विभाग	सदस्य
10. प्रमुख शासन सचिव, खान एवं पेट्रोलियम विभाग	सदस्य
11. प्रमुख शासन सचिव, ऊर्जा विभाग	सदस्य
12. आयुक्त, निवेश एवं अप्रवासी भारतीय (बीआईपी)	सदस्य
13. अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, राजस्थान लघु उद्योग निगम लि. जयपुर	सदस्य
14. अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, राजस्थान वित्त निगम, जयपुर	सदस्य
15. प्रबंध निदेशक, रीको लि., जयपुर	सदस्य
16. महाप्रबन्धक, सिडबी	सदस्य

17. संयोजक, राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति(महाप्रबन्धक, बैक ऑफ बडोदा) सदस्य
18. राज्य सरकार द्वारा मनोनीत राज्य स्तरीय उद्योग संघो के 5 प्रतिनिधि सदस्य
19. आयुक्त, उद्योग विभाग **सदस्य सचिव**

कार्यक्षेत्र एवं अधिकार :–

1. जिला स्तरीय समिति के समक्ष लम्बित प्रकरणों की समीक्षा एवं वांछित दिशा–निर्देश जारी करना।
2. जिला स्तरीय समिति के निर्णयों के विरूद्ध अपीलीय प्राधिकरण के रूप में कार्य करना।
3. निवेश एवं उद्यम संचालन से संबंधित राज्य स्तर के मामलों में सुनवाई कर वांछित निर्णय प्रदान करना।
4. ऐसे प्रकरण, जिनमें निवेशकों के पारस्परिक विवाद निवेशक एवं राज्य सरकार के किसी विभाग के मध्य आपसी सहमति से प्रकरण को हल करने की संभावना बनती हो, वहाँ यह समिति लोक अदालत की भाँति में अपनी समन्वयकारी भूमिका निभाते हुए प्रकरण को परस्पर सहमति से हल कराने का प्रयास करेगी। इस हेतु वह ऐसे सहयोगी या विशेषज्ञ की भी सहायता ले सकेगी।
5. नियम विरूद्ध कार्य करने या प्रकरणों को लम्बित रखने वाले अधिकारी/कर्मचारी की जवाबदेही सुनिश्चित कर उन पर आवश्यक कार्यवाही करने की अभिशंषा करना।
6. निवेश एवं उद्योग संचालन के संबंध में आने वाली कठिनाइयों के निवारण, नियमों के सरलीकरण एवं नवाचारों के संबंध में प्राप्त सुझावों पर अमल हेतु समुचित निर्देश प्रदान करना।
7. समिति का सचिवालय सम्बन्धी कार्य आयुक्त, उद्योग के अधीन होगा।

विशेष प्रावधान :–

प्रत्येक त्रैमास में एक बार जिला स्तर पर ऑपन हाऊस/उद्योग संगठनों के साथ परिचर्चा का आयोजन किया जावेगा, जिसमें जिला कलेक्टर एवं सभी विभागों के साथ–साथ संभाग स्तरीय अधिकारी भाग लेगे। यह बैठक संभागीय आयुक्त की अध्यक्षता में आयोजित की जाएगी। ऑपन हाऊस में संभाग के उद्यमी प्रशासन के साथ संवाद स्थापित करेगे। ऑपन हाऊस के आयोजन बाबत सचिवालय सम्बन्धी समस्त कार्य सम्बन्धित जिला उद्योग केन्द्र द्वारा किया जावेगा।

प्रकिया :–

1. इसमें कोई भी उद्यमी चाहे वह नवीन उद्यम स्थापित करना चाहता हो या पुराना स्थापित उद्यमी हो अपनी शिकायत अथवा परिवाद अथवा मांग को उद्योग विभाग द्वारा निर्धारित पोर्टल पर निर्धारित प्रपत्र में दाखिल कर सकेगा।
2. परिवादों को मुख्यतः दो रूपों में वर्गीकृत किया जायेगा– वित्तीय तथा अन्य। इसमें ऐसी विकासात्मक मांगे, जिनमें अतिरिक्त रूप से बजट अपेक्षित है, उन्हें पृथक से भी चिन्हित किया जा सकेगा। समिति समय के अनुसार अपने प्रकियागत प्रावधान अतिरिक्त रूप में भी बना सकेगी। विकासात्मक मांगों के संबंध में समिति विभिन्न विभागों की राजकीय योजनाओं एवं जन सहयोग आदि के विकल्पों पर भी समुचित विचार कर कार्यवाही करेगी।
3. इसमें उद्योग विभाग द्वारा पोर्टल पर ऑनलाईन रूप में अथवा ऑफलाईन रूप में उसे संबंधित विभाग को कार्यवाही/टिप्पणी हेतु प्रेषित कर दिया जायेगा।
4. संबंधित विभाग इस पर की जाने वाली कार्यवाही/टिप्पणी से आवश्यक रूप में एक सप्ताह में अवगत करायेगा। यदि इस समय सीमा में कार्य संभव नहीं होगा तो भी इसकी टिप्पणी वह तदनुरूप अंकित करेगा।

5. प्रत्येक माह की निर्धारित तिथि को ऐसे सभी प्रकरणों पर सुनवाई की जायेगी, जिसमे परिवादी को भी अपना पक्ष रखने का समुचित अवसर दिया जायेगा। इस हेतु उस बैठक की तिथि, समय एवं स्थान से पूर्व में ही अवगत कराया जायेगा।
6. यदि किसी प्रकरण में समिति अथवा जिला कलक्टर संबंधित विभाग की टिप्पणी सूचना अथवा कार्यवाही से संतुष्ट नहीं है, तो वे इस संबंध में उनके द्वारा आवश्यक निर्देश दिये जा सकेंगे। और यदि किसी बिन्दु पर राज्य सरकार का मार्गदर्शन या स्पष्टिकरण अपेक्षित है, तो वे इस हेतु संबंधित विभाग को कार्यवाही हेतु प्रकरण प्रेषित कर सकेंगे। आवश्यकतानुसार वे इस प्रकरण को राज्य स्तरीय समिति के समक्ष रखे जाने हेतु भी प्रेषित कर सकेंगे।
7. उक्त समस्त प्रक्रिया का ऑनलाईन रूप में रिकार्ड संधारण/अपडेशन किया जायेगा।
8. समिति प्रकरणों के निस्तारण में समयबद्धता का विशेष ध्यान रखेगी और जहां प्रकरण एक मास में निस्तारित नहीं हो पाये है, वहां उनके कारणों को स्पष्ट रूप से अंकित करेगी।

राज्य स्तरीय समिति की बैठक तीन मास में एक बार की जानी आवश्यक होगी। जिला स्तर पर लम्बित प्रकरणों की समीक्षा एवं त्वरित निस्तारण के लिए आयुक्त उद्योग स्तर पर भी मासिक बैठक की जायेगी।

समिति उक्त प्रकार से प्राप्त परिवादों के अतिरिक्त निम्न बिन्दुओं पर भी अपनी मॉनिटरिंग तथा अन्य कार्यवाही कर सकेंगी:–

1. राजस्थान लोक सेवा गारंटी अधिनियम की पालना में विभाग द्वारा किये जा रहे कार्यों की समीक्षा एवं उसमें सुधार के संबंध में कार्यवाही
2. राज्य के सामान्य परिवाद निस्तारण तंत्र या पोर्टल पर आने वाली समस्याओं की समीक्षा एवं उनके समाधान के संबंध में कार्यवाही
3. स्वयं के स्तर पर किसी चिन्हित महत्वपूर्ण बिन्दु का संज्ञान लेकर कार्यवाही की जा सकेगी।

ऐसे प्रकरण जहां समिति किसी अन्य विभाग को संबंधित व आवश्यक समझती हो, उन्हें भी समिति की बैठक में आमंत्रित कर सकेगी।

इस विभाग की आज्ञा क्रमांक प.36(13)प्रसु/3/78 दिनांक 25.10.1999 के अतिक्रमण में उक्त विवाद एवं शिकायत निवारण तंत्र का गठन किया जाता है।

बैठक कार्यवाही विवरण की प्रति ARD की वेबसाईट www.ard.rajasthan.gov.in पर अपलोड की जावे। उक्त विवाद एवं शिकायत निवारण तंत्र का प्रशासनिक विभाग उद्योग (ग्रुप–1) विभाग होगा।

आज्ञा से

11/7/19

(डॉ. प्रेम सिंह चारण)
संयुक्त शासन सचिव

प्रतिलिपि निम्न को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित है:–

1. निजी सचिव, प्रमुख सचिव, माननीय मुख्यमंत्री महोदय।
2. विशिष्ठ सहायक, माननीय उद्योग मंत्री महोदय।
3. विशिष्ठ सहायक, माननीय राज्यमंत्री महोदय, उद्योग।
4. निजी सचिव, मुख्य सचिव महोदय।

5. निजी सचिव, अतिरिक्त मुख्य सचिव, उद्योग।
6. निजी सचिव, अतिरिक्त मुख्य सचिव, खान एवं पेट्रोलियम विभाग।
7. निजी सचिव, अतिरिक्त मुख्य सचिव, वित्त विभाग।
8. निजी सचिव, प्रमुख शासन सचिव, राजस्व विभाग।
9. निजी सचिव, प्रमुख शासन सचिव, एमएसएमई विभाग।
10. निजी सचिव, प्रमुख शासन सचिव, पर्यावरण एवं वन विभाग।
11. निजी सचिव, प्रमुख शासन सचिव, ऊर्जा विभाग।
12. निजी सचिव, प्रमुख शासन सचिव, नगरीय विकास एवं आवासन विभाग।
13. निजी सचिव, शासन सचिव, श्रम एवं नियोजन विभाग।
14. निजी सचिव, शासन सचिव, स्थानीय निकाय विभाग।
15. निजी सचिव, आयुक्त, उद्योग विभाग।
16. निजी सचिव, प्रबन्ध निदेशक, रीको लि., जयपुर।
17. निजी सचिव, आयुक्त, निवेश एवं अप्रवासी भारतीय।
18. निजी सचिव, अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक, राजस्थान वित्त निगम, जयपुर।
19. निजी सचिव, अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक, राजस्थान लघु उद्योग निगम लि., जयपुर।
20. समस्त जिला कलेक्टर, राजस्थान।
21. अध्यक्ष, डिस्कोम, जयपुर को प्रेषित कर निवेदन है कि आपके कार्यालय के संबंधित इस समिति में सदस्य/जिला स्तरीय अधिकारी को आदेश की प्रति प्रेषित कराने का श्रम करावें।
22. शासन सचिव, श्रम/कारखाना और बायलर्स विभाग को प्रेषित कर निवेदन है कि आपके कार्यालय के संबंधित इस समिति में सदस्य/जिला स्तरीय अधिकारी को आदेश की प्रति प्रेषित कराने का श्रम करावें।
23. सचिव, स्वायत्त शासन विभाग को प्रति प्रेषित कर निवेदन है कि (जयपुर के सिवाय शेष जिलों में) आपके कार्यालय के संबंधित इस समिति में सदस्य/जिला स्तरीय अधिकारी को आदेश की प्रति प्रेषित कराने का श्रम करावें।
24. अध्यक्ष, राजस्थान प्रदूषण नियत्रंण मण्डल को प्रेषित कर निवेदन है कि आपके कार्यालय के संबंधित इस समिति में सदस्य/जिला स्तरीय अधिकारी को आदेश की प्रति प्रेषित कराने का श्रम करावें।
25. आयुक्त, वाणिज्यिक कर विभाग को प्रेषित कर निवेदन है कि आपके कार्यालय के संबंधित इस समिति में सदस्य/जिला स्तरीय अधिकारी को आदेश की प्रति प्रेषित कराने का श्रम करावें।
26. प्रबन्ध निदेशक, रीको लि. को प्रति प्रेषित कर निवेदन है कि आपके कार्यालय के संबंधित इस समिति में सदस्य/जिला स्तरीय अधिकारी को आदेश की प्रति प्रेषित कराने का श्रम करावें।
27. आयुक्त, जयपुर विकास प्राधिकरण/मुख्य कार्यकारी अधिकारी नगर निगम, जयपुर।
28. आयुक्त, अजमेर/जोधपुर विकास प्राधिकरण
29. अतिरिक्त जिला कलक्टर को प्रति प्रेषित कर निवेदन है कि प्रभारी अधिकारी, भूमि संपरिवर्तन, जिला कलेक्ट्रेट को भी आदेश की प्रति प्रेषित करने का श्रम करावें।
30. सचिव, नगर विकास न्यास।
31. महाप्रबन्धक, समस्त जिला उद्योग केन्द्र, राजस्थान।
32. महाप्रबन्धक, सिडबी।
33. संयोजक, राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति (महाप्रबन्धक, बैंक ऑफ बड़ोदा)।

संयुक्त शासन सचिव 11/7/15