ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರದ ನಡವಳಿಗಳು

ವಿಷಯ: ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರದ ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳು ಹಾಗೂ ಅಧೀನ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತವಾಗುವ ದೂರು / ಮನವಿಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತ/ಗುಣಾತ್ಮಕ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ನಿಗಧಿಪಡಿಸುವ ಕುರಿತು.

ಓದಲಾಗಿದೆ:

1. ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ:ಸಿಆಸುಇ 29 ಪಿಆರ್‌ಜೆ 2020, ದಿ:09.08.2021.
2. ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರದ ಅಧಿಕೃತ ಜ್ಞಾಪನ ಸಂಖ್ಯೆ: S-15/21/2021-O/o DS (PG)- DARPG(7085), dated: 27-07-2022
3. ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರದ ಕಚೇರಿ ಜ್ಞಾಪನ ಸಂ:S-15/21/2021-(PG)-DARPG(e-7085), ದಿ:23.08.2024.

*****

ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ:

ಮೇಲೆ ಓದಲಾದ ಕ್ರಮಾಂಕ (1)ರಲ್ಲಿನ ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶದಲ್ಲಿ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ತಂತ್ರಾಂಶ (Integrated Public Grievances Redressal System)ನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಸದರಿ ಆದೇಶದಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸ್ವೀಕೃತವಾಗುವ ಮನವಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿಗೊಳಿಸಲು ಮೂರು ಹಂತದಲ್ಲಿ ಅನುಷ್ಠಾನಾಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ನೇಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸದರಿ ಅನುಷ್ಠಾನಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಸರ್ಕಾರವು ನಿಗಧಿಪಡಿಸಿರುವ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು/ಮನವಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿಗೊಳಿಸಲು ಆದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

1. Last Mile Functionaries- LMF (Caseworker) - 07 ದಿನಗಳು
2. Level -2 Officer - L2 (Gazetted Officer) - 07 ದಿನಗಳು
3. Level -1 Officer- L3 (Group-A Officer) - 07 ದಿನಗಳು

ಮೇಲೆ ಓದಲಾದ ಕ್ರಮಾಂಕ (2)ರಲ್ಲಿನ ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶದಲ್ಲಿ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರುಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿಗೊಳಿಸಲು 30 ದಿನಗಳ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ನಿಗಧಿಗೊಳಿಸಿದ್ದು, ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರದ ನಿರ್ದೇಶನದಂತೆ, ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರವು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, 30 ದಿನಗಳ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಪಾಲನೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ.

ಮೇಲೆ ಓದಲಾದ ಕ್ರಮಾಂಕ (3)ರಲ್ಲಿನ ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶದಲ್ಲಿ CPGRAMSನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕೃತವಾಗುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, 21 ದಿನಗಳ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ನಿಗಧಿಗೊಳಿಸಿದೆ.

------ 2.,

ಈ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ, ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರದ ನಿರ್ದೇಶನದಂತೆ ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರದ ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕೃತವಾಗುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿಗೊಳಿಸಲು 21 ದಿನಗಳ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ನಿಗಧಿಪಡಿಸಲು ಸರ್ಕಾರವು ನಿರ್ಧರಿಸಿದ್ದು, ಅದರಂತೆ, ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಆದೇಶ.

ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ:ಸಿಆಸುಇ 06 ಪಿಜಿಎ 2025
ಬೆಂಗಳೂರು ದಿನಾಂಕ:23-05-2025.

ಮೇಲೆ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಅಂಶಗಳ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ, ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರದ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯನ್ವಯ ರಾಜ್ಯದ ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳು, ಅಧೀನ ಇಲಾಖೆಗಳು, ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ನಿಗಮಗಳು, ಮಂಡಳಿಗಳು, ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು, ಅನುದಾನಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯಗಳು ಹಾಗೂ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಉದ್ದಿಮೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸರ್ಕಾರಿ, ಸರ್ಕಾರಿ ಅನುದಾನಿತ ಹಾಗೂ ಅರೆಸರ್ಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿನ ಸೇವೆಗಳು ಹಾಗೂ ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ iPGRS ಹಾಗೂ CPGRAMSನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕೃತವಾಗುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಮನವಿಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಗುಣಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಹಾಗೂ ನಾಗರೀಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಆಯಾ ವಿಷಯಗಳ ಬಗೆಗಿನ ಕಾಯ್ದೆ, ನಿಯಮ ಹಾಗೂ ಸರ್ಕಾರಿ ಆದೇಶಗಳನುಸಾರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ವಿಲೇಗೊಳಿಸಲು ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತೆ 21 ದಿನಗಳ ಗರಿಷ್ಠ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಗೊಳಿಸಿ ಆದೇಶಿಸಿದೆ.

1. L1 ಹಂತದ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಅನುಷ್ಠಾನಾಧಿಕಾರಿಗೆ - 07 ದಿನಗಳು
2. L2 ಹಂತದ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಅನುಷ್ಠಾನಾಧಿಕಾರಿಗೆ - 07 ದಿನಗಳು
3. L3 ಹಂತದ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಅನುಷ್ಠಾನಾಧಿಕಾರಿಗೆ - 07 ದಿನಗಳು

ಜನಸ್ಪಂದನ-ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ (Integrated Public Grievance Redressal System – iPGRS) ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳಡಿಯಲ್ಲಿ ಮ್ಯಾಪ್ ಆಗಿರುವ L1, L2 & L3 ಹಂತದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೇಲಿನಂತೆ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲು ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಣಾಧಿಕಾರಿ, ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರ, ಇವರು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮವಹಿಸುವುದು.

ಜನಸ್ಪಂದನ-ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ಮನವಿಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ CPGRAMSನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾಗಿ iPGRS ನಲ್ಲಿ ಬಿತ್ತರಿಸಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ಮನವಿಗಳನ್ನು ಗುಣಾತ್ಮಕವಾಗಿ ವಿಲೇ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಆಯಾ ಇಲಾಖೆಗಳ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ/ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ/ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯವರು ಹಾಗೂ ಇಲಾಖಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

------ 3.,

ಇನ್ನುಳಿದಂತೆ, ಸರ್ಕಾರ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: ಸಿಆಸುಇ 29 ಪಿಆರ್‌ಜೆ 2020, ದಿನಾಂಕ: 09-08-2021 ರಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರೆಸಲಾಗಿದೆ.

ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯಪಾಲರ ಆದೇಶಾನುಸಾರ
ಮತ್ತು ಅವರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ,

Umadevi. G 23/5/21.
(ಜಿ.ಉಮಾದೇವಿ)
ಸರ್ಕಾರದ ಅಧೀನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ,
ಸಿಆಸುಇ(ಇ-ಆಡಳಿತ/ದೂರುಗಳು
ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು).
23-05-2021

ಇವರಿಗೆ,

1. ಸರ್ಕಾರದ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ, ವಿಧಾನ ಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
2. ಮಾನ್ಯ ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿಗಳ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನ ಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
3. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಆಯುಕ್ತರು, ವಿಧಾನ ಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
4. ಎಲ್ಲಾ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ/ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ/ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನಸೌಧ/ವಿಕಾಸಸೌಧ/ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
5. ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರುಗಳಿಗೆ-ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ/ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
6. ಎಲ್ಲಾ ನಿಗಮ/ಮಂಡಳಿ/ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು- ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ/ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
7. ಎಲ್ಲಾ ಜಿಲ್ಲೆಗಳ ಜಿಲ್ಲಾಧಿಕಾರಿಗಳು
8. ಎಲ್ಲಾ ಜಿಲ್ಲೆಗಳ ಜಿಲ್ಲಾ ಪಂಚಾಯತ್ ನ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿಗಳು
9. ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ, ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರ, ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
10. ಯೋಜನಾ ನಿರ್ದೇಶಕರು (iPGRS), ಬೆಂಗಳೂರು -(ಕಾಲಮಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ಮಾರ್ಪಾಡನ್ನು ಮಾಡುವುದು)
11. ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯವರ ಆಪ್ತ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಸಿಆಸುಇ(ಇ-ಆಡಳಿತ), ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
12. ಸರ್ಕಾರದ ಉಪ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯವರ ಆಪ್ತ ಸಹಾಯಕರು, ಸಿಆಸುಇ(ಇ-ಆಡಳಿತ), ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
13. ಇಲಾಖಾ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲು
14. ಶಾಖಾ ರಕ್ಷಾ ಕಡತ