

I/116800/2021

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರದ ನಡವಳಿಗಳು

**ವಿಷಯ:** ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ತಂತ್ರಾಂಶ  
(Integrated Public Grievance Redressal System)  
ಅನುಷ್ಠಾನದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಕುರಿತು.

**ಓದಲಾಗಿದೆ:**

1. ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: ಸಿಆಸುಇ 7 ಪಿಆರ್‌ಜೆ 2018, ದಿನಾಂಕ: 28-09-2018
2. ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: ಸಿಆಸುಇ 29 ಪಿಆರ್‌ಜೆ 2020, ದಿನಾಂಕ: 06-12-2020

**ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ:**

2018-19ನೇ ಸಾಲಿನ ಜುಲೈ ಮಾಹೆಯ ಆಯವ್ಯಯ ಭಾಷಣದಲ್ಲಿ ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರದ ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಒಂದು ಸಮಗ್ರವಾದ ಹಾಗೂ ಸದೃಢವಾದ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು (iPGRS) ಕಲ್ಪಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಘೋಷಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಮೇಲೆ ಓದಲಾದ ಕ್ರಮಾಂಕ (1)ರ ದಿನಾಂಕ: 28-09-2018ರ ಆದೇಶದಲ್ಲಿ ತಂತ್ರಾಂಶದ ವಿನ್ಯಾಸವನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ) ಇವರ ಅಧ್ಯಕ್ಷತೆಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯನ್ನೊಳಗೊಂಡಂತೆ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಸಮಿತಿಯ ಶಿಫಾರಸ್ಸಿನಂತೆ ಇ-ಆಡಳಿತ ಇಲಾಖೆಯ ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರವು ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ತಂತ್ರಾಂಶವನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ್ದು, ಸದರಿ ತಂತ್ರಾಂಶವನ್ನು Centre for Smart Governance ನಿಂದ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಮಾನ್ಯ ಉಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: 41189 / 2012ರ ದಿನಾಂಕ: 19-03-2019ರ ತೀರ್ಪಿನನ್ವಯ ಮೇಲೆ ಓದಲಾದ ಕ್ರಮಾಂಕ (2)ರ ದಿನಾಂಕ: 06-12-2020ರ ಆದೇಶದಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗಾಗಿ ಹಾಗೂ ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರಿ ನೌಕರರಿಗಾಗಿ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರವು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಲು ಆದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಹಿಂದೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ದೂರು ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದ್ದ "ಜನಸ್ಪಂದನ" ಪೋರ್ಟಲ್‌ನ್ನು ಮೇಲ್ವರ್ಗೀಕರಿಸಿದ್ದು, ಇನ್ನು ಮುಂದೆಯೂ ಜನಸ್ಪಂದನ ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://espanana.karnataka.gov.in> ಅಥವಾ <https://ipgrs.karnataka.gov.in>) ನಲ್ಲಿಯೇ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಲಭ್ಯವಿದ್ದು, ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವೆಬ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಅಲ್ಲದೇ, ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಷನ್ ಹಾಗೂ 1902 ಸಹಾಯ ವಾಣಿಯಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಅಂತರ್ಜಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿಲ್ಲದ ಕುಗ್ರಾಮಗಳಿಂದಲೂ ಸಹ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು 1902 ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ದಾಖಲಿಸಿದ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಅಯಾ ಇಲಾಖೆಯ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೇವೆ / ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಅಂತಿಮ ಹಂತದ ಅನುಷ್ಠಾನಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ (Last Mile Functionaries - LMF) ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕ್ಷೇತ್ರದ ಅಂತಿಮ ಹಂತದ ಅನುಷ್ಠಾನಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಆ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿರುವ ಅವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ಆ ದೂರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಂಡು, ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿ "ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾದ ಕ್ರಮದ ವರದಿ" (ATR- Action Taken Report) ಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿತ ಅವಧಿ ಮೀರಿದರೂ LMF ಅಧಿಕಾರಿಯು ನಿವಾರಣಾ ಕ್ರಮ

ಕೈಗೊಳ್ಳದಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ LMFನ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಯಾದ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಎರಡನೇ ಹಂತದ ಅನುಪ್ಪಾನಾಧಿಕಾರಿಗೆ, (Level-2) ಅವರೂ ತಪ್ಪಿದಲ್ಲಿ ಅವರ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಯಾದ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಮೂರನೇ ಹಂತದ ಅನುಪ್ಪಾನಾಧಿಕಾರಿಗೆ (Level-3) ದೂರನ್ನು ತಂತ್ರಾಂಶದ ಮೂಲಕ ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತವಾಗಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. Level-2 ಮತ್ತು Level-3 ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ತಮ್ಮ ಅಧೀನದಲ್ಲಿನ LMFಗಳ ಕಾರ್ಯವೈಖರಿ ಹಾಗೂ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಗುಣಾತ್ಮಕ ವಿಲೇವಾರಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಹೊಂದಿದ್ದು, ತಮ್ಮ ಅಧೀನದಲ್ಲಿನ LMF / L2 ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯದಲ್ಲಿ ಲೋಪ, ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ಬೇಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಸರ್ಕಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಮೂಡಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆ / ನಿಗಮ / ಮಂಡಳಿ / ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಉದ್ಯಮಗಳು / ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ಅನುದಾನಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾನಿಲಯಗಳ ಪ್ರತಿ ಹಂತದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ತಮ್ಮಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ನಾಗರಿಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಆಲಿಸಿ, ಅವರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟೂ ಸಮಾಧಾನಕರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳಿಗನುಸಾರ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸರ್ಕಾರವು ನಿರ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಕಾರಣ ಈ ಆದೇಶ.

**ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: ಸಿಆಸುಇ 29 ಪಿಆರ್‌ಜಿ 2020**  
**ಬೆಂಗಳೂರು, ದಿನಾಂಕ: 09-08- 2021**

ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಅಂಶಗಳ ಮೇರೆಗೆ, ತುರ್ತು ಸೇವೆಗಳಾದ ಪೊಲೀಸ್ / ಅಗ್ನಿಶಾಮಕ / ಆಂಬ್ಯುಲೆನ್ಸ್ / ವಿಕೋಪ ಪರಿಹಾರ ಸೇವೆಗಳ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 100, 101, 108, 1912 ಇತ್ಯಾದಿ ಹಾಗೂ ವಾಣಿಜ್ಯ ಸೇವಾ ಭಾಗವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡುವ ಸಹಾಯವಾಣಿ / ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು (ಎಲ್ಲಾ ಎಸ್ಕಾಂಗಳು ಮತ್ತು ನೀರು-ನೈರ್ಮಲ್ಯ) ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಉಳಿದ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರುಗಳನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಜನಸ್ಪಂದನ (ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ)ದಲ್ಲಿಯೇ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸರ್ಕಾರವು ಆದೇಶಿಸಿದೆ.

ಪ್ರತಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಹಾಗೂ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿತ್ಯದ ಅಧಿಕೃತ ದಿನಚರಿಯಲ್ಲಿ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ತಂತ್ರಾಂಶಕ್ಕೆ ಲಾಗಿನ್ ಆಗಿ, ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಯಿರುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಆದ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಲಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ವಯ ನಿರ್ವಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಪ್ರತಿ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ "ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾದ ಕ್ರಮಗಳ ವರದಿ" (Action Taken Report)ಯನ್ನು ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿಯೇ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಸದರಿ ದೂರು ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಲ್ಲದೇ, ನಿಗದಿತ ಕಾಲಾವಕಾಶದಲ್ಲಿ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳದೇ/ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡದ ಅಧಿಕಾರಿ/ನೌಕರರ ವಿರುದ್ಧ ತಂತ್ರಾಂಶದ ಮೂಲಕವೇ ಕಾರಣ ಕೇಳುವ ನೋಟೀಸ್ ನ್ನು ಜಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಈ ಕಾರಣ ಕೇಳುವ ನೋಟೀಸ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಿ / ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಸಮಜಾಯಿಷಿ / ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿಯೇ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅವಕಾಶವಿರುತ್ತದೆ. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಗುಣಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಮತ್ತು ಅವರ ಅಧೀನದಲ್ಲಿರುವ LMF & L2 ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಕಾರ್ಯ ವೈಖರಿಗೆ L2 ಮತ್ತು L3 ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, LMF & L2 ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ಬೇಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು L2 ಮತ್ತು L3 ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳದೇ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾದ ಕ್ರಮಗಳ ವರದಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದೇ ಇರುವ ಅಧಿಕಾರಿ/ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸಿ ಅವರ ವಿರುದ್ಧ ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಸೂಕ್ತ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮ ಜರುಗಿಸಲು ಶಿಫಾರಸ್ಸು ಮಾಡಲು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳು (L2/L3) ಕ್ರಮಕೈಗೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ತಪ್ಪಿದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ L2/L3 ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿರುದ್ಧವೇ ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಜರುಗಿಸಲು ಇಲಾಖಾ / ನಿಗಮ / ಮಂಡಳಿ / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು / ಕ್ರಮಕೈಗೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು;

ಈ ತಂತ್ರಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ)ಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿನ ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರವು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತರಬೇತಿ ಆಯೋಜಿಸಲು ಕ್ರಮವಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಯಾವುದೇ ಇಲಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನೂತನ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹಾಗೂ ಪ್ರಸ್ತುತ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳು, ನಿಯಮ / ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡ / ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಇನ್ನಿತರೆ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಮಗ್ರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣಾ (ಇ-ಆಡಳಿತ) ಇಲಾಖೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿನ ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರದ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಯೋಜನಾ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕೋಶಕ್ಕೆ (PMU) ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.


ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರದ ಸಚಿವಾಲಯ, ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳು / ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಉದ್ಯಮಗಳು / ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ಅನುದಾನಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಹಾಗೂ ರಾಜ್ಯ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯಗಳಿಗೆ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಯೋಜನೆಯ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳು / ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಉದ್ಯಮಗಳು / ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ಅನುದಾನಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಹಾಗೂ ರಾಜ್ಯ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯಗಳು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಆದೇಶಿಸಿದೆ:

1. ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ತಂತ್ರಾಂಶ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳು - ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 1902, ವೆಬ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಕೊಂಡಿಯನ್ನು (link) ಹಾಗೂ ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸರ್ಕಾರಿ ಕಚೇರಿಗಳು / ನಿಗಮ / ಮಂಡಳಿ / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಜಾಲತಾಣಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು;
2. ವಿವಿಧ ಮಟ್ಟದ ಮಾಸಿಕ ಪ್ರಗತಿ ಪರಿಶೀಲನಾ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಚರ್ಚಾ ವಿಷಯವನ್ನಾಗಿ ಸೇರಿಸಿ, ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಾರ್ಯದಲ್ಲಿ ಸಮಯೋಚಿತ ವಿಲೇವಾರಿ ಹಾಗೂ ಗುಣಾತ್ಮಕ ವಿಲೇವಾರಿಯ ಕುರಿತು ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಗಳು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸತಕ್ಕದ್ದು;
3. ಜಿಲ್ಲಾ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಸರ್ಕಾರದ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಜಿಲ್ಲಾಧಿಕಾರಿ / ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ, ಜಿಲ್ಲಾ ಪಂಚಾಯತ್ ಇವರುಗಳು ತಮ್ಮ ಜಿಲ್ಲಾ ಪ್ರವಾಸ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಇನ್ನಿತರೆ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಬಗ್ಗೆ ಆದ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸತಕ್ಕದ್ದು;
4. ಪ್ರತಿ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ (Public Grievance Management Officer - PGMO)ಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿ,

ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಚೇರಿಯ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಪ್ರತಿದಿನವೂ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ, ವಿಲೇಯಾದ ಹಾಗೂ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ದೂರುಗಳ ಅಂಕಿಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು;

ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯಪಾಲರ ಆದೇಶಾನುಸಾರ  
ಮತ್ತು ಅವರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ

  
(ಎಂ.ಎನ್.ಶ್ರೀವತ್ಸ)

ಸರ್ಕಾರದ ಅಧೀನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ,  
ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ  
ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ)

**ಇವರಿಗೆ:**

ಸಂಕಲನಕಾರರು, ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯ ಪತ್ರ, ಬೆಂಗಳೂರು-ಮುಂದಿನ ವಿಶೇಷ ರಾಜ್ಯ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿ ಅದರ 50 ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಈ ಇಲಾಖೆಗೆ ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಕೋರಲಾಗಿದೆ.

**ಪ್ರತಿ:**

1. ಸರ್ಕಾರದ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ, ವಿಧಾನ ಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
2. ಮಾನ್ಯ ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿಗಳ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
3. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಆಯುಕ್ತರು, ವಿಧಾನಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
4. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
5. ಎಲ್ಲಾ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನಸೌಧ / ವಿಕಾಸಸೌಧ / ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
6. ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರುಗಳಿಗೆ - ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
7. ಎಲ್ಲಾ ನಿಗಮ / ಮಂಡಳಿ / ಸ್ವಾಯತ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು - ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
8. ಎಲ್ಲಾ ಜಿಲ್ಲಾಧಿಕಾರಿ - ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಕಂದಾಯ ಇಲಾಖೆ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
9. ಎಲ್ಲಾ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ, ಜಿಲ್ಲಾ ಪಂಚಾಯತ್ - ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಗ್ರಾಮೀಣಾಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಪಂಚಾಯತ್ ರಾಜ್ ಇಲಾಖೆ ಇವರ ಮುಖಾಂತರ
10. ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ, ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರ, ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
11. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯವರ ಆಪ್ತ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ), ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
12. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯವರ ಆಪ್ತ ಸಹಾಯಕರು, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಇ-ಆಡಳಿತ), ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.
13. ಇಲಾಖಾ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲು
14. ಶಾಖಾ ರಕ್ಷೆ ಕಡತ.