

I/208606/2022
ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ

ಸಂಖ್ಯೆ: ಸಿಆಸುಇ 29 ಪಿಆರ್ ಜೆ 2020

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ ಸಚಿವಾಲಯ,
ಬಹುಮಹಡಿ ಕಟ್ಟಡ,
ಬೆಂಗಳೂರು, ದಿನಾಂಕ:14-01-2022

ಸುತ್ತೋಲೆ

ವಿಷಯ: ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (IPGRS)ಯ ಸಹಾಯವಾಣಿ 1902 ಮತ್ತು ಇಲಾಖೆಗಳ ಸಹಾಯವಾಣಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕುರಿತು.

ಉಲ್ಲೇಖ: 1) ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: ಸಿಆಸುಇ 29 ಪಿಆರ್ ಜೆ 2020, ದಿನಾಂಕ: 06-12-2020.

2) ಸರ್ಕಾರದ ಆದೇಶ ಸಂಖ್ಯೆ: ಸಿಆಸುಇ 29 ಪಿಆರ್ ಜೆ 2020, ದಿನಾಂಕ: 09-08-2021.

ನಾಗರಿಕರು ಇಲಾಖಾ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನಿವಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮೇಲೆ ಓದಲಾದ ಕ್ರಮಾಂಕ (1)ರ ದಿನಾಂಕ: 06-12-2020ರ ಆದೇಶದಲ್ಲಿ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (IPGRS) ಎಂಬ ಒಂದು ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸೃಜಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ 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 ಜನಸ್ಪಂದನ (ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ)ದಲ್ಲಿಯೇ ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಈ ತಂತ್ರಾಂಶದ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಮೇಲೆ ಓದಲಾದ ಕ್ರಮಾಂಕ (2)ರ ದಿನಾಂಕ: 09-08-2021ರಲ್ಲಿ ಆದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ನಾಗರಿಕರಿಂದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು / ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು 3ನೇ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2021 ರಿಂದ ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (IPGRS)ಯ ಸಹಾಯವಾಣಿ 1902 ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದ್ದು, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳು ಒದಗಿಸುತ್ತಿರುವ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಾಗರಿಕರಿಂದ 8000ಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುಗಳನ್ನು ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. IPGRS ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ನಾಗರಿಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಾದದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಇಲಾಖೆಗಳು ಒದಗಿಸುವ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳು / ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಣೆ / ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯಲು IPGRS ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 1902ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಸರ್ಕಾರವು ಗಮನಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಇದಕ್ಕನುಗುಣವಾಗಿ ಆಯಾ ಇಲಾಖೆಗಳ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಇನ್ನಿತರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ನಾಗರಿಕರುಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಲು ಆಯಾಯಾ ಇಲಾಖೆಗಳಿಂದ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳನ್ನೂ ಸಹ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಜನಸ್ಪಂದನ ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://espondana.karnataka.gov.in>) ಅಥವಾ <https://ipgrs.karnataka.gov.in> ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಷನ್ (<http://play.google.com/store/apps/details?id=com.csg.ipgrs>)ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಮೀಸಲಾದ 1902 ಸಹಾಯವಾಣಿಯೂ ಸಹ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತರ್ಜಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿಲ್ಲದ ಕುಗ್ರಾಮಗಳಿಂದಲೂ ಸಹ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು 1902 ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.

ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರದ ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳು ಈಗಾಗಲೇ ಸ್ಥಾಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳು ಮತ್ತು IPGRS ಸಹಾಯವಾಣಿ 1902 ಕಾರ್ಯವೈಖರಿಯನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಪುನರಾವರ್ತನೆ

ಕಾರ್ಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು, ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇಲಾಖೆಗಳಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

1. ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳ ಯೋಜನೆ/ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು IPGRS ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ನಾಗರಿಕರಿಂದ ಕರೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ:-

ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯಲು ನಾಗರಿಕರು ಇಲಾಖೆಗಳ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದಾಗ, ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಇಲಾಖೆಯ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. 1902 ಸಹಾಯವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ಇಲಾಖೆಗಳ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಕಾರಣ, ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯಲು ನಾಗರಿಕರಿಂದ 1902ರಲ್ಲಿ ಕರೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ ಅಂತಹ ಕರೆಗಳನ್ನು ಆಯಾಯ ಇಲಾಖೆಗಳ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಆಯಾಯ ಇಲಾಖೆಗಳ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಇಲಾಖಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ :-

ಆಯಾಯ ಇಲಾಖೆಗಳ ಯೋಜನೆ / ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾಗರಿಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಇಲಾಖೆಯ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದಾಗ, ಅಂತಹ ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳನ್ನು IPGRS ಸಹಾಯವಾಣಿ 1902ಗೆ ಇಲಾಖಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಮೂಲಕ ರವಾನಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಮೇಲ್ಕಂಡ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನೀಕರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳು ತಮ್ಮ ಸಹಾಯವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಏಕೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (IPGRS)ಯ ಸಹಾಯವಾಣಿ 1902ರೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸಿ, ಮಾಹಿತಿ ವಿನಿಮಯ ಹಾಗೂ ಕರೆಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಲು / ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕೂಡಲೇ ಕ್ರಮ ವಹಿಸುವಂತೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಸಂಬಂಧ ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳು ಆಯಾಯ ಸಹಾಯವಾಣಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಸುಧಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ(ಇ-ಆಡಳಿತ)ಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿನ ಇ-ಆಡಳಿತ ಕೇಂದ್ರದೊಂದಿಗೆ ಸತತ ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿರಲು ಹಾಗೂ ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ತಡೆಹರಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆಂದು ಖಾತ್ರಿ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎಂ.ಎನ್.ಶ್ರೀವತ್ಸ
(ಎಂ.ಎನ್.ಶ್ರೀವತ್ಸ) 14/1/24

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. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಆಯುಕ್ತರು, ವಿಧಾನಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
3. ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನಸೌಧ, ಬೆಂಗಳೂರು.
4. ಎಲ್ಲಾ ಸರ್ಕಾರದ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ / ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನಸೌಧ / ವಿಕಾಸಸೌಧ / ಬಹುಮಹಡಿಗಳ ಕಟ್ಟಡ, ಬೆಂಗಳೂರು.

5. ಮಾನ್ಯ ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿಗಳ ಅಪರ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ, ವಿಧಾನಸೌಧ, 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 ರಕ್ಷ ಕಡತ.