सूचना प्रौद्योगिकी और संचार विभाग

GOVERNMENT OF RAJASTHAN
Department of Information Technology & Communication

क्रमांक : F5 (915)/DoIT/Tech/15/05724/2022 दिनांक: 31-08-2022

अध्यक्ष एवं जिला कलेक्टर,
जिला ई–मित्र सोसाइटी,
समस्त जिले, राजस्थान।

विषय :– ई–मित्र परियोजना में कार्यरत कियोस्कों द्वारा निर्धारित दर से अधिक राशि वसूल करने पर की जाने वाली कार्यवाही के क्रम में।

संदर्भ :– विभाग का पत्र क्रमांक F5(915)/DoIT/Tech/15/02571/2019 दिनांक: 08.07.2019 एवं पत्र क्रमांक F5(915)/DoIT/Tech/15/01529/2021 दिनांक: 23.03.2021।

महोदय/महोदया,

उपरोक्त संदर्भित पत्र के माध्यम से ई–मित्र कियोस्क द्वारा आमजन से सेवा हेतु विभाग द्वारा निर्धारित दर से अधिक राशि वसूल किये जाने से सम्बन्धित प्रकरणों की जांच करके उन पर कार्यवाही करने हेतु SDM/SDO एवं जिला कार्यालय सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार विभाग में पदस्थापित अधिकारियों को अधिकृत किया गया था।

ई–मित्र कियोस्क द्वारा अधिक राशि लेने से सम्बन्धित शिकायत आमतौर पर निम्न माध्यमों से प्राप्त होती है :–

1. 181 या राजस्थान सम्पर्क के माध्यम से।
2. प्रार्थी द्वारा लिखित, ई–मेल या फोन के माध्यम से।
3. अधिकारी या कर्मचारी द्वारा औचक निरिक्षण के दौरान, इत्यादी।

इस तरह के प्रकरणों पर उक्त अधिकृत अधिकारियों द्वारा की गई जांच एवं कार्यवाही के दौरान उचित साक्ष्यों के अभाव में प्रकरण अभियोग (litigation) या विवादों में चले जाते है। अतः जांच प्रक्रिया को और अधिक पारदर्शी बनाया जाना अपेक्षित है, इस सम्बन्ध में जांच अधिकारी द्वारा प्रकरण अनुसार निम्न प्रक्रिया अपेक्षित है :–

1. शिकायत कर्ता से हस्ताक्षरित शिकायत पुष्टि का प्रमाण पत्र।
2. कियोस्क से सेवा प्राप्त किये हुए किन्हीं 5–10 आवेदनकर्ताओं से दूरभाष या व्यक्तिवश सम्पर्क कर कियोस्क द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से सम्बन्धित अनुभव की जानकारी का विवरण तथा न्यूनतम 2 आवेदनकर्ताओं से कियोस्क द्वारा निर्धारित दर से अधिक राशि वसूल करने (overcharging) का सत्यापन।
3. औचक निरिक्षण के समय कियोस्क पर मौजूद उपभोक्ताओं से शिकायत से सम्बन्धित सत्यापन।

GOVERNMENT OF RAJASTHAN
Department of Information Technology & Communication

DoIT
सूचना प्रौद्योगिकी और संचार विभाग

उक्त के आधार पर दोषी ई–मित्र कियोस्क के विरूद्व निम्नानुसार कार्यवाही की जावेगीं :–

1. प्रथम बार शिकायत पर कियोस्क को 07–15 दिन के लिए Suspend कर सकते अथवा कियोस्क पर राशि रू. 5000 की शांस्ति आरोपित कर सकते है अथवा उक्त दोनों कार्यवाही कर सकते है।
2. द्वितीय बार शिकायत पर कियोस्क को 15–30 दिन के लिए Suspend कर सकते अथवा कियोस्क पर राशि रू. 10000 की शास्ति आरोपित कर सकते है अथवा उक्त दोनों कार्यवाही कर सकते है।
3. तृतीय बार कियोस्क का जनआधार आईडी Blacklist करते हुए कियोस्क को स्थाई रूप से बन्द किया जावेगा, साथ ही कियोस्क धारक के e-Mitra wallet व security wallet में उपलब्ध राशि (अधिकतम रू. 50000 तक) की शास्ति आरोपित की जावेगी।

उक्त जांच रिपोर्ट जांच अधिकारी द्वारा अपनी SSO ID से ई–मित्र पोर्टल पर e-Sign कर अपलोड की जावेगी। (जांच रिपोर्ट एवं शिकायत का प्रारूप संलग्न है)

इस सम्बन्ध में कियोस्क जिला कलेक्टर को Appeal कर सकता है एवं जिला कलेक्टर द्वारा 30 दिन में निर्णय कर Appeal का निस्तारण किया जायेगा।

उक्त सम्पूर्ण प्रक्रिया ई–मित्र पोर्टल पर ऑनलाईन की जायेगी तथा ई–मित्र कियोस्क धारक द्वारा शास्ति नहीं जमा करवाने की स्थिति में कियोस्क को स्थाई तौर पर बन्द कर जनआधार आईडी Blacklist कर दी जावेगी।

(आशीष गुप्ता)
आयुक्त एवं संयुक्त सचिव

क्रमांक : F5 (915)/DoIT/Tech/15/05724/2022 दिनांकः 31-08-2022

प्रतिलिपी निम्न को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित है–

1. निजी सचिव, प्रमुख शासन सचिव, सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार विभाग, जयपुर।
2. निदेशक (तकनीकी), आर.आई.एस.एल., जयपुर।
3. निदेशक (वित्त), आर.आई.एस.एल., जयपुर।
4. अतिरिक्त निदेशक / संयुक्त निदेशक / उप निदेशक, सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार विभाग, समस्त जिले, राजस्थान।
5. समस्त स्थानीय सेवा प्रदाता, ई–मित्र परियोजना, राजस्थान।

तकनीकी निदेशक