

नियंत्रण कक्ष

निर्वाचन विभाग, राजस्थान

INDEX

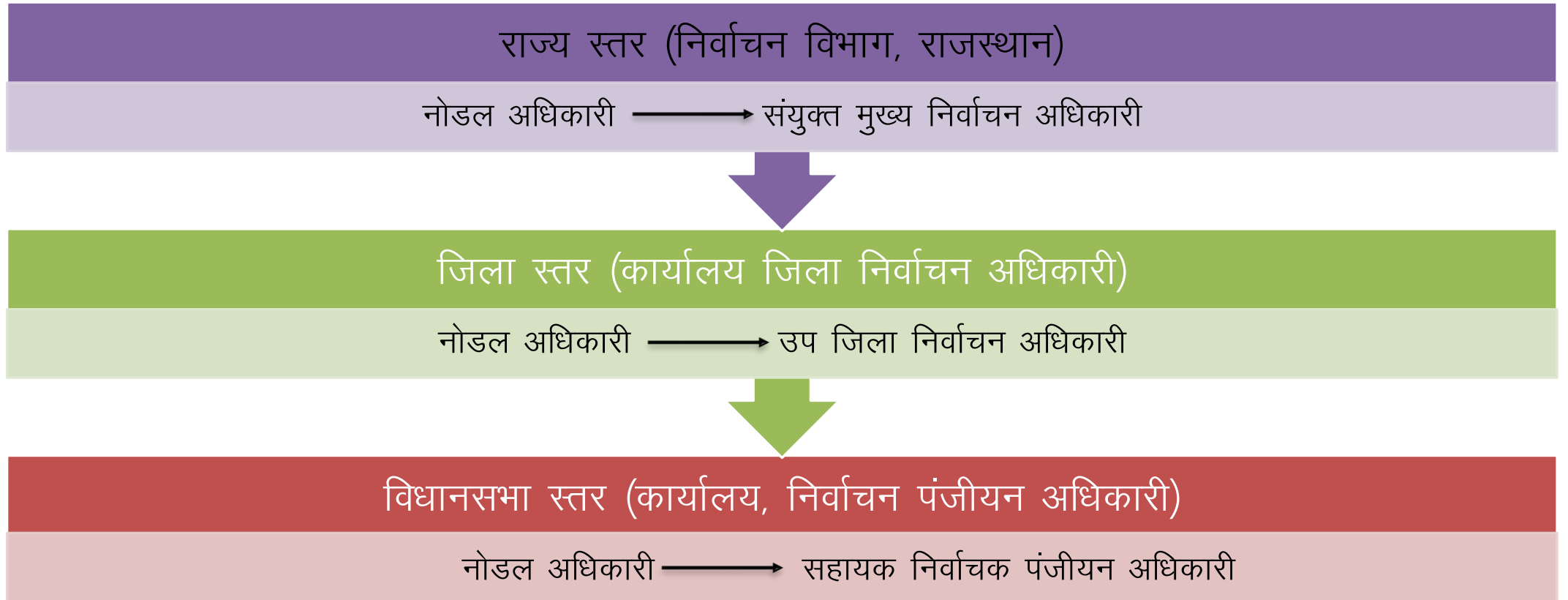
- ❑ राज्य सम्पर्क केन्द्र व जिला सम्पर्क केन्द्र (वर्तमान व्यवस्था)
- ❑ नियंत्रण कक्ष की स्थापना, संरचना व संचालन
- ❑ नियंत्रण कक्ष के कार्य
- ❑ प्राप्त शिकायतों का तत्परता से निस्तारण
- ❑ निर्वाचन व्यय अनुवीक्षण संबंधी शिकायतें
- ❑ सूचनाओं का आदान-प्रदान
- ❑ Do's and Don'ts

राज्य सम्पर्क केन्द्र व जिला सम्पर्क केन्द्र (वर्तमान व्यवस्था)–

- नियंत्रण कक्ष में स्थापित, राज्य सम्पर्क केन्द्र (State Contact Centre) (टोल फ्री 180018001950) एवं जिला सम्पर्क केन्द्र (District Contact Centre) (टोल फ्री 1950) का व्यापक प्रचार–प्रसार किया जाएगा।
- सभी शिकायतों को NGRS Portal में दर्ज किया जाएगा व त्वरित कार्यवाही की जाएगी।
- शिकायतों का समाधान / निस्तारण 24 घण्टे में किया जाएगा।

चुनाव हेतु नियंत्रण कक्ष की स्थापना, संरचना व संचालन

- भारत निर्वाचन आयोग द्वारा निर्वाचन की घोषणा की दिनांक से नियंत्रण कक्ष स्थापित
- नियंत्रण कक्ष निम्न स्तरों पर कार्यरत होगा—



नोट:—प्रत्येक स्तर पर नोडल अधिकारी के साथ एक अधिकारी, आई.टी कार्मिक, मंत्रालिक कर्मचारी एवं सहायक कर्मचारी दल में कार्य करेंगे।

निर्वाचन विभाग के अतिरिक्त निम्न विभागों में भी नियंत्रण कक्ष की स्थापना विभिन्न स्तरों पर की जाती है—

पुलिस विभाग

आबकारी विभाग

वाणिज्यिक कर विभाग

जनसंपर्क विभाग

बीएसएनएल

कोष कार्यालय

स्थानीय निकाय

आयकर विभाग

सभी विभागों के नियंत्रण कक्षों में आपसी तालमेल आवश्यक है।

नियंत्रण कक्ष का संचालन –

- नियंत्रण कक्ष 24x7 दलवार 3 पारियों में संचालित होगा।
- नियंत्रण कक्ष का प्रभारी अधिकारी कार्यालय के वरिष्ठ अधिकारी होंगे।
- प्रत्येक पारी का पृथक से पारी प्रभारी होगा जो नियंत्रण कक्ष के प्रभारी को अपनी पारी के दौरान प्राप्त शिकायतों एवं सूचनाओं की रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।
- निर्वाचन विभाग का नियंत्रण कक्ष अन्य विभागों के नियंत्रण कक्षों के बीच समन्वय का कार्य करना।

नियंत्रण कक्ष के कार्य

प्राप्त शिकायतों का तत्परता से सम्प्रेषण / निस्तारण करना

सूचनाएं प्राप्त / सम्प्रेषण करना

प्राप्त शिकायतों का तत्परता से निस्तारण –

- नियंत्रण कक्ष में आम नागरिकों से प्राप्त शिकायतों के निस्तारण हेतु संबंधित को सम्प्रेषित किया जाएगा।
- प्रतिदिन प्रत्येक शिकायत/कॉल को शिकायत रजिस्टर में दर्ज कर शिकायत का निस्तारण एवं संबंधित कार्यालय को प्रेषित करेंगे।

नियंत्रण कक्ष (सूचना संकलन का प्रारूप)

जिले का नाम:.....

विधानसभा निर्वाचन क्षेत्र का नाम:.....

क्र०स०	दिनांक	नाम/पता	मोबाईल नं.	शिकायत/जानकारी का संबंध	निस्तारण की स्थिति	विशेष विवरण
1	2	3	4	5	6	7

निर्वाचन व्यय अनुवीक्षण संबंधी शिकायतें—

- व्यय से संबंधित शिकायतें तुरन्त उड़न दस्ता दल (FST) एवं स्थैतिक निगरानी दल (SST) के संबंधित अधिकारी को भेजी जाएगी । साथ ही शिकायत की एक प्रति रिटर्निंग अधिकारी और व्यय प्रेक्षक को भी दी जाएगी ।
- कॉल सेंटर पर प्राप्त उक्त समस्त शिकायत **अनुलग्नक बी 13** प्रारूप में संधारित की जाएगी ।
- आदर्श आचार संहिता से संबंधित शिकायत की प्रति सामान्य प्रेक्षक को दी जाएगी एवं Action Taken Report (ATR) भी प्रस्तुत की जाएगी ।

Daily Action Report of RO on Call Centre information

Date:

Constituency:

S. No	Nature of Complaint	Time of Receiving the Complaint/Information by any mode Viz: Phone/Fax/e-mail/SMS/Special Messenger	Detail Narration on the action taken	Whether forwarded to Accounting Team

(Signature, Name & Designation with date)

सूचनाओं का आदान-प्रदान –

- चुनाव से संबंधित आवश्यक दिशा-निर्देश / आदेश (समय सारणी अनुसार) को तत्परता से संबंधित मशीनरी / अधिकारी / कर्मचारियों को सम्प्रेषित करना ।
- निर्वाचक रजिस्ट्रीकरण अधिकारी / आर.ओ. सांख्यिकीय, रोल्स, मतदाता पहचान पत्र, स्वीप, स्टोर, लेखा, निर्वाचन व्यय पर्यवेक्षण, एमसीसी, एमसीएमसी आदि की सूचनाएं संकलित कर जिला निर्वाचन अधिकारी को प्रेषित करेंगे ।
- जिला निर्वाचन अधिकारी सूचना समय पर प्राप्त कर मुख्य निर्वाचन अधिकारी कार्यालय में सम्पादित नियन्त्रण कक्ष को प्रेषित करेगा ।

Do's

- आदर्श आचार संहिता (MCC) के उल्लंघन संबंधी शिकायत प्राप्त होने पर शिकायतकर्ता को **cVIGIL App** के माध्यम से शिकायत दर्ज करने हेतु बताया जाए।
- समयबद्ध शिकायतों का निस्तारण एवं संबंधित को अग्रेषित करना।
- नियंत्रण कक्ष निरन्तर 24x7 कार्यरत रहे।
- शिकायतों/प्राप्त कॉलस का का सम्पूर्ण विवरण शिकायत रजिस्टर में दर्ज करें।
- सभी नियंत्रण कक्षों के एवं अधिकारियों के दूरभाष की अद्यतन सूची रखी जाये।
- FST/SST/VVT/VST/AT संबंधी सभी सूचनाएँ/दूरभाष न. की अद्यतन सूची तैयार रखें।
- सभी प्राप्त सूचनाओं/आदेशों/निर्देशों की मास्टर फाइल तैयार करें।
- सभी पारियों में कार्यरत अधिकारी/कर्मचारी समय पर उपस्थित होना सुनिश्चित करें।
- किसी भी प्रकार की समस्या आने पर प्रभारी अधिकारी से संपर्क करें।

Don'ts

- सूचनाओं के सम्प्रेषण में देरी ना हो ।
- शिकायतकर्ता की गोपनीयता उजागर ना करें ।
- कार्मिक बिना अनुमति के नियंत्रण कक्ष ना छोड़ें ।
- प्रभारी अधिकारी को सूचित किए बिना अवकाश पर ना रहे ।

धन्यवाद