RajCOMP Info Services Ltd.
(A Government of Rajasthan undertaking)

email: info.risl@rajasthan.gov.in
website: www.risl.rajasthan.gov.in
CIN : U72200RJ2010SGC033185

Ref. No.: F4.3(434)/RISL/Tech/2021/1723 Date:05.06.2024

समस्त अतिरिक्त निदेशक / संयुक्त निदेशक / उप निदेशक / प्रोग्रामर,
जिला एवं ब्लॉक कार्यालय,
सूचना प्रौद्योगिकी और संचार विभाग, राजस्थान।

विषय :– जन आधार संबंधी तकनीकी समस्याओं के समाधान जिला एवं ब्लॉक स्तर पर पदस्थापित सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार विभाग के अधिकारियों के स्तर पर कराये जाने बाबत।

संदर्भ :– आयोजना विभाग, राजस्थान जन आधार प्राधिकरण, जयपुर क्रमांक एफ17(8)12 / डीईएस / रा.ज.आ. यो. / सामान्य / 2022 / 1169 दिनांक 22.05.2024 द्वारा प्रेषित पत्र के क्रम में।

उपरोक्त विषयान्तर्गत एवं संदर्भित पत्र में लोककल्याणकारी योजनाओं के लाभ सरलता, सुगमता व पारदर्शी रूप से आमजन को दिलवाने तथा सेवा प्रदायगी में आमजन को आ रही विभिन्न समस्याओं के त्वरित समाधान हेतु **रिक्वेस्ट लॉगर** की सुविधा सभी सूचना प्रौद्योगिकी और संचार विभाग के जिला / ब्लॉक स्तरीय अधिकारियों / कर्मचारियों की एसएसओ आई.डी. पर उपलब्ध करवायी गई है, जिससे आम जन की समस्याओं का इन्द्राज और त्वरित समाधान किया जा सके।

प्रायः आमजन से प्राप्त होने वाली समस्याएँ आप द्वारा ई मेल, व्हाटसप, दूरभाष और पत्र द्वारा समाधान हेतु राज्य स्तर पर साझा की जा रही है जिसमें से अधिकतर समस्याओं का समाधान जिला / ब्लॉक के स्तर से किया जा सकता है लेकिन आमजन की समस्याओं के समाधान में उदाशीनता और उचित ट्रेकिंग नहीं होने के कारण समस्याओं के समाधान के लिए भटकना पडता है इसी समस्या के समाधान हेतु **रिक्वेस्ट लॉगर** बनाया गया है जिससे प्रभावी ढग, त्वरित और न्यूनतम समय में आमजन की समस्याओं का समाधान किया जा सके।

जिन समस्याओं का समाधान जिला / ब्लॉक स्तर से होने है उन समस्याओं को जानकारी की कमी के कारण राज्य स्तर पर साझा की जाती है मुख्य इस प्रकार है –

क्र. स.	शिकायत	कारण
1.	जन आधार नम्बर जारी नही होना।	1. मुखिया और 5 वर्ष से अधिक उम्र के सदस्य का आधार अनिवार्य है लेकिन संबंधित का आधार दर्ज नहीं होना। 2. मुखिया का बैक खाता विवरण नहीं होना। 3. परिवार की ईकेवाईसी नहीं होना। 4. परिवार के सदस्यों के दस्तावेज अपलोड नहीं होना। 5. परिवार के किसी सदस्य की फोटो नहीं होना इत्यादि।
2.	ईकेवाईसी के बाद नाम, लिंग, जन्म दिंनाक में परिवर्तन होना।	ईकेवाईसी द्वारा जन आधार में आधार मे इन्द्राज समस्त सूचना (नाम, लिंग, जन्म दिंनाक, फोटो) अपडेट हो जाती है अगर आमजन को समस्या हो तो पहले आधार में परिवर्तन करावे फिर वापस ईकेवाईसी करे।
3.	जन आधार में अद्यतन नहीं होना।	जन आधार में ईकेवाईसी नहीं होने के कारण अद्यतन की समस्या आती है जिस सदस्य में अद्यतन की आवश्यकता हो उस की ईकेवाईसी होना अनिवार्य है।
4.	जन आधार सत्यापन के बाद जल्दी अनुलिपिकरण करवाना।	जन आधार में दोनो स्तर के सत्यापन के बाद अगले दिन जन आधार रिपॉजिटरी में सूचनाएं अपडेट हो जाती है। अनुलिपिकरण प्रक्रिया को हटा दिया गया है।
5.	जन आधार में मोबाईल नम्बर, बैंक विवरण अद्यतन नहीं होना।	मोबाईल नम्बर, बैंक विवरण पहले से किसी जन आधार में होने के कारण अपडेट नहीं होता है एक मोबाईल नम्बर को दो या अधिक जन आधार में अपडेट नहीं किया जा सकता हैं।
6.	जन आधार में मोबाईल नम्बर	जन आधार में अपने नजदीकी किसी भी ई मित्र द्वारा मोबाईल नम्बर

RISL
RajCOMP Info Services Ltd.
(A Government of Rajasthan undertaking)

email: info.risl@rajasthan.gov.in
website: www.risl.rajasthan.gov.in
CIN : U72200RJ2010SGC033185

	नहीं होना।	आधार बायोमेट्रिक, आईरिस और ओटीपी द्वारा जोडा जा सकता है।

उपरोक्त शिकायतों की जानकारी साझा कर बताया गया है कि इस प्रकार की समस्याओं का समाधान जिला/ब्लॉक स्तर से भी किया जा सकता हैं।

रिक्वेस्ट लॉगर का ऑप्शन वर्तमान में विभागीय यूजर्स को दिया गया है जिनमें ब्लॉक स्तर पर – ब्लॉक सांख्यिकी अधिकारी व प्रोग्रामर एवं जिला स्तर पर – संयुक्त निदेशक/उप निदेशक, जिला आर्थिक एवं सांख्यिकी विभाग व सिस्टम एनालिस्ट/एनालिस्ट कम प्रोग्रामर, जिला सूचना प्रौद्यौगिकी और संचार विभाग है। अगले चरण में यह ऑप्शन सभी जन आधार कार्डधारी को उपलब्ध कराया जाएगा। रिक्वेस्ट लॉगर पर दर्ज होने वाली समस्याओं में से तकनीकी व गैर–तकनीकी समस्याओं का विभाजन सिस्टम द्वारा स्वतः ही किया जाकर गैर–तकनीकी समस्याओं का समाधान सांख्यिकी विभाग के कार्मिको द्वारा तथा तकनीकी समस्याओं का समाधान सूचना प्रौद्यौगिकी और संचार विभाग के कार्मिकों द्वारा किया जाएगा।

अतः ऐसी तकनीकी समस्याएँ जो आप (एस.ए.(संयुक्त निदेशक)/एसीपी (उप निदेशक) तथा प्रोग्रामर) को रिक्वेस्ट लॉगर पर साझा की जा रही है उन सभी समस्याओं के समाधान अविलम्ब किया/करवाया जाना सुनिश्चित करे और यदि समस्याओं का समाधान राज्य स्तर से किया जाना हो तो उन्हें राज्य स्तर पर रिक्वेस्ट लॉगर के माध्यम से ही साझा की जाये।

समस्याओं के त्वरित एवं सरल निस्तारण के लिए राज्य स्तर पर निम्न सदस्यों की टीम कार्यरत हैं–
प्रथम स्तर पर जन आधार संबंधित समस्याओं के समाधान हेतुः–

#	नाम	मोबाईल नम्बर	ई–मेल आईडी
1.	श्री ललित जाँगिड़, हैल्प डेस्क	9928473912	LALIT.JANGID@AURIONPRO.COM
2.	श्री मनीष शर्मा, हैल्प डेस्क	96101 56719	MANISH.SHARMA@AURIONPRO.COM

द्वितीय स्तर पर जन आधार संबंधित समस्याओं के समाधान हेतुः–

#	नाम	मोबाईल नम्बर	ई–मेल आईडी	शिकायतों के समाधान के लिए आवंटित संभाग
1.	श्री विनोद मीणा, सूचना सहायक	7014469258	VINODM.DOIT@RAJASTHAN.GOV.IN	जयपुर, जोधपुर, बाँसवाडा
2.	श्री चित्रांश माथुर, सूचना सहायक	9309045607	CHITRANSH.DOIT@RAJASTHAN.GOV.IN	उदयपुर, सीकर, पाली, कोटा
3.	श्री हेमराज मीणा, सूचना सहायक	9610516373	HEMRAJ6373.DOIT@RAJASTHAN.GOV.IN	बीकानेर, भरतपुर, अजमेर

अतः आम जन से प्राप्त होने वाली समस्यों का समाधान अविलम्ब किया जाना सुनिश्चित करे।

(वाई. के. जैन)
तकनीकी निदेशक

Ref. No.: F4.3(434)/RISL/Tech/2021/1723 Date: 05.06.2024

प्रतिलिपिः निम्न को सूचनार्थ हेतु प्रेषित हैः–

1. निजी सचिव, प्रमुख शासन सचिव, आयोजना एवं महानिदेशक, राजस्थान जन आधार प्राधिकरण, राजस्थान।
2. निजी सचिव, विशेषाधिकारी, मुख्य सचिव एवं अध्यक्ष, राजस्थान जन आधार प्राधिकरण, राजस्थान।
3. निजी सचिव, आयुक्त एवं विशिष्ट शासन सचिव, सू.प्रौ. एवं संचार विभाग एवं प्रबन्ध निदेशक, राजकॉम्प इन्फो सर्विसेज लिमिटेड, जयपुर।
4. निजी सचिव, निदेशक (तकनीकी), राजकॉम्प इन्फो सर्विसेज लिमिटेड, जयपुर।

(दीपक कुमार)
एसए (संयुक्त निदेशक)