संख्या: 01 /चौंतीस-लो0शि0-5/2016

प्रेषक,

आलोक रंजन,
मुख्य सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

(1) समस्त प्रमुख सचिव/सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

(2) समस्त विभागाध्यक्ष, उत्तर प्रदेश।

(3) समस्त मण्डलायुक्त/जिलाधिकारी,
उत्तर प्रदेश।

(4) समस्त वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक
उत्तर प्रदेश

लोक शिकायत अनुभाग-5 लखनऊ: **दिनांक** 16 **जनवरी**, 2016

विषय:- समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली (**IGRS**)-जन-सुनवाई के प्रभावी क्रियान्वयन के सम्बन्ध में।

महोदय,

आप अवगत ही हैं कि जन समस्याओं का निस्तारण सरकार की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है। वर्तमान में जन समस्याओं के निस्तारण के लिए आम जन मुख्यमंत्री कार्यालय, जिलाधिकारी एवं वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय, तहसील दिवस, समाधान दिवस, जनसुविधा केन्द्र/लोकवाणी केन्द्र आदि के माध्यम से अपने आवेदन-पत्र देते हैं। इसके अतिरिक्त प्रमुख सचिव/ सचिव, विभागाध्यक्ष, मण्डलायुक्त व फील्ड स्तर के अन्य कार्यालयों में भी आवेदन पत्र/जनशिकायतें प्राप्त होती हैं। इस प्रकार की शिकायतें प्राप्त करने हेतु विभिन्न विभागों/कार्यालयों में तथा विभिन्न योजनाओं से संबंधित काल सेन्टर भी चल रहे हैं।

2. विभिन्न माध्यमों से प्राप्त आवेदन-पत्रों/संदर्भों के अनुश्रवण हेतु अलग-अलग पोर्टल/सॉफ्टवेयर वर्तमान में चल रहे हैं। सम्बन्धित विभागों/अधिकारियों को अनुश्रवण एवं निस्तारण हेतु इन अलग-अलग पोर्टल पर कार्य करना पड़ता है, जिससे न केवल जनमानस को जानकारी उपलब्ध कराने में असुविधा होती है बल्कि प्राप्त शिकायतों के निस्तारण/समीक्षा आदि में कठिनाई होती है व अधिक समय लगता है। इसके अतिरिक्त इसमें कार्य की अनावश्यक पुनरावृत्ति भी होती है।

3. इस सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निर्देश हुआ है कि सरकार के वर्ष 2015-16 के विकास एजेण्डा के तहत लोक शिकायत अनुभाग-5 मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा प्रभावी शिकायत प्रबंधन, निवारण और निगरानी के लिए समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली **(Integrated Grievance Redressal System)-जन सुनवाई** का विकास किया गया है, जिसके माध्यम से विभिन्न शिकायत प्रबंधन प्रणालियों को एक प्लेटफार्म Jansunwai.up.nic.in पर समाहित किया गया है। इस व्यवस्था से नागरिकों एवं शासन/विभागों/शासकीय कार्यालयों के बीच आसानी एवं पारदर्शी तरीके से संवाद हो सकेगा। नागरिक किसी भी समय शिकायतों को दर्ज कर सकेगें, ट्रैक कर सकेंगे तथा सम्बन्धित विभागों/अधिकारियों को निस्तारण एवं अनुश्रवण की सुगम सुविधा भी उपलब्ध हो सकेगी।

4. उक्त प्रणाली में प्रथम चरण में मुख्य मंत्री कार्यालय, जिलाधिकारी एवं वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय, तहसील दिवस, भारत सरकार (P.G. Portal) तथा जनसुविधा केन्द्र/लोकवाणी केन्द्र से प्राप्त सन्दर्भों को समन्वित/एकीकृत किया जा रहा है। भविष्य में अन्य कार्यालयों में प्राप्त संदर्भों हेतु भी इस प्रणाली का उपयोग किया जायेगा। उक्त प्रणाली की समीक्षा एवं अनुश्रवण लोक शिकायत अनुभाग-5 (जन सुनवाई/ IGRS Cell), मुख्य मंत्री कार्यालय द्वारा किया जायेगा।

5. इस प्रणाली की विशेषताएँ निम्नवत् हैं:-

(क) नागरिकों और शासन के बीच सुगम एवं पारदर्शी एकल इंटरफेस।

(ख) विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतें एक ही पोर्टल/प्लेटफार्म पर उपलब्ध हो सकेंगी जिससे विभागीय अधिकारियों को एक ही यूजर/पासवर्ड द्वारा संदर्भों का निस्तारण/अनुश्रवण करने की सुविधा उपलब्ध होगी।

(ग) नागरिकों से आवेदन पत्र प्राप्त होने पर उसे स्कैन व अपलोड किया जायेगा। आवेदन प्राप्तकर्ता अधिकारी द्वारा प्राप्त आवेदन पत्रों की ई-मार्किंग (अग्रसारण) सम्बन्धित विभागों एवं अधिकारियों को की जा सकती है, जिसे सम्बन्धित विभाग भी आगे अपने अधीनस्थ अधिकारियों को आवेदन की ई-मार्किंग (अग्रसारण) कर सकते हैं। ऐसे आवेदन-पत्रों की मूल प्रति डाक के माध्यम से भेजे जाने की आवश्यकता नहीं होगी। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि यदि संदर्भों का अग्रसारण आमुख पत्र (Covering Letter) के माध्यम से किया जाता है तो उसे भी डाक से न भेजकर पोर्टल पर ही अपलोड करना होगा।

(घ) आवेदक को पंजीकरण, अग्रसारण, निस्तारण आदि प्रत्येक स्तर पर sms भेजने की सुविधा उपलब्ध रहेगी।

(ड.) दर्ज आवेदन पत्रों की संदर्भ संख्या द्वारा आवेदन-पत्र की अद्यावधिक स्थिति प्रत्येक स्तर पर ज्ञात की जा सकती है।

(च) निर्धारित समयावधि के अन्दर आवेदन पत्र का निस्तारण न होने पर शिकायतकर्ता द्वारा प्रणाली के माध्यम से संबंधित अधिकारियों को आन लाइन अनुस्मारक भी भेजा जा सकता है।

(छ) प्रत्येक आवेदन पत्र की निस्तारण आख्या (**action taken/disposal reports)** सम्बन्धित अधिकारियों/विभागों द्वारा पोर्टल पर प्रविष्टि करना अथवा हस्ताक्षरित आख्या अपलोड करना अनिवार्य होगा। निस्तारण आख्या की मूल प्रति (हार्ड कापी) भेजना आवश्यक नहीं होगा।

(ज) प्रदेश के महत्वपूर्ण कार्यालयों को आवेदन पत्र/शिकायत पत्र दिये जाने हेतु नागरिकों को ऑनलाइन पंजीकरण की व्यवस्था उपलब्ध होगी, इस सुविधा का प्रयोग कर जन सामान्य द्वारा अपने आवेदन पत्र आन लाइन दर्ज किये जा सकते हैं। इस व्यवस्था का प्रयोग करने पर उन्हें सम्बन्धित विभागों/कार्यालयों मे जाने की आवश्यकता नहीं होगी।

(झ) चूंकि इस प्रणाली में संदर्भों के अग्रसारण की व्यवस्था ऑनलाइन रहेगी, अतः प्रत्येक कार्यालय में इस हेतु एक नोडल अधिकारी तैनात किया जायेगा । इस कार्य की महत्ता के दृष्टिगत विभाग/कार्यालय में उपलब्ध वरिष्ठ अधिकारियों को ही नोडल अधिकारी नामित किया जाना होगा। यह नोडल अधिकारी इस प्रणाली से संबंधित अन्य कार्यों हेतु भी नोडल का कार्य करेंगे। पोर्टल पर संदर्भों का निस्तारण किया जाना भी इन्हीं अधिकारी का दायित्व होगा। कार्यालय प्रक्रियानुसार यह अधिकारी आवश्यकतानुसार अग्रसारण/निस्तारण हेतु सक्षम स्तर का अनुमोदन प्राप्त करेंगे। नोडल अधिकारी तथा कार्यालयाध्यक्ष यह विशेष रूप से सुनिश्चित करेंगे कि नोडल अधिकारी अपना पासवर्ड अग्रसारण व निस्तारण हेतु किसी आपरेटर को न दें व स्वयं इस दायित्व का निर्वहन करें। लिपिकीय सहयोग हेतु नोडल अधिकारियों को आवश्यकतानुसर एक ऑपरेटर लॉगिन आई0जी0आर0एस0 सेल/जनपदीय जिला सूचना विज्ञान अधिकारी द्वारा दिया जायेगा।

(ञ) मुख्यमंत्री कार्यालय अनुभाग-3 के आदेश संख्या-01/मुमस/1511/चौतीस-3/अधिष्ठान/2014, दिनांक 27 अगस्त, 2014 के प्रस्तर-2 के अनुसार संदर्भो का वर्गीकरण आख्या एवं अन्तरित श्रेणियों मे विभाजित करके किया गया है, किन्तु यह व्यवस्था वर्तमान में अन्य कार्यालयों में लागू नहीं है। आई0जी0आर0एस0 प्रणाली के अन्तर्गत प्रत्येक संदर्भ का आख्या व अन्तरित श्रेणी में वर्गीकृत किया जाना अनिवार्य होगा। यह वर्गीकरण आदेशकर्ता अधिकारी/कार्यालय द्वारा ही किया जाएगा। तहसील दिवस के समस्त संदर्भ आख्या श्रेणी के ही रहेंगे। उच्च स्तर से अन्तरित श्रेणी का संदर्भ प्राप्त होने पर उसे अपने से निचले स्तर हेतु अग्रसारित करते समय आख्या श्रेणी में परिवर्तित किया जा सकता है।

(ट) आख्या श्रेणी के संदर्भों में अधीनस्थ अधिकारी/कार्यालय से निस्तारण आख्या प्राप्त कर उसे स्वीकार कर संदर्भ को निक्षेपित करने का अधिकार व उत्तरदायित्व प्रथम आदेशकर्ता अधिकारी/कार्यालय का होगा। आख्या स्वीकार होते ही पोर्टल पर शिकायतकर्ता को अवलोकन हेतु उपलब्ध होगी। अत: यह भी आवश्यक है कि यदि अधीनस्थ कार्यालय से आख्या इलेक्ट्रोनिकली प्राप्त नहीं हुई है तो उसे प्रथम आदेशकर्ता अधिकारी/कार्यालय द्वारा स्कैन एवं अपलोड किया जाए। अंतरित संदर्भ यदि किसी मध्य स्तर द्वारा आख्या में परिवर्तित किया गया है तो उपरोक्त दायित्व भी उसी मध्य स्तर के होंगे अन्यथा की स्थिति में अंतरित संदर्भ की निस्तारण आख्या उस सबसे अंतिम स्तर द्वारा भी अपलोड की जा सकती है, जो इलेक्ट्रॉनिकली इस पोर्टल से जुड़ा है, किन्तु निस्तारण की गुणवत्ता हेतु उसके साथ वे सभी उच्च स्तर भी उत्तरदायी होंगे जिनके माध्यम से प्रथम आदेशकर्ता अधिकारी से आदेश होने के उपरान्त संदर्भ संचलित हुआ है।

(ठ) प्रणाली के डाटाबेस में प्रत्येक जनपद के राजस्व ग्रामों की ग्राम पंचायत, थाना, विकास खण्ड, नगर निकाय, तहसील, विधान सभा क्षेत्र, लोक सभा क्षेत्र से मैपिंग की व्यवस्था अनिवार्य की गयी है। इस डाटाबेस को त्रुटि रहित किया जाना सम्बन्धित जिलाधिकारी का उत्तरदायित्व होगा।

(ड) प्रत्येक विभाग से सम्बन्धित प्रार्थना-पत्रों के विषयों को वर्गीकृत किया गया है। यह वर्गीकरण विभागों/जिलाधिकारियों आदि के फीडबैक के आधार पर परिवर्तित भी किया जा सकता है।

(ढ) संदर्भो के तात्कालिकता/महत्व के अनुसार चिन्हीकरण की सुविधा उपलब्ध करायी गयी है। प्रविष्टि के समय अथवा तत्पश्चात् भी आवेदन पत्रों को **तत्काल/**

सामान्य/प्रक्रियात्मक विलम्ब संभावित प्रकरणों में वर्गीकृत किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त महत्वपूर्ण आवेदन पत्रों के अलग से चिन्हीकरण की व्यवस्था भी उपलब्ध है।

(ण) विभिन्न विभागों के IGRS नोडल अधिकारी को समस्त स्तरों से प्राप्त आवेदनों के अनुश्रवण की सुविधा डैशबोर्ड **(Dashboard)** पर उपलब्ध होगी। अनुश्रवण हेतु sms/ई-मेल के माध्यम से सम्बन्धित अधिकारियों को अनुस्मारक भेजने की सुविधा उपलब्ध रहेगी।

(त) विभिन्न स्तरों पर प्राप्त शिकायतों के निस्तारण की गुणवत्ता का श्रेणीकरण वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा किये जाने की व्यवस्था पोर्टल पर रहेगी।

(थ) आवेदन पत्रों के माध्यम से प्राप्त सुझावों/मॉगों का विश्लेषण कर विभिन्न योजनाओं हेतु इनका उपयोग किये जाने की सुविधा भी इस प्रणाली मे उपलब्ध रहेगी।

(द) कई बार आवेदक द्वारा एक ही प्रार्थना पत्र विभिन्न स्तरों पर दिये जाते हैं जिसकी बार-बार जॉच करने एवं आख्या भेजने में समय एवं श्रम का अपव्यय होता है। भविष्य में इस प्रणाली में ऐसे आवेदनों को चिन्हित कर उन्हे एक साथ टैग करने की सुविधा भी उपलब्ध करायी जायेगी।

6. इस प्रणाली के अन्तर्गत प्रथम चरण में समन्वित किए जा रहे मुख्यमंत्री कार्यालय, जिलाधिकारी, वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय, लोकवाणी केन्द्र/जनसुविधा केन्द्र, तहसील दिवस, ऑनलाइन पंजीकृत संदर्भ व पीजी पोर्टल के संदर्भों के निस्तारण हेतु मुख्यमंत्री कार्यालय, शासन स्तर पर (प्रमुख सचिव/सचिव), विभागाध्यक्ष, मण्डलायुक्त, पुलिस महानिरीक्षक, पुलिस उप महानिरीक्षक, उपाध्यक्ष (विकास प्राधिकरण), नगर आयुक्त, प्रबंध निदेशक (निगम/संस्थान/सार्वजनिक उपक्रम), कुल सचिव (चिकित्सा, उच्च एवं प्राविधिक शिक्षा) आयोगों एवं जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक को भेजे जाने वाले आवेदन-पत्रों/आख्याओं का आदान प्रदान अनिवार्य रूप से इलेक्ट्रॉनिकली किया जायेगा तथा हार्ड कापी नहीं भेजी जायेगी। उपरोक्त कार्यालयों के अतिरिक्त विशेषकर मण्डल/जनपद, तहसील एवं विकास खण्ड स्तरीय किन कार्यालयों को ई-मार्किंग की जानी है व किन्हें संदर्भ हार्ड कापी द्वारा भेजे जाने हैं, यह निर्णय मण्डलायुक्त/जिलाधिकारी एवं अन्य आदेशकर्ता अधिकारियों द्वारा उन कार्यालयों में I.C.T. Infrastructure की उपलब्धता को देखते हुए किया जायेगा किन्तु मुख्य विकास अधिकारी, अपर जिलाधिकारी, उप जिलाधिकारी एवं खण्ड विकास अधिकारी (बी.डी.ओ.) को केवल ई-मार्किंग की जायेगी