संख्या- 856 /चौंतीस-लो0शि0-05/2023-5लो0शि0/2019

प्रेषक,

प्रथमेश कुमार,
विशेष सचिव,
उ0प्र0 शासन।

सेवा में,

1. समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव, उ0प्र0 शासन।
2. पुलिस महानिदेशक/समस्त विभागाध्यक्ष, उ0प्र0।
3. समस्त मण्डलायुक्त/ पुलिस महानिरीक्षक/ पुलिस उप महानिरीक्षक, उ0प्र0।
4. समस्त जिलाधिकारी, उ0प्र0।
5. समस्त पुलिस आयुक्त/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक उ0प्र0।
6. समस्त नगर आयुक्त, नगर निगम, उ0प्र0।
7. समस्त उपाध्यक्ष, विकास प्राधिकरण, उ0प्र0।
8. समस्त कुलपति/रजिस्ट्रार, विश्वविद्यालय, उ0प्र0।

मुख्यमंत्री कार्यालय, लोक शिकायत अनुभाग-5 लखनऊ, दिनांक: 18 सितम्बर, 2023

विषय- जनसुनवाई समाधान प्रणाली (IGRS) के प्रभावी क्रियान्वयन के सम्बन्ध में।

महोदय,

उपर्युक्त विषयक लोक शिकायत अनुभाग-5 के शासनादेश संख्या-1/2020/129/ चौंतीस-लो0शि0-05/2020-05लो0शि0/2019, दिनांक 17 फरवरी, 2020 (यथा संशोधित) का कृपया सन्दर्भ ग्रहण करने का कष्ट करें।

2. जनसुनवाई समाधान प्रणाली (IGRS) पर दर्ज सन्दर्भों के गुणवत्तापूर्ण निस्तारण हेतु निर्णय लेते हुए निम्नवत कार्यवाही की गयी है:-

(1) IGRS पोर्टल पर चिन्हित 235 शिकायत श्रेणियों में निस्तारणकर्ता अधिकारियों के स्तर पर हो रही कठिनाइयों के दृष्टिगत निस्तारण हेतु निर्धारित समयावधि में अपेक्षित वृद्धि कर दी गई है एवं अप्रासंगिक शिकायत श्रेणियों को पोर्टल से हटा दिया गया है।

(2) शिकायत श्रेणियों के मैपिंग का अधिकार विभागों से लेकर मुख्यमंत्री कार्यालय में मुख्यमंत्री कमाण्ड एवं कन्ट्रोल सेन्टर की PMU (प्रोजेक्ट मानिटरिंग यूनिट) को दे दिया गया है और PMU द्वारा विभागों से समन्वय स्थापित एवं प्रस्ताव प्राप्त कर सक्षम स्तर से अनुमोदन प्राप्त कर मैपिंग में उचित संशोधन की कार्यवाही सुनिश्चित की जा सकेगी।

(3) L-1 अधिकारी से उच्च अन्य समस्त स्तर के अधिकारियों द्वारा डिजिटल हस्ताक्षर से IGRS प्रणाली में आख्या अपलोड/अनुमोदन/आपत्ति/श्रेणीकरण आदि की कार्यवाही की जाएगी, तद्नुसार IGRS पोर्टल में आवश्यक व्यवस्था कर दी गयी है। यह व्यवस्था दिनांक 01 दिसम्बर, 2023 से अनिवार्य है।

(4) IGRS पर सन्दर्भ प्राप्त होने की तिथि से 07 दिवस तक ही अधीनस्थों को अग्रसारित किए जा सकेंगे। उक्त अवधि के उपरान्त ऐसे सन्दर्भों को सम्बन्धित अधिकारी अधीनस्थों से अन्य माध्यमों (ईमेल, Whatsapp आदि) से आख्या प्राप्त की जायेगी और आवश्यक कार्यवाही के उपरान्त अपने स्तर से आख्या अपलोड की जायेगी।

3- इस सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि कृपया उक्त प्रावधानों से अवगत होते हुए आवश्यक कार्यवाही सुनिश्चित कराने का कष्ट करें।

भवदीय,

10/9/23

(प्रथमेश कुमार)
विशेष सचिव।

संख्या- 8566(1)/चौंतीस/लो0शि0-5/2023, तद्दिनांक।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषितः-

1. निजी सचिव, अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव/विशेष सचिव/विशेष कार्याधिकारी मुख्यमंत्री।
2. निजी सचिव, मुख्य सचिव, उ0प्र0।
3. प्रमुख स्टाफ ऑफिसर, मुख्य सचिव, उ0प्र0 शासन।
4. निदेशक, सूचना एवं जन सम्पर्क विभाग, उ0प्र0।
5. समस्त संयुक्त सचिव/उपसचिव/अनुसचिव, मुख्यमंत्री कार्यालय।
6. मुख्यमंत्री कार्यालय के समस्त अनुभाग।
7. प्रभारी अधिकारी, NIC सेल, मुख्यमंत्री कार्यालय।
8. मुख्यमंत्री कमाण्ड एवं कन्ट्रोल सेन्टर की (प्रोजेक्ट मानिटरिंग यूनिट) में सम्बद्ध अधिकारीगण।
9. गार्ड फाइल।

आज्ञा से,

(भास्कर पाण्डेय)
संयुक्त सचिव।