संख्या: 1/2025/31/चौंतीस-लो०शि०-5/2025-5लो0शि0/2019

प्रेषक,

अमित सिंह,
सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1. **समस्त अपर मुख्य सचिव/ प्रमुख सचिव/ सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।**
2. **समस्त विभागाध्यक्ष, उत्तर प्रदेश।**
3. **समस्त मण्डलायुक्त/ जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।**
4. **समस्त पुलिस आयुक्त/ वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/ पुलिस अधीक्षक, उत्तर प्रदेश।**

लोक शिकायत अनुभाग-5, लखनऊ: दिनांक : 15 जनवरी, 2025

विषय: जनसुनवाई-समाधान (IGRS) प्रणाली को प्रभावी बनाए जाने विषयक शासनादेश संख्या 02/2024/05/2024/चौंतीस-लो०शि०-05/2024 दिनांक 02 जनवरी, 2024 में आंशिक संशोधन के सम्बन्ध में।

महोदय,

उपर्युक्त विषय के सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि प्रणाली को अधिक प्रभावी एवं संतुष्टिपरक बनाए जाने हेतु शासनादेश संख्या 02/2024/05/2024/चौंतीस-लो०शि०-05/2024 दिनांक 02 जनवरी, 2024 के **परिशिष्ट-4** में अंकित व्यवस्था में निम्नवत संशोधन किए जाते हैं:-

1) मासिक मूल्यान्कन के मानक संख्या-03 (फीडबैक की स्थिति) में **अंकों की गणना हेतु उच्चाधिकारी द्वारा स्पेशल क्लोज किए गए असंतुष्ट फीडबैक को कुल असंतुष्ट फीडबैक में से घटाया नहीं जाएगा**, बल्कि आवेदक द्वारा दिए गए संतुष्ट फीडबैक के प्रतिशत के अनुसार अंक प्रदान किए जाएंगे।
2) **सम्बन्धित अधिकारी द्वारा शिकायतकर्ता से सम्पर्क किया गया अथवा नहीं**, इसके आधार पर भी मासिक मूल्यान्कन के मानक संख्या-11 में अंक प्रदान किए जाएंगे।
3) IGRS मासिक मार्कशीट में एक समान प्राप्तांक % होने की स्थिति में रैंक निर्धारण करने की प्रक्रिया निम्नवत होगी-
   1) प्राप्तांक % वाले कार्यालय/अधिकारी अवरोही क्रम में,
   2) सन्तोषजनक फीडबैक % वाले कार्यालय/अधिकारी अवरोही क्रम में,
   3) आवेदकों से सम्पर्क% वाले कार्यालय/अधिकारी अवरोही क्रम में,

   बिन्दु संख्या-(1) के अनुसार टाई की स्थिति में बिन्दु संख्या-(2) तथा बिन्दु संख्या-(2) के भी टाई होने की स्थिति में बिन्दु संख्या-(3) प्रभावी होगा।
4) उपर्युक्त बिन्दुओं को समाहित करते हुए संशोधित नवीन मासिक मूल्यांकन व्यवस्था **दिनांक 01 फरवरी, 2025** से प्रभावी मानी जाएगी।

2- आमजन की संतुष्टि में वृद्धि हेतु प्रणाली में समस्त **L3 अधिकारियों द्वारा** उनके स्तर पर escalate हुए सन्दर्भों में से प्रत्येक कार्यदिवस में न्यूनतम 10 अथवा उपलब्ध सन्दर्भों (जो भी कम हो) में **आवेदकों से दूरभाष पर वार्ता की जाएगी** एवं इसका उल्लेख पोर्टल पर अपनी संशोधित

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।
2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।

आख्या/स्पेशल क्लोजर टिप्पणी में अनिवार्य रूप से किया जाएगा। इसके अतिरिक्त अधीनस्थ अधिकारियों के निस्तारण में कमी पाए जाने अथवा उनके द्वारा आवेदक से सम्पर्क न किए जाने पर उनके विरुद्ध आवश्यक कार्यवाही की जाएगी।

3- इस सीमा तक उक्त शासनादेश दिनांक 02 जनवरी, 2024 को संशोधित समझा जाएगा।

4- कृपया उपर्युक्त संशोधनों एवं निर्देशों से सभी मण्डल, जनपद एवं अधीनस्थ अधिकारियों को अवगत कराते हुए अनुपालन सुनिश्चित करने/कराने का कष्ट करें।

भवदीय,

(अमित सिंह)

सचिव।

संख्या व दिनांक - तदैव।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषितः-

1. अपर मुख्य सचिव/ प्रमुख सचिव, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
2. सचिव/ विशेष सचिव/ विशेष कार्याधिकारी, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
3. प्रमुख स्टाफ आफीसर, मुख्य सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
4. पुलिस महानिदेशक, उत्तर प्रदेश।
5. समस्त उपाध्यक्ष/मुख्य कार्यपालक अधिकारी, विकास प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश।
6. समस्त प्रबन्ध निदेशक, सार्वजनिक उपक्रम, उत्तर प्रदेश।
7. समस्त कुल सचिव, चिकित्सा, उच्च एवं प्राविधिक शिक्षा, उत्तर प्रदेश।
8. राज्य सूचना विज्ञान अधिकारी, एन०आई०सी०।
9. मुख्यमंत्री कार्यालय के समस्त अनुभाग, उत्तर प्रदेश शासन।
10. गार्ड फाइल।

आज्ञा से,

(ईशान प्रताप सिंह)

विशेष सचिव।

http://shasanadesh.up.gov.in

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।

परिशिष्ट-4 (संशोधित)

जनसुनवाई-समाधान पोर्टल http://jansunwai.up.nic.in पर प्राप्त सन्दर्भों के त्वरित एवं गुणवत्तापरक निस्तारण हेतु समीक्षा के लिए

शासन/ जोन/ मण्डल/ विकास प्राधिकरण/ नगर निगम/ विश्वविद्यालय/ जनपद/ तहसील/ थाना का मासिक मूल्यांकन प्रपत्र (Version 4.2) (01 फरवरी, 2025 से लागू)

संबंधित अधिकारी का विवरण

विभाग **पदनाम-** **स्तर-** **username-**

माह - **वर्ष-**

(1) सन्दर्भों की मार्किंग/अग्रसारण में लगे औसत दिवस

सन्दर्भ का प्रकार	माह में कुल मार्क किये गए सन्दर्भ	मार्किंग में लगे कुल दिवस	मार्किंग में लगे औसत दिवस	प्राप्तांक	मार्किंग में लगे औसत दिवस के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3	4=3/2	5	6
समस्त सन्दर्भ & (स्वयं के कार्यालय में फीड किए गए सन्दर्भों को छोड़कर)				A	**अधिकतम अंक-10**

अंक	दिवस	अंक	दिवस	अंक	दिवस
10	< 2.00	6	2.76-3.00	2	3.76-4.00
9	2.00-2.25	5	3.01-3.25	0	> 4.00
8	2.26-2.50	4	3.26-3.50		
7	2.51-2.75	3	3.51-3.75		

(2) डिफॉल्टर सन्दर्भ (स्वयं तथा समस्त अधीनस्थ कार्यालयों में प्राप्त)

सन्दर्भ का प्रकार	विगत 06 माह में प्रति माह प्राप्त औसत सन्दर्भों की संख्या	माह में किसी भी दिवस में हुए डिफॉल्टर सन्दर्भों की कुल संख्या	डिफॉल्टर सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	अंक दिए जाने का सूत्र (डिफॉल्टर सन्दर्भों का प्रतिशत के आधार पर)
1	2	3	4=(3/2)X100	5	6
समस्त सन्दर्भ &				B	**अधिकतम अंक-20**

अंक	%	अंक	%	अंक	%
20	0	13	15.01-17.50	6	32.51-35.00
19	0.01-2.50	12	17.51-20.00	5	35.01-37.50
18	2.51-5.00	11	20.01-22.50	4	37.51-40.00
17	5.01-7.50	10	22.51-25.00	3	40.01-42.50
16	7.51-10.00	9	25.01-27.50	2	42.51-45.00
15	10.01-12.50	8	27.51-30.00	1	45.01-50.00
14	12.51-15.00	7	30.01-32.50	0	>50.00

(3) आवेदक द्वारा निस्तारण पर दिए गए फीडबैक में सन्तोषजनक फीडबैक की स्थिति (स्वयं तथा समस्त अधीनस्थ कार्यालयों में प्राप्त)

आलोच्य माह में कुल प्राप्त फीडबैक की संख्या	आलोच्य माह में कुल सन्तोषजनक फीडबैक की संख्या	आलोच्य माह में सन्तोषजनक फीडबैक का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	अंक दिए जाने का सूत्र (आलोच्य माह में सन्तोषजनक फीडबैक का प्रतिशत के आधार पर)

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।

http://shasanadesh.up.gov.in

1	2	3=(2/1)X100	4	5
			C	अधिकतम अंक-30

अंक	%	अंक	%	अंक	%
30	>90.00	19	66.00-64.01	8	44.00-42.01
29	90.00-85.01	18	64.00-62.01	7	42.00-40.01
28	85.00-83.01	17	62.00-60.01	6	40.00-38.01
27	83.00-80.01	16	60.00-58.01	5	38.00-36.01
26	80.00-78.01	15	58.00-56.01	4	36.00-34.01
25	78.00-76.01	14	56.00-54.01	3	34.00-32.01
24	76.00-74.01	13	54.00-52.01	2	32.00-30.01
23	74.00-72.01	12	52.00-50.01	1	30.00-25.01
22	72.00-70.01	11	50.00-48.01	0	<=25.00
21	70.00-68.01	10	48.00-46.01		
20	68.00-66.01	9	46.00-44.01		

(4) स्वयं के स्तर पर निस्तारित/अनुमोदित सन्दर्भों के सापेक्ष -श्रेणी प्राप्त सन्दर्भ

उच्चाधिकारियों द्वारा आपके कुल श्रेणीकृत सन्दर्भ	कुल C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भ	C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	उच्चाधिकारियों से C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भों के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3=(2/1)X100	4	5
			D	अधिकतम अंक-20

अंक	%	अंक	%	अंक	%
20	0	13	15.01-17.50	6	32.51-35.00
19	0.01-2.50	12	17.51-20.00	5	35.01-37.50
18	2.51-5.00	11	20.01-22.50	4	37.51-40.00
17	5.01-7.50	10	22.51-25.00	3	40.01-42.50
16	7.51-10.00	9	25.01-27.50	2	42.51-45.00
15	10.01-12.50	8	27.51-30.00	1	45.01-50.00
14	12.51-15.00	7	30.01-32.50	0	>50.00

(5) मुख्यमंत्री कार्यालय से -श्रेणीकृत सन्दर्भ

मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा आपके कुल श्रेणीकृत सन्दर्भ	मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा आपके कुल C-श्रेणीकृत सन्दर्भ	C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भों का प्रतिशत(%)	प्राप्तांक	मुख्यमंत्री कार्यालय से C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भों के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3=(2/1)X100	4	5

http://shasanadesh.up.gov.in

			E	अधिकतम अंक-10

अंक	%	अंक	%	अंक	%
10	0.00	6	15.01-20.00	2	35.01-40.00
9	0.01-5.00	5	20.01-25.00	1	40.01-50.00
8	5.01-10.00	4	25.01-30.00	0	>50.00
7	10.01-15.00	3	30.01-35.00		

(6) उच्चाधिकारी के रूप में कार्यवाही-1 (अधीनस्थों का रैंडम श्रेणीकरण)

अधीनस्थों के रैंडम श्रेणीकरण का मासिक लक्ष्य (30 अथवा श्रेणीकरण हेतु उपलब्ध सन्दर्भ, जो भी कम हो)	**आलोच्य माह में अधीनस्थों के कुल रैंडम श्रेणीकृत सन्दर्भों की संख्या**	**आलोच्य माह में अधीनस्थों के कुल रैंडम श्रेणीकृत सन्दर्भों का प्रतिशत (%)**	**प्राप्तांक**	**श्रेणीकृत सन्दर्भों के प्रतिशत/ संख्या के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र**
1	2	3=(2/1)X100	4	5
			F	अधिकतम अंक-10

अंक	%	अंक	%	अंक	%
		3	30.01-40.00	7	70.01-80.00
0	0.00-10.00	4	40.01-50.00	8	80.01-90.00
1	10.01-20.00	5	50.01-60.00	9	90.01-99.99
2	20.01-30.00	6	60.01-70.00	10	100.00-334.00

100 से अधिक सन्दर्भों का श्रेणीकरण किए जाने की दशा में अंक घटेंगे।

अंक	सन्दर्भ	अंक	सन्दर्भ	अंक	सन्दर्भ
8	101-110	4	121-130	1	141-150
6	111-120	2	131-140	0	>150

(7) उच्चाधिकारी के रूप में कार्यवाही- 2 (मात्र स्वयं के कार्यालय में प्राप्त)

Gश्रेणीकृत सन्दर्भों के सापेक्ष अनुमोदनार्थ प्राप्त हुई आख्याओं की संख्या	**प्राप्त आख्याओं में से अनुमोदन/आपत्ति की कार्यवाही हेतु डिफॉल्टर आख्याओं की संख्या (07 दिवस के उपरान्त)**	**कार्यवाही हेतु डिफॉल्टर आख्याओं का प्रतिशत (%)**	**प्राप्तांक**	**प्राप्त आख्याओं में से अनुमोदन/आपत्ति की कार्यवाही हेतु डिफॉल्टर आख्याओं के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र**
1	2	3 = (2/1)X100	4	5

http://shasanadesh.up.gov.in

			G	अधिकतम अंक-10 अंक % अंक % अंक % 10 0.00 6 15.01-20.00 2 35.01-40.00 9 0.01-5.00 5 20.01-25.00 1 40.01-50.00 8 5.01-10.00 4 25.01-30.00 0 >50.00 7 10.01-15.00 3 30.01-35.00

(8) / कार्यालय में सन्दर्भ फीडिंग की स्थिति ®

फीडिंग हेतु मासिक लक्ष्य (मासिक लक्ष्य पूर्व से घोषित रहेंगे)	माह में फीड किए गए सन्दर्भों की संख्या	फीडिंग का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	मासिक लक्ष्य के सापेक्ष फीडिंग के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3= (2/1)X100	4	5
			H	अधिकतम अंक-10 अंक % अंक % अंक % 10 95-100 7 80-84.99 3 60-64.99 9 90-94.99 6 75-79.99 2 55-59.99 8 85-89.99 5 70-74.99 1 50-54.99 4 65-69.99 0 <50.00

(9) सन्दर्भों के भौतिक सत्यापन की कार्यवाही £

भौतिक सत्यापन का मासिक लक्ष्य (40)	कुल सत्यापित सन्दर्भों की संख्या	सत्यापित सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	सत्यापित सन्दर्भों के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3= (2/1)X100	4	5
			I	अधिकतम अंक-05 अंक % अंक % 0 0.00-20.00 3 60.01-80.00 1 20.01-40.00 4 80.01-99.99 2 40.01-60.00 5 >=100.00

(10) स्वयं एवं अधीनस्थ स्तरों के यूजर्स का प्रोफाइल अपडेशन/संशोधन/वेरिफिकेशन®

स्वयं एवं अधीनस्थ स्तरों के यूजर्स का प्रोफाइल संशोधन/वेरिफिकेशन माह में किया गया है या नहीं?	प्राप्तांक	प्रोफाइल संशोधन/वेरिफिकेशन माह में किए जाने के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3
हाँ/नहीं		अधिकतम अंक-05 अंक स्थिति 5 हाँ 0 नहीं

(11) निस्तारणकर्ता अधिकारी द्वारा आवेदक से सम्पर्क किए जाने की स्थिति ®

आलोच्य माह में कुल	आलोच्य माह में	आलोच्य माह में निस्तारणकर्ता	प्राप्तांक	अंक दिए जाने का सूत्र

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।

http://shasanadesh.up.gov.in

<table>
<tr><th>प्राप्त फीडबैक की संख्या</th><th>निस्तारणकर्ता अधिकारी द्वारा आवेदक से सम्पर्क किया गया की संख्या</th><th>अधिकारी द्वारा आवेदक से सम्पर्क किए जाने का प्रतिशत (%)</th><th></th><th colspan="6">(आलोच्य माह में निस्तारणकर्ता अधिकारी द्वारा आवेदक से सम्पर्क किए जाने के प्रतिशत के आधार पर)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3=(2/1)X100</td><td>4</td><td colspan="6">5</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td>K</td><td colspan="6">अधिकतम अंक-10
<table><tr><th>अंक</th><th>%</th><th>अंक</th><th>%</th><th>अंक</th><th>%</th></tr><tr><td>10</td><td>>95.00</td><td>7</td><td>85.00-80.01</td><td>3</td><td>65.00-60.01</td></tr><tr><td>9</td><td>95.00-90.01</td><td>6</td><td>80.00-75.01</td><td>2</td><td>60.00-55.01</td></tr><tr><td>8</td><td>90.00-85.01</td><td>5</td><td>75.00-70.01</td><td>1</td><td>55.00-50.01</td></tr><tr><td></td><td></td><td>4</td><td>70.00-65.01</td><td>0</td><td><=50.00</td></tr></table></td></tr>
<tr><td colspan="4">महायोग (A+B+C+D+E+F+G+H+I+J+K) (प्राप्तांक/पूर्णांक#)</td><td colspan="6">अधिकतम अंक- 140 #</td></tr>
<tr><td colspan="4">प्राप्तांक प्रतिशत</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

नोट-1: # मानक-7 को छोड़कर अन्य किसी भी मानक में कार्यवाही हेतु उपलब्ध सन्दर्भों की संख्या शून्य होने पर मूल्यांकन गणना में उस मानक हेतु **पूर्ण अंक** प्रदान किए जाएंगे। मानक-7 में कार्यवाही हेतु उपलब्ध सन्दर्भों की संख्या शून्य होने पर मूल्यांकन गणना में प्राप्तांक एवं पूर्णांक दोनों **शून्य** होंगे।

नोट-2: समस्त स्तरों पर कतिपय अधिकारी जिनको बहुत कम संख्या में (विगत 06 माह में **मासिक औसत 25 से कम)** सन्दर्भ प्राप्त होते हैं, ऐसे अधिकारियों को मुख्य रैंकिंग में सम्मिलित नहीं किया जाएगा।

नोट-3: मानक-2 एवं मानक-3 में प्राप्तांकों की गणना हेतु जिलाधिकारी की रैंकिंग में उनके एवं उनके अधीनस्थ समस्त विभागों के कार्यालयों (गृह विभाग को छोड़कर) के अधिकारियों को प्राप्त सन्दर्भ जोड़े जाएंगे। इसी प्रकार जनपद के गृह विभाग के सर्वोच्च अधिकारी (पुलिस कमिश्नर/एसएसपी/एसपी) की रैंकिंग में उनके अधीनस्थ गृह विभाग के समस्त कार्यालयों के अधिकारियों को प्राप्त सन्दर्भ भी जोड़े जाएंगे। इसी भांति मण्डलायुक्त की रैंकिंग में उनके एवं उनके अधीन समस्त मण्डल स्तरीय कार्यालयों (गृह विभाग को छोड़कर) के अधिकारियों को प्राप्त सन्दर्भ जोड़े जाएंगे।

नोट-4: & समस्त सन्दर्भों से आशय है, नए प्राप्त होने वाले सन्दर्भ एवं असंतुष्ट फीडबैक प्राप्त सन्दर्भों का योग।

नोट-5: मानक संख्या-1 में समस्त सन्दर्भों के आगणन में स्वयं के कार्यालय में फीड किए गए सन्दर्भ नहीं जोड़े जाएंगे।

नोट-6: मानक संख्या-2 में माह के अंत में अवशेष डिफॉल्टर के स्थान पर **उक्त माह में किसी भी तिथि में डिफॉल्टर हुए** सन्दर्भ को डिफॉल्टर मानकर मूल्यांकन में गणना की जाएगी।

नोट-7: असंतुष्ट फीडबैक पर समयान्तर्गत (07 दिवस में) निर्णय न लेने की दशा में उन सन्दर्भों को भी उच्चाधिकारी के स्तर पर डिफॉल्टर में गिना जाएगा।

नोट-8: @ फीडिंग तथा यूजर्स के प्रोफाइल का अपडेशन/संशोधन/वेरिफिकेशन नामक मानक मात्र DM तथा पुलिस आयुक्त/SSP/SP हेतु ही लागू होंगे**। मासिक लक्ष्य पूर्व से घोषित रहेंगे।**

नोट-9: £ सत्यापन का मानक मात्र DM हेतु ही लागू होगा।

नोट-10: शासन, जोन एवं मण्डल स्तर के अधिकारियों के मासिक मूल्यांकन में मानक संख्या 1 से 7 ही लागू होंगे।

नोट-11: विकास प्राधिकरण, नगर निगम, विश्वविद्यालय, तहसील एवं थाना के मासिक मूल्यांकन में मानक संख्या 1 से 5 ही लागू होंगे।

*****

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।
2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।