

प्रेषक,

अनूप चन्द्र पाण्डेय,
मुख्य 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 महानिरीक्षक/ पुलिस उप महानिरीक्षक/ वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/
पुलिस अधीक्षक, उत्तर प्रदेश ।

आई0टी0 एवं इलेक्ट्रानिक्स अनु0-1

लखनऊ: दिनांक 2⁹ अक्टूबर, 2018

विषय: **जन शिकायतों के सम्पूर्ण समाधान के लिए समाधान प्रणाली मुख्यमंत्री हेल्पलाइन पोर्टल (<http://samadhan.gov.in>) के प्रभावी संचालन के सम्बन्ध में ।**

महोदय,

जन शिकायतों का शीघ्र एवं गुणवत्तायुक्त निराकरण वर्तमान सरकार की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है । इस उद्देश्य की प्राप्ति के निमित्त राज्य सरकार द्वारा समाधान प्रणाली, मुख्यमंत्री हेल्पलाइन पोर्टल जिसे आगे 'पोर्टल' कहा गया है, विकसित की गई है, जो जन सामान्य की विभिन्न प्रकार की समस्याओं को अलग-अलग माध्यमों से दर्ज करने, सम्बन्धित अधिकारी को प्रेषित करने, उसके नियम संगत समाधान एवं समाधान के उपरान्त आवेदक को अवगत कराए जाने के लिए प्रयोग की जाएगी। अधिकारी /कर्मचारी इस प्रयोजन हेतु पूर्व से आई.जी.आर.एस में आवंटित अपने यूजर आई०डी० एवं पासवर्ड से ही कार्य करेंगे ।

2- वर्तमान सरकार का मूल मंत्र "लोक कल्याण संकल्प पत्र" के रूप में उपलब्ध है, जिसमें जन शिकायतों के निराकरण के लिए मुख्यमंत्री हेल्पलाइन का संकल्प उल्लिखित है । इस शासनादेश के माध्यम से उपर्युक्त संकल्प को पूरा करते हुए जन शिकायतों के सम्पूर्ण समाधान के लिए समाधान पोर्टल उपलब्ध कराया जा रहा है ।

3- **समाधान पोर्टल के अन्तर्गत कोई भी आवेदक निम्नलिखित माध्यमों में से किसी एक माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है-**

- (i) आवेदक मुख्यमंत्री हेल्पलाइन नम्बर- 1076, जो कि टोल-फ्री नम्बर है, पर कॉल कर हेल्पलाइन कॉल सेन्टर ऑपरेटर के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है । इस प्रयोजन हेतु लखनऊ में एक राज्य स्तरीय बृहद कॉल सेन्टर, जो 24X7 जनता की सेवा में उपलब्ध रहेगा, स्थापित किया गया है । कॉलसेन्टर प्रातः 07 बजे से रात्रि 11 बजे तक पूर्ण रूप से एवं रात्रि 11 बजे से प्रातः 07 बजे तक आकस्मिक शिकायतों के लिए संचालित रहेगा । जन सामान्य को मुख्यमंत्री हेल्पलाइन 1076 द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए प्रेरित किया जाएगा ।
- (ii) मा० मुख्यमंत्री जी के जनता दर्शन में आवेदक द्वारा दिए जाने वाले आवेदन पत्र, मा० मुख्यमंत्री जी के क्षेत्रीय भ्रमण के दौरान दिए गए आवेदन पत्र एवम् मुख्यमंत्री कार्यालय में प्राप्त आवेदन पत्र पोर्टल पर दर्ज कराते हुए स्कैन कराकर अपलोड कराए जाएंगे ।
- (iii) आवेदक स्वयं पोर्टल (<http://samadhan.gov.in>) पर ऑनलाइन अथवा मोबाइल ऐप के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है ।

- (iv) जनपद स्तर पर जिलाधिकारी एवं वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/ पुलिस अधीक्षक के कार्यालय में प्राप्त आवेदनों को भी पोर्टल पर जिलाधिकारी एवं वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/ पुलिस अधीक्षक द्वारा दर्ज कराने एवं स्कैन कराकर अपलोड कराने की व्यवस्था/ सुनिश्चित की जाएगी।
- (v) इसी प्रकार शासन/निदेशालय/मण्डल आदि स्तर पर अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव/ विभागाध्यक्ष/ मण्डलायुक्त/ समकक्ष पुलिस अधिकारियों को आवेदक द्वारा आवेदन किया जाता है, तो उसे भी पोर्टल पर सम्बन्धित अधिकारी द्वारा दर्ज कराने एवं स्कैन कराकर अपलोड कराने की व्यवस्था सुनिश्चित की जाएगी।
- (vi) आवेदक तहसील/थाना स्तर पर आयोजित सम्पूर्ण समाधान दिवस/ थाना समाधान दिवस पर भी शिकायत प्रस्तुत कर सकता है। उक्त शिकायतें भी पोर्टल पर दर्ज कराते हुए स्कैन कराकर अपलोड कराई जाएंगी।
- (vii) आवेदक द्वारा जन सेवा केन्द्र/ लोकवाणी केन्द्र के माध्यम से भी पोर्टल पर शिकायतें दर्ज कराई जा सकती हैं।
- (viii) शिकायत के अलावा सामान्य जन द्वारा सुझाव एवं मांग दर्ज करने के लिए भी पोर्टल पर अलग से प्रावधान होगा। मांग एवं सुझावों को सम्बन्धित विभागों को प्रेषित किया जाएगा, जिसका प्रयोग योजनाओं/ नीतियों के निर्धारण इत्यादि में किया जाएगा।
- (ix) भारत सरकार के पी0जी0 पोर्टल के माध्यम से प्राप्त होने वाली शिकायतें भी पोर्टल पर स्वयमेव प्राप्त होंगी जिन्हें सम्बन्धित अधिकारियों को निस्तारण हेतु अग्रसारित किया जाएगा।
- (x) भू-माफिया/अतिक्रमणकर्ताओं से सम्बन्धित शिकायतें भी पोर्टल पर उपलब्ध एन्टी-भू-माफिया पोर्टल के लिंक के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज कराई जा सकेंगी।

4- **पोर्टल के माध्यम से शिकायत/सुझाव / मांग दर्ज करने की प्रक्रिया:-**

- (i) सामान्य जन द्वारा अपने मोबाइल/लैंडलाइन फोन से मुख्यमंत्री हेल्पलाइन टोल-फ्री नम्बर 1076 पर डायल कर शिकायत/ सुझाव /मांग कॉल सेन्टर ऑपरेटर के माध्यम से दर्ज कराई जा सकेगी।
- (ii) यदि सामान्य जन द्वारा किसी सरकारी योजना/कार्यक्रम/ प्रक्रिया की जानकारी चाही गई है, तो पोर्टल की सहायता से कॉल सेन्टर ऑपरेटर संक्षिप्त जानकारी उपलब्ध कराएगा एवं अधिक जानकारी हेतु सम्बन्धित अधिकारी का सम्पर्क विवरण उपलब्ध कराएगा। इस सम्बन्ध में विभागों द्वारा पोर्टल पर योजनाओं से सम्बन्धित जानकारी अपलोड करायी जाएगी जिसको समय-समय पर विभागों द्वारा अद्यतन भी किया जाएगा।
- (iii) आवेदन प्राप्त होने पर कॉल सेन्टर ऑपरेटर सर्वप्रथम आवेदक से सम्पूर्ण जानकारी प्राप्त कर, पोर्टल पर उपलब्ध सम्बन्धित विभाग की उपयुक्त शिकायत श्रेणी में दर्ज करेगा। दर्ज होते ही यह शिकायत सम्बन्धित विभाग द्वारा निर्धारित प्रथम स्तर के अधिकारी (L-1) को स्वतः प्रेषित हो जाएगी एवं अधिकारी के पोर्टल पर निस्तारण हेतु उपलब्ध होगी।
- (iv) प्रथम स्तर अधिकारी (L-1) को शिकायत का परीक्षण करने पर यदि ऐसा लगता है कि शिकायत उनके विभाग/कार्यालय से सम्बन्धित नहीं है, तो वह स्पष्ट टिप्पणी अंकित करते हुए आवेदन प्राप्त होते ही "सम्बन्धित नहीं" बटन का प्रयोग कर सन्दर्भ को पोर्टल पर वापस करेगा, ताकि शिकायत कॉल सेन्टर द्वारा सम्बन्धित विभाग के अधिकारी को अन्तरित की जा सके।
- (v) कॉल सेन्टर ऑपरेटर द्वारा पोर्टल पर शिकायत दर्ज करते ही एक SMS शिकायतकर्ता के पंजीकृत मोबाइल पर प्राप्त होगा, जिसमें सन्दर्भ संख्या, निस्तारणकर्ता अधिकारी का पदनाम आदि की जानकारी उपलब्ध रहेगी। प्रत्येक दिवस सायं सम्बन्धित अधिकारियों को उन्हें प्रेषित हुए कुल सन्दर्भों की संख्या का अलर्ट भी SMS के माध्यम से प्राप्त होगा।
- (vi) मुख्यमंत्री हेल्पलाइन के माध्यम से दर्ज की जाने वाली शिकायतों में 14 अंकों की एक सन्दर्भ संख्या प्राप्त होगी। शिकायतकर्ता अपनी शिकायत के निस्तारण की स्थिति निम्न माध्यमों से देख सकेंगे: -

- पोर्टल (<http://samadhan.gov.in>) के माध्यम से अपने सन्दर्भ संख्या एवं पंजीकृत मोबाइल नम्बर का प्रयोग कर ।
 - मोबाइल ऐप के माध्यम से ।
 - शिकायतकर्ता द्वारा अपने पंजीकृत मोबाइल/ दूरभाष संख्या से कॉलसेन्टर पर फ़ोन कर ।
- 5- **मुख्यमंत्री हेल्पलाइन के माध्यम से दर्ज शिकायतों के समाधान की प्रक्रिया:** –
- (i) निम्न प्रकार की शिकायतें मुख्यमंत्री हेल्पलाइन में दर्ज नहीं की जाएँगी :
 - a. मा० न्यायालय में लम्बित मामले
 - b. अन्य राज्यों/ भारत सरकार से सम्बन्धित शिकायत
 - c. राज्य कर्मचारियों की उनकी शासकीय सेवा सम्बन्धित शिकायतें
 - d. RTI के मामले
 - (ii) शिकायतों के निस्तारण की मानक प्रक्रिया निर्धारित करने हेतु प्रत्येक विभाग शिकायत की प्रकृति/श्रेणी के अनुसार एक स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर (SOP) तैयार करेगा, जिसके अनुसार सम्बन्धित अधिकारी शिकायतों का निस्तारण सुनिश्चित करेंगे ।
 - (iii) L-1 अधिकारी द्वारा शिकायतकर्ता से सम्पर्क किया जाएगा। जिन शिकायतों के निस्तारण हेतु स्थलीय भ्रमण किया जाना आवश्यक हो, उनमें स्थलीय निरीक्षण के समय शिकायतकर्ता से सम्पर्क हुआ अथवा नहीं, यह तथ्य निस्तारण आख्या में अधिकारी द्वारा दर्ज किया जाएगा। यदि शिकायतकर्ता से सम्पर्क नहीं हुआ है, तो सम्पर्क नहीं होने का कारण अंकित करते हुए वहां मौजूद दो स्थानीय निष्पक्ष गवाहों के नाम, मोबाइल नम्बर व पता निस्तारण आख्या में अनिवार्य रूप से दर्ज किया जाएगा । यदि प्रयास करने के बावजूद दो निष्पक्ष गवाह नहीं मिलते हैं, तो इस सम्बन्ध में टिप्पणी अंकित की जाएगी। यदि शिकायत के निस्तारण हेतु स्थलीय भ्रमण नहीं किया जाता है, तो इस सम्बन्ध में भी टिप्पणी आख्या में अंकित की जाएगी ।
 - (iv) मुख्यमंत्री हेल्पलाइन में जनशिकायतों के निस्तारण से सम्बन्धित अधिकारियों को विभागों द्वारा शिकायत की प्रकृति/श्रेणी के अनुसार निम्न चार स्तरों में वर्गीकृत किया गया है:-
 - a) प्रथम स्तर अधिकारी (L-1)
 - b) द्वितीय स्तर अधिकारी (L-2)
 - c) तृतीय स्तर अधिकारी (L-3)
 - d) चतुर्थ स्तर अधिकारी (L-4)
 - (v) विभागों द्वारा L-1 के स्तर पर शिकायत निस्तारण हेतु समय सीमा निर्धारित की गई है, जिसके अन्तर्गत निस्तारण का प्राथमिक दायित्व सम्बन्धित L-1 का होगा । यदि L-1 के स्तर पर शिकायत का निस्तारण निर्धारित अवधि में नहीं होता है, तो शिकायत L-2 के डैशबोर्ड पर अनुश्रवण हेतु दिखनी शुरू हो जाएगी, फिर भी निस्तारण का प्राथमिक दायित्व L-1 का ही होगा । इसी प्रकार विभाग द्वारा L-2 एवं L-3 हेतु समय सीमाएं निर्धारित की गई हैं, जिसकी समाप्ति पर शिकायत उनसे उच्च स्तर के अधिकारी के डैशबोर्ड पर अनुश्रवण हेतु उपलब्ध हो जाएगी। यद्यपि शिकायत निस्तारण का प्राथमिक दायित्व L-1 के स्तर पर निर्धारित किया गया है, तथापि L-2, L-3 एवं L-4 के कार्यों की समीक्षा उनके डैशबोर्ड में उपलब्ध अनिस्तारित शिकायतों के आधार पर की जाएगी । भविष्य में विभागों द्वारा अपने लॉग-इन एवं पासवर्ड की सहायता से उक्त वर्गीकरण/समय सीमा को पोर्टल पर आवश्यकतानुसार संशोधित किया जा सकेगा ।
 - (vi) शिकायत की निस्तारण आख्या सम्बन्धित अधिकारी द्वारा पोर्टल/ऐप पर निर्धारित समयावधि में दर्ज करना आवश्यक होगा । आख्या की हार्ड कॉपी नहीं भेजी जाएगी, जब तक स्पष्ट रूप से आख्या हार्ड कॉपी में अथवा पत्रावली पर न मांगी गई हो ।
 - (vii) शिकायतों पर त्वरित कार्यवाही कर पोर्टल पर अद्यतन आख्या अपलोड करने का दायित्व सर्वप्रथम प्रथम स्तर के अधिकारी (L-1) का होगा, परन्तु समस्त स्तर के अधिकारी (L-2, L-3 एवं L-4) प्रतिदिन पोर्टल पर लॉग-इन करके प्राप्त शिकायतों का अनिवार्यतः अनुश्रवण करेंगे ।

- (viii) पोर्टल में दर्ज होने के बाद शिकायत सम्बन्धित विभाग के प्रथम स्तर अधिकारी (L-1) को पोर्टल पर ही प्राप्त होगी। L-1 अधिकारी निर्धारित समय सीमा के अन्तर्गत शिकायतकर्ता से सम्पर्क स्थापित कर समस्या के सम्बन्ध में जानकारी प्राप्त कर यथोचित निराकरण करेंगे एवं आख्या पोर्टल पर अपलोड करेंगे।
- (ix) पोर्टल पर शिकायत की निस्तारण की आख्या प्राप्त होने के उपरान्त मुख्यमंत्री हेल्पलाइन कॉल सेंटर ऑपरेटर द्वारा आवेदक को कॉल करके निस्तारण आख्या से अवगत कराते हुए फीडबैक लिया जाएगा कि वह निस्तारण से सन्तुष्ट है या नहीं ?
- (x) शिकायतकर्ता के सन्तुष्ट होने पर शिकायत को निस्तारित (disposed) माना जाएगा।
- (xi) यदि शिकायतकर्ता असन्तुष्ट है, तो शिकायतकर्ता द्वारा दिए गए फीडबैक के साथ शिकायत को वापस L-1 को पुनः परीक्षण/ निस्तारण हेतु प्रेषित किया जाएगा।
- (xii) इस बार L-1 अधिकारी को शिकायत का निस्तारण पूर्व में निर्धारित समय सीमा से आधे समय में करना होगा। L-1 द्वारा फीडबैक पर कार्यवाही के उपरान्त नई आख्या अंकित/ अपलोड की जाएगी। यदि पूर्व में दी गई आख्या को ही पुनः अंकित/ अपलोड किया जाना है, तो इस हेतु युक्तियुक्त कारण टिप्पणी में अनिवार्यतः अंकित किया जाएगा।
- (xiii) L-1 से पुनः निस्तारण के उपरान्त ऑपरेटर द्वारा शिकायतकर्ता से पुनः फीडबैक लिया जाएगा कि वह निस्तारण से अब सन्तुष्ट है या नहीं? सन्तुष्ट होने पर शिकायत अन्तिम रूप से निस्तारित हो जाएगी, परन्तु असन्तुष्ट होने पर शिकायत फीडबैक एवं L-1 की निस्तारण आख्या के साथ L-2 को पुनः परीक्षण तथा निस्तारण हेतु प्रेषित की जाएगी।
- (xiv) शिकायत, निस्तारण व फीडबैक के पुनरीक्षण के उपरान्त L-2 यदि इस निष्कर्ष पर पहुँचते हैं कि पूर्व में किया गया निस्तारण नियमानुसार सही है एवं इस शिकायत में इतनी ही कार्यवाही नियमों के अनुसार की जा सकती है, तो वह शिकायत को निक्षेपित (स्पेशल क्लोज़) करेंगे। L-2 यदि इस निष्कर्ष पर पहुँचते हैं कि शिकायत का पुनः निस्तारण आवश्यक है, तो इस हेतु आवश्यक कार्यवाही करेंगे।
- (xv) L-2 स्तर पर निस्तारित प्रकरण पर नकारात्मक फीडबैक की स्थिति में L-3 एवं L-4 अधिकारी द्वारा L-1 अधिकारी को निर्देशित कर पुनः आख्या प्राप्त की जा सकेगी तथा प्राप्त आख्या से संतुष्टि के उपरांत उसे अनुमोदित अथवा निक्षेपित (स्पेशल क्लोज़) किया जा सकेगा।
- (xvi) L-3 एवं L-4 अधिकारी का मुख्य दायित्व समीक्षा का होगा जो सभी स्तरों पर निक्षेपित की गयी शिकायतों की समीक्षा तथा पुनरीक्षण करेंगे एवं विभिन्न शिकायतों/ मांगों/ सुझाओं का अवलोकन कर उसका उपयोग योजनाओं/ नीतियों के निर्धारण इत्यादि में करेंगे।
- (xvii) निम्न श्रेणी के प्रकरण L-1 के स्तर पर निस्तारण आख्या अंकित/अपलोड होने के एवम् L-2 के स्तर पर परीक्षण कर पुष्टि के उपरान्त निक्षेपित कर दिए जाएंगे-
- ऐसे प्रकरण जो राज्य सरकार के कार्यक्षेत्र में नहीं आते हैं।
 - किसी सेवा/योजना के सम्बन्ध में जिसका लाभ नीतिगत रूप से तुरंत नहीं दिया जा सकता अथवा शिकायतकर्ता अपात्र है।
 - ऐसे प्रकरण जिसमें शासन के अधिनियम/ नियमावली/ शासनादेश के क्रम में निराकरण नहीं किया जा सकता है।
 - ऐसे प्रकरण जिसमें शासन के अधिनियम/ नियमावली/ शासनादेश के क्रम में विधिवत आवेदन न किया गया हो।
 - ऐसे प्रकरण जो सूचना के अधिकार अधिनियम के अन्तर्गत हों, जिसके लिए पृथक से व्यवस्था उपलब्ध है।
 - ऐसे प्रकरण जो किसी भी मा० न्यायालय के आदेश से बाधित हों।
 - आर्थिक सहायता या नौकरी दिए जाने की मांग।
 - सरकारी सेवकों के सेवा सम्बन्धी प्रकरण (स्थानांतरण सहित)।

(xviii) मुख्यमंत्री हेल्पलाइन/पोर्टल के अंतर्गत विभागों द्वारा नोडल अधिकारी नामित किये गए हैं। मुख्यमंत्री हेल्पलाइन में प्राप्त शिकायतों/ मांगों/ सुझावों/ फीडबैक के आधार पर शिकायत श्रेणियों, निस्तारण हेतु निर्धारित समय सीमा तथा मैपिंग में उचित बदलाव किया जा सकेगा जिससे भविष्य में कम से कम समय में अधिकाधिक शिकायतों का गुणवत्तापरक निराकरण किया जा सके।

(xix) मुख्यमंत्री हेल्पलाइन (1076) को अन्य विशेष हेल्पलाइनों यथा- यूपी-100, 102, 108, 1090, 1912 इत्यादि के साथ इंटीग्रेट किया जाएगा जिससे कॉल्स को सम्बन्धित हेल्पलाइनों पर ट्रांसफर किया जा सके।

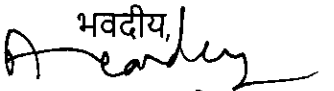
6- **अनुश्रवण की व्यवस्था: -**

- (i) जनपद स्तर पर जिलाधिकारी/ वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/ पुलिस अधीक्षक स्तर पर शिकायतों के निस्तारण/ गुणवत्ता (संतुष्टि का स्तर) का साप्ताहिक अनुश्रवण किया जाएगा।
- (ii) मण्डल स्तर पर मण्डलायुक्त/ पुलिस उपमहानिरीक्षक एवं अन्य विभागों के मण्डल स्तरीय अधिकारी तथा जोन स्तर पर पुलिस महानिरीक्षक द्वारा शिकायतों के निस्तारण/ गुणवत्ता (संतुष्टि का स्तर) का अनुश्रवण पाक्षिक रूप से किया जाएगा।
- (iii) शासन के सम्बन्धित विभाग के अपर मुख्य सचिव/ प्रमुख सचिव/ सचिव एवं विभागाध्यक्ष स्तर पर शिकायतों के निस्तारण/ गुणवत्ता (संतुष्टि का स्तर) की समीक्षा मासिक रूप से की जाएगी।
- (iv) जनपद एवं मण्डल स्तरीय अधिकारी क्षेत्रीय भ्रमण के दौरान पोर्टल पर प्राप्त शिकायतों के निस्तारण/ गुणवत्ता (संतुष्टि का स्तर) का स्थल पर परीक्षण करेंगे।
- (v) पोर्टल के माध्यम से प्राप्त सन्दर्भों की समीक्षा मा० मुख्यमंत्री कार्यालय एवं मुख्य सचिव, उत्तर प्रदेश द्वारा कभी भी की जा सकती है।
- (vi) इस पोर्टल पर अधिकारियों के ई-मेल/ मोबाईल नम्बर सही होना अत्यंत महत्वपूर्ण है। अतः समस्त अधिकारी/ नोडल अधिकारी अपना विवरण पोर्टल पर 'प्रोफाइल संशोधन' के माध्यम से अपडेट रखना सुनिश्चित करेंगे, ताकि इस प्रणाली/ उच्चाधिकारियों द्वारा भेजे गए महत्वपूर्ण निर्देश/अलर्ट, ई-मेल/SMS के माध्यम से सम्बन्धित अधिकारी को ससमय प्रेषित किए जा सकें। स्थानान्तरण की दशा में नियंत्रक अधिकारी / अवमुक्त करने वाले अधिकारी का यह दायित्व होगा कि वह नये अधिकारी से डिटेल्स पोर्टल पर अपलोड कराएं।

7- **मूल्यांकन की प्रक्रिया**

पोर्टल पर प्राप्त सन्दर्भों के त्वरित एवं गुणवत्तापरक निस्तारण हेतु की जा रही कार्यवाही के मूल्यांकन की व्यवस्था भी रहेगी। इस हेतु प्रत्येक अधिकारी की एक मासिक मूल्यांकन रिपोर्ट पोर्टल पर ही स्वतः generate होगी। मूल्यांकन में अधिकारियों की रैंकिंग/प्रदर्शन पोर्टल पर प्रदर्शित की जाएगी।

8- इस शासनादेश का कड़ाई से अनुपालन एवं शिकायतों का त्वरित व गुणवत्तापूर्ण निस्तारण कराने का सम्पूर्ण दायित्व सम्बन्धित विभाग/ कार्यालय प्रमुख का होगा। मण्डलायुक्त एवं समस्त मण्डलीय अधिकारी मण्डल में अपने अधीन समस्त कार्यालयों में तथा जिलाधिकारी एवं अन्य जिला स्तरीय अधिकारी जनपद में अपने अधीन समस्त कार्यालयों में समाधान पोर्टल के सुचारू संचालन के लिए उत्तरदायी होंगे।

भवदीय,

(अनूप चन्द्र पाण्डेय)
मुख्य सचिव


संख्या एवं तददिनांक उपरोक्तानुसार

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित:-

1. 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. समस्त उपाध्यक्ष/मुख्य कार्यपालक अधिकारी, विकास प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश ।
5. समस्त प्रबन्ध निदेशक, सार्वजनिक उपक्रम, उत्तर प्रदेश ।
6. समस्त कुल सचिव, चिकित्सा, उच्च एवं प्राविधिक शिक्षा, उत्तर प्रदेश ।
7. राज्य सूचना विज्ञान अधिकारी, एन०आई०सी० ।
8. समस्त नगर आयुक्त ।
9. मुख्यमंत्री कार्यालय के समस्त अनुभाग, उत्तर प्रदेश शासन ।
10. अन्य सम्बन्धित अधिकारीगण ।



आज्ञा से,


(कुम्हार प्रशान्त)
विशेष सचिव।