

निदेशालय बाल विकास सेवा एवं पुष्टाहार, उ०प्र०

पत्रांक : C-१५/बा०वि०परि०/कैम्प/2017-18 दिनांक : 16 अक्टूबर, 2017

समस्त जिला कार्यक्रम अधिकारी/प्रभारी,
उत्तर प्रदेश।

मुख्यमंत्री जन सुनवाई संदर्भों (आई०जी०आर०एस०) के निस्तारण हेतु संबंधित महत्वपूर्ण दिशा-निर्देश पत्र के साथ संलग्न कर इस निर्देश के साथ प्रेषित है कि कृपया मुख्यमंत्री जन सुनवाई संदर्भों का निस्तारण संलग्न दिशा-निर्देश के अनुरूप सुनिश्चित किया जाय।

संलग्नक :- यथोक्त।

(राजेन्द्र कुमार सिंह)
निदेशक
16/10/17

IGRS से संबंधित महत्वपूर्ण दिशा निर्देश

- आप अवगत हैं कि उत्तर प्रदेश सरकार द्वारा शिकायतों के निस्तारण हेतु जनसुनवाई-IGRS पोर्टल पर विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतों को दर्ज कर इलेक्ट्रॉनिकली व्यवहृत किया जाता है। यह व्यवस्था पारदर्शी प्रभावी रूप से शासन, निदेशालयों, जनपदों, मंडलों के साथ तहसील, ब्लॉक व थाना स्तर पर लागू है एवं लगभग 17 हजार लॉग-इन विभिन्न अधिकारियों/कार्यालयों के प्रणाली पर निर्मित किये गए हैं।
- जन-समस्याओं का निस्तारण सरकार की प्राथमिकताओं में से एक है। इस हेतु नियमित रूप से उच्च स्तर से समीक्षा की जाती है। अतः आपसे भी है कि प्राथमिकता के आधार पर अपने अधीनस्थ अधिकारियों के स्तर पर प्राप्त जन शिकायतों के निस्तारण की स्थिति तथा उनकी गुणवत्ता का परीक्षण आप द्वारा किया जाए।
- स्थानीय स्तर के अधिकारियों को सीधे अपनी शिकायत ऑनलाइन माध्यम से प्रेषित करने की व्यवस्था प्रणाली में निर्मित कर दी गई है। अतः समस्त विभागाध्यक्ष यह सुनिश्चित कर लें कि उनके विभाग में तहसील, ब्लॉक तथा थाना स्तर पर उपलब्ध अधिकारियों के लॉग इन निर्मित हो जाएँ, तथा वे उनका नियमित प्रयोग भी करें। यह देखने में आया है कि कतिपय अधिकारियों (लगभग 10%) द्वारा प्रणाली पर लॉग-इन नियमित रूप से नहीं किया जाता है।
- जनसुनवाई प्रणाली पर प्राप्त संदर्भों के निस्तारण में यह महत्वपूर्ण है कि निस्तारित की गई शिकायतों की गुणवत्ता भी उच्च स्तर की हो ताकि सरकार पर आम जनता का विश्वास बढे तथा आम जन संतुष्ट हों।
- IGRS प्रणाली में प्राप्त शिकायतों के निस्तारण में तत्परता व निस्तारण की गुणवत्ता के आधार पर सम्बन्धित अधिकारियों के मासिक मूल्यांकन के संबंध में प्रतिमाह मार्कशीट व रैंकिंग जारी की जाती है।
- IGRS प्रणाली में उप मुख्यमंत्री संदर्भ/ मंत्री संदर्भ, आर्थिक मदद व अवैध भूमि कब्जा संदर्भों की नई श्रेणी बनायी गयी है जिनका अनुश्रवण क्रमशः मा० उपमुख्यमंत्री, मा० मुख्यमंत्री कार्यालय व राजस्व परिषद् के स्तर से किया जाता है।
- अधीनस्थ कार्यालय से लौटाए गए सम्बन्धित नहीं सन्दर्भ अब "अधीनस्थ से प्राप्त आख्यायें / सम्बन्धित नहीं सन्दर्भ" के साथ साथ "प्राप्त किन्तु अन्मार्क(डाकपैड)" में भी पुनः मार्किंग / वापसी हेतु प्रदर्शित हों रहे हैं। आप उक्त दोनों में से किसी भी मेनू से रिमार्किंग / वापसी की कार्यवाही कर सकते हैं।
- IGRS प्रणाली में रिपोर्ट्स में "विभिन्न माध्यमों से प्राप्त सन्दर्भों की कार्यालयवार रिपोर्ट" आपके कार्यालय एवं अधीनस्थ कार्यालयों की समीक्षा हेतु सबसे महत्वपूर्ण रिपोर्ट है। इस रिपोर्ट का प्रयोग स्वयं तथा अधीनस्थ कार्यालयों की समीक्षा करने हेतु किया जा सकता है। इस रिपोर्ट में आप ड्रिल डाउन करके अपने कार्यालय एवं अधीनस्थ कार्यालयों के स्तरों पर समस्त प्रकार के सन्दर्भों की संख्यात्मक रिपोर्ट एवं सन्दर्भों की सूची भी प्राप्त कर सकते हैं।

प्रणाली में ध्यान देने योग्य बातें-

• सन्दर्भों की मार्किंग :

- ◆ यह देखने में आ रहा है कि कतिपय विभागों/कार्यालयों को प्राप्त संदर्भ की मार्किंग समय से नहीं की जाती है तथा लंबी अवधि तक संदर्भ अनमार्क ही पड़े रहते हैं। **संदर्भों के अनमार्क रहने का अर्थ यह है कि संदर्भों को अभी तक देखा ही नहीं गया है।**
- ◆ मार्किंग से जुड़ी एक अन्य समस्या यह है कि सन्दर्भों की गलत मार्किंग कर कर दी जाती है जिससे सन्दर्भ अनावश्यक रूप से ऐसे अधिकारियों के पास पड़े रहते हैं जिनको उस सन्दर्भ पर कोई कार्यवाही नहीं करनी है।
- ◆ यह भी देखा जाता है कि गलत मार्किंग के द्वारा प्राप्त संदर्भों को वापस करने के स्थान पर अधिकारी अपने यहां लंबित रखते हैं।

अतः प्रणाली पर प्राप्त सन्दर्भों को उसी दिन मार्क करने का प्रयास किया जाए जिस दिन वह प्राप्त हुए हैं। प्रकरण का ठीक से अध्ययन कर उनकी सही अधिकारी को मार्किंग की जाए। यदि कतिपय कारणों से सन्दर्भ गलत मार्क हो जाते हैं तो प्राप्तकर्ता अधिकारी सन्दर्भों को प्रणाली के माध्यम से ही तत्काल वापस कर दें।

• गुणवत्तापूर्ण आख्या : विभागों द्वारा प्रेषित आख्याओं में निम्नलिखित त्रुटियाँ प्रायः देखने में आती हैं -

- ◆ आख्या तथ्यात्मक रूप से स्पष्ट नहीं होती है, धामक होती है।
- ◆ जिस विषय की आख्या मांगी गई है, उससे पृथक विषय की आख्या अपलोड कर दी जाती है।
- ◆ ब्लैंक / सादी / अपठनीय आख्या अपलोड कर दी जाती है।
- ◆ पुरानी आख्याओं को बार बार अपलोड कर दिया जाता है।
- ◆ अधीनस्थ से प्राप्त आख्या पर अपना मंतव्य अंकित किये बिना ही आख्या अनुमोदित कर दी जाती है।
- ◆ यदि सन्दर्भ किसी जनप्रतिनिधि द्वारा संस्तुत कर अग्रसारित किया गया है तो सन्दर्भ की निस्तारण आख्या की प्रति सम्बंधित जनप्रतिनिधि को भी डाक के माध्यम से प्रेषित की जाए।

अतः उच्चाधिकारियों को अधीनस्थ से प्राप्त आख्या की गुणवत्ता का उपरोक्त बिन्दुओं के आलोक में परीक्षण करते हुए एवं अपना मंतव्य अंकित करके ही आख्या को अनुमोदित करना चाहिए।

• असंतुष्ट फीडबैक -

- ◆ शिकायतों के निस्तारण के उपरांत शिकायतकर्ता को अपना मतव्य (फीडबैक) देने की व्यवस्था दी गई है ताकि यदि शिकायतकर्ता निस्तारण की गुणवत्ता से असंतुष्ट है, तो अपनी आपत्तियों से निस्तारणकर्ता अधिकारी को अवगत करा सके एवं निस्तारणकर्ता अधिकारी तदनुसार आवश्यक कार्यवाही कर सके। लेकिन यह पाया गया है कि अधिकतर मामलों में अधिकारी जनता से प्राप्त फीडबैक पर कार्यवाही को लेकर गम्भीर नहीं हैं। कतिपय अधिकारी फीडबैक में उठाए गये बिन्दुओं के सम्यक परीक्षण एवं निस्तारण के स्थान पर पुरानी आख्या को ही अनुमोदित कर देते हैं।
- ◆ इसके अतिरिक्त यह भी अवगत कराना है कि शिकायतकर्ता द्वारा दिए गये फीडबैक को 15 दिनों तक न देखे जाने पर शिकायत स्वतः C-श्रेणीकृत होकर निस्तारणकर्ता अधिकारी के स्तर पर आख्या सन्दर्भ के रूप में पुनर्जीवित हो जाती है जिसके कारण सम्बंधित अधिकारी रैंकिंग पर भी प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।
- ◆ जनता द्वारा दिया गया फीडबैक जनसुनवाई प्रणाली का सबसे महत्वपूर्ण भाग है। मा0 मुख्यमंत्री जी द्वारा जनता से प्राप्त फीडबैक के महत्व पर विशेष बल दिया जाता है। अतः आवेदक द्वारा दिए गए फीडबैक के प्रति संवेदनशील हो कर कार्यवाही करनी चाहिए।

प्रोफाइल संशोधन-

- ◆ प्रायः यह देखने में आया है कि अधिकारियों द्वारा IGRS प्रणाली में अपनी ID में अधिकारियों के स्थानान्तरित होने अथवा बदलने पर प्रोफाइल संशोधन में उनके विवरण को अपडेट नहीं किया जाता है जिस कारण सम्बंधित अधिकारियों को महत्वपूर्ण सूचना SMS/ईमेल के माध्यम से ससमय दिया जाना संभव नहीं हो पाता है। अतः प्रोफाइल विवरण को सदैव अपडेट रखा जाय। इस विवरण को आप अपने स्तर से ही login कर अपडेट कर सकते हैं।
- ◆ इसके अतिरिक्त प्रणाली में आप अपने अधीनस्थों यथा- जून, मंडल, जनपद आदि स्तर के अधिकारियों का प्रोफाइल विवरण भी अपने स्तर से भी संशोधित कर सकते हैं।

निकट भविष्य में अपने प्रदेश में राज्य स्तर पर एक बृहद कॉल सेंटर स्थापित किए जाने की कार्यवाही भी गतिमान है जिसमें फोन के माध्यम से जन समस्याओं को दर्ज कराने तथा संबंधित अधिकारियों को सीधे प्रेषित किए जाने की व्यवस्था रहेगी। उक्त नई व्यवस्था में जनपद, मंडल एवं उच्च स्तर पर कार्यरत अधिकारियों को यह सुनिश्चित करना होगा कि उनके अधीनस्थ अधिकारियों द्वारा निस्तारित किए जा रहे संदर्भों की गुणवत्ता उच्च स्तर की हो।