संख्या:-3/2016/2203/चौंतीस-लो0शि0-5/2016

प्रेषक,

राहुल भटनागर
मुख्य सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

प्रमुख सचिव/सचिव,
कार्यक्रम कार्यान्वयन,
उत्तर प्रदेश शासन।

लोक शिकायत अनुभाग-5 **लखनऊ** **दिनांक 07 अक्टूबर 2016**

विषय: समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली - जनसुनवाई (Integrated Grievance Redressal System) के अन्तर्गत प्राप्त शिकायतों के निस्तारण में तत्परता व निस्तारण की गुणवत्ता के आधार पर सम्बन्धित अधिकारियों के मासिक मूल्यांकन के संबंध में।

महोदय,

आप अवगत ही हैं कि जनशिकायतों के त्वरित, प्रभावी एवं पारदर्शी निस्तारण हेतु वेब आधारित समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली (IGRS) की स्थापना शासनादेश संख्या-01/2016/01/चौंतीस-लो0शि0-05/2016 दिनांक 16 जनवरी, 2016 द्वारा की गयी है। शासन द्वारा जनसुनवाई पोर्टल पर प्राप्त संदर्भों के त्वरित एवं गुणवत्तापरक निस्तारण हेतु की जा रही कार्यवाही का मूल्यांकन किये जाने निर्णय लिया गया है। इस हेतु एक मूल्यांकन प्रपत्र (छायाप्रति संलग्न) भी विकसित किया गया है।

जनशिकायतों के त्वरित एवं गुणवत्तापरक निस्तारण हेतु महत्वपूर्ण बिन्दु तथा उनके मूल्यांकन की व्यवस्था निम्नवत रहेगी-

1. **<u>प्राप्त शिकायतों पर ससमय कार्यवाही प्रारम्भ किया जाना</u>-** प्राप्त संदर्भों पर तत्काल कार्यवाही प्रारम्भ की जानी चाहिए। इस प्रणाली में प्राप्त संदर्भों को अविलम्ब अपने कार्यालय या अधीनस्थ कार्यालयों को मार्क/अग्रसारित न किये जाने पर यह माना जायेगा कि उन्हें देखा ही नहीं गया है। समीक्षा माह में संदर्भों को अग्रसारित करने में लगे प्रति संदर्भ औसत दिवसों के अनुसार अंक प्रदान किये जायेंगे।
2. **<u>शिकायतों का समयसीमा के अन्तर्गत निस्तारण किया जाना</u>-** जनशिकायतों के निस्तारण में निर्धारित समयावधि के भीतर संदर्भों का निस्तारण किया जाना एक महत्वपूर्ण पक्ष है। निर्धारित समयावधि के भीतर संदर्भ निस्तारित न होने की स्थिति में उनको डिफॉल्टर माना जाता है। डिफॉल्टर संदर्भों का प्रतिशत अधिक होने पर यह उस स्तर पर जनशिकायतों के निस्तारण में शिथिलता बरते जाने का द्योतक है। अत:

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

विभिन्न प्रकार के संदर्भो की प्राप्ति के मासिक औसत के सापेक्ष डिफॉल्टर संदर्भो के प्रतिशत पर अंक प्रदान किए जायेंगें।

3. **अनुमोदनकर्ता अधिकारी के रूप में निस्तारण की गुणवत्ता-** शासनादेश संख्या 2/2016/1915/चौंतीस-लो0शि0-5/2016 दिनांक 22 सितम्बर, 2016 में दी गयी व्यवस्था के अनुसार अनुमोदनकर्ता अधिकारियों के रूप में किये गये निस्तारण की गुणवत्ता का मूल्यांकन इस तथ्य के आधार पर किया जायेगा कि उनके द्वारा निस्तारित संदर्भो में से जिन संदर्भो की ग्रेडिंग की गयी है, उनमें से कितने संदर्भो में C-श्रेणी प्राप्त हुई है। ये अंक समीक्षा माह में सम्पूर्ण प्रदेश के औसत के सापेक्ष दिये जायेंगे। सम्बंधित अधिकारी के C-श्रेणी संदर्भो का प्रतिशत उस माह में प्रदेश के औसत से अधिक होने पर कम अंक मिलेंगें तथा प्रादेशिक औसत से कम प्रतिशत पर अधिक अंक प्राप्त होंगें।

4. **श्रेणीकर्ता उच्चधिकारी के रूप में की गयी कार्यवाही-** शासनादेश दिनांक 2/2016/1915/चौंतीस-लो0शि0-5/2016 दिनांक 22 सितम्बर, 2016 में दी गयी व्यवस्था के अनुसार श्रेणीकरण हेतु प्रत्येक अधिकारी हेतु 40 संदर्भो का मासिक लक्ष्य निर्धारित किया गया है इसके अतिरिक्त अनुमोदनकर्ता अधिकारी द्वारा असंतुष्ट फीडबैक को संतोषजनक में परिवर्तित किये जाने हेतु प्रस्तावित संदर्भो पर निक्षेपण/पुनर्जीवन की कार्यवाही 15 दिवस में किया जाना श्रेणीकर्ता अधिकारी के लिए अनिवार्य है। इसके सापेक्ष की गयी कार्यवाही पर अंक प्रदान किये जायेंगे।

5. **जिलाधिकारी/पुलिस अधीक्षक कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की प्रणाली में फीडिंग की स्थिति-** जनसुनवाई के शासनादेश के प्रस्तर 7(ii) में भी यह व्यवस्था की गई है कि- 25 जनवरी 2016 से समस्त जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक के कार्यालयों में प्रतिदिन 10:00 से 12:00 बजे के मध्य जनसुनवाई, फैक्स, ईमेल, कॉलसेंटर आदि से प्राप्त आवेदन पत्रों की प्रविष्टि तथा आख्या प्राप्त कर निस्तारण की कार्यवाही अनिवार्य रूप से इसी प्रणाली के माध्यम से की जाएगी। इस कार्यवाही के मूल्यांकन हेतु प्रत्येक जनपद का मानक निर्धारित किया गया है। मानक से अधिक फीडिंग पर अतिरिक्त अंक प्राप्त होंगे तथा कम फीडिंग पर अंक कटेंगे।

मानकों के सापेक्ष प्राप्तांकों की गणना **संलग्नक-1** के चार्ट के अनुसार की जायेगी। इस चार्ट में दिये गये मानकों में समय-समय पर परिवर्तन भी किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त मूल्यांकन की प्रक्रिया की पूरी गणना पोर्टल पर सम्बंधित अधिकारी के लॉगिन पेज पर भी उपलब्ध रहेगी। मूल्यांकन में अच्छे अंक पाने वाले अधिकारियों को समय समय पर प्रोत्साहित किया जायेगा तथा खराब अंक पाने वाले अधिकारियों के विरूद्ध यथोचित कार्यवाही की जाएगी। संलग्नक-1 के अनुसार प्राप्त

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

अंको को कार्यक्रम कार्यान्वयन विभाग की रिपोर्ट में निम्नांकित प्रारूप पर प्रदर्शित किया जाएगा।

मूल्यांकन के बिंदु	संदर्भो की मार्किंग/ अग्रसारण में लगे औसत दिवस	डिफॉल्टर सन्दर्भ	C- श्रेणी प्राप्त सन्दर्भ	श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के रूप में की गयी कार्यवाही	*DM/SSP कार्यालय में संदर्भो की फीडिंग	योग	प्राप्तांक %
1	2	3	4	5	6	7	8
पूर्णांक	10	40	10	10	10	80	
प्राप्तांक							

नोट- 1. भविष्य में इस मूल्यांकन हेतु अन्य बिन्दु भी जोडे जायेंगे। 2. *जहां लागू हो।

कृपया उपरोक्त से अवगत होते हुए इसे शासन के प्राथमिकता वाले कार्यक्रमों की मासिक समीक्षा के प्रारूपों में जोडने तथा माह सितम्बर में कृत कार्यवाही के आधार पर समीक्षा करवाना सुनिश्चित करें।

संलग्नक-यथोपरि।

भवदीय,

(राहुल भटनागर)
मुख्य सचिव।

संख्या:- 3/2016/2203/चौंतीस-लो0शि0-5/2016 तददिनांक।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित-

(1) समस्त प्रमुख सचिव/सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
(2) समस्त विभागाध्यक्ष, उत्तर प्रदेश।
(3) समस्त मंडलायुक्त/जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।
(4) समस्त अध्यक्ष/प्रबन्ध निदेशक (सार्वजनिक उपक्रम), उत्तर प्रदेश।
(5) समस्त पुलिस महानिरीक्षक/पुलिस उप महानिरीक्षक/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक, उत्तर प्रदेश।
(6) समस्त उपाध्यक्ष, विकास प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश।
(7) समस्त कुलसचिव/नगर आयुक्त/उपजिलाधिकारी/अन्य सम्बंधित अधिकारी, उत्तर प्रदेश।

आज्ञा से,

(अमित गुप्ता)
सचिव।

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

http://shasanadesh.up.nic.in

जनसुनवाई पोर्टल www.jansunwai.up.nic.in पर प्राप्त सन्दर्भों के त्वरित एवं गुणवत्तापरक निस्तारण किये जाने हेतु मासिक मूल्यांकन प्रपत्र

सम्बंधित अधिकारी का विवरण-

विभाग- **स्तर-**

पदनाम- **username-**

माह- **वर्ष-**

Report Generated on Date- **Time-**

(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	अंक दिये जाने का सूत्र
1	2	3	4=3/2	5	6
समस्त सन्दर्भ				**A**	**अधिकतम अंक-10** **10(<2 day), 8(2-2.5 days), 6(2.5-3.0 days), 4(3.0-3.5 days), 2(3.5-4.0), 0(>4 days)** *(उपरोक्त अवधि की गणना में सन्दर्भ प्राप्ति का दिवस सम्मिलित रहेगा| एक भी सन्दर्भ के 15 दिवस से अधिक समय तक अन्मार्क रहने पर आपको कोई भी अंक प्राप्त नहीं होगा)*

(2) डिफाल्टर सन्दर्भ

सन्दर्भ का प्रकार	एक माह में प्राप्त औसत संदर्भ *	माह के अंत में कुल डिफाल्टर सन्दर्भों की संख्या	प्रतिशत	प्राप्तांक	अंक दिये जाने का सूत्र
1	2	3	4=(3/2)X100	5	6
मुख्यमंत्री सन्दर्भ				**B**	**अधिकतम अंक-10** 10(0),9(1-20%), 8(21-40%), 7(41-60%),6(61-80%), 5(81-100%),........1(161-180%), 0(>180%)
ऑनलाइन				**C**	**अधिकतम अंक-10** 10(0),9(1-20%), 8(21-40%), 7(41-60%),6(61-80%),5(81-100%),........1(161-180%), 0(>180%)
पीजी पोर्टल, जनसेवा केंद्र, लोकवाणी, सोशल मीडिया व् अन्य सन्दर्भ				**D**	**अधिकतम अंक-10** 10(0),9(1-20%), 8(21-40%), 7(41-60%),6(61-80%),5(81-100%),........1(161-180%), 0(>180%)
जिलाधिकारी, पुलिस अधीक्षक सन्दर्भ***				**E**	**अधिकतम अंक-10** 10(0),9(1-10%), 8(11-20%), 7(21-30%),6(31-40%),5(41-50%),........1(81-90%), 0(>90%)

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

तहसील दिवस सन्दर्भ***				F	**अधिकतम अंक-10** 10(0),9(1-10%), 8(11-20%), 7(21-30%),6(31-40%),5(41-50%),........1(81-90%), 0(>90%)

(3) C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भ

पूरे प्रदेश में कुल श्रेणीकृत संदर्भों के सापेक्ष कुल C-श्रेणी संदर्भों का औसत प्रतिशत	कुल श्रेणीकृत सन्दर्भ**	कुल C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भ	प्रतिशत	प्राप्तांक	अंक दिये जाने का सूत्र
1	2	3	4=(3/2)X100	5	6
				G	***अधिकतम अंक -15*** *इस हेतु समीक्षा माह में पूरे प्रदेश में कुल श्रेणीकृत संदर्भों के सापेक्ष कुल C-श्रेणी संदर्भों का औसत प्रतिशत आगणित कर कॉलम-1 में अंकित किया जाएगा| सम्बन्धित अधिकारी के उस माह C-श्रेणी संदर्भों का कॉलम-4 में प्रतिशत यदि प्रदेश के औसत के बराबर है तो उसे 5 अंक मिलेंगे| प्रदेश के औसत से प्रत्येक 10 प्रतिशत (प्रदेश के औसत का ही) अधिक C-श्रेणी संदर्भों पर 1 अंक कटेंगे तथा प्रदेश के औसत से प्रत्येक 10 प्रतिशत (प्रदेश के औसत का ही) कम C-श्रेणी संदर्भों पर 1 अतिरिक्त अंक प्राप्त होंगे ।*

(4) श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के रूप में कार्यवाही

मासिक लक्ष्य	कुल श्रेणीकृत सन्दर्भों की संख्या	श्रेणीकृत सन्दर्भों का प्रतिशत	प्राप्तांक	अंक दिये जाने का सूत्र
1	2	3=(2/1)X100	4	5
40			H	**अधिकतम अंक-5** 0(0%), 1(1-25%), 2(26-50%), 3(51-75%), 4(76-99%), 5(100%)
अनुमोदनकर्ता अधिकारी द्वारा संतोषजनक में परिवर्तित किये जाने हेतु दिए गए प्रस्तावों की संख्या**	**प्रस्तावित संदर्भों के सापेक्ष निर्धारित 15 दिन की समयसीमा के अंतर्गत निक्षेपित/पुनर्जीवित सन्दर्भों की संख्या**	**प्रस्तावित संदर्भों के सापेक्ष निक्षेपित/पुनर्जीवित सन्दर्भों का प्रतिशत**	**प्राप्तांक**	**अंक दिये जाने का सूत्र**
1	2	3=(2/1)X100	4	5
			I	**अधिकतम अंक-5** 0(0%), 1(1-25%), 2(26-50%), 3(51-75%), 4(76-99%), 5(100%)

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

(5) DM/SSP कार्यालय में सन्दर्भ फीडिंग की स्थिति				
जनपद हेतु सन्दर्भों की फीडिंग का निर्धारित मानक	समीक्षा माह में जनपद में फीड किये गए सन्दर्भों की संख्या	कॉलम-1 के सापेक्ष कॉलम-2 का प्रतिशत	प्राप्तांक	**अंक दिये जाने का सूत्र**
1	2	3=(2/1)X100	4	5
			J	***अधिकतम अंक -10*** *प्रत्येक जनपद का मानक निर्धारित किया गया है। जनपद की फीडिंग यदि इस मानक के बराबर है तो उसे 5 अंक मिलेंगे। मानक से प्रत्येक 10 प्रतिशत (मानक का ही) अधिक फीडिंग पर 1 अतिरिक्त अंक प्राप्त होंगे तथा प्रत्येक 10 प्रतिशत (मानक का ही) कम फीडिंग पर 1 अंक कटेगा।*
महायोग (A+B+C+D+E+F+G+H+I+J) (प्राप्तांक/पूर्णांक**)**				
प्राप्तांक %				

नोट- 1: * यह गणना प्रणाली के प्रारंभ से प्राप्त कुल सन्दर्भों के आधार पर रहेगी|

नोट- 2: ** क्रम संख्या-3 के कॉलम-2 में श्रेणीकृत सन्दर्भों की संख्या शून्य रहने पर प्राप्तांक व पूर्णांक दोनों शून्य रहेंगे|इसी तरह क्रम संख्या-4 (ii) के कॉलम-1 में प्राप्त प्रस्तावों की संख्या शून्य रहने पर भी प्राप्तांक व पूर्णांक दोनों शून्य रहेंगे|

नोट- 3: ***क्रम संख्या-5 का मानक मात्र जिलाधिकारियों तथा पुलिस अधीक्षकों हेतु ही लागू होगा|

नोट- 4: **** नोट-2 तथा नोट-3 के अनुसार पूर्णांक परिवर्तनीय रहेगा|

http://shasanadesh.up.nic.in