संख्या: 02/2024/05/2024/चौंतीस-लो0शि-05/2024-5लो0शि0/2019

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, मुख्यमंत्री कार्यालय **लखनऊ : दिनांक 02 जनवरी, 2024**

विषय : जनसुनवाई-समाधान (IGRS) प्रणाली सम्बन्धी शासनादेश संख्या 03/2023-324/चौंतीस-लो0शि0-05/2023 दिनांक 01 मई, 2023 में संशोधन के सम्बन्ध में।

महोदय,

उपर्युक्त विषय के सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि मा० मुख्यमंत्री जी द्वारा दिए गए निर्देशों के क्रम में IGRS प्रणाली को अधिक प्रभावी एवं संतुष्टिपरक बनाए जाने हेतु शासनादेश संख्या 03/2023-324/चौंतीस-लो0शि0-05/2023 दिनांक 01 मई, 2023 में निम्नवत संशोधन किए जाते हैं:-

1- आख्या में आपत्ति लगाए जाने के सम्बन्ध में :-

1.1. अधीनस्थ से प्राप्त आख्या पर उच्चाधिकारी द्वारा मात्र एक बार आपत्ति लगाई जा सकेगी। (मुख्यमंत्री कार्यालय को छोड़कर)

1.2. आपत्ति लगाए जाने के उपरान्त अधीनस्थ अधिकारी को पुनः आख्या लगाने के लिए 07 दिवस उपलब्ध होंगे जिसके उपरान्त वह सन्दर्भ डिफॉल्टर श्रेणी में गिना जाएगा।

1.3. स्पष्ट निर्देशों के उपरान्त भी पुनः अपलोड की गई आख्या के असन्तोषजनक होने की स्थिति में, यदि आवश्यक हो तो, उच्चाधिकारी द्वारा अधीनस्थ अधिकारी का स्पष्टीकरण प्राप्त करने हेतु पत्र जारी किया जाएगा एवं अधीनस्थ अधिकारी से अन्य माध्यमों से संशोधित आख्या प्राप्त कर पोर्टल में अपलोड की जाएगी। इस प्रकार से उच्च स्तर से पुनः संशोधित आख्या अपलोड किए जाने पर अधीनस्थ अधिकारी को उक्त सन्दर्भ में C-श्रेणी प्राप्त होगी।

2- श्रेणीकरण किए जाने के सम्बन्ध में :-

2.1. यदि कोई सन्दर्भ पुनर्जीवित किया जाता है, तो उस सन्दर्भ में नई टाइमलाइन बनाई जाएगी तथा सन्दर्भ के पुनः निस्तारण हेतु 07 दिवस दिए जाएंगे। 07 दिवस में आख्या पुनः अपलोड नहीं किए जाने पर उक्त सन्दर्भ डिफॉल्टर में गिना जाएगा।

2.2. श्रेणीकरण द्वारा सन्दर्भ के पुनर्जीवित होने पर अंतरित सन्दर्भ में निस्तारणकर्ता अधिकारी एवं आख्या सन्दर्भ में उच्चतम अनुमोदनकर्ता अधिकारी के इनबॉक्स में प्राप्त होगी।

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 ।

2.3. निस्तारण तिथि से 03 माह पुराने सन्दर्भ श्रेणीकरण हेतु उपलब्ध नहीं होंगे।

3- **परिशिष्ट-4** में अंकित व्यवस्था को संशोधित कर **नई मासिक मूल्यांकन व्यवस्था** लागू करने का निर्णय लिया गया है।

उक्त सीमा तक शासनादेश दिनांक 01 मई, 2023 को संशोधित समझा जाए और शेष अन्य बिन्दु यथावत रहेंगे।

उक्त के क्रम में अपेक्षा है कि कृपया संशोधित निर्देशों के सम्बन्ध में सभी मण्डल स्तरीय व जनपद/अधीनस्थ स्तरीय अधिकारियों को अवगत कराते हुए उपर्युक्त निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने/कराने का कष्ट करें।

भवदीय,

(अमित सिंह)
सचिव।

संख्या व दिनांक-तदैव।

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. 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, एन0आई0सी0।
9. मुख्यमंत्री कार्यालय के समस्त अनुभाग, उत्तर प्रदेश शासन।
10. गार्ड फाइल।

आज्ञा से,

(प्रथमेश कुमार)
विशेष सचिव

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

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 5.0) (01 जनवरी, 2024 से लागू)

संबंधित अधिकारी का विवरण

विभाग- पदनाम- स्तर- username-

माह - वर्ष-

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

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

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) (IGRS + HELPLINE)

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

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 की स्थिति (स्वयं तथा समस्त अधीनस्थ कार्यालयों में प्राप्त) (IGRS + HELPLINE)

आलोच्य माह में कुल प्राप्त फीडबैक की संख्या	आलोच्य माह में कुल असंतोषजनक फीडबैक की संख्या	उच्चाधिकारी द्वारा स्पेशल क्लोज किए गए फीडबैक की संख्या	अवशेष असंतोषजनक फीडबैक की संख्या	आलोच्य माह में अवशेष असंतोषजनक फीडबैक का प्रतिशत	प्राप्तांक	अंक दिए जाने का सूत्र (आलोच्य माह में अवशेष असंतोषजनक फीडबैक का प्रतिशत के आधार पर)
1	2	3	4=(2-3)	5 = (4/1)X100	6	7
					C	अधिकतम अंक-30

अधिकतम अंक-30

अंक	%	अंक	%	अंक	%
0	>60.00	11	40.00-38.01	22	18.00-16.01
1	60.00-58.01	12	38.00-36.01	23	16.00-14.01
2	58.00-56.01	13	36.00-34.01	24	14.00-12.01
3	56.00-54.01	14	34.00-32.01	25	12.00-10.01
4	54.00-52.01	15	32.00-30.01	26	10.00-8.01
5	52.00-50.01	16	30.00-28.01	27	8.00-6.01
6	50.00-48.01	17	28.00-26.01	28	6.00-4.01
7	48.00-46.01	18	26.00-24.01	29	4.00-2.01
8	46.00-44.01	19	24.00-22.01	30	2.00-0.00
9	44.00-42.01	20	22.00-20.01		
10	42.00-40.01	21	20.00-18.01		

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

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 C-श्रेणीकृत सन्दर्भ (IGRS + HELPLINE)

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
			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) (IGRS ONLY)

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) (IGRS + HELPLINE)

C-श्रेणीकृत 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
			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) DM/SSP 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	J	अधिकतम अंक-05

अंक	स्थिति
5	हाँ
0	नहीं

महायोग (A+B+C+D+E+F+G+H+I+J) (प्राप्तांक/पूर्णांक#)	**अधिकतम अंक- 130 #**
प्राप्तांक प्रतिशत	

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: 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।