

प्रेषक,

राधा रतूड़ी,
अपर मुख्य सचिव,
उत्तराखण्ड शासन।

सेवा में,

निदेशक
आई०टी०डी०ए०,
उत्तराखण्ड।

दिनांक ०९/०१/२०२०

विषय: राज्य में संचालित मुख्यमंत्री हैल्पलाइन योजना के तहत एल-1 स्तर पर शिकायतों के निस्तारण हेतु अवधि बढ़ाये जाने के सम्बन्ध में।

महोदय,

कृपया शासनादेश संख्या: 18/XXX-6/2019-01(08)/2018 दिनांक 08 फरवरी, 2019 एवं 81/XXX-6/2019-01(08)/2018 दिनांक 11 जुलाई, 2019 का सन्दर्भ ग्रहण करने का कष्ट करे, जिसमें मुख्यमंत्री हैल्पलाइन योजना के तहत मुख्यमंत्री हैल्पलाइन में जन शिकायतों के निस्तारण से सम्बंधित अधिकारियों को शिकायतों की प्रकृति एवं श्रेणी के अनुसार चार स्तरों पर वर्गीकृत किया गया है। सी.एम हैल्पलाइन पर प्रत्येक शिकायत के लिये प्रत्येक स्तर पर 07 दिन की अवधि निर्धारित है, अवधि पूर्ण होने पर शिकायत स्वतः ही अगले स्तर पर स्थानांतरित हो जाती है।

उक्त के सम्बन्ध में समय-समय पर आयुक्त एवं विभिन्न जिलाधिकारियों द्वारा अनुरोध किया गया है कि सी.एम. हैल्पलाइन पर आने वाली अधिकतम शिकायतों का निराकरण/कार्यवाही सर्वप्रथम एल-1 स्तर के अधिकारी के पास निस्तारण के लिये जाती है, एल-1 स्तर पर शिकायतों के निस्तारण हेतु 07 दिन का समय अल्प प्रतीत होने के कारण विभाग के एल-1 स्तर पर 07 दिन की अवधि को 15 दिन किया जाना है।

अतः योजना के तहत एल-1 स्तर पर शिकायत के निराकरण हेतु 15 दिन की अवधि का प्रविधान किये जाने के संबंध में सी.एम. हैल्पलाइन पोर्टल में संशोधन किये जाने हेतु संबंधित को निर्देशित करना सुनिश्चित करें।

भवदीया,

(राधा रतूड़ी)
अपर मुख्य सचिव

संख्या:- ०२ / XXX-6 / 2020-01(08) / 2018

प्रतिलिपि: निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

1. वरिष्ठ निजी सचिव, माननीय मुख्यमंत्री, उत्तराखण्ड।
2. सचिव, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, उत्तराखण्ड शासन।
3. नोडल अधिकारी, उत्तराखण्ड राज्य लोक सेवा अभिकरण को आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

आज्ञा से,
(मिनी जोशी)
अनु सचिव

०/८