

प्रेषक,

राधा रतूड़ी,
अपर मुख्य सचिव,
उत्तराखण्ड शासन।

सेवा में,

अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव/प्रभारी सचिव, (संलग्न सूचीनुसार)
उत्तराखण्ड शासन।

कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6

देहरादून: दिनांक 05-11-
अक्टूबर, 2019

विषय: राज्य में संचालित मुख्यमंत्री हैल्पलाईन योजना के तहत लेवल-4 स्तर पर लम्बित शिकायतों के निराकरण के सम्बन्ध में।

महोदय,

कृपया उपर्युक्त विषयक शासनादेश दिनांक 08.02.2019 व दिनांक 11.07.2019 का सन्दर्भ ग्रहण करने का कष्ट करें, जिसमें मुख्यमंत्री हैल्पलाईन योजना का मुख्य उद्देश्य "जन समस्याओं का त्वरित एवं सकारात्मक निवारण करना है" जिसके तहत मुख्यमंत्री हैल्पलाईन में जन-शिकायतों का निस्तारण से सम्बन्धित अधिकारियों को विभागों द्वारा शिकायत की प्रकृति एवं श्रेणी के अनुसार चार स्तरों पर वर्गीकृत किया गया है, जिसमें आप अपने विभाग में चतुर्थ स्तर (एल-4) के अधिकारी हैं। इस सम्बन्ध में आपको शिकायतों की समीक्षा हेतु सी0एम0 डैशबोर्ड की आई0डी0 एवं पासवर्ड पूर्व में प्रेषित किये जा चुके हैं। अवगत कराना है कि सी0एम0 हैल्पलाईन के माध्यम से फरवरी, 2019 से 30 सितम्बर, 2019 तक आपके विभागों से सम्बन्धित कुल 7144 शिकायतें (संलग्न सूचीनुसार) सी0एम0 हैल्पलाईन पोर्टल में प्राप्त की जा चुकी हैं, जो आपके स्तर से अद्यतन तक लम्बित हैं।

विदित है कि सी0एम0 हैल्पलाईन पर प्रत्येक शिकायत के लिए प्रत्येक स्तर पर 7 दिन की अवधि निर्धारित है। अवधि पूर्ण होने पर शिकायत स्वतः ही अगले स्तर पर स्थानान्तरित हो जाती है। सी0एम0 हैल्पलाईन पर आने वाली हर शिकायत सर्वप्रथम एल-1 अधिकारी के पास निस्तारण के लिए जाती है, तत्पश्चात् स्तर एल-2, एल-3 एवं अंत में एल-4 को सन्दर्भित हो जाती है। एल-4 स्तर पर समाधान न होने की दशा में शिकायत मा0 मुख्यमंत्री जी को प्रेषित करने का प्राविधान उक्त योजना के तहत निहित है एवं मा0 मुख्यमंत्री जी के स्तर पर विभागानुसार समीक्षा में उक्त लम्बित शिकायतों की विभाग के प्रमुख सचिव/सचिव की उपस्थिति में विवेचना भी की जानी है, जिस हेतु मा0 मुख्यमंत्री जी द्वारा भी उक्त से सम्बन्धित समीक्षा बैठक का आयोजन नवम्बर, 2019 में किया जाना प्रस्तावित है।

अतः अपने विभाग में (संलग्न सूचीनुसार) उक्त लम्बित शिकायतों की विवेचना/समीक्षा कर दिनांक 15 नवम्बर, 2019 तक अनिवार्य रूप से निस्तारित करना सुनिश्चित करें, ताकि उक्त आख्या से

5. प्रत्येक माह प्रदेश के सभी L1, L2, L3, L4 स्तर के अधिकारियों का "शिकायतों के निस्तारण के आधार पर" मूल्यांकन किया जाएगा

6. प्रत्येक माह मा0 मुख्यमंत्री/मुख्य सचिव/अपर मुख्य सचिव द्वारा प्रदेश स्तर पर और मंडल आयुक्त द्वारा मंडल स्तर पर एवं जिला अधिकारी द्वारा जिला स्तर पर CM HELPLINE की समीक्षा बैठक की जायेगी।

CM HELPLINE में दर्ज शिकायतों के समाधान की सम्पूर्ण प्रक्रिया के संदर्भ में 8 फरवरी 2019 को मुख्य सचिव, उत्तराखण्ड शासन द्वारा शासनादेश XXX(6)/19-01(08)/18 जारी किया गया था, जिसकी प्रति अधिकारियों के सुलभ सन्दर्भ के लिए CM HELPLINE की वेबसाइट cmhelpline.uk.gov.in पर उपलब्ध है।

अतः आपसे अपेक्षा की जाती है कि उपरोक्त शासनादेश का कड़ाई से अनुपालन एवं CM HELPLINE पर प्राप्त जन शिकायतों/जन समस्याओं पर त्वरित एवं समयबद्ध रूप से गुणवत्तापूर्वक कार्यवाही किये जाने व आख्या CM HELPLINE पर ऑनलाइन अपलोड करने का कष्ट करें।

भवदीय
(राधा रतूड़ी)
अपर मुख्य सचिव

संख्या- 133 (1) / XXX-6 / 19-01(08)/2018 तददिनांकित।

प्रतिलिपि:-निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित

1. वरिष्ठ निजी सचिव, मा0 मुख्यमंत्री, उत्तराखण्ड शासन।
2. सचिव, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, उत्तराखण्ड शासन।
3. निदेशक, आई0टी0डी0ए0, उत्तराखण्ड।

(राधा रतूड़ी)
अपर मुख्य सचिव

Others letter