[redacted]ख्या:— 133/XXX(6)/2019/01(08)/18

प्रेषक

राधा रतूड़ी
अपर मुख्य सचिव
उत्तराखण्ड शासन।

सेवा में

1. **आयुक्त कुमायूं एंव गढ़वाल मंडल, उत्तराखण्ड।**
2. समस्त निदेशक/विभागाध्यक्ष/आयुक्त, उत्तराखण्ड।
3. **समस्त जिला अधिकारी, उत्तराखण्ड।**

कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग–6 **देहरादून: दिनांक 01 नवम्बर, 2019**

विषय: CM HELPLINE के अंतर्गत सभी विभागों की Monitoring के सबंध में।

महोदय,

मुख्य सचिव, उत्तराखण्ड शासन द्वारा जारी मा0 मुख्यमंत्री हेल्पलाइन (CM HELPLINE) के सम्बन्ध में शासनादेश संख्या:–18/XXX-6/2019-01(08)/2018 दिनांक 18 फरवरी 2019 के बिंदु 10 के आदेशानुसार आयुक्त, कुमांऊ मंडल, आयुक्त, गढ़वाल मंडल और सभी जिलाधिकारियों को अपने अधीनस्थ सभी कार्यालयों में सी0एम0 हैल्पलाइन को सुचारू रूप से चलाने का उत्तरदायित्व दिया गया था।

उक्त के कम में आयुक्त, कुमांऊ मंडल एंव आयुक्त, गढ़वाल मंडल को अपने मंडलों के सभी जिलों में CM HELPLINE के अंतर्गत सभी विभागों की Monitoring और Administration के लिए मण्डल स्तर का यूजर नेम और पासवर्ड व प्रदेश के सभी जिलाधिकारियों को जिला स्तर का यूजर नेम और पासवर्ड ईमेल के द्वारा दे दिया गया है।

सभी मंडलायुक्त अपने मंडल में और सभी जिलाधिकारी अपने जिले में CM HELPLINE के Administrator होंगे। सभी मंडलायुक्त/जिलाधिकारियों/निदेशक/ विभागाध्यक्ष/आयुक्त से अपेक्षा है कि उपरोक्त शासनादेश के अनुपालन में प्रतिदिन अपने कार्यालय से, दी गई यूजर आईडी से CM HELPLINE को सुचारू रूप से चलाने के लिए प्रत्येक कार्य दिवस पर Monitoring अवश्य करना सुनिश्चित करें।

<u>महत्वपूर्ण बिंदु:</u>

1. जिन अधिकारियों ने शिकायत प्राप्त होने के 7 दिन के भीतर कोई भी कार्यवाही नही की और इस कारण बिना समाधान के अगर यह शिकायत अगले स्तर पर चली गयी तो ऐसे लापरवाही के लिए अधिकारी के विरूद्ध शासकीय कार्यवाही की जा सकती है।
2. ऐसे अधिकारी जो सिर्फ खानापूर्ति के लिए शिकायत का निस्तारण कर रहे हैं या गलत तरीके से शिकायत का निस्तारण कर रहे है, ऐसी शिकायतों की जांच में सत्यता पाए जाने पर ऐसी लापरवाही के लिए उक्त अधिकारी के विरूद्ध शासकीय कार्यवाही की जा सकती है।
3. अधिकारियों की सुगमता के लिए कंप्यूटर में लॉग इन के अलावा CM HELPLINE एप भी उपलब्ध है जिसे स्माट फोन में गूगल प्ले स्टोर में जाकर Uttarakhand CM Helpline टाइप करके डाउनलोड किया जा सकता है। इस एप से अधिकारी प्रतिदिन किसी भी समय अपने स्मार्ट फोन पर भी प्राप्त शिकायतों को देख सकते हैं।
4. सभी अधिकारी प्रतिदिन कंप्यूटर में cmhelpline.uk.gov.in वेबसाइट पर या CM HELPLINE एप पर लॉग इन अवश्य करें।

Others letter

5. प्रत्येक माह प्रदेश के सभी L1, L2, L3, L4 स्तर के अधिकारियों का "शिकायतों के निस्तारण के आधार पर" मूल्याकंन 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 प्रकिया 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 एंव CM HELPLINE पर प्राप्त जन शिकायतों/जन समस्याओं पर त्वरित एंव 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 तद्दिनांकित।

प्रतिलिपिः-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