संख्याः– 38 / XXX(6) / 20-01(08)/2018 T.C.

प्रेषक,

राधा रतूड़ी
अपर मुख्य सचिव,
कार्मिक एवं सतर्कता विभाग,
उत्तराखण्ड शासन।

सेवा में,

1. समस्त प्रमुख सचिव / सचिव,
उत्तराखण्ड शासन।
2. मण्डलायुक्त
गढ़वाल मण्डल एवं कुमाऊँ मण्डल,
उत्तराखण्ड।
3. समस्त निदेशक / विभागाध्यक्ष / आयुक्त
उत्तराखण्ड।
4. समस्त जिलाधिकारी
उत्तराखण्ड।

कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग–6 **देहरादून:दिनांकः 16 जून 2020**

विषयः सी0एम0 हैल्प लाईन योजना (1905) में CPGRAMS (https://pgportal.gov.in) के एकीकरण के सम्बन्ध में।

महोदय,

राज्य में सुराज एवं सुशासन की स्थापना के लिए सरकारी तंत्र में पारदर्शिता के साथ–साथ सरकारी कार्यशैली में गुणवत्ता को बढ़ाते हुए एक सहभागी एवं जवाबदेही व्यवस्था का निर्माण किया जाना शासन की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है। उक्त के क्रम में शासनादेश संख्याः 18/XXX-6/2019-01(8)/2018 दिनांक 08 फरवरी, 2019 के द्वारा **मा0 मुख्यमंत्री हैल्प लाईन योजना (1905)** राज्य में प्रारम्भ की गयी है, जिसके तहत आम जनता की शिकायतों / समस्याओं / परिवादों के त्वरित निस्तारण हेतु उन्हें ऑन–लाईन एवं कॉल के माध्यम से शिकायत दर्ज करने एवं निर्धारित अवधि में उनका निस्तारण कर सूचना ऑन–लाईन व टोल फ्री नं0 1905 से प्रदान किये जाने की की व्यवस्था की गयी है।

जैसा की आप विदित है कि भारत सरकार के उपकरण CPGRAMS (Centralized Public Grievance Redress And Monitoring System) प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग के द्वारा राज्यों से संबन्धी शिकायतों को क्रमशः 04 माध्यमों यथा प्रधानमंत्री कार्यालय, राष्ट्रपति कार्यालय, राज्य स्तर पर सीधें शिकायत करने सम्बन्धी विकल्प एवं डी0ए0आर0पी0जी0 पोर्टल (प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग) से प्राप्त कर प्रेषित करने की व्यवस्था है, जिस हेतु भारत सरकार द्वारा राज्य के लोक शिकायत निवारण हेतु संचालित विभाग के साथ अनिवार्य रूप से एकीकरण कर 60 दिनों के भीतर जन–शिकायतों का समाधान किया जाना आवश्यक है। अतः भारत सरकार से प्राप्त निर्देशों के अनुपालन एवं दिनांक 02 जून, 2020 को आहूत विडियों कॉन्फ्रेसिंग के माध्यम से राज्य में CPGRAMS के तहत प्राप्त जनमानस की शिकायतों / समस्याओं / परिवादों के त्वरित निस्तारण हेतु सचांलित सी0एम0 हैल्प लाईन के साथ एकीकरण का निर्णय लिया गया है, जिस हेतु एल–2 स्तर के तहत नामित समस्त जिलाधिकारियों / अधिकारियों, एल–3 स्तर के अन्तर्गत नामित समस्त निदेशक / विभागाध्यक्ष / आयुक्तों के डैशबोर्ड पर कार्यवाही व एल–4 स्तर को मॉनीटरिंग सुनिश्चित करने की व्यवस्था प्रदान कर दी गयी है।

अतः CPGRAMS पोर्टल, भारत सरकार के तहत प्राप्त समस्त शिकायतों पर कार्यवाही पूर्व में जारी शासनादेशः 18/XXX-6/2019-01(8)/2018 दिनांक 08 फरवरी, 2019 व समय–समय पर सी0एम0 हैल्प लाईन के तहत जारी शासनादेशों में अंकित निर्देशों के अनुरूप ही कार्यवाही सुनिश्चित की जायेगी।

SD/T.L (Vijay)
Pls do n/f
16/6/2020
Diary No.- 07
Date - 16/06/2020

अतः शासनादेश का कड़ाई से अनुपालन एवं शिकायतों का त्वरित व गुणवत्ता पूर्ण निस्तारण कराने का सम्पूर्ण दायित्व सम्बन्धित विभाग/कार्यालय प्रमुख/समस्त जिलाधिकारियों का होगा। गढ़वाल मण्डल एवं कुमाऊँ मण्डल के मण्डलायुक्त अपने अधीन समस्त कार्यालयों में सी0एम0 हैल्प लाईन पोर्टल के साथ–साथ **CPGRAMS** पोर्टल के सुचारू संचालन के लिये समय–समय पर समीक्षा एवं मूल्यांकन के लिये उत्तरदायी रहेंगें।

भवदीय,

(राधा रतूड़ी)
अपर मुख्य सचिव

संख्याः– 38 /XXX-6/2020-01(08)/2018 T.C तद्दिनांकित

प्रतिलिपिः निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

1. निजी सचिव, माननीय मुख्यमंत्री जी को मा0 मुख्यमंत्री जी के संज्ञानार्थ।
2. सचिव, सूचना एवं विज्ञान प्रौद्योगिकी विभाग, उत्तराखण्ड शासन।
3. निदेशक, आई0टी0डी0ए0, उत्तराखण्ड।
4. राज्य नोडल अधिकारी, **CPGRAMS** पोर्टल, उत्तराखण्ड शासन।

(राधा रतूड़ी)
अपर मुख्य सचिव