I/225010/2024

मा0 मुख्यमंत्री, उत्तराखण्ड सरकार की अध्यक्षता में दिनांक 27.06.2024 को सी0एम0 हैल्पलाईन 1905 की समीक्षा बैठक का कार्यवृत्त

बैठक की उपस्थिति

उपस्थिति पत्र **(संलग्न)**

बैठक में निदेशक, आई0टी0डी0ए0 द्वारा निम्नानुसार प्रस्तुतीकरण दिया गया—

A. पूर्व बैठक दिनांक 11.03.2024 में दिये गए निर्देशों के अनुपालन में की गयी कार्यवाही से मा0 मुख्यमंत्री जी एवं समस्त उपस्थित अधिकारीगण को अवगत कराया गया।

B. उत्तराखण्ड द्वारा निर्मित U.K.C.M. helpline 1905 नाम से chatbot का मा0 मुख्यमंत्री, उत्तराखण्ड सरकार द्वारा शुभारंभ किया गया।

C. पूर्व बैठक के निर्णीत बिन्दुओं के क्रम में सी0एम0 हैल्पलाईन 1905 के लिए प्रारम्भ किये गए Social media page का अवलोकन कराया गया।

D. शिकायतकर्ताओं द्वारा उनकी शिकायतों के संतोषजनक निस्तारण उपरांत Video अपलोड किये जाने की व्यवस्था का अवलोकन कराया गया।

E. दिनांक 11.03.2024 से वर्तमान बैठक दिनांक 27.06.2024 तक एल—01 से एल—04 स्तर तक लंबित शिकायतों के प्रतिशत, संतोषजनक रूप से शिकायतों को निस्तारित किये जाने की प्रतिशत, एल—01 स्तर से एल—4 स्तर तक शिकायतकर्ताओं से किये गये संवाद, समीक्षा बैठकों के कार्यवृत्त अपलोड किये जाने आदि की स्थिति का विस्तृत प्रस्तुतीकरण किया गया।

उपरोक्त प्रस्तुतीकरण के दौरान व तत्पश्चात् किए गए विमर्श के आधार पर मा0 मुख्यमन्त्री जी द्वारा शिकायतों/सन्दर्भों के निस्तारण के सम्बन्ध में निम्न निर्देश दिए गए:—

1. समस्त विभागों को प्रत्येक माह में होने वाली सी0एम0 हैल्पलाईन पोर्टल 1905 की समीक्षा बैठक में , बैठक से पूर्व एल—4, एल—3 एवं एल—2 अपने स्तर पर समीक्षा करते हुए, पूर्ण जानकारी के साथ ही प्रतिभाग किये जाने हेतु निर्देशित किया गया।
   (कार्यवाही समस्त सचिव, विभागाध्यक्ष एवं जिलाधिकारी)
2. प्रत्येक माह के द्वितीय सप्ताह में विभागीय सचिव एवं विभागाध्यक्ष को सी0एम0 हैल्पलाईन पोर्टल 1905 की विभागीय स्तर पर समीक्षा बैठक किये जाने हेतु निर्देश दिये गये हैं।

Generated from eOffice by BASANT BALLABH JOSHI, SO- CM Section 1 - BBJ, SECTION OFFICER, CM office on 15/07/2024 01:22 PM

I/225010/2024

(कार्यवाही समस्त सचिव एवं विभागाध्यक्ष)

3. सी0एम0 हैल्पलाईन पोर्टल 1905 पर Daily basis पर प्रत्येक स्तर से (एल–1 से एल–4) Login किया जाय। 180 दिन से अधिक लंबित शिकायतें जो सुझाव/मांग आधारित हो, को चिन्हित करते हुए समस्त शिकायतों का 15 दिन के अन्दर यथोचित निस्तारण करें।

(कार्यवाही समस्त सचिव, विभागाध्यक्ष एवं जिलाधिकारी)

4. सी0एम0 हैल्पलाईन पोर्टल 1905 पर प्राप्त होने वाली ऐसी शिकायतें/समस्याएं जो सुझावात्मक आधारित है, ऐसे सुझावों का भी एल–3 एवं एल–4 स्तर से परीक्षण कर यथोचित कार्यवाही की जाय।

(कार्यवाही समस्त सचिव एवं विभागाध्यक्ष)

5. ऐसे अधिकारीगण जिनके द्वारा 30 दिन से अधिक अवधि से Login नहीं किया गया है, ऐसे अधिकारियों को कारण बताओ नोटिस निर्गत करते हुए कार्यवाही किये जाने के निर्देश दिए गए तथा ऐसे अधिकारियों के नियंत्रक अधिकारियों की कार्यप्रणाली पर भी नाराजगी व्यक्त की गई।

(कार्यवाही मुख्य सचिव, उत्तराखण्ड शासन एवं समस्त सचिव, उत्तराखण्ड शासन)

6. जन समर्पण, तहसील दिवस में प्राप्त शिकायतों को सी0एम0 हैल्पलाईन पोर्टल 1905 पर नियमित रूप से Upload कराया जाय।

(कार्यवाही समस्त जिलाधिकारी)

7. शिकायतकर्ता यदि असंतुष्टि के आधार पर बार–बार अपनी शिकायत Reopen करने के लिए निवेदन करता है, तो ऐसी स्थिति में समुचित समाधान हेतु एल–2/एल–3/एल–4 स्तर के अधिकारीगण शिकायतकर्ता से संवाद कर शिकायतकर्ता की शंकाओ का समाधान करें।

(कार्यवाही समस्त सचिव, विभागाध्यक्ष एवं जिलाधिकारी)

8. शिकायतों के निस्तारण के सम्बन्ध में शिकायतकर्ताओं के Feed back भी अवश्य रूप से हैल्पलाईन पोर्टल पर दर्ज किये जाय।

(कार्यवाही निदेशक, आई0टी0डी0ए0)

9. ऐसे अधिकारीगण जिन्हें तकनीकी कारणवश सी0एम0 हैल्पलाईन पोर्टल 1905 पर Login करने में समस्या आ रही हो तो उनका मण्डलवार, जनपदवार प्रशिक्षण कराये जाने हेतु निर्देशित किया गया। प्रशिक्षण में सम्बन्धित अधिकारियों द्वारा स्वंय प्रतिभाग किया जाए।

(कार्यवाही निदेशक, आई0टी0डी0ए0)

Generated from eOffice by BASANT BALLABH JOSHI, SO- CM Section 1 - BBJ, SECTION OFFICER, CM office on 15/07/2024 01:22 PM

I/225010/2024

<u>मा0 मुख्यमंत्री जी द्वारा प्रदत्त अन्य निर्देशः—</u>

1. सरलीकरण, समाधान, निस्तारण, सन्तुष्टी के उद्देश्य से सी0एम0 हैल्पलाईन पोर्टल 1905 पर जनता की समस्त शिकायतों/समस्याओं का त्वरित समाधान किया जाय।
(कार्यवाही समस्त एल—1 से एल—04 स्तर तक के अधिकारीगण)

2. नई दिल्ली, राजधानी स्थित उत्तराखण्ड सदन में इंटरनेट डाटा नेटवर्क infrastructure का भलीभांति परीक्षण किया जाए।
(कार्यवाही सचिव, राज्य संपत्ति विभाग)

3. बी0डी0सी0 की बैठकों में विकासात्मक कार्यों से संबंधित विभागों के प्रतिनिधि अनिवार्य रूप से प्रतिभाग करें। बी0डी0सी0 की बैठकों का रोस्टर एवं कैलेण्डर तैयार करें, बैठकों का कोरम अवश्य रूप से पूरा हो, इस ओर विशेष ध्यान दिया जाय। इस सम्बन्ध में विभाग अपने स्तर से यथावश्यक शासनादेश निर्गत करें अथवा इस सम्बन्ध में पूर्व में निर्गत शासनादेशों का कड़ाई से अनुपालन किए जाने के निर्देश पुनः जारी किए जाएं।
(कार्यवाही सचिव, ग्राम्य विकास विभाग, सचिव, पंचायतीराज विभाग एवं समस्त जिलाधिकारी)

4. जल जीवन मिशन के अंतर्गत लगाये गये संयोजनों में जल की उपलब्धता सुनिश्चित कराई जाए।
(कार्यवाही सचिव, पेयजल एवं समस्त जिलाधिकारी)

5. प्राकृतिक जल—स्रोतों को पुनर्जीवित किये जाने एवं वृक्षारोपण किये जाने हेतु वृहद अभियान/कार्यक्रम निरन्तर जारी रखे जाएं।
(कार्यवाही सचिव, जलागम विभाग, सचिव, वन, पर्यावरण एवं जलवायु संरक्षण एवं समस्त जिलाधिकारी)

अन्त में मा0 मुख्यमंत्री जी द्वारा उपरोक्त निर्देशों पर तत्काल यथोचित कार्यवाही करते हुए जनसामान्य की आकांक्षाओं को यथासंभव पूर्ण किये जाने एवं समस्याओं के त्वरित निस्तारण के द्वारा सरकार की जनसामान्य तक पहुंच सुलभ कराये जाने की अपेक्षा के साथ धन्यवाद ज्ञापित करते हुए बैठक का समापन किया गया।

(शैलेश बगौली)
सचिव।

Generated from eOffice by BASANT BALLABH JOSHI, SO- CM Section 1 - BBJ, SECTION OFFICER, CM office on 15/07/2024 01:22 PM

I/225010/2024

उत्तराखण्ड शासन
मुख्यमंत्री कार्यालय अनुभाग–1
देहरादून

संख्या–CM1-LETR/VIP/1/2022-XXXV-1-GOUK, तद्‌दिनांक।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को प्रेषितः–

1. समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव, उत्तराखण्ड शासन इस आशय से प्रेषित कि दिए गए निर्देशों पर आवश्यक कार्यवाही करने का कष्ट करें।
2. वरिष्ठ प्रमुख निजी सचिव, मुख्य सचिव, उत्तराखण्ड शासन को मुख्य सचिव महोदया के संज्ञानार्थ।
3. निजी सचिव, विशेष सचिव, मा0 मुख्यमंत्री, उत्तराखण्ड शासन को विशेष सचिव महोदय के संज्ञानार्थ।
4. महानिदेशक, पुलिस, उत्तराखण्ड को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु।
5. मण्डलायुक्त, कुमाऊँ/गढ़वाल, उत्तराखण्ड को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु।
6. समस्त विभागाध्यक्ष, उत्तराखण्ड को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु।
7. समस्त जिलाधिकारी, उत्तराखण्ड को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु।
8. निदेशक, आई0टी0डी0ए0, उत्तराखण्ड को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु।
9. गॉर्ड फाइल।

(जे0पी0बेरी)
अनु सचिव।

Generated from eOffice by BASANT BALLABH JOSHI, SO- CM Section 1 - BBJ, SECTION OFFICER, CM office on 15/07/2024 01:22 PM