

प्रेषक,

उत्पल कुमार सिंह,  
मुख्य सचिव,  
उत्तराखण्ड शासन।

सेवा में,

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

कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6

देहरादून:

दिनांक: 08 फरवरी, 2019

**विषय:** राज्य में प्रचालित समाधान योजना एवं आई0वी0आर0 सिस्टम के माध्यम से प्रचालित टोलफ्री नं0 1905 योजना को अतिक्रमित करते हुये मुख्यमंत्री हैल्पलाईन [cmhelpline.uk.gov.in](http://cmhelpline.uk.gov.in) योजना प्रारम्भ किये जाने विषयक।

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 क्रम में पूर्व में निर्गत शासनादेश संख्या:-48/XLIII-1/2013-02(06)2012 दिनांक 21 जनवरी, 2013 एवं शासनादेश संख्या:-495/XLIII-1/2013-02(06)2012 दिनांक 18.04.2016 द्वारा आम जनता की शिकायतों/समस्याओं/परिवादों के त्वरित निस्तारण हेतु उन्हें ऑन-लाईन दर्ज करने एवं निर्धारित अवधि में उनका निस्तारण कर सूचना ऑन-लाईन प्रदान किये जाने की व्यवस्था समाधान योजना का आरम्भ किया गया तथा शासनादेश संख्या 569/XLIII-1/2013-02(02)2017 दिनांक 14.09.2017 द्वारा आई0वी0आर0 सिस्टम के माध्यम से टोल फ्री नं0 1905 की व्यवस्था प्रारम्भ की गयी थी। उपरोक्त उल्लिखित शासनादेशों को अतिक्रमित करते हुए वर्तमान में मुख्यमंत्री हैल्पलाईन योजना प्रारम्भ किये जाने का निर्णय लिया गया है।

2- वर्तमान सरकार का मूल उद्देश्य "जन समस्याओं का त्वरित एवं सकारात्मक निवारण" है जिसमें जन शिकायतों के निराकरण के लिये मुख्यमंत्री हैल्पलाईन का संकल्प निहित है। इस शासनादेश के माध्यम से उपर्युक्त संकल्प को पूरा करते हुये जन शिकायतों के सम्पूर्ण समाधान के लिये मुख्यमंत्री हैल्पलाईन पोर्टल उपलब्ध कराया जा रहा है। Helpline के प्रशासन व Monitoring का सम्पूर्ण दायित्व राज्य लोक सेवा अभिकरण का होगा। उक्त के अतिरिक्त कॉल सेंटर पर प्राप्त शिकायतों को पृथक-पृथक एवं विभागवार तथा जिलावार सूचीबद्ध कर [cmhelpline.uk.gov.in](http://cmhelpline.uk.gov.in) पर अपलोड किया

जायेगा जो अपर मुख्य सचिव, प्रमुख सचिव/सचिव, विभागाध्यक्ष, जिलाधिकारी, जिले में संबंधित विभाग के कार्यालयाध्यक्ष के अवलोकन हेतु उपलब्ध रहेगी।

3. **शिकायत/समस्या/परिवाद**—राज्य सरकार द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं/वस्तुओं को प्रदान किए जाने में अड़चन/अनौचित्यपूर्ण विलम्ब, नियमविरुद्ध किसी लोक प्राधिकारी के कार्य में अनियमितता, किसी कानून, अधिनियम, शासनादेश, नीति का उल्लंघन, किसी योजना/कार्यक्रम में अनियमितता अथवा अक्रियान्वयन की स्थिति को ही, शिकायत की परिभाषा के अन्तर्गत माना जायेगा। सरकारी सेवा नियमावली में सेवा सम्बन्धी प्रकरणों के इसके अन्तर्गत सम्मिलित नहीं माना जायेगा और न ही नये प्रस्ताव, मांग परियोजनाओं अथवा कार्यक्रमों को किसी क्षेत्र विशेष में लागू करने की मांग अथवा राज्य सरकार के क्षेत्राधिकार के बाहर की शिकायतों/समस्याओं को शिकायत/समस्या/परिवाद के अन्तर्गत माना जायेगा।

#### 4-मुख्यमंत्री हैल्पलाईन पोर्टल के माध्यम से शिकायत दर्ज/पंजीकृत करने की प्रक्रिया:-

(i) आवेदक मुख्यमंत्री हैल्पलाईन नं०-1905, जो कि टोल-फ्री नंबर है, पर कॉल कर हैल्पलाईन कॉल सेन्टर ऑपरेटर के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है। इस प्रयोजन हेतु देहरादून में राज्य स्तरीय कॉल सेन्टर स्थापित किया जा चुका है। कॉल सेन्टर प्रातः 08:00 बजे से रात्रि 10:00 बजे तक संचालित रहेगा।

(ii) मा० मुख्यमंत्री जी के कार्यालय में, जनता दर्शन में या मा० मुख्यमंत्री जी के क्षेत्रीय भ्रमण के दौरान शिकायतकर्ताओं/आवेदकों द्वारा दिये जाने वाले शिकायती पत्रों/ आवेदन पत्रों को मुख्यमंत्री कार्यालय में अधिकृत अधिकारी द्वारा इस पोर्टल पर दर्ज करके अपलोड की जायेंगी। मुख्य सचिव के कार्यालय में प्राप्त शिकायती पत्रों को पोर्टल पर स्कैन कराकर अपलोड कराने की व्यवस्था भी होगी।

(iii) आवेदक स्वयं पोर्टल **cmhelpline.uk.gov.in** पर ऑनलाईन अथवा मोबाइल ऐप के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

(iv) मण्डल स्तर पर आयुक्त तथा जनपद स्तर पर जिलाधिकारी के कार्यालय में प्राप्त शिकायतों/आवेदनों को भी पोर्टल पर आयुक्त व जिलाधिकारी द्वारा दर्ज कराने एवं स्कैन कराकर अपलोड कराने की व्यवस्था सुनिश्चित की जायेगी।

(v) शिकायत दर्ज करते समय शिकायतकर्ता को अपना नाम, पता, मोबाईल न०, वोटर आई०डी०कार्ड/ड्राईविंग लाइसेंस/आधार कार्ड न० अंकित करना अनिवार्य होगा। आवेदनकर्ता को अपना ई-मेल दर्ज करने की सुविधा होगी, जिस पर उसे सूचनायें भी प्रेषित होंगी। आवेदनकर्ता को शिकायत से सम्बन्धित जनपद तहसील को भी दर्ज/उल्लेख करना होगा।

(vi) शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज करने हेतु सम्बन्धित विभाग का चयन/उल्लेख करना होगा यदि विभाग के सम्बन्ध में शिकायतकर्ता को ठीक प्रकार से जानकारी नहीं है अथवा संदेह है तो वह "अन्य" के विकल्प का चयन कर सकता है।

(vii) शिकायत के अलावा सामान्य जन द्वारा सुझाव एवं मांग दर्ज करने के लिये भी पोर्टल पर अलग से प्रावधान होगा। मांग एवं सुझावों को सम्बन्धित विभागों को प्रेषित किया जायेगा, जिसका प्रयोग योजनाओं/नीतियों के निर्धारण इत्यादि में किया जायेगा।

(viii) भारत सरकार के पी0जी0 पोर्टल के माध्यम से प्राप्त होने वाली शिकायतें भी पोर्टल पर स्वयंमेव प्राप्त होंगी, जिन्हें सम्बन्धित अधिकारियों को निस्तारण हेतु अग्रसारित किया जायेगा।

#### 5- पोर्टल के माध्यम से दर्ज /पंजीकृत शिकायत/सुझाव/मांग पर अग्रेतर कार्यवाही की प्रक्रिया:-

(i) यदि सामान्य जन द्वारा किसी सरकारी योजना/कार्यक्रम/प्रक्रिया की जानकारी चाही गयी है, तो पोर्टल की सहायता से कॉल सेन्टर ऑपरेटर संक्षिप्त जानकारी उपलब्ध करायेगा एवं अधिक जानकारी हेतु सम्बन्धित अधिकारी का सम्पर्क विवरण उपलब्ध करायेगा। इस सम्बन्ध में विभागों द्वारा पोर्टल पर योजनाओं से सम्बन्धित जानकारी अपलोड करायी जायेगी, जिसको समय-समय पर विभागों द्वारा अद्यतन भी किया जायेगा।

(ii) आवेदन प्राप्त होने पर कॉल सेन्टर ऑपरेटर सर्वप्रथम आवेदक से सम्पूर्ण जानकारी प्राप्त कर पोर्टल पर उपलब्ध सम्बन्धित विभाग की उपयुक्त शिकायत श्रेणी में पंजीकृत करेगा। पंजीकृत होते ही यह शिकायत सम्बन्धित विभाग के प्रथम स्तर के अधिकारी (L-1) को स्वतः प्रेषित हो जायेगी एवं अधिकारी के पोर्टल पर निस्तारण हेतु उपलब्ध होगी।

(iii) प्रथम स्तर अधिकारी (L-1) को शिकायत का परीक्षण करने पर यदि ऐसा लगता है कि शिकायत उनके विभाग/कार्यालय से सम्बन्धित नहीं है, तो वह स्पष्ट टिप्पणी अंकित करते हुये आवेदन प्राप्त होते ही "कार्यक्षेत्र से बाहर है" बटन का प्रयोग कर सन्दर्भ को पोर्टल पर वापस करेगा, ताकि शिकायत कॉल सेन्टर द्वारा सम्बन्धित विभाग के अधिकारी को अन्तरित की जा सके।

(iv) प्रथम स्तर अधिकारी (L-1) दिये गये मोबाइल नं0 के आधार पर व्हॉट्स एप के माध्यम से अथवा ई-मेल के माध्यम से अपने अधीनस्थों को शिकायतें स्थानान्तरित कर सकते हैं।

(v) कॉल सेन्टर ऑपरेटर द्वारा पोर्टल पर शिकायत दर्ज करते ही एक SMS शिकायतकर्ता के पंजीकृत मोबाइल पर प्राप्त होगा, जिसमें सन्दर्भ संख्या, निस्तारणकर्ता अधिकारी का पदनाम आदि की जानकारी उपलब्ध रहेगी। प्रत्येक दिवस सांय सम्बन्धित अधिकारियों को उन्हें प्रेषित हुये कुल सन्दर्भों की संख्या का अलर्ट भी SMS के माध्यम से प्राप्त होगा।

(vi) मुख्यमंत्री हैल्पलाइन के माध्यम से दर्ज की जाने वाली शिकायतों के निस्तारण की स्थिति निम्न माध्यमों से देख सकेंगे:-

- पोर्टल **cmhelpline.uk.gov.in** के माध्यम से अपने सन्दर्भ संख्या एवं पंजीकृत मोबाइल नंबर का प्रयोग कर।
- मोबाइल ऐप के माध्यम से।
- शिकायतकर्ता द्वारा अपने पंजीकृत मोबाइल/दूरभाष संख्या से कॉल सेन्टर पर फोन कर।

**6- मुख्यमंत्री हैल्पलाइन के माध्यम से दर्ज शिकायतों के समाधान की प्रक्रिया:-**

(i) निम्न प्रकार की शिकायतें मुख्यमंत्री हैल्पलाइन में दर्ज नहीं की जायेंगी:-

- a. मा0 न्यायालय में लम्बित मामले।
- b. अन्य राज्यों/भारत सरकार से सम्बन्धित शिकायत।
- c. राज्य कर्मचारियों की उनकी शासकीय सेवा सम्बन्धित शिकायतें।
- d. RTI के मामले।

(ii) मुख्यमंत्री हैल्पलाइन में जन-शिकायतों के निस्तारण से सम्बन्धित अधिकारियों को विभागों द्वारा शिकायत की प्रकृति/श्रेणी के अनुसार निम्न चार स्तरों में वर्गीकृत किया गया है:-

क्र. सं.	पदनाम	स्तर
1.	जिले में ब्लॉक/तहसील लेबल के अधिकारी	प्रथम स्तर
2.	जिलाधिकारी/विभाग के जिला स्तर के अधिकारी	द्वितीय स्तर
3.	सम्बन्धित विभाग के विभागाध्यक्ष	तृतीय स्तर
4.	सम्बन्धित विभाग के प्रमुख सचिव/सचिव	चतुर्थ स्तर

- a) प्रथम स्तर अधिकारी (L-1)
- b) द्वितीय स्तर अधिकारी (L-2)
- c) तृतीय स्तर अधिकारी (L-3)
- d) चतुर्थ स्तर अधिकारी (L-4)

(iii) विभागों द्वारा L-1 के स्तर पर शिकायत निस्तारण हेतु 7 दिन की समय सीमा निर्धारित की गयी है, जिसके अन्तर्गत निस्तारण का प्राथमिक दायित्व सम्बन्धित L-1 का होगा। यदि L-1 के स्तर पर शिकायत का निस्तारण निर्धारित अवधि में नहीं होता है, तो शिकायत L-2 के डैशबोर्ड पर अनुश्रवण हेतु दिखनी शुरू हो जायेगी, फिर भी निस्तारण का प्राथमिक दायित्व L-1 का ही होगा। इसी प्रकार विभाग द्वारा L-2 एवं L-3 हेतु भी 7-7 दिवसों की समय सीमायें निर्धारित की गयी हैं, जिसकी समाप्ति पर शिकायत उनसे उच्च स्तर के अधिकारी L-4 के डैशबोर्ड पर अनुश्रवण हेतु उपलब्ध हो जायेगी, L-4 के लिये भी समय सीमा 7 दिवस ही रहेगी। यद्यपि शिकायत निस्तारण का प्राथमिक दायित्व L-1 के स्तर पर निर्धारित किया गया है, तथापि L-2 L-3 एवं L-4 के कार्यों की समीक्षा उनके डैशबोर्ड में उपलब्ध अनिस्तारित शिकायतों के आधार पर की जायेगी। भविष्य में विभागों द्वारा अपने लॉग-इन एवं पासवर्ड की सहायता से उक्त वर्गीकरण/समय सीमा को पोर्टल पर आवश्यकतानुसार संशोधित किया जा सकेगा।

(iv) शिकायत की निस्तारण आख्या सम्बन्धित अधिकारी द्वारा पोर्टल/ऐप पर निर्धारित समयावधि में पंजीकृत करना आवश्यक होगा। आख्या की हार्ड कॉपी नहीं भेजी जायेगी, जब तक स्पष्ट रूप से आख्या हार्ड कॉपी में अथवा पत्रावली पर न मांगी गयी हो।

(v) शिकायतों पर त्वरित कार्यवाही कर पोर्टल पर अद्यतन आख्या अपलोड करने का दायित्व सर्वप्रथम प्रथम स्तर के अधिकारी L-1 का होगा, परन्तु समस्त स्तर के अधिकारी L-2 L-3 एवं L-4 प्रतिदिन पोर्टल पर लॉग-इन करके प्राप्त शिकायतों का अनिवार्य रूप से अनुश्रवण करेंगे।

(vi) पोर्टल में दर्ज होने के बाद शिकायत विभाग के प्रथम स्तर अधिकारी L-1 को पोर्टल पर ही प्राप्त होगी। L-1 अधिकारी निर्धारित समय-सीमा के अन्तर्गत शिकायतकर्ता से सम्पर्क स्थापित कर समस्या के सम्बन्ध में जानकारी प्राप्त कर यथोचित निराकरण करेंगे एवं आख्या पोर्टल पर अपलोड करेंगे।

(vii) शिकायत की जानकारी प्राप्त होने के पश्चात संबंधित अधिकारी के द्वारा शिकायत के निराकरण करने के लिए 03 विकल्प होंगे:-

1. वेबपोर्टल [www.cmhelpline.uk.gov.in](http://www.cmhelpline.uk.gov.in) पर लॉग-इन कर शिकायतों का निराकरण दर्ज कर सकते हैं।
2. शिकायत के निराकरण हेतु उपलब्ध टोल फ्री नम्बर 1800-180-4301 पर कॉल कर निराकरण दर्ज करा सकते हैं।

3. शिकायतों का निराकरण दर्ज करने हेतु अधिकारी मोबाइल एप्प का उपयोग भी कर सकते हैं, जो कि सीएम हल्पलाईन वेबसाइट अथवा गूगल प्ले स्टोर से "CM Helpline" सर्च कर निःशुल्क डाउनलोड किया जा सकता है।

(viii) पोर्टल पर शिकायत की निस्तारण की आख्या प्राप्त होने के उपरान्त मुख्यमंत्री हैल्पलाइन कॉल सेन्टर ऑपरेटर द्वारा आवेदक को कॉल करके निस्तारण आख्या से अवगत कराते हुये फीडबैक लिया जायेगा कि वह निस्तारण से सन्तुष्ट है या नहीं।

(ix) शिकायतकर्ता के सन्तुष्ट होने पर शिकायत को निस्तारित (disposed) माना जायेगा।

(x) यदि शिकायतकर्ता असन्तुष्ट है, तो शिकायतकर्ता द्वारा दिये गये फीडबैक के साथ शिकायत को वापस L-1 को पुनः परीक्षण/निस्तारण हेतु प्रेषित किया जायेगा।

(xi) इस बार L-1 अधिकारी को शिकायत का निस्तारण पूर्व में निर्धारित समय-सीमा से आधे समय में करना होगा। L-1 द्वारा फीडबैक पर कार्यवाही के उपरान्त नई आख्या अंकित/अपलोड की जायेगी। यदि पूर्व में दी गयी आख्या को ही पुनः अंकित/अपलोड किया जाता है, तो इस हेतु युक्तियुक्त कारण टिप्पणी में अनिवार्य रूप से अंकित किया जायेगा।

(xii) L-1 से पुनः निस्तारण के उपरान्त ऑपरेटर द्वारा शिकायतकर्ता से पुनः फीडबैक लिया जायेगा कि वह निस्तारण से अब सन्तुष्ट है या नहीं। सन्तुष्ट होने पर शिकायत अन्तिम रूप से निस्तारित हो जायेगी, परन्तु असन्तुष्ट होने पर शिकायत फीडबैक एवं L-1 की निस्तारण आख्या के साथ L-2 को पुनः परीक्षण तथा निस्तारण हेतु प्रेषित की जायेगी।

(xiii) शिकायत, निस्तारण व फीडबैक के पुनरीक्षण के उपरान्त L-2 यदि इस निष्कर्ष पर पहुँचते हैं कि पूर्व में किया गया निस्तारण नियमानुसार सही है एवं इस शिकायत में इतनी ही कार्यवाही नियमों के अनुसार की जा सकती है, तो वह शिकायत को निक्षेपित (स्पेशल क्लोज) करेंगे। L-2 यदि इस निष्कर्ष पर पहुँचते हैं कि शिकायत का पुनः निस्तारण आवश्यक है, तो इस हेतु आवश्यक कार्यवाही करेंगे।

(xiv) L-2 स्तर पर निस्तारित प्रकरण पर नकारात्मक फीडबैक की स्थिति में L-3 एवं L-4 अधिकारी द्वारा L-1 अधिकारी को निर्देशित कर पुनः आख्या प्राप्त की जा सकेगी प्राप्त आख्या से सन्तुष्टि के उपरान्त उसे अनुमोदित अथवा निक्षेपित (स्पेशल क्लोज) किया जा सकेगा।

(xv) L-3 एवं L-4 अधिकारी का मुख्य दायित्व समीक्षा का होगा, जो सभी स्तरों पर निक्षेपित की गयी शिकायतों की समीक्षा तथा पुनरीक्षण करेंगे एवं विभिन्न शिकायतों/मांगों/सुझावों का अवलोकन कर उसका उपयोग योजनाओं/नीतियों के निर्धारण इत्यादि में करेंगे।

(xvi) निम्न श्रेणी के प्रकरण L-1 के स्तर पर निस्तारण आख्या अंकित/अपलोड होने के एवं L-2 के स्तर पर परीक्षण कर पुष्टि के उपरान्त निक्षेपित कर दिये जायेंगे-

- ऐसे प्रकरण जो राज्य सरकार के कार्यक्षेत्र में नहीं आते हैं।
- किसी सेवा/योजना के सम्बन्ध में जिसका लाभ नीतिगत रूप से तुरन्त नहीं दिया जा सकता अथवा शिकायतकर्ता अपात्र है।
- ऐसे प्रकरण जिसमें शासन के अधिनियम/नियमावली/शासनादेश के क्रम में निराकरण नहीं किया जा सकता है।
- ऐसे प्रकरण जिसमें शासन के अधिनियम/नियमावली/शासनादेश के क्रम में विधिवत् आवेदन न किया गया हो।
- ऐसे प्रकरण जो सूचना के अधिकार अधिनियम के अन्तर्गत हों, जिसके लिये पृथक से व्यवस्था उपलब्ध है।
- ऐसे प्रकरण जो किसी भी मा0 न्यायालय के आदेश से बाधित हों।
- आर्थिक सहायता या नौकरी दिये जाने की मांग।
- सरकारी सेवकों के सेवा सम्बन्धी प्रकरण (स्थानान्तरण सहित)।

(xvii) मुख्यमंत्री हैल्पलाइन पोर्टल से सम्बन्धित शिकायतों/आवेदनों की समीक्षा के लिये विभागाध्यक्ष नोडल अधिकारी नामित होंगे।

(xviii) मुख्यमंत्री हैल्पलाईन में प्राप्त शिकायतों/मांगों/सुझावों/फीडबैक के आधार पर शिकायत श्रेणियों, निस्तारण हेतु निर्धारित समय-सीमा तथा मैपिंग में उचित बदलाव किया जा सकेगा, जिससे भविष्य में कम से कम समय में अधिकाधिक शिकायतों का गुणवत्तापरक निराकरण किया जा सके।

(xvii) यदि कोई ऐसी शिकायत मुख्यमंत्री हैल्पलाईन पर प्राप्त होती है, जो किसी विभाग विशेष के अन्य कॉल सेंटर (जैसे- निःशुल्क एम्बुलेन्स सेवा-108, महिला हैल्पलाईन-1090/181, पुलिस-100/112, फायर ब्रिगेड-101 आदि ) से संबंधित हो तो ऐसी स्थिति में कॉल सेंटर एजेंट द्वारा नागरिक को इस कॉल सेंटर पर कॉल करने का अनुरोध किया जायेगा।

7- अनुश्रवण की व्यवस्था:-

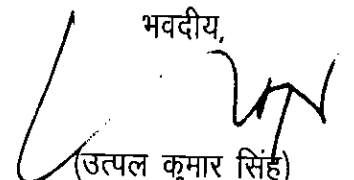
(i) पोर्टल के माध्यम से प्राप्त सन्दर्भों की समीक्षा मुख्यमंत्री एवं मुख्य सचिव, उत्तराखण्ड द्वारा प्रतिमाह की जायेगी।

(ii) इस पोर्टल पर अधिकारियों के ई-मेल/मोबाईल नम्बर सही होना अत्यन्त महत्वपूर्ण हैं। अतः समस्त अधिकारी/नोडल अधिकारी अपना विवरण पोर्टल पर "प्रोफाइल संशोधन" के माध्यम से अपडेट रखना सुनिश्चित करेंगे, ताकि इस प्रणाली/उच्चाधिकारियों द्वारा भेजे गये महत्वपूर्ण निर्देश/अलर्ट, ई-मेल/SMS के माध्यम से सम्बन्धित अधिकारी को ससमय प्रेषित किये जा सकें। स्थानान्तरण की दशा में नियंत्रक अधिकारी/ अवमुक्त करने वाले अधिकारी का यह दायित्व होगा कि वह नये अधिकारी से विवरण (details) पोर्टल पर अपलोड करायें।

8- विभागीय अधिकारियों की सुविधा हेतु टोल फ्री नं०-1800-180-4245 पर हैल्पलाइन के सम्बन्ध में किसी भी प्रकार की जानकारी, यूजर आईडी एवं पासवर्ड के सम्बन्ध में सहायता प्राप्त की जा सकती है।

9- **मूल्यांकन की प्रक्रिया:-**पोर्टल पर प्राप्त सन्दर्भों के त्वरित एवं गुणवत्तापरक निस्तारण हेतु की जा रही कार्यवाही के मूल्यांकन की व्यवस्था भी रहेगी। इस हेतु प्रत्येक अधिकारी की एक मासिक मूल्यांकन रिपोर्ट पोर्टल पर ही स्वतः **generate** होगी। मूल्यांकन में अधिकारियों की रैंकिंग/प्रदर्शन पोर्टल पर प्रदर्शित की जायेगी।

10- इस शासनादेश का कड़ाई से अनुपालन एवं शिकायतों का त्वरित व गुणवत्तापूर्ण निस्तारण कराने का सम्पूर्ण दायित्व सम्बन्धित विभाग/कार्यालय प्रमुख का होगा। मण्डलायुक्त एवं समस्त मण्डलीय अधिकारी मण्डल में अपने अधीन समस्त कार्यालयों में तथा जिलाधिकारी एवं अन्य जिला स्तरीय अधिकारी जनपद में अपने अधीन समस्त कार्यालयों में समाधान पोर्टल के सुचारु संचालन के लिये उत्तरदायी होंगे।

भवदीय,  
  
(उत्पल कुमार सिंह)  
मुख्य सचिव,  
उत्तराखण्ड शासन।

संख्या:- 18 /XXX-6/2019-01(08)/2018

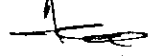
प्रतिलिपि: निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित-

1. निजी सचिव, मा० मुख्यमंत्री जी को मा० मुख्यमंत्री जी के संज्ञानार्थ।
2. महालेखाकार, लेखा एवं हकदारी, उत्तराखण्ड।
3. सचिव, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, उत्तराखण्ड शासन।
4. निदेशक, आईटीडी0ए0, उत्तराखण्ड।



5. निदेशक, कोषागार, पेंशन एवं हकदारी , उत्तराखण्ड देहरादून।
6. निदेशक, राज्य सूचना अधिकारी, एन0आई0सी0, उत्तराखण्ड।
7. गार्ड फाईल।

आज्ञा से,



(अरुणेन्द्र सिंह चौहान)

अपर सचिव,

उत्तराखण्ड शासन।