संख्या:1/2020/129/चौंतीस-लो0शि0-05/2020-05 लो0शि0/2019

प्रेषक,

राजेन्द्र कुमार तिवारी,
मुख्य सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

(1) समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
(2) समस्त विभागाध्यक्ष, उत्तर प्रदेश।
(3) समस्त मण्डलायुक्त/जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।
(4) समस्त पुलिस आयुक्त/ वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक, उत्तर प्रदेश।

लोक शिकायत अनुभाग-5 लखनऊ: दिनांक : 17 फरवरी, 2020

विषय: समाधान पोर्टल (www.samadhan.gov.in) पर समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली (**IGRS**) के प्रभावी क्रियान्वयन के सम्बन्ध में।

महोदय,

आप अवगत हैं कि जन शिकायतों का निस्तारण सरकार की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है। जन शिकायतों के निस्तारण के लिए आमजन द्वारा मुख्यमंत्री कार्यालय, उपमुख्यमंत्री कार्यालय, जिलाधिकारी एवं वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय, सम्पूर्ण समाधान दिवस (तहसील दिवस), थाना समाधान दिवस, जनसुविधा केन्द्र, भारत सरकार (पी.जी.पोर्टल), मुख्यमंत्री हेल्पलाइन (1076) आदि के माध्यम से अपने आवेदन-पत्र दिए जाते हैं। इसके अतिरिक्त अपर मुख्य सचिव/ प्रमुख सचिव/ सचिव, विभागाध्यक्ष, मण्डलायुक्त, पुलिस महानिरीक्षक/ उपमहानिरीक्षक एवं फील्ड स्तर के अन्य कार्यालयों में भी आवेदन पत्र/ जनशिकायतें प्राप्त होती हैं तथा आवेदक स्वयं ऑनलाइन पोर्टल पर अथवा इसके मोबाइल ऐप के माध्यम से भी शिकायत दर्ज करते हैं। सम्प्रति इन समस्त शिकायतों का निस्तारण **जनसुनवाई-समाधान** पोर्टल **(www.jansunwai.up.nic.in)** के माध्यम से किया जा रहा है।

जन शिकायतों/ सन्दर्भों के निस्तारण हेतु समय-समय पर विभिन्न शासनादेश एवं कार्यालय ज्ञाप/आदेश के माध्यम से अधोलिखित निर्देश जारी किये गए हैं:-

01- शासनादेश संख्या : 1/2015/मुमस/2410/चौंतीस-3/अधि०/2015, दिनांक 05-11-2015
02- शासनादेश संख्या : 1/चौंतीस-लो०शि०5/2016, दिनांक 16-01-2016
03- शासनादेश संख्या : 02/2016/1915/चौंतीस-लो०शि०5/2016, दिनांक 22-09-2016
04- शासनादेश संख्या : 03/2016/2203/चौंतीस-लो०शि०5/2016, दिनांक 07-10-2016
05- शासनादेश संख्या : 01/2017/386/चौंतीस-लो०शि०5/2017, दिनांक 19-06-2017
06- शासनादेश संख्या : 1619/चौंतीस-लो०शि०5/2017, दिनांक 06-09-2017
07- कार्यालय ज्ञाप संख्या : 734/चौंतीस-लो०शि०5/2018, दिनांक 14-08-2018

Search easily http://www.bhartiyashasanadesh.org
shasanadesh.up.gov.in

08- कार्यालय ज्ञाप संख्या : 154/चौंतीस-लो०शि०5/2019, दिनांक 20-02-2019

09- कार्यालय आदेश संख्या : 375/चौंतीस-लो०शि०5/2019, दिनांक 09-05-2019

विभिन्न स्रोतों से प्राप्त शिकायतों/सन्दर्भों के प्राप्ति/प्रेषण/निस्तारण एवं अनुश्रवण की प्रक्रिया को स्पष्ट एवं पारदर्शी बनाये जाने हेतु समस्त प्रणालियों को एक ही स्थान पर अब **समाधान पोर्टल www.samadhan.gov.in (www.jansunwai.up.nic.in)** के अन्तर्गत समन्वित किया जा रहा है तथा पोर्टल से सम्बन्धित समस्त निर्देशों को एक ही स्थान पर उपलब्ध कराए जाने की आवश्यकता के दृष्टिगत पूर्व में पारित उपरोक्त वर्णित आदेशों को अवक्रमित करते हुए तत्काल प्रभाव से निम्नांकित व्यवस्था सुनिश्चित करायी जा रही है:-

शासनादेश के बिन्दु-

1. शिकायत/सन्दर्भ के स्रोत एवं उनको पोर्टल में दर्ज कराने की प्रक्रिया
2. आदेश का प्रकार
3. सन्दर्भों की फीडिंग व अग्रसारण
4. सन्दर्भों के निस्तारण की प्रक्रिया
5. समाधान पोर्टल की विशेषताएँ
6. अन्य महत्वपूर्ण निर्देश
7. आर्काइवल नीति
8. नोडल अधिकारियों की व्यवस्था
9. यूजर आई०डी० एवं पासवर्ड का प्रबंधन एवं प्रशिक्षण की व्यवस्था
10. फीडबैक की व्यवस्था
11. सन्दर्भों के निस्तारण की गुणवत्ता का परीक्षण एवं अनुश्रवण की प्रक्रिया (Quality Module)
12. अधिकारियों का मासिक मूल्यांकन (मार्कशीट)

परिशिष्ट-1 समाधान पोर्टल पर कार्य संपादन हेतु निर्धारित समय सीमाएं

परिशिष्ट-2 श्रेणीकरण हेतु अनुमोदन का स्तर एवं श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी

परिशिष्ट-3 मासिक मल्यांकन की व्यवस्था

(1) शिकायत/सन्दर्भ के स्रोत एवं उनको पोर्टल में दर्ज कराने की प्रक्रिया

(क) मुख्यमंत्री सन्दर्भ- मा० मुख्यमंत्री जी के जनता दर्शन में आवेदकों द्वारा दिए गए आवेदन पत्र, मा० मुख्यमंत्री जी के क्षेत्रीय भ्रमण के दौरान प्राप्त आवेदन पत्र एवं मुख्यमंत्री कार्यालय में प्राप्त आवेदन पत्र पोर्टल पर दर्ज कराते हुए स्कैन कराकर अपलोड कराए जाएंगे।

(ख) ऑनलाइन सन्दर्भ- आवेदक स्वयं समाधान पोर्टल पर ऑनलाइन अथवा मोबाइल ऐप के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

(ग) जिलाधिकारी/ वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/ पुलिस अधीक्षक सन्दर्भ- जनपद स्तर पर समस्त जिलाधिकारी/ वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/ पुलिस अधीक्षक के कार्यालयों में प्रतिदिन जनता

Search easily on www.bharatiyashasanadesh.org

दर्शन में प्राप्त आवेदन पत्रों के साथ-साथ, डाक, फैक्स, ईमेल, आदि से प्राप्त आवेदन पत्रों की प्रविष्टि तथा आख्या प्राप्त कर निस्तारण की कार्यवाही अनिवार्य रूप से इसी पोर्टल के माध्यम से की जाएगी।

(घ) **<u>उपमुख्यमंत्री/ शासन/ निदेशालय/ मण्डलायुक्त सन्दर्भ</u>-** उपमुख्यमंत्री/ अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/ सचिव/ विभागाध्यक्ष/ पुलिस महानिरीक्षक/ मण्डलायुक्त/ समकक्ष पुलिस अधिकारियों को उनके कार्यालय में जो आवेदन पत्र प्राप्त होते हैं; उसे भी पोर्टल पर दर्ज कराने एवं स्कैन कराकर अपलोड कराने एवं निस्तारण के अनुश्रवण की व्यवस्था सम्बन्धित कार्यालय के स्तर पर सुनिश्चित की जाएगी।

(ङ) **<u>सम्पूर्ण समाधान दिवस (तहसील दिवस)/ थाना समाधान दिवस सन्दर्भ</u>-** आवेदक तहसील/थाना स्तर पर आयोजित सम्पूर्ण समाधान दिवस/ थाना समाधान दिवस पर भी शिकायत प्रस्तुत करते हैं। उक्त शिकायतें भी पोर्टल पर दर्ज कराते हुए स्कैन कराकर अपलोड कराने एवं निस्तारण के अनुश्रवण की व्यवस्था सम्बन्धित अधिकारियों द्वारा सुनिश्चित की जाएगी।

(च) **<u>जन सेवा केन्द्र सन्दर्भ</u>-** आवेदक द्वारा जन सेवा केन्द्र के माध्यम से भी समाधान पोर्टल में शिकायतें दर्ज कराई जा सकती हैं।

(छ) **<u>पी॰जी॰पोर्टल सन्दर्भ</u>-** भारत सरकार के पी0जी0 पोर्टल के माध्यम से प्राप्त होने वाली शिकायतें भी प्रदेश सरकार के समाधान पोर्टल पर इलेक्ट्रानिकली प्राप्त होती हैं जिन्हें मुख्यमंत्री कार्यालय स्तर से सम्बन्धित अधिकारियों को निस्तारण हेतु अग्रसारित किया जाएगा। सम्बन्धित अधिकारी अनिवार्य रूप से निस्तारण आख्या की प्रविष्टि समाधान पोर्टल पर करना सुनिश्चित करेंगे।

(ज) **<u>एन्टी-भूमाफिया/एन्टी-करप्शन पोर्टल सन्दर्भ</u>-** भू-माफिया/अतिक्रमणकर्ताओं से सम्बन्धित शिकायतें पोर्टल पर उपलब्ध **एन्टी-भूमाफिया पोर्टल** के लिंक के माध्यम से, एवं भ्रष्टाचार से सम्बन्धित शिकायतें पोर्टल पर उपलब्ध **एन्टी-करप्शन पोर्टल** के लिंक के माध्यम से आवेदक द्वारा ऑनलाइन दर्ज कराई जा सकेंगी। आवेदक द्वारा **एन्टी-करप्शन पोर्टल** पर साक्ष्य के रूप में दृश्य-श्रव्य (audio-video) क्लिप अपलोड की जा सकती हैं अथवा उसका लिंक उपलब्ध कराया जा सकता है। एन्टी-भूमाफिया पोर्टल पर प्राप्त शिकायतों का अनुश्रवण राजस्व परिषद तथा एन्टी-करप्शन पोर्टल का अनुश्रवण मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा किया जाएगा।

(झ) **<u>मुख्यमंत्री हेल्पलाइन सन्दर्भ</u>-** आई.टी. एवं इलेक्ट्रॉनिकस विभाग के शासनादेश संख्या : 1281/78-1-2018-66आई॰टी॰/2017टीसी, दिनांक 29-10-2018 के अनुसार आवेदक मुख्यमंत्री हेल्पलाइन - **1076** पर कॉल करके अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं जिनका निस्तारण पोर्टल के माध्यम से किया जाएगा।

(ञ) **<u>मुख्यमंत्री विवेकाधीन आर्थिक सहायता सन्दर्भ</u>-** गंभीर बीमारी से पीड़ित रोगियों को उपचार हेतु आर्थिक सहायता दिए जाने सम्बन्धी पत्र मुख्यमंत्री कार्यालय में प्राप्त होने पर

Search easily/http://www.bhartiyasarkaradesh.org
shasanadesh.up.gov.in

आवश्यकतानुसार आख्या प्राप्त करने हेतु पोर्टल के माध्यम से सम्बन्धित जनपदों को प्रेषित किये जाएंगे एवं उनकी आख्या अपर जिलाधिकारी से अनिम्न अधिकारी के हस्ताक्षर से पोर्टल के माध्यम से ही प्राप्त की जाएगी।

(ट) **मांग एवं सुझाव सन्दर्भ-** शिकायत के अलावा सामान्य जन द्वारा मांग एवं सुझाव दर्ज करने के लिए भी पोर्टल पर पृथक से प्रावधान उपलब्ध है। मांग एवं सुझावों को सम्बन्धित विभागों को पोर्टल के माध्यम से प्रेषित किया जाएगा, जिनका प्रयोग योजनाओं/नीतियों के निर्धारण आदि में आवश्यकतानुसार किया जाएगा। पत्रों के माध्यम से प्राप्त स्थानान्तरण, मांग एवं सुझावों को Non-IGRS श्रेणी में पंजीकृत कर पोर्टल में स्कैन/अपलोड कर मूल आवेदन पत्र अग्रेतर कार्यवाही हेतु सम्बन्धित विभाग को हार्ड कॉपी में प्रेषित किया जाएगा।

आवेदन/शिकायती पत्र में आवेदक द्वारा अपना मोबाइल नम्बर/ ई-मेल अनिवार्य रूप से अंकित किया जाएगा। यदि आवेदक के पास मोबाइल नम्बर/ ई-मेल उपलब्ध न हो, तो वह किसी निकटस्थ व्यक्ति का मोबाइल नम्बर आवेदन पत्र में अंकित कर सकेंगे।

(2) आदेश का प्रकार

मार्किंग के आधार पर आदेशकर्ता अधिकारी/कार्यालय द्वारा सन्दर्भों को अनिवार्य रूप से दो श्रेणियों में चिन्हित किया जाता है- **श्रेणी-1 (आख्या) , श्रेणी-2 (अन्तरित)**

सम्पूर्ण समाधान दिवस (तहसील दिवस)/**थाना समाधान दिवस** के समस्त सन्दर्भ "आख्या" श्रेणी के रहेंगे। "अन्तरित" श्रेणी का सन्दर्भ प्राप्त होने पर उसे अग्रसारित करते समय "आख्या" श्रेणी में परिवर्तित भी किया जा सकेगा। पोर्टल पर निस्तारण की गुणवत्ता को सुनिश्चित करने के दृष्टिगत जिलाधिकारी एवं पुलिस आयुक्त/एसएसपी के स्तर से न्यूनतम 50% तथा अन्य जनपद स्तरीय अधिकारियों के स्तर से समस्त (100%) सन्दर्भ अधीनस्थ अधिकारियों को "आख्या" श्रेणी में ही अग्रसारित हो सकेंगे।

(3) सन्दर्भों की फीडिंग व अग्रसारण

(क) मुख्यमंत्री कार्यालय सहित शासन/विभागाध्यक्ष एवं जनपदीय/मण्डलीय कार्यालयों में प्राप्त जनशिकायतों/सन्दर्भों को पोर्टल में फीड/स्कैन/अपलोड कर व्यवहृत किया जा रहा है।

(ख) सन्दर्भों को फीड करते समय सम्पूर्ण विवरण यथा-सन्दर्भ श्रेणी, शिकायत का संक्षिप्त विवरण, मोबाइल नम्बर, राजस्व ग्राम आदि को अनिवार्य रूप से अंकित किया जाएगा। **किसी सन्दर्भ को "अन्य श्रेणी" में दर्ज करने हेतु नोडल अधिकारी का अनुमोदन अनिवार्य रूप से प्राप्त किया जाएगा।**

(ग) प्रदेश के मा०मंत्री/मा०सांसद/मा०विधायक गण को पोर्टल/ मोबाइल ऐप हेतु लॉगिन पासवर्ड उपलब्ध कराए गए हैं जिसके माध्यम से उनके द्वारा कृत कार्यवाही की सूचना ज्ञात की जा सकती है।

Search easily https://bhartiyashasnadesh.org http://jansunwai.up.gov.in

(4) [सन्दर्भों के निस्तारण की प्रक्रिया]

(क) अधिकारी को यदि ऐसा लगता है कि प्राप्त सन्दर्भ उनके विभाग/कार्यालय से सम्बन्धित नहीं है अथवा शिकायत उसके स्वयं के ही विरूद्ध है अथवा सन्दर्भ का निस्तारण उच्च स्तर से ही सम्भव है, तो वह स्पष्ट टिप्पणी अंकित करते हुए "सम्बन्धित नहीं" बटन (लाल रंग के क्रॉस) का प्रयोग कर सन्दर्भ को तत्काल वापस करेंगे।

(ख) निस्तारणकर्ता अधिकारी आवश्यक होने पर शिकायतकर्ता से सम्पर्क/ स्थलीय निरीक्षण करेंगे। स्थलीय निरीक्षण के समय शिकायतकर्ता से सम्पर्क नहीं होने पर कारण अंकित करते हुए दो स्थानीय निष्पक्ष गवाहों के नाम, मोबाइल नम्बर व पता अनिवार्य रुप से निस्तारण आख्या में दर्ज करेंगे।

(ग) निर्धारित समयावधि के अन्दर आवेदन पत्र का निस्तारण नहीं होने पर शिकायतकर्ता द्वारा पोर्टल/ ऐप के माध्यम से ऑनलाइन अनुस्मारक (रिमाइंडर) भी भेजा जा सकता है।

(घ) सम्बन्धित अधिकारियों/विभागों द्वारा प्रत्येक आवेदन पत्र की निस्तारण आख्या (**action taken/disposal reports)** पोर्टल पर प्रविष्ट करना अथवा हस्ताक्षरित आख्या स्कैन/अपलोड करना अनिवार्य होगा। आख्या को डिजिटली/ई-साइन(OTP) से हस्ताक्षरित करने पर उक्त आख्या को मैन्युअली हस्ताक्षर कर स्कैन/अपलोड करने की आवश्यकता नहीं होगी। **मुख्यमंत्री आख्या सन्दर्भों में हस्ताक्षरित आख्या (हार्डकॉपी में हस्ताक्षर के उपरान्त स्कैन/अपलोड अथवा डिजिटली/ई-साइन(OTP) से हस्ताक्षरित) ही स्वीकार्य होगी।** सामान्य परिस्थितियों में किसी भी IGRS सन्दर्भ के निस्तारण आख्या की मूल प्रति (हार्ड कापी) उच्च स्तर पर नहीं भेजी जाएगी। मूल प्रति सम्बन्धित कार्यालय में ही संरक्षित की जाएगी।

(ङ) 'आख्या' श्रेणी के सन्दर्भों में अधीनस्थ अधिकारी/कार्यालय से निस्तारण आख्या प्राप्त कर अनुमोदन/ आपत्ति करने का अधिकार व उत्तरदायित्व आदेशकर्ता अधिकारी/ कार्यालय का होगा।

(च) **मुख्यमंत्री कार्यालय में सन्दर्भों की आख्या श्रेणी में मार्किंग विशेष सचिव/ सचिव/ प्रमुख सचिव मुख्यमंत्री तथा नामित प्राधिकृत अधिकारियों** द्वारा **ही की जाएगी। नामित प्राधिकृत अधिकारियों की सूची विशेष सचिव, मुख्यमंत्री (IGRS प्रभारी)** द्वारा **जारी की जाएगी।**

(छ) मा० मंत्रीगण एवं मा० सांसद/विधायक सन्दर्भों के सम्बन्ध में निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि निस्तारण आख्या उनको उपलब्ध करा दी गयी है। इसकी सूचना पोर्टल पर अपलोड की गई आख्या में भी स्पष्ट रूप से इंगित की जाएगी।

(ज) अन्तरित सन्दर्भ यदि किसी मध्य स्तर द्वारा आख्या में परिवर्तित किया गया है, तो अधीनस्थ अधिकारी/ कार्यालय से निस्तारण आख्या प्राप्त कर अनुमोदन/आपत्ति करने का अधिकार व उत्तरदायित्व भी उसी मध्य स्तर के होंगे, अन्यथा की स्थिति में

Search easily on www.bhartiyashasanadesh.org
http://shasanadesh.up.gov.in

अन्तरित सन्दर्भ की निस्तारण आख्या अन्तिम स्तर द्वारा भी अपलोड की जा सकती है। समस्त सन्दर्भों में निस्तारण की गुणवत्ता हेतु अन्तिम स्तर के साथ वे सभी उच्च स्तर भी उत्तरदायी होंगे जिनके माध्यम से प्रथम आदेशकर्ता अधिकारी से आदेश होने के उपरान्त सन्दर्भ संचलित हुआ है।

(झ) कई बार आवेदक द्वारा एक ही प्रार्थना पत्र विभिन्न स्तरों पर दिए जाते हैं जिसकी बार-बार जॉच करने एवं आख्या भेजने में समय एवं श्रम का अपव्यय होता है। इस पोर्टल में ऐसे आवेदनों को चिन्हित कर उनको **एक साथ टैग कर एक साथ आख्या भरने की सुविधा** उपलब्ध कराई जाएगी।

(ञ) पोर्टल पर शिकायतों के निस्तारण सम्बन्धी कार्य संपादन हेतु निर्धारित समय सीमाएं **परिशिष्ट-1** में स्पष्ट की गयी हैं।

(5) समाधान पोर्टल की विशेषताएँ

(क) विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतें एक ही पोर्टल/प्लेटफार्म पर उपलब्ध कराई गई हैं जिससे प्रशासकीय विभाग के अधिकारियों को एक ही यूजर आई.डी./पासवर्ड द्वारा सन्दर्भों का ई-अग्रसारण/निस्तारण/अनुश्रवण करने की सुविधा उपलब्ध होगी।

(ख) पंजीकरण, अग्रसारण, निस्तारण आदि प्रत्येक स्तर पर आवेदक को SMS भेजने की सुविधा उपलब्ध रहेगी।

(ग) दर्ज आवेदन पत्र की 14 अंकों की यूनिक सन्दर्भ संख्या द्वारा आवेदन-पत्र की अद्यावधिक स्थिति ज्ञात की जा सकेगी। शिकायतकर्ता को पोर्टल में अन्तरिम आख्या सहित पूर्ण अग्रसारण विवरण दिखाई देने की सुविधा प्रदान की जाएगी।

(घ) पोर्टल के डाटाबेस में प्रत्येक जनपद के राजस्व ग्रामों की ग्राम पंचायत, थाना, विकास खण्ड, नगर निकाय, तहसील, विधान सभा क्षेत्र, लोक सभा क्षेत्र से मैपिंग की व्यवस्था अनिवार्य की गयी है। इस डाटाबेस को त्रुटि रहित किया जाना सम्बन्धित जिलाधिकारी एवं जिला सूचना विज्ञान अधिकारी/एन.आई.सी प्रभारी का उत्तरदायित्व होगा।

(ङ) प्रत्येक विभाग से सम्बन्धित प्रार्थना-पत्रों के विषयों को विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है। यह वर्गीकरण विभागों/जिलाधिकारियों आदि के फीडबैक के आधार पर शासन स्तर पर सम्बन्धित विभागों के अपर मुख्य सचिव/ प्रमुख सचिव/ सचिव के अनुमोदन से परिवर्तित भी किया जा सकता है तथा नई श्रेणियां सम्मिलित भी की जा सकती हैं।

(च) आवेदन पत्रों के माध्यम से प्राप्त सुझावों/मांगों का विश्लेषण कर विभिन्न योजनाओं हेतु इनका उपयोग किये जाने की सुविधा भी इस पोर्टल मे उपलब्ध रहेगी।

Search eadyog http://www.bhartiyashasanadesh.org
http://shasanadesh.up.gov.in

(6) अन्य महत्वपूर्ण निर्देश

(क) ऐसे विषय/बिन्दुओं की सूची जिनको जनशिकायत नहीं माना जाएगा -

i. ऐसे प्रकरण जो राज्य सरकार के कार्यक्षेत्र में नहीं आते हैं

ii. सूचना का अधिकार से सम्बन्धित मामले

iii. मा० न्यायालय में विचाराधीन प्रकरण

iv. सुझाव

v. आर्थिक सहायता या नौकरी दिए जाने की मांग

vi. सरकारी सेवकों के सेवा सम्बन्धी प्रकरण (स्थानांतरण सहित) जब तक कि उन्होंने विभाग में उपलब्ध विकल्पों का उपयोग न कर लिया हो

(ख) शिकायतों के निस्तारण की मानक प्रक्रिया निर्धारित करने हेतु प्रत्येक विभाग शिकायत की विभिन्न श्रेणियों तथा पोर्टल में उनके द्वारा की गई अधिकारियों की मैपिंग के अनुसार पृथक-पृथक स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर (SOP) तैयार करेंगे। तैयार की गई SOP को विभागों द्वारा समाधान पोर्टल पर उपलब्ध कराते हुए उनका व्यापक प्रचार-प्रसार कराया जाएगा तथा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि उनके विभागीय अधिकारी शिकायतों का निस्तारण SOP के अनुसार करें।

(ग) जनशिकायतों को किसी भी परिस्थिति में जाँच हेतु ऐसे अधिकारी/कर्मचारी को अग्रसारित/पृष्ठांकित नहीं किया जाएगा जिनके सम्बन्ध में वह शिकायत की गई हो।

(घ) यदि प्रकरण न्यायालय में विचाराधीन है एवं प्रकरण में किसी कार्यवाही की आवश्यकता नहीं है, तो निस्तारण आख्या में सम्बन्धित न्यायालय, वाद संख्या/दिनांक एवं अद्यतन स्थिति स्पष्ट रूप से अंकित की जाएगी।

(ङ) इसके अतिरिक्त राजस्व के भूमि सम्बन्धी प्रकरणों की आख्या में सम्बन्धित भूमि का गाटा संख्या व राजस्व ग्राम की प्रविष्टि भी अनिवार्य रूप से की जाएगी।

(च) पोर्टल पर उपलब्ध कतिपय रिपोर्ट्स यथा- पोर्टल में सन्दर्भों की स्थिति (संख्यात्मक), सन्दर्भों के निस्तारण की निर्धारित अवधि, अनुश्रवण की व्यवस्था, आदि वेबसाइट के मुख्य पेज पर आम जनता हेतु उपलब्ध रहेगी ताकि इन सूचनाओं के लिए आमजन को आरटीआई आवेदन दायर न करने पड़े।

(7) आर्काइवल नीति

- पोर्टल के सुचारू एवं त्वरित संचालन के उद्देश्य से पोर्टल पर निष्क्रिय डाटा (निस्तारण/निक्षेपण तिथि से छः माह से अधिक पुराने सन्दर्भों) को पोर्टल पर पृथक लिंक पर आर्काइव्ड सन्दर्भों के रूप में निस्तारण/निक्षेपण तिथि से 01 वर्ष तक कार्यालय के प्रयोगार्थ सुरक्षित रखे जाने की व्यवस्था की जाएगी।
- IGRS प्रणाली में उपलब्ध आर्काइव्ड सन्दर्भों का वीडिंग शेड्यूल उनकी निस्तारण तिथि से 01 वर्ष के पश्चात तक निश्चित किया जाता है।

Search easy/bharatyashanadesh.org
http://shasanadesh.up.gov.in

(8) **नोडल अधिकारियों की व्यवस्था**

(क) पोर्टल पर कार्य हेतु प्रत्येक विभाग/कार्यालय में वरिष्ठ अधिकारी को नोडल अधिकारी नामित किया जाएगा। शासन में विशेष सचिव, विभागाध्यक्ष कार्यालय में विभागाध्यक्ष से एक स्तर निम्न अधिकारी, पुलिस आयुक्त कार्यालय में पुलिस उपायुक्त, जिलाधिकारी कार्यालय में अपर जिलाधिकारी, वरिष्ठ/ पुलिस अधीक्षक कार्यालय में अपर पुलिस अधीक्षक नोडल अधिकारी नामित किए जाएंगे। पोर्टल पर सन्दर्भों का निस्तारण किया/करवाया जाना नोडल अधिकारी का दायित्व होगा। कार्यालय प्रक्रियानुसार यह अधिकारी आवश्यकतानुसार अग्रसारण/निस्तारण हेतु सक्षम स्तर का अनुमोदन प्राप्त कर सकते हैं।

(ख) नोडल अधिकारी अपना एवं कार्यालयाध्यक्ष का विवरण पोर्टल पर अपडेट रखेंगे, ताकि इस पोर्टल द्वारा भेजे गए महत्वपूर्ण निर्देश/अलर्ट, SMS/ई-मेल के माध्यम से ससमय प्राप्त हो सकें। स्थानांतरण की दशा में नियंत्रक अधिकारी का यह दायित्व होगा कि वह नए नोडल अधिकारी से पोर्टल पर प्रोफाइल को संशोधित कराएं।

(9) **यूजर आई०डी० एवं पासवर्ड का प्रबन्धन एवं प्रशिक्षण की व्यवस्था**

(क) लखनऊ मुख्यालय पर अवस्थित शासन/राज्य स्तर के कार्यालयों के प्रशिक्षण एवं यूजर प्रबन्धन का दायित्व मुख्यमंत्री कार्यालय के IGRS सेल का होगा। अन्य समस्त कार्यालयों में पोर्टल के यूजर प्रबन्धन एवं प्रशिक्षण का दायित्व सम्बन्धित **जिला सूचना-विज्ञान अधिकारी/एन.आई.सी प्रभारी** का होगा। लखनऊ के अतिरिक्त अन्य मण्डल व जनपद स्तरीय मुख्यालयों में स्थित विभागाध्यक्ष/ सार्वजनिक उपक्रम/ प्रबन्ध निदेशक/ विश्वविद्यालयों/ आयोगों आदि कार्यालयों को जिला सूचना-विज्ञान अधिकारी/एन.आई.सी प्रभारी के माध्यम से प्रशिक्षण प्रदान करवाने का दायित्व सम्बन्धित मण्डलायुक्त व जिलाधिकारियों का होगा। जिला सूचना विज्ञान अधिकारियों के माध्यम से पोर्टल के तकनीकी रूप से सुचारू संचालन एवं प्रशिक्षण का दायित्व **राज्य सूचना विज्ञान अधिकारी** का होगा।

(ख) पोर्टल से सम्बन्धित तकनीकी व्यवस्थाओं हेतु श्री हेमन्त अरोरा, प्रभारी एन.आई.सी. सेल, मुख्यमंत्री कार्यालय को नामित किया गया है। तकनीकी कठिनाई होने पर मण्डल से उच्च स्तर के अधिकारी/कार्यालय यथा- जोन, निदेशालय, शासन आदि मुख्यमंत्री कार्यालय के एन.आई.सी. सेल में संपर्क करेंगे। अन्य सभी कार्यालय यथा- मण्डल, जनपद एवं अधीनस्थ स्तर के अधिकारी/कार्यालय किसी तकनीकी समस्या का निवारण सर्वप्रथम सम्बन्धित जिला सूचना विज्ञान अधिकारी से मिलकर कराएंगे एवं आवश्यक होने पर उच्च स्तर से कार्यवाही हेतु jansunwai-up@gov.in पर ई-मेल प्रेषित करेंगे।

(ग) आमजन तथा अधिकारियों हेतु यूजर मैनुअल, FAQ एवं प्रशिक्षण वीडियो पोर्टल पर उपलब्ध रहेंगे।

Search early on www.bhartiyashasanadesh.org
https://shasanadesh.up.gov.in

(10) फीडबैक की व्यवस्था

गुणवत्ता हेतु महत्वपूर्ण है कि निस्तारित सन्दर्भों की गुणवत्ता के सम्बन्ध में शिकायतकर्ता से फीडबैक प्राप्त किया जाए। इस हेतु पोर्टल में 02 व्यवस्थाएं उपलब्ध रहेंगी। प्रथम- आवेदक स्वयं मोबाइल ऐप अथवा पोर्टल के माध्यम से अपना फीडबैक (संतुष्ट/असंतुष्ट) दर्ज कर सकेंगे। द्वितीय- ऐसे आवेदक जो स्वयं ऑनलाइन तरीके से फीडबैक दे सकने में असमर्थ हैं, उनकी सुविधा हेतु मुख्यमंत्री हेल्पलाइन के माध्यम से फीडबैक प्राप्त किया जाएगा। सन्दर्भों के निस्तारण के उपरान्त आवेदक तत्काल मोबाइल ऐप अथवा पोर्टल के माध्यम से फीडबैक दे सकेंगे; यदि **04** दिवस तक आवेदक स्वयं फीडबैक दर्ज नहीं करते हैं, तो उन सन्दर्भों पर कॉल सेंटर के माध्यम से फीडबैक प्राप्त किया जा सकेगा। **04** दिवस तक उक्त निस्तारित सन्दर्भ कॉल सेण्टर के फीडबैक हेतु सन्दर्भों के पूल में प्रदर्शित नहीं होंगे।

"संतुष्ट" फीडबैक प्राप्त होने पर सन्दर्भ अन्तिम रूप से निक्षेपित हो जाएंगे। **"असंतुष्ट" फीडबैक प्राप्त होने पर** उनका परीक्षण निस्तारणकर्ता/ अनुमोदनकर्ता अधिकारी (वह अधिकारी जिसने निस्तारण आख्या पर अन्तिम अनुमोदन प्रदान किया है) द्वारा किया जाएगा। अन्तरित सन्दर्भों में निस्तारणकर्ता अधिकारी ही अनुमोदनकर्ता अधिकारी माने जाएंगे। पोर्टल में अधिकारियों की आई०डी० में **'फीडबैक पर कार्यवाही एवं श्रेणीकरण'** नामक मुख्य मेन्यू के अंतर्गत 04 प्रकार के विकल्प (sub-Menu) उपलब्ध रहेंगे। सन्दर्भ निस्तारण की गुणवत्ता सुनिश्चित करने हेतु पोर्टल में इन चारों विकल्पों का प्रयोग करते हुए निम्न प्रकार से कार्यवाही अपेक्षित होगी-

(क) निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी के रूप से अपेक्षित कार्यवाही :-

i. असंतुष्ट फीडबैक सर्वप्रथम निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी के लॉगिन में उपरोक्त वर्णित 04 विकल्पों में से प्रथम विकल्प **'शिकायतकर्ता द्वारा दिए गए असंतुष्ट फीडबैक सन्दर्भ'** में प्राप्त होंगे। शिकायतकर्ता तथा कॉलसेंटर द्वारा दर्ज किए गए असंतुष्ट फीडबैक में निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी को यह अवसर रहेगा कि वह प्राप्त फीडबैक के आलोक में अपनी निस्तारण आख्या का पुनः परीक्षण कर लें।

ii. निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी यदि असंतुष्ट फीडबैक से सहमत हैं, तो वह सन्दर्भ को अपने स्तर से पुनर्जीवित कर सकेंगे। निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी द्वारा अपने स्तर से पुनर्जीवित सन्दर्भ मासिक मूल्यांकन में C-श्रेणी के अन्तर्गत नहीं माने जाएंगे। निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी के स्तर से पुनर्जीवित सन्दर्भों में पुनः निस्तारण के उपरान्त दोबारा असंतुष्ट फीडबैक प्राप्त होने पर उक्त सन्दर्भ को

दोबारा अपने स्तर से पुनर्जीवित करने का विकल्प निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी के पास **उपलब्ध नहीं रहेगा**।

iii. यदि निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी असंतुष्ट फीडबैक से सहमत नहीं हैं, एवं उन्हें यह लगता है कि सन्दर्भ का निस्तारण उचित ढंग से किया गया है, तो वह सन्दर्भ को **स्पेशल क्लोज करने हेतु प्रस्तावित करेंगे**, जो पोर्टल में पूर्व से निर्धारित श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी की आई०डी० में फीडबैक मेन्यू के द्वितीय विकल्प **'असंतुष्ट फीडबैक को स्पेशल क्लोज करने के प्रस्ताव'** में तत्काल प्रदर्शित होने लगेगा।

iv. आवेदकों से प्राप्त समस्त असंतुष्ट फीडबैकों पर कार्यवाही करके सम्बन्धित मेन्यू बॉक्स को नियमित रूप से खाली किया जाना निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी के लिए अनिवार्य होगा। **यदि किसी असंतुष्ट फीडबैक सन्दर्भ पर** निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता **अधिकारी** द्वारा **07 दिवस तक कोई भी कार्यवाही नहीं की जाती है, तो वह सन्दर्भ स्वत: C-श्रेणी (ऑटो-C) प्राप्त कर पुनर्जीवित हो जाएंगे।**

(ख) <u>श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के रूप में अपेक्षित कार्यवाही</u>:-

i. **<u>स्पेशल क्लोज किए जाने हेतु निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी</u>** <u>द्वारा</u> **<u>दिए गए प्रस्तावों पर कार्यवाही</u>**- यदि निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी द्वारा निस्तारण आख्या को स्पेशल क्लोज करने हेतु प्रस्तावित किया जाता है, तथा श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी भी निस्तारण आख्या को संतोषजनक पाते हैं, तो वह असंतुष्ट फीडबैक को निक्षेपित **(set aside)** करते हुए सन्दर्भ को **स्पेशल क्लोज** करेंगे, अन्यथा की स्थिति में निस्तारण को संतोषजनक न मानते हुए वे **स्पष्ट निर्देश देते हुए** सन्दर्भ को पुनर्जीवित करेंगे तथा ऐसे निस्तारण को C-श्रेणी प्राप्त होगी, एवं तदनुसार मासिक मूल्यांकन रिपोर्ट में निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी के अंक कटेंगे। **स्पेशल क्लोज किए गए सन्दर्भों पर फीडबैक नहीं लिया जाएगा, परंतु इन सन्दर्भों का रैंडम श्रेणीकरण उच्च स्तर से किया जा सकेगा।**

'असंतुष्ट फीडबैक को स्पेशल क्लोज करने के प्रस्ताव' के बॉक्स में प्राप्त समस्त प्रस्तावों पर कार्यवाही करके इस बॉक्स को खाली किया जाना श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के लिए भी अनिवार्य होगा। इस बॉक्स में **07 दिवस** से अधिक समय से लम्बित प्रस्तावों की संख्या के अनुसार मासिक मूल्यांकन रिपोर्ट में श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के अंक कटेंगे।

ii. **<u>श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के स्तर से रैण्डम आधार पर सन्दर्भों के श्रेणीकरण हेतु अपेक्षित कार्यवाही-</u>** फीडबैक मेन्यू के तृतीय विकल्प **"रैण्डम आधार पर श्रेणीकरण हेतु सन्दर्भ"** में उपलब्ध सन्दर्भों एवं उनकी निस्तारण आख्या का परीक्षण कर श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी उत्कृष्ट(A), सामान्य(B), या खराब(C) श्रेणी प्रदान करेंगे। C-श्रेणी प्राप्त

Search easily https://www.bhartiyashasanadesh.org http://shasanadesh.up.gov.in

होने पर वह सन्दर्भ पुनर्जीवित हो जाएंगे। **C-श्रेणी प्रदान करते समय सुसंगत कारणों सहित स्पष्ट निर्देश अनिवार्य रूप से अंकित किए जाएंगे। सभी उच्चाधिकारियों** द्वारा **प्रति माह इस मेन्यू विकल्प में उपलब्ध न्यूनतम 30 सन्दर्भों का श्रेणीकरण स्वयं के स्तर से पत्रावली पर परीक्षण करने के उपरान्त किया जाएगा।** श्रेणीकरण की प्रक्रिया में प्राथमिकता के आधार पर न्यूनतम 05 विभिन्न प्रकार के सन्दर्भों यथा- मुख्यमंत्री, मुख्यमंत्री हेल्पलाइन, ऑनलाइन, पीजी पोर्टल, जिलाधिकारी/वरिष्ठ/पुलिस अधीक्षक, सम्पूर्ण समाधान दिवस सन्दर्भों को सम्मिलत किया जाएगा।

किसी भी स्तर से सन्दर्भ के पुनर्जीवित होने अथवा C-श्रेणी प्राप्त होने पर सम्बन्धित सन्दर्भ निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी के **'प्राप्त किन्तु अनमार्क सन्दर्भ (डाक पैड)'** के बाक्स में **"आख्या" श्रेणी** में प्रदर्शित होने लगेंगे, जहां से उस पर अग्रेतर कार्यवाही की जा सकेगी। इन सन्दर्भों पर नवीन आख्या अपलोड किए जाने पर वह आख्या श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के फीडबैक मेन्यू के चतुर्थ विकल्प **"C-श्रेणीकृत सन्दर्भों के सापेक्ष प्राप्त आख्या"** के साथ-साथ मुख्य मेन्यू **"अधीनस्थ से प्राप्त आख्या में"** अनुमोदनार्थ प्राप्त होगी। इन सन्दर्भों के निस्तारण का अन्तिम अनुमोदन अब श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी द्वारा ही किया जाएगा। इससे श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी द्वारा यह भी सुनिश्चित किया जा सकेगा कि सन्दर्भ का निस्तारण वास्तव में गुणवत्तापूर्ण ढंग से हो गया है।

समाधान पोर्टल पर विभिन्न प्रकार के सन्दर्भों हेतु निस्तारणकर्ता/ अनुमोदनकर्ता अधिकारी तथा असंतुष्ट फीडबैक पर निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी द्वारा की गयी कार्यवाही के परीक्षण एवं रैण्डम श्रेणीकरण करने हेतु श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी कौन-कौन होंगे, यह **परिशिष्ट-2** में स्पष्ट किया गया है। उल्लेखनीय है कि एक ही अधिकारी कुछ सन्दर्भों हेतु निस्तारणकर्ता/अनुमोदनकर्ता अधिकारी तथा अन्य सन्दर्भों हेतु श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी हो सकते हैं।

(ग) **फीडबैक हेतु निषेधित सन्दर्भ** - न्यायालय में विचाराधीन, बृहद मांग, सुझाव, RTI से आच्छादित, आदि निषेधित विषयों तथा ऑनलाइन सन्दर्भ जिनमें विभाग/कार्यालय से **'सम्बन्धित नहीं'** चिन्हित कर निस्तारण किया गया हो, में फीडबैक प्राप्त नहीं किए जाएंगे। इन सन्दर्भों को चिन्हित करने की सुविधा सम्बन्धित निस्तारणकर्ता अधिकारी को पोर्टल में आख्या भरते समय ड्रॉपडाउन में उपलब्ध कराई जाएगी एवं इन सन्दर्भों को **स्पेशल क्लोज** सन्दर्भ माना जाएगा तथा यह सन्दर्भ **गुणवत्ता परीक्षण मॉड्यूल** में सम्मिलित होने हेतु अर्ह होंगे। इनके अतिरिक्त शेष सभी सन्दर्भों पर फीडबैक लिया जाएगा।

Search easily www.bhartiyashasnadesh.org http://shasanadesh.up.gov.in

(11) सन्दर्भों के निस्तारण की गुणवत्ता का परीक्षण एवं अनुश्रवण की प्रक्रिया (Quality Module)

विभिन्न विभागों को समस्त स्तरों से प्राप्त आवेदनों के अनुश्रवण की सुविधा डैशबोर्ड (Dashboard) पर उपलब्ध होगी। वर्तमान में निस्तारण की गुणवत्ता सुनिश्चित किए जाने हेतु उच्चाधिकारी स्तर से परीक्षण कर सन्दर्भों का श्रेणीकरण (A/B/C) किए जाने की व्यवस्था पोर्टल पर उपलब्ध है; तथापि संदर्भों के निस्तारण की गुणवत्ता को संवर्धित किए जाने के उद्देश्य से पोर्टल में अतिरिक्त गुणवत्ता परीक्षण मॉड्यूल एवं भौतिक सत्यापन मॉड्यूल निर्मित किए जा रहे हैं। सन्दर्भों के निस्तारण की गुणवत्ता का परीक्षण एवं अनुश्रवण विभिन्न स्तरों से निम्नलिखित व्यवस्था के अनुसार किया जाएगा-

(क) **मुख्यमंत्री कार्यालय स्तर से** - पोर्टल पर समस्त स्तरों पर अत्यधिक समय से लम्बित एवं निस्तारित सन्दर्भों का मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा रैण्डम आधार पर परीक्षण किया जाएगा। असंतोषजनक निस्तारण पाए जाने पर सन्दर्भों को विशेष सचिव अथवा उच्च स्तर के अधिकारी द्वारा C-श्रेणीकरण करते हुए पुनर्जीवित किया जाएगा एवं ऐसे प्रकरणों को मा० मुख्यमंत्री जी के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा।

(ख) **शासन/निदेशालय स्तर से -** शासन/निदेशालय स्तर से अपने विभाग की शिकायतों का संख्यात्मक एवं निस्तारण की गुणवत्ता का अनुश्रवण किया जाएगा।

(ग) **मण्डल स्तर से -** फीडबैक के उपरान्त स्पेशल क्लोज किए गए अथवा 02 माह से अधिक समय तक लम्बित सन्दर्भों के परीक्षण हेतु अपर आयुक्त की अध्यक्षता में मण्डल स्तर के विभिन्न विभागों के अधिकारियों की टीम गठित की जाएगी। इस हेतु पोर्टल में **मण्डलीय गुणवत्ता परीक्षण मॉड्यूल** निर्मित किया जाएगा। पुलिस से सम्बन्धित सन्दर्भों का गुणवत्ता परीक्षण मण्डल स्तर पर पुलिस उप महानिरीक्षक द्वारा किया जाएगा। गृह विभाग हेतु कमिश्नरी के रूप में घोषित जनपदों में पुलिस से सम्बन्धित सन्दर्भों का गुणवत्ता परीक्षण पुलिस महानिदेशक कार्यालय स्तर से किया जाएगा। निस्तारण में कमी पाए जाने पर निस्तारणकर्ता अधिकारी/कार्मिक का स्पष्टीकरण प्राप्त किया जाएगा एवं स्पष्टीकरण अस्वीकार्य पाए जाने पर सम्बन्धित अधिकारियों/कार्मिकों के विरुद्ध अनुशासनिक कार्यवाही का प्रस्ताव सम्बन्धित नियुक्ति प्राधिकारी को प्रेषित किया जाएगा।

(घ) **जनपद स्तर से -** जनपद स्तर पर जिलाधिकारी/ वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/ पुलिस अधीक्षक द्वारा शिकायतों के निस्तारण का पाक्षिक अनुश्रवण किया जाएगा। इसके अतिरिक्त समाधान पोर्टल में स्पेशल क्लोज किए गए **न्यूनतम 40 सन्दर्भों का भौतिक सत्यापन** भी क्षेत्रीय भ्रमण के दौरान (विशेषकर सम्पूर्ण समाधान दिवस के उपरान्त) करवाया जाएगा। भौतिक सत्यापन में कमी पाए जाने पर निस्तारणकर्ता अधिकारी/कार्मिक का स्पष्टीकरण स्पष्टीकरण प्राप्त किया जाएगा एवं स्पष्टीकरण अस्वीकार्य पाए जाने पर सम्बन्धित अधिकारियों/कार्मिकों के विरुद्ध अनुशासनिक कार्यवाही का प्रस्ताव सम्बन्धित नियुक्ति

Search easily https://www.bhartiyashamadesh.org https://shasanadesh.up.gov.in

प्राधिकारी को प्रेषित किया जाएगा। इस हेतु पोर्टल में **<u>भौतिक सत्यापन मॉड्यूल</u>** निर्मित किया जाएगा।

(ङ) **<u>वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग</u> -** प्रदेश भर में समाधान पोर्टल पर प्राप्त सन्दर्भों के समयान्तर्गत एवं गुणवत्तापरक निस्तारण किए जाने हेतु **मासिक** समीक्षा **वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग** के माध्यम से मुख्य सचिव उ०प्र०शासन/ प्रमुख सचिव/ सचिव मुख्यमंत्री द्वारा की जाएगी।

(12) <u>अधिकारियों का मासिक मूल्यांकन (मार्कशीट)</u>

समाधान पोर्टल के अन्तर्गत प्राप्त शिकायतों के निस्तारण में तत्परता व निस्तारण की गुणवत्ता के आधार पर सम्बन्धित अधिकारियों का मासिक मूल्यांकन किया जाएगा। इस हेतु एक मासिक मूल्यांकन प्रपत्र **(<u>परिशिष्ट-3</u>)** विकसित किया गया है। **निर्धारित** मानकों के सापेक्ष प्राप्तांकों की गणना परिशिष्ट-3 के चार्ट के अनुसार की जाएगी। इस चार्ट में दिए गए मानकों में समय-समय पर परिवर्तन भी किया जा सकता है। मूल्यांकन रिपोर्ट (मार्कशीट) पोर्टल पर सम्बन्धित अधिकारी के लॉगिन पेज पर उपलब्ध रहेगी। इसके अतिरिक्त समकक्ष एवं अधीनस्थ अधिकारियों की मार्कशीट भी पोर्टल पर उपलब्ध रहेगी। मूल्यांकन में अच्छे अंक पाने वाले अधिकारियों को समय-समय पर प्रोत्साहित किया जाएगा तथा खराब अंक पाने वाले अधिकारियों के विरूद्ध यथोचित कार्यवाही की जाएगी। प्राप्त अंको को कार्यक्रम कार्यान्वयन विभाग की रिपोर्ट में निम्नांकित प्रारूप पर प्रदर्शित किया जाएगा।

मूल्यांकन के बिन्दु	**संदर्भों की मार्किंग/ अग्रसारण में लगे औसत दिवस**	**डिफॉल्टर सन्दर्भ**	**ऑटो-C एवं उच्चाधिकारी से C-श्रेणीकृत सन्दर्भ**	**मुख्यमंत्री कार्यालय से C-श्रेणीकृत सन्दर्भ**	**श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के रूप में की गयी कार्यवाही**	**DM/SSP कार्यालय में सन्दर्भों की फीडिंग**	**सन्दर्भ निस्तारण का DM द्वारा भौतिक सत्यापन**	**योग**	**प्राप्तांक प्रतिशत**
पूर्णांक	10	60	20	20	20	10	20	160	
प्राप्तांक									

नोट- भविष्य में इस मूल्यांकन प्रपत्र में अन्य बिन्दु भी जोडे जा सकते हैं।

मुख्यमंत्री हेल्पलाइन से सम्बन्धित आई.टी. एवं इलेक्ट्रॉनिकस विभाग के शासनादेश संख्या : 1281/78-1-2018-66आई०टी० /2017टीसी, दिनांक 29-10-2018 एवं जिलाधिकारी, वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय में, तहसील दिवस, एवं जन सुविधा केन्द्र के माध्यम से जन शिकायतों के निस्तारण के सम्बन्ध में पूर्व में निर्गत शासनादेशों को उक्त

Search easily https://shasanadesh.up.gov.in www.bhartiyashasanadesh.org

सीमा तक संशोधित समझा जाए। प्रस्तर-11 में वर्णित **मण्डलीय गुणवत्ता परीक्षण मॉड्यूल** दिनांक 01 मार्च, 2020 से लागू होगा।

उपरोक्त नवीन व्यवस्था का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित किया जाए। शिकायतों के निस्तारण में किसी भी स्तर पर बरती गई शिथिलता को प्रतिकूल रूप में लिया जाएगा। आदेशों का अपने कार्यालय में अनुपालन कराने व सन्दर्भों का त्वरित व गुणवत्तापूर्ण निस्तारण कराने का सम्पूर्ण दायित्व कार्यालय प्रमुख का होगा। मण्डलायुक्त व जिलाधिकारी अपने मण्डल व जनपद के समस्त कार्यालयों में पोर्टल के सुचारू संचालन के लिए भी उत्तरदायी होंगे। मण्डलायुक्त/ जिलाधिकारी इस शासनादेश की प्रति सभी सम्बन्धित मण्डल स्तरीय व जनपद/ अधीनस्थ स्तरीय अधिकारियों को उपलब्ध कराएंगे।

भवदीय,

राजेन्द्र कुमार तिवारी
मुख्य सचिव।

संख्या:1/2020/129(1)/चौंतीस-लो0शि-05/2020 तददिनांक।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित:-

1. प्रमुख सचिव, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
2. सचिव/ विशेष सचिव/ विशेष कार्याधिकारी, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
3. प्रमुख स्टाफ आफीसर, मुख्य सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
4. पुलिस महानिदेशक, उत्तर प्रदेश।
5. समस्त उपाध्यक्ष/मुख्य कार्यपालक अधिकारी, विकास प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश।
6. समस्त प्रबन्ध निदेशक, सार्वजनिक उपक्रम, उत्तर प्रदेश।
7. समस्त कुल सचिव, चिकित्सा, उच्च एवं प्राविधिक शिक्षा, उत्तर प्रदेश।
8. राज्य सूचना विज्ञान अधिकारी, एन0आई0सी0।
9. समस्त नगर आयुक्त, उत्तर प्रदेश।
10. मुख्यमंत्री कार्यालय के समस्त अनुभाग, उत्तर प्रदेश शासन।
11. अन्य सम्बन्धित अधिकारीगण।
12. गार्ड फाइल।

आज्ञा से,

सुरेन्द्र सिंह
विशेष सचिव।

Search easily www.bharatiyashasandesh.org
https://shasanadesh.up.gov.in

परिशिष्ट-1 - पोर्टल पर कार्य संपादन हेतु निर्धारित समय सीमाएं

क्र० सं०	सन्दर्भ का प्रकार	निस्तारण हेतु समय सीमा	असंतुष्ट फीडबैक पर कार्यवाही करने हेतु समय सीमा		पुनर्जीवित सन्दर्भ पर कार्यवाही करने हेतु समय सीमा	
			निस्तारण/ अनुमोदनकर्ता हेतु	उच्चाधिकारी हेतु	निस्तारण/ अनुमोदनकर्ता हेतु	उच्चाधिकारी हेतु
1	2	3	4	5	4	5
1	मुख्यमंत्री सन्दर्भ	आख्या सन्दर्भों हेतु सामान्यतः 30 दिवस अथवा यथा आदेशित, अन्तरित सन्दर्भों हेतु 15 दिवस	1. सन्दर्भ को पुनर्जीवित कर **संशोधित आख्या** अपलोड करने **अथवा** 2. सन्दर्भ को **स्पेशल क्लोज** करने के लिए प्रस्ताव भेजने हेतु **07 दिवस**	1. असंतुष्ट फीडबैक को निक्षेपित (set aside) करते हुए सन्दर्भ को स्पेशल क्लोज करने **अथवा** 2. निस्तारण आख्या को संतोषजनक न मानते हुए सन्दर्भ को पुनर्जीवित करने के लिए **07 दिवस**	संशोधित आख्या अपलोड करने के लिए **07 दिवस**	संशोधित आख्या का अनुमोदन/आपत्ति करने के लिए **07 दिवस**
2	डीएम/ एसएसपी सन्दर्भ	सामान्यतः 15 दिवस अथवा यथा आदेशित				
3	सम्पूर्ण (तहसील) / थाना समाधान दिवस	सामान्यतः 15 दिवस अथवा यथा आदेशित				
4	ऑनलाइन सन्दर्भ	सामान्यतः 15 दिवस अथवा विभाग द्वारा निर्धारित				
5	मण्डलायुक्त/ डी.आई.जी. सन्दर्भ	सामान्यतः 15 दिवस अथवा यथा आदेशित				
6	पी. जी. पोर्टल	सामान्यतः 30 दिवस अथवा यथा आदेशित				
7	उप मुख्यमंत्री सन्दर्भ	सामान्यतः 30 दिवस अथवा यथा आदेशित				
8	शासन/ निदेशालय सन्दर्भ	सामान्यतः 30 दिवस अथवा यथा आदेशित				

नोट : 1. कॉलम-3 में समय सीमा की गणना सन्दर्भ दिनांक से की जाएगी।

2. कॉलम-3 में यथा आदेशित का तात्पर्य प्रथम आदेशकर्ता अधिकारी द्वारा सन्दर्भ पर दर्ज की गई विशेष समायावधि से होगा।

3. कॉलम-5 में निस्तारण आख्या को संतोषजनक न मानते हुए सन्दर्भ को पुनर्जीवित करने पर **उच्चाधिकारी द्वारा विशिष्ट निर्देश/आदेश अनिवार्य रूप से अंकित किए जाएंगे।**

easily www.bharatiyashasanadesh.org
http://shasanadesh.up.gov.in

परिशिष्ट-2

श्रेणीकरण हेतु अनुमोदन का स्तर एवं श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी

सन्दर्भ का प्रकार	अनुमोदन का स्तर	असंतुष्ट फीडबैक सन्दर्भों पर कार्यवाही हेतु श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी	रैण्डम श्रेणीकरण हेतु अधिकृत श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी
सम्पूर्ण समाधान (तहसील) / थाना दिवस सन्दर्भ	उपजिलाधिकारी / पुलिस उपाधीक्षक	मुख्य विकास अधिकारी (विकास कार्य विभाग), अपर जिलाधिकारी (अन्य विभाग) तथा पुलिस अधीक्षक/पुलिस उपायुक्त	जिलाधिकारी, पुलिस उपायुक्त, संयुक्त पुलिस आयुक्त, पुलिस आयुक्त, पुलिस उप महानिरीक्षक, पुलिस महानिरीक्षक, मण्डलायुक्त, विभागाध्यक्ष व शासन के सम्बन्धित विभाग, मुख्यमंत्री कार्यालय।
जिलाधिकारी / पुलिस अधीक्षक सन्दर्भ / जन सेवा केन्द्र सन्दर्भ	जिलाधिकारी / पुलिस अधीक्षक/ पुलिस उपायुक्त	मण्डलायुक्त / पुलिस उप महानिरीक्षक/ संयुक्त पुलिस आयुक्त	संयुक्त पुलिस आयुक्त, पुलिस आयुक्त, पुलिस उप महानिरीक्षक, पुलिस महानिरीक्षक, मण्डलायुक्त, विभागाध्यक्ष व शासन के सम्बन्धित विभाग, मुख्यमंत्री कार्यालय।
	अन्य अधीनस्थ अनुमोदनकर्ता अधिकारी	जिलाधिकारी / पुलिस अधीक्षक/ पुलिस उपायुक्त	जिलाधिकारी, पुलिस उपायुक्त/ संयुक्त पुलिस आयुक्त, पुलिस आयुक्त, पुलिस अधीक्षक, पुलिस उप महानिरीक्षक, पुलिस महानिरीक्षक, मण्डलायुक्त, विभागाध्यक्ष व शासन के सम्बन्धित विभाग, मुख्यमंत्री कार्यालय।
मुख्यमंत्री अन्तरित सन्दर्भ / ऑनलाइन सन्दर्भ / पी० जी० पोर्टल सन्दर्भ	शासन / विभागाध्यक्ष / जोनल / मंडलीय कार्यालय / जिलाधिकारी व पुलिस अधीक्षक/ जनपद स्तरीय अन्य अधिकारी	• अनुमोदनकर्ता अधिकारी को सन्दर्भ जिस उच्चाधिकारी से प्राप्त हुआ है • *ऑनलाइन सन्दर्भों की स्थिति में यदि अनुमोदनकर्ता एवं शिकायतकर्ता के मध्य कोई अन्य स्तर नहीं है तो ऐसी स्थिति में अनुमोदनकर्ता अधिकारी से एक स्तर उच्च विभागीय अधिकारी (पोर्टल में मैपिंग के अनुसार)। **नोट- शासन स्तर पर प्राप्त फीडबैक उनके स्तर से ही निक्षेपित किए जाएंगे ।**	• अनुमोदनकर्ता अधिकारी को जिन उच्च स्तरों के माध्यम से सन्दर्भ प्राप्त हुआ है वह समस्त स्तर • पुलिस उपायुक्त, संयुक्त पुलिस आयुक्त, पुलिस आयुक्त, पुलिस उप महानिरीक्षक, पुलिस महानिरीक्षक, मण्डलायुक्त, विभागाध्यक्ष व शासन के सम्बन्धित विभाग, मुख्यमंत्री कार्यालय।

***उदाहरण- यदि कोई शिकायतकर्ता अपना ऑनलाइन आवेदन जिलाधिकारी के समक्ष करता है तथा शिकायत का निस्तारण / अनुमोदन जिलाधिकारी द्वारा किया जाता है, तो इस प्रकार के सन्दर्भ में शिकायतकर्ता से असंतुष्ट फीडबैक प्राप्त होने पर जिलाधिकारी को यह अवसर होगा कि वह निस्तारण की गुणवत्ता का परीक्षण अपने स्तर पर एक बार पुनः कर लें। यदि पुनः परीक्षण के उपरान्त जिलाधिकारी द्वारा निस्तारण आख्या को संतोषजनक में प्रस्तावित किया जाता है, तो यह सन्दर्भ परीक्षण हेतु सम्बन्धित मण्डलायुक्त को प्राप्त होगा।**

easily on www.bhartiyashasanadesh.org
http://shasanadesh.up.gov.in

परिशिष्ट-3

मासिक मूल्यांकन की व्यवस्था

जनशिकायतों के त्वरित एवं गुणवत्तापरक निस्तारण हेतु महत्वपूर्ण बिन्दु तथा उनके मूल्यांकन की व्यवस्था निम्नवत रहेगी-

1. **प्राप्त शिकायतों पर ससमय कार्यवाही प्रारम्भ किया जाना-** प्राप्त सन्दर्भों पर तत्काल कार्यवाही प्रारम्भ की जानी चाहिए। इस पोर्टल में प्राप्त सन्दर्भों को अविलम्ब अपने कार्यालय या अधीनस्थ कार्यालयों को मार्क/अग्रसारित न किये जाने पर यह माना जाएगा कि उन्हें देखा ही नहीं गया है। समीक्षा माह में सन्दर्भों को अग्रसारित करने में लगे प्रति सन्दर्भ औसत दिवसों के अनुसार अंक प्रदान किये जाएंगे।
2. **शिकायतों का समयसीमा के अन्तर्गत निस्तारण किया जाना-** निर्धारित समयावधि के भीतर सन्दर्भ निस्तारित न होने की स्थिति में उनको डिफॉल्टर माना जाएगा। डिफॉल्टर सन्दर्भों का प्रतिशत अधिक होने पर यह उस स्तर पर जनशिकायतों के निस्तारण में शिथिलता बरते जाने का द्योतक है। अत: विभिन्न प्रकार के सन्दर्भों की प्राप्ति के मासिक औसत के सापेक्ष डिफॉल्टर सन्दर्भों के प्रतिशत पर अंक प्रदान किए जाएंगे। पोर्टल पर ऑनलाइन सन्दर्भों के गुणवत्तापूर्ण निस्तारण हेतु जिलाधिकारी एवं एसएसपी कार्यालय सहित उनके अधीनस्थ कार्यालयों में डिफाल्टर जनशिकायतों को समाहित करते हुए जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक मूल्यांकन रिपोर्ट तैयार की जाएगी।
3. **अनुमोदनकर्ता अधिकारी के रूप में निस्तारण की गुणवत्ता-** अनुमोदनकर्ता अधिकारियों के रूप में किये गए निस्तारण की गुणवत्ता का मूल्यांकन इस तथ्य के आधार पर किया जाएगा कि उनके द्वारा निस्तारित सन्दर्भों में से उच्चाधिकारियों द्वारा जिन सन्दर्भों की ग्रेडिंग की गयी है, उनमें से कितने सन्दर्भों में C- श्रेणी प्राप्त हुई है तथा कितने सन्दर्भ ऑटो-C होकर पुनर्जीवित हुए हैं। सम्बन्धित अधिकारी के C-श्रेणी सन्दर्भों का प्रतिशत उस माह में अधिक होने पर कम अंक मिलेंगें तथा कम प्रतिशत पर अधिक अंक प्राप्त होंगें। मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा गुणवत्ता परीक्षण में C-श्रेणी प्रदान किए गए सन्दर्भों हेतु पृथक से 20 अंकों की व्यवस्था मासिक मूल्यांकन में रहेगी।
4. **श्रेणीकर्ता उच्चधिकारी के रूप में की गयी कार्यवाही-** श्रेणीकरण हेतु प्रत्येक अधिकारी हेतु 30 सन्दर्भों का मासिक लक्ष्य निर्धारित किया जाता है इसके अतिरिक्त अनुमोदनकर्ता अधिकारी द्वारा असंतुष्ट फीडबैक को स्पेशल क्लोज किये जाने हेतु प्रस्तावित सन्दर्भों पर निक्षेपण/पुनर्जीवन की कार्यवाही 07 दिवस में किया जाना श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के लिए अनिवार्य होगा। इसके सापेक्ष की गयी कार्यवाही पर अंक प्रदान किये जाएंगे। अन्यथा की स्थिति में अंक कटेंगे।
5. **जिलाधिकारी/पुलिस अधीक्षक कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की पोर्टल में फीडिंग की स्थिति-** समस्त जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक के कार्यालयों में प्रतिदिन जनसुनवाई, पत्र, फैक्स, ईमेल, आदि से प्राप्त आवेदन पत्रों की प्रविष्टि इसी पोर्टल के माध्यम से की जाएगी। फीडिंग की कार्यवाही हेतु प्रत्येक जनपद का मानक निर्धारित किया गया है। मानक से अधिक फीडिंग पर अतिरिक्त अंक प्राप्त होंगे तथा कम फीडिंग पर अंक कटेंगे।
6. **स्पेशल क्लोज किए गए सन्दर्भों के भौतिक सत्यापन की कार्यवाही-**
भौतिक सत्यापन मॉड्यूल में स्पेशल क्लोज किए गए न्यूनतम 40 सन्दर्भों (मासिक लक्ष्य) के भौतिक सत्यापन की कार्यवाही प्रत्येक माह जिलाधिकारी के द्वारा करवाई जाएगी। लक्ष्य के सापेक्ष की गयी कार्यवाही पर अंक प्रदान किये जाएंगे। अन्यथा की स्थिति में अंक कटेंगे।

समाधान पोर्टल www.jansunwai.up.nic.in पर प्राप्त सन्दर्भों के त्वरित एवं गुणवत्तापरक निस्तारण हेतु मासिक मूल्यांकन प्रपत्र (version 2.0) (दिनांक : 01.02.2020 से लागू)

सम्बन्धित अधिकारी का विवरण

विभाग-	**पदनाम-**
स्तर-	**username-**
माह-	**वर्ष-**

(1) सन्दर्भों की मार्किंग/अग्रसारण में लगे औसत दिवस

सन्दर्भ का प्रकार	माह में कुल मार्क किये गए सन्दर्भ	मार्किंग में लगे कुल दिवस	मार्किंग में लगे औसत दिवस	प्राप्तांक	मार्किंग में लगे औसत दिवस के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3	4=3/2	5	6
समस्त सन्दर्भ				A	अधिकतम अंक-10 10(<2 day), 8(2-2.5 days), 6(2.5-3.0 days), 4(3.0-3.5 days), 2(3.5-4.0), 0(>4 days) *(उपरोक्त अवधि की गणना में सन्दर्भ प्राप्ति का दिवस सम्मिलित रहेगा।)*

(2) डिफाल्टर सन्दर्भ

सन्दर्भ का प्रकार	प्रति माह प्राप्त औसत सन्दर्भ *	माह के अंत में कुल डिफाल्टर की संख्या^	डिफाल्टर सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	डिफाल्टर सन्दर्भों के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3	4=(3/2)X100	5	6
मुख्यमंत्री सन्दर्भ				B	अधिकतम अंक-10 10(0), 9(0.1-10%), 8(11-20%), 7(21-30%), 6(31-40%),........2(71-80%), 1(81-90%), 0(>90%)
ऑनलाइन सन्दर्भ				C	अधिकतम अंक-10 10(0), 9(0.1-10%), 8(11-20%), 7(21-30%), 6(31-40%),........2(71-80%), 1(81-90%), 0(>90%)
पीजी पोर्टल, व अन्य सन्दर्भ				D	अधिकतम अंक-10 10(0), 9(0.1-10%), 8(11-20%), 7(21-30%), 6(31-40%),........2(71-80%), 1(81-90%), 0(>90%)
मुख्यमंत्री हेल्पलाइन सन्दर्भ				E	अधिकतम अंक-10 10(0), 9(0.1-10%), 8(11-20%), 7(21-30%), 6(31-40%),........2(71-80%), 1(81-90%), 0(>90%)
DM/SSP, जनसेवा केन्द्र, सन्दर्भ				F	अधिकतम अंक-10 10(0), 9(0.1-10%), 8(11-20%), 7(21-30%), 6(31-40%),........2(71-80%), 1(81-90%), 0(>90%)
सम्पूर्ण समाधान/ थाना समाधान दिवस सन्दर्भ				G	अधिकतम अंक-10 10(0), 9(0.1-10%), 8(11-20%), 7(21-30%), 6(31-40%),........2(71-80%), 1(81-90%), 0(>90%)

Search https://www.bhartiyashasanadesh.org
https://shasanadesh.up.gov.in

(3.1) स्वयं के स्तर पर निस्तारित/अनुमोदित सन्दर्भों के सापेक्ष C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भ				
उच्चाधिकारियों द्वारा आपके कुल श्रेणीकृत सन्दर्भ (स्वतः पुनर्जीवित ऑटो-C सहित)	कुल C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भ (ऑटो-C एवं उच्चाधिकारियों द्वारा C-श्रेणीकृत)	C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक [&]	ऑटो-C एवं उच्चाधिकारियों से C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भों के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3=(2/1)X100	4	5
			H	**अधिकतम अंक-20** **20**(0%), **19**(0.01-5%), **18**(5.01-10%), **17**(10.01-15%).... **2**(85.01-90%), **1**(90.01-95%), **0**(>95%)

(3.2) मुख्यमंत्री कार्यालय से C-श्रेणीकृत सन्दर्भ				
मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा आपके कुल श्रेणीकृत सन्दर्भ[&]	मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा कुल C-श्रेणीकृत सन्दर्भ	C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक [&]	मुख्यमंत्री कार्यालय से C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भों के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3=(2/1)X100	4	5
			I	**अधिकतम अंक-20** 20(0%), 19(0.01-5%), 18(5.01-10%), 17(10.01-15%).... 2(85.01-90%), 1(90.01-95%), 0(>95%)

(4) उच्चाधिकारी के रूप में कार्यवाही (श्रेणीकरण + फीडबैक के उपरान्त अधीनस्थों के प्रस्तावों पर निर्णय)				
श्रेणीकरण का मासिक लक्ष्य (30[$])	कुल श्रेणीकृत सन्दर्भों की संख्या[&]	लक्ष्य के सापेक्ष श्रेणीकृत सन्दर्भों का प्रतिशत	प्राप्तांक [&]	लक्ष्य के सापेक्ष श्रेणीकृत सन्दर्भों के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3 = (2/1) X100	4	5
			J	**अधिकतम अंक-10** **0**(0), **1**(1-10%), **2**(11-20%), 3(21-30%).... **8**(71-80%), **9**(81-90%), **10**(91-100%)
अधीनस्थों से निर्णय हेतु प्राप्त/ लम्बित प्रस्तावों की संख्या [&]	स्पेशल क्लोज / पुनर्जीवित किए गए सन्दर्भों की संख्या	स्पेशल क्लोज / पुनर्जीवित किए गए सन्दर्भों का प्रतिशत	प्राप्तांक [&]	स्पेशल क्लोज / पुनर्जीवित किए गए सन्दर्भों के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3 = (2/1) X 100	4	5
			K	**अधिकतम अंक-10** **0**(0), **1**(1-10%), **2**(11-20%), 3(21-30%).... **8**(71-80%), **9**(81-90%), **10**(91-100%)

Search.bhartiyashasanadesh.org

(5) DM/SSP कार्यालय में सन्दर्भ फीडिंग की स्थिति @				
फीडिंग हेतु मासिक लक्ष्य	माह में फीड किए गए सन्दर्भों की संख्या	फीडिंग का प्रतिशत	प्राप्तांक	मासिक लक्ष्य के सापेक्ष फीडिंग के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3 = (2/1) X 100	4	5
			L	**अधिकतम अंक-10** फीडिंग हेतु प्रत्येक जनपद का मानक निर्धारित किया गया है। जनपद में फीडिंग यदि इस मानक के बराबर है, तो उसे 5 अंक प्राप्त होंगे। मानक से प्रत्येक 10 % (मानक का ही) अधिक फीडिंग पर अतिरिक्त 01 अंक प्राप्त होंगे तथा प्रत्येक 10 % (मानक का ही) कम फीडिंग पर 01 अंक कटेंगे।
(6) सन्दर्भों के भौतिक सत्यापन की कार्यवाही £				
भौतिक सत्यापन का मासिक लक्ष्य (40)	कुल सत्यापित सन्दर्भों की संख्या	सत्यापित सन्दर्भों का प्रतिशत	प्राप्तांक	सत्यापित सन्दर्भों के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3 = (2/1) X 100	4	5
			M	**अधिकतम अंक-20** **0**(0-5%), **1**(5.01-10%), **2**(10.01-15%)........ 17(85.01-90%), 18(90.01-95%), 19(95.01-99.99%), 20(100%)
महायोग (A+B+C+D+E+F+G+H+I+J+K+L+M) (प्राप्तांक/पूर्णांक#)				
प्राप्तांक प्रतिशत				

नोट-1: * प्रति माह प्राप्त मासिक औसत सन्दर्भों की गणना पोर्टल में विगत 06 माह में प्राप्त एवं पूर्व से लम्बित कुल सन्दर्भों के आधार पर रहेगी। जिलाधिकारी हेतु सन्दर्भों की गणना में उनके अधीनस्थ समस्त जनपद/तहसील/विकासखंड आदि स्तर के अधिकारियों (पुलिस को छोड़कर) को पोर्टल से सीधे प्राप्त ऑनलाइन एवं मुख्यमंत्री हेल्पलाइन सन्दर्भ भी सम्मिलित रहेंगे। इसी भांति एसएसपी हेतु सन्दर्भों की गणना में उनके अधीनस्थ सर्किल एवं थानों के स्तर के अधिकारियों को पोर्टल से प्राप्त सन्दर्भ सम्मिलित रहेंगे।

नोट-2: ^ असंतुष्ट फीडबैक के उपरांत कार्यवाही हेतु निर्धारित समय सीमा बीत जाने के उपरान्त अनिस्तारित सन्दर्भ भी अब डिफॉल्टर सन्दर्भ माने जाएंगे।

नोट-3: & किसी भी कार्यवाही हेतु उपलब्ध सन्दर्भों की संख्या के शून्य होने पर मूल्यांकन गणना में उस मानक हेतु प्राप्तांक व पूर्णांक दोनों शून्य रहेंगे।

नोट-4: $ न्यूनतम लक्ष्य (30) से कम सन्दर्भ उपलब्ध होने पर उपलब्ध सन्दर्भों की संख्या को ही लक्ष्य माना जाएगा।

नोट-5: @ फीडिंग का मानक मात्र DM तथा SSP हेतु लागू होगा।

नोट-6: £ भौतिक सत्यापन का मानक मात्र DM हेतु लागू होगा।

नोट-7: # नोट-3 के अनुसार महायोग में भी पूर्णांक परिवर्तनीय रहेगा।

नोट-8: कतिपय विभागों/निदेशालयों/कार्यालयों में सन्दर्भों की प्राप्ति का मासिक औसत 25 सन्दर्भ से कम है, ऐसे विभागों/निदेशालयों को मुख्य रैंकिंग में सम्मिलित नहीं किया जाएगा, उनकी रैंकिंग पृथक श्रेणी में जारी की जाएगी।

****

Search www.bhartiyashasanadesh.org
https://shasanadesh.up.gov.in