संख्या-1/2017/386/चैतीस-लो0शि0-5/2017

प्रेषक,

एस0 पी0 गोयल,
प्रमुख सचिव, मुख्यमंत्री,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1. समस्त प्रमुख सचिव/सचिव, उ0प्र0 शासन।
2. समस्त विभागाध्यक्ष, उत्तर प्रदेश।
3. समस्त मंडलायुक्त, उत्तर प्रदेश।
4. समस्त जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।
5. समस्त वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक, उत्तर प्रदेश।

लोक शिकायत अनुभाग-5 लखनऊः दिनांक 19 जून, 2017

विषयः-जनसुनवाई प्रणाली पर अंकित की गयी शिकायतों की जांच आरोपी अधिकारी से न कराया जाना।

महोदय,

जन शिकायतों के विभिन्न स्तरों पर निस्तारण के लिए समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली (IGRS) लागू की गई है।

2. जन शिकायतों के निस्तारण की गुणवत्ता के परीक्षण के दौरान यह दृष्टिगत हुआ है कि कतिपय प्रकरणों में शिकायतकर्ता द्वारा जिस अधिकारी/कार्मिक के विरूद्ध शिकायत प्रस्तुत की जाती है, अग्रसारणकर्ता अधिकारी द्वारा जांच हेतु आरोपी अधिकारी को ही उक्त शिकायत पृष्ठांकित कर दी जाती है। इस सम्बन्ध में शिकायतकर्ताओं के भी कई फीडबैक मुख्यमंत्री कार्यालय को प्राप्त हुए हैं।

3. यह स्वाभाविक है कि आरोपी अधिकारी/कार्मिक के विरूद्ध प्राप्त शिकायत की जांच उसी अधिकारी से कराए जाने से शिकायत के सम्बन्ध में सही तथ्य ज्ञात हो पाना एवं समुचित निराकरण सम्भव नहीं है। अतः इस सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि जन शिकायतों को निस्तारण हेतु अग्रसारित करते समय उपरोक्त तथ्य का विशेष ध्यान रखा जाए तथा किसी भी परिस्थिति में शिकायती प्रार्थना पत्र जांच हेतु ऐसे अधिकारी/कर्मचारी को पृष्ठांकित ना किया जाए, जिनके सम्बन्ध में शिकायत की गई हो ।

उक्त आदेश का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित किया जाए।

भवदीय,

(एस0पी0 गोयल)
प्रमुख सचिव, मुख्यमंत्री।

क्रमशः पृष्ठ-2/

Search easily on www.bhartiyashasanadesh.org

<u>पृष्ठांकन संख्या- 386(1)/चैतीस-लो0शि0-5/2016 तद्दिनांक</u>

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित-

1. सचिव/विशेष सचिव, विशेष कार्याधिकारी, मुख्य मंत्री, उ0प्र0 शासन।
2. प्रमुख स्टाफ आफिसर, मुख्य सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
3. पुलिसमहानिदेशक, उत्तर प्रदेश।
4. समस्त उपाध्यक्ष/मुख्य कार्यपालक अधिकारी, विकास प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश।
5. समस्त प्रबन्ध निदेशक, सार्वजनिक उपक्रम, उत्त प्रदेश।
6. समस्त कुल सचिव, चिकित्सा, उच्च एवं प्राविधिक शिक्षा, उत्तर प्रदेश।
7. राज्स सूचना विज्ञान अधिकारी, एन0आई0सी0, उत्तर प्रदेश।
8. समस्त नगर आयुक्त, नगर निगम, उत्तर प्रदेश।
9. समस्त उपजिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।
10. मुख्य मंत्री कार्यालय के समस्त अनुभाग, उत्तर प्रदेश शासन।
11. अन्य सम्बन्धित अधिकारीगण।

आज्ञा से,

(रिग्जियान सैम्फिल)
विशेष सचिव, मुख्यमंत्री।

Search easily on www.bhartiyashasanadesh.org