मेरठ जनपद स्तरीय कार्यशाला दिनाक 22-01-2016

जनपद स्तर पर समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली (IGRS- Integrated Grievance Redressal System)

(jansunwai.up.nic.in)जन-सुनवाई के प्रभावी क्रियान्वयन के मुख्य बिन्दु:-

1. आम जन, मुख्यमंत्री कार्यालय, जिलाधिकारी एवं वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय, तहसील दिवस, समाधान दिवस, जनसुविधा केन्द्र/लोकवाणी केन्द्र आदि के **अलग अलग माध्यम** से अपने आवेदन पत्र देते है।

2. विभिन्न माध्यमों से प्राप्त आवेदन पत्रों/संदर्भो के अनुश्रवण हेतु अलग-अलग पोर्टल/साफ्टवेयर वर्तमान में चल रहे है। प्राप्त शिकायतों के निस्तारण/समीक्षा आदि में कठिनाई होती है व अधिक समय लगता हैं। कार्य की अनावशयक पुनरावृति भी होती है।

3. मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा प्रभावी शिकायत प्रबन्धन, निवारण और निगरानी के लिए समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली जन सुनवाई का विकास किया गया है।

4. नागरिक किसी भी समय शिकायतों को दर्ज कर सकेगें, ट्रैक, अनुस्मरण व फीडबैक कर सकेंगे तथा सम्बन्धित विभागों/अधिकारियों को निस्तारण एवं अनुश्रवण की सुगम सुविधा भी उपलब्ध हो सकेगी।

5. प्रथम चरण में मुख्य मंत्री कार्यालय, जिलाधिकारी एवं वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय, तहसील दिवस, भारत सरकार (पी0जी0 पोर्टल) तथा जनसुविधा केन्द्र/लोकवाणी केन्द्र से प्राप्त सन्दर्भो को समन्वित/एकीकृत किया जा रहा है। भविष्य में अन्य कार्यालयों में प्राप्त संदर्भो हेतु भी इस प्रणाली का उपयोग किया जायेगा।

प्रणाली की विशेषताए

6. यह प्रणाली सुगम एवं पारदर्शी है।

7. विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतें एक ही पोर्टल/प्लेटफार्म पर उपलब्ध हो सकेगी।

8. आवेदन पत्र अपलोड व आवेदन पत्रों की ई-मार्किंग होगी तथा मूल प्रति डाक के माध्यम से भेजे जाने की आवशयकता नहीं होगी।

9. आवेदक को सभी स्तरों की SMS भेजने की सुविधा।

10. अद्यावधिक स्थिति ज्ञात की सकती है।

11. आन-लाइन अनुस्मारक (Reminder) भेजने की सुविधा ।

12. हस्ताक्षरित आख्या अपलोड करना |

13. नागरिकों को आनलाइन पंजीकरण की व्यवस्था उपलब्ध होगी।

14. चूंकि इस प्रणाली में संदर्भो की अग्रसारण की व्यवस्था ऑन-लाइन रहेगी, अतः प्रत्येक कार्यालय में इस हेतु नोडल अधिकारी तैनात किया जायेगा। नोडल अधिकारी को NIC से माध्यम से userid व Password दिया जाएगा

15. **नोडल अधिकारी अपना पासवर्ड अग्रसारण व निस्तारण हेतु किसी आपरेटर को न दें।**

16. सन्दर्भो का वर्गीकरण **आख्या एवं अन्तरित** श्रेणियों में किया गया है।

17. प्रत्येक विभाग से सम्बन्धित प्रार्थना पत्रों के विषयों को वर्गीकृत किया गया है। यह वर्गीकरण केवल आदेशकर्ता अधिकारी द्वारा ही किया जाएगा |

18. संदर्भो के **तात्कालिकता/महत्व** के अनुसार चिन्हीकरण की सुविधा उपलब्ध करायी गयी है।

19. अनुश्रवण हेतु एस0एम0एस0/ई-मेल के माध्यम से सम्बन्धित अधिकारियों को अनुस्मारक भेजने की सुविधा उपलब्ध रहेगी।

20. निस्तारण की **गुणवत्ता का श्रेणीकरण** वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा किये जाने की व्यवस्था पोर्टल पर रहेगी।

21. एक साथ टैग करने की सुविधा भी उपलब्ध करायी जायेगी।

22. केवल ई-मार्किंग की जायेगी तथा आख्या भी केवल Elctronically भेजी जायेगी।

२३. इस प्रणाली के प्रभावी कियान्वन के लिए जनपद के ग्रामों की विकासखंड, थाना, तहसील, विधानसभा व लोकसभा वार Mapping किया जाना अनिवार्य है |

24. मुख्यमंत्री कार्यालय से जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक स्तरों को कोई भी संदर्भ डाक के माध्यम से नहीं भेजे जायेंगे तथा सभी संदर्भो की ई-फारवर्डिंग कर/डाउनलोड करके निस्तारण कर उनकी निस्तारण आख्या पोर्टल पर उपलब्ध कराना अनिवार्य होगा।

25. प्रतिदिन 10 से 12 बजे के मध्य जन सुनवाई, फैक्स, ई-मेल, काल सेन्टर आदि माध्यमों से प्राप्त आवेदन पत्रों की प्रविष्टि तथा आख्या प्राप्त कर निस्तारण की कार्यवाही अनिवार्य रूप से इसी प्रणाली के माध्यमों से की जायेगी। **jansuvidha.up.nic.in तथा जनपदों में स्वनिर्मित प्रणालिया पर अब प्रविष्टि नहीं की जायेगी।**

26. दिनांक 25 जनवरी 2016 के पश्चात आने वाले प्रथम मंगलवार को आयोजित **तहसील दिवस** से प्राप्त प्रार्थना पत्रों की फीडिंग/प्रविष्टि इसी प्रणाली में की जायेगी।

27. दिनांक 25 जनवरी, 2016 से PGPORTAL.gov.in पर मुख्य सचिव को प्रेषित समस्त आवेदन पत्रों को IGRS के माध्यम से लोक शिकायत विभाग द्ववारा ई-मार्किंग कर प्रेषित किया जायेगा तथा सम्बन्धित अधिकारी अनिवार्य रूप से निस्तारण आख्या की प्रविष्टि उक्त पोर्टल पर करना सुनिशिचत करेंगे।

28. सुलभ संदर्भ हेतु प्रणाली का यूजर मैनुअल भी प्रणाली की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

29. जिलाधिकारी कार्यालय स्तर पर अपर जिलाधिकारी स्तर के अधिकारी नोडल अधिकारी नामित किए जायेगे तथा कम से कम एक सहायक Computer Operator तैनात किया जाए।

30. वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक अपना यूजर नेम व पासवर्ड प्राप्त कर अधिकारिक ई-मेल, अपने नोडल अधिकारी एवं सहायक (आपरेटर) का नाम, मोबाइल नम्बर, ई-मेल आई0डी0 आदि की सूचना पोर्टल पर उपलब्ध कराया जाना सुनिश्चित करें।

31. यूजर प्रबन्धक (Login व Password देना आदि) का दायित्व सम्बन्धित जिला सूचना-विज्ञान अधिकारी का होगा।

32. नोडल अधिकारी द्वारा प्रतिदिन लागिन का प्रयोग किया जाए तथा कार्यालय प्रमुख द्वारा प्रारम्भ में साप्ताहिक तदुपरान्त पाक्षिक/मासिक समीक्षा अनिवार्य रूप से की जाए।

33. तहसील दिवस, लोकवाणी एवं जन सुविधा केन्द्र के माध्यम से जन शिकायतों के निस्तारण के सम्बन्ध में पूर्व में निर्गत शासनादेषों को उक्त सीमा तक संशोधित समझा जाए |

http:// jansunwai.up.nic.in

इस प्रणाली से सम्बंधित GO व अन्य महत्वपूर्ण जानकारियों के लिए कृपया जनपद की website http://meerut.nic.in पर दिए गए लिंक IGRS को समय समय पर देखते रहें |

Contact Details : ईमेल : upmee@nic.in with withsubject details as IGRS

Phone 0121-2640807 ,

Vijendra Singh DIO, 9412337789

Amit Saxena Additional DIO. 9412704248

इस प्रणाली के computer पर विस्तृत demonstration हेतु एक कार्यशाला दिनाक 23-01-2016 को सायं 3:00 बजे से 5:00 बजे तक NIC कार्यालय कलेक्ट्रेट मेरठ में आयोजित की जायेगी |