संख्याः 5/2021/1405/छत्तीस-5-2021-08(19)/2020

प्रेषक,

अपर मुख्य सचिव,
श्रम एवं सेवायोजन,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
समस्त विभागाध्यक्ष, उत्तर प्रदेश।
समस्त मण्डलायुक्त, उत्तर प्रदेश।
समस्त जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।

श्रम अनुभाग-5 लखनऊः दिनाँकः 13 दिसम्बर, 2021

विषयः **सेवामित्र पोर्टल/एप/कॉल-सेन्टर (155330) पर उपलब्ध सेवाओं के उपयोग के सम्बन्ध में।**

महोदय,

कृपया अवगत कराना है कि श्रम एवं सेवायोजन विभाग, उ0प्र0 शासन द्वारा प्रदेश के नागरिकों को स्थानीय स्तर पर विभिन्न प्रकृति की सेवायें प्रदान किये जाने के उद्देश्य से शासनादेश संख्या 239/36-5-2020-08(19)/2020 दिनांक 11 मार्च, 2020 जारी किया गया है। कालान्तर में नागरिकों को शासकीय व्यवस्था में दैनिक प्रकृति की सेवाओं को उपलब्ध कराये जाने पर विचार किया गया, जिसमें पाया गया कि इस प्रकार की व्यवस्था को किसी स्वतन्त्र संस्था के माध्यम से परिचालित किया जाना श्रेयस्कर रहेगा। नागरिकों को प्रदान की जाने वाली प्रमुख सेवाओं में कौशल प्राप्त कामगारों (कारपेन्टर, इलेक्ट्रीशियन, प्लम्बर, पेन्टर, टैक्सी सेवा आदि) की प्रमाणित सेवा तथा प्रदेश के कुशल कामगारों को स्थानीय स्तर पर रोजगार उपलब्ध कराना मुख्य रुप से सम्मिलित हैं। इन समस्त कार्यों को किसी स्वतन्त्र संस्था के माध्यम से परिचालित किये जाने के क्रम में प्रदेश सरकार द्वारा ''सेवामित्र समिति, उ0प्र0, लखनऊ'' को सोसायटी मोड में गठित किया गया है। इस समिति में विभिन्न विभागों के प्रतिनिधित्व को सुनिश्चित किया गया है। नागरिकों को प्रमाणित सेवायें प्रदान करने के लिये एक पोर्टल **sewamitra.up.gov.in,** एप तथा कॉल-सेन्टर के टोल फ्री नम्बर-155330 को विकसित किया गया है।

2. नागरिकों को सेवायें प्रदान करने हेतु विकसित की गई व्यवस्था में सेवा का परिचालन कुशल कामगार अर्थात सेवामित्र व उपभोक्ता के मध्य सीधे न होकर पोर्टल पर पंजीकृत सेवाप्रदाता के माध्यम से किया जायेगा। सेवामित्र समिति तथा प्रत्येक सेवाप्रदाता के मध्य सर्वप्रथम एक अनुबंध-पत्र हस्ताक्षरित किया जायेगा, जिसमें समस्त बिन्दुओं का समावेश रहेगा। सेवाप्रदाताओं का चयन एक विशिष्ट व्यवस्था के अधीन किया जायेगा। इस हेतु आर0एफ0ई0 **(Request for Empanelment)** प्रपत्र पेर्टल पर उपलब्ध होगा। सेवाप्रदाताओं के पोर्टल पर पंजीकरण के उपरान्त उनके द्वारा जनपदों व उनमें प्रदान की जाने वाली सेवाओं का चयन किया जायेगा। सेवाप्रदाता के माध्यम से नागरिकों/उपभोक्ताओं को प्रदान की जाने वाली सेवायें व सम्बन्धित उप-सेवायें शुल्क आधारित होंगी, जिसका सेवाप्रदाता द्वारा निर्धारण तथा अंकन पोर्टल पर किया जायेगा। सेवाप्रदाता द्वारा विभिन्न जनपदों में सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु सेवामित्रों का पंजीकरण कराया जायेगा। किसी उपभोक्ता द्वारा

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।

http://shasanadesh.up.gov.in

किसी सेवा का शुल्क एवं सेवाप्रदाता की रेटिंग के पोर्टल/एप पर अवलोकन तथा कॉल-सेन्टर से वार्ता के उपरान्त सेवा बुक की जा सकेगी। उपभोक्ता द्वारा बुक करायी गयी सेवा को बुक किये गये सेवाप्रदाता द्वारा सेवामित्र के माध्यम से उपलब्ध कराया जायेगा तथा सेवा पूर्ण होने के उपरान्त सेवामित्र द्वारा निर्धारित शुल्क उपभोक्ता से प्राप्त किया जायेगा। उक्त सेवाशुल्क की राशि का दस प्रतिशत धनराशि पोर्टल/एप एवं कॉल-सेन्टर तथा अन्य कार्यो के रखरखाव हेतु सेवामित्र समिति को उपलब्ध करायी जायेगी। सभी सेवामित्रों का पुलिस सत्यापन एवं उनके कौशल का प्रमाणन सम्बन्धित सेवाप्रदाता द्वारा कराया जायेगा।

3. इसी प्रकार उपभोक्ताओं द्वारा "प्रोजेक्ट वर्क" की सेवाएं भी सेवामित्र पोर्टल/एप/कॉल-सेन्टर के माध्यम से प्राप्त की जा सकेगी। इस हेतु उपभोक्ता द्वारा प्रोजेक्ट वर्क से सम्बन्धित समस्त जानकारी, बजट की व्यवस्था तथा टाइमलाइन की सूचना पोर्टल/एप पर प्रविष्ट की जायेगी। उक्त प्रविष्टि के उपरान्त इच्छुक सेवाप्रदाताओं द्वारा उक्त प्रोजेक्ट हेतु सर्विस चार्ज, टाइमलाइन एवं अन्य सुसंगत जानकारी उपलब्ध करायी जायेगी, जिसके आधार पर उपभोक्ता द्वारा सेवाप्रदाता का चयन किया जा सकेगा। इसके उपरान्त सेवाप्रदाता एवं उपभोक्ता के मध्य एक MOU भी हस्ताक्षरित किया जायेगा। कार्यपूर्ण होने के उपरान्त उपभोक्ता द्वारा सेवाप्रदाता को रेटिंग एवं फीडबैक की व्यवस्था भी सेवामित्र पोर्टल/एप पर उपलब्ध है।

4. प्रदेश के विभिन्न सरकारी/अर्धसरकारी विभागों एवं उनके अन्तर्गत संस्थाओं द्वारा भी विभिन्न प्रकार की सेवाएं विभिन्न माध्यमों से प्राप्त की जा रही हैं। सेवामित्र प्लेटफार्म (सेवामित्र पोर्टल/एप/ कॉल-सेन्टर) से उक्त सेवाएं प्राप्त करने से जहाँ एक ओर प्रदेश के बेरोजगार युवाओं को स्थानीय स्तर पर रोजगार उपलब्ध हो सकेगा वही सरकारी संस्थाओं/विभागों को भी एक ही पोर्टल से समस्त सेवाओं की भी उपलब्धता सुनिश्चित हो सकेगी। इसके अतिरिक्त यह भी अवगत कराना है कि उक्त प्रक्रिया में विभागों के प्रतिस्पर्धी मूल्य निर्धारण (**Competitive Pricing**) होने के कारण उपरोक्त सेवाएं सस्ती दर पर उपलब्ध हो सकेंगी।

5. इस सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि कृपया प्रदेश के समस्त सरकारी विभागों एवं उनके अन्तर्गत संस्थाओं में प्राथमिकता के आधार पर सेवामित्र पोर्टल से सेवाएं प्राप्त की जाए तथा जो सेवाएं उक्त पोर्टल पर उपलब्ध नहीं है, केवल उनकी आपूर्ति अन्य माध्यमों से की जाए। उक्त निर्देशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित कराया जाए।

भवदीय

(सुरेश चन्द्रा)
अपर मुख्य सचिव

http://shasanadesh.up.gov.in

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।