प्रेषक,

आयुक्त,
मेरठ मण्डल, मेरठ।

सेवा में,

समस्त जिलाधिकारी,
मेरठ मण्डल।

पत्र संख्या- 1445 /आई.जी.आर.एस./2023 दिनांक- जनवरी, 07 2023

विषय- आई0जी0आर0एस0 सन्दर्भों का गुणवत्तापरक निस्तारण किये जाने हेतु चेक लिस्ट एवं दिशा-निर्देश।

महोदय,

कृपया उपरोक्त विषयक सचिव, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन के पत्र संख्या-1211/चौंतीस-लो0शि05/2022, दिनांक-21.12.2022 जो आपको भी सम्बोधित है, का संदर्भ ग्रहण करने का कष्ट करें, जिसमें आई.जी.आर.एस. पोर्टल से प्राप्त सन्दर्भों के गुणवत्तापूर्ण निस्तारण हेतु चेक लिस्ट/ विस्तृत दिशा निर्देश निर्गत किये गये है।

अतः उपर्युक्त संदर्भित पत्र में दिये गये निर्देशों का अक्षरशः परिपालन कराने का कष्ट करें।

भवदीया
5/1/23

(सेल्वा कुमारी जे.)
आयुक्त,
मेरठ मण्डल, मेरठ।

प्रतिलिपि- निम्नलिखित को उक्त शासनादेश की प्रति सहित इस निर्देश के साथ प्रेषित कि शासनादेश में दिये गये निर्देशों का परिपालन कराना सुनिश्चित करें।

1- समस्त मुख्य विकास अधिकारी, मेरठ मण्डल।
2- समस्त मण्डलीय अधिकारी, मेरठ मण्डल, मेरठ।

संलग्नक-उपरोक्तानुसार।

आयुक्त,
मेरठ मण्डल, मेरठ।

jdc-4/d/mangal font letters/ltr-64 mangal font

प्रेषक,

आयुक्त,

मेरठ मण्डल, मेरठ।

सेवा में,

समस्त जिलाधिकारी,

मेरठ मण्डल।

पत्र संख्या- 1445 /आई.जी.आर.एस./2023 दिनांक- जनवरी, 07 2023

विषय- आई0जी0आर0एस0 सन्दर्भों का गुणवत्तापरक निस्तारण किये जाने हेतु चेक लिस्ट एवं दिशा-निर्देश।

महोदय,

कृपया उपरोक्त विषयक सचिव, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन के पत्र संख्या-1211/चौंतीस-लो0शि05/2022, दिनांक-21.12.2022 जो आपको भी सम्बोधित है, का संदर्भ ग्रहण करने का कष्ट करें, जिसमें आई.जी.आर.एस. पोर्टल से प्राप्त सन्दर्भों के गुणवत्तापूर्ण निस्तारण हेतु चेक लिस्ट/ विस्तृत दिशा निर्देश निर्गत किये गये है।

अतः उपर्युक्त संदर्भित पत्र में दिये गये निर्देशों का अक्षरशः परिपालन कराने का कष्ट करें।

भवदीया

/

(सेल्वा कुमारी जे.)
आयुक्त,
मेरठ मण्डल, मेरठ।

प्रतिलिपि- निम्नलिखित को उक्त शासनादेश की प्रति सहित इस निर्देश के साथ प्रेषित कि शासनादेश में दिये गये निर्देशों का परिपालन कराना सुनिश्चित करें।

1- समस्त मुख्य विकास अधिकारी, मेरठ मण्डल।

2- समस्त मण्डलीय अधिकारी, मेरठ मण्डल, मेरठ।

संलग्नक-उपरोक्तानुसार।

आयुक्त,
मेरठ मण्डल, मेरठ।

jdc-4/d/mangal font letters/ltr-64 mangal font

संख्या-1211 /चौंतीस-लो०शि०5/2022

04 JAN 2023

प्रेषक,

अमित सिंह,
सचिव, मुख्यमंत्री,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1- समस्त अपर मुख्य सचिव/ प्रमुख सचिव/ सचिव, उ०प्र० शासन।
2- पुलिस महानिदेशक/ समस्त विभागाध्यक्ष, उ०प्र०।
3- समस्त मण्डलायुक्त/ पुलिस महानिरीक्षक/ पुलिस उपमहानिरीक्षक, उ०प्र०।
4- समस्त जिलाधिकारी, उ०प्र०।
5- समस्त पुलिस आयुक्त/ वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक, उ०प्र०।
6- समस्त नगर आयुक्त, नगर निगम, उ०प्र०।
7- समस्त उपाध्यक्ष, विकास प्राधिकरण, उ०प्र०।
8- समस्त कुलपति/ रजिस्ट्रार, विश्वविद्यालय, उ०प्र०।

लोक शिकायत अनुभाग-5 लखनऊः दिनांकः 21 दिसम्बर, 2022

विषयः- IGRS सन्दर्भों का गुणवत्तापरक निस्तारण किए जाने हेतु चेक लिस्ट/ दिशा-निर्देश।

महोदय,

मुख्यमंत्री कार्यालय, लोक शिकायत अनुभाग-5 द्वारा जारी कार्यालय ज्ञाप संख्या-136/ चौंतीस-लो०शि०-5/2019(टी.सी.) दिनॉक 22.04.2020 में की गई व्यवस्थानुसार IGRS सन्दर्भों के सम्बन्ध में विभिन्न स्तरों से अपलोड की जा रही आख्या का परीक्षण करने पर यह अनुभव किया जा रहा है कि सन्दर्भों का समुचित निस्तारण नहीं किया जा रहा है, जिससे मा० मुख्यमंत्री जी द्वारा गुणवत्तापूर्ण निस्तारण हेतु दिए गए निर्देशों का अनुपालन नहीं होने से जनसुनवाई-समाधान प्रणाली का समुचित लाभ जन मानस को नहीं मिल पा रहा है। अतः सम्यक विचारोपरान्त IGRS सन्दर्भों के गुणवत्तापूर्ण निस्तारण हेतु निम्नलिखित चेक लिस्ट/ दिशा-निर्देश जारी किए जा रहे हैं :-

(1) अन्तरिम आख्या अर्थात कार्यवाही हेतु सम्बन्धित को निर्देशित कर दिया गया है/ पात्रता की जांच की जा रही है/ आवेदक को कार्यालय में उपस्थित होकर अभिलेख प्रस्तुत करने हेतु अवगत करा दिया गया है/ कार्य शीघ्र करा दिया जायेगा/ सरकार की योजनाओं का लाभ दिए जाने हेतु निर्धारित व्यवस्था से आवेदक को अवगत करा दिया गया है/ जांच अधिकारी नामित है/ जांच चल रही है/ सम्बन्धित से आख्या मांगी गई है/ आवेदक द्वारा सम्बन्धित कार्यालय में पत्र प्रस्तुत किए जाने पर गुणदोष के आधार पर कार्यवाही की जायेगी, आदि अन्कित करते हुए सन्दर्भ निस्तारित न किए जाएं अपितु सन्दर्भ का संज्ञान लेकर समुचित कार्यवाही कर आख्या अपलोड की जाए।

(2) पुलिस विभाग द्वारा सन्दर्भों के निस्तारण हेतु यदि आई०पी०सी० की धारा-107/116/151 के अन्तर्गत कार्यवाही की गई हो, तो साक्ष्य के रूप में कृत कार्यवाही की प्रति भी आख्या के साथ अपलोड की जाए।

(3) जल्दबाजी में सन्दर्भ निस्तारित न किए जाएं। आवश्यकतानुसार आवेदक से दूरभाष पर वार्ता करने के उपरान्त ही अन्तिम निस्तारण आख्या अपलोड की जाए।

(4) भूमि के विवादित प्रकरणों में यदि किसी न्यायालय में वाद विचाराधीन है, तो वाद का संपूर्ण विवरण यथा मां० न्यायालय का नाम, वाद संख्या, सुनवाई की अगली तिथि इत्यादि अन्कित कर के आख्या अपलोड की जाए।

(5) प्रायः यह देखा गया है कि राजस्व विभाग द्वारा यह कह कर प्रकरण को निस्तारित किया जाता है कि पर्याप्त पुलिस बल उपलब्ध नहीं हुआ, तथा पुलिस विभाग द्वारा इस आशय की आख्या अपलोड की जाती है कि प्रकरण राजस्व विभाग से सम्बन्धित है अथवा आवदेक को हिदायत दी गई है कि प्रकरण में मा० न्यायालय से अनुतोष प्राप्त करे। यह नितान्त आपत्तिजनक है तथा जनपद स्तर पर दोनों विभागों में समन्वय न होने का द्योतक है। भूमि विवाद के प्रकरणों अथवा भूमि की पैमाईश के प्रकरणों को थाना समाधान दिवस में दर्ज कर राजस्व एवं पुलिस की संयुक्त टीम गठित कर निस्तारण का प्रयास किया जाए एवं तदोपरान्त ही आख्या अपलोड की जाए।

(6) सरकारी/ सार्वजनिक भूमि पर अवैध कब्जा पाए जाने पर उसे तत्काल कब्जा मुक्त कराए जाने के प्रयास किए जाएं। FIR दर्ज करने/ वाद दाखिल करने की आवश्यकता होने पर यह कार्यवाही करते हुए मा० न्यायालय का नाम, वाद संख्या, सुनवाई की अगली तिथि / FIR संख्या एवं तिथि का उल्लेख आख्या में अवश्य किया जाए। आवश्यकतानुसार ऐसे प्रकरणों में जिनमें भू-माफिया द्वारा अवैध कब्जा किया जाना प्रतीत हो रहा हो और तहसील स्तर से कार्यवाही सम्भव न हो, तो ऐसे अवैध कब्जेदारों को भू-माफिया की सूची में दर्ज कर अग्रेतर कार्यवाही की जाए एवं उसकी सूचना का उल्लेख आख्या में किया जाए।

(7) तहसील स्तर से सम्बन्धित प्रकरणों के निस्तारण में नोटिंग की प्रति अपलोड न की जाए, बल्कि अन्तिम निस्तारण आख्या, जो सक्षम स्तर से हस्ताक्षरित हो, की स्वच्छ प्रति ही अपलोड की जाए। अन्य कार्यालय द्वारा भी सन्दर्भों के निस्तारण सम्बन्धी जो आख्या अपलोड की जाए, वह स्वच्छ, पठनीय, तथा सक्षम स्तर से हस्ताक्षरित होनी चाहिए।

(8) यह अनुभव किया जा रहा है कि नोडल अधिकारी द्वारा सन्दर्भ जनपद के किसी कार्यालय/ विभाग को संदर्भित किए जाने पर उक्त कार्यालय द्वारा यह आख्या अंकित की जा रही है कि सन्दर्भ उनके कार्यालय/ विभाग से सम्बन्धित नहीं है और इसी रिपोर्ट पर सन्दर्भ नोडल अधिकारी द्वारा निस्तारित कर दिए जा रहे हैं, जो नितान्त आपत्तिजनक है। यदि कोई सन्दर्भ जनपद के किसी कार्यालय/विभाग से सम्बन्धित नहीं है, तो उक्त कार्यालय/ विभाग द्वारा लाल रंग के क्रास बटन को क्लिक कर सन्दर्भ प्रेषक अधिकारी को वापस किया जायेगा। लाल रंग के क्रॉस बटन पर क्लिक कर यह टिप्पणी अन्कित की जाए कि उनके अनुसार सन्दर्भ किस कार्यालय / विभाग से सम्बन्धित है? हरे रंग के बटन को क्लिक न किया जाए। <u>जनपद स्तर पर एक कार्यालय/ विभाग से दूसरे कार्यालय/ विभाग में सन्दर्भ स्थानान्तरित करने की व्यवस्था आई०जी०आर०एस० प्रणाली में जनपद स्तरीय नोडल अधिकारी के लॉग-इन पर उपलब्ध है।</u> मात्र ऑनलाइन सन्दर्भों में ही, जहां लाल रंग का क्रॉस बटन उपलब्ध नहीं रहता है, सन्दर्भ के कार्यालय/ विभाग से सम्बन्धित नहीं होने पर आख्या अपलोड की जाए। अपलोड की गई आख्या में यह टिप्पणी अवश्य अन्कित की जाए कि उनके अनुसार सन्दर्भ किस कार्यालय/ विभाग से सम्बन्धित है?

(9) यह भी यह अनुभव किया जा रहा है कि यदि किसी प्रकरण में जनपद स्तर के कार्यालय द्वारा कार्यवाही का प्रस्ताव मुख्यालय/ शासन को संदर्भित किया जा चुका है एवं इसी आख्या के आधार पर

नोडल अधिकारी द्वारा सन्दर्भ निस्तारित किया जा चुका है, तो आवेदक द्वारा पुनः आवेदन/शिकायत करने पर सन्दर्भ मुख्यालय/ शासन स्तर से जनपद स्तर पर अग्रसारित हो जाता है और जनपद स्तर से वही पुरानी आख्या लगाकर सन्दर्भ निस्तारित हो जा रहे हैं। इस प्रकार के प्रकरणों में जनपद स्तर से लाल रंग के क्रॉस बटन को क्लिक कर सन्दर्भ प्रेषक अधिकारी को वापस किया जायेगा। वापस करते समय यह टिप्पणी अन्कित की जाए कि "इस सन्दर्भ के सम्बन्ध में प्रस्ताव मुख्यालय/ शासन के प्रशासकीय विभाग को पत्र संख्या ....... दिनांक ....... (छायाप्रति संलग्न) द्वारा संदर्भित किया जा चुका है। अग्रेतर कार्यवाही मुख्यालय/ शासन स्तर से की जानी है"। इन प्रकरणों में भी हरे रंग के बटन को क्लिक न किया जाए।

(10) यदि कोई सन्दर्भ जनपद से उच्च स्तर के अधिकारी (मण्डलायुक्त, पुलिस उप महानिरीक्षक, निदेशक, सचिव आदि) द्वारा अग्रसारित होकर आपको प्राप्त होता है, परन्तु वह सन्दर्भ अन्य जनपद/ विभाग से सम्बन्धित है और आपके जनपद स्तर से सम्बन्धित कार्यालय को अग्रसारित करने की व्यवस्था पोर्टल पर नहीं है, तो लाल रंग के क्रॉस बटन को क्लिक कर सन्दर्भ प्रेषक अधिकारी को वापस किया जायेगा। वापस करते समय यह टिप्पणी अनिवार्य रूप से अन्कित की जाए कि उनके अनुसार सन्दर्भ किस कार्यालय/ विभाग से सम्बन्धित है?

(11) सरकार की योजनाओं का लाभ दिए जाने हेतु आवेदक के अपात्र पाए जाने पर उसके कारणों का स्पष्ट उल्लेख भी आख्या में अन्कित किया जाए।

(12) यदि कोई सन्दर्भ FIR दर्ज कराने की मांग से सम्बन्धित है, तो प्राप्त सन्दर्भ का परीक्षण कराकर FIR दर्ज करने का औचित्य पाए जाने पर आवेदक को बुलाकर उसकी बात सुनकर FIR दर्ज की जाए। "तहरीर थाने में दिए जाने पर कार्यवाही की जायेगी" अन्कित कर सन्दर्भ निस्तारित न किए जाएं।

(13) छात्रवृत्ति के प्रकरणों को स्कूल/कालेज/संस्थानों द्वारा ऑनलाइन करने पर जनपद स्तरीय विभागीय अधिकारी द्वारा प्रथम स्टेज में चेक कर पाई गई कमियों को पूरा कराकर जिला समिति के समक्ष विचार हेतु प्रस्तुत किया जाए और निर्णय के अनुसार ही कार्यवाही उपरान्त निस्तारण आख्या अपलोड की जाए। छात्रवृत्ति के प्रकरणों का त्वरित निस्तारण यथासम्भव आवेदन करने वाले वित्तीय वर्ष में ही किया जाए।

(14) IGRS सन्दर्भों के गुणवत्ता परीक्षण के उपरान्त पुनर्जीवित प्रकरणों में यथावश्यकतानुसार वरिष्ठ अधिकारी द्वारा आवेदक से वार्ता कर/ स्थलीय निरीक्षण करने के उपरान्त साक्ष्य सहित आख्या अपलोड की जाए। खराब निस्तारण हेतु यदि सम्बन्धित का स्पष्टीकरण मांगा गया है, तो स्पष्टीकरण की प्रति भी आख्या के साथ संलग्न की जाए।

(15) जिस अधिकारी/ कर्मचारी की शिकायत है, उससे भिन्न अधिकारी से जांच कराकर निस्तारण आख्या अपलोड की जाए। इस सम्बन्ध में पूर्व में इस कार्यालय के शासनादेश संख्या-661/ चौंतीस-लो०शि०-05 /2022 दिनांक 08 अगस्त, 2022 द्वारा निर्देश दिए जा चुके हैं।

(16) जिन प्रकरणों में स्थलीय निरीक्षण किया जाए, उनमें 02 निष्पक्ष गवाहों के बयान, नाम, पता व मोबाइल नम्बर के साथ निस्तारण आख्या अपलोड की जाए।

(17) जिन प्रकरणों में शेष कार्यवाही निदेशालय/ मुख्यालय द्वारा की जानी है, उन प्रकरणों को निदेशालय/ मुख्यालय को सन्दर्भित करते हुए पत्राचार की प्रति भी आख्या के साथ संलग्न की जाए।

(18) किरायेदारी के प्रकरणों में पुलिस/ राजस्व विभाग की संयुक्त टीम द्वारा दोनो पक्षों की बात सुनकर यथासम्भव समाधान कराकर निस्तारण आख्या अपलोड की जाए। यदि प्रकरण आपसी सहमति से निस्तारित किया जाना सम्भव न हो, तभी मा० न्यायालय से अनुतोष प्राप्त करने की सलाह दी जाए।

(19) कतिपय सन्दर्भों में अन्य सन्दर्भ की आख्या त्रुटिवश अपलोड हो जाती है, जिससे सन्दर्भ पुनर्जीवित होने पर जनपद की रैंकिंग खराब होती है। अतः आख्या अपलोड करते समय विशेष सावधानी बरती जाए।

(20) जिन प्रकरणों में आवेदक द्वारा असन्तोषजनक फीडबैक दिया गया हो, उन प्रकरणों में आवेदक से वार्ता कर/ स्थलीय निरीक्षण कर उसके बयान सहित अन्तिम आख्या अपलोड की जाए। पुरानी आख्या को पुनः अपलोड कर सन्दर्भ को निस्तारित करने के प्रयास न किए जाएं। अन्तिम/ संशोधित आख्या ही अपलोड की जाए।

उल्लेखनीय है कि मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा रैंडम गुणवत्ता परीक्षण की कार्यवाही में खराब निस्तारण पाए जाने पर पुनर्जीवित प्रकरणों में प्रथम बार IGRS के माध्यम से स्पष्टीकरण प्राप्त किया जाता है और प्राप्त स्पष्टीकरण के सन्तोषजनक न होने पर दोषी अधिकारी को चिन्हित कर अनुशासनिक कार्यवाही कराए जाने का प्राविधान संदर्भित शासनादेश दिनांक 22.04.2020 द्वारा किया गया है। अतः आख्या अपलोड करते समय विशेष सावधानी बरती जाए तथा समस्त अधीनस्थ कार्यालयों को भी इन निर्देशों से लिखित रूप में अवगत कराया जाए।

उक्त निर्देशों/आदेशों का अनुपालन सुनिश्चित किया जाए।

भवदीय,

(अमित सिंह)
सचिव।

संख्या- 1211(1)/चौंतीस-लो०शि०5/2022 तददिनांक।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषितः-

(1) निजी सचिव, अपर मुख्य सचिव/ प्रमुख सचिव/ सचिव/ विशेष सचिव/ विशेष कार्याधिकारी, मुख्यमंत्री, उ०प्र० शासन।

(2) निदेशक, सूचना एवं जनसम्पर्क विभाग, उ०प्र० लखनऊ।

(2) समस्त संयुक्त सचिव/ उप सचिव/ अनुसचिव, मुख्यमंत्री, उ०प्र० शासन।

(3) समस्त प्रभारी अधिकारी/ अनुभाग अधिकारी, मुख्यमंत्री कार्यालय, उ०प्र० शासन।

(4) प्रभारी अधिकारी, NIC सेल, मुख्यमंत्री कार्यालय, उ०प्र०।

(5) IGRS कार्यों हेतु मुख्यमंत्री कार्यालय में सम्बद्ध अधिकारी गण।

(6) गार्ड फाइल।

आज्ञा से,

(प्रथमेश कुमार)
विशेष सचिव।