



कार्यालय प्रमुख अभियन्ता एवं विभागाध्यक्ष, लोक निर्माण विभाग
"नियोजन-1" उत्तराखण्ड देहरादून



Office of the Engineer in Chief, PWD, Dehradun Uttarakhand

Web-http://govt.ua.nic.in/pwd

E-mail: eicpwduk@nic.in

पत्रांक- 188 /131 याता0(मा0मु0हेल्प लाईन)नियोजन-1/2019
सेवा में,

दिनांक- 04.02.2020

समस्त अधीक्षण अभियन्ता (L2 अधिकारी)
सिविल / रा0मा0 / ए0डी0बी0 / वि0याँ0 /
पी0एम0जी0एस0वाई0 / विश्व बैंक वृत्त
लो0नि0वि0,.....

समस्त अधिशासी अभियन्ता (L1 अधिकारी)
सिविल / रा0मा0 / ए0डी0बी0 / वि0याँ0 /
विश्व बैंक खण्ड,
लो0नि0वि0,.....

विषय:- C.M Helpline के सम्बन्ध में मा0 मुख्यमंत्री जी कार्यालय द्वारा दिये गये विशेष निर्देशों के सम्बन्ध में।

उपरोक्त विषयक क्रम में अवगत कराना है कि दिनांक-28.01.2020 को सी0एम0 हेल्पलाइन पर प्राप्त शिकायती प्रकरणों के त्वरित निस्तारण के सम्बन्ध में मा0 मुख्यमंत्री जी कार्यालय द्वारा समीक्षा बैठक की गयी। समीक्षा बैठक के दौरान मा0 मुख्यमंत्री जी कार्यालय द्वारा निम्न निर्देश दिये गये हैं, जिनका अनुपालन सुनिश्चित किया जाय। मा0 मुख्यमंत्री जी कार्यालय द्वारा यह भी अवगत कराया गया है कि दिनांक-23.02.2020 को सी0एम0 हेल्प लाईन का एक वर्ष पूरे होने के उपलक्ष में समीक्षा बैठक की जानी प्रस्तावित है, जिसमें सभी एल0 1, एल0 2 एवं एल0 3 अधिकारी भी सम्मिलित होंगे इसलिए पोर्टल पर प्राप्त शिकायतों का अपने स्तर से ससमयान्तर्गत निस्तारण की कार्यवाही करना सुनिश्चित किया जाय।

1. एल0 1 स्तर पर शिकायतों के निराकरण हेतु अवधि 7 से 15 दिन की जा रही है। सामान्यता शिकायत का निस्तारण 7 दिन में ही करना होगा। सिर्फ उन्ही शिकायतों के निराकरण में दिवस 7 से 15 दिन तक उपयोग किये जा सकते हैं, जिनके लिए वास्तव में ज्यादा दिन लगते हैं, यदि यह पाया गया कि जानबूझकर 7 दिन में निस्तारण नहीं किया गया है और 15 दिन निराकरण अवधि का दुरुपयोग किया गया है तो जांच में सत्यता पाए जाने पर संबंधित अधिकारियों के विरुद्ध शासकीय कार्यवाही कर दी जाएगी। अतः आपसे अपेक्षा की जाती है कि शिकायत के प्रकरण एवं उसकी गम्भीरता को देखते हुए यथाशीघ्र शिकायतों का निराकरण करें, तथा शिकायत निराकरण की आख्या सी0एम0 पोर्टल पर आंशिक रूप से बंद का बटन दबाकर अपलोड करें। निराकरण से पहले एवं बाद के फोटो आदि भी सक्षय के तौर पर यथा सम्भव रिपोर्ट में संलग्न/अपलोड करें।
2. सभी एल0 1 अधिकारी शिकायत का निस्तारण करने से पूर्व शिकायतकर्ता से बात कर शिकायत के बारे में अच्छी तरह से जांच कर ले और शिकायत के समाधान के समय यदि सम्भव हो तो शिकायतकर्ता को भी कार्यस्थल पर बुला ले। शिकायत के निराकरण के बाद भी शिकायतकर्ता को दूरभाष से सम्पर्क कर अवगत करा दें कि शिकायत का निस्तारण कर दिया गया है और सी0एम0 हेल्पलाइन के कॉल सेंटर

द्वारा शिकायतकर्ता की संतुष्टि के लिए कॉल की जाएगी। यदि शिकायतकर्ता सन्तुष्ट हो तो कृपया शिकायत के फीड बैक (Feed Back) की कॉल के दौरान शिकायतकर्ता की सन्तुष्टि दर्ज कराये।

3. यदि कोई शिकायत जैसे ही एल0 2 अधिकारी स्तर पर पहुंची है तो वे शिकायतकर्ता से अनिवार्य रूप से दूरभाष पर सम्पर्क करके शिकायत की स्थिति को जाने और असन्तुष्टि का कारण पता कर उसका निराकरण करने का प्रयास करें। शिकायत का निराकरण होते ही शीघ्रतिशीघ्र शिकायत के निस्तारण की आख्या सी0एम0 हेल्पलाईन पर अपलोड कर आंशिक रूप से बंद करने का बटन दबायें।
4. यदि किसी शिकायत का प्रारूप मांग प्रतीत होती है तो उस शिकायत के मांग पर की गयी कार्यवाही को अपलोड करें, एवं स्पेशल क्लोज (special close) विकल्प का उपयोग करें। एल0 1 अधिकारी स्पेशल क्लोज के लिए प्रस्तावित कर दे। उदाहरण के लिए जैसे नया पुल बनाने की मांग, नई सड़क की मांग, सुदृढीकरण/डामरीकरण, लेपित सड़क का नवीनीकरण की मांग पर स्पेशल क्लोज के अन्तर्गत मांग/(Demand) विकल्प का उपयोग करें।
5. स्पेशल क्लोज करने का अधिकार केवल एल0 2 अधिकारी एल0 3 अधिकारी एवं एल0 4 अधिकारी को ही है। एल0 1 सिर्फ स्पेशल क्लोज के लिए ही प्रस्तावित कर सकते हैं।
6. स्पेशल क्लोज करते समय सभी एल0 2 अधिकारी एवं एल0 3 अधिकारी अपनी आख्या अपलोड करके ही स्पेशल क्लोज कर सकते हैं।
7. स्पेशल क्लोज में निम्न शिकायतों को बन्द किया जा सकता है:-
 1. शिकायतकर्ता अपात्र है/नीतिगत रूप से लाभ नहीं दिया जा सकता है।
 2. शासन के आदेश/परिपत्र के अनुक्रम में निराकरण सम्भव नहीं है।
 3. प्रकरण सूचना के अधिकार एक्ट के अन्तर्गत है।
 4. सम्बन्धित प्रकरण सक्षम न्यायालय में प्रचलित/विचारधीन है।
 5. प्रकरण बजट हेतु लंबित है।
 6. शिकायत राज्य सरकार से सम्बन्धित नहीं है
 7. शिकायत कार्मिकों की सेवा से सम्बन्धित है।
 8. कार्यवाही दीर्घ कालीन होने के कारण प्रक्रियागत है।
 9. प्रकरण में विभागीय स्तर पर अन्य कोई कार्यवाही लंबित नहीं है।
8. स्थानान्तरण के सम्बन्ध में शासनादेश संख्या-142/XXX-6/2019-01 (08)/18 दिनांक-26.11.2019 का अनुपालन सुनिश्चित किया जाय। सुलभ सन्दर्भ हेतु शासनादेश की प्रति संलग्न है।

अतः निर्देशित किया जाता है कि उपरोक्तानुसार दिये गये निर्देशों/आदेशों का अनुपालन करना सुनिश्चित करें।

संलग्न:- उपरोक्तानुसार।

(हरिओम शर्मा)
प्रमुख अभियन्ता एवं विभागाध्यक्ष
पृष्ठ 03 पर

प्रतिलिपि:- मा० मुख्यमंत्री जी कार्यालय को सादर सूचनार्थ प्रेषित।

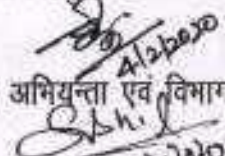
प्रतिलिपि:- मुख्य अभियन्ता स्तर-1(नियोजन) कार्यालय प्रमुख अभियन्ता एवं विभागाध्यक्ष लो०नि०वि० देहरादून को उपरोक्तानुसार सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

प्रतिलिपि:- समस्त मुख्य अभियन्ता लो०नि०वि० उत्तराखण्ड को उपरोक्तानुसार इस निर्देश के साथ प्रेषित है कि अपने स्तर से भी सम्बन्धित एल० 1 एवं एल० 2 अधिकारियों को आवश्यक निर्देश देते हुए अनुपालन आख्या से इस कार्यालय को अवगत कराना सुनिश्चित करें।
सलग्न-पत्रानुसार।

प्रतिलिपि:-इ० पी०एस० बृजवाल वरिष्ठ स्टॉफ ऑफिसर-11 को इस निर्देश के साथ प्रेषित है कि उपरोक्तानुसार प्राप्त शिकायतों का समाधान समायान्तर्गत कराना सुनिश्चित करें।

प्रतिलिपि:-इ० क०एस० असवाल अधिशासी अभियन्ता कार्यालय प्रमुख अभियन्ता एवं विभागाध्यक्ष लो०नि०वि० देहरादून को इस निर्देश के साथ प्रेषित है कि उपरोक्तानुसार प्राप्त शिकायतों का समाधान समायान्तर्गत कराना सुनिश्चित करें।

प्रतिलिपि:- अधिशासी अभियन्ता, आई०टी० सेंल, विभागाध्यक्ष कार्यालय लो०नि०वि०, देहरादून को उक्त की प्रति विभागीय वेब-साईट (web site)पर अपलोड/ई-मेल किये जाने हेतु।


प्रमुख अभियन्ता एवं विभागाध्यक्ष
03.02.2020