



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-307 / 131 याता0(मा0मु0हेल्प लाईन)नियोजन-1/2020
सेवा में,

दिनांक-05.06.2020

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।

सन्दर्भ- इस कार्यालय के पत्रांक-188/131 याता0(मा0मु0हेल्प लाईन)नियोजन-1/2019 दिनांक-04.02.2020

सी0एम0 हेल्पलाइन पर प्राप्त शिकायती प्रकरणों के निस्तारण के सम्बन्ध में प्रायः यह देखा जा रहा है कि एल0 2 अधिकारियों द्वारा एल0 1 अधिकारियों से प्राप्त आख्या को ही अग्रसारित किया जा रहा है तथा अपनी आख्या/मन्तव्य पोर्टल पर अपलोड नहीं किया जा रहा है, जिस कारण पोर्टल पर प्राप्त शिकायती प्रकरणों का निस्तारण समयान्तर्गत नहीं हो पा रहा है। कई ऐसे प्रकरण हैं जो गुणवत्ता से सम्बन्धित हैं। ऐसे प्रकरणों पर एल0 2 अधिकारियों द्वारा स्वयं समीक्षा/निरीक्षण न करते हुए एल0 1 की आख्यानुसार ही आख्या अपलोड की जा रही है। इसी प्रकार एल0 1 अधिकारियों द्वारा अति आवश्यक जानकारी यथा पत्राचार, अनुबन्ध की Abstract copy, स्थल की फोटो अपलोड नहीं की जा रही है। जो प्रकरण लो0नि0वि0 से सम्बन्धित नहीं है, उस सम्बन्ध में प्रकरण जिस विभाग से सम्बन्धित है उसकी जानकारी नहीं दी जा रही है, जिस कारण शिकायत लो0नि0वि0 को सम्बन्धित विभाग को प्रेषित किये जाने में अत्यधिक कठिनाईयाँ उत्पन्न हो रही हैं। साथ ही शिकायतकर्ता से भी एल0 1 तथा एल0 2 अधिकारी के स्तर पर अधिक सगन्ध/वार्तालाप की आवश्यकता है।

पूर्व भी इस कार्यालय के उक्त सन्दर्भित पत्र दिनांक-04.02.2020 द्वारा विस्तृत दिशा निर्देश जारी किये गये हैं। विशेष कर सी0एम0 हेल्प लाईन की गम्भीरता को समझते हुए इस पत्र में वर्णित दिशा निर्देशों तथा पूर्व में जारी दिशा निर्देशों को समाहित करते हुए सी0एम0 हेल्प लाईन की शिकायतों का निस्तारण करें। स्पेशल क्लॉज/फोर्स क्लॉज करते समय अपने मन्तव्य में उक्त पत्र के बिन्दु 07 की सुसंगत उप बिन्दु का स्पष्ट उल्लेख करें।

संलग्न- उपरोक्तानुसार।

03.6.2020
(इं0 अयाज अहमद)
मुख्य अभियन्ता स्तर-1।(मुख्यालय)
पृष्ठ 02 पर.....

प्रतिलिपि:- मुख्य अभियन्ता स्तर-1(नियोजन) कार्यालय प्रमुख अभियन्ता एवं विभागाध्यक्ष लो0नि0वि0 देहरादून को उपरोक्तानुसार सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

प्रतिलिपि:- समस्त मुख्य अभियन्ता लो0नि0वि0 उत्तराखण्ड को उपरोक्तानुसार इस निर्देश के साथ प्रेषित है कि अपने स्तर से भी सम्बन्धित एल0 1 एवं एल0 2 अधिकारियों को आवश्यक निर्देश देते हुए अनुपालन आख्या से इस कार्यालय को अवगत कराना सुनिश्चित करें।

सलग्न-पत्रानुसार।

प्रतिलिपि:- इ0 पी0एस0 बृजवाल वरिष्ठ स्टॉफ ऑफिसर-1। को इस निर्देश के साथ प्रेषित है कि उपरोक्तानुसार प्राप्त शिकायतों का समाधान समायान्तर्गत कराना सुनिश्चित करें।

प्रतिलिपि:- इ0 मनोज कुमार बिष्ट अधिशासी अभियन्ता कार्यालय प्रमुख अभियन्ता एवं विभागाध्यक्ष लो0नि0वि0 देहरादून को इस निर्देश के साथ प्रेषित है कि उपरोक्तानुसार प्राप्त शिकायतों का समाधान समायान्तर्गत कराना सुनिश्चित करें।

प्रतिलिपि:- अधिशासी अभियन्ता, आई0टी0 सेल, विभागाध्यक्ष कार्यालय लो0नि0वि0, देहरादून को उक्त की प्रति विभागीय वेब-साईट (web site) पर अपलोड/ई-मेल किये जाने हेतु।

15/06/2020
03.6.2020
मुख्य अभियन्ता स्तर-1।(मुख्यालय)

(Signature)
20.5.2020



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

महत्वपूर्ण गेट द्वारा
Phone/Fax:- 0135-2531154/2530431

Office of the Engineer in Chief, PWD, Dehradun Uttarakhand



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

E-mail: eiepwduk@nic.in

पत्रांक- 188 / 131 यातायात(माओमुओहेल्प लाईन)नियोजन-1/2019

दिनांक-04.02.2020

सेवा में,

समस्त अधीक्षण अभियन्ता (L2 अधिकारी)
सिविल/राओमाओ/एओडीओबीओ/विओयौओ/
पीओएमओजीओएसओवाईओ/विश्व बैंक वृत्त
लोओनिओविओ.....

समस्त अधिशासी अभियन्ता (L1 अधिकारी)
सिविल/राओमाओ/एओडीओबीओ/विओयौओ/
विश्व बैंक खण्ड,
लोओनिओविओ.....

विषय:-

C.M Helpline के सम्बन्ध में माओ मुख्यमंत्री जी कार्यालय द्वारा दिये गये विशेष निर्देशों के सम्बन्ध में।

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

1. एलओ 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 सासकीय कार्यवाही कर ली 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 सीओएमओ पोर्टल पर आंशिक रूप से बंद का बटन दबाकर अपलोड करें। निराकरण से पहले एवं बाद के फोटो आदि भी साक्ष्य के तौर पर यथा सम्भव रिपोर्ट में संलग्न/अपलोड करें।
2. सभी एलओ 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 सीओएमओ 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, सुवृद्धीकरण/ठामरीकरण, 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 लाम 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/ विचाराधीन 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
02-2-2020 पृष्ठ 03 पर...

प्रतिलिपि- गा0 मुख्यमंत्री जी कार्यालय को सादर सूचनार्थ प्रेषित।

प्रतिलिपि- मुख्य अभियन्ता स्तर- (नियोजन) कार्यालय प्रमुख अभियन्ता एवं विभागाध्यक्ष लो0नि0वि0 देहरादून को उपरोक्तानुसार सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

प्रतिलिपि- समस्त मुख्य अभियन्ता लो0नि0वि0 उत्तराखण्ड को उपरोक्तानुसार इस निर्देश के साथ प्रेषित है कि अपने स्तर से भी सम्बन्धित एल0 1 एवं एल0 2 अधिकारियों को आवश्यक निर्देश देते हुए अनुपालन आख्या से इस कार्यालय को अवगत कराना सुनिश्चित करें।

संलग्न- पत्रानुसार।

प्रतिलिपि- इ0 पी0एस0 वृजवाल वरिष्ठ स्टॉफ ऑफिसर- 11 को इस निर्देश के साथ प्रेषित है कि उपरोक्तानुसार प्राप्त शिकायतों का समाधान समायान्तर्गत कराना सुनिश्चित करें।

प्रतिलिपि- इ0 के0एस0 असवाल अधिशासी अभियन्ता कार्यालय प्रमुख अभियन्ता एवं विभागाध्यक्ष लो0नि0वि0 देहरादून को इस निर्देश के साथ प्रेषित है कि उपरोक्तानुसार प्राप्त शिकायतों का समाधान समायान्तर्गत कराना सुनिश्चित करें।

प्रतिलिपि- अधिशासी अभियन्ता, आई0टी0 सेल, विभागाध्यक्ष कार्यालय लो0नि0वि0, देहरादून को उक्त की प्रति विभागीय वेब-साईट (web site) पर अपलोड/ई-मेल किये जाने हेतु।

प्रमुख अभियन्ता एवं विभागाध्यक्ष

03.02.2020

प्रेषक

संख्या:-142/XXX-6/2019-01(08)18

राधा रतूड़ी
अपर मुख्य सचिव
उत्तराखण्ड शासन।

सेवा में

- 1 समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव/प्रभारी सचिव/उत्तराखण्ड शासन।
- 2 आयुक्त कुगायूं एवं गढ़वाल मंडल, उत्तराखण्ड।
- 3 समस्त निदेशक/विभागाध्यक्ष/आयुक्त, उत्तराखण्ड।
- 4 समस्त जिला अधिकारी।

कार्मिक एवं सतर्कता अनुभाग-6

देहरादून: दिनांक 16 नवम्बर, 2019

विषय:-CM HELPLINE के सभी L1, L2, L3, L4 अधिकारियों के स्थानान्तरण के समय लॉग इन आईडी अपडेट करने के संबंध में।

महोदय,

माननीय मुख्यमंत्री उत्तराखण्ड द्वारा जन संवाद स्थापित करने एवं जन समस्याओं के त्वरित निस्तारण के लिए CM HELPLINE का 23 फरवरी, 2019 को उद्घाटन किया गया था। CM HELPLINE में अधिकारियों को चार वर्गों L1, L2, L3, L4 में वर्गीकृत किया गया है और प्रदेश में सभी L1, L2, L3, L4 स्तर के अधिकारियों को CM HELPLINE के संचालन के लिये लॉग इन आईडी और पासवर्ड दिया जा चुका है और सभी अधिकारियों को CM HELPLINE का प्रशिक्षण भी दिया जा चुका है।

2. शासन के संज्ञान में आया है कि कुछ अधिकारी स्थानान्तरण होने पर सीएम हेल्पलाइन में अपनी लॉग इन प्रोफाइल को अपडेट नहीं कर रहे हैं, इस वजह से उनके स्थानान्तरण के बाद भी शिकायतों की रिपोर्ट में उनका नाम आ रहा है।

3. अतः उपरोक्त विषय पर संज्ञान लेते हुए प्रदेश में CM HELPLINE के सभी L1, L2, L3, L4 अधिकारियों की निर्देशित किया जाता है कि स्थानान्तरण प्रक्रिया में स्थानान्तरण होने वाले अधिकारी के द्वारा उनके स्थान पर आने वाले अधिकारी के साथ CM HELPLINE में अपनी लॉग इन प्रोफाइल को भी ट्रान्सफर करना और नाम, पद, फोन और ईमेल, आभार नंबर, कर्मचारी संख्या अपडेट करना सुनिश्चित किया जाय। उक्त अधिकारियों की स्थानान्तरण प्रक्रिया तभी पूरी मानी जायेगी जब CM HELPLINE में अपनी लॉग इन प्रोफाइल को भी ट्रान्सफर और अपडेट कर लिया गया हो।

अतः इस शासनादेश का कड़ाई से अनुपालन करना सुनिश्चित करें।

भक्तदीय

(राधा रतूड़ी)

अपर मुख्य सचिव।