

मध्यप्रदेश शासन
जनशिकायत निवारण विभाग
वल्लभ भवन, मंत्रालय भोपाल-462004

क्रमांक एफ 3-2/53/2016
प्रति,

भोपाल, दिनांक 28 जून/2016

समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव,
समस्त विभागाध्यक्ष,
समस्त कलेक्टर,

विषय:- समाधान पोर्टल का उन्नयन।

1. जन-शिकायत निवारण विभाग द्वारा विभिन्न स्रोतों से प्राप्त आवेदन पत्रों को कम्प्यूटरीकृत (Digitise) कर ऑनलाईन दर्ज करने एवं निराकरण करने हेतु पूर्व में संचालित पोर्टल का उन्नयन कर नए समाधान पोर्टल samadhan.mp.gov.in का निर्माण किया गया है। इसके माध्यम से आम नागरिक ऑनलाइन एवं ऑफलाईन अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। समाधान पोर्टल पर शिकायतों का "पेपरलेस" तरीके से निराकरण उपलब्ध रहेगा। इस हेतु सतत निगरानी विभाग द्वारा की जाएगी।

2. जन-शिकायत निवारण विभाग में नागरिक अपनी शिकायतों को निम्न दो माध्यमों से दर्ज करा सकते हैं:-

- (i) नागरिक ऑनलाइन माध्यम से अपनी शिकायत पोर्टल पर इंटरनेट के माध्यम से दर्ज करा सकेंगे। इस हेतु नागरिक समाधान पोर्टल पर स्वयं का नाम तथा व्यक्तिगत जानकारी प्रविष्ट कर शिकायत का विवरण आदि दर्ज कर सकेंगे। इसके साथ ही यदि कोई शिकायत से सम्बंधित दस्तावेज है तो उसे भी अपलोड भी कर सकेंगे। ऐसी की गई समस्त ऑनलाइन शिकायतों को विभाग के द्वारा परीक्षण कर उपयुक्त विभाग, अधिकारी, जिले आदि को प्रेषित कर दिया जावेगा।
- (ii) आम नागरिक लिखित रूप से भी शिकायतों को जनशिकायत निवारण विभाग को भेज सकेंगे। समाधान पोर्टल पर शिकायत दर्ज होते ही एक यूनीक जन शिकायत नंबर दिया जायेगा। यदि शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत में उसके मोबाईल न0/ई-मेल का उल्लेख किया गया है, तब उस यूनीक न0 को एस.एम.एस/मेल के माध्यम से भेजा जाएगा। यदि शिकायतकर्ता का मोबाईल न0/ई-मेल उपलब्ध नहीं है, तब जन शिकायत का क्रमांक शिकायतकर्ता को डाक के माध्यम से प्रेषित किया जायेगा।



3. जन शिकायत निवारण विभाग के अंतर्गत शिकायतें निम्नलिखित स्रोतों से प्राप्त होती हैं:-

- (i) राष्ट्रपति कार्यालय
- (ii) प्रधान मंत्री कार्यालय
- (iii) राज्यपाल कार्यालय
- (iv) मा० मुख्य मंत्री जी के भ्रमण के दौरान प्राप्त आवेदन
- (v) मुख्य मंत्री कार्यालय
- (vi) मा० मुख्य मंत्री जी निवास
- (vii) मुख्य सचिव कार्यालय
- (viii) मुख्य सचिव जनसुनवाई
- (ix) जन शिकायत निवारण विभाग को नागरिकों से सीधे ऑनलाइन/ऑफलाइन प्राप्त आवेदन।

4. प्राप्त शिकायतों को वरीयता के क्रम में उच्च एवं सामान्य स्तर में विभाजित किया गया है। यद्यपि उच्च स्तर की शिकायतों के निराकरण में कोई समय-सीमा निर्धारित नहीं की गई है, परंतु यह वांछित है कि इन शिकायतों को प्राथमिकता में रखते हुए समस्त निराकरणकर्ता अधिकारी ध्यान दें।

- (5) निराकरणकर्ता अधिकारी के ऑनलाइन डैश-बोर्ड पर उसके स्तर पर लंबित शिकायत, मांग या सुझाव प्रदर्शित होंगे। जैसे ही शिकायत, मांग या सुझाव विभाग को विभिन्न स्रोतों से प्राप्त होगी, उन्हें तत्काल ही सम्बंधित विभाग, जिले के संबंधित अधिकारी/विभाग प्रमुख अदि को ऑनलाइन माध्यम से प्रेषित कर दिया जाएगा।
- (6) अपने खाते में प्राप्त शिकायतों के अवलोकन के लिए सभी संबंधित अधिकारियों के ऑनलाइन आई डी निर्मित किया गए हैं। अधिकारी अपने लॉगिन आई.डी के माध्यम से उनके खाते में प्राप्त हुई शिकायतों, मांग या सुझावों का अवलोकन कर सकेंगे।
- (7) शिकायत के प्राप्त होते ही संबंधित अधिकारी शिकायत में संलग्न दस्तावेज को डाउनलोड करने के पश्चात् उसके निराकरण की कार्यवाही करेगा।
- (8) निराकरणकर्ता अधिकारी को कोई भी शिकायत/दस्तावेज हार्ड कॉपी द्वारा नहीं भेजे जाएंगे। ऐसे समस्त दस्तावेज को स्कैन कर पोर्टल पर उपलब्ध करवा जाएगा ताकि

Jan

निराकरणकर्ता अधिकारी आवश्यकतानुसार डाउनलोड कर निराकरण की कार्यवाही कर सके।

- (9) यदि किसी अधिकारी को ऐसा प्रतित होता है उसके खाते में प्राप्त शिकायत उसके विभाग, क्षेत्राधिकार की नहीं है तब वह उसे अन्य विभाग को ऑनलाईन हस्तांतरण हेतु लौटा सकेगा। इस के लिए उसे ऑनलाईन निराकरण स्क्रीन पर उपलब्ध "अन्य विभाग की शिकायत" टैब का उपयोग कर संबंधित अधिकारी का चुनाव कर प्रेषित कर सकेगा। ऐसी समस्त शिकायतें तत्पश्चात जिला लोक सेवा प्रबंधक के खाते में अंतरित हो जाएगी।
- (10) जिला लोक सेवा प्रबंधक ऐसे समस्त आउट ऑफ डिपार्टमेंट शिकायतों को परीक्षण करने के पश्चात संबंधित में निराकरणकर्ता अधिकारी का चुनाव कर प्रेषित कर सकेगा ताकि ऐसी शिकायत सही अधिकारी के पास पहुँच जाएँ।
- (11) निराकरणकर्ता अधिकारी शिकायत के निराकरण के लिए की गई कार्यवाही ऑनलाईन दर्ज कर सकेगा। ऐसी शिकायतों, मांगों या सुझावों जिन पर अधिकारी द्वारा निराकरण दर्ज करा दिया गया हो, को "आंशिक रूप से बंद" कहा जाएगा।
- (12) शिकायतों पर कार्यवाही दर्ज करते ही शिकायत निराकरणकर्ता अधिकारी के खाते से अंतरित हो कर जन-शिकायत विभाग के एडमिन के खाते में पहुँच जाएगी।
- (13) शिकायतों, मांग या सुझावों पर प्राप्त उत्तरों का परीक्षण जन शिकायत निवारण विभाग/मुख्यमंत्री कार्यालय/मुख्य सचिव कार्यालय के अधिकारियों द्वारा किया जावेगा तथा तदनुसार निर्णय लिया जाएगा।
- (14) मांग या सुझावों पर भी अधिकारियों को नियमानुसार निर्णय लेकर अपना निराकरण दर्ज करना होगा। यहाँ यह बताना आवश्यक है कि निराकरण केवल ऑनलाईन ही दर्ज किया जा सकेगा। अतः पत्र के माध्यम से शिकायतों का निराकरण भेजने की आवश्यकता नहीं है।
- (15) यदि शिकायत पर उचित कार्यवाही उपरांत नागरिक को वांछित सेवा प्रदान कर दी गयी हो तब शिकायत को स्वीकृत (Approve) कर दिया जायगा। ऐसी समस्त शिकायत सिस्टम से क्लोज कर दी जाएगी।
- (16) जहाँ शिकायत में विभाग/अधिकारियों से प्राप्त निराकरण अपूर्ण हो या संतोष जनक न हो तब ऐसी शिकायतों को जन-शिकायत निवारण विभाग द्वारा मूलतः वापिस प्रेषित

Man

कर दिया जाएगा। तब ऐसी शिकायतें पुनः संबंधित निराकरणकर्ता अधिकारी के खाते में प्रदर्शित होने लगेंगीं। विभाग द्वारा ऐसी शिकायतों को किसी टीप या निर्देश के साथ भी लौटाया जा सकता है। निराकरणकर्ता अधिकारी से यह वांछित है की वे ऐसी समस्त वापस की गई शिकायतों को सूक्ष्मता से अध्ययन कर उनका पूर्ण निराकरण कर भेजे।

- (17) ऐसी शिकायतें, मांग या सुझाव जिसमें निराकरणकर्ता अधिकारी द्वारा यह उत्तर दिया गया हो की शिकायत का निराकरण संभव नहीं है, या शिकायतकर्ता के द्वारा मांगी गई सेवा उसके अपात्र होने के कारण नहीं दी जा सकती तब ऐसी शिकायतों को "निराकरण योग्य नहीं" श्रेणी का मानकर सिस्टम से क्लोज कर दिया जाएगा।
- (18) ऐसी शिकायतें, मांग या सुझाव, जिन्हें अन्य विभाग का होने के कारण निराकरणकर्ता अधिकारी द्वारा वापस कर दी गयी है, को स्थानांतरित करने की सुविधा भी एडमिन लेवल पर होगी।
- (19) नागरिकों को उनकी शिकायत, मांग या सुझाव दर्ज होने के पश्चात उनके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर SMS के माध्यम से यूनिक जन-शिकायत संख्या प्रेषित की जाएगी। जब शिकायत का पूर्ण निराकरण कर दिया जाएगा तब भी नागरिक को उसके निराकरण संबंधी SMS किया जाएगा। साथ ही शिकायतों का निराकरण ऑनलाईन दर्ज किया जावेगा। साथ ही नागरिक को उनके पते/ईमेल पर भी जन-शिकायत निवारण विभाग की ओर से निराकरण संबंधी पत्र प्रेषित किया जाएगा। आवेदक पोर्टल पर अपने आवेदन की जानकारी स्वयं भी देख सकता है।
- (20) स्थानांतरण की स्थिति में अधिकारियों का यह दायित्व होगा कि वे पदस्थापना स्थल पर PGR Portal पर अपना प्रोफाइल अपलोड कराए। निराकरणकर्ता अधिकारी जिनके खाते में शिकायतें, मांग एवं सुझाव निराकरण हेतु लंबित हैं को प्रति सप्ताह लंबित शिकायतों का ब्यौरा sms के माध्यम से उनके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर प्रेषित किया जाएगा ताकि वह नवीनतम स्थिति से अवगत रह सके।

उपरोक्तानुसार नवीन व्यवस्था से जन शिकायतों का त्वरित एवं प्रभावी निराकरण किया जा सकेगा।



सचिव

जन शिकायत निवारण विभाग
मंत्रालय