

विधानसभा तारांकित प्रश्न क्रमांक 4354 के प्रश्नांश क एवं ख की जानकारी (जिला बैतूल)

| 01-04-17 TO 04-03-18 | |
|------------------------|-------|
| Status | Count |
| Total Complaints | 848 |
| Closed | 501 |
| Force Closed | 128 |
| Not Connected Close | 9 |
| Partially Closed | 54 |
| Work In Progress (WIP) | 156 |

54 शिकायतकर्ता यह हैं जिनके द्वारा 2 या 2 से अधिक शिकायत दर्ज करवाई हैं।

| Months | complaints |
|--------------|------------|
| April_17 | 60 |
| August-17 | 65 |
| December-17 | 78 |
| February-18 | 54 |
| January-18 | 76 |
| July-17 | 92 |
| June-17 | 103 |
| March-18 | 6 |
| May-17 | 79 |
| November-17 | 64 |
| October-17 | 62 |
| September-17 | 109 |
| Grand Total | 848 |

मध्यप्रदेश शासन
मुख्य सचिव कार्यालय

181

मंत्रालय

पत्र क्रमंक ---/सी.एम.हेल्प./2017

भोपाल, दिनांक 17/08/2017

प्रति,

1. अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव
शासन के समस्त विभाग
मंत्रालय, भोपाल ।
2. अध्यक्ष, राजस्व मण्डल, ग्वालियर।
3. विभागाध्यक्ष, समस्त मध्यप्रदेश।
4. संभागायुक्त, समस्त मध्यप्रदेश ।
5. जिला कलेक्टर, समस्त मध्यप्रदेश।
6. पुलिस अधीक्षक, समस्त मध्यप्रदेश।

विषय:-सी.एम. हेल्पलाइन पोर्टल अंतर्गत शिकायतों को स्पेशल क्लोज किये जाने के सम्बन्ध में ।

1. सी.एम. हेल्पलाइन शासन की एक महत्वपूर्ण व्यवस्था है, जिसमें नागरिकों की शिकायतों का समय-सीमा में निराकरण करने की अपेक्षा की गयी है । इसके अंतर्गत शिकायतों के निराकरण हेतु स्पेशल क्लोजर के अधिकार लेवल-3 एवं लेवल-4 स्तर के अधिकारियों को प्रदत्त हैं, जिसमें अधिकारी शिकायतों को शिकायतकर्ता का संतुष्टि परीक्षण किए बिना ही पूर्ण रूपेण बंद कर सकते हैं।

2. विगत कुछ माहों से देखा जा रहा है कि अधिकारी "स्पेशल क्लोजर" करने से कतराते हैं। इसके फलस्वरूप बड़ी संख्या में शिकायतें लंबित हो रही हैं तथा व्यवस्था पर अनावश्यक दबाव बढ़ रहा है।


सी.एम. हेल्पलाइन में प्राप्त शिकायतों को निम्न परिस्थितियों में स्पेशल क्लोज किया जा सकता है:-

- (i) ऐसे प्रकरण जिसमें हितग्राही या तो अपात्र है, या उसे सेवा/योजना का लाभ नीतिगत रूप से नहीं दिया जा सकता है।
- (ii) ऐसे प्रकरण जिसमें शासन के आदेश/निर्देश/परिपत्र के अनुक्रम में निराकरण नहीं किया जा सकता है।

...2...

- (iii) ऐसे प्रकरण जिसमें सूचना के अधिकार अधिनियम के अंतर्गत जानकारी मांगना या ऐसे अधिनियमों/नियमों/निर्देशों के अंतर्गत कार्रवाई की अपेक्षा करना, जिसमें विधिवत आवेदन करना आवश्यक हो और आवेदन नहीं किया गया हो (उदाहरणार्थ - नामांतरण, ड्राइविंग लायसेंस की मांग करना आदि से सम्बन्धित प्रकरण)।
- (iv) ऐसे प्रकरण जिसमें माननीय उच्च न्यायालय/व्यवहार न्यायालय/अन्य न्यायालयों में प्रकरण प्रचलित हो। ऐसे मामलों में यह संतुष्टि करने के उपरान्त कि संबंधित कार्यालय द्वारा अपने दायित्व का निर्वाह कर लिया गया है, प्रकरण क्रमांक एवं प्रकरण की स्थिति का उल्लेख करते हुए क्लोज किया जाए।
- (v) केन्द्र सरकार के विभागों से सम्बन्धित शिकायतों के निराकरण हेतु महानिदेशक, राज्य लोक सेवा अभिकरण, म०प्र० के पत्र क्रं 144/CMH/2017 भोपाल, दिनांक 16.05.2017 अनुसार कार्यवाही की जाए, जिसमें CPGRAMS portal पर विवरण दर्ज करने के निर्देश हैं।

3. निराकरण दर्ज करते समय ध्यान रखा जाए कि बिना कारण बताए, असत्य आधार पर या भविष्यात्मक निराकरण के आधार पर प्रकरणों का 'स्पेशल क्लोजर' न किया जाए एवं 'स्पेशल क्लोजर' करने से पूर्व प्रकरण में गुणवत्तापूर्ण/समाधान कारक कारण दर्ज किए जाए।


(बसंत प्रताप सिंह)
मुख्य सचिव
मध्य प्रदेश शासन

मध्य प्रदेश शासन
सोक सेवा प्रबंधन विभाग
मन्त्रालय, वल्लभ भवन, भोपाल

क्रमांक 507/2017/161/नोसेप
प्रति,

भोपाल दिनांक 22/04/2017

1. अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव शासन के समस्त विभाग, मन्त्रालय, भोपाल।
2. अध्यक्ष, राजस्व मंडल, ग्वालियर।
3. विभागाध्यक्ष, समस्त मध्यप्रदेश।
4. सभावायुक्त, समस्त मध्यप्रदेश।
5. कलेक्टर, समस्त मध्यप्रदेश।
6. पुलिस अधीक्षक, समस्त मध्यप्रदेश।
7. मुख्य कार्यपालन अधिकारी, समस्त जिला पंचायत, मध्यप्रदेश।

विषय- सी.एम. हेल्पलाइन 181 अंतर्गत प्राप्त शिकायत एक व्यक्ति द्वारा एक प्रारूप में दर्ज समान प्रकृति की शिकायतों को मर्ज (Merge) किये जाने बाबत।

—000—

सी.एम. हेल्पलाइन में प्राप्त शिकायतों को विश्लेषण करने पर यह पाया गया है की आम नागरिकों द्वारा एक ही शिकायत बार बार दर्ज की जा रही है। इस कारण एक ही प्रकृति की शिकायत अलग-अलग शिकायत क्रमांक से दर्ज हो जाती है और सम्बन्धित विभाग के लेवल अधिकारियों को एक ही शिकायत का बार-बार अलग-अलग स्तरों पर निराकरण करना पड़ता है। इससे अधिकारियों की कार्य क्षमता प्रभावित होती है एवं अनिवाश्यक समय नष्ट होता है। शिकायतों की पुनरावृत्ति को रोकने हेतु एवं अधिकारियों/कर्मचारियों की कार्य दक्षता में वृद्धि एवं समय की बचत हेतु एक ही प्रकृति की शिकायतों को मर्ज (merge) करने की सुविधा समस्त लेवल अधिकारियों को प्रदाय की जा रही है। प्रक्रिया निम्नानुसार रहेगी:-

- 01- सी.एम. हेल्पलाइन पोर्टल द्वारा लेवल अधिकारियों को शिकायत मर्ज (Merge) करने हेतु ईशबोर्ड पर मर्ज सुझाव दिया जायेगा। इसके अंतर्गत केवल कार्य प्रगति पर है (WIP) एवं आंशिक रूप से बंद (PC) शिकायतों को ही मर्ज (Merge) किया जा सकेगा।
- 02- लेवल अधिकारियों को शिकायतों को मर्ज करने का सुझाव लॉग इन करने के पश्चात मर्ज मेन्यू में लिंक में जाकर देख सकेंगे।
- 03- शिकायतों को निम्न लिखित आधारों पर मर्ज सुझाव दिया जा रहा है-
 1. शिकायतकर्ता का नाम
 2. विभाग का नाम, शिकायत का प्रारूप
 3. ग्राम, ब्लॉक, तहसील, क्षेत्र, जिला इत्यादि।

सम्बन्धित लेवल अधिकारी उक्त आधारों के अतिरिक्त शिकायत विवरण का तुलनात्मक विश्लेषण (स्वयं) करने के पश्चात समान प्रकृति है और दोनों शिकायतों का अलग-अलग निराकरण करने की औचित्य नहीं है। ऐसी स्थिति में मर्ज कर सकेंगे। वृष्टिपूर्ण शिकायत मर्ज करने पर अनुशासनात्मक कार्यवाही सक्षम अधिकारी द्वारा की जा सकेगी।

04. शिकायतों को मर्ज करने हेतु तबत, अधिकारी को निम्न आशय की घोषणा करनी होगी:

“मैंने दोनों शिकायतों का मिलान अच्छी तरह से कर लिया है, उपरोक्त दोनों शिकायतों को मर्ज करने की मेरी जिम्मेदारी है एवं उपरोक्त दोनों शिकायतों में पृथक से निराकरण किये जाने का कोई औचित्य नहीं है।

यदि तबत अधिकारी शिकायतों का विश्लेषण करने के पश्चात पाते हैं कि शिकायत मर्ज किये जाने योग्य नहीं है, तो प्राप्त सुझाव को निरस्त कर सकते हैं।

05. उक्त विकल्प सी.एम. हेल्पलाइन में सर्वाधिक संख्या में प्राप्त होने वाले 100 प्रारूपों में से 76 प्रारूपों में ही उपलब्ध कराया जा रहा है, भविष्य में आवश्यकता अनुरूप प्रारूपों की संख्या परिवर्तनीय है।

06. नवीन प्राप्त शिकायत मर्ज होने के पश्चात पूर्व प्राप्त शिकायत की स्थिति पर स्थानांतरित हो जायेगी।

07. शिकायतकर्ता को नवीन शिकायत को पूर्व में की गयी समान शिकायत से मर्ज होने की सूचना SMS द्वारा दी जायेगी एवं 181 पर कॉल कर के भी नागरिक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं, इसके अतिरिक्त ऑनलाइन भी स्थिति जात की जा सकती है।

08. नवीन शिकायत को पूर्व की शिकायत से मर्ज होने के पश्चात केवल पूर्व में की गयी शिकायत ही एक्टिव रहेगी। अधिकारी शिकायत का विवरण देखने पर यदि कोई शिकायत मर्ज की गयी है तो उक्त शिकायतों का क्रमांक का अवलोकन कर सकते हैं।

09. पूर्व शिकायत के निराकरण के साथ ही मर्ज हुई शिकायतों का भी स्वतः निराकरण हो जावेगा।

उक्त प्रक्रिया वर्तमान में सीएम हेल्पलाइन 181 पर प्राप्त होने वाली शिकायतों पर ही लागू होगी। उपरोक्त नवीन व्यवस्था से जल शिकायतों का गुणवत्ता पूर्वक प्रभावी निराकरण किया जा सकेगा। अपेक्षा है कि इस विकल्प से शिकायतों की पुनरावृत्ति में कमी आएगी एवं अधिकारियों की कार्य कुशलता में वृद्धि होगी।

(हरिजन राव)

सचिव

मध्य प्रदेश शासन

लोक सेवा प्रवर्धन विभाग