

परिशिष्ट- "अ"

सरल क्रमांक	रेंज	जिला	प्राप्त शिकायतें
1	जबलपुर रेंज	जबलपुर	6375
		कटनी	3479
		योग	9854
2	छिन्दवाड़ा रेंज	छिन्दवाड़ा	3567
		सिवनी	2554
		नरसिंहपुर	2417
		योग	8538
जबलपुर जोन योग			18392

परिशिष्ट- "ब"

सरल क्रमांक	रेंज	जिला	संतुष्टी पूर्वक बंद शिकायतें
1	जबलपुर रेंज	जबलपुर	3441
		कटनी	2052
		योग	5493
2	छिन्दवाड़ा रेंज	छिन्दवाड़ा	2448
		सिवनी	2048
		नरसिंहपुर	1885
		योग	6381
जबलपुर जोन योग			11874

सरल क्रमांक	रेंज	जिला	फोर्स क्लोज (स्पेशल क्लोज) शिकायतें
1	जबलपुर रेंज	जबलपुर	2934
		कटनी	1213
		योग	4147
2	छिन्दवाड़ा रेंज	छिन्दवाड़ा	876
		सिवनी	437
		नरसिंहपुर	444
		योग	1757
जबलपुर जोन योग			5904

मध्यप्रदेश शासन
मुख्य सचिव कार्यालय

मंत्रालय

181

पत्र क्रमांक -----/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. हेल्पलाईन पोर्टल अंतर्गत शिकायतों को स्पेशल क्लोज किये जाने
के सम्बन्ध में ।

1. सी.एम. हेल्पलाईन 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. हेल्पलाईन 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।

Section Officer
Govt. of Madhya Pradesh,
Home Department

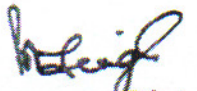
....2...

- (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।



Section Officer
Govt. of Madhya Pradesh,
Home Department



(बसंत प्रताप सिंह)
मुख्य सचिव
मध्य प्रदेश शासन