संख्या: 03/2023-324 /चौंतीस-लो0शि-05/2023

प्रेषक,

दुर्गा शंकर मिश्र,
मुख्य सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1. समस्त अपर मुख्य सचिव/ प्रमुख सचिव/ सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
2. समस्त विभागाध्यक्ष, उत्तर प्रदेश।
3. समस्त मण्डलायुक्त/ जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।
4. समस्त पुलिस आयुक्त/ वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/ पुलिस अधीक्षक, उत्तर प्रदेश।

शिकायत अनुभाग-5, मुख्यमंत्री कार्यालय लखनऊ: दिनांक: 01 मई, 2023

विषय : जनसुनवाई-समाधान (IGRS) प्रणाली सम्बन्धी शासनादेश संख्या 540/चौंतीस-लो0शि0-05/2021 दिनांक 20 अक्टूबर, 2021 में संशोधन के सम्बन्ध में।

महोदय,

उपर्युक्त विषय के सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि मा० मुख्यमंत्री जी द्वारा दिए गए निर्देशों के क्रम में IGRS प्रणाली को अधिक प्रभावी एवं संतुष्टिपरक बनाए जाने हेतु शासनादेश संख्या 540/चौंतीस-लो0शि0-05/2021 दिनांक 20 अक्टूबर, 2021 में निम्नवत संशोधन किए जाने का निर्णय लिया गया हैं:

(1) शिकायत/ सन्दर्भ के स्रोत एवं उनके पोर्टल पर दर्ज कराने की प्रक्रिया से सम्बन्धित **प्रस्तर-1** में वर्णित व्यवस्था के स्थान पर निम्नवत व्यवस्था की जाती है:

"एक मोबाइल नम्बर से प्रणाली में एक माह में 10 से अधिक सन्दर्भ दर्ज नहीं हो सकेंगे ।"

(2) फीडबैक की व्यवस्था से सम्बन्धित प्रस्तर 3 (ग) को अवक्रमित करते हुए निम्नवत व्यवस्था की जाती है:

फीडबैक हेतु निषेधित सन्दर्भ - न्यायालय में विचाराधीन, बृहद मांग, सुझाव, RTI से आच्छादित, आदि निषेधित विषयों तथा ऑनलाइन सन्दर्भ जिनमें विभाग/कार्यालय से 'संबंधित नहीं' चिन्हित कर निस्तारण किया गया हो, में फीडबैक प्राप्त नहीं किए जाएंगे। इन सन्दर्भो को चिन्हित करने की सुविधा सम्बन्धित निस्तारणकर्ता अधिकारी को पोर्टल में आख्या भरते समय ड्रॉपडाउन में उपलब्ध कराई जाएगी। **L1 अधिकारी द्वारा निषेधित विषयों का फ्लैग चयनित कर आख्या अपलोड करने पर उक्त आख्या अनुमोदनार्थ L2 अधिकारी को प्राप्त होगी, तथा L2 अधिकारी द्वारा अनुमोदित किए जाने पर वह निस्तारित मानी जाएगी एवं इन सन्दर्भों को L2 अधिकारी के स्तर से स्पेशल क्लोज सन्दर्भ माना जाएगा ।**

(3) वर्तमान मार्कशीट में सम्बिन्धित माह के अंत में अवशेष डिफॉल्टर सन्दर्भों की कुल संख्या के अनुसार अंक प्रदान किए जाते हैं। उक्त व्यवस्था को संशोधित करते हुए अब सम्बन्धित माह में किसी भी तिथि में डिफॉल्टर हुए सन्दर्भ को डिफॉल्टर माना जाएगा एवं तदनुसार मूल्यांकन मार्कशीट में गणना की जाएगी।

(4) जनपद एवं अधीनस्थ स्तरों के यूजर्स का प्रोफाइल (पुलिस विभाग को छोड़कर) जिलाधिकारी कार्यालय द्वारा एवं पुलिस विभाग से सम्बन्धित यूजर्स का प्रोफाइल प्रत्येक माह आवश्यकतानुसार संशोधित/ सत्यापित किया जाएगा। उक्त हेतु मासिक मार्कशीट एवं रैंकिंग में एक अतिरिक्त मानक निर्मित कर अंक प्रदान किए जाएंगे।

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।
2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।

(5) **परिशिष्ट-4** में अंकित व्यवस्था को संशोधित कर **नई मासिक मूल्यांकन व्यवस्था** लागू करने का निर्णय लिया गया है।

2. उक्त शासनादेश दिनांक 20 अक्टूबर, 2021 के शेष बिन्दु यथावत रहेंगे।

3. कृपया अधीनस्थ अधिकारियों को अवगत कराते हुए उपर्युक्त निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित कराने का कष्ट करें।

भवदीय,

(दुर्गा शंकर मिश्र)
मुख्य सचिव

संख्या: 03/2023-324(1)/चौंतीस-लो0शि-05/2023-05लो0शि0/2019 तददिनांक।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित:-

1. प्रमुख सचिव, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
2. सचिव/ विशेष सचिव/ विशेष कार्याधिकारी, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
3. प्रमुख स्टाफ आफीसर, मुख्य सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
4. पुलिस महानिदेशक, उत्तर प्रदेश।
5. समस्त उपाध्यक्ष/मुख्य कार्यपालक अधिकारी, विकास प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश।
6. समस्त प्रबन्ध निदेशक, सार्वजनिक उपक्रम, उत्तर प्रदेश।
7. समस्त कुल सचिव, चिकित्सा, उच्च एवं प्राविधिक शिक्षा, उत्तर प्रदेश।
8. राज्य सूचना विज्ञान अधिकारी, एन0आई0सी0।
9. मुख्यमंत्री कार्यालय के समस्त अनुभाग, उत्तर प्रदेश शासन।
10. गार्ड फाइल।

आज्ञा से,

(प्रथमेश कुमार)
विशेष सचिव

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।
2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।
http://shasanadesh.up.gov.in

<u>परिशिष्ट-4</u>

जनसुनवाई-समाधान पोर्टल http://jansunwai.up.nic.in पर प्राप्त सन्दर्भों के त्वरित एवं गुणवत्तापरक निस्तारण हेतु

समीक्षा के लिए

<u>शासन/ जोन/ मण्डल/ विकास प्राधिकरण/ नगर निगम/ विश्वविद्यालय/ जनपद/ तहसील/ थाना का</u>

<u>मासिक मूल्यांकन प्रपत्र</u> (Version 4.0) (01 मई, 2023 से लागू)

<u>संबंधित अधिकारी का विवरण</u>

विभाग- पदनाम- स्तर- username-

माह - वर्ष-

(1) सन्दर्भों की मार्किंग/अग्रसारण में लगे औसत दिवस (IGRS ONLY)

सन्दर्भ का प्रकार	माह में कुल मार्क किये गए सन्दर्भ	मार्किंग में लगे कुल दिवस	मार्किंग में लगे औसत दिवस	प्राप्तांक	मार्किंग में लगे औसत दिवस के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3	4=3/2	5	6
समस्त सन्दर्भ & (स्वयं के कार्यालय में फीड किए गए सन्दर्भों को छोड़कर)				A	अधिकतम अंक-10

अधिकतम अंक-10

अंक	दिवस	अंक	दिवस	अंक	दिवस
10	< 2	6	2.76-3.00	2	3.76-4.00
9	2.00-2.25	5	3.01-3.25	0	> 4.00
8	2.26-2.50	4	3.26-3.50		
7	2.51-2.75	3	3.51-3.75		

(2) डिफॉल्टर सन्दर्भ (स्वयं तथा समस्त अधीनस्थ कार्यालयों में प्राप्त) (IGRS + HELPLINE)

सन्दर्भ का प्रकार	विगत 06 माह में प्रति माह प्राप्त औसत सन्दर्भों की संख्या	माह में किसी भी दिवस में हुए डिफॉल्टर सन्दर्भों की कुल संख्या	डिफॉल्टर सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	अंक दिए जाने का सूत्र (डिफॉल्टर सन्दर्भों का प्रतिशत के आधार पर)
1	2	3	4=(3/2)X100	5	6
समस्त सन्दर्भ &				B	अधिकतम अंक-20

अधिकतम अंक-20

अंक	%	अंक	%	अंक	%
20	0	12	15.01-20	4	35.01-40
18	0.01-05	10	20.01-25	2	40.01-45
16	05.01-10	8	25.01-30	1	45.01-50
14	10.01-15	6	30.01-35	0	>50

(3) आवेदक द्वारा निस्तारण पर दिए गए फीडबैक की स्थिति (स्वयं तथा समस्त अधीनस्थ कार्यालयों में प्राप्त) (IGRS + HELPLINE)

आलोच्य माह में कुल प्राप्त फीडबैक की संख्या	आलोच्य माह में कुल असंतोषजनक फीडबैक की संख्या	उच्चाधिकारी द्वारा स्पेशल क्लोज किए गए फीडबैक की संख्या	अवशेष असंतोषजनक फीडबैक की संख्या	आलोच्य माह में अवशेष असंतोषजनक फीडबैक का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	अंक दिए जाने का सूत्र (आलोच्य माह में अवशेष असंतोषजनक फीडबैक का प्रतिशत के आधार पर)
1	2	3	4=(2-3)	5 = (4/1)X100	6	7
					C	अधिकतम अंक-30

अधिकतम अंक-30

अंक	%	अंक	%	अंक	%
0	100-96	12	75.99-72	24	51.99-48
2	95.99-92	14	71.99-68	26	47.99-44
4	91.99-88	16	67.99-64	28	43.99-40
6	87.99-84	18	63.99-60	30	<40
8	83.99-80	20	59.99-56		
10	79.99-76	22	55.99-52		

http://shasanadesh.up.gov.in

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।
2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।

(4) स्वयं के स्तर पर निस्तारित/अनुमोदित सन्दर्भों के सापेक्ष C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भ (IGRS + HELPLINE)

उच्चाधिकारियों द्वारा आपके कुल श्रेणीकृत सन्दर्भ	कुल C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भ	C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	उच्चाधिकारियों से C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भों के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3=(2/1)X100	4	5
			D	अधिकतम अंक-20 (see table below)

अधिकतम अंक-20

अंक	%	अंक	%	अंक	%
20	0	13	30.01-35	6	65.01-70
19	0.01-5	12	35.01-40	5	70.01-75
18	5.01-10	11	40.01-45	4	75.01-80
17	10.01-15	10	45.01-50	3	80.01-85
16	15.01-20	9	50.01-55	2	85.01-90
15	20.01-25	8	55.01-60	1	90.01-95
14	25.01-30	7	60.01-65	0	>95

(5) मुख्यमंत्री कार्यालय से C-श्रेणीकृत सन्दर्भ (IGRS + HELPLINE)

मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा आपके कुल श्रेणीकृत सन्दर्भ	मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा आपके कुल C-श्रेणीकृत सन्दर्भ	C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	मुख्यमंत्री कार्यालय से C-श्रेणी प्राप्त सन्दर्भों के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3=(2/1)X100	4	5
			E	अधिकतम अंक-10 (see table below)

अधिकतम अंक-10

अंक	%	अंक	%	अंक	%
10	0	6	30.01-40	2	70.01-80
9	0.01-10	5	40.01-50	1	80.01-90
8	10.01-20	4	50.01-60	0	>90
7	20.01-30	3	60.01-70		

(6) उच्चाधिकारी के रूप में कार्यवाही-1 (अधीनस्थों का रैंडम श्रेणीकरण) (IGRS ONLY)

अधीनस्थों के रैंडम श्रेणीकरण का मासिक लक्ष्य (30 अथवा श्रेणीकरण हेतु उपलब्ध सन्दर्भ, जो भी कम हो)	आलोच्य माह में अधीनस्थों के कुल रैंडम श्रेणीकृत सन्दर्भों की संख्या	आलोच्य माह में अधीनस्थों के कुल रैंडम श्रेणीकृत सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	श्रेणीकृत सन्दर्भों के प्रतिशत/ संख्या के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3=(2/1)X100	4	5
			F	अधिकतम अंक-10 (see table below)

अधिकतम अंक-10

अंक	%	अंक	%	अंक	%
		3	30.01-40	7	70.01-80
0	0.00-10	4	40.01-50	8	80.01-90
1	10.01-20	5	50.01-60	9	90.01-99.99
2	20.01-30	6	60.01-70	10	100-334

100 से अधिक सन्दर्भों का श्रेणीकरण किए जाने की दशा में अंक घटेंगे।

अंक	सन्दर्भ	अंक	सन्दर्भ	अंक	सन्दर्भ
8	101-110	4	121-130	1	141-150
6	111-120	2	131-140	0	>150

(7) उच्चाधिकारी के रूप में कार्यवाही- 2 (मात्र स्वयं के कार्यालय में प्राप्त) (IGRS + HELPLINE)

C-श्रेणीकृत सन्दर्भों के सापेक्ष अनुमोदनार्थ प्राप्त हुई आख्याओं की संख्या	प्राप्त आख्याओं में से अनुमोदन/आपत्ति की कार्यवाही हेतु डिफॉल्टर आख्याओं की संख्या (07 दिवस के उपरान्त)	कार्यवाही हेतु डिफॉल्टर आख्याओं का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	प्राप्त आख्याओं में से अनुमोदन/आपत्ति की कार्यवाही हेतु डिफॉल्टर आख्याओं के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3 = (2/1)X100	4	5
			G	अधिकतम अंक-10 (see table below)

अधिकतम अंक-10

अंक	%	अंक	%	अंक	%
10	0	6	30.01-40	2	70.01-80
9	0.01-10	5	40.01-50	1	80.01-90
8	10.01-20	4	50.01-60	0	>90
7	20.01-30	3	60.01-70		

http://shasanadesh.up.gov.in

(8) DM/SSP कार्यालय में सन्दर्भ फीडिंग की स्थिति @				
फीडिंग हेतु मासिक लक्ष्य (मासिक लक्ष्य पूर्व से घोषित रहेंगे)	माह में फीड किए गए सन्दर्भों की संख्या	फीडिंग का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	मासिक लक्ष्य के सापेक्ष फीडिंग के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3 = (2/1)X100	4	5
			H	अधिकतम अंक-10

अधिकतम अंक-10

अंक	%	अंक	%	अंक	%
10	95-100	7	80-84.99	3	60-64.99
9	90-94.99	6	75-79.99	2	55-59.99
8	85-89.99	5	70-74.99	1	50-54.99
		4	65-69.99	0	<50

(9) सन्दर्भों के भौतिक सत्यापन की कार्यवाही £				
भौतिक सत्यापन का मासिक लक्ष्य (40)	कुल सत्यापित सन्दर्भों की संख्या	सत्यापित सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	सत्यापित सन्दर्भों के प्रतिशत के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3 = (2/1)X100	4	5
			I	अधिकतम अंक-05

अधिकतम अंक-05

अंक	%	अंक	%
0	0.00-20	3	60.01-80
1	20.01-40	4	80.01-99.99
2	40.01-60	5	>=100

(10) स्वयं एवं अधीनस्थ स्तरों के यूजर्स का प्रोफाइल अपडेशन/संशोधन/वेरिफिकेशन@		
स्वयं एवं अधीनस्थ स्तरों के यूजर्स का प्रोफाइल संशोधन/वेरिफिकेशन माह में किया गया है या नहीं?	प्राप्तांक	प्रोफाइल संशोधन/वेरिफिकेशन माह में किए जाने के आधार पर अंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3
हाँ/नहीं	**J**	अधिकतम अंक-05

अधिकतम अंक-05

अंक	स्थिति
5	हाँ
0	नहीं

महायोग (A+B+C+D+E+F+G+H+I+J) (प्राप्तांक/पूर्णांक#)	अधिकतम अंक- 130 #
प्राप्तांक प्रतिशत	

नोट-1: # मानक-7 को छोड़कर अन्य किसी भी मानक में कार्यवाही हेतु उपलब्ध सन्दर्भों की संख्या शून्य होने पर मूल्यांकन गणना में उस मानक हेतु **पूर्ण अंक** प्रदान किए जाएंगे। मानक-7 में कार्यवाही हेतु उपलब्ध सन्दर्भों की संख्या शून्य होने पर मूल्यांकन गणना में प्राप्तांक एवं पूर्णांक दोनों **शून्य** होंगे।

नोट-2: समस्त स्तरों पर कतिपय अधिकारी जिनको बहुत कम संख्या में (विगत 06 माह में **मासिक औसत 25 से कम**) सन्दर्भ प्राप्त होते हैं, ऐसे अधिकारियों को मुख्य रैंकिंग में सम्मिलित नहीं किया जाएगा।

नोट-3: जिलाधिकारी की रैंकिंग में उनके एवं उनके अधीनस्थ समस्त विभागों के कार्यालयों (गृह विभाग को छोड़कर) के अधिकारियों को प्राप्त सन्दर्भ जोड़े जाएंगे। इसी प्रकार जनपद के गृह विभाग के सर्वोच्च अधिकारी (पुलिस कमिश्नर/एसएसपी/एसपी) की रैंकिंग में उनके अधीनस्थ गृह विभाग के समस्त कार्यालयों के अधिकारियों को प्राप्त सन्दर्भ भी जोड़े जाएंगे। इसी भांति मण्डलायुक्त की रैंकिंग में उनके एवं उनके अधीन समस्त मण्डल स्तरीय कार्यालयों (गृह विभाग को छोड़कर) के अधिकारियों को प्राप्त सन्दर्भ जोड़े जाएंगे।

नोट-4: & समस्त सन्दर्भों से आशय है, नए प्राप्त होने वाले सन्दर्भ एवं असंतुष्ट फीडबैक प्राप्त सन्दर्भों का योग।

नोट-5: मानक संख्या-1 में समस्त सन्दर्भों के आगणन में स्वयं के कार्यालय में फीड किए गए सन्दर्भ नहीं जोड़े जाएंगे।

नोट-6: मानक संख्या-2 में माह के अंत में अवशेष डिफॉल्टर के स्थान पर **उक्त माह में किसी भी तिथि में डिफॉल्टर** हुए सन्दर्भ को डिफॉल्टर मानकर मूल्यांकन में गणना की जाएगी।

नोट-7: असंतुष्ट फीडबैक पर समयान्तर्गत (07 दिवस में) निर्णय न लेने की दशा में उन सन्दर्भों को भी उच्चाधिकारी के स्तर पर डिफॉल्टर में गिना जाएगा।

नोट-8: @ फीडिंग तथा यूजर्स के प्रोफाइल का अपडेशन/संशोधन/वेरिफिकेशन नामक मानक मात्र DM तथा पुलिस आयुक्त/SSP/SP हेतु ही लागू होंगे। **मासिक लक्ष्य पूर्व से घोषित रहेंगे।**

नोट-9: £ सत्यापन का मानक मात्र DM हेतु ही लागू होगा।

नोट-10: शासन, जोन एवं मण्डल स्तर के अधिकारियों के मासिक मूल्यांकन में मानक संख्या 1 से 7 ही लागू होंगे।

नोट-11: विकास प्राधिकरण, नगर निगम, विश्वविद्यालय, तहसील एवं थाना के मासिक मूल्यांकन में मानक संख्या 1 से 5 ही लागू होंगे।

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।
2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।