

प्रेषक,

राजेन्द्र कुमार तिवारी,
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।

लोक शिकायत अनुभाग-५,

लखनऊ: दिनांक : २० अक्टूबर, २०२१

विषय : जनसुनवाई-समाधान प्रणाली (IGRS) में महत्वपूर्ण संशोधन विषयक।

महोदय,

आप अवगत हैं जन शिकायतों का निस्तारण सरकार की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है। विभिन्न स्रोतों से प्राप्त हो रही शिकायतों का निस्तारण जनसुनवाई-समाधान पोर्टल (<http://samadhan.gov.in>) के माध्यम से किया जा रहा है। इस हेतु लोक शिकायत अनुभाग-५, मुख्यमंत्री कार्यालय के शासनादेश संख्या १/२०२०/१२९/चौंतीस-लो०शि००५/२०२० दिनांक १७ फरवरी, २०२० तथा उक्त शासनादेश में आंशिक संशोधन विषयक शासनादेश संख्या २/२०२०/५६४/चौंतीस-लो०शि००५/२०२० दिनांक ०२ नवम्बर, २०२० निर्गत है। जनसुनवाई समाधान प्रणाली को अधिक प्रभावी एवं संतुष्टिप्रद बनाए जाने हेतु शासनादेश संख्या २/२०२०/५६४/चौंतीस-लो०शि००५/२०२० दिनांक ०२ नवम्बर, २०२० को अवक्रमित करते हुए IGRS प्रणाली के शासनादेश संख्या १/२०२०/१२९/चौंतीस-लो०शि००५/२०२० दिनांक १७ फरवरी, २०२० में निम्नवत संशोधन किए जाने का निर्णय लिया गया है-

१. शिकायत/सन्दर्भ के स्रोत एवं उनके पोर्टल पर दर्ज कराने की प्रक्रिया से सम्बन्धित प्रस्तर-१(ख)

में वर्णित व्यवस्था के साथ निम्न व्यवस्था को भी पढ़ा जाए-

“एक मोबाइल नम्बर / ई-मेल आईडी से प्रणाली में एक माह में ५० से अधिक

सन्दर्भ दर्ज नहीं हो सकेंगे।”

२. सन्दर्भों के निस्तारण की प्रक्रिया से सम्बन्धित प्रस्तर ४(घ) में वर्णित व्यवस्था के साथ निम्न व्यवस्था को भी पढ़ा जाए-

“IGRS सन्दर्भ की निस्तारण आख्या को सुस्पष्ट टंकित करते हुए स्कैन/अपलोड किया जाएगा। हस्तालिखित, अस्पष्ट आख्या को उच्चाधिकारी द्वारा C-श्रेणीकृत किया जा सकेगा। IGRS प्रणाली में आख्या को सीधे टंकित करते हुए डिजिटल हस्ताक्षर से प्रेषित किए जाने का विकल्प भी उपलब्ध है। श्रेयस्कर होगा कि डिजिटल हस्ताक्षर से आख्या अनुमोदित/अग्रसारित की जाए। भविष्य में मासिक मूल्यांकन रैंकिंग बनाते समय डिजिटल हस्ताक्षर का प्रयोग करने वाले जनपदों को अधिक अंक दिए जाएंगे। महत्वपूर्ण है कि मुख्यमंत्री आख्या श्रेणी के सन्दर्भों में प्रथम आदेशित अधिकारी द्वारा हार्डकापी में हस्ताक्षर के उपरान्त स्कैन कर अपलोड की गई आख्या ही स्वीकार्य होगी। मुख्यमंत्री आख्या श्रेणी के सन्दर्भों में अधीनस्थ स्तर से प्राप्त आख्या को अनुमोदित कर अग्रसारित किए जाने अथवा उसी आख्या को पुनः अपलोड करने पर उसे मुख्यमंत्री कार्यालय स्तर से C-श्रेणीकृत कर दिया जाएगा।”

3. फीडबैक की व्यवस्था से सम्बन्धित प्रस्तर-10 की सम्पूर्ण व्यवस्था को अवक्रमित करते हुए निम्नवत व्यवस्था की जाती है-

“गुणवत्ता हेतु महत्वपूर्ण है कि निस्तारित सन्दर्भों की गुणवत्ता के सम्बन्ध में शिकायतकर्ता से फीडबैक प्राप्त किया जाए। इस हेतु पोर्टल में 02 व्यवस्थाएं की गई हैं। प्रथम- आवेदक स्वयं मोबाइल ऐप अथवा पोर्टल के माध्यम से अपना फीडबैक (संतुष्ट/असंतुष्ट) दर्ज कर सकता है। द्वितीय- ऐसे आवेदक जो स्वयं ऑनलाइन तरीके से फीडबैक देने में असमर्थ हैं, उनकी सुविधा हेतु मुख्यमंत्री हेल्पलाइन के माध्यम से फीडबैक प्राप्त किया जाता है। सन्दर्भों के निस्तारण के उपरान्त आवेदक 04 दिवस तक मोबाइल ऐप अथवा पोर्टल के माध्यम से फीडबैक दे सकते हैं; यदि 04 दिवस तक आवेदक स्वयं फीडबैक दर्ज नहीं करते हैं, तो उन सन्दर्भों पर कॉल सेन्टर के माध्यम से भी फीडबैक प्राप्त किया जाएगा। 04 दिवस तक उक्त निस्तारित सन्दर्भ कॉल सेन्टर के फीडबैक हेतु सन्दर्भों के पूल में प्रदर्शित नहीं होंगे।”

‘संतुष्ट फीडबैक’ प्राप्त होने पर सन्दर्भ अन्तिम रूप से निश्चेपित हो जाएगा।

(क) ‘असंतुष्ट फीडबैक’- असंतुष्ट फीडबैक अनुमोदनकर्ता/निस्तारणकर्ता अधिकारी (वह अधिकारी जिसने निस्तारण आख्या पर अन्तिम अनुमोदन प्रदान किया है) के एक स्तर उच्च अधिकारी के ‘प्राप्त किन्तु अनमार्क सन्दर्भ (डाक पैड)’ में प्राप्त होगा। शिकायतकर्ता तथा कॉल सेन्टर द्वारा दर्ज किए गए असंतुष्ट फीडबैक के आलोक में उच्चाधिकारी अधीनस्थ की निस्तारण आख्या का परीक्षण करने के उपरान्त यदि निस्तारण आख्या को संतोषजनक पाते हैं, तो वह असंतुष्ट फीडबैक

को निश्चेपित (set aside) करते हुए सन्दर्भ को स्पेशल क्लोज कर सकते हैं अन्यथा की स्थिति में निस्तारण को संतोषजनक न मानते हुए वे स्पष्ट निर्देश देते हुए सन्दर्भ को पुनर्जीवित करेंगे तथा ऐसे निस्तारण को C-श्रेणी प्राप्त होगी एवं तदनुसार मासिक मूल्यांकन रिपोर्ट में अनुमोदनकर्ता/निस्तारणकर्ता अधिकारी (L-1) के अंक कटेंगे। स्पेशल क्लोज किए गए सन्दर्भों पर फीडबैक नहीं लिया जाएगा, परन्तु इन सन्दर्भों का गुणवत्ता परीक्षण C- श्रेणीकरण करने वाले अधिकारी से उच्च अधिकारी द्वारा किया जा सकेगा। सीमा से अधिक स्पेशल क्लोज किए जाने पर मासिक मूल्यांकन में सम्बन्धित उच्चाधिकारी के अंक कटेंगे।

सन्दर्भ पुनर्जीवित करने पर अधीनस्थ अधिकारी के 'प्राप्त किन्तु अनमार्क सन्दर्भ (डाक पैड)' में C- श्रेणी प्राप्त कर प्रदर्शित होने लगेगा, जिसके पुनः निस्तारण हेतु आख्या 07 दिवस में अनिवार्य रूप से अंकित की जाएगी, अन्यथा वह सन्दर्भ डिफाल्टर में गिना जाएगा। अपलोड की गयी आख्या उच्चाधिकारी के लॉग इन में 'अधीनस्थ से प्राप्त आख्या, अनुमोदन लम्बित' में प्राप्त होगी, जिस पर अनुमोदन / आपत्ति उच्चाधिकारी द्वारा आख्या प्राप्ति के 07 दिवस के भीतर की जाएगी। फीडबैक प्राप्ति अथवा C- श्रेणीकरण के उपरान्त आख्या प्राप्त होने पर 07 दिवस तक फीडबैक/आख्या पर निर्णय न लिए जाने की दशा में उक्त सन्दर्भ उच्चाधिकारी के स्तर पर डिफाल्टर (समयावधि के उपरान्त लम्बित) में गिना जाएगा।"

(ख) श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के स्तर से रैण्डम आधार पर सन्दर्भों के श्रेणीकरण हेतु अपेक्षित कार्यवाही-

"रैण्डम आधार पर श्रेणीकरण हेतु सन्दर्भ" नामक मेन्यू में उपलब्ध सन्दर्भों एवं उनकी निस्तारण आख्या का परीक्षण कर श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी उत्कृष्ट (A), सामान्य (B) या खराब (C) श्रेणी प्रदान करेंगे। C-श्रेणी प्राप्त होने पर वह सन्दर्भ पुनर्जीवित हो जाएंगे। C-श्रेणी प्रदान करते समय सुसंगत कारणों सहित स्पष्ट निर्देश अनिवार्य रूप से अंकित किए जाएंगे। सभी उच्चाधिकारियों (L-2 and above) द्वारा प्रति माह इस मेन्यू विकल्प में उपलब्ध न्यूनतम 30 सन्दर्भों एवं अधिकतम 100 सन्दर्भों का श्रेणीकरण पत्रावली पर परीक्षण करने के उपरान्त किया जाएगा एवं इसके सम्बन्ध में प्रणालीजनित एक प्रमाणपत्र भी अपलोड

करना होगा। श्रेणीकरण की प्रक्रिया में प्राथमिकता के आधार पर न्यूनतम 05 विभिन्न प्रकार के सन्दर्भों यथा- मुख्यमंत्री, मुख्यमंत्री हेल्पलाइन, ऑनलाइन, पीजी पोर्टल, जिलाधिकारी/वरिष्ठ/पुलिस अधीक्षक, सम्पूर्ण समाधान दिवस सन्दर्भों को सम्मिलित किया जाएगा। 100 से अधिक सन्दर्भों का श्रेणीकरण किए जाने पर मासिक मूल्यांकन में श्रेणीकर्ता अधिकारी के अंक कटेंगे।

किसी भी स्तर से सन्दर्भ के पुनर्जीवित होने अथवा C-श्रेणी प्राप्त होने पर सम्बन्धित सन्दर्भ अनुमोदनकर्ता/ निस्तारणकर्ता अधिकारी के 'प्राप्त किन्तु अनमार्क सन्दर्भ (डाक पैड)' के बाक्स में आख्या श्रेणी में प्रदर्शित होने लगेंगे, जहां से उस पर अग्रेतर कार्यवाही की जा सकेगी। इन सन्दर्भों पर नवीन आख्या अपलोड किए जाने पर वह आख्या श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के लॉग इन में 'अधीनस्थ से प्राप्त आख्या, अनुमोदन लम्बित' में प्राप्त होगी, जिस पर अनुमोदन / आपत्ति उच्चाधिकारी द्वारा आख्या प्राप्ति के 07 दिवस के भीतर की जाएगी।

जनसुनवाई समाधान पोर्टल पर विभिन्न प्रकार के सन्दर्भों हेतु अनुमोदनकर्ता/ निस्तारणकर्ता अधिकारी तथा असंतुष्ट फीडबैक पर अनुमोदनकर्ता अधिकारी द्वारा की आख्या के परीक्षण एवं रैण्डम श्रेणीकरण करने हेतु श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी कौन-कौन होंगे, यह शासनादेश दिनांक 17 फरवरी, 2020 के परिशिष्ट-2 में स्पष्ट है। उल्लेखनीय है कि एक ही अधिकारी कुछ सन्दर्भों हेतु अनुमोदनकर्ता अधिकारी तथा अन्य सन्दर्भों हेतु श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी हो सकते हैं।

(ग) फीडबैक हेतु निषेधित सन्दर्भ – मा0 न्यायालय में विचाराधीन, वृहद मांग, सुझाव, RTI से आच्छादित आदि निषेधित विषयों तथा ऑनलाइन सन्दर्भ जिनमें विभाग/कार्यालय से 'सम्बन्धित नहीं' चिन्हित कर निस्तारण किया गया हो, में फीडबैक प्राप्त नहीं किए जाएंगे। इन सन्दर्भों को चिन्हित करने की मुविधा सम्बन्धित निस्तारणकर्ता अधिकारी को पोर्टल में आख्या भरते समय ड्रॉपडाउन में उपलब्ध कराई जाएगी एवं इन सन्दर्भों को स्पेशल क्लोज सन्दर्भ माना जाएगा तथा यह सन्दर्भ गुणवत्ता परीक्षण मॉड्यूल में सम्मिलित होने हेतु अर्ह होंगे। इनके अतिरिक्त शेष सभी सन्दर्भों पर फीडबैक लिया जाएगा।

4. शासनादेश दिनांक 17 फरवरी, 2020 शासनादेश के परिशिष्ट-4 में अंकित मूल्यांकन व्यवस्था को प्रतिस्थापित कर नई मासिक मूल्यांकन व्यवस्था लागू करने का भी निर्णय लिया गया है। जनसुनवाई-समाधान प्रणाली (IGRS) के अन्तर्गत प्राप्त शिकायतों के निस्तारण में तत्परता व निस्तारण की गुणवत्ता के आधार पर सम्बन्धित अधिकारियों का मासिक मूल्यांकन अब नवीन मासिक मूल्यांकन रिपोर्ट (परिशिष्ट-4) के आधार पर किया जाएगा। नवीन मासिक मूल्यांकन प्रपत्र शासन/ ज़ोन/मण्डल/ विकास प्राधिकरण/ नगर निगम/ विश्वविद्यालय/ जनपद/ तहसील/ थाना स्तरीय कार्यालयाध्यक्षों के मासिक मूल्यांकन हेतु विकसित किया गया है। नवीन मूल्यांकन रिपोर्ट (मार्कशीट) पोर्टल पर सम्बन्धित अधिकारी के लॉगिन पेज पर 'मासिक मूल्यांकन रिपोर्ट' नामक मेन्यू में उपलब्ध रहेगी। इसके अतिरिक्त समकक्ष एवं अधीनस्थ अधिकारियों की मार्कशीट भी पोर्टल पर उपलब्ध रहेगी। मूल्यांकन रिपोर्ट के आधार पर अच्छा प्रदर्शन करने वाले अधिकारियों को समय-समय पर प्रोत्साहित किया जायेगा तथा अच्छा प्रदर्शन न करने वाले अधिकारियों के विरुद्ध यथोचित कार्यवाही की जाएगी। पारदर्शिता के दृष्टिगत मूल्यांकन रिपोर्ट में डिल-डाउन की सुविधा रहेगी जिसके माध्यम से सन्दर्भों की संख्या एवं सूची देखी जा सकती है।
5. मण्डलायुक्त व जिलाधिकारी अपने मण्डल व जनपद के समस्त कार्यालयों में प्रणाली के सुचारू संचालन के लिए भी उत्तरदायी होंगे। मण्डलायुक्त/ जिलाधिकारी आदेश की प्रति सभी सम्बन्धित मण्डल स्तरीय व जनपद/अधीनस्थ स्तरीय अधिकारियों को भी उपलब्ध करा दें।
6. कृपया उपरोक्त निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने का कष्ट करें। शासनादेश संख्या 1/2020/129/चौंतीस-लो०शि०-०५/२०२० दिनांक 17 फरवरी, 2020 के शेष बिन्दु यथावत रहेंगे।

संलग्नक- परिशिष्ट 4

भवदीय,

Signed by राजेन्द्र
कुमार तिवारी

Reason: Approved
मुख्य सचिव।

संख्या: ५४०(१) /चौंतीस-लो०शि-०५/२०२१ तददिनांक

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित:-

1. अपर मुख्य सचिव, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
2. प्रमुख सचिव/सचिव/विशेष सचिव, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
3. प्रमुख स्टाफ आफीसर, मुख्य सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
4. पुलिस महानिदेशक, उत्तर प्रदेश।
5. समस्त अपर पुलिस महानिदेशक/पुलिस महानिरीक्षक/ पुलिस उप महानिरीक्षक, उत्तर प्रदेश।
6. समस्त उपाध्यक्ष/मुख्य कार्यपालक अधिकारी, विकास प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश।
7. समस्त प्रबन्ध निदेशक, सार्वजनिक उपक्रम, उत्तर प्रदेश।
8. समस्त कुल सचिव, चिकित्सा, उच्च एवं प्राविधिक शिक्षा, उत्तर प्रदेश।
9. राज्य सूचना विज्ञान अधिकारी, एन०आई०सी०।
10. समस्त नगर आयुक्त, उत्तर प्रदेश।
11. मुख्यमंत्री कार्यालय के समस्त अनुभाग, उत्तर प्रदेश शासन।
12. अन्य सम्बन्धित अधिकारीगण।
13. गार्ड फाइल।

आज्ञा से,

(प्रथमेश कुमार)
विशेष सचिव, मुख्यमंत्री।

परिशिष्ट-4

जनसुनवाई-समाधान पोर्टल <http://samadhan.gov.in> पर प्राप्त सन्दर्भों के त्वरित एवं गुणवत्तापरक निस्तारण हेतु
समीक्षा के लिए

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

मासिक मूल्यांकन प्रपत्र (Version 3.0)

सम्बन्धित अधिकारी का विवरण

विभाग-

पदनाम-

स्तर-

username-

माह -

वर्ष-

(1) सन्दर्भों की मासिक प्राप्ति (स्वयं तथा समस्त अधीनस्थ कार्यालयों में प्राप्त) (IGRS + HELPLINE)

सन्दर्भ का प्रकार	विगत 06 माह में प्रति माह प्राप्त औसत सन्दर्भों की संख्या	आलोच्य माह में प्राप्त कुल सन्दर्भों की संख्या	आलोच्य माह में प्राप्त कुल सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	अंक दिए जाने का सूत्र (कॉलम-4 में आगणित प्रतिशत के आधार पर)																																				
1	2	3	4=(3/2)X100	5	6																																				
A					अधिकतम अंक-20																																				
					<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>अंक</th><th>%</th><th>अंक</th><th>%</th><th>अंक</th><th>%</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20</td><td><80</td><td>8</td><td>110.01-120</td><td>3</td><td>160.01-170</td></tr> <tr> <td>17</td><td>80-90</td><td>7</td><td>120.01-130</td><td>2</td><td>170.01-180</td></tr> <tr> <td>14</td><td>90.01-94.99</td><td>6</td><td>130.01-140</td><td>1</td><td>180.01-190</td></tr> <tr> <td>10</td><td>95.00-100</td><td>5</td><td>140.01-150</td><td>0</td><td>>190</td></tr> <tr> <td>9</td><td>100.01-110</td><td>4</td><td>150.01-160</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	अंक	%	अंक	%	अंक	%	20	<80	8	110.01-120	3	160.01-170	17	80-90	7	120.01-130	2	170.01-180	14	90.01-94.99	6	130.01-140	1	180.01-190	10	95.00-100	5	140.01-150	0	>190	9	100.01-110	4	150.01-160		
अंक	%	अंक	%	अंक	%																																				
20	<80	8	110.01-120	3	160.01-170																																				
17	80-90	7	120.01-130	2	170.01-180																																				
14	90.01-94.99	6	130.01-140	1	180.01-190																																				
10	95.00-100	5	140.01-150	0	>190																																				
9	100.01-110	4	150.01-160																																						

(2) 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 द्योडकर)	B	अधिकतम अंक-10					
		अंक	दिवस	अंक	दिवस	अंक	दिवस
		10	< 2	6	2.51-3.00	2	3.51-4.00
		8	2.00-2.50	4	3.01-3.50	0	> 4

(3) डिफाल्टर सन्दर्भ (स्वयं तथा समस्त अधीनस्थ कार्यालयों में प्राप्त) (IGRS + HELPLINE)

सन्दर्भ का प्रकार	विगत 06 माह में प्रति माह प्राप्त बौसत सन्दर्भों की संख्या	आलोच्य माह के अंत में कुल डिफाल्टर की संख्या	डिफाल्टर सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	अंक दिए जाने का सूत्र (डिफाल्टर सन्दर्भों का प्रतिशत के आधार पर)
1	2	3	4=(3/2)X100	5	6
समस्त सन्दर्भ &				C	अधिकतम अंक-20
					अंक % अंक % अंक %
					20 0 12 30.01-40 4 70.01-80
					18 0.01-10 10 40.01-50 2 80.01-90
					16 10.01-20 8 50.01-60 0 >90
					14 20.01-30 6 60.01-70

(4) 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
				D	अधिकतम अंक-30	
					अंक % अंक % अंक %	
					0 100 12 81.99-76 24 57.99-52	
					3 99.99-94 15 75.99-70 27 51.99-46	
					6 93.99-88 18 69.99-64 30 <46	
					9 87.99-82 21 63.99-58	

(5) 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
			E	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	10.01-10	10	65.51-95	3	35.51-95
18	10.01-20	8	65.51-95	2	35.51-95
19	20.01-25	8	65.51-95	1	35.51-95
20	20.01-30	7	65.51-95	0	10

(6) मुख्यमंत्री कार्यालय से C-थेणीकृत सन्दर्भ (IGRS + HELPLINE)

मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा आपके कुल थेणीकृत सन्दर्भ	मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा आपके कुल C-थेणीकृत सन्दर्भ	C-थेणी प्राप्त सन्दर्भों का प्रतिशत (%)	प्राप्तांक	C-थेणी प्राप्त सन्दर्भों के प्रतिशत के अन्तर पर बंक दिए जाने का सूत्र																														
1	2	3=(2/1)X100	4	5																														
				<p style="text-align: center;">व्यापिकतम बंक-10</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>बंक</th><th>%</th><th>बंक</th><th>%</th><th>बंक</th><th>%</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>10</td><td>0</td><td>8</td><td>35.51-45</td><td>2</td><td>35.51-95</td></tr> <tr><td>9</td><td>0.01-10</td><td>5</td><td>45.51-55</td><td>1</td><td>35.51-95</td></tr> <tr><td>8</td><td>10.01-20</td><td>4</td><td>55.51-95</td><td>0</td><td>35.51-95</td></tr> <tr><td>7</td><td>20.01-30</td><td>3</td><td>65.51-95</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	बंक	%	बंक	%	बंक	%	10	0	8	35.51-45	2	35.51-95	9	0.01-10	5	45.51-55	1	35.51-95	8	10.01-20	4	55.51-95	0	35.51-95	7	20.01-30	3	65.51-95		
बंक	%	बंक	%	बंक	%																													
10	0	8	35.51-45	2	35.51-95																													
9	0.01-10	5	45.51-55	1	35.51-95																													
8	10.01-20	4	55.51-95	0	35.51-95																													
7	20.01-30	3	65.51-95																															

(7) उच्चाधिकारी के रूप में कार्यवाही-1 (अधीनस्थों का ईडम थेणीकरण) (IGRS ONLY)

अधीनस्थों के ईडम थेणीकरण का मासिक लक्ष्य (30 अथवा थेणीकरण हेतु उपलब्ध सन्दर्भ, जो भी कम हो)	आलोच्य माह में अधीनस्थों के कुल ईडम थेणीकृत सन्दर्भों की संख्या	आलोच्य माह में अधीनस्थों के कुल ईडम थेणीकृत सन्दर्भों का प्रतिशत	प्राप्तांक	थेणीकृत सन्दर्भों के प्रतिशत/ संख्या के अन्तर पर बंक दिए जाने का सूत्र																																																						
1	2	3=(2/1)X100	4	5																																																						
				<p style="text-align: center;">व्यापिकतम बंक-10</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>बंक</th><th>%</th><th>बंक</th><th>%</th><th>बंक</th><th>%</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td>3</td><td>30.01-40</td><td>7</td><td>70.01-95</td></tr> <tr><td>0</td><td>0.00-10</td><td>4</td><td>40.01-50</td><td>8</td><td>30.01-95</td></tr> <tr><td>1</td><td>10.01-20</td><td>5</td><td>50.01-60</td><td>9</td><td>30.01- 95.95</td></tr> <tr><td>2</td><td>20.01-30</td><td>6</td><td>60.01-70</td><td>10</td><td>100-99.95</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100 से व्यापिक सन्दर्भों का थेणीकरण किए जाने की दशा में बंक छठेंगे।</td></tr> <tr> <th>बंक</th><th>सन्दर्भ</th><th>बंक</th><th>सन्दर्भ</th><th>बंक</th><th>सन्दर्भ</th></tr> <tr><td>8</td><td>101-110</td><td>4</td><td>121-130</td><td>1</td><td>141-150</td></tr> <tr><td>8</td><td>111-120</td><td>2</td><td>131-140</td><td>0</td><td>>150</td></tr> </tbody> </table>	बंक	%	बंक	%	बंक	%			3	30.01-40	7	70.01-95	0	0.00-10	4	40.01-50	8	30.01-95	1	10.01-20	5	50.01-60	9	30.01- 95.95	2	20.01-30	6	60.01-70	10	100-99.95						100 से व्यापिक सन्दर्भों का थेणीकरण किए जाने की दशा में बंक छठेंगे।	बंक	सन्दर्भ	बंक	सन्दर्भ	बंक	सन्दर्भ	8	101-110	4	121-130	1	141-150	8	111-120	2	131-140	0	>150
बंक	%	बंक	%	बंक	%																																																					
		3	30.01-40	7	70.01-95																																																					
0	0.00-10	4	40.01-50	8	30.01-95																																																					
1	10.01-20	5	50.01-60	9	30.01- 95.95																																																					
2	20.01-30	6	60.01-70	10	100-99.95																																																					
					100 से व्यापिक सन्दर्भों का थेणीकरण किए जाने की दशा में बंक छठेंगे।																																																					
बंक	सन्दर्भ	बंक	सन्दर्भ	बंक	सन्दर्भ																																																					
8	101-110	4	121-130	1	141-150																																																					
8	111-120	2	131-140	0	>150																																																					

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

C-थेणीकृत सन्दर्भों के सापेक्ष अनुमोदनार्थ प्राप्त हुई आष्ट्रयाओं की संख्या	प्राप्त आष्ट्रयाओं में से अनुमोदन/आपत्ति की कार्यवाही हेतु डिफाल्टर आष्ट्रयाओं की संख्या (07 दिवस के उपरान्त)	कार्यवाही हेतु डिफाल्टर आष्ट्रयाओं का प्रतिशत	प्राप्तांक	प्राप्त आष्ट्रयाओं में से अनुमोदन/आपत्ति की कार्यवाही हेतु डिफाल्टर आष्ट्रयाओं के प्रतिशत के आधार पर बंक दिए जाने का सूत्र
1	2	3 = (2/1)X100	4	5

अधिकतम अंक-10						
	अंक	%	अंक	%	अंक	%
H	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		

(9) DM/SSP कार्यालय में सन्दर्भ फीडिंग की स्थिति @

फीडिंग हेतु मासिक लक्ष्य	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		
अधिकतम अंक-10						
I	अंक	%	अंक	%	अंक	%
	10	>110	5	69.99-60	1	29.99-20
	8	90-110	4	59.99-50	0	<20
	7	89.99-80	3	49.99-40		
	6	79.99-70	2	39.99-30		

(10) 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		
अधिकतम अंक-10						
J	अंक	%	अंक	%	अंक	%
			3	30.01-40	7	70.01-80
	0	0.01-10	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	7	60.01-70	10	>=100
अधिकतम अंक- 150 #						
महायोग (A+B+C+D+E+F+G+H+I+J) (प्राप्तांक/पूणांक#)				अधिकतम अंक- 150 #		
प्राप्तांक प्रतिशत						

नोट-1: # किसी भी कार्यवाही हेतु उपलब्ध सन्दर्भों की संख्या के शून्य होने पर मूल्यांकन गणना में उस मानक हेतु प्राप्तांक व पूर्णांक दोनों शून्य रहेंगे।

उदाहरणार्थ- आलोच्य माह में मुख्यमंत्री कार्यालय से किसी अधिकारी के श्रेणीकृत सन्दर्भों की संख्या शून्य रहने पर पूर्णांक व प्राप्तांक दोनों शून्य रहेंगे।

नोट-2: 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 संदर्भों से आशय है, नए प्राप्त होने वाले सन्दर्भ एवं असंतुष्ट फीडबैक प्राप्त सन्दर्भों का योग।

नोट-5: मानक विंदु संख्या 1 एवं 2 में समस्त सन्दर्भों के आगणन में स्वयं के कार्यालय में फीड किए गए सन्दर्भ नहीं जोड़े जाएंगे।

नोट-6: असंतुष्ट फीडबैक पर समयान्तर्गत (07 दिवस में) निर्णय न लेने की दशा में उन्हें भी उच्चाधिकारी के स्तर पर डिफाल्टर में गिना जाएगा।

नोट-7: @ फीडिंग का मानक मात्र DM तथा पुलिस आयुक्त/SSP/SP हेतु ही लागू होगा।

नोट-8: £ सत्यापन का मानक मात्र DM हेतु ही लागू होगा।

नोट-9: शासन, जोन एवं मण्डल स्तर के अधिकारियों के मासिक मूल्यांकन में मानक संख्या 1 से 8 ही लागू होंगे।

नोट-10: विकास प्राधिकरण, नगर निगम, विश्वविद्यालय, तहसील एवं थाना के मासिक मूल्यांकन में मानक संख्या 1 से 6 ही लागू होंगे।