संख्याः– /XLIII(1)/17–2(02)/2017

प्रेषक,

राधा रतूड़ी,
प्रमुख सचिव,
उत्तराखण्ड शासन।

सेवा में,

1. समस्त अपर मुख्य सचिव/
प्रमुख सचिव/सचिव/प्रभारी सचिव,
उत्तराखण्ड शासन ।
2. मण्डलायुक्त,
गढ़वाल एवं कुमांयूं मण्डल,
उत्तराखण्ड।
3. समस्त निदेशक/विभागाध्यक्ष/
आयुक्त, उत्तराखण्ड।
4. समस्त जिलाधिकारी,
उत्तराखण्ड।

सु0,भ्र0उन्मूलन एवं जनसेवा अनुभाग–1 देहरादूनः दिनांक।५ सितम्बर, 2017

विषयः समाधान योजना के अन्तर्गत आम जनता की शिकायतों को ऑन–लाईन दर्ज करने के अतिरिक्त दूरभाष/मोबाईल के माध्यम से प्राप्त किये जाने हेतु आई0वी0आर सिस्टम के माध्यम से टोल फ्री नम्बर '1905' की व्यवस्था प्रारम्भ किये जाने विषयक।

महोदय,

अवगत कराना है कि शासनादेश संख्या 48/XVIII–1/2013–02(06)2012 दिनांक 21 जनवरी, 2013 द्वारा आम जनता की शिकायतों/समस्याओं/परिवादों के त्वरित निस्तारण हेतु उन्हें आन–लाईन दर्ज करने एवं निर्धारित अवधि में उनका निस्तारण कर सूचना ऑन–लाईन प्रदान किये जाने की व्यवस्था 'समाधान' योजना का आरम्भ किया गया है। इस प्रकिया को आगे बढ़ाते हुए मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि समाधान योजना के अन्तर्गत ऑन लाईन शिकायतें दर्ज किये जाने के साथ ही स्मार्ट आई0वी0आर0 सिस्टम के माध्यम से भी शिकायतों/समस्याओं/परिवादों को मोबाईल/दूरभाष पर प्राप्त कर उनका निस्तारण किये जाने की सुविधा 04 अंकों के टोल फ्री नम्बर 1905 के माध्यम से उपलब्ध करा दी गयी है।

2. उक्त व्यवस्थानुसार समाधान योजना के अन्तर्गत ऑन–लाईन शिकायतें दर्ज कराये जाने के अतिरिक्त शिकायतकर्ता द्वारा आई0वी0आर0 सिस्टम के माध्यम से भी दूरभाष/मोबाईल से टोल फ्री नम्बर पर डायल कर अपनी शिकायत दर्ज की जायेगी।

3. उक्त माध्यम से रिकार्ड शिकायतों को समाधान पोर्टल में दर्ज कर ऑडियो क्लिप के साथ सम्बन्धित विभाग/जिलाधिकारी को निस्तारण की कार्यवाही हेतु प्रेषित कर दिया जायेगा। सम्बन्धित विभाग/जिलाधिकारी द्वारा उक्तानुसार दर्ज शिकायत की ऑडियो क्लिप सुनकर पुष्टि करने के उपरान्त ही शिकायत पर अग्रेत्तर कार्यवाही सुनिश्चित की जायेगी।

4. उक्तानुसार प्राप्त होने वाली शिकायतों के निस्तारण के सम्बन्ध में शासनादेश दिनांक 21 जनवरी, 2013 की शेष शर्तें यथावत रहेंगी।

भवदीय,

(राधा रतूड़ी)
प्रमुख सचिव

संख्याः– 569/XLIII(1)/17–02(02)17 तद्दिनांकित।

प्रतिलिपिः निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

1. सचिव, प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग, कार्मिक लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली।
2. महानिदेशक, सूचना एंव लोक सम्पर्क विभाग, उत्तराखण्ड।
3. अपर सचिव/सचिव, मा0 मुख्यमंत्री, उत्तराखण्ड शासन।
3. निजी सचिव, मा0 मुख्यमंत्री उत्तराखण्ड शासन।
4. निजी सचिव, मुख्य सचिव, उत्तराखण्ड शासन।
4. राज्य सूचना अधिकारी, एन0आई0सी0, उत्तराखण्ड।
5. विभागीय आदेश पुस्तिका।

(अरूणेन्द्र सिंह चौहान)
अपर सचिव।