महत्वपूर्ण / प्राथमिकता

संख्या–724/ नौ–7–2022–26(ज) / 2022

प्रेषक,

अमृत अभिजात,
प्रमुख सचिव,
उ0प्र0 शासन।

सेवा में,

1. निदेशक, स्थानीय निकाय निदेशालय, उ0प्र0 लखनऊ।
2. समस्त जिलाधिकारी, उ0प्र0।
3. समस्त नगर आयुक्त, नगर निगम, उ0प्र0।
4. समस्त अधिशासी अधिकारी, नगर पालिका परिषद, उ0प्र0।
5. समस्त अधिशासी अधिकारी, नगर पंचायत, उ0प्र0।

नगर विकास अनुभाग–7 **लखनऊ : दिनांक : 06 जून, 2022**

विषयः प्रदेश के नगरीय निकायों में नगरीय सुविधाओं के विषयगत प्राप्त जनसमस्याओं / शिकायतों के प्रभावी निस्तारण किये जाने के संबंध में

महोदय,

अवगत है कि नगरीय क्षेत्रों में साफ–सफाई व्यवस्था, सेनेटाईजेशन, शुद्ध पेयजल की आपूर्ति, पथ–प्रकाश व्यवस्था, संक्रामक रोगों की रोकथाम एवं उसके प्रसार को नियंत्रित करना इत्यादि नगरीय सुविधायें नागरिकों को उपलब्ध कराना नगरीय निकायों के महत्वपूर्ण दायित्व हैं। उक्त के दृष्टिगत नगरीय निकायों एवं निकाय के कर्मचारियों / अधिकारियों से जनसामान्य की बहुत अपेक्षाएं हैं। इन अपेक्षाओं के चलते नगरीय सुविधाओं के विषयगत जन समस्याएं / शिकायतें भी प्राप्त होती रहती हैं। किसी भी लोकतांत्रिक व्यवस्था में ऐसी जनसमस्याओं / शिकायतों का त्वरित, न्यायपूर्ण एवं प्रभावी निस्तारण बहुत ही आवश्यक है।

सुशासन के लिये जनसमस्याओं / शिकायतों के निस्तारण व्यवस्था को त्वरित, पारदर्शी एवं जवाबदेह बनाने के लिए **SAMBHAV (Systematic Administrative Mechanism For Bringing Happiness & Value) नामक समन्वित कार्यक्रम प्रारम्भ किये जाने का निर्णय** लिया गया है। जिससे विभाग के उच्च स्तर से लेकर जमीनी स्तर के अधिकारी / कर्मचारी की जिम्मेदारी सुनिश्चित होगी। इस व्यवस्था में नवीन तकनीक (New Technology) का भरपूर उपयोग निहित है।

2. स्थानीय, क्षेत्रीय एवं राज्य स्तर पर "सम्भव" समन्वित (Integrated) कार्यक्रम शुरू किये जाने के पीछे भावना एवं आशय (Spirit & Intent) यह है कि जो शिकायत जहाँ प्राप्त हो, वहीं पर उस शिकायत का निस्तारण होना चाहिए।

3. SAMBHAV कार्यक्रम की विषयवस्तु निम्नलिखित माध्यमों से प्राप्त प्रकरण / शिकायतें हो सकती हैं :–

(1).मा० मुख्यमंत्री, उ0प्र0 के जनसुनवाई / आई०जी०आर०एस० कार्यक्रम वाले विभाग से सम्बन्धित लम्बित प्रकरण।

(2).भारत सरकार के पी0जी0 पोर्टल / CPGRAMS से संबधित लम्बित प्रकरण / शिकायतें।

(3).माननीया राज्यपाल / मा० मंत्रीगण / मा० सांसद / मा0 विधायक एवं अन्य महानुभावों से प्राप्त होने वाले विशेष संदर्भ ।

(4).मा० मंत्री नगर विकास विभाग, उ0प्र0 के पोर्टल (Tej.net.in) पर प्राप्त अनिस्तारित शिकायतें एवं प्रकरण।

(5).मा0 मंत्री, नगर विकास विभाग, उ0प्र0 द्वारा दैनिक जनता दर्शन के दौरान प्राप्त अनिस्तारित शिकायतें एवं प्रकरण।

(6).मा० मंत्री, नगर विकास विभाग, उ०प्र० के प्रवास कार्यक्रम में प्राप्त अनिस्तारित शिकायतें एवं प्रकरण।

(7).सामान्य रूप से प्राप्त डाक/पत्र से मिली शिकायतें/प्रकरण जो लम्बित हों।

(8).इलेक्ट्रानिक/डिजिटल माध्यम से प्राप्त शिकायतें जैसे कि ई–मेल/ सोशल मीडिया इत्यादि ।

4. SAMBHAV कार्यक्रम के अन्तर्गत नगर विकास विभाग की योजनाएँ, जन शिकायतें, विभागीय मुद्दे, विभागीय परियोजनाओं एवं कार्यक्रमों की सक्षम, कड़ी एवं चुस्त निगरानी किये जाने के उद्‌देश्य से संभव (sambhav.up.gov.in) नामक वेब पोर्टल विकसित किया गया है। जो एक बहुविधि (Multi-modal) मंच (Platform) है तथा जिसके द्वारा उपरोक्त माध्यमों से प्राप्त जनसमस्याओं/शिकायतों का त्वरित निस्तारण (Swift & Effective Disposal) किया जा सकेगा।

5. SAMBHAV जनसमस्याओं/शिकायतों को दूर करने में एक आईसीटी (ICT-Information and Communication Technology) प्लेटफॉर्म अथवा माध्यम के रूप में कार्य करेगा। इसमें वीडियों कॉन्फ्रेन्सिंग, टेली–कॉन्फ्रेन्सिंग जैसी सुविधा का भी उपयोग होगा।

पोर्टल पर पंजीकृत शिकायतों/समस्याओं का निस्तारण समयान्तर्गत करते हुए उक्त की आख्या, शिकायतकर्ता की लिखित सहमति एवं किये गये कार्य के फोटोग्राफ्स सम्बन्धित निकायों द्वारा पोर्टल पर फीड की जायेगी। पोर्टल की लॉगिन आई०डी० निदेशक, स्थानीय निकाय निदेशालय, उ०प्र० लखनऊ एवं समस्त नगर आयुक्त, नगर निगम, उ०प्र० को उपलब्ध करा दी गयी है। अधिशासी अधिकारीगण नगर पालिका परिषद/नगर पंचायत को निकट भविष्य में पोर्टल की लॉगिन आई०डी० उपलब्ध करा दी जायेगी।

पोर्टल पर पंजीकृत उपरोक्त शिकायतों में से कुछ शिकायतों/समस्याओं का यादृच्छिक (Randomly) चयन कर शिकायतों/समस्याओं का समाधान, संतुष्टि हेतु शिकायतकर्ता, नगर आयुक्त/अधिशासी अधिकारी के साथ वीडियों–कान्फ्रेंस के माध्यम से उच्चस्तरीय समीक्षा बैठक प्रत्येक महीने के प्रथम बुधवार को की जायेगी।

6. उक्त के अतिरिक्त यह आवश्यक है कि शिकायतों/समस्याओं का प्रभावी निस्तारण स्थानीय स्तर पर किया जाय। उक्त हेतु निकाय स्तर पर जनसुनवाई कार्यक्रम का आयोजन निम्नानुसार किया जायेगा :–

(1). अधिशासी अधिकारी, नगर पालिका परिषद/नगर पंचायत, उ०प्र० द्वारा संबंधित निकाय में प्रत्येक सोमवार पूर्वान्ह् 10:00 बजे से 02:00 बजे तक जन सुनवाई कार्यक्रम आयोजित कर जन शिकायतों का निस्तारण सुनिश्चित किया जायेगा।

(2). नगर आयुक्त, नगर निगम, उ०प्र० संबंधित नगर निगम में प्रत्येक मंगलवार पूर्वान्ह् 10:00 बजे से 02:00 बजे तक जन सुनवाई कार्यक्रम आयोजित कर जन शिकायतों का निस्तारण सुनिश्चित किया जायेगा।

7. इस संबंध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि कृपया उपरोक्त निर्णय के क्रम में आवश्यक कार्यवाही अविलम्ब सुनिश्चित कराने का कष्ट करें।

भवदीय,

(अमृत अभिजात)

प्रमुख सचिव।

संख्या एवं दिनांक तदैव

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एंव आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषितः–

1. समस्त मण्डलायुक्त,उ0प्र0।
2. गार्ड फाईल।

आज्ञा से,

(डा0 इन्द्रमणि त्रिपाठी)
विशेष सचिव।

NV 7 2022