क्रमांक 3414491/सी.एम.हेल्पलाइन/2014
कार्यालय प्रमुख अभियंता, जल संसाधन विभाग
जल संसाधन भवन, तुलसी नगर, भोपाल –462003
दूरभाष 2552646, 2552878, फैक्स 2552406
Email ID encwrbpl-mp@nic.in

भोपाल, दिनांक / /2018

प्रति,

समस्त नोडल
1. मुख्य अभियंता (एल–3 अधिकारी)
2. अधीक्षण यंत्री (एल–2 अधिकारी)
3. कार्यपालन यंत्री (एल–1 अधिकारी)

जल संसाधन विभाग,

विषयः– सी.एम.हेल्पलाइन अंतर्गत शिकायतों को स्पेशल क्लोज एवं मान्य/अमान्य से संबंधित नवीन सुविधा प्रदाय किये जाने के संबंध में।

संदर्भः– लोक सेवा प्रबंधन विभाग म.प्र. का पत्र क्रं. 1287/925लोसेप्र/2018 भोपाल दिनांक 30.08.2018

विषयांतर्गत संदर्भ में सी.एम.हेल्पलाइन पोर्टल अंतर्गत प्राप्त शिकायतों के त्वरित एवं संतुष्टिपूर्ण निराकरण हेतु प्रचलित प्रक्रिया में संशोधित किया जाकर नवीन सुविधायें प्रदाय की गयी है, जो निम्नानुसार है :–

1. लेवल–4 स्तर पर लंबित शिकायतों को लेवल–3 अधिकारी द्वारा स्पेशल क्लोज किए जाने की सुविधा।
2. लेवल–4 स्तर पर मान्य/अमान्य हेतु लंबित शिकायतों को लेवल–3 स्तर अधिकारी द्वारा मान्य/अमान्य किए जाने की सुविधा।
3. लेवल–1 एवं लेवल–2 अधिकारी द्वारा स्पेशल क्लोज योग्य शिकायत पर स्पष्ट कारण का उल्लेख करते हुए, प्रस्ताव लेवल–3 एवं लेवल–4 स्तर अधिकारी को प्रेषित किए जाने की सुविधा।

संदर्भित पत्र के निर्देश पोर्टल के होम पेज पर आदेश/परिपत्र खण्ड के अंतर्गत उपलब्ध है, सभी संबंधित नोडल अधिकारी (एल–1 से एल–3 तक) अपने लागिन/पासवर्ड के उपयोग से पोर्टल में Access कर पत्र में वर्णित निर्धारित प्रक्रिया अनुसार निराकरण की कार्यवाही किया जाना सुनिश्चित करें। सी.एम.हेल्पलाइन के एल–4 स्तर पर वे ही प्रकरण शेष रहना अपेक्षित है, जिनमें कार्यवाही शासन/प्रमुख अभियंता स्तर से की जाना है।

संलग्नः– संदर्भित पत्र की छायाप्रति।

हस्ता/-
(राजीव कुमार सुकलीकर)
प्रमुख अभियंता
जल संसाधन विभाग,

पृ. क्रं. 3414491/सी.एम.हेल्पलाइन/2014

भोपाल, दिनांक 01 /09/ 2018

प्रतिलिपिः–

1. शेष समस्त मैदानी अधीक्षण यंत्री/कार्यपालन यंत्री, वि/यां. एवं नागरिक (एल–1 एवं एल–2 के अतिरिक्त) की ओर भेज कर लेख है कि आपके कार्यक्षेत्र से संबंधित प्रकरणों के निराकरण हेतु संबंधित एल–1, एल–2 एवं एल–3 अधिकारी को निराकरण संबंधी विवरण शीघ्र उपलब्ध करावें।
2. वेब मैनेजर, जल संसाधन विभाग, की ओर वेबसाइट पर प्रदर्शन हेतु।

सहपत्रः– उपरोक्तानुसार

1/9/18
(राजीव कुमार सुकलीकर)
प्रमुख अभियंता
जल संसाधन विभाग,

मध्यप्रदेश शासन

लोक सेवा प्रबंधन विभाग

मंत्रालय, भोपाल

पत्र क्रमांक 1287 / 925 लोसेप्र/2018 भोपाल दिनांक 30/8/2018

प्रति,

1. अतिरिक्त मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव
समस्त विभाग, मध्यप्रदेश शासन
भोपाल।
2. कलेक्टर समस्त
मध्यप्रदेश।

विषय:- सी.एम. हेल्पलाइन अंतर्गत शिकायतों को स्पेशल क्लोज एवं मान्य/अमान्य से संबंधित नवीन सुविधा प्रदाय किए जाने के संबंध में।

विषयांतर्गत लेख है कि सी.एम. हेल्पलाइन पोर्टल अंतर्गत प्राप्त शिकायतों के त्वरित एवं संतुष्टिपूर्ण निराकरण हेतु निम्न बिंदुओं के आधार पर शिकायतों के निराकरण की प्रक्रिया में संशोधन किया जाकर नवीन सुविधाएं प्रदाय की गयी है, जो निम्नानुसार है :-

1. लेवल-4 स्तर पर लंबित शिकायतों को लेवल-3 अधिकारी द्वारा स्पेशल क्लोज किए जाने की सुविधा।
2. लेवल-4 स्तर पर मान्य/अमान्य हेतु लंबित शिकायतों को लेवल-3 स्तर अधिकारी द्वारा मान्य/अमान्य किए जाने की सुविधा।
3. लेवल-1 एवं लेवल-2 अधिकारी द्वारा स्पेशल क्लोज योग्य शिकायत पर स्पष्ट कारण का उल्लेख करते हुए, प्रस्ताव लेवल-3 एवं लेवल-4 स्तर अधिकारी को प्रेषित किए जाने की सुविधा।

अतः उपरोक्त संलग्न प्रक्रिया अनुसार शिकायतों के निराकरण की कार्यवाही करने का कष्ट करें।

संलग्न- उपरोक्तानुसार प्रक्रिया प्रपत्र एवं पी.पी.टी।

प्रमुख सचिव
लोक सेवा प्रबंधन विभाग
मध्यप्रदेश, भोपाल

पृ० क्रमांक 1288/925 लोसेप्र/2018 भोपाल दिनांक 30/8/2018

प्रतिलिपि:-

1. नोडल अधिकारी/राज्य लोक सेवा प्रबंधक, विभाग समस्त की ओर आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।
2. जिला लोक सेवा प्रबंधक, जिला समस्त (म०प्र०) भोपाल की ओर आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

प्रमुख सचिव
लोक सेवा प्रबंधन विभाग
मध्यप्रदेश, भोपाल