संख्याः 1/1283221 / चौंतीस-लो0शि-05/2026

प्रेषक,

संजय प्रसाद,
अपर 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-5, मुख्यमंत्री कार्यालय   लखनऊः दिनांक 02 अप्रैल 2026

विषय : जनसुनवाई समाधान (IGRS) पोर्टल सम्बन्धी शासनादेश दिनांक 01 मई,2023 में फीडबैक हेतु निषेधित विषयों की व्यवस्था में संशोधन के सम्बन्ध में।

महोदय,

उपर्युक्त विषयक शासनादेश संख्या 03/2023-324 /चौंतीस-लो0शि0-05/2023, दिनांक 01 मई, 2023 का सन्दर्भ ग्रहण करने का कष्ट करे।

2- शासनादेश संख्या 540/चौंतीस-लो0शि0-05/2021 दिनांक 20 अक्टूबर, 2021 में सम्बन्धित प्रस्तर-3(ग) में दी गयी फीडबैक की व्यवस्था को अवक्रमित करते हुए शासनादेश संख्या 03/2023-324 /चौंतीस-लो0शि0-05/2023, दिनांक 01 मई, 2023 के प्रस्तर-1(2) में निम्नवत् व्यवस्था की गई:-

''(2) फीडबैक की व्यवस्था से सम्बन्धित प्रस्तर-3(ग) को अवक्रमित करते हुए निम्नवत् व्यवस्था की जाती है: फीडबैक हेतु निषेधित सन्दर्भ- न्यायालय में विचाराधीन, वृहद मांग, सुझाव, RTI से आच्छादित आदि निषेधित विषयों तथा आनलाइन सन्दर्भ, जिनमें विभाग/कार्यालय से 'सम्बन्धित नहीं' चिन्हित कर निस्तारण किया गया हो, में फीडबैक प्राप्त नहीं किए जाएंगें। इन सन्दभों को चिन्हित करने की सुविधा सम्बन्धित निस्तारण अधिकारी को पोर्टल में आख्या भरते समय ड्रापडाउन में उपलब्ध कराई जाएगी। L-1 अधिकारी द्वारा निषेधित विषयों का फ्लैग चयनित कर आख्या अपलोड करने पर उक्त आख्या अनुमोदनार्थ L-2 अधिकारी को प्राप्त होगी तथा L-2 अधिकारी द्वारा अनुमोदित किए जाने पर निस्तारित मानी जाएगी एवं इन सन्दर्भो को L-2 अधिकारी के स्तर से स्पेशल क्लोज सन्दर्भ माना जाएगा ।''

उक्त व्यवस्था के क्रम में जनसुनवाई-समाधान पोर्टल पर व्यवस्था निर्मित की गई जिसके अनुसार L-1 अधिकारी द्वारा निषेधित विषयों का फ्लैग चयनित कर आख्या अपलोड करने पर आख्या अनुमोदनार्थ L-2 अधिकारी को प्राप्त होती है तथा L-2 अधिकारी द्वारा अनुमोदित किए जाने पर सन्दर्भ निस्तारित हो जाता है। इन सन्दर्भों को L-2 अधिकारी के स्तर से स्पेशल क्लोज सन्दर्भ माना जाता है। इस प्रकार स्पेशल क्लोज सन्दर्भो में फीडबैक प्राप्त नहीं किए जाते है।

3- संज्ञान में आया है कि विगत कई महीनों में जनसुनवाई समाधान-IGRS पोर्टल पर अधिकांश अधिकारियों द्वारा अधिक संख्या में इस प्रकार से स्पेशल क्लोज कर सन्दर्भों का निस्तारण किया जा रहा है। कई प्रकरणों में तो शिकायत का निस्तारण इन निषेधित विषयों से आच्छादित न होने पर भी असंतुष्ट फीडबैक से बचाव हेतु स्पेशल क्लोज फ्लैग का प्रयोग कर निस्तारण किया जा रहा है। इस प्रकार निस्तारण किए जाने से में आवेदक का फीडबैक प्राप्त नहीं हो पाता है, जिससे आम जनमानस में असन्तुष्टि का भाव बना रहता है तथा शासन की छवि पर प्रतिकूल प्रभाव भी पड़ता है ।

4- प्रकरण में सम्यक विचारोपरान्त उक्त शासनादेश दिनांक 01 मई, 2023 के प्रस्तर-1(2) में निम्नवत् संशोधन किए जाने का निर्णय लिया गया है:-

'' L-1/प्रथम निस्तारणकर्ता **अधिकारी के स्तर पर सन्दर्भ को स्पेशल क्लोज किए जाने की व्यवस्था को तत्काल प्रभाव से समाप्त किया जाता है। भविष्य में समस्त सन्दर्भों के निस्तारण में फीडबैक प्राप्त किया जाएगा। आवेदक से** असंतुष्ट **फीडबैक प्राप्त होने के उपरान्त L-2, L-3 एवं L-4 तथा** निस्तारणकर्ता **के उच्च** अधिकारियों **के स्तर पर स्पेशल क्लोज की व्यवस्था पूर्व की भांति उपलब्ध रहेगी।''**

उक्त शासनादेश दिनांक 01 मई, 2023 को इस सीमा तक संशोधित समझा जाए। शासनादेश दिनांक **01 मई, 2023 के शेष बिन्दु यथावत् रहेगें।**

5- इस सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि कृपया अधीनस्थ अधिकारियों को अवगत कराते हुए उपर्युक्त निर्णयों का अनुपालन सुनिश्चित कराने का कष्ट करें ।

भवदीय,
Digitally signed by
SANJAY PRASAD
Date: 30-03-2026
12:03:13
(संजय प्रसाद)
अपर मुख्य सचिव।

संख्या:-1/1283221(1) -लो0शि0-05/2026 , तददिनांक।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित:-

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

आज्ञा से,

(भास्कर चन्द्र काण्डपाल)
संयुक्त सचिव।