पत्र सूचना शाखा

(मुख्यमंत्री सूचना परिसर)

सूचना एवं जनसम्पर्क विभाग, उ0प्र0

मुख्यमंत्री ने मुख्यमंत्री हेल्प लाइन '1076' का शुभारम्भ किया

वर्तमान सरकार आमजन की समस्याओं के प्रभावी निस्तारण के लिए संकल्पबद्ध : मुख्यमंत्री

हेल्पलाइन के शुरू हो जाने से प्रदेश की जनता को शीघ्र और समयबद्ध ढंग से अपनी शिकायतों और समस्याओं का समाधान प्राप्त होगा

हेल्पलाइन '1076' एक टोल फ्री नम्बर है, जिसके माध्यम से प्रदेश की जनता 24 घण्टे और सातों दिन कॉल करके अपनी शिकायतों को दर्ज करा सकती है

हेल्पलाइन के संचालन के लिए प्रदेश की राजधानी लखनऊ में 500 सीटों का एक कॉल सेण्टर स्थापित किया गया है

कॉल सेन्टर के माध्यम से एक बार में 80 हजार कॉल को रिसीव किया जा सकेगा तथा 55 हजार कॉल को आउटबाउण्ड किया जा सकेगा

विमेन पावर लाइन '1090' तथा महिला हेल्पलाइन '181' को भी इण्टीग्रेट करने की कार्रवाई की जाए

हेल्पलाइन पर गलत शिकायत दर्ज कराने वाले के खिलाफ दण्ड की व्यवस्था भी की जाएगी

अधिकारी स्वयं शिकायत के निस्तारण की पुष्टि करेगा और शिकायतकर्ता से कार्रवाई पर फीडबैक प्राप्त करेगा

अधिकारियों को इस हेल्पलाइन से जोड़ा जाएगा व उनके ए0सी0आर0 की रिपोर्ट उनके कार्य के आधार पर तय की जाएगी

मुख्यमंत्री ने मुख्यमंत्री हेल्पलाइन '1076' का एप भी लांच किया, एप के 'लोगो' का डिजाइन करने वाले श्री राजवीर सिंह को सम्मानित भी किया

यह हेल्पलाइन जनता और सरकार के बीच एक सेतु का कार्य करेगी : उप मुख्यमंत्री डॉ0 दिनेश शर्मा

लखनऊ : 04 जुलाई, 2019

उत्तर प्रदेश के मुख्यमंत्री योगी आदित्यनाथ जी ने कहा कि वर्तमान सरकार आमजन की समस्याओं के प्रभावी निस्तारण के लिए संकल्पबद्ध है। राज्य सरकार भ्रष्टाचार पर जीरो टोलरेन्स की नीति पर कार्य कर रही है। उन्होंने कहा कि संवाद लोकतंत्र का एक आवश्यक तत्व है। किसी समस्या से प्रभावित व्यक्ति यदि अपनी समस्या का समयबद्ध निस्तारण मिलता है तो वह संतुष्ट होता है। इसके लिए

आवश्यक है कि शासन–प्रशासन के अधिकारी जनसमस्याओं के निस्तारण के प्रति संवेदनशील रहें। जनशिकायतों के त्वरित समाधान हेतु राज्य सरकार द्वारा आई0टी0 सेक्टर पर विशेष बल दिया गया है।

मुख्यमंत्री जी ने यह विचार आज यहां लोक भवन में मुख्यमंत्री हेल्प लाइन '1076' के शुभारम्भ अवसर पर व्यक्त किये। उन्होंने कहा कि मुख्यमंत्री हेल्पलाइन '1076' एक महत्वाकांक्षी योजना के रूप में स्थापित की गयी है। 'मुख्यमंत्री हेल्पलाइन' से नागरिकों को शिकायत करने और उनके निस्तारण की जानकारी प्राप्त करने का एक माध्यम उपलब्ध कराया गया है। इस हेल्पलाइन के शुरू हो जाने से प्रदेश की जनता को शीघ्र और समयबद्ध ढंग से अपनी शिकायतों और समस्याओं का समाधान प्राप्त होगा। यह हेल्प लाइन '1076' एक टोल फ्री नम्बर है, जिसके माध्यम से प्रदेश की जनता 24 घण्टे और सातों दिन कॉल करके अपनी शिकायतों को दर्ज करा सकती है। साथ ही, अपनी शिकायतों के निस्तारण की प्रगति की जानकारी भी प्राप्त कर सकती है। इससे शिकायतकर्ता को अनावश्यक भागदौड़ नहीं करनी पड़ेगी, जिससे उसके समय और धन की बचत होगी। उन्होंने कहा कि इस हेल्पलाइन में गलत शिकायत दर्ज कराने वाले के खिलाफ दण्ड की व्यवस्था भी की जाएगी।

मुख्यमंत्री जी ने कहा कि इस हेल्पलाइन के संचालन के लिए प्रदेश की राजधानी लखनऊ में 500 सीटों का एक कॉल सेण्टर स्थापित किया गया है। मुख्यमंत्री हेल्पलाइन से सभी नागरिक केन्द्रित विभागों को जोड़ा गया है। इससे सभी शिकायतकर्ताओं को अपनी शिकायत के समाधान की व्यवस्था एक ही स्थान पर प्राप्त हो सकेगी। कॉल सेन्टर के माध्यम से एक बार में 80 हजार कॉल को रिसीव किया जा सकेगा तथा 55 हजार कॉल को आउटबाउण्ड किया जा सकेगा।

मुख्यमंत्री जी ने कहा कि 'मुख्यमंत्री हेल्पलाइन' से 'डायल–100', एम्बुलेन्स सेवाओं '102' व '108' जैसी आकस्मिक सेवाओं को इण्टीग्रेट किया गया है। उन्होंने कहा कि इन टोल–फ्री नम्बरों के अलावा विमेन पावर लाइन '1090' तथा महिला हेल्पलाइन '181' को भी इण्टीग्रेट करने की कार्रवाई की जाए। उन्होंने कहा कि समस्याओं के समाधान के लिए आवश्यक है कि समस्त अधिकारी जन समस्याओं के समाधान हेतु और अधिक संवेदनशील बनें।

मुख्यमंत्री जी ने कहा कि जनता की अपेक्षाओं के अनुरूप इस सेवा के सफल संचालन के लिए आवश्यक है कि सम्बन्धित विभागों द्वारा पूर्ण निष्ठा से, प्राप्त प्रकरणों

का गुणवत्तापरक, समयबद्ध एवं त्वरित निस्तारण किया जाए। अधिकारी स्वयं शिकायत के निस्तारण की पुष्टि करें और शिकायतकर्ता से कार्रवाई पर फीडबैक प्राप्त करेंगे। उन्होंने कहा कि अधिकारियों को इस हेल्पलाइन से जोड़ा जाएगा व उनके ए0सी0आर0 की रिपोर्ट उनके कार्य के आधार पर तय की जाएगी।

मुख्यमंत्री जी ने कहा कि प्रधानमंत्री जी की प्रेरणा से राज्य सरकार ने ग्राम स्वराज्य अभियान का संचालन किया। इससे सरकार और जनता के बीच सीधा सम्बन्ध स्थापित हुआ, जिसके परिणामस्वरूप सरकार जनता की भावनाओं से रूबरू हो सकी। उन्होंने कहा कि हर विभाग में समस्याओं के समाधान के लिए लेवल व्यवस्था लागू की गयी है, जिसमें लेवल–1, 2, 3 व 4 बनाया गया है। समस्याओं के वर्गीकृत होने से सरकार के पास एक डाटाबेस तैयार हो जाएगा। जनसमस्याओं के निस्तारण की गुणवत्ता के आधार पर एक मेरिट लिस्ट तैयार की जाएगी, जिसकी समीक्षा अधिकारियों द्वारा प्रत्येक सप्ताह की जाएगी।

इससे पूर्व मुख्यमंत्री जी ने मुख्यमंत्री हेल्पलाइन '1076' का एप भी लांच किया। उन्होंने इस एप के 'लोगो' का डिजाइन करने वाले श्री राजवीर सिंह को 21,000 रुपये का चेक तथा प्रशस्ति पत्र देकर सम्मानित भी किया। इस अवसर पर एक डॉक्यूमेन्ट्री फिल्म भी प्रदर्शित की गयी।

कार्यक्रम को सम्बोधित करते हुए उप मुख्यमंत्री डॉ0 दिनेश शर्मा ने कहा कि तकनीक के माध्यम से लोगों को बेहतर सेवाएं उपलब्ध करायी जा सकती हैं। यह हेल्पलाइन जनता और सरकार के बीच एक सेतु का कार्य करेगी। उन्होंने कहा कि आज की जरुरतों को देखते हुए डिजीटल लॉकर की व्यवस्था की गयी है, जिसमें आमजन अपने जरूरी दस्तावेज रख सकते हैं।

सूचना प्रौद्योगिकी एवं इलेक्ट्रॉनिक्स राज्यमंत्री श्री मोहसिन रजा ने धन्यवाद ज्ञापित किया।

इस अवसर पर मुख्य सचिव डॉ0 अनूप चन्द्र पाण्डेय, अपर मुख्य सचिव आई0टी0 एवं इलेक्ट्रॉनिक्स श्री आलोक सिन्हा सहित अन्य अधिकारीगण उपस्थित थे।

———————

PN-CM-CM Help Line Inauguration-04 July, 2019