

कार्यालय आयुक्त, उच्च शिक्षा, मध्यप्रदेश,  
सतपुडा भवन, भोपाल-462004

कमांक 719/993/आउशि/शा-1/22

भोपाल, दिनांक 14/06/22

प्रति,

- 1.समस्त क्षेत्रीय अतिरिक्त संचालक, क्षेत्रीय कार्यालय, म.प्र (लेवल-3 अधिकारी )
- 2.समस्त प्राचार्य अग्रणी, शा. महाविद्यालय म.प्र.( लेवल -2 अधिकारी )
- 3.समस्त संबंधित प्राचार्य, शा.महाविद्यालय म.प्र.( लेवल -1 अधिकारी )
- 4.प्रभारी अधिकारी, शाखा :- राजपत्रित शाखा-2, अराजपत्रित-3, संबद्धता, बजट, छात्रवृत्ति, शिकायत, पेंशन, अतिथि विद्धान,निर्माण, अकादमी शाखा, उच्च शिक्षा संचालनालय भोपाल।

विषय:- **सीएम हेल्पलाईन शिकायतों 100 दिवस से अधिक एवं लेवल 4 स्तर की समस्त लंबित शिकायतों पर त्वरित निराकरण की कार्यवाही किये जाने के संबंध में।**

सन्दर्भ:- 1.आयुक्त, उच्च शिक्षा द्वारा जारी पत्र दि. 20.9.21, 3.1.2022 एवं 13.4.2022  
2.वि.क.अ.,शाखा 1 से जारी पत्र दिनांक 11.1.2022, 25.1.2022, 11.2.22 एवं 24.3.22

उपरोक्त विषय एवं सन्दर्भ में लेख है भेजे गये पत्रों के परिपेक्ष्य में दि. 3.6.2022 को कमशः अपर मुख्य सचिव महोदय एवं मेरे द्वारा सीएम हेल्पलाईन की शिकायतों पर समीक्षा की गयी तदनुसार पूर्ववत निर्देशानुसार अधिकारीगण अपने स्तर से ही शिकायत का पूर्ण निराकरण करना सुनिश्चित करेंगे। लेवल 4 के स्तर पर ही कार्यवाही होने की स्थिति में ही लेवल 4 पर शिकायत आयेगी अन्यथा संबंधित अधिकारी की जवाबदेही निर्धारित की जावेगी।

अनेक शिकायतें मांग, सुझाव, स्थानांतरण अथवा शिकायत की श्रेणी की न होने से लेवल 3 अधिकारी अपने स्तर समुचित टीप के साथ पोर्टल में दिये गये निम्नानुसार स्पेशल क्लोज आप्शन सिलेक्ट कर पूर्ण उल्लेख के साथ बंद कर सकते हैं पोर्टल पर स्पेशल क्लोज के 05 आप्शन निम्नानुसार है:-

1. हितग्राही अपात्र है नितीगत रूप से लाभ नहीं दिया जा सकता।
2. शासन के आदेश/परिपत्र के अनुक्रम में निराकरण संभव नहीं है। अर्थात कार्यक्षेत्र की नहीं है अथवा उ.शि. विभाग स्तर से कार्यवाही नहीं की जा सकती हो।
3. प्रकरण सूचना के अधिकार एक्ट के अन्तर्गत है।
4. संबंधित प्रकरण सिविल/उच्च/उच्चतम न्यायालय में प्रचलित है।
5. अन्य कारण।

संचालनालय के संबंधित अधिकारीगणों को दिनांक 6.6.2022 की स्थिति में शाखा एवं अधिकारीगण के मेल पर लंबित सूची भेजी जा चुकी है।

लेवल 1,2,3 अधिकारी गण अपने पोर्टल से 100 दिवस एवं लेवल 4 की सूची सर्वोच्च प्राथमिकता देते हुए समन्वय कर निराकरण करें। सुनिश्चित हो कि 100 दिवस से पूर्व की शिकायतों का निराकरण किया जाए।

लेवल 3 अधिकारीगण अपने अधिनस्थ लेवल 2 लेवल 3 के मोबाईल नम्बर सीएम हेल्पलाईन में अपडेट कराना सुनिश्चित करें। चूंकि शिकायत दर्ज होते ही संबंधित लेवल अधिकारी को पोर्टल से मोबाइल पर मैसेज जाता है अतः किसी भी स्थिति में शिकायतें नान अटेंडेंट नहीं होनी चाहिये अन्यथा संबंधित के विरुद्ध कार्यवाही प्रावधानित है।

( दीपक सिंह )

आयुक्त  
उच्च शिक्षा, मध्यप्रदेश

भोपाल, दिनांक 14/04/22

कमांक 720/993/आउशि/शा-1/21

प्रतिलिपि:- 1. निज सचिव, अपर मुख्य सचिव, उच्च शिक्षा विभाग म.प्र. शासन।

( विशेष कर्तव्यस्थ अधिकारी )

उच्च शिक्षा मध्य प्रदेश