

मध्य प्रदेश शासन
स्कूल शिक्षा विभाग
मंत्रालय, वल्लभ भवन, भोपाल

क्र./06 /1199/2020/20-2

भोपाल, दिनांक 01/01/2021

प्रति,

1. समस्त संभागीय संयुक्त संचालक, लोक शिक्षण, म.प्र.।
2. समस्त जिला शिक्षा अधिकारी, म.प्र.।

विषय:- कार्यरत एवं सेवानिवृत्त शिक्षकों/कर्मचारियों की सेवा संबंधी समस्याओं के निराकरण हेतु ऑनलाइन “परिवेदना निवारण प्रबंधन प्रणाली” का क्रियान्वयन।

विभाग में कार्यरत एवं सेवानिवृत्त शिक्षकों तथा कर्मचारियों की समस्याओं के नियत समयसीमा में ऑनलाइन निराकरण के लिए एनआईसी के सहयोग से एजुकेशन पोर्टल पर “परिवेदना निवारण प्रबंधन प्रणाली” का शुभारंभ माननीय राज्य मंत्रीजी स्कूल शिक्षा द्वारा दिनांक 29.12.2020 को क्रिया गया है। उक्त प्रणाली के एजुकेशन पोर्टल एवं एम-शिक्षामित्र एप पर क्रियान्वयन के संबंध में निम्नानुसार निर्देश जारी किये जाते हैं:-

1/ स्कूल शिक्षा विभाग अंतर्गत कार्यरत एवं सेवानिवृत्त ऐसे शिक्षक/कर्मचारी जिनका एजुकेशन पोर्टल का यूनिक कोड जनरेटेड है, विभाग से संबंधित स्वयं की समस्याओं के बारे में एजुकेशन पोर्टल पर “परिवेदना निवारण प्रबंधन प्रणाली” अथवा एम शिक्षा मित्र एप पर शिकायत ऑनलाईन दर्ज करा सकेंगे। शिकायत का पंजीयन क्रमांक एवं शिकायत दर्ज होने संबंधी जानकारी शिकायतकर्ता के मोबाइल पर एसएमएस के माध्यम से प्राप्त होगी।

2/ जिला, संभाग, समस्त विभागाध्यक्ष कार्यालयों तथा शासन स्तर पर शिकायतों के निराकरण संबंधी कार्यवाही के समन्वय हेतु कार्यालय/विभाग के किन्हीं वरिष्ठ अधिकारी को नोडल अधिकारी के रूप में नामांकित किया जाए। नोडल अधिकारी को नामांकित कर तत्संबंधी जानकारी 7 दिवस में निम्न प्रारूप में एजुकेशन पोर्टल पर “परिवेदना निवारण प्रबंधन प्रणाली” मॉड्यूल में प्रविष्ट करेंगे:-

क्र.	जिला/संभाग/विभागाध्यक्ष/शासन स्तरीय नोडल अधिकारी का नाम	पद नाम	यूनिक आईडी	कार्यालय दूरभाष	का नंबर	मोबाइल
01	02	03	04	05	06	

3/ उपरोक्तानुसार जिला/संभाग/विभागाध्यक्ष/शासन स्तरीय नोडल अधिकारी द्वारा प्रति दिवस पोर्टल पर लॉगइन किया जाकर दर्ज शिकायतों का परीक्षण कर निम्नानुसार कार्यवाही की जाएगी:-

3.1 प्रत्येक कार्यदिवस को प्राप्त होने वाली शिकायत का परीक्षण कर शिकायत का विवरण नोट शीट पर कम्प्यूटर जनरेटेड प्रिंटआउट प्राप्त कर सक्षम अधिकारी/कार्यालय प्रमुख को प्रस्तुत किया जाएगा। सक्षम अधिकारी/कार्यालय प्रमुख द्वारा शिकायत के स्वरूप के आधार पर यह विनिश्चय किया जाएगा कि उक्त शिकायत उनके स्वयं के कार्यालय से निराकृत होगी अथवा इसका निराकरण अन्य कार्यालय से किया जाना है।

3.2 यदि शिकायत का निराकरण अन्य कार्यालय से किया जाना है, ऐसा विनिश्चित होने पर नोडल अधिकारी द्वारा उक्त शिकायत को संबंधित कार्यालय को आवश्यक टिप्पणी सहित ऑनलाइन रूप से तीन कार्य दिवस में अग्रेषित की जाएगी।

3.3 यदि शिकायत का निराकरण स्वयं के कार्यालय से किया जाना है तो शिकायत को कार्यालय की उस शाखा को प्रेषित किया जाएगा जिससे उसका निराकरण किया जाना है। शिकायत प्राप्त होने पर संबंधित शाखा द्वारा शिकायत का नियत समय सीमा में प्रक्रिया अनुसार निराकरण किया जाकर निराकरण संबंधी आवश्यक आदेश/निर्देश जारी किए जाएँगे। शिकायत के निराकरण का दायित्व संबंधित सक्षम अधिकारी/कार्यालय प्रमुख का होगा। शिकायत के निराकरण के क्रम में पारित आदेश/निर्देश की प्रति को ऑनलाइन “परिवेदना निवारण प्रबंधन प्रणाली” में अपलोड किया जायेगा।

3.4 सक्षम अधिकारी/कार्यालय प्रमुख द्वारा दर्ज शिकायत का निश्चित समय-सीमा में निराकरण न किए जाने की स्थिति में उक्त शिकायत अगले वरिष्ठ स्तर पर निराकरण/कार्यवाही हेतु ऑनलाइन प्रदर्शित होगी।

3.5 ऑनलाइन “परिवेदना निवारण प्रबंधन प्रणाली” पर शिकायत के निराकरण की स्थिति की ऑनलाइन ट्रैकिंग की सुविधा उपलब्ध रहेगी जिसका प्रिंट आउट संबंधितों द्वारा लिया जा सकेगा।

3.6 आवेदक द्वारा दर्ज की गई समस्या जिस कार्यालय से संबंधित है उस कार्यालय के लिए उक्त समस्या के निवारण हेतु समय सीमा सामान्य रूप से एक माह होगी किन्तु जिन मामलों में विभाग अथवा सामान्य प्रशासन विभाग द्वारा समय सीमा नियत की गई है उक्त प्रकरणों में समय सीमा तदनुसार ही होगी।

3.7 यदि उक्त समय-सीमा में प्राप्त समस्या का निवारण नहीं किया जाता है तो इसके लिए संबंधित कार्यालय एवं कार्यवाही हेतु सक्षम अधिकारी जबाबदेह होंगे।

4/ इस प्रणाली के प्रारंभ होने के पश्चात् कार्यरत् तथा सेवानिवृत्त शिक्षकों/कर्मचारियों को इस बावत प्रोत्साहित किया जाये कि वे अपनी शिकायतें संबंधित कार्यालयों को मैन्युअल रूप से प्रस्तुत न करते हुये इस प्रणाली के तहत शिकायतों को ऑनलाइन प्रस्तुत करें।

5/ कार्यरत् तथा सेवानिवृत्त शिक्षकों/कर्मचारियों के लिए यह आवश्यक होगा कि अपनी समस्याओं को लेकर न्यायालय में जाने से पूर्व उनके द्वारा ऑनलाइन “परिवेदना निवारण प्रबंधन प्रणाली” पर शिकायत को दर्ज करेंगे तथा नियत समय में निराकरण न होने की स्थिति में आवश्यक कार्यवाही कर सकेंगे।

01.01.2021
(के.के.द्विवेदी)
उप सचिव
म.प्र.शासन, स्कूल शिक्षा विभाग

प्रतिलिपि:-

1. निज सहायक, मान. मंत्रीजी, स्कूल शिक्षा विभाग।
 2. आयुक्त, लोक शिक्षण म.प्र., भोपाल।
 3. आयुक्त, राज्य शिक्षा केंद्र म.प्र., भोपाल।
 4. आयुक्त, आदिवासी विकास विभाग, मध्यप्रदेश, भोपाल।
 5. आयुक्त, जनसंपर्क विभाग, मध्यप्रदेश, भोपाल।
 6. सचिव, माध्यमिक शिक्षा मण्डल म.प्र., भोपाल।
 7. समस्त संभागीय आयुक्त, मध्यप्रदेश।
 8. समस्त कलेक्टर्स, मध्यप्रदेश।
 9. समस्त मुख्य कार्यपालन अधिकारी, मध्यप्रदेश।
 10. श्री सुनील जैन, वरिष्ठ तकनीकी निदेशक, NIC, विन्ध्यांचल भवन, भोपाल।
 11. निदेशक, ओपन स्कूल/महर्षि पंतजलि संस्कृत संस्थान म.प्र. भोपाल
 12. संचालक, मदरसा बोर्ड म.प्र., भोपाल।
 13. समस्त संयुक्त संचालक, विधि प्रकोष्ठ, जबलपुर/इंदौर/ग्वालियर, म.प्र.।
 14. जिला परियोजना समन्वयक, म.प्र.।
 15. समस्त प्राचार्य डाइट, म.प्र.।
- की ओर सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

मुम
उप सचिव
01/01/2021

म.प्र.शासन, स्कूल शिक्षा विभाग