# ***IGRS***-(Integrated Grievance Redressal System)

# **Or Jansunwai-**

# **2017-18**

- प्रभावी षिकायत प्रबंधन एवं निवारण के लिये IGRS एक एकीकृत कम्प्यूटरीकरण प्रणाली है जिसके माध्यम से विभिन्न विभागों में चल रही षिकायत प्रबंधन प्रणालियों एक प्लेटफार्म पर समाहित किया जा रहा है। जिससे नागरिकों/षासन व विभागों के बीच पारदर्शी रूप से संवाद हो सकेगा तथा नागरिक किसी भी समय षिकायतों को दर्ज/ट्रैक कर सके व संबधित विभागों/अधिकारियों को निस्तारण व अनुश्रवण की सुगम सुविधा उपलब्ध हो सके।
- उक्त प्रणाली मे प्रथम चरण में मुख्यमंत्री कार्यालय, जिलाधिकारी कार्यालय, वरिष्ठ/पुलिस अधीक्षक कार्यालय, भारत सरकार, तहसील दिवस, जनसुविधा/लोकवाणी केन्द्र आदि माध्यमों से प्राप्त समस्त संदर्भों को एकीकृत किया जा रहा है।
- इस प्रणाली में प्रत्येक अधिकारी के अपने online portal बने हुये हैं एवं सभी अधिकारियों को उनके आई0डी0 व पासवर्ड उपलब्ध कराये गये हैं।
- अधिकारी/ऑपरेटर स्वयं अपने पोंटल से शिकायतें संबंधित अधिकारियों को भेज सकते हैं।
- षिकायतों को निस्तारित करने की एक निर्धारित समय सीमा है जिसके बाद षिकायत डिफॉल्टर की श्रेणी में आ जाती है।