पत्र संख्या–आई0टी0– काल सेन्टर–(2019–20)/ 2789 / वाणिज्य कर

प्रेषक,

कमिश्नर, वाणिज्य कर
उत्तर प्रदेश।

सेवा में,

समस्त जोनल एडीशनल कमिश्नर ग्रेड–1,
वाणिज्य कर, उत्तर प्रदेश।

लखनऊ:: दिनांक:: 17, जनवरी , 2020

महोदय,

GST व्यवस्था लागू होने के उपरान्त प्रदेश के पंजीकृत व्यापारियों के Registration, Return filing तथा Tax Payment की प्रक्रिया को पूर्णतः ऑनलाइन कर दिया गया है। यह व्यवस्था GSTN Portal के माध्यम से व्यापारियों को उपलब्ध करायी जा रही है। इसके अतिरिक्त विभाग में अधिकारियों के उपयोगार्थ Backend Module का निर्माण भी GSTN के द्वारा किया गया है। इन माड्यूल्स पर विभागीय अधिकारियों द्वारा निरन्तर ऑनलाइन कार्य किया जा रहा है। GST से सम्बंधित ऑनलाइन माड्यूल के अतिरिक्त VAT व्यवस्था से सम्बंधित अनिस्तारित वादों का निस्तारण भी निश्चित समयावधि में अधिकारियों द्वारा किया जाना है। स्पष्ट है कि विभागीय अधिकारियों को GST, VAT, E-way Bill से सम्बंधित माड्यूल्स पर निरन्तर कार्य करना पड़ रहा है। इनके संचालन में आने वाली कठिनाईयों के निराकरण हेतु उपयुक्त अनुश्रवण प्रक्रिया उपलब्ध न होने के कारण इन समस्याओं के निराकरण में अधिक समय लगता है तथा इनके निराकरण की स्थिति का प्रभावी अनुश्रवण सम्भव नहीं हो पाता है। अतः ऑनलाइन माड्यूल में आ रही समस्याओं के प्रभावी अनुश्रवण हेतु कमिश्नर वाणिज्य कर उत्तर प्रदेश के निर्देशों के क्रम में Ticket Management System (TMS) का तथा काल सेन्टर में आई0टी0 संचालन सम्बन्धी समस्याओं के लिये डेडीकेटेड डेस्क का निर्माण किया गया है।

उक्त Ticket Management System माड्यूल के संचालन से सम्बंधित प्रक्रिया निम्नवत् हैः–

1- Ticket Management System से सम्बंधित माड्यूल Vyas Central Software के अन्तर्गत अधिकारियों के Login पर उपलब्ध होगा।

2- अधिकारियों द्वारा Login करने के पश्चात Help Desk Menu के अन्तर्गत Ticket Management System के Link पर क्लिक करने पर सम्बंधित अधिकारियों को उसके द्वारा ऑनलाइन जनरेट किये गये Tickets तथा उनसे सम्बंधित अद्यतन स्थित का विवरण Ticket Dashboard पर उपलब्ध हो जायेगा।

3- किसी भी ऑनलाइन माड्यूल से सम्बंधित समस्या के संदर्भ में नया Ticket जनरेट करने की सुविधा "Generate Ticket के Link पर उपलब्ध होगी "।

4- अधिकारी द्वारा Request type drop down से सम्बंधित समस्या के प्रकार का चयन किया जायेगा। इसके पश्चात उक्त अनुरोध में किसी भी प्रकार की समस्या सन्निहित है तथा यह किसी माड्यूल से सम्बंधित है उसका चयन Drop down से किया जायेगा। तत्पश्चात अधिकतम 500 Characters में समस्या का निवारण, मोबाइल नम्बर, ई–मेल आई0डी0 अंकित करते हुए सम्बंधित समस्या के Screen shot को अपलोड किया जायेगा।

5- ऑनलाइन माड्यूल में आ रही समस्या को गम्भीरता के आधार पर अधिकारी स्वयं समस्या की प्राथमिकता Dropdown से Set कर सकते हैं। इस प्रकार समस्त विवरणों को अंकित करके Submit करने पर एक Unique Ticket Number ऑनलाइन जनरेट होगा जो सम्बंधित समस्या के लिये उसके निस्तारण की अवधि तक क्रियाशील रहेगा।

उक्त प्रकार से ऑनलाइन अंकित अनुरोध का अनुश्रवण मुख्यालय के आई0टी0 अनुभाग के द्वारा किया जायेगा। ऑनलाइन माड्यूल से सम्बंधित तकनीकी त्रुटियों का निवारण करने के पश्चात समस्या के निराकरण की स्थिति का ऑनलाइन अंकन भी किया जायेगा। जो सम्बंधित अधिकारी को

उनके Ticket Dashboard पर उपलब्ध होगा यदि अधिकारी अपनी समस्या के निराकरण की स्थिति से संतुष्ट नहीं है तो वह Ticket Dashboard पर उक्त समस्या को पुनः Re-open कर सकता है। इस प्रकार से निस्तारित समस्त ऑनलाइन समस्याओं के निस्तारण की रिपोर्ट सम्बंधित अधिकारी के लॉगिन पर उपलब्ध होगी। Ticket Management System के संचालन में आ रही समस्याओं के सम्बंध में स्क्रीन शॉट sisystemctd@gmail.com पर ई–मेल कर निराकरण प्राप्त किया जा सकता है।

(2) उक्त के अतिरिक्त विभागीय अधिकारियों को आई0टी0 माड्यूल्स के संचालन से सम्बन्धित समस्याओं के त्वरित समाधान हेतु वाणिज्य कर मुख्यालय में कियाशील काल सेन्टर में डेडीकेटेड डेस्क का आरम्भ किया गया है। विभागीय अधिकारी तथा कर्मचारी अपनी Employee ID को अंकित कर तथा IVRS के निर्देशों का पालन कर अपनी समस्या का समाधान प्राप्त कर सकते हैं। इस कार्य के लिये काल सेन्टर के CRM में परिवर्तन कराते हुये डेडीकेटेड डिपार्टमेन्टल सेन्टर के नम्बर पर काल करने पर आटोमेटेड सिस्टम द्वारा 06 डिजिट की Employee ID फीड करने पर काल सीधे डेडीकेटेड डेस्क पर एलोकेट हो जायेगी। यदि समस्या के सम्बन्ध में काल सेन्टर प्रतिनिधि को जानकारी नही है तो वह समस्या को नोट कर तथा उसका समाधान प्राप्त कर सम्बन्धित अधिकारी/कर्मचारी के मोबाइल नम्बर पर काल करके समाधान से अवगत करायेगा।

अतः अनुरोध है कि काल सेन्टर से आई0टी0 सम्बन्धी समस्या का समाधान प्राप्त करने हेतु अपने अधीनस्थ अधिकारियो को निर्देशित करने का कष्ट करें, कि वह उक्त व्यवस्था से कार्यवाही सम्पादित करना सुनिश्चित करें। इस कार्य हेतु सम्बन्धित लोकेशन पर तैनात सिस्टम इन्टीग्रेटर का सहयोग प्राप्त किया जा सकता है।

भवदीय,

(अरविन्द कुमार)
एडीशनल कमिश्नर ग्रेड–2(आई0टी0)वाणिज्य कर,
मुख्यालय, लखनऊ।