

कार्यालय आयुक्त, राज्य कर उत्तर प्रदेश, लखनऊ ।

(कन्ट्रोल रुम)

लखनऊ : : दिनांक : : 21 सितम्बर, 2023

समस्त

जोनल अपर आयुक्त/ अपर आयुक्त ग्रेड-2(वि0अनु0शा0)/

संयुक्त आयुक्त/ उपायुक्त/ सहायक आयुक्त/ राज्य कर अधिकारी

राज्य कर, उत्तर प्रदेश।

जी0एस0टी0 व्यवस्था के अन्तर्गत मुख्यालय पर स्थापित कन्ट्रोल रुम द्वारा करापवंचन को प्रभावी रूप से रोकने एवं सचलदल इकाइयों द्वारा कमाण्ड सेन्टर/ कन्ट्रोल रुम के माध्यम से प्रभावी कार्यवाही कराने हेतु कन्ट्रोल रुम/ CGRC/ कमाण्ड सेन्टर /सचलदल इकाइयों के लिए प्रक्रिया निम्न प्रकार निर्धारित की जाती है :-

- A. दोनों विंग (कमाण्ड सेन्टर/ कन्ट्रोल रुम) को एक जगह से ही संचालित होने पर उक्त विंग को कन्ट्रोल रुम के नाम से जाना जायेगा। कन्ट्रोल रुम 03 शिफ्टों में तथा 02 राज्य कर अधिकारी प्रति शिफ्ट जनशक्ति के अनुसार मुख्यालय पर 24X7 की अवधि में कार्य करेगा। आयुक्त राज्य कर के निर्देश से आवश्यकतानुसार कार्मिकों की संख्या घटाई व बढ़ाई जा सकेगी। अधिकारियों का नियोजन यथासम्भव इस प्रकार किया जाएगा कि शिफ्टवार एक अधिकारी की दो ड्यूटी के बीच विश्राम का पर्याप्त अवसर हो।
- B. कन्ट्रोल रुम/ CGRC को सुचारु रूप से चलाने हेतु प्रभारी अधिकारी (उपायुक्त स्तर), 2 राज्य कर अधिकारी, 1 वरिष्ठ सहायक, 1 कनिष्ठ सहायक एवं अन्य कर्मचारी(चतुर्थ श्रेणी) को स्थायी रूप से तैनात किया जाएगा जोकि राजकीय कार्यदिवसों में मुख्यालय की सामान्य कार्य अवधि में कार्यरत रहेंगे।
- C. संयुक्त आयुक्त सचलदल मुख्यालय राज्य कर Admin PGRMS के रूप में कार्य करेंगे। प्रभारी अधिकारी (उपायुक्त) साप्ताहिक आधार पर निर्धारित प्रारूप में प्रगति रिपोर्ट से PGRMS (संयुक्त आयुक्त सचलदल, राज्य कर/ अपर आयुक्त, राज्य कर) को अवगत करायेंगे।
- D. मुख्यालय की सामान्य कार्यालय अवधि में राज्य कर अधिकारी कन्ट्रोल रुम की सामान्य प्रशासन व्यवस्था के अतिरिक्त प्राप्त शिकायतों पर Action Point Officer (APO) / Zonal Grievance Redressal Cell (ZGRC) नोडल प्रभारी से फीडबैक प्राप्त कर शिकायत रजिस्टर पर दर्ज कर कन्ट्रोल रुम प्रभारी अधिकारी (उपायुक्त स्तर) के समक्ष अवलोकनार्थ प्रस्तुत करेंगे। प्रभारी अधिकारी इन्हें हस्ताक्षरित करेंगे तथा साप्ताहिक रूप से Admin PGRMS को अवलोकित करायेंगे। Admin Login पर उपलब्ध प्रदेश स्तर की रिपोर्ट प्रत्येक माह के प्रथम सप्ताह में प्रिन्ट कर आवश्यक कार्यवाही/निर्देशों हेतु पत्रावली प्रस्तुत की जाएगी।

- E. कन्ट्रोल रूम का संचालन वर्तमान में चतुर्थ तल स्थित कमाण्ड सेन्टर से किया जायेगा। कन्ट्रोल रूम कार्यालय से सम्बन्धित कार्य कन्ट्रोल रूम में तैनात कर्मचारियों द्वारा कमाण्ड सेन्टर के समानान्तर स्थापित कक्ष से किया जायेगा।
- F. करापवंचन/ उत्पीड़न/ भ्रष्टाचार से सम्बन्धित शिकायतों के सम्बन्ध में Control Room/ CGRS का दूरभाष नम्बर 0522-2720367 / 0522-2721153 होगा।
- G. कन्ट्रोल रूम में निम्न माध्यम से संकेत प्राप्त होते हैं:-
1. दूरभाष द्वारा
 2. नागरिकों द्वारा सीधे पोर्टल पर दर्ज किए जाने वाले संकेत
 3. ई-मेल grcomtax@gmail.com/ ctcomhq-lu-up@nic.in पर प्राप्त संकेत
- H. उक्त दूरभाष नम्बर पर सूचना प्राप्त होने पर कन्ट्रोल रूम पर तत्समय ड्यूटी पर उपस्थित अधिकारी द्वारा सम्बन्धित Public Grievance Redressal Monitoring System Module (PGRMS) पर ऑनलाइन विवरण अंकित किया जाएगा।
- I. उक्त कार्य हेतु सम्बन्धित अधिकारी द्वारा विभागीय पोर्टल पर उपलब्ध PGRMS Module के Link पर Click किया जाएगा इसके पश्चात अधिकारियों को उपलब्ध कराए गये User ID एवं Password के माध्यम से लॉगिन किया जाएगा। लॉगिन के पश्चात New Grievance के लिंक पर Click करके सम्बन्धित Complaint का विवरण अंकित किया जाएगा।
- J. नागरिकों द्वारा सीधे पोर्टल पर दर्ज किए जाने वाले संकेत PGRMS पोर्टल पर Pendancy में प्रदर्शित होते हैं। उक्त प्राप्त संकेतों को कन्ट्रोल रूम में तत्समय ड्यूटी पर उपस्थित अधिकारी द्वारा सम्बन्धित ZGRC के नोडल प्रभारी अधिकारी को अग्रसारित किया जाएगा।
- K. उपरोक्त वर्णित सभी माध्यमों से पोर्टल पर प्राप्त संकेत तत्काल मैनुअली शिकायत रजिस्टर पर भी दर्ज किए जायेंगे।

CGRC/ ZGRC की कार्यप्रणाली से सम्बन्धित मुख्यालय के परिपत्र संख्या-1213069 दिनांक 20.11.2012 से जारी निर्देशानुसार पूर्व की भांति प्राप्त शिकायतों का ऑनलाइन इन्ट्री करते हुए सम्बन्धित प्राधिकारी को प्रेषित करते हुए कार्य किया जाएगा।

PGRMS के Complaint Entry Form हेतु संकेत प्रदाता का विवरण Portal पर पूर्व की भांति निम्न प्रकार अंकित किया जायेगा-

- a. नाम
- b. पता
- c. राज्य
- d. जिला
- e. मोबाइल नम्बर

g. जी0एस0टी0 नम्बर (Optional)

h. संकेत का विवरण

तत्क्रम में PGRMS के Complaint Entry Form को भरने के पश्चात शिकायत सम्बन्धित ZGRC अथवा APO का विकल्प चुनते हुए सूचनायें अंकित कर पूर्व की भांति कार्यवाही की जायेगी। उक्त सूचनायें Submit करने के पश्चात एक Unique Number Generate होगा तथा Complaint सम्बन्धी SMS सम्बन्धित शिकायतकर्ता, ZGRC के नोडल प्रभारी अधिकारी अथवा चिन्हीकृत APO तथा सम्बन्धित संयुक्त आयुक्त (वि0अनु0शा0)राज्य कर के मो0न0/ email ID पर स्वतः प्रेषित हो जायेगा।

यदि शिकायत करापवंचन में लिप्त वाहन की लोकेशन से सम्बन्धित है तो PGRMS Module पर उपलब्ध कराये जा रहे Location Tab के माध्यम से अगले चरण में Yes/No का विकल्प चुनते हुए Proceed किया जाएगा। यदि वाहन की लोकेशन में Yes का चयन किया जाता है तो PGRMS पोर्टल पर निम्न अतिरिक्त सूचनाएं अंकित करते हुए अग्रेतर कार्यवाही की जायेगी :-

- वाहन की वर्तमान लोकेशन।
- वाहन में परिवहित माल का नाम।
- करापवंचन का प्रकार।
- अन्य विवरण।

2. करापवंचन में लिप्त वाहन की लोकेशन सम्बन्धी सूचना एवं सचलदल इकाई से सम्बन्धित तात्कालिक कार्यवाही अपेक्षित संकेतों की स्थिति में CGRC/ कन्ट्रोल रुम द्वारा VTS MAP की लोकेशन के आधार पर प्राप्त सूचना वाले वाहन की लोकेशन के सबसे निकटस्थ सचल दल इकाई के प्रभारी अधिकारी को APO के रूप में चिन्हित करते हुए सूचनायें Submit करने के पश्चात Complaint सम्बन्धी SMS सम्बन्धित शिकायतकर्ता, सम्बन्धित ZGRC, चिन्हीकृत APO तथा सम्बन्धित संयुक्त आयुक्त (वि0अनु0शा0)राज्य कर के मो0न0/ email ID पर स्वतः प्रेषित हो जायेगा।

उक्त सम्बन्ध में चिन्हीकृत APO को सीधे कन्ट्रोल रुम में तत्समय ड्यूटी पर तैनात अधिकारी द्वारा फोन/मोबाईल के माध्यम से भी सूचित किया जाएगा।

3. सचलदल इकाइयों के लिए निर्धारित प्रक्रिया-

a. सम्बन्धित शिकायत पर कार्यवाही करने के पश्चात प्रभारी सचलदल अधिकारी द्वारा कार्यवाही का संक्षिप्त विवरण ऑनलाइन अंकित किया जाएगा। इस कार्य के लिए सम्बन्धित सचलदल इकाई के प्रभारी अधिकारी द्वारा विभागीय वेबसाइट पर उपलब्ध PGRMS के Link पर Click कर Local Admin द्वारा पूर्व में उपलब्ध कराये गये यूजर आई0डी0 तथा पासवर्ड के साथ लॉगिन किया जाएगा।

b. लॉगिन करने के पश्चात Disposal Menu में उपलब्ध Complaint Disposal Link पर Click करके उपलब्ध Entry Screen में शिकायत पर सम्बन्धित इकाई के प्रभारी सचलदल अधिकारी द्वारा की गयी कार्यवाही का विवरण अंकित किया जाएगा। तत्पश्चात सम्बन्धित संयुक्त आयुक्त (वि0अनु0शा0) राज्य कर द्वारा टिप्पणी अंकित की

जाएगी। सम्बंधित प्रकरण में संयुक्त आयुक्त (वि0अनु0शा0) राज्य कर द्वारा अंकित टिप्पणी कन्ट्रोल रुम/ CGRC पर प्रभारी अधिकारी (उपायुक्त स्तर) के लॉगिन पर प्रदर्शित होगी। प्रभारी अधिकारी द्वारा ZGRC/APO को प्रेषित संकेतों का सतत पर्यवेक्षण कर टिप्पणी (OK/NOT OK) अंकित करते हुए पोर्टल के माध्यम से Admin PGRMS (संयुक्त आयुक्त सचल दल, राज्य कर/अपर आयुक्त, राज्य कर) को अग्रसारित किया जाएगा जो संकेतों को यथास्थिति निस्तारित अथवा पुनर्जीवित करेंगे।

4. कन्ट्रोल रुम/ CGRC के प्रभारी अधिकारी (उपायुक्त स्तर) द्वारा कन्ट्रोल रुम में समय-समय पर अधिकारियों की ड्यूटी रोस्टर/ अन्य कार्यदायित्वों का निवर्हन किया जाएगा।
5. कन्ट्रोल रुम 24X7 संचालित किए जाने के दृष्टिगत राज्य कर मुख्यालय /प्रशिक्षण केन्द्र में तैनात राज्य कर अधिकारियों की शिफ्टवार रोस्टर ड्यूटी लगाई जाएगी।
6. वर्तमान में ई-मेल के माध्यम से शिकायतकर्ता द्वारा संकेतों को grcomtax@gmail.com के साथ-साथ ctcomhqlu-up@nic.in पर भी प्रेषित कर दिया जाता है जिससे संकेतों की पुनरावृत्ति (Duplicacy) की स्थिति उत्पन्न हो जाती है। अतः संकेतों की पुनरावृत्ति (Duplicacy) को रोकने के उद्देश्य से ई-मेल के माध्यम से grcomtax@gmail.com पर प्राप्त सभी संकेतों को ctcomhqlu-up@nic.in पर अग्रसारित किया जाएगा तत्पश्चात प्राप्त संकेतों को कैम्प कार्यालय आयुक्त राज्य कर द्वारा सम्बंधित अनुभाग को अग्रसारित किया जाएगा जिस पर सम्बंधित अनुभाग द्वारा आवश्यक कार्यवाही सम्पन्न कराई जाएगी।

उक्त के अतिरिक्त कन्ट्रोल रुम/ CGRC/ZGRC की कार्यप्रणाली से सम्बंधित मुख्यालय के परिपत्र संख्या- 1213069 दिनांक 20.11.2012 से पूर्व में जारी दिशा-निर्देश यथावत रहेंगे।

उपर्युक्त निर्देशों का अनुपालन कड़ाई से करना सुनिश्चित करें।

Aty 20/11/23
(मिनिस्ती एस0)
आयुक्त, राज्य कर
उत्तर प्रदेश।