उपयोगकर्ता पुस्तिका

सेवा समाधान

(कर्मिक हिताय)

समस्या एवं सुझाव निवारण प्रणाली

उत्तर प्रदेश जल निगम (ग्रामीण)

विषय सूची

1. परिचय---3

1.1 उ0 प्र0 जल निगम (ग्रामीण) के 'सेवा समाधान 'पोर्टल के बारे में------------------3

1.2 उ0 प्र0 जल निगम (ग्रामीण) के ''सेवा समाधान '' पोर्टल का उद्देश्य ----------------3

1.3 सेवा समाधान पोर्टल के लक्षित उपयोगकर्ता------------------------------------3

2. सेवा समाधान पोर्टल का उपयोग---4

2.1 सेवा समाधान की समस्या श्रेणियाँ---5

3. समस्या / सुझाव दर्ज करें---6

3.1 डैशबोर्ड--8

1. परिचय

1.1 उ0 प्र0 जल निगम (ग्रामीण) के ‘सेवा समाधान ‘पोर्टल के बारे में

उ0 प्र0 जल निगम (ग्रामीण) अपने मूल्यवान पेंशनरों, पारिवारिक पेंशनरों और कार्यरत कर्मचारियों के कल्याण और सुविधा के प्रति समर्पित है। उ0 प्र0 जल निगम (ग्रामीण) की यह प्रतिबद्धता अब एक समर्पित डिजिटल प्लैटफ़ॉर्म के रूप में साकार हो रही है। ‘सेवा समाधान ‘पोर्टल विशेष रूप से विभाग में कार्यरत कर्मचारियों, पेंशनरों एवं पारिवारिक पेंशनरों की समस्याओं के समाधान हेतु डिजाइन किया गया एक सुरक्षित और सुविधाजनक डिजिटल सेवा प्लैटफ़ॉर्म है।.

पेंशनर एवं कार्यरत कर्मचारियों हेतु समस्या/सुझाव निवारण प्रणाली:

पेंशन संबंधी मामलों, सेवा शर्तों या किसी अन्य प्रशासनिक समस्या पर पेंशनर, पारिवारिक पेंशनर और कार्यरत कर्मचारी अपनी समस्या/सुझाव एवं उसके समाधान पाने के लिए नवविकसित समस्या एवम सुझाव आधरित पोर्टल पर आसानी से दर्ज कर सकते हैं तथा उसकी वास्तविक समय में प्रगति ट्रैक कर पारदर्शिता के साथ समयबद्ध निस्तारण प्राप्त कर सकते हैं।

टोल फ्री नंबर – 1916 / 18001212165 यदि आप किसी भी प्रकार की समस्या या समस्या दर्ज कराना चाहते हैं, तो कृपया शॉर्ट कोड नंबर 1916 पर कॉल करें

1.2. उ0 प्र0 जल निगम (ग्रामीण) के ‘‘सेवा समाधान ’’ पोर्टल का उद्देश्य

उ0 प्र0 जल निगम (ग्रामीण) के ‘‘सेवा समाधान’’ पोर्टल का उद्देश्य पूर्व एवं समस्त कार्यरत कर्मचारियों/अधिकारियों को एक ऐसा डिजिटल माध्यम प्रदान करना है, जो समस्त कार्यरत कर्मचारियों, पेंशनरों एवं पारिवारिक पेंशनरों की समस्याओं के समाधान को सरल, त्वरित और सुगम बनाए। इस डिजिटल पोर्टल प्रौद्योगिकी के माध्यम से समस्त कार्यरत कर्मचारियों/अधिकारियों के साथ उ0 प्र0 जल निगम (ग्रामीण) के प्रशासनिक व्यवस्था के संबंधों को मजबूत करने और उनके अनुभव को सहज बनाने का सार्थक प्रयास है।

1.3 सेवा समाधान पोर्टल के लक्षित उपयोगकर्ता

यह आवेदन सेवा समाधान पोर्टल का उपयोग करने वाले अधिकारियों एवं कर्मचारियों के साथ-साथ उत्तर प्रदेश जल निगम (ग्रामीण) तथा उससे संबद्ध जल निगम संगठनों के संबंधित अधिकारियों और हितधारकों के लिए तैयार किया गया है।

2. सेवा समाधान पोर्टल का उपयोग

सेवा समाधान पोर्टल तक पहुँचने के लिए वेब ब्राउज़र में वेब URL https://upjnr.in/ दर्ज करें। इसके बाद उपयोगकर्ता को सेवा समाधान की आधिकारिक वेबसाइट के होम पेज पर रीडायरेक्ट कर दिया जाएगा। इसके पश्चात सेवा समाधान पोर्टल का होम पेज दिखाई देगा, जैसा कि नीचे दर्शाया गया है।

2.1 सेवा समाधान की समस्या श्रेणियाँ

Grievance Type	समस्या का प्रकार
Retirement/Death Dues (Gratuity)	सेवानिवृत्त/मृत्यु देयक (ग्रेच्युटी)
Retirement/Death Dues (Leave Encashment)	सेवानिवृत्त/मृत्यु देयक (अवकाश नगदीकरण)
Retirement/Death Dues (Pension/Family Pension)	सेवानिवृत्त/मृत्यु देयक (पेंशन एवं पारिवारिक पेंशन)
Retirement /Death Dues (Insurance)	सेवानिवृत्त/मृत्यु देयक (बीमा)
GPF/NPS Related Issues	जी0पी0एफ0/एन0पी0एस0 संबंधी मुदद्
Salary and Allowances	वेतन एवं भत्ते
Arrears	अवशेष देयक
ACP	ए0सी0पी0
Leave Sanction	अवकाश स्वीकृति
Medical Reimbursement	चिकित्सा प्रतिपूर्ति
Final No Dues after Retirement	सेवानिवृत्ति के बाद संकलित अदेय प्र्रमाण पत्र
Promotion	पदोन्नति
Departmental Inquiry Finalisation	विभागीय जांच का अंतिम निष्पादन
Finalization of Appeal against Punishment Order	दण्डादेश के विरूद्ध अपील का अंतिम निष्पादन
Court Case Matter	मा0 न्यायालय से आच्छादित प्रकरण
Pay Fixation	वेतन निर्धारण
Regularisation in Service	सेवा में नियमितीकरण
Seniority Finalisation	वरिष्ठता निर्धारण
Issuance of LPC/Form 16	अंतिम वेतन प्रमाण पत्र /फार्म 16
APAR/ACR Related Matter	ए0पी0ए0आर0/ए0सी0आर0 संबंधी प्रकरण
Violation of Departmental Order	विभागीय आदेशों का उल्लंघन
NOC for Passport/Abroad Trip	पासपोर्ट/ विदेश यात्रा के लिए अनापत्ति प्रमाण पत्र
NOC for Higher Education	उच्च शिक्षा के लिए अनापत्ति प्रमाण पत्र
Life Certificate Related Issues	जीवित प्रमाण पत्र के संबंधी मामले
Correction/Updation in Portal/Service Book Entries	पोर्टल/सेवा पुस्तिका प्रविष्टियों में सुधार/संशोधन
Suggestion	सुझाव
Govt. Quater Allotment	सरकारी आवास आवंटन
Other Grievances	अन्य प्रकरण
Pre-Approved Leave	पूर्व स्वीकृत अवकाश
Immediate Help After Death	मृत्यु उपरांत त्वरित सहायता
Compassionate Appointment	अनुकंपा नियुक्ति

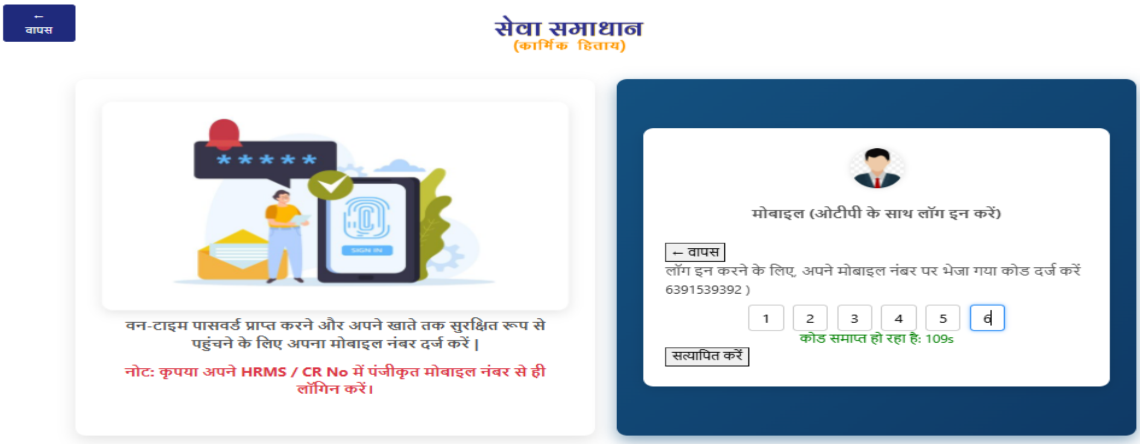
3. समस्या / सुझाव दर्ज करें

“समस्या / सुझाव दर्ज करें”पर क्लिक करने के बाद लॉगिन पेज खुल जाता है। इस पेज पर उपयोगकर्ता लॉगिन करके अपनी समस्या या सुझाव दर्ज कर सकते हैं

- जब उपयोगकर्ता **“समस्या / सुझाव दर्ज करें”** पर क्लिक करता है।
- लॉगिन पेज खुल जाता है।

- यूज़र टाइप पर क्लिक करें और आवश्यक विकल्प का चयन करें।

- लॉगिन स्क्रीन पर यूज़र टाइप (पेंशनर / फैमिली पेंशनर / कर्मचारी) का चयन करें।
- पेंशनरों के लिए CRR नंबर या कर्मचारियों के लिए HRMS कोड दर्ज करें।.
- HRMS पोर्टल में पंजीकृत मोबाइल नंबर दर्ज करें।
- अपने मोबाइल पर ओटीपी प्राप्त करने के लिए **Get OTP** पर क्लिक करें।

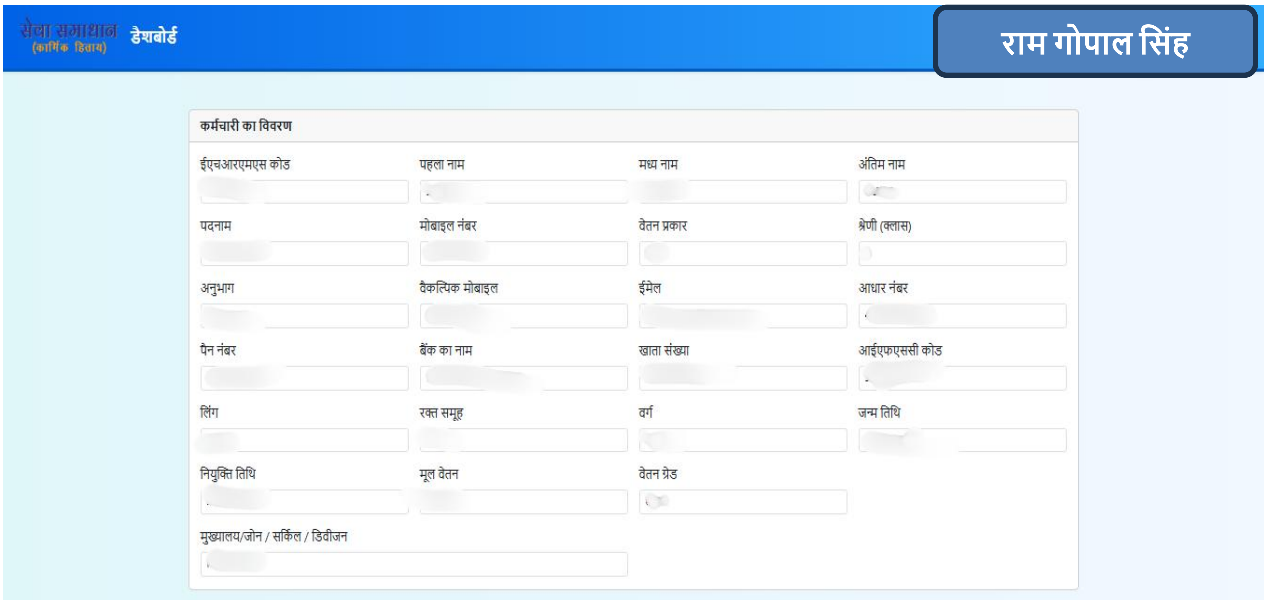


- मोबाइल नंबर पर ओटीपी प्राप्त होने के बाद, वन-टाइम पासवर्ड दर्ज करें और **Verify** बटन पर क्लिक करें।
- यदि मोबाइल नंबर पंजीकृत नहीं है, तो ओटीपी प्राप्त नहीं होगा।

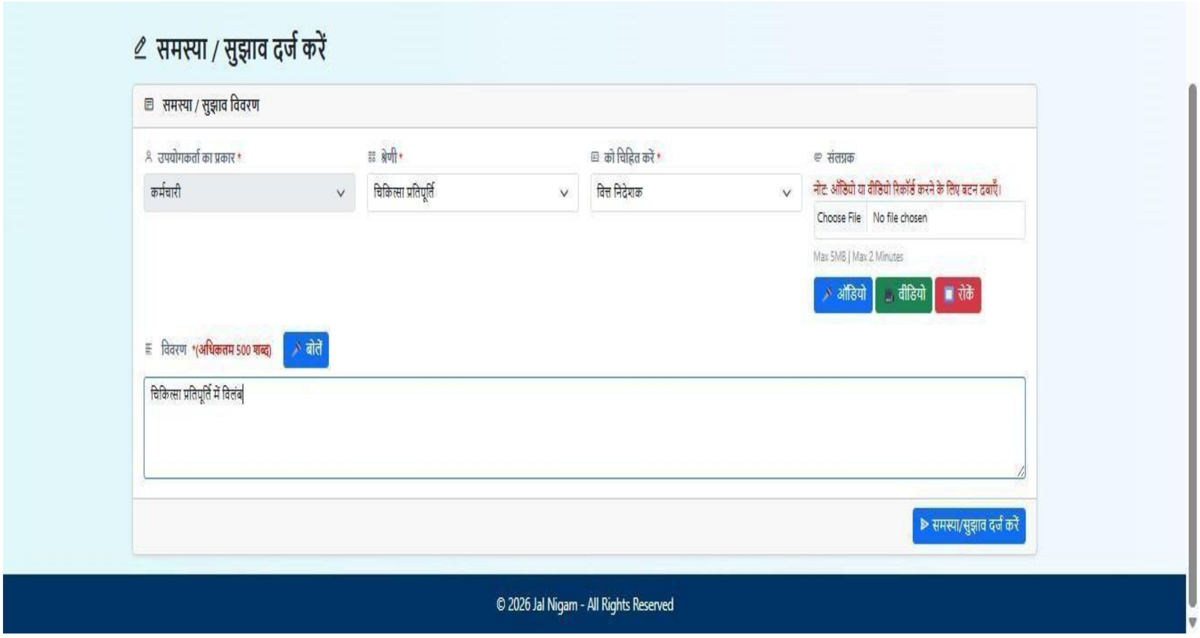
3.1 डैशबोर्ड

यह उपयोगकर्ता का अपना डैशबोर्ड होगा, जो सभी गतिविधियों जैसे स्थिति देखना, संपादन करना, समीक्षा करना तथा नई प्रविष्टि दर्ज करना आदि की सुविधा प्रदान करेगा।

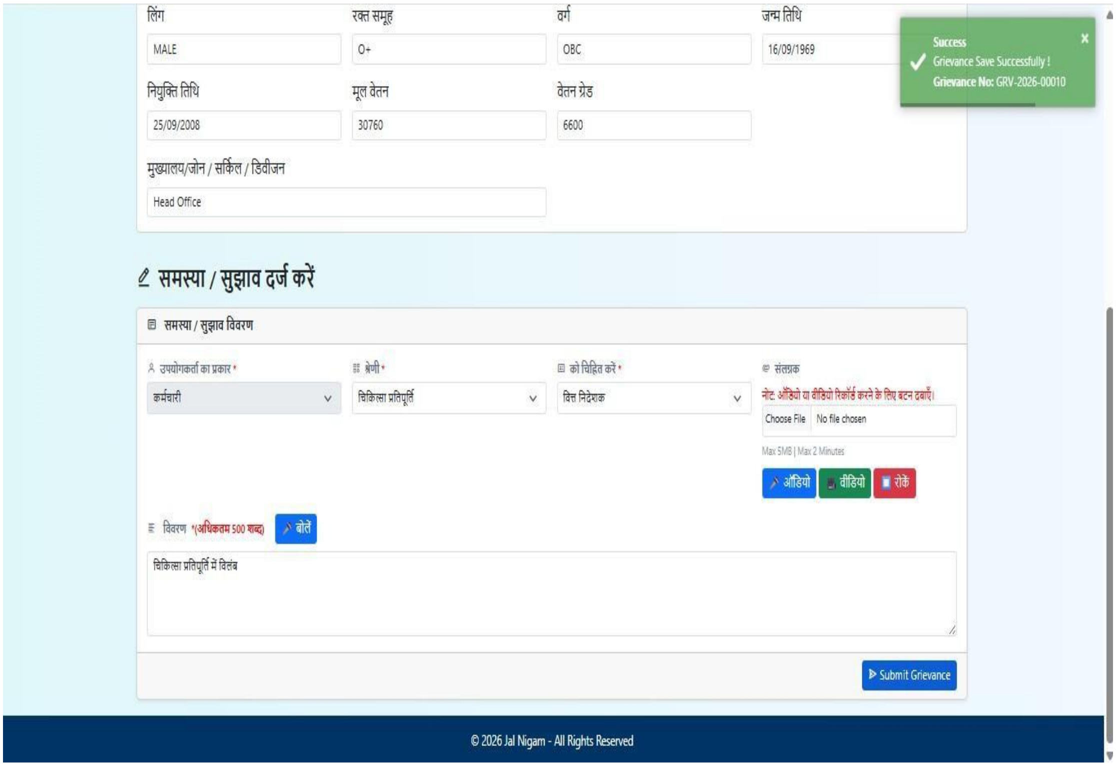
- डैशबोर्ड प्रदर्शित होता है, जिसमें दो ब्लॉक दिखाई देते हैं।
- पहला बॉक्स नई समस्याएँ और सुझाव दर्ज करने के लिए होता है।
- दूसरा बॉक्स पहले से दर्ज की गई समस्याओं और सुझावों की स्थिति देखने के लिए होता है।
- नई समस्या दर्ज करें" पर क्लिक करने के बाद निम्नलिखित स्क्रीन दिखाई देगी, जिसमें HRMS पोर्टल से प्राप्त उपयोगकर्ता का पूरा विवरण प्रदर्शित होता है.



- इस स्क्रीन के नीचे, नई समस्या या सुझाव दर्ज करने के लिए निम्नलिखित अनुभाग उपलब्ध होगा।

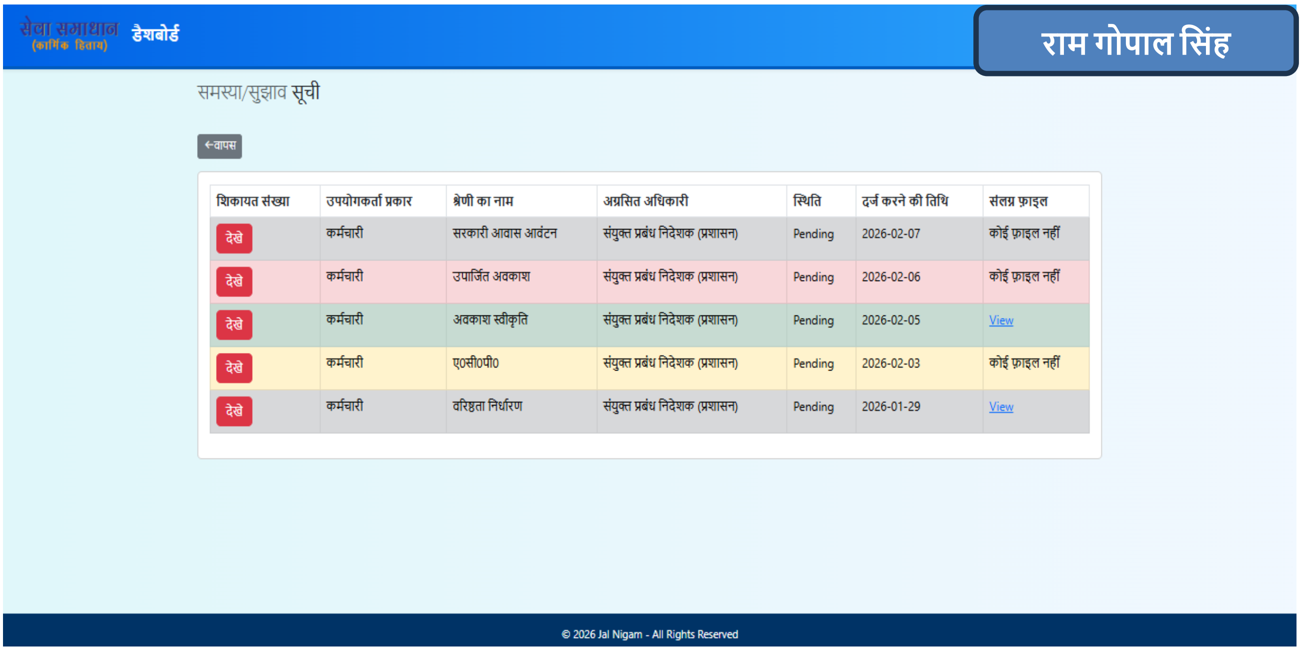


- यहाँ उपयोगकर्ता का प्रकार (User Type) पहले से ही मास्टर रिकॉर्ड से लोड होकर प्रदर्शित होता है।
- समस्या या सुझाव का प्रकार चुनें, फिर आवश्यकता होने पर संबंधित सहायक दस्तावेज़ संलग्न करें।
- अपनी समस्या या सुझाव अधिकतम 500 शब्दों में दर्ज करें।
- आप अपनी आवाज़ भी रिकॉर्ड कर सकते हैं, जिसे टेक्स्ट में परिवर्तित कर दिया जाएगा।
- इसके अतिरिक्त, अधिकतम समय 30 सेकंड तक ऑडियो और वीडियो रिकॉर्ड करने की सुविधा भी उपलब्ध है।सभी विवरण भरने के बाद, नीचे दिखाए अनुसार **“Submit Grievance”** पर क्लिक करें।



- समस्या दर्ज करने के बाद एक विशिष्ट समस्या संख्या (यूनिक ग्रिवांस नंबर) दर्ज हो जाएगा
- समस्या संख्या: **GRV-2026-00010**

- दूसरा बॉक्स पहले से दर्ज की गई समस्याओं और सुझावों की स्थिति देखने के लिए होता है।.



शिकायत संख्या	उपयोगकर्ता प्रकार	श्रेणी का नाम	अग्रसित अधिकारी	स्थिति	दर्ज करने की तिथि	संलग्न फ़ाइल
देखे	कर्मचारी	सरकारी आवास आवंटन	संयुक्त प्रबंध निदेशक (प्रशासन)	Pending	2026-02-07	कोई फ़ाइल नहीं
देखे	कर्मचारी	उपार्जित अवकाश	संयुक्त प्रबंध निदेशक (प्रशासन)	Pending	2026-02-06	कोई फ़ाइल नहीं
देखे	कर्मचारी	अवकाश स्वीकृति	संयुक्त प्रबंध निदेशक (प्रशासन)	Pending	2026-02-05	View
देखे	कर्मचारी	ए0सी0पी0	संयुक्त प्रबंध निदेशक (प्रशासन)	Pending	2026-02-03	कोई फ़ाइल नहीं
देखे	कर्मचारी	वरिष्ठता निर्धारण	संयुक्त प्रबंध निदेशक (प्रशासन)	Pending	2026-01-29	View

- पहले से दर्ज की गई शिकायतों को देखने के लिए '**View Problems / Suggestions**' पर क्लिक करें।