

उपयोगकर्ता पुस्तिका

सेवा समाधान

(कर्मिक हिताय)

समस्या एवं सुझाव निवारण प्रणाली



उत्तर प्रदेश जल निगम (ग्रामीण)

विषय सूची

1. परिचय-----	3
1.1 उ० प्र० जल निगम (ग्रामीण) के 'सेवा समाधान' पोर्टल के बारे में-----	3
1.2 उ० प्र० 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 उ० प्र० जल निगम (ग्रामीण) के 'सेवा समाधान' पोर्टल के बारे में

उ० प्र० जल निगम (ग्रामीण) अपने मूल्यवान पेंशनरों, पारिवारिक पेंशनरों और कार्यरत कर्मचारियों के कल्याण और सुविधा के प्रति समर्पित है। उ० प्र० जल निगम (ग्रामीण) की यह प्रतिबद्धता अब एक समर्पित डिजिटल प्लैटफॉर्म 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 प्लैटफॉर्म 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. उ० प्र० जल निगम (ग्रामीण) के "सेवा समाधान" पोर्टल का उद्देश्य

उ० प्र० 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 उ० प्र० 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।

1916 / 18001212165 A- A+ T T T English Version

सेवा समाधान
(कार्मिक हिताय)

उत्तर प्रदेश जल निगम (ग्रामीण) नमामि गंगे

मुख्य पृष्ठ उपयोगकर्ता पुस्तिका संपर्क करें समस्या / सुझाव दर्ज करें विभागीय लॉगिन



योगी आदित्यनाथ
माननीय मुख्यमंत्री
उत्तर प्रदेश सरकार



श्री दिनेश खटीक
माननीय राज्यमंत्री जल शक्ति, उत्तर प्रदेश



श्री अनुराग श्रीवास्तव
आई० ए० एस०
अध्यक्ष जल निगम (ग्रामीण), अपर मुख्य सचिव नमामि गंगे एवं ग्रामीण जलापूर्ति विभाग, उत्तर प्रदेश



श्री स्वतंत्र देव सिंह
माननीय कैबिनेट मंत्री जल शक्ति, उत्तर प्रदेश सरकार



श्री रामकेश निषाद
माननीय राज्यमंत्री जल शक्ति, उत्तर प्रदेश सरकार



डॉ० राज शेखर
आई० ए० एस०
प्रबंध निदेशक उत्तर प्रदेश जल निगम (ग्रामीण)



1916 / 18001212165 A- A+ T T T English Version

सेवा समाधान
(कार्मिक हिताय)

उत्तर प्रदेश जल निगम (ग्रामीण) नमामि गंगे

मुख्य पृष्ठ उपयोगकर्ता पुस्तिका संपर्क करें समस्या / सुझाव दर्ज करें विभागीय लॉगिन



योगी आदित्यनाथ
माननीय मुख्यमंत्री
उत्तर प्रदेश सरकार



श्री दिनेश खटीक
माननीय राज्यमंत्री जल शक्ति, उत्तर प्रदेश



श्री अनुराग श्रीवास्तव
आई० ए० एस०
अध्यक्ष जल निगम (ग्रामीण), अपर मुख्य सचिव नमामि गंगे एवं ग्रामीण जलापूर्ति विभाग, उत्तर प्रदेश



श्री स्वतंत्र देव सिंह
माननीय कैबिनेट मंत्री जल शक्ति, उत्तर प्रदेश सरकार



श्री रामकेश निषाद
माननीय राज्यमंत्री जल शक्ति, उत्तर प्रदेश सरकार



डॉ० राज शेखर
आई० ए० एस०
प्रबंध निदेशक उत्तर प्रदेश जल निगम (ग्रामीण)



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	जी०पी०एफ०/एन०पी०एस० संबंधी मुद्दे
Salary and Allowances	वेतन एवं भत्ते
Arrears	अवशेष देयक
ACP	ए०सी०पी०
Leave Sanction	अवकाश स्वीकृति
Medical Reimbursement	चिकित्सा प्रतिपूर्ति
Final No Dues after Retirement	सेवानिवृत्ति के बाद संकलित अदेय प्रमाण पत्र
Promotion	पदोन्नति
Departmental Inquiry Finalisation	विभागीय जांच का अंतिम निष्पादन
Finalization of Appeal against Punishment Order	दण्डादेश के विरुद्ध अपील का अंतिम निष्पादन
Court Case Matter	मा० 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	ए०पी०ए०आर०/ए०सी०आर० 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।

←
वापस

सेवा समाधान (कार्मिक हिताय)



वन-टाइम पासवर्ड प्राप्त करने और अपने खाते तक सुरक्षित रूप से पहुंचने के लिए अपना मोबाइल नंबर दर्ज करें।

नोट: कृपया अपने HRMS / CR No में पंजीकृत मोबाइल नंबर से ही लॉगिन करें।

मोबाइल (ओटीपी के साथ लॉग इन करें)

-- उपयोगकर्ता प्रकार चुनें --

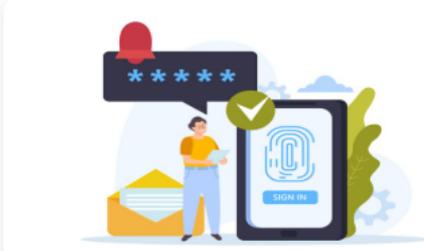
मोबाइल नंबर दर्ज करें

OTP प्राप्त करें

🏠 होम

← वापस

सेवा समाधान (कार्मिक हिताय)



वन-टाइम पासवर्ड प्राप्त करने और अपने खाते तक सुरक्षित रूप से पहुंचने के लिए अपना मोबाइल नंबर दर्ज करें।

नोट: कृपया अपने HRMS / CR No में पंजीकृत मोबाइल नंबर से ही लॉगिन करें।



मोबाइल (ओटीपी के साथ लॉग इन करें)

-- उपयोगकर्ता प्रकार चुनें --

-- उपयोगकर्ता प्रकार चुनें --

कार्यरत कर्मचारी

सेवानिवृत्त कर्मचारी

पारिवारिक पेंशन धारक

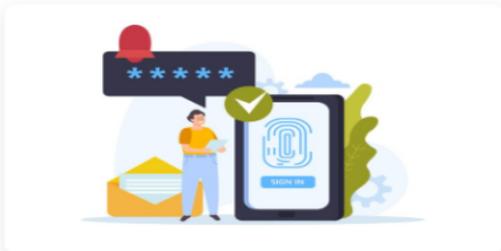
OTP प्राप्त करें

🏠 होम

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

← वापस

सेवा समाधान (कार्मिक हिताय)



वन-टाइम पासवर्ड प्राप्त करने और अपने खाते तक सुरक्षित रूप से पहुंचने के लिए अपना मोबाइल नंबर दर्ज करें।

नोट: कृपया अपने HRMS / CR No में पंजीकृत मोबाइल नंबर से ही लॉगिन करें।



मोबाइल (ओटीपी के साथ लॉग इन करें)

कार्यरत कर्मचारी

OTP प्राप्त करें

🏠 होम

- 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।

← वापस

सेवा समाधान (कार्मिक हितार्थ)



वन-टाइम पासवर्ड प्राप्त करने और अपने खाते तक सुरक्षित रूप से पहुंचने के लिए अपना मोबाइल नंबर दर्ज करें।

नोट: कृपया अपने HRMS / CR No में पंजीकृत मोबाइल नंबर से ही लॉगिन करें।



मोबाइल (ओटीपी के साथ लॉग इन करें)

← वापस

लॉग इन करने के लिए, अपने मोबाइल नंबर पर भेजा गया कोड दर्ज करें (6391539392)

1 2 3 4 5 6

कोड समाप्त हो रहा है: 109s

सत्यापित 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।

सेवा समाधान
(कार्मिक हितार्थ) डैशबोर्ड

राम गोपाल सिंह

सेवा समाधान पोर्टल में आपका स्वागत है

अपनी समस्या / सुझाव को दर्ज करें और स्थिति देखें

+

समस्या / सुझाव दर्ज करें



समस्या / सुझाव देखें

5

© 2026 Jal Nigam - All Rights Reserved

- 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।

सेवा सभा (कार्यक हितार्थ) डैशबोर्ड
राम गोपाल सिंह

कर्मचारी का विवरण			
ईएचआरएमएस कोड	पहला नाम	मध्य नाम	अंतिम नाम
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
पदनाम	मोबाइल नंबर	वेतन प्रकार	श्रेणी (क्लास)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
अनुभाग	वैकल्पिक मोबाइल	ईमेल	आधार नंबर
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
पैन नंबर	बैंक का नाम	खाता संख्या	आईएफएससी कोड
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
लिंग	रक्त समूह	वर्ग	जन्म तिथि
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
नियुक्ति तिथि	मूल वेतन	वेतन ग्रेड	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
मुख्यालय/जोन / सर्किल / डिप्टीजन			
<input type="text"/>			

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

समस्या / सुझाव दर्ज करें

समस्या / सुझाव विवरण

उपयोगकर्ता का प्रकार * कर्मचारी

श्रेणी * चिकित्सा प्रतिपूर्ति

को विहित करें * वित्त मित्रेशक

संलग्नक

नोट: ऑडियो या वीडियो रिकॉर्ड करने के लिए बटन दबाएँ।

Choose File No file chosen

Max 5MB | Max 2 Minutes

ऑडियो वीडियो रिकॉर्ड

विवरण * (अधिकतम 500 शब्द) > बोलें

चिकित्सा प्रतिपूर्ति में विलंब

समस्या/सुझाव दर्ज करें

© 2026 Jal Nigam - All Rights Reserved

- 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।

लिंग	रक्त समूह	वर्ग	जन्म तिथि
MALE	O+	OBC	16/09/1969
निधुक्ति तिथि	मूल वेतन	वेतन ग्रेड	
25/09/2008	30760	6600	
मुख्यालय/जोन / सर्किल / डिवीजन			
Head Office			

Success
Grievance Save Successfully!
Grievance No: GRV-2026-00010

समस्या / सुझाव दर्ज करें

समस्या / सुझाव विवरण

A. उपयोगकर्ता का प्रकार * B. श्रेणी * C. को चिह्नित करें * D. संलग्नक

कर्मचारी शिक्षा प्रतिपूर्ति विन निर्देशक No file chosen

Max 5MB | Max 2 Minutes

E. विवरण * (अधिकतम 500 शब्द)

शिक्षा प्रतिपूर्ति में विरोध

© 2026 Jal Nigam - All Rights Reserved

- समस्या दर्ज करने के बाद एक विशिष्ट समस्या संख्या (यूनिक ग्रीवांस 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।

सेवा सभाघाल
(कार्मिक विभाग)
राम गोपाल सिंह

समस्या/सुझाव सूची

← वापस

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

© 2026 Jal Nigam - All Rights Reserved

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

सेवा सभाघाल
(कार्मिक विभाग)
राम गोपाल सिंह

समस्या / सुझाव विवरण देखें

→ वापस जाएं

कर्मचारी का विवरण

EHRMS कोड कर्मचारी का नाम

पदनाम मोबाइल नंबर

शिकायत का विवरण

उपयोगकर्ता प्रकार श्रेणी का नाम

अप्रसित अधिकारी दर्ज करने की तिथि

संलग्न दस्तावेज़
कोई दस्तावेज़ नहीं

विवरण

चिह्नित अधिकारी देखें
उत्तर देखें