

पत्र सं० ६२०१/हेल्प डेस्क/जी०एस०टी०-अनु० / 17-18/आयु०रा०क०/दे०दून।
कार्यालय: आयुक्त राज्य कर, उत्तराखण्ड।
(जी०एस०टी०-अनुभाग)
दिनांक: २५ जनवरी, 2018

कार्यालय आदेश

दिनांक 01/02/2018 से सम्पूर्ण भारत के साथ उत्तराखण्ड राज्य में भी जीएसटी अधिनियम/नियमावली-2017 के अन्तर्गत आपूर्तिकर्ता (Supplier), प्राप्तकर्ता (Recipient) व ट्रांसपोर्टर्स (Transporters) द्वारा माल (Goods) के संचलन (Movement) से पूर्व आनलाइन घोषणा (Online Declaration) www.ewaybillgst.gov.in पर Ewaybill के माध्यम से किया जाना अनिवार्य है। व्यापारियों/ट्रांसपोर्टर्स को Ewaybill generate करने में आने वाली विधिक एवं तकनीकी (legal and technical) कठिनाईयों का निराकरण मुख्यालय में स्थापित Helpdesk के माध्यम से किया जाना है। उक्त कार्य के निर्बाध एवं सुगम सम्पादन हेतु Helpdesk के कार्य को निम्नलिखित प्रकार से तीन स्तरों में विभाजित किया जा रहा है।

प्रथम स्तर(Level-1)

प्रथम स्तर हेल्प डेस्क के आधार (Base) के रूप में कार्य करेगा। इसमें शिफ्ट ड्यूटी निर्धारित करते हुए राज्य कर अधिकारियों एवं कर्मचारियों को तैनात किया जा रहा है। इस स्तर के प्रमुख कार्य निम्न प्रकार हैं।

1. प्रथम स्तर के लिए नामित अधिकारी एवम् कर्मचारी द्वारा ही स्टेक होल्डर्स द्वारा पूछे गए सभी प्रश्नों/समस्याओं का समाधान किया जाएगा।
2. स्टेक होल्डर्स के जिन प्रश्नों का समाधान प्रथम स्तर पर संभव न हो सके तो, ऐसे प्रश्नों को द्वितीय स्तर के लिए नामित किये गये अधिकारियों को call transfer किया जायेगा। call transfer करने के साथ ही अधिकारी यह भी सुनिश्चित करेंगे कि हेल्प डेस्क में रखे गये रजिस्टर में प्रश्नकर्ता स्टेक होल्डर्स का नाम, फोन व मोबाइल नंबर, ई-मेल आईडी तथा पूछे गए प्रश्नों को संक्षिप्त रूप में दर्ज कर लिया जाए। स्टेक होल्डर्स से प्रश्नों व समस्याओं को मैसेज, व्हाट्सएप, मेल द्वारा भी प्राप्त कर सकते हैं।

3. स्टोक होल्डरों के जिन प्रश्नों का उत्तर द्वितीय स्तर से तुरन्त न देकर बाद में दिये जाने को कहा गया था ऐसे प्रश्नों का समाधान द्वितीय स्तर से प्राप्त होने पर प्रश्नकर्ता स्टोक होल्डर को उसके दर्ज किये गये ई-मेल व फोन/मोबाइल नम्बर से सूचित कर दिया जाएगा।

द्वितीय स्तर-(Level-2)

द्वितीय स्तर के अधिकारी द्वारा प्रथम स्तर से **transfer** की गयी **call** से संबंधित प्रश्नों एवं समस्याओं का समाधान किया जाएगा। इस प्रकार के समाधान से प्रथम स्तर के अधिकारियों को भी अवगत करा दिया जाएगा। जिससे कि ऐसे प्रश्न दुबारा आने पर उनका समाधान प्रथम स्तर पर किया जा सके। इस लेबल के अधिकारी यह भी सुनिश्चित करेंगे कि यदि उनके द्वारा किसी प्रश्न या समस्या का निराकरण तत्काल नहीं किया जा सकता है तो प्रश्नकर्ता को बाद में सूचित करने को कहते हुए इस संबंध में प्रथम स्तर पर तैनात अधिकारियों को भी अवगत करा दिया जायगा। द्वितीय स्तर के अधिकारियों द्वारा जिन प्रश्नों का तत्काल समाधान नहीं किया जा सका है उसको तृतीय स्तर पर नामित अधिकारियों से परामर्श कर समाधान किया जाएगा। प्राप्त समाधान से प्रथम स्तर को अवगत करा दिया जाएगा जिससे कि प्रश्नकर्ता अर्थात् स्टोक होल्डर्स को उत्तरित किया जा सके।

तृतीय स्तर-(Level-3)

तृतीय स्तर पर तैनात अधिकारी द्वारा ऐसे प्रश्नों/समस्याओं का जिनका निराकरण द्वितीय स्तर पर नहीं किया जा सका है का निराकरण स्वयं किया जाएगा अथवा कर्नाटक एनआईसी व मुख्यालय से परामर्श कर समाधान किया जाएगा।

ई-मेल से प्राप्त प्रश्नों के संबंध में निर्देश-

हेल्पडेस्क टीम में पहले से तैनात अधिकारी श्री रवीन्द्र बसेडा, राज्य कर अधिकारी, श्री संजय कुमार वर्मा, राज्य कर अधिकारी, श्रीमती गार्गी बहुगुणा, राज्य कर अधिकारी व सुश्री उज्ज्वा परवीन, राज्य कर अधिकारी जिनकी शिफ्ट ड्यूटी लगती आ रही है, उनके द्वारा हेल्पडेस्क के ई-मेल एकाउंट **gsthelpdeskuk@gmail.com** में प्राप्त मेलों का जबाब प्रतिदिन दिया जाना है। श्री अर्जुन राणा, असिस्टेंट कमिशनर, राज्य कर हेल्प डेस्क के ई-मेल एकाउंट के प्रश्नों की निगरानी करना सुनिश्चित करेंगे। ऐसी मेल जिनका उत्तर अपने स्तर से नहीं दिया जा सकता है उसके सम्बन्ध में तृतीय स्तर (**Level-3**) के अधिकारियों से परामर्श करते हुए

समाधान करेंगे। यदि परामर्श से कोई समाधान नहीं निकलता है तो उन mails को ewb.uttarakhand@gmail.com को अग्रसारित किया जाएगा।

प्रत्येक राज्य कर कार्यालय स्तर पर भी एक **Physical Help Desk** स्थापित की जाये। जिससे कि करदाताओं के समक्ष आने वाली परेशानियों का त्वरित निराकरण किया जा सके। सम्भागीय ज्वाइंट कमिश्नर उक्त हेल्प डेस्क पर कर्मचारियों/अधिकारियों की रोस्टर वार ड्यूटी लगाना सुनिश्चित करेंगे तथा रोस्टर ड्यूटी व अधिकारियों/कर्मचारियों के फोन नम्बर सहित एक प्रति मुख्यालय को भी प्रेषित करेंगे।

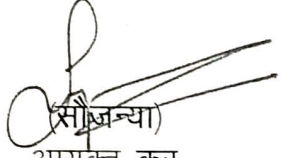
यहां यह भी उल्लेखनीय है कि **Helpdesk** का संचालन CRM Based Software के माध्यम से किया जा रहा है जिसमें प्रत्येक कॉलर द्वारा किए गए वार्तालाप को रिकार्ड करने की सुविधा उपलब्ध है। अतः **Helpdesk** में प्राप्त पृच्छाओं का समाधान देने में अत्यधिक संवेदनशीलता की आवश्यकता है। **Helpdesk** की समीक्षा के दौरान समय-समय पर यह रिकार्डिंग सुनी जाएगी तथा तदनुसार ही संबंधित अधिकारी के प्रदर्शन (Performance) का आकलन किया जाएगा।

संलग्नक— ड्यूटी चार्ट

प्रथम स्तर (Level-1)

द्वितीय स्तर—(Level-2)

तृतीय स्तर—(Level-3)


(सौजन्या)
आयुक्त कर
उत्तराखण्ड

पृ० प० सं० व दिनांक उक्त।

प्रतिलिपि: निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

1. एडिशनल कमिश्नर (विशेष वेतनमान) राज्य कर, मुख्यालय देहरादून।
2. एडिशनल कमिश्नर राज्य कर, देहरादून/हरिद्वार जोन।
3. ज्वाइंट कमिश्नर (कार्य०) राज्य कर देहरादून/हरिद्वार/रूडकी।
4. ज्वाइंट कमिश्नर (प्रवर्तन/एसटीएफ/टैक्स आडिट) राज्य कर देहरादून/हरिद्वार।
5. श्री अजय सिंह डिप्टी कमिश्नर (क०नि०)-1 राज्य कर देहरादून/नोडल अधिकारी हेल्पडेक्स को इस निर्देश के साथ कि शिफ्ट ड्यूटी का कड़ाई से अनुपालन कराना सुनिश्चित करेंगे तथा भविष्य में आवश्यकता अनुसार शिफ्ट ड्यूटी स्वयं अपने स्तर से लगाएंगे।
6. सम्बन्धित अधिकारियों को अनुपालनार्थ।


आयुक्त कर
उत्तराखण्ड