

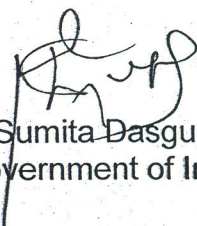
No. K-11019/4/2015-PG
Government of India/Bharat Sarkar
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pension
Karmik, Lok Shikayat Aur Pension Mantralaya
Department of Administrative Reforms & Public Grievances
Prashasnik Sudhar Aur Lok Shikayat Vibhag

5th floor, Sardar Patel Bhavan,
Sansad Marg, New Delhi – 110001
Dated 9th November, 2015

Office Memorandum

Subject:-Strengthening of Grievance Redress Mechanism – quality of disposal of grievances

The Department of Administrative Reforms & Public Grievances has been regularly monitoring and analyzing the disposal of Public Grievances in various Ministries/Departments. It is hereby reiterated that quality redressal of the grievances is a key objective of the Centralized Public Grievance Redress And Monitoring System (CPGRAMS). It is therefore significant that the grievances should be disposed of to the utmost satisfaction of the citizens in a responsive manner. Ministries/Departments are accordingly requested to send well drafted reasoned reply to the citizens before closing/disposing the grievances on the pgportal. The reply furnished to the citizen should also invariably be uploaded on pgportal which can be downloaded (including attachments, if any) by the citizen directly.


(Sumita Dasgupta)

Deputy Secretary to the Government of India

To

Secretary,
All Ministries/Departments (As per list)

सं. के-11019/4/2015-लो.शि.

भारत सरकार

कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

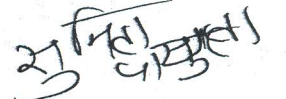
5वां तल, सरदार पटेल भवन,
संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110001

दिनांक : 9 नवम्बर, 2015

कार्यालय जापन

विषय : शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करना - शिकायतों का गुणवत्तापूर्ण निपटान ।

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग विभिन्न मंत्रालयों/विभागों में लोक शिकायतों के निपटान की नियमित रूप से निगरानी और विश्लेषण करता रहता है । एतद्वारा यह दोहराया जाता है कि केंद्रीकृत लोक शिकायत और मानीटरिंग प्रणाली (सीपीग्राम्स) का मुख्य उद्देश्य शिकायतों का गुणवत्तापूर्ण निपटान करना है । अतः यह महत्वपूर्ण है कि शिकायतों का निपटान प्रतिक्रियाशील तरीके से नागरिकों की उच्चतम संतुष्टि के अनुरूप होना चाहिए । तदनुसार मंत्रालयों/विभागों से अनुरोध किया जाता है कि पीजी पोर्टल पर शिकायतों को समाप्त करने/निपटान करने से पूर्व नागरिकों को उचित सुसंगत जवाब भेजा जाए । नागरिकों को भेजे गए जवाब को अनिवार्य रूप से पीजी पोर्टल पर भी अपलोड किया जाना चाहिए ताकि नागरिक द्वारा सीधे ही उसे डाउनलोड (संलग्नकों सहित, यदि कोई हो) किया जा सके ।


(सुमिता दासगुप्ता)

उप सचिव, भारत सरकार

सेवा में

सचिव,

सभी मंत्रालय/विभाग (सूची के अनुसार)

To,

Tech Director, NIC-केंद्रों की जी-पोर्टल पर अपलोड करें।