

No.K-11022/1/2016-PG (part)
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions
Department of Administrative Reforms & Public Grievances

5th Floor, Sardar Patel Bhawan,
Sansad Marg, New Delhi.
Dated : 7th April, 2016

OFFICE MEMORANDUM

Subject :- Review of Grievances - PRAGATI (Pro Active Governance and Timely Implementation)
meeting of 23.03.2016

During the PRAGATI interaction on 23.03.2016, the issue regarding 'Analysis of handling of Public Grievances 'got done by DARPG for top 20 Ministries/ Departments receiving maximum number of grievances was taken up by the Hon'ble PM. A presentation on the issue was made by Secretary(DARPG). After the presentation the Hon'ble PM made the following observations, viz.

- Secretaries, Addl. Secretaries, Joint Secretaries of all the Ministries/ Departments should review grievances personally.
- Ministries/ Departments should review and streamline their policies/ procedures to tackle grievances expeditiously.
- Maximum use of technology should be ensured.
- Secretary, DARPG should send the analysis report to Secretaries of all the Ministries/ Departments on monthly basis.

The Hon'ble PM also desired that all efforts should be made to reduce the time taken for redress of a grievance from the existing 2months period to 1month.

2. The Department of Administrative Reforms and Public Grievances is reviewing the status of grievances, of various Ministries/ Departments, on qualitative basis, by taking up a random sample of 10 disposed and 5 pending grievances. The analysis report is being sent to the concerned Secretaries for their perusal and necessary action.

3. Accordingly, all Ministries / Departments are requested to note the above instructions for strict compliance to ensure effective redress of public grievances and to dispose of grievances as per above.


(Sumita Dasgupta)

Director of Grievances (DARPG)

To

Secretaries of all Ministries / Departments (As per list attached)

सं. के-11022/1/2016-लो.शि. (पार्ट)

भारत सरकार

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

5वां तल, सरदार पटेल भवन,

संसद मार्ग, नई दिल्ली

दिनांक : 7 अप्रैल, 2016

कार्यालय जापन

विषय : शिकायतों की समीक्षा - 23.03.2016 प्रगति (सक्रिय शासन और समय पर कार्यान्वयन) बैठक ।

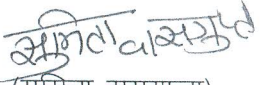
23.03.2016 को आयोजित प्रगति विचार-विमर्श के दौरान सबसे अधिक शिकायतें प्राप्त करने वाले शीर्ष 20 मंत्रालयों/विभागों के संबंध में प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा कराए गए 'लोक शिकायतों के निपटान का विश्लेषण' संबंधी मुद्दों को माननीय प्रधानमंत्री द्वारा उठाया गया । सचिव (प्र.सु. एवं लो.शि.) ने उक्त मुद्दे पर एक प्रस्तुतीकरण दिया । प्रस्तुतीकरण के पश्चात माननीय प्रधानमंत्री ने टिप्पणियां की जो इस प्रकार हैं :-

- सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों, अपर सचिवों, संयुक्त सचिवों को व्यक्तिगत रूप से शिकायतों की समीक्षा करनी चाहिए ।
- शिकायतों पर शीघ्र नियंत्रण करने के लिए मंत्रालयों/विभागों को अपनी नीतियों/कार्यविधियों की समीक्षा करनी चाहिए तथा उन्हें सरल और कारगर बनाना चाहिए ।
- प्रौद्योगिकी का अधिकतम प्रयोग सुनिश्चित किया जाना चाहिए ।
- सचिव, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को मासिक आधार पर विश्लेषण रिपोर्ट भेजना चाहिए ।

माननीय प्रधानमंत्री ने यह इच्छा व्यक्त की कि शिकायत निवारण के समय को मौजूदा 2 माह की अवधि से कम करके 1 माह किया जाना चाहिए ।

2. प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग 10 निपटाए गए और 5 लंबित शिकायतों का आकस्मिक नमूना लेकर गुणात्मक आधार पर विभिन्न मंत्रालयों/विभागों के शिकायतों की स्थिति की समीक्षा कर रहा है । विश्लेषण रिपोर्ट अवलोकनार्थ और आवश्यक कार्रवाई करने हेतु संबंधित सचिवों को भेजे जा रहे हैं ।

3. तदनुसार सभी मंत्रालयों/विभागों से अनुरोध किया गया है कि यह नोट करें कि उपर्युक्त अनुदेशों का अनुपालन कड़ाईपूर्वक किया जाए ताकि लोक शिकायतों का कारगर निवारण तथा उपरोक्तानुसार शिकायतों का निपटान सुनिश्चित किया जा सके ।


(सुमिता दासगुप्ता)

उप सचिव, भारत सरकार

सेवा में

सचिव, सभी मंत्रालय/विभाग (संलग्न सूची के अनुसार)