

No.K-11019/4/2015-PG C1  
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

\*\*\*\*

Sardar Patel Bhavan, Sansad Marg,  
New Delhi the 11<sup>th</sup> February, 2016

**Office Memorandum**

**Subject:**-Public grievances appearing in the columns of newspapers – need for prompt action -

\*\*\*\*

As effective grievance redress mechanism is a priority of the Government, it is obligatory upon the Government to make the administration more responsive and to establish institutional arrangement to attend the public grievances promptly and sympathetically.

2. It is therefore reiterated that all Ministries/Departments should regularly examine the Grievances column of the newspapers to pick up the cases coming under their purview and take expeditious action to redress the grievances in a time bound manner. The citizen should be promptly informed of the action taken for redressal of the grievance within two month's time. Where redressal is likely to take longer, an interim reply should be sent to the citizen explaining the steps taken and assuring that further necessary action is being taken in the matter.

3. In addition to the above, it is further requested that the name of the Director of Public Grievances of the respective Ministry/Department may also be kept updated on "pgportal.gov.in".

  
(Smita Kumar)

Joint Secretary to the Government of India

To

Secretary,  
Ministries/Departments (As per list)

सं. के-11019/4/2015-लो.शि. सी1

भारत सरकार

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय  
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग  
(लोक शिकायत प्रभाग)

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग,  
नई दिल्ली ; 110001

दिनांक : 11 फरवरी, 2016

कार्यालय ज्ञापन

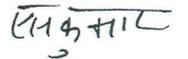
**विषय: समाचार पत्रों के कॉलमों में प्रकाशित लोक शिकायतें - शीघ्र कार्रवाई करने की आवश्यकता ।**

\*\*\*\*\*

एक कारगर शिकायत निवारण तंत्र सरकार की प्राथमिकता है । यह सरकार का दायित्व है कि प्रशासन को और अधिक अनुक्रियाशील बनाएं तथा लोक शिकायतों पर शीघ्र और सहानुभूतिपूर्ण रूप से ध्यान देने के लिए संस्थागत व्यवस्था स्थापित करें ।

2. अतः यह दोहराया जाता है कि सभी मंत्रालय/विभाग को उनके कार्यक्षेत्र के अंतर्गत आने वाले मामलों को देखने के लिए समाचार-पत्रों के शिकायत कॉलम की नियमित रूप से जांच करनी चाहिए और समयबद्ध तरीके से शिकायत का निवारण करने के लिए शीघ्र कार्रवाई करनी चाहिए । नागरिक को दो माह की समय-सीमा के अंदर शिकायत के निवारण हेतु की गई कार्रवाई के बारे में अविलम्ब सूचित किया जाना चाहिए । जहां शिकायत का निवारण करने में अधिक समय लगने की संभावना हो तो नागरिक को उठाए गए कदमों के बारे में उल्लेख करते हुए एक अंतरिम जवाब भेजा जाना चाहिए तथा यह आश्वासन देना चाहिए कि इस मामले में आगे आवश्यक कार्रवाई की जा रही है ।

3. उपर्युक्त के अतिरिक्त आगे यह अनुरोध किया जाता है कि संबंधित मंत्रालय/विभाग के निदेशक, लोक शिकायत के नाम भी "pgportal.gov.in" पर अद्यतन रखा जाए ।



(स्मिता कुमार )

संयुक्त सचिव, भारत सरकार

सेवा में

सचिव

मंत्रालय/विभाग (सूची के अनुसार)