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 : 12th February, 2016

OFFICE MEMORANDUM

Subject :- Review of Grievances - PRAGATI (Pro Active Governance and Timely Implementation) meeting of 27.01.2016

During the PRAGATI interaction on 27.01.2016, the Hon'ble Prime Minister reviewed the status of disposal of grievances relating to Central Board for Excise and Customs. During the discussion, the Hon'ble PM, inter-alia, desired that:

'Secretaries of all Departments having substantial public dealing should personally examine 10 grievances every week and Addl Secretary / CMD rank and Joint Secretary officers should examine 20 and 30 grievances respectively every week'

This has also been uploaded on eSamikSha by Cabinet Secretariat vide UID No. 2689/3 under 'Pragati ATR on ISSUES RELATING TO EXCISE & CUSTOMS' on 27/01/2016.

2. 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. Department of Administrative Reforms and Public Grievances would be also reviewing the progress from time to time in the matter.

(Sumita Dasgupta)
Deputy Secretary to the Govt. of India

To

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

जारी किया गया
ISSUED

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 : 12 फरवरी, 2016

कार्यालय ज्ञापन

विषय : शिकायतों की समीक्षा - 27.01.2016 की प्रगति (सक्रिय शासन और समय पर कार्यान्वयन) बैठक ।

माननीय प्रधानमंत्री ने दिनांक 27.01.2016 को प्रगति विचार-विमर्श के दौरान केंद्रीय उत्पाद और सीमा शुल्क बोर्ड से संबंधित शिकायतों के निपटान की स्थिति की समीक्षा की । विचार-विमर्श के दौरान माननीय प्रधानमंत्री ने अन्य बातों के साथ-साथ यह इच्छा व्यक्त की कि :

'व्यापक जन संपर्क वाले सभी विभागों के सचिवों को व्यक्तिगत रूप से प्रत्येक सप्ताह 10 शिकायतों तथा अपर सचिव/सीएमडी और संयुक्त सचिव सचिव स्तर के अधिकारियों को प्रत्येक सप्ताह क्रमश: 20 और 30 शिकायतों की जांच करनी चाहिए ।'

इसे मंत्रिमंडल सचिवालय द्वारा यूआईडी सं. 2689/3 द्वारा "दिनांक 27/01/2016 को उत्पाद और सीमा शुल्क से संबंधित मुद्दों पर प्रगति एटीआर" के अंतर्गत ई-समीक्षा पर भी अपलोड किया गया है ।

2. तद्नुसार 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 । प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग भी समय-समय पर इस मामले की प्रगति की समीक्षा करता रहेगा ।

सुमिता दासगुप्ता

(सुमिता दासगुप्ता)

उप सचिव, भारत सरकार

सेवा में

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