

F.No. S-15/3/2020-O/o DS(PG) (6580)
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pension
Department of Administrative Reforms and Public Grievances
Public Grievance Division

5th Floor, Sardar Patel Bhawan,
Sansad Marg, New Delhi-110001
Dated: 17th March, 2020

OFFICE MEMORANDUM

Subject: Meeting with regard to Public Grievances on CPGRAMS taken by the PMO on 04.03.2020 – issue of guidelines as follow-up action regarding

The undersigned is directed to say that the PMO in a meeting held on 04.03.2020 had indicated that the following specific points may also be incorporated in the Standard operating Procedures of the Department of Administrative Reforms and Public Grievances for strict compliance of the monitoring of Public grievances and also on CPGRAMS of the concerned Ministries/Departments/Organizations/States/UTs with specific attentions and priority on points *inter alia* mentioned as below:

- a. The Nodal Officers in the concerned Ministries/Departments/Organizations/States/UTs to strictly monitor the disposal of petitions, especially the quality aspects of Disposal.
- b. Repeat petitions in respect of unsatisfactory redressal may be looked at more closely and a speaking reply may be furnished in such cases.
- c. The Ministries/Departments/Organizations/States/UTs Governments to rigorously pursue with their respective Sub-ordinate Organizations to ensure timely and quality disposal of petitions lodged in the system.
- d. Departments to pursue systemic reforms to reduce the grievances being filed and the awards scheme is being reoriented to recognize such systemic reforms by Ministries/Departments.
- e. Random checking process for the quality of grievance disposal to be introduced.
- f. All long pending grievances be addressed on priority in time bound manner on ongoing basis.

Prisca
17/3/2020

(Prisca Mathew)
Deputy Secretary to the Government of India
Tel: 011-23401429

To,

1. Secretaries of all Ministries/Departments of Government of India
2. Chief Secretaries/Administrator of all States/UTs
3. PMO (Shri Ambuj Sharma, Under Secretary), South Block, New Delhi
4. NIC, DARPG for uploading on pgportal.gov.in.

फा.सं. एस-15/3/2020-डीएस (पीजी) का कार्यालय (6580)

भारत सरकार

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

5वां तल, सरदार पटेल भवन,
संसद मार्ग नई दिल्ली-110001
दिनांक : 17 मार्च, 2020

कार्यालय ज्ञापन

विषय : प्रधानमंत्री कार्यालय द्वारा दिनांक 04.03.2020 को सीपीजीरैम्स पर लोक शिकायतों के संबंध में की गई बैठक - अनुवर्ती कार्रवाई के रूप में दिशानिर्देश जारी करना

अधोहस्ताक्षरी को यह कहने का निदेश हुआ है कि प्रधानमंत्री कार्यालय में दिनांक 04.03.2020 को आयोजित बैठक में यह इंगित किया गया था कि लोक शिकायतों की मॉनीटरिंग का कड़ाईपूर्वक अनुपालन करने के लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग की मानक संचालन कार्यपद्धति तथा संबंधित मंत्रालयों/ विभागों/ संगठनों/ राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों के संबंधित सीपीजीरैम्स में भी विशेष ध्यान देते हुए प्राथमिकता के आधार पर अन्य बिन्दुओं के साथ-साथ निम्नलिखित विशिष्ट बिन्दुओं को शामिल किया जा सकता है :

- क. संबंधित मंत्रालयों/ विभागों/ संगठनों/ राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों के नोडल अधिकारी याचिकाओं के निपटान विशेषकर निपटान के गुणवत्ता पहलुओं को कड़ाईपूर्वक मॉनीटर करें।
- ख. असंतोषजनक निवारण के संबंध में बार-बार दर्ज की गई शिकायत याचिकाओं की और अधिक गहनता से जांच की जाए और इस प्रकार के मामलों में सकारण जबाव दिया जाए।
- ग. मंत्रालयों/ विभागों/ संगठनों/ राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों की सरकार को अपने संबंधित संगठनों के साथ कड़ाई से प्रयास करना चाहिए ताकि प्रणाली पर दर्ज शिकायतों याचिकाओं का समय पर और गुणवत्तापूर्ण निपटान सुनिश्चित हो सके।
- घ. विभाग दर्ज की जा रही शिकायतों को कम करने के लिए प्रणालीगत सुधारों का प्रयास करें तथा मंत्रालयों/ विभागों द्वारा ऐसे प्रणालीगत सुधारों को मान्यता देने के लिए पुरस्कार स्कीम को पुनः तैयार किया जा रहा है।
- ङ. शिकायत निपटान की गुणवत्ता के लिए आकस्मिक जांच प्रक्रिया शुरू किया जाना है।

च. लम्बे समय से लंबित शिकायतों का सतत आधार पर समयबद्ध तरीके से प्राथमिकता के आधार पर निपटान किया जाना चाहिए।

प्रिस्का
17/01/2022

(प्रिस्का मैथ्यू)

उप सचिव, भारत सरकार
टेलीफोन 011-23401429

सेवा में

1. सचिव, सभी मंत्रालय/ विभाग, भारत सरकार।
2. मुख्य सचिव/ प्रशासक, सभी राज्य/ संघ राज्य क्षेत्र।
3. प्रधानमंत्री कार्यालय (श्री अम्बुज शर्मा, अवर सचिव), साउथ ब्लॉक, नई दिल्ली।
4. एनआईसी, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को pgportal.gov.in पर अपलोड करने के लिए।