

No.K.11011/4/2015-PG  
Government of India  
Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions  
Department of Administrative Reforms & Public Grievances

5<sup>th</sup> Floor, Sardar Patel Bhawan,  
Sansad Marg, New Delhi.  
Dated : 18<sup>th</sup> November, 2015

OFFICE MEMORANDUM

Subject :- Streamlining Action on Public Grievances – Level of disposal for closing of grievances received under CPGRAMS

Department of Administrative Reforms and Public Grievances regularly reviews the pending public grievances and response from the petitioners lodging their grievances on the pgportal.

2. A closer examination of the disposal of grievances has indicated that grievances are being closed without the complainant knowing the reasons therefore so that the disposal is in a more responsive manner. It is therefore requested that the decision to close a case may be taken at a sufficiently senior level of Director / Joint Secretary level in the Ministry / Department / Organisation and any letter or Orders etc. issued by the Ministry / Department / Organization concerned for redress of the grievance or for not acceding to the request for valid reasons, may also be uploaded into the portal.
3. All Ministries / Departments are requested to note the above instructions for compliance to ensure effective redress of public grievances.

  
(Sumita Dasgupta)  
Deputy Secretary  
d/c

To

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

19/11  
ISSUED

सं. के-11011/4/2015- लो.शि.

भारत सरकार

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

5वां तल, सरदार पटेल भवन,  
संसद मार्ग, नई दिल्ली-  
दिनांक : 18.11.2015

कार्यालय जापन

**विषय:** लोक शिकायतों संबंधी कार्रवाई को सरल और कारगर बनाना- सीपीग्राम्स के अंतर्गत प्राप्त शिकायतों को समाप्त करने हेतु निपटान का स्तर ।

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग लंबित लोक शिकायतों तथा पीजी पोर्टल पर शिकायत दर्ज करने वाले याचिकाकर्ताओं को प्रतिक्रिया की नियमित रूप से समीक्षा करता है ।

2. शिकायतों के निपटान की गहन जांच से यह प्रदर्शित हुआ है कि शिकायतों के मामले को शिकायतकर्ता को तत्संबंधी कारण बताए बिना बंद किया जा रहा है ताकि निपटान और अधिक प्रतिक्रियाशील तरीके से हो । अतः यह अनुरोध किया जाता है कि किसी मामले को बंद करने का निर्णय मंत्रालय/विभाग/संगठन में निदेशक/संयुक्त सचिव स्तर के समुचित वरिष्ठ स्तर पर लिया जाए तथा संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन द्वारा शिकायत निवारण हेतु जारी किए गए किसी पत्र या आदेश आदि अथवा वैध कारणों की वजह से अनुरोध को स्वीकार नहीं किया जाता है तो उसे भी पोर्टल पर अपलोड किया जाए।

3. सभी मंत्रालयों/विभागों से अनुरोध है कि लोक शिकायतों का प्रभावी निवारण सुनिश्चित करने हेतु अनुपालनार्थ उक्त निर्देशों को नोट किया जाए ।

*सुमिता दासगुप्ता*  
(सुमिता दासगुप्ता)

उप सचिव, भारत सरकार

सेवा में

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

No.K.11011/4/2015-PG  
Government of India  
Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions  
Department of Administrative Reforms & Public Grievances

5<sup>th</sup> Floor, Sardar Patel Bhawan,  
Sansad Marg, New Delhi.


Dated : 24.8.15

OFFICE MEMORANDUM

Subject :- Streamlining Action on Public Grievances – uploading of replies given by the Ministries / Departments to the petitioner on CPGRAMS

It is observed that in most of the cases of public grievances, the Ministries / Departments / Organizations do not upload the replies to the petitioner on the portal. It is requested that in case, any letter or Orders etc. are issued by the Ministry / Department / Organization concerned for redress of the grievance or for not acceding to the request for valid reasons, the same may also be uploaded into the portal. Extension of access of CPGRAMS through Common Service Centres (CSC) is under consideration and it is required that print out of reply should be given from CSC

3. All Ministries / Departments are requested to note the above instructions for compliance to ensure effective redressal of public grievances.

  
(Smita Kumar)  
Joint Secretary



All Secretaries of the Ministries / Departments (As per list attached)



जारी किया गया  
ISSUED

सं. के-11011/4/2015- लो.शि.

भारत सरकार

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

5वां तल, सरदार पटेल भवन,  
संसद मार्ग, नई दिल्ली-  
दिनांक : 24.8.15

कार्यालय जापन

**विषय: लोक शिकायतों संबंधी कार्रवाई को सरल और कारगर बनाना- मंत्रालयों/विभागों द्वारा याचिकाकर्ता को दिए गए जवाबों को सीपीग्राम्स पर अपलोड करना ।**

यह पाया गया है कि लोक शिकायतों के अधिकांश मामलों में मंत्रालय/विभाग/संगठन याचिकाकर्ताओं को दिए गए जवाबों को पोर्टल में अपलोड नहीं करते हैं । यह अनुरोध किया जाता है कि संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन द्वारा शिकायत के निवारण हेतु यदि कोई पत्र या आदेश आदि जारी किया जाता है अथवा वैध कारणों की वजह से अनुरोध को स्वीकार नहीं किया जाता है तो उसे भी पोर्टल पर अपलोड किया जाए । सामान्य सेवा केंद्रों (सीएससी) के माध्यम से सीपीग्राम्स के अभिगम का विस्तार करने हेतु विचार किया जा रहा है तथा यह अपेक्षित है कि जवाब की मुद्रित प्रति सामान्य सेवा केंद्र से दी जानी चाहिए ।

2. सभी मंत्रालयों/विभागों से अनुरोध है कि लोक शिकायतों का प्रभावी निवारण सुनिश्चित करने हेतु अनुपालनार्थ उक्त निर्देशों को नोट किया जाए ।



(स्मिता कुमार)

संयुक्त सचिव, भारत सरकार

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