

F.No.K-11019/12/2013-PG
Government of India/Bharat Sarkar
Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions
Karmik, Lok Shikayat Evam Pensions Mantralaya
Department of Administrative Reforms & Public Grievances
Prashasnik Sudhar Evam Lok Shikayat Vibhag
(Public Grievances Division/Lok Shikayat Prabhag)


Sardar Patel Bhawan, 5th Floor,
Sansad Marg, New Delhi
Dated: 10th December, 2014

OFFICE MEMORANDUM

Sub: Strengthening of the Grievance Redress Mechanism for Redress of Public Grievances.

Department of Administrative Reforms & Public Grievances has been issuing several guidelines for prompt & effective redress of public grievances. It has been emphasized therein that a grievance should be redressed within a period of maximum of two months of its receipt. It has further been emphasized that if finalization of a decision on a particular grievance is anticipated to take longer than two months, an interim reply should invariably be sent. In case it is not feasible to accede to the request made in the petition, a reasoned reply may be issued to the aggrieved citizen within this stipulated time limit.

2. Complaints have been received that grievances are being closed without furnishing any reply to the petitioner.
3. In this regard, it may be considered, that, if a grievance involves policy decision/statutory change/court related matter, it could be closed under intimation to the petitioner with the comments that it could be revisited, in case any fresh development in the matter, merits the same.
4. The receipt of this memorandum may kindly be acknowledged.
5. This issues with the approval of the competent authority.


(Sumita Dasgupta)

Deputy Secretary to the Government of India

Tele: 011-23741006

To

Directors of Grievances of all Ministries/Departments of Government of India.

फा.सं. के.-11019/12/2013-पीजी

भारत सरकार

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

5वीं मंजिल, सरदार पटेल भवन,
संसद मार्ग, नई दिल्ली

दिनांक : 10 दिसम्बर, 2014

कार्यालय ज्ञापन

विषय: लोक शिकायत के निवारण के लिए शिकायत निवारण तंत्र का सुदृढीकरण ।

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा लोक शिकायत के त्वरित और प्रभावी निवारण के लिए अनेक दिशानिर्देश जारी किए जाते रहे हैं । इन दिशानिर्देशों में यह बल दिया गया है कि शिकायतों का निवारण इनकी प्राप्ति के अधिकतम दो माह के भीतर कर दिया जाना चाहिए । आगे फिर यह बल दिया गया है कि यदि किसी विशेष शिकायत पर अंतिम रूप से निर्णय लेने में दो माह से अधिक समय लगने की संभावना हो तो एक अंतरिम जवाब अवश्य ही भेजा जाना चाहिए । यदि किसी याचिका में किए गए अनुरोध को स्वीकार करना व्यवहार्य नहीं हो तो पीडित नागरिक को निर्धारित समय-सीमा के भीतर एक तर्कसंगत जवाब दिया जा सकता है ।

2. यह शिकायतें प्राप्त हुई हैं कि याचिकाकर्ता को बिना कोई जवाब दिए शिकायतों के मामले को बंद किया जा रहा है ।

3. इस संबंध में यह विचारणीय है कि यदि कोई शिकायत नीति निर्णय/सांविधिक परिवर्तन/न्यायालय संबंधी मामले से जुड़ी हो तो याचिकाकर्ता को इस टिप्पणी के साथ सूचित करते हुए इसे बंद किया जा सकता है कि यदि इस दिशा में कोई नई प्रगति हुई जो इस मामले के संबंध में महत्वपूर्ण है, तो इस पर पुनर्विचार किया जा सकता है ।

4. कृपया इस ज्ञापन की पावती दी जाए ।

5. इसे सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से जारी किया जाता है ।

सुमिता दासगुप्ता

(सुमिता दासगुप्ता)

उप सचिव, भारत सरकार

टेलीफोन : 011-23741006

सेवा में

भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों के शिकायत निदेशक को अंग्रेजी संस्करण सहित ।

No. K-11019/4/2015-PG
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
(Public Grievances Division/Lok Shikayat Prabhadh)

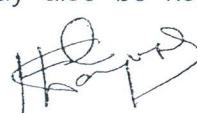
5th floor, Sardar Patel Bhavan,
Sansad Marg, New Delhi – 110001
Dated- 12th March, 2015

Subject:-Strengthening of Public Grievance Redress Machinery -

The undersigned is directed to refer to the Compilation of Guidelines for Redress of Public Grievances issued by Department of Administrative Reforms & Public Grievances for prompt and effective redress of public grievances, available on the website of this Department www.darpg.gov.in and www.pgportal.gov.in and to reiterate that the following measures may be taken to ensure expeditious redressal of public grievances:-

- (i) A grievance may be acknowledged immediately and at the most within three working days of receipt. A grievance should be redressed within a period of two months from its receipt. If finalization of a decision on a particular grievance is anticipated to take longer than two months, an interim reply should invariably be sent.
- (ii) Grievances received in the Ministries/Departments may be analyzed periodically at a designated senior level to identify grievance prone areas of Ministries/Departments to adopt systemic changes to eliminate the causes of grievances.
- (iii) Every Wednesday may be kept as meeting-less day for the Directors of Public Grievances for hearing the grievances of the citizens. The feedback mechanism may be ensured for an inbuilt mechanism to correct deficiencies.
- (iv) The cases should be closed under intimation to the petitioner with reasoned reply to the aggrieved citizen within the stipulated time limit.
- (v) The Department of Administrative Reforms & Public Grievances with assistance from NIC has been providing necessary training to officers of different Ministries for better handling of grievances through CPGRMS for effective redressal of grievances of citizens. The attendance to the training session should be ensured.
- (vi) The Citizen's Charter of the Ministry/Department and other authorities under their jurisdiction may be updated and displayed on their website.

2. In addition to the above, it is further requested that the name of the Director of Public Grievance Officer of the Ministries/Departments of Government of India may also be kept updated as per administrative changes as may be taking place.


(Sumita Dasgupta)
Deputy Secretary to the Government of India
Telefax 23741006
E-mail : d.sumita@nic.in


To
Secretary,
Ministries/Departments (As per list)

16/3
जारी किया गया
ISSUED

d/c

संख्या के-11019/4/2015-लो.शि.

भारत सरकार

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

पांचवां तल, सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग,

नई दिल्ली-110001

दिनांक 13.3.2015.

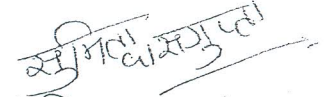
विषय : लोक शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत बनाना

अधोहस्ताक्षरी को इस विभाग के वेबसाइट www.darpg.gov.in और www.pgportal.gov.in पर मौजूद लोक शिकायतों के त्वरित और प्रभावी निवारण के लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा जारी लोक शिकायत निवारण संबंधी दिशानिर्देशों के संकलन का संदर्भ देने का निदेश हुआ है तथा यह दोहराया जाता है कि लोक शिकायतों का शीघ्र निवारण सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित उपाय किए जाएं:-

- (i) किसी शिकायत की पावती तत्काल दी जाए तथा अधिक से अधिक तीन कार्य दिवसों के भीतर दे दी जाए। किसी शिकायत का निवारण इसकी प्राप्ति से दो माह की अवधि के भीतर कर दिया जाना चाहिए। यदि किसी शिकायत विशेष पर अंतिम निर्णय लेने में दो माह से अधिक समय लगने की संभावना हो तो एक अंतरिम जवाब अवश्य ही भेजा जाना चाहिए।
- (ii) मंत्रालयों/विभागों में प्राप्त शिकायतों का किसी पदनामित वरिष्ठ स्तर पर आवधिक रूप से विश्लेषण किया जा सकता है ताकि मंत्रालयों/विभागों में शिकायत संभावित क्षेत्रों की पहचान करके शिकायतों के कारणों को समाप्त करने हेतु प्रणालीगत बदलावों को अपनाया जा सके।
- (iii) नागरिकों की शिकायतों की सुनवाई के लिए लोक शिकायतों के निदेशकों के लिए प्रत्येक बुधवार बैठक रहित दिवस के रूप में रखा जाए। खामियों को ठीक करने के लिए फीडबैक तंत्र में एक अंतर्निहित (इनबिल्ट) तंत्र सुनिश्चित किया जा सकता है।
- (iv) मामले को पीडित नागरिक को निर्धारित समय-सीमा के भीतर तर्कसंगत जवाब देते हुए बंद किया जाना चाहिए जिसकी सूचना याचिकाकर्ता को भी दी जानी चाहिए।
- (v) सीपीग्राम्स के जरिए शिकायतों का बेहतर निपटान करने के लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र की सहायता से विभिन्न मंत्रालयों के अधिकारियों को आवश्यक प्रशिक्षण उपलब्ध करा रहा है ताकि नागरिकों की शिकायतों का कारगर ढंग से निवारण हो सके।

(vi) मंत्रालय/विभाग और उनके क्षेत्राधिकार के अंतर्गत अन्य प्राधिकरणों के नागरिक चार्टर को अद्यतन करके वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाए।

2. उपर्युक्त के अलावा, आगे यह अनुरोध है कि मंत्रालय/विभाग में होने वाले यथा प्रशासनिक बदलावों के अनुसार भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों के निदेशक, लोक शिकायत अधिकारियों के नामों को भी अद्यतन किया जाए।


(सुमिता दासगुप्ता)

उप सचिव, भारत सरकार

टेलीफैक्स : 23741006

ईमेल : d.sumita@nic.in

सेवा में

सचिव

मंत्रालय/विभाग (सूची के अनुसार)

No. K-11019/4/2015-PG
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
(Public Grievances Division/Lok Shikayat Prabhag)

5th floor, Sardar Patel Bhavan,
Sansad Marg, New Delhi – 110001
Dated 28th August, 2015

Subject:-Strengthening of Grievance Redress Mechanism – quality of disposal of grievances

The Department of Administrative Reforms & Public Grievances has been regularly reviewing pending Public Grievances in Ministries/Departments and analyzing the disposal of the grievances. The qualitative redressal of the grievances is the objective of the Centralized Public Grievance Redress And Monitoring System (CPGRAMS). Therefore, the following measure should be taken to ensure effective redress of the grievances:-

- (i) The grievances should be disposed of to the utmost satisfaction of the citizens. Ministries/Departments should send well drafted reasoned reply to the citizens before closing/disposing the grievances on the pgportal.
- (ii) All the grievances pending for more than six months have to be disposed by 15th September, 2015.
- (iii) Not more than ten days time should be taken for analyzing and transferring the grievance to other Ministry/Department.
- (iv) A sensitive view should be taken for redressal of the grievances and citizen should be informed whether his request can be acceded or not.
- (v) If redress of the grievance is not possible, the citizen may be advised of the right path of redressal within a period of two months.
- (vi) The suggestions from the citizens can be closed after due consideration

2. In addition to the above, it is also requested that the name of the Director of Public Grievance Officer of the Ministry/Department may also be kept updated as per administrative changes taking place.


(Smita Kumar)

Joint Secretary to the Government of India

To

Secretary,
All Ministries/Departments (As per list)