

04.08.2021 की स्थिति के अनुसार अद्यतन

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

भूमिकाएं और उत्तरदायित्व

इसके संगठन, कार्य और कर्तव्यों का विवरण :

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, प्रशासनिक सुधार तथा सामान्यतः राज्यों के संबंधित लोक शिकायतों एवं विशेषकर केंद्र सरकार की एजेंसियों से संबंधित शिकायतों का निवारण करने के लिए भारत सरकार की नोडल एजेंसी है। यह विभाग प्रकाशनों और प्रलेखन के जरिए प्रशासनिक सुधार तथा लोक शिकायत निवारण से संबंधित सरकार की महत्वपूर्ण कार्यकलापों की सूचना का प्रसार करता है। यह विभाग लोक सेवा सुधार को प्रोत्साहित करने के लिए अंतर्राष्ट्रीय विनिमय और सहयोग के क्षेत्र में भी कार्यकलाप करता है।

इसके अधिकारियों और कर्मचारियों की शक्तियां और कर्तव्य :

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय के अधीन है तथा सचिव (प्र.सु.एवं लो.शि.) इसके अध्यक्ष हैं। इस विभाग में एक अपर सचिव, दो संयुक्त सचिव और छः प्रभाग प्रमुख नामतः (i) निदेशक (प्रशासन एवं सामान्य प्रशासन); (ii) निदेशक (पीजी); (iii) उप सचिव (प्रलेखन एवं प्रसार और आईईएंडसी); (iv) उप सचिव (एनसीजीजी); (v) उप सचिव (ई-गव और एआर); (vi) उप सचिव(एआरसी एवं ओ एंड एम) हैं। इस विभाग में प्रमुख नीतिगत निर्णयों के लिए फाइल प्रभाग प्रमुखों से अपर सचिव/संयुक्त सचिव से होते हुए सचिव तथा अंततः राज्य मंत्री कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन को प्रस्तुत की जाती है। इसके अतिरिक्त, विभागाध्यक्ष के रूप में निदेशक (प्रशासन एवं सामान्य प्रशासन) को नामित किया गया है तथा अवर सचिव (सामान्य प्रशासन) को कार्यालयाध्यक्ष के रूप में नामित किया गया है जो भारत सरकार की उल्लिखित प्रक्रियाओं और नियमों के अनुसार वित्तीय, प्रशासनिक शक्तियों का प्रयोग करते हैं।

विभाग के अधिकारीगण

श्री संजय कुमार सिंह, सचिव

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

कमरा नं. 514, पांचवां तल,

सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली-110001

टेलीफोन नं. 011-23742133, फैक्स- 011-23742546

श्री वी. श्रीनिवास, अपर सचिव

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

कमरा नं. 510, पांचवां तल,

सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली-110001

टेलीफोन : 011-23741004, फैक्स नं. 011-23741005

श्री एन बी एस राजपूत, संयुक्त सचिव

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

कमरा नं. 508, पांचवां तल,

सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली-110001

टेलीफोन : 011-23360331, फैक्स नं. 011-23360352

श्रीमती जया दूबे, संयुक्त सचिव

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

कमरा नं. 508, पांचवां तल,

सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली-110001

टेलीफोन : 011-23360208

विभाग में अधिकारियों एवं कर्मचारियों के कार्य/कर्तव्य

1) प्रशासन प्रभाग

(स्थापना)

श्री नरेन्द्र कुमार मीना, निदेशक

कमरा नं. 516, टेलीफोन: 23362369, इंटरकाम: 407

श्री खमचिन नाउलक, अवर सचिव(प्रशा.)

कमरा नं. 524बी, टेलीफोन: 23401453, इंटरकाम: 453

श्री आर.एच. कुजुर, अनुभाग अधिकारी/डीडीओ

कमरा नं. : 524, टेलीफोन: 23401447, इंटरकाम: 447

श्रीमती प्रीती सिंह सिसौदिया, अनुभाग अधिकारी (प्रशा.।)

कमरा नं. : 524बी, टेलीफोन: 23401449, इंटरकाम: 449

श्री मिथिलेश सिंह, अनुभाग अधिकारी (प्रशा.।)

कमरा नं. : 524बी, टेलीफोन: 23401444, इंटरकाम: 444

आवंटित कार्य

- विभाग के समूह क,ख, और ग अधिकारियों और कर्मचारियों (एमटीएस, स्टाफ कार चालक, डिस्पैच राईडर को छोड़कर) के स्थापना संबंधी सभी मामले।
- विभाग के समूह क,ख, और ग अधिकारियों और कर्मचारियों (एमटीएस, स्टाफ कार चालक, डिस्पैच राईडर को छोड़कर) के सतर्कता संबंधी सभी मामले और सतर्कता मामलों से संबंधित मासिक/तिमाही रिपोर्ट ।
- विभाग के समूह क,ख, और ग अधिकारियों और कर्मचारियों की अचल संपत्ति विवरणी का रखरखाव ।
- समूह ख और ग अधिकारियों के लिए विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग की हिंदी ईकाई द्वारा राजभाषा नीति के कार्यान्वयन की मॉनिटरिंग करना ।
- लेखा परीक्षा सहित डीएआरपीजी के बजट / संशोधित आकलन, रोकड़ और लेखा संबंधी मामले को अंतिम रूप देना और मॉनिटरिंग करना।
- चिकित्सा प्रतिपूर्ति ।
- सामान्य भविष्य निधि अग्रिम ।
- स्थापना संबंधी न्यायालय मामले ।

सामान्य प्रशासन एवं समन्वय

श्री नरेन्द्र कुमार मीणा, निदेशक

कमरा नं. 516, टेलीफोन: 23362369, इंटरकाम : 407

श्री ग्या प्रसाद, अवर सचिव (प्रशा.।/सा.प्रशा.)

कमरा नं. 518डी, टेलीफोन: 23401415, इंटरकाम : 415

श्रीमती अनुराधा दत्ता, अनुभाग अधिकारी (प्रशा.।/सा.प्रशा.)

कमरा नं. : 524बी, टेलीफोन: 23401450, इंटरकाम: 450

आवंटित कार्य

- विभिन्न मंत्रालयों/विभागों द्वारा कैबिनेट नोट, नीति संबंधी मामलों आदि पर मांगे जाने वाले प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग से संबंधित इनपुट का समन्वय/मिलान करना।
- प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग से संबंधित सभी संसदीय प्रश्न और लोक सभा एवं राज्य सभा में नियम 377 के अंतर्गत उठाए गए मामलों सहित - संसदीय स्थायी समिति ।
- सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत विभाग के केंद्रीय जन सूचना अधिकारी/अपीलीय प्राधिकारियों और नोडल केंद्रीय जन सूचना अधिकारी के संबंध में भी स्वतः (अग्रसक्रिय) प्रकटीकरण के लिए जिम्मेदार है।
- प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग में स्वच्छता कार्य योजना से संबंधित कार्यक्रम तैयार करना तथा मॉनीटरिंग करना ।
- कार्यालय के उपकरणों और लेखन सामग्रियों का प्रापण एवं रखरखाव ।
- विभाग के समूह ग कर्मचारियों अर्थात् एमटीएस, स्टाफ कार चालक, डिस्पैच राईडर के स्थापना संबंधी सभी मामले ।
- सामान्य प्रशासन (छुट्टी यात्रा रियायत, छुट्टी नकदीकरण, संतान शिक्षा भत्ता, कार्यालय रखरखाव आदि)।
- गृह निर्माण अग्रिम, कम्प्यूटर आदि अग्रिम ।
- प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग की वार्षिक रिपोर्ट एवं अन्य रिपोर्टों से संबंधित इनपुट का समन्वय/मिलान करना ।
- विभागीय रिकॉर्ड कक्ष ।
- भारत का अमृत महोत्सव से संबंधित सभी कार्य
- सचिव (प्र.सु.एवं लो.शि.) द्वारा आवंटित कोई अन्य विषय।

2) अंतरराष्ट्रीय विनिमय और सहयोग प्रभाग (आईई एंड सी)

श्रीमती रेणु अरोड़ा, उप सचिव

कमरा नं. 509, टेलीफोन : 23401414, इंटरकाम : 414

श्री बलबीर सिंह, अवर सचिव

कमरा नं. 505सी, टेलीफोन : 23401476, इंटरकाम : 476

श्री धरम पाल अरोड़ा, अवर सचिव

कमरा नं. 505सी, टेलीफोन : 23401475, इंटरकाम : 475

आवंटित कार्य

- सिविल सेवा, कार्मिक प्रबंधन और लोक प्रशासन के क्षेत्र में अंतरराष्ट्रीय विनिमय और सहयोग।
- अंतरराष्ट्रीय प्रशासनिक विज्ञान संस्थान ब्रुसेल्स, बेल्जियम के साथ बात-चीत ।
- यूएनडीपी परियोजना : लोक प्रशासन और शासन का सुदृढीकरण।
- सचिव (प्र.सु.एवं लो.शि.) द्वारा आवंटित कोई अन्य विषय।

3) प्रशासनिक सुधार (एआर) प्रभाग

श्रीमती प्रिस्का मैथ्यू, उप सचिव

कमरा नं. 517, टेलीफोन : 23401429, इंटरकाम : 429

श्री संदेश सक्सेना, उपसचिव (एनसीजीजी)

कमरा नं. 515, टेलीफोन : 23401410, इंटरकाम : 410

श्री संजीव श्रीवास्तव, अवर सचिव (एआर.1)

कमरा नं. 505 बी, टेलीफोन : 23401457, इंटरकाम : 457

श्री राकेश चंद्र, अवर सचिव (एआर.11)

कमरा नं. 524बी, टेलीफोन : 23401488, इंटरकाम : 488

आवंटित कार्य

- सिविल सेवा दिवस
- लोक प्रशासन में उत्कृष्टता हेतु प्रधानमंत्री पुरस्कार
- सुशासन संबंधी मामला अध्ययन
- राज्य सहयोग पहल परियोजनाएं
- प्रशासनिक सुधार पहल
- राष्ट्रीय सुशासन केंद्र (एनसीजीजी)
- सचिव (प्र.सु.एवं लो.शि.) द्वारा आवंटित कोई अन्य विषय ।

4) प्रशासनिक सुधार आयोग (एआरसी) प्रभाग

श्री अजीत कुमार शाह, उप सचिव

कमरा नं. 516, टेलीफोन : 23401408, इंटरकाम : 408

श्री सुनील कुमार सिंह, अवर सचिव

कमरा नं. 518, टेलीफोन : 23401455, इंटरकाम : 455

आवंटित कार्य

- द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की स्वीकृत सिफारिशों के कार्यान्वयन से संबंधित संस्थागत तंत्र के संबंध में नोडल मंत्रालयों और राज्यों के साथ अनुवर्ती कार्रवाई।
- द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग से संबंधित संसदीय मामले/स्थायी समिति के मामले
- केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों में ई-ऑफिस मिशन मोड परियोजना(एमएमपी) का कार्यान्वयन ।
- केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों में ई-ऑफिस मिशन मोड परियोजना (एमएमपी) के कार्यान्वयन के लिए निधियां जारी करना।
- पूर्वोत्तर क्षेत्र के सभी राज्यों में ई-ऑफिस के कार्यान्वयन में समन्वय।
- केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों में ई-ऑफिस के कार्यान्वयन पर कार्यशालाएं/सम्मेलन/वेबिनार।
- केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों में भारत सरकार की वेबसाइटों के लिए दिशानिर्देशों (जीआईजीडब्ल्यू) के अनुपालन की निगरानी ।
- सचिव (प्र.सु.एवं लो.शि.) द्वारा आवंटित कोई अन्य विषय ।

5) ई-गवर्नेंस (ई-गव) प्रभाग

श्रीमती प्रिस्का मैथ्यू, उप सचिव

कमरा नं. 517, टेलीफोन : 23401429, इंटरकाम : 429

श्रीमती सरिता तनेजा, अवर सचिव (ई-गव-I)

कमरा नं. 505डी, टेलीफोन :23401474, इंटरकाम : 474

श्रीमती विभूति पंजीयार, अवर सचिव (ई-गव-II)

कमरा नं. 505बी, टेलीफोन : 23401456, इंटरकाम : 456

आवंटित कार्य

निम्नलिखित के माध्यम से राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना के कार्यान्वयन का समन्वय और सहायता :

- राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सम्मेलन ।
- राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस पुरस्कार ।
- ई-गवर्नेंस प्रशिक्षण योजना से संबंधित मामले ।
- राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सेवा प्रदायगी आकलन (एनईएसडीए)।
- पुरस्कृत ई-गवर्नेंस परियोजनाओं पर केस स्टडीज।
- इंटरनेट/डीएआरपीजी बेवसाइट/ ई-मेल दिशानिर्देश और संबंधित मामले/साइबर सुरक्षा नीति/आईपीवी6 नीति।

(6) लोक शिकायत प्रभाग

श्री सतीश केरबा जाधव, निदेशक

कमरा नं. 511, टेलीफोन: 23743030, इंटरकाम: 404

श्रीमती सुनीला बग्गा, अवर सचिव

कमरा नं. 505डी, टेलीफोन : 23401467, इंटरकाम : 467

श्री तीरथ राम, अवर सचिव

कमरा नं. 518डी, टेलीफोन : 23401463, इंटरकाम : 463

श्री कुमार संजीत, अवर सचिव

कमरा नं. 518डी, टेलीफोन : 23401427, इंटरकाम : 427

श्री कमल कुमार ठाकुर, अवर सचिव

कमरा नं. 518डी, टेलीफोन : 23401428, इंटरकाम : 428

श्रीमती प्रियंका कपूर, अनुभाग अधिकारी

कमरा नं. 505, टेलीफोन : 23401492, इंटरकाम : 492

आवंटित कार्य

- भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों में नागरिक चार्टर का अद्यतन/समीक्षा करना और इसे www.goicharters.nic.in पर अपलोड करने से संबंधित कार्यकलाप ।
- <http://pgportal.gov.in> पर एनआईसी की तकनीकी सहायता से प्रभाग द्वारा विकसित केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और मानीटरिंग प्रणाली (सीपीजीरैम्स) से संबंधित कार्य।

- सीपीजीरैम्स के संबंध में भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों/अधीनस्थ संगठनों में अधिकारियों को प्रशिक्षण।
- समीक्षा बैठकों के माध्यम से सभी केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों में लंबित शिकायतों के निवारण की मानीटरिंग और समीक्षा।
- भारत सरकार के निवारण तंत्र में सुधार करने के लिए दिशानिर्देश/अनुदेश तैयार करना ।
- केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों और राज्य सरकारों में उनकी इच्छुकता के अनुसार ऑनलाइन सीपीजीरैम्स को बेहतर बनाने के लिए सुधार करना ।
- लोक सेवा प्रदायगी (सेवोत्तम) को बेहतर बनाने के लिए गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली में प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए राज्य प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों को मजबूत बनाना और क्षमता निर्माण करना ।
- केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों के लिए लोक सेवा प्रदायगी में सुधार संबंधी कार्यशालाओं का आयोजन करना ।
- एक राष्ट्र-एक पोर्टल
- फीडबैक कॉल केन्द्र
- सचिव (प्र.सु.एवं लो.शि.) द्वारा आवंटित कोई अन्य विषय ।

(7) प्रलेखन और प्रसार प्रभाग

श्रीमती रेणु अरोड़ा, उप सचिव

कमरा नं. 506, टेलीफोन : 23401414, इंटरकाम : 414

श्री जितेंद्र सहवाग, अवर सचिव

कमरा नं. 505ई, टेलीफोन : 23401473, इंटरकाम : 473

श्री संतोष कुमार, अवर सचिव

कमरा नं. 505ई, टेलीफोन : 23401445, इंटरकाम : 445

श्री गोपाल के एन चौधरी, सहायक सम्पादक

कमरा नं. 505एफ, टेलीफोन : 23401469, इंटरकाम : 469

श्री राकेश कुमार पाल, सहायक पुस्तकालय एवं सूचना अधिकारी

कमरा नं. 501, टेलीफोन : 23401477, इंटरकाम : 477

आवंटित कार्य

- श्रेष्ठ प्रथाओं की पहचान करना, प्रलेखन करना और प्रसार करना ।
- ई-बुक प्रारूप में विभागीय पत्रिका “न्यूनतम सरकार-अधिकतम शासन” (एमजीएमजी) का प्रकाशन ।
- श्रेष्ठ प्रथाओं पर कॉफी टेबल बुक का प्रकाशन ।
- श्रेष्ठ प्रथाओं पर वृत्तचित्र फिल्मों का निर्माण ।
- श्रेष्ठ प्रथाओं के व्यवसायिक प्रलेखन के लिए राज्य सरकारों को वित्तीय सहायता ।
- सुशासन प्रथाओं के कार्यान्वयन पर क्षेत्रीय सम्मेलन का आयोजन ।
- सचिव (प्र.सु.एवं लो.शि.) द्वारा आवंटित कोई अन्य विषय ।

(8) संगठन एवं पद्धति प्रभाग (ओएंडएम)

श्री अजीत कुमार शाह, उप सचिव

कमरा नं. 516, टेलीफोन : 23401408, इंटरकाम : 408

श्रीमती नम्रता कुमारी, अवर सचिव

कमरा नं. 518, टेलीफोन : 23401433, इंटरकाम : 433

आवंटित कार्य

- सामान्य कार्यालय प्रक्रियाएं तैयार कर कार्यान्वित करना ।
- सीएसएमओपी का प्रकाशन करना और इसे अद्यतन बनाना तथा इसके प्रावधानों को लागू कराना ।
- संगठन एवं पद्धति के पहलुओं पर सहायता करना और सलाह देना।
- सरकारी कार्यालयों के आधुनिकीकरण के लिए राशि का आवंटन ।
- सचिव (प्र.सु.एवं लो.शि.) द्वारा आवंटित कोई अन्य विषय ।