

फा.सं.एस-15/21/2021-(पीजी)-डीएआरपीजी (ई-7085)

भारत सरकार

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

5वां तल, सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग,
नई दिल्ली, दिनांक 23 अगस्त, 2024

कार्यालय ज्ञापन

विषय: लोक शिकायतों के निपटान के लिए व्यापक दिशा-निर्देश।

अधोहस्ताक्षरी को यह कहने का निदेश हुआ है कि 29 जून 2024 को भारत सरकार के सचिवों के साथ बातचीत के दौरान माननीय प्रधानमंत्री के निर्देशों के अनुरूप, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने नागरिकों के लिए सीपीग्राम्स को अधिक संवेदनशील, सुलभ और सार्थक बनाने के लिए मौजूदा प्रक्रियाओं की समीक्षा की है।

विगत में, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने सीपीग्राम्स को मजबूत बनाने के लिए कई उपाय किए थे और विभाग के दिनांक 27.07.2022 के सम संख्यक कार्यालय ज्ञापन के तहत शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने के लिए एक व्यापक दिशा-निर्देश भी जारी किया था, जिसे निम्नानुसार संशोधित/दोहराया जा रहा है:

1. शिकायत दर्ज करने के लिए प्रयोक्तानुकूल एकीकृत प्लेटफॉर्म

सीपीग्राम्स केंद्र सरकार या राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में किसी भी सार्वजनिक प्राधिकरण के खिलाफ किसी भी मुद्दे पर नागरिकों द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए एक सामान्य खुला प्लेटफॉर्म है। यह सभी केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों के साथ-साथ राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को भूमिका-आधारित पहुंच प्रदान करता है। सीपीग्राम्स के अलावा, मंत्रालयों/विभागों के पास उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए अपने-अपने लोक शिकायत प्लेटफॉर्म भी हैं। अधिकांश राज्यों के पास भी लोक शिकायत के लिए अपने पोर्टल हैं। नागरिकों को सिंगल विंडो एक्सपीरिएंस और विभिन्न पीजी प्लेटफॉर्मों तक व्यापक पहुंच प्रदान करने के लिए इन सभी प्लेटफॉर्मों का एकीकरण महत्वपूर्ण है। इससे डुप्लीकेशन को कम करने और अधिकारियों के समय और प्रयासों को बचाने में मदद मिलेगी क्योंकि उन्हें कई पोर्टलों पर एक ही शिकायत के निपटान में समय और प्रयास नहीं करना पड़ेगा। इसलिए एपीआई के माध्यम से केंद्र सरकार के कार्यालयों और राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों के सभी पीजी पोर्टलों का एकीकरण, सभी पीजी पोर्टलों की परिचालन दक्षता को इष्टतम बनाने की प्राथमिकता होगी।

2. लोक शिकायतों के लिए नोडल अधिकारी की नियुक्ति

लोक शिकायत के लिए नोडल अधिकारी यह सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं कि नागरिकों की शिकायतों का त्वरित, निष्पक्ष और कुशलतापूर्वक निवारण किया जाए। लोक शिकायत के लिए नोडल अधिकारी की नियुक्ति करते समय मंत्रालयों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि नोडल अधिकारी के पास लोक शिकायतों से निपटने के लिए पर्याप्त अनुभव, योग्यता और प्राधिकारिता हो। उसे मंत्रालय/विभाग में प्रत्येक कार्यक्षेत्र में अधिकारियों के वर्क फ्लो और मैपिंग के बारे में जानकारी होनी चाहिए, जिसमें संबद्ध/अधीनस्थ/स्वायत्त निकाय शामिल हैं। जिन मंत्रालयों/विभागों में बड़ी संख्या में लोक शिकायतें प्राप्त होती हैं, उन्हें पर्याप्त रैंक पर स्वतंत्र प्रभार के साथ एक समर्पित नोडल अधिकारी नियुक्त करने की सलाह दी जाती है ताकि लोक शिकायतों का समय पर और गुणवत्तापूर्ण निपटान सुनिश्चित किया जा सके।

3 नोडल लोक शिकायत अधिकारी की भूमिका

लोक शिकायत (पीजी) के लिए नोडल अधिकारी द्वारा निष्पादित की जाने वाली गतिविधियों की एक सांकेतिक सूची निम्नानुसार दी गई है:

- I. **प्रभावी वर्गीकरण:** सीपीग्राम्स का कार्य-निष्पादन शिकायतों के प्रभावी वर्गीकरण और सही अधिकारियों के साथ उनकी मैपिंग पर आधारित है। इसलिए शिकायतों को कम से कम समय में सही अधिकारी तक पहुंचाने के लिए सटीक और अद्यतन वर्गीकरण महत्वपूर्ण है। सचिव के मार्गदर्शन में नोडल पीजी अधिकारी, शिकायतों को दर्ज करने में नागरिकों के लिए उनकी प्रासंगिकता और प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए छह महीने में एक बार वर्गीकरण की समीक्षा करेंगे।
- II. **नोडल तकनीकी जीआरओ की नियुक्ति:** सीपीग्राम्स पर शिकायत निवारण अधिकारियों (जीआरओ) को उनके मोबाइल नंबर के साथ अपडेट करना, यह सुनिश्चित करना कि सीपीग्राम्स आदि में संबंधित श्रेणियों के साथ जीआरओ की सही मैपिंग हो, शिकायत निवारण प्रक्रिया को तेज करने का मूल है। यह सुझाव है कि नोडल जीआरओ इस प्रक्रिया को सक्षम करने के लिए अपने अधीन एक नोडल तकनीकी जीआरओ नियुक्त करें। मंत्रालय/विभाग के सीपीग्राम्स के बारे में अधिकारियों के मोबाइल नंबर, स्थानांतरण, सेवानिवृत्ति और अन्य सभी तकनीकी सूचनाओं को अपडेट करने का काम नोडल तकनीकी जीआरओ के पास होना चाहिए।
- III. **लंबित मामलों की निगरानी:** शिकायतों की निगरानी करना और निपटान की गुणवत्ता की जांच करना नोडल अधिकारी की जिम्मेदारी है। नोडल जीआरओ की जिम्मेदारी यह सुनिश्चित करना है कि शिकायतों को तत्परता से निपटाया जाए और नागरिकों से विनम्र और सम्मानजनक तरीके से बात की जाए।

- IV. नोडल पीजी अधिकारी, सीपीग्राम्स में नोडल पीजी अधिकारी के डैशबोर्ड में अन्य जीआरओ के कार्य-निष्पादन को देख सकते हैं। उनसे यह अपेक्षित है कि वे अपने मंत्रालय में अन्य जीआरओ के कार्य-निष्पादन की समीक्षा करने के लिए इस सुविधा का उपयोग करें।
- V. डीएआरपीजी ने सीपीग्राम्स पर जीआरओ द्वारा निपटाई गई शिकायतों पर बीएसएनएल द्वारा एकत्रित फीडबैक के लिए एक पोर्टल बनाया है। पोर्टल को pgportal.gov.in/ccfeedback/ पर एक्सेस किया जा सकता है। नोडल अधिकारी से यह अपेक्षित है कि वे फीडबैक का विश्लेषण करें और खराब/कम फीडबैक वाले क्षेत्रों पर काम करें।
- VI. लोक शिकायत प्रणाली के मुख्य उद्देश्यों में से एक है लोक शिकायतों का मूल कारण विश्लेषण, ताकि सुधार के क्षेत्रों की पहचान की जा सके और प्रणालीगत सुधारों के माध्यम से उनका हल निकाला जा सके। डीएआरपीजी ने शिकायतों के गहन विश्लेषण के लिए डेटा स्ट्रेटजी यूनिट की स्थापना की है और एआई से संचालित एनालिटिक्स डैशबोर्ड विकसित किए हैं। नोडल अधिकारी डीएआरपीजी द्वारा विकसित सुविधा का उपयोग अपनी योजनाओं/कार्यक्रमों में समस्याओं का विश्लेषण करने और उनका समाधान स्थायी आधार पर करने के लिए कर सकते हैं।
- VII. डीएआरपीजी सीपीग्राम्स पर मासिक रिपोर्ट प्रकाशित कर रहा है। रिपोर्ट में शिकायत निवारण और मूल्यांकन सूचकांक (जीआरएआई) के मापदंडों पर मंत्रालयों की रैंकिंग सहित मंत्रालयों/विभागों का सापेक्ष कार्य निष्पादन शामिल है। नोडल अधिकारी अपने मंत्रालयों/विभागों के समग्र कार्य निष्पादन और रैंकिंग में सुधार के लिए रिपोर्ट का उपयोग करेंगे।
- VIII. नोडल अधिकारी समाचार पत्र/सोशल मीडिया आदि में आने वाली शिकायतों पर ध्यान देंगे तथा शिकायतों पर स्वतः कार्रवाई करेंगे।
- IX. नोडल जीआरओ द्वारा महीने में कम से कम एक दिन का उपयोग, अपने मंत्रालय/विभाग के सभी शिकायत निवारण अधिकारियों के साथ लंबित मामलों, निवारण की गुणवत्ता और प्राप्त हो रही शिकायतों के संबंध में बैठक करने के लिए किया जाएगा।

4. प्रत्येक मंत्रालय में एक विशिष्ट शिकायत निवारण इकाई की

स्थापना

नोडल जीआरओ को सहायता प्रदान करने के लिए प्रत्येक मंत्रालय में एक विशिष्ट शिकायत इकाई की स्थापना की जाएगी। इसमें में पर्याप्त संख्या में कर्मचारी होंगे, जिनके पास मंत्रालय की योजनाओं/कार्यक्रमों के डोमेन का ज्ञान होगा तथा डेटा विश्लेषण और शिकायतों के मूल कारण विश्लेषण के लिए अनुभव और कौशल भी होगा। शिकायत इकाई, नोडल शिकायत अधिकारी की समग्र देखरेख में कार्य करेगी।

5. शिकायतों के निवारण की समय-सीमा

5.1 सीपीग्राम्स में शुरू किए गए 10 चरणीय सुधारों ने औसत निपटान समय को काफी कम कर दिया है। इसे ध्यान में रखते हुए, डीएआरपीजी द्वारा सीपीग्राम्स शिकायतों के निवारण के लिए सुझाई गई अधिकतम समय-सीमा को घटाकर 21 दिन कर दिया गया है। ऐसे मामलों में, जहां निवारण के लिए अधिक समय की आवश्यकता होती है, एक अंतरिम उत्तर दिया जा सकता है जिसमें इसका कारण और अपेक्षित समय-सीमा बताई जा सकती है जिसमें शिकायत का समाधान किया जा सकता है।

5.2 शिकायतों की कुछ श्रेणियां ऐसी हो सकती हैं, जहां प्रक्रियागत जटिलताओं आदि के कारण 21 दिनों की निर्धारित समयसीमा के भीतर शिकायतों का निपटान संभव नहीं है। मंत्रालय/विभाग ऐसी श्रेणियों की पहचान कर सकते हैं और जीआरओ को दिशानिर्देश के रूप में समयसीमा सुझा सकते हैं। डीएआरपीजी इस प्रक्रिया में मंत्रालयों/विभागों को एक एल्गोरिदम के उपयोग के माध्यम से सहायता करेगा जो पास्ट हिस्ट्री के आधार पर किसी विशेष शिकायत के समाधान के लिए इष्टतम समय बताएगा।

5.3 मौजूदा सीपीग्राम्स प्रणाली पर अलग-अलग मंत्रालय स्तर के संकेतों के आधार पर तत्काल/प्राथमिकता वाली शिकायतों की पहचान की गई है। नोडल जीआरओ डीएआरपीजी द्वारा शिकायतों की टैगिंग को मान्य कर सकते हैं और यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि सभी जीआरओ शिकायतों का निपटान करते समय इन शिकायतों को प्राथमिकता दें।

6. एस्केलेशन प्रॉसेस: अपीलीय प्राधिकारियों की नियुक्ति

सीपीग्राम्स जैसे तो प्रकृतिस्वरूप ही एक अपील पोर्टल है, क्योंकि सीपीग्राम्स पर दर्ज की गई अधिकांश शिकायतें, अन्य शिकायत पोर्टलों पर पिछले निपटान के बाद होती हैं, फिर भी यह नागरिकों को सीपीग्राम्स पर शिकायत के निपटान के बाद भी अपील करने का एक और अवसर प्रदान करता है। अपीलें सीपीग्राम्स पोर्टल या फीडबैक कॉल सेंटर के माध्यम से प्राप्त की जाती हैं। सीपीग्राम्स में अपील कार्यप्रवाह के लिए वर्तमान में नोडल अपीलीय प्राधिकारी (एनएए) के रूप में अपर/संयुक्त सचिव स्तर के अधिकारी की नियुक्ति की आवश्यकता होती है। एनएए के अंतर्गत मंत्रालयों/विभागों द्वारा जीआरओ के विरुद्ध अपीलों का स्थानीय स्तर पर समाधान करने के लिए उप-अपीलीय प्राधिकारियों (एसएए) की नियुक्ति की जा सकती है। अपीलीय प्राधिकारियों को अपील की निष्पक्ष रूप से जांच करनी होगी और अपील को स्वीकार या अस्वीकार करने का निर्णय लेना होगा। अपील का निपटान अधिकतम 30 दिनों में किया जाएगा।

7. शिकायतों का निवारण/निपटान

7.1 शिकायतों का निवारण 'सरकार के समग्र दृष्टिकोण' के तहत किया जाएगा। इसका मतलब यह है कि किसी भी मामले में शिकायत को "इस मंत्रालय/विभाग/कार्यालय से संबंधित नहीं है" या इसके समकक्ष भाषा में कहकर बंद नहीं किया जाएगा। यदि शिकायत का विषय, शिकायत प्राप्त

करने वाले मंत्रालय से संबंधित नहीं है, तो उसे सही प्राधिकारी को अंतरित करने का प्रयास किया जाएगा।

7.2 यह भी देखा गया है कि कभी-कभी जीआरओ द्वारा शिकायतें बंद कर दी जाती हैं, क्योंकि उन्हें लगता है कि कुछ दस्तावेज/सूचना उपलब्ध नहीं है। यह सूचित किया जाता है कि नागरिक से अतिरिक्त दस्तावेज मांगने के लिए सीपीग्राम्स में एक तंत्र मौजूद है। जीआरओ इस तंत्र के माध्यम से कोई भी अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेज मांग सकते हैं। वे नागरिक को कॉल करके जरूरत पड़ने पर अतिरिक्त कागजात भी प्राप्त कर सकते हैं।

7.3 शिकायत निवारण के बाद जीआरओ एक विस्तृत कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) प्रस्तुत करेंगे। डीएआरपीजी ने सीपीग्राम्स पर अपनी मौजूदा कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) को फिर से डिजाइन किया है, ताकि अवास्तविक मामलों को तेजी से बंद किया जा सके और अन्य मामलों में सार्थक रिपोर्टिंग सुनिश्चित की जा सके। जीआरओ द्वारा अवास्तविक के रूप में अभिचिन्हित ऐसे मामलों में, जीआरओ को विस्तृत एटीआर प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं होगी और ऐसी शिकायतों पर फीडबैक नहीं दिया जा सकेगा।

7.4 यह देखा गया है कि कई मामलों में, शिकायत को बंद करते समय जीआरओ विश्वसनीय दस्तावेज अपलोड नहीं करते हैं। ऐसे में, जीआरओ को शिकायतों के निवारण के लिए मंत्रालयों/विभागों द्वारा जारी किए गए किसी भी पत्र/आदेश को अपलोड करना सुनिश्चित करना चाहिए। नागरिक के अनुरोध को स्वीकार न किए जाने की स्थिति में, उन्हें शिकायतों को बंद करते समय वैध और स्पष्ट कारण भी बताना चाहिए।

7.5 निपटाई गई शिकायत को तब तक बंद माना जाएगा जब तक कि नागरिक ने अपील दायर नहीं की हो। यदि निपटाई गई शिकायत पर नागरिक से अपील प्राप्त होती है, तो अपील के निपटान के बाद ही शिकायत को बंद माना जाएगा।

7.6 सीपीग्राम्स में बहुभाषी स्वचालित अनुवाद सुविधा है। इस सुविधा का उपयोग किया जाएगा और नागरिक को शिकायत की गई भाषा में उत्तर दिया जाएगा।

7.7 जीआरओ को सीपीग्राम्स पर शिकायत के निपटान के लिए मानक संचालन प्रक्रिया का पालन करने की सलाह दी जाती है, जो इस परिपत्र के अनुलग्नक में संलग्न है।

8. निपटाई गई शिकायतों पर फीडबैक

8.1 शिकायत के निवारण के बाद, नागरिक के पंजीकृत मोबाइल नंबर और ईमेल पर एक एसएमएस/ईमेल भेजा जाता है। यदि नागरिक समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे पोर्टल पर प्रतिक्रिया दे सकते हैं और पोर्टल पर ही अपील कर सकते हैं। डीएआरपीजी ने शिकायतों के निपटान पर नागरिक प्रतिक्रिया का सर्वेक्षण करने के लिए एक कॉल सेंटर भी स्थापित किया है। निपटाई गई प्रत्येक शिकायत से सम्बंधित शिकायतकर्ता को ऑपरेटर द्वारा कॉल किया जाता है और निपटान पर नागरिक प्रतिक्रिया ली जाती है।

8.2 आगे चलकर फीडबैक को व्हाट्सएप, चैटबॉट आदि जैसे अन्य तंत्रों के साथ एकीकृत किया जाएगा ताकि जो नागरिक अपनी शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं हैं, वे फीडबैक के किसी भी उपरोक्त तरीके के माध्यम से अपील दायर कर सकें। डीएआरपीजी ने एक अलग पोर्टल

<https://pgportal.gov.in/cffeedback> बनाया है, जहां कॉल रिकॉर्ड के साथ सभी फीडबैक उपलब्ध हैं। इस पोर्टल पर काम करने के लिए नोडल पीजी अधिकारी को लॉगिन क्रेडेंशियल दिए गए हैं। मंत्रालय अपने कार्यक्रम/नीतियों पर नागरिक प्रतिक्रिया के विस्तृत विश्लेषण के लिए इस पोर्टल का उपयोग कर सकते हैं और प्रणालीगत सुधार करने के लिए फीडबैक के प्रबंधन के लिए आंतरिक तंत्र तैयार कर सकते हैं।

9. योजनाओं/कार्यक्रमों के प्रभाव की समीक्षा करने के लिए शिकायतों का विश्लेषण और सुधार की सम्भावना

9.1 लोक शिकायतें सरकार के कार्यक्रमों/नीतियों/सेवा सुपुर्दगी के कार्य-निष्पादन पर नागरिकों से प्राप्त प्रत्यक्ष प्रतिक्रिया होती हैं। शिकायतों का विश्लेषण सार्थक अंतर्दृष्टि प्रदान करता है और उन क्षेत्रों को इंगित करता है जिन पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है। शिकायतों का विश्लेषण सरकारी कार्यक्रमों और नीतियों में दक्षता लाने के लिए अत्यंत उपयोगी है।

9.2 डीएआरपीजी ने डेटा स्ट्रेटेजी यूनिट (डीएसयू) की स्थापना की है और दो एआई संचालित एनालिटिकल टूल्स विकसित किए हैं। इन डैशबोर्ड को <https://treedashboard.in/> और <https://dashboard-pmopg.nic.in/igms2/sign-in> पर एक्सेस किया जा सकता है। डीएआरपीजी ने पहले ही दोनों डैशबोर्ड के लॉगिन क्रेडेंशियल मंत्रालयों के साथ साझा कर दिए हैं। सीपीग्राम्स पर डीएसयू की सुविधा का उपयोग मंत्रालयों/विभागों द्वारा अपनी शिकायतों के गहन विश्लेषण के लिए किया जा सकता है।

10. बेंचमार्किंग परफॉर्मेंसेस: शिकायत निवारण मूल्यांकन सूचकांक (जीआरएआई)

डीएआरपीजी ने एक व्यापक शिकायत निवारण मूल्यांकन सूचकांक (जीआरएआई) की शुरुआत की है। जीआरएआई का उद्देश्य मंत्रालयों/विभागों को एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण के साथ अपने आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा करना, विश्लेषण करना और उसे कारगर बनाने में सहायता करना है। जीआरएआई दक्षता, फीडबैक, डोमेन और संगठनात्मक प्रतिबद्धता के 4 आयामों पर आधारित है। यह शिकायतों के प्रभावी तरीके से निपटान के लिए मंत्रालयों/विभागों के सापेक्ष कार्य-निष्पादन के आधार पर रैंकिंग करता है। रैंकिंग हर महीने सीपीग्राम्स पर मासिक रिपोर्ट में प्रकाशित की जाती है। सार्वजनिक शिकायतों से निपटने में सर्वोत्तम परिपाटियों को अभिस्वीकृत करने के लिए एक पुरस्कार नीति भी शुरू की जानी चाहिए।

11. संचार और जागरूकता

सीपीग्राम्स का लिंक प्रत्येक मंत्रालय/विभाग के होमपेज पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। किसी मंत्रालय की अपनी योजनाओं/कार्यक्रमों में शिकायत पोर्टल/हेल्पलाइन का लिंक शामिल

होगा, जहां नागरिक शिकायत के मामले में संपर्क कर सकते हैं। मंत्रालय/विभागों के सोशल मीडिया हैंडल सहित संचार के अन्य माध्यमों का उपयोग भारत सरकार में शिकायत/शिकायत दर्ज करने की प्रणाली के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए भी किया जाएगा। सीपीग्राम्स की सफलता गाथाओं और सर्वोत्तम परिपाटियों को पीआईबी स्टेटमेंट्स और मंत्रालयों के सोशल मीडिया हैंडल के माध्यम से प्रचारित किया जाएगा।

12. प्रशिक्षण और क्षमता विकास

डीएआरपीजी हर महीने के आखिरी शुक्रवार को जीआरओ के लिए प्रशिक्षण आयोजित करेगा। जीआरओ द्वारा स्वयं सीखने के लिए जीआरओ इंटरफेस और नागरिक इंटरफेस के लिए उपयोगकर्ता मैनुअल भी उपलब्ध हैं। सीपीग्राम्स पर एक कोर्स मॉड्यूल आईजीओटी पर उपलब्ध है। मंत्रालय लोक शिकायतों के प्रभावी और सार्थक निपटान को सुनिश्चित करने के लिए उन प्रशिक्षण सुविधाओं का उपयोग करेंगे। राज्य जीआरओ के प्रशिक्षण के लिए, डीएआरपीजी ने अपनी सेवोत्तम योजना के तहत राज्य एटीआई के साथ सहयोग किया है। यह एटीआई को प्रति जीआरओ / प्रति दिन 1500 रुपये की दर से प्रशिक्षण के लिए सहायता करता है।

13. वरिष्ठ अधिकारियों की बैठक में पीजी मामलों/पीजी अपीलों की समीक्षा

शिकायत निवारण तंत्र को संस्थागत बनाने तथा गुणवत्तापूर्ण निपटान सुनिश्चित करने के लिए, संबंधित मंत्रालयों/विभागों के सचिव, वरिष्ठ अधिकारियों की बैठकों में सीपीग्राम्स की निपटान प्रक्रिया की समीक्षा कर सकते हैं। सचिव/अपर सचिव/संयुक्त सचिव को भी प्रत्येक सप्ताह शिकायतों के निपटान की जांच करनी चाहिए तथा निपटान की गुणवत्ता में सुधार के लिए आवश्यक निर्देश जारी करने चाहिए।

14. अनुबंध:

इन दिशा-निर्देशों के साथ एक उदाहरणात्मक शिकायत निवारण प्रक्रिया संलग्न है, जिसका संदर्भ नोडल जीआरओ/जीआरओ द्वारा शिकायतों में विभिन्न स्थितियों से निपटने के दौरान लिया जा सकता है।

इसे सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से जारी किया जा रहा है।


(पार्थसारथी भास्कर)
उप सचिव, भारत सरकार
011-23401429

सेवा में,

- i. भारत सरकार के सभी सचिव
- ii. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के सभी मुख्य सचिव
- iii. स्वायत्त/सांविधिक निकायों के सभी प्रमुख
- iv. भारत सरकार/राज्य सरकारों के मंत्रालयों/विभागों/संबद्ध और अधीनस्थ संगठनों के नोडल लोक शिकायत अधिकारी
- v. एनआईसी, डीएआरपीजी

सूचनार्थ प्रतिलिपि:-

- i. पीएमओ (ध्यानार्थ: श्री अमित खरे, प्रधान मंत्री के सलाहकार)
- ii. कैबिनेट सचिव
- iii. राष्ट्रपति सचिवालय के सचिव
- iv. महासचिव, राज्य सभा सचिवालय
- v. महासचिव, लोकसभा सचिवालय,
- vi. सचिव (समन्वय और पीजी), कैबिनेट सचिवालय

शिकायत निवारण प्रक्रिया -अनुबंध- क

1. सीपीग्राम्स में शिकायत निवारण प्रक्रिया - क्रमवार दिशा-निर्देश

1.1 सीपीग्राम्स एक केंद्रीकृत पोर्टल हैं, जो सेवा सुपुर्दगी, योजनाओं के तहत मांग, कार्यक्रमों पर प्रश्न, कदाचार, भ्रष्टाचार, भेदभाव आदि के खिलाफ शिकायतों से लेकर विभिन्न मुद्दों पर शिकायतें प्राप्त करता है। यह पोर्टल, भारत सरकार और उसके राज्यों के सभी मंत्रालयों/विभागों से पोर्टल में अधिकारियों तक भूमिका-आधारित पहुंच के माध्यम से जुड़ा हुआ है। जब कोई नागरिक शिकायत दर्ज करता है, तो इसे संबंधित अधिकारियों को भेज दिया जाता है, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि इसका निवारण दी गई समय-सीमा के अंदर किया जाए। सीपीग्राम्स मोबाइल एप्लिकेशन में भी उपलब्ध है।

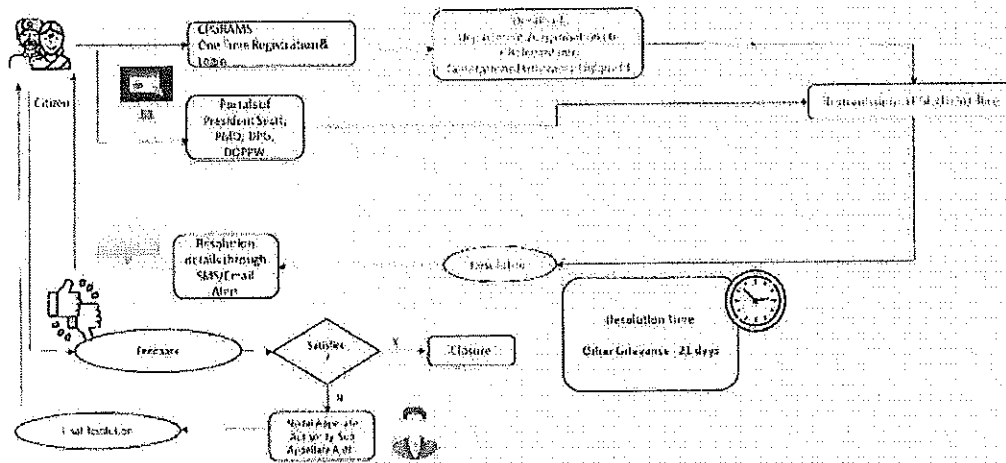
1.2 आगे चलकर फिजिकल मोड/व्हाट्सएप/चैटबॉट के माध्यम से प्राप्त शिकायतें भी सीपीग्राम्स में पंजीकृत की जाएंगी। ऐसी संभावना है कि एक ही शिकायत कई अधिकारियों को प्राप्त हुई हो। इसलिए सीपीग्राम्स में डुप्लिकेट पंजीकरण से बचने के लिए केवल विषय से संबंधित अधिकारी और उन्हें संबोधित शिकायत सीपीग्राम्स में शिकायत दर्ज करेगी। एनआईसी मंत्रालयों/कॉल सेंटर द्वारा दर्ज की गई ऐसी शिकायतों को विशिष्ट कोड प्रदान करने के लिए एक प्रोटोकॉल विकसित करेगा।

1.3 शिकायत के सफल पंजीकरण के बाद एक विशिष्ट पंजीकरण आईडी तैयार की जाती है, जिसके

माध्यम से नागरिक अपनी शिकायत की स्थिति को ट्रैक कर सकते हैं। शिकायत के निवारण पर नागरिक के पंजीकृत मोबाइल नंबर और ईमेल पर एक एसएमएस/ईमेल भेजा जाता है। यदि नागरिक समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह पोर्टल पर फीडबैक दे सकता है और पोर्टल पर ही अपील कर सकता है। ऐसे मामलों में जहां पोर्टल पर स्वयं-फीडबैक उपलब्ध नहीं है, डीएआरपीजी फीडबैक कॉल सेंटर के माध्यम से नागरिक तक पहुंचने का प्रयास करता है ताकि यह पता चल सके कि उनकी शिकायत का वास्तव में निवारण हुआ है या नहीं। असंतुष्ट नागरिक के पास फीडबैक कॉल के माध्यम से अपील को फिर से खोलने/दायर करने का विकल्प होता है। सीपीग्राम्स प्रक्रिया को निम्नलिखित चार्ट में समझाया जा सकता है

1.4 शिकायत फॉरवर्ड के लिए चार्ट:

CPGRAMS Flow



2. सीपीग्राम्स में ऐसे संदर्भ जो शिकायत की श्रेणी में नहीं आते हैं:

2.1 सीपीग्राम्स दिशा-निर्देशों में प्रावधान है कि निम्नलिखित श्रेणी के संदर्भ लोक शिकायत के दायरे में नहीं आते हैं, क्योंकि वे अलग प्रोटोकॉल के अंतर्गत आते हैं। निम्नलिखित श्रेणियां ऐसे संदर्भों की उदाहरणात्मक सूची हैं:

क. आरटीआई मामले

ख. न्यायालय से संबंधित/न्यायालय में विचाराधीन मामले

ग. धार्मिक मामले

घ. सेवा मामलों से संबंधित सरकारी कर्मचारियों की शिकायतें

ड. सुझाव

च. कोई भी ऐसी बात जो देश की अखंडता या अन्य देशों के साथ मैत्रीपूर्ण संबंधों पर प्रभाव डालती हो।

2.2 यदि ऐसी किसी श्रेणी के अंतर्गत शिकायत प्राप्त होती है, तो इसे जीआरओ द्वारा नागरिकों को नियम की स्थिति स्पष्ट करते हुए बंद किया जा सकता है। डीएआरपीजी ऐसे संदर्भों की स्वतः पहचान के लिए प्रणाली की क्षमता बढ़ाएगा। हालांकि, जब तक ऐसी सुविधा नहीं बनाई जाती है, जीआरओ उपरोक्त श्रेणियों के अंतर्गत शिकायत की पहचान कर उसे चिह्नित कर सकते हैं। उसे उन श्रेणियों पर एटीआर दाखिल नहीं करना है और शिकायतें फीडबैक लूप में नहीं जाएंगी।

2.3 कभी-कभी सीपीग्राम्स में अवास्तविक/स्पैम/अपमानजनक/शिकायतें भी प्राप्त होती हैं। डीएआरपीजी ने प्रारंभिक चरण में शिकायतों को फिल्टर करने के लिए एआई क्षमता विकसित की है। वे शिकायतें जीआरओ के स्पैम बॉक्स में जा रही हैं। यदि जीआरओ शिकायत को अवास्तविक/स्पैम के रूप में मान्य करते हैं तो शिकायत स्वचालित रूप से बंद हो जाएगी और ऐसी शिकायतों पर कोई कार्रवाई करने की आवश्यकता नहीं होगी। उन शिकायतों को फीडबैक के लिए नहीं भेजा जाएगा।

2.4 सीपीग्राम्स नागरिकों से सुझाव भी लेता है। विषय-विशिष्ट सुझाव मंत्रालयों के संबंधित प्रभाग को भेजे जा सकते हैं और नागरिक को पावती भेजी जा सकती है। ऐसी पावती के लिए एक टेम्पलेट पीजी पोर्टल में बनाया जाएगा। हालांकि बिना किसी विषय-वस्तु वाले सामान्य सुझावों को आसानी से बंद किया जा सकता है। जीआरओ को सुझाव पर कार्रवाई नहीं करनी चाहिए। एक बार जब जीआरओ किसी संदर्भ को सुझाव के रूप में पहचान लेते हैं, तो उन्हें कार्रवाई रिपोर्ट दाखिल करने की आवश्यकता नहीं होगी और वह फीडबैक लूप में नहीं जाएगा।

2.5 सीपीग्राम्स को किसी योजना के तहत लाभ की मांग करने वाले बहुत से संदर्भ भी प्राप्त होते हैं। हालाँकि वे वास्तव में कोई शिकायत नहीं हैं, फिर भी, उन मांगों को संबंधित प्रभागों द्वारा नोट किया जाएगा। इसलिए जीआरओ ऐसे सभी संदर्भों को संबंधित प्रभाग को अद्योषित करेंगे और नियम स्थिति के साथ ऐसे संदर्भों को एक साथ बंद कर देंगे। ऐसे संदर्भों को जीआरओ द्वारा एक योजना के तहत एक नई मांग के रूप में भी अभिचिन्हित किया जाएगा और फीडबैक लूप से बाहर रखा जाएगा।

3. शिकायतों की हैंडलिंग:

जीआरओ के लिए अलग-अलग परिदृश्य इस प्रकार बताए गए हैं:

3.1 शिकायत संबंधित जीआरओ तक पहुँचती है:

3.1.1 शिकायतों का निवारण आम तौर पर 21 दिनों की समय-सीमा के भीतर किया जाएगा। हालाँकि, सिस्टम द्वारा प्राथमिकता के रूप में अभिचिन्हित शिकायतें या जहाँ शीघ्र कार्रवाई महत्वपूर्ण है, ऐसी शिकायतों पर तुरंत ध्यान दिया जाएगा और अधिकतम 3 दिनों के भीतर उनका समाधान किया जाएगा।

3.1.2 यदि शिकायत निवारण में निर्धारित 21 दिनों से ज्यादा समय लगेगा तो नागरिक को अंतरिम कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) के जरिए अंतरिम उत्तर दिया जाएगा। अंतिम समाधान के बाद एटीआर को अंतिम प्रतिक्रिया के साथ अपडेट किया जाएगा। शिकायत का पूर्णतः हल होने तक अंतरिम एटीआर फीडबैक के लिए नहीं जाएगी।

3.1.3 यदि शिकायत में आवश्यक महत्वपूर्ण जानकारी का अभाव है जिसके बिना उस पर कार्रवाई नहीं की जा सकती है, तो उसे जीआरओ द्वारा शिकायतकर्ता के पंजीकृत नंबर पर कॉल करके या फीडबैक कॉल सेंटर के माध्यम से या शिकायतकर्ता से अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने के लिए सीपीग्राम्स की सुविधा का उपयोग करके एकत्र किया जा सकता है। शिकायतकर्ता तक पहुँचने और पूरी जानकारी प्राप्त करने के लिए वास्तविक प्रयास किए बिना अधूरी जानकारी के आधार पर शिकायतों को बंद नहीं किया जाएगा। फीडबैक कॉल सेंटर के माध्यम से जानकारी प्राप्त करने के लिए जीआरओ और सीपीग्राम्स में कॉल सेंटर के बीच एक कार्यप्रवाह स्थापित करना होगा। आगे चलकर, डीएआरपीजी, जीआरओ के लाभ के लिए ऐसी प्रणाली विकसित करेगा।

3.1.5 यदि जीआरओ अपने सर्वोत्तम प्रयासों के बावजूद अपेक्षित जानकारी प्राप्त नहीं कर सकता है, तो शिकायत को बंद किया जा सकता है। चूंकि ऐसी स्थिति में शिकायतों का निवारण नहीं किया जा सकता है, इसलिए उन शिकायतों को फीडबैक के लिए नहीं भेजा जाएगा। उन्हें एक अलग श्रेणी "अपर्याप्त सूचना के कारण बंद" के तहत माना जाएगा। फीडबैक कॉल सेंटर नागरिक को सूचित करेगा कि उनकी शिकायतों का निवारण, सूचना की कमी (सूचना निर्दिष्ट करें) के कारण नहीं किया जा सका और वे पूरी जानकारी के साथ फिर से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

3.1.6 शिकायतों का समाधान करते समय यदि जीआरओ ने कोई नीति/प्रक्रिया समस्या देखी है जिसके परिणामस्वरूप शिकायत हुई है, तो वे इसे मंत्रालय में संबंधित प्रभाग के ध्यान में लाएंगे और इसकी एक प्रति नोडल पीजी अधिकारी को भेजेंगे।

3.1.7 यदि शिकायत का निवारण नहीं हो पाता है, तो आवेदक को भेजे जाने वाले उत्तर में उसका तर्कसंगत स्पष्टीकरण दिया जाना चाहिए। ऐसी शिकायतों को फीडबैक लूप में नहीं डाला जाएगा।

3.2. विनिर्दिष्ट जीआरओ के अलावा किसी अन्य जीआरओ को नामित शिकायत:

3.2.1 यदि शिकायत जीआरओ से संबंधित नहीं है, तो उन्हें तुरंत संबंधित जीआरओ को अग्रेषित करना चाहिए, यदि उन्हें सही मैपिंग पता है। यदि नहीं, तो इसे उनके मंत्रालयों/विभागों के नोडल पीजी अधिकारी को अग्रेषित किया जाएगा, जो सही प्राधिकारी का पता लगाएंगे और कार्रवाई के लिए शिकायत को उनके पास भेजेंगे। शिकायत प्राप्त होने के 48 घंटे के अंदर इसे संबंधित जीआरओ/नोडल जीआरओ को अग्रेषित किया जाना चाहिए। किसी भी मामले में शिकायत को यह कहकर बंद नहीं किया जाएगा कि "यह इस कार्यालय से संबंधित नहीं है"।

3.3. वे शिकायतें जिनमें अलग-अलग जीआरओ से सम्बंधित कई मामले हैं:

यदि शिकायत में विभिन्न जीआरओ से संबंधित एक से अधिक मुद्दे हैं, तो शिकायत प्राप्त करने वाले जीआरओ, अन्य जीआरओ से इनपुट एकत्र करेंगे और 21 दिनों की समयसीमा के भीतर समन्वित निवारण सुनिश्चित करेंगे।

3.4. राज्यों के माध्यम से क्रियान्वित केंद्रीय मंत्रालयों की योजनाओं से संबंधित शिकायतें:

भारत सरकार की योजनाओं से संबंधित शिकायतों की जांच और उनका निवारण संबंधित मंत्रालयों द्वारा किया जाएगा, भले ही योजना राज्य सरकार के माध्यम से क्रियान्वित की गई हो। ऐसी शिकायतों के निवारण का दायित्व संबंधित मंत्रालय पर है। इसलिए, मंत्रालय कार्यान्वयन एजेंसी से जानकारी मांगेंगे, उत्तर की जांच करेंगे और नागरिक को प्रदान किए जाने वाले समाधान पर अंतिम निर्णय लेंगे। ऐसी शिकायतों को निपटान के लिए राज्यों को हस्तांतरित नहीं किया जा सकता है।

3.5. भ्रष्टाचार की शिकायतें:

3.5.1 भ्रष्टाचार, रिश्वतखोरी, उत्पीड़न या नागरिकों के किसी अन्य सतर्कता के आधार पर संबंधित शिकायत की जांच, डीओपीटी और सीवीसी द्वारा निर्धारित व्यापक दिशा-निर्देशों और समय-सीमा के

तहत और मंत्रालय के सीवीओ के परामर्श से बारीकी से की जाएगी। यदि शिकायत को, कार्रवाई करने लायक पाया जाता है तो शिकायतकर्ता को एक पावती भेजी जाएगी। चूंकि सतर्कता के मामले सीवीसी और डीओपीटी द्वारा निर्धारित प्रक्रिया और नियमों द्वारा अधिशासित होते हैं, इसलिए कोई एटीआर दाखिल करने की आवश्यकता नहीं होगी और न ही ऐसी शिकायतें फीडबैक में जाएंगी। हालांकि, कार्रवाई पूरी होने के बाद मंत्रालय/विभाग आंतरिक उपयोग के लिए एटीआर को प्राथमिकता दे सकते हैं। नागरिक के दृष्टिकोण से ऐसी शिकायतों को अंतरिम उत्तर के साथ बंद किया जा सकता है।

3.5.2 हालांकि, यदि शिकायत झूठी, दुर्भावनापूर्ण, जानबूझकर और आदतन शिकायतकर्ताओं द्वारा बार-बार दर्ज की गई पाई जाती है तो ऐसे शिकायतकर्ताओं को सीपीग्राम्स में चिह्नित और ब्लॉक कर दिया जाता है।

4. एस्केलेशन प्रॉसेस:

4.1 सीपीग्राम्स में मल्टीचैनल फीडबैक और अपील तंत्र है। आगे चलकर, नागरिक पोर्टल, चैटबॉट, व्हाट्सएप और फीडबैक कॉल सेंटर के माध्यम से अपील दायर कर सकते हैं। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि एक शिकायत के लिए केवल एक ही अपील दायर की जाए।

4.2 अपील, अपीलीय प्राधिकारी के रूप में नामित अधिकारी के पास पहुंचेगी। अपीलीय प्राधिकारी पदानुक्रम में जीआरओ के बाद दूसरे वरिष्ठ अधिकारी हैं। अपीलीय प्राधिकारी, अपील की जांच करेंगे और जीआरओ द्वारा प्रदान की गई शिकायतों और समाधान की सावधानीपूर्वक जांच के बाद अपील पर एक निष्पक्ष दृष्टिकोण अपनाएंगे। अपील, आमतौर पर 30 दिनों के भीतर बंद कर दी जाएगी। अपीलों, फीडबैक प्रक्रिया में नहीं जाएगी।

