

भारत सरकार  
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय  
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग  
लोक सभा  
अतारांकित प्रश्न सं. 650  
(20.07.2016 को उत्तर के लिए)

शिकायत निवारण अधिकारी

650. श्री प्रह्लाद सिंह पटेल :

क्या प्रधान मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

- (क) क्या सरकार केन्द्र सरकार के सभी कार्यालयों में हताश आम आदमी को न्याय पाने का एक अवसर देने के लिए शिकायत निवारण अधिकारी के पद के सृजन पर विचार कर रही हैं;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है एवं यदि नहीं, तो इसके कारण क्या हैं;
- (ग) क्या सरकार सरकारी कार्यालयों में प्रत्येक आवेदन पर कार्रवाई करने के लिए समय-सीमा निर्धारित करने पर विचार कर रही हैं; और
- (घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है तथा यदि नहीं, तो इसके कारण क्या हैं?

उत्तर

राज्य मंत्री, कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय एवं राज्य मंत्री, प्रधानमंत्री का कार्यालय  
(डा. जितेन्द्र सिंह )

(क) और (ख) प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/स्वायत्त संगठन के लिए निदेशक, लोक शिकायत के रूप में एक पूर्णकालिक शिकायत अधिकारी पदनामित करना अपेक्षित है। निदेशक, लोक शिकायत को शिकायतों का निपटान करने की प्रक्रिया में सक्रिय रूप से शामिल होना चाहिए। नागरिकों की शिकायतों की सुनवाई करने हेतु निदेशक, लोक शिकायत के लिए सप्ताह का प्रत्येक बुधवार अभिनिर्धारित किया गया है। विभिन्न मंत्रालयों/विभागों के निदेशक, लोक शिकायत के नाम <http://www.pgportal.gov.in> पर उपलब्ध हैं।

(ग) और (घ) प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार किसी शिकायत का निवारण दो माह की अवधि के अंदर किया जाना अपेक्षित है। यदि ऐसा करना संभव नहीं हो तो विलम्ब के कारणों सहित एक अंतरिम जवाब दिया जाना अपेक्षित होता है।

\*\*\*\*\*