सत्यमेव जयते

लोक शिकायत निवारण संबंधी दिशा-निर्देशों का संकलन

Compilation of Guidelines for Redress of Public Grievances

Citizen's Charter • Delivery Capability

सेवोत्तम

Towards a Citizen Friendly Government

• Public Grievances •

www.pgportal.gov.in

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
भारत सरकार
2010

Department of Administrative Reforms & Public Grievances
Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions
Government of India

2010

सत्यमेव जयते

भारत सरकार में लोक शिकायतों तथा कर्मचारी शिकायतों के निवारण संबंधी तथा नागरिक परिपत्र और सूचना सुविधा पटल दिशा-निर्देशों का संकलन

Compilation of Guidelines for Redress of Public Grievances including Employee Grievances, Citizen's Charters and Information Facilitation Counters in Government of India

भारत सरकार
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110 001
2010

Government of India
Department of Administrative Reforms and Public Grievances
Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions
Sardar Patel Bhawan, Sansad Marg
New Delhi-110 001
2010

आमुख
FOREWORD

आमुख

भारत सरकार के समक्ष एक बड़ी चुनौती यह है कि सेवा सुपुर्दगी व्यवस्था को और अधिक नागरिक-केन्द्रीक कैसे बनाया जाए। इसके लिए एक मूल आवश्यकता है कि लोक शिकायत निवारण और मॉनीटरिंग प्रणाली सुदृढ़ और प्रभावी हो, विशेषकर उन सरकारी मंत्रालयों में जहाँ जन-सम्पर्क अत्यधिक होता है। भारत सरकार में इस आवश्यकता को जून 2007 से सुदृढ़ किया गया है जब एक नया सॉफ्टवेयर ''केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनीटरिंग प्रणाली'' (सीपीजीआरएएमएस) के नाम से सभी मंत्रालयों और विभागों में कार्यान्वित किया गया।

2. केन्द्रीय सरकार में प्रचुर मात्रा में कार्यवाही सांविधिक कार्यों पर होती है जैसे कि पासपोर्ट जारी करना, टैक्स जमा करना, रेलवे सेवा इत्यादि। ये कार्य स्वाभाविक रूप से शिकायतों की स्थिति उत्पन्न करते हैं क्योंकि इनमें जन सम्पर्क का अंश अधिक होता है। ऐसे मंत्रालय जो समाजिक क्षेत्र के विकास का कार्य करते है, जैसे कि शिक्षा, स्वास्थय, अल्पसंख्यकों का कल्याण, जनजाति कार्य, महिला और बाल विकास इत्यादि, उनकी एक अप्रत्यक्ष जवाबदेही होती है क्योंकि वे राज्य सरकारों केन्द्रशासित प्रशासनों और पंचायतीराज संस्थाओं के माध्यम से अपना कार्य करते हैं। केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनीटरिंग प्रणाली इन्टरनैट पर आधारित है और नवीन आई सी टैक्नालॉजी के उपयोग से सभी केन्द्रीय मंत्रालयों और विभागों को सक्षम बनाती है कि वे भिन्न स्तरीय और विभिन्न रूप का डेटा एकत्र कर सकें और उसका विश्लेषण कर शिकायतों की सेवा सुपुर्दगी प्रणाली में सुधार ला सकें।

3. द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने अपनी 12वीं रिपोर्ट ''नागरिक केन्द्रिक प्रशासन'' के अध्याय 7 के पैरा 7.2.2 में निम्नलिखित कहा है:

''7.2.2 शिकायत समाधान पद्धति का बुनियादी सिद्धान्त यह है कि यदि सेवा प्रदान करने का आश्वासित स्तर प्राप्त न हो अथवा यदि किसी नागरिक के अधिकार का समाधान नही किया जाए तो नागरिक को शिकायत को दूर करने के लिए कोई पद्धति अपनाने का मार्ग अपनाने की छूट होनी चाहिए। यह पद्धति सु-प्रचारित, सहज उपयोग की जाने वाली, तुरन्त होनी चाहिए और इन सभी के अलावा नागरिकों का उसमें विश्वास होना चाहिए कि उन्हे इससे न्याय मिलेगा।''

4. कार्मिक, लोक शिकायत, विधि और न्याय पर संसदीय स्थायी समिति ने अपनी पच्चीसवीं रिपोर्ट में टिप्पणी की है कि:-

''समिति के विचार में सामान्यत: लोगों को पता नहीं है कि कई सरकारी विभागों और उनके अधीनस्थ कार्यालयों में जहां उन्हें जाना पड़ता है, एक निवारण प्रणाली स्थापित है। इसलिए समिति यह संस्तुति करती है कि राष्ट्रीय, क्षेत्रीय, व स्थानीय मीडिया में प्रचार होना चाहिये और एलैक्ट्रॉनिक मीडिया द्वारा जागरूकता लाई जानी चाहिये जिससे लोगों को उपलब्ध शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में, विशेषकर समाज के कमज़ोर वर्गों में महिलाओं और विकलांगों और दूर क्षेत्रों में रह रहे लोगों को, जानकारी मिल सके।''

''समिति यह भी संस्तुति करती है कि शिकायत निवारण प्रणाली को सरल, तत्काल, समदृष्ट, उत्तरदेय और प्रभावी होना चाहिये। अकसर लोगों से सुनने को मिलता है कि कार्यालयों में जाना समय की बर्बादी व बार-बार जाने की परेशानी उत्पीडन आदि के समान होता है। इसलिए समिति यह संस्तुति करती है कि प्रत्येक केन्द्रीय व राज्य सरकारों के मंत्रालयों और विभागों में एक सकारात्मक लोक शिकायत निवारण प्रणाली स्थित होनी चाहिये जिसमें सूचना देने की व्यवस्था भी विशेष रूप से उपलब्ध हो। इसके अतिरिक्त समिति को यह भी लगता है कि विभिन्न आवेदन पत्रों या शिकायत फार्मो की भाषा और विषयवस्तु उपयोगकर्ता की दृष्टि से सुविधापूर्ण होने चाहियें और सभी फार्मो को पोस्ट ऑफिस आदि जैसे स्थानों पर या वैबसाइट से डाउनलोड सुविधा के साथ उपलब्ध कराए जाने चाहिये।''

समिति के विचार में आवेदन स्वीकार करने या अस्वीकार करने की समय सीमा निर्धारित होनी चाहियें और उन्हें सामान्य रूप से प्रचारित मानदण्डों व आधारों पर बनाया जाना चाहिये। निवारण भी उचित समय सीमा में होना चाहिये। जिसमें हर अवस्था के लिए अलग समय सीमा निर्धारित हो और अधिक तकनीकी प्रक्रिया न हो। इसलिए, समिति यह संस्तुति करती है कि इस बात पर उचित ध्यान दिया जाना चाहिये कि शिकायतों का निवारण समय पर हो उसका यह भी विचार किया हुआ दृष्टिकोण है कि जो अधिकारी इसमें विलम्ब करते हैं उन्हें जवाबदेह बनाया जाये।

FOREWORD

One of the biggest concerns facing the Government of India is how to make the public service delivery system more citizen-centric. An essential pre-requisite for this is to have a robust public grievance redress and monitoring mechanism, particularly in Government agencies that have a large public interface. In the Government of India, this requirement has been strengthened since June 2007, when a new software called the Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) was made operational in all the Ministries / Departments.

2. A large quantum of Central Government activities involves statutory functions such as the issuance of passports, collection of taxes, railway services and so on, that are grievance prone by nature as they have a very large public interface. Other Ministries / Departments involved with the development of social sector including education, health, minorities welfare, tribal affairs, women and child development etc., have an indirect public accountability as they function through the State Governments / Union Territory Administrations and the *Panchayati Raj* Institutions. The public grievances in such Central Ministries needs to be settled through the State / Union Territories. The Centralized PGRAMS utilizes the Internet based Information and Communication Technology to enable all Central Ministries / Departments to handle multifarious and multi-level grievance related data, as well as, to collate it for improved service delivery in the handling of grievances.

3. The Second Administrative Reforms Commission in its 12th Report entitled "Citizen Centric Administration The Heart of Governance" in Chapter 7 paragraph 7.2.2 has stated as follows:

"7.2.2 The basic principle of a grievance redressal system is that if the promised level of service delivery is not achieved or if a right of a citizen is not honoured then the citizen should be able to take recourse to a mechanism to have the grievance redressed. This mechanism should be well publicized, easy to use, prompt and above all, citizens must have faith that they will get justice from it."

4. The Parliamentary Standing Committee on Personnel, Public Grievances, Law and Justice, in their Twenty-Fifth Report have observed:

"The Committee is of the view that generally people are not aware that a system of redressal exists in many of the Government departments and its subordinate offices where they are required to visit. The Committee, therefore, recommends that wide publicity through national, regional and local media, as well as through electronic media to create awareness regarding the redressal mechanism among people is the need of the day, particularly for the weaker sections of the society, women and those challenged with handicaps and also the people living in remote areas."

" *The Committee also recommends that grievance-handling system should be accessible, simple, quick, fair, responsive and effective. It is not uncommon to hear from people complaining against harassment, waste of time, repeated visits to offices etc. The Committee, therefore, recommends that every Ministry / Department in the Union / State Government UTs should have a dynamic public grievance redressal mechanism in place with special focus on the information delivery system. The Committee further feels that the language and the content of various application/ complaint forms should be user-friendly, and should be widely available in various outlets, like post offices, on websites for downloading etc."*

The Committee is of the view that time limits should be fixed for approval or rejection of application on the basis of well publicized and uniformly applied criteria. Also, redressal should be done within a reasonable time period as prescribed for each stage of redressal without indulging in lengthy technicalities of the procedure. The Committee, therefore, recommends that due attention should be given to timely redressal of grievances lodged. It is also of the considered view that officers responsible for delay should be made accountable and suitable action taken against them.

5. प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग में लोक शिकायत प्रभाग निम्नलिखित विशेष जिम्मेदारियाँ निभा रहा है:-

- लोक शिकायत निवारण के लिए पॉलिसी दिशा-निर्देश जारी करना
- कर्मचारी शिकायत निवारण के लिए पॉलिसी दिशा-निर्देश जारी करना
- नागरिक परिपत्र को प्रभावी बनाने और सूचना और सुविधा पटल को सुदृढ़ बनाने के लिए सेवा सुपुर्दगी में सुधार लाना
- इस बात पर विशेष रूप से ध्यान आकर्षित करना कि शिकायतों के आधार पर स्थापित प्रणाली में सुधार लाए जा सकतें हैं।

6. उपर्युक्त के आधार पर यह कहा जा सकता है कि शिकायत निवारण प्रणाली में ध्यान का केन्द्र बिन्दु निजी स्तर पर शिकायतों के निवारण से आगे बढ़कर अब प्रक्रिया प्रणाली में सुधार लाने की ओर जा रहा है। यह शिकायतों के विश्लेषण द्वारा ही संभव है, जिससे मंत्रालय और विभागों में अधिक शिकायतों के कार्य क्षेत्र स्पष्ट हो जाते हैं। नई तकनीक पर आधारित केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनीटरिंग प्रणाली जैसे यंत्र, निदेशक (शिकायत) के हाथ में एक यंत्र ही हैं, जो एक कार्यशील शिकायत निवारण व्यवस्था का स्थान नहीं ले सकते। निवारण व्यवस्था को पहले सक्रिय और प्रभावी होना होगा ताकि सीपीजीआरएएम प्रणाली जैसे यंत्र प्रभावी रूप से उपयोग में लाए जा सकें। इसलिए इस तरह के पॉलिसी मार्ग-निर्देशों के संकलनों के प्रकाशन की आवश्यकता अभी भी है।

7. इस संकलन को अधिक उपयोगी बनाने के लिए इसके द्विभाषी रूप को एक ही प्रति में लाया गया है ताकि इसकी उपयोगिता और पहुँच दोनों ही विस्तृत बन सकें। इसकी रचना को सुगठित भी किया गया है जैसे कि संयुक्त सचिव व उससे उच्च पद के अधिकारियों के लिए शिकायत निवारण व्यवस्था को शामिल करने से। इसके विषय वस्तु की तैयार संदर्भ सूची को भी उपयोगकर्ता के लिए सुविधा जनक बनाया गया है। उदाहरण के लिए ''कर्मचारी शिकायत निवारण प्रणाली'' को अलग प्रखण्ड में रखा गया है क्योंकि प्रणाली की उपलब्धता के बारे में कई मंत्रालयों और विभागों में जागरूकता नहीं है और अब तक इस पर ध्यान भी कम दिया गया है।

8. मुझे मार्गदर्शकों का यह संकलन उपयोगकर्ताओं के हाथों में रखते हुए प्रसन्नता हो रही है। आशा है कि इसे उपयोगी पाया जाएगा और इससे भारत सरकार की शिकायत निवारण प्रणाली को और अधिक प्रभावी व समय की आवश्यकताओं की ओर उत्तरदायी बनाया जा सकेगा।

रमेश चन्द्र मिश्र

नई दिल्ली | **(रमेश चंद्र मिश्र)**
दिनांक: 3 अगस्त, 2010 | सचिव (एआरपीजी और पेंशन)

5. The Public Grievance Division of the Department of Administrative Reforms and Public Grievances fulfills the following significant responsibilities:

- Issue of policy guidelines for redress of public grievances
- Issue of policy guidelines for redress of staff grievances
- Emphasising on service delivery improvements by making Citizen's Charter more effective with provisions for Information and Facilitation Counters
- Emphasising on using the grievances as inputs for making systemic improvements

6. From the foregoing, it can be surmised that the focus of policy formulation on grievance redress mechanism has been moving from individual grievance redress to systemic improvements through analysis of grievance prone areas in the functioning of a ministry / department. New technology based systems such as the Centralized PGRAMS are at best a tool in the hands of Directors of Public Grievances in the various Central Ministries / Departments, but a tool cannot become a substitute for a robust inbuilt grievance redress framework that facilitates the effective use of the tools such as CPGRAMS. Therefore, the need for publication of Compilations on Policy Guidelines such as this one, continues to exist.

7. With a view to making the compilation more useful, it is being brought out as a single copy in bilingual version to facilitate its wider reach and impart it with a higher reference value. Its coverage has been made more comprehensive by including the grievance redress mechanism for Joint Secretary and above level officers. Moreover, its 'Ready Reference to Content' has been made more user friendly. For example, the Staff Grievance Redress framework has been placed in a separate section, as the fact that Guidelines for a framework for staff grievance redress also exist, was being overlooked by many Ministries / Departments in the past.

8. I am happy to place this edition of the Compilation of Guidelines in the hands of the users with the hope that it is found to be useful in making the Grievance Redress framework in Government of India more effective and responsive to the changing needs of the time.

New Delhi

Date : 3rd August, 2010

(Ramesh C. Misra)

Secretary (AR&PG and Pensions)

पीजीआरएम/नागरिक परिपत्र/आईएफसी के विषयवस्तुः की तैयार संदर्भ सूची

का० ज्ञा० के अध्याय सं० और क्रम सं०	कालक्रमिक सूची का० ज्ञा० की तिथि अनुसार	विषय	पृष्ठ सं०
अध्याय-1		**भारत सरकार में शिकायत निवारण प्रणाली का ढ़ाँचा और उसमें व्यवस्था सुधार का अंश**	1
अध्याय-2		**संयुक्त सचिव और उससे उच्च पदों पर अधिकारियों के लिए शिकायत निवारण प्रणाली**	
1	अ० शा० दिनांक 13.08.2004 का आदेश	स्थायी समिति का गठन	10
2	अ० शा० दिनांक 16.06.2008	अधिकारियों की शिकायतों के लिए स्थायी समिति-	12
3		अभ्यावेदन के लिए प्रपत्र	13
अध्याय-3		**शिकायत निवारण प्रणाली पर दिशा-निर्देश**	
4	का० ज्ञा० दिनांक 01.03.1988	निदेशक (शिकायत) का कार्य विवरण	17
5	का० ज्ञा० दिनांक 29.11.1988	लोक शिकायतों की निवारण व्यवस्था में सुधार	20
6	का० ज्ञा० दिनांक 27.07.1989	समाचार पत्रों में छपने वाली शिकायतों पर कार्यवाही	22
7	का० ज्ञा० दिनांक 04.11.1992	संयुक्त सचिव को निदेशक (शिकायत) बनाना	23
8	का० ज्ञा० दिनांक 07.09.1993	लोक शिकायत निवारण प्रणाली का सुदृढ़ीकरण	24
9	का० ज्ञा० दिनांक 10.07.1995	शिकायत निवारण प्रणाली को सक्रिय बनाना	27
10	अ० शा० दिनांक 23.08.1996	देर से शिकायतों के निवारण पर संसदीय समिति की चिन्ता	29
11	का० ज्ञा० दिनांक 07.10.1996	वार्षिक रिपोर्ट व वार्षिक कार्य योजना में लोक शिकायत पर आंकड़े सम्मिलित करना	32
12	का० ज्ञा० दिनांक 31.10.1996	समय सीमा निर्धारित करना	33
13	अ० शा० दिनांक 25.02.1997	शिकायत को न मानने पर कारण व नियम बताना	34
14	अ० शा० दिनांक 08.10.1998	मैनुअल में दिए निर्देशों को दोहराना-दूरभाष संख्या, नाम, पता, पदनाम, आदि हस्ताक्षर करने वाले अधिकारी के नाम के नीचे देना	35
15	का० ज्ञा० दिनांक 21.09.1999	नियम अनुसार तत्कालना एवं शिष्टाचार	36
16	अ० शा० दिनांक 30.10.1999	मंत्रिमंडल सचिव का सभी सचिवों को पत्र-शिकायत निवारण प्रणाली को प्रभावी बनाना	37
17	का० ज्ञा० दिनांक 21.02.2000	बकाया शिकायतों का मासिक अवलोकन	38
18	का० ज्ञा० दिनांक 30.03.2000	समाचार पत्रों में छपी शिकायतों पर तत्काल कार्यवाही	39

Ready Reference to Contents on PGRM/Citizen's Charter/IFC

Chapter Nos and Sl Nos of OM	OM arranged in chronological order as per date of issue	Subject	Page Nos.
Chapter-1		**Systemic Reforms Component of PGRM in Government of India and its Organisational structure**	1
Chapter-2		**Framework for Redress of Grievance for Officers of the level of Joint Secretary and Above**	
1	DO dated 13.08.2004	Construction of the Standing Committee	10
2	DO dated 16.06.2008	Standing Committee in respect of grievances of Officers-	12
3		Proforma for representating before the Committee	13
Chapter-3		**Guidelines on Public Grievance Redress Mechanism**	
4	OM dated 01.03.1988	Job Description of Director of Grievances	17
5	OM dated 29.11.1988	Toning up arrangements for redress of public grievances	20
6	OM dated 27.07.1989	Action on Grievances appearing in Newspapers	22
7	OM dated 04.11.1992	Joint Secretaries to be nominated as Director of Grievances	23
8	OM dated 07.09.1993	Strengthening of Machinery for Redressal of Public Grievances	24
9	OM dated 10.07.1995	Activating the machinery set up for PGRM	27
10	DO dated 23.08.1996	Concern expressed by the Standing Committee of Parliament on delay in response to PG	29
11	OM dated 07.10.1996	Inclusion of PGM related statistics in the Annual Administrative Reports and the Annual Action Plan of Ministries/Departments	32
12	OM dated 31.10.1996	Fixation of Time limits	33
13	DO dated 25.02.1997	Stating of reason/rule for rejecting a grievance	34
14	DO dated 08.10.1998	Reiteration of MOP instruction relating to indicating the name, designation and telephone number of the officer over whose signature a communication is issued in connection with reply issued to a public grievance.	35
15	OM dated 21.09.1999	Courtesy and promptness as per Rules	36
16	DO dated 30.10.1999	Making GRM more effective –Cabinet Secretary's letter to all Secretaries	37
17	OM dated 21.02.2000	Monthly renew of pending greivances	38
18	OM dated 30.03.2000	Prompt action on grievances in newspapers	39

का० ज्ञा० के अध्याय सं० और क्रम सं०	कालक्रमिक सूची का० ज्ञा० की तिथि अनुसार	विषय	पृष्ठ सं०
19	अ० शा० दिनांक 17.05.2000	सचिवों की स्थायी समिति का निर्णय-समाचार पत्रों में छपी शिकायतों की कतरन वांछित मंत्रालय/विभाग भेजना	40
20	अ० शा० दिनांक 19.05.2000	संसदीय स्थायी समिति की मंत्रालयों द्वारा शिकायतों के निवारण मे ढ़ील पर टिप्पणी	41
21	अ० शा० दिनांक 26.06.2000	'लोक शिकायत' और 'स्टाफ शिकायत' की परिभाषा	43
22	का० ज्ञा० दिनांक 19.04.2001	सभी मंत्रालयों द्वारा अपने सभी अधीनस्थ कार्यालयों की एक डायरैक्ट्री बनाना	44
23	अ० शा० दिनांक 18.05.2001	निर्देशों को दोहराना कि शिकायतों का निवारण तत्काल हो और समाचार पत्रों में आई शिकायतों के समयबद्ध रूप से निपटाया जाए	45
24	अ० शा० दिनांक 18.05.2001	समाचार पत्रों में आई शिकायतों पर कार्य रिपोर्ट का प्रोफार्मा	46
25	अ० शा० दिनांक 03.05.2003	शिकायतों कि पावती तीन दिनों में तथा निवारण तीन माह में की नई समय सीमा	48
26	अ० शा० दिनांक 28.05.2003	अशिक्षित व कम शिक्षित नागरिकों के लिए शिकायत निवारण प्रणाली बनाने के संसदीय सलाहकार समिति के निर्देश	49
27	अ० शा० दिनांक 21.07.2004	दूरदर्शन व आकाशवाणी पर शिकायत निवारण प्रणाली का प्रचार	51
28	अ० शा० दिनांक 18.03.2005	समाचार पत्रों में आई शिकायतों के निवारण के लिए व्यवस्था बनाने के लिए मुख्य सचिवों से अनुरोध	52
29	अ० शा० दिनांक 03.05.2005	शिकायत निवारण प्रणाली के प्रचार करने तथा वैबसाईट पर क्षेत्रीय भाषा में जानकारी देने के संसदीय समिति के निदेश को दोहरना	53

Chapter Nos and Sl Nos of OM	OM arranged in chronological order as per date of issue	Subject	Page Nos.
19	DO letter dated 17.05.2000	Decision of the Standing Committee of Secretaries for Public Grievance Redress regarding forwarding of newspaper clippings of public grievances to the Ministries /Departments concerned	40
20	DO Letter dated 19.05.2000	Observations of Parliamentary Standing Committee on the lax monitoring of the disposal of grievances in Ministries / Departments	41
21	DO letter dated 26.06.2000	Clarification on what constitutes 'public grievance' and what are 'staff grievances'.	43
22	OM dated 19.04.2001	Preparation of a consolidated directory of officers handling public / staff grievances in Ministry / Department / Attached Office / Subordinate Offices / PSU / Autonomous Bodies / and other organizations	44
23	Cabinet Secretary's DO letter dated 18.05.2001	Reiteration of instructions on prompt disposal of public grievances appearing in newspapers for settling them within a time frame and undertaking a quarterly review thereof	45
24	DO letter dated 18.05.2001	Proforma for Action Taken Report on grievances appearing in Newspapers	46
25	DO letter dated 03.05.2003	Time limit for acknowledging all public grievances with in three days and for settling them within three months	48
26	DO letter dated 28.05.2003	Parliamentary Standing Committee's emphasis on evolving of PGR mechanism for serving the less literates to be monitored by each Department – six monthly report on monitoring thereof -	49
27	DO letter dated 21.07.2004	Publicity of the Public Grievance Mechanism through Doordarshan and AIR	51
28	DO letter dated 18.03.2005	Request to Chief Secretaries for establishing an institutional mechanism for redress of grievances appearing in newspapers and for issue of rejoinders thereto -	52
29	DO letter dated 03.05.2005	Reiteration of Department Related Parliamentary Standing Committee's observations on adequate publicity to the grievance mechanism through website updated regularly and through Citizen's Charters and use of local language	53

का० ज्ञा० के अध्याय सं० और क्रम सं०	कालक्रमिक सूची का० ज्ञा० की तिथि अनुसार	विषय	पृष्ठ सं०
30	का० ज्ञा० दिनांक 07.09.2005	पीजीआरएएमएस सॉफ्टवैयर द्वारा लोक शिकायतों के निवारण की व्यवस्था को कार्यान्वित करना	54
31	का० ज्ञा० दिनांक 27.09.2005	लोक शिकायत निवारण प्रणाली में निदेशक (शिकायत) की भूमिका	55
32	अ० शा० दिनांक 05.05.2006	शिकायत निवारण प्रणाली को प्रभावी बनाने के लिए राज्यों के मुख्य सचिवों से अनुरोध	57
33	अ० शा० दिनांक 05.05.2006	सभी केन्द्रीय मंत्रालयों/विभागों के सचिवों से अनुरोध है कि समयबद्ध पावती तीन दिनों में और उत्तर दो माह में भेजने की व्यवस्था सुनिश्चित करें	58
34	का० ज्ञा० दिनांक 22.05.2006	लोक शिकायत निवारण के लिए समेकित मार्ग निर्देश	59
35	अ० शा० दिनांक 31.05.2007	भारत सरकार में नयी केन्द्रीयकृत पीजीआरएएम व्यवस्था	61
36	का० ज्ञा० दिनांक 12.03.2008	सीपीजीआरएएमएस का कार्यान्वयन	63
37	अ० शा० दिनांक 01.09.2008	सीपीजीआरएएम का उपयोग और शिकायत निवारण प्रणाली को सुदृढ़ बनाना	64
38	अ० शा० दिनांक 16.12.2008	लम्बित शिकायतों की प्रभावी मॉनिटरिंग	65
39	अ० शा० दिनांक 22.06.2009	द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की संस्तुति केन्द्रीय मंत्रालयों में लोक शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में	66
40	अ० शा० दिनांक 22.06.2009	राज्यों में लोक शिकायत निवारण प्रणाली पर द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की संस्तुति	67
41	अ० शा० दिनांक 06.05.2010	राज्यों से सम्बंधित शिकायतों को सीपीजीआरएएमएस द्वारा भेजा जाना	69
42		**प्रश्नावली I -** लोक शिकायत निवारण व्यवस्था का मूल्यांकन	71
अध्याय-4		**सरकारी कर्मियों की शिकायतों के निवारण की प्रणाली**	
43	अ० शा० दिनांक 05.12.1988	शिकायत निवारण प्रणाली की मुख्य बातें जो मंत्रालयों/विभागों/संस्थाओं में होनी चाहिए	78
44	का० ज्ञा० दिनांक 06.03.1995	केन्द्रीय प्रशासनिक प्राधिकरण में लम्बित मामलों को कम करने के लिए शिकायतों का तत्काल निवारण	80

Chapter Nos and Sl Nos of OM	OM arranged in chronological order as per date of issue	Subject	Page Nos.
30	OM dated 07.09.2005	Installing of PGRAMS software for monitoring of public grievances and making it operational	54
31	OM dated 27.09.2005	Role of Director of Grievances in Public Grievances Redress Machinery	55
32	DO letter dated 05.05.2006	Request to Chief Secretaries of States / UT for establishing an effective institutional mechanism for prompt redress of public grievances	57
33	DO letter dated 05.05.2006	Request to all Secretaries for Central Ministries / Departments for ensuring time bound acknowledgment of public grievances with in three days and issue of reply with in two months	58
34	OM dated 22.05.2006	Consolidated Guidelines for Redress of Public grievances	59
35	DO letter dated 31.05.2007	New Centralized PGRAM System in Government of India	61
36	OM dated 12.03.2008	Public grievances and implementation of CPGRAMS - regarding	63
37	DO dated 01.09.2008	Strengthening of Grievance Redress Mechanism and usages of CPGRAMS - regarding	64
38	DO letter dated 16.12.2008	To effectively monitor pending grievances through CPGRAMS	65
39	DO latter dated 22.06.2009	2nd ARC recomendation on public grievance redress in central ministres	66
40	DO latter dated 22.06.2009	2nd ARC recomendation on public grievance redress in state Governments/union teriton administratives	67
41	DO latter dated 06.05.2010	Accessing grievances related to States through CPGRAMS -	69
42		**Questionnaire I** – Proforma for evaluation of Public Grievances Redress Machinery (PGRM)	71
Chapter-4		**Guidelines for Staff Grievance Redress Mechanism**	
43	DO letter dated 05.12.1988	Essential features for setting up of Grievances Redress Machinery for Government Employees working in Ministries/Departments/Offices	78
44	OM dated 06.03.1995	Prompt redress of Staff Grievances to prevent large scale litigation in CAT	80

का० ज्ञा० के अध्याय सं० और क्रम सं०	कालक्रमिक सूची का० ज्ञा० की तिथि अनुसार	विषय	पृष्ठ सं०
45	का० ज्ञा० दिनांक 01.01.1997	सीएटी में केसों को कम करने के लिए शिकायतों का निवारण	81
46	अ० शा० दिनांक 06.03.1997	कर्मचारी शिकायतों के कारणो की सूची-क्षेत्रों का पुन: अवलोकन	83
47	अ० शा० दिनांक 26.06.2000	'लोक शिकायत' और 'कर्मचारी शिकायत' की परिभाषा	86
48	का० ज्ञा० दिनांक 07.09.2005	कर्मचारी शिकायत निवारण प्रणाली की मुख्य आवश्यकताएं	87
49		**प्रश्नावली II** - कर्मचारी शिकायत निवारण प्रणाली के मूल्यांकन का प्रोफार्मा	90
अध्याय-5		**नागरिक परिपत्र पर दिशा-निर्देश**	
50	का० ज्ञा० दिनांक 06.01.1997	नागरिक परिपत्रों की दृष्टि से लोक शिकायतों का तत्काल निवारण	93
51	अ० शा० दिनांक 08.01.1997	परिपत्र सृजन के लिए मंत्रिमंडल सचिव के निदेश	96
52	अ० शा० दिनांक 29.04.1997	नागरिक परिपत्र का प्रचार और मॉनिटरिंग	99
53	अ० शा० दिनांक 31.01.2000	नागरिक परिपत्र बनाने के लिए अनुरोध	100
54	अ० शा० दिनांक 17.05.2000	स्थायी संसदीय समिति के नागरिक परिपत्र पर निदेश	102
55	अ० शा० दिनांक 25.05.2000	नागरिक परिपत्रों का प्रचार	104
56	अ० शा० दिनांक 21.05.2001	संसदीय स्थायी समिति की टिप्पणी	105
57	अ० शा० दिनांक 27.05.2003	नागरिक परिपत्र की प्रतियां सांसदों को उपलब्ध कराना	106
58	अ० शा० दिनांक 30.07.2004	भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों में नागरिक परिपत्र के लिए नोडल अधिकारी को नियुक्त करना	107
59	अ० शा० दिनांक 30.07.2004	राज्यों में नागरिक परिपत्र के लिए नोडल अधिकारी बनाना- उसकी जिम्मेदारियों सहित-	108
60	अ० शा० दिनांक 25.01.2005	नागरिक परिपत्रों का प्रभावी कार्यान्वयन	115
61	अ० शा० दिनांक 07.06.2005	दूरदर्शन और आकाशवाणी पर नागरिक परिपत्रों का प्रचार	116

Chapter Nos and Sl Nos of OM	OM arranged in chronological order as per date of issue	Subject	Page Nos.
45	OM dated 01.01.1997	Grievances of employees — reducing the recourse to CAT	81
46	DO dated 06.03.1997	Identification of grievance prone areas and simplification of procedures after review — *List of causes of 'Staff Grievances'*	83
47	DO latter dated 26.06.2000	Clarification on what constitutes 'public grievance' and what are 'staff grievances'.	86
48	OM Dated 07.09.2005	Strengthening of Staff Grievance Redress Mechanism and enclosing essential features of the mechanism	87
49		**Questionnaire II** – Proforma for evaluation of Staff Grievances Redress Machinery (SGRM)	90
Chapter-5		**Guidelines on Citizen's Charters**	
50	OM dated 06.01.1997	Prompt redress of Public Grievance in view of Citizen's Charter	93
51	DO letter dated 08.01.97	Request from Cabinet Secretariat for formulation Charters	96
52	DO letter dated 29.04.97	Publicising the Citizen's Charter and Monitoring arrangements etc.	99
53	DO letter dated 31.01.2000	Request for formulation of Citizen's Charter	100
54	DO letter dated 17.05.2000	Parliamentary Standing Committee's direction to formulate Citizen's Charters	102
55	DO letter dated 25.05.2000	Publicity of Citizen's Charter	104
56	DO letter dated 21.05.2001	Observations of Parliamentary Standing Committee	105
57	DO letter dated 27.05.2003	Furnishing of Copies of Citizen's Charters to MPs	106
58	DO letter dated 30.07.2004	Nomination of Nodal Of ficers for Citizen's Charters in Ministries and Departments of Govt. of India	107
59	DO letter dated 30.07.2004	Nomination of Nodal Officers for Citizen's Charter in States/UTs including duties of-	108
60	DO letter dated 25.01.2005	Effective implementation of Citizen's Charters	115
61	DO letter dated 07.06.2005	Publicity of Citizen's Charters through AIR and Doordarshan	116

का० ज्ञा० के अध्याय सं० और क्रम सं०	कालक्रमिक सूची का० ज्ञा० की तिथि अनुसार	विषय	पृष्ठ सं०
62	अ० शा० दिनांक 05.12.2007	नागरिक परिपत्रों को प्रभावी बनाने के लिए द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की सिफारिशें	117
63	अ० शा० दिनांक 21.07.2008	द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की नागरिक परिपत्रों पर सिफारिश की सूचना	119
64	अ० शा० दिनांक 09.06.2009	नागरिक परिपत्रों पर द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की सिफारिशों को भेजना	121
65	अ० शा० दिनांक 09.06.2009	राज्यों के मुख्य सचिवों को द्वितीय प्रशासनिक आयोग की सिफारिशों को भेजना	123
अध्याय-6		**सूचना और सुविधा पटल पर दिशा-निर्देश**	
66	अ० शा० दिनांक 07.04.1997	कार्यालयों में सूचना व सुविधा पटल को स्थापित करना-प्रमुख बातों सहित	126
67	अ० शा० दिनांक 02.09.1997	कार्यालयों में सूचना व सुविधा पटल को स्थापित करना	130
68	अ० शा० दिनांक 28.05.2003	कार्यालयों में सूचना व सुविधा पटल को स्थापित करना	131
69	अ० शा० दिनांक 04.12.2003	सूचना व सुविधा पटल का प्रकार्याम-अधिकारियों की जिम्मेदारियों सहित	133
70		सूचना एवं सुविधा पटल के प्रकार्याम पर प्रश्नावली	136

Chapter Nos and Sl Nos of OM	OM arranged in chronological order as per date of issue	Subject	Page Nos.
62	DO letter dated 05.12.2007	2nd ARC on Citizen's Charters-request to all Ministry/Department	117
63	DO letter dated 21.07.2008	2nd ARC on Citizen's Charters-request to all Ministries	119
64	DO letter dated 09.06.2009	Forwarding of recommendations of 2nd ARC on Citizen's Charter to all Secretaries in Govt. of India	121
65	DO letter dated 09.06.2009	Forwarding of recommendations of 2nd ARC to Chief Secretaries of States/UT	123
Chapter-6		**Guidelines of Information & Facilitation Counters**	
66	DO letter dated 07.04.1997	Setting up Information and Facilitation Counters in public offices including salient Features of-	126
67	DO letter dated 02.09.1997	Setting up Information and Facilitation Counters in public offices	130
68	DO letter dated 28.05.2003	Setting up Information and Facilitation Counters in public offices	131
69	DO letter dated 04.12.2003	Functioning of Information and Facilitation Counters including Duties of Contact Officers-	133
70		Questionnaire on the Functioning of Information and Facilitation Counters.	136

भारत सरकार में शिकायत निवारण प्रणाली का ढ़ाँचा और उसमें व्यवस्था सुधार का अंश

SYSTEMIC REFORMS COMPONENT OF GRIEVANCE REDRESS MECHANISM IN GOVERNMENT OF INDIA AND ITS ORGANIZATIONAL STRUCTURE

अध्याय - 1

भारत सरकार में शिकायत निवारण प्रणाली का ढ़ाँचा और उसमें व्यवस्था सुधार का अंश

'कार्य नियतन नियम, 1961' के अनुसार मंत्रालयों, विभागों और संस्थाओं को दिये गए कार्य नियतन विषयों से सम्बंधित शिकायतों का निवारण वांछित मंत्रालय या विभाग द्वारा ही किया जा सकता है। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, जो कि कार्मिक लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय में है, वह भारत सरकार में लोक शिकायतों की प्राप्ती, मॉनीटरिंग तथा निपटान और समन्वय पर नीति और व्यवस्था निर्धारित करता है। 'कार्य नियतन नियम, 1961' द्वारा प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को निम्नलिखित कार्य नियत किए गए हैं:-

1. 'प्रशासनिक सुधार, जिसमें ई-गवर्नेंस' और बैस्ट प्रैक्टिसिज' शामिल हैं

2. संगठन एवं पद्धति

3. निम्नलिखित मामलों पर नीति, समन्वय और मॉनीटरिंग

   (अ) लोक शिकायत निवारण प्रणाली, सामान्यत: और

   (आ) केन्द्र सरकार में शिकायत प्रणाली।

4. (अ) लोक प्रबन्ध में शोध

   (आ) लोक प्रबन्ध मामलों पर राज्य सरकारों, विशेष संस्थाओं से संपर्क।

5. 'केन्द्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका' का प्रशासनिक पक्ष।

2. 'कार्य नियतन नियम, 1961' से लिया उपर्युक्त अंश, शिकायतों से सम्बंधित नीति, समन्वय और मॉनीटरिंग के मामले, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को नियतन करता है जिसमें (अ) सामान्यत: लोक शिकायत निवारण, और (आ) केन्द्र सरकार संस्थाओं से शिकायत के मामले शमिल है। इससे प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को शिकायत सम्बंधित सभी मामलों पर नोडल विभाग बनाया गया है। संक्षेप में, विभाग द्वारा नीति और दिशा-निर्देश बनाए जा सकते हैं जिससे शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित हो सके, विभिन्न संस्थाओ द्वारा उसका कार्यान्वियन मॉनीटर हो सके और सभी केन्द्रीय एजैन्सीस से समन्वय हो सके, लेकिन वह सीधे ही ऐसी किसी शिकायत का निवारण नहीं कर सकता जो दूसरे मंत्रालयों या विभागों को नियतन किये गए कार्यो से सम्बन्धित हो।

3. विभाग, नियतन किये गए शिकायत नीति, समन्वय और मॉनीटरिंग के कार्य की जिम्मेदारी को निभाने के लिए, निम्नलिखित कार्यवाही करता है:-

(अ) *नीति निर्धारण भूमिका :* अपनी नीति निर्धारण भूमिका में विभाग नागरिक केन्द्रीक प्रशासन सुनिश्चित करने की चुनौती को जो कि भारत सरकार में शासन का केन्द्र बिन्दु बन चुका है, नई नीतियाँ निर्धारित करता है। अपनी नीतियों द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली पर जानकारी सभी को देने के लिए, विभाग समय-समय पर 'नीति दिशा-निर्देशों का संकलन' प्रकाशित करता है और उसका नया संसकरण भी निकालता है। इसी के अनुसार जनवरी, 2007 में प्रकाशित पिछले संकलन का अब अगस्त, 2010 में नवीनीकरण किया गया है।

CHAPTER - 1

SYSTEMIC REFORMS COMPONENT OF GRIEVANCE REDRESS MECHANISM IN GOVERNMENT OF INDIA AND ITS ORGANIZATIONAL STRUCTURE

All Grievances received from the public as well as employees are required to be redressed by the Ministry / Department / Organization concerned to which the area of work for that grievance has been allocated as per the 'Allocation of Business Rules, 1961.' The Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) under the Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions, is the chief policy making, monitoring and coordinating department for public grievances arising from the work of Ministries / Departments / Organizations in Government of India. Allocation of Business Rules 1961, have allocated the following work to DARPG:-

1. "Administrative Reforms, including e-governance and dissemination of best practices.
2. Organization and Methods
3. Policy, coordination and monitoring of issues relating to
   (a) Redress of public grievances in general; and
   (b) Grievances pertaining to Central Government agencies,
4. (a) Research in public management
   (b) Liaison with State Government, professional institutions etc in public management matters
5. Administration of Central Secretariat Manual of Office Procedure"

2. The above extract from the 'Allocation of Business Rules, 1961' allocate the grievance related work of Policy, Coordination and Monitoring of issues relating to (a) Redress of public grievances in general and (b) Grievances pertaining to Central Government agencies' to DARPG. This makes the Department of Administrative Reforms and Public Grievances the nodal agency on the all grievance related issues. In sum, the Department can formulate the policy guidelines on the redress of grievance framework, can monitor its implementation by various organizations on can coordinate with all central agencies, but it cannot directly redress the grievances relating to work areas allocated to other government agencies.

3. Under the work on grievance policy, coordination and monitoring allocated to it the Department fulfills the following responsibilities.

(a) *Policy formulation role:* In its role as policy formulator and facilitator the Department formulates new policies to meet the needs and challenges of Citizen Centric Administration that is now regarded as the heart of governance in Government of India. For dissemination of its policy framework on grievance redress mechanism, the Department publishes a compilation on 'Policy Guidelines for Redress of Public Grievances' and updates it from time to time. Accordingly the last edition of the compilation of January, 2007 is now being updated through this edition of August, 2010.

(आ) *मॉनीटरिंग भूमिका :* अपनी मॉनीटरिंग भूमिका में विभाग एक बाहरी एजैन्सी का कार्य करते हुए सभी केन्द्रीय मंत्रालयों में लम्बित शिकायतों की स्थिति का समय-समय पर पुनः अवलोकन करता है। इसके लिए निदेशक (शिकायत) की बैठक आयोजित की जाती है जिसकी अध्यक्षता प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के सचिव या विशेष सचिव या संयुक्त सचिव करते हैं। सामान्यतः 10 या 15 मंत्रालयों और विभागों से अधिकारियों को एक बैठक के लिए आमंत्रित किया जाता है। जून 2007 से विभाग केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनीटरिंग प्रणाली के माध्यम से रोजाना/साप्ताहिक/या मासिक मॉनीटरिंग भी कर रहा है। यह प्रणाली एक वैब आधारित प्रणाली यंत्र है जो 89 केन्द्रीय मंत्रालयों और विभागों व संस्थाओं के साथ इंटरनैट से संपर्क स्थापित करती है। विभाग की मॉनीटरिंग भूमिका का और एक हिस्सा है कि शिकायत निवारण के विभिन्न पहलूओं पर तिमाही रिपोर्ट मँगवाई जाती है।

(इ) *समन्वय भूमिका :* अपनी समन्वयन भूमिका में, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा 89 केन्द्रीय मंत्रालयों, विभागों और संस्थाओं से केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनीटरिंग प्रणाली (सीपीजीआरएएम) के माध्यम से सम्पर्क स्थापित किया गया है। नागरिक इस बात के लिए स्वतंत्र है कि वे चाहें तो अपनी शिकायत सीधे ही वांछित मंत्रालय या विभाग को भेजें या उसे सीपीजीआरएएम द्वारा प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को भेजें। वे अपनी शिकायत किसी सादे कागज पर लिखकर, या फिर पोस्टकार्ड और इनलैन्ड पर लिख कर भी डाक द्वारा भेज सकते हैं। डाक से प्राप्त शिकायतों को भी सीपीजीआरएएम पर दायर कर वांछित मंत्रालय को भेजा जाता है। उसकी रसीद और पहचान संख्या नागरिक को डाक से भेजी जाती है। जब शिकायत पर कार्यवाही पूरी होने पर उत्तर प्राप्त होता है तो उसे भी डाक द्वारा नागरिक को भेजा जाता है। वर्ष में एक बार प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, एक संकलित सूची जिसमें सभी केन्द्रीय मंत्रालयों व विभागों के निदेशक (शिकायत) का सम्पर्क विवरण होता है, उसे देश के चारों क्षेत्रों के मुख्य समाचार पत्रों में प्रकाशित करता है यह सूची वर्ष भर हर समय, विभाग की वैबसाइट www.darpg.nic.in और www.pgportal.gov.in पर भी उपलब्ध रहती है।

4. *सभी केन्द्रीय मंत्रालयों व विभागों में शिकायत निवारण के लिए बनाया ढाँचा :* भारत सरकार के प्रत्येक मंत्रालय व विभाग में एक संयुक्त सचिव स्तर का अधिकारी निदेशक (शिकायत) के रूप में नामित किया जाता है। वह उस मंत्रालय या विभाग को नियतन किये गए कार्यों के सम्बन्ध में उठने वाली सभी शिकायतों के लिए नोडल अधिकारी होता है। इससे मॉनीटरिंग प्राधिकारियों, जैसे कि राष्ट्रपति सचिवालय, प्रधानमंत्री का कार्यालय, मंत्रीमंडल सचिवालय और प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, को समन्वय और शिकायत निवारण सम्बन्धित पत्राचार के लिए एक केन्द्रबिन्दु मिल जाता है।

5. *सेवा सुपुर्दगी में सुधार का ढ़ाँचा (सेवोत्तम) :* शिकायत निवारण प्रणाली लोक सेवा सुपुर्दगी के एक बड़े विषय का एक अंश है और इसलिए लोक शिकायत निवारण के मामले में बड़े पैमाने के दृष्टिकोण से भी देखने की आवश्यकता है। जबकि यह जरूरी है कि निजि शिकायतों का निवारण प्रभावी रूप से, साथ ही यह और भी आवश्यक है कि शिकायत निवारण में व्यवस्था सुधार को भी ध्यान में रखा जाए। इस कार्यप्रणाली की आवश्यकता है कि जिन पाँच मुख्य क्षेत्रों में वर्ष में सबसे अधिक शिकायतें प्राप्त हुई हों उनकी प्रक्रिया में सुधार इस प्रकार से लाया जाए कि भविष्य में वैसी शिकायतें न उठें।

6. *सेवोत्तम ढ़ाँचा :* भारत सरकार के मंत्रालयों व विभागों में सेवा सुपुर्दगी की प्रक्रिया में सुधार लाने की दृष्टि से, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, नई दिल्ली ने कंसलटैंट के माध्यम से शिकायत निवारण प्रणाली की व्यवस्था का विधिवत रूप से सेवा सुपुर्दगी में सुधार लाने के उद्देश्य से पुनः अवलोकन करवाया। वर्ष 2004-05 में अनेक फील्ड विजिट्स तथा परामर्शों, डैस्क रिव्यू, वर्कशाप, नागरिक ग्रुपों से परस्पर संवाद, और अंतर्राष्ट्रीय ''बैस्ट प्रैक्टिस्स'' का अध्ययन पूरा किया गया। परिणाम स्वरूप एक नया ढाँचा तैयार हुआ जो ''सेवोत्तम-एक निर्धारण सुधार ढाँचा जो सेवा सुपुर्दगी में श्रेष्ठता लाए'' कहलाया। सेवोत्तम ढ़ाँचे में तीन मूल मॉड्यूल हैं: (i) नागरिक परिपत्र (ii) लोक शिकायत निवारण प्रणाली (iii) लोक सेवा

(b) *Monitoring role:* In its monitoring role the Department acts as an external monitoring agency and reviews the status of pending grievances in all the Central Ministries / Departments periodically. For this purpose meetings of Directors of Public Grievances are organized and chaired by Joint Secretary / Special Secretary / Secretary in DARPG. Normally 10 to 15 Ministries / Departments are invited for one such meeting. Since June 2007, the Department also monitors on a daily / weekly / monthly basis the progress of pending grievances through the Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS). The CPGRAMS is an internet based tool that links 89 Central Government Ministries / Departments / Organizations. Seeking quarterly reports on various aspects of grievance redress is also a part of the monitoring role of DARPG.

(c) *Coordinating role*: In its coordinating role the DARPG provides networking with 89 Central Ministries / Departments / Organizations in Government of India through the CPGRAMS. The citizens are free to lodge their grievances directly with the Ministry / Department concerned or to send them to DARPG through the CPGRAMS. They are also free to send their grievance by post on any plain sheet of paper or on a postcard / inland letter. Grievances received by post are also lodged on to the CPGRAMS and sent to the Ministry concerned, by the Department, on behalf of the citizen and its receipt-cum-registration number is sent to the citizen by post. The final reply when received from the redressing Ministry / Department is also sent to the citizen by post. The DARPG publishes annually a consolidated list of particulars and contact details of Directors of Public Grievances in all Central Ministries / Departments in leading national dailies covering all the zones of India. This list is also accessible through- out the year on the Department's website at www.darpg.nic.in and at www.pgportal.gov.in

4. *Framework for redress of grievances in all Central Ministries / Departments:* Each and every Ministry / Department of Government of India has a Joint Secretary level officer designated as its 'Director of Public Grievances' who is the nodal officer for redress of grievances on work areas allocated to each Ministry / Department. It provides a single point of communication for monitoring authorities like President's Secretariat, the Prime Minister's Office, Cabinet Secretariat, and the Department of Administrative Reforms and Public Grievances to communicate with Ministries / Departments that actually redress the grievances.

5. *Framework for improvement of Service Delivery (Sevottam)*: The Grievance Redress Mechanism is a part of a broader subject of public service delivery and as such a holistic view needs to be taken in the matter of public grievance redress. While it is important to redress individual grievances efficiently it is also important to adopt the systemic reforms methodology in the handling of grievances. This methodology requires that top five areas in which the largest number of grievances have been received during a year, should be identified by each Ministry / Department to take steps for reforming the processes in a manner that eliminate the rise of such grievances in future.

6. *The Sevottam framework:* With a view to bringing systemic improvements in service delivery by Government of India Ministries / Departments / Organizations,, the Department of Administrative Reforms and Public Grievances, New Delhi engaged the services of a consultant to study the Grievance Redress Mechanism through a systemic methodology in the context of the wider area of public service delivery and its improvement. A number of field visits and field level consultations, desk reviews, workshops, interaction with citizen groups and the study on international best practices in the sector were taken up in 2004-05. The result was the creation of a new framework called 'Sevottam An Assessment Improvement Framework for Bringing Excellence in Public Service Delivery". The Sevottam has three basic modules: (i) Citizen's Charter (ii) Public Grievance Redress (iii) Public Service Delivery

सुपुर्दगी सक्षमता। नीचे दी गई आकृति 1 में जैसा दिखाया गया है, इन तीनों मॉड्यूल में आगे तीन-तीन और वर्गीकरण किए गए है। इसके बाद प्राप्त नौ मानदंडों से ग्यारह 'एलिमैन्टस' प्राप्त हुए जिनसे तीन मॉड्यूल के ढ़ाँचे में 33 एलिमैन्टस बनते है। इन 33 एलिमैन्टस का विवरण www.darpg.nic.in पर उपलब्ध है।

आकृति 1: सेवोत्तम ढ़ाँचा

सेवा सुपुर्दगी निर्धारण के लिए एकीकृत ढ़ाँचा	1. नागरिक परिपत्र	1.1 कार्यान्वयन
		1.2 मॉनीटरिंग
		1.3 पुन: अवलोकन
	2. लोक शिकायत निवारण	2.1 रसीद
		2.2 निवारण
		2.3 बचाव
	3. सेवा सुपुर्दगी क्षमता	3.1 ग्राहक
		3.2 कर्मचारी
		3.3 आधारिक संरचना

भारत सरकार के मंत्रालयों, विभागों संस्थाओं द्वारा अपनी सेवा सुपुर्दगी में सुधार लाने के लिए यह ढ़ाँचा, एकदृष्टि की कार्यविधि उपलब्ध कराता है।

7. *भारतीय मानक 15700: 2005:* भारतीय मानक ब्यूरो, नई दिल्ली के सहयोग से प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने एक भारतीय मानक का सृजन किया है जो गुणवत्ता के विकास में प्रबन्ध के लिए भारतीय मानक है। यह मानक अंतर्राष्ट्रीय स्तर के आईएसओ 9000 श्रृँखला पर आधारित है। आईएस 15700: 2005 के नाम से जाना जाने वाला यह मानक निम्नलिखित मानक आवश्यकताएं किसी भी कार्यकारी लोक शिकायत निवारण प्रणाली के लिए, आवश्यक मानता है:

" 7.3 शिकायत पर कार्यवाही:

संस्था एक प्रलेखन आधारित प्रक्रिया स्थापित करेगी जो शिकायत कार्यवाही प्रक्रिया होगी। इस शिकायत कार्यवाही प्रक्रिया में निम्नलिखित कार्यवाही शामिल रहेगी:

अ) शिकायतों को उठाने वाले कार्य क्षेत्रों को विधिवत अंकित करना और निवारण के लिए समय सीमा निर्धारित करना;

आ) इस शिकायत कार्यवाही प्रक्रिया पर जानकारी स्पष्ट भाषा में और सभी को आसानी से उपलब्ध फार्मों में देना। इस जानकारी में शामिल रहेगें:

1) कहाँ और कैसे शिकायत दर्ज की जा सकती है,

2) शिकायतकर्त्ता द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली न्यूनतम जानकारी, और

3) शिकायत निवारण के लिए समयसीमा।

इ) मिडिया में प्रकाशन से या वैब पर शिकायत निवारण प्रणाली पर जानकारी का विस्तृत प्रचार व दूरभाष नम्बर और अन्य सम्पर्क विवरण को संस्था में, प्रमुख रूप से स्वागत-कक्ष पर और अन्य स्थानों में, प्रदर्शित करना।

ई) शिकायत प्राप्त होने पर उसको विशेष पहचान संख्या देना और तिथि आदि के साथ उचित विवरण, और यदि कोई तत्कालिक कार्यवाही है, तो वह भी नोट करना।

Capability. Each of these three modules if further sub-divided into three criteria each as is shown in Figure 1. Next, the nine criteria are further sub-divided in to 11 elements each thereby giving a total of 33 elements in the framework. Details of the 33 elements are available at www.darpg.nic.in

Figure 1: Sevottam Framework

Integrated Framework for Assessing Service Delivery	1. Citizen's Charter	1.1 Implementation
		1.2 Monitoring
		1.3 Review
	2. Public Grievance Redress	2.1 Receipt
		2.2 Redress
		2.3 Prevention
	3. Service Delivery Capability	3.1 Customers
		3.2 Employees
		3.3 Infrastructure

The framework provides a focused methodology to Ministries / Departments / Organizations in Government of India that are taking up Service Delivery improvement initiatives.

7 *Indian Standard 15700: 2005:* The Department of Administrative Reforms and Public Grievances in collaboration with the Bureau of Indian Standards, New Delhi, has developed an Indian Standard for Quality Management. This Standard is based on IS / ISO 9000 series. The IS 15700 : 2005 provides for the following standard features of that are essential for any workable Public Grievance Redress System:

"7.3 Complaint Handling :

The organization shall establish a documented procedure for complaint handling process. Various steps in the complaints handling process shall include the following:

a) Identification of complaint prone areas in a systematic manner and determine the time norms for their redress;

b) Providing information concerning complaints handling process in clear language and formats accessible to all. Such information shall include:

   1) Where and how the complaints can be made,

   2) Minimum information to be provided by complainant, and

   3) Time limits within which the complaint will be closed.

c) Widely publicizing the information about complaints handling process through print, web and other media. The name, address, telephone number and other contact details of the public grievance officer of the organization shall also be displayed prominently at the reception and other convenient places in the organization.

d) Unique identification of the complaint and recording necessary information including relevant details of complaint, remedy requested, due date of redress, relevant data related to the complaint and immediate action to be taken (if any)

उ) शिकायत की जाँच और प्रत्येक की गम्भीरता के आधार पर तत्काल, मुख्य, या आंशिक में वर्गीकरण।

ऊ) प्रत्येक शिकायत की तत्काल पावती, जिसमें विशेष पहचान संख्या, निवारण में लगने वाला समय, भविष्य में सम्पर्क करने के लिए अधिकारी का नाम पदनाम, व दूरभाष संख्या हो, जारी की जानी चाहिये।

ए) शिकायत के उठने की स्थिति और उपलब्ध कराई जानकारी की जाँच करना। शिकायत की गम्भीरता के अनुसार ही जाँच की गहराई होनी चाहिये। यदि शिकायत का निपटान तुरन्त नहीं हो सकता तो इस बात की सूचना शिकायतकर्त्ता को भेजी जाएगी, और शिकायत पर कार्यवाही इस प्रकार की जाएगी कि प्रभावी निवारण जल्द-से-जल्द हो सके।

ऐ) शिकायत पर अन्तिम निर्णय को तत्काल ही शिकायतकर्त्ता को सूचित किया जाएगा, और उससे प्रतिपुष्टि ली जाएगी। यदि निर्णय, माँगी गई राहत के अनुसार नहीं है तो उसका कारण बताते हुए, और अपील के लिए मार्ग बताते हुए, शिकायतकर्त्ता को सूचित किया जाएगा। इसके बाद शिकायत को बन्द कर दिया जाएगा।

ऋ) यदि सामान्य शिकायत निवारण प्रणाली से उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो ऐसी स्थिति में सम्पर्क के लिए ''ओमबडस्मैन'' को नामित करना।

''3. शर्तें और परिभाषाएं:

3.2 शिकायत या कम्पलेन्ट: एक संस्था के समक्ष किया गया ऐसा भाव या विचार जिससे सेवा उत्पादन और/या प्रक्रिया से असंतुष्टि व्यक्त हो और जहाँ उसके निवारण की स्पष्ट या अस्पष्ट आशा हो।

3.3 शिकायतकर्ता: व्यक्ति या संगठन या उसका प्रतिनिधि जिसने शिकायत की हो।

3.4 शिकायत कार्यवाही उद्देश्य: ऐसी चीज या उद्देश्य जो शिकायत पर कार्यवाही से सम्बन्धित हो।

3.5 उपभोक्ता: व्यक्ति या संस्था जो एक सेवा और/या उत्पादन प्राप्त करता हो/करती हो।

3.6 उपभोक्ता संतुष्टि: ऐसी भावना जिससे उपभोक्ता को लगे कि एक डिग्री तक उसकी आवश्यकताएं पूरी हुई हैं। टिप्पणी: (1) उपभोक्ता शिकायत सामान्यत: यह संकेत देती है कि उपभोक्ता संतुष्टि निम्न स्तर की है, लेकिन उनकी अनुपस्थिति या न होना, यह संकेत नहीं देता कि उपभोक्ता संतुष्टि उच्च स्तर की है। (2) यदि उपभोक्ता आवश्यकताएं उपभोक्ता के लिए पूरी भी हो जाती है तो भी यह इस बात की पुष्टि नहीं करता कि उपभोक्ता संतोष उच्च स्तर का है।

3.7 प्रतिपुष्टि: विचार, राय, टिप्पणी, सुझाव और संतोष या असंतोष की भावना।

3.8 प्रतिरूपता (नॉन-कन्फार्मिटी): एक आवश्यकता का पूरा न होना।

3.9 लोक सेवा संगठन: एक ऐसा संगठन जो व्यापक जनता को सेवा सुपुर्दगी करता हो, और/या जिसके कार्य जनहित को प्रभावित करते हों। उदाहरण: सरकार के मंत्रालय, विभाग, रेगुलेट्री निकाय, जन उपयोगी सेवाएं प्रदान करने वाला, इत्यादि। टिप्पणी: इस मानक में जहाँ भी 'संगठन' शब्द का उपयोग हुआ है, वहाँ अभिप्राय 'लोक सेवा संगठन' से है।

3.10 गुणवत्ता: वह अंश जहाँ तक मूल प्राकृतिक गुणों द्वारा आवश्यकताएं पूरी होती हैं।

e) Scrutiny of the complaint and its categorization as critical, major or minor depending upon its seriousness and severity.

f) Acknowledgement of each complaint promptly giving the complaint number along with an indication of the redress time and the name designation and telephone number of the employee to be contacted for all future correspondence

g) Investigation of relevant circumstances and information relating to the complaint. The level of investigation shall be commensurate with the seriousness and severity of the complaint. If the complaint cannot be immediately resolved, it shall be dealt in a manner which would lead to its effective redress as soon as possible and the complainant shall be intimated.

h) Communication of the decision to the complainant regarding his complaint immediately after the decision is taken and getting his feedback. In case the decision is not in line with the remedy requested by the complainant the justification for the decision taken along with alternative internal and external recourse available for appeal shall also be intimated after which the complaint shall be closed; and

i) Nominating 'Ombudsman' who could be approached if normal service delivery mechanism does not respond."

"3. Terms and Definitions :

3.2 Complaint (Grievance): Expression of dissatisfaction made to an organization related to its products, services and /or process (es) where a response or resolution is explicitly or implicitly expected.

3.3 Complainant: Person or organization or its representative, making a complaint.

3.4 Complaint Handling Objective: Something sought or aimed for related to complaints handling.

3.5 Customer: Organization or person that receives a product and /or service.

3.6 Customer Satisfaction: Customer's perception of the degree to which the customer's requirements have been fulfilled. NOTES: (1) Customer complaints are a common indicator of low customer satisfaction, but their absence does not necessarily imply high customer satisfaction. (2) Even when customer requirements have been agreed with the customer and fulfilled, this does not necessarily ensure high customer satisfaction.

3.7 Feedback: Opinions comments, suggestions, and expressions of satisfaction / dissatisfaction.

3.8 Non-conformity: Non fulfillment of a requirement.

3.9 Public Service Organization: An organization which provides services (s) to public at large and /or whose activities influence public interest. Example: Government ministries and departments, Regulatory bodies, Public Utility service providers etc. NOTE. Wherever the term 'organization' has been used in this standard, it means 'public service organization'.

3.10 Quality: Degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements.

3.11 सेवा: वह परिणाम जो संगठन के आंतरिक कार्यों द्वारा और वे कार्य जो उपभोक्ता और संगठन के बीच परामर्श स्थापित करते हों जिनसे उपभोक्ता की आवश्यकता पूरी होती है।

3.12 सेवा सुपुर्दगी: संगठन की कार्यवाही, जिसमें उपभोक्ता परामर्श शामिल हो, जो सेवा देने के लिए आवश्यक हैं।

3.13 सेवा गुणवत्ता उद्देश्य: सेवा गुणवत्ता से जुड़ा कुछ भी जिसे पाने का प्रयत्न किया जा सके और जो लक्ष्य जैसा हो।

3.14 सेवा गुणवत्ता नीति: संगठन के मुख्य उद्देश्य व दिशा जो सेवा गुणवत्ता से सम्बन्धित हो और उच्च प्रबन्ध द्वारा औपचारिक रूप से घोषित की गई हो।''

8. *संयुक्त सचिव और उससे उच्च पदों के अधिकारियों की शिकायतों के निवारण के लिए स्थायी समिति:*

संयुक्त सचिव व उससे उच्च पद के अधिकारियों की शिकायतों के निवारण के लिए एक स्थायी समिति का गठन, मंत्रिमंडल सचिवालय के दिनांक 13 अगस्त 2004 के आदेश संख्या 501/2/8/2004-सीएवी के आधार पर किया गया है। इस समिति का गठन प्रधानमंत्री के अनुमोदन से इसलिए किया गया है ताकि वह शिकायत निवारण व्यवस्था में सुधार लाने के लिए सुझाव दे। इसके लिए स्थायी समिति, विशेष शिकायतों पर, ऐसे सभी अधिकारियों से परस्पर संवाद करती है जो संयुक्त सचिव व उसे उच्च पदों पर केन्द्र सरकार के मंत्रालयों, विभागों कार्यालयों और सार्वजनिक क्षेत्रक में कार्य कर रहे हैं। स्थायी समिति ऐसे भी सभी अधिकारियों से परस्पर संवाद करती जो राज्य सरकारों में सामान्तर पदों पर हैं, और जिनकी शिकायतों के मामलें केन्द्र सरकार की शक्तियों के क्षेत्र में आते हैं। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग स्थायी समिति के लिए सचिवालय का कार्य करता है। स्थायी समिति की कार्य प्रणाली इस संकलन के अध्याय 3 में दिए आदेशों में दी गई है। वर्ष 2009 तक समिति ने 168 केस पर विचार किया जिनका विश्लेषण नौ मुख्य कार्य क्षेत्रों में किया गया, जो अध्याय 3 की तालिका 1 में दिया गया है।

9. *शिकायत निवारण प्रणाली का ढ़ाँचा:*

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के अलावा निम्नलिखित संगठन, शिकायतों को प्राप्त करने के लिए केन्द्र बिन्दु नामित किये गये हैं:

अ) राष्ट्रपति सचिवालय का लोक स्कंध और उसकी वैबसाइट

आ) प्रधानमंत्री कार्यालय में लोक स्कंध

इ) मंत्रिमंडल सचिवालय में लोक शिकायत निदेशालय

ई) पेंशन और पेंशनर्स कल्याण विभाग

उपर्युक्त सूची ने सभी नोडल एजैन्सीस डाक द्वारा तथा ऑनलाइन शिकायतें नागरिकों से प्राप्त करती है और उन्हें निवारण के लिए वांछित केन्द्रीय मंत्रालय या विभाग या संस्थान को भेजती है। ये नोडल एजैन्सी शिकायतों को प्रेषित करने के बाद मॉनीटर करती है लेकिन शिकायतों का निवारण केवल उसी मंत्रालय या विभाग द्वारा किया जा सकता है जिसे शिकायत सम्बन्धित कार्य ''कार्य नियतन नियम 1961'' द्वारा नियत किया गया है। ये नियम मंत्रीमंडल सचिवालय की वैबसाइट http://cabsec.gov.in पर उपलब्ध है।

9.1 *राष्ट्रपति सचिवालय में ''शिकायतों के लिए हैल्पलाइन'':*

राष्ट्रपति सचिवालय में ''शिकायतों के लिए हैल्पलाइन'' नामक पोर्टल http://helpline.rb.nic.in है, जिस पर नागरिक राष्ट्रपति सचिवालय में लोक स्कंध को अपनी शिकायत भेज सकते है। वे इस के द्वारा शिकायत की पावती और अंतिम उत्तर भी पा सकते हैं। शिकायत दायर करने के बाद उस पर हो रही कार्यवाही की स्थिति भी पोर्टल पर देखी जा सकती है। लेकिन यह 'हैल्पलाइन' केवल शिकायत दायर करने के लिए है। शिकायतों का निवारण ''कार्य नियतन नियम 1961'' द्वारा

3.11 Service: The results generated by activities at the interface between the organization and the customer and by organization's internal activities, to meet customer requirements.

3.12 Service Delivery: The organizations' activities including those at the customer interface, necessary to provide the service.

3.13 Service Quality Objectives: Something sought and aimed for, related to service quality

3.14 Service Quality Policy: The overall intentions and direction of an organization as regards service quality, as formally expressed by top management. "

8. *Standing Committee on Redress of Grievances of officers of the level of Joint Secretary and above:*

A Standing Committee to Redress the Grievances of officers of the level of Joint Secretary and above has been constituted as per Cabinet Secretariat Order No. 501 / 2/8/2004- C.A.V dated 13th August 2004. The Committee has been constituted with the approval of the Prime Minister to suggest systemic changes to improve the grievance redress mechanism. For this purpose the Standing Committee interacts with officers of the level of Joint Secretary and above working in the Central Government Ministries / Departments / Offices as well as PSUs and Autonomous Organizations under their control regarding their specific grievances. The Standing Committee also interacts with officers of corresponding levels working in the State Governments regarding such grievances the redress of which comes exclusively under the domain and the authority of Central Government. The Department of Administrative Reforms and Public Grievances serves as the Secretariat for the Standing Committee. The composition and Operational Framework of the Standing Committee are given in orders reproduced in Chapter III of this Compilation. Till the year 2009 the Standing Committee had considered 168 cases. The nine broad areas to which these cases pertain are also given in Table 1 in Chapter III.

9. *Organizational Structure For Redress Of Grievances:*

Apart from the Department of Administrative Reforms and Public Grievances, the following have been designated as the nodal agencies for receiving grievances from the citizens :

a) The Public Wing in Rashtrapati Bhawan Secretariat and its website

b) The Public Wing in the Prime Minister's Office

c) The Directorate of Public Grievances in Cabinet Secretariat

d) The Department of Pensions and Pensioners' Welfare

All the above nodal agencies receive the online as well as postal grievances from the public and forward them to the Central Ministries / Departments / Organizations concerned. The nodal agencies forward and monitor the grievances but these can be redressed only by the Ministries / Departments to which the grievance related function has been allocated as per Allocation of Business Rules 1961. These Rules can be accessed at the website of Cabinet Secretariat.

9.1 *"Helpline for Grievances" in President's Secretariat:*

The Public Wing of the President's Secretariat, has a helpline portal at http://helpline.rb.nic.in on which a citizen may lodge a request or a grievance, view its status, receive acknowledgment and final reply after redress of the grievance. However, this helpline is only a lodging and monitoring facility and grievances are in effect redressed only by the Ministry / Department / concerned, to which the work relating to a

कार्य नियम किए गए मंत्रालय या विभाग द्वारा ही किया जाएगा। उपर दी सूचना अनुसार ये नियम मंत्रिमंडल सचिवालय की वैबसाइट http://cabsec.gov.in पर उपलब्ध हैं। हैल्पलाइन पोर्टल का केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनीटरिंग प्रणाली' के साथ एकीकरण किया गया है।

9.2 *प्रधानमंत्री कार्यालय में लोक स्कंध:*

प्रधानमंत्री कार्यालय में लोक स्कंध भी लोगों से शिकायतें बड़ी संख्या में प्राप्त करता है हालांकि ये शिकायतें विभिन्न मामलों पर होती हैं। ये शिकायतें आर्थिक, मैडिकल, नौकरी दिलवाने, विभिन्न कार्यों के लिए संदेश के रूप में या सरकारी कार्य सुधारने के रूप में होती हैं। शिकायतें अलग-अलग कर, निवारण के लिए मंत्रालयों को भेज दिया जाता है। कुछ मामले जिन पर ध्यान देना आवश्यक होता है, उन्हें वांछित मंत्रालयों के साथ कार्यवाही पूरी होने तक देखा जाता है।

9.3 *मंत्रीमंडल सचिवालय में लोक शिकायत निदेशालय:*

भारत सरकार में वर्ष 1987 में हुए पुन: अवलोकन के बाद लोक शिकायत निवारण प्रणाली के लिए एक नए ''लोक शिकायत निदेशालय'' का गठन करने का निर्णय लिया गया, जिसे मंत्रिमंडल सचिवालय के अन्तर्गत स्थापित किया गया। अत: 1 अप्रैल 1988 से, ''लोक शिकायत निदेशालय'' ने अपना कार्य आरंभ किया। पहले वे ऐसे चार मंत्रालय या विभाग देखता था जहाँ अत्यधिक लोक शिकायतें उठने की सम्भावना थी। बाद में कुछ और विभाग भी निदेशालय की सूची में जोड़े गए। अत: अब यह निदेशालय 14 विभागों, संस्थाओं की शिकायतों को देखता है:

1. रेल मंत्रालय और उसके उपक्रम
2. डाक विभाग
3. दूरसंचार विभाग, महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड और विदेश संचार निगम लिमिटेड सहित
4. आर्थिक-कार्य विभाग में बैंकिग स्कंध, पब्लिक सैक्टर बैंको सहित
5. आर्थिक-कार्य विभाग में बीमा स्कंध और राष्ट्रीय बचत स्कीम स्कंध, एलआईसी, जीआईसी आदि पब्लिक सैक्टर बीमा कम्पनियों सहित
6. शहरी विकास मंत्रालय, डीडीए, सीपीडब्लूडी और सम्पदा निदेशालय सहित
7. सड़क परिवहन मंत्रालय और उसके उपक्रम
8. नागर विमानन मंत्रालय, विमानपत्तन प्राधिकरण, इन्डियन एयरलाइन्स, और एयर इन्डिया सहित
9. विदेश मंत्रालय में क्षेत्रीय पासपोर्ट प्राधिकरण
10. श्रम शक्ति मंत्रालय में इ०पी०एफ०ओ०
11. स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय में केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना
12. श्रम मंत्रालय में इएसआईसी के अस्पताल व डिस्पैन्सरी
13. पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय
14. शिक्षा विभाग, जो केन्द्रीय विश्वविद्यालय और केन्द्रीय विद्यालय देखता है।

दिनांक 25 मार्च 1988 के सरकारी संकल्प जिसकें अन्तर्गत निदेशालय का गठन गिया गया, में निम्नलिखित मुख्य प्रावधान हैं:

(i) शिकायत की गंभीरता को देखते हुए और शिकायत की सत्यता की पुष्टि करने के बाद ही शिकायत को स्वीकार

particular grievance has been allocated as per Allocation of Business Rules, 1961. As stated above, the Allocation of Business Rules are accessible in the public domain on the website of Cabinet Secretariat at http://cabsec.gov.in The Helpline Portal is integrated with the online Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS).

9.2 *The Public Wing of the Prime Minister's Office:*

The Public Wing of the PMO receives a large number of petitions which are given the name of public grievances though their nature varies from case to case. The petitions include requests for financial, medical aid, job placements, messages for various functions, suggestions for improving governance, etc. and grievances also. The petitions are properly segregated in the PMO and forwarded to the Ministries/ Departments concerned for necessary action. A few cases which deserve closer attention are pursued by the PMO, once again with the Ministry/Department concerned.

9.3 *The Directorate of Public Grievances, Cabinet Secretariat:*

Based on a review of the machinery for redress of public grievances in the Government of India made in 1987, the Government, *inter-alia,* decided to set up a new organization in the form of the Directorate of Public Grievances in the Cabinet secretariat. Accordingly, the Directorate of Public Grievances came into being with effect from 1April, 1988 with four Departments, which were more prone to public complaints, in its jurisdiction. Subsequently, some more Departments were added to the purview of the directorate. The Directorate is now looking into the grievances relating to 14 Departments/Organisations as follows:-

1. Ministry of Railways and its undertakings;
2. Departments of Posts;
3. Department of Telecommunications, including Mahanagar Telephone Nigam Ltd. (MTNL) and Videsh Sanchar Nigam Ltd;
4. Banking Division of the Department of Economic Affairs, including Public Sector Banks;
5. Insurance Division and national Savings Scheme Division of the Department of Economic Affairs, including Public Sector Insurance Companies viz LIC, GIC and their subsidiaries;
6. Ministry of Urban Affairs including DDA, CPWD and Directorate of Estates;
7. Ministry of Surface Transport and its undertakings;
8. Ministry of Civil Aviation including Airport Authority, Indian Airlines and Air India;
9. Regional Passport Authority under the Ministry of External Affairs;
10. Employees Provident Fund Organisations under the Ministry of Labour;
11. Central Government Health Scheme under the Ministry of Health and Family Welfare;
12. Employees State Insurance Corporation (ESIC) Hospitals and Dispensaries directly managed by ESIC under the Ministry of Labour;
13. Ministry of Petroleum and Natural Gas; and
14. Department of Education (Ministry of Human Resource Development) which covers Central Universities and Kendriya Vidyalayas;

The Government Resolution dated 25 March, 1988, setting up the Directorate contains the following important provisions:

(i) It will take up complaints after fully satisfying itself about the bonafides of the complaints and keeping in view the gravity of the subject matter of the grievance. In other words, the Directorate

किया जाएगा। यानि निदेशालय को एक ''ऐपेलेट बौडी'' के रूप में सृजित किया गया है जो चुनी हुई शिकायतों पर छानबीन भी करेगी, विशेषकर ऐसी शिकायतें जिनका निवारण नहीं हुआ है।

(ii) निदेशालय, के पास अधिकार हैं कि वह वांछित मंत्रालयों, विभागों से फाइलें/कागजात मंगवाकर देखे कि क्या शिकायत पर न्यायोचित व समदृष्टि से कार्यवाही हुई है, और क्या शिकायत पर अन्तिम निर्णय को उचित समय में सूचित किया गया है। निदेशानुसार निदेशालय द्वारा माँगीं गई फाइलें, मंत्रालयों को छ: सप्ताह में उपलब्ध करानी है।

(iii) जहाँ निदेशालय को यह संतुष्टि नहीं होती कि शिकायत का निवारण समदृष्ट व न्यायोचित तरीके से किया गया है, वहाँ वह उचित संस्तुतियॉ कर सकती है। इन संस्तुतियों को मंत्रालय द्वारा एक माह में कार्यान्वित करना होगा।

(iv) यदि शिकायत का निवारण मंत्री स्तर पर किया जा चुका है या यदि कोई मामला नीति सम्बन्धित है, तो उसे निदेशालय नहीं लेता। वह सेवा सम्बन्धित शिकायतों को भी स्वीकार नहीं करता। लेकिन यदि शिकायत सेवा निवृत्ति पर मिलने वाली ग्रैजयूटि आदि के सम्बन्धित हैं तो वह उन्हें कार्यवाही के लिए स्वीकार करता है। कॉन्ट्रेक्ट, या ऐसे मामलें जो कोर्ट में लम्बित हों या जिन पर 'क्वाजी जयूडिशियल' निर्णय लम्बित हो, उन्हें भी निदेशालय स्वीकार नहीं करता।

अत: निदेशालय केवल कुछ विशेष प्रकार के शिकायतों के लिए ही 'एपेलेट' प्राधिकारी के रूप में कार्य करता है। उसकी मुख्य जिम्मेदारी मंत्रालयों, विभागों में स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली है। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग नीति सम्बन्धित मार्गनिर्देशों के लिए नोडल प्राधिकारी है। वह विभाग मंत्रालयों में आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को सुदृढ़ बनाने के लिए निर्देश जारी करता रहेगा।

9.4 *पेंशन और पेंशन कल्याण विभाग:*

यह विभाग सेवा निवृत्ति से सम्बन्धित सभी मामलों पर नीति निर्धारण एजेन्सी है, और निवृत्ति से सम्बन्धित सभी शिकायतों का निवारण मॉनीटर करता है। वीआईपी संदर्भो के अलावा सभी शिकायतों को निवारण के लिए वांछित मंत्रालय भेज दिया जाता है क्योंकि पेंशन और अन्य सेवा निवृत्ति का भुगतान विकेन्द्रीकृत तरीके से किया जाता है। नीति सम्बन्धित केस ही विभाग द्वारा लिए जाते हैं।

was envisaged as an Appellate Body investigating grievances selectively and particularly those where a complainant has failed to get redress at the hands of the internal machinery and the hierarchical authorities.

(ii) The Directorate has authority to call for relevant files/papers from the Ministries/Departments concerned with a view to examining whether the grievance has been dealt with in a fair, objective and just manner and whether a decision containing reasons has been communicated to the complainant within a reasonable time. Under the existing instructions, reports/files called for by the Directorate from the Ministries are required to be furnished by them within a period of six weeks.

(iii) Where the Directorate is satisfied that the grievance has not been dealt with in a fair, just and objective manner, it makes suitable recommendations for consideration and adoption by the concerned Ministries/Departments. The recommendations made by the Directorate are required to be implemented within a period of one month.

(iv) The Directorate does not concern itself with policy matters or where a grievance has already been disposed of at the level of Minister. It also does not entertain grievances relating to service matters (excluding those relating to payment of terminal benefits like gratuity, provident fund, etc.), commercial contracts or cases which are subjudice or where quasi-judicial procedures are prescribed for decision making.

The Directorate is expected to act as an appellate body investigating only selected grievances. The main responsibility in the sphere of redress of public grievances continues to be with the internal machinery set up in the various Ministries/Organisations. The Department of Administrative Reforms and Public Grievances continues to function as the nodal agency for issue of policy guidelines and instructions for strengthening the internal machinery in the government Departments.

9.4. *The Department of Pensions and Pensioners' Welfare:*

The Department of Pensions and Pensioners' Welfare, being a policy formulation agency for all matters pertaining to pensions and retirement benefits of government officials, handles all grievances pertaining to their retirement benefits. All grievances received, except VIP references, are transferred to the Ministry/Department concerned for setting the grievance since the payment of pensions and retirement dues is de-centralized. The Department takes up only those cases wherein any policy issue is involved.

संयुक्त सचिव व उससे उच्चपदों पर अधिकारियों के लिए शिकायत निवारण प्रणाली

FRAMEWORK FOR REDRESS OF GRIEVANCE FOR OFFICERS OF THE LEVEL OF JOINT SECRETARY AND ABOVE

अध्याय - 2

संयुक्त सचिव व उससे उच्चपदों के अधिकारियों की शिकायतों के निवारण के लिए प्रणाली

सं 501/2/8/2004-सी.ए.वी

मंत्रीमंडल सचिवालय

राष्ट्रपति भवन

दिनांक: 13 अगस्त, 2004

विषय: संयुक्त सचिव तथा उससे उच्च स्तर के अधिकारियों की शिकायतों के निवारण के लिए स्थायी समिति का गठन

प्रधानमंत्री के अनुमोदन से यह निर्णय लिया गया है कि शिकायत निवारण प्रणाली में सुधार लाने के सुझाव देने के लिए एक स्थायी समिति का गठन किया जाए। यह समिति ऐसे सभी संयुक्त सचिव और उससे उच्च स्तर के, जो कि केन्द्र सरकार मंत्रालयों और विभागों और संस्थाओं या उनके अधीनस्थ सार्वजनिक क्षेत्र व संस्थाओं और स्वायत्त निकायों में कार्यरत हैं। स्थायी समिति राज्य सरकारों में भी तैनात इसी स्तर के अधिकारियों से भी परस्पर संवाद करेगी जिनकी शिकायतों के निवारण का कार्य पूरी तरह से केन्द्र सरकार के अधिकार क्षेत्र में आता है।

2. स्थायी समिति का संघटन निम्नलिखित होगा:-

   (क) मंत्रीमंडल सचिव

   (ख) प्रधानमंत्री के मुख्य सचिव

   (ग) सचिव, कार्मिक तथा प्रशिक्षण विभाग

3. समिति अपनी कार्य व्यवस्था और प्रक्रिया स्वयं निर्धारित करेगी। समिति को प्रशासनिक सेवा कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग द्वारा दी जाएगी।

4. स्थायी समिति कार्य की मुख्य प्रणाली संलग्न है।

हस्ता०

(राजीव रंजन)

निदेशक

दूरभाष: 23792018

सेवा में

स्थायी समिति के सभी सदस्यों को

CHAPTER – 2

Framework for Redress of Grievance for Officers of the level of Joint Secretary and Above

No.201/2/8/2004-C.A.V

CABINET SECRETARIAT

RASHTRAPATI BHAWAN

Dated the 13rd August, 2004

Subjects:- Constitution of a Standing Committee in respect of grievances of officers of the level of Joint Secretary and above.

It has been decided, with the approval of the Prime Ministers to constitute a standing committe to suggest systemic changes to improve the dressmechanism. For this purpose, the Standing committee would interact with officers of the level of joint Secretary and above, working in the Central Government Ministries/Departments/ Offices as well as PSUs and Autonomous Organisations under their control regarding their specific grievances. The Standing Committee would also interact with officers of corresponding levels working in the State Governments regarding such grievances, the redress of which comes exclusively under the domain and the authority of the Central Government.

2. The composition of the Standing Committee shall be as follows:

   i. Cabinet Secretary

   ii. Principal Secretary to Prime Minister

   iii. Secretary, Department of Personnel & Training

3. The committee shall be free to determine its own system and procedure and shall be serviced by the Department of Personnel and Training.

4. The broad frame work within which the Standing Committee shall function is enclosed.

Sd/-

(Rajeev Ranjan)

Director

Tel.: 2-3792018

To

All Members of the Standing Committee.

शिकायत निवारण पर स्थायी समिति कीः कार्य प्रणाली

(i) मुख्यतः समिति की जिम्मेदारी होगी कि शिकायत निवारण व्यवस्था में सुधार लाने के सुझाव दें। विशेष शिकायतों पर समिति ऐसे अधिकारियों से परस्पर संवाद करेगी जिनकी शिकायतों से व्यवस्था में कमज़ोरी उजागर होती हो। उसके बाद समिति उस कमजोरी को सुधारने के लिए सुझाव देगी। उद्‌देश्य यह है कि उपलब्ध व्यवस्था प्रभावी और जवाबदेय हो।

(ii) सामान्यतः समिति सप्ताह में एक बार अपनी बैठक बुलाएगी जिसमें प्राप्त शिकायतों पर विचार किया जाएगा।

(iii) जहाँ तक केन्द्रीय सरकार में संयुक्त सचिव और उससे उच्च स्तर का प्रश्न है, समिति सेवा संबन्धित सभी मामलों पर शिकायतों को स्वीकार करेगी। जहाँ आवश्यक हो समिति अधिकारी को बुलाकर परस्पर संवाद भी कर सकती है।

(iv) राज्य सरकारों में उसी स्तर के अधिकारियों के सम्बन्ध में समिति केवल ऐसी शिकायतों का निवारण करेगी जिन पर अन्तिम निर्णय केन्द्र सरकार का हो।

(v) अनुशासनिक कार्यवाही और कोर्ट में लम्बित मामलों पर शिकायतों पर समिति विचार नहीं करेगी।

(vi) सभी शिकायतों को सचिव कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग के नाम से भेजा जाएगा।

(vii) सचिव (कार्मिक) प्रत्येक शिकायत को पहले देखेंगे और निर्णय लेगें कि समिति के क्षेत्र में वह आती है या नहीं। फिर भी इस मामले पर अन्तिम निर्णय समिति का ही होगा।

(viii) समिति शिकायत करने वाले अधिकारी से कोई सीधा पत्राचार नहीं करेगी और न ही उसे कोई उत्तर भेजेगी।

(ix) यह कार्य विभागों के सामान्य कार्यो के अन्तर्गत होता रहेगा। समिति उपलब्ध सरकारी निर्णय व्यवस्था को प्रतिस्थापित सपलान्ट नहीं करेगी। वह

(क) जहाँ–जहाँ विलम्ब देखा या पाया जाता है वहाँ निर्णय करके शीघ्र कराने में मद्‌द करेगी।

(ख) ऐसे सभी नियम या आदेश, जो बाधक बन रहे हों, या जो विशेष रूप से कष्टदायी हों और कोई उद्‌देश्य पूरा न कर रहे हों, उन्हें रद्‌द कराएगी।

(ग) अधिकारियों की शिकायतों के कारणों में सुधार करवाएगी जिससे भविष्य में शिकायत खड़ी ही न हो।

<u>Standing Committee on Redress of Grievances : Operational Framework</u>

(i) The committee would be primarily responsible for suggesting systemic changes in the grievance redress mechanism. It would also interact with officers on their specific grievances to identify the weaknesses in the existing grievance refress mechanism and thereafter make specific suggestions for removing such weaknesses and effecting cutiable systemic changes. The intention is to make existing mechanixm effective and responsive.

(ii) The Committee shall ordinarily meet once every week to consider the grievances received.

(iii) The Committee shall entertain grievances relating to the entire range of service matters and conditions in so far as officers of JS level and above working in the Central Government are concerned. Wherever considered necessary, the committee shall grant a personal hearing to the aggrieved oficer.

(iv) AS regards officers of corresponding levels working int he State Governments, the Committee shall entertain only such grievances in respect of which the final decision lies with the Central Government.

(v) The Committee, however, shall not consider grievances relating to matters which are *sub judice* or form part of a disciplinary proceeding.

(vi) All grievances shall be addressed to Secretary Dept. of personnel & Training and contain such information as may be preseribed and necessary.

(vii) Secretary (Personnel) shall carry out an initial examination of every grievance received on behalf of the Committee and see if it falls within the purview of the Committee. However, the final decision, as to whether or not a grievance is to be considered, shall lie with the Committee.

(viii) The Committee shall not enter into any correspondence with the aggrieved or to send a reply in respect of grievances received.

(ix) This will continue to be done as under the normal functioning of the Departments. The Committee thus shall not replace or supplant the established mechanisms for decision making in the Government. It shall

- (a) facilitate or expedite decision making wherever delays are noticed;
- (b) get such rules and executive instructions revoked or modified as are proving unduly cumbersome or harsh or are not servint the purpose for which these were framed ; and
- (c) identify basic causes of officers grievances and direct taking of such measures as would ensure that grievances do not arise in the first instance.

सं. 501/2/8/2004-सी.ए.वी.
मंत्रिमंडल सचिवालय
राष्ट्रपति भवन

नई दिल्ली, 16 जून, 2008

विषय : संयुक्त सचिव और इसके ऊपर के स्तर के अधिकारियों की शिकायतों से संबंधित स्थायी समिति।

संयुक्त सचिव और इसके ऊपर के स्तर के अधिकारियों की शिकायतों का निवारण करने के लिए एक स्थायी समिति का गठन किया गया था। इस संबंध में श्री बी.के. चतुर्वेदी, पूर्व मंत्रिमंडल सचिव के दिनांक 22.7.2004 के समसंख्यक अ.शा. पत्र का अवलोकन किया जाए।

2. प्रधानमंत्री के अनुमोदन से अब यह निर्णय लिया गया है कि केन्द्रीय स्टाफ संबंधी स्कीम के अंतर्गत सूचीकरण से संबंधित मुद्दे, अभियोजन की स्वीकृति हेतु प्रस्ताव और राज्य सरकारों के कार्यक्षेत्र के अंतर्गत आने वाले मामलों सहित अनुशासनिक/सतर्कता कार्रवाईयों के विरूद्ध अभ्यावेदन शिकायत संबंधी स्थायी समिति द्वारा नहीं लिए जाएंगे।

(वी.पी. अरोड़ा)
अवर सचिव, भारत सरकार
दूरभाष : 23014378

श्रीमती रजनी राजदान
सचिव
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

No. 501/2/8/2004-CA.V
CABINET SECRETARIAT
RASHTRAPATI BHAWAN

New Delhi, the 16th June 2008

Subject : Standing Committee in respect of grievances of officers of the level of Joint Secretary and above.

A Standing Committee was constituted to redress the grievances of officers of the level of Joint Secretary and above. In this connection, D.O letter of even number dated 22.7.2004 from Shri B.K. Chaturvedi, Former Cabinet Secretary may please be referred to.

2. It has now been decided with the approval of the Prime Minister that issues related to empanelment under the Central Staffing Scheme; representations against disciplinary/vigilance proceedings including proposals for sanction of prosecution and matters which are in the domain of State Governments, will not be taken up by the Standing Committee on grievances.

(V.P. Arora)
Under Secretary to Govt. of India
Tele: 23014378

Smt. Rajni Razdan
Secretary
Department of Administrative Reforms and Public Grievances.

भारत सरकार में संयुक्त सचिव और उससे ऊपर के स्तर के अधिकारियों के सेवा संबंधी मामलों से संबंधित शिकायतों के संदर्भ में स्थायी समिति को अभ्यावेदन देने हेतु प्रपत्र

1.	नाम	:
2.	पदनाम और कार्यालय का पता	:
3.	केन्द्रीय सरकार मंत्रालय/विभाग/राज्य सरकार/ संघ-शासित प्रशासन जिसके अधीन इस समय कार्यरत है।	:
4.	सेवा संवर्ग का नाम जिससे वे संबंध रखते है/रखती है	:
5.	वर्तमान ग्रेड	:
	ग्रेड में प्रवेश का वर्ष	:
6.	शिकायत का स्वरूप	:
7.	अधिकारी जो शिकायतों से संबंध रखते हैं	:
8.	शिकायत का संक्षिप्त विवरण	:
9.	अधिकारी द्वारा शिकायत के निवारण हेतु संपर्क किए गए संबंधित अधिकारी का नाम एवं पदनाम	:
10.	प्राप्त उत्तर का विवरण यदि कोई हो	:
11.	विशेष बिंदु जिसका निवारण अधिकारी चाहता है	:
12.	क्या वे इस मामले पर किसी न्यायालय अथवा अधिकरण में गए हैं/गई हैं?	:

Proforma for making a representation to Standing Committee in respect of grievances related to service matters of officers of the level of Joint Secretary and above in Government of India

1. Name :

2. Designation and Office Address :

3. Central Governmenet Ministry/Department/State Government/ UT Administration under which Presently serving :

4. Name of the service cadre to which he/she belongs :

5. Present Grade :

   Year of Entry in the Grade :

6. Nature of the Grievance :

7. Authorities who are concerned with the grievances :

8. Brief Description of Grievance :

9. Name and Designation of the Concerned authority approached By the Officer for redress of this grievance :

10. Details of response Received, if any. :

11. Specific points on which the officer is seeking redress :

12. Has he moved any Court or Tribunal on this matter ? :

मै एतद्द्वारा पुष्टि करता/करती हूँ कि मेरी जानकारी और विश्वास के अनुसार उपर्युक्त विवरण सही है।

अधिकारी के हस्ताक्षर

स्थान :

दिनांक :

नोट : स्थायी समिति केवल उन शिकायतों पर विचार करेगी जहाँ पीड़ित अधिकारी ने अपनी शिकायत को संबंधित अधिकारी के साथ उठाया हो और या तो पीड़ित अधिकारी को 3 महीने की अवधि के अन्दर कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो अथवा पीड़ित अधिकारी संबंधित अधिकारी या अपीलीय प्राधिकारी के उत्तर से संतुष्ट न हो।

I hereby confirm that the above statement is true to the best of my knowledge and belief.

Signature of the Officer

Place:

Date:

NOTE: The Standing Committee shall consider only those grievances where the aggrieved officer has taken up his/her grievance with the concerned authorities and either the aggrieved officer has not received any response within a period of 3 months or the aggrieved officer is not satisfied with the response of the concerned authority or the appellate authority.

शिकायत निवारण संबंधी दिशा-निर्देश
GUIDELINES ON GRIEVANCE REDRESS

अध्याय - 3

सं. 1/पी एल सी वाई/पी जी-88 (7)

भारत सरकार

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय

(प्रशासनिक सुधार तथा लोक शिकायत विभाग)

सरदार पटेल भवन
संसद मार्ग, नई दिल्ली,
दिनांक : 1 मार्च, 1988

कार्यालय ज्ञापन

विषय : लोक शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करना।

अधोहस्ताक्षरी को यह कहने का निदेश हुआ है कि कुछ समय से सरकार प्रशासन को जनता की आवश्यकताओं के अनुसार उत्तरदायी बनाने के लिए आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करने के लिए एक डिजाइन पर विचार कर रही है। ध्यानपूर्वक विचार करने के बाद राष्ट्रपति जी ने यह निर्णय लिया है कि प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/स्वायत्त संगठनों में आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र का निम्नलिखित तरीके से गठन किया जाए:-

I. ऐसा दिन निश्चित करना जिस दिन कोई बैठक न रखी जाए

(i) केन्द्रीय सचिवालय में सप्ताह में प्रत्येक बुधवार को ऐसा दिन निश्चित किया जाएगा जिस दिन कोई बैठक आयोजित नहीं की जाएगी। इसी दिन के तीन घंटे (10 बजे से 1 बजे तक) शिकायतों के निवारण के लिए अलग रखे जाएं और उस समय उप-सचिव और उससे ऊपर के स्तर के सभी अधिकारी अपने कार्यालयों में उपस्थित रहेंगे और लोक शिकायतें प्राप्त करेंगे और उन्हे सुनेंगे। किसी भी बुधवार को अंत: मंत्रालयीन बैठकें न रखी जाएं। लेकिन ऐसी अंत: मंत्रालयीन बैठकों, जिन्हें स्थगित नहीं किया जा सकता, का समय बुधवार को 1 बजे के बाद नियत किया जाए।

(ii) सभी मंत्रालय/विभाग अपनी स्थानीय आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए अपने अधीनस्थ/संलग्न क्षेत्रीय कार्यालयों के लिए सप्ताह का एक दिन निर्दिष्ट करें, जिस दिन कोई बैठक न की जाए। उस दिन के तीन घंटे लोक शिकायत प्राप्त करने और सुनने के लिए निश्चित किये जाएं।

(iii) उन मामलों को छोड़कर इन अनुदेशों को अनिवार्यत: पालन किया जाएगा, जिनमें अधिकारी को संसदीय कार्य से बुधवार को 10 बजे से 1 बजे के बीच कार्यालय से बाहर जाना हो या उन मामलों में जिनमें अत्यावश्यक आंतरिक बैठकों को लंबित नहीं किया जा सकता हो यदि किसी अधिकारी को इन घंटों के दौरान अपरिहार्य कारणों से अपने कार्यालय से बाहर रहना आवश्यक हो तो वह बुधवार को किसी अन्य समय तीन घंटे इसके लिए अलग रख सकता है। मंत्रालय/विभाग के सचिव को यथाशीघ्र अनुसूची में परिवर्तन की सूचना दी जाए।

II. निर्णय लेने की प्रक्रिया में शिकायत निवारण प्रणाली का एकीकरण

(i) प्रत्येक मंत्रालय/विभाग के प्रत्येक स्तर के अधिकारियों को प्रत्येक मामले पर उचित, निष्पक्ष और न्यायपूर्ण ढंग से कार्रवाई करनी चाहिए।

(ii) बैठक-विहीन दिवस इसलिये निर्धारित किया गया है ताकि प्रत्येक अधिकारी खुद एक शिकायत निवारण एजेंट के रूप में कार्य कर सके। शिकायतों को निम्नलिखित दो श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है:

(क) निर्णय में विलम्ब अथवा किसी नीति के त्रुटिपूर्ण क्रियान्वयन से उत्पन्न शिकायत; और

(ख) ऐसी नीति से उत्पन्न व्यवस्थित शिकायत जिसमें संशोधन की आवश्यकता है।

CHAPTER - 3

No. 1/PLCY/PG-88(7)

Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions
(Department of Administrative Reforms and Public Grievances)

…….

Sardar Patel Bhawan,
Sansad Marg, New Delhi,
Dated the 1st March, 1988.

OFFICE MEMORANDUM

Sub:-Strengthening of Machinery for Redressal of Public Grievances.

The undersigned is directed to state that the Government has been considering for some time a design to strengthen the machinery for internal grievances redressal in order to make the administration more responsive to the needs of the people. After careful consideration, the President is pleased to decide that the internal Grievance Redressal Machinery in each Ministry/Department/Public Sector Undertaking/ Autonomous Organisations may be set up as under:-

I. Meetingless Day

(i) Every Wednesday of the week shall be observed as a meetingless day in the Central Secretariat. Three hours (1000 hrs. to 1300 hrs.) on this day may be set apart for grievance redressal when all officers of the level of Deputy Secretary and above will remain in their offices and will receive and hear public grievances. No inter-ministerial meetings will be scheduled on a Wednesday. However, intra-ministrial meetings, which cannot be postponed, may be fixed on Wednesday after 1300 hrs.

(ii) All Ministries/Departments may also designate one day of the week as a meetingless day for their Subordinate/Attached/Field offices keeping in view their local requirements. Three hours on that day may be earmarked for receiving and hearing public grievances.

(iii) These instructions will be invariably observed except in cases where Parliamentary business requires an officer to be away from his office on Wednesday between 1000 hrs. to 1300 hrs. or in cases where urgent internal meetings cannot be delayed. In case an officer is required to be away from his office unavoidably during these hours, he may set apart three hours at any other time on Wednesday. The Secretary of the Ministry/Department may be apprised of the change in the schedule as soon as possible.

II. Integration of Grievance Redressal System into the decision-making process

(i) Officers in each Ministry/Department at each level should deal with every matter in a fair objective and just manner.

(ii) The meetingless day has been prescribed to enable each officer to function as his own grievance redress agent. Grievance can be classified into two categories.

(a) in the case of a grievance arising out of delay in decision or faulty implementation of any policy; and

(b) a systemic grievance arising out of the policy itself requiring modification of the policy

अत: शिकायतों के सावधानीपूर्वक विश्लेषण और मूल्यांकन से न केवल समस्या-क्षेत्रों की पहचान हो सकेगी बल्कि शिकायत के निवारण तथा निर्णय लेने की नीति तैयार करने की प्रक्रिया को एकीकृत किया जा सकेगा।

III. शिकायत अधिकारी

(i) प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/स्वायत्त संगठन एक पूर्ण-कालिक शिकायत अधिकारी को नामनिर्दिष्ट करें जिसे निदेशक (शिकायत) के रूप में जाना जाएगा। यह अधिकारी निदेशक/उप सचिव (अथवा समतुल्य) रैंक से कम रैंक का नहीं होना चाहिए और उसके दृष्टिकोण और कार्य के लिए उसकी उपयुक्तता के सावधानीपूर्वक मूल्यांकन के आधार पर उसका चयन किया जाना चाहिए।

(ii) निदेशक (शिकायत) शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया में सक्रिय रूप से भाग लेगा। प्रत्येक मंत्रालय/विभाग सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/स्वायत्त संगठन निदेशक (शिकायत) के लिए एक कार्य-चार्ट तैयार कर सकते हैं। (उदाहरणस्वरूप एक कार्य-चार्ट अनुबंध में प्रस्तुत है।)

(iii) निदेशक (शिकायत) को तीन महीने से अधिक समय से लंबित शिकायतों से संबंधित फाइल/कागजात मंगवाने और मंत्रालय/विभाग के सचिव या विभाग/संगठन के प्रमुख के अनुमोदन से उस पर निर्णय लेने का अधिकार है। वह पीड़ित पक्ष को अंतिम निर्णय की सूचना भी दे सकता है।

IV. कर्मचारी-व्यवस्था और नियंत्रण

(i) निदेशक (शिकायत) और उसके कर्मचारियों का चुनाव मंत्रालय/विभाग के कर्मचारियों की मौजूदा संख्या में से पुन: तैनाती के माध्यम से किया जा सकता है। किसी भी मंत्रालय/विभाग में शिकायत सैल के गठन के लिए किसी नए पद का सृजन नहीं किया जाएगा।

(ii) निदेशक (शिकायत) सीधे संगठन के सचिव/प्रमुख को रिपोर्ट करेगा। उस विषय के अधिकारियों के साथ उसके संबंधों की सीमा स्पष्ट रूप से निश्चित की जाए। उसके कारगर कार्य निष्पादन के लिए आवश्यक प्रक्रिया का भी स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाए।

V. ये अनुदेश बुधवार 2 मार्च, 1988 से प्रभावी होंगे। सभी मंत्रालयों/विभागों से अनुरोध है कि वे इन निर्णयों को लागू करें और इस विभाग को 15 मार्च, 1988 तक इस संबंध में रिपोर्ट दें।

कृपया इस ज्ञापन की प्राप्ति की सूचना दें।

हस्ता०/-
(अविनाश कुमार)
निदेशक

A careful analysis and appreciation of the grievances should, therefore, not only lead to identifying problem-areas but also enable integration of the redressal of the grievance into the process of decision making policy formulation.

III. Grievance Officer

(i) Each Ministry/Department/Public Sector Undertaking/Autonomous Organisation may designate a full time Grievance Officer, known as the Director of Grievances. This Officer may be of the rank of not less than a Director/Deputy Secretary (or equivalent) and should be selected on the basis of a careful assessment of his aptitude and suitability for the job.

(ii) The Director of Grievances will be actively involved in the process of dealing with grievances.

Each Ministry/Department/Public Sector Undertaking/Autonomous Organisation may formulate a job-chart for the Director of Grievances. (A suggested job-chart is placed at Annexure)

(iii) The Director of Grievances will be vested with powers to call for files/papers connected with grievances pending for more than three months and to take a decision thereon with the approval of the Secretary of the Ministry/Department or Head of the Department/Organisation. He may also communicate the final decision to the aggrieved party.

IV. Staffing and Control

(i) The Director of Grievances and his staff may be selected out of the existing staff strength of the Ministry/Department through re-deployment. No new posts shall be created for setting up the Grievances Cell in any Ministry/Department.

(ii) The Director of Grievances shall report directly to the Secretary/Head of the Organisation. His relationship with the line-functionaries may be clearly defined. The procedures necessary for his effective performance may also be clearly indicated.

V. These instructions will come into force with effect from Wednesday, the 2nd March, 1988. All Ministries/ Departments are requested to implement these decisions and report in this regard to this Department latest by 15th March, 1988.

Hindi version of this Office Memorandum follows.

The receipt of this memorandum may kindly be acknowledged.

Sd/-
(Avinash Kumar)
Director

मंत्रालयों/विभागों/संगठनों में निदेशक (शिकायत) के लिए नमूना कार्य-विवरण

1.	कार्य का नामः	निदेशक (शिकायत)
2.	किसके प्रति उत्तरदायी है:	संगठन के सचिव/प्रमुख
3.	मुख्य क्रियाकलापः	*निर्णय देना* : निदेशक (शिकायत) तीन माह से अधिक समय से लंबित शिकायतों पर निर्णय लेगा। पीड़ित (शिकायतकर्त्ता) पक्षकार जो अधीनस्थ/संबंध कार्यालयों द्वारा किए गए निवारण से संतुष्ट नहीं हैं वे निदेशक (शिकायत) से निर्णय के लिए संपर्क कर सकते हैं। संगठन के सचिव/प्रमुख के परामर्श से निदेशक (शिकायत) फाइल/कागजात मंगवा सकता है यदि वह ऐसा करना उचित समझे। सभी निर्णय उस मंत्रालय/विभाग या संगठन के प्रमुख का अनुमोदन प्राप्त करने के बाद लिए जाएंगे जिनके प्रति निदेशक (शिकायत) उत्तरदायी है। *प्रबन्धन सूचना प्रणाली* : वह प्रबन्धन सूचना प्रणाली स्थापित करेगा और ऐसी प्रक्रिया विकसित करेगा जो लोक शिकायतों और उनके निवारण के लिए आवश्यक हो। प्रबन्धन सूचना प्रणाली व्यापक और पूरी समयावधि के लिए सार्थक आंकड़े तैयार करने में सक्षम होनी चाहिए। *समीक्षा और विश्लेषण* : प्रबन्धन सूचना प्रणाली के माध्यम से निदेशक (शिकायत) को उपलब्ध कराए गए आंकड़ों के आधार पर निदेशक बार-बार शिकायत वाले क्षेत्रों की पहचान करेगा, विचाराधीन मामलों का विश्लेषण करेगा, व्यवस्था/प्रक्रिया संबंधी ऐसे सुधारों के लिए, जहां कहीं आवश्यक हो, उपयुक्त अध्ययन करने का सुझाव देगा, जिनके कारण ऐसी नीतियों/प्रक्रियाओं की समीक्षा की जा सकती है, जिनकी पहचान शिकायत के स्रोत के रूप में की गई है। वह सम्बद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों में शिकायत तंत्र का नियमित रूप से निरीक्षण करेगा और शिकायत के सही निपटान के मूल्यांकन को ध्यान में रखते हुए यादृच्छिक रूप से नमूने लेगा। वह वार्षिक रिपोर्ट तैयार करेगा जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, सभी स्तरों पर निर्धारित उत्तरदायित्वों और जवाबदेही का उल्लेख किया जाएगा।

टिप्पणी : यह कार्यचार्ट का मात्र एक सामान्य विवरण है। मंत्रालय/विभाग/संगठन विस्तृत कार्य विवरण तथा निदेशक (शिकायत) की शक्तियों और उत्तरदायित्व का विवरण तैयार करेंगे। सूचना प्रदान करने की आवश्यक प्रक्रिया और निदेशक (शिकायत) और अन्य संबंधित अधिकारियों के बीच पारस्परिक कार्यों का स्पष्ट रूप से उल्लेख भी किया जाना चाहिए।

Specimen job-description for the Director of Grievances in Ministries/Departments/ Organisations

1. Job Title: Director of Grievances

2. Responsible to: Secretary/Head of the Organisation

3. Main activities: *Decision making:* The Director of Grievances will take decisions on grievances which are pending for more than three months. Aggrieved parties who are not satisfied with redressal in subordinate/attached formation can approach Director of Grievances for a decision. In consultation with Secretary/Head of the Organisation, Director of Grievances can call for files/papers, if he feels so justified. All decisions on grievances will be taken after obtaining the approval of Secretary of the Ministry/Department or Head of the Organisation to whom Director of Grievances is responsible.

   Management Information System: He will set up Management Information System (MIS) and evolve procedures which are necessary for monitoring the public grievances and their redressal. The MIS should be comprehensive and capable of generating meaningful data over a period of time.

   Review and analysis: One the basis of the data made available to him through the MIS, the Director will identify areas of recurring grievances, analyse underlying cases, suggest commissioning of appropriate studies, where necessary, for systemic/ procedural corrections, cause review of policies/procedures which are identified as sources of grievances. He should regularly inspect grievance machinery in attached/subordinate formations and undertake random sampling with a view to evaluating the quality of disposal of the grievances. He will prepare an annual report which would inter-alia, highlight responsiveness and accountability achieved at all levels.

Note: This is only general description of job chart. The Ministries/Department/Organisation wil spell out a detailed job description as well as powers and responsibilities of the Director of Grievances. The procedure necessary for flow of information and interaction between the Director of Grievances and line functionaries should also be clearly indicated.

सं. 394739/पालिसी/पी जी-88 (7)-खंड III

भारत सरकार

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

सरदार पटेल भवन,
संसद मार्ग, नई दिल्ली
दिनांक : 29 नवम्बर, 1988

कार्यालय ज्ञापन

विषय : लोक शिकायतों का शीघ्र निवारण-सरकारी कार्यालयों की गतिविधियों को बढ़ाने की आवश्यकता।

यह देखा गया है कि मंत्रालयों/विभागों, उनके सम्बद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों और विशेष रूप से फील्ड कार्यालयों से व्यवहार करते समय सामान्य व्यक्ति को विभिन्न प्रकार की कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है जिनसे उपयुक्त उपचारात्मक उपायों को अपनाकर बचा जा सकता है:

1. कार्यालय-प्रमुख और अन्य अधिकारी किसी अन्य आवश्यक कार्य का बहाना करके जनता के साथ बैठक करने के लिए नियत किए गए दिन में भी उपलब्ध नहीं होते हैं।
2. अधिकारी कार्यालय समय का अनुपालन नहीं करते हैं और कार्य के घंटों में कार्यालय में उपलब्ध नहीं होते हैं तथा यहां तक कि पहले से मिलने के लिए निर्धारित किए गए समय पर भी नहीं मिलते हैं। कभी-कभी वैयक्तिक सहायकों को भी यह जानकारी नहीं होती है कि अधिकारी कब उपलब्ध होंगे जिसके परिणामस्वरूप आगुन्तकों को अनिश्चित समय तक प्रतीक्षा करनी पड़ती है जिससे उन्हें बहुत अधिक असुविधा का सामना करना पड़ता है।
3. वैयक्तिक स्टाफ और कनिष्ठ कर्मचारी अपनी व्यक्तिगत बातचीत में टेलीफोनों को व्यस्त रखते हैं जिसके परिणामस्वरूप सरकारी फोन व्यस्त रहते हैं और जनता का अधिकारियों से फोन पर संपर्क नहीं हो पाता है।
4. लोक कर्त्तव्यों का निष्पादन करते समय सरकारी कर्मचारी कभी-कभी रूखा व्यवहार करते हैं और लोक सेवक के रूप में कार्य करने के स्थान पर वे प्राय: अधिकार का प्रदर्शन करते हैं।
5. अधिकारी द्वारा अनुमोदित करने के पश्चात् पत्रों के स्वच्छ टंकण में बहुत अधिक समय लगता है जिसके परिणामस्वरूप आवेदनों/याचिकाओं के उत्तर में विलम्ब होता है।
6. कभी-कभी याचिकाकर्त्ता को स्पष्ट निर्णय की सूचना नहीं दी जाती है और जब कभी निर्णयों में त्रुटियों का उल्लेख किया जाता है तो संबंधित अधिकारियों द्वारा उसका उत्तर देने में पर्याप्त समय लिया जाता है।
7. याचिका को अस्वीकार करते समय उस नियम/उन नियमों का उल्लेख नहीं किया जाता है जिसके आधार पर याचिका अस्वीकृत की गई है जिसके परिणामस्वरूप याचिकाकर्त्ता को निर्णय के आधार की जानकारी नहीं मिल पाती है। यदि निर्णय नकारात्मक होता है तो यह शिकायत का रूप ले सकता है।
8. यदि किसी छोटे अधिकारी के विरुद्ध बड़े अधिकारियों को शिकायत की जाती है तो उच्च अधिकारियों में उनका बचाव करने की प्रवृत्ति होती है।
9. जनसामान्य से प्राप्त विभिन्न अनुरोधों पर कार्रवाई करने/उत्तर देने के लिए समय-सीमा निर्धारित नहीं की गई है जिसके परिणामस्वरूप आम आदमी को अपने अनुरोध पर कार्रवाई/उत्तर के लिए अनिश्चित समय तक प्रतीक्षा करनी पड़ती है। इससे प्राय: सरकार के विरुद्ध शिकायत की भावना उत्पन्न होती है।

No. 394739/PLCY/PG-88(7)-Vol. III
Government of India
Department of Administrative Reforms and Public Grievances

Sardar Patel Bhavan,
Sansad Marg, New Delhi
Dated: 29th November, 1988

OFFICE MEMORANDUM

Subject:— Need to tone up the functioning of Government Offices-Prompt Redressal of Public Grievances.

It has been observed that while interacting with the Ministries/Departments, their attached and subordinate offices and particularly the field offices, the common man faces various type of difficulties, which perhaps can be avoided by taking suitable remedial measures. Some of these difficulties are indicated below:-

1. The head of office and other officers are not available even on the day fixed for meeting the public on the plea of other urgent work.
2. Officers do not adhere to office timings and are not available during the working hours and even at the appointed time when an appointment has already been fixed. Sometimes even PAs are not aware as to when the officers will be available with the result that visitors have to wait indefinitely causing them much inconvenience.
3. Personal staff and junior officials keep the phones busy with their personal conversation with the result that officials' phones are kept engaged and the public cannot have access to offices on telephone.
4. While performing public duties, Government servants are sometimes discourteous and, instead of functioning as public servants, they often display a show of authority.
5. There is a long time-gap in fair typing of the letters after approval by an officer with the result that the replies to applications/petitions are delayed.
6. Sometimes clear-cut decisions are not communicated to the petitioner, and whenever deficiencies in the decisions are pointed out, considerable time is taken in replying to the same by the concerned officers.
7. While rejecting the petition, the Rule(s), if any under which the same has been rejected is/are not indicated with the result that the petitioner does not know the basis of the decision and, in case of negative decision, may harbour a sense of grievance.
8. There is tendency to shield the lower officials when any complaint is made against them to higher officers.
9. Time-limits have not been fixed for action/reply on various requests received from the members of the public with the result that the common man has to wait indefinitely for action reply on his request. This often leads to a sense of grievance against the Government.

जबकि कुछ समस्याएं अपर्याप्त पर्यवेक्षणीय नियंत्रण, कार्यालयों और प्रक्रियाओं का अनुपालन करने में अनुशासन की कमी से संबंधित होती हैं, वहीं कुछ और समस्याएं अधिकारियों के जनता से व्यावहारिक संबंध के बारे में होती है। अनुरोध है कि सरकारी कार्यालयों की कार्य प्रणाली में सभी स्तरों पर पाई जाने वाली त्रुटियों को दूर करने के प्रयास किए जाने चाहिए ताकि सरकारी कार्यालयों की कार्य प्रणाली में सकारात्मक सुधार हो और उन कठिनाइयों को कम किया जा सके जिनका सामना आम आदमी करता है और उनकी शिकायतों का निपटान शीघ्रता और सहानुभूतिपूर्वक किया जा सके। इसे "एक उत्तरदायी प्रशासन"–20 सूत्री कार्यक्रम, 1986 का सूत्र 20, लोक शिकायतों पर शीघ्रतापूर्वक और सहानुभूतिपूर्वक ध्यान दिया जाना इसका महत्वपूर्ण भाग है के अंतर्गत अनुस्मारक समझा जाए।

इस संबंध में की गई कार्रवाई की सूचना इस विभाग को यथा समय दी जाए।

हस्ता०/–
(रवि कान्त चोपड़ा)
अवर सचिव, भारत सरकार

सेवा में,

सभी मंत्रालय/विभाग

While some of the difficulties relate to inadequate supervisory control, lack of discipline in the offices and observance of procedures, a few relate to beheavioural approach of the officers towards the public. It is requested that an all out effort should be made to remedy the deficiencies in working of Government offices at all levels so that there is positive improvement in functioning of Government offices and the difficulties faced by common man are mitigated and his grievances attended to promptly and sympathetically. It may be recalled that under "A Responsive Administration"—Point 20 of the Twenty point Programme, 1986, prompt and sympathetic attention to public grievances is an important ingredient.

Action taken in this regard may be intimated to this Department in due course.

Sd/-
(Ravi Kant Chopra)
(Under Secretary to the Government of India)

To

All Ministries/Departments

का. ज्ञा. सं. 58847/9/पॉलिसी/पी जी–89 (10)
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग,
नई दिल्ली
दिनांक : 27 जुलाई, 1989

कार्यालय ज्ञापन

विषय : समाचार पत्रों के कॉलमों में दृष्टिगत लोक शिकायतें – शीघ्र ध्यान देने की आवश्यकता।

जैसा कि सर्व विदित है, 20 सूत्री कार्यक्रम–1986 का सूत्र 20, सरकार को, अपने प्रशासन को और अधिक उत्तरदायी बनाने की जिम्मेदारी प्रदान करता है और इस उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए लोक शिकायतों के शीघ्रतापूर्वक और सहानुभूतिपूर्वक निपटान के लिए संस्थानिक व्यवस्थाएं की जाएंगी। अनेक समाचारपत्रों में शिकायत कॉलम प्रकाशित होता है जिसमें वे विभिन्न सरकारी एजेन्सियों से कार्य व्यवहार के दौरान लोगों को होने वाली समस्याओं के संबंध में जन सामान्य से प्राप्त शिकायतों को प्रकाशित करते हैं।

जब कि यह मान लिया जाता है कि सभी मंत्रालय/विभाग ऐसी शिकायतों को दूर करने के दृष्टिकोण से स्वयं इन पर कार्रवाई आरम्भ करते हैं, इन उपायों की कारगरता के मूल्यांकन के लिए यह आवश्यक है कि इस प्रकार प्राप्त लोक शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए संस्थानिक तंत्र की स्थापना के लिए और अधिक कदम उठाए जाएं। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए यह अनुरोध किया जाता है कि सभी मंत्रालय/विभाग और अन्य सरकारी एजेन्सियाँ निम्न कार्रवाई करें:–

प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/सरकारी एजेन्सी को अपने कार्यालय से संबंधित मामलों के चुनाव के लिए नियमित रूप से समाचारपत्रों के शिकायत कॉलम की जाँच करनी चाहिए। समयबद्ध आधार पर इन शिकायतों के निवारण के लिए तुरंत कार्रवाई की जानी चाहिए। जहाँ किसी शिकायत के निवारण के लिए एक मास का समय दिया जा सकता है वहाँ शिकायतकर्ता को निवारण के लिए की गई कार्रवाई की शीघ्र सूचना दी जानी चाहिए। यदि शिकायत के निवारण में अधिक समय लगने की संभावना है तो वहाँ शिकायतकर्ता को की गई कार्रवाई की जानकारी देते हुए और उक्त मामले में आवश्यक कार्रवाई किए जाने का आश्वासन देते हुए एक अंतरिम उत्तर भेजा जाना चाहिए। कार्रवाई के इस तरीके से सरकारी एजेन्सी के शिकायत निवारण तंत्र की कारगरता में जनता की आस्था उत्पन्न करने में काफी मदद मिलेगी।

यह सलाह दी जाती है कि समाचारपत्रों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की तिमाही समीक्षा की जाए और उनके निपटान के लिए कार्रवाई की जाए।

कृपया इस कार्यालय ज्ञापन की प्राप्ति की सूचना दें।

हस्ता०/–
(आर. डी. सैम्प्ले)
अवर सचिव, भारत सरकार

सेवा में,

भारत सरकार के सभी मंत्रालय/विभाग

No. 58847/9/PLCY/PG-89(10)
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions
Department of Administrative Reforms & Public Grievances

Sardar Patel Bhavan, Sansad Marg
New Delhi,
Dated the 27th July, 1989

OFFICE MEMORANDUM

Subject:—Public Grievances appearing in the columns of newspapers-need for prompt attention.

As is well-known, Point 20 of the Twenty Point Programme, 1986, enjoins upon the Government to make the administration more responsive and with that end in view, institutional arrangements are to be made for attending promptly and sympathetically to public grievances. A number of newspaper run a grievances column in which they publish grievances received from the members of the public on matters arising from their interaction with various Government agencies.

While it is presumed that all Ministries/Departments take cognizance of such grievances with a view to redressing them, it is necessary to assess the effectiveness of these measures and to take further steps for establishing an institutional mechanism for attending to public grievances so received. Towards this end, it is requested that all Ministries/Departments and other agencies of Government may take the following steps:—

The Grievances column of the newspaper should be regularly examined by each Ministries/Departments/agency of Government to pick up cases which relate to it. Quick action should be taken for redressing these grievances on a time bound basis. The complainant should be quickly informed of the action taken by way of redressal, where such redressal can be given within a month's time. Where redressal is likely to take longer, in interim reply should be sent to the complaint explaining the steps taken and assuring that further necessary action is being taken in the matter. Such a course of action will go a long way towards establishing the public's confidence in the effectiveness of the grievances redressal machinery of the Government agency.

It will be advisable to make a quarterly review of grievances received through the newspapers and action towards their redressal.

Kindly acknowledge the receipt of this O.M.

Sd/-
(R.D. Samplay)
Under Secretary to the Govt. of India

To

All Ministries/Departments of Government of India (Standard List)

सं. 26/3/90–पी जी (III)
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग,
नई दिल्ली
दिनांक : 4 नवम्बर 1992

कार्यालय ज्ञापन

विषय : लोक शिकायत निवारण तंत्र का सुदृढ़ीकरण।

अधोहस्ताक्षरी को प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के तारीख पहली मार्च, 1988 के का. ज्ञा. सं. 1/पॉलिसी/पी जी–88(7) का हवाला देने का निदेश हुआ है जिसके तहत प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/सरकार के स्वायत्तशासी संगठन में आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के गठन के संबंध में विस्तृत अनुदेश जारी किए गए थे। अन्य बातों के साथ–साथ इन अनुदेशों में निदेशक (शिकायत) के रूप में एक पूर्ण–कालिक शिकायत अधिकारी को मनोनीत करने और शिकायत निवारण प्रणाली तथा निर्णय लेने की प्रक्रिया को एकीकृत करने का प्रावधान है। सामान्य मंत्रालयों/विभागों द्वारा इन अनुदेशों को संकलित किया गया है और उनके द्वारा आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र का गठन किया गया है।

2. हाल ही में संसदीय प्राकलन समिति ने भारत सरकार में शिकायत निवारण प्रणाली की जांच की है। कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन शिकायत निवारण से संबंधित अपनी पहली रिपोर्ट में समिति ने मंत्रालयों/विभागों में आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के सुदृढ़ीकरण पर बहुत अधिक जोर दिया है।

3. मौजूदा व्यवस्था के अधीन मंत्रालयों/विभागों में सामान्यत: आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र का प्रमुख निदेशक/उप सचिव रैंक का अधिकारी होता है। प्राकलन समिति की रिपोर्ट को ध्यान में रखते हुए इस मामले पर नए सिरे से विचार करते हुए यह महसूस किया गया है कि किसी मंत्रालय/विभाग में आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को लोक शिकायतों के प्रति अधिक उत्तरदायी बनाया जा सकता है और उन शिकायतों पर अधिक कारगर ढंग से कार्रवाई की जा सकती है यदि इस तंत्र का प्रमुख संयुक्त सचिव रैंक के किसी वरिष्ठ अधिकारी को बनाया जाए जो अपने अधिक अनुभव और बड़े कार्यक्षेत्र के कारण अधिक निष्पक्ष और शीघ्रतापूर्वक निर्णय ले सकते हैं। अतएव यह अनुरोध किया जाता है कि अपने मंत्रालय/विभाग के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा करें और उन मंत्रालयों/विभागों में निदेशक (शिकायत) के रूप में संयुक्त सचिव रैंक के किसी अधिकारी को मनोनीत करें जहां इस विभाग के तारीख 1–3–88 के अनुदेशों के अनुसार पहले ऐसी व्यवस्था नहीं की गई है।

4. अनुरोध है कि इस विभाग को यथा समय इस संबंध में की गई कार्रवाई की सूचना दी जाए।

हस्ता०/–
(बी. के. बंसल)
उप सचिव, भारत सरकार

सेवा में,

सभी मंत्रालय/विभाग

No. 26/3/90-PG(III)
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions
Department of Administrative Reforms & Public Grievances

Sardar Patel Bhavan, Sansad Marg,
New Delhi,
Dated 4-11-1992

OFFICE MEMORANDUM

Subject:— Strengthening of Machinery for Redress of Public Grievances

The undersigned is directed to refer to the Department of Administrative Reforms and Public Grievances O.M. No. I/PLCY/PG-88(7) dated the 1st March, 1988, under which detailed instructions regarding setting up of the Internal Grievances Redressal Machinery in each ministry/department/public sector undertaking/autonomous organization of government were issued. These instructions provided, *inter-alia,* for the designation of a full-time grievance officer as the Director of Grievances and integration of the grievance redressal system into the decision-making process. These instructions have, by and large, been compiled with by Ministries/Departments and the Internal Grievance Redressal Machinery has been set up by them.

2. Recently, the Estimates Committee of Parliament examined the Grievance Redressal System in the Government of India. In its first report on the Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions System of Redressal of Grievances-the Committee has laid much emphasis on strengthening the Internal Grievance Redressal Machinery in Ministries/Departments.

3. Under the present arrangement the Internal Grievance Redressal Machinery in Ministries/Departments is generally headed by an officer in the rank of Director/Deputy Secretary. On considering the matter afresh in the light of the report of the Estimates Committee it has been felt that the Internal Grievance Redressal Machinery in a Ministry/Department can become more responsive to public grievances and more effective in dealing with them if it is headed by a senior officer of the rank of Joint Secretary who by virtue of his greater experience and wider jurisdiction can be expected to take decisions more objectively and quickly. It is, therefore, requested that the Internal Grievance Redressal Machinery in your Ministry/ Department may be reviewed and an officer of the rank of Joint Secretary may be designated as the Director of Grievances in those Ministries/Departments where this has not already been done in accordance with the instructions dated 1.3.1988 of this department.

4. It is requested that action taken in this regard may be intimated to this Department in due course.

Sd/-
(B.K. Bansal)
Deputy Secretary to the Government of India

To
All Ministries/Department

सं० 9/पॉलिसी/पी०जी०-93(8)

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

....

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग

नई दिल्ली-110001, 7 सितम्बर, 1993

कार्यालय ज्ञापन

विषय: लोक शिकायत निवारण तंत्र का सुदृढ़ीकरण।

अधोहस्ताक्षरी को इस विभाग के तारीख पहली मार्च, 1988 के का. ज्ञा. सं. 1/पॉलिसी/पी जी-88(7) का हवाला देने का निदेश हुआ है जिसमें प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/सरकार के स्वायत्तशासी संगठनों में आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के गठन के संबंध में विस्तृत अनुदेश जारी किए गए थे। अन्य बातों के साथ-साथ इन अनुदेशों में निदेशक (शिकायत) के रूप में एक पूर्ण-कालिक शिकायत अधिकारी को मनोनीत करने और शिकायत निवारण प्रणाली तथा निर्णय लेने की प्रक्रिया को एकीकृत करने तथा सप्ताह में बुधवार को ऐसे दिन के रूप में रखने का प्रावधान है जिस दिन कोई बैठक न रखी जाए।

2. अधिकतर मंत्रालयों/विभागों में आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र का गठन किया जा चुका है तथापि लोक शिकायतों का शीघ्रतापूर्ण निपटान निर्धारित मानदण्ड के अनुरूप नहीं होता है। अत: मंत्रालयों/विभागों में शिकायत निवारण तंत्र की कार्य प्रणाली की इस दृष्टिकोण से समय-समय पर समीक्षा की गई है कि इसे सुदृढ़ किया जा सके और जनता की आवश्यकताओं के प्रति अधिक उत्तरदायी बनाया जा सके। समुचित विचार विमर्श के बाद यह निर्णय लिया गया है कि प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/स्वायत्तशासी संगठनों को अपने आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के सुदृढ़ीकरण के लिए निम्नलिखित कदम उठाने चाहिए:-

(i) एक ऐसा दिन रखने के संबंध में कड़ाई से अनुपालन किया जाना चाहिए जिस दिन कोई बैठक न रखी जाए। प्रत्येक बुधवार को निदेशक (शिकायत) और उप सचिव स्तर के अधिकारियों को विनिर्दिष्ट घंटों के दौरान (10 बजे से 1 बजे तक) लोक शिकायतें प्राप्त करने और सुनने के लिए अपने कार्यालय में उपस्थित रहना चाहिए।

(ii) स्वागत अधिकारियों, सुरक्षा कर्मियों और चपरासियों को उस दिन के संबंध में उचित अनुदेश दिए जाने चाहिएं जिस दिन को बैठक नहीं रखी जानी है ताकि वे बिना पूर्व समय निर्धारित किए जन सामान्य को अधिकारियों से मिलने की अनुमति दें।

(iii) निदेशक (शिकायत) का नाम, पदनाम, कमरा नं., टेलीफोन नं. आदि स्वागत कक्ष में और कार्यालय भवन/मंत्रालयों में किसी अन्य सुविधाजनक स्थान पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए ताकि जनता को उसकी पूरी जानकारी मिल सके।

(iv) जन-सामान्य को शिकायतों के सुविधाजनक पंजीकरण के लिए स्वागत-कक्ष में तालाबंद शिकायत पेटिका रखी जानी चाहिए जिसे मनोनीत अधिकारी द्वारा नियमित अंतराल से खोला जाना चाहिए।

(v) शिकायतों के शीघ्र निपटाने के लिए निदेशक (शिकायत) द्वारा लंबे समय से लंबित मामलों से संबंधित कागजात/दस्तावेज मंगवाने और मंत्रालय/विभाग के सचिव या विभाग/संगठन के प्रमुख के अनुमोदन से निर्णय लेने के लिए उसे प्रदत्त शक्तियों का निरन्तर प्रयोग किया जाना चाहिए।

(vi) प्रत्येक शिकायत याचिका की प्राप्ति की सूचना दी जानी चाहिए। यदि किसी याचिका पर कोई कार्रवाई नहीं की जाती है तो भी याचिकादाता को मंत्रालय/विभाग के दृष्टिकोण की सूचना अवश्य दी जानी चाहिए।

No. 9/PLCY/PG-93(8)
Department of Administrative Reforms and Public Grievances
....

Sardar Patel Bhavan, Sansad Marg
New Delhi-110001, Dated 07-09-1993

OFFICE MEMORANDUM

Subject : Strengthening of Machinery for Redressal of Public Grievances.

The undersigned is directed to refer to this department's O.M. No. 1/PLCY/PG-88(7) dated the 1st March, 1988, under which detailed instructions regarding setting up of the Internal Grievance Redressal Machinery in each ministry/department/public sector undertaking/autonomous organisation of government were issued. These instructions provided, *inter-alia*, for the designation of a full-time Grievance Officer as the Director of Grievances and integration of the grievances redressal system into the decision-making process and observance of every Wednesday of the week as a meetingless day.

2. The Internal Grievance Redressal Machinery has now come to be established in most ministries/departments; however, its effectiveness in settling public grievances expeditioulsy has not always been upto the mark. The functioning of the Grievance Redressal Machinery in ministries/departments has, therefore, been reviewed from time to time with a view to divising measures for strengthening it and making it more respinsive to the needs of the public. After careful consideration it has been decided that the following steps should be taken by each ministry/department/public sector undertaking/ autonomous organisation to further strengthen its Internal Grievance Redressal Machinery.

(i) The meetingless day should be observed strictly. The Director of Grievances and other officers of the rank of Deputy Secretary and above should remain in their offices during specified hours (1000 hours to 1300 hours) on every Wednesday to receive and hear grievances of the members of the public.

(ii) The receptionists, security personnel and peons should be given suitable instructions about the meetingless day so as to allow the members of the public to meet officers on that day without prior appointment.

(iii) The name, designation, room number, telephone number, etc. of the Director of Grievances should be displayed prominently at the reception and some other convenient places in the office building/ministries so that the public are made fully aware of the same.

(iv) A locked complaint box should be placed at the reception for convenient registration of complaints by members of the public which must be opened by the designated officer at regular intervals.

(v) In the intersest of expeditious disposal of grievances, the Director of Grievances should exercise more frequently the powers vested in him to call for papers/documents of long pending cases and take decisions with the approval of the Secretary of the ministry/department of Head of the department/organisation.

(vi) Each grievance petition must be acknowledged. Even if no action is warranted on a petition, a reply intimating the stand of the ministry/department must be sent to the petitioner.

(vii) मंत्रालयों/विभागों को इस दृष्टिकोण से उन्हें प्राप्त शिकायतों का विश्लेषण करना चाहिए कि मुख्य शिकायत संभावित क्षेत्रों की पहचान की जा सके और सुधारात्मक उपायों का पता लगाया जा सके ताकि शिकायतों के होने की संभावना में कमी लाई जाए। प्रशासनिक सुधार विभाग से सुधार के लिए इन क्षेत्रों का अध्ययन करने का अनुरोध किया जा सकता है।

(viii) मंत्रालयों/विभागों/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों/स्वायत्तशासी संगठनों के शिकायत निवारण तंत्र का अधिकाधिक प्रचार किया जाना चाहिए।

(ix) शिकायत निवारण प्रणाली के फीडबैक तंत्र और मॉनीटरिंग प्रणाली को सुदृढ़ किया जाना चाहिए। मंत्रालयों/विभागों द्वारा प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को शिकायतों के निवारण के संबंध में रिपोर्ट और विवरणों को समय पर भेजना भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए।

3. सभी मंत्रालयों/विभागों से अनुरोध है कि वे उपर्युक्त अनुदेशों का तत्काल क्रियान्वयन करें और 30 सितम्बर, 1993 तक इस विभाग को इस संबंध में एक रिपोर्ट भेजें।

4. कृपया इस ज्ञापन की प्राप्ति की सूचना दें।

ह./-
(बी. के. बंसल)
उपसचिव
भारत सरकार
टेलीफोन नं. 353472

सेवा में,

सभी मंत्रालय/विभाग

(vii) Ministries/Departments should analyse grievances received by them with a view to identigying the major grievances-prone areas and devising corrective measures so as to reduce the scope of occurrence of grievances. The AR Department may be requested to study these areas for improvement.

(viii) More publicity should be given about the grievance redress machinery in the ministries/departments/public sector undertaking/autonomous organisations.

(ix) The feedback mechanism and the monitoring system for grievance redressal should be stregthened. Ministries/Departments should also ensure timely submission of reports/returns about the redressal of grievances to the Department of Administrative Reforms and Public Grievances.

3. All ministries/departments are requested to implement the above instructions immediately and to send a report in this regard to this department latest by the 30th September, 1993.

4. The receipt of this memorandum may kindly be acknowledged.

Sd/-
(B.K. BANSAL)
Deputy Secretary to the
Government of India
Tele. 353472

To
All Ministries/Departments.

प्रश्नावली

मंत्रालयों/विभागों में कर्मचारी शिकायत निवारण तंत्र के मूल्यांकन के लिए प्रोफार्मा

1. कर्मचारियों की शिकायतों के समाधान के लिए मौजूदा तंत्र।
2. क्या किसी कर्मचारी-शिकायत-अधिकारी को नामित किया गया है? यदि हां, तो उसका नाम, पदनाम और टेलीफोन नंम्बर।
3. क्या मंत्रालय/विभाग के नियंत्रणाधीन कार्यालयों/संगठनों में कर्मचारी-शिकायत-अधिकारियों का नामनिर्दिष्ट किया गया हैं? यदि हां, तो उनका विवरण दें (अधीनस्थ संगठन का नाम, पता, टेलीफोन नंबर आदि)।
4. क्या कर्मचारी-शिकायत-अधिकारी का नाम सभी संबंधित व्यक्तियों की सूचना के लिए अधिसूचित किया गया है/सूचना पट्ट पर लगाया गया है?
5. (क) क्या कर्मचारियों की बैठक के लिए कोई दिन/समय निर्धारित किया गया है?

   (ख) क्या कर्मचारियों के संगठनों, यदि कोई हों, को मिलने के लिए कोई निश्चित समयावधि।
6. कर्मचारियों के साथ बैठक का स्तर
7. व्यक्तिगत मामलों, दावों के निपटान की कार्यवाही, अग्रिमों के अनुरोध, चिकित्सा प्रतिपूर्ति आदि के संबन्ध में कार्रवाई करने की मौजूदा व्यवस्था।
8. कर्मचारियों की शिकायतों की प्राप्ति-सूचना/निपटान के लिए नियत समय-मानदण्ड
9. क्या बार-बार शिकायत होने वाले क्षेत्रों का पता लगाते हेतु कर्मचारियों की शिकायत का कोई विश्लेषण किया गया है? यदि हाँ तो उसके ब्यौरे क्या हैं?
10. गत एक वर्ष के दौरान प्राप्त हुई, निपटाई गई और लंबित पड़ी कर्मचारियों की शिकायतों की कुल संख्या।
11. निम्नलिखित के संबंध में कर्मचारियों द्वारा पिछले एक वर्ष के दौरान केन्द्रीय प्रशासनिक अधिकरण/न्यायालय में ले जाये गये मामलों की संख्या-
    - (i) चयन/पदोन्नति
    - (ii) अनुशासनिक मामले
    - (iii) वरिष्ठता/स्थायीकरण
    - (iv) तदर्थ नियुक्तियां/नियमितीकरण
    - (v) दैनिक मजदूरी/आकस्मिक/नियमित करना
    - (vi) वेतनमान
    - (vii) अस्थाई सेवा नियम/सेवा समाप्ति
    - (viii) भर्ती और नियुक्ति
    - (ix) संशोधन
    - (x) सेवा-निवृत्ति पर देय राशियां
    - (xi) स्थानांतरण
    - (xii) कोई अन्य कारण
12. क्या कर्मचारियों की शिकायतों की मानीटरिंग के लिए कोई रजिस्टर रखा जाता है। यदि नहीं रखा जाता है तो मानीटरिंग की वैकल्पिक व्यवस्था क्या है?
13. क्या शिकायतों की सुनवाई और निपटान के लिए कर्मचारियों की अदालत/सक्षम स्तर पर खुली बैठक की कोई प्रणाली है? यदि है तो उसका ब्यौरा दें।
14. यदि नहीं तो क्या कम्प्यूटरीकरण की कोई गुंजाइश है?

नोट : इस प्रश्नावली में आवश्यक संशोधन कर दिया गया है, *कृपया पृष्ठ 71 देखें।*

QUESTIONNAIRE

Proforma for Evaluation of Staff Grievance Redressal Machinery in Ministries/Departments

1. Existing machinery for resolving staff grievances
2. Whether a Staff Grievance Officer (SGO) has been nominated ? If so, his name, designation and telephone number.
3. Have staff grievance officers been designated in the offices/organisations under the control of the Minsitry/Department? If yes, give their particulars (Name of subordinate organisation, name of office, address, tele no. etc.)
4. Whether name of the SGO had been notified/displayed for information of all concerned.
5. (a) Whether any day/time fixed for meeting the staff.

   (b) Any fixed periodicity for meeting staff associations, if any.
6. Level of Meeting with staff.
7. Arrangements at present for dealing with various personnel matters processing of claims, request for advances, medical reimbursement, etc.
8. Time-norms fixed for acknowledgement/Disposal of staff grievances.
9. Whether any analysis of staff grievances is done to identify areas of recurrence grievances. If so, details thereof.
10. Total Number of staff grievances received and disposed of during the last one year.
11. Number of cases taken by staff to CAT/Court during the last one year.

    (i) Selection/Promotion—

    (ii) Disciplinary matters—

    (iii) Seniority/confirmation—

    (iv) Adhoc appointment/regularisation

    (v) Daily wages/Casual/Regularisation

    (vi) Scale of pay

    (vii) Temporary Service Rules/Termination of Service

    (viii) Recruitment and Appointment

    (ix) Reversion

    (x) Retirement dues

    (xi) Transfer

    (xii) Any other reason
12. Whether any register for monitoring staff grievances is maintained. If not, alternative system for monitoring.
13. Is there any system of staff adalats/open house sessions at competent levels for hearing and disposal of grievances ? If so, details.
14. Is there scope for computerisation ?

Note : This Questionnaire has been subsequently revised. *See page 71.*

संख्या के-12011/4/95-पी.जी.
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय
(प्रशासनिक सुधार तथा लोक शिकायत विभाग)

सरदार पटेल भवन
संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001
दिनांक : 10 जुलाई, 1995

कार्यालय ज्ञापन

विषय : लोक शिकायतों के निवारण के लिये मौजूदा तंत्र को सक्रिय बनाना।

मुझे इस विभाग के दिनांक 1 मार्च, 1988 के का. ज्ञा. संख्या 1/पालिसी/पी.जी-88(7) की ओर आपका ध्यान दिलाने का निदेश हुआ है जिसमें प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/सरकारी क्षेत्र के उपक्रम/स्वायत्तशासी संगठन में आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र गठित किये जाने के बारे में विस्तृत अनुदेश जारी किये गये थे।

2. हालांकि आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र अब सभी मंत्रालयों और विभागों में गठित कर लिये गये हैं परन्तु लोक शिकायतों के निवारण के संबंध में इसकी प्रभावकारिता समुचित स्तर तक नहीं रही है। अत: मंत्रालयों/विभागों में शिकायत निवारण तंत्र की कार्य-प्रणाली की समय-समय पर समीक्षा की गई है ताकि इसे सुदृढ़ करने के उपाय किये जा सकें और यह जनता की जरूरतों के प्रति अधिक उत्तरदायी हो सकें। इस पर सावधानीपूर्वक विचार करने के बाद यह निर्णय लिया गया है कि आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को और अधिक मज़बूत बनाने के लिये निम्नलिखित कदम उठाये जाएं:-

(i) प्रत्येक बुधवार कड़ाई से बैठक-विहीन दिवस के रूप में रखा जाए।

(ii) बैठक-विहीन दिवस के बारे में स्वागत अधिकारियों, सुरक्षा कर्मियों और चपरासियों को समुचित निदेश दे दिये जाएं ताकि जनता के सदस्य बिना पूर्व निर्धारित समय के अधिकारियों से मिल सकें।

(iii) शिकायत निदेशक का नाम, पदनाम, कमरा नंबर, टेलीफोन नंबर आदि कार्यालय, भवनों/मंत्रालयों के स्वागत-कक्षों और अन्य सुविधाजनक स्थानों पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किये जाएं।

(iv) स्वागत-कक्ष में ताला लगा हुआ एक शिकायत बाक्स रख लिया जाए।

(v) शिकायतों के शीघ्र निपटान की दृष्टि से, शिकायत निदेशक ऐसे मामलों के, जो कि 3 माह से अधिक समय से लंबित पड़े हों, कागजात/दस्तावेज़ आदि मंगाने हेतु सौंपी गई शक्तियों का अधिकाधिक उपयोग करें तथा संबंधित मंत्रालयों/विभाग के सचिव अथवा विभाग/संगठन के अध्यक्ष के अनुमोदन से निर्णय लें।

(vi) प्रत्येक शिकायत याचिका की पावती भेजी जाए।

(vii) मंत्रालय/विभाग प्राप्त हुई शिकायतों की छानबीन करें ताकि अधिक शिकायतों वाले क्षेत्रों का पता लग सके और इन शिकायतों की पुनरावृत्ति को कम करने हेतु निवारक उपाय किये जा सकें।

(viii) मंत्रालयों/विभागों/सरकारी क्षेत्र के उपक्रमों/स्वायत्तशासी संगठनों में शिकायत निवारण तंत्र के बारे में अधिकाधिक प्रचार किया जाए।

No. K-12011/4/95-PG
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions
(Department of Administrative Reforms and Public Grievances)

Sardar Patel Bhavan
Sansad Marg
New Delhi-110001.
Dated: 10.07.95

OFFICE MEMORANDUM

Subject:—Activating the existing Machinery for Redressal of Public Grievances

The undersigned is directed to refer to this department's O.M. No. 1/PLCY/PG-88(7), dated the 1st March, 1988 in which detailed instructions regarding setting up of the Internal Grievance Redressal Machinery in each Ministry/Department/Public Sector Undertaking/Autonomous Organisation of the Government were issued.

2. While the Internal Grievance Redressal Machinery has now come to be established in all the ministries/departments, its effectiveness in settling public grievances expeditiously has not been upto the mark. The functioning of the Grievance Redressal Machinery in ministries/departments has, therefore, been reviewed from time to time with a view to devising measures for strengthening it and making it more responsive to the needs of the public. After careful consideration, it has been decided that the following steps should be taken to further strengthen the Internal Grievance Redressal Machinery:

(i) The meetingless day on every Wednesday should be observed strictly.

(ii) The receptionists, security personnel and peons should be given suitable instructions about the meetingless day so as to allow the members of the public to meet officers without prior appointment.

(iii) The name, designation, room number, telephone number, etc., of the Director Grievance should be displayed prominently at the reception and other convenient place in the office buildings/ministries.

(iv) A locked complaint box should be placed at the reception.

(v) In the interest of expeditious disposal of grievances the Director of Grievance should exercise more frequently the powers vested in him to call for papers/documents of cases pending for more than 3 months and take decisions with the approval of the Secretary of the Ministry/Department or Head of the department/organizations.

(vi) Each grievance petition must be acknowledged.

(vii) Ministries/Department should analyse grievances received by them with a view to identifying the major grievance-prone areas and take corrective measures to reduce recurrence of such grievances.

(viii) More publicity should be given about the grievance redressal machinery in the ministries/departments/public sector undertakings/autonomous organizations.

(ix) समाचार-पत्रों के शिकायत संबंधी कालमों की प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/अभिकरण द्वारा नियमित रूप से छानबीन की जाए ताकि उनसे संबंधित मामलों का पता लग सके और समयबद्ध आधार पर उनके निवारण के लिये तुरन्त कार्रवाई की जा सके।

(x) ऐसी सेवाओं/क्रियाकलापों से संबंधित आवेदन-पत्रों एवं अनुरोधों के निपटान हेतु, जिनके संबंध में जनता का वास्ता मंत्रालय/विभाग से पड़ता है, समय मानदण्ड निर्धारित किया जाए ताकि बेहतर जन-संपर्क और अधिकाधिक जवाबदेही सुनिश्चित की जा सके।

(xi) कर्मचारियों की शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिये प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/कार्यालय में 'कर्मचारी शिकायत-निवारण अधिकारी' मनोनीत किया जाए।

(xii) शिकायतों से संबंधित ''फीड-बैक तंत्र'' और मॉनीटरिंग व्यवस्था को सुदृढ़ किया जाए।

(xiii) इस विभाग को भेजी जाने वाली रिपोर्टें/विवरणियां यथा- निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार भेजते रहें।

3. सभी मंत्रालयों/विभागों से अनुरोध है कि वे उपर्युक्त अनुदेशों का कड़ाई से अनुपालन करें।

4. कृपया इस ज्ञापन की पावती भेंजें।

हस्ता०/-
(किरण अग्रवाल)
अपर सचिव
दूरभाष : 3732133

सेवा में
सभी मंत्रालय/विभाग

(ix) The grievance column of the newspapers should be regularly examined by each Ministry/ Department/agency of Government for picking up cases which relate to it and quick action should be taken for their redressal on a time-bound basis.

(x) Time norms for disposal of application/requests for services/activities which bring the public in contact with the Ministry/Department should be fixed so as to ensure improved public interface and greater accountability.

(xi) A Staff Grievance Officer (SGO) should be designated in every Ministry/Department/Office to deal with grievances of the employees.

(xii) The feedback mechanism and monitoring of grievances should be strengthened.

(xiii) Reports/returns required to be sent this Department should be sent as prescribed

3. All Ministries/Departments are requested to ensure strict compliance with the above instructions.

4. The receipt of this memorandum may kindly be acknowledged.

Sd/-
(Kiran Aggarwal)
Additional Secretary
Tele: 3732133

To
All Ministries/Departments.

पी.सी. होता
सचिव
दूरभाष : 3014848
फैक्स : 3012432

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार तथा लोक शिकायत विभाग
नई दिल्ली-110001

दिनांक : 23 अगस्त, 1996

अ. शा. पत्र सं. 48011/1/95-ओ. एण्ड एम.

प्रिय श्री

20 अगस्त, 1996 को विभाग से संबद्ध संसदीय स्थायी समिति की बैठक में संसदीय स्थायी समिति के सदस्यों ने कुछ मंत्रालयों और संघ-शासित क्षेत्र प्रशासनों द्वारा शिकायतों पर तुरन्त कार्रवाई न किये जाने और संसद सदस्यों के पत्रों का उत्तर तुरन्त न दिये जाने पर चिंता व्यक्त की है।

मैं इस महत्वपूर्ण विषय पर इस मंत्रालय द्वारा जारी किये गये अनुदेशों की प्रति इस अनुरोध के साथ भेज रहा हूं कि कृपया संसद सदस्यों से प्राप्त पत्रों को प्राथमिकता दें और यदि अंतिम उत्तर देने में कुछ विलंब होने की संभावना हो तो कृपया कम-से-कम अंतरिम उत्तर अवश्य भेज दिया जाए।

इस विषय पर एक विस्तृत टिप्पणी संलग्न है।

सादर,

आपका,
हस्ता०/-
(पी. सी. होता)

सेवा में,

सभी मंत्रालय/विभाग/
राज्यों के मुख्य सचिव/
संघ शासित क्षेत्रों के प्रशासक

P.C. HOTA
सचिव
SECRETARY
Tele.: 3014848
Fax: 3012432

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नई दिल्ली- 110001
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
NEW DELHI-110001

D.O. No. 48011/1/95-O&M

August 23,1996

Dear Shri,

On 20th of August 1996, in the meeting of the Department-related Standing Committee of the Parliament, the Members expressed their concern about of lack of Promptitude of some Ministries and the Union Territory Administrations to grievances and replies to letters of Members of the Parliament.

I enclose a copy of the instruction issued by this Ministry on this important subject, and request you to kindly give due priority to letters from Members of Parliament and send them at least an interim reply if a final reply is likely to take time.

A detailed Note on the subject is enclosed.

With regards,

Your sincerely,
Sd/-
(P.C. HOTA)

To,
All Ministries/Departments/
Chief Secretaries of States/
Administrators of UTs

कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका के पैरा 57, 60, 122, 115 और 116 के उद्धरण

पैरा 57: संसद सदस्यों के साथ पत्र व्यवहार

(i) संसद सदस्यों से प्राप्त पत्रों की ओर तत्काल ध्यान दिया जाना चाहिए।

(ii) यदि पत्र किसी मंत्री के नाम भेजा गया हो तो उसका उत्तर यथासंभव स्वयं मंत्री द्वारा दिया जाना चाहिए। अन्य मामलों में पत्रों का उत्तर केवल सचिव स्तर के अधिकारी के हस्ताक्षरों से ही जाना चाहिए।

(iii) लेकिन यदि पत्र किसी सम्बद्ध अथवा अधीनस्थ कार्यालय के नाम भेजा गया हो तो उसका उत्तर प्राप्तकर्ता द्वारा स्वयं ही दिया जाना चाहिए। ऐसे नेमी मामलों में वह स्वयं ही उचित उत्तर भेज सकता है जिसमें नीति संबंधी प्रश्न ग्रस्त न हों ऐसे मामलों में, जिनमें नीति संबंधी प्रश्न ग्रस्त हों, अधिकारी को उत्तर भेजने से पहले उच्चतर प्राधिकारियों से परामर्श कर लेना चाहिए।

(iv) संसद सदस्य द्वारा मांगी गई सूचना सामान्यत: दे दी जानी चाहिए बशर्तें कि मांगी गई सूचना की प्रकृति ऐसी न हो कि उसे संसद के सदनों में मांगे जाने पर भी मना कर दिया जाए।

पैरा 60: प्राप्त पत्रों का शीघ्रातिशीघ्र उत्तर

(i) किसी संसद सदस्य से प्राप्त पत्रादि का उत्तर पन्द्रह दिन के अंदर दिया जाएगा।

(ii) जिन मामलों में अंतिम उत्तर भेजने में विलम्ब होने की संभावना हो, अथवा अन्य मंत्रालय अथवा अन्य कार्यालय से सूचना प्राप्त की जानी हो, उनके बारे में अंतरिम उत्तर पन्द्रह दिन के अन्दर भेज दिया जाएगा। जिनमें अंतिम उत्तर भेजने की संभावित तारीख का उल्लेख हो।

(iii) यदि कोई पत्रादि किसी संबंधित विभाग को गलती से भेज दिया गया हो तो उसे उपयुक्त विभाग को शीघ्रातिशीघ्र (तीन दिन के अन्दर) हस्तांतरित कर दिया जाए और जिसकी सूचना संबद्ध पक्ष को दे दी जाए।

(v) यदि किसी मामले में किसी व्यक्ति के आवेदन को किसी कारण से स्वीकार नहीं किया जा सकता हो तो ऐसे अनुरोध को स्वीकार न करने के कारण बताए जाने चाहिए।

पैरा 122: संसद सदस्यों से प्राप्त पत्रों के निपटान पर निगरानी

(i) संसद सदस्यों से प्राप्त पत्रों पर विशेष निगरानी रखने के लिए प्रत्येक अनुभाग एक रजिस्टर रखेगा।

(ii) प्रत्येक महीने की पहली और पन्द्रहवीं तारीख को अनुभाग ऐसे पत्रों के निपटान/उनकी स्थिति/उनके लंबित पड़े रहने के कारणों की रिपोर्ट सहित, रजिस्टर को छानबीन एवं यथावश्यक कार्रवाई हेतु अपने वरिष्ठ अधिकारियों को प्रस्तुत करेंगे।

पैरा 115क: समय सीमाएं

विभाग द्वारा किये जाने वाले कार्यों को यथासंभव अधिक से अधिक प्रकार के मामलों के निपटान के लिये विभागीय अनुदेशों के माध्यम से समय-सीमा निर्धारित की जाएगी। आवतियों के निपटान के प्रबोधन के लिये सूचना देने की असाधारण पद्धित शुरू की जाएगी।

पैरा 116क: लोक शिकायतों का निपटाना

(i) लोक शिकायतों से संबंधित कागजातों के संचलन में विलंब की जांच निर्णय लेने वाले अधिकारियों के स्तर पर की जाएगी।

(ii) उप सचिव तथा ऊपर के सभी अधिकारी अपने अधीनस्थ प्रभागों से संबंधित लोक शिकायतों का निवारण करेंगे। वे लोक शिकायतों पर सहानुभूतिपूर्वक विचार करेंगे और ऐसे मामलों में शीघ्र निर्णय लेने हेतु विशेष प्रयास करेंगे।

Extract of Paras 57, 60, 122, 115 and 116 of the Manual of Office Procedure

Para 57: Correspondence with Members of Parliament

(i) Communications received from members of Parliament should be attended to promptly

(ii) Where a communication is addressed to a Minister, it should as far as practicable be replied to by the Minister himself. In other cases a reply should normally be issued over the signature of an officer of the rank of Secretary only.

(iii) Where, however, a communication is addressed to the Head of an attached or subordinate office, it should be replied to by the addressee himself. In routine matters not involving questions of policy, he may send an appropriate reply on his own. In matter involving questions of policy, however, the officer should have prior consultation with higher authorities before sending a reply.

(iv) Normally information sought by a Member should be supplied unless it is of such a nature that it could have been denied to him even if asked for on the floor of the House of Parliament.

Para 60: Prompt response to letters received

(i) Each communication received from a member of Parliament will be replied to within 15 days.

(ii) Where delay is anticipated in sending a final reply or information has to be obtained from another ministry or office, reply will be sent within a fortnight indicating the possible date by which a final reply can be given.

(iii) If any such communication is wrongly addressed to a department, it will be transferred within 3 days to the appropriate department under intimation to the party concerned.

(iv) Where the request of the Member of the Public can not be acced to for any reasons, reasons for not acceding to such a request should be given.

Para 122: Watch on disposal of communications revived from members of Parliament

(i) Each section/personnel section will maintain a register of communication received from Members of Parliament.

(ii) On 1st and 15th day of each month the sections will submit the register along with the report on the disposal/status/reasons of pendancy of such communication to their senior officers for scrutiny and for such other appropriate action considered necessary.

Para 115A: Time limits

Time limits will be fixed for disposal of as many types of cases as possible handled in the department through departmental instructions. The system of exception reporting will be introduced to monitor the disposal of receipts.

Para 116A: Handling of Public Grievances

(i) Delay in the movement of papers concerning public grievances will be checked at decision-making levels.

(ii) All officers of the level of Deputy Secretary and above will redress public grievances pertaining to the divisions under their charge. They will view public grievances with sympathy and make

वे प्राप्त हुई शिकायतों की व्यक्तिगत रूप से पावती भेजेंगे, उन पर अनुवर्ती कार्रवाई करेंगे तथा उनका निवारण करेंगे। पावती वाले पत्र में निवारण के लिए प्रस्तावित विशिष्ट समय-सीमा बताई जाएगी।

(iii) प्रत्येक विभाग में नियुक्त किया गया शिकायत निदेशक, विभाग के संबंधित अधिकारियों द्वारा निपटाई गई शिकायतों को मॉनीटर करेगा।

टिप्पणी

मंत्रालयों/विभागों तथा संघ-शासित क्षेत्र के प्रशासनों से अनुरोध किया जाता है कि वे-

(क) संघ-शासित क्षेत्रों के सभी विभागों/संबद्ध एवं अधीनस्थ कार्यालयों तथा सांविधिक निकायों में शिकायतों का प्रभावी ढंग से निवारण करने के लिए तत्काल कार्रवाई करें।

(ख) लोक शिकायतों के निवारण से संबंधित तंत्र तथा कार्य-पद्धति का व्यापक प्रचार करें।

(ग) संसद सदस्यों से प्राप्त पत्रों के उत्तर देने के बारे में समय सीमाएं लागू करें और उनके निपटान पर निगरानी रखें।

(घ) कर्मचारियों द्वारा शिकायत निवारण के कार्य दिखाई गई गुणवत्ता को उनके कार्य-निष्पादन मूल्यांकन में शामिल करें।

(ङ) विभिन्न कर्मचारियों पर लागू आचरण नियमों के अनुसार जानबूझ कर गलती करने वाले कर्मचारियों के खिलाफ अनुशासनिक कार्रवाई करें।

(च) शिकायतों के निवारण के लिये उठाये गये विभिन्न कदमों को प्रशासन की वार्षिक कार्य योजना में शामिल करें।

special efforts to decide on such cases expeditiously. They will individually acknowledged, follow up and redress complaint cases which come to them. In the acknowledgement letters a specific time-limit proposed for redress will be indicated.

(iii) The Director of Grievances appointed in each department will monitor the disposal of grievances by the concerned departmental officers.

NOTE

The Ministries/Department and the Administrations of the Union Territories are requested;

(a) to take immediate action for effective redressal of grievances in all Departments of the Union-Territories, attached/subordinate offices and statutory bodies.

(b) to give wide publicity to the machinery as well as the procedure for redressal of public grievances.

(c) to ensure enforcement of *time limits* for sending replies to references received from *Members of Parliament* and *monitor their disposal.*

(d) to include in the performance appraisal of the officials, the quality of their performance in grievance redressal.

(e) to initiate disciplinary action for deliberate default, in terms of the conduct rules applicable to various employees, and

(f) to include in theAnnual Action Plan of the Administration various steps taken for redressal of grievances.

संख्या : के–12014/9/96–पीजी

भारत सरकार / GOVERNMENT OF INDIA

प्रशासनिक सुधार तथा लोक शिकायत विभाग

DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली–110001

SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG, NEW DELHI-110001

दिनांक : 7 अक्टूबर, 1996

कार्यालय ज्ञापन

विषय : लोक शिकायतों के निवारण के संबंध में लोक शिकायत निवारण कार्य और प्राप्तियों के निपटान संबंधी आंकड़ों को मंत्रालयों/विभागों की वार्षिक कार्य योजना और वार्षिक प्रशासनिक रिपोर्ट में शामिल करना।

अधोहस्ताक्षरी को यह कहने का निदेश हुआ है कि इस विभाग के कार्य की जांच के दौरान संसदीय स्थायी समिति ने मंत्रालयों/विभागों में लोक शिकायत निवारण को प्राथमिकता देने की और लोक शिकायत निवारण तंत्र को अधिक उत्तरदायी बनाने की इच्छा व्यक्त की है। लोक शिकायत तंत्र और उससे संबंधित कार्यों तथा लोक शिकायतों की प्राप्ति/निपटान से संबंधित आंकड़ों को मंत्रालय/विभाग की वार्षिक कार्य योजना और वार्षिक प्रशासनिक रिपोर्ट का भाग बनाया जाना चाहिए।

2. अत: यह अनुरोध किया जाता है कि उपर्युक्त मदों को अपने मंत्रालय/विभाग की वार्षिक कार्य योजना और वार्षिक प्रशासनिक रिपोर्ट में शामिल करने के लिए आवश्यक कार्रवाई करें। इस मामले में की गई कार्रवाई की सूचना इस विभाग को तत्काल दी जाए।

हस्ता०/–

(सुष्मिता दासगुप्ता)

उप सचिव, भारत सरकार

फोन नं. 3360369

सेवा में

सभी मंत्रालय/विभाग

संख्या/No. K-12014/9/96-PG

भारत सरकार / GOVERNMENT OF INDIA

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001

SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG, NEW DELHI-110001

दिनांक / Dated 7-10-1996

OFFICE MEMORANDUM

Subject: Inclusion of the Public Grievance Redressal work and receipt disposal statistics relating to redress of public grievances in the Annual Action Plan and the Annual Administrative Report of Ministries/Departments.

The undersigned is directed to say that while examining the work of this Department the Parliamentary Standing Committee has desired to prioritize public grievance redressal in the Ministries/Departments and to make the Public Grievance Redressal Machinery more responsive. The machinery and work relating to public grievances and the statistics relating to receipt/disposal of public grievances should form a part of the Annual Action Plan and the Annual Administrative Report of the Ministry/Department.

2. It is, therefore, requested that necessary action to include the above items in the Annual Action Plan and the Annual Administrative Report of your Ministry/Department may please be taken. Action taken in the matter may please by intimated to this Department.

Sd/-
(Sushmita Dasgupta)
Deputy Secretary to the Government of India
Tele. : 3360369

To

All Ministries/Departments

संख्या : के-12012/6/96-पी.जी.

भारत सरकार

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय

(प्रशासनिक सुधार तथा लोक शिकायत विभाग)

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग

नई दिल्ली, दिनांक 31 अक्टूबर, 1996

कार्यालय ज्ञापन

विषय : केन्द्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों/कार्यालयों में लोक शिकायतों से संबंधित कार्य के निपटान के लिए समय-सीमा नियत करना।

अधोहस्ताक्षरी को यह कहने का निदेश हुआ है कि गृह मंत्रालय से संबंध संसदीय स्थायी समिति ने हाल ही में यह टिप्पणी की है कि केन्द्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों/कार्यालयों में लोक शिकायतों के निपटान का कार्य असंतोषजनक है। संसदीय स्थायी समिति की इन टिप्पणियों को ध्यान में रखते हुए इस विभाग ने शिकायतों के निपटान के लिए समय-सीमा निर्धारित की है। इस संबंध में हमारे का.ज्ञा.सं. डी-12012/6/96-पी.जी. तारीख 16-10-96 की प्रति सूचनार्थ संलग्न है।

2. अनुरोध है कि अपने मंत्रालय/विभाग में लोक शिकायतों के निवारण से संबंधित कार्य की समय-सीमा नियत करने से संबंधित मामले की जाँच करें और शिकायत के निपटान की समय-सीमा निर्धारित करें। इस संबंध में जारी किए गए आदेशों की एक प्रति इस विभाग को भेजी जाए। अपने मंत्रालय/विभाग के अधीन कार्यरत कार्यालयों को उनसे संबंधित लोक शिकायतों के निपटान की समय-सीमा निर्धारित करने की सलाह दें।

हस्ता०/-

(देविका कुमार)

निदेशक

सेवा में

सभी मंत्रालय/विभाग

No. D-12012/6/96-PG

Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions
Department of Administrative Reforms and Public Grievances

Sardar ratel Bhavan, Sansad Marg,
New Delhi, the 31st October, 1996.

OFFICE MEMORANDUM

Subject : Fixation of Time Limits for Disposal of Work Relating to Public Grievances in Ministries/Departments/Offices of the Central Government.

The undersigned is directed to say that the Parliamentary Standing Committee on Ministry of Home Affairs has recently observed that the disposal of public grievances in the Ministries/Deptts./Offices of the Central Government is unsatisfactory. Keeping in view the observations of the Parliamentary Standing Committee, this Department has fixed time limits for disposal of grievances. A copy of our O.M. No. D-12012/96-PG dated 16th October, 1996 in this regard is enclosed for information.

2. It is requested that the matter relating to fixing of time limits for work relating to redressal of public grievances in your Ministry/Department may please be examined and time limits for disposal may be fixed. A copy of the orders issued in this regard may please be forwarded to this Department offices working under your Ministry/Department may also please be advised to fix time limits for disposal of public grievances pertaining to them.

Sd/-
(Devika Kumar)
Director

To
All Ministries/Departments

सत्यमेव जयते

प्रशासनिक सुधार तथा लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली–110001

देविका कुमार (श्रीमती)
निदेशक (लोक शिकायत)
दूरभाष : 3352325

दिनांक : 25 फरवरी, 1997

अ. शा. पं. डी–12012/3/97 पी. जी.

प्रिय

इस विभाग को इस आशय के अभ्यावेदन प्राप्त हुए हैं कि किसी शिकायत याचिका को अस्वीकृत करने का अंतिम निर्णय सम्प्रेषित करने वाले उत्तर को भेजते समय याचिकाकर्ता को कभी–कभी उन कारणों की जानकारी नहीं दी जाती जिनके आधार पर याचिका अस्वीकृत की गई है। इसके परिणामस्वरूप याचिकाकर्ता को निर्णय के आधार की जानकारी नहीं मिल पाती। परिणामत: निर्णय के नकारात्मक होने के कारण याचिकाकर्ता के मन में एक और शिकायत पैदा हो जाती है। अत: अनुरोध है कि किसी शिकायत को अस्वीकृत करते समय याचिकाकर्ता को उन कारणों या नियमों की जानकारी दी जानी चाहिए जिनके तहत शिकायत अस्वीकृत की गई है जहां कहीं व्यवहार्य हो वहां अपील प्राधिकारी का ब्यौरा भी दिया जाना चाहिए। कृपया इसे अपने मंत्रालय के अधीन सभी एजेन्सियों और सार्वजनिक क्षेत्र की इकाइयों के ध्यान में लाएं और आपके द्वारा जारी अनुदेशों की प्रति इस विभाग को भेजें।

सादर,

भवदीय,

हस्ता०/–
(देविका कुमार)

सेवा में
सभी मंत्रालयों/विभागों में निदेशक (लोक शिकायत)

प्रति :–

(1) निदेशक (लोक शिकायत)
लोक शिकायत निदेशालय
मंत्रिमंडल सचिवालय

(2) आई. ओ. (गृह)

हस्ता०/–
(देविका कुमार)

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001

सत्यमेव जयते

Devika Kumar (Mrs.)
Director (PG)
Tele: 3352325.

DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE
REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES
GOVERNMENT OF INDIA
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

अ० शा० प० सं० ______________ दिनांक ______

D.O. No. D—12012/3/97-PG Dated: 25-2-97

Dear

It has been represented to this Department that, while sending replies communicating final decision rejecting a grievance petition, the grounds on which the petition has been rejected are sometimes not communicated to the petitioner. As a result , the petitioner does not know the basis of the decision. Consequently, the decision being negative, the petitioner harbours a further sense of grievance. It is, therefore, requested that while rejecting a grievance petition, the reason or the rule(s), if any, under which it has been rejected should be communicated to the petitioner alongwith details of the appellate authority where applicable. Please bring this to the notice of all agencies and public sector units under your Ministry and send this Department a copy of the instruction issued by you.

With regards,

Yours sincerely,

Sd/-

(Devika Kumar)

To
Director of Public Grievances in all Ministries/Departments

Copy to:—

(1) Director (PG),
Directorate of Public Grievances
Cabinet Secretariat.
(2) I.O. (Home).

Sd/-

(Devika Kumar)

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली–110 001

सत्यमेव जयते

देविका कुमार
निदेशक (लोक शिकायत)
दूरभाष : 3362325
अ.शा. प.सं. के–13011/14/98–पी.जी.

दिनांक : 8 अक्टूबर, 1998

प्रिय महोदय,

इस विभाग को इस आशय के अभ्यावेदन प्राप्त हुए हैं कि मंत्रालय/विभाग उस अधिकारी के टेलीफोन/फैक्स संख्या का उल्लेख नहीं करते है जिनके हस्ताक्षर से याचिकाकर्ता को निर्णय/उत्तर संप्रेषित किया जाता है।

2. मैं आभारी रहूंगी यदि आप पत्र पर उस अधिकारी का टेलीफोन नं./फैक्स नं. देने पर ध्यान दें जिसके हस्ताक्षर से वह पत्र जारी किया जाना है। इस संबंध में कार्यालय पद्धति की नियम पुस्तक के पैरा 62(12) की ओर आपका ध्यान आकर्षित किया जाता है जिसमें यह अपेक्षा की गई है कि उस अधिकारी के नाम, पदनाम और टेलीफोन संख्या का अनिवार्य रूप से उल्लेख किया जाना चाहिए जिनके हस्ताक्षर से पत्र जारी किया जाना है।

सादर,

आपकी,

हस्ता०/–
(देविका कुमार)

सेवा में
सभी मंत्रालयों/विभागों के संयुक्त सचिव/निदेशक (लोक शिकायत)

Devika Kumar
Director (PG)
Tel. 3362325

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES & PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG, NEW DELHI-110 001

अ० शा० सं० दिनांक

D.O. No. K. 13011/14/98-PG Dated 08-10-1998

Dear Sir,

It has been represented to this department that Ministries/Departments do not indicate the telephone/fax number of the officer over whose signature a communication regarding the decision/reply is to issue to the petitioner.

2. I shall be grateful if care is taken to indicate the telephone/fax number of the officer over whose signature such communication is to issue. In this connection, your attention is also invited to para 62(12) of the Manual of Office Procedure which requires that the name, designation and telephone number of the officer, over whose signature a communication is to issue, should invariably be indicated.

With regards,

Yours sincerely,

Sd/-

(Devika Kumar)

To,

Joint Secretaries (PG)/Directors (PG) of all Ministries/Departments

प्रभात कुमार **मंत्रिमंडल सचिव**

नई दिल्ली

अ.शा. संख्या 502/1/1/98-सी. ए.-V 21 सितम्बर, 1999

प्रिय सचिव,

जैसा कि आपको विदित है, लोक सेवा का एक महत्वपूर्ण दायित्व ''तत्परता और शिष्टता'' है इसलिए इसे विशेष तौर पर आचरण नियमों में शामिल किया गया है।

2. तथापि, मेरे ध्यान में यह लाया गया है कि वरिष्ठ अधिकारी कभी-कभी टेलीफोन काल पर प्राप्त हुए संदेशों का तत्परता से जवाब नहीं देते हैं।

3. अत: मेरा आपसे अनुरोध है कि कृपया यह सुनिश्चित करें कि तत्परता और शिष्टता समेत लोक सेवा के दायित्व का सच्ची भावना से पालन हो।

सादर,

आपका,
हस्ता०/-
(प्रभात कुमार)

सेवा में,

भारत सरकार के सभी सचिव (नाम से)

मंत्रिमंडल सचिव

PRABHAT KUMAR

CABINET SECRETARY
NEW DELHI

D.O. No. 502/1/1/98-CA.V

September 21, 1999

Dear Secretary,

As you are aware one of the important obligations of public service is "promptness and courtesy" and hence this has been specifically listed in the Conduct Rules.

2. It has, however, been brought to my notice that senior officials have, on some occasions, not been prompt in responding to or returning telephonic calls and messages.

3. I would, therefore, request you to kindly ensure that the obligations of public service, including promptness and courtesy, are carried out in their true spirit.

With regards,

Yours sincerely,

Sd/
(Prabhat Kumar)

To

All Secretaries to the Govt. of India
(By Name)

मंत्रिमंडल सचिव
नई दिल्ली

प्रभात कुमार

अ. शा. सं. : के-11013/10/99-पी. जी. दिनांक : 30 अक्टूबर, 1999

प्रिय सचिव,

लोक शिकायत निवारण से संबंधित सचिवों की स्थायी समिति ने विभिन्न मंत्रालयों/विभागों/कार्यालयों में शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा करते हुये यह अभिमत व्यक्त किया है कि लोक शिकायत निवारण के विषय पर पर्याप्त ध्यान नहीं दिया जा रहा है। जैसा कि आप जानते हैं, जन असंतोष का यह प्रमुख मुद्दा है और संसद सदस्यों तथा विभिन्न संसदीय समितियों द्वारा इस संबंध में आलोचना की जाती रही है।

2. प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने अपने 1 मार्च, 1988 के कार्यालय ज्ञापन (प्रति संलग्न) के तहत लोक शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करने के बारे में दिशा-निर्देश जारी किये हैं। तथापि, लोक शिकायतों का विश्लेषण करते समय यह आवश्यक है कि उन क्षेत्रों का पता लगाया जाए जहां अधिक शिकायतें होती हैं तथा वहां निवारण तंत्र में सामूहिक परिवर्तन करने पर विचार किया जाए ताकि ऐसी शिकायतें फिर न हों। यह सुझाव है कि शिकायत निवारण तंत्र को अधिक प्रभावी बनाने के लिए निम्नलिखित उपाय किये जाए :-

(क) शिकायतों की तत्काल पावती भेजी जाए,

(ख) उनका सावधानी से विश्लेषण किया जाए,

(ग) प्रयोक्ताओं से प्रतिसूचना (फीड बैक) मंगाई जाए,

(घ) शिकायतों पर काफी वरिष्ठ स्तर पर निर्णय लिया जाए,

(ङ) शिकायतकर्ता को तर्क-संगत जवाब दिया जाए, और

(च) उपभोक्ताओं/ग्राहकों के साथ संपर्क किया जाए।

3. ऐसी आशा की जाती है कि आपके मंत्रालय/स्वायतशासी कार्यालयों से संबंधित नागरिक चार्टर तैयार कर लिये गये होंगे। ये नागरिक चार्टर कृपया वेबसाइट पर प्रदर्शित किये जाएं और समाचार माध्यम से इन्हें प्रकाशित करवाया जाए। आपके मंत्रालय/कार्यालयों के शिकायत अधिकारियों के नाम समाचार-पत्रों में प्रकाशित करवाए जाएं।

4. मेरा आपसे अनुरोध है कि आप अपने मंत्रालय/कार्यालय में लोक शिकायत निवारण तंत्र की शीघ्र समीक्षा करें और लोक शिकायतों तथा कर्मचारियों की शिकायतों के नियमित विश्लेषण पर ध्यान दें। इस संबंध में की गई कार्रवाई की एक रिपोर्ट अगले एक माह के भीतर प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को भेज दी जाए ताकि वे इस संबंध में एक समेकित रिपोर्ट मुझे प्रस्तुत कर सकें।

आपका,
हस्ता॰/-
(प्रभात कुमार)

सेवा में
सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिव

मंत्रिमंडल सचिव

PRABHAT KUMAR

CABINET SECRETARY
NEW DELHI

D.O. No. K-11013/10/99-PG Dated : 30 October, 1999

Dear Sir,

The Standing Committee of Secretaries on Public Grievance Redress has observed while reviewing grievance redressal systems that in various Ministries/Departments/Offices not much attention is being given to the subject of public grievance redressal. As you are aware, this is a major source of public dissatisfaction and the subject of criticism by Member of Parliament and various Parliamentary Standing Committee.

2. The Department of Administrative Reforms & Public Grievances vide their O.M. dated 1 March 1988 (copy enclosed) has issued guidelines regarding strengthening of machinery and redressal of public grievances. However, it is also necessary to focus attention on the analysis of public grievances to identify grievance prone areas and to implement systemic changes to reduce recurrence of such grievances. It is suggested that the following measures may be taken to make grievance redressal mechanism more effective:

(a) prompt acknowledgement of grievances;

(b) their careful analysis;

(c) obtaining feedback from the users;

(d) taking decision on grievances at a fairly senior level;

(e) sending reasoned reply to the complainant; and

(f) selective interaction with consumers/customers

3. It is expected that the Citizens Charter pertaining to your Ministry/autonomous offices must have been formulated. The Citizens Charter needs to be placed on the website and publicized through the news media. The names of the Grievance Officers of your Ministry/Offices may be published in the newspapers.

4. I would request you to urgently review the public grievance redressal, machinery in your Ministry/Office and focus attention on regular analysis of public and staff grievances. A report on the action taken in this regard may be sent to the Department of Administrative Reforms & Public Grievances within the next one month to enable them to put up a consolidated report to me.

Your sincerely,

Sd/-

(PRABHAT KUMAR)

To
Secretaries of all Ministries/Departments

प्रभात कुमार **मंत्रिमंडल सचिव**

नई दिल्ली

अ.शा. संख्या 11011/2/2000-पी.जी. 21 फरवरी, 2000

प्रिय सचिव,

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा शिकायतों पर कार्रवाई करके शीघ्र निपटान हेतु समय-समय पर दिशा-निर्देश जारी किये गये हैं। आपके मंत्रालय/विभाग में इस प्रयोजन के लिये नामित किये गये संयुक्त सचिव/निदेशक को भी यह सलाह दी गई है कि वे मंत्रालय/विभाग तथा उनके क्षेत्रीय कार्यालयों में प्राप्त हुई सभी शिकायतों की जांच करें और प्रत्येक माह नियमित आधार पर उनको मानीटर करें। उपर्युक्त दिशा-निर्देशों को दोहराते हुये प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने दिनांक 10 जनवरी, 2000 को एक कार्यालय ज्ञापन संख्या ए-11013/1/2000-पी.जी. जारी किया है जिसकी एक प्रतिलिपि तत्काल संदर्भ के लिये संलग्न है।

2. उपर्युक्त दिशा-निर्देशों के बावजूद विलंब और जवाब न मिलने की शिकायतें आती जा रही हैं। मेरा आपसे अनुरोध है कि अपने मंत्रालय/विभाग के वरिष्ठ अधिकारियों के साथ आप बुलाई गई साप्ताहिक बैठकों में, आपके मंत्रालय/विभाग एवं क्षेत्रीय कार्यालयों में प्राप्त हुई शिकायतों के निपटान की स्थिति पर चर्चा करें। इस संबंध में की गई कार्रवाई की सूचना कृपया डॉ. वी.के. अग्निहोत्री, अपर सचिव, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को भेज दी जाए।

सादर,

आपका,

हस्ता०/-
(प्रभात कुमार)

सेवा में,

भारत सरकार के सभी सचिव
(नाम से)

मंत्रिमंडल सचिव

PRABHAT KUMAR **CABINET SECRETARY**
NEW DELHI

D.O. No. 11011/2/2000-PG February 21, 2000

Dear Secretary,

Guidelines have been issued by the Department of Administrative Reforms and Public Grievances for handling grievances and their expenditious disposal from time to time. The Joint Secretary/Director designated for the purpose in your Ministry/Department has also been advised to take stock of all grivances received by the Ministry/Department including its field agencies and monitor the same on a regular basis every month. A copy of the O.M. No.A-11013/1/2000-PG dated 10th January 2000 issued by the DAR and PG reiterating the above guidelines is enclosed for ready reference.

2. Despite the above guidelines, complaints continue to persist regarding delays and lack of response. I would request you to discuss the position of receipt and disposal of grievances in the Ministry/Department, including the field agencies, in the weekly meetings taken by you with the senior officers of your Ministry/Department. Action taken in this regard may please be intimted to Dr. V. K. Agnihotri, Additional Secretary, Department of Administrative Reforms and Public Grievances.

With regards,

Yours sincerely,

Sd/
(Prabhat Kumar)

To
All Secretaries to the Govt. of India
(By Name)

प्रभात कुमार

मंत्रिमंडल सचिव
नई दिल्ली

अ.शा. संख्या 11011/3/2000-पी.जी.

30 मार्च, 2000

प्रिय सचिव,

कृपया प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के दिनांक 27 जुलाई, 1989 के का.ज्ञा. संख्या 58847/9/पालिसी/पी.जी.-89 (10) का अवलोकन करें (तत्काल संदर्भ के लिये प्रति संलग्न है) जो कि समाचार-पत्रों के कालमों में प्रकाशित शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई किये जाने के बारे में हैं। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने समय-समय पर इन दिशा-निर्देशों पर जोर दिया है ताकि समाचार-पत्रों के कालमों में प्रकाशित शिकायतों के शीघ्र निपटान हेतु एक प्रभावी संस्थागत तंत्र की स्थापना की जा सके। इन दिशा-निर्देशों में यह अपेक्षा की गई है कि सरकार का प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/संगठन समाचार-पत्रों के कालमों में प्रकाशित अपने से संबंधित मामलों को चुनें और एक समय-बद्ध तरीके से शिकायतों को दूर करने के लिये शीघ्र कार्रवाई करें।

2. इन दिशा-निर्देशों के बावजूद, शिकायतों पर कार्रवाई करने में दिखाई जाने वाली तत्परता की कमी की शिकायतें प्राप्त होती जा रही हैं। ऐसे सभी मामलों में शिकायत की पावती शीघ्र भेजी जानी चाहिये और तीन माह के भीतर इसका निवारण किया जाना चाहिए अन्यथा एक अंतरिम उत्तर भेजा जाना चाहिये जिसमें अंतिम रूप से निपटान किये जाने की तिथि का उल्लेख किया जाए। ऐसे मामलों में जो कि निराधार हों और/अथवा संगठन की छवि को नुकसान पहुंचाते हों, जांच के बाद प्रतिवादी द्वारा एक जवाब प्रस्तुत किया जाना चाहिये ताकि एक जवाबदेह और परस्पर-संपर्क युक्त प्रशासन का निर्माण किया जा सके। इससे सरकार के शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावकारिता में जनता की आस्था को कायम करने में काफी मदद मिलेगी।

3. समाचार-पत्रों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों और उनके निवारण के संबंध में की गई कार्रवाई की त्रैमासिक समीक्षा के बारे में सूचना कृपया अपर सचिव, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को भेजी जाए।

सादर,

आपका,

हस्ता०/-
(प्रभात कुमार)

सेवा में,
सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिव

PRABHAT KUMAR

मंत्रिमंडल सचिव
CABINET SECRETARY
NEW DELHI

D. O. No. 11011/3/2000-PG 30 March, 2000

Dear Secretary,

Please refer to Department of Administrative Reforms & Public Grievances' OM No. 58847/9/PLCY/PG-89(10) dated 27 July 1989 (copy enclosed for ready reference) regarding the need for prompt attention on grievances appearing in the columns of newspapers. These guidelines have been reiterated by the DAR & PG from time to time to ensure that an effective institutional mechanism is established for attending to grievances appearing in newspapers' columns for prompt disposal of such grievances. These guidelines require each Ministry/Department/Organisation of Government to pick up cases appearing in newspapers' column which pertain to them and take quick action to redress the grievances in a time bound manner.

2. In spite of these guidelines, complaints continue to persist regarding the lack of promptitude in attending to such grievances. In all such cases, the complaint should be acknowledged quickly and redressed within three months, failing which an interim reply indicating the expected date of final disposal should be sent. A rejoinder should be issued after investigation in cases which are found to be baseless and/or damaging to the image of the organization in order to create a responsive and interactive administration. This would go a long way in establishing public confidence in the effectiveness of the grievance redress machinery of the Government.

3. A quarterly review of grievances received through the newspapers and action towards their redress may please be intimated to Additional Secretary, Department of Administrative Reforms and Public Grievances.

With regards,

Yours sincerely,

Sd/-

(PRABHAT KUMAR)

To,
Secretaries of all Ministries/Departments

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110 001

सत्यमेव जयते

डा. विवेक अग्निहोत्री, आईएएस
अपर सचिव
दूरभाष एवं फैक्स: 3732133

संख्या के-11023/6/2000-पी.जी.

दिनांक 17 मई, 2000

मंत्रिमंडल सचिव की अध्यक्षता में गठित लोक शिकायतों के निवारण से संबंधित सचिवों की स्थायी समिति ने दिनांक 27-4-2000 को हुई अपनी बैठक में यह निदेश दिया था कि प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, लोक शिकायतों से संबंधित समाचार कतरनों को एकत्रित करें तथा इन शिकायतों की पावती भेजने और इनके निपटान हेतु आवश्यक कार्रवाई करें।

2. हम प्रैस सूचना अधिकारी, सूचना और प्रसारण मंत्रालय से आपके संगठन से संबंधित लोक शिकायतें/कर्मचारियों से संबंधित शिकायतें आपके लोक शिकायत निदेशक को भिजवा रहे हैं। आप कृपया-

(क) शिकायतों का समाधान करें,

(ख) जहां भी आवश्यक हो, प्रत्युत्तर जारी करें, और

(ग) इस समाचार-पत्र के माध्यम से प्राप्त और निपटाई गई शिकायतों के आंकड़ों का रिकार्ड रखें।

3. कृपया प्रत्येक माह में प्राप्त हुई और निपटाई गई शिकायतों तथा जारी किये गये प्रत्युत्तरों के आंकड़े उससे अगले माह की 7 तारीख तक अवश्य इस विभाग को भेज दिये जाएं।

आपका,

हस्ता०/-

(वी.के. अग्निहोत्री)

सेवा में,

सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिव

डा॰ विवेक अग्निहोत्री
अपर सचिव
Dr. Vivek Agnihotri, IAS
Additional Secretary
Tele. & Fax: 3732133

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली- 110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC
GRIEVANCES & PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
& PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

K- 11023/6/2000-PG   17 May, 2000

The Standing Committee of Secretaries for Public Grievance Redress, chaired by Cabinet Secretary, in its meeting held on 27.4.2000, directed the Department of administrative Reforms & Public Grievances to obtain newspaper cuttings pertaining to public grievances and forward them to the concerned Ministries/ Departments for necessary action and for recording the receipt and disposal of these grievances.

2. We will be forwarding to your Director for Public Grievances public grievances/staff grievances received from the office of the Press Information Officer, Ministry of Information & Broadcasting, pertinent to your organisation. You are requested to

(a) settle the grievances;

(b) issue a rejoinder wherever considered necessary; and

(c) keep a statistical record of the numbers of public/staff grievances received and disposed of through newspaper scan.

3. Data of grievances received & disposed of as well as rejoinders issued may kindly be sent to this Department without fail on the 7th of each month for the preceding month.

Yours sincerely,

Sd/-

(V.K. AGNIHOTRI)

To,
Secretaries of all Ministries/Departments

सत्यमेव जयते
डा. विवेक अग्निहोत्री
अपर सचिव
दूरभाष एवं फैक्स: 3732133

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली–110 001

संख्या अ० शा०–18013/1/2000–पी.जी. दिनांक: 19 मई, 2000

मैं संसदीय स्थायी समिति द्वारा कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय की वर्ष 2000–2001 से संबंधित अनुदान मांगों की 60वीं रिपोर्ट के पैरा 12.8 में इस विभाग के बारे में व्यक्त अभिमतों/सिफारिशों की एक प्रति इसके साथ भेज रहा हूँ। समिति ने मंत्रालयों/विभागों में शिकायतों के निपटान की मानीटरिंग में बरती गयी लापरवाही को गंभीरता से लिया है। समिति ने इस बात पर भी चिन्ता व्यक्त की है कि मंत्रालय/विभाग न केवल ''संपादकों को लिखे पत्र'' वाले कालम में पत्र भेजने वालों का जवाब ही देते हैं, बल्कि जब भी संसद में प्रश्न पूछे जाते हैं तो उनके भी टाल–मटोल करके जवाब देते हैं।

2. इस संबंध में, मैं मंत्रिमंडल सचिव द्वारा आपके मंत्रालय/विभाग के सचिव को संबोधित दिनांक 30 मार्च, 2000 के अर्द्धशासकीय पत्र संख्या 11011/3/2000–पी.जी. (प्रति संलग्न है) कि ओर आपका ध्यान आकर्षित करना चाहूंगा जिसमें समाचार–पत्रों के कालमों में प्रकाशित शिकायतों पर तुरन्त ध्यान दिये जाने की बात लिखी गई है तथा यह अनुरोध किया गया है कि शिकायतों की तुरन्त पावती भेजी जाए और तीन माह के भीतर उनका निवारण किया जाए अन्यथा शिकायतों के अन्तिम रूप से निवारण की संभावित तिथि बताते हुए उन्हें एक अन्तरिम जवाब भेज दिया जाए। उन्होंने यह अनुरोध भी किया है कि ऐसे मामलों में, जो निराधार हों और/अथवा संगठन की छवि को क्षति पहुंचाने वाले हों, जांच करने के बाद एक प्रत्युत्तर (रिज्वाइण्डर) भी जारी कर दिया जाए। मैं, दिनांक 17 मई, 2000 के अपने अर्द्धशासकीय पत्र संख्या के–11023/6/2000–पी. जी. की एक प्रति भी इसके साथ भेज रहा हूं जिसमें अन्य बातों के साथ–साथ समाचार–पत्रों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों और उनके निपटान का सांख्यिकीय रिकार्ड भी रखा जाए।

3. मैं आभारी रहूँगा यदि इन शिकायतों के शीघ्र निवारण के लिए आवश्यक कार्रवाई की जाए और जहां भी आवश्यक हो, प्रत्युत्तर (रिज्वाइंडर) जारी कर दिये जाएं। आपके मंत्रालय/विभाग द्वारा गत एक वर्ष के दौरान ''संपादकों को पत्र'' लिखने वालों को भेजे गये उत्तरों के सांख्यिकीय आंकड़े भी कृपया 20 जून, 2000 तक हमें अवश्य भेज दिये जाएं।

आपका,

हस्ता०/–
(वी.के. अग्निहोत्री)

सेवा में,

सभी मंत्रालयों/विभागों के संयुक्त सचिव/निदेशक (लोक शिकायत)

सत्यमेव जयते

डा. विवेक अग्निहोत्री
अपर सचिव
Dr. Vivek Agnihotri, IAS
Additional Secretary
Tele. & Fax: 3732133

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC
GRIEVANCES & PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
& PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

D.O. No. 11-18013/1/2000-PG Dated : 19 May, 2000

I am enclosing a copy of the observations/recommendations made by the Parliamentary Standing Committee in para 12.8 to its 60th Report on Demands for Grants (2000-2001) for the Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions pertaining to this Department, The Committee has taken serious note of the lax monitoring to the disposal of grievances in Ministries/Departments. The Committee has also noted with concern that Ministries/Departments not only do not reply to the writers of letters appearing in the Letters to Editors Columns but also give evasive replies when Questions are raised in Parliament.

2. In this connection, I would draw your attention to D.O. letter No. 11011/3/2000-PG dated 30 March, 2000 of Cabinet Secretary addressed to the Secretary of your Ministry/ Department regarding lack of promptitude in attending to grievances appearing in newspapers columns, requesting for quick acknowledgment of grievances and redressing the same within three months failing which to send an interim reply indicating the expected date of final disposal. He also requested that a re-joinder should be issued after investigation in cases which are found to be baseless and/or damaging to the image of the organisation. I am also enclosing a copy of my D.O. letter No. K-11023/6/2000-PG dated 17 May, 2000 requesting inter alia to keep a statistical record of the number of grievances received and disposed of through newspapers scan.

3. I would be grateful if necessary action is taken to settle these grievances expeditiously and to issue rejoinders wherever necessary. Statistical data regarding the number of replies sent to the writers of 'Letters to the Editors' by your Ministry/ Department during the last one year may be sent to us by 20 June, 2000.

Yours sincerely,

Sd/-
(V.K. AGNIHOTRI)

To,
Joint Secretaries/Directors (PG) of all Ministries/ Departments.

<u>कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय के वर्ष 2000-2001 के बजट अनुदान से संबंधित 60वीं रिपोर्ट से उद्धरण</u>

12.8 सरकार द्वारा की गई पहल नि:संदेह सराहनीय है और इससे अधिक से अधिक जनता को अपनी शिकायतों का निवारण करने में मदद मिलेगी। परन्तु ऐसा प्रतीत होता है कि इस प्रणाली की मॉनिटरिंग व्यवस्था उपयुक्त नहीं है। सचिव, कार्मिक द्वारा दिये गये विवरण केवल कागजी हैं और मात्र वाकपटुता को ही प्रदर्शित करते हैं। समिति को इस बात का भरोसा नहीं है कि क्या ''संपादकों'' को पत्र लिखने वालों को जवाब भेजे जा रहे हैं। ऐसा प्रतीत होता है कि मंत्रालय/विभाग न केवल पत्र भेजने वालों को जवाब ही नहीं देते बल्कि जब भी संसद में प्रश्न पूछे जाते हैं तो मंत्रालय/विभाग उनके अस्पष्ट जवाब देते हैं। इस संबंध में स्वास्थ्य और परिवार कल्याण राज्यमंत्री (स्वतंत्र प्रभार) द्वारा दिनांक 3 मार्च, 2000 को राज्य सभा में दिये गए अतारांकित प्रश्न संख्या 949 के उत्तर की ओर ध्यान आकृष्ट किया जाता है।

अनुबंध-1 : उसकी एक प्रति अनुबंध-1 के रूप में संलग्न है। अत: समिति यह जानना चाहेगी कि गत एक वर्ष के दौरान मंत्रालयों/विभागों द्वारा 'संपादकों को लिखे गये कितने पत्रों' के जवाब भेजे गये हैं। यह सूचना मंत्रालय-वार/विभाग-वार भेजी जाए।

<u>Extract from 60th Report on Demands for Grant (2000-2001) of Ministry of Personnel, PG & Pensions</u>

12.8 The initiative taken by the Government is undoubtedly laudable and should enable the public at large to get their grievances redressed. However, it appears that the monitoring of the system is not up to the malk. Details given by the Secretary, Personnel, are only on paper and are merely rhetoric. The Committee is not sure as to whether replies are being sent to the writers of the 'Letters to the Editors'. It appears that Ministries/Departments not only do not reply to the writers but even when question are raised in Parliament, the Ministries/Department take pleasure in giving evasive replies. In this connection attention is drawn to unstarred Question No.949 answered in the Rajya Sabha by the Minister of State in the Ministry of Health and Family Welfare (Independent Charge) on March 3, 2000. A Copy of the same is placed as

Annexure-I The Committee would, therefore, like to know that during the last one year how many replies to the writers of 'Letters to the Editors' have been sent by the Ministries/Departments. The information should be furnished Ministry-wise/Department-wise.

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली–110 001

डा. विवेक अग्निहोत्री, आई ए एस
अपर सचिव
दूरभाष एवं फैक्स: 3732133

अ.शा. संख्या के – 11011/17/2000–पी.जी. दिनांक: 26 जून, 2000

केन्द्रीय मंत्रालयों/विभागों/संगठनों में जनता/कर्मचारियों से संबंधित शिकायत निवारण तंत्र संस्थापित करने हेतु एक केन्द्रीय एजेन्सी के रूप में, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने शिकायतों पर प्रभावी ढंग से कार्रवाई करने, उन पर निगरानी रखने और उनका निपटान करने हेतु समय–समय पर दिशा–निर्देश जारी किये हैं। कुछ मंत्रालयों/विभागों द्वारा इस संबंध में संदेह व्यक्त किये गये हैं कि लोक शिकायतों का क्या आशय है। इसके अलावा, अधिकांश मंत्रालयों/विभागों का, जिनका सीधे जनता से संबंध नहीं है, यह तर्क है कि उनका जनता से कोई संपर्क नहीं होता है और इसलिए उन्हें जनता से कोई शिकायतें प्राप्त नहीं होती हैं।

2. यह स्पष्ट किया जाता है कि लोक शिकायतों के संदर्भ में 'लोक' एक प्रजातीय शब्द है जिसका उपयोग विभिन्न प्रकार के स्टेक–होल्डरों के लिये किया जाता है, चाहे वे ऐसे मंत्रालय/विभाग/संगठन हों जो किसी अन्य मंत्रालय/विभाग/संगठन अथवा राज्य सरकारों, व्यक्तियों के समूहों, संस्थाओं, उद्योगपतियों, व्यावसायिकों, गैर–सरकारी संगठनों या जनता के सदस्यों को सेवा उपलब्ध कराते हैं अथवा उनके साथ उसका संपर्क रहता है। अत: उनमें से किसी से भी प्राप्त शिकायतें 'लोक शिकायतें' मानी जाएंगी।

3. सेवानिवृत्त/सेवारत कर्मचारियों से प्राप्त शिकायतें 'कर्मचारियों की शिकायतों' के रूप में मानी जाएंगी।

भवदीय,

हस्ता०/–
(वी.के. अग्निहोत्री)

सेवा में,

सभी मंत्रालयों/विभागों के संयुक्त सचिव/निदेशक (लोक शिकायत)

डा० विवेक अग्निहोत्री, आई ए एस
अपर सचिव
Dr. Vivek Agnihotri, IAS
Additional Secretary
Tele. & Fax: 3732133

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली- 110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL PUBLIC
GRIEVANCES & PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
& PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

D.O. No. K-11011/17/2000-PG Dated : 26.6.2000

The Department of Administrative Reforms and Public Grievances as the nodal agency for institutionalising Public/staff grievances redress machinery in Central Ministries/Departments/ Organisations, has issued guidelines from time to time for effective handling, monitoring and disposal of grievances. Doubts have been expressed by certain Ministries/Departments regarding what constitutes "public grievances" Further, most of the Ministries/Departments which do not deal with the public directly contend that they have no public interface and hence do not receive public grievances.

2. It is clarified that in the context of public grievances "public" is a generic term used to indicate various types of stakeholders, by the Ministries/Department/Organisations providing service to or having interface with any other Ministry/Department/Organisation or State Governments or a group of individuals, associations, industrialists, professionals, Non-Governmental Organisations or members of the public Hence, grievances received from any of them would constitute "public grievances".

3. Grievances received from retired/serving employees would be treated as "staff grievances".

Yours sincerely,

Sd/-

(V.K. Agnihotri)

To,
JS/Dir(PG) of all Ministries/Deptts.

सं. के-12011/1/2001-पी. जी.
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग,
नई दिल्ली, 19 अप्रैल, 2001

कार्यालय ज्ञापन

विषय : मंत्रालयों/विभागों के क्षेत्रीय कार्यालयों/सरकारी क्षेत्र के उपक्रमों/स्वायत-शासी निकायों में लोक शिकायतों/कर्मचारियों से संबंधित शिकायतों पर कार्रवाई करने वाले अधिकारियों की समेकित निदेशिका तैयार करना।

मुझे मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को संबोधित, दिनांक 14-6-99 के इस विभाग के का.ज्ञा. संख्या एफ-17014/1/99-पी.जी. (तत्काल संदर्भ के लिए प्रति संलग्न) की ओर आपका ध्यान दिलाने का निदेश हुआ है जिसमें प्रत्येक मंत्रालय/विभाग से अनुरोध किया गया था कि वे अपने अधीनवर्ती सरकारी क्षेत्र के उपक्रमों/अधीनस्थ कार्यालयों/अन्य संगठनों, स्वायत-शासी निकायों आदि में लोक शिकायतों/कर्मचारियों से संबंधित शिकायतों पर कार्रवाई करने वाले अधिकारियों एवं मुख्यालय के निदेशक (लोक शिकायत) के नाम दर्शाते हुये एक समेकित निदेशिका तैयार करें और इस संकलन की एक प्रति इस विभाग को भेजें।

2. अनुरोध है कि उपर्युक्त संकलन की एक प्रति इस विभाग को भिजवा दें। जब भी पदधारी में कोई परिवर्तन हो तो कृपया इस संबंध में इस विभाग को सूचित करें।

(आलोक शर्मा)
उप सचिव, भारत सरकार
दूरभाष : 3362325

सेवा में,

सभी मंत्रालयों/विभागों के संयुक्त सचिव/निदेशक (लोक शिकायत)

No. K-12011/1/ 2001-PG
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions
Department of Administrative Reforms and Public Grievances

Sardar Patel Bhavan, Sansad Marg,
New Delhi, Dated : 19.4.2001

OFFICE MEMORANDUM

Subject: Preparation of consolidated directory of officers handling public/staff grievances in Field Offices/PSU/Autonomous Bodies of Ministries/Departments

The undersigned is directed to refer to this Department's OM. NoF-17014/1/99-PG dated 14.6.99 (copy enclosed for ready reference) addressed to Secretaries of all Ministries/Departments requesting each Ministry/Department to prepare a consolidated directory of officers handling public/ staff grievances in the PSUs/ subordinate offices/other organisations, autonomous bodies etc. under them along with the Director (PG) at headquarter and to forward a copy of the compilation to this Department.

2. It is requested that a copy of the above compilation may please be forwarded to this Department. Changes in the incumbency may please be intimated to this Department as and when they take place.

(Alok Sharma)
Deputy Secretary to the Government of India
Tele : 3362325

To,
All JS/Director(PG)s of all Ministries/Departments

सत्यमेव जयते

मंत्रिमंडल सचिव
नई दिल्ली

टी. आर. प्रसाद

अ. शा. सं. : एच -16011/5/2001-पी.जी.I

दिनांक: 18 मई, 2001

प्रिय सचिव,

कृपया प्रशासनिक सुधार और लोक शिकाय विभाग के दिनांक 27 जुलाई, 1989 के का. ज्ञा. संख्या 58847/9/पालिसी/पी.जी-89(10) को देखने का कष्ट करें जो समाचार पत्रों के कालमों में प्रकाशित शिकायतों की ओर तत्काल ध्यान दिये जाने के बारे में था। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा समय-समय पर इन दिशा-निर्देशों पर जोर दिया गया है। मेरे पूर्ववर्ती मंत्रिमंडल सचिव द्वारा सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को भेजे गये 30 मार्च, 2000 के पत्र में इन्हें दोहराया गया था जिसमें उन्होंने इस बात पर जोर दिया था कि वे समाचार-पत्रों में प्रकाशित अपने से संबंधित शिकायतों को चुनने के लिए कारगार व्यवस्था करें और एक समयबद्ध कार्यक्रम के अनुसार इन शिकायतों के निवारण के लिए शीघ्र कार्रवाई करें। इस बात पर जोर दिया गया था कि जहां ऐसी शिकायतों का निवारण एक माह के भीतर किया जा सकता हो, वहां ऐसे मामलों में शिकायतकर्ता को तत्काल सूचित कर दिया जाए। यदि शिकायत के निवारण में अधिक समय लगने की संभावना हो तो शिकायतकर्ता को अंतरिम उत्तर भेज दिया जाए जिसमें यह बताया जाए कि क्या कदम उठाये गए हैं तथा यह आश्वासन दिया जाए कि मामले में आगे कार्रवाई की जा रही है। समाचार-पत्रों में प्रकाशित कुछेक मंत्रालय/विभागों से संबंधित शिकायतों पर की जा रही कार्रवाई की समीक्षा मेरी अध्यक्षता में गठित लोक शिकायतों से संबद्ध स्थायी समिति द्वारा भी की जा रही है।

2. परन्तु इन शिकायतों पर तत्काल कार्रवाई न किये जाने के बारे में निरंतर फरियाद की जा रही है। कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय से संबद्ध संसदीय स्थायी समिति ने इस बात को गंभीरता से लिया है कि इन शिकायतों का निवारण निर्धारित समय सीमा के भीतर नहीं किया जा रहा है। अत: समिति ने यह इच्छा व्यक्त की है कि यदि संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन द्वारा शिकायत के निवारण में कुछ समय लगने की संभावना हो तो समाचार पत्र के संपादक को पत्र लिखने वाले व्यक्ति को की गई कार्रवाई की वस्तुस्थिति से अवश्य ही अवगत करा दिया जाए। समिति ने यह सिफारिश भी की है कि मौजूदा शिकायत निवारण तंत्र तथा मंत्रालय/विभाग/संगठन द्वारा शिकायत निवारण के संबंध में अपनाई जाने वाली कार्यविधि का प्रचार करने के लिए समुचित कार्रवाई की जाए। मंत्रालय/विभाग में लोक शिकायतों का कार्य देखने वाले संयुक्त सचिव/निदेशक द्वारा ऐसी शिकायतों की तिमाही समीक्षा की जाए।

3. इस संबंध में की गई कार्रवाई की सूचना कृपया अपर सचिव, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को भेजी जाए।

आपका,

(टी. आर. प्रसाद)

सेवा में,

सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिव

सत्यमेव जयते

मंत्रिमंडल सचिव
CABINET SECRETARY
NEW DELHI

T. R. PRASAD

D.O.No. H-16011/5/2001-PGI

Dated : May 18, 2001

Dear Secretary,

Please refer to Department of Administrative Reforms and Public grievances O.M. No.58847/9/PLCY/PG-89(10) dated 27 July 1989 regarding the need for prompt attention on grievances appearing in the columns of newspapers. These guidelines have been reiterated by the Department of AR & PG from time to time. These were last reiterated by my predecessor on 30 March, 2000 to Secretaries of all Ministries/Departments to ensure that an effective institutional mechanism was established for examining newspapers regularly to pick up grievances which pertain to them and take quick action for redressing these grievances in a time-bound manner. It was emphasised that the complainants, in such cases, should be quickly informed of the action taken by way of redress, where such redress can be given within a month's time. Where redress is likely to take longer, an interim reply should be sent to the complainant explaining the steps taken and assuring that further necessary action is being taken in the matter. The handling of grievances appearing in the newspapers is also being specifically reviewed in respect of certain Ministries/Departments by the Standing Committee on Public Grievances chaired by me.

2. However, complaints continue to persist regarding lack of promptitude in attending to such grievances. The Parliamentary Standing Committee of the Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions, has taken serious note that these grievances are not being settled within the stipulated time-frame. The Committee has, therefore, desired that the status of the action being taken on the grievance must be communicated to the 'writer of the letters to the editors', in case the concerned Ministry/ Department/ Organisation is likely to take time to settle the grievances. The Committee has further recommended that action must be taken to give due publicity to the existing grievance redress mechanism and the mode of handling/ settling grievances by Ministry/ Department/ Organisation. A quarterly review of such grievances should be carried out by the Joint Secretary/ Director in-charge of Public Grievances in Ministry/ Department.

3. Action taken in the matter may please be intimated to Additional Secretary, Department of Administrative Reforms and Public Grievances.

Yours sincerely,

(T.R. Prasad)

To,
Secretaries of all Ministries/Departments

आलोक
निदेशक (लोक शिकायत)
दूरभाष : 3362325

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली–110 001

अ. शा. संख्या के–11011/1/2001–पी.जी. (ii)

दिनांक : 18 मई, 2001

प्रिय श्री,

प्रशासनिक सुधाार और लोक शिकायत विभाग द्वारा समय–समय पर इस आशय के दिशा–निर्देश जारी किये जाते रहे हैं कि समाचार–पत्रों के कालमों में प्रकाशित शिकायतों के तुरंत निपटान के लिये प्रभावी संस्थागत तंत्र की स्थापना की जाए। मंत्रिमंडल सचिव द्वारा अपने दिनांक 30.3.2000 के अ.शा. पत्र संख्या 11011/3/2000–पी.जी. में इन दिशा–निर्देशों को पुन: दोहराया गया है और सरकार के प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/संगठन से यह अपेक्षा की गई है कि वे समाचार–पत्रों के कालमों में प्रकाशित अपने से संबंधित शिकायतों को चुने और एक समय–बद्ध तरीके से उनका निवारण करने हेतु कार्रवाई करें।

2. अत: आपसे अनुरोध है कि अपने मंत्रालय/विभाग/संगठन में इस बारे में स्थापित किये गये तंत्र के संबंध में कृपया सूचित करें। इस प्रयोजन हेतु अवलोकन किये गये समाचार–पत्र का नाम और संस्करण भी कृपया सूचित करें।

3. वर्ष 2000–2001 के समाचार–पत्रों में प्रकाशित शिकायतों के निपटान से संबंधित सूचना कृपया संलग्न प्रोफार्मा में प्रस्तुत की जाए।

सादर,

आपका,

हस्ता०/–
(आलोक)

सेवा में,

सभी मंत्रालयों/विभागों के संयुक्त सचिव/निदेशक (लोक शिकायत)

Alok
Director (PG)
Tele No. 3362325

Department of Administrative Reforms & Public Grievances
Sardar Patel Bhavan, Sansad Marg
New Delhi-110 001

D.O. No. K-11011/1/2001-PG (II)

Dated : 18.5.2001

Dear,

Guidelines have been issued by the Department of Administrative Reforms and Public Grievances from time to time to ensure that an effective institutional mechanism is established for attending to grievances appearing in newspapers columns for prompt disposal of such grievances. These guidelines were reiterated by Cabinet Secretary in his d.o. letter No. 11011/3/2000-PG dated 30.3.2000 where in it was enjoined in newspapers' columns which pertain to them and take quick action to redress the grievance in a time bound manner.

2. I would request you to intimate the mechanism set up in your Ministry/Department/ Organisation in this regard. The names and editions of the newspapers covered for this purpose be also intimated.

3. Information regarding disposal of grievances appearing in newspapers for the year 2000-2001 may be provided in the proforma enclosed.

With regards

Yours sincerely,

Sd/-
(Alok)

To,
All Joint Secretaries Directors (PG) of all Ministries/Departments

वर्ष______के दौरान समाचार-पत्रों के कालमों में प्रकाशित शिकायतों पर की गई कार्रवाई

वर्ष______ के दौरान समाचार-पत्रों में प्रकाशित शिकायतों की संख्या	समाचार-पत्रों में प्रकाशित होने के तीन माह के भीतर निपटाई गई शिकायतों की संख्या	वर्ष______ के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या	31मार्च_____को लंबित पड़ी शिकायतों की संख्या	31मार्च_____ की स्थिति के अनुसार निम्नलिखित अवधि के लिये लंबित पड़ी शिकायतों की संख्या	
				3 से 6 माह	6 माह के उपरांत
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

Action Taken on grievances appearing in columns of Newspapers during the year ________

No. of grievances appearing in Newspapers during the year	No. of grievances settled within 3 months of appearing in Newspapers	No. of grievances settled in the year	No. of grievances pending as on 31st March	No. of grievances pending as on 31st March of the year	
				3 — 6 months	Beyond 6 months
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

अ० शा० पत्र सं० K-11011/5/2003-लो० शि०

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS, NEW DELHI-110001

एस० एस० द्वारा
सचिव
दूरभाष: 3094848
फैक्स: 3092432

3 मई, 2003

प्रिय सचिव,

जैसा कि आप को ज्ञात होगा, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा, समय-समय पर निर्देश जारी किए गए हैं कि लोक शिकायतों के निपटाने के लिए एक प्रभावी संस्था प्रणाली को स्थापित किया जाना चाहिये। मेरे विचार में यदि यह प्रणाली लोक शिकायती पत्र की पावती समय पर भेजनें तक की न्यूनतम आवश्यकता को पूरा नहीं करती तो वह अपने प्राथमिक प्रयोजन में असफल हो जाती है।

2. समान्यत: एक शिकायत का निवारण तीन माह के अन्दर हो जाना चाहिये। निदेशक (लोक शिकायत) के संबंध में जारी निर्देशों में यह स्पष्ट है कि यदि कोई शिकायत तीन माह के निर्धारित समय में नहीं निबटाई जाती तो निदेशक (लोक शिकायत) वांछित फाइलों को मंगवा कर स्वयं केस पर निर्णय ले सकते हैं। ऐसा निर्णय सचिव या विभागीय मुख्य अधिकारी या सार्वजनिक सैक्टर उपक्रमों के मुख्य अधिकारी के अनुमोदन से लिया जाएगा। ऐसी स्थिति में शिकायतकर्ता को कार्यवाही के बारे में सूचना भी भेजी जाएगी।

3. मैं आशा करता हूँ कि उपर्युक्त समय सीमा का कार्यान्वयन आप के मंत्रालय/विभाग में हो रहा है। इस से जनता में, सरकार की लोक शिकायत प्रणाली में विश्वास बनाने में मद्द मिलेगी।

सादर,

भवदीय,

(एस० एस० द्वारा)

सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को

D.O. No. K-11011/5/2003-PG

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नई दिल्ली- 110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS, NEW DELHI-110001

S.S.DAWRA
सचिव
Secretary
Tel. : 3094848
Fax : 3092432

May 3, 2003

Dear Secretary,

As you may be aware, instructions have been issued by Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DAR & PG) from time to time to ensure that an effective institutional mechanism is established for attending to public grievances promptly. I feel that the system would be failing in its primary purpose if the barest minimum courtesy, that is, acknowledgment of the letter received from a complainant is not sent in time. The acknowledgement should go immediately or at the most within three days of the receipt of the grievance.

2. Normally a grievance should be redressed be within a period of three months of the receipt. Instructions on the subject of 'Directors of Grievances' envisage that if a grievance is not redressed within a period of three of months, Director of Grievances of the concerned Ministry/Department should call for the documents of the case and take decision with the approval of the Secretary of the Ministry/Department or Head of the Department/Organisation. The petitioner should be informed of the progress of his/her grievance.

3. I hope that the above time limits in processing of the grievances are followed in your Ministry/Department. This would go a long way in established public confidence in the effectiveness of the grievance redressal mechanism of the Government.

With regards,

Yours sincerely,

(S.S.DAWRA)

Secretaries of all Ministries/Departments

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नई दिल्ली–110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
NEW DELHI-110001

सत्यमेव जयते

एस० एस० द्वारा
सचिव
दूरभाष: 3094848
फैक्स: 3092432

28 मई, 2003

अ० शा० पत्र संख्या के०–11011/5/2003–पी० जी०

प्रिय सचिव,

मै, विभागीय संसद स्थायी समिति की 99वीं रिपोर्ट के पैरा 48 में दी गई (2003–2004) की संस्तुति/टिप्पणी की एक प्रतिका संलग्न कर रहा हूँ।

2. समिति ने संस्तुति में विशेष रूप से कहा है कि कम शिक्षित नागरिकों के लिए भी शिकायत निपटान प्रणाली बनाई जानी चाहिये। समिति ने इच्छा ज़ाहिर की है कि इस मामले में कम से कम एक अनुवीक्षण (मानीटरिंग) का प्रमाण व नतीजे, वे देखना चाहती है। मैं आभारी होऊँगा यदि इस सम्बन्ध में वांछित कार्यवाही पूरी की जाए और अनुवीक्षण रिपोर्ट छः माह में, अपर सचिव, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को भेज दी जाए।

सादर,

भवदीय,

(एस० एस० द्वारा)

संलग्न: यथोक्त
भारत सरकार में मंत्रालयों/विभागों के
सभी सचिवों को।

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नई दिल्ली- 110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
NEW DELHI-110001

S.S.DAWRA
सचिव
Secretary
Tel. : 3094848
Fax : 3092432

May 28, 2003

D.O. No. K-11011/5/2003-PG

Dear Secretary,

I am enclosing a copy of the observations/recommendations made by the Parliamentary Standing Committee in para 48 of its 99th Report on Demands for Grants (2003-20004) for the Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions, pertaining to the Department of Administrative Reforms and Public Grievances.

2. The Parliamentary Standing Committee, has laid emphasis upon evolving a grievance redress mechanism that would serve the less literates. Since the Committee desired to see the results of at least one such monitoring, I would be grateful if you could take appropriate action in this regard and arrange to furnish a monitoring report within a period of six months from the receipt of this communication to Additional Secretary, Department of Administrative Reforms and Public Grievances, Sardar Patel Bhavan, New Delhi-110001.

With regards,

Yours sincerely,

(S.S.DAWRA)

Encl : as above
All Secretaries of Ministries/Deptts. of Govt. of India

गृह मंत्रालय की विभागीय सम्बन्धित संसदीय स्थायी समिति की डिमांड फोर ग्रान्टस (2003-2004) पर 99 वीं रिपोर्ट से अंश

पैरा 48

"समिति उपर्युक्त कार्यवाही जो लोक शिकायत प्रणाली को और सुदृढ़ करने के लिए की गई है।, उसे नोट करते हुए, यह संस्तुति देती है कि प्रणाली को मानीटर करने के लिए सभी कदम उठाए जाने चाहियें, और शिकायतों का समय पर निवारण करने पर उचित ध्यान देना चाहिये। समिति द्वारा विचार किया गया यह भी मत है कि जो अधिकारी शिकायतों का निवारण समय से नही करते उनकी जवाबदेही होनी चाहिये तथा उनके विरूद्ध उचित कार्यवाही की जानी चाहिये। यह प्रणाली कम्पयूटर उपयोग करने वालों के लिए कुछ सफलता ला सकती है, लेकिन भारत की अधिकांश जनसंख्या ग्रामों में रहती है। इसलिए इस बात पर ज़ोर दिया जा रहा है कि कम शिक्षित जनसंख्या के लिए भी एक प्रणाली बनाई जानी चाहिये। समिति चाहती है कि प्रत्येक विभाग में ऐसी प्रणाली की कम से कम एक अनुवीक्षण रिपोर्ट वह देख सके।"

Extracts from 99th Report of the Department Related Parliamentary Standing Committee on Home Affairs on Demands for Grants (2003-2004) of the Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions

Para 48

"The Committee, while taking note of the above measures to strengthen the grievance mechanism, recommends that all out efforts should be made to effectively monitor the same and due attending should be given to timely redressal of grievances lodged. It is also of the considered view that officers responsible for brooking delay should be made accountable and suitable action taken against them. This mechanism may bring some success to computer savvy public, but the bulk of India lives in villages. It is therefore that stress has been laid for evolving a mechanism that would serve the less literates. The Committee expresses a desire to see the results of one such monitoring of each Department"

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली–110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

सत्यमेव जयते

पी० आई० सुव्रतन
अपर सचिव

अ० शा० पत्र सं० एच–18013/1/2003–पी० जी० दिनांक: 21 जुलाई, 2004

प्रिय श्री सिंह,

गृह मंत्रालय से सम्बन्धित संसदीय स्थायी समिति ने वर्ष 2003–04 के लिए अपनी 99वीं रिपोर्ट के पैरा 46 में निम्नलिखित विचार किया है।

"समिति के मत में लोक शिकायत के लिए उपलब्ध दोनों प्रणालियों का पूरे भारत में दूरदर्शन द्वारा प्रचार आवश्यक है ताकि ग्रामीण इलाकों में भी लोगों को इन प्रणालियों के बारे में पता चले।"

2. सम्भवत: आप को पता होगा कि भारत सरकार में लोक शिकायत प्रणाली विकेन्द्रीय आधार पर बनाई गई है और यह प्रत्येक केन्द्रीय मंत्रालय विभाग में है। इस के लिए दो विशेष केन्द्र हैं यानि, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, तथा मंत्रिमण्डल सचिवालय में लोक शिकायत निदेशालय मुख्यत: प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग का कार्य यह है कि वह सरकार में नागरिक केन्द्रीय कार्यक्रम बनाए व चलाए जिससे प्रशासनिक सुधार और शिकायत के क्षेत्रों में जन सेवाएं गुणवत्ता के आधार पर कुशलता पूर्वक दी जा सकें। इससे जन शिकायतें कम हो जाने की सम्भावना है क्योंकि गुणवत्ता के आधार पर जन सेवा आपूर्ति से शिकायतों के कारणों को ही समाप्त करने का प्रयास किया जाता है। इस सम्बन्ध में विभाग को अनेक शिकायतें प्राप्त होती हैं जिन्हें सम्बन्धित मंत्रालयों/विभागो को निवारण के लिए भेज दिया जाता है। मंत्रिमण्डल सचिवालय में जन शिकायत निदेशालय, 16 मंत्रालयों/विभागों से सम्बन्धित शिकायतों के लिए अपील संस्था के रूप में कार्य करती है।

3. इस संदर्भ में, लगता है कि इन दोनों संस्थाओं के बारे में आकाशवाणी के माध्यम से भी राष्ट्रीय प्रचार की आवश्यकता है।

4. इस संबन्ध में मैं एक संक्षिप्त 'लेख' भेज रहा हूँ जिससे प्रचार सम्बन्धित प्रोग्राम बनाने में मद्द मिल सकती है।

सादर,

भवदीय,

(पी० आई० सुव्रतन)

श्री ब्रिजेशवर सिंह,
महानिदेशक,
आकाशवाणी, आकाशवाणी भवन, नई दिल्ली।

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली- 110001

P.I.SUVRATHAN
पी.आई.सुव्रतन
Additional Secretary
अपर सचिव

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES & PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

D.O. No.H-18013/1/2003-PG Dated : 21 July 2004

Dear Shri Singh,

The Parliamentary Standing Committee in para 46 its Ninety Ninth report of the Department Related Parliamentary Committee on Home Affairs on Demands for Grants (2003-04) of the Ministry of Personnel. Public Grievances and Pensions has observed, as indicated below:-

> "The Committee feels that there is need for publicity (India wide) through Doordarshan to enable tha rural folk to know about the existence of these two channels for the redressal of public grievances".

2 You may be aware that public grievances are redressed in Government of India through a decentralized system that functions in every Ministry/Department. The Department of Administrative Reforms & Public Grievances and Directorate of public Grievances, Cabinet Secretariat (DPG) are the two nodal agencies in Government of India for handling public grievances. The role of the Department of Administrative Reforms & Public Grievances consists primarily to undertake such citizen-centric initiatives in the field of administrative reforms and public grievances in the Government so as to enable the Government to deliver quality public services to the citizen in a hassle free manner and eliminate the causes of grievances. The Department also receives a large number of grievances which are sent to the concerned Government agency to redress. The Directorate of Public Grievances, Cabinet Secretariat acts as an appellate body in respect of public grievances related to 16 identified Central Government Departments/Organisations.

3. In this context it is felt that there is a need for nation wide publicity of the above two channels through AIR also.

4. In this connection, I am sending herewith a 'Brief' for facilitating the production of a publicity programme.

with regards,

Yours sincerely,

(P.I. Suvrathan)

Shri Brajeshwar Singh,
Director General,
All India Radio, Akashvani Bhavan, New Delhi.

संख्या के-11023/5/2005-पी०जी०

भारत सरकार/GOVERNMENT OF INDIA

कार्मिक लोक शिकायत, तथा पेंशन मंत्रालय

MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001

SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG, NEW DELHI-110001

दिनाकं: 18 मार्च, 2005

सेवा में,

मुख्य सचिव, राज्य सरकार/संघ प्रशाक्षित क्षेत्र

विषय: समाचार पत्रों में आने वाली शिकायतों का निवारण

महोदय,

कृपया सचिव, कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय, भारत सरकार के दिनांक 30 जुलाई, 2002 के अर्धशासकीय पत्र संख्या एच०-18013/1/2002 पी० जी० (पार्ट 2) का अवलोकन करें जिसमें समाचार पत्रों में छपने वाली लोक शिकायतों के समयबद्ध निवारण के लिए व्यवस्था प्रणाली बनाने का अनुरोध किया गया था। यह भी अनुरोध किया गया था कि शिकायत के विश्लेषण/निवारण के बाद यदि छापी गई शिकायत निराधार पाई जाती है तो उसके लिए एक प्रत्युत्तर (रीज्वाइंडर) भी जारी किया जाना चाहिये ताकि मंत्रालय/विभाग की छवि नष्ट न हो और एक उत्तरदायी तथा परस्परिक प्रशासन की छवि बन सके।

2. अनुरोध है कि समाचार पत्रों में छपी शिकायतों के निवारण के लिए तुरंत कार्यवाही की जाए ताकि सरकार की लोक शिकायत निवारण प्रणाली में जनता का विश्वास स्थापित हो सके।

भवदीय,

(पी० आई० सुव्रतन)
अपर सचिव
दूरभाष: 23742133
ई-मेल: सुव्रतन@एनआईसी.आइएन

संख्या/No.: K- 11023/5/2005-PG
भारत सरकार/GOVERNMENT OF INDIA
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES & PENSIONS
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG, NEW DELHI-110001

Dated : 18 March, 2005

To,
Chief Secretaries, State Govts./UTs

Subject : Redress of Grievances Appearing in Newspapers

Sir,

Kindly refer to the d.o. letter No.-H-18013/1/2002-PG (Pt.II) dated July 30,2002 of the Secretary, Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions, Government of India for establishing an institutional mechanism for examining public grievances appearing in newspapers and for redress of these grievances in a time bound manner. It was also requested that a rejoinder might be issued after investigation in cases which were found to be baseless and/ or damaging the image of the organization to create a responsive and interactive administration.

2. It is requested that prompt action may be taken to redress public grievances appearing in newspapers to establish public confidence in the effectiveness of the grievance redress machinery of the Government.

Yours faithfully,

(P.I. Suvrathan)
Additional Secretary
Tele : 23742133
e-mail : suvrathan@nic.in

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नई दिल्ली–110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC
GRIEVANCES AND PENSIONS
NEW DELHI-110001

सचिव
दूरभाष: 23094848
फैक्स: 23092432

अ० शा० सं० जी–11012/1/2005–पी० जी० 3 मई, 2005

कार्मिक, लोक शिकायत व पेंशन मंत्रालय की डिमांड फॉर ग्रान्टस (2005–06) पर चर्चा के दौरान विभागीय स्थायी संसदीय समिति ने ज़ोर दे कर कहा है कि प्रत्येक विभाग/संस्था में यह आवश्यक है कि एक प्रभावी लोक शिकायत निवारण प्रणाली हो। समिति का यह भी मत था कि जनता को इस प्रणाली के बारे में जानकारी देनी चाहिये और यह भी पता होना चाहिये कि शिकायत कितने दिनों में निपटाई जाएगी और किस अधिकारी से सम्पर्क किया जा सकता है। इस विभाग ने पहले भी प्रत्येक मंत्रालय/विभाग को सुभाव दिया है कि वे अपने–अपने विभागों के अधिकतम शिकायती क्षेत्रों को चिन्हित करें व क्रियाविधि में उचित सुधार लाएं ताकि वह सरल बन सके और शिकायतों में कमी आए। इसका विवरण क्षेत्रीय भाषा में जनता में प्रचारित किया जाए और नागरिक परिपत्र में शामिल किया जाए।

2. मैं आभारी होऊगाँ यदि आप अपने सभी कार्यालयों में ये निर्देश प्रचारित करें, तथा क्षेत्रीय भाषाओं में छोटी–छोटी पुस्तिकाओं के रूप में, हैन्डआट के रूप में, या पत्रिकाओं में अपने विभाग की लोक शिकायत प्रणाली का प्रचार करें ताकि जनता इससे लाभ उठा सके। प्रत्येक मंत्रालय/विभाग की वेबसाइट पर भी मंत्रालय के कार्यक्षेत्र व लोक शिकायत प्रणाली के बारे में जानकारी उपलब्ध होनी चाहिये। वैबसाइट पर जानकारी का नियमित रूप से नवीनीकरण होना चाहिये ताकि नई जानकारी प्राप्त करने के लिए लोगों को आवेदन न देना पडे।

3. मै आभारी होऊँगा यदि आप इस सम्बन्ध में की गई कार्यवाही से मुक्ति अवगत करा दें। ताकि मैं स्थायी संसदीय समिति को जानकारी भेज सकूँ।

भवदीय,

(ए० एन० तिवारी)

भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को

सत्यमेव जयते

सचिव
Secretary
Tel. : 23094848
Fax.: 23092432

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नई दिल्ली–110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC
GRIEVANCES AND PENSIONS
NEW DELHI-110001

3rd May, 2005

D.O. No. G-11012/1/2005-PG

The Department Related Parliamentary Standing Committee on Personnel, Public Grievances, Law and Justice during discussions on the Demands for Grants (2005-06) of the Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions have emphasized the importance of an effective public grievance redress mechanism in each Department/ organization. The Committee was of the view that the public should be made fully aware of the grievance redressal Mechanism, the officers to be contacted and the time likely to be taken for redressal of the grievances. This Department has already suggested to each Ministry/ Department to identify the grievance-prone areas and address the issues which give rise to grievances in the first place. Procedural simplification in grievance-prone areas can reduce the occasions for grievances to arise. The details of this may be conveyed to the public in local languages or through the Citizens' Charter.

2. I shall be grateful if you could issue instructions to all organizations under the control of your Ministry/ Department for disseminating information relating to grievances redressal in local languages by printing booklets, magazines, handouts etc. to make the citizens aware of the channels for redressal available and to fully utilize the benefits of the various programmes. The websites of each Ministry/Department should also contain as much information as possible about the activities of the Department and these should be updated regularly so that a citizen does not have to make a separate application to obtain the required information.

3. I shall be grateful if you could please intimate the action taken in this regards so that the Parliamentary Standing Committee can be briefed.

Yours sincerely,

(A.N.TIWARI)

All Secretaries of Ministries/Departments of Govt. of India

संख्या के- 11011/3/2005-पी०जी०
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली, 7 सितम्बर, 2005

कार्यालय ज्ञापन

विषय: लोक शिकायत निवारण एवं अनुवीक्षण प्रणाली को संस्थापित करना व सक्रिय बनाना।

केन्द्रीय सरकार के सभी मंत्रालयों/ विभागों में संस्थापित करने के लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र (एन आई सी) की सहायता से एक साफ्टवेयर का निर्माण किया है जिसका नाम 'लोक शिकायत निवारण तथा अनुवीक्षण प्रणाली है। संक्षेप में इस का नाम पीजीआरएएमएस' है।

2. इस प्रणाली में शिकायत दर्ज़ करने वाले नागरिक को तत्काल ही पावती उपलब्ध हो जाती है जो एक रजिस्ट्रेशन संख्या के रूप में होती है। इस में नागरिक अपनी शिकायत दर्ज़ करने के अलावा, शिकायत पर हो रही कार्यवाही का भी पता लगा सकता है। इसके अलावा वह स्मरणपत्र तथा स्पष्टीकरण भी भेज सकता है। इस प्रणाली का उपयोग देश या विदेश के किसी भी क्षेत्र से किया जा सकता है। इस प्रणाली में सभी शिकायतें प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग में आती है, जिन्हें तुरंत वांछित मंत्रालय/विभाग को शिकायत के निवारण के लिए भेज दिया जाता है। इसके अलावा पीजीआरएएमएस शिकायतों के अनुवीक्षण के लिए भी एक गतिमान, प्रभावी और सुरक्षित प्रणाली है जिसके द्वारा रिपोर्ट भी बनाई जा सकती है। यह विभिन्न मंत्रालयों/विभागों के लोक शिकायती क्षेत्रों तथा शिकायतों के नैसर्गिक आधार भी पहचानने व ढूंढने में मद्द करता है।

3. यह विभाग भारत सरकार के सभी मंत्रालयों विभागों से अनुरोध कर रहा है कि पीजीआरएएमएस सॉफटवेयर को संस्थापित करें ताकि नागरिकों को शिकायतो को दर्ज़ करने व उस पर कार्य प्रगति को जानने की सुविधा प्राप्त हो सके। विशेषकर, जिन मंत्रालयों/विभागों का जनसम्पर्क अत्यधिक है, वहाँ इस प्रणाली को संस्थापित करने पर ज़ोर दिया जा रहा है। कई मंत्रालयों/विभागों में इस प्रणाली का संस्थापन किया जा चुका है फिर भी अनेक मंत्रालय/विभाग अभी ऐसे है जहां इसका संस्थापन करना बाकी है।

4. अत: यह बात दोहराई जा रही है कि सभी मंत्रालयों/विभागों में, विशेषकर अत्यधिक जन सम्पर्क वाले विभागों में, पीजीआरएएमएस को संस्थापित किया जाए। इस कार्यवाही में प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग, एन आई सी के सहयोग से हर प्रकार का प्रशिक्षण व सहयोग देने के लिए तत्पर है, ताकि प्रणाली का प्रभावी रूप से कार्यान्वयन हो सके।

(श्यामालिमा बैनर्जी)
निदेशक (पी जी)
दूरभाष - 22745472

भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को

No.K- 11011/3/2005-PG
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions,
Department of Administrative Reforms & Public Grievances

Sardar Patel Bhavan, Sansad Marg,
New Delhi, the 7th September, 2005

OFFICE MEMORANDUM

Subject : Installation and Operationalisation of Public Grievance Redress and Monitoring System

The Department of Administrative Reforms & Public Grievances, in consultation with National Informatics Centre (NIC), had developed a uniform software called Public Grievances Redress and Monitoring System (PGRAMS) for installation in various Central Government Ministries and Departments. All grievances received in the Department of Administrative Reforms and Public Grievances are being placed in this system since September 5, 2001. The Citizen-interface version of this system (http://darpg-grievance.nic.in/) was launched on 31.5.2002. A citizen can now lodge his/her grievances on this website and can also view the status of the action taken therons by accessing the website.

2. The PGRAMS provides the user an instant acknowledgment by way of flashing the registration number Besides providing the citizens the facilities to lodge the grievances and to find the status of actions taken on such grievances, a citizen can also send reminders and clarification from any geographical location. The grievances are received in the Department of Administrative Reforms & Public Grievances which are forwarded to the Public Grievances Officers of the Departments concerned for immediate redress of grievances. Further, the PGRAMS is a speedy, efficient and secured System for monitoring the progress of redress of public grievances which also generates reports on nature of grievances to indicate the grievance prone areas in different Ministries/Departments of Government of India.

3. The Department has been pursuing with the Ministries and Departments of Government of India to install the software (PGRAMS) for benefit of citizens for lodging of complaints and to help them to get the progress in the matter. Emphasis has been given for installation of this system particularly in the Departments having large public interface. Though some of the Central Government Ministries and Departments have installed the System, many Ministries and Departments are yet to use the PGRAMS for effective handling of citizens' grievances.

4. It is reiterated that the PGRAMS may be installed in all the Ministries and Departments and particularly to those Departments having large public interface. The Department of Administrative Reforms & Public Grievances with assistance of NIC can provide necessary training to officials of Government of India to help the Ministries to operate the System effectively.

(Shyamalima Banerjee)
Director (PG)
Tel. No.23745472

All Secretaries of Ministries/Departments of Govt. of India

सं०. के- 11011/1/2005-पी०जी०

भारत सरकार

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय

(प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग)

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली, 27 सितम्बर, 2005

कार्यालय ज्ञापन

विषयः लोक शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करने के लिए निदेशक (शिकायत) की भूमिका

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, भारत सरकार प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र उद्यम/स्वायत्त निकाय में, आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करने के लिए, समय-समय पर विस्तृत अनुदेश जारी करता रहा है ताकि प्रशासन को नागरिकों की आवश्यकताओं की ओर अधिक अनुक्रियाशील बनाया जा सके। इन अनुदेशों में अन्य मामलों के अलावा, निम्नलिखित मुद्दे भी हैं:

(i) प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र उद्यम/स्वायत्त निकाय एक पूर्ण समय के लिए अधिकारी नामित करेगा जिसे निदेशक (शिकायत) के नाम से जाना जाएगा। ये अधिकारी संयुक्त सचिव के स्तर का हो सकता है जो अपने अनुभव एवं अधिकार क्षेत्र के आधार पर वस्तुनिष्ठ रूप से निर्णय ले सके।

(ii) निदेशक (शिकायत) सुचारू रूप से शिकायतों के निवारण में कार्यशील रहेगें। प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र उद्यम/ स्वायत्त निकाय अपने निदेशक (शिकायत) के लिए कार्य कार्ड भी बना सकता है।

(iii) निदेशक (शिकायत) के पास यह अधिकार होगा कि यदि तीन माह में शिकायत का निवारण न हो, तो वह सम्बंधित मिसिल व दस्तावेज मँगवा कर शिकायत पर निर्णय ले सकता है। यह निर्णय सचिव महोदय के अनुमोदन के बाद व्यथित व्यक्ति को सूचित कर दिया जाएगा।

(iv) निदेशक (शिकायत) सीधे ही सचिव को या संस्था के मुखिया को रिपोर्ट करेगा। अन्य अधिकारियों के साथ उसका सम्बन्ध स्पष्ट किया जाएगा। निदेशक (शिकायत) को प्रभावी रूप से कार्य करने के लिए कार्यविधि भी बनाई जाएगी।

(v) स्थानीय टेलीफोन सूची में निदेशक (शिकायत) का नाम अलग से स्पष्ट रूप में दर्शाया जाएगा।

2. आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली पर उपर्युक्त अनुदेशों को सामान्यत: सभी मंत्रालयों/विभागों द्वारा कार्यान्वित किया जा चुका है। लेकिन इस व्यवस्था द्वारा तत्काल प्रभावी रूप से लोक शिकायतों का निवारण नहीं हो पा रहा है। अत: निदेशक (शिकायत) को अपने अधिकारों का उचित उपयोग करते हुए लंम्बित शिकायतों की फाइलें मँगवा कर सचिव के अनुमोदन से उन पर निर्णय लेना चाहिये।

इसके अलावा निदेशक (शिकायत) को अधिक शिकायती क्षेत्रों को अंकित कर कार्यविधि में संशोधन करवाने या करने के लिए कदम उठाने चाहियें ताकि शिकायतों को कम किया जा सके।

3. पेंशन से सम्बंधित शिकायते एक ऐसा क्षेत्र है जिस पर निदेशक (शिकायत) को तत्काल ध्यान देना चाहिये। यह देखा गया है कि अनेक शिकायतें पेंशन व सेवानिवृत्ति भुगतान समय पर न मिलने के कारण इस विभाग को भेजी जाती हैं।

F. No. K-11011/1/2005
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions
(Department of Administrative Reforms & Public Grievances)

Sardar Patel Bhawan, Sansad Marg,
New Delhi, the 27th September 2005

OFFICE MEMORANDUM

Subject: Strengthening of the Public Grievances Redress Machinery-Role of Director of Grievances.

The Department of Administrative Reforms & Public Grievances have been issuing detailed instruction regarding setting up of internal grievance redressal machinery in each Ministry/Department/Public Sector Undertaking/Autonomous Organisation to make administration more responsive to the needs of the citizens. The instructions, inter-alia, stipulate that:-

(i) Each Ministry/Department/Public Sector Undertaking/Autonomous Organisation may designate a full time Grievance Officer, known as the Director of Grievances. The Officer may be of the rank of Joint Secretary to Government of India who by virtue of his experience and jurisdiction can take decisions more objectively.

(ii) The Director of Grievances will be actively involved in the process of dealing with grievances. Each Ministry/Department/PSU/Autonomous Organisation may formulate a job-chart for the Director of Grievances.

(iii) The Director of Grievances will be vested with powers to call for files/papers connected with grievances pending for more than three months in the Ministry/Department and to take a decision thereon with the approval of the Secretary of the Ministry/Department. He may also communicate the final decision to the aggrieved party.

(iv) The Director of Grievance shall report directly to the Secretary/Head of the Organisation. His relationship with the line-functionaries may be clearly defined. The procedures necessary for his effective performance may also be clearly indicated.

(v) The name and designation of the Director of Grievances should be separately incorporated in the list of officers appearing in the local telephone directories.

2. The above instructions on Internal Grievance Redress Machinery have been largely complied with by the Ministries/Departments. However, its effectiveness in settling public grievances expeditiously has not always been up to the mark. In the interest of expeditious disposal of grievances, the Directors of Grievances may exercise more frequently the powers vested with them to call for papers/documents of long pending cases and take decisions with the approval of the Secretary or Head of the Organisation. Further, the Director of Grievances may take measures to analyse the grievances devising corrective measures so as to reduce the recurrence of such grievances.

3. One of the important issues that needs urgent attention of the Director of Grievances is grievances relating to pensionary matters. It has been observed that a large number of grievances pertaining to pensions and retirement dues are received in this Department mainly relating to delay in payment of

इस लिए सेवा निवृत्ति कर्मचारियों के अनेक बार विभागों के चक्कर लगाने पड़ते है, और इस विभाग को भी प्रत्यावेदन भेजना पड़ता है क्योंकि वांछित मंत्रालयों/विभागों द्वारा उचित कार्यवाही नहीं की जाती।

4. सुझाव है कि निदेशक (शिकायत), नागरिक चार्टर के लिए भी संपर्क अधिकारी के रूप में कार्य करें।

ह०/-

(गीता नायर)
उपनिदेशक (पी० जी०)
दूरभाष-23741006

भारत सरकार के सभी विभागों को

settlement of claims. The pensioners have to visit the concerned Departments time and again and also approach this Department when the grievance is not redressed by the concerned Departments.

4. It is suggested that the Director for Redressal of Public Grievances may also function as the Nodal Officer for Citizen's Charter.

Sd/-
(Geetha Nair)
Deputy Director (PG)
Tel. No. 23741006

All Departments of Govt. of India

अ० शा० सं०. जी-13013/1/2006-पी० जी०
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नार्थ ब्लॉक, नई दिल्ली-110001

सचिव
दूरभाष: 23094848

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
NORTH BLOCK, NEW DELHI-110001

5 मई, 2006

प्रिय,

समयबद्ध व तत्काल रूप से लोक शिकायतों का निवारण, तथा शिकायती क्षेत्रों को अंकित कर कार्य विधि में संशोधन कर शिकायतों का निवारण, तथा शिकायती क्षेत्रों को अंकित कर कार्यविधि में संशोधन कर शिकायतों को समाप्त करना या कम करना, लोक सेवा का एक अहम दायित्व है। समय-समय पर प्रशासनिक एवं लोक शिकायत विभाग दिशा निर्देश जारी करता रहा है कि प्रत्येक सरकारी विभाग में प्रभावी संस्था प्रणाली होनी चाहिये जो लोक शिकायतों का प्रभावी रूप से निवारण करे। फिर भी इन दिशानिर्देशों के बावजूद तथा सरकार के अन्य प्रयासों के बाद भी शिकायतें मिल रही है कि मंत्रालयों/ विभागों द्वारा लोक शिकायतों का निवारण विलम्ब से व गैर जिम्मेदारी के रूप में किया जा रहा है। प्रशासनिक, लोक शिकायत व पेंशन मंत्रालय से सम्बन्धित स्थायी विभागीय संसदीय समिति ने इस स्थिति को गम्भीरता से लेते हुए यह कहा है कि लोक सेवकों द्वारा लोक शिकायतों की अनदेखी की जा रही है और उनपर कार्यवाही न्यूनतम रूप से हो रही है।

2. कोई भी लोक शिकायत निवारण प्रणाली अपने प्राथमिक कर्त्तव्य में असफल रहेगी यदि शिकायती पत्र की पावती तक भेजी न जा रही हो। अत: यह बात दोहराई जाती है कि हर शिकायत की पावती तत्काल भेजी जानी चाहिये या उसे अधिकतम तीन दिनों में भेज देना चाहिये। साथ ही शिकायत पर निर्णय की सूचना पत्र प्राप्ति की तिथि से अधिकतम दो माह के अन्दर भेज देनी चाहिये। यदि इस अवधि के बीच में, शिकायत करने वाला नागरिक विभाग से सम्पर्क करता है तो उसके पत्र/आवेदन पर हो रही कार्यवाही से उसे अवगत कराया जाना चाहिये। यदि नागरिक के अनुरोध या शिकायत को मान कर उसका निवारण संभव न हो, तो प्रश्न-उत्तर के रूप में वजह/कारण बताते हुए उत्तर समयबद्ध सीमा में दे देना चाहिये। यदि कार्यवाही में दो माह से अधिक समय लगने की सम्भावना हो तो अन्तरिम उत्तर अवश्य ही भेज देना चाहिये।

3. आपसे अनुरोध है कि प्रचालित स्थिति में सुधार लाने के लिए वांछित कार्यवाही करें ताकि सुनिश्चित हो सके कि नागरिकों की शिकायतों का समयबद्ध व तत्काल रूप से निवारण हो रहा है।

सादर,

भवदीय

राज्यो और संघ प्रशाक्षित क्षेत्रों के मुख्य सचिवों को

(प्रत्युश सिन्हा)

D.O. NO. G-13013/1/2006-PG

भारत सरकार

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय

नार्थ ब्लॉक, नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA

MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS

NORTH BLOCK, NEW DELHI-110001

सचिव

SECRETARY

Tel.: 23094848

5th May, 2006

Dear,

One of the important obligations of public service is the prompt redressal of public grievances and identification of grievance prone areas of Government Department in order to eliminate the causes of these grievances of citizens. The Department of Administrative Reforms and Public Grievances have been issuing guidelines from time to time in order to ensure that an effective institutional mechanism is established in each government department for the expeditious redress of Public Grievances. Despite all these guidelines and various efforts made by the State Governments, complaints continue regarding the delay and lack of response in handling public grievances. The Parliamentary Standing Committee attached to the Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions has taken serious view of the state of affairs prevailing in the matter of settlement of public grievances. It has been pointed out that the response of the public servants towards citizens' grievances is lukewarm and often borders on complete indifference.

2. Any grievance redress system would be failing in its primary purpose if the minimum courtesy of acknowledging receipt of a complaint is not observed. It is, therefore, reiterated that an acknowledgement should go immediately and at the most within three days of the receipt of the grievance and the grievance itself should be redressed within a maximum period of two months of its receipt. The citizens approaching the government departments with their grievance petitions should be informed of the progress of his/her grievance. In case it is not found feasible to accede to his/her request, a reasoned reply may be issued to the aggrieved citizen within this stipulated time limit. Further, if the finalization of a decision on a particular grievance is expected to take longer than two months, an interim reply should invariably be sent.

3. I would request you to take suitable measures in bringing about a change in the prevailing situation in order to ensure that the grievances of the citizens are settled expeditiously.

With regards,

Your sincerely

(Pratyush Sinha)

Chief Secretaries of States and UTs.

अ० शा० सं०. जी-13013/1/2006-पी० जी०
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नार्थ ब्लॉक, नई दिल्ली-110001

सचिव
दूरभाष: 23094848

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
NORTH BLOCK, NEW DELHI-110001

5 मई, 2006

प्रिय,

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा समय-समय पर अनेक दिशानिर्देश जारी किए गए है जिनसे भारत सरकार के प्रत्येक मंत्रालय/विभाग में लोक शिकायतों का शीघ्र निवारण हो सके। इन सभी दिशा निर्देशों के बाद भी उत्तर प्राप्त न होने तथा विलम्ब होने की शिकायतें लगातार मिल रही हैं। स्थायी विभागीय संसद समिति ने प्रचलित स्थिति को बहुत गम्भीर रूप से लिया है और कहा है कि नागरिकों की शिकायतों पर लोक सेवको द्वारा अनदेखी की जा रही है, और उनपर कार्यवाही न्यूनतम रूप से हो रही है।

2. लोक शिकायत प्रणाली अपने प्राथमिक कर्त्तव्य में ही असफल रहेगी यदि शिकायती पत्र की पावती तक समय पर भेजी जाए। अत: यह बात दोहराई जाती है कि पावती तत्काल रूप से भेजी जानी चाहिये या उसे अधिकतम तीन दिनों में भेज देना चाहिये और हर एक शिकायत का निवारण शिकायत प्राप्ति की तिथि से, दो माह की अधिकतम अवधि, में कर देना चाहिये। यदि शिकायती आवेदन को मानना सम्भव न हो तो प्रश्न-उत्तर रूप में कारण बताते हुए, समय सीमा के अन्दर उत्तर भेज देना चाहिये। यदि निर्णय में दो माह से अधिक समय लगने की सम्भावना हो तो अन्तरिम उत्तर अवश्य ही देना चाहिये। तत्काल निवारण के साथ-साथ शिकायती क्षेत्रों को अंकित कर कार्य विधि में संशोधन करना चाहिये ताकि शिकायतों के कारणों को समाप्त किया जा सके।

3. आप से अनुरोध है कि प्रचालित स्थिति में सुधाार लाने के लिए वांछित कार्यवाही करें ताकि नागरिकों की शिकायतों का तत्काल व समयबद्ध निवारण सुनिश्चित किया जा सके।

सादर,

भवदीय,

(प्रत्युश सिन्हा)

भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को।

D.O. NO. G-13013/1/2006-PG
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नार्थ ब्लॉक, नई दिल्ली-110001
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
NORTH BLOCK, NEW DELHI-110001

सचिव
SECRETARY
Tel.: 23094848

5th May, 2006

Dear,

Several guidelines have been issued by the Department of Administrative Reforms and Public Grievances from time to time in order to ensure that an effective institutional mechanism is established in each Ministry and Department of Government of India for the expeditious redress of public grievances. Despite all these guidelines, complaints continue regarding the delay and lack of response. The Departmental Parliamentary Standing Committee has taken a serious view of the present state of affairs that is prevailing in the matter of settlement of public grievances. It has been pointed out that the response of the public servants towards citizens' grievances is lukewarm and often borders on complete indifference.

2. The grievance redress system would be failing in its primary purpose if the minimum courtesy of acknowledging receipt of a complaint is not sent in time. It is, therefore, reiterated that an acknowledgement should go immediately and at the most within three days of the receipt of the grievance and a grievance should be redressed within a period of a maximum two months of its receipt. In case it is not found feasible to accede to his/her request, a reasoned reply may be issued to the aggrieved citizen within this stipulated time limit. Further, if the finalization of a decision on a particular grievance is expected to take longer than two months, an interim reply should invariably be sent. Efforts may be made for prompt redressal and for identification of grievance prone areas of government departments to eliminate the causes of grievances.

3. I would request you to take suitable measures in bringing about a change in the prevailing situation in order to ensure that the grievances of the citizens are settled expeditiously.

With regards,

Yours sincerely,

(Pratyush Sinha)

All Secretaries of Ministries/Departments of Govt. of India

सं०. के-15011/1/2006-पी० जी०
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली, दिनांक: 22 मई, 2006

कार्यालय ज्ञापन

विषयः लोक शिकायत निवारण प्रणाली को सक्रिय बनाना

निदेशानुसार अधोहस्ताक्षरी को प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत द्वारा प्रकाशित, लोक शिकायतों के प्रभावी व तत्कालिक निवारण पर दिशानिर्देशों के संकलन का संदर्भ देते हुए इस बात पर ज़ोर देना है कि सरकार की सभी मंत्रालयों/विभागों/संस्थाओं में एक पूर्ण रूप से प्रक्रिया लोक शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित होनी चाहिये ताकि लोक शिकायतों का निवारण तत्काल हो सके। इस बात पर भी ज़ोर दिया जा चुका है कि उपलब्ध शिकायत निवारण प्रणाली का उचित प्रचार किया जाना चाहिये ताकि नागरिकों को इसके बारे में पता चले और वे वांछित विभाग से अपनी शिकायतों के निवारण के संपर्क कर सकें। फिर भी विलम्ब व शिकायतों पर कोई भी कार्यवाही न किये जाने की शिकायतें अभी भी प्राप्त हो रही है।

2. इसलिये अब यह बात दोहराई जा रही है कि आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली सक्रिय होनी चाहिये और उसे नागरिको को शिकायतों को निवारण निम्नलिखित आधार पर तत्काल रूप से करना चाहिये।

(i) प्रत्येक शिकायती पत्र की पावती तत्काल देनी चाहिये, और अधिकतम तीन दिनों में पावती अवश्य भेज दी जानी चाहिये। प्राप्ति के दो माह के अन्दर एक शिकायत का निवारण अवश्य हो जाना चाहिये। यदि निर्णय में इससे अधिक समय लगने की सम्भावना हो, तो अंतरिम उत्तर अवश्य देना चाहिये।

(ii) यदि शिकायती आवेदन का अनुरोध माना न जा रहा हो या उसे मानना सम्भव न हो, तो निर्धारित समय सीमा में कारण बताते हुए व्यथित नागरिक को उत्तर भेजना चाहिये।

(iii) मंत्रालय मे प्राप्त सभी शिकायतों का विश्लेषण उच्चस्तर पर समय-समय पर होना चाहिये ताकि अधिक शिकायतों के कार्य क्षेत्रों को अंकित किया जा सके और मंत्रालय द्वारा कार्यविधि या नीति में उचित संशोधन कर शिकायतों के कारणों को समाप्त किया जा सके।

(iv) मंत्रालय में प्रचालित शिकायत निवारण प्रणाली का उचित प्रचार होना चाहिये और निदेशक (शिकायत) का नाम, पदनाम व पता उचित रूप से प्रदर्शित होना चाहिये।

(v) मंत्रालयों/विभागों के निदेशक (शिकायत) तीन माह से अधिक लम्बित मामलों के मुखिया से अनुमोदन करवा कर शिकायत पर निर्णय ले सकते हैं।

(vi) प्रत्येक बुधवार को 'बिना बैठक का दिन' माना जाना चाहिये तथा निदेशक (शिकायत) को नागरिकों से मिलने और उनकी शिकायतें सुनने के लिए उपलब्ध रहना चाहिये। प्रणाली में रह गई कमियों को सुधारने के लिए प्रतिपुष्टि या फीडबैक सुविधा उपलब्ध होनी चाहिये।

(vii) अनुक्रियाशील प्रशासन को बढ़ावा देने के लिए मंत्रालय/विभाग सेवा को उपयोग करने वालों तथा नागरिक ग्रुपों से नियमित रूप से वार्तालाप करने की सुविधा द्वारा, सेवा विधि को सुदृढ़ बनाया जा सकता है।

No. K-15011/1/2006-PG
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions
Department of Administrative Reforms and Public Grievances

Sardar Patel Bhawan, Sansad Marg
New Delhi, Dated : May 22, 2006

OFFICE MEMORANDUM

Subject: Activating machinery for Redress of Public Grievances.

The undersigned is directed to refer to the consolidated guidelines issued by the Department of Administrative Reforms and Public Grievances for prompt and effective redress of public grievances. It has been emphasized that a fully functional redress mechanism needs to be in place in all Ministries of Government of India and in the Department/Organizations under the Ministries for expeditious redressal of public grievances. It has further been emphasized that the system of grievance redress mechanism should be well publicized to ensure that the citizens are aware of the system and can interact with the Department to settle their grievances. However, complaints still continue regarding the delays and lack of response.

2. It is now reiterated that the following step may please be taken to ensure that the internal grievance redress machinery is in order for prompt redressal of grievances of citizens:-

(i) A grievance should be acknowledged immediately and at the most within three days of the receipt of the grievance. A grievance should be redressed within a period of a maximum of two months of 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) 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.

(iii) Grievances received in the Ministries may be analyzed periodically at a senior level to identify grievance prone areas of the Ministries/Departments to adopt systemic changes to eliminate the causes of grievances.

(iv) Wide publicity of the grievance mechanism available in the Ministry and the names, designation and address of Director of Public Grievances may be given.

(v) The Director of Public Grievances of the Ministries/Departments of Government of India may call for the documents of the case and take a decision with the approval of the Secretary of the Ministry/Head of the Department/Organization if a grievance is not redressed within a period of three months.

(vi) 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 mechanisms to correct deficiencies.

(vii) In order to promote responsive administration, the system of regular dialogue with user and citizen groups on grievance redress mechanism and service delivery may be strengthened.

(viii) मंत्रालयों/विभागों में, प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग का साफ्टवेयर (पी० जी० आर० ए० एम० एस० जो कि राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र (एन० आई० सी०) के सहयोग से बनाया गया है, सक्रिय किया जा सकता है।

(ix) इस साफ्टवेयर के प्रयोग पर, प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग और एन० आई० सी० द्वारा, अन्य मंत्रालयों के अधिकारियों को प्रशिक्षण भी दिया जा रहा है ताकि नागरिकों की शिकायतों का निवारण प्रभावी रूप से हो सके।

सभी मंत्रालयों/विभागों से अनुरोध है कि शिकायत निवारण प्रणाली को प्रभावी बनाएं ताकि लोक शिकायतों का निवारण हो सके। इस संबंध में की गई कार्यवाही की सूचना इस विभाग को भेजने की कृपा करें।

(श्यामालिमा बैनर्जी)
निदेशक (लो० शि०)
दूरभाष: 23745472

भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों में निदेशक (शिकायत) को।

(viii) The software (PGRAMS) developed by the Department of Administrative Reforms and Public Grievances in consultation with National Informatics Centre (NIC) for efficient management of public grievances may be installed in all Ministries/Departments of Government of India.

(ix) The Department of Administrative Reforms and Public Grievances with assistance from NIC has been providing necessary training to officers of different Ministries for better handling of grievances through PGRAMS for effective redressal of grievances of citizens.

All Ministries/Departments are requested to strengthen the Grievance Redress Mechanism to ensure effective redressal of public grievances. Action taken on the issues may be communicated to this Department.

(Shyamalima Banerjee)
Director (PG)
Tele: 23745472

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

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

सत्यमेव जयते

रजनी राज़दान
सचिव

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

अ० श० के-13011/1/2007-लो०शि० दिनांक 31 मई, 2007

प्रिय

प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) ने राष्ट्रीय प्रौद्योगिकी केन्द्र (एनआईसी) के सहयोग से लोक शिकायत निवारण और मॉनिटरिंग प्रणाली में सुधार कर उसका नया रूपान्तर सृजित किया है जिसका नाम "केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनिटरिंग प्रणाली" (सीपीजीआरएएमएस) है। नई प्रणाली का शुभारंभ किया जा रहा है ताकि नागरिकों की शिकायतों का निवारण तत्काल और प्रभावी रूप से हो सकें। यह प्रणाली एक स्थान पर सभी केन्द्रीय मंत्रालयों/विभागों/संस्थाओं के विरूद्ध शिकायतों का ब्यौरा ऑनलाइन रखती है तथा उनके निवारण के लिए हों चुकीं या हो रही कार्यवाही भी दर्शाती है। यह पोर्टल शिकायतों को ऑनलाइन दर्ज भी करने की सुविधा प्रदान करती है। जिससे नागरिक किसी भी स्थान से इंटरनेट द्वारा अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। प्रणाली की मुख्य सुविधाएं संलग्नक में दी गई हैं।

2. क्योंकि सीपीजीआरएएमएस एक वेब आधारित प्रणाली है तो मंत्रालयों/विभागों/संस्थाओं को अलग से कोई हार्डवेयर या सॉफ्टवेयर खरीदना नहीं पड़ेगा। इसके अलावा प्रणाली द्वारा शिकायत निवारण प्रक्रिया के अंतर्गत अधीनस्थ कार्यालयों का अनुवीक्षण (मॉनीटरिंग) प्रभावी रूप से किया जा सकता है। इससे पूरे मंत्रालय की स्थिति स्पष्ट हो जाती है। प्रणाली में विभागों द्वारा शिकायतों का निवारण ऑनलाइन भी किया जा सकता है। इससे पत्राचार में लगने वाले समय की बचत होती है और निवारण कम समय में किया जा सकता है।

3. इस प्रणाली को कार्यान्वित करने के लिए आप से अनुरोध है कि अपने अधीनस्थ कार्यालयों का पूरा विवरण, तथा उनमें नामित लोक शिकायत निदेशकों का पूरा पता, दूरभाष संख्या व ई-मेल पता इस विभाग को भेजें। यह विवरण http://@darpg-grievance.nic.in वेबसाइट पर 'CPGRAMS' के विकल्प पर क्लिक कर और

Username: *DOTEL* Password : DOTEL 44 के प्रयोग से भेजा जा सकता है।

4. 'सीपीजीआरएएमएस' के अन्तर्गत "प्रशासनिक मैन्यू" पर पहुँच कर "पीजी डेस्क अधिकारी" के पेज पर उपर्युक्त जानकारी दी जा सकती है। मंत्रालयों/विभागों के लोक शिकायत अधिकारियों के विवरण के लिए मार्गदर्शन सीपीजीआरएएमएस के 'होमपेज' पर "उपयोगकर्ता मैनुअल" में उपलब्ध हैं। किसी प्रकार की तकनीकी सहायता के लिए आपके मंत्रालय/विभाग

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

सत्यमेव जयते

RAJNI RAZDAN
सचिव
SECRETARY

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

D.O. No. K-13011/1/2007-PG — Dated : 31 May, 2007

Dear

The Department of Administrative Reforms & Public Grievances (DARPG) with technical support from National Informatics Center (NIC) has developed a revised version of the Public Grievance Redress and Monitoring System (PGRAMS), and the Centralized Public Grievances Redress and Monitoring System (CPGRAMS) is being launched for prompt and effective redress of grievances of citizens. The system is a single window grievance portal for the Ministies/Departments/Organisations to record and receive the grievances online and redresses them indicating actions at different levels. The portal also facilitates to receive the grievances lodged online through Internet by the citizens from any geographical location. The important features and facilities of CPGRAMS have been given in the note annexed.

2. Since CPGRAMS is a web-enabled system, the Ministries/Departments/Organizations are not required to acquire dedicated hardware and software for its implementation. Moreover, the system will effectively help monitor the grievances across the subordinate and attached organization(s) and will provide the overall scenario of grievances in the Ministries/Departments. The system enables departments to settle grievances on-line and the system is expected to eliminate/reduce correspondence and curtail time for settling grievance.

3. In order to make the system functional, you are requested to provide us the details of your subordinate and attached organizations and their respective Directors of Public Grievance, specifying their name, designation, contact address telephone number and email address. The required information may be provided online by accessing the website http://darpg-grievance.nic.in and clicking the option 'CPGRAMS' and providing the following user credentials.

Username : *DOTEL* Password : DOTEL 44

4. The above-mentioned information may be entered by selecting 'Administration Menu' in the PG Officer Desk of CPGRAMS. However, the guidelines for providing the details of PG Officers of your Ministry/ Department and subordinate organization(s) have been provided on the home page of the CPGRAMS

में तैनात एनआईसी के अधिकारी से सम्पर्क किया जा सकता है। इस समय प्रणाली को पदचिह्न (ट्रायल) स्तर पर आरंभ किया गया है। आप से वांछित विवरण पूरा कार्यान्वयन किया जा सकता है।

5. उसके उपरांत इस विभाग में सीपीजीआरएएमएस पर एक वर्कशॉप आयोजित की जाएगी सभी लोक शिकायत अधिकारियों को सूचना देने व प्रशिक्षित करने की व्यवस्था की जाएगी।

मंत्रालयों द्वारा पैरा 3 व 4 अनुसार शीघ्र कार्यवाही सराहनीय होगी।

सादर,

भवदीय,

हस्ता०
(रजनी राज़दान)

सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को
(संलग्न सूची के अनुसार)

under the link 'User Manual'. The NIC officials posted in your Ministry/Department may be contacted for any technical support in this regard. The system has been put on trial run and will be made fully functional after receiving the desired inputs from your Ministry/Department/Organisation.

5. Subsequently, a workshop on CPGRAMS for the Nodal Public Grievances Officers and Ministries/ Departments will be conducted by DARPG followed by the training can awarenenss programme(s) for the officials handling public grievance related matters and the NIC officials and your Ministry/Department.

An early action by the Ministry on Para 3 and 4 above would be highly appreciated.

With regards,

Yours Sincerely,
Sd/-
(Rajni Razdan)

To

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

सं०. के-11017/1/2007-पी०जी०
भारत सरकार
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली, 12 मार्च, 2008

कार्यालय ज्ञापन

विषयः सीपीजीआरएएमएस का कार्यन्वयन और स्टाफ शिकायतों एवं लोक शिकायतों का पुनःअवलोकन।

निदेशानुसार अद्योहस्ताक्षरी द्वारा प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के दिनाकं 31 मई 2007 के अर्द्धशासकीय पत्र सं० के 13011/1/2007-लो०शि० का संदर्भ देते हुए, जिसमें वेब-आधारित प्रणाली सीपीजीआरएमएस के आरंभ किए जाने के बारे में सूचना दी गई थी, यह कहना है कि प्रणाली के माध्यम से प्रभावी रूप से लोक शिकायत निवारण किया जा सकता है। लोक शिकायतों पर कार्य कर रहे सभी अधिकारियों व कर्मचारियों को प्रणाली पर प्रशिक्षण भी दिया जा चुका है। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने सभी मंत्रालयों/विभागों से यह भी अनुरोध किया है कि अपने अधिनस्थ कार्यालयों द्वारा प्रणाली का सुचारू उपयोग सुनिश्चित करें।

2. दिनांक 1-6-2007 से आपके मंत्रालयों/विभागों में लम्बित शिकायतों की सूची संलग्न है।

3. उपर्युक्त शिकायतों की सूची की ओर आपका ध्यानाकर्षण इसलिए किया जा रहा है, ताकि लम्बित शिकायतों का निवारण सीपीजीआरएमएस सॉफ्टवेयर के माध्यम से आप के मंत्रालय/विभाग द्वारा किया जा सके।

संलग्न : यथोक्त

हस्ता०
(मनीष मोहन)
उप सचिव, भारत सरकार
दूरभाष : 23745472

भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को
(संलग्न सूची के अनुसार)

No. K-11017/1/2007-PG

Government of India
Department of Administrative Reforms and Public Grievances

Sardar Patel Bhawan, Sansad Marg
New Delhi, the 12th March, 2008

OFFICE MEMORANDUM

Subject : Review of pending staff and public grievances and implementation of CPGRAMS -reg.

I am directed to refer to D.O.letter No. K-13011/1/2007-PG dated 31.5.2007 whereby the Department of Administrative Reforms has introduced Centralized Public Grievance Redress Monitoring System (CPGRAMS) a web-enabled system for monitoring and effective redress of grievances. The user name and password has been allotted and functional training has also been provided to the officials handling public grievances. The DARPG has also advised the Ministries/Departments to add the user IDs of their subordinate offices and ensure regular usage of the system.

2. A list of grievances pending with your Ministry/Department since 1.6.2007 is enclosed.

3. The above list(s) of grievances are brought to your attention in order to facilitate the review of pending grievances and effective implementation of the CPGRAM software in your Ministry/Department.

Encl: As above

Sd/-
(Manish Mohan)
Deputy Secretary to the Govt. of India
Tel: 23745472

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

सं०. के-11017/1/2008-पी०जी०
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली, दिनांक: 1 सितम्बर, 2008

सेवा में,

मुख्य सचिव, हरियाणा सरकार / मुख्य सचिव, राजस्थान सरकार
प्रशासनिक सुधार विभाग / राजस्थान सरकार
हरियाणा सिविल सचिवालय / राजस्थान सरकार सचिवालय
चण्ड़ीगढ-160017 / जयपुर

विषयः सीपीजीआरएएमएस के उपयोग से शिकायत निवारण प्रणाली को सुदृढ़ बनाने के बारे में-

महोदय,

निदेशानुसार, उपयुक्त विषय पर हरियाणा सरकार में शिकायत निवारण प्रणाली के समाविष्ट करने के बारें में हाल में हुई बातचीत का संदर्भ देखें।

2. प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने एक वैब आधारित "केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनिटरिंग प्रणाली" (सीपीजीआरएएमएस) को भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों संस्थाओं में कार्यान्वित किया है ताकि लोक शिकायतों पर कार्यवाही और मॉनिटरिंग शीघ्र और प्रभावी रूप से हो सके। इस प्रणाली की मुख्य बातें निम्नलिखित हैं।

(i) उच्च स्तर के अधिकारियों द्वारा प्रभावी नियंत्रण और मॉनिटरिंग।

(ii) शीघ्र निवारण के लिए स्थानीय स्तर पर कार्यालय में शिकायत का पहुँचना।

(iii) **user ID : GOVHY/GOVRJ and Password : govhy85/govrj100** के उपयोग से केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण प्रणाली को खोलकर प्रणाली को समझा जा सकता है। url: http://www.pgportal.gov.in पर इस प्रणाली तक पहुँचा जा सकता है।

3. प्रस्ताव है कि इस प्रकार की प्रणाली राज्य सरकारों एवं केन्द्रशासित प्रदेशों में भी स्थापित की जाए। भारत सरकार के लिए यह प्रणाली एनआईसी द्वारा सृजित की गई है। इस प्रोजेक्ट में इस विभाग की एनआईसी यूनिट राज्य सरकारों के लिए सॉफ्टवेयर को विशेष रूप देगी ताकि स्थानीय या क्षेत्रीय भाषा की सुविधा प्रणाली में उपलब्ध हो सके। यह निर्णय लिया गया है कि इस प्रोजेक्ट का पाइलट हरियाणा सरकार और राजस्थान सरकार में किया जाए और दोनों राज्य सरकारों को इस क्षेत्र में सहायता की जाए।

4. इस प्रस्ताव पर 3 हरियाणा सरकार और राजस्थान सरकार के अधिकारियों से बातचीत के लिए **शुक्रवार 5 सितम्बर, 2008 को, 3 बजे, प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग** में एक बैठक आयोजित की जा रही है। आप से अनुरोध है कि अपने किसी अधिकारी को इस बैठक में आने के लिए नामित करें ताकि एनआईसी के अधिकारियों व लोक शिकायत कार्य देख रहे अधिकारियों से बातचीत हो सके।

भवदीय,
हस्ता०
(मनीष मोहन)
उपसचिव(लो०शि०)
दूरभाष 23745472
ईमेल: mm.govil@nic.in

No. K-11017/1/2008-PG

Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions
Department of Administrative Reforms and Public Grievances

Sardar Patel Bhawan, Sansad Marg
New Delhi, Dated : 1st September, 2008

To,

Chief Secretary to the Govt. of Haryana / Chief Secretary of Rajasthan
Department of Administrative Reforms / Govt. of Rajasthan
Haryana Civil Sectt., Chandigarh - 160017 / Secretariat, Jaipur

Subject : Strengthening of Grievance Redress Mechanism and usages of CPGRAMS - regarding.

Sir,

I am directed to refer to the subject cited above and discussions held in the recent past for introducing grievances redress and monitoring system for the Govt. of Haryana.

2. The Department of Administrative Reforms and Public Grievances has installed a web based Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) in all the Ministries/Departments/ Organizations in the Govt. of India for speedy and effective handling and monitoring of public grievances. The main provision of the system is that :

(i) Effective control and monitoring at senior officer level.

(ii) Easy retrieval of grievances by subordinate/field offices right up to local level and its speedy redressal.

(iii) A user ID and password under the centralized PGRAMS systems : **user ID: GOVHY/GOVRJ and Password : govhy85/govrj100** has been created in order to familiarize you with the system and appreciate its usability. This system can be accessed at the following url: http://www.pgportal.gov.in.

3. It has been proposed to introduce similar system for all the State Govts/UTs. We have given the project to NIC unit of DARPG who have created the software for the Government of India. Under the project, NIC unit of DARPG will customize the same software for State Governments with local language interface. It has been decided to pilot the project to the Govt. of Haryana and Rajasthan and providing holding support for State Govt. in this area.

4. In order to discuss the above proposal with the officers of the Govt. of Rajasthan and Haryana, a meeting is scheduled to be held on **Friday the 5th September, 2008 at 3.00 PM in the Conference Hall of Department of Administrative Reforms and Public Grievances.** You are requested to kindly depute the officer concerned to attend the meeting along with the officers of NIC handling public grievances.

Yours Faithfully,

Sd/-
(Manish Mohan)
Deputy Secretary (PG)
Tel : 23745472
e-mail: mm.govil@nic.in

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली–110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

रजनी राज़दान
सचिव

अ० श० पत्र सं० के–11017/1/2007–लो०शि० दिनांक: 16 दिसम्बर, 2008

कृपया मेरे दिनांक 31–5–2007 के अर्धशास्कीय पत्र का संदर्भ लें जिसमें केन्द्रीयकृत अर्द्धशासकीय पत्र का संदर्भ लें जिसमें केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनिटरिंग प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के कार्यान्वयन, मॉनिटरिंग और नागरिकों को शिकायतों के निवारण के बारे में कहा गया था। इसके बाद दिनांक 12/3/2008 के कार्यालय ज्ञापन द्वारा लम्बित शिकायतों के पुन: अवलोकन और सीपीजीआरएएमएस के प्रभावी उपयोग के बारे में भी कहा गया था। समय–समय पर इस विभाग द्वारा लोक शिकायत निदेशकों की बैठकें भी आयोजित की गई जिनमें लम्बित शिकायतों का पुन: अवलोकन किया गया और सीपीजीआरएमएस पर प्रशिक्षण भी दिया गया।

2. निदेशक (लोक शिकायत) के हाथों में सीपीजीआरएएमएस प्रणाली प्रभावी यन्त्र है जिससे वे लम्बित शिकायतों को मॉनीटर कर सकते हैं। सॉफ्टवेयर द्वारा आसानी से शिकायतों को देखा जा सकता है, रिपोर्टें भी बनाई जा सकती हैं और आवेदक को उत्तर भी भेजा जा सकता है। अधिकतर संस्थाएं जिनका नागरिकों से सीधा सम्पर्क है, उन्हें इस प्रणाली के माध्यम से शिकायतों के निवारण में तेजी व समयबद्धता लाने की सुविधा प्राप्त हुई है। वेबसाइट http://pgportal.gov.in पर लम्बित शिकायतों की स्थिति देखी जा सकती है। फिर भी यह देखा गया है कि कई लम्बित मामले एक वर्ष से अधिक पुराने हैं। आप के मंत्रालय/विभाग की लम्बित शिकायतों की सूची संलग्न है। कई शिकायतें जो सीधे ही आप के मंत्रालय/विभाग में प्राप्त हुई हैं, उन पर भी कार्यवाही लम्बित है।

3. मैं आभारी रहूँगी यदि आप लम्बित शिकायतों का शीघ्र निवारण अपने स्तर पर करें। यदि आप पाते हैं कि प्रणाली का उचित उपयोग नहीं हो रहा है और अनावश्यक विलम्ब है तो आप उचित कदम उठा सकते हैं। यदि आप अपनी कार्यवाही पर मुझे सूचित कर सकें तो मैं आभारी रहूँगी।

सादर,

भवदीय,
हस्ता०
(रजनी राज़दान)

केन्द्र सरकार के सभी सचिवों को संलग्न सूची के अनुसार

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

RAJNI RAZDAN
सचिव
SECRETARY

D.O. No. K-11017/1/2007-PG

Dated : December 16, 2008

Kindly refer to my D.O. letter No. K-13011/1/2007-PG dated 31.5.2007 regarding implementation of Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) for monitoring and redress of grievances lodged by the citizens, followed by O.M. of even number dated 12/3/2008 for review of pending grievances and effective implementation of CPGRAMS. Periodical review meetings with the Directors of Public Grievances have been organized by this Department followed by operational training on CPGRAMS to the officers/staff handling public grievances in your Department.

2. The CPGRAMS is an effective tool in the hands of the Directors of Public Grievances to effectively monitor the pending grievances. The software also facilitates easy accessibility for redress and to upload reports and communication to the petitioners/complainants. Most of the organizations having large public interface have been successfully using this system and have achieved remarkable improvement in disposal of grievances in a time bound manner. The status of the pending grievances can be accessed at the web-site http://pgportal.gov.in. However, it may be seen that a number of grievances still remain pending, some of them are more than a year old. A list of the pending grievances with your Ministry/Department is enclosed. A number of grievances directly received by your Department through CPGRAMS are also pending for action.

3. I shall be grateful if you could kindly facilitate periodical review of pending grievances at your level for speedy redress and disposal. In case you find that the system is not being used regularly causing inordinate delay in disposal of grievances you may take appropriate remedial measures. I would be grateful if you could keep me inform of the action taken in the matter.

Regards,

Yours sincerely,
Sd/-
(Rajni Razdan)

All the Secretaries to the Govt. of India as per list enclosed

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

रजनी राज़दान
सचिव

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

अ० श० पत्र सं० जी-11012/02/2009-पी०जी०

दिनांक: 22 जून, 2009

द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने अपनी 12वीं रिपोर्ट ''नागरिक केन्द्रित प्रशासन-हार्ट आफ गवर्नैन्स'' के पैरा संख्या 7.9.3.3. में संस्तुति की है कि ''(क) प्रत्येक संगठन में एक सशक्त और प्रभावी आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली की आवश्यकता है।'' आयोग की यह संस्तुति को मंत्रीमंडल सचिव की अध्यक्षता में गठित प्रशासनिक सुधार पर कोर ग्रुप ने स्वीकार कर लिया है और इस अनिवार्य रूप में सभी केन्द्रीय मंत्रालय/विभागों में कार्यान्वित करना है। इस संदर्भ में 89 केन्द्रीय मंत्रालयों/विभागों/संगठनों में ''केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनिटरिंग प्रणाली'' (सीपीजीआरएएमएस) स्थापित की जा चुकी है और उसके उपयोग पर लोगों को प्रशिक्षण भी दिया जा चुका है। अनुबन्ध 1 में प्रणाली पर एक बौशर सूचनार्थ संलग्न है ताकि आप के मंत्रालय/विभाग में आगामी कार्यवाही की जा सके।

इस विषय पर दूसरी संस्तुति पैरा 7.10.3 में दी गई है। जिसे प्रशासनिक सुधार कोर ग्रुप ने कार्यान्वयन के लिए स्वीकार कर लिया है। यह इस पैरा की संस्तुति है कि ''सरकारी संगठनों द्वारा प्राप्त शिकायतों का विशलेषण किया जाना चाहिये, और ऐसे क्षेत्रों को अंकित करना चाहिये जिन में सुधार द्वारा शिकायतों के कारणों को ही समाप्त कर दिया जाए। ऐसी कार्यवाही नियमित अंतराल में ली जानी चाहिये''। आप से अनुरोध है कि उपर्युक्त दोनों संस्तुतियों को कार्यान्वित करने के लिए वांछित निदेश जारी करें ताकि द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की ये संस्तुतियां आपके मंत्रालय के सभी अधिनस्थ कार्यालयों में कार्यान्वित हो सकें।

मैं आभारी होऊँगा यदि इस मामले में की गई कार्यवाही को हमें सूचित किया जाए।

भवदीय,

(रजनी राज़दान)

सेवा में,

सूची अनुसार सभी केन्द्रीय/मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को।

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

सत्यमेव जयते

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

RAJNI RAZDAN
सचिव
SECRETARY

D.O. No. G-11012/02/2009 PG — Dated : 22nd June, 2009

The Second Administrative Reforms Commission in its Twelth Report entitled –"Citizen Centric Administration – Administration – The Heart of Governance" in paragraph 7.9.3.3 has given four recommendations out of which the first recommendation at (a) has been accepted for implementation in all Central Ministries / Departments by the Core Group on Administrative Reforms headed by Cabinet Secretary. This recommendation is as follows: "(a) There is need for a strong and effective internal grievances redressal mechanism in each organization". In this connection the Centralized Public Grievances Redress and Monitoring System (CPGRAMS) has already been installed in 89 Central Ministries / Departments / Organizations since June 2007 and personnel from all Ministries where the system has been installed have already been trained in its usage. A Brochure on CPGRAMS is enclosed at Annex I for information and further action with respect to your Ministry/ Department.

A Second recommendation on the subject accepted for implementation by the CGAR is given in paragraph 7.10.3 that states "(a) Government organizations should analyze the complaints received and identify the areas wherein interventions would be required so as to eliminate the underlying causes that lead to public grievances. This exercise should be carried out at regular intervals." You are requested to issue necessary directions for implementation of these two recommendations of the Second Administrative Reforms Commission in your Ministry / Department/ Organizations under your charge.

I would be grateful if you could inform us of the action taken in the matter.

Yours sincerely,

(Rajni Razdan)

To,

All Secretaries of Central Ministries / Departments as per list

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

रजनी राज़दान
सचिव

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

अ० श० पत्र सं० जी-11012/02/2009-पी०जी०

दिनांक: 22 जून, 2009

द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने अपनी 12वीं रिपोर्ट ''नागरिक केन्द्रित प्रशासन-हार्ट आफ गवर्नैन्स'' के अध्याय 7 में संस्तुति की है कि भारत सरकार, राज्य सरकारों और उनके अधिन्सथ विभिन्न संस्थाओं में शिकायत निवारण प्रणाली को आनुनिक बनाया जाए। आज शिकायत निवारण प्रणाली किसी भी शासन व्यवस्था का अभिन्न अंग है क्योंकि जेजी से फैलती जानकारी की उपलब्धता और जागरूकता, और नागरिकों की बढ़ती आकांक्षाओं की माँग है कि तत्काल और प्रभावी रूप से शिकायतों का निवारण हो। इसके लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने एक ''वैब आधारित'' ''केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनिटरिंग प्रणाली'' को 89 केन्द्रीय मंत्रालयों और विभागों में स्थापित/कार्यान्वित किया है। इस प्रणाली पर ब्रौशर संलग्न है।

द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की उपर्युक्त रिपोर्ट के पैरा 7.5.2. में यह विचार व्यक्त किया गया है कि राज्यों में तथा जिला स्तर तक विक्रेन्द्रीयकृत प्रणाली स्थापित होनी चाहिये जिससे नागरिकों को लाभ पहुँचे और अधिनस्थकार्याल्यों में प्रभावी रूप से कार्य हो सके। कई राज्यों में इसी प्रकार के विचार कार्यान्वित भी किए गए हैं जैसे कि उत्तर प्रदेश में 'लोक वाणी'। पैरा 7.7. में आयोग ने कहा है कि '' कुछ मुख्य मंत्री नियमित रूप से जन सुनवाई करते हैं और एलैक्ट्रानिक मीडिया के उपयोग से भी लोक शिकायतों का निवारण करते है। कुछ राज्यों में, मंत्री और वरिष्ठ अधिकारी जिला का दौरा करते हैं और उनके दौरान नागरिकों की शिकायतों का निवारण करते हैं। जिला स्तर पर ''जिला मैजिस्ट्रेट'' को ही जिला लोक शिकायत अधिकारी नामित किया जाता है। वह ही लोक शिकायतों का रिवारण करते हैं। कुछ राज्यों में जिला पंचायतों ने अपनी ही शिकायत निवारण प्रणली करी है।

पैरा 7.10.1. में आयोग ने कहा है कि प्रति वर्ष केन्द्र व राज्य सरकारों के प्रचुर संख्या में लोक शिकायत आवेदन प्राप्त होते हैं। अत: एक प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करने के साथ-साथ, ऐसी प्रणाली का मुख्य ध्यान केन्द्र यह होना चाहिये कि कैसे शिकायतों के कारणों को सुधार कर और प्रक्रिया को सरल बना कर शिकायतों को कम किया जाए।

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

RAJNI RAZDAN
सचिव
SECRETARY

D.O. No. G-11012/02/2009 PG

Dated : 22nd June, 2009

The Second Administrative Reforms Commission in its Twelth Report entitled –"Citizen Centric Administration – Administration – The Heart of Governance" in Chapter 7 have given recommendations for upgrading of the Grievance Redressal Mechanism in Government of India, State Governments and various organizations under them. The Grievance Redress Mechanism is an integral part of any governance system today because with increased awareness and aspirations the citizens demand for prompt and effective resolution of their grievances. For the purpose the Department of Administrative Reforms and Public Grievances, Government of India has launched its web-based 'Centralized Public Grievances Redress and Monitoring System (CPGRAMS) in 89 Central Ministies / Departments / Organizations. A Brochure on CPGRAMS is enclosed at Annex I for information.

In paragraph 7.5.2. of the aforesaid Report the Second Administrative Reforms Commission has expressed its view that a similar system should be installed at the State and district levels because a decentralized system would benefit a larger number of citizens on the one hand and wold also help in improving the effectiveness of field offices on the other. Similar concepts have been tried out in several States, such as the lokvani in Uttar Pradesh. In paragraph 7.7 the Commission observes that 'Some Chief Ministers hold regular public hearings and also use electronic media for hearing and responding to public grievances. In some States, Ministers and senior officers visit districts and even villages accompanied by officers and hear and resolve grievances of citizens. At the district level the District Magistrate is normally designated as the District Public Grievance Officer. He / she monitors the disposal of various complaints received from the public. In Some States, the Zila Panchayats have also constituted their own public grievance mechanisms.

In pagargaph 7.10.1 the Commission observes that every year the government organizations at the Union and the State levels receive a large number of petitions for redresall of grievances from the public. While evolving a robust internal mechanism to deal with grievances, the main focus of such systems should be to reduce the number of grievances through analysis of grievances prone areas and simplifying of processes. In view of the concerns expressed by the Commission you may like to consider installing of the fully

आयोग द्वारा उठाए गए मुद्दों पर विचार करने के बाद शायद आप सीपीजीआरएएम प्रणाली को एक विभाग में स्थापित करवाना चाहेगें। इस प्रणाली में सभी अधिनस्थ कार्यालयों को सम्मिलित करने की भी सुविधा उपलब्ध है। इससे देश के किसी कोने से इन्टरनैट द्वारा 'ऐक्सैस' किया जा सकता है।

प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग को प्रसन्नता होगी यदि आप पायलट करवाना चाहें। सीपीजीआरएएम प्रणाली अब हिन्दी में भी उपलब्ध है और रास्थान सरकार और हरियाण सरकार में इसका पायलट कार्यान्वित हो रहा है आप के राज्य की क्षेत्रीय भाषा में भी इस प्रणाली को बनाया जा सकता है।

मैं आभारी होऊँगीं यदि आप अपनी राज्य सरकार के विचार इस मामलें में मुझे बताएँ।

भवदीय,

(रजनी राज़दान)

सेवा में,

सूची अनुसार सभी राज्यों के मुख्य सचिवों को।

developed CPGRAMS as a pilot in one department of your choice. The System has facilities for linking as many field offices as needed and being web based it is accessible from any internet facility in any part of the country.

The Department of Administrative Reforms and Public Grievances would be happy to facilitate in this process. The CPGRAMS with a Hindi interface is already in the process of being installed as a pilot in the Government of Rajasthan and the Government of Haryana. The vernacular interface for your State can similarly be provided in the System.

I would be grateful if you could let us know about the views of the State Government in the Matter.

Yours sincerely,

(Rajni Razdan)

To,

Chief Secretaries of all States as per list

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली–110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

रमेश चन्द्र मिश्र
सचिव

अ० शा० सं० के०–11017/1/2008–लो.शि. दिनांक: 6 मई, 2010

प्रिय,

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पर काफी संख्या में ऑनलाइन शिकायत प्राप्त होती हैं जिनका समाधान राज्य सरकारों/संघ शासिक क्षेत्रों द्वारा किया जाना होता है। जून, 2007 में मंत्रालयों/विभागों/सरकार में इस प्रणाली का विकास और प्रारंभन ऐसे संगठनों और उनकी क्षेत्रीय संरचनाओं को शिकायतों के ऑनलाइन हस्तांतरण के लिए किया गया था।

2. जब केन्द्रीय सरकार के मंत्रालयों/विभागों से संबंधित शिकायतें प्राप्त होती हैं तो उनको सीधे ऑनलाइन हस्तांतरित किया जाता है, जो शिकायतें राज्य सरकारों से संबंधित होती हैं उनको डाक द्वारा दस्ती राज्य सरकारों/संघ शासित क्षेत्रों में पदनामित नोडल अधिकारियों को अग्रेषित किया जाता है। इसके कारण पत्राचार और अंतिम निवारण में देरी होती है।

3. राज्य सरकारों में नोडल अधिकारियों द्वारा ऑनलाइन शिकायतों की प्राप्ति को सरल बनाने के लिए राज्य लोक शिकायत अधिकारी के लिए निम्नलिखित यूज़र आई.डी. और पासवर्ड बनाए गए है (राज्य नोडल लोक शिकायत अधिकारी की सूची संलग्न है। यदि आवश्यक हो तो इसे अद्यतन किया जा सकता है)।

यूज़र आई.डी.	पासवर्ड
जीओवीडीएन	जीओवीडीएन81

4. प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा प्राप्त राज्य सरकार से संबंधित शिकायतों को ऑनलाइन शिकायत पद्धति www.pgportal.gov.in पर लॉगिंग करने के बाद उपर्युक्त यूज़र नेम (प्रयोक्ता नाम) और पासवर्ड का प्रयोग कर राज्य नोडल लोक शिकायत अधिकारी द्वारा प्रत्यक्ष रूप से मूल्यांकन किया जा सकता है। प्रयोक्ता नाम (यूज़र नेम) और पासवर्ड की प्रविष्ट करने के लिए संबंधित मंत्रालयों/विभागों/संगठनों/राज्य सरकारों को क्लिक किया जाना है। इस पद्धति के प्रयोग के संबंध में पूछताछ (प्रश्न) cpgrams.darpg@nic.in को भेजे जा सकते हैं।

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

रमेश चन्द्र मिश्र
Ramesh C. Misra
सचिव
SECRETARY

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

D.O. No. K-11017/1/2008-PG Dated : May 6, 2010

Dear,

The Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DAR&PG) receives a large number of online grievances on the Centralized Public Grievances Redress and Monitoring System (CPGRAMS) which require redressal by the State Government / Union Territories. This System was developed and introduced in the Ministries / Departments / Government in June 2007 for online transfer of grievances of such organizations and their field formations.

2. While the grievances received pertaining to Central Government Ministries / Departments are directly transferred online, those pertaining to the State Governments are manually forwarded by post to the designated nodal officers in State Governments / UTs. This is causing delay in communication and ultimate redress.

3. In order to facilitate the receipt of grievances online by the nodal officers in the State Governmnets, the following user id and password has been created for the State Public Grievance Officer, (List of State Nodal PG Officer is enclosed which may be updated, if required).

User id	Password
GOVDN	GOVDN81

4. The grievances pertaining to the State Government received by DARPG can be directly accessed by the State Nodal PG Officer by using the above user name and password after logging on to the online grievance system www.pgportal.gov.in. The link Ministries / Departments / Organizations / State Governments is to be clicked to enter the user name and password. Queries regarding use of the system can be sent to cpgrams.darpg@nic.in.

5. प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग उपर्युक्त सॉफ्टवेयर के प्रयोग को सरल और सुग्राही बनाने के लिए राज्य सरकार के नोडल लोक शिकायत अधिकारियों की एक बैठक भी आयोजित कर रहा है।

आपसे अनुरोध है कि राज्य नोडल लोक शिकायत अधिकारी को यूज़र आई.डी. और पासवर्ड पारित करने की कृपा करें और उन्हें दिनांक 26 मई, 2010 को सम्मेलन कक्ष, पांचवां तल, सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली–110001 में आयोजित होने वाली बैठक में भाग लेने के लिए नियुक्त करें।

सादर

आपका

ह०/–
(आर.सी. मिश्र)

सेवा में,
सभी मुख्य सचिवों को /
प्रशासक (यू टी)

5. The DARPG is also organizing a meeting of the State Government Nodal PG Officers in order to facilitate and sensitize the usage of the above software.

You are requested to kindly pass on the user id and password to the State Nodal Public Grievance Officer and also depute him to attend the meeting at the Conference Room, 5th Floor, Sardar Patel Bhavan, Sansad Marg, New Delhi-110001 on 26th May 2010 at 15.00 hrs.

Kind regards

Yours sincerely,

Sd/-

(R.C. Misra)

To,

All Chief Secretaries /

Administrator (UT)

प्रश्नावली - I

मंत्रालयों/विभागों में लोक शिकायत निवारण तंत्र के मूल्यांकन के लिए प्रपत्र

1. (क) विद्यमान लोक शिकायत निवारण तंत्र (अधिकारी/अनुभाग का ब्यौरा)।

   (ख) मंत्रालय/विभाग के अधीन संगठनों से संबंधित लोगों की शिकायतों की प्रक्रिया के लिए पद्धतिः

   (ग) मंत्रालय/विभाग के अधीन संगठनों की सूची, यदि आवश्यक हो तो अनुबंध साथ लगायें :

2. क्या मंत्रालय/विभाग और उसके अन्तर्गत संगठनों से संबंधित शिकायतों की प्राप्ति और निपटान से संबंधित आंकड़े मंत्रालय/विभाग की वार्षिक रिपोर्ट के भाग के रूप में होते हैं।

3. (क) क्या शिकायतों को केन्द्रीयकृत रूप से डायरी किया जाता है, यदि ऐसा है तो क्या–

   (i) रजिस्टर में हाथ से अथवा

   (ii) कम्प्यूटर द्वारा

   (ख) लोक शिकायतों के लिए नामित निदेशक द्वारा शिकायतों को मॉनीटर करने की अवधि।

   (ग) क्या सभी शिकायतों की पावती 15 दिन के भीतर भेजी जाती है?

4. कम्प्यूटरीकरण

   (क) क्या प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा परिचालित एक समान एन.आई.सी. सॉफ्टवेयर कार्यान्वित किया गया है, यदि ऐसा है तो,

   (i) क्या विभिन्न प्रभागों में प्राप्त शिकायतों का समेकन किया जाता है तथा मासिक आधार पर प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को भेजने के लिए इसे डाटा बेस पर दर्शाया जाता है?

   (ii) क्या प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को भेजने के लिए ऐसा प्रत्येक माह की 5 तारीख तक किया जाता है।

   (iii) शिकायतों पर कार्यवाही से संबंधित किन क्षेत्रों का कम्प्यूटरीकरण किया गया है, यदि नहीं तो–

   (ख) (i) मॉनीटर करने की अन्य दूसरी प्रणाली क्या है?

   (ii) शिकायतों पर कार्यवाही से संबंधित कम्प्यूटरीकरण का क्षेत्र यदि ऐसा पहले नहीं किया गया है।

   (ग) मंत्रालय/विभाग के अधीन संगठनों में शिकायतों पर कार्यवाई करने से संबंधित तंत्र के संकलन की स्थिति क्या है?

QUESTIONNAIRE - I

Proforma for evaluation of Public Grievance Redress Machinery (PGRM) in the Ministry/ Department

1. (a) Existing Public Grievance Redress Machinery (PGRM) (details of official/sections).

   (b) Procedure for processing grievances from the public relating to Organisations under Ministry/Department.

   (c) List of Organisation* under the Ministry/Department (attach Annex if necessary).

2. Whether statistics regarding receipt and disposal of grievance of the Ministry/Department and Organisations under it form part of the Ministry/ Department's Annual Report.

3. (a) Whether grievance are diarosed centrally and if so, whether-

   (i) manually through register or

   (ii) through a computer.

   (b) Periodicity of monitoring of grievances by Director designated for PG

   (c) Are all grievances acknowledged within 15 days?

4. Computerisation

(a) Whether uniform NIC software circulated by Deptt. of AR&PG has been implemented and if so,

(i) whether grievances received in different divisions are consolidate and reflected in this data base for transmission to DAR&PG on a monthly basis.

(ii) Whether this is done every month by 5th for transmission to DAR&PG.

(iii) Which areas of grievances handling have been computerized
If not,

(b) (i) What is the alternative system for monitoring?

(ii) Scope for computerizing grievance handling if not
Already done.

(c) What is the status of compilation of grievance handling mechanism in the organization under the Ministry/Department.

5. (1)	मंत्रालय/विभाग में पिछले वित्तीय वर्ष/ चालू वर्ष के दौरान सभी स्त्रोतों से प्राप्त अलग-अलग शिकायतों की कुल संख्या	वर्ष	प्राप्त शिकायतें (आगे लाई गई पिछली शिकायतों सहित)	निपटाई गई शिकायतें	लंबित पड़ी शिकायतें
(2)	मंत्रालयों/विभाग के अधिन संगठनों में शिकायतों की कुल संख्या	वर्ष	प्राप्त शिकायतें (आगे लाई गई पिछली शिकायतों सहित)	निपटाई गई शिकायतें	लंबित पड़ी शिकायतें

मार्गदर्शी सिद्धान्तों का कार्यान्वयन :

6. दिनांक 1.3.1998 के कार्यालय ज्ञापन पर अनुवर्ती कार्रवाई :
   (क) क्या मंत्रालय/विभाग में संयुक्त सचिव स्तर के किसी अधिकारी को शिकायतों से संबंधित निदेशक/संयुक्त सचिव के रूप में नामित किया गया है? यदि हां, तो उनके विवरण दें (नाम, पता, टेलीफोन नं. ई-मेल तथा संगठन का वेब साईट पता आदि)
   (ख) क्या शिकायत निदेशक को तीन माह से अधिक समय से लम्बित पड़ी शिकायतों के संबंध में फाइलें/कागजात मंगवाने तथा सचिव के अनुमोदन से उसका निपटान करने के लिए निर्णय लेने के अधिकार सौंपे गए हैं? यदि हां, तो ऐसे तीन मामले नमूने के तौर पर दिए जाएं।
   (ग) क्या मंत्रालय/विभाग तथा संगठन के अन्तर्गत लम्बित पड़ी शिकायतों का प्रबोधन मासिक आधार पर किया जाता है?
   (घ) क्या मंत्रालय/विभाग के अन्तर्गत आने वाले संगठनों में शिकायत अधिकारियों को नामित किया गया है? यदि हां, तो उनके विवरण दें (नाम, पता, टेलीफोन नं. आदि) यदि आवश्यक हो सूची संलग्न करें।
   (ङ) क्या मंत्रालय/विभाग तथा उसके अधीनवर्ती संगठनों के शिकायत अधिकारियों के नाम, कमरा नं. आदि स्वागत कार्यालय के नजदीक मुख्य स्थान पर दर्शाये गए हैं?
   (च) मंत्रालय/विभाग तथा उसके अधीनवर्ती संगठनों में लोक शिकायतों तथा अन्य गतिविधियों के संबंध में प्रचार के लिए किये गये उपायों को दर्शायें।
   (छ) क्या विभाग तथा उसके अधीनवर्ती संगठनों के निदेशक/संयुक्त सचिव (लोक शिकायत) के टेलीफोन नम्बर टेलीफोन डायरेक्टरी में नाम शामिल करने की अधिसूचना दूर संचार विभाग/महानगर टेलीफोन निगम को जारी की गयी है।
   (ज) क्या शिकायत पेटी स्वागत-कक्ष के नजदीक रखी गयी है?
7. (क) क्या मंत्रालय/विभाग तथा उनके अधीनवर्ती संगठनों में ''बैठक-विहीन दिवस'' मनाया जाता है? क्या उप सचिव तथा उससे ऊपर स्तर के अधिकारियों द्वारा लोक शिकायतों को सुनने के लिये अलग से तीन घंटे का समय रखा गया है?
   (ख) क्या शिकायतों को छांटने की दृष्टि से अखबारों के शिकायत कालमों की नियमित तौर पर जांच-पड़ताल की जाती है?
   (ग) स्वागत-कक्ष को दिए गए अनुदेशों की प्रति जिसमें शिकायतकर्त्ता को बुधवार के दिन शिकायत निवारण अधिकारी से मिलने की अनुमति दी गई हो।
   (घ) क्या लोक शिकायतों की पावती तथा अंतिम उत्तर भेजने के लिए समय-सीमा निर्धारित की गयी है?

5.	(i)	Total number of the grievance received for all sources in Ministry/Department during last financial year and current year separately.	Year	Received (including carry forward)	Disposed of	Pending
	(ii)	In Organisations under the Ministry/Department	Year	Received (including carry forward)	Disposed of	Pending

Implementation of the guidelines

6. Follow-up on the O.M. dated 1.3.1988:

(a) Has a Joint Secretary level officer been designated as Director/Joint Secretary of grievances in Ministry/Department? If yes, give his particulars. (Name, address, telephone no. e-mail and organisation's web site addresses etc.)

(b) Has the Director of Grievances been vested with powers to call for files/papers in respect of grievance pending for over 3 months and to take a decision to settle the same with the approval of the Secretary. If yes, a sample of 3 such cases may be mentioned.

(c) Whether monitoring of pendency of grievances in Ministry/Departmnet and organizations under it is done on a monthly basis.

(d) Have grievance officers been designated in the organization under the Ministry/Department? If yes, give their particulars (Name, address, tele no. etc; attach list, if necessary.

(e) Are name, room no. etc. of Grievance Officer of Ministry/Department and Organisation under it displayed at a prominent place near the Reception Office?

(f) Indicate publicity measures taken regarding public grievance and other activities of Ministry/Department and organizations under it.

(g) Is notification issued to the DOT/MTNL for inclusion of telephone number of Director/JS(PG) of the Department and organizations under it for inclusion in telephone directory.

(h) Whether complaint box has been installed near the Reception.

7. (a) Do the Ministry/Department and all organizations under it observe the weekly 'meetingless day'? Have three hours been set apart for hearing the Public Grievances by the officers of the level of Deputy Secretary and above?

(b) Are grievance column of newspapers regularly examined for picking up grievances? If yes, how it is done?

(c) Copy of instructions given to office reception permitting complainants' access to the Grievance Redress Officer on Wednesday.

(d) Have time norms been fixed for acknowledgement and final disposal of public grievances.

सामान्य

8. (क) कृपया मंत्रालय/विभाग/संगठन की सेवाओं/गतिविधियों के बारे में बताएं जिनके साथ संबंध में उनका जनता के साथ सीधा वास्ता पड़ता है।

(ख) क्या मंत्रालय/विभाग तथा उसके अधीनवर्त्ती संगठन द्वारा उपलब्ध करवायी गयी गतिविधियों/सेवाओं के लिए समय-सीमा निर्धारित की गयी है? यदि हां तो उसका ब्यौरा दें।

(ग) क्या कार्यालय के स्थान पर लोगों की सूचना के लिए समय-सीमाएं दर्शायी गयी हैं? यदि हां, तो स्थान का नाम दर्शायें।

(घ) क्या समय-सीमाओं की कोई पुनरीक्षा की गयी थी, यदि ऐसा किया गया है तो उसके परिणाम क्या थे?

9. क्या जनता से संबंधित कार्यों के लिए एकल खिड़की प्रणाली (सिंगल विण्डो सिस्टम) प्रारम्भ की गयी है? यदि नहीं तो एकल खिड़की प्रणाली को प्रारंभ करने के लिए प्रस्तावित क्षेत्र की पहचान की जाए?

10. क्या मंत्रालय/विभाग अथवा संगठनों द्वारा अपनी सेवाओं तथा गतिविधियों पर कोई पुस्तिकायें/पर्चे/पोस्टर जारी किये गये हैं अथवा लोगों के लिए उपलब्ध सेवाओं का मीडिया के माध्यम से प्रचार किया गया है। यदि ऐसा है तो इन सेवाओं का ब्यौरा दें? पुस्तिकाओं/पर्चो, प्रचार सामग्री आदि की प्रतियां संलग्न करें।

11. क्या जनता के प्रयोग हेतु बनाये गये सभी आवेदन-पत्रों/प्रपत्रों में सभी अनुदेश दिये गये हैं जो आवेदन-पत्र/प्रपत्र के साथ अपेक्षित सभी कागजात स्पष्ट रूप से भरे जाने हैं। दो-तीन नमूने भी दें।

12. क्या मंत्रालय/विभाग ने लोगों के साथ मिलने-जुलने के स्थानों के कम करने तथा फीस और शुल्क की अदायगी करने के लिए नियमों, विनियमों तथा क्रिया विधियों को सरल बनाने हेतु अध्ययन शुरु किये हैं?

13. उन क्षेत्रों की पहचान करें जहां जनता के शपथ-पत्रों अथवा प्रमाण-पत्रों के लिए राजपत्रित अधिकारियों की आवश्यकता पड़ती है। क्या इनके स्थान पर स्वयं के बयान/प्रमाण-पत्र की व्यवस्था के लिए कोई पुनरीक्षा की गयी है?

14. क्या विभाग ने लोगों के साथ संबंध रखने वाले क्षेत्रों में आवेदन-पत्रों का निपटान करने के लिए क्षेत्रीय अधिकारियों को और अधिकार देने के प्राधिकार सौंपे हैं।

15. बार-बार घटने वाली शिकायतों के क्षेत्रों की पहचान करने के लिए क्या विभाग ने शिकायतों का विश्लेषण किया है? यदि हां, तो कुछ शिकायत बाहुल्य वाले क्षेत्रों को दर्शायें तथा ऐसी शिकायतों की पुनरावृत्ति को कम करने के लिए आरंभ की गयी व्यवस्थित प्रणाली को भी दर्शायें।

16. निम्नलिखित वर्गों की शिकायतों को देखते हुए, किये गये कोई विशेष उपायः

(i) अनुसूचित जाति/जनजाति/पिछड़ा वर्ग

(ii) महिलायें

(iii) विकलाँग/वरिष्ठ नागरिक, अन्य असुरक्षित समूह

17. जिन शिकायतों का नकारात्मक उत्तर भेजा जाता है क्या उनके निपटान के लिए कोई कारण दिये जाते हैं?

18. बीस-सूत्री कार्यक्रम के सूत्र संख्या 20 के कार्यान्वयन-मंत्रालय/विभाग तथा उनके नियंत्रणाधीन कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों और उनके निपटान से संबंधित तिमाही प्रगति रिपोर्ट से संबंधित सूचना-क्या चालू वित्तीय वर्ष से संबंधित सभी रिपोर्टें भेज दी गई हैं?

19. क्या आपके मंत्रालय/विभाग के लोक शिकायत निवारण तंत्र का वर्ष में अध्ययन किया गया था, संलग्न प्रपत्र में रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

General

8. (a) Please enumerate the services/activities of the Ministry/Department/organization involving direct interaction with the public.

   (b) Have time norms been fixed for activities/services provided by the Ministry/Department/organization under it. If yes, provide details.

   (c) Have the time norms been displayed for information of public at premises?

   If yes, name location of display.

   (d) Was any review of the time-norms undertaken and if so, result thereof?

9. Has Single Window System been introduced for public dealings? If not, identify areas proposed for introduction of Single Window System.

10. Has the Ministry/Department issued any booklets/pamphlets/posters on services and activities by it or its organizations or given media coverage to publicise the services available for the public. If so, provide details of these services? Attach copies of booklets pamphlets, publicity etc.

11. Do all applications/proforma intended for public use contain full instructions for filling in clearly indicating all the documents required with the applications? 2/3 samples.

12, Has the Ministry/Department undertaken studies to simply rules, regulations and procedures for payment of fees and duties, for reducing avoidable contact points with the public.

13. Identify the areas where affidavits or certificates by gazetted officers are needed from public. Has any review been made to replace these with self-statements/ certificates?

14. Has the Department delegated authority in areas of public contact empowering field officers to dispose of applications? Indicate areas.

15. Has the Department analysed grievances to identify areas of recurring grievances? If yes, indicate a few "grievance prone areas" and also indicate systemic changes introduced to reduce recurrence of such grievances.

16. Any special measures taken to look into the grievances of:

   (i) Scheduled Caste/Tribe/Backward Classes;

   (ii) Women;

   (iii) Handicapped/Senior Citizens, other vulnerable groups.

17. Do the negative responses sent to the grievances contain the reason (s) for dispoal of the complaint?

18. Implementation of Point 20 of Twenty-Point Programme-Quarterly Progress Report of grievances received and disposed of by the Ministry/Department and offices under its control. Whether all reports for current financial year sent?

19. The PGRM study of your Ministry/Department was conducted in the year Furnish status report in the enclosed proforma.

20. (क) तैयार किया गया नागरिक चार्टर (प्रति संलग्न)

(ख) क्या सूचना एवं सुविधा काउंटर (आई.एफ.सी.) की स्थापना की गई है।

(ग) अन्य उत्कृष्ट उपाय-नागरिक मैत्री संबंधी किये गये उपाय।

(घ) जन संपर्क से संबंधित सुधार के लिए किये गये अन्य कोई पूर्वोपाय।

21. कार्य प्रणाली में सुधार करने की दृष्टि से व्याप्त परिवर्तन करने के उपाय।

22. जन संपर्क वाली गतिविधियों में नागरिक संतुष्टि को मापने के लिए किए गये उपाय।

23. (क) क्या शिकायत सेवा अदालत की स्थापना की गयी है?

(ख) यदि हां। तो

(i) मामलों की संख्या

(ii) निपटाये गये मामलों की संख्या

(iii) अदालतों की बैठकों की संख्या

---

*मंत्रालयों/विभागों के अधीन संगठनों में कानूनी/स्वायतशासी/अधीनस्थ/सम्बद्ध इकाईयां/अभिकरण शामिल है।

20. (a) Citizen's Charter prepared (enclose copy).

(b) Whether IFC set up.

(c) Other Best practice—Citizen friendly measures taken.

(d) Any other proactive measures taken to improve public inter-face.

21. Measures for systemic changes to improve procedures etc.

22. Steps taken to measure citizen satisfaction in activities having public interface.

23. (a) Whether Shikayat/Service Adalats has been constituted?

(b) If yes;

(i) Number of cases

(ii) Number of cases disposed

(iii) Number of meetings of the Adalats

---

*Oganisation under Ministry/Department includes statutory/autonomous/subordinate/attached units/agencies.

(प्रश्नावली 1 का पैरा 19 देखें)

लोक शिकायत निवारण तंत्र से संबंधित
अध्ययन रिपोर्ट में की गई
सिफारिशों के कार्यान्वयन की स्थिति

क्र. सं.	सिफारिश	क्या पूरी सिफारिश स्वीकार की गई या कुछ संशोधनों के साथ	कार्यान्वयन के लिए शुरु किये गये/प्रस्तावित कदम	सिफारिशों को कब तक कार्यान्वित कर लिये जाने की संभावना है	वास्तविक कार्यान्वयन की तिथि
1	2	3	4	5	6

(Refer Para 19 of Questionnaire-I)
Status of Implementation of recommendations made
In the Study Report in respect of
Public Grievances Redressal Machinery

S. No.	Recommendations	Whether accepted in total or with some modifications	Steps initiated/ proposed for implementations	Date by which the recommen-dation in likely to be implemented	Date of actual implementation
1	2	3	4	5	6

कर्मचारी शिकायत
STAFF GRIEVANCES

अध्याय - 4

बी. जी. देशमुख

मंत्रिमंडल सचिव
नई दिल्ली

अ.शा. सं. 39457/39/2/87-पी जी

दिनांक : 5 दिसम्बर, 1988

प्रिय सचिव,

यह देखा गया है कि प्राय: सरकारी कर्मचारी सेवा संबंधी मामलों से संबंधित अपनी शिकायतों के निवारण के लिए बाहरी सहायता की तलाश करते हैं। यह इस तथ्य के होते हुए भी होता है कि केन्द्रीय सिविल सेवा (आचरण) नियमावली, 1964 के नियम 20 में किसी सरकारी कर्मचारी को सेवा संबंधी मामलों में अपने हितों को पोषित करने के लिए राजनैतिक या किसी अन्य प्रकार के बाहरी प्रभाव का प्रयोग करने का विशेष रूप से निषेध किया गया है। यह महसूस किया गया है कि बाहरी प्रभाव का इस्तेमाल इसलिए किया जाता है क्योंकि कभी-कभी मंत्रालय/विभाग/कार्यालय समय पर और न्यायसंगत और एक समान रीति से सरकारी कर्मचारियों के सेवा संबंधी मामलों पर कार्रवाई करने में सक्षम नहीं होते हैं। संभवत: सरकारी कर्मचारियों में यह भी भावना है कि यदि वे बाहरी प्रभाव के जरिए सरकार से काम कराएंगे तो उनका कार्य अपेक्षाकृत जल्दी और प्रभावकारी ढंग से होगा जबकि सामान्य प्रक्रिया में, चाहे शिकायत उचित और न्यायसम्मत ही क्यों न हो, सदैव उस पर उचित तरीके और शीघ्रता से कार्रवाई नहीं की जा सकती। ऐसा संभवत: इस वजह से होता है कि अनेक सरकारी कार्यालयों में कर्मचारियों की सही शिकायतों को दूर करने के लिए औपचारिक संस्थाबद्ध व्यवस्था नहीं है अथवा जहां कोई व्यवस्था है भी तो वहां शिकायतों का उचित और समय पर समाधान सुनिश्चित करने के लिए शिकायतों की मानीटरिंग की कोई संगठित प्रणाली नहीं है। अत: यह महसूस किया जाता है कि यदि सरकारी कर्मचारी को उनके अनुरोधों और सेवा संबंधी मामलों में उनके दावों पर उचित और निष्पक्ष तथा समय पर कार्रवाई के संबंध में आश्वस्त किया जाता है तो उसे किसी बाह्य प्रभाव का प्रयोग करने की आवश्यकता नहीं होगी। वास्तव में, कुछ सेवा संबंधी मामले जिन्हें सरकारी कार्यालयों द्वारा नैमी कार्रवाई के दौरान निपटाया जाना चाहिए और जिनकी वजह से सरकारी कर्मचारियों को कठिनाई हो सकती है, सामान्य सेवा संबंधी मामलों जैसे सेवा संबंधी रिकार्ड को पूरा करने, समय पर वेतन वृद्धि लगना, सही वरिष्ठता सूची जारी करना, सही पदोन्नति, उचित चिकित्सा सुविधाएं, स्कूल के सत्र की समाप्ति पर स्थानांतरण, अनुमोदित मानदण्ड के अनुसार आवास का प्रावधान, समय पर पेंशन संबंधी लाभ प्रदान करने आदि से संबंधित होते हैं। यदि उक्त मामलों में पर्याप्त और शीघ्र प्रशासनिक कार्रवाई की जाती है तो अपने सेवा संबंधी हितों को पूरा करने के लिए सरकारी कर्मचारियों द्वारा बाहरी प्रभाव का आश्रय लेने संबंधी मामले पैदा ही नहीं होंगे। लेकिन स्पष्ट रूप से अनेक मामलों में ऐसा नहीं होता है।

2. विषय के महत्व और अपने कर्मचारियों के अधिकतम कल्याण को सुनिश्चित करने के लिए सरकार के उत्तरदायित्व को स्वीकार करते हुए यह आवश्यक-समझा गया है कि सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों और उसके प्रशासनिक नियंत्रणाधीन कार्यालयों को कर्मचारियों की शिकायतों पर सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्र कार्रवाई करने के लिए संस्थाबद्ध व्यवस्था करनी चाहिए। कुछ बड़े विभागों जैसे-रेलवे, रक्षा और डाक विभाग में इस प्रकार की व्यवस्था पहले ही की जा चुकी है और ये व्यवस्थाएं काफी कारगर सिद्ध हो रही हैं। अन्य मंत्रालयों और विभागों को भी इसी प्रकार की व्यवस्थाएं करनी चाहिए।

3. हालांकि कर्मचारियों को शिकायतों के निवारण के लिए गठित ढांचा सरकारी कार्यालय के प्रकार, कार्यों और आकार को देखते हुए एक मंत्रालय से दूसरे मंत्रालय और एक कार्यालय से दूसरे कार्यालय में भिन्न-भिन्न हो सकता है, इसलिए यह आवश्यक है कि ऐसे किसी निवारण तंत्र में संलग्न अनुबंध में यथा सम्मिलित कुछ अनिवार्य विशेषताएं शामिल हों।

CHAPTER - 4

B. G. Deshmukh

मंत्रिमंडल सचिव
CABINET SECRETARY
NEW DELHI

D.O. No. 39457/39/2/87-PG

Dated : 5th December, 1988

Dear Secretary,

It has been observed that often Government employees seek outside help for the redressal of their grievances relating to service matters. This is despite the fact that Rule 20 of the CCS (Condct) Rules, 1964, specifically prohibits a Government employee from bringing political or other outside influence to further his interests in respect of service matters. It is felt that recourse to outside influence is taken because sometimes Ministries/Departments/Offices are not able to attend to service matters of Government employees in time and in a manner which is just as equitable. Perhaps, there is also a feeling among Government employees that if they approach the Government through outside influence, the results might be quicker and more effective; whereas in the normal course even a just and legitimate grievance may not be always looked into with fairness and promptitude. This is probably due to the fact that in many Government offices either there is no formal institutionalized arrangement to redress the genuine grievances of the employees; or even where there is some arrangement, there is no organized system of monitoring of grievances to ensure their fair and timely redressal. It is, therefore, felt that if the Government employee is assured of fair and impartial treatment and timely action on his requests and claims in service matters, he would hardly have any need to approach any outsider. In fact, some service matters which have to be attended to by the Government offices in the normal course and which can cause lot of difficulties to the Government employees, related to normal service matters, like completion of service records, timely drawal of increment, issue of correct seniority lists, fair promotion, proper medical facilities, transfer at the end of school session, provision of residential accommodation in accordance with the approved criteria, grant of timely pensionary benefits, etc. If the administrative response for compliance with such matters is adequate and prompt, the majority of case of Government employees resorting to outside influence for furtherance of their service interests will not arise. But, apparently, it is not so in many cases.

2. Recognising the importance of the subject and the concern of the Government for ensuring maximum welfare of its employees, it is considered necessary that all Ministries/Department of the Government as well as the office under their administrative control should set up an institutionalized arrangement for dealing with the grievance of staff, sympathetically and promptly. Some of the major Department like Railways, Defence and Posts, have already made such arrangements and these arrangements are proving fairly effective. Other Ministries and Departments should also make similar arrangements.

3. Though any set up for redressal of staff grievances will, perhaps, differ from one Ministry to another, and from one office to another, keeping in view the nature, functions and size of the Government offices, it is necessary that any such redressal machinery should have certain essential features, as incorporated in the attached Annexure.

4. यह भी सुझाव दिया जाता है कि स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय और शहरी विकास मंत्रालय जैसे नोडल मंत्रालयों, जो सभी सरकारी कर्मचारियों के लिए चिकित्सा सुविधाओं और सरकारी आवास के आबंटन का कार्य देखते हैं, को उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना करनी चाहिए जहां सरकारी कर्मचारी इन मंत्रालयों में कार्रवाई-अधीन अपने मामलों के संबंध में अपनी शिकायत के निवारण के लिए अपील कर सकें।

5. कृपया इस मामले में की गई कार्रवाई की सूचना 31 जनवरी, 1989 तक मुझे दे दें।

आपका,

हस्ता०/-

(बी. जी. देशमुख)

संलग्न : यथोक्त

सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिव

4. It is further suggested that nodal Ministries, like the Ministry of Health and Family Welfare and the Ministry of Urban Development, who look after medical facilities and allotment of accommodation for all Government employees, should establish adequate grievances redressal machinery where a Government employee can approach for redressal of his grievance about the matters which are dealt with in these Ministries.

5. I shall be grateful if action taken in the matter is intimated to me by 31st January, 1989.

Yours sincerely,

Sd/-
(B.G. Deshmukh)

As per list attached

Encl.: as above

अ. शा. सं. के-13011/1/पी जी-95

आर. रंगनाथन
सचिव
दूरभाष : 3014848
फैक्स नं. : 3012432

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नई दिल्ली-110 001
दिनांक : 6 मार्च, 1995

प्रिय श्री,

लोक शिकायत विभाग द्वारा प्राप्त शिकायतों के हाल ही में किए गए विश्लेषण से यह पता लगता है कि उनमें से बड़ी संख्या में शिकायतें सेवा संबंधी मामलों से संबंधित थीं। आप इस बात से सहमत होंगे कि कर्मचारियों की शिकायतों का संबंध संबंधित मंत्रालयों और विभागों से होता है। इस संबंध में आप तारीख 5-12-88 के अ. शा. सं. 39457/39/2/87-पी जी का स्मरण करें जिसमें तत्कालीन मंत्रिमंडल सचिव ने सुझाव दिया था कि सरकार के प्रत्येक मंत्रालय/विभाग को कर्मचारियों की शिकायतों पर सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्रतापूर्वक कार्रवाई करने के लिए संस्थाबद्ध व्यवस्था तैयार करनी चाहिए। आपके सुलभ संदर्भ के लिए मैं उक्त पत्र तथा उसके अनुबंध की प्रति संलग्न कर रहा हूं जिसमें शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करने के लिए अनिवार्य विशेषताओं को सूचीबद्ध किया गया है।

2. हमारे द्वारा प्राप्त की जा रही सेवा संबंधी मामलों से संबंधित शिकायतों की बहुत संख्या और केन्द्रीय प्रशासनिक अधिकरण की विभिन्न शाखाओं आदि के सामने आने वाले मामलों की बहुत अधिक संख्या को देखते हुए प्रत्येक मंत्रालय को कर्मचारी शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा करने की आवश्यकता है। अत: मैं आपसे अनुरोध करता हूं कि आप 1988 में जारी अनुदेशों के संबंध में अपने मंत्रालय/विभाग में शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा करें। आप अपने मंत्रालय/विभाग में पिछले कुछ वर्षों में प्राप्त शिकायतों के प्रकार को देख सकते हैं और प्रणाली में दोष, यदि कोई हो, को दूर करने के दृष्टिकोण से संभावित शिकायत क्षेत्रों की पहचान कर सकते हैं। जहां कहीं नियम अथवा प्रक्रियाएं कठिन हो उन्हें सरलीकृत करने के लिए कदम उठाए जाएं। मैं कर्मचारियों से संबंधित सभी मामलों के लिए समय संबंधी मानदण्ड नियत करने की आवश्यकता पर आपका ध्यान विशेष तौर पर आकर्षित करना चाहूंगा क्योंकि कर्मचारियों से संबंधित मामलों के निपटान में होने वाले विलम्ब से पीड़ित सरकारी कर्मचारी अपनी शिकायत के निवारण के लिए न्यायालय में जाता है।

3. इस मामले में की गई कार्रवाई की सूचना हमें यथा समय दी जाए।

सादर,

आपका,

हस्ता०/-
(आर रंगनाथन)

सेवा में,

सभी मंत्रालय/विभाग

R. RANGANATHAN
सचिव
SECRETARY
Tele: 3014848
FAX No. 3012432

D.O. No. K-13011/1/PG-95
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नई दिल्ली- 110001
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
NEW DELHI-110001
Dated : 6th March, 1995

Dear Shri,

A recent analysis done of the grievances received by the Department of Public Grievances revealed that a large number of them related to service matters. You will agree that staff grievances are the concern of the concerned Ministries and Departments. In this connection, you may recall that vide his D.O.No. 39457/39/2/87/PG dated 5.12.88 the then Cabinet Secretary had suggested that each Ministry/ Department of the Government should set up an institutionalized arrangement for dealing with the grievances of staff in a sympathetic and prompt manner. For your ready reference I am enclosing a copy of the said letter alongwith its annexure in which the essential features for setting up grievances redress machinery have been listed.

2. In view of the large number of grievances relating to service matters being received by us as also the large number of cases coming up before the various Benches of the CAT etc. There is need for each Ministry to review its set up for staff grievances redressal. I would, therefore, request you to review the grievance redressal machinery in your Minsitry/Department in terms of the instructions issued in 1988. You may also like to look into the kind of grievances that have been received in your Ministries/Department in the past couple of years and identify the grievance prone areas with a view to remedying the defects, if any, in the system. Wherever the rules or procedures are cumbersome, steps may be taken to simplify them. I would particularly like to draw your attention to the need fix time norms for all staff matters, as it is the delay in the disposal of staff matters that most often drives the aggrieved Government servant redress through the courts.

3. Action taken in the matter may please be intimated to us in due course.

With regards,

Your sincerely,

Sd/-

(R. RANGANATHAN)

To,
All Ministries/Departments

डा. पी. एस. ए. सुंदरम
दूरभाष : 3732133, 3732546
फैक्स : 3732133

अपर सचिव
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001

अ. शा. पत्र संख्या : के-11022/26/96-पी

दिनांक : 1 जनवरी, 1997

विषय : उत्तरदायी प्रशासन-कर्मचारियों की चिंताओं और शिकायतों पर ध्यान दिया जाना-केन्द्रीय प्रशासनिक अधिकरण पर भार कम करना।

प्रिय श्री

उत्तरदायी प्रशासन के बारे में मुख्य सचिवों के सम्मेलन से उत्पन्न नाजुक मसलों के बारे में सचिव (कार्मिक) द्वारा लिखे गए पत्रों की ओर आपका ध्यान आकृष्ट किया जाता है। इन मसलों से संबंधित अनुवर्त्ती कार्रवाई की समीक्षा करते हुए मंत्रिमंडल सचिव ने इस बात पर जोर दिया है कि जनता के लिए बेहतर सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए यह आवश्यक है कि कर्मचारियों की शिकायतों के निवारण पर तत्काल ध्यान दिया जाए।

इस संदर्भ में यह मंत्रालय विभिन्न प्रकार के अनुभवों की समीक्षा कर रहा है जिनमें कर्मचारियों द्वारा अपने विवादों के न्यायिक समाधान के लिए केन्द्रीय प्रशासनिक अधिकरण की विभिन्न बेंचों का सहारा लेना, बहुत बड़ी मात्रा में मामलों का लंबित पड़ा होना तथा सरकार और कर्मचारियों दोनों के लिए अधिक लागत का प्रभाव और मैत्रीपूर्ण संबंधों को बनाए रखना शामिल है। ऐसा महसूस किया गया है कि ऐसे मामलों की संख्या को घटाने की दृष्टि से एक अच्छे और हितकारी नियोक्ता के रूप में सरकार की भूमिका में लिप्त तुरन्त निवारक उपाय किए जाने आवश्यक हैं ताकि कर्मचारी की संतुष्टि और मनोबल को ऊंचा उठाया जा सके। इस उद्देश्य के लिए यह आवश्यक है कि सचिव और विभागाध्यक्ष एक नियोजित कारवाई और आकस्मिक जांच-पड़ताल करें। विभागीय उद्देश्यों तथा जन संपर्क की सफलता के लिए व्यक्तिगत प्रबंधन और प्रचालन स्टाफ को प्रेरित करना परमावश्यक है।

यह देखने में आया है कि केन्द्रीय प्रशासनिक अधिकरण के समक्ष आए अधिकांश मामले जहां एक ओर विभागीय प्राधिकारियों के सांविधिक निर्णयों से संबंधित होते हैं, वहां दूसरी ओर ये कर्मचारियों की परिलब्धियों, तैनाती और सेवा शर्तों के बारे में भी होते हैं। बाद वाले मामले, वेतन निर्धारण और बकाया के मामलों, यात्रा संबंधी दावों, भविष्य निधि अग्रिमों, दक्षतारोध, बेहतर कार्य वातावरण, गोपनीय रिपोर्टों में प्रतिकूल टिप्पणियों आदि पर तत्काल निर्णय लेने हेतु पर्याप्त ध्यान न दिए जाने के कारण उत्पन्न होते हैं। ये मामले कार्य-निष्पादन के मूल्यांकन, वरिष्ठता के निर्धारण, पदोन्नति, दैनिक मजदूरी पर कार्यरत कर्मचारियों के नियमितीकरण, तैनाती एवं स्थानांतरण के संबंध में मानकों और नियमों के पारदर्शी न होने के कारण भी उत्पन्न होते हैं। परन्तु कर्मचारियों की निराशा सबसे अधिक वरिष्ठ अधिकारियों से संपर्क न हो सकने और उनके प्रति वरिष्ठ अधिकारियों को चिंता न होने, उनकी शिकायतों की पावती न भेजने तथा उन पर शीघ्र कार्रवाई न किए जाने और विभागीय गतिविधियों में उनकी सहभागिता न होने के कारण उत्पन्न होती है। कर्मचारियों की शिकायतों की सामूहिक या वैयक्तिक आधार पर समीक्षा किए जाने के लिए अधिक प्रयास नहीं किया जाता है तथा रेलवे और डाक विभाग की कई यूनिटों में स्टाफ अदालतों की सराहनीय सफलताओं का अधिकांश सरकारी सेवाओं में अनुकरण नहीं किया जाता है। प्रशिक्षण और गुणवता के क्षेत्रों की ओर भी पर्याप्त ध्यान नहीं दिया जा रहा है।

डा० पी० एस० ए० सुंदरम
DR. P.S.A. SUNDARAM
TELE: 3732133, 3732546
FAX: 3732133

अपर सचिव
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001
Additional Secretary (AR & T)
Department of Administrative Reforms &
Public Grievances,
Sardar Patel Bhavan, Sansad Marg, New Delhi-110001

D.O. NO. K-11022/26/96-P Dated: 01.01.1997

Subject : Responsive Administration – Focus on the concerns and grievances of employees — reducing the recourse to CAT.

…………….

Dear Shri,

Your kind attention is invited to letters addressed by Secretary (Personnel) on the critical issues relating to responsive administration, arising from the Conference of Chief Secretaries. In the review of follow-up action on these issue, the Cabinet Secretary emphasized the need for attention to the prompt redressal of employee grievances as an important means to better services for the public.

In this context, this Ministry has been reviewing the experience with resort of employees to the various CAT benches for the judicial resolution of their disputes, the huge pendency of cases, and the implications of cost and congenial relations for both the Government and the employees. It is felt that it is necessary to devise urgent preventive measures, rooted in the role of the Government as a good and caring employer, to reduce the incidence of such cases, while raising employee satisfaction and morale. This is seen as contingent upon conscious action and continuous monitoring by the Secretaries and heads of departments. Personnel management and motivation of operational staff is vital to the success of department objectives and its public interface.

It has been found that the substance of cases before the CAT relate as much to appeal against statutory decisions of Department Authorities, as to matters of emoluments, placement and service conditions of employees. The latter cases are generated by inadequate attention to prompt decisions on cases of pay fixation and arrears, travel claims, PF Advance, Efficiency Bar, improved working environment, adverse entries in CRs, etc. They also arise from perception of non-transparent norms and rules for performance assessment, fixation of seniority, promotion, regularization of daily wage employment, placement and transfers. Most of all, employee frustration rises from the perception of inaccessibility and lack of concern for superior officers, failure to acknowledge and act on grievance applications, and non-involvement in department activities. There is little effort for periodic review of employee issues and grievances on a collective or individual basis, and the excellent results of Staff Adalats in many units of Railways and Posts are not replicated in most government service. Not much attention is given to training and quality circles.

यह विचार किया गया है कर्मचारियों की शिकायतों का निवारण करने वाले अधिकारियों के पदों को सक्रिय बनाते हुए जोर-शोर से इन मसलों पर ध्यान दिया जाए। इसके अलावा कर्मचारियों द्वारा सेवा संबंधी मामलों में निर्णय के विरुद्ध स्वतंत्र आंतरिक समितियों अथवा नामित वरिष्ठ अधिकारियों को अपील करने की व्यवस्था करना भी संभव होगा। यदि यह व्यवस्था सही काम करे तो कानूनी रूप से यह प्रावधान किया जा सकता है कि कर्मचारियों द्वारा केन्द्रीय प्रशासनिक अधिकरण में जाने से पूर्व वे द्वितीय स्तर के इस आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र का सहारा ले सकते हैं।

आपसे अनुरोध है कि कृपया उपर्युक्त बातों को ध्यान में रखते हुए कार्मिक प्रबंधन और स्टाफ संबंधी वर्तमान प्रणाली की समीक्षा करें और वस्तु-परख एक रिपोर्ट भिजवाने की व्यवस्था करें। आपके सहयोग से फरवरी, 1997 में अलग-अलग मंत्रालय-वार विचार-विमर्श संभव हो सकेगा।

सादर,

आपका,
हस्ता०/-
(पी.एस.ए. सुंदरम)

सेवा में,

श्री पी. पी. चौहान
सचिव
स्वास्थ्य विभाग
निर्माण भवन, नई दिल्ली

श्री के. राजन
सचिव
कृषि विभाग
कृषि भवन, नई दिल्ली

श्री एन. पी. नवानी
सचिव
सूचना और प्रसारण मंत्रालय
शास्त्री भवन, नई दिल्ली

श्री एन. पी. सिंह
सचिव
शहरी विकास मंत्रालय
निर्माण भवन, नई दिल्ली

प्रति प्रेषित :- (i) अपर सचिव (पेंशन)-कृपया पेंशन संबंधी शिकायतों के बारे में रिपोर्ट भेजें।
(ii) संयुक्त सचिव (प्रशिक्षण)
(iii) संयुक्त सचिव (स्थापना)
(iv) सचिव (कार्मिक) के प्रधान निजी सचिव

हस्ता०/-
(पी.एस.ए. सुंदरम)
अपर सचिव (ए आर और टी)

It is felt that these issues may be addressed energetically by activising the posts of Staff Grievance Officers with exclusive mandate and access to Joint Secretaries and above. In addition, it is possible provide for appeals by employees to independent internal committees or designated senior officials against decisions on service matters. If this works well, then it can be legally provided that the employees will be required to take recourse to this internal second level grievance redressal before approaching the CAT.

You are requested to review existing systems of personnel management and staff, with reference to what has been stated above, and arrange to send a status report. It is proposed, with your cooperation, to undertake individual ministrywise discussions in the course of February, 1997.

With regards,

Yours Sincerely,
Sd/-
(P.S.A. Sundaram)

To,

Shri P. P. Chauhan
Secretary
Department of Health
Nirman Bhavan, New Delhi

Shri K. Rajan
Secretary
Department of Agriculture
Krishi Bhavan, New Delhi

Shri N. P. Nawani
Secretary
Ministry of Information and Broadcasting
Shastri Bhavan, New Delhi

Shri N. P. Singh
Secretary
Ministry of Urban Development
Nirman Bhavan, New Delhi

Copy to :
(i) AS (P) for favour of report on pension related grievances
(ii) JS (T)
(iii) JS (E)
(iv) PPS to Secretary (P)

Sd/-
(P.S.A. Sundaram)
Addl. Secy (AR&T)

प्रशासनिक सुधार तथा लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001

सत्यमेव जयते

देविका कुमार (श्रीमती)
निदेशक (लोक शिकायत)
दूरभाष : 3352325

सं. डी-12014/12/96-पी. जी. दिनांक : 06 मार्च, 1997

प्रिय

इस विभाग को बड़ी संख्या में सेवा संबंधी मामलों के बारे में शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। अधिकाधिक कर्मचारी केन्द्रीय प्रशासनिक अधिकरण की विभिन्न शाखाओं में मुकदमें कर रहें हैं क्योंकि वे अपनी शिकायतों का निवारण अपने कार्यालयों से नहीं करा सके हैं। मैंने इसके साथ प्रमुख शिकायत संभावित क्षेत्रों की एक सूची संलग्न की है जिनकी पहचान कर्मचारियों में शिकायतें पैदा करने वाले कारण के रूप में की है। हालांकि इनमें से कुछ का संबंध सेवा संबंधी नियमों से है और आपके मंत्रालय/विभाग का उससे कोई संबंध न हो फिर भी यदि आप इन शिकायत संभावित क्षेत्रों पर ध्यान दें और आपके कार्य क्षेत्र में आने वाली इस प्रणाली में यदि किसी प्रकार की कमियां हैं, उनको दूर करने के उपाय करें, तो मैं आभारी रहूंगी। यदि नियम अथवा प्रक्रियाएं कठिन हों तो कृपया उन्हें सरल बनाने का प्रयास करें। मैं विशेष रूप से कर्मचारियों से संबंधित सभी मामलों के लिए समय-मानदण्ड नियत करने की आवश्यकता की ओर आपका ध्यान दिलाना चाहूंगी क्योंकि कर्मचारियों से संबंधित मामलों में विलम्ब होने के कारण ही प्राय: कर्मचारी न्यायालयों के माध्यम से अपनी शिकायतों का निवारण करने के लिए मजबूर होते हैं।

2. कृपया इसे अपने मंत्रालय/विभाग के अधीन सभी एजेन्सियों और सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों की जानकारी में लाएं।

3. इस संबंध में कार्रवाई की जाए और जारी किए गए आदेशों आदि की प्रतियां हमें पृष्ठांकित की जाएं।

सादर,

भवदीय,

हस्ता॰/-
(देविका कुमार)

सेवा में
सभी मंत्रालय/विभाग

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001

सत्यमेव जयते

DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE
REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES
GOVERNMENT OF INDIA
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

Devika Kumar (Mrs.)
Director (PG)
Tele: 3352325.

D.O. No. D—12014/12/96-PG Dated : 6-3-97

Dear

A large number of grievances relating to service matters are being received in this Department. Also more and more employees are resorting to litigation in the various branches of the Central Administration Tribunals as they fail to get redressal from their office. I am to enclose a list of the major grievance prone areas which have been identified as the cause of generating most of the grievances amongst the employees. Although some of these pertain to service rules and your Ministry/Department may not be concerned, I shall be grateful if you look into these grievance prone areas and remedy the defects, if any, in the system which fall within your ambit. Where the rules or procedures are cumbersome, steps may please be taken to simplify them. I would particularly draw your attention to the need to fix time norms for all matters, as it is the delay in the disposal of staff matters that most often drives employees to secure redress through the courts.

2. This may also please be brought to the notice of all the agencies and public sector undertaking under your Ministry/Department.

3. Action in the matter may please be taken and copies of the orders etc., issued may also please be endorsed to us.

With regards,

Yours sincerely,

Sd/-

(Devika Kumar)

To

All Ministries/Departments

‘कर्मचारियों की शिकायतों’ के कारण

- वार्षिक वेतनवृद्धि की मंजूरी में विलम्ब।
- स्थायी माने जाने के उपबंध का अभाव।
- व्यक्तिगत प्रबन्धन में व्यवस्थित संपर्क का अभाव।
- पदोन्नति में विलम्ब।
- शिकायत का निवारण न होना।
- प्रशिक्षण और मूल्यांकन का अभाव।
- व्यक्तियों की तैनाती की नीति का अभाव।
- कार्य का असमान वितरण।
- अनेक रिपोर्टिंग चैनलों का होना।
- कार्यों में फेर-बदल का अभाव।
- शक्तियों के स्पष्ट प्रत्यायोजन का अभाव।
- कार्य चैनल और अंतिम निपटान के स्तर में स्पष्टता का अभाव।
- सेवा शर्तों से संबंधित प्रशासनिक निर्णय के क्रियान्वयन में विलम्ब।
- विभागीय परिषद् में असहमति के सभी मामलों में मध्यस्थता के प्रावधान का अभाव।
- लोक शिकायत के लिए संयुक्त सचिव (प्रशासन) को इनचार्ज बनाना।
- कैरियर की संभावनाओं की अपर्याप्तता और सेवा-शर्तों में असमानता।
- कार्य करने का वास्तविक परिवेश खराब होना।
- सहायक सुविधाओं जैसे-टेलीफोन, स्टाफकार, कम्प्यूटर आदि का अभाव।
- कार्यालय के प्रबन्धन में मितव्ययिता का गलत अर्थ लेना।
- आवास सुविधाओं का अभाव।
- अच्छी चिकित्सा सुविधाओं का अभाव।
- स्कूल की सुविधाओं का अभाव।
- शिक्षा पर आने वाले व्यय की प्रतिपूर्ति के लिए शिक्षा भत्ते का अभाव।
- आवास/वाहन आदि के अपर्याप्त भत्ते।
- एल टी सी और छुट्टी को भुनाने के प्रावधान का अभाव।
- दौर पर अपर्याप्त यात्रा भत्ता/दैनिक भत्ता।
- उचित कारणों के लिए छुट्टी न मिलना।
- कार्य स्थल पर दक्षता में सुधार के लिए प्रोत्साहन का अभाव।
- अच्छे कार्य की प्रशंसा का अभाव।
- कार्य-निष्पादन के मूल्यांकन की असंतोषजनक प्रणाली।
- अनुशासनिक मामलों के निपटान में बहुत अधिक विलम्ब।
- गोपनीय रिपोर्ट खराब करने की धमकी और परिणामस्वरूप शोषण विशेषकर महिला कर्मचारियों का।
- निलम्बन की समय-सीमा का अभाव।

Cause of 'Staff Grievance'

- Delay in sanction of Annual increment.
- Absence of provision for deemed confirmation.
- Lack of systematic approach in personal management.
- Delay in promotion.
- Non-redressal of grievance.
- Lack of Training and Assessment.
- Lack of Manpower deployment strategy
- Uneven distribution of work.
- Multiplicity of reporting channels.
- Absence of job rotation.
- Lack of delegation of clear-cut powers.
- Absence of clarity in channel of submission and level of final disposal.
- Delay in implementation of administrative decision relating to service conditions.
- Absence of provision for arbitration in all cases of disagreement in Department Council.
- Joint Secretary (Admn.) in-charge of public grievance.
- Inadequate career prospects and disparities in service condition.
- Poor physical environment is working place.
- Lack of support facilities like telephone, staff car, computers, etc.
- Misplaced sense of economy in management of office.
- Lack of housing facilities.
- Lack of good medical facilities.
- Lack of schooling facilities.
- Lack of educational allowance to companies cost of education.
- Inadequate advances for housing/conveyance etc.
- Absence of provision for encashment of LTC and leave.
- Inadequate TA/DA on tour.
- Refusal of leave in genuine conditions.
- Lack of incentives for improvement of efficiency in work place.
- Lack of recognition of good work.
- Unsatisfactory system of Performance Appraisal.
- Long delay in disposal of disciplinary cases.
- Threat to spoil CR and consequent exploitation especially of lady officials.
- Absence of time limit for suspension.

- सेवाओं की अनेकता और अंतः-सेवा प्रतिस्पर्धा से उत्पन्न सेवा में भेदभाव।
- तैनाती के लिए राजनीतिज्ञ द्वारा ''चुनने'' की नीति।
- केन्द्रीय सचिवालय में पैनल के अधिकारियों की अनिवार्य तैनाती के प्रावधान का अभाव।
- पैनल बनाने और वास्तविक तैनाती के बीच समय अन्तराल।
- नियमित अंतराल पर काडर की समीक्षा न करना।
- विशिष्ट कदाचार के लिए शास्तियों के परिणाम निर्धारण का अभाव।
- पेंशन के भुगतान में विलम्ब।
- एक ही स्टेशन पर पति और पत्नी की तैनाती न होना।
- कामकाजी महिलाओं के लिए क्रेच सुविधाओं का अभाव।
- कामकाजी महिलाओं के लिए कार्यालय समय के पालन में लचीलेपन का अभाव।
- अपर्याप्त कल्याण उपाय।

- Service bias arising out of multiplicity of service and interservice rivalry,
- Policy of 'pick and choose' by the Politician for postings.
- Absence of provision for mandatory posting of empanelled officers in the Central Secretariat.
- Time gap between empanelment and actual posting.
- Non-review of cadre at regular intervals.
- Absence of qualification of penalties for specific misconduct.
- Delay in payment of pension.
- Failure to post husband and wife in the same station.
- Absence of crèche facilities for working women.
- Absence of flexible timings for working women.
- Inadequate welfare measures.

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली–110 001

डा. विवेक अग्निहोत्री, आई ए एस
अपर सचिव
दूरभाष एवं फैक्स: 3732133

अ.शा. संख्या के–11011/17/2000–पी.जी. दिनांक: 26 जून, 2000

केन्द्रीय मंत्रालयों/विभागों/संगठनों में जनता/कर्मचारियों से संबंधित शिकायत निवारण तंत्र संस्थापित करने हेतु एक केन्द्रीय एजेन्सी के रूप में, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने शिकायतों पर प्रभावी ढंग से कार्रवाई करने, उन पर निगरानी रखने और उनका निपटान करने हेतु समय–समय पर दिशा–निर्देश जारी किये हैं। कुछ मंत्रालयों/विभागों द्वारा इस संबंध में संदेह व्यक्त किये गये हैं कि लोक शिकायतों का क्या आशय है। इसके अलावा, अधिकांश मंत्रालयों/विभागों का, जिनका सीधे जनता से संबंध नहीं है, यह तर्क है कि उनका जनता से कोई संपर्क नहीं होता है और इसलिए उन्हें जनता से कोई शिकायतें प्राप्त नहीं होती हैं।

2. यह स्पष्ट किया जाता है कि लोक शिकायतों के संदर्भ में 'लोक' एक प्रजातीय शब्द है जिसका उपयोग विभिन्न प्रकार के स्टेक–होल्डरों के लिये किया जाता है, चाहे वे ऐसे मंत्रालय/विभाग/संगठन हों जो किसी अन्य मंत्रालय/विभाग/संगठन अथवा राज्य सरकारों, व्यक्तियों के समूहों, संस्थाओं, उद्योगपतियों, व्यावसायिकों, गैर–सरकारी संगठनों या जनता के सदस्यों को सेवा उपलब्ध कराते हैं अथवा उनके साथ उसका संपर्क रहता है। अत: उनमें से किसी से भी प्राप्त शिकायतें 'लोक शिकायतें' मानी जाएंगी।

3. सेवानिवृत्त/सेवारत कर्मचारियों से प्राप्त शिकायतें 'कर्मचारियों की शिकायतों' के रूप में मानी जाएंगी।

भवदीय,

हस्ता०/–
(वी.के. अग्निहोत्री)

सेवा में,

सभी मंत्रालयों/विभागों के संयुक्त सचिव/निदेशक (लोक शिकायत)

सत्यमेव जयते

डा॰ विवेक अग्निहोत्री, आई ए एस
अपर सचिव
Dr. Vivek Agnihotri, IAS
Additional Secretary
Tele. & Fax: 3732133

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली- 110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL PUBLIC
GRIEVANCES & PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
& PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

D.O. No. K-11011/17/2000-PG Dated : 26.6.2000

The Department of Administrative Reforms and Public Grievances as the nodal agency for institutionalising Public/staff grievances redress machinery in Central Ministries/Departments/ Organisations, has issued guidelines from time to time for effective handling, monitoring and disposal of grievances. Doubts have been expressed by certain Ministries/Departments regarding what constitutes "public grievances" Further, most of the Ministries/Departments which do not deal with the public directly contend that they have no public interface and hence do not receive public grievances.

2. It is clarified that in the context of public grievances "public" is a generic term used to indicate various types of stakeholders, by the Ministries/Department/Organisations providing service to or having interface with any other Ministry/Department/Organisation or State Governments or a group of individuals, associations, industrialists, professionals, Non-Governmental Organisations or members of the public Hence, grievances received from any of them would constitute "public grievances".

3. Grievances received from retired/serving employees would be treated as "staff grievances".

Yours sincerely,

Sd/-

(V.K. Agnihotri)

To,
JS/Dir(PG) of all Ministries/Deptts.

सं०. के- 11011/3/2005-पी० जी०
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली, 7 सितम्बर, 2005

कार्यालय ज्ञापन

विषय: स्टाफ शिकायत निवारण प्रणाली को सुदृढ़ बनाना।

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा सभी मंत्रालयों/विभागों से अनुरोध किया गया था कि वे स्टाफ शिकायत निवारण के लिए एक सहानुभूतिशील व तत्कालिक व्यवस्था स्थापित करें। लेकिन, देखने में आया है कि अनेक मंत्रालयों के कर्मचारियों के शिकायती आवेदन अभी भी प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग में प्राप्त हो रहे हैं। क्योंकि कर्मचारियों की शिकायतों का निवारण वांछित मंत्रालयों/विभागों में नहीं किया जा रहा इसी लिए कर्मचारी इस विभाग से मद्द माँगते हैं और केन्द्रीय प्रशासनिक अधिकरण में याचिकाएं दायर करते है। संभवत: इसका एक कारण यह भी है कि कई मंत्रालयों में उनकी शिकायतों पर ध्यान देने के लिए कोई औपचारिक प्रणाली उपलब्ध नहीं है, और न ही उनके आवेदनों की प्रगति के अनुवीक्षण के लिए ही कोई व्यवस्था है।

2. यदि प्रशासन स्टाफ शिकायतों पर समयबद्ध व आवश्यक कार्यवाही करता है, तो अधिक शिकायतों पर बाहरी मंत्रालयों/विभागो/प्राधिकरणों की मद्द, सेवा सम्बधिंत मामलों को निबटाने के लिए, लेने की आवश्यकता नहीं पडेगी। जहाँ नियम व क्रिया प्रणाली जटिल है, वहाँ उन्हें सरल बनाने का प्रयास किया जाना चाहिये। स्टाफ शिकायत मामलों का निवारण करने के लिए समय-सीमाएँ भी निर्धारित की जानी चाहिए। यह आवश्यक है क्योंकि निवारण में देरी के कारण ही कर्मचारी अन्य विभागों में या कोर्ट में जाते हैं। यह भी देखा गया है कि कर्मचारियों की निराशा का एक कारण यह भी है कि उनकी शिकायत सुनने के लिए उपलब्ध नहीं होते हैं। उनकी शिकायती आवेदन की पावती तक देने का प्रावधान नहीं होता और उनके आवेदन पर कोई कार्यवाही नहीं होती।

3. सरकार की कर्मचारी कल्याणकारी नीति तथा विषय की विशेषता को ध्यान में रखते हुए यह आवश्यक है कि सभी केन्द्रीय मंत्रालयों/विभागों में तथा उनके अधीनस्थ कार्यालयों में स्टाफ शिकायत निवारण प्रणाली की व्यवस्था सुनिश्चित की जाए जो कि सहानुभूति पूर्वक तथा तुरंत शिकायतों पर विचार कर, कार्यवाही करें। कार्यालयों के कार्य क्षेत्र को ध्यान में रखते हुए मंत्रालयों/विभागों व अधीनस्थ कार्यालयों में भिन्न-भिन्न प्रणाली स्थापित की जा सकती है। लेकिन, यह आवश्यक है कि इस प्रणाली में कुछ न्यूनतम सुविधाएं हो जो कि संलग्न **अनुबन्ध** में दिये गए हैं।

4. अनुरोध है कि स्टाफ शिकायत निवारण के मामले तत्काल रूप से देखे जाएं, जिसके लिए स्टाफ शिकायत अधिकारी को नामांकित कर सक्रिय बनाया जा सकता है। इस अधिकारी को संयुक्त सचिव व वरिष्ठ अधिकारी से सम्पर्क करने की सुविधा प्राप्त होनी चाहिये। इसके अतिरिक्त, कर्मचारियों द्वारा वरिष्ठ अधिकारियों को अपील करने की व्यवस्था भी होनी चाहिये।

(पी० आई० सुव्रतन)
अपर सचिव

भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को।

No.K- 11011/3/2005-PG
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions,
Department of Administrative Reforms & Public Grievances

Sardar Patel Bhavan, Sansad Marg
New Delhi, the 7th September, 2005

OFFICE MEMORANDUM

Subject : Strengthening the Staff Grievance Redress Mechanism

Department of Administrative Reforms & Public Grievances had issued instruction to all Ministries/ Departments to set up an institutionalized arrangement for dealing with the grievances of staff in a sympathetic and prompt manner. However, it has been observed that a large number of grievances relating to service matter are still being received in the Department of Administrative Reforms & Public Grievances. Government employees seek outside help for redressal of their grievances and more and more employees are resorting to litigation in the various benches of the Central Administrative Tribunals as they fail to get proper redress from their offices. This is probably due to the fact that in many government offices there is no formal institutionalized arrangement to redress the genuine grievances of the employees or there is no organised system of monitoring of grievances to ensure fair and timely redressal of such grievances.

2. If the administrative response towards the grievances relating to service matters is adequate and prompt, the majority of cases of government employees resorting to outside influence for furtherance of their service interest will not arise. Where the rules or procedures are cumbersome, steps may be taken to simplify them. There is also a need to fix time norms for all matters, as it is the delay in the disposal of staff matters that most often drives employees to secure redress through outside help including approaching different Courts. It has also been observed that employees' frustration rises from the perception of inaccessibility and lack of concern by superior officers, failure to acknowledge and act on grievance applications and non-involvement in departmental activities.

3. In view of the importance of the subject and the concern of the Government for ensuring welfare of its employees, it is considered necessary that all Central Ministries/Departments as well as the offices under their administrative control should set up an institutionalized arrangement for dealing with the grievance of staff, sympathetically and promptly. The set up for redress of staff grievance may be according to suitability of different organisations and may be different in different Ministries keeping in view the nature, functions and size of the government offices. However, it is necessary that such redress machinery should have certain essential features, as incorporated in the attached **Annexure.**

4. It is requested that the issues concerning the grievance of the staff may be addressed promptly and sympathetically by activating the post of Staff Grievances Officers with exclusive mandate and access to Joint Secretaries and above level officers. In addition, the system should also keep provisions for appeals by employees to a higher authority.

(P.I. Suvrathan)
Additional Secretary

All Secretaries of Ministries/Departments of Govt. of India

अनुबंध

भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों में कार्यरत कर्मचारियों के लिये शिकायत निवारण प्रणाली के स्थापन की मुख्य आवश्यकताएं।

i) सभी मंत्रालयों/विभागों में कर्मचारियों की शिकायतों के निवारण के लिए एक स्टाफ शिकायत अधिकारी (एस० जी० ओ०) नामित होना चाहिये। छोटे कार्यालयों में हैड ऑफ आफिस या उस स्तर का कोई अधिकारी यह कार्य कर सकता है। मंत्रालयों/विभागों में उप सचिव/निदेशक को यह कार्य सौंपा जा सकता है और निदेशक (स्टाफ शिकायत) घोषित किया जा सकता है।

ii) सप्ताह में एक दिन, निर्धारित समय पर निदेशक (स्टाफ शिकायत)/ एस० जी० ओ० स्वयं स्टाफ शिकायतें सुनने के लिए उपलब्ध रहने चाहियें। माह में निर्धारित समय पर, एक बार, मंत्रालय सचिव या विभागीय मुख्य अधिकारी को कर्मचारियों की शिकायतें सुनने के लिए स्वयं उपलब्ध रहना चाहिये।

iii) स्टाफ से प्राप्त प्रत्येक शिकायती आवेदन को डायरी या पंजीकृत किया जाना चाहिये और एक पखवाड़े में उसका निवारण हो जाना चाहये। आवेदन की पावती में ही अंकित होना चाहिये कि निर्णय की सूचना कितने दिनों में दी जाएगी।

iv) निदेशक (स्टाफ शिकायत)/एस० जी० ओ० की विशेष जिम्मेदारी होगी कि शिकायतों का अनुवीक्षण (मानीटरिंग) करें और समय सीमा अनुसार निवारण करवाएं। सामान्यत: तीन माह से अधिक कोई शिकायत बकाया नहीं रहनी चाहिये।

v) शिकायत पर निर्णय सूचित करते समय प्रश्न उत्तर या मुद्दा व कारण को स्पष्ट करते हुए उत्तर देना चाहिये।

vi) यह प्रत्येक अधिकारी का कर्त्तव्य है कि स्टाफ मामलों में तत्काल, निष्पक्ष और निष्कपट रूप से कार्यवाही करें। उपलब्ध नियमों को निष्पक्ष तौर से कार्यान्वित करना चाहिये। यदि नियमों में अधिकारी के निजी निर्णय का प्रावधान हो तो उसका उपयोग इस प्रकार से होना चाहिये कि दूसरे कर्मचारियों में वह रोष या असंतोष का कारण न बने।

vii) वरिष्ठता, वार्षिक वेतन वृद्धि, सेवा पुस्तक की प्रविष्ठियां यथा समय होनी चाहियें ताकि इन मामलों को लेकर कर्मचारियों को सेवा सम्बन्धित कठिनाई न हो।

viii) स्थानांतरण, तैनाती व कठिन पदो और क्षेत्रों में तैनाती के सम्बन्ध में स्पष्ट नीति व दिशानिर्देश होने चाहियें। उदाहरण के लिए कठिन क्षेत्रों/पदो में अधिकतम 2 से 3 वर्ष, सामाजिक स्थानांतरण स्कूल के नए वर्ष से, तथा प्रशिक्षण और प्रतिनियुक्ति के लिए स्पष्ट व निष्पक्ष नीति।

ix) विभागीय पदोन्नति समिति/चयन समिति की बैठकें नियमित रूप से होनी चाहियें और पदोन्नति स्लैक्ट/चयन सूची का पूर्व अनुमोदन होना चाहिये ताकि सेवानिवृति या स्थानांतरण से उपलब्ध रिक्तियां पदोन्नति से भरी जा सकें। इससे पदोन्नति न मिलने की शिकायतों को समाप्त किया जा सकता है।

Annexure

Essential Features for setting up of Grievances Redressal Machinery for Government Employees working in Ministries/Departments/Offices of the Government of India.

i) Every Ministry/Department/Office should designate a Staff Grievances Officer (SGO) in the Ministry/Department and also in their attached and subordinate, regional/zonal offices to deal with grievances of the employees working in the respective organisation. Though in small organisation, the Head of Office or any officer of a comparative status could function as Staff Grievances Officer, in a Ministry/Department, an officer of the level of Deputy Secretary/ Director should be entrusted with such work and designated as Director (Staff Grievances).

ii) Director (Staff Grievances)/ SGO should make himself/herself freely available to hear the grievances personally, at least once a week at fixed timings. Similarly, the Secretary in the Ministries/Head of Department/Head of Department/Head of Offices should make himself/ herself available once in a month at fixed timings when employees could meet him/her in person for redress of their grievances.

iii) Every grievance from the staff should be registered and if a final decision is not possible within a fortnight, an acknowledgement should be sent to the applicant along with an indication as to when he/she can expect a final reply.

iv) SGO/Director (Staff Grievances) should be specifically charged with the work of monitoring the grievances and ensuring that timely action is taken on the same. As a matter of general rule no grievances should be pending beyond the limit of three months.

v) As far as possible, a reasoned reply should be given while replying to the grievances submitted by a Government employee.

vi) It should be the duty of every official to deal with the staff matters in a fair, impartial and speedy manner. Where Rules and Regulations have already been laid down by the Government, the same should be applied uniformly. Discretion, where permissible, should be used in a limited number of cases and in a manner which does not lead to dissatisfaction among other employees.

vii) Existing arrangements pertaining to matters like completion of service documents, drawal of annual increment, preparation of Seniority Lists etc. which are necessary for promotion to higher grades should be continuously reviewed, and delays avoided so that employees do not have to undergo hardship in service matters.

viii) In other service matters like transfers, postings in difficult areas, etc., clear-cut norms should be prescribed. For example, laying down a limit of 2-3 years for posting in a difficult area, ordering routine periodical transfer only at the end of the school session and providing uniform opportunities for deputation, training, etc.

ix) Meeting of the Selection Committee/Departmental Promotion Committee should be held regularly and a select list/approved list of officials approved for promotion prepared in advance so that when an official is transferred or retires and vacancy is to be filled up by transfer or promotion, the same is done promptly without affecting the work or efficiency of the organisation concerned. This will also ensure that opportunity of timely promotion to an official next in line is not delayed or denied which otherwise could give rise to a grievance.

x) निजी मामलों में स्टाफ अनुरोधों पर, जैसे कि शिक्षा संस्थानों में प्रवेश लेना, अवकाश के लिए आवेदन, स्टेशन लीव का अनुरोध, मैडिकल अग्रिम/यात्रा अग्रिम, त्यौहार अग्रिम, मोटरकार व स्कूटर अग्रिम आदि या फिर एल० पी० सी०, एन० ओ० सी०, भविष्य निधि खाता से सम्बन्धित मामलों पर कार्यवाही के लिये समय सीमाएं निर्धारित होनी चाहिये। इस पर कार्यवाही भी समयबद्ध होनी चाहिये। ताकि कर्मचारी को बार-बार पूछताछ करने में समय व्यय न करना पड़े। सम्भवत: इन कार्यो के लिये सामान्यत: एक या दो सप्ताह की अधिकतम समय सीमा होनी चाहिये।

xi) नियंत्रण करने वाले मंत्रालय, जैसे कि स्वास्थ्य व परिवार कल्याण, शहरी विकास आदि जो स्वास्थ्य सम्बन्धित व आवासीय मामलों पर निर्णय लेते हैं, उन्हें कर्मचारियों की शिकायत निवारण के लिए विशेष व्यवस्था करनी चाहिये। यहाँ निदेशक (शिकायत) को सप्ताह में एक बार, समयबद्ध आधार पर, व निर्धारित समय पर कर्मचारियों की शिकायतें निवारण के लिए विशेष व्यवस्था करनी चाहिये। यहाँ निदेशक (शिकायत) को सप्ताह में एक बार, समयबद्ध आधार पर, व निर्धारित समय पर कर्मचारियों की शिकायतें सुनने के लिए उपलब्ध रहना चाहिये।

x) For requests of various kinds from the staff on personal matters, like seeking admission to join educational institutions, for grant of leave, request to leave station, advances for medical attendance/ travelling allowance, festival advance for purchase of a motor car/motor cycle, etc., issue of LPC, issue of 'no objection certificate', transfer of GPF balance, transfer of service documents, etc., time limits for completion of action should be fixed within which, as far as possible, the personnel/administration section should complete the action so that the applicant does not have to waste time on unnecessary enquiries or personal visits to the concerned sections. As far as possible a week to two weeks should be the outer limit for deciding all such routine matters.

xi) Nodal ministries like the Ministry of Health, Ministry of Urban Development etc., which look after the medical care and residential accommodation of all Government employees, should make specific arrangements for redress of employees' grievances relating to their services and designate an officer of appropriate rank as Director of Grievances who should meet Government officials and hear their grievance once a week at fixed timings, like other Director (Staff Grievances).

प्रश्नावली - II

मंत्रालयों/विभागों में कर्मचारियों से संबंधित शिकायत निवारण तंत्र के मूल्यांकन के लिए प्रपत्र

1. कर्मचारियों की शिकायतों के समाधान के लिए मौजूदा तंत्र।
2. क्या कर्मचारियों की शिकायतें रजिस्टरों में/कम्प्यूटर पर केन्द्रीय रूप से दर्ज की जाती हैं।
3. क्या कर्मचारियों की शिकायतों के लिए अधिकारी नामित कर दिया गया है? यदि हां, तो उसका नाम, पदनाम और टेलीफोन नंबर।
4. क्या मंत्रालय/विभाग के नियंत्रणाधीन कार्यालयों/संगठनों में कर्मचारियों की शिकायतों के लिए अधिकारी नामित कर दिये गये हैं? यदि हां तो उसके विवरण दें (अधीनस्थ संगठन का नाम, पता, टेलीफोन नंबर आदि)।
5. क्या संभी संबंधितों की जानकारी के लिए कर्मचारी शिकायत अधिकारी का नाम अधिसूचित/प्रदर्शित कर दिया गया?
6. (क) क्या कर्मचारियों को मिलने के लिए कोई दिन/समय निर्धारित किया गया है?
   (ख) कर्मचारियों के संगठनों, यदि कोई हों, को मिलने के लिए कोई निश्चित समयावधि।
7. क्या कर्मचारियों से संबंधित विभिन्न मामलों, दावों से संबंधित कार्रवाई, अग्रिमों, चिकित्सा प्रतिपूर्ति आदि के दावों के निपटान के लिये समय-सीमा निश्चित की गई है।
8. क्या कर्मचारियों की शिकायतों की पावती भेजने/उनके निपटान के लिए कोई समय-सीमा निर्धारित की गई है?
9. क्या बार-बार शिकायत होने वाले क्षेत्रों का पता लगाते हेतु कर्मचारियों की शिकायत का कोई विश्लेषण किया गया है? यदि हाँ तो उसके ब्यौरे क्या हैं?
10. गत एक वर्ष के दौरान प्राप्त हुई, निपटाई गई और लंबित पड़ी कर्मचारियों की शिकायतों की कुल संख्या।
11. निम्नलिखित के संबंध में कर्मचारियों द्वारा पिछले एक वर्ष के दौरान केन्द्रीय प्रशासनिक अधिकरण/न्यायालय में ले जाये गये मामलों की संख्या-
    (i) चयन/पदोन्नति
    (ii) अनुशासनिक मामले
    (iii) वरिष्ठता/स्थायीकरण
    (iv) तदर्थ नियुक्तियां/नियमितीकरण
    (v) दैनिक दिहाड़ी/आकस्मिक/विनियमन
    (vi) वेतनमान
    (vii) अस्थाई सेवा नियम/सेवा समाप्ति
    (viii) भर्ती और नियुक्ति
    (ix) संशोधन
    (x) सेवा-निवृत्ति पर देय राशियां
    (xi) स्थानांतरण
    (xii) कोई अन्य कारण
12. क्या शिकायतों की सुनवाई करने तथा उनके निपटान के लिये सक्षम स्तरों पर स्टाफ अदालतों/ओपन हाउस सत्रों की कोई व्यवस्था है? यदि हां तो उसके विवरण क्या हैं।
13. (क) क्या कर्मचारियों की शिकायतों का कम्प्यूटरीकरण शुरु किया गया है?
    (ख) यदि नहीं तो क्या कम्प्यूटरीकरण की कोई गुंजाइश है?

QUESTIONNAIRE - II

Proforma for Evaluation of Staff Grievances Redress Machinery in Ministries/Departments

1. Existing machinery for resolving staff grievances:-
2. Whether staff grievances are registered centrally in a register/computer?
3. Whether a Staff Grievance Officer has been nominated? If so, his name, designation and telephone number.
4. Have Staff Grievance Officers been designated in the offices/organizations under the control of the Ministry/Department? If yes, give their particulars (Name of subordinate organization, address tele no. etc.
5. Whether name of the SGO has been notified/displayed for information of all concerned?
6. (a) Whether any day/time fixed for meeting the staff and displayed?

   (b) Any fixed periodicity for meeting staff associations, if any?
7. Whether time norms fixed for dealing with various personnel matters processing of claims, requests for advances, medical reimbursement, etc.?
8. Whether Time-norms fixed for acknowledgement/disposal of staff grievances?
9. Whether any analysis of staff grievance is done to identify areas of recurrent grievances? If so, details there of?
10. Total number of staff grievances received, disposed of and pending during the last one year.
11. Number of cases taken by staff to CAT/Court during the last one year relating to—

    (i) Selection/Promotion

    (ii) Disciplinary matters.

    (iii) Seniority/Confirmation

    (iv) Ad-hoc appointments/regularization

    (v) Daily wages/Casual/Regulation

    (vi) Scale of pay

    (vii) Temporary Service Rules/Termination of service

    (viii) Recruitment and Appointment

    (ix) Revision

    (x) Retirement dues

    (xi) Transfer

    (xii) Any other reason.
12. Is there any system of staff adalats/open house sessions at competent levels for hearing and disposal of grievances? If so, details.
13. (a) Has any computerization of staff grievances been undertaken?

    (b) If not, is there any scope for computerization?

नागरिक परिपत्र
CITIZEN'S CHARTER

अध्याय - 5

एफ. सं. के-12011/15/96-पी जी
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय
(प्रशासनिक सुधार तथा लोक शिकायत विभाग)
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली

दिनांक : 6 जनवरी, 1997

कार्यालय ज्ञापन

विषय : मौजूदा लोक शिकायत निवारण तंत्र को सक्रिय बनाना-सार्वजनिक एजेंसियों के लिए नागरिक घोषणा पत्र।

अधोहस्ताक्षरी को इस विभाग के तारीख पहली मार्च, 1988 के का. ज्ञा. सं.।/पॉलिसी/पी जी-88 (7) का हवाला देने का निदेश हुआ है जिसमें सरकार के प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/स्वायत्तशासी संगठन में आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के गठन के संबंध में विस्तृत अनुदेश जारी किये गए थे। मंत्रिमंडल सचिव ने अधिकांश सार्वजनिक एजेन्सियों द्वारा इन अनुदेशों का पालन किए जाने के नैमी और उत्साहहीन तरीके के प्रति और विलम्ब, सूचना के अभाव और सभी स्तरों पर कर्मचारियों के असंतोषजनक रवैये के प्रति जनता के बढ़ते असंतोष पर अपनी चिन्ता व्यक्त की है।

2. हालांकि अब आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र सभी मंत्रालयों/विभागों में स्थापित किया जा चुका है फिर भी लोक शिकायतों के शीघ्र निपटान में और प्रणाली की कमी अथवा जन-असंतोष में कमी लाने में इसकी कारगता लक्ष्य के अनुरुप नहीं है। संसदीय स्थायी समिति ने मंत्रालयों/विभागों द्वारा शिकायत को निपटाने के नैमी तरीके को गंभीरता से लिया है। अतएव मंत्रालयों/विभागों के शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की इस दृष्टिकोण से समय-समय पर समीक्षा की गई है ताकि इस प्रणाली को सुदृढ़ करने और जनता की आवश्यकताओं के लिए इसे अधिक उत्तरदायी बनाने के उपायों का पता लगाया जा सके।

3. इस अनुदेश को फिर से दोहराया जाता है कि प्रशासन को और अधिक उत्तरदायी बनाने के लिए आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को अपेक्षाकृत अधिक सुदृढ़ करने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए जाने चाहिए। इसे प्रधानमंत्री जी द्वारा नागरिकों के अनुकूल सरकारी तंत्र के पूरे मामले की जांच की घोषणा के संदर्भ में महत्व दिया गया है और सभी विभागों में नागरिक-घोषणापत्र के सिद्धान्तों को लागू किया गया है:-

(i) प्रत्येक बुधवार को कड़ाई से ऐसे दिन के रूप में नियत किया जाना चाहिए जिस दिन कोई बैठक न रखी जाए। नामनिर्दिष्ट अधिकारी या उसके वरिष्ठ अधीनस्थ को तात्कालिक प्रकार की शिकायतों के लिए इस दिन या किसी अन्य दिन निर्धारित घंटों में उपलब्ध रहना चाहिए।

(ii) स्वागत अधिकारियों, सुरक्षा कर्मचारियों और चपरासियों को उस दिन के संबंध में उपयुक्त अनुदेश दिए जाने चाहिए जिस दिन कोई बैठक नहीं रखी जाएगी ताकि वे जन प्रतिनिधियों को पूर्व समय दिए बिना ही अधिकारियों से मिलने दें। इन अनुदेशों को मंत्रालय/विभाग के पर्यवेक्षणाधीन सम्बद्ध कार्यालयों और सार्वजनिक एजेन्सियों के संबंध में भी लागू किया जाना चाहिए।

(iii) निदेशक (शिकायत) का नाम, पदनाम, कमरा संख्या, टेलीफोन संख्या, स्वागत कक्ष और कार्यालय भवन/मंत्रालयों में, अन्य सुविधाजनक स्थानों पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए।

(iv) स्वागत कक्ष में एक तालाबंद शिकायत पेटी रखी जानी चाहिए और शीघ्र कार्रवाई के लिए प्रतिदिन खोली जानी चाहिए।

(v) शिकायतों के शीघ्र निपटाने के लिए निदेशक (शिकायत) को 3 माह से अधिक समय से लंबित मामलों के कागजातों/दस्तावेजों को मंगाने के लिए निहित शक्तियों का बारम्बार प्रयोग करना चाहिए और उसे मंत्रालय/विभाग के सचिव अथवा विभाग/संगठन के प्रमुख के अनुमोदन से निर्णय लेना चाहिए।

CHAPTER – 5

F. No. K-12011/15/96-PG
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions
(Department of Administrative Reforms and Public Grievances)
Sardar Patel Bhavan, Sansad Marg,
New Delhi

Dated : 6th January, 1997

OFFICE MEMORANDUM

Subject:— Activating the existing Machinery for Redressal of Public Grievances—Citizen's Charter for Public Agencies.

The undersigned is directed to refer to this Department's O.M. No. 1/PLCY/PG-88(7), date the 1st March, 1988 in which detailed instructions regarding setting up of the Internal Grievance Redressal Machinery in each Ministry/Department/public sector undertaking/autonomous organisation of the Government were issued. The Cabinet Secretary has expressed his concern about the routine and lackadaisical manner in which these instructions are observed by most public agencies, and the growing dissatisfaction of the public about delays, lack of information and unsympathetic attitude of officials at all levels.

2. While the Internal Grievance Redressal Machinery has now come to be established in all Ministries/ Departments, its effectiveness in settling public grievances expeditiously and in reducing systemic deficiencies or public dissatisfaction has not been upto the mark. The Parliamentary Standing Committee has taken a serious view of the routine manner in which grievances are handled in Ministries/Departments. The functioning from time to time with a view to devising measures for strengthening it and making it more responsive to the needs of the public.

3. It is reiterated that the following steps should be taken to further strengthen the Internal Grievance Redressal Machinery in the interest of promoting responsive administration. This acquires significance in the context of the announcement of the Prime Minister for examination of the entire scene of Citizen-friendly Government machinery and the introduction of the principles of Citizen's Charter in all Departments:—

(i) A meetingless day on every Wednesday should be observed strictly. The designated officer or his/her immediate subordinate should be accessible on this day and for emergent complaints at stipulated hours on other days.

(ii) The receptionists, security personnel and peon should be given suitable instructions about the meetingless day so as to allow the members of the public to meet officers without prior appointment. This should be enforced also in respect of all the attached offices and public agencies under the supervision on the Ministry/Department.

(iii) The name, designation, room number, telephone number etc., of the Director of Grievances should be displayed prominently at the reception and other convenient places in the office buildings/ministries.

(iv) A locked complaint box should be placed at the reception and opened each day for expeditious action.

(v) In the interest of expeditious disposal of grievances, the Director of Grievances should exercise more frequently the powers vested in him to call for papers/documents of cased pending for more than 3 months, and take decisions with the approval of the Secretary of the Ministry/Department or Head of the Department/Organisation.

(vi) प्रत्येक शिकायत-याचिका के प्राप्त होने पर दो सप्ताह के अंदर उसकी पावती भेजी जानी चाहिए तथा उसमें उस कर्मचारी के नाम, पदनाम और टेलीफोन नं. का उल्लेख किया जाना चाहिए जो उस मामले पर कार्रवाई कर रहा है।

(vii) मंत्रालयों/विभागों को प्रमुख शिकायत-संभावित क्षेत्रों का पता लगाने और ऐसी शिकायतों की पुनरावृत्ति को कम करने के लिए सुधारात्मक उपायों को अपनाने की दृष्टि से शिकायतों का विश्लेषण करना चाहिए।

(viii) मंत्रालयों/विभागों/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों/स्वायत्तशासी संगठनों में शिकायत निवारण तंत्र के होने के संबंध में व्यापक प्रचार किया जाना चाहिए।

(ix) सरकार के प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/एजेन्सी द्वारा नियमित रूप से समाचार पत्रों के शिकायत कॉलम की जांच की जानी चाहिए ताकि वे अपने से संबंधित मामलों को कार्रवाई के लिए ले सकें और समयबद्ध आधार पर उनके निवारण के लिए तुरन्त कार्रवाई की जा सके और की गई कार्रवाई को समाचार पत्र में प्रकाशित किया जा सके।

(x) सेवा-क्रियाकलापों से संबंधित आवेदनों/अनुरोधों के निपटान के लिए समय-मानक, जिनके आधार पर जनता मंत्रालय/विभाग से संपर्क करती है, नियत किए जाने चाहिए और उन्हें इस प्रकार से प्रकाशित किया जाना चाहिए कि जनता से संपर्क में सुधार और अधिक जवाबदेही सुनिश्चित की जा सके। व्यवस्था संबंधी त्रुटियों और एक ही क्षेत्र में बार-बार शिकायतें उत्पन्न होने की स्थिति पर तत्काल सुधारात्मक कार्रवाई की जानी चाहिए।

(xi) रेलवे जैसे विभागों द्वारा निर्धारित मार्गदर्शी सिद्धान्तों के आधार पर कर्मचारियों की शिकायतों के निवारण के लिए प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/कार्यालय में एक ''कर्मचारी-शिकायत-अधिकारी'' नामनिर्दिष्ट किया जाना चाहिए और नियमित कर्मचारी अदालतों को लगाने की संभावनाओं का पता लगाना चाहिए।

(xii) शिकायत सुधार-तंत्र और उच्च-स्तरीय मॉनीटरिंग को सुदृढ़ किया जाना चाहिए ताकि त्रुटियों में सुधार की कार्रवाई के लिए कार्यालय में ही तंत्र मौजूद हो। शिकायतों और प्रक्रियाओं के संबंध में प्रयोक्ता और नागरिक समूहों के बीच नियमित बातचीत की संभावनाओं का पता लगाया जाना चाहिए।

(xiii) इस विभाग को भेजी जाने वाली अपेक्षित रिपोर्टों/विवरणों को यथा निर्धारित भेजा जाना चाहिए।

(xiv) यदि लोक अदालतों/कर्मचारी अदालतों का पहले गठन नहीं किया गया है तो उनका गठन किया जाना चाहिए और जनता तथा कर्मचारियों एवं पेंशनभोगियों की शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए प्रत्येक तिमाही में ये अदालतें लगाई जानी चाहिए।

(xv) संगठन को जनता के और अधिक अनुकूल बनाने के लिए प्रक्रियाओं में अनिवार्य परिवर्तनों की सिफारिशें करने के दृष्टिकोण से जन-संपर्क के क्षेत्रों की जांच के लिए सामाजिक लेखा परीक्षा पैनल या इसी प्रकार के अन्य तंत्र का यदि गठन नहीं हुआ है तो उनका गठन किया जाए।

(xvi) शिकायतों को अनुरोधों, सुझावों, आरोपों और उन मामलों से पृथक किया जाना चाहिए जिनकी कानूनी तरीके से निवारण करने की आवश्यकता होती है और इस विभाग की सलाह के अनुसार शिकायतों की कम्प्यूटरीकृत मॉनीटरिंग होनी चाहिए।

(xvii) शिकायत-निवारण व्यवस्था को निम्नतम स्तर तक के क्षेत्रीय कार्यालयों में विकेन्द्रीकृत किया जाना चाहिए और कार्यालय में ही मूल्यांकन की सहभागी प्रणाली में शिकायत का निवारण हो जाना चाहिए।

(xviii) जहां कहीं संभव हो आवेदनों के निपटान को सरल और कारगर बनाने के लिए लोक-संपर्क के किसी स्थान पर एकल खिड़की प्रणाली स्थापित किया जाए। इस प्रकार पहचान किए गए क्षेत्रों की सूचना इस विभाग को दी जाए।

(xix) संगठन की अपेक्षित प्रक्रिया को अधिसूचित करने के लिए सुगम्य संपर्क स्थान पर संबंधित व्यक्तियों के लिए पुस्तकाएं/पेम्पलेट्स उपलब्ध कराए जाएं। जहां कहीं आवश्यक हो प्रतीक्षा सूची, प्रक्रिया संबंधी जानकारी के लिए कम्प्यूटरीकृत पूंछ-ताछ केन्द्र स्थापित किए जाएं।

(xx) एम.टी.एन.एल. को लोक शिकायत निवारण अधिकारियों से संबंधित डायरेक्टरी की प्रविष्टियों को अलग से अधिसूचित करना चाहिए।

(vi) Each grievance petition must be acknowledge within two weeks of receipt, alongwith an indication of the name, designation and telephone number of the employee who is processing the case.

(vii) Ministries/Departments should analyse grievances received by them, with a view to identifying the major grievance-prone areas and take corrective measures to reduce recurrence of such grievances.

(viii) Wide publicity should be given about the grievance redressal machinery in the Ministries/ Departments/public sector undertakings/autonomous organizations.

(ix) The grievances column of the newspapers should be regularly examined by each Ministry/ Department/agency of Government for picking up cases which related to it and quick action should be taken for their redressal on a time-bound basis and for publicizing the action taken.

(x) Time norms for disposal of applications/request for services/activities which bring the public in contact with the Ministry/Department should be fixed and advertised so as to ensure improved public interface and greater accountability. Systemic deficiencies and centralization leading to recurring grievances should be taken up for urgent corrective action.

(xi) A Staff Grievance Officer (SGO) should be designated in every Ministry/Department/Office to deal with grievances of the employees on the lines done by Departments like Railways and the possibility of holding regular Staff Adalats can be pursued.

(xii) The feedback mechanism and high levels monitoring of grievance should be strengthened, so that there are in-built mechanisms for steps to correct deficiencies. The scope for regular dialogue with user and Citizen groups on grievances and procedures should be pursued.

(xiii) Reports/returns required to be sent to this Department should be sent as prescribed.

(xiv) Lok Adalats/Staff Adalats should be constituted if not already constituted and held every quarter for quicker disposal of public as well as staff grievances and pensioners' grievances.

(xv) Social Audit Panel or such other machinery, if not already constituted may please be constituted for examining areas of public interface with a view to recommending essential changes in procedures to make the organisation more people friendly.

(xvi) Grievances should be segregated from those which are requests, suggestions, allegations and matters requiring legal redress and built into computerized monitoring as advised by this Department.

(xvii) Grievance redressal should be decentralized to the lowest possible field formations with built in participative systems of evaluation.

(xviii) A Single Window System may be established at points of public contact, wherever possible at points of public contact wherever possible to facilitate disposal of applications. Areas so identified may be intimated to this Department.

(xix) Booklets/pamphlets may be made available to the customer at easily accessible contact point to notify requisite procedures of the organisation computerized enquiry centers for writing lists, information on procedures, etc. may be set-up wherever necessary.

(xx) MTNL should be notified separately about directory entries pertaining to Public Grievance Redressal Officers.

(xxi) संगठन की वार्षिक कार्य योजना और वार्षिक रिपोर्ट में लोक और कर्मचारी शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में जानकारी दी जानी चाहिए। तथा लोक/कर्मचारियों की शिकायतों की प्राप्ति और निपटान के सांख्यिकी ब्यौरे दिए जाने चाहिए।

(xxii) लोक शिकायत निवारण तंत्र की कार्य-प्रणाली को मानीटर किया जाना चाहिए। प्रणाली की कारगरता को सुनिश्चत करने के लिए वरिष्ठ अधिकारियों को कुछ प्रतिशत शिकायतों (लगभग 3 से 5 प्रतिशत) की जांच करनी चाहिए।

4. सभी मंत्रालयों/विभागों से अनुरोध है कि वे उपर्युक्त अनुदेशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करें और इस पत्र पर की गई कार्रवाई की रिपोर्ट इस विभाग को भेजें ताकि समेकित रिपोर्ट मंत्रिमंडल सचिवालय को भेजी जा सके।

5. कृपया इस ज्ञापन की प्राप्ति की सूचना दें।

हस्ता०/-
(पी.एस.ए. सुंदरम)
अपर सचिव (ए आर और टी)
टेलीफोन : 3732133

सेवा में
सभी मंत्रालय/विभाग

(xxi) The Annual Action Plan and Annual Report of the organisation should reflect the public and staff grievance redressal machinery and the statistical details of receipt and disposal of public /staff grievances.

(xxii) The working of the public grievances redressal machinery should be monitored. Further, a small percentage of complaints (about 3 to 5 per cent) should be enquired into by Senior Officers to ensure efficacy of the system.

4. All Ministries/Departments are requested to ensure strict compliance with the above instructions and report action taken on the letter, so that a consolidated report may be sent to the Cabinet Secretariat.

5. The receipt of this memorandum may kindly be acknowledged.

Sd/-
(P. S. A. Sundaram)
Additional Secretary (AR&T)
Tele: 3732133.

To
All Ministries/Departments

अपर सचिव (ए आर और टी)
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेज भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001
ADDITIONAL SECRETARY (A R & T)
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE
REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES
GOVERNMENT OF INDIA
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

सत्यमेव जयते

डा० पी० एस० ए० सुंदरम
DR. P.S.A. SUNDARAM
दूरभाष: 23094848
फैक्स: 23092432

अ० शा० सं० के-12015/3/96 लो० शि० दिनांक: 8 जनवरी, 1997

विषय: नागरिक चार्टर-मंत्रिमंडल सचिवालय से पत्र

संदर्भ : मंत्रिमंडल सचिव का अर्ध शासकीय पत्र संख्या 501/6/4/96 सीए वी दिनांक 2 जनवरी, 1997

प्रिय श्री

यह पत्र मैं आपको इसलिए लिख रहा हूँ ताकि मंत्रिमंडल सचिव द्वारा दिनांक 11-11-96 को बुलाई गई बैठकों में हुई चर्चा, जो कि प्रशासन को प्रभावी व अनुक्रियाशील बनाने के लिए जवाबदेही, पारदर्शिता व कार्यकुशलता जैसे मुद्दो पर हुई थी, उसके सम्बंध में आपको अवगत करा सकूँ। हाल ही में प्रधान मंत्री ने इस आवश्यकता पर ज़ोर दिया है कि हर मंत्रालय में नागरिक चार्टर व नागरिक केन्द्रित कार्य विधि होनी चाहिये। सचिवों की समिति ने यह निर्णय लिया है प्रत्येक मंत्रालय/विभाग द्वारा नागरिक हितैषी प्रणालियाँ बनाई जाएं जिन्हें नागरिक प्रपत्र/ नागरिक चार्टर द्वारा प्रचारित किया जाए। इससे नागरिकों को दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता में वृद्धि होगी। आरंभ के लिए यह निर्णय लिया गया है कि प्रत्येक मंत्रालय/विभाग अपने उन कार्य क्षेत्रों को अलग करे जिनमें नागरिकों से अधिक सम्पर्क करने की आवश्यकता पड़ती है फिर ऐसे सभी क्षेत्रों के मंत्रालय के नागरिक चार्टर में शामिल किया जाए, और उनमें सेवा आपूर्ति की गुणवत्ता में सुधार के लिए, छोटी अवधि व लम्बी अवधि के लिए लक्ष्यों को निर्धारित किया जाए, और कार्य विधि को सरल बनाया जाए। लक्ष्य निर्धारित होने के बाद उन्हें प्रचारित किया जाए।

2. लोक सेवाओ को जन केन्द्रित बनाने के लिए, नागरिक चार्टर की एक प्रति आप के मंत्रालय विभाग को हमारे समसंख्यक अर्धशासकीय पत्र दिनांक 16-12-96 द्वारा भेजी गई थी और अनुरोध किया गया था कि अपने मंत्रालय के जन संपर्क कार्य क्षेत्रों की सूचना इस विभाग को दिनांक 30-12-96 तक भेजें। एक पत्र, उपभोक्ता-कार्य व सार्वजनिक वितरण विभाग को भी भेजा गया था।

3. जैसा कि मंत्रिमंडल सचिव न चाहा है मै आभारी होऊँगा यदि आप अपने मंत्रालय/विभाग के जनसंपर्क के 2 या 3 कार्य-क्षेत्र अंकित करें और उन्हें नागरिक चार्टर के रूप में एक माह में बना दें। इस कार्य के लिए आप विशेष ग्रुप संगठित कर सकते हैं जिनमें उपभोक्ता संगठन, विशेषज्ञ, सेवानिवृत लोक सेवक, आदि शामिल हों ताकि ये सुधार लोगो की

अपर सचिव (ए आर और टी)
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001
ADDITIONAL SECRETARY (A R &T)
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE
REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES
GOVERNMENT OF INDIA
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

सत्यमेव जयते

डा. पी. एस. ए. सुंदरम
DR. P.S.A. SUNDARAM
Tele.: 3732133, 3732546
Fax: 3732133

D.NO. No. K-12015/3/96-PG

Dated : 8th January, 97

Subject: Citizen's Charter- Communication from Cabinet Secretariat.

Ref.:- Cabinet Secretary's D.O. No. 501/6/4/96-CA V dated 2nd January, 1997.

Dear Shri

I am writing this to you consequent to the discussions in the meetings convened by Cabinet Secretary on 11.11.96 and 13.12.96 in the context of the Debate on effective and responsive administration covering transparency, accountability and efficiency in Government. The Prime Minister and recently expressed the need for department-wise exercises on citizen-friendly procedures and Citizen's Charter. The Committee of Secretaries has decided that each Ministry/Department may evolve its own series of consumer/citizen friendly, initiatives and publicise them in the form of Citizen's Charter so as to improve the overall quality of services provided by them. To start with, it was decided that each Ministry/Department should identify areas which have wide pubic interface in which the Charter could be introduced and implemented. They may also identify short and long term moving targets for improving services and simplifying procedures. Once the areas and targets are fixed, they could then be publicized widely.

2. With a view to making the public services people-oriented, a copy of the citizens' Charters was forwarded to your Ministry/Department vide our d.o. letter of even no. dated 16.12.96 with the request to identify areas which have wide public interface and inform to this Department by 30.12.96. A letter was also issued by the Department of Consumer Affairs and Public Distribution.

3. I shall be grateful if at least 2-3 specific areas of public interface in your Ministry/Department in which the charter could be introduced in 1997 are identified and the Charters framed within a month's time as desired by the Cabinet Secretariat. For identifying the areas and framing the Charter, you may like to set up review groups consisting of consumer organization, experts, retired public servants and others so as to ensure that the reforms proposed actually meet the needs of the people. The requirements of computerization

आवश्यकताओं को पूरा कर सके। कम्पयूटरीकरण की आवश्यकताओं तथा अन्य जरूरी चीज़ो की आप की आवश्यकताओं पर जानकारी भी अवश्य भेजें ताकि उन्हें पी० ई० एस० बी के अध्यक्ष के अधीन संगठित विशेषज्ञय ग्रुप के समक्ष रखा जा सके।

4. 31 जनवरी 1997 तक उत्तर के लिए मैं आभारी होऊँगा ताकि संगठित रिपोर्ट मंत्रिमंडल सचिव को भेजी जा सके।

सादर,

भवदीय,

ह०/-

(पी० एस० ए० सुंदरम)

सूची अनुसार सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों के प्रति:

1. अपर सचिव(पेंशन) पेंशन तथा पेंशनर्स कल्याण विभाग, को इस अनुरोध के साथ कि पेंशन सम्बन्धी कार्य विधि को सुदृढ़ करे क्योंकि अधिकतम शिकायतें इसी क्षेत्र की होती है।
2. सचिव, उपभोक्ता-कार्य और सार्वजनिक वितरण विभाग
3. संयुक्त सचिव (ई), कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग।

ह०/-

(पी० एस० ए० सुंदरम)

मंत्रिमंडल सचिव श्री टी० एस० आर० सुब्रमणियन द्वारा भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को भेजा गया अ० श० प० सं 501/6/4/96 सी० ए० वी दिनांक 2-1-97 की प्रति।

प्रिय सचिव,

जैसा कि आप को ज्ञात है, नवम्बर 1996 में "प्रभावी और अनुक्रियाशील प्रशासन" विषय पर आयोजित मुख्य सचिवों के सम्मेलन में कई महत्वपूर्ण संस्तुतियां दी गई जिनसे सेवा आपूर्ति में लगे विभिन्न संस्थानों में जवाबदेही और पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सकेगी।

2. एक विशेष क्षेत्र जिसमें प्राथमिकता के आधार पर, चरण बद्ध तरीके से कार्यवाही करने का निर्णय लिया गया है वह है नागरिक प्रपत्रों द्वारा लोक सेवाओं में नागरिक के अधिकारों के लिए मानदण्ड बनाना, सेवा की गुणवत्ता निर्धारित करना, सूचना देने का क्षेत्र निर्धारित करना व इन का प्रचार करना साथ ही लोक शिकायतों के निवारण की विधि को सरल बनाना, समयबद्ध रूप से निवारण करना, तथा सेवा कार्य के स्वतंत्र मूल्याकंन का प्रावधान बनाना भी शामिल है।

3. इस कार्य को पूरा करने के लिए यह आवश्यक है कि प्रत्येक मंत्रालय/विभाग और अन्य लोक संस्थानों में नागरिक चार्टर बनाने का कार्य किया जाए। इसमें मंत्रालय/विभाग का कार्य क्षेत्र, भौगोलिक क्षेत्र, उपभोक्ता ग्रुप, सेवाओं के लिए

and other inputs in this regard may be indicated and these will be remitted to an expert group set up under Chairman, PESB.

4. I shall be grateful for a reply by 31st January, 1997 in order to enable this Department to submit a consolidated report to the Cabinet Secretariat.

Regards,

Yours sincerely,

Sd/-
(P.S.A. Sundaram)

Secretaries of all Ministries/Departments
(as per list enclosed)

Copy to:

1. Additional Secretary (Pensions), Department of 'Pension and Pensioners' Welfare with the request that as majority of the grievances relate to retirement dues, the machinery in this regard may please be strengthened.

2. Secretary, Department of Consumer Affairs and Public Distribution.

3. JS(E), Department of Personnel & Training

Sd/-
(P.S.A. Sundaram)

Copy of the D.O. communication No. 501/6/4/96-CA V dated 2.1.97 from Shri T.S.R. Subramanian, Cabinet Secretary to all Ministries/Departments, Government of India regarding formulation of Citizen's Charters.

Dear Secretary,

You are aware that in the Conference of Chief Secretaries held in November, 1996 on 'An Effective and Responsive Administration' a number of important recommendations were made for ensuring accountability and transparency in the agencies engaged in providing services to the people.

2. One of the specific areas in which action has to be initiated on priority basis is the phased introduction of the concept of Citizen's Charter incorporating essentially citizen's entitlement to public services, wide publicity of standards of performance, quality of services, access to information. Simplified procedures of complaints, time bound redressal of grievances and provision for independent scrutiny of performance.

3. In order to accomplish this task, it is necessary that each Ministry/Department and its public agencies should work out its own Citizen's Charter and related actions in terms of the nature of work, and more importantly, the client groups, geographical spread, nature of regulatory functions and paid-for services. It short-term/moving targets for improved public satisfaction and efficient performance through systems orientation, work place changes, use of alternate providers, citizen's partnerships, etc. An in-built machinery

दी जाने वाली राशि, व नियंत्रण प्रबंध शामिल हैं। प्रभावी सेवा क्रिया के लिए उसकी गुणवत्ता में सुधार के छोटी अवधि व लम्बी अवधि के लक्ष्य, कार्यालयों का वातावरण, सेवा देने वाले ग्रुपों में विभिन्नता लाना, नागरिकों से सुझाव लेना आदि सम्मिलित हैं। चार्टर व व्यवस्था के ऑडिट की आंतरिक प्रणाली बनाना। बनाने के बाद इन क्षेत्रों का उचित प्रचार करना तथा नई व्यवस्था सभी को सूचित हो सके। इसके लिये आवश्यक है कि उपभोक्ता संस्थानों, नागरिक ग्रुपों, विशेषज्ञों, सेवा निवृत्त लोक सेवकों को भी इस प्रक्रिया में शामिल किया जाए ताकि सुधार वांछित लोगो की जरूरतों को पूरा कर सकें।

4. अनुरोध है कि अपने मंत्रालय/विभाग के लिए एक कार्यदल बनाए जो कि नागरिक संगठनों तथा उपभोक्ता प्रतिनिधियों/ग्रुपों के सहयोग से ऊपर दी गई कार्यवाही को सक्रिय करे।

5. आपके द्वारा कार्यवाही के लिए बनाई गई कार्य योजना की एक प्रति प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग एवं मंत्रिमंडल सचिवालय को भी भेजें।

भवदीय,

ह०/-

(टी० एस० आर० सुब्रमणियम)

should also be set up for system audit and Charter principles. Once the areas/activities sought to be improved/streamlined have been identified, adequate aware of the proposed changes. It is desirable that consumer organizations, citizens' groups, experts, retired public servants and others are involved in this process so as to ensure that the reforms introduced actually meet the needs of the people.

4. I would like you to set up a Task Force within your Ministry/Department which could be assisted by field agencies and representatives of consumer groups to formalize a set of immediate actions, on the above lines. The Department of Administrative Reforms and Public Grievances and Consumer Affairs and PDS can assist the Task Force, as may be required.

5. A report on the action programme drawn up by the may sent to the Department of Administrative Reforms and Public Grievances by 31st January, 1997 under intimation to this Secretariat.

Yours sincerely,

Sd/-
(T.S.R. Subramainan)

सत्यमेव जयते

अपर सचिव
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेज भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001

डा० पी० एस० ए० सुंदरम
DR. P.S.A. SUNDARAM
दूरभाष: 3732133, 3732546
फैक्स: 3732133

ADDITIONAL SECRETARY (AR & T)
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE
REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES
GOVERNMENT OF INDIA
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

अ० शा० प० सं०
डी० ओ० एनओ० सं० के-12015/3/96 लो० शि० दिनांक: 29 अप्रैल, 1997

प्रिय,

हमें प्रसन्नता है कि आपके मंत्रालय/विभाग को नागरिक प्रपत्र को अंतिम रूप दिया जा रहा है। मंत्रिमंडल सचिव ने इच्छा जाहिर की है कि उसमें दी गई सभी प्रतिबद्धताओं को सक्रिय बनाने के बाद, नागरिक प्रपत्र को प्रकाशित कर, उसका प्रचार किया जाना चाहिये।

2. आप इस बात को सरहाएगें कि इस समय मंत्रालय/विभागों द्वारा छोट-छोटे लेकिन दिखाई देने वाले परिवर्तनों की आवश्यकता है, विशेषकर अधिनस्थ कार्यालयों में। नागरिक परिपत्र में ऐसी जानकारी होनी चाहिये, जिसमें गुणवत्ता आधारित सेवा तथा लक्ष्य आधारित कार्य प्रणाली का विवरण हो जिसके द्वारा शिकायतों का निवारण होता हो। आप के द्वारा संगठित कार्य ग्रुप, इस सम्बंध में की गई कार्यवाही तथा लाए गए परिवर्तनों की समीक्षा करता रहेगा। मंत्रिमण्डल सचिव की अध्यक्षता में एक कोर ग्रुप भी प्रपत्र पर हुई कार्यवाही की समीक्षा करता रहेगा।

3. प्रपत्र में दी जाने वाली गुणवत्ता आधारित सेवा प्रक्रिया सक्रिय होनी चाहिये। इसलिये बेहतर होगा कि पहले, दी जा सकने वाली सेवा स्तर को प्रपत्र में प्रस्तुत किया जाए और धीरे-धीरे उसे सुदृढ़ बनाया जाए। लम्बी अवधि में अन्य व अधिक सेवाएं भी उपलब्ध कराई जा सकती है। नागरिक प्रपत्र की सेवाओं के गुणवत्ता स्तर को परखने के लिए, आप 'ट्रायल' भी कर सकते है। नागरिक परिपत्र की मुख्य बातों को एक पृष्ठ के सारांश के रूप में सूचना पटल आदि पर प्रदर्शित किया जाना चाहिये। आप नागरिक परिपत्र को प्रचारित करने के लिए माध्यम भी चुनें और उसके उचित प्रचार के लिए पी० आई० ओ० से भी राय लें।

4. टास्कफोर्स के मार्गदर्शन के लिए एक चार्टर चैक सूची तथा सामान्य मार्ग निदेशों की प्रति क्या करना है, क्या नहीं की सूची के साथ संलग्न पाएं।

5. मुख्य मंत्रियो का सम्मेलन निकट भविष्य में आयोजित करना है। अत: यह आवश्यक है कि 15-5-1997 मे नागरिक परिपत्र को अंतिम रूप दे कर प्रचारित कर दिया जाए, और इसकी सूचना इस विभाग को दे दी जाए।

6. मैं आभारी रहूँगा यदि आपने नागरिक परिपत्र की एक प्रति, तथा उसके उनुवीक्षा के लिए व्यवस्था आदि का विवरण मुझे भेज दें। इस पत्र का अंतरिम उत्तर भी देने की कृपा करें।

भवदीय
(पी० एस० ए० सुन्दरम)

भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को

अपर सचिव
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001
ADDITIONAL SECRETARY (AR &T)
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE
REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES
GOVERNMENT OF INDIA
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

सत्यमेव जयते

डा. पी. एस. ए. सुंदरम
DR. P.S.A. SUNDARAM
Tele.: 3732133, 3732546
Fax: 3732133

D.O.NO. No. K-12015/3/96-PG Dated : 29-04-97

Dear,

We are happy to note that the Citizen's Charter for your Ministry/Department has been finalized. It is now desired by Cabinet Secretariat that it may be widely publicized after giving it a final shape, and after ensuring the implement ability of all the commitments.

2. You will appreciate that the requirement initially is for small, highly visible changes, particularly at the cutting edge of the organization. The document should contain information and commitments in tangible terms relating to description of services offered, quality standards, targets of performance and procedure for grievances redressal. The Task Force set up by you may continue to monitor the performance and take up procedural changes, capacity building, motivation of staff etc. A core group under the Cabinet Secretary will periodically review the progress.

3. The standards of services offered must essentially be workable. It is, therefore, desirable to being with conservative and achievable standards which can subsequently be made increasingly stringent. Additional services can be added as part of a long term plan. You may like also to have a trial run to assess its functional viability. A single-page charter, which can be framed for display at information counters and all visible public interface locations, would be ideal. The P.I.O. may be approached for appropriate publicity besides other channels of publicity you may decide.

4. Please find enclosed an illustrative check list for implementation of the charter, a copy of the General Structure guidelines and of the list of Dos and Donts to assist your Task Force with the finalization of charter.

5. A Conference of Chief Ministers is proposed to be held in the near future. It will be appropriate that the Citizen's Charter may be finalized and due publicity given before the conference by 15.5.97, under intimation to this office.

6. I shall be grateful for you reply at the earliest enclosing the final charter, monitoring arrangements etc and the publicity given. An interim response to this letter is requested.

With regards,

Yours sincerely,

Sd/-
(P.S.A. Sundaram)

All Secretaries of Ministries/Departments of Govt. of India

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

डॉ० विवेक के० अग्निहोत्री, आई.ए.एस
अपर सचिव

अ० शा० पत्र सं० एफ-12014/1/2000-पी०जी० दिनांक: 31 जनवरी, 2000

विषय : नागरिक परिपत्र

प्रिय श्री,

जैसा कि आप को विदित है वर्ष 1996 से सरकार में "प्रभावी और अनुक्रियाशील प्रशासन" पर एक मतैक्य बना है, जिस का उच्चबिन्दु दिनांक 24 मई 1997 को आयोजित मुख्य मंत्री सम्मेलन था। इस सम्मेलन में कई महत्वपूर्ण निर्णय लिए गए जिन से जनता को सेवाएं उपलब्ध कराने वाली सरकारी संस्थाओं में पारदर्शिता एवं जवाबदेही लाई जा सके। प्राथमिक तौर पर नागरिक परिपत्र पर आधारित सेवाएं उपलब्ध कराने का निर्णय लिया गया है। इससे सेवा की गुणवत्ता, जानकारी की उपलब्धता, शिकायतों के निवारण के लिए सरल प्रणाली, गुणवत्ता व सेवा मानकों का प्रचार, समयबद्ध रूप से शिकायतों का निवारण, तथा सेवा प्रणाली का स्वतंत्र व बाहरी संवीक्षा। यह भी तय किया गया कि राज्य सरकारें भी नागरिक परिपत्र को अपनाएगी ताकि नागरिकों को नागरिक-मैत्री प्रशासन हर स्तर पर उपलब्ध कराया जा सके। हमारी जानकारी के अनुसार इस प्रकार की पहल दिल्ली, हरियाणा, तामिलनाड, हिमाचल प्रदेश, राजस्थान, गोआ व पौडिचैरी की सरकारों ने की है।

2. मुझे विश्वास है कि आप की सरकार ने भी इस मामले में पहल आरम्भ कर दी होगी। और अब तक ऐसे विभागों का, जिनमें अधिक जन सम्पर्क होता है, का नागरिक परिपत्र बना लिया गया होगा। मैं आभारी रहूगां यदि आप जानकारी का संक्षिप्त विवरण मुझे भेजें। अब तक बनाए गए नागरिक परिपत्रों की सूची के साथ परिपत्रों की 5 प्रतियां भी इस विभाग को भेजें। यदि परिपत्र केवल क्षेत्रीय भाषाओं में है तो उनका अंग्रेजी अनुवाद भी उपलब्ध कराएँ।

3. यदि नागरिक परिपत्रों को अभी तक अंतिम रूप नहीं दिया गया है, तो मैं आभारी रहूँगा यदि इस सम्बन्ध में कार्यवाही शीघ्र पूरी की जाए, विशेषकर अधिक जनसम्पर्क वाले विभागों में। नागरिक परिपत्रों के मुख्य नियम, मानक, व सामान्य दिशानिर्देशों पर एक विवरण भी संलग्न पाएं। इसके लिए क्या-2 करना है और क्या नहीं करना है, इसकी सूची भी संलग्न है। आप इस बात से सहमत होंगे कि सर्वप्रथम आवश्यकता इस बात की है कि छोटे मगर अधिक प्रभाव वाले सुधार के कदम पहले उठाए जाएं विशेषकर नागरिकों के सम्पर्क में आने वाले स्थानों पर। परिपत्र में जानकारी एवं वचनबद्धता ठोस स्तर की होनी चाहिए जिसमें उपलब्ध कराने वाली सेवाएं मापी जा सकें और शिकायतों के निवारण के लिए प्रणाली स्पष्ट हो। गुणवत्ता का स्तर ऐसा होना चाहिए जिसे कि पूरी तरह से उपलब्ध कराया जा सके। इसलिए आवश्यक है कि ऐसे

भारत सरकार
कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL PUBLIC GRIEVANCES
& PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
& PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

सत्यमेव जयते

Dr. Vivek K. Agnihotri, IAS
Additional Secretary

D. O. No. F. 12014/1/2000-PG(CC) Dated : 31.01.2000

Subject: Citizen's Charters

Dear Shri,

As you are aware, from 1996 onwards a consensus has emerged in Government on “An Effective and Responsive Administration” culminating in the Chief Ministers’ Conference on 24 May, 1997. A number of important decisions were taken for ensuring accountability and transparency in agencies engaged accountability and the people. It was decided to initiate action on a priority basis for the introduction of Citizen's Charters services, wide publicity of standards of performance, quality of services, access to information, simplified procedures for complaints, time-bound redressal of public grievances and provisions of independent scrutiny of performance. It was also agreed that State Governments would adopt Citizen's Charter principles for provident a more citizen-friendly administration at all levels. As per our information, initiative in this regard has been taken by the Governments of NCT of Delhi, Haryana, Tamil Nadu, Himachal Pradesh, Rajasthan, Goa and the Union Territory of Pondicherry.

2. I am sure that your Government must have taken initiatives in this regard and would have, by now, formulated and operationalised Citizen's Charters of the Departments with a large public interface. I shall be grateful if you could kindly give a brief status note indicating the initiatives taken in this regard. List of Charters prepared so far alongwith 5 copies of each of the Charters may also be sent to this Department. In cases the Charters are only in local language, it is requested that English translation of the same may also be provided.

3. In case, however, Charters have not yet been finalized, I shall be grateful if you could take action to formulate Citizen's Charters in respect of Departments having a large public interface. Please find enclosed a concept Note on basic principles of Citizen's Charters, Model and general structure guidelines, and a list of Do’s and Dont’s for implementing the Charter. You will appreciate that the requirement initially is for small, highly visible changes, particularly at the cutting edge of the organization. The document should contain information and commitments in tangible terms relating to information and commitments in tangible terms relating to description of services offered, quality standards, targets of performance and procedure for grievance redressal. The standards of services offered must essentially be workable. It is, therefore, desirable to begin with conservative and achievable standards which can subsequently be made increasingly

मानक जो पूरे किए जा सकें, केवल उन्हें ही परिपत्र में शामिल किया जाए। बाद में इन मानकों को धीरे-2 बढ़ाया जा सकता है। अतिरिक्त सेवाएं भी एक लम्बी अवधि की योजना अनुसार शामिल की जाएं। परिपत्र में शामिल सेवाओं का एक 'ट्रायल-रन' भी करें। एक पृष्ठ में परिपत्र की मुख्य बातें भी प्रचारित करें इनकी सूचना "सूचना काउन्टर" पर भी उपलब्ध कराएं। यदि अन्य काउन्टर हैं जहाँ जन सम्पर्क होता हो, तो वहाँ भी परिपत्र के बारे में सूचना दें।

4. इस बारे में उठाए गए कदमों की जानकारी मुझे भेजने के लिए मैं आप का आभारी रहूँगा।

सादर,

भवदीय,

हस्ता०

(वी० के० अग्निहोत्री)

सेवा में,

चयनित विभागों को सूची अनुसार।

stringent. Additional services can be added as part of a long-term plan.You may also like to have a trial run to assess its functional viability. A single-page Charter, which can be framed for display at information counters, which can be framed for display at information counters and all visible public interface locations, would be ideal.

4. I shall be grateful if we are kept informed about the various initiatives taken by your Government in this regards.

With Regards,

Yours sincerely,

Sd/-
(V.K. Agnihotri)

To,
Selected Deptts. as per list

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

सत्यमेव जयते

डॉ० विवेक अग्निहोत्री, आई.ए.एस
अपर सचिव

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

अ० श० पत्र संख्या एफ-12014/1/2000-पी० जी० (सी.सी.) दिनांक: 17 मई, 2000

प्रिय श्री

कृपया मेरे दिनांक 31 जनवरी 2000 के समसंख्यक अर्धशासकीय पत्र का संदर्भ देखें जिसमें नागरिक परिपत्रों को बनाने तथा कार्यान्वयन करने की बात कही गई थी। साथ ही मैंने नागरिक परिपत्र के मूल नियमों पर एक सकेंद्रण नोट भी भेजा था जिसके साथ सामान्य दिशा-निर्देश व क्या करना है क्या नहीं की सूची भी थी।

2. इस सम्बंध में यह बताना है कि कार्मिक, लोक शिकायत व पेंशन मंत्रालय से सम्बन्धित संसदीय स्थायी समिति ने अपनी 16 वीं रिपोर्ट में यह संस्तुति की है कि जिन राज्यों केन्द्र शासित प्रदेशों में नागरिक परिपत्र अभी तक नहीं बनाए गए है उन्हें परिपत्र बनाने के लिए मनाया जाना चाहिये।

3. इस दिशा में असम, अंडमन व निकोबार द्वीप, दिल्ली, गोवा, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, पौंडिचैरी, राजस्थान, तमिलनाडु व उत्तर प्रदेश में पहल की जा चुकी है। मुझे विश्वास है कि आपकी सरकार भी इस सम्बन्ध में कार्यवाही कर रही होगी, और अब तक नागरिक परिपत्रों में लागू करवा दिया गया होगा। मैं आभारी रहूँगा यदि इस बारे में एक विवरण आप मुझे भेज सकें। 5 प्रतियों के साथ नागरिक परिपत्रों की सूची भी भिजवाएं। यदि नागरिक परिपत्र केवल राज्य की क्षेत्रीय भाषाओं में प्रकाशित किए गए हैं तो उनका अंग्रेजी अनुवाद भी भेजें।

5. यदि परिपत्रों को अब तक बनाया नहीं गया है तो तत्काल अधिक जन सम्पर्क वाले विभागों के परिपत्र बनाने की कार्यवाही आरम्भ करने की कृपा करें। इस बारे में संसदीय स्थायी समिति ने सलाह दी कि अधिक से अधिक लोगों/नागरिकों की सलाह ले कर परिपत्रों को तैयार किया जाए। मार्ग-निर्देशों में भी स्टाफ के लोगों और विभाग की सेवाओं के उपभोक्ताओं की सलाह लेने की बात कही गई है।

6. समाचार-पत्रों, रेडियो व दूरदर्शन के माध्यमों से नागरिक परिपत्रों का प्रचार भी किया जाना है। वार्षिक रिर्पोटों, आंतरिक पत्रिकाओं आदि में भी नागरिक परिपत्रों के बारे में बताया जाना चाहिये। इस विभाग द्वारा भी परिपत्रों के बारे में प्रचार किया गया है और परिपत्रों के सम्पर्क अधिकारियों को भी सूचित किया गया है। एन०आई०सी० द्वारा सभी नागरिक परिपत्रों

भारत सरकार
कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली- 110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL PUBLIC GRIEVANCES & PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

डा॰ विवेक अग्निहोत्री,आई.ए.एस.
अपर सचिव
Dr. Vivek K. Agnihotri, IAS
Additional Secretary

D. O. No. F. 12014/1/2000-PG(CC) Dated : 17.05.2000

Dear Shri

Please refer to my d.o. letter of even number dated 31st January, 2000 regarding formulation, and implementation of Citizen's Charter in your State/UT for levels, alongwith which I had forwarded a Concept Note on basic principles of Citizen's Charters, Model & general structure guidelines and a list of do's and don'ts for implementing the charter.

2. In this connection it is pointed out that the Parliamentary Standing Committee for the Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions in its Sixteenth Report has recommended that all those States/Union Territories who have not formulated Citizen's Charters be persuaded to do so.

3. Initiatives in this regard has already been taken by the Governments of Assam, Andaman & Nicobar Islands, NCT of Delhi,Goa, Haryana, Himachal Pradesh, Madhya Pradesh, Pondicherry, Rajasthan, Tamil Nadu, and Uttar Pradesh.

4. I am sure that your Government must have taken initiatives in this regard and would have, by now formulated and operationalised Citizen's Charters of the Departments with a large public interface. I shall be grateful if you could kindly give a brief status note indicating the initiatives taken in this regards. List of Charters prepared so far alongwith 5 copies of each of the Charters may also be sent to this Depatt. In case Charters are only in local language, it is requested that English translation of the same may also be provided.

5. In case, however, Charters have not yet been finalized, I shall be grateful if you could take immediate action to formulate citizen's charters in respect of the Departments having a large public interface. In this regard the Parliamentary Standing Committee has suggested that widest possible consultation should be undertaken with the users while formulating the Charters. The Guidelines also provide for consultation with staff members as well as users of the service.

6. Wide publicity of the Charters framed by your Government through Newspapers, TV/radio, In house magazines, Annual Reports etc. should also be ensured. In this regard I would like to mention that publicity has also been given by this Department regarding Charters and their contact offices. NIC is

के लिए एक वैबसाइट भी बनाई जा रही है। आप से भी अनुरोध है कि बनाए गए परिपत्रों को विभाग की वेबसाइट पर प्रचारित करें। प्रदर्शन के लिए बनाई गई वैबसाइट का यू०आर०एल है http://omega.delhi.nic.in/demo/charter.

7. संसदीय स्थायी समिति की विशेष टिप्पणी को ध्यान में रखते हुए, मै आभारी रहूँगा यदि आप नागरिक परिपत्रों को कार्यान्वयित करने में शीघ्रता लाएं और इस की सूचना हमें दें कि आपकी सरकार ने इस बारे में क्या पहल की है।

भवदीय,

हस्ता०
(वी० के० अग्निहोत्री)

भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों के मुख्य सचिवों को।

also setting up a website for all Citizen's Charters. You are also requested to put the Charters on the websites of concerned Departments. The URL of the demo website of the NIC is http://omega.delhi.nic.in/demo/charter.

7. In view of the specific observations of the Parliamentary Standing Committee, I shall be grateful if you expedite the formulation of Citizen's Charters and inform us about the various initiatives taken by your government in this regard.

Yours sincerely,

Sd/-
(V.K. Agnihotri)

All Chief Secretaries of all Ministries/Departments

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग,
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग,
नई दिल्ली-110001

सत्यमेव जयते

डॉ० विवेक अग्निहोत्री, आई.ए.एस
अपर सचिव

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS,
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
AND PUBLIC GRIEVANCES,
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG,
NEW DELHI-110001

अ० शा० पत्र संख्या एच-18013/2/2000-पी० जी० (सीसी) दिनांक: 25 मई, 2000

प्रिय श्री

कृपया मेरे दिनांक 8 जनवरी 1997 के अ० श० पत्र संख्या के-12015/3/96-पी० जी० का अवलोकन करें जिसमें केन्द्रीय सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागो से अनुरोध किया गया था कि नागरिक परिपत्र को बनाकर उनका कार्यान्वयन किया जाए। समय-समय पर इस विभाग द्वारा दिशा-निर्देश जारी किए जा चुके हैं कि नागरिक परिपत्रों को बनाते समय स्टाफ व उपभोक्ताओं से विचार-विमर्श भी किया जाना चाहिये। इस मंत्रालय से सम्बन्धित संसदीय स्थायी समिति ने अपनी 16वीं रिपोर्ट में संस्तुति की है कि परिपत्रों को सूचनार्थ नागरिकों व लोगों के प्रतिनिधियों को उपलब्ध करवाया जाना चाहिये।

2. मैं एक बार फिर से नागरिक परिपत्रों पर मानक दिशा निर्देश व सामान्य संरचनात्मक दिशा-निर्देशों की प्रतियां व 'क्या करना है क्या नहीं' की सूची और चैकलिस्ट भेज रहा हूँ ताकि आप को पता लगे कि एक अच्छा परिपत्र कैसा होना चाहिये। संसदीय स्थायी समिति के निदेशों को कार्यान्वयित करने के लिए आप इनका उपयोग कर सकते हैं।

3. मैं आभारी रहूँगा यदि आप अपने परिपत्रों को नागरिकों व उनके प्रतिनिधियों को सूचनार्थ भेजें और इस विभाग के दिशा-निर्देशों के अनुसार उनका पुन: अवलोकन करें।

4. स्थायी समिति ने यह भी कहा है कि इस समय नागरिक परिपत्रों के बारे में जानकारी बहुत सीमित है। इसलिए इनका प्रचार विज्ञापन, रेडियो, टी० वी०, समाचार पत्रों आदि द्वारा किया जाना चाहिये। आप से अनुरोध है कि नागरिक परिपत्रों को अपने विभागों की वेबसाइटों पर भी प्रदर्शित करें। एन०आई०सी० की प्रदर्शन वैबसाइट का यू०आर०एल० है http://omega.delhi.nic.in/demo/charter. है। चार्टर को एक ठोस रूप में प्रदर्शित करने के लिए आप एक सूचना सुविधा केन्द्र खोलने पर भी विचार करें।

5. दिनांक 20-6-2000 तक उपर्युक्त बातों पर की गई कार्यवाही की सूचना इस विभाग को भेजें।

भवदीय,
हस्ता०
(वी० के० अग्निहोत्री)

भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को।

सत्यमेव जयते

Dr. Vivek K. Agnihotri,IAS
Additional Secretary

भारत सरकार
कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL PUBLIC GRIEVANCES
& PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
& PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

D. O. No. H-18013/2/2000-PG(CC) Dated : 25.05.2000

Dear Shri

Kindly refer to my d.o. letter No. K-12015/3/96-PG dated 8th January, 97 regarding formulation and operationalisation of Citizen's Charter by various Central Government Ministries, Departments and Organizations. From time to time this Departments and Organisations. From time to time this Department has issued guidelines for formulation of Charters which contain provisions for consulting staff as well as users. The Parliamentary Standing Committee for this Ministry, in its sixtieth report, has desired that the Citizen's Charters formulated so far should be made available to the public including representative of people for information and review.

2. I am once again enclosing the Model Guidelines and General Structure Guidelines for formulating Citizen's Charter, Dos and Don’t’s for implementing the charter and a checklist for what makes a good Charter. You may refer to them to carry out the directions of the Parliamentary Standing Committee in reviewing the Charter.

3. I would be grateful if you could please make your Citizen’s Charter available to the public including representatives of people for information and review in the light of guidelines issued by this department.

4. The Standing Committee also observed that general awareness about Charters is inadequate and requires publicity through Television, Radio, Newspapers, advertisements or posters/flyers/newsletters. You are also requested to place your Citizen's Charter on your website. NIC is setting up a website for all Citizen's Charters. The URL of the demo website of the NIC is http://omega.delhi.nic.in/demo/charter. To provide a visible face to the charter you may consider opening of a Information and Facilitation Counter too.

5. The action taken on each of the items above may please sent to this Department by 20.6.2000.

Yours sincerely,

Sd/-
(V.K. Aginihotri)

All Secretaries of Ministries/Departments of Govt. of India

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

डॉ० विवेक अग्निहोत्री
अपर सचिव

अ० शा० पत्र संख्या एच-18013/2/2001-पी० जी० (सीसी) दिनांक: 21 मई, 2001

प्रिय श्री

गृह मंत्रालय से सम्बन्धित संसदीय स्थायी समिति ने, मंत्रालय के कार्यो की समीक्षा करते हुए, नागरिक परिपत्रों पर की गई पहल पर निम्नलिखित संस्तुति की है:-

(i) प्रतिनिधियों द्वारा दी गई प्रतिपुष्टि के आधार पर कार्यालयों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में सुधार लाया जाना चाहिये। अपने नागरिक परिपत्र बनाते व पुन: अवलोकन करते समय कार्यालयों द्वारा, प्रतिनिधियों को सम्मिलित करने के तरीके निकालने चाहिये।

(ii) समिति के मत में परिपत्रों के पुन: अवलोकन पर उचित ध्यान नहीं दिया जा रहा। अत: उनके पुन: अवलोकन व कार्यान्वयन करने तथा उपभोक्ताओं की दृष्टि से देखने पर समिति ने ज़ोर दिया है।

(iii) समिति के विचार में परिपत्रों का प्रचार आवश्यक है ताकि जनता को उपलब्ध सेवाओं के बारे में जानकारी मिले और लोग अपने सुझाव भी दे सकें। यदि आवश्यक हो तो उपभोक्ता संस्थाओं से चर्चाएं भी आयोजित की जा सकती है ताकि जिम्मेदार व जवाबदेय प्रशासन की छवि स्पष्ट हो।

2. इस विभाग ने कई मार्ग निर्देश जारी किए हैं। समय-समय पर इस बात पर भी जोर दिया है कि नागरिक परिपत्रों को प्रचार मीडिया, में समाचार-पत्रों में विज्ञापन द्वारा, पोस्टर, पैमफ्लैट आदि द्वारा किया जाना चाहिये। परिपत्रों को एक आंदोलन का रूप देने के लिए आप प्रचार के साथ-साथ सेमिनार बैठकें चर्चाएं भी आयोजित कर सकते हैं। परिपत्रों का कार्यान्वयन भी पूरी तरह से होना चाहिये।

3. परिपत्रों पर नागरिकों व उपभोक्ताओं की प्रतिपुष्टि लेने की व्यवस्था भी होनी चाहिये इस व्यवस्था से प्रतिनिधियों के सुझाव व टिप्पणियां भी प्राप्त की जा सकती है और उन्हें परिपत्रों के पुन: अवलोकन के समय ध्यान में भी रखना चाहिये ताकि नागरिकों के प्रतिनिधियों द्वारा बताई गई कमियों को दूर किया जा सके।

4. मै आभारी रहूँगा यदि 30 जून 2001 तक आपके विभाग द्वारा की गई कार्यवाही की सूचना मुझे भेज सकें ताकि समिति को आगामी सूचना दी जा सके।

भवदीय,

हस्ता०
(वी० के० अग्निहोत्री)

सभी राज्यों/केन्द्र शासित प्रदेशों को

भारत सरकार
कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

Dr. Vivek K. Agnihotri
Additional Secretary

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL PUBLIC GRIEVANCES
& PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
& PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

D. O. No. H-18013/2/2001/PG(CC) Dated : 21 May 2001

Dear Shri

Parliamentary Standing Committee on Home Affairs, while reviewing the functioning of this Ministry has made the following observations/recommendations regarding the implementation of the Citizen's Charter initiatives:-

(i) That the feedback of the users must be assessed by the Organisations providing services in the light of suggestion received from the representatives of the people. The concerned organization must strive to find method to ensure the participation of representatives of people in formulation as well as evaluation of Citizen's Charter.

(ii) The Committee is of the view that review of implementation of Charter is not given proper attention and, therefore, recommends that evaluation aspect of implementation of Charters from customer-point of view must be given due stress and importance.

(iii) The Committee feels that publicity of Charters is very essential to make the general public aware about its existence and utility, which would help in soliciting their feedback given adequate publicity, if required, open discussions with the users of services of organizations may be resorted to make it a visible instrument for achieving responsible and responsive administration.

2. This Department has issued various guidelines in this regard from time to time emphasizing the need to give wide publicity about the Citizen's Charter through electronic media, newspapers advertisements, posters, flyers, pamphlets etc. You may like to ensure that the Charter movement in your Organisation is given adequate publicity through the conventional methods and also organize seminars/workshops/open house discussions with the users of services of your Organisation to ensure proper implementation of the Charter.

3. You may also like to evolve a feedback mechanism to ensure proper evaluation of the implementation of the Charter from the customer point of view. Such mechanism should ensure participation from the representatives of the people and their observations/suggestions should be taken into consideration while evaluating the Charter so as to rectify the defects pointed out by the representatives of the people.

4. I would be grateful if you could take immediate steps in this regards and inform this Department of Action Taken on each of the recommendations by 30 June, 2001 so as to enable us to inform the Committee accordingly.

Yours sincerely,

All States Govts./UTs

Sd/-
(V.K. Agnihotri)

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
NEW DELHI-110001

एस० एस० द्वारा
सचिव
दूरभाष: 23092056
23094848
फैक्स: 23092432

अ० शा० पत्र सं० एच-18013/2/2003-पी०जी० (सीसी) दिनांक: 27 मई, 2003

प्रिय सचिव,

गृह मंत्रालय से सम्बन्धित संसदीय स्थायी समिति ने नागरिक परिपत्रों पर की गई पहल की समीक्षा करते हुए निम्नलिखित संस्तुतियाँ की है:-

"केन्द्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों और राज्यों व केन्द्र शासित प्रदेशों द्वारा निकाले गए नागरिक परिपत्रों की संख्याओं को देखते हुए, समिति यह संस्तुति करती है कि सरकार द्वारा तेज़ी से इस कार्यवाही के पीछे लगा रहना चाहिये और जिन मंत्रालयों/विभागों व राज्यों और केन्द्र शासित प्रदेशों ने अब तक परिपत्र नहीं बनाए हैं उनके द्वारा परिपत्र बनवाए जाने चाहियें; बने हुए परिपत्रों की प्रतियां सभी संसद सदस्यों को भिजवाई जानी चाहियें और जब सांसदों के सुझावों द्वारा शासन में सुधार लाना चाहिये।"

2. इस विभाग ने कई दिशा-निर्देश जारी किये हैं और समय-समय पर ज़ोर दिया है कि लोगों के प्रतिनिधियों को परिपत्रों में सुधार लाने के लिए एक व्यवस्था बनाई जानी चाहिये। संसदीय स्थायी समिति की संस्तुति को ध्यान में रखते हुए आप कृपया यह सुनिश्चित करें कि नागरिक परिपत्रों की प्रतियां सभी सांसदों को भेजी जाएं। यदि आप के कार्यालयों के परिपत्र अभी तक प्रकाशित नहीं हुए हैं, तो समयबद्ध तरीके से उन्हें प्रकाशित कर उनकी प्रतियां सांसदों को सुझाव देने के लिए भेजें।

3. इसके लिए तत्काल की गई कार्यवाही की सूचना इस विभाग को 31 जुलाई, 2003 तक भेजें ताकि समिति को सूचित किया जा सके।

सादर,

भवदीय,

हस्ता०
(एस० एस० द्वारा)

भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों को

भारत सरकार
कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नई दिल्ली-110001
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL PUBLIC GRIEVANCES
& PENSIONS
NEW DELHI-110 001

सत्यमेव जयते

S. S. Dawra
सचिव
Secretary
Tele: 23092056
23094848
Fax: 23092432

D. O. No. H-18013/2/2003/PG(CC) Dated : May 27, 2003

Dear Secretary,

Parliamentary Standing Committee on Home Affairs while reviewing the functioning of this Ministry has made the following observations/recommendations regarding the implementation of the Citizen's Charter initiative:-

"While taking note of the number of Citizen's Charters brought out by Central Government Ministries/ Departments and States/UTs, the Committee recommends that the Government should vigorously pursue with the concerned Ministries/Departments and States/UTs who have not brought out their Citizen's Charters, Copies of Citizen's Charters framed by Ministries/Departments need to be given to all Members of Parliament as and when they are prepared to elicit their suggestions for effective improvements in governance".

2. This department has issued various guidelines in this regard from time to time emphasizing the need to evolve a mechanism to ensure participation from the representatives of the people in formation and implementation of Citizen's Charters. Keeping in view the specific recommendations of the Parliamentary Standing Committee, you may please ensure that copies of the Citizen's Charters already framed by your Ministry/Department and Organisations are given to all the Members of Parliament. In case the Citizen's Charters have not been formulated, that should be done in a time-bound manner and then sent to the Members for obtaining their suggestions.

3. I would be grateful if you could take immediate steps in this regards and inform this Department of the action taken by 31 July, 2003 so as to enable us to inform the Committee accordingly.

With regards,

Yours sincerely

Sd/-
(S. S. Dawra)

All Ministries/Deptts. of Govt. of India

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

सत्यमेव जयते

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

पी० आई० सुव्रतन
अपर सचिव

अ० शा० पत्र सं० एफ-12012/4/2003-पी०जी० (सीसी) दिनांक: 30 जुलाई, 2004

प्रिय श्री/श्रीमती

जैसा कि आप को ज्ञात है, नागरिक परिपत्र एक ऐसा उपकरण है जिस से जन सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाया जा सकता है, नागरिकों व उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं और इच्छाओं को पूरा किया जा सकता है, और संस्था की सेवा के लिए स्पष्ट मानक बनाए जा सकते हैं। प्रधानमंत्री की अध्यक्षता में मई 1997 में आयोजित मुख्य मंत्रियों के सम्मेलन में "प्रभावी एवं उत्तरदायी प्रशासन" बनाया गया था जिसमें अन्य मुद्दों के अलावा नागरिक परिपत्रों पर विशेष ध्यान देने की बात थी ताकि केन्द्रीय सरकार के मंत्रालयों/विभागों/संस्थाओं द्वारा नागरिक-मैत्री व जवाबदेय जन सेवा उपलब्ध कराई जा सके।

2. प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा सभी केन्द्रीय मंत्रालयों/विभागों/संस्थाओं में नागरिक परिपत्र बनाने व कार्यान्वित करने के कार्य का समन्वय किया जा रहा है। राज्यों व केन्द्र शासित प्रदेशों में भी इस कार्यवाही के लिए मार्ग निर्देश जारी किए जा चुके हैं।

3. भारत सरकार में, सचिव, कार्मिक, लोक शिकायत व पेंशन की अध्यक्षता में एक 'कोर ग्रुप' संगठित किया गया है जो नियमित रूप से नागरिक परिपत्रों की समीक्षा करेगा और परिपत्रों के प्रभावी कार्यान्वयन को मॉनीटर करेगा। प्रत्येक मंत्रालय/विभाग में इसके लिए एक नोडल अधिकारी नियुक्त करने की आवश्यकता दिखाई दी है। यह अधिकारी नागरिक परिपत्र को बनाने, उस को प्रकाशित करने व कार्यान्वयन करने के कार्य का समन्वय करेगा। इस परिपेक्ष में कोर ग्रुप की 27 जुलाई, 2004 की बैठक में यह निर्णय लिया गया कि नोडल अधिकारी के कार्य व जिम्मेदारियों को स्पष्ट किया जाए और उन्हें सभी केन्द्रीय मंत्रालयों व विभागों को भेजा जाए ताकि नागरिक परिपत्र के प्रकाशन, प्रचार व कार्यान्वयन प्रभावी रूप से हो सके। इसकी एक प्रति मैं संदभार्थ संलग्न कर रहा हूँ।

4. मै आभारी रहूँगा यदि नागरिक परिपत्र के बिना एक नोडल अधिकारी आप के मंत्रालय, विभाग व संस्थाओं में नामित हो और उसे कोर ग्रुप के निर्णय अनुसार संलग्नक में दी गई जिम्मेदारी दी जाए। इस बारे में की गई कार्यवाही से प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग को अवगत कराएं।

सादर,

भवदीय,
हस्ता०
(पी० आई० सुव्रतन)

केन्द्र सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों/संस्थाओं के सचिवों को

सत्यमेव जयते

P.I. Suvrathan
पी. आई सुव्रतन
Additional Secretary
अपर सचिव

भारत सरकार
कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL PUBLIC GRIEVANCES
& PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
& PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

D. O. No. F 12012/4/2003/PG(CC) Dated : 30 July 2004

Dear Shri/Smt.

As you are aware Citizen's/Client's Charter is a tool devised to improve quality of public services, address the needs and expectations of the citizen's/clients and to set clear standards of services being provided by the Organization. A Conference of Chief Ministers presided over by the Prime Minister of India on "Effective and Responsive Administration" held in May, 1997, adopted an action plan which, inter alia, laid special emphasis on formulation of Citizen's Charters by all Central Government Ministries/ Departments/Organisations so as to provide an accountable and citizen-friendly public service.

2. The Department of Administrative Reforms and Public Grievances has been coordinating the efforts of formulation and operationalisation of Citizen's Charters in the Central Government Ministries/Departments/ Organisations as well as in State Governments and UT Administrations and issuing guidelines on the subject of formulation and implementation of Citizen's Charters from time to time.

3. A "Core Group on Citizen's Charter" set up in Government of India under the chairmanship of Secretary, Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions regularly monitors and reviews the progress and effective implementation of Citizen's Charter initiative in the Government. A need had been felt to designate a Nodal Officer in each Central Government Ministry/Department/Organisation to coordinate and monitor the formulation and implementation of their respective Citizen's Charters. It was in this background that the Core Group, in its meeting held on 27 July, 2004, decided upon the duties and responsibilities of Nodal Officer for formulation and implementation of Citizen's Charter in Central Government Ministries/ Departments/Organisations with a view to ensure proper formulation and effective implementation of Citizen's Charter. I am enclosing a copy of the same for your reference.

4. I shall be grateful if Nodal Officers for Citizen's Charters are designated in your Ministry/Department and Organisations under your purview with duties and responsibilities assigned as per the decision of the Core Group. The Department of Administrative Reforms and Public Grievances may be apprised of the action taken by your Ministry/Department in this regard.

With regards,

Yours sincerely

Sd/-
(P.I. Suvrathan)

All Secretaries of Central Government Ministries/Departments/Organisations

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

पी० आई० सुब्रतन
अपर सचिव

अ० शा० पत्र सं० एफ-12012/4/2003-पी०जी० (सीसी) दिनांकः 30 जुलाई, 2004

प्रिय श्री/श्रीमती

जैसा कि आप को ज्ञात है, नागरिक परिपत्र एक ऐसा उपकरण है जिससे जन सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाया जा सकता है, नागरिकों व उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं और इच्छाओं को पूरा किया जा सकता है, और संस्था की सेवा के लिए स्पष्ट मानक बनाए जा सकते हैं। प्रधानमंत्री की अध्यक्षता में मई 1997 में आयोजित मुख्य मंत्रियों के सम्मेलन में "प्रभावी एवं उत्तरदायी प्रशासन" बनाया गया था जिसमें अन्य मुद्दों के अलावा नागरिक परिपत्रों पर विशेष ध्यान देने की बात थी ताकि केन्द्रीय सरकार के मंत्रालयों/विभागों/संस्थाओं द्वारा नागरिक-मैत्री व जवाबदेय जन सेवा उपलब्ध कराई जा सके।

2. प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग द्वारा सभी केन्द्रीय मंत्रालयों/विभागों/संस्थाओं में नागरिक परिपत्र बनाने व कार्यान्वित करने के कार्य का समन्वय किया जा रहा है। राज्यों व केन्द्र शासित प्रदेशों में भी इस कार्यवाही के लिए मार्ग निर्देश जारी किए जा चुके हैं। "इस संदर्भ में कार्मिक, लोक शिकायत व पेंशन मंत्रालय के सचिव का दिनांक 20 मई 2003 के संख्या एफ-12018/2/2003 पी० जी० (सी० सी०) जारी किया गया था जिस में आपके राज्य व केन्द्र शासित प्रदेश में नागरिक परिपत्र के लिए 'नोडल अधिकारी' नियुक्त करने के लिये अनुरोध किया गया था।"

3. भारत सरकार में, सचिव, कार्मिक, लोक शिकायत व पेंशन की अध्यक्षता में एक 'कोर ग्रुप' संगठित किया गया है जो नियमित रूप से नागरिक परिपत्रों की समीक्षा करेगा और परिपत्रों के प्रभावी कार्यान्वयन को मॉनीटर करेगा। उसके बाद इस परिपेक्ष में कोर ग्रुप की 27 जुलाई 2004 की बैठक में यह निर्यण लिया गया कि राज्यों व केन्द्रशासित प्रदेशों नागरिक परिपत्रों का समन्वय तथा मॉनीटर करने के लिए एक 'नोडल अधिकारी' नियुक्त किया जाएगा जिसकी जिम्मेदारियाँ अनुबन्ध 'ए' के अनुसार होगी। राज्यों व केन्द्र शासित प्रदेशों के प्रत्येक विभाग में एक "नागरिक परिपत्र के लिए सम्पर्क अधिकारी" भी नियुक्त किया जाएगा जिसकी जिम्मेदारियाँ (अनुबन्ध-बी) के अनुसार होंगी।

भारत सरकार
कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL PUBLIC GRIEVANCES
& PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
& PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

P.I. Suvrathan
पी. आई सुव्रतन
Additional Secretary
अपर सचिव

D. O. No. F 12012/4/2003/PG(CC) Dated : 30 July 2004

Dear Shri/Smt.

As you are aware Citizen's/Client's Charter is a tool devised to improve quality of public services, address the needs and expectations of the citizen's/clients and to set clear standards of services being provided by the Organisation. A Conference of Chief Ministers presided over by Prime Minister of India on "Effective and Responsive Administration" held in May, 1997 adopted an action plan which, inter alia, laid special emphasis on formulation of Citizen's Charter by all the States/UT Administrations so as to provide accountable and citizen-friendly public service.

2. The Department of AR&PG has been coordinating the efforts of formulation and operationlisation of Citizen's Charters in the Central Government Ministries/Departments/Organisations as well as in State Governments and UT Administrations and issuing guidelines on the subject of formulation and implementation of Citizen's Charters from time to time. It was in this context that Secretary, Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions vide his letter No. F 12018/2/2003/PG(CC) dated 20 May, 2003 had suggested to designate a Nodal Officer for Citizen's Charter initiative in your State/UT Administration.

3. A "Core Group on Citizen's Charter" set up in Government of India under the chairmanship of Secretary, Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions regularly monitors and reviews the progress and effective implementation of Citizen's Charter initiative in the Government. It was in this background that the Core Group, in its meeting held on 27 July, 2004, decided upon the duties and responsibilities of "Nodal Officer for Citizen's Charter Initiative" in State Governments/UT Administrations who would be responsible for coordinating and monitoring of Citizen's Charter initiative in the State Government/UT Administration (Annex A) as well as the duties and responsibilities of "Contact Officer on Citizen's Charter" in various Departments/Organsiations in State Governments/UT Administrations who would be responsible for various activities involved in formulation and implementation of Citizen's Charter in their respective Department/ Organisation (Annex-B).

4. मै आभारी होऊँगा यदि आप अपने राज्य व केन्द्र शासित प्रदेश में नामित "नागरिक परिपत्र के नोडल अधिकारी" को अनुबन्ध 'ए' अनुसार जिम्मेदारियाँ दें व "नागरिक परिपत्र के सम्पर्क अधिकारी" को प्रत्येक विभाग में नामित कर अनुबन्ध के अनुसार जिम्मेदारी दें।

5. आपकी सरकार द्वारा की गई कार्यवाही से प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग को अवगत कराएं।

सादर,

भवदीय,

हस्ता०
(पी० आई० सुव्रतन)

सूची अनुसार सभी राज्यों/केन्द्र शासित प्रदेशों के मुख्य सचिवो को

4. I shall be grateful if the "Nodal Officer for Citizen's Charter" designated in your State/UT Administration is assigned the duties and responsibilities as per Annex A "Contact Officer for Citizen's Charter" may also be designated in all Departments/Organisations of your State/UT Administration and assigned duties and responsibilities as per Annex B.

5. The Department of Administrative Reforms and Public Grievances may be apprised of the action taken by your Government/Administration in this regard.

With regards,

Your sincerely,

Sd/-
(P.I.Suvrathan)

All the Chief Secretaries/Administrator of State Governments/UT Administrations
(As per list enclosed)

अनुबन्ध - ए

राज्य सरकारों/केन्द्र शासित क्षेत्रों में नागरिक परिपत्र पहल के लिए 'नोडल अधिकारी की डयूटी व जिम्मेदारियाँ ।

1. नागरिक/उपभोक्ता परिपत्र:

1.1 नागरिक उपभोक्ता परिपत्र एक ऐसा दस्तावेज़ है जो नागरिको के लिए, संस्था द्वारा किये गए सभी व्यवस्थित प्रयासों व सेवा मानकों की जानकारी देता है। इसमें सामान्य जानकारी, लोक शिकायत, सलाहकार का चयन, भेदभाव रहित पहुँच, शिष्टाचार और पैसे का मूल्य पर जानकारी भी होती है। इसमें नागरिकों व उपभोक्ताओं से संस्था की आशाएँ व अपेक्षाएं भी शामिल रहती हैं।

1.2 परिपत्र में निम्नलिखित खण्ड होते हैं:-

(i) विज़न और मिशन वाक्य या घोषणा

(ii) संस्था की मुख्य सेवाएं व कार्य

(iii) उपभोक्ताओं के विवरण

(iv) प्रत्येक नागरिक/उपभोक्ता को उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाएं और उनका समय काल।

(v) लोक शिकायत प्रणाली का विवरण और कैसे उसका उपयोग हो सकता है इस का विवरण।

(vi) नागरिकों/उपभोक्ताओं से अपेक्षाएं।

2. राज्य सरकारों/केन्द्र शासित क्षेत्रों में नागरिक परिपत्र पहल पर नोडल अधिकारी

2.1 प्रत्येक राज्य/केन्द्र शासित प्रदेश में एक अधिकारी को **"नागरिक परिपत्र के लिए नोडल अधिकारी"** घोषित किया जा सकता है। ऐसा अधिकारी अधिमान्यत: राज्य सरकार में प्रधान सचिव का होना चाहिये और उसका चयन कार्य क्षेत्र को ध्यान में रखते हुए होना चाहिये।

2.2 नागरिक परिपत्र के लिए नोडल अधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि राज्य में नागरिक परिपत्रों को बनवाने, प्रकाशित करने की पहल करे। वह प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग, भारत सरकार के लिए, राज्यों/केन्द्र शासित क्षेत्रों में सम्पर्क अधिकारी का कार्य करेगा। राज्य सरकारों द्वारा उसके लिए 'कार्य कार्ड' या 'जोब कार्ड' भी बनाया जा सकता है, जिसमें नागरिक परिपत्रों से सम्बंधित कार्य विवरण व जिम्मेदारियां दी गई होंगी। यह विवरण निम्नलिखित पैरा में दी गई डयूटी व जिम्मेदारियों के आधार पर होगा।

3. राज्यों सरकारों में/केन्द्र शासित क्षेत्रों में नागरिक परिपत्र के लिए नोडल अधिकारी की डयूटी व जिम्मेदारियाँ

I. कार्य शीर्षक:	नागरिक परिपत्र के लिए नोडल अधिकारी
II. उत्तरदायित्व:	मुख्य सचिव/प्रशासन अध्यक्ष

Annexure - A

Duties and Responsibilities of "Nodal Officer of Citizen's Charter" in State Governments/ Union Territory Administrations for Coordinating and Monitoring of Citizen's Charter Initiative in State/Union Territory

1. Citizen's/Client's Charter :

1.1. Citizen's/Client's Charter is a document which represents a systematic effort to focus on the commitment of the Organisation towards its Citizens/Clients in respect of Standard of Services, Information, Choice and Consultation, Non-discrimination and Accessibility, Grievances Redress, Courtesy and Value for Money. This also includes expectations of the Organisation from the Citizen/Client for fulfilling the commitment of the Organisation.

1.2 A Charter comprises of the following components :–

(i) Vision and Mission Statement;

(ii) Details of Business transacted by the Organisation;

(iii) Details of Customers/Clients;

(iv) Statement of services provided to each Citizen/Client group separately and time limits for the same;

(v) Details of Grievances Redress Mechanism and how to access the same; and

(vi) Expectations from the Citizen/Client

2. Nodal Officer for Citizen's Charter Initiative in the State Government/UT Administrations

2.1 Each State Government/UT Administration may designate an officer as **"Nodal Officer for Citizen's Charter"** for that State/UT. This officer may preferably be of the rank of Principal Secretary in State Governments/UT Administrations and should be selected on the basis of a careful assessment of his/her attitude and suitability for the job.

2.2 The Nodal Officer for Citizen's Charter shall be responsible for Citizen's Charter initiative in the State Government/UT Administration. He/She shall be the contact point for the interaction with the Department of Administrative Reforms and Public Grievance, Government of India. State Governments/UT Administrations may formulate a job chart for the Nodal Officer for Citizen's Charter keeping in view the duties and responsibilities of Nodal Officer for Citizen's Charter enumerated in subsequent paras.

3. Duties and Responsibilities of Nodal Officer on Citizen's Charter in State Governments/UT Administrations

I. Job Title : Nodal Officer for Citizen's Charter

II. Responsible to : Chief Secretary/Administrator

3.1 मुख्य सचिव/प्रशासनकर्ता की अध्यक्षता में एक नागरिक परिपत्रों पर कोर ग्रुप बनाया जाएगा जिस की सदस्यता निम्नलिखित होगी।

(i)	मुख्य सचिव/प्रशासनकर्ता	-	अध्यक्ष
(ii)	प्रधान सचिव, जन आपूर्ति विभाग	-	सदस्य
(iii)	प्रधान सचिव, प्रशासनिक सुधार	-	सदस्य
(iv)	प्रधान सचिव, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग	-	सदस्य
(v)	निदेशक, जन संपर्क	-	सदस्य
(vi)	नागरिकों के हितों के प्रतिनिधि (जैसे कि एन जी ओ, उपभोक्ता संस्थाएं आदि)		
(vii)	नागरिक परिपत्र पर नोडल अधिकारी	-	सदस्य-सचिव

(टिप्पणी: नागरिक परिपत्र पर नोडल अधिकारी, मुख्य सचिव/प्रशासनकर्ता की अनुमति से अन्य सदस्यों को भी शामिल कर सकता है।)

राज्य में विभिन्न मंत्रालयों/विभागों द्वारा बनाए गए नागरिक परिपत्रों के मसौदे की जाँच 'कोर ग्रुप' द्वारा विस्तृत रूप से की जाएगी और उसके अनुमोदन के बाद ही मंत्रालय/विभाग द्वारा नागरिक परिपत्र प्रकाशित किया जाएगा।

3.2 नोडल अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि राज्य में सभी विभागों व संस्थाओं द्वारा परिपत्र बनाए गए हैं।

3.3 नोडल अधिकारी यह भी सुनिश्चित करेगा कि राज्य में/केन्द्र शासित क्षेत्र में सभी विभागों/संस्थाओं और सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रमों में "नागरिक परिपत्र के लिए सम्पर्क अधिकारी उस विभाग/संस्था/सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम में नागरिक परिपत्र को बनाने व उसे कार्यान्वित करने के लिए जिम्मेदार होगा। उसकी जिम्मेदारियाँ व डयूटी अनुबन्ध 'बी' में संलग्न है।

3.4 राज्य सरकार/केन्द्र शासित क्षेत्र में नागरिक परिपत्र पहल को मॉनीटर करने की जिम्मेदारी एवं मुख्य सचिव/प्रशासनकर्ता को नियमित रूप से इस के बारे में सूचित करने की जिम्मेदारी।

3.5 नागरिक परिपत्रों के प्रचार के लिये योजना बनाना व उसे कार्यान्वित करना।

3.6 कर्मचारियो की क्षमता बढ़ने के लिए वर्कशॉप, प्रशिक्षण आदि की व्यवस्था करना-सभी विभागों व संस्थाओं में राज्य सरकारों/केन्द्र शासित प्रदेशों/क्षेत्रों में नागरिक परिपत्र बनाने व कार्यान्वयन करने के लिए 'नागरिक परिपत्र के लिए सम्पर्क अधिकारी' की डयूटी व जिम्मेदारी।

3.1 A Core Group on Citizen's Charter shall be set up under the Chairmanship of the Chief Secretary/ Administrator with following members :–

(i)	Chief Secretary/Administrator	-	Chairperson
(ii)	Principal Secretary, Department of Civil Supplies	-	Member
(iii)	Principal Secretary, Administrative Reforms	-	Member
(iv)	Principal Secretary, Information Technology	-	Member
(v)	Director, Public Relations	-	Member
(vi)	Representatives of Citizen's Interests (NGOs, People's Forum, Consumer Societies etc.)		
(vii)	Nodal Officer for Citizen's Charter	-	Member Secretary

[Note: Nodal Officer on Citizen's Charter may co-opt any other officer to the Core Group with the approval of the Chief Secretary/Administrator]

Core Group shall examine and approve all the draft Citizen's Charters formulated by various Departments/ Organisations of the State Government/UT Administration before they are issued by the respective Departments/Organisations.

3.2 Nodal Officer shall ensure formulation of Charter in all Departments/Organistions of the State Government/UT Administration.

3.3 Nodal Officer shall ensure that each Department/Public Sector Undertaking/ Organisation of the State/ UT Administration appoints a 'Contact Officer on Citizen's Charter' responsible for formulation/ implementation of the Citizen's Charter in their respective Organisations. The duties and responsibilities of the Contact Officers on Citizen's Charter are given in Annex B.

3.4 Ensuring monitoring of Citizen's Charter Initiative in the State Government/ UT Administration and apprising the Chief Secretary/ Administrator on a regular basis.

3.5 Plan and execute awareness campaign on the Citizen's Charter Initiative.

3.6 Arranging for organization of Capacity Building Workshops, training programmes etc. for officers/ staff of various Departments/ Organisations.

अनुबन्ध - बी

राज्य सरकारों/केन्द्र शासित प्रदेशों/क्षेत्रों में नागरिक परिपत्र बनाने व कार्यान्वयन करने के लिए 'नागरिक परिपत्र के लिए सम्पर्क अधिकारी' की डयूटी व जिम्मेदारियाँ।

1. नागरिक/उपभोक्ता परिपत्रः

1.1 नागरिक परिपत्र एक ऐसा दस्तावेज़ है जो नागरिको के लिए, संस्था द्वारा किये गए सभी व्यवस्थित प्रयासों व सेवा मानकों की जानकारी देता है। इसमें सामान्य जानकारी, लोक शिकायत, सलाहकार का चयन, भेदभाव रहित पहुँच, शिष्टाचार और पैसे का मूल्य पर जानकारी भी होती है। इसमें नागरिकों व उपभोक्ताओं से संस्था की आशाएँ व अपेक्षाएं भी शामिल रहती हैं।

1.2 परिपत्र में निम्नलिखित खण्ड होते हैं।

(i) विज़न और मिशन वाक्य या घोषणा

(ii) संस्था की मुख्य सेवाएं व कार्य

(iii) उपभोक्ताओं के विवरण

(iv) प्रत्येक नागरिक/उपभोक्ता को उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाएं और उनका समय काल।

(v) लोक शिकायत प्रणाली का विवरण और कैसे उसका उपयोग हो सकता है इस का विवरण।

(vi) नागरिकों/उपभोक्ताओं से अपेक्षाएं।

2. "नागरिक परिपत्र के लिए सम्पर्क अधिकारी" की डयूटी और जिम्मेदारी

प्रत्येक राज्य/केन्द्र शसित क्षेत्र प्रशासनों के हर मंत्रालय/विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम/ संस्था में एक "नागरिक परिपत्र सम्पर्क अधिकारी" नामित होगा जो अपनी संस्था में नागरिक परिपत्र को बनाने व कार्यान्वित करने के लिए जिम्मेदार होगा। "नागरिक परिपत्र के लिए नोडल अधिकारी की डयूटी व जिम्मेदारियाँ निम्नलिखित प्रकार से होगी।

I. कार्य शीर्षकः नागरिक परिपत्र के लिए सम्पर्क अधिकारी

II. उत्तरदायित्वः प्रधान सचिव/संस्था के मुख्य अधिकारी

सम्पर्क अधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि संस्था के नागरिक परिपत्र को बनाए और कार्यान्वयन करे। विवरण निम्नलिखित प्रकार से है।

2.1 नागरिक परिपत्र को बनाना/सृजित करना

(अ) संस्था में नागरिक परिपत्र के सृजन के लिए एक 'स्टाफ फोर्स' संगठित करना जो इस कार्य को मॉनीटर करे। इस 'टास्क फोर्स का 'सदस्य सचिव' सम्पर्क अधिकारी होगा और उसकी सदस्यता निम्नलिखित होगी।

(i) एक-दो प्रतिनिधि वरिष्ठ स्तर से।

Annexure - B

Duties and Responsibilities of 'Contact Officers of Citizen's Charter' in State Governments/ Union Territory Administrations for Formulation and Implementation of Citizen's Charter in various Departments/Organisations of State Governments/Union Territory Administrations

1. Citizen's/Client's Charter :–

1.1. Citizen's/Client's Charter is a document which represents a systematic effort to focus on the commitment of the Organisation towards its Citizens/Clients in respect of Standard of Services, Information, Choice and Consultation, Non-discrimination and Accessibility, Grievances Redress, Courtesy and Value for Money. This also includes expectations of the Organisation from the Citizen/Client for fulfilling the commitment of the Organisation.

1.2 A Charter comprises of the following components :–

(xiii) Vision and Mission Statement;

(xiv) Details of Business transacted by the Organisation;

(xv) Details of Customers/Clients;

(xvi) Statement of services provided to each Citizen/Client group separately and time limits for the same;

(xvii) Details of Grievances Redress Mechanism and how to access the same; and

(xviii) Expectations from the Citizen/Client

2. Duties and Responsibilities of 'Contact Officer of Citizen's Charter'

Each Department/Public Sector Undertaking/Organisation of the State/UT Administration shall appoint a 'Contact Officer on Citizen's Charter' responsible for formulation/implementation of the Citizen's Charter in their respective Organisations. The duties and responsibilities of the Contact Officers of Citizen's Charter are given below:

I. Job Title: Contact Officer for Citizen's Charter

II. Responsible to : Principal Secretary/Head of the Organisation

The Contact Officer will be responsible for various activities involved in formulation and implementation of Citizen's Charter in the Organisations enumerated below.

2.1 Formulation of Citizen's Charter

(a) Formation of a Task Force in the Organization to oversee the formulation of the Citizen's Charter. The Contact Officer shall act as a Member Secretary for the Task Force. The composition of the Task Force shall be :–

(i) 1-2 representatives from top management

(ii) दो-तीन प्रतिनिधि मध्य स्तर मैनेजमेंट से।

(iii) दो-तीन प्रतिनिधि कार्य स्तर से।

(iv) स्टाफ यूनियन व ऐसोसियेसन के प्रतिनिधि

(v) दो-तीन प्रतिनिधि नागरिकों के/नागरिक संस्थाओं से/एन०जी०ओ०/उपभोक्ता संगठनों से।

2.1.1 टास्क फोर्स की ड्यूटी

(i) संस्था के सभी स्टेकहोल्डर/सेवार्थी तथा सेवाओं और उत्पादनों/के संस्था के अधिकारियों व कर्मचारियों और सेवार्थीयों के प्रतिनिधियों के साथ विचार विमर्श करने के बाद अंकित करना।

(ii) स्टेक होल्डर/अधिकारियों/स्टाफ (विशेष कर अधिनस्थ व फील्ड कार्यालयों के कर्मचारी) से विचार विमर्श कर सेवाओं/आउटपुट के मानक निर्धारित करना।

(iii) नागरिक प्रपत्र का मसौदा सभी अधिकारियों/कर्मचारियों में टिप्पणी व सुझाव के लिए परिचालित करना।

(iv) प्राप्त सुझावों के आधार पर मसौदे में संशोधन करना।

(v) राज्यों और संघ शासित प्रदेश के प्रशासकों द्वारा नामित "नागरिक प्रपत्र पर कोर ग्रुप" और "नागरिक प्रपत्र के नोडल अधिकारियों को नागरिक प्रपत्र का मसौदा भेजना व उनके विचारों के लिए अनुरोध करना।

(vi) मसौदे में प्राप्त विचारों या टिप्पणीयों के अनुसार संशोधन करना।

(vii) मंत्री महोदय का अनुमोदन प्राप्त करना।

(viii) प्रपत्र को प्रकाशित कर उसे सब को भेजना व जनता की जानकारी के क्षेत्र में रखना।

2.2. नागरिक परिपत्र का कार्यान्वयन

2.2.1 यह सुनिश्चित करना कि परिपत्र का प्रचार किया जा रहा है। प्रचार के लिए कैम्पेन। विभाग या संस्था की वैबसाइट पर परिपत्र को प्रदर्शित करना, नागरिक प्रतिनिधियों को परिपत्र की प्रतियां सूचनार्थ भेजना, और प्रतियों को सभी उपभोक्ताओं व स्टेकहोल्डर्स को भेजना।

2.2.2 संस्था में कर्मचारियों के अभिप्रेरण के लिए प्रशिक्षण व वर्कशॉप आयोजित करना, ताकि नागरिक परिपत्र के मानव सेवा में उपलब्ध हो सके।

2.1 नागरिक परिपत्र को मॉनीटर करना

2.3.1 संस्था में एक समेकित निष्पादन प्रणाली बनाना और परिपत्र में दिये मानकों अनुसार सेवा आपूर्ति की व्यवस्था को नियमित रूप से मॉनीटर करना और उसके परिणामों को विभाग अध्यक्ष को सूचित करना।

(ii) 2 - 3 Representatives from Middle Management

(iii) 2 - 3 Representatives from cutting-edge level staff

(iv) Representatives from Staff Associations/ Unions

(v) 2 - 3 Representatives from Citizen's/ Client's/ Citizen's Associations/ NGOs/ Consumer Groups

2.1.1 Duties of Task Force

(i) Identification of all stakeholders/ clients and services/ products provided by the Organisation in consultation with the officers/ staff/ clients representative etc.

(ii) Determining the standards of outputs/ services etc. provided by the Organisation in consultation with all stakeholders and officers/ Staff etc. (particularly at cutting edge level).

(iii) Preparation of a draft Charter and circulation amongst various clients/ stakeholders, management levels and staff for comments/ suggestions.

(iv) Modification of draft Charter to include suggestions etc.

(v) Submission of draft Charter for consideration by the 'Core Group on Citizen's Charter' of the State/ UT Administration and liaisoning with the Nodal Officer for Citizen's Charter of the State/ UT Administration.

(vi) Modification of the draft Charter on the basis of suggestions/ observations made by the Core Group on Citizen's Charter.

(vii) Seeking the approval of Minister In-Charge

(viii) Issue/ release/ publish the Charter in public domain.

2.2 Implementation of Citizen's Charter

2.2.1 Ensuring wide publicity of the Charter. Conduct awareness campaigns. Putting up the Charter on the Department/ Organisation's website and sending copies to people's representatives and all stakeholders and their representative associations etc. .

2.2.2 Organising training programmes, workshops etc. for orientation and motivation of officers and staff of the Organisation for aligning the workforce to the commitments made in the Charter so as to ensure proper implementation of the Citizen's Charter.

2.3 Monitoring of Citizen's Charter

2.3.1 Set up an Integrated Performance Monitoring System and monitor Organisation's performance vis-à-vis commitments made in the Charter on a regular basis and keep the Head of the Department informed.

2.3.2 संस्था के निष्पादन पर ऑकड़े व जानकारी प्रकाशित करना जिसमें नागरिक परिपत्र में दिये गए मानकों की तुलना में कार्य व निष्पादन का तुलनात्मक विवरण हो। इसे वार्षिक रिपोर्ट में प्रकाशित करना और मीडिया के माध्यम से प्रचार करना। नागरिको के संतोष स्तर का मूल्यांकन करना। विभाग या संस्था के मुख्य अधिकारी के नियमित रूप से सूचना भेजना।

2.4 नागरिक परिपत्र का मूल्यांकन एवं पुनःअवलोकन

2.4.1 नियमित रूप से नागरिक परिपत्रों का अंतरिक एवं बाहरी स्तर पर मूल्यांकन करना।

2.4.2 प्रतिपुष्टि के आधार पर नागरिक परिपत्र में संशोधन करना/उसका पुनः अवलोकन करना।

2.4.3 सुनिश्चित करना कि नागरिक परिपत्र के बनाने व कार्यान्वयन के बारे में सूचना संस्था की वार्षिक रिपोर्ट में दी जाए।

2.4.4 सुनिश्चित करना कि नागरिक परिपत्र में शामिल कार्य उस वर्ष पूरे किये गए हैं और उस पर सूचना विभाग या संस्था की वार्षिक रिपोर्ट में भी दी गई है।

2.3.2 Publish data relating to performance of the Organisation, vis-à-vis, commitments made in the Citizen's Charter, in the Annual Report and share with citizens/clients using appropriate media.

2.4 Evaluation and Review of Citizen's Charter

2.4.1 Arrange for regular internal and external evaluation of implementation of Citizen's Charter in the Organisation and assessment of the level of satisfaction among citizen/client. Report to the Head of the Department/Organisation on a regular basis.

2.4.2 Based on the feedback/assessment/evaluation, taking necessary steps for review/revision of the Citizen's Charter.

2.4.3 Ensuring that activities related to formulation/implementation of Citizen's Charter form a part of the Annual Action Plan of the Organisation.

2.4.4 Ensuring that all the activities relating to Citizen's Charter during the year are included in the Annual Reports of the concerned Department/Organisation.

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

पी० आई० सुब्रतन
अपर सचिव

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

अ० शा० पत्र सं० एफ-18013/4/2004-पी०जी० (सीसी) दिनांक: 25 जनवरी, 2005

प्रिय श्री,

कार्मिक, लोक शिकायत, विधि व न्याय पर संसदीय स्थायी समिति ने अपनी नवीनतम रिपोर्ट में सरकार द्वारा उठाए गए सभी कदमों की समीक्षा की है और संस्तुति दी है कि सभी मंत्रालयों/विभागों/संस्थानों द्वारा स्थिति को सुधारने एवं नागरिक परिपत्रों का कार्यान्वयन करने के लिए ऐसी कार्यवाही की जानी चाहिए जिसमें प्रचार द्वारा नागरिकों को उपलब्ध सेवाओं के बारे में पता चल सके। इसके लिए प्रिन्ट एवं इलैक्ट्रोनिक दोनों प्रकार के मीडिया में प्रचार होना चाहिए ताकि समाज के हर स्तर द्वारा सेवाओं का लाभ उठाया जा सके। समिति ने यह भी संस्तुति दी है कि विभाग द्वारा नागरिक परिपत्रों को लगातार सुधारने के प्रयास किए जाने चाहियें और लोगों में नागरिक परिपत्रों को लोकप्रिय बनाने के लिए उत्कृष्ट स्तर का कार्यान्वयन होना चाहिये।

2. भारत सरकार में प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग द्वारा नागरिक परिपत्रों को प्रोमोट करने, उनके सृजन के कार्य को समन्वयित करने, तथा परिपत्रों को कार्यान्वित करने का कार्य सभी केन्द्रीय सरकार मंत्रालयों व विभागों/संस्थाओं राज्य सरकारों और केन्द्र शासित प्रदेशों में किया जाता है। इसके लिए विभाग द्वारा समय-समय पर मार्ग-निर्देश जारी किए जाते हैं ताकि व्यवस्था को प्रभावी बनाया जा सके।

3. सभी स्तर के नागरिकों में परिपत्रों के प्रचार के लिए प्रिन्ट तथा इलैक्ट्रानिक एवं पारम्परिक माध्यमों के उपयोग के साथ-साथ विभाग द्वारा नागरिक परिपत्रों की मानीटरिंग व नियमित पुन: अवलोकन भी आवश्यक है। यह भी आवश्यक है कि संस्था को परिपत्र में दिये मानदण्डों को कार्यान्वित हो रही सेवाओं के अनुसार नियमित रूप से मॉनिटर करना चाहिये। परिपत्र के कार्यान्वयन के लिए आंतरिक और बाहरी मूल्यांकन की व्यवस्था भी होनी चाहिये। मूल्यांकन व प्रतिपुष्टि में मिले सुझावों के आधार पर परिपत्र का पुन:अवलोकन भी होना चाहिये।

4. मै आपसे अनुरोध करूँगा कि आप के मंत्रालय व विभाग/राज्य सरकार/केन्द्र शासित क्षेत्र में जिन अधिनस्थ संस्थाओं में नागरिक परिपत्र अभी तक नहीं बनाया गया है, उन्हें एक समयबद्ध नियोजित तरीके से बनवाएं।

5. प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग को की गई कार्यवाही से अवगत कराएं यह बताते हुए कि (i) आपके मंत्रालय/विभाग में (ii) आपके राज्य सरकार/केन्द्र शासित क्षेत्र में इस सम्बन्ध में क्या कार्यवाही हुई है।

सादर,

भवदीय,
हस्ता०
(पी० आई० सुब्रतन)

सेवा में,
1. भारत सरकार के सचिवों को।
2. राज्य सरकार/केन्द्र शासित क्षेत्रों के मुख्य सचिवों को

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL PUBLIC GRIEVANCES & PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

P.I. Suvrathan
Additional Secretary

D. O. No. F 18013/4/2004-PG(CC) Dated : 25 January, 2005

Dear Shri,

In its latest report, the Parliamentary Standing Committee on Personnel, Public Grievances, Law and Justice has taken note of various efforts of the Government in streamlining and improving upon the Citizen's Charter initiative and recommended that the Ministries/Departments/Organisations should make efforts to educate public in this regard by publicizing the service, through print and electronic media and ensure that the services could be utilized by different strata of the society. The Committee has also recommended that the Department should constantly endeavour to improve upon the Citizen's Charters already formulated and ensure exemplary implementation of the Citizen's Charter so as to popularize them amongst the public.

2. The Department of Administrative Reforms and Public Grievances of the Government of India has been promoting and coordinating formulation and implementation of Citizen's Charters amongst Central Government Ministries/Departments/Organisations, State Government and UT Administrations. For the purpose, the Department has been issuing guidelines from time to time to make the system effective.

3. While ensuring the vide publicity through print and electronic media and also the traditional means to bring awareness among all categories of citizen, arrangements may be made for regular monitoring and reviewing the progress and effective implementation of the Citizen's Charter initiative by the Department/ Organisation. It would also be necessary to monitor organizations 'performance vis-à-vis commitments made in the in the Charter on regular basis; arrangement for regular internal and external evaluation of the implementation of the Charter and steps for review/revision of the Citizen's Charter based on the feedback/assessment/evolution.

4. I would also request you to ensure that the organizations under your Ministry/Department/State Government which have not so far formulated Citizen's Charter may also be advised to do so in a time bound manner.

5. Department of Administrative Reforms and Public Grievances may kindly be apprised of the action taken by (i) your Ministry/Department (ii) your Government/UT Administration in this regard.

With regards,

Your sincerely,

Sd/-
(P.I. Suvrathan)

To,
1. Secretaries to Govt. of India
2. Chief Secretaries of State Govt./UTs

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

सत्यमेव जयते

पी० आई० सुव्रतन
अपर सचिव

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

अ० शा० पत्र सं० एफ-18013/4/2004-पी०जी० (सीसी) दिनांक: 7 जून, 2005

प्रिय श्री,

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय से सम्बन्धित संसदीय स्थायी समिति ने टिप्पणी की है कि भारत सरकार को प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग द्वारा नागरिक परिपत्रों के बारे में लोगों में प्रचार किया जाना चाहिये और इसके लिए प्रिन्ट मीडिया व इलैक्ट्रानिक मीडिया की सेवाएं लेनी चाहियें ताकि समाज के सभी स्तर के नागरिक सरकार की सेवाओं के बारे में जान सकें और उनसे लाभ उठाएं।

2. समिति ने सरकार द्वारा की गई कार्यवाही की समीक्षा करते हुए संस्तुति की है कि नागरिक परिपत्र पर मंत्रालयों/विभागों/संस्थाओं द्वारा नागरिकों में जागरूकता लाने के लिए, प्रिन्ट व इलैक्ट्रानिक मीडिया में प्रचार करना चाहिये। समिति ने यह भी संस्तुति की है कि विभागों द्वारा नागरिक परिपत्रों में लगातार सुधार लाना चाहिये और श्रेष्ठ स्तर के कार्यान्वयन से अपने नागरिक परिपत्र को लोकप्रिय बनाना चाहिये।

3. दूरदर्शन और आकाशवाणी पर नागरिक परिपत्रों के प्रचार से निश्चित ही लोगों को लाभ पहुँचेगा और ऐसे लोग भी इन सुविधाओं से लाभ उठा सकेंगे जिन्हें अब तक नागरिकों के लिए उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं की जानकारी नहीं है।

4. मैं इस पर एक नोट संलग्न कर रहा हूँ जिससे प्रचार प्रोग्राम बनाने में सुविधा होगी।

सादर,

भवदीय,

(पी० आई० सुव्रतन)

संलग्न: यथोक्त

श्री नवीन कुमार
महानिदेशक (दूरदर्शन)
प्रसार भारती
दूरदर्शन भवन
कौपरनिकस मार्ग
नई दिल्ली

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

P.I. SUVRATHAN
पी. आई सुव्रतन
Additional Secretary
अपर सचिव

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL PUBLIC GRIEVANCES
& PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
& PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

D.O.No. H-18013/4/2004-PG(CC) Dated : 7 June, 2005

Dear Shri

The Parliamentary Standing Committee of the Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions had observed that the Department of Administrative Reforms and Public Grievances, Government of India should make efforts to educate the public regarding various initiative of the Government regarding Citizen's Charters by publicizing the service through electronic and print-media, to ensure that the services could be utilized by different strata of society.

2. The Committee while taking note of various efforts of the Government in streamlining and improving upon the Citizen's Charter initiatives had again recommended that the Ministries/Deparments/Organisations should make the public aware of citizen-centric initiatives of Government of India by publicizing them through print and electronic media. The Committee has also recommended that the Departments should constantly endeavour to improve upon the Citizen's Charters already formulated and ensure exemplary implementation of the Citizen's Charter so as to popularize them amongst the public.

3. The publicity of the Citizen's Charter initiative through Doordarshan and All India Radio would undoubtedly benefit the people who are still not aware about this initiative and the facilities it is supposed to provide to the citizens.

4. I am sending herewith a brief for facilitating a publicity programme.

With regards,

Yours sincerely,

Encl: as above

(P.I. Suvrathan)

Shri Navin Kumar
Director General (Doordarshan)
Prasar Bharati
Doordarshan Bhawan
Copernicus Marg
New Delhi

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

सत्यमेव जयते

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

रजनी राज़दान
सचिव

अ० शा० सं० डी०-13014/02/2007-लो.शि. दिनांक: 5 दिसम्बर, 2007

प्रशासनिक सुधार आयोग (प्र.सु.आ.) ने ''शासन में नैतिकता'' नामक अपनी चौथी रिपोर्ट में नागरिक चार्टर के प्रभावी कार्यान्वयन पर बल दिया है। प्रशासनिक सुधार आयोग ने अपनी रिपोर्ट में टिप्पणी की है कि नागरिक चार्टर प्रशासन को दोनों उत्तरदायी और नागरिक अनुकूल बनाता है। कुछ वर्ष पहले प्रत्येक सरकारी विभाग और संगठन ने अपना-अपना नागरिक चार्टर आरम्भ किया था। अनेक कार्यालयों में नागरिक चार्टर का समयोपरि उपयोग नहीं हुआ है। चार्टर में की गई वचनबद्धता एक घोषणा बन चुकी हैं और उन्हें लागू करने की कोई प्रक्रिया नहीं है''। अत: प्रशासनिक सुधार आयोग ने सिफारिश की है कि

> सेवा स्तरों को निर्धारित कर नागरिक चार्टर को प्रभावी बनाया जाना चाहिए और यदि ये सेवा स्तरों की आवश्यकताओं की पूर्ति नहीं करती है, तो इसमें सुधार किया जाना चाहिए।

2. प्रशासनिक सुधार आयोग की सिफारिशों के आलोक में आपके मंत्रालय के अंतर्गत कार्य कर रहे सरकारी विभाग और संगठन को अपने-अपने नागरिक चार्टर को अवश्य ही संशोधित करना चाहिए जिसमें अनिवार्य रूप से किए गए कारोबार के ब्यौरे अथवा सामान्य सेवाएं होनी चाहिएं बशर्ते मुख्य अधिकारियों के नाम, पता तथा दूरभाष नम्बर, सेवाएं प्राप्त करने की प्रक्रिया, प्रदान की गई सेवा की लागतों से संबंधित सूचना, सेवाओं का मानदंड (सीमित समय आदि) शिकायत निवारण तंत्र के साथ-साथ शिकायत निवारण पद्धति के प्रभारी के नाम, पता, फोन नं. और ई-मेल और सेवाओं का लाभ लेने के लिए नागरिकों के कर्तव्य हों।

3. नागरिक चार्टर में परिभाषित सेवाओं के मानकों का मॉनीटर करने के लिए प्रत्येक सरकारी विभाग अथवा संगठन में प्रक्रिया अथवा पद्धति को भी सन्निहित कर दिया जाना चाहिए। प्रयोक्ता और पणधारिताओं से फीडबैक लेने के बाद नागरिक चार्टर की समय-समय पर समीक्षा की जानी चाहिए और उसे चार्टर की समीक्षा में सम्मिलित किया जाना चाहिए।

4. प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने नागरिक चार्टर के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए समय-समय पर कई मार्गदर्शी सिद्धांत जारी किए है जो विभाग से सम्बद्ध वेबसाइट http//darpg.nic.in और http//goicharters.nic.in पर उपलब्ध है। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने नागरिक चार्टर की समीक्षा करने और प्रभावी मॉनीटरिंग के लिए एक पद्धति कायम करने तथा नागरिक चार्टर की समीक्षा के लिए सहायता प्रदान की थी।

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

RAJNI RAZDAN
सचिव
SECRETARY

D.O. No. D-13014/02/2007-PG　　　　Dated : December 5, 2007

The Administrative Reforms Commission (ARC) in its fourth report titled “Ethics in Governance” has emphasized on the effective implementation of Citizens's Charters. The ARC in its report has observed that “the Citizens Charters make administration both accountable and citizen friendly. A few years back every government department and organization launched its Citizen's Charter. Over time, in a large number of offices Citizens' Charters have fallen into disuse. The promises made in the Charters have bacome pious declarations with no mechanism to enforce them”. ARC have there fore recommended that

> Citizen's Charters should be made effective by stipulating the service levels and also the remedy if these service levels are not met.

2. In light of the recommendations of the ARC, the government departments and organizations working under your Ministry must revise their Citizen's Charters, which should necessarily contain the details of business transacted or general services provided, name, address and phone numbers of key officials, procedure to avail services, information on costs of service provided, standard of services (Time limits etc.), Grievances Redress Mechanism with names, addresses, phone numbers and email of officials in charge of Grievance Redress System and duties of citizens to avail the services.

3. A mechanism or system should also be put into place in each government department or organization to ensure monitoring of standards of services defined in the Citizen's Charter. The Citizens' Charter should be reviewed periodically after taking the feedback from users & stakeholders and they should be involved in review of the Charter.

4. The Department of Administrative Reforms and Public Grievances have issued several guidelines for effective implementation of Citizen's Charters from time to time, which are also available at the Departmental related website http://darpg.nic.in & http://goicharters.nic.in. The Department of AR & PG provides support in reviewing the Citizens Charter and putting in place a system for effective monitoring and review of Citizen's Charter.

5.	सरकार द्वारा प्रशासनिक सुधार आयोग की उपर्युक्त सिफारिश को अब स्वीकार कर लिया गया है और अत: अनुरोध है कि प्रभावी कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने के लिए आपके मंत्रालय/विभाग में नागरिक चार्टर को संशोधित किया जाना चाहिए।

भवदीया,

हस्ता/-
(रजनी राज़दान)

सभी सचिव
(संलग्न सूची के अनुसार)

प्रतिलिपि - निदेशक (प्र.सु.) को पत्राचार के लिए।

5. The above recommendation of the Administrative Reforms Commission has now been accepted by the Government and it is therefore requested that the Citizen's Charter should be revised in your Ministry / Department to ensure its effective implementation.

Yours sincerely,

Sd/-

(Rajni Razdan)

All Secretaries
(As per list attached)

Copy to Director (AR) for Correspondence

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

रजनी राज़दान
सचिव

अ० शा० सं० डी०-13014/02/2007-लो.शि. दिनांक: 21 जुलाई, 2008

प्रशासनिक सुधार आयोग (प्र.सु.आ.) ने ''शासन में नैतिकता'' नामक अपनी चौथी रिपोर्ट में नागरिक चार्टर के प्रभावी कार्यान्वयन पर बल दिया है। प्रशासनिक सुधार आयोग ने अपनी रिपोर्ट में टिप्पणी की है कि नागरिक चार्टर प्रशासन को दोनों उत्तरदायी और नागरिक अनुकूल बनाता है। कुछ वर्ष पहले प्रत्येक सरकारी विभाग और संगठन ने अपना-अपना नागरिक चार्टर आरम्भ किया था। अनेक कार्यालयों में नागरिक चार्टर का समयोपरि उपयोग नहीं हुआ है। चार्टर में की गई वचनबद्धता एक घोषणा बन चुकी हैं और उन्हें लागू करने की कोई प्रक्रिया नहीं है''। अत: प्रशासनिक सुधार आयोग ने सिफारिश की है कि

> ''सेवा स्तरों को निर्धारित कर नागरिक चार्टर को प्रभावी बनाया जाना चाहिए और यदि ये सेवा स्तरों की आवश्यकताओं की पूर्ति नहीं करती है, तो इसमें सुधार किया जाना चाहिए''।

2. प्रशासनिक सुधार आयोग की सिफारिशों के आलोक में आपके मंत्रालय के अंतर्गत कार्य कर रहे सरकारी विभाग और संगठन को अपने-अपने नागरिक चार्टर को अवश्य ही संशोधित करना चाहिए जिसमें अनिवार्य रूप से किए गए कारोबार के ब्यौरे अथवा सामान्य सेवाएं होनी चाहिएं बशर्ते मुख्य अधिकारियों के नाम, पता तथा दूरभाष नम्बर, सेवाएं प्राप्त करने की प्रक्रिया, प्रदान की गई सेवा की लागतों से संबंधित सूचना, सेवाओं का मानदंड (सीमित समय आदि) शिकायत निवारण तंत्र के साथ-साथ शिकायत निवारण पद्धति के प्रभारी के नाम, पता, फोन नं. और ई-मेल और सेवाओं का लाभ लेने के लिए नागरिकों के कर्तव्य हों।

3. नागरिक चार्टर में परिभाषित सेवाओं के मानकों का मॉनीटर करने के लिए प्रत्येक सरकारी विभाग अथवा संगठन में प्रक्रिया अथवा पद्धति को भी सन्निहित कर दिया जाना चाहिए। प्रयोक्ता और पणधारिताओं से फीडबैक लेने के बाद नागरिक चार्टर की समय-समय पर समीक्षा की जानी चाहिए और उसे चार्टर की समीक्षा में सम्मिलित किया जाना चाहिए।

4. प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने नागरिक चार्टर के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए समय-समय पर कई मार्गदर्शी सिद्धांत जारी किए है जो विभाग से सम्बद्ध वेबसाइट http//darpg.nic.in और http//goicharters.nic.in पर उपलब्ध है। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने नागरिक चार्टर की समीक्षा करने और प्रभावी मॉनीटरिंग के लिए एक पद्धति कायम करने तथा नागरिक चार्टर की समीक्षा के लिए सहायता प्रदान की थी।

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

RAJNI RAZDAN
सचिव
SECRETARY

D.O. No. D-13014/02/2007-PG　　　　Dated : 21 July, 2008

The Administrative Reforms Commission (ARC) in its fourth report titled “Ethics in Governance” has emphasized on the effective implementation of Citizens's Charters. The ARC in its report has observed that “the Citizens Charters make administration both accountable and citizen friendly. A few years back every government department and organization launched its Citizen's Charter. Over time, in a large number of offices Citizen's Charters have fallen into disuse. The promises made in the Charters have bacome pious declarations with no mechanism to enforce them”. ARC have there fore recommended that

> “Citizen's Charters should be made effective by stipulating the service levels and also the remedy if these service levels are not met”.

2. In light of the recommendations of the ARC, the government departments and organizations working under your State could consider revision of their Citizen's Charters, which should necessarily contain the details of business transacted or general services provided; name, address and phone numbers of key officials, procedure to avail services, information on costs of service provided, standard of services (Time limits etc.), Grievances Redress Mechanism with names, addresses, phone numbers and email of officials in charge of Grievance Redress System and duties of citizen's to avail the services.

3. A mechanism or system should also be put into place in each government department or organization to ensure monitoring of standards of services defined in the Citizen Charter. The Citizens' Charter could be reviewed periodically after taking the feedback from users & stakeholders and they should be involved in review of the Charter.

4. The Department of Administrative Reforms and Public Grievances have issued several guidelines for effective implementation of Citizen's Charters from time to time and these are also available at the Departmental related website http://darpg.nic.in & http://goicharters.nic.in.

5.	मैं इन सिफारिशों पर आपकी सकारात्मक कार्रवाई के लिए उत्सुकता से प्रतीक्षा कर रही हूँ। मै आभारी रहूंगी यदि आप इस संबंध में की गई प्रगति से हमें अवगत करा सकें।

भवदीया,

हस्ता/–
(रजनी राज़दान)

सभी मुख्य सचिवों को / सूची के अनुसार

5. I look forward to your positive action on these revommendations. I would appreciate if we could be kept informed of the progress made in the matter.

Yours sincerely,

Sd/-
(Rajni Razdan)

All Chief Secretaries / As per list

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली–110001

रजनी राज़दान
सचिव

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

अ० शा० सं० जी०–11012/2/2009–लो.शि. दिनांक: 9 जून, 2009

द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ''नागरिक केन्द्रिक प्रशासन – शासन का केन्द्र बिन्दु'' नामक इसकी बारहवीं रिपोर्ट के पैराग्राफ 4.6.2 में सरकारी संगठनों को पारदर्शी और जवाब देह तथा सिटीजन चार्टरों को और अधिक प्रभावी बनाने और नागरिक केन्द्रीयता हेतु सप्त सोपान मॉडल के आवश्यक अंगीकरण के जरिए नागरिक हितैषी बनाने के लिए सिफारिश की है। इस मॉडल को सेवोत्तम पर विवरणिका में सोदाहरण दिया गया है जो अनुबंध-I के रूप में संलग्न है। सिफारिशों को मंत्रिमंडल सचिव की अध्यक्षता में प्रशासनिक सुधार पर कोर ग्रुप द्वारा स्वीकार कर लिया गया है और ये भारत सरकार के सभी मंत्रालयों / विभागों द्वारा कार्यान्वित की जानी है।

द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग द्वारा की गई सिफारिश के अनुसार सभी मंत्रालयों / विभागों / संगठनों को उनके सिटीजन चार्टरों को प्रभावी बनाने के लिए कतिपय सिद्धांत अपनाने हैं। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने इन सिद्धांतों को सिटीजन चार्टरों पर मौजूदा दिशा–निर्देशों में शामिल कर लिया है और ये www.charter.gov.in पर उपलब्ध हैं। कृपया आपके नियंत्रणाधीन संगठनों के सभी सिटीजन चार्टरों को संशोधित करने के लिए आपके मंत्रालय की ओर से अपेक्षित कार्रवाई के लिए इन्हें देखा जाए।

आपका ध्यान केन्द्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका 12वां संस्करण, मई, 2003 के पैराग्राफ 157 की ओर भी आकर्षित किया जाता है जिसमें मंत्रालयों / विभागों से उनकी वार्षिक रिपोर्ट में अनुबंध-II के अनुसार सूचना के पांच पहलुओं को शामिल किए जाने की अपेक्षा की गई है। इस विभाग द्वारा किए गए एक सर्वेक्षण से पता चला है कि बहुत से मंत्रालय / विभाग वार्षिक रिपोर्टों में इस सूचना को शामिल नहीं कर रहे हैं। इसलिए आपसे अनुरोध है कि वार्षिक रिपोर्ट 2009–10 और उससे आगे इस अपेक्षा के अनुपालन को सुनिश्चित किया जाए। वार्षिक रिपोर्ट में नागरिक केन्द्रीयता हेतु सप्त सोपान मॉडल के अंगीकरण पर सूचना को भी शामिल किया जाए।

इस विभाग को आपके मंत्रालय / विभाग और आपके नियंत्रणाधीन ऐसे संगठनों के लिए मॉडल के अंगीकरण / कार्यान्वयन / सिटीजन चार्टरों को संशोधित करने को सरल एवं सुविधाजनक बनाने में खुशी होगी। इसके लिए श्री मनीष मोहन, निदेशक (लोक शिकायत) से दूरभाष 23745472 अथवा ई–मेल sevottam@nic.in पर संपर्क किया जा सकता है।

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

सत्यमेव जयते

RAJNI RAZDAN
सचिव
SECRETARY

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

D.O. No. G-11012/2/2009-PG Dated : 9th June, 2009

The Second Administrative Reforms Commission in its twelfth report entitled "Citizen Centric Administration - the Heart of Governance" in paragraph 4.6.2. has recommended for making Government organizations transparents, accountable and citizen friendly through making Citizen's Charters more effective and manadatory adoption of the 'Seven Step Model for Citizen Centricity'. This model has been illustrated in the Brochure on Sevottam enclosed as Annex. I. The recommendations that have been accepted by the Core Group on Administrative Reforms (CGAR) headed by Cabinet Secretary and are to be implemented by all the Ministries/Departments of Government of India.

As recommended by the Second ARC all Ministries / Departments / Organizations have to adopt certain principles to make their Citizen's Charter effective. The DARPG has included these principles in the existing guidelines on Citizen Charter that are available on www.charter.gov.in. These may kindly be accessed for requisite action on behalf of your Ministry for revision of the all Citizen's Charters of organizations under your charge.

Your attention is also invited to Paragraph 157 of the Central Secretariat Manual of Office Procedure, (CSMOP) 12th edition May, 2003 that requires Ministries/Departments to include five aspects of information as per Annex II in their Annual Report. A study conductd by this Department has revealed that many of the Ministries/Departments are not including this mandatory information in their Annual Reports. You are therefore, requested to ensure compliance of this requirement from the Annual Report 2009-10 onwards. The Annual Report may also include information, on adoption of the Seven Step Model for Citizen Centricity.

The Department would be happy to facilitate in the adoption / implementation of the model/revision of the Citizen's Charters for your Ministry / Department and such organizations under your charge. For this Shri Manish Mohan, Director (Public Grievances), can be contacted at Tel. 23745472 or email sevottam@nic.in.

मंत्री समूह को अवगत कराने के लिए स्थिति को अद्यतन करने को सरल एवं सुविधाजनक बनाने के लिए कृपया आपके नियंत्रणाधीन आपके मंत्रालयों / विभागों / संगठनों द्वारा ‘‘नागरिक केन्द्रीयता हेतु सप्त सोपान मॉडल’’ के अंगीकरण की पुष्टि की जाए।

भवदीया,

हस्ता०/-

(रजनी राज़दान)

सेवा में,

सूची के अनुसार केन्द्रीय मंत्रालयों/विभागों के सभी सचिवों को।

A confirmation on the adoption of 'Seven Step Model for Citizen Centricity' by your Ministry / Departments / Organizations under your charge may kindly be conveyed to facilitate updating of the position to be reported to the Group of Ministers.

Yours sincerely,

Sd/-

(Rajni Razdan)

To,

All Secretaries of Central Ministries/Departments as per list

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS
AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

रजनी राज़दान
सचिव

अ० शा० सं० जी०-11012/2/2009-लो.शि. दिनांक: 9 जून, 2009

द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने ''नागरिक केन्द्रिक प्रशासन - शासन का केन्द्र बिन्दु'' नामक इसकी 12वीं रिपोर्ट में केन्द्रीय सरकार / राज्य सरकारों / संघ शासित क्षेत्रों के प्रशासन के अंतर्गत सभी संगठनों द्वारा 'नागरिक केन्द्रीयता पर सप्तम सोपान मॉडल' को अनिवार्य रूप से अपनाए जाने की सिफारिश की है। मंत्रिमंडल सचिव के नेतृत्व में प्रशासनिक सुधार से संबंधित कोर ग्रुप (सी जी ए आर) ने केन्द्रीय सरकार के सभी मंत्रालयों / विभागों में अनिवार्य रूप से अपनाए जाने की इस सिफारिश को स्वीकार कर लिया है। प्रशासनिक सुधार से संबंधित कोर-ग्रुप ने सिफारिश को स्वीकार कर लिया है जिसे अपनाने के लिए विचार-विमर्श हेतु सभी राज्य सरकारों / संघ शासित क्षेत्रों के प्रशासन के साथ आदान-प्रदान किया जाना है। अनुलग्नक-I के रूप में संलग्न *सेवोत्तम* पर विवरणिका में नागरिक केन्द्रीयता के लिए सप्त सोपान मॉडल शामिल हैं। आपसे अनुरोध है कि राज्य सरकार के विभागों / संगठनों / संघ शासित प्रशासनों में मॉडल को अपनाने पर विचार करें। विभाग राज्यों / संघ शासित क्षेत्रों में मॉडल को अपनाने / कार्यान्वयन को सरल एवं कारगर बनाने में प्रसन्न होगा। इसके लिए श्री मनीष मोहन, निदेशक (लोक शिकायत), प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, दूरभाष 23745472 अथवा ई-मेल sevottam@nic.in पर संपर्क किया जा सकता है।

इस मामले में आपकी सरकार / प्रशासन के निर्णय के बारे में पुष्टि से स्थिति को अद्यतन करने में सरल होगा जिसे मंत्री समूह को सूचित किया जाना है।

भवदीया,

हस्ता०/-
(रजनी राज़दान)

सेवा में,
सूची के अनुसार राज्य के सभी मुख्य सचिव /
संघ शासित क्षेत्रों के प्रशासनों के सभी प्रशासक

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

RAJNI RAZDAN
सचिव
SECRETARY

D.O. No. G-11012/2/2009-PG

Dated : 9th June, 2009

The Second Administrative Reforms Commission in its Twelfth Report entitled "Citizen Centric Administration - The Heart of Governance" has given a recommendation on mandatory adoption of the ‘Seven Step model on Citizen Centricity’ by all organizations under Central Government / State Governments / Union Territories Administration. The Core Group on Administrative Reforms (CGAR) headed by Cabinet Secretary has accepted this recommendation of mandatory adoption in all Central Government Ministries / Departments. The CGAR has also accepted the recommendation to be shared with all State Governments / Union Territory Administration for consideration for adoption. The ‘Seven Step Model for Citizen Centricity’ is included in the Brochure on *Sevottam* enclosed as Annex I. You are requested to consider adoption of the model in the State Government Departments / Organizations / Union Territory Administrations. The Department would be happy to facilitate in the adoption / implementation of the model in the States / Union Territories. For this Shri Manish Mohan, Director (Public Grievances) DARPG can be contacted at Tel. 23745472 or email sevottam@nic.in.

A confirmation about the decision of your Government / Administration in the matter would facilitate updating of the position to be reported to the Group of Ministers.

Yours sincerely,

Sd/-

(Rajni Razdan)

To,
All Chief Secretaries of States /
Administrators of UT Administrations as per list

सूचना एवं
सुविधा पटल
INFORMATION AND
FACILITATION COUNTERS

अध्याय - 6

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग
नई दिल्ली-110001

सत्यमेव जयते

डॉ० पी० एस० ए० सुन्दरम
अपर सचिव
दूरभाष: 3732133, 3732546
फैक्स: 3732133

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110001

अ० शा० पत्र सं० के०-13011/2/97-पी०जी० दिनांक: 7-04-1997

विषय: लोगों के लिए जन कार्यालयों में सुविधा काउंटर स्थापित करना।

प्रिय,

प्रभावी और उत्तरदायी प्रशासन के अन्तर्गत मंत्रिमंडल सचिव द्वारा निर्णय लिया गया है कि भारत सरकार के सभी मंत्रालयों व विभागों में जन सुविधा केन्द्र स्थापित किए जाए जो नागरिकों को सूचना व जानकारी उपलब्ध कराएंगे, फार्म व निजी आवेदन लेंगे और संस्था के प्रोग्राम आदि के बारे में जानकारी देंगे।

2. प्रथम चरण में, ऐसे मंत्रालय व विभाग जो संचार भवन, शास्त्री भवन, कृषि भवन, उद्योग भवन, निर्माण भवन, रेल भवन व नार्थ ब्लाक में स्थित हैं अपने-अपने सुविधा काउन्टर सुरक्षा से बाहर के क्षेत्र में स्थापित करेंगे और यह कार्य अगले तीन माह में पूरा किया जाएगा। सुविधा काउन्टरों में कैसी जानकारी की जनता को आवश्यकता है, इसके लिए एक तीव्र सर्वेक्षण 'एगजिट पोल' की तरह, किया जाएगा, ताकि कार्यालय में आने वाले लोगों से पता चल सके कि किस प्रकार की जानकारी के लिए वे आते हैं। इस तरह जानकारी उपलब्ध करवाने के लिए मंत्रालयो/विभागों को अपने आंतरिक प्रौसेस्स भी सुधारने पड़ेगे और अपर सचिव या डैस्क अधिकारी को इसकी जिम्मेदारी देनी होगी, व कम्प्यूटर सम्पर्क भी देना होगा।

3. इस पर एक विवरण **अनुबन्ध** में संलग्न है।

4. सचिव (कार्मिक) ने दिनांक 11 अप्रैल 1997 को पूर्वाह्न 11.30 बजे समिति कक्ष 119, गृह मंत्रालय नार्थ ब्लॉक, में एक बैठक बुलाई है जिसमें इस सम्बन्ध में आगामी तत्काल कार्यवाही सुनिश्चित की जाएगी।

5. आप से अनुरोध है कि अपने मंत्रालय के संयुक्त सचिव (प्रशासन) तथा कम्प्यूटरीकरण, एन०आई०सी० के समन्वयन अधिकारी को इस बैठक में भाग लेने के लिए भेजें।

सादर,

भवदीय,

हस्ता०
(डॉ० पी० एस० ए० सुन्दरम)

उपर्युक्त अनुसार सात भवनों में
स्थित मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को

सत्यमेव जयते

डा. पी. एस. ए. सुंदरम
DR. P.S.A. SUNDARAM
Tele.: 3732133, 3732546
Fax: 3732133

अपर सचिव
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001
ADDITIONAL SECRETARY (AR &T)
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE
REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES
GOVERNMENT OF INDIA
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

D.NO. No. K-13011/2/97-PG Dated : 7.04.1997

Subject: Setting up people Facilitation Counters in public offices.

Dear

As a measure of responsive and effective administration, it has been decided by the Cabinet Secretary to set up Facilitation Counters at the Reception at all the Ministries/Departments of the Government of India for disseminating information to the citizen/user regarding schemes/procedures of the organization, forms and applications, and about individual applications.

2. It has been decided that in the first phase, Ministries/Departments located in Sanchar Bhavan, Shastri Bhavan, Krishi Bhavan, Udyog Bhavan, Nirman Bhavan, Rail Bhavan and North Block should set up such counters in the security-free areas for the convenience of the citizen/user within the next three months. It is prosposed that a rapid survey is undertaken, similar to an exit poll, to get information on the type of information and services sought by the people coming to government offices. Related to the provision of this information and services to the public, the internal procedures would need to be streamlined, the responsibility centers at US/Desk officer level identified, and the provision of computer terminals arranged.

3. A concept note with an **annex** on the salient features of the proposed counter is enclosed for reference.

4. For formulating further immediate action in this regard, Secretary (Personnel) has convened a meeting on the11th April, 1997 at 11.30 a.m. in the Committee Room No. 119 of the Ministry of Home Affairs, North Block.

5. I am to request you to depute the Joint Secretary in-charge of Administration and Computerisation along with NIC coordinator in your Ministry/Department to attend the meeting.

With regards,

Yours sincerely,

Sd/-
(P.S.A. Sundaram)

Secretaries of all Ministries/Departments offices located in 7 buildings mentioned above.

अनुबंध

जनता को लोक कार्यालयों एवं सुविधा केन्द्रों से कम्पयूटर के माध्यम से जानकारी उपलब्ध कराना

योजनाः

1. प्रशासनिक सुधार का, लम्बी और छोटी अवधि को दृष्टि से, शीघ्र व आसान तरीके से जानकारी उपलब्ध कराना, एक समेकित पक्ष है। यह जाकारी सरकार द्वारा किए जा रहे कार्यों और उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं के सम्बन्ध में उचित "मैनेजमैन्ट इनफारमेशन सिस्टम' को बना कर उपलब्ध कराई जा सकती है। भारत सरकार के विभागों में उचित व्यवस्था न होने के कारण लोक शिकायतों के निवारण में विलम्ब होता है क्योंकि जानकारी उपलब्ध नहीं हो पाती। इससे लोगों द्वारा माँगी जाने वाली सूचना समय पर/उपलब्ध नहीं हो पाती। इसके लिए और एक स्थान से जानकारी या सूचना काउन्टर की व्यवस्था करना आवश्यक हो गया है।

2. इसमें दो क्षेत्रों का सम्बन्ध होगा। पहला यह कि उचित कम्पयूटर प्रणाली बनाई जाए जिससे, केन्द्र सरकार के सभी कार्यालय टैलिकॉम या रेलवे, तथा इनके मुख्य कार्यालय व राज्यों में क्षेत्रीय कार्यालयों को जोड़ा जा सके जिससे सारी जानकारी प्रभावी रूप से लोगों को दी जा सके। इससे सरकार का कार्य भी सुचारू बन जाएगा। दूसरा क्षेत्र यह है कि नागरिकों को आसानी से सूचना उपलब्ध करवाने के लिए सरकार विभिन्न कार्यालयों के सभी स्तरों को जोड़ा जाए ताकि राजसविक लेखा तथा प्रमाणपत्र परमिट, लोक शिकायत आदि के मामलों/पर जानकारी कम्पयूटर के आधार पर आसानी से उपलब्ध कराई जा सके।

3. भारत सरकार में इस मामले पर एक विशेषज्ञ ग्रुप संगठित किया गया है। सरकार इसके लिए कानून लाने या किसी कानून में संशोधन करने पर भी विचार कर रही है, ताकि बिना किसी रूकावट के कम्पयूटरीकरण के माध्यम से सरकारी जानकारी, नागरिकों को उपलब्ध कराई जा सके।

4. यह विदित है कि राष्ट्रीय प्रौद्योगिकी केन्द्रों (एन०आई०सी०) द्वारा राज्यों में कम्पयूटरीकरण से लोक सम्पर्क की व्यवस्था की जा रही है। जिला स्तर पर एन०आई०सी० नैट उपलब्ध और कार्यान्वयित है। जिला स्तर पर एन०आई०सी० समन्वय समिति ने 6,000 जानकारी बेस डेटाबेस बना लिए है और जी०आई०एस०टी०एन०आई०सी० द्वारा अर्थव्यवस्था और सरकारी कार्यों पर सूचना उपलब्ध कराई जा रही है। इसमें अन्य सेवाएं जोड़ने का प्रयोजन है। जिला कोर्ट को भी कम्पयूटर नैटवर्क से जोड़ा जा रहा है ताकि न्यायिक निर्णयों पर जानकारी उपलब्ध हो सके। 150 कोर्टों में यह कार्य पूरा हो चुका है। कई राज्यों में सरकार एन०आई०सी० द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं से लाभ उठा रही है। केन्द्र सरकार जमीन लेखाओं के कम्पयूटरीकरण के लिए भी सहायता उपलब्ध करा रही है। कुछ राज्य सरकारों ने अपनी प्रणाली भी बनाई है जैसे कि आन्ध्र प्रदेश में सरकारी मिसिले का संचालन, विभिन्न योजनाओं की प्रगति की मॉनीटरिंग आदि जो कम्पयूटर से हो रही है।

5. जनता को जन सेवाओं के बारे में जानकारी उपलब्ध कराने की योजना के अन्तर्गत यह प्रस्ताव है कि नागरिक सूचना केन्द्र स्थापित किए जाएं (पहले राज्यों की राजधानियों में) जो पाइलट आधार पर, पहले जन वितरण एवं उपभोक्ता मामलों के विभागों में और राज्य सरकारों के सहयोग व अंतर्निहित से। ये केन्द्र स्वैच्छिक अभिकरणों द्वारा, उपभोक्ता कल्याण फण्ड से प्राप्त सहायता से चलाए जाएगें। लेकिन आसानी से नागरिकों को जानकारी एवं लोक शिकायत निवारण सूचना उपलब्ध कराने की सुविधा, जन कार्यालयों में स्थापित काउन्टरों से ही, दी जा सकती है।

Annex

COMPUTERISED ACCESS OF THE PEOPLE TO INFORMATION FROM PUBLIC OFFICES AND FACILITATION COUNTERS

Scheme:

1. An integral aspect of administrative reforms, both in the short term and in the longer perspective is related to the speedy and easy access of information to the public on the services and activities of Govt. and the development of appropriate Management Information Systems in Government. There are considerable delays in redressal of grievances and securing access to information, since Government departments with a public service interface do not have a mechanism to provide information to the citizens across the counter or to deal with their queries and complaints at a single point.
2. This would necessarily involve two areas. The first is related to the development of an appropriate computerized network of information to internally link all offices of Central Government, Telecom or Railways, as well as to integrate Central or state offices for effective information sharing in the cause of services to investors and the public, and more intelligent government. The second aspect would be linked to the need to ensure widespread and easy access of citizens to information at various levels in the Government, and its agencies, as well as the issue of revenue records and certificates, simplified and speedy systems of securing approvals and permits, redressal of grievances etc. with the help of computers.
3. The Expert Group set up by the Government of India is examining these issues. Meanwhile, the Government is studying the legislative amendments or new laws necessary to ensure the legal and transactional acceptability of computerized data transfer and printouts.
4. It is evident that a significant infrastructure to create a computerized public interface is already available through National Informatics Centre (NIC), which is working closely with the state government. The district NICNETs are fully operational, and district level NIC co-ordination committees at the state level. NIC had already set up 6,000 data based and the GISTNic is providing information on various aspects of the economy and functioning of Government, to which a new section on public services is now proposed to be added. All the district courts are proposed to be computerized with NIC help over the next years, to provide uptodate information on judgments and the stage of cases, with 150 courts covered already. Many state governments are taking full advantage of the facilities provided by NIC, including the Central assistance for the computerization of land records, and have also devised their own systems to computerize procedures, information to the public etc., states like Andhra Pradesh are monitoring the movement of files, and the implementation of scheme through the computers.
5. As part of the programme to disseminate information on public services to the public, it is proposed to set up citizen information centers on a pilot basis (starting with all State Capitals) through the efforts of the Department of Consumer Affairs and Public Distribution, and the involvement of state governments. These centers would be run by voluntary agencies with assistance from the Consumer Welfare Fund. However, the real help needed by the citizens in terms of security various services or getting their complaints promptly attended to besides information on procedures and forms can be provided only through counters set up in public offices.

6. भारत सराकर ने निणर्य लिया है कि सरकार के सभी कार्यालयों एवं अधिकरणों में एक कम्पयूटर आधारित जन सम्पर्क स्थान होगा जिसका उद्देश्य जनता को फीस के आधार पर जानकारी उपलब्ध कराना होगा सभी केन्द्रीय मंत्रालय व उनके अधिकरण यह सुनिश्चित करेंगे कि सारी अगोपन जानकारी लोगों को सुविधा केन्द्रों के माध्यम से उपलब्ध कराई जाए जो कि मंत्रालयों में स्वागत कक्ष के साथ–साथ या पास में खोले जाएंगे। ये महाराष्ट्र में लकीना मॉडल पर आधारित हो सकते हैं। ये काउन्टर सारे दिन खुले रहेंगे और इन पर नम्रता से व्यवहार के लिए प्रशिक्षित व्यक्ति तैनात किए जाएंगे। इन व्यक्तियों को अंग्रेजी एवं क्षेत्रीय भाषा का भी ज्ञान होना चाहिये। और इन्हें कम्पयूटर पर कार्य करना भी आना चाहिये। सुविधा केन्द्रों के मुख्य आवश्यकताएं संलग्न की जा रही हैं। इन काउन्टरों पर ऐसे कम्पयूटर/उपलब्ध कराए जाने चाहियें जिससे बकाया मामलों की स्थिति, प्रतीक्षा–सूची आदि पर तत्काल जानकारी उपलब्ध कराई जा सके और परमिट, लाइसैंस आदि प्रिन्ट करने की सुविधा हो।

7. राज्य सरकारों को भी कुछ ऐसे ही प्रयत्न आरम्भ करने चाहियें जिन से लोगों द्वारा माँगी जाने वाली अधिकतम जानकारी सुविधा केन्द्रों के माध्यम से, जिला एवं शहरी स्तर पर या राज्य के विभागों एवं जन सेवाओं के केन्द्रों में, स्थापित केन्द्रों से उपलब्ध कराई जा सके। एन० आई० सी० केन्द्र सरकार ऐसे काउन्टर स्थापित करने में सहायक रहेगी और इसके लिए कार्यवाही विधि में तथा शक्तियों का प्रत्यायोजन में परिवर्तन या संशोधन करेगी। केन्द्र सरकार व राज्य सरकारों आपसी सहयोग से भारत के लोगों को सभी शहरों, तहसीलों, जिलों में नवी पंचवर्षीय योजना के अंतर्गत, सभी जन सम्पर्क कार्यालयों में, कम से कम एक सूचना एवं सुविधा केन्द्र खोल सकती है ताकि परेशान उपभोक्ता या आवेदक को सुविधा हो। साथ ही यह सुविधा पुलिस स्टेशनों में भी उपलब्ध कराई जा सकती है।

प्रक्रम कार्यवाही

8. जन सेवाओं पर सूचना, शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में आसानी से उपलब्ध कराने के लिए राज्य सरकारों द्वारा कार्यवाही की जा सकती है। इसके लिए एक नियोजित योजना के आधार पर प्रशासन कार्यों का कम्प्यूटरीकरण किया जा सकता है, और इस पर ज़ोर दिया जा सकता है कि जनता को काउन्टर द्वारा प्राथमिक सूचना एवं सेवाएं उपलब्ध हो सके। इस कोशिश के जन सुविधा केन्द्र जो कि सभी सरकारी कार्यालयों में होगें के साथ जोड़ा जा सकता है।

जन सुविधा केन्द्रः प्रमुख बातें

ब्रोशर, बुकलेट आदि द्वारा सेवाओं, योजनाओं तथा कार्यविधि पर जानकारी उपलब्ध कराना।

कम्प्यूटर नैटवर्क के माध्यम से प्रतीक्षा सूची व आवेदनों की स्थिति पर नवीनतम जानकारी उपलब्ध कराना।

दूरभाष पर या निजी सम्पर्क से जनता को बिलों के भुगतान, रजिस्ट्रेशन, जमीन/मकान आबंटन, भुगतान आदि पर जानकारी उपलब्ध कराना।

विभिन्न फार्म भी सुविधा केन्द्रों पर उपलब्ध होने चाहियें चाहे उनपर कार्यवाही कही अन्य स्थान पर होती है।

जन शिकायतों को प्राप्त कर, उनकी पावती देता तथा किस अनुभाग में शिकायत पर कार्यवाही होगी, इसकी सूचना भी पावती में देना।

6. The Government of India has decided that all officers of the Government and agencies under it should have a computerized public interface, aimed at dissemination of information to the public for a fee or fare of charge. The Central Government Ministries and their agencies would take steps to sure provision of all unclassified information on procedures and decisions to the public through facilitation counters which should be set up near the reception hall of the Ministries or offices, similar to the Lakhina model in Maharasthra. These counters would be operated continuously during the day by trained officials with courteous approach, with the capacity to converse in English and the local language, and capable of using computers. The salient features of the facilitation center are enclosed. These counters can be provided with computer consoles to provide instant information on the status of pending cases, waiting lists, etc., and also print out permits and licenses across the counter wherever possible.
7. The state governments could consider similar steps to identify services most frequently required by the people, and set up people facilitation counters in all offices with a public interface in the districts and towns/State Departments, Directorates and Public Utilities. The Central Government could consider supporting the establishment of these counters through help from the NIC training of staff etc., and ensure delegation of powers and procedural changes for this purpose. The Central and state governments can jointly work towards providing the people of India in all Tehsils, districts and towns so that, over the Ninth Plan period, all the public offices have at least one information and facilitation outlet for the harassed consumers or the applicant. The facility could be extended to the police stations at the same time.

Processed Action

8. The State Governments could consider steps to promote widespread and easy access of the people in rural and urban areas to information on public services, details of government schemes, status of applications, allotments and permits etc. They could ensure this through the systematic and phased computerization of administrative operations with the help of NIC, and the emphasis on providing quick information and assistance to the people across the counter for priority services in all offices with public interface. This could be linked with the scheme for public facilitation counters in all government offices.

Public Facilitation Centre: Salient Features

Provide information regarding services, schemes and procedures through brochures, booklets report etc.

Provide information regarding position of waiting list and applications through computer, screens updated every day, and through comptuerised query to Departmental data base.

Provide information regarding matters such as bill payment, registration, land/house allotment, payments, etc. on phone or personally to the public.

Forms which are to be utilized for various procedures should be available at the Facilitation Centre, even if the processing is to be done elsewhere.

Receive complaints, issue acknowledgement slips indicating the section dealing with the complaints.

अंग्रेजी व क्षेत्रीय भाषा जानने वाला एक वरिष्ठ अधिकारी भी सुविधा केन्द्र पर उपलब्ध रहना चाहिये और उसे उचित प्रशिक्षण सहित, कम्पयूटर प्रयोग की जानकारी भी होनी चाहिये।

सुविधा केन्द्रों पर समय सीमाएँ व अन्य कार्य मानक प्रदर्शित होने चाहिये।

सुविधा केन्द्रों की स्थिति व कार्य समय का भी प्रचार होना चाहिये ताकि औसत नागरिक आसानी से वहाँ पहुँच सके।

जहाँ संभव हो इन्टरकाम या इन्टर एक्टिव व्यास प्रणाली द्वारा पूछताछ पर जानकारी उपलब्ध कराई जानी चाहिये।

प्रतीक्षा स्थान पर विशेषकर वृद्ध व विकलांगों के बैठने व प्रतीक्षा करने के स्थान पर, बैन्च व पंखे होने चाहियें।

A sufficiently senior officer is to man the Facilitation Centres with appropriate orientation, capable of speaking English and local language for handling customers, and knowledge of use of computers.

Time limits and other details be notified through display boards at the Facilitation Centres for completion of various procedures and for disposal of cases.

Ensure easy accessibility to Facilitation Centres for the Customer and average citizen, and publicity regarding the location and hours of access.

Utilising Inter Active Voice System where feasible for enquiry response.

Benches and fans for the waiting public especially the old and the handicapped.

अपर सचिव
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001
ADDITIONAL SECRETARY (AR & T)
GOVERNMENT OF INDIA
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE
REFORMS AND PUBLIC GRIEVANCES
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

सत्यमेव जयते

डॉ० पी० एस० ए० सुन्दरम
अपर सचिव
दूरभाष: 3732133, 3732546
फैक्स: 3732133

अ० शा० पत्र सं० के०-13011/2/97-पी०जी० दिनांक: 2 सितम्बर, 1997

विषय: लोगों के लिए जन कार्यालयों में सुविधा काउंटर स्थापित करना।

प्रिय,

प्रभावी और उत्तरदायी प्रशासन के लिए मंत्रिमंडल सचिव द्वारा निर्णय लिया है कि भारत सरकार के सभी मंत्रालयों व विभागों में सुविधा काउन्टर स्थापित किए जाएगें जो नागरिकों को विभिन्न योजनाओं, आवेदन फार्म कार्यालय की कार्य विधि आदि पर जानकारी उपलब्ध कराएंगे।

2. सर्वप्रथम, ऐसे काउन्टर संचार भवन, शास्त्रीभवन, कृषि भवन, उद्योग भवन, निर्माण भवन, रेल भवन, और नार्थ ब्लाक में स्थित मंत्रालयों व विभागों में स्थापित किए गए हैं। आपके मंत्रालय/विभाग की अब बारी है कि एक सुविधा काउन्टर बनाए और उसे 31-12-1997 तक कार्यान्वित करें। इसके लिए जगह देखना, लेआउट योजना बनाना, वित्तीय व्यवस्था करना, सॉफ्टवेयर, डिस्पले बोर्ड, वांछित स्टाफ का प्रशिक्षण तथा काउंटर का प्रचार आदि कार्य करने है। जगह के आवंटन के लिए श्री एस० के० चावला, मुख्य अभियन्ता (नई दिल्ली जोन प्रथम) सी०पी०डब्लू०डी० (दूरभाषा 301784) और लेआउट योजना के लिए डॅ० बी०के० गयोरोला, उपमहानिदेशक, एन०आई०सी० (दूरभाष 4362753) से सम्पर्क किया जा सकता है।

3. प्रस्ताव है कि 'एगजिट पोल' की तरह एक शीघ्र सर्वे कराया जाए जिस से मंत्रालय में आने वाले नागरिकों द्वारा माँगी जाने वाली सूचनाओं के बारे में पता किया जाए। इस जानकारी के आधार पर आंतरिक कार्य विधि एवं प्रणाली में उचित संशोधन किया जाए ताकि मांगी जाने वाली सूचना या जानकारी के नैटवर्क द्वारा काउन्टर पर उपलब्ध कराया जा सके। एक अपर सचिव या डैस्क अधिकारी स्तर के व्यक्ति को इस कार्य की जिम्मेदारी दी जाए और कम्पयूटर टर्मिनल की व्यवस्था की जाए।

4. प्रस्तावित काउन्टर की मुख्य बातों पर एक टिप्पणी नोट संदर्भ के लिए संलग्न है।

5. मैं आपसे अनुरोध करूँगा कि संयुक्त सचिव (प्रशासन) की नोडल अधिकारी निर्मित करें और उनका नाम, पता, दूरभाष, फैक्स का विवरण भेजें ताकि इस सम्बन्ध में पत्राचार किया जा सके।

6. यह निर्णय लिया गया है कि ये काउन्टर 31-12-1997 तक कार्यान्वित कर दिये जाएंगे इस कार्य की प्रगति पर एक मासिक रिपोर्ट भी हमें भेजने की कृपा करें।

भवदीय

(डॉ० पी० एस० ए० सुन्दरम)

सभी मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को

अपर सचिव
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001

डा. पी. एस. ए. सुंदरम
DR. P.S.A. SUNDARAM
Tele.: 3732133, 3732546
Fax: 3732133

ADDITIONAL SECRETARY (AR &T)
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE
REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES
GOVERNMENT OF INDIA
SARDAR PATEL BHAVAN, SANSAD MARG
NEW DELHI-110 001

D.NO. No. K-13011/2/97-PG Dated : 2nd September, 1997

Subject:- Setting up people Facilitation Counters in public offices

Dear,

As a measure of responsive and effective administration, it has been decided by the Cabinet Secretary to set up Facilitation Counters at the Reception at all the Ministries/Department of the Government of India for disseminating information to the citizen/user regarding schemes/procedures of the organization, forms and applications, and about individual applications.

2. In the first phase, such counters have been set up in Ministries/Departments located is Sanchar Bhavan, Shastri Bhavan, Krishi Bhavan, Udyog Bhavan, Nirman Bhavan, Rail Bhavan and North Block and Dak Bhavan. Your Ministry/Department has now been identified for setting up of a Facilitation Counter and making it operational by 31.12.1997. These counters are to be set up in the security-free areas for the convenience of the citizen/user. The counters already set up in the above Bhavans might serve as a model for setting up the facilitation counter in your Ministry/Department. This will involve identifying the location, preparation layout, estimate, financial sanction, requisite software information for software, display boards, identifying and training the staff for manning the counter and giving publicity regarding the counter. Shri S. K. Chawla, Chief Engineer (New Delhi Zone I) C.P.W.D (Tel. No. 3017284) regarding identifying location preparation of layout, estimate and Dr. B. K. Gairola, D.D.G., N.I.C (Tele. No. 4362753) regarding software may be contacted.

3. It is proposed that a rapid survey is undertaken similar to an exit poll, to get information on the type of information and services sought by the people coming to government offices. Related to the provision of this information and services to the public, the internal procedures would need to be streamlined, the responsibility centers at US/Desk Officer level identified, and the provision of computer terminals arranged.

4. A concept note with an annex on the salient features of the proposed counter is enclosed for reference.

5. I am to request you to nominate the Joint Secretary incharge of Administration as the nodal officer and intimate his name, address and telephone/fax number for correspondence in this regard.

6. It has been decided that these counters should be operational by 31.12.97. A monthly progress report regarding the action taken may please be sent to us.

Yours sincerely,

(P.S.A. Sundaram)

All Secretaries of Ministries/Departments

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
NEW DELHI-110001

एस० एस० द्वारा
सचिव
दूरभाष: 23092056
23094848
फैक्स: 23092432

अ० शा० पत्र सं० एच०-18013/3/2003-पी०जी० (सीसी) 28 मई, 2003

प्रिय सचिव,

जैसा कि आप को ज्ञात है कि मंत्रिमण्डल सचिव द्वारा पहल की गई है कि कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन विभाग के माध्यम से प्रशासन को और प्रभावी व जवाबदेय बनाया जाए। प्रशासन में पारदर्शिता एवं जवाबदेयी लाने के लिए एक विशेष कदम उठाया गया है जिससे आसानी से और शीघ्रता से जनता को सरकार के कार्यों व उपलब्ध सेवाओं और परमिट, लाइसेन्स, शिकायतों के निवारण आदि पर नवीनतम स्थिति, सूचना व जानकारी उपलब्ध कराई जा सके। इस उद्देश्य से भारत सरकार ने निर्णय लिया है कि उसके सभी कार्यालयों में सूचना और सुविधा काउन्टर (आई० एफ० सी०) स्थापित किये जाने चाहियें, और सबसे पहले इन्हें ऐसे सभी मंत्रालयों विभागों में खोला जाना चाहिये जहाँ जन सम्पर्क अत्यधिक हो। अब तक ऐसे 93 काउन्टर विभिन्न मंत्रालयों और उनके अधीनस्थ कार्यालयों में खोले जा चुके हैं।

2. गृह मंत्रालय पर विभागीय संसदीय स्थायी समिति ने अपनी 99वीं रिपोर्ट-वर्ष 2003-04 के डिमांड फार ग्रान्टर में कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय के सम्बन्ध में निम्नलिखित टिप्पणी दी।

"मंत्रालय द्वारा आई० एफ० सी० खोलने के बारे में दी गई सूचना को देखते हुए यह समिति अपना पूर्व मत, दोबारा दोहराती है कि सरकार को ऐसा प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/संस्था, जिन्हों ने अब तक आई० एफ० सी० स्थापित नहीं की है, उन्हें मॉनीटर करना चाहिये और उचित सहायता देनी चाहिये और इस पर एक विस्तृत रिपोर्ट समिति को अपनी ए०टी०आर० में देनी चाहिये।"

3. संसदीय स्थायी समिति की इस टिप्पणी को ध्यान में रखते हुए, आपसे मेरा अनुरोध है कि अपने सभी अधिनस्थ कार्यालयों व अधीकरणों में समयबद्ध तरीके से आई० एफ० सी० खुलवाने की व्यवस्था करें। मैं आई० एफ० सी० के प्रमुख आवश्यकताओं पर एक नोट संलग्न कर रहा हूँ। ये केवल मुख्य मार्गदर्शन हैं और प्रत्येक संस्था द्वारा अपनी सेवा आपूर्ति आदि के लिए, आकार, विस्तार, जन सम्पर्क की आवश्यकता आदि के आधार पर आधारिक संरचना (*इन्फ्रार्स्टक्चर*) की आवश्यकता को देखना है। यदि मार्ग निर्देशों के आधार पर सुविधा काउन्टर खोलने के लिए प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग की मद्द की आवश्यकता हो तो हमारी सेवाएं हमेशा उपलब्ध है। यदि आपके अधिनस्थ कार्यालयों में किसी ने आई० एस० सी० स्थापित कर लिया है तो उस कार्यालय का नाम व पूरा पता और उसमें आई० एफ० सी० को खोलने का स्थान सूचित करें।

सादर,

भवदीय

(एस० एस० द्वारा)

संलग्न : यथोक्त

सत्यमेव जयते
S.S. DAWRA
सचिव
SECRETARY
Tel.: 23092056
23094848
Fax: 23092432

भारत सरकार
कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
नई दिल्ली-110001
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES
AND PENSIONS
NEW DELHI-110 001

D.O. No. H-18013/3/2003-PG(CC) May 28, 2003

Dear Secretary,

You are aware of the exercise initiated by the Cabinet Secretary through the Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions for ensuring effective and responsive administration. One of the important measures envisaged for accountability and transparency in administration is easy and speedy access to information for members of the public in respect of the services and activities of the Government as well as facilitation of approvals, permits and redress of grievances. With this objective in view, the Government of India decided that all its offices should set up their Information and Facilitation Counters (IFCs) starting with those Ministries/Department/Organizations who have large public interface. So far 93 such counters have been set up by various Ministries/Departments and the organizations under their administrative control.

2. The Department Related Parliamentary Standing Committee on Home Affairs in its 99th Report on Demands for Grants (2003-04) of the Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions has made the following observations:-

"While taking note of the information furnished by the Ministry with regard to the setting up of IFCs, the Committee reiterates its earlier view that the Government should monitor each of the Ministries/Departments/Organizations who have not set up their IFCs and render necessary assistance thereto and submit a detailed report of its monitoring to the Committee in its ATR".

3. In view of these observations of the Parliamentary Standing Committee, may I request you to ensure that all the Department/Organizations under your administrative control set up their IFCs in a time bound manner. I am enclosing the '*salient features*' of the IFC. These are only the broad guidelines and the actual requirement of the infrastructure and facilities at IFC will have to be assessed by the organization concerned on the basis of the nature of services being provided and the size of the organization and also the degree of public interface involved. In case any assistance is considered desirable with regard to the guidelines and the parameters of setting up of the Facilitation Counters, the services of the Department of Administrative Reforms and Public Grievances are always available. If some of the Department/ Organizations under your administrative control have already set up the IFCs, confirmation to this effect may be given indicating the name of the Department/Organization and the location of the IFC.

With regards,

Yours sincerely,

(S. S. Dawra)

Encl: As above

सूचना और सुविधा काउन्टर : प्रमुख बातें

ब्रोशर, बुकलेट आदि द्वारा सेवाओं, योजनाओं तथा कार्यविधि पर जानकारी उपलब्ध कराना।

कम्पयूटर नैटवर्क के माध्यम से प्रतीक्षा सूची व आवेदनों की स्थिति पर नवीनतम जानकारी उपलब्ध कराना।

दूरभाष पर या निजी सम्पर्क से जनता को बिलों के भुगतान, रजिस्ट्रेशन, जमीन/मकान आवंटन, भुगतान आदि पर जानकारी उपलब्ध कराना।

विभिन्न फार्म भी सुविधा केन्द्रों पर उपलब्ध होने चाहियें चाहे उनपर कार्यवाही कही अन्य स्थान पर होती है।

जन शिकायतों को प्राप्त कर, उनकी पावती देता तथा किस अनुभाग में शिकायत पर कार्यवाही होगी, इसकी सूचना भी पावती में देना।

अंग्रेजी व क्षेत्रीय भाषा जानने वाला एक वरिष्ठ अधिकारी भी सुविधा केन्द्र पर उपलब्ध रहना चाहिये और उसे उचित प्रशिक्षण सहित, कम्पयूटर प्रयोग की जानकारी भी होनी चाहिये।

सुविधा केन्द्रों की स्थिति व कार्य समय का भी प्रचार होना चाहिये ताकि औसत नागरिक आसानी से वहाँ पहुँच सके।

जहाँ संभव हो इन्टरकाम या इन्टर एक्टिव व्यास प्रणाली द्वारा पूछताछ पर जानकारी उपलब्ध कराई जानी चाहिये।

Information and Facilitation Counters : Salient Features

Provide information regarding services, schemes and procedures through brochures, booklets, reports etc.

Provide information regarding position of waiting lists and applications through computer screens updated every day and through computerized query to Department data base.

Provide information regarding matters such as bill payment, registrations, land/House allotment, payment etc. on phone or personally to the public.

Forms which are to be utilized for various procedures should be available at the Facilitation Centre, even if the processing is to be done elsewhere.

Receive complaints, issue acknowledgement slips, indicating the section dealing with the complaints.

A sufficiently senior officer is to man the Facilitation Centre with appropriate orientation, capable of speaking English and local language for handling customers and knowledge of use of computers. Time limits and other details be notified through display boards at the Facilitation Centres for completion of various procedures and for disposal of cases.

Ensure easy accessibility to Facilitation Centres for the Customer and average citizen and publicity regarding the location and hours of access.

Utilizing Interactive Voice System where feasible for enquiry response.

संस्था : एच-18013/3/2003-पी०जी० (सीसी)
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110 001

दिनाकंः 4.12.2003

कार्यालय ज्ञापन

विषयः सूचना व सुविधा कार्यालय ज्ञापन काउन्टर का कार्यान्वयन सम्पर्क अधिकारी की डयूटी एवं जिम्मेदारी।

साधारण नागरिकों को अपने दैनिक कार्य या व्यवसाय में जानकारी की उपलब्धता एक मुख्य आवश्यकता है। वर्ष 1997 में केन्द्रीय सरकार ने निर्णय लिया कि नागरिकों को आसानी से, सुविधाजनक तरीके से व तत्काल जानकारी, सेवाएं उपलब्ध कराने वाली एजेन्सी द्वारा दी जाएगी, और इसके लिए अधिक जन सम्पर्क वाली सभी संस्थाएं "सूचना एवं सुविधा काउन्टर" (आई० एफ० सी०) खोलेंगी। केन्द्रीय सरकार के 90 मंत्रालय/विभाग/संस्थाएं आई० एफ० सी० को कार्यन्वित कर चुके हैं।

2. प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग द्वारा आई० एफ० सी० का अनुवीक्षण किया जाता है तथा उनके कार्य को "ऑन-द-स्पौट" निरीक्षण किया जाता है, जो कि विभाग की टीम करती हैं, और उनकी मूल्यांकन स्टडी बाहरी संस्थाओं द्वारा भी कराई जाती हैं। इन मूल्यांकन स्टडी से पता चलता है कि अधिकतम आई० एफ० सी० में कार्य वांछित स्तर पर नहीं हो रहा है क्योंकि उनके पास आधारिक संरचना या अवसंरचना उपलब्ध नहीं है। साथ ही काउन्टर पर तैनात व्यक्तियों को उचित प्रशिक्षण उपलब्ध नहीं करवाया गया है। इनके अलावा नागरिकों की 'सूचना अवश्यकताओं' पर विचार कर सहायक प्रणाली भी नहीं बनाई गई है। काउन्टर का खोलना केवल एक विभागीय प्रतिबद्धता के औपचारिकता को पूरा करने की बात बन कर रह गई है। आई० एफ० सी० को पूरी तरह कार्यान्वित कर उन्हें और अधिक प्रभावी व नागरिक-मैत्री/उपयोगी-मैत्री बनाने की आवश्यकता है।

3. आई० एफ० सी० को प्रभावी बनाने में सम्पर्क अधिकारी का रोल महत्वपूर्ण है क्योंकि वह विभाग के मुख्य अधिकारियों को कार्यान्वित करने वाले कर्मचारियों से जोड़ता है। अत: यह निर्णय लिया गया है कि सम्पर्क अधिकारियों की डयूटी व जिम्मेदारियों को स्पष्ट कर परिचालित किया जाए। इसको कार्यान्वित करने के लिए एक विवरण सूची संलग्न है। यह भी सुझाव है कि संस्था में विभिन्न अधिकारियों को बारी-बारी से सम्पर्क अधिकारी बनाया जाए ताकि सभी वरिष्ठ अधिकारियों को सूचना की आवश्यकता समझने व जानने का मौका मिले और कर्मचारियों से सम्पर्क भी हो सके।

(अलोक)
निदेशक (पी० जी०)

सेवा में,
आई० एफ० सी० के सभी सम्पर्क अधिकारियों को

No. H-18013/3/2003-PG(CC)
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions
Department of Administrative Reforms & Public Grievances
Sardar Patel Bhavan, Sansad Marg, New Delhi-110 001

Dated : 4.12.2003

OFFICE MEMORANDUM

Subject: Functioning of Information and Facilitation Counters-Duties and Responsibilities of Contact Officers.

One of major needs of the common citizen while transaction business is the availability of access to information. With a view to ensuring easy, speedy and hassle free information to the citizen/ customer of the service providing agency, the Central Government decided in 1997 that all its organizations having large public interface would open their Information and Facilitation Counters (IFCs). More than 90 IFCs are operational in various Central Government Ministries/Departments/Organizations.

2. The Department of Administrative Reforms and Public Grievances monitors the functioning of IFCs through on-the-sport-studies by the departmental teams and also through evaluation studies in collaboration with outside agencies. These evaluation studies have revealed that majority of IFCs are not performing to the desired level of expectation due to lack of infrastructure , proper orientation and motivation at the level of functionaries. It has been observed that the information needs of the clients have not been given due consideration while creating necessary support system and the counters have been created just to meet the organizational commitments. It is felt that IFCs need to be activated so as to make them more efficient and user-friendly.

3. The Contact Officer plays a very important role in optimizing the performance of IFC as he is the link between the Head of the Organization and the cutting edge level. It has therefore, been decided that the duties and responsibilities of this level may be defined and circulated. Accordingly, an illustrative list of duties and responsibilities of the Contact Officer is enclosed for putting the same in operation. Considering officer in the organizational hierarchy may be designated as Contact Officer preferably by rotation so that all the senior level officers get acquainted with the cutting edge level.

(Alok)
Director (PG)

To,
Contact Officers of all IFCs

सूचना और सुविधा काउन्टर

प्रशासनिक सुधार का, लम्बी और छोटी अवधि को दृष्टि से, शीघ्र व आसान तरीके से जानकारी उपलब्ध कराना, एक समेकित पक्ष है। यह जानकारी सरकार द्वारा किए जा रहे कार्यो और उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं के सम्बन्ध में उचित "मैनेजमैन्ट इनफारमेशन सिस्टम' को बना कर उपलब्ध कराई जा सकती है। भारत सरकार के विभागों में उचित व्यवस्था न होने के कारण लोक शिकायतों के निवारण में विलम्ब होता है क्योंकि जानकारी उपलब्ध नहीं हो पाती। इससे लोगों द्वारा माँगी जाने वाली सूचना समय पर/उपलब्ध नहीं हो पाती। इसके लिए और एक स्थान से जानकारी या सूचना काउन्टर की व्यवस्था करना आवश्यक हो गया है।

2. भारत सरकार ने निर्णय लिया है कि सरकार के सभी कार्यालयों एवं अधिकरणों में एक कम्पयूटर आधारित जन सम्पर्क स्थान होगा जिसका उद्देश्य जनता को फीस के आधार पर जानकारी उपलब्ध कराना होगा सभी केन्द्रीय मंत्रालय व उनके अधिकरण यह सुनिश्चित करेंगे कि सारी अगोपन जानकारी लोगों को सुविधा केन्द्रों के माध्यम से उपलब्ध कराई जाए जो कि मंत्रालयों में स्वागत कक्ष के साथ-साथ या पास में खोले जाएगें। ये महाराष्ट्र में लकीना मॉडल पर आधारित हो सकते है। ये काउन्टर सारे दिन खुले रहेंगे और इन पर नम्रता से व्यवहार के लिए प्रशिक्षित व्यक्ति तैनात किए जाएगें। इन व्यक्तियों को अंग्रेजी एवं क्षेत्रीय भाषा का भी ज्ञान होना चाहिये। और इन्हें कम्पयूटर पर कार्य करना भी आना चाहिये। सुविधा केन्द्रों के मुख्य आवश्यकताएं संलग्न की जा रही हैं। इन काउन्टरों पर ऐसे कम्पयूटर/उपलब्ध कराए जाने चाहियें जिससे बकाया मामलों की स्थिति, प्रतीक्षा-सूची आदि पर तत्काल जानकारी उपलब्ध कराई जा सके और परमिट, लाइसैंस आदि प्रिन्ट करने सुविधा हो।

3. अब तक 102 मंत्रालयों/विभागों/ संस्थाओं में आई० एफ सी/ "क्या मैं आप की मद्द कर सकता हूँ?"/"पूछताछ काउन्टर" स्थापित किये जा चुके हैं। इन मंत्रालयों/विभागों/संस्थाओं ने सम्पर्क अधिकारी भी नामित किया है जो आई० एफ० सी० का इन्चार्ज भी है जिससे किसी कठिनाई या प्रतिपुष्टि के लिए सम्पर्क किया जा सकता है।

आई एफ सी के सम्पर्क अधिकारी की डयूटी व जिम्मेदारियाँ

सूचना एवं सुविधा काउन्टर का सम्पर्क अधिकारी उस का समग्र इन्चार्ज होगा और आई० एफ० सी० तथा मुख्य मंत्रालय के बीच की कड़ी होगा। उसे नागरिकों द्वारा माँगी जाने वाली जानकारी का मूल्यांकन करना होगा तथा उसे काउन्टर पर उपलब्ध कराने के लिए सहायक प्रणाली के रूप में स्थापित करना होगा। साथ ही उचित व्यक्तियों की काउन्टर पर तैनाती की व्यवस्था करनी होगी। इसलिए आवश्यक है कि उपसचिव या निदेशक के स्तर का अधिकारी आई० एफ० सी० के लिए सम्पर्क अधिकारी बनाया जाए और वह विभाग के मुखिया/मुख्य अधिकारी को सीधे ही रिपोर्ट करे। सम्पर्क अधिकारी की, अपने पद की जिम्मेदारी के अलावा निम्नलिखित डयूटी व जिम्मेदारियाँ होगी।

(क) योजना

(i) सम्पर्क अधिकारी मुख्य कार्यालय और आई० एफ० सी० के बीच की कड़ी होगा और आई० एफ० सी० के कार्य को वरिष्ठ अधिकारियों के समक्ष प्रस्तुत करेगा।

(ii) वह कार्यालय या संस्था में जानकारी प्राप्त करने आने वाले लोगों की जरूरतों का मुल्यांकन करेगा और स्थायी कार्यो की जानकारी उपलब्ध कराने के लिए सूचना तैयार रखवाएगा।

(iii) वह योजना बनाएगा कि आई० एफ० सी० में किस प्रकार की सूचना कहाँ से उपलब्ध करवाई जाएगी, उसके लिये सहायक प्रणाली क्या होगी, काउन्टर का लेआउट क्या होगा। और उसके लिए क्या आधारिक संरचना की आवश्यकता होगी।

(iv) उचित प्रचार द्वारा वह आई० एस० सी० के बारे में लोगों में जागरूकता लाएगा ताकि आई० एस० सी० के बारे में सबको पता हो।

Information and Facilitation Counters

An integral aspect of administrative reforms both in the short term and in the longer perspective is related to the speedy and easy access of information to the public on the services and activities of Government and the development of appropriate management Information System in Government. There are considerable delay in redressal of grievances and securing access to information since Government departments with a public service interface do not have a mechanism to provide information to the citizen across the counter or to deal with their queries and compliance at a single point.

The Government of India has decided that all offices of the Government and agencies under it should have a computerized public interface, aimed at dissemination of information to the public for a fee or fare of charge. The Central Government Ministries and their agencies would take steps to ensure provision of all unclassified information on procedures and decisions to the public through facilitation counters which should be set up near the Reception Hall of the Ministry, offices, similar to the Lakhina model in Maharashtra. These counters would be operated continuously during the day by trained officials with courteous approach, with the capacity to converse in English and the local language and capable of using computers. The salient features of the facilitation center are given in Annexure – I to be included. These counters can be provided with computer consoles to provide instant information on the status of pending cases, waiting lists, etc. and also print out permits and licenses across the counter wherever possible.

3. So far 102 Ministries/Department/Organizations have set up IFCs/"May 1 Help You"/ "Enquiry Counters". These Ministries/Departments/Organizations have designated a senior officer as Contact Officer who is overall incharge of the IFC and can be contacted in case of any difficult or feedback.

Duties and Responsibilities of the Contact Officers of IFCs

The Contact Officer of the Information and Facilitation Counter is the overall in charge of the unit and is the link between the IFC and the mother organization. He/She has to assess the information needs of the clients, create the corresponding supporting system at IFC, arrange the posting of suitable personnel and also to motivate them for the assigned job. Therefore, it is imperative that a senior level officer not below the rank of Deputy Secretary, Director should be nominated as the Contact Officer and he/she should be reporting to the Head of the Department directly. The duties and responsibilities of the Contact Officers would be as under, in addition to the duties and responsibilities of the post that he/she is holding:-

(A) Planning

(i) The Contact Officer will act as a link between the IFC and the mother organization and project the role of IFC before the senior management.

(ii) He/She will identify the clients/prospective visitors of the organization and assess their information needs/possible queries, initially on the basis of substantive functions of the organization and subsequently on the basis of analysis of the visitors' queries.

(iii) He/She will plan, visualize and install the supporting system, the source of information, flow of information to and from the IFC, the space/layout and other infrastructure required at the counter.

(iv) He/She will take steps to create public awareness about existence of IFC through adequate publicity.

(ख) व्यवस्था व आयोजन

आयोजक के रूप में सम्पर्क अधिकार का रोल यह होगा।

(i) 'जॉब प्रोफाइ' या 'कार्य कार्ड' के अनुसार व वांछित जनशक्ति की आवश्यकता का मूल्यांकन करेगा और योग्य व्यक्तियों को आई० एफ० सी० में तैनात करवाएगा।

(ii) आई० एफ० सी० के कार्य के महत्व को समझा कर वह तैनात व्यक्तियों को प्रोत्साहित कर, कार्यालय की छवि के महत्व को बढ़ाने का प्रयत्न करेगा।

(iii) आई० एफ० सी० में तैनात जनशक्ति के प्रशिक्षण की आवश्यकताओं का मूल्यांकन कर वह उन्हे व्यवहार, कम्पयूटर, तथा समन्वयन के प्रशिक्षणों के लिए भेजेगा।

(iv) कम्पयूटर प्रिन्टर, दूरभाष लाइनें, फोटोकापीयर, आदि को उपलब्ध रखेगा और आगंतुकों के लिए बैठने की व्यवस्था, पीने का पानी आदि की उपलब्धता की व्यवस्था भी करेगा।

(v) वह आगंतुको द्वारा प्रतिपुष्टि देने/तथा सुझावों के लिए सुझाव पेटी लगवाने आदि का प्रबन्ध भी करेगा।

(vi) आई० एफ० सी० तक पहुँचने के लिए रास्ते में उचित संकेत या संकेत बोर्ड लगवाएगा।

(ग) नियंत्रण

सम्पर्क अधिकारी के पास आई० एफ० सी० का पूरा नियंत्रण रहेगा और इस के लिए वह निम्नलिखित कार्य सुनिश्चित करेगा।

(i) काउण्टर की सफाई व रखरखाव।

(ii) वहाँ तैनात व्यक्तियों की समयबद्धता एवं अनुशासन।

(iii) वार्षिक रिपोर्ट, ब्रोशर, योजनाओं पर विवरण, प्रोजेक्ट व पत्रिकाएँ, नागरिक परिपत्र, विभागीय दूरभाष सूची, अधिकारियों की सूची, मूल्य पर उपलब्ध प्रकाशनों की सूची एवं प्रतियां, विभिन्न फार्म व आवेदन पत्रों की प्रतियां आदि की उपलब्धता को सुनिश्चित करना।

(iv) यह देखना कि जारी होने वाले आदेशों की प्रतियाँ आई० एफ० सी० को भी भेजी जा रही हैं या नहीं।

(v) दिनचर्चा में आने वाली रूकावटों और आवश्यकताओं का निबटान।

(vi) आई० एफ० सी० पर रिपोर्टें प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग को भेजना।

(घ) पर्यवेक्षी (सुपरवाइजिंग)

सम्पर्क अधिकारी निम्नलिखित कार्य भी सुनिश्चित करेगा।

(i) सभी शिकायतों के निवारण के लिए हो रही कार्यवाही की नवीनतम स्थिति।

(ii) आगंतुक रजिस्टर का सप्ताहिक निरीक्षण।

(iii) सुझाव पेटी में मिलो प्रतिपुष्टि व सुझाव तथा आगंतुक रजिस्टर का विशलेषण एवं सुधार कार्य।

(iv) आई० एफ० सी० का आकस्मिक निरीक्षण जिससे काउन्टर पर तैनात कर्मचारियों के व्यवहार एवं कार्यविधि का पता चल सके।

(v) दूरभाष पर पूछी जाने वाली जानकारी का रिकार्ड एवं दूरभाष पर शिष्टता से व्यवहार की।

(vi) यह सुनिश्चित करना कि शिकायत अधिकारी और सम्पर्क अधिकारी का नाम व विवरण स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया गया है।

(vii) वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा काउन्टर का वीक्षण।

(viii) संगठन एवं पद्धति द्वारा वार्षिक निरीक्षण की व्यवस्था।

(ix) आई० एफ० सी० के० प्रचार की व्यवस्था।

(B) Organizing

As an organizer, the role of the Contact Officer will be:

(i) To assess the manpower requirement with job profiles, to identify suitable personnel, preferably the willing ones, for IFC and to arrange their positing.

(ii) To provide proper orientation and motivation to the personnel by clarifying the importance of their work at IFC and its contribution in building the image of the organization.

(iii) To identify the training needs of the functionaries at IFC and arrange suitable training programmes in behavior skills, computer operation and other area of operation.

(iv) To ensure availability of necessary tools like computer with printer, telephone line (internal as well as external), photocopier etc. basic amenities like drinking water/toilet facilities, proper sitting space for visitors, connectivity with the organization through Local Area Network (LAN).

(v) To install proper feed back mechanism through visitors' register/suggestion box and inviting suggestions from NGOs etc.

(vi) To ensure proper signage/indications for easy access to the IFC.

(C) Controlling

The Contact Officer will be controller of the IFC mechanism and his role in the capacity would be as under:-

(i) To ensure upkeep and tidiness at the counter.

(ii) To ensure punctuality and discipline among the personnel.

(iii) To ensure availability of relevant information material like Annual Report, brochures of schemes, projects of the organization, periodicals, booklets, Citizen's Charter, Departmental Telephone Directory, list of officers dealing with substantive functions along with their telephone Nos., copies of departmental instructions, list of priced publications along with the details of outlets applications form of public usage etc.

(iv) To ensure that IFC is included in the organization's mailing list and all the circulars etc. on policy changes of general interests are sent to it.

(v) To attend to the day-to-day problems/personal needs of the staff.

(vi) To ensure timely submission of periodical report/returns by IFC to DARPG.

(D) Supervising

The Contact Officer will perform the following functions in the capacity of the supervising officer:-

(i) Keeping track of complaints/grievances.

(ii) To scrutinize the visitor register every week.

(iii) To analyze the suggestions/feedback received through the suggestion box or visitors register and initiate corrective action.

(iv) To conduct surprise/periodical visits at the counter to see the mannerism and behaviour of the personnel manning IFC.

(v) To ensure that the telephone queries are being attended to with courtesy and their record is being maintained.

(vi) To see that the names and telephone No. of Director of Grievances and the Contact Officer are displayed prominently.

(vii) To arrange visits of the senior officers to the counter.

(viii) To arrange annual O&M inspection the IFC.

(ix) To arrange for wide and regular publicity of the IFC in media.

सूचना एवं सुविधा पटल के प्रकार्याम पर प्रश्नावली (आई०एफ०सी०)

प्रश्न	उत्तर
1. परिचायक (1) विभाग/ संस्था का नाम (2) भवन का नाम जहाँ आई० एफ० सी० स्थित है (3) तिथि जब से आई० एफ०सी का कार्यान्वनय हुआ (4) काउन्टर को मानीटर करने वाले अधिकारी का नाम व पदनाम (5) सप्ताह में आने वाले आगंतुकों की संख्या	
2. सामान्य जानकारी (1) क्या आई० एफ० सी० में उचित डिसपले बोर्ड है जिसमें अंग्रेजी व क्षेत्रीय भाषा में उसका नाम लिखा है। (2) क्या बिल्डिंग के प्रवेश से आई० एफ० सी० तक उचित दिशा संकेत लगे हैं? (3) क्या आई० एफ० सी० सुरक्षा क्षेत्र के बाहर स्थित है और आसानी से वहाँ तक पहुँचा जा सकता है? (4) क्या आई० एफ० सी० के लिए उपलब्ध स्थान पर्याप्त है और उसका अभिन्यास (लेआउट) उचित है? (5) क्या आगतुंको के लिए उपलब्ध सुविधाएं, जैसे कि कुर्सी, पानी का पानी आदि, पर्याप्त हैं? (6) क्या सतर्कता अधिकारी, शिकायत अधिकारी, सम्पर्क अधिकारी, के नाम व विवरण उचित प्रकार से प्रदर्शित बोर्ड पर प्रदर्शित किया गया है? (7) क्या आई० एफ० सी० में आगंतुक रजिस्टर का सही रखरखाव है? (8) क्या शिकायती पत्र या आवेदन भी आई० एफ० सी० में प्राप्त किए जाते हैं? (9) क्या विभाग की वैबसाइट है? यदि है, तो क्या लोगों द्वारा उपयोग के सभी फार्म उस पर उपलब्ध हैं? क्या फार्मो को प्रिन्ट किया जा सकता है? (10) क्या विभाग ने अपना नागरिक प्रपत्र बनाया है? यदि हाँ, तो क्या वह आई०एफ०सी० पर उपलब्ध कराया गया है?	
3. कम्पयूटर सुविधाएँ (1) क्या प्रिन्टर सहित कम्पयूटर उपलब्ध है? (2) क्या आई० एफ० सी० का कम्पयूटर संस्था के नेटवर्क से जुड़ा हुआ है?	

Questionnaire on the functioning of Information and Facilitation Counters (IFCs)

Question	Reply
1. Introduction (1) Name of the Department / Organisation (2) Name of the Building where IFC is located (3) Date of Commencement of IFC (4) Name and Designation of the official monitoring the counter (5) Number of visitors to IFC per week	
2. General Information (1) Does the IFC have proper display board in English and local language ? (2) Are there proper direction indicators for locating the IFC at or near the entrance to the Building ? (3) Whether the IFC is located outside the security zone and easily accessible. (4) Whether the IFC has proper layout and sufficient space. (5) Are adequate facilities available for visitor's e.g., Chairs, drinking water, toilet etc. ? (6) Is the display board containing names of Vigilance Officer, Grievance Officer and Contact Officer with requisite details available at IFC ? (7) Is visitors register being maintained at the IFC ? (8) Whether complaints / applications are received at the IFC ? (9) Whether the Department has a website ? If so, are the public use forms available on it ? Are the downloaded forms accepted ? (10) Has the Department formulated its Citizen's Charter ? If so, is it available at the IFC ?	
3. Computer Facilities (1) Is computer with printer available ? (2) Is the computer provided at IFC connected with the Organisational network ?	

प्रश्न	उत्तर
4. दूरभाष सुविधा (1) क्या आगंतुकों के लिए दूरभाष व्यवस्था की गई है? क्या यह केवल आंतरिक है या बाहरी भी? (2) क्या बाहरी दूरभाष न होने से कोई कठिनाई सामने आ रही है? (3) क्या दूरभाष पर की गई पूछताछ का जवाब दिया जाता है? (4) क्या आई० एफ० सी० को उपलब्ध फोटोकापी की व्यवस्था पर्याप्त है? या क्या फोटोकापीयर लगवाने की आवश्यकता है?	
5. आई० एफ० सी० मैं तैनाती (1) क्या आई० एफ० सी० के लिए एक अधिकारी नामित है या अलग-अलग अधिकारी बारी-बारी से तैनात किए जाते हैं? (2) क्या तैनात अधिकारियों के पास विभाग के कार्य और कार्य विधि की पर्याप्त जानकारी है? (यहाँ पदनाम व सेवाकाल के वर्षो को बताएं) (3) क्या तैनात अधिकारी के कम्पयूटर पर कार्य करना आता है? (4) क्या आगंतुको के साथ उचित व्यवहार का कोई प्रशिक्षण अधिकारी को दिया गया है? (5) क्या अधिकारी अपने नाम का बिल्ला पहनता है?	
6. आई० एफ० सी० पर सूचना की उपलब्धता और उसका कार्य (1) क्या आगंतुकों को दिखाने के लिए वो सूची या फोल्डर उपलब्ध है जिसमें जिसमें विभाग की सभी योजनाओं आदि के बारे में जानकारी हो? (2) क्या वार्षिक रिपोर्टे किताबें या पैम्फलैट उपलब्ध हैं जो मुफ्त में दी जाती हों या दाम पर बेची जाती हो? (3) क्या प्रकाशित पुस्तकों की सूची जिसमें दाम भी अंकित हों, उपलब्ध है? (4) क्या व्यक्तिगत पूछताछ पर स्थिति या जानकारी को नवीनीकरण करने की व्यवस्था के लिए प्रणाली उपलब्ध है? (5) क्या दूरभाष पर जानकारी उपलब्ध कराकर आगंतुकों को बताने की सुविधा है?	

Question	Reply
4. Telephone Facilities (1) Is a telephone provided for the visitors ? Can it have external access or is it only internally connected ? (2) Is the lack of telephone /external access posing any problem ? (3) Whether telephonic enquiries are entertained and replied to ? (4) Is a photocopier required at the IFC or is adequate photocopying facility available ?	
5. Manning of IFC (1) Is there an official specifically earmarked for the IFC or different officials in rotation man it ? (2) Does the official possess sufficient knowledge of the working of the Department ? (Give designation and number of years of service of official) (3) Does the official have the adequate knowledge of computer operation ? (4) Has any special training been given to the official for attending to visitors ? (5) Does the official wear a name badge?	
6. Availability of Information and Functioning of IFC (1) Is there a list of topics / subjects or a folder containing information in respect of various schemes of the Ministry / Department available to the visitors for perusal ? (2) Are booklets / pamphlets, annual reports of the Department etc. on display and available either free of cost or on sale ? (3) Is a list of publications on sale indicating price of such publication available ? (4) Is there a system for updating information on line for individual query related information ? (5) Are attempts made to obtain information on phone for conveying same to the visitors ?	

प्रश्न	उत्तर
यदि जानकारी तत्काल उपलब्ध नहीं हो तो क्या आगंतुक को नाम, अनुभाग, जानकारी उपलब्धता की तिथि आदि अंकित करते हुए पावती देने की व्यवस्था है? (6) इस के लिए नवीनतम स्थिति पर जानकारी वांछित तिथि से पहले प्राप्त करने की व्यवस्था है या नहीं? ऐसे केस मानीटर करने की क्या व्यवस्था है जिससे पावती में अंकित तिथि तक जानकारी उपलब्ध हो सके? (7) कितने केसों में जानकारी (अ) तत्काल काउन्टर पर दी गई? (आ) पावती में अंकित तिथि पर दी गई? (इ) कितनों में सूचना वांछित तिथि तक उपलब्ध नहीं थी और उनपर क्या कार्यवाही की गई? (8) क्या आगंतुक पुस्तक/सुझाव पेटी/या शिकायत पेटी उपलब्ध है? (इस में दिये कुछ सुझावों व टिप्पणियों के नमूने यहां दें)	
7. प्रचार (1) क्या मिडिया में आई० एफ सी पर विभाग द्वारा कोई प्रचार किया गया है? (2) क्या आई० एफ० सी० पर जानकारी वार्षिक रिपोर्ट में दी जाती है? (3) क्या आई० एफ० सी० पर विवरण विभागीय वेबसाइट पर उपलब्ध है?	
8. आंतरिक पुनः अवलोकन (1) क्या विभाग के वरिष्ठ अधिकारी कभी आई० एफ० सी० में जाते हैं? यदि हाँ तो कितनी बार? (2) विभाग में आई० एफ० सी० पर रिपोर्ट किस अधिकारी को भेजी जाती है? **9.** पहले आई० एफ० सी० में आगंतुको को किस प्रकार जानकारी दी जाती है, उसे ध्यान से देखें फिर गौर करने के बाद अपनी निष्पक्ष टिप्पणी दें। **10.** कुछ-एक आगंतुकों से बातचीत करें और उनकी प्रक्रिया लिखें। **11.** उपयुक्त के अलावा कोई अन्य टिप्पणी।	

Question	Reply
In case information is not available immediately, is acknowledgement issued to visitor indicating names of official/section concerned and the date by which information will be available ? (6) Is it possible to ascertain current status in such cases say a few days before the information becomes due ? What arrangement exist for monitoring such cases for ensuring that information will be available on the date as mentioned in acknowledgement ? (7) In how many cases information was provided : (a) Immediately across the counter ? (b) On the due date as indicated in acknowledgement ? (c) In how many cases information was not available on the due date and what action was taken in such cases ? (8) Is a suggestion / complaint / visitors book nominated? (Give general remarks based on perusal of the same)	
7. Publicity (1) Has any publicity been made by the Department in the media regarding the IFC functioning ? (2) Whether information relating to IFC is published in the Annual Report of the Organisation ? (3) Are the details of IFC available on the Departmental website ?	
8. Internal Review (1) Do senior officers of the Department visit the IFC; if so, how often ? (2) To whom are reports sent from the IFC within the Department about its functioning ? **9.** Observe the functioning of the IFC and the manner in which visitors are handled and give your objective remarks. **10.** Talk to a few visitors and ascertain their reaction / level of satisfaction regarding the functioning of the IFC. **11.** Any other comments not covered above.	

प्रश्न	उत्तर
12. आगंतुकों के लिए प्रश्न	
(1) और कौन सी अतिरिक्त सुविधा आप आई० एफ० सी० में चाहेंगे?	
(2) अब तक कितनी बार आप आई० एफ० सी० में आए हैं? इस बारे में आप का अनुभव क्या रहा है?	
(3) क्या वांछित अधिकारी उपलब्ध था या आपको किसी और से सम्पर्क करने के लिए कहाँ गया था?	
(4) आप को जानकारी उपलब्ध कराने में अधिकारी ने कितना समय लगाया?	
(5) आई० एफ० सी० द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवा पर कोई सुझाव या टिप्पणी?	

Question	Reply
12. QUESTIONS FOR VISITORS (1) What type of additional Information / facility you will like to be available at IFC; (2) How many times you have visited the IFC till now? What is your experience about it ? (3) Was the concerned official available at IFC to solve your problem or you were directed to contact some Other Officer ? (4) How much time did the official at the IFC took to provide you the information ? (5) Any suggestions / comments on the services provided by the by the IFC.	

Printed by : Singh Graphics, Tel.: 23255010-9810250059