

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
(कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय)
भूमिका और दायित्व

(i) इसके संगठन, कार्य और कर्तव्यों का विवरण :

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

(ii) इसके अधिकारियों और कर्मचारियों की शक्तियां और कर्तव्य :

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

विभाग के अधिकारीगण

श्री के.वी. इपेन, सचिव

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

कमरा नं. 514, पांचवां तल,

सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली-110001

टेलीफोन नं. 011-23742546

फैक्स - 011-23742133

श्रीमती वसुधा मिश्रा, अपर सचिव

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग,

कमरा नं. 509, पांचवां तल,

सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली-110001

टेलीफोन : 011- 23741004

फैक्स नं. 011- 23741005

श्रीमती स्मिता कुमार, संयुक्त सचिव (एआर)

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

कमरा नं. 508, पांचवां तल,

सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली -110001

टेलीफोन : 011- 23360208

फैक्स नं. 011- 23360352

कुमारी किरन पुरी, संयुक्त सचिव (ई-गव.)

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग,

कमरा नं. 507, पांचवां तल,

सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली-110001

टेलीफोन : 011- 23401406

फैक्स नं. 011- 23360331

श्री वनराज ए. चावड़ा, संयुक्त सचिव (प्रशा. व समन्वय)

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग,

कमरा सं. 515ए, पांचवां तल,

सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली-110001

टेलीफोन - 011-23745472

विभाग में कार्य आवंटन

1) प्रशासन और समन्वय प्रभाग

क) प्रशासन और समन्वय

श्री वनराज ए. चावड़ा, संयुक्त सचिव

कमरा नं. 515ए

टेलीफोन : 23745472, इंटरकाम नं. 408

श्री अरूण कुमार सरकार, अवर सचिव (सामान्य प्रशासन एवं समन्वय)
कमरा नं. 518ए,
टेलीफोन : 23401441, इंटरकाम : 441

श्री खमचीन नाऊलक, अवर सचिव (प्रशासन)
कमरा नं. 518ए
टेलीफोन : 23401453, इंटरकाम : 453

श्री राकेश चंद्रा, अनुभाग अधिकारी (प्रशासन एवं सामान्य प्रशासन)
कमरा नं. 524बी
टेलीफोन : 23401488, इंटरकाम : 488

(ख) राजभाषा

श्री वनराज ए. चावड़ा, संयुक्त सचिव
कमरा नं. : 515ए
टेलीफोन : 23745472, इंटरकाम नं. 408

श्री नवीन कुमार बोहरा, सहायक निदेशक
कमरा सं. 518
टेलीफोन : 23401421, इंटरकाम : 421

आवंटित कार्य

1. विभाग के समूह क,ख,ग और घ अधिकारियों और कर्मचारियों के सभी स्थापना संबंधी मामले
2. एफआर एंड एसआर से संबंधित कार्य ।
3. बजट, रोकड़ और लेखा
4. समन्वय
5. संसदीय स्थायी समिति - सभी संसदीय मामले सहित
6. विभाग में सूचना का अधिकार अधिनियम का कार्यान्वयन
7. राजभाषा नीति का कार्यान्वयन
8. स्वच्छता कार्य योजना
9. प्रापण, कार्यालय सामग्री और लेखन सामग्री का रख-रखाव
10. सामान्य प्रशासन, कार्यालय रख-रखाव आदि ।
11. सचिव (प्र.सु. एवं लो.शि.) द्वारा आवंटित कोई अन्य विषय

2) अंतरराष्ट्रीय विनियम और सहयोग प्रभाग

श्रीमती स्मिता कुमार, संयुक्त सचिव

श्री सतीश केरबा जाधव, उप सचिव

कमरा नं. 510

टेलीफोन : 23743030

इंटरकाम : 404

श्री जे.के. अम्बवानी, अवर सचिव

कमरा नं. 505सी

टेलीफोन : 23401476

इंटरकाम : 476

श्री राजीव शर्मा, अवर सचिव

कमरा नं. 505सी

टेलीफोन : 23401475

इंटरकाम : 475

आवंटित कार्य

1. सिविल सेवा, कार्मिक प्रबंधन और लोक प्रशासन के क्षेत्र में अंतरराष्ट्रीय विनियम और सहयोग
2. राष्ट्रमंडल लोक प्रशासन और प्रबंधन संघ (कापाम) तथा अंतरराष्ट्रीय प्रशासनिक विज्ञान संस्थान ब्रसेल्स, बेल्जियम के साथ आदान-प्रदान
3. भारत सरकार-यूएनडीपी परियोजना : लोक प्रशासन और शासन का सुदृढीकरण
4. लोक प्रशासन और शासन के क्षेत्र में क्षमता निर्माण
5. सचिव (प्र.सु.एवं लो.शि.) द्वारा आवंटित कोई अन्य विषय

3) प्रशासनिक सुधार प्रभाग

श्रीमती स्मिता कुमार, संयुक्त सचिव

श्री सतीश कुमार जाधव, उप सचिव

कमरा नं. 510

टेलीफोन : 23743030, इंटरकाम : 404

श्री संदीप प्रसाद, अवर सचिव

कमरा नं. 518डी

टेलीफोन : 23401428

इंटरकाम : 428

श्री गया प्रसाद, अवर सचिव

कमरा न. 518बी

टेलीफोन : 23401415, इंटरकाम : 415

श्रीमती नम्रता कुमारी, अनुभाग अधिकारी

कमरा नं. 518,

टेलीफोन : 23401433, इंटरकाम : 433

आवंटित कार्य

1. सिविल सेवा दिवस
2. लोक प्रशासन में उत्कृष्टता हेतु प्रधानमंत्री पुरस्कार
3. सुशासन संबंधी मामला अध्ययन
4. राज्य सहयोग पहल परियोजनाएं
5. अंतर सेवा कार्यशाला
6. प्रशासनिक सुधार पहल
7. सुशासन सूचकांक का डिजाइन और विकास
8. प्रधानमंत्री पुरस्कार पहल को दोहराना (रेप्लिकेशन)
9. राष्ट्रीय सुशासन केन्द्र (एनसीजीजी)
10. सचिव (प्र.सु. एवं लो.शि.) द्वारा आवंटित कोई अन्य विषय ।

4) एआरसी प्रभाग

श्रीमती स्मिता कुमार, संयुक्त सचिव

श्री अनुराग श्रीवास्तव, उप सचिव

कमरा नं. 515

टेलीफोन : 23362325, इंटरकाम : 410

श्री आर. राजेन्द्र गौड़, अवर सचिव

कमरा नं. 518 सी,

टेलीफोन : 23401426, इंटरकाम 426

श्री सुनील कुमार सिंह, अनुभाग अधिकारी

कमरा नं. 518,

टेलीफोन : 23401432, इंटरकाम : 432

आवंटित कार्य

1. द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग से संबंधित स्पष्टीकरण/संसदीय प्रश्न
2. प्रशासनिक सुधार से संबंधित संसदीय मामला/स्थायी समिति मामला
3. केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों में ई-ऑफिस के कार्यान्वयन की मॉनीटरिंग
4. भारत सरकार के वेबसाइट संबंधी दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन की मॉनीटरिंग
5. शपथपत्र को समाप्त करने/स्व-प्रमाणन जैसी सुधार पहल के कार्यान्वयन की मॉनीटरिंग
6. क्षेत्रीय परिषद की बैठकें
7. मंत्रिमंडल सचिव को सचिव (प्र.सु. और लो.शि.) की ओर से महत्वपूर्ण कार्यकलापों संबंधी मासिक रिपोर्ट
8. सचिव (प्र.सु. एवं लो.शि.) द्वारा आवंटित कोई अन्य विषय ।

5) ई-गवर्नेंस प्रभाग

कुमारी किरन पुरी, संयुक्त सचिव

श्री अनुराग श्रीवास्तव, उप सचिव

कमरा नं. 515

टेलीफोन : 23362325, इंटरकाम : 410

श्री दीन दयाल, अवर सचिव

कमरा नं. 505ए

टेलीफोन : 23367966

इंटरकाम 457

श्रीमती विभूति पंजियार, अवर सचिव

कमरा नं. 505-बी

टेलीफोन : 23401456, इंटरकाम : 456

श्री के.एस. नगेन्द्र, अनुभाग अधिकारी

कमरा नं. 505

टेलीफोन : 23401481, इंटरकाम : 481

आवंटित कार्य

1. राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सम्मेलन का आयोजन करना और सभी संबंधित कार्यकलाप जिनमें ई-गवर्नेंस पर राष्ट्रीय पुरस्कार पहल, मूल्यांकन करना, पुरस्कार स्कीम, सलाहकारों से परस्पर आदान-प्रदान करना, ट्रॉफी प्रापण कराना शामिल है ।

2. सम्मेलन संबंधित प्रकाशन, प्रमाण-पत्र, पृष्ठभूमि पत्र, शोध पत्र आदि ।
3. राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस पुरस्कार से पुरस्कृत परियोजनाओं का मामला अध्ययन विकसित करना।
4. ई-गवर्नेंस पहलों का दोहराव (रेप्लिकेशन)
5. इंटरनेट/डीएआरपीजी वेबसाइट/ई-मेल दिशानिर्देश और संबंधित मामले/साइबर सुरक्षा नीति/आईपीवी6 नीति
6. नेशनल इंस्टीच्यूट ऑफ स्मार्ट गवर्नेंस (एनआईएसजी) की बोर्ड बैठकें और अनुवर्ती कार्रवाई ।
7. ई-गवर्नेंस राष्ट्रीय सूचकांक

(6) लोक शिकायत प्रभाग

श्रीमती स्मिता कुमार, संयुक्त सचिव

श्रीमती सुमिता दासगुप्ता, उप सचिव

कमरा नं. 508 ए

टेलीफोन : 23401409, इंटरकाम : 409

श्री यू.के. मुखर्जी, अवर सचिव

कमरा नं. 504

टेलीफोन : 23401474, इंटरकाम : 474

श्री अजित कुमार शाह, अवर सचिव

कमरा नं. 505डी

टेलीफोन : 23401468, इंटरकाम : 468

श्रीमती प्रतिभा आहूजा, अवर सचिव

कमरा नं. 505डी

टेलीफोन : 23401467, इंटरकाम 467

श्रीमती प्रिसका मैथ्यू, अवर सचिव

कमरा नं. 518डी

टेलीफोन : 23401429, इंटरकाम : 429

श्रीमती अनिता अरोड़ा, अनुभाग अधिकारी

कमरा नं. 505

टेलीफोन : 23401465, इंटरकाम : 465

श्रीमती मधुरिमा रामपाल, अनुभाग अधिकारी

कमरा नं. 505

टेलीफोन : 23401465

इंटरकाम :465

श्री वी.आर. मुत्तू कुमार, अनुभाग अधिकारी

कमरा नं. 505

टेलीफोन : 23401458, इंटरकाम : 458

आवंटित कार्य

1. भारत सरकार के मंत्रालयों और विभागों तथा राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों में गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली "सेवोत्तम" का कार्यान्वयन ।
2. सेवोत्तम अनुपालनकर्त्ता नागरिक/ग्राहक चार्टर तैयार करना और इसका कार्यान्वयन तथा भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों और इसके संगठनों तथा राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों में भी नागरिक चार्टर तैयार करने, कार्यान्वयन और समीक्षा से संबंधित कोई अन्य कार्यकलाप ।
3. नागरिक चार्टर अद्यतन करना तथा इस प्रभाग द्वारा राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र की तकनीकी सहायता से वेबसाइट www.goicharters.nic.in का रखरखाव किया जाता है ।
4. संयुक्त सचिव और उससे ऊपर के स्तर के अधिकारियों के शिकायत निवारण के संबंध में मंत्रिमंडल सचिव की अध्यक्षता में स्थायी समिति को सचिवालय सहायता देना ।
5. <http://pgportal.gov.in> पर एनआईसी की तकनीकी सहायता से प्रभाग द्वारा विकसित केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और मानीटरिंग प्रणाली (सीपीजीरैम्स) से संबंधित कार्य ।
6. सीपीजीरैम्स के संबंध में भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों में अधिकारियों को प्रशिक्षण।
7. सभी केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों में लंबित शिकायतों के निवारण की मानीटरिंग और समीक्षा ।
8. राज्य सरकारों और संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन से संबंधित लोक शिकायतों को अग्रेषित करना ।
9. लोक शिकायत संबंधी संसदीय स्थायी समिति से संबंधित मामले ।
10. भारत सरकार के निवारण तंत्र में सुधार करने के लिए दिशानिर्देश/अनुदेश तैयार करना ।

11. केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों और राज्य सरकारों में उनकी इच्छुकता के अनुसार लोक सेवा प्रदायगी को बेहतर बनाने के लिए सुधार करना ।
12. लोक शिकायत प्रभाग से संबंधित बजट, प्रशासन और वार्षिक कार्य योजना का समन्वय करना ।
13. लोक सेवा प्रदायगी को बेहतर बनाने के लिए गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली में प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए राज्य प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों को मजबूत बनाना और क्षमता निर्माण करना ।
14. सचिव (प्र.सु.एवं लो.शि.) द्वारा आवंटित कोई अन्य विषय ।

(7) प्रलेखन और प्रसार प्रभाग

श्रीमती स्मिता कुमार, संयुक्त सचिव

श्रीमती अल्पना शुक्ला राव, निदेशक

कमरा नं. 516

टेलीफोन : 23362369, इंटरकाम : 407

श्री जितेन्द्र सिंहवाग, अवर सचिव

कमरा नं. 505ई

टेलीफोन : 23744391, इंटरकाम : 473

श्री धनंजय कुमार, अवर सचिव

कमरा नं. 505ई

टेलीफोन : 23401445, इंटरकाम : 445

श्री अम्बरीश बी. किशोर, सहायक संपादक

कमरा नं. 505एफ

टेलीफोन : 23401469, इंटरकाम : 469

श्री संतोष कुमार, अनुभाग अधिकारी (डीएंडडी)

कमरा नं. 505एफ

टेलीफोन : 23401470, इंटरकाम : 470

श्री राकेश कुमार पाल

सहायक पुस्तकालय एवं सूचना अधिकारी

कमरा नं. 501

टेलीफोन : 23401477

इंटरकाम : 477

आवंटित कार्य

1. श्रेष्ठ प्रथाओं के व्यवसायिक प्रलेखन और प्रसार के लिए राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन को वित्तीय सहायता देना ।
2. श्रेष्ठ प्रथाओं पर प्रस्तुतीकरण शृंखला ।
3. क्षेत्रीय सम्मेलन ।
4. पुस्तक का प्रकाशन ।
5. श्रेष्ठ प्रथाओं पर वृत्तचित्र फिल्मों का निर्माण ।
6. सुशासन पहल संबंधी अनुसंधान और मूल्यांकन अध्ययन ।
7. 'न्यूनतम सरकार -अधिकतम शासन' छमाही पत्रिका का प्रकाशन ।

(8) संगठन एवं पद्धति प्रभाग

श्रीमती स्मिता कुमार, संयुक्त सचिव,

श्री अनुराग श्रीवास्तव, उप सचिव

कमरा नं. 515

टेलीफोन : 23362325, इंटरकाम : 410

श्रीमती रेणु अरोड़ा, अवर सचिव

कमरा नं. 518 सी

टेलीफोन : 23401427, इंटरकाम : 427

आवंटित कार्य

1. प्रशासनिक सुधार स्कीम के अंतर्गत "सरकारी कार्यालयों का आधुनिकीकरण" घटक का कार्यान्वयन ।
2. केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका (सीएसएमओपी) का प्रकाशन करना और इसे अद्यतन बनाना ।
3. केंद्रीय सचिवालय ई-कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका (सीएसएमओपी) का प्रकाशन करना और अद्यतन करना ।
4. संगठन एवं पद्धति के पहलुओं पर राज्य सरकारों की सहायता करना और सलाह देना ।
5. सभी विभागों से संबंधित अभिलेख प्रतिधारण अनुसूची (आरआरएस) का प्रकाशन करना तथा अद्यतन बनाना ।
6. सचिव (प्र.सु.एवं लो.शि.) द्वारा आवंटित कोई अन्य विषय ।

(iii) पर्यवेक्षण और जवाबदेही के माध्यम सहित निर्णय करने की प्रक्रिया में अपनाई गई कार्यविधि

(क) संगठनात्मक चार्ट

(ख) प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय में कार्य की सामान्य मदों के संबंध में मामलों को प्रस्तुत करने तथा अंतिम निपटान का स्तर

क्रम सं.	मामले का प्रकार	प्रस्तुतीकरण का माध्यम	निपटान का अंतिम स्तर
1.	संसदीय मामले		
(i)	तारांकित प्रश्न और आश्वासनों का उत्तर	उप निदेशक अथवा अवर सचिव/उप सचिव अथवा निदेशक/अपर सचिव/सचिव	राज्य मंत्री (पीपी)
(ii)	अतारांकित प्रश्न और आश्वासनों का उत्तर	उप निदेशक अथवा अवर सचिव/उप सचिव अथवा निदेशक/अपर सचिव	राज्य मंत्री (पीपी)
(iii)	संसदीय समितियों की सिफारिशों का अंतिम उत्तर	उप निदेशक अथवा अवर सचिव/उप सचिव अथवा निदेशक/अपर सचिव/सचिव	राज्य मंत्री (पीपी)
(iv)	संसदीय समितियों की सिफारिशों पर की गई कार्रवाई टिप्पणी	उप निदेशक अथवा अवर सचिव/उप सचिव अथवा निदेशक/अपर सचिव	राज्य मंत्री (पीपी)
(v)	संसदीय समितियों की सिफारिशों पर की गई कार्रवाई टिप्पणी	उप निदेशक अथवा अवर सचिव/उप सचिव अथवा	सचिव

		निदेशक/अपर सचिव	
(vi)	संसदीय समिति से प्राप्त प्रश्नावली और अन्य पत्रों का जवाब प्रस्तुत करना	उप निदेशक अथवा अवर सचिव/उप सचिव अथवा निदेशक/अपर सचिव	सचिव
(vii)	लोक सभा/राज्य सभा सचिवालय को प्रश्न का तथ्य प्रस्तुत करना	एडीडी अथवा अनुभाग अधिकारी/उप निदेशक अथवा अवर सचिव/उप सचिव अथवा निदेशक	अपर सचिव
2.	मंत्रिमंडल अथवा मंत्रिमंडल समितियों हेतु टिप्पणी		
(i)	मंत्रालय से संबंधित मामलों पर मंत्रिमंडल हेतु टिप्पणी	उप निदेशक अथवा अवर सचिव/उप सचिव अथवा निदेशक/अपर सचिव/सचिव	राज्य मंत्री (पीपी)/प्रधानमंत्री
(ii)	मंत्रालयों से संबंधित मामलों पर मंत्रिमंडल की समितियों के लिए अंतिम टिप्पणी	उप निदेशक अथवा अवर सचिव/उप सचिव अथवा निदेशक/अपर सचिव/सचिव	राज्य मंत्री (पीपी)
(iii)	अन्य मंत्रालयों/विभाग से प्राप्त मंत्रिमंडल/मंत्रिमंडल समिति के लिए टिप्पणी पर अभ्युक्तियां		
	(क)नीति से संबंधित प्रश्न अथवा मंत्रालय के कार्य से संबंधित मामलों के संबंध में टिप्पणी	उप सचिव या निदेशक/अपर सचिव/सचिव	राज्य मंत्री (पीपी)
	(ख)अन्य सभी टिप्पणियां	उप निदेशक अथवा	अपर सचिव/सचिव

		अवर सचिव/उप सचिव या निदेशक	
3.	सचिवों की समिति हेतु टिप्पणी		
(i)	मंत्रालय से संबंधित मामलों पर टिप्पणी	उप निदेशक या अवर सचिव/उप सचिव या निदेशक/अपर सचिव	राज्य मंत्री (पीपी)/प्रधानमंत्री
(ii)	अभ्युक्ति हेतु अन्य मंत्रालयों से प्राप्त टिप्पणियां		
	(क) प्रमुख नीतिगत मामले अथवा महत्वपूर्ण मुद्दे	उप निदेशक अथवा अवर सचिव/उप सचिव या निदेशक/अपर सचिव	सचिव/राज्य मंत्री (पीपी)
	(ख) अन्य सभी टिप्पणियां	उप निदेशक या अवर सचिव/उप सचिव या निदेशक	अपर सचिव
4.	केंद्रीय प्रशासनिक अधिकरण/उच्च न्यायालय/उच्चतम न्यायालय के समक्ष मामले		
(i)	विवादास्पद रिट याचिकाओं अथवा अपील/पुनर्विचार याचिकाएं दायर करने संबंधी निर्णय		
	(क) एसीसी के अनुमोदन से की गई नियुक्तियां तथा समूह 'क' के पदों पर की गई अन्य सभी नियुक्तियां	उप निदेशक अथवा अवर सचिव/उप सचिव अथवा निदेशक/अपर सचिव	राज्य मंत्री (पीपी)
	(ख) अन्य सभी नियुक्तियां/मामले	उप निदेशक अथवा अवर सचिव/उप सचिव अथवा निदेशक	अपर सचिव

(ii)	पैरावार टिप्पणियां तैयार करना और निम्नलिखित मामलों में जवाबी हलफनामे को अंतिम रूप देना		
(क)	जिन मामलों में मंत्रालय प्रतिवादी है और उठाए गए मुद्दों में मौजूदा नियमों/आदेशों/नीतिगत निर्णय समाविष्ट हैं ।	एडीडी या अनुभाग अधिकारी/उप निदेशक या अवर सचिव	उप सचिव या निदेशक
(ख)	उठाए गए मुद्दों में प्रमुख नीतिगत निहितार्थ है ।	एडीडी या अनुभाग अधिकारी/उप निदेशक या अवर सचिव	अपर सचिव/सचिव
(ग)	अन्य मामलों में	एडीडी या अनुभाग अधिकारी/उप निदेशक या अवर सचिव	उप सचिव/या निदेशक
(iii)	सचिव/मंत्री के विरुद्ध अवमानना याचिका	एडीडी या अनुभाग अधिकारी/उप निदेशक या अवर सचिव/उप सचिव या निदेशक/अपर सचिव	सचिव
(iv)	उन रिट याचिकाओं पर टिप्पणियां करना जिनमें मंत्रालय एक प्रोफार्मा प्रतिवादी है:		
(क)	जिनमें उठाया गया मुद्दा स्थापित नीति अथवा स्पष्ट पूर्व उदाहरण पर आधारित तथा इसमें किसी विवेकाधिकार का प्रयोग शामिल नहीं हैं।	एडीडी या अनुभाग अधिकारी/उप निदेशक या अवर सचिव/उप सचिव या निदेशक	उप सचिव या निदेशक
(ख)	जिनमें उठाए गए मुद्दों के	उप निदेशक या	अपर सचिव

	प्रमुख नीतिगत निहितार्थ है	अवर सचिव/उप सचिव या निदेशक/अपर सचिव	
5.	पत्रों/अभ्यावेदनों के जवाब संसद सदस्यों और अन्य अति महत्वपूर्ण व्यक्तियों से राज्य मंत्री (पीपी) को प्राप्त पत्र	उप निदेशक या अवर सचिव/उप सचिव या निदेशक/अपर सचिव	राज्य मंत्री (पीपी)
6.	बजट प्रस्ताव तैयार करना वार्षिक योजना प्रस्ताव वार्षिक कार्य योजना आदि	उप निदेशक या अवर सचिव/उप सचिव या निदेशक	अपर सचिव
7.	महत्वपूर्ण घटनाओं के संबंध में मंत्रिमंडल हेतु मासिक सार/मंत्रिमंडल सचिव को अर्द्धशासकीय पत्र, संसद के समक्ष राष्ट्रपति का संबोधन, वित्तमंत्री के बजट भाषण, मंत्रालय की वार्षिक रिपोर्ट, प्रारंभिक नोट आदि में शामिल करने हेतु सामग्री प्रस्तुत करना	उप निदेशक या अवर सचिव/उप सचिव या निदेशक	अपर सचिव
8.	निम्नलिखित का मासिक विवरण प्रस्तुत करना: लंबित आश्वासन/प्रधानमंत्री कार्यालय से प्राप्त पत्र/मंत्रिमंडल के निर्णय का कार्यान्वयन/एक माह से अधिक समय से लंबित मामले/हिंदी के प्रयोग के बारे में तिमाही प्रगति रिपोर्ट	एडीडी या अनुभाग अधिकारी/उप निदेशक या अवर सचिव	उप सचिव या निदेशक
9.	विभागीय परिषद (जेएसएम) या अन्य महत्वपूर्ण बैठकों का संक्षिप्त सार/की गई		

	कार्रवाई संबंधी टिप्पणी प्रस्तुत करना:		
(i)	संक्षिप्त सार	एडीडी या अनुभाग अधिकारी/उप निदेशक या अवर सचिव/उप सचिव या निदेशक	अपर सचिव
(ii)	की गई कार्रवाई टिप्पणी	एडीडी या अनुभाग अधिकारी/उप निदेशक या अवर सचिव	उप सचिव या निदेशक
10.	प्रधानमंत्री कार्यालय को टिप्पणियां/पत्र	उप सचिव या निदेशक/अपर सचिव	सचिव/राज्यमंत्री (पीपी)
11.	प्रारंभिक 3 वर्ष की अवधि से आगे बाह्य संवर्ग पदों की प्रतिनियुक्ति अवधि का विस्तार करना		
(i)	चौथे वर्ष के लिए	उप सचिव या निदेशक/अपर सचिव	सचिव
(ii)	पांचवें वर्ष के लिए	उप सचिव या निदेशक/अपर सचिव	राज्यमंत्री (पीपी)
(iii)	पांचवें वर्ष से आगे(स्थापना प्रभाग के साथ परामर्श के अध्यक्षीन)	उप सचिव या निदेशक/अपर सचिव	राज्यमंत्री (पीपी)

(i) अपने कार्यों का निर्वहन करने के लिए इसके द्वारा निर्धारित मानदंड :

आम जनता से प्राप्त किसी भी शिकायत की पावती शिकायत याचिका प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर दी जाएगी ।

(ii) अपने कार्यों का निर्वहन करने के लिए इसके द्वारा धारित अथवा इसके नियंत्रणाधीन या इसके कर्मचारियों द्वारा प्रयुक्त नियमावली, विनियमों, अनुदेशों, नियम पुस्तिका और अभिलेख :

संदर्भ पुस्तकों की सूची

1. भाग I - सामान्य नियमावली
2. भाग II - यात्रा भत्ता नियमावली
3. भाग III - केंद्रीय सिविल सेवा (छुट्टी) नियमावली
4. भाग iv - महंगाई भत्ता(महंगाई राहत और सीपीएफ लाभार्थियों को अनुग्रह अनुदान)
5. भाग v - मकान किराया भत्ता और सीसीए
6. स्वामी - सीसीएस (पेंशन) नियमावली सहित पेंशन का संकलन
7. स्वामी - सीसीएस (पेंशन सरांशीकरण) नियमावली का संकलन
8. स्वामी - सीसीएस (असाधारण पेंशन) नियमावली
9. स्वामी - केंद्रीय सरकार कर्मचारी समूह बीमा स्कीम का संकलन
10. स्वामी - स्टाफ कार नियमावली का संकलन
11. स्वामी - चिकित्सा सेवा नियमावली का संकलन
12. स्वामी - सीसीएस (सीसीए) नियमावली का संकलन
13. स्वामी - (आचरण) नियमावली का संकलन
14. स्वामी - सामान्य भविष्य निधि नियमावली का संकलन
15. स्वामी - छुट्टी यात्रा रियायत नियमावली का संकलन
16. स्वामी - बच्चों की शिक्षा सहायता का संकलन
17. स्वामी - सामान्य वित्तीय नियमावली का संकलन
18. स्वामी - वित्तीय शक्तियां प्रत्यायोजित करने संबंधी नियमावली का संकलन
19. स्वामी - गृह निर्माण अग्रिम नियमावली का संकलन
20. स्वामी - निलंबन और बहाली संबंधी संकलन
21. स्वामी - समयोपरि भत्ता नियमावली का संकलन
22. स्वामी - सीसीएस (अस्थाई सेवा) नियमावली, 1965
23. स्वामी - नई पेंशन स्कीम संबंधी संकलन
24. केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका
25. केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति ई- नियम पुस्तिका

(vi) इसके द्वारा धारित अथवा इसके नियंत्रणाधीन दस्तावेजों की श्रेणियों का एक विवरण

प्रशासन एवं समन्वय प्रभाग

(क) प्रशासन एवं समन्वय

1. सभी कर्मचारियों की सेवा पंजी एवं वैयक्तिक फाइलें
2. प्रतिनियुक्तीा मामलों की भर्ती संबंधी फाइलें
3. अवर सचिव रैंक से नीचे के कर्मचारियों की एसीआर
4. गृह निर्माण अग्रिम लेने वाले कर्मचारियों के संपत्ति दस्तावेज
5. अनुशासनिक मामलों संबंधी फाइलें ।
6. कर्मचारियों द्वारा किए गए मेडिकल दावों संबंधी फाइलें ।
7. कर्मचारियों द्वारा लिए गए सभी अग्रिमों की फाइलें ।
8. फर्नीचर/फिक्सचर, स्टेशनरी मर्चे, सामान्य कार्यालय मर्चे, इलेक्ट्रॉनिक, कंप्यूटर, एसी आदि की खरीद से संबंधित फाइलें ।
9. वार्षिक रखरखाव संविदा संबंधी फाइलें ।
10. कार्यालय के टेलीफोन बिलों तथा जिन अधिकारियों के घर पर टेलीफोन सुविधा दी गई उनके बिलों के भुगतान संबंधी फाइलें ।
11. सभी बैठकों के कार्यवृत्त ।

(ख) ओ एंड एम प्रभाग

1. केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका ।
2. सभी विभागों के लिए समान रिकार्ड रखने के लिए अभिलेख प्रतिधारण समय-सूची।
3. सरकार में रिकार्ड प्रबंधन ।
4. सार्वजनिक कार्यालयों में टेलीफोन के माध्यम से दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार संबंधी दिशा-निर्देश ।
5. वेबसाइट विकास, होस्टिंग एवं रखरखाव के लिए नीतिगत दिशा-निर्देश ।
6. सरकारी कार्यालयों के आधुनिकीकरण संबंधी प्लान स्कीम के लिए दिशा-निर्देश ।

(ग) अंतर्राष्ट्रीय विनिमय एवं सहयोग प्रभाग

1. सिविल सेवा, कार्मिक प्रबंधन एवं लोक प्रशासन के क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय आदान-प्रदान एवं सहयोग संबंधी फाइलें ।
2. अंतर्राष्ट्रीय प्रशासनिक विज्ञान संस्थान, ब्रसेल्स, बेल्जियम से संबंधित फाइलें ।

3. कॉमनवैल्थ एसोसिएशन ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन एंड मैनेजमेंट (कापाम) टोरंटो, कनाडा से संबंधित फाइलें ।
4. भारत में कापाम अंतर्राष्ट्रीय नवप्रवर्तन पुरस्कार कार्यक्रम संबंधी फाइलें ।
5. भारत में कापाम अंतर्राष्ट्रीय इनावेशन्स कास्केडिंग कार्यक्रम संबंधी फाइलें ।
6. सिविल सेवा, कार्मिक प्रबंधन एवं लोक प्रशासन में भारत एवं मलेशिया के बीच समझौता ज्ञापन एवं अनुवर्ती कार्यवाही संबंधी फाइलें ।
7. सिविल सेवा, कार्मिक प्रबंधन एवं लोक प्रशासन के क्षेत्र में भारत एवं चीन के बीच समझौता ज्ञापन संबंधी फाइलें ।
8. सरकारी संगठनों के मामले में प्रशासनिक सुधार , ओएंडएम पहलुओं आदि से संबंधित प्रबंधन अध्ययन/प्रभाव अध्ययन आदि से संबंधित फाइलें ।
9. लोक प्रशासन एवं गवर्नेंस के सुदृढीकरण के क्षेत्र में यूएनडीपी के साथ समझौता ज्ञापन से संबंधित फाइल ।

(घ) प्रलेखन एवं प्रसार प्रभाग

1. श्रेष्ठ प्रथाओं के व्यावसायिक प्रलेखन के लिए राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन को वित्तीय सहायता देने से संबंधित फाइलें ।
2. श्रेष्ठ प्रथाओं की श्रृंखला और श्रेष्ठ प्रथाओं का प्रस्तुतीकरण आयोजित करने से संबंधित फाइलें ।
3. तिमाही पत्रिका "मैनेजमेंट इन गवर्नमेंट" और मासिक न्यूजलेटर "सिविल सेवा समाचार" (सीएसएन) से संबंधित फाइलें ।
4. वृत्त चित्रों के निर्माण द्वारा श्रेष्ठ प्रथाओं के प्रलेखन एवं प्रचार-प्रसार से संबंधित फाइलें ।
5. अनुसंधान एवं मूल्यांकन अध्ययन से संबंधित फाइलें ।
6. एमआईजी में प्रकाशन के लिए लेखों का योगदान देने वाले व्यक्तियों के साथ पत्र व्यवहार संबंधी फाइलें ।
7. एमआईजी में प्रकाशन के लिए लेखों के चयन से संबंधित फाइलें ।
8. सीएसएन के लिए सामग्री संग्रहीत करने से संबंधित फाइलें ।
9. लेखों का योगदान करने वालों को मानदेय के भुगतान से संबंधित फाइलें ।
10. पुस्तकालय से जुड़े मामलों से संबंधित फाइलें ।
11. एमआईजी एवं सीएसएन के लिए मुद्रकों के चयन से संबंधित फाइलें ।
12. क्षेत्रीय सम्मेलन आयोजित करने से संबंधित फाइलें ।
13. गवर्नट ज्ञान केंद्र (गवर्नमेंट नॉलेज सेंटर) से संबंधित फाइलें ।

(ड.) एआरसी एंड एआर प्रभाग

1. प्रथम प्रशासनिक सुधार आयोग (1966-1970) द्वारा प्रस्तुत 20 रिपोर्टें और द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग द्वारा प्रस्तुत 15 रिपोर्टों की प्रत्येक की एक प्रति । द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की 15 रिपोर्टें निम्नवत हैं :-

क्रम सं.	रिपोर्ट	सरकार को प्रस्तुत करने की तारीख
1.	सूचना का अधिकार : सुशासन के लिए मुख्य कुंजी	9.6.2006
2.	मानव सम्पदा का व्यापक विस्तार : हकदारियां और अधिशासन - एक मामला अध्ययन	31.7.2006
3.	संकट प्रबंधन : निराशा से आशा की ओर	31.10.2006
4.	शासन में नैतिकता	12.2.2007
5.	सार्वजनिक व्यवस्था : सभी के लिए न्याय.....सभी के लिए शांति	26.6.2007
6.	स्थानीय शासन	27.11.2007
7.	संघर्ष समाधान के लिए क्षमता निर्माण - संघर्ष से संयोजन तक	17.3.2008
8.	आतंकवाद का सामना करना	17.9.2008
9.	सामाजिक सम्पदा - एक साझी नियति	08.10.2008
10.	कार्मिक प्रशासन को पुनर्संजित करना - नई ऊँचाईयां चढ़ना	27.11.2008
11.	ई-गवर्नेंस को प्रोत्साहित करना - उन्नति की ओर बढ़ना	20.01.2009
12.	नागरिक केन्द्रिक प्रशासन - शासन का केन्द्र बिंदु	30.3.2009
13.	भारत सरकार का संगठनात्मक ढांचा	19.5.2009
14.	वित्तीय प्रबंधन प्रणालियों को मजबूत बनाना	26.5.2009
15.	राज्य और जिला प्रशासन	29.5.2009

(च) ई-गवर्नेंस प्रभाग

1. ई-ऑफिस मिशन मोड परियोजना के कार्यान्वयन संबंधी फाइलें ।
2. राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सम्मेलन संबंधी फाइलें ।
3. राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस पुरस्कार संबंधी फाइलें ।
4. मास्टर ई-गवर्नेंस प्रशिक्षण योजना के कार्यान्वयन संबंधी फाइलें ।
5. द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की 11वीं रिपोर्ट संबंधी फाइलें ।

(छ) लोक शिकायत अनुभाग

1. लोक शिकायत निवारण के लिए दिशानिर्देशों का संकलन-2010 जिसमें नागरिक चार्टर एवं सूचना सुविधा केंद्र पर दिशा निर्देश शामिल हैं ।
2. सेवोत्तम अनुपालन के लिए दिशानिर्देश जून- 2010
3. सेवोत्तम अनुपालन के लिए दिशानिर्देश सितंबर - 2011
4. हमारी सेवोत्तम यात्रा - सितंबर 2011
5. आईएस 15700:2005 के अनुसार सेवा गुणवत्ता नियम पुस्तिका - प्रक्रिया ।
6. सेवोत्तम : 2014 तक एक सतत यात्रा ।
निम्नलिखित वेबसाइट पर डिजिटाइज्ड फार्म में उपलब्ध है ।
7. प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग का नागरिक चार्टर ।
8. नागरिक चार्टर, आईएफसी, लोक शिकायत निवारण से संबंधित नीति निरूपण संबंधी फाइलें ।
9. नागरिक चार्टर के लिए नोडल अधिकारियों, लोक शिकायतों के लिए निदेशकों और आईएफसी के लिए नोडल अधिकारियों के विज्ञापन के प्रकाशन से संबंधित फाइलें ।
10. मानीटरिंग एवं समीक्षा बैठक रिकार्ड ।

(vii) किसी ऐसी व्यवस्था के ब्यौरे जो इसकी नीतियों के निरूपण और उनके कार्यान्वयन के संबंध में जनसाधारण के प्रतिनिधित्व अथवा उनके साथ परामर्श के लिए मौजूद हो ।

विभाग की वेबसाइट <http://darpg.gov.in> आम जनता के लिए एक सूचना उपकरण के रूप में कार्य करती हैं और इस प्रकार नीतियों के कार्यान्वयन को सुकर बनाती है ।

विभाग मंत्रिमंडल सचिव की अध्यक्षता में श्रेष्ठ प्रथाओं पर बैठकों, सेमिनार एवं कार्यशालाएं आयोजित करता है जहां राज्य सरकारों के अलावा गैर सरकारी संगठन भी नवीन विचारों/परियोजनाओं पर प्रस्तुतीकरण दे सकते हैं/ भागीदारी कर सकते हैं । इसका प्रयोजन विचारों/नवाचारों और सफल अनुभवों को शेष राज्यों के साथ बांटना है । लोक शिकायतों और नागरिक चार्टर से संबंधित नीति बनाते समय जन साधारण और रेजिडेंट वेलफेयर संघों, नागरिक समूहों, गैर सरकारी संगठनों के साथ परामर्श करने की एक प्रणाली है ।

(viii) इसके भाग के रूप में अथवा इसकी सलाह के प्रयोजन के लिए दो या अधिक व्यक्तियों को शामिल करते हुए गठित बोर्डों, परिषदों, समितियों और अन्य निकायों का

विवरण और क्या इन बोर्डों, परिषदों, समितियों और अन्य निकायों की बैठकें सार्वजनिक लोगों के लिए खुली हैं अथवा इन बैठकों के कार्यवृत्त लोगों की पहुंच में हैं ।

- (क) राजभाषा कार्यान्वयन समिति की अध्यक्षता संयुक्त सचिव (प्रशा.) द्वारा की जाती हैं । लोगों के लिए खुली नहीं हैं ।
- (ख) प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग की 'सरकारी कार्यालयों के आधुनिकीकरण' की प्लान स्कीम के अंतर्गत निधियों के आवंटन के लिए मंत्रालयों/विभागों से प्राप्त प्रस्तावों की जांच करने एवं उन्हें स्वीकृति देने के लिए स्क्रीनिंग समिति । इस समिति की अध्यक्षता इस विभाग के अपर सचिव द्वारा की जाती है और सदस्य इस विभाग के समेकित वित्त प्रभाग, केन्द्रीय लोक निर्माण विभाग, राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र और योजना आयोग से लिए जाते हैं । इसकी बैठकें जनता के लिए नहीं होती ।
- (ग) "लोक प्रशासन एवं प्रबंधन अध्ययन" विषय पर मूल रूप से हिंदी में लिखी गई पुस्तकों के अनुरोध एवं मूल्यांकन के लिए मूल्यांकन समिति अपर सचिव (एआरएंडपीजी) की अध्यक्षता में है ।
- (घ) प्रशासनिक सुधार संबंधी स्कीम की स्क्रीनिंग समिति के अध्यक्ष अपर सचिव (एआरएंडपीजी) हैं । यह शीर्ष समिति निम्नलिखित प्रयोजन के लिए है :
 - (i) प्रशासनिक सुधारों पर प्रायोगिक परियोजनाओं
 - (ii) एनआईजीएस की स्थापना और
 - (iii) अच्छे शासन के लिए 'क्षमता निर्माण' पर विश्व बैंक परियोजना के प्रयोजन ।
- (ङ) यू.के. सरकार द्वारा वित्तपोषित डीएफआईडी परियोजना के अंतर्गत गरीबी कम करने के लिए क्षमता निर्माण कार्यक्रम (सीबीपीआर) के कार्यान्वयन के लिए अपर सचिव (एआरपीजी) की अध्यक्षता में कार्यक्रम कार्यान्वयन समिति (पीआईसी) ।
- (च) (1) संयुक्त सचिव एवं ऊपर के स्तर के अधिकारियों की शिकायतों के संबंध में स्थाई समिति (2) लोक शिकायत निवारण के लिए सचिवों की स्थाई समिति (3) नागरिक चार्टर एवं सुविधा केंद्र संबंधी कोर समूह । (इनमें से कोई भी समिति जन साधारण के लिए खुली नहीं और न ही इसकी कार्यवाही किसी प्रकार से आम जनता के लिए प्रासंगिक है)
- (छ) अपर सचिव (एआरएंडपीजी) की अध्यक्षता में ई-गवर्नेंस संबंधी सूचना के प्रचार-प्रसार एवं जागरूकता लाने के लिए वृत्तचित्रों की श्रृंखला के निर्माण और प्रसारण को देखने के लिए जांच समिति ।

(ix) इसके अधिकारियों एवं कर्मचारियों की निर्देशिका

(x) जैसा कि इसके विनियमों में प्रावधान है, क्षतिपूर्ति की पद्धति सहित इसके प्रत्येक अधिकारी एवं कर्मचारी द्वारा प्राप्त मासिक पारिश्रमिक ।

(xi) इसके प्रत्येक एजेंसी को आवंटित बजट जिसमें सभी प्लान, प्रस्तावित व्यय एवं किसी नए संवितरण संबंधी रिपोर्ट शामिल हैं ।

एआरएंडपीजी विंग	ब.अ. 2016-17	सं.अ. 2016-17	कुल व्यय	ब.अ. 2017-18
1	2	3	4	5
05.06.01-वेतन	1071.80	1071.80	999.70	1147.00
05.06.02-मजदूरी	36.00	37.00	37.00	30.00
05.06.03-ओ.टी.ए.	1.00	0.24	0.20	1.00
05.06.06-मेडिकल	16.00	14.00	14.00	12.00
05.06.11-डी.टी.ई	24.00	24.00	23.54	20.00
05.06.12-एफ.टी.ई	0.50	0.00	0.00	0.50
05.06.13-ओई	100.00	120.00	119.95	96.00
05.06.16-प्रकाशन	8.00	1.58	1.57	7.00
05.06.20-ओ.ए.ई./एनपी	20.00	12.00	8.36	10.00
05.06.32-अंशदान	5.50	5.50	5.34	5.50
05.06.50-ओ.सी.	0.10	0.10	0.10	0.10
05.99.50-अन्य प्रभार	28.00	28.00	28.00	0.00
कुल	1310.90	1314.22	1237.76	1329.10
प्रशासनिक सुधार संबंधी योजनागत स्कीम				
ओएई(योजनागत)	2300.00	2300.00	2277.89	2953.00

(xii) आवंटित धनराशि सहित आर्थिक सहायता प्राप्त कार्यक्रमों के कार्य निष्पादन का तरीका और ऐसे कार्यक्रमों के लाभार्थियों का ब्यौरा :

यह विभाग आर्थिक सहायता प्राप्त किसी कार्यक्रम का संचालन नहीं करता है ।

(xiii) इसके द्वारा प्रदत्त रियायत, अनुमति या प्राधिकार के प्राप्तकर्ताओं का विवरण :

- शून्य -

(xiv) इलेक्ट्रानिक रूप में लघुकृत उपलब्ध अथवा धारित सूचना का ब्यौरा :

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग की वेबसाइट <http://darpg.gov.in> पर देखा जा सकता है जहां अनेक रिपोर्ट/नियम पुस्तिकाएं/दस्तावेज/श्रेष्ठ प्रथाओं पर फिल्म आदि उपलब्ध हैं ।

(xv) जन साधारण के उपयोग के लिए पुस्तकालय अथवा वाचनालय यदि हो तो, के कार्य घंटे सहित सूचना प्राप्त करने के लिए नागरिकों को उपलब्ध सुविधाओं का विवरण :
सूचना प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग की वेबसाइट <http://darpg.gov.in> पर देखी जा सकती है ।

इस विभाग में प्रत्येक बुधवार का पूर्वाह्न 10.00 बजे से अपराह्न 1.00 बजे तक का समय निर्धारित किया गया है जिसमें निदेशक (लोक शिकायत) कमरा नं. 507, पांचवां तल, सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली व्यक्तिगत रूप से जनसाधारण की शिकायतों का निवारण करते हैं ।

(xvi) लोक सूचना अधिकारियों का नाम, पदनाम और अन्य विवरण

(xvii) प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के अधिकारियों द्वारा किए गए दौरे :

(i) विभाग द्वारा जनवरी, 2012 से आज की तारीख तक आयोजित विदेशी दौरे/प्रशिक्षण कार्यक्रम । (17.11.2014 को अपलोड किया गया)

(ii) विभाग द्वारा जनवरी, 2012 से आज की तारीख तक आयोजित घरेलू दौरे/प्रशिक्षण कार्यक्रम । (17.11.2014 को अपलोड किया गया)