

**INDIAN COUNCIL OF AGRICULTURAL RESEARCH
KRISHI BHAWAN : NEW DELHI**


F. No. GAC-3-2/2015-CDN

Dated the 24th March, 2015

Circular

A letter vide no. K-11019/4/2015-PG dated 12.3.2015 has been received from the Department of Administrative Reforms & Public Grievances, Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions, Govt. of India, New Delhi regarding – Strengthening of Public Grievance Redress Machinery for Redress of Public Grievances and further directions for prompt and effective redressal of public grievances (CPGRAMS).

The said letter has been uploaded on the ICAR web-site www.icar.org.in and e-office for information and strict compliance.


(K.N. Choudhary)
Deputy Secretary (GAC)

Distribution:-

1. All Nodal Officer (CPGRAMS) of ICAR Hqrs./Instt. for compliance.
2. Shri Hans Raj, ISO, (DKMA) KAB-I for uploading on the ICAR web-site.

Government of India/Bharat Sarkar
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pension
Karmik, Lok Shikayat Aur Pension Mantralaya
Department of Administrative Reforms & Public Grievances
Prashasnik Sudhar Aur Lok Shikayat Vibhag
(Public Grievances Division/Lok Shikayat Prabhad)

सचिव (डायरी) एवं म.नि. (भा.क.अनु.प.)
Secy. (DARE) & DG (ICAR)'s Office

डायरी सं./Dy. No. 2286 R. 2015

दिनांक/Date 16/3/2015

5th floor, Sardar Patel Bhavan,
Sansad Marg, New Delhi - 110001
Dated- 12th March, 2015

Subject:- Strengthening of Public Grievance Redress Machinery -

The undersigned is directed to refer to the Compilation of Guidelines for Redress of Public Grievances issued by Department of Administrative Reforms & Public Grievances for prompt and effective redress of public grievances, available on the website of this Department www.darpg.gov.in and www.pgportal.gov.in and to reiterate that the following measures may be taken to ensure expeditious redressal of public grievances:-

- (i) A grievance may be acknowledged immediately and at the most within three working days of receipt. A grievance should be redressed within a period of two months from 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) Grievances received in the Ministries/Departments may be analyzed periodically at a designated senior level to identify grievance prone areas of Ministries/Departments to adopt systemic changes to eliminate the causes of grievances.
- (iii) 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 mechanism to correct deficiencies.
- (iv) The cases should be closed under intimation to the petitioner with reasoned reply to the aggrieved citizen within the stipulated time limit.
- (v) The Department of Administrative Reforms & Public Grievances with assistance from NIC has been providing necessary training to officers of different Ministries for better handling of grievances through CPGRMS for effective redressal of grievances of citizens. The attendance to the training session should be ensured.
- (vi) The Citizen's Charter of the Ministry/Department and other authorities under their jurisdiction may be updated and displayed on their website.

2. In addition to the above, it is further requested that the name of the Director of Public Grievance Officer of the Ministries/Departments of Government of India may also be kept updated as per administrative changes as may be taking place.

(Sumita Dasgupta)
Deputy Secretary to the Government of India
Telefax 23741006
E-mail: d.sumita@nic.in

To

Secretary,
Ministries/Departments (As per list)

Dr S Ayyappan
Secretary,
Department of Agricultural Research & Education,
Krishi Bhavan,
New Delhi-110001.

P.A. Smt. Smt. 16/3

US (Cdr)

24

Sp. Secy. 19/3

Urgent

19/3

संख्या के-11019/4/2015-लो.शि.

भारत सरकार

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
(लोक शिकायत प्रभाग)

पांचवां तल, सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग,

नई दिल्ली-110001

दिनांक 12.3.2015.

विषय : लोक शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत बनाना

अधोहस्ताक्षरी को इस विभाग के वेबसाइट www.darpg.gov.in और www.pgportal.gov.in पर मौजूद लोक शिकायतों के त्वरित और प्रभावी निवारण के लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा जारी लोक शिकायत निवारण संबंधी दिशानिर्देशों के संकलन का संदर्भ देने का निदेश हुआ है तथा यह दोहराया जाता है कि लोक शिकायतों का शीघ्र निवारण सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित उपाय किए जाएं:-

- (i) किसी शिकायत की पावती तत्काल दी जाए तथा अधिक से अधिक तीन कार्य दिवसों के भीतर दे दी जाए। किसी शिकायत का निवारण इसकी प्राप्ति से दो माह की अवधि के भीतर कर दिया जाना चाहिए। यदि किसी शिकायत विशेष पर अंतिम निर्णय लेने में दो माह से अधिक समय लगने की संभावना हो तो एक अंतरिम जवाब अवश्य ही भेजा जाना चाहिए।
- (ii) मंत्रालयों/विभागों में प्राप्त शिकायतों का किसी पदनामित वरिष्ठ स्तर पर आवधिक रूप से विश्लेषण किया जा सकता है ताकि मंत्रालयों/विभागों में शिकायत संभावित क्षेत्रों की पहचान करके शिकायतों के कारणों को समाप्त करने हेतु प्रणालीगत बदलावों को अपनाया जा सके।
- (iii) नागरिकों की शिकायतों की सुनवाई के लिए लोक शिकायतों के निदेशकों के लिए प्रत्येक बुधवार बैठक रहित दिवस के रूप में रखा जाए। खामियों को ठीक करने के लिए फीडबैक तंत्र में एक अंतर्निहित (इनबिल्ट) तंत्र सुनिश्चित किया जा सकता है।
- (iv) मामले को पीडित नागरिक को निर्धारित समय-सीमा के भीतर तर्कसंगत जवाब देते हुए बंद किया जाना चाहिए जिसकी सूचना याचिकाकर्ता को भी दी जानी चाहिए।
- (v) सीपीग्राम्स के जरिए शिकायतों का बेहतर निपटान करने के लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र की सहायता से विभिन्न मंत्रालयों के अधिकारियों को आवश्यक प्रशिक्षण उपलब्ध करा रहा है ताकि नागरिकों की शिकायतों का कारगर ढंग से निवारण हो सके।

(vi) मंत्रालय/विभाग और उनके क्षेत्राधिकार के अंतर्गत अन्य प्राधिकरणों के नागरिक चार्टर को अद्यतन करके वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाए।

2. उपर्युक्त के अलावा, आगे यह अनुरोध है कि मंत्रालय/विभाग में होने वाले यथा प्रशासनिक बदलावों के अनुसार भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों के निदेशक, लोक शिकायत अधिकारियों के नामों को भी अद्यतन किया जाए।

सुमिता दासगुप्ता

(सुमिता दासगुप्ता)

उप सचिव, भारत सरकार

टेलीफैक्स : 23741006

ईमेल : d.sumita@nic.in

सेवा में

सचिव

मंत्रालय/विभाग (सूची के अनुसार)