CIRCULAR

Sub:- Strengthening of Public Grievances Redress Machinery – reg.


Endl: As Above

To
The Director, IWAI, Noida/Patna/Kolkata/Kochi/Guwahati
I-34014/1/2015-O&M
Government of India
Ministry of Shipping
Transport Bhawan, New Delhi
Dated: 23.3.2015

To
1. Chairman of all Major Port Trusts
2. CMDs of all PSUs
3. Heads of all the Attached & Subordinate Offices

Sub: Strengthening of Public Grievances Redress Machinery.

Sir,


(V. S. Sehrawat)
Dy. CCC(Coord)
Ph:- 23736885

Copy to:- JS(S)/JS(P)/Adviser(CBS)/Adviser(MMH)

Copy also to: Dir(KT):- In respect of DG(S)/MA&MG

As(Att)
please circulate to all Directors also.

Chaitnya
30/3

30/3/15

[Handwritten notes]
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. 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.

(iii) The cases should be closed under intimation to the petitioner with a reasoned reply to the aggrieved citizen within the stipulated time limit.

(iv) 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 CPGRRMS for effective redressal of grievances of citizens. The attendance to the training session should be ensured.

(v) 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)

Shri Rajive Kumar
Secretary,
Ministry of Shipping,
Transport Bhawan, Sansad Marg,
New Delhi-110001.

Acknowledged - Within 3 working days
Settle - Within 2 months, if not more than interim reply
Close - With intimation to petitioner
अपोहस्ताक्षरी की इस विभाग के वेबसाइट www.darp.gov.in और www.pgportal.gov.in पर मांजू लोक शिकायतों के तंत्रित और प्रभावी निवारण के लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा जारी लोक शिकायत निवारण संबंधी दिशानिर्देशों के संकलन का संदर्भ देने का निर्देश हुआ है तथा यह दोहराया जाता है कि लोक शिकायतों का शीर्ष निवारण सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित उपाय किए जाएं:-

(i) किसी शिकायत की पात्रता तत्काल दी जाए तथा अधिक से अधिक तीन कार्य दिनों के भीतर दे दी जाए। किसी शिकायत का निवारण इसकी प्रार्थि 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 अंतर्ग्रह जवाब अवश्य ही भेजा जाना चाहिए।

(ii) मंगलयाय/विवाहों में प्राप्त शिकायतों का किसी पदनामित वरिष्ठ स्तर पर आवश्यक रूप से विश्लेषण किया जा सकता है ताकि मंगलयाय/विवाहों में शिकायत संबंधित क्षेत्रों की पहाड़त करके शिकायतों के कारण वाम को समाप्त करने हेतु प्रणालीगत बदलाव को अपनाया जा सके।

(iii) नागरिकों की शिकायतों की सुनवाई के लिए लोक शिकायतों के निदेशकों के लिए प्रत्येक वृद्धार्थ बैठक रहित दिनों के रूप में रखा जाए। उपभोक्ता को ठीक करने के लिए फीडबैक तत्त्व में एक अंतर्ग्रहित (इनबल्ट) तत्त्र सुनिश्चित किया जा सकता है।

(iv) सभी नागरिकों को पीड़ित नागरिक को निर्धारित समय-सीमा के भीतर तकसंगत जवाब देने हेतु बंद किया जाना चाहिए जिसकी सूचना याचिकाकर्ता को भी दी जानी चाहिए।

(v) सीमांस्के के लिए शिकायतों का बेहतर निपटान करने के लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग साधारण सूचना विभाग के द्वारा की सहायता से विभिन्न मंगलयायों के अधिकारियों को आवश्यक प्रशिक्षण उपलब्ध करा रहा है ताकि नागरिकों की शिकायतों का कार्य मात्र दिन से निवारण हो सके।
(vi) मंत्रालय/विभाग और उनके क्षेत्राधिकार के अंतर्गत अन्य प्राधिकरणों के नागरिक चार्टर को अपल्लन 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 मंत्रालय/विभागों के निदेशक, लोक शिक्षण अधिकारियों के नामों को भी अपल्लन किया जाए।

सेवा में

सचिव
मंत्रालय/विभाग (सूची के अनुसार)

(सूची दासगुप्ता)
उप सचिव, भारत सरकार
टेलीफ़ोन : 23741006
ईमेल : ds-sumita@nic.in