

No S-15/22/2017-PG(States)
Government of India/Bharat Sarkar
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pension
Department of Administrative Reforms & Public Grievances
Public Grievance Division

5th floor, Sardar Patel Bhavan,
Sansad Marg, New Delhi – 110001
Dated the 12th October, 2017

OFFICE MEMORANDUM

Subject: Review of Grievances – Follow-up action on the Minutes of the PRAGATI (Pro Active Governance and Timely Implementation) meeting held on 27.09.2017

The undersigned is directed to say that in the PRAGATI meeting held on 27.09.2017 while reviewing the public grievances of the Department of Financial Services (Banking Division) the following decisions inter-alia were taken:

- i. Ministry should analyze the grievances (problems related to person, process, policy, in particular region/nature) and work accordingly for faster resolution.
- ii. Sensitization of officers and use of technology to increase efficiency and effectiveness should be ensured.
- iii. Efforts should be made to make systemic changes so as to minimize grievances.

Accordingly, it is re-iterated that all Ministries/Departments may kindly note the above instructions also conveyed vide this department's O.M. No. K-11022/5/2016-PG dated 20.09.2016 and K-11022/1/2017-PG-3 dated 17.03.2017 for compliance in order to ensure effective redress of public grievances within the stipulated time period of 60 days and where redressal is likely to take a longer time an interim reply should be sent to the citizen explaining the steps taken and assuring that further necessary action is being taken in the matter. It is also reiterated that the reply furnished to the citizen should invariably be uploaded on pgportal which can be downloaded (including attachment, if any) by the citizen directly. Further, it is reiterated that the Ministries/Departments should expeditiously examine the grievances received by them and return back the grievances which do not pertain to them within a period of maximum five working days and all the attached and subordinate organizations under the Ministries/Departments should also be instructed accordingly.



(Sumita Dasgupta)
Deputy Secretary to the Government of India
Tel:23741006

To,
Secretaries of all Ministries/Departments (As per list attached)

सं. एस-15/22/2017-लो.शि. (राज्य)

भारत सरकार

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

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग,
नई दिल्ली ; 110001
दिनांक : 12 अक्टूबर, 2017

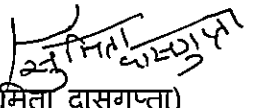
कार्यालय जापन

विषय: शिकायतों की समीक्षा - 27.09.2017 को आयोजित प्रगति (प्रो एक्टिव गवर्नेंस एंड टाइमली इम्प्लीमेंटेशन) के कार्यवृत्त पर अनुवर्ती कार्रवाई ।

अधोहस्ताक्षरी को यह कहने का निदेश हुआ है कि 27.09.2017 को आयोजित प्रगति बैठक में वित्तीय सेवाएं विभाग (बैंकिंग प्रभाग) की लोक शिकायतों की समीक्षा करते समय अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित निर्णय लिए गए :-

- मंत्रालय की शिकायतों (क्षेत्र/प्रकृति विशेष में व्यक्ति, प्रक्रिया, नीति से संबंधित समस्याएं) का विश्लेषण करना चाहिए और तदनुसार शीघ्रतर समाधान के लिए कार्य करना चाहिए ।
- कुशलता और प्रभावकारिता में वृद्धि करने के लिए अधिकारियों को संवेदनशील बनाने तथा प्रौद्योगिकी का उपयोग सुनिश्चित किया जाना चाहिए ।
- व्यवस्थागत बदलाव के प्रयास किए जाने चाहिए ताकि शिकायतें न्यूनतम हो ।

तदनुसार यह पुनः दोहराया जाता है कि सभी मंत्रालय/विभाग इस विभाग के दिनांक 20.9.2016 के कार्यालय जापन सं. के-11022/5/2016 पीजी तथा दिनांक 17.03.2017 के कार्यालय जापन सं. 11022/1/2017-पीजी-3 द्वारा सूचित उपर्युक्त अनुदेशों को भी अनुपालनार्थ नोट करें ताकि 60 दिन की निर्धारित समय-सीमा के भीतर लोक शिकायतों का प्रभावी निवारण सुनिश्चित किया जा सके तथा जहां निवारण में अधिक समय लगने की संभावना हो तो उठाए गए कदमों का ब्यौरा देते हुए नागरिक को अंतरिम जवाब भेजा जाना चाहिए तथा यह आश्वासन भी दिया जाए कि उक्त मामले में आगे आवश्यक कार्रवाई की जा रही है । यह भी दोहराया जाता है कि नागरिक को भेजे गए जवाब को अवश्य ही पीजी पोर्टल पर अपलोड किया जाना चाहिए जिसे नागरिक सीधे ही डाउनलोड (अनुलग्नक यदि कोई हो, सहित) कर सके । इसके अतिरिक्त, यह दोहराया जाता है कि मंत्रालय/विभाग उन्हें प्राप्त शिकायतों की अवलिम्ब जांच करें तथा ऐसी शिकायतें जो उनसे संबंधित नहीं हैं, उन्हें अधिकतम पांच कार्य दिवस की अवधि के अंदर वापस कर दिया जाए तथा तदनुसार मंत्रालय/विभाग के तहत सभी संबद्ध और अधीनस्थ संगठनों को भी अनुदेश दिया जाए ।


(सुमिता दासगुप्ता)

उप सचिव, भारत सरकार
टेलीफोन : 23741006

सेवा में

सचिव, सभी मंत्रालय/विभाग (संलग्न सूची के अनुसार)