

तत्काल

संख्या ए-12016/02/07-पीजी

भारत सरकार
शहरी विकास मंत्रालय
(लोक शिकायत प्रकोष्ठ)

निर्माण भवन, नई दिल्ली- 110001

दिनांक: 22 सितंबर, 2010

कार्यालय ज्ञापन

विषय: मंत्रालय की वेबसाइट पर सेवोत्तम शिकायत प्रणाली को अद्यतन करना

अधोहस्ताक्षरी को इस मंत्रालय के लोक शिकायत प्रकोष्ठ में लोक शिकायत के समाधान हेतु सेवोत्तम शिकायत प्रणाली की एक प्रतिलिपि मंत्रालय की वेबसाइट पर अपलोड करने के लिए एतद् द्वारा संलग्न करने का निदेश हुआ है।

संलग्नक: उपरोक्तानुसार



(आर.एस. पूनिया)

अनुभाग अधिकारी (लो.शि.)

फोन: 23062010

प्रेषिती:

श्री ए. एन. मिश्रा
वरिष्ठ तकनीकी निदेशक
एनआईसी कंप्यूटर
कमरा संख्या 1, भू-तल (गेट संख्या 1 से समीप)
निर्माण भवन, नई दिल्ली

लोक शिकायत के समाधान और अनुश्रवण करने हेतु मंत्रालय के लोक शिकायत समाधान प्रकोष्ठ में सेवोत्तम शिकायत प्रणाली को अद्यतन करना

नागरिकों से प्राप्त शिकायतों का उत्तरदायित्वपूर्ण और त्वरित समाधान वितरित करने के लिए, निम्नलिखित प्रणाली यथा-स्थान रखी गई है:-

i) प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत के दिशानिर्देशों के अनुसार लोक/स्टाफ की शिकायतों के लिए पर्याप्त स्टाफ के साथ मंत्रालय में पूर्ण विकसित सेवोत्तम शिकायत लो.शि. प्रकोष्ठ का गठन किया गया है और क्रियाशील है।

ii) प्राप्त शिकायतों को समुचित प्रकार से अभिलिखित, पंजीकृत और अभिस्वीकृत किया जाता है।

iii) जनता से इलेक्ट्रॉनिक माध्यम में शिकायत याचिका की प्राप्ति के लिए समर्पित एक ई-मेल पता directorgrievancesud@gmail.com क्रियाशील है। इन्हें ई-मेल द्वारा निदेशक (लो.शि.) द्वारा व्यक्तिगत रूप से अभिस्वीकृत किया जाता है तथा हार्ड प्रतिलिपियाँ लो.शि. प्रकोष्ठ को आगे कार्रवाई के लिए भेजी जाती हैं।

iv) डाक द्वारा और ई-मेल द्वारा प्राप्त शिकायतों को एक समयबद्ध ढंग से कार्रवाई के लिए 3 कार्य दिवसों के भीतर संबंधित विभाग/कार्यालय को अग्रसरित कर दिया जाता है।

v) नियमित अंतरालों पर विभिन्न स्तरों, यथा, अवर सचिव, निदेशक (लो.शि.) और आर्थिक सलाहकार, पर अनुस्मारक भेज कर शिकायतों के समाधान की अनुवर्ती कार्रवाई की जाती है।

vi) लंबित शिकायतों की समीक्षा करने हेतु निदेशक (लो.शि.)/आर्थिक सलाहकार के स्तर पर समय-समय पर समीक्षा बैठकें की जाती हैं।

vii) लोक शिकायतों के समाधान के लिए डीपीजी एंड डीएआरपीजी द्वारा आयोजित समीक्षा बैठकों में शहरी विकास मंत्रालय (एमओयूडी) का लोक शिकायत (पीजी) पदधारी उपस्थित रहता है।

viii) शिकायतों के समाधान के लिए निर्धारित समय सीमा के कठोरता से अनुपालन/पालन के लिए मंत्रालय द्वारा संबंधित विभाग/कार्यालयों को समय-समय पर निर्देश दिए जाते हैं।

ix) मंत्रालय के अधीन संबद्ध कार्यालयों/संगठनों में पीजीआरएएमएस, शिकायतों के समाधान और अनुश्रवण के लिए सॉफ्टवेयर प्रोग्राम, स्थापित किया गया है।

x) संबंधित प्रभागीय प्रमुखों/विभागाध्यक्षों/डेस्क अधिकारियों द्वारा लोक सुनवाई के लिए हर बुधवार 3 अपराह्न से 4 अपराह्न तक तय किया जाता है।