

शहरी विकास मंत्रालय एवं आवास और शहरी गरीबी उपशमन मंत्रालय

सर्वोत्तम शिकायत निवारण प्रणाली

क्र. सं.	3 अगस्त, 2010 और 12 नवंबर, 2010 के प्रशासनिक सुधार विभाग के दिशा-निर्देशों के अनुसार, अपेक्षित कार्रवाई	पहले से की गई कार्रवाई	आवश्यकताओं के अनुसार प्रस्तावित कार्रवाई
1.	जन शिकायत याचिकाओं की प्रतिक्रिया <ul style="list-style-type: none"> <li>15 दिन के भीतर पावती</li> <li>संगठन की स्थिति की सूचना देते हुए उत्तर।</li> </ul>	अधिकतम 3 दिन के भीतर शिकायत की पावती और वास्तविक शिकायत समाधान कार्यालय/संस्था से संतोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त होने से 7 दिन के भीतर उत्तर भेजा।	<ul style="list-style-type: none"> <li>इसकी पावती के दो कार्यदिवसों के भीतर समर्पित ई-मेल पते पर प्राप्त शिकायत याचिका की इलेक्ट्रॉनिक पावती।</li> <li>याचिकाओं को उस प्राधिकारी के बारे में सूचना देते हुए डाक से पावती, जिसको सभी मामलों में, इसकी पावती के 7 कार्य दिवसों के भीतर समाधान हेतु अग्रेषित किया गया है।</li> <li>सभी मामलों में की गई कार्रवाई रिपोर्ट की पावती के 7 कार्य-दिवसों के भीतर अंतिम उत्तर।</li> </ul>
2.	समय-सीमा, जिसका विभिन्न प्रकार की शिकायतों के निपटान के लिए पालन किया जाना चाहिए।	दिशा-निर्देशों में यह पहले ही कहा गया है कि 2 माह अंतिम सीमा है, जिसे पत्राचार में पुनः दोहराया गया है और मंत्रालय के अधीन वास्तविक शिकायत निवारण कार्यालयों के साथ अनुवर्ती कार्रवाई की गई है। जन शिकायत निदेशक, कार्यालयों के साथ आवधिक निगरानी बैठकें की जाती हैं।	<ul style="list-style-type: none"> <li>सभी कार्यालयों को लंबित मामलों के बारे में आवधिक तौर पर स्मरण कराया जाएगा और नियमित निगरानी बैठकें आयोजित की जाएंगी।</li> <li>सभी कार्यालयों को, याचिकाकर्ता को सूचना देते हुए, अनिवार्य रूप से 'अंतरिम प्रतिक्रिया' भेजने के बारे में पुनः स्मरण कराया जाएगा, यदि किसी विशेष शिकायत में समाधान में दो से अधिक माह लगने की अपेक्षा है।</li> </ul>
3.	अस्वीकृति के मामले में, कारण/नियम बताए जाने चाहिए।	पहले ही सूचित कर दिया गया है।	किया जाता रहेगा।
4.	सभी शिकायतों को पंजीकृत और कंप्यूटर में दर्ज किया जाए और पंजीकरण संख्या	शिकायतें पांच स्रोतों से प्राप्त होती हैं, यथा: सीपीजीआरएएमएस के जरिये	गैर-सीपीजीआरएएमएस शिकायत याचिकाओं को चरणबद्ध तरीके से कंप्यूटरीकृत करने जन शिकायत प्रकोष्ठ, जिसमें वर्तमान में

क्र. सं.	3 अगस्त, 2010 और 12 नवंबर, 2010 के प्रशासनिक सुधार विभाग के दिशा-निर्देशों के अनुसार, अपेक्षित कार्रवाई	पहले से की गई कार्रवाई	आवश्यकताओं के अनुसार प्रस्तावित कार्रवाई
	सहित पावती दी जाए।	इलेक्ट्रॉनिक रूप से, शहरी विकास मंत्रालय के समर्पित ई-मेल पतों ( <a href="mailto:directorgrievanceud@gmail.com">directorgrievanceud@gmail.com</a> और <a href="mailto:grievanceud@gmail.com">grievanceud@gmail.com</a> पर), मंत्रिमंडल सचिवालय के पास पंजीकृत शिकायतें, राष्ट्रपति सचिवालय के पास पंजीकृत शिकायतें और सामान्य डाक के जरिये प्राप्त शिकायतें। सभी शिकायतों पर पृथक भौतिक मसलों में कार्रवाई की जाती है और संप्रेषण में मिसिल संख्या का उल्लेख किया जाता है। सभी रिकॉर्ड कंप्यूटर में रखे जाते हैं।	कर्मचारियों की कमी है, मैं उपयुक्त कंप्यूटर-साक्षर एवं उन्नत कुशल व्यक्ति की तैनाती का प्रयास किया जाएगा।
5.	सीपीजीआरएएमएस में सूचित प्रगति और अंतिम निपटान	जीपीजीआरएएमएस में पंजीकृत शिकायतों के अंतिम निपटान की सूचना भी सीपीजीआरएएमएस में दी जाती है।	पूर्ववत जारी रखा जाएगा।
6.	मंत्रालय सीपीजीआरएएमएस को पूरी तरह लागू करेगी और मंत्रालय के अधीन सभी संगठनों तक इसका विस्तार करेगी और सीपीजीआरएएमएस का एक लिंक वैबसाइट पर दिया जाना चाहिए।	सभी अधिकारियों को अपेक्षाओं के बारे में पहले ही परामर्श दिया जा चुका है। मंत्रालय की वैबसाइट ( <a href="http://urbanindia.nic.in">http://urbanindia.nic.in</a> ) पर पहले से ही लिंक है।	सभी अधिकारी, आवश्यक कार्रवाई पूरी होने तक इसमें संलग्न रहेंगे।