मंत्रालय के लोक शिकायत प्रकोष्ठ में जनता की शिकायतों के निवारण और निगरानी के लिए सर्वोत्तम शिकायत प्रणाली का सृजन।

नागरिकों से प्राप्त शिकायतों का उत्तरदायी और शीघ्र निवारण करने लिए, निम्न प्रणाली की व्यवस्था की जाती है:-

1. प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के दिशा-निर्देशों के अनुसार, जनता/कार्मिकों की शिकायतों के निवारण के लिए मंत्रालय में, पर्याप्त कार्मिकों सहित, एक पूर्ण सर्वोत्तम शिकायत, जन शिकायत प्रकोष्ठ की स्थापना की गई है।
2. शिकायतों का उचित तरीके से रिकॉर्ड रखा जाता है, पंजीकृत किया जाता है एवं पावती दी जाती है।
3. जनता से इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से शिकायत/याचिकाओं की प्राप्ति के लिए एक समर्पित ई-मेल पता directorgrievanceud@gmail.com सक्रिय है। इनकी पावती, ई-मेल द्वारा, लोक शिकायत के निदेशक द्वारा व्यक्तिगत रूप से दी जाती है और इनकी कागज़ी प्रतियां आगे कार्रवाई के लिए जन शिकायत प्रकोष्ठ को भेज दी जाती हैं।
4. डाक और ई-मेल से प्राप्त शिकायतों को समयबद्ध तरीके से कार्रवाई के लिए संबंधित विभाग/संगठन को तीन कार्यदिवसों के भीतर अग्रेषित कर दिया जाता है।
5. शिकायतों के निपटान के उपरांत, नियमित अंतरालों पर विभिन्न स्तरों अर्थात अनुभाग अधिकारी, अवर सचिव (जन शिकायत) और संयुक्त सचिव (प्रशासन) पर अनुस्मारक भेजे जाते हैं।
6. काफी समय से लंबित शिकायतों की समीक्षा करने और विचाराधीनता में कमी लाने के लिए समय-समय पर निदेशक (जन शिकायत), संयुक्त सचिव (प्रशासन) के साथ ही सचिव (शहरी विकास) के साथ समीक्षा बैठकें की जाती हैं।
7. डीपीजी, डीओपीपीडब्ल्यू और डीएआरपीजी द्वारा आयोजित लोक शिकायत मामलों के निपटान के लिए समीक्षा बैठकों में शहरी विकास मंत्रालय के जन शिकायत संबंधी अधिकारी भाग लेते हैं।
8. मंत्रालय द्वारा संबंधित विभागों/कार्यालयों को शिकायतों के निवारण के लिए विनिर्धारित समय-सीमा का कड़ाई से अनुपालन/पालन करने के लिए विशेष दिशा-निर्देश जारी किए जाते हैं।
9. जनता को इस मंत्रालय और इस मंत्रालय के संबद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों के खिलाफ शिकायत/व्यथा दर्ज करने में मदद के लिए इस मंत्रालय की वैबसाईट में सीपीजीआरएएमएस पोर्टल का लिंक दिया गया है।
10. इस मंत्रालय के संबंधित प्रभागीय अध्यक्षों/विभागाध्यक्षों/डेस्क अधिकारियों द्वारा प्रत्येक बुधवार प्रात: 10 बजे से अपराह्न 1 बजे का समय जनता की सुनवाई के लिए निर्धारित किया गया है। बुधवार को बैठक रहित दिन घोषित किया गया है।