

एम एम टी सी लिमिटेड : कारपोरेट कार्यालय : नई दिल्ली
(कार्मिक प्रभाग)

सं. एमएमटीसी/का/पी व ओ/विविध/2019-20

दिनांक : 14 जुलाई 2020.

परिपत्र

विषय : लोक शिकायत निवारण प्रणाली को सुदृढ. करना - डीएआरपीजी के दिशा-निर्देश लागू करने के संबंध में

- संदर्भ : i) का.आ. सं. एमएमटीसी/आईआर/18 (i)/2007 दिनांक 17 मई, 2007.
ii) का.आ.सं. एमएमटीसी/आईआर/22/2012 दिनांक 27 सितंबर 2012.
iii) परिपत्र सं. 4/2014 दिनांक 11.03.2014
iv) कार्यालय आदेश दिनांक 18 जनवरी 2017.
v) डीओसी का.जा. सं. के-56012/3/2017-टीएफएस व पीजी दि. 10.12.2019
vi) डीएआरपीजी का. जा. दि. 30 मार्च 2020 कोविड - 19 के संबंध में

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत निवारण (डीएआरपीजी) समय-समय पर विभिन्न सरकारी विभागों द्वारा लोक शिकायत निवारण प्रणाली को सुदृढ करने के लिए दिशा-निर्देश जारी करता है। ऐसे दिशा-निर्देश के तदनु रूप गहन जांच और लोक शिकायत निवारण नीति को सुदृढ करने हेतु सुधार जैसे कि पीआईडीपीआईआर/ व्हिस्टल ब्लोअर नीति, सीपीग्राम्स, क्षे.का. और का.का. के प्रभागों में लोक शिकायत निवारण अधिकारियों (पीजीओ) का गठन, नोडल लोक शिकायत निवारण अधिकारियों को नामित करना, डेस्क अधिकारी, शिकायत निवारण अधिकारियों के नाम सार्वजनिक करना आदि लागू किए गए हैं :

- i) संबंधित नोडल अधिकारी याचिका के निपटान विशेषकर निपटान की गुणवत्ता की गंभीर निगरानी करेंगे
- ii) पेशन से संबंधित शिकायत का निवारण प्राथमिक आधार पर हो।
- iii) असंतुष्ट निवारण के संबंध में पुनरावृत्त याचिकाओं को प्राथमिकता देना और ऐसे मामले में सकारण जवाब देना।
- iv) सीपीग्राम्स पोर्टल पर सभी क्षेत्र निर्माणों के उत्तर/दस्तावेज को अपलोड करने में गंभीरता होनी चाहिए।
- v) यदि शिकायतकर्ता के द्वारा अपर्याप्त विवरण दिए गए हैं, तो शिकायत के निवारण के लिए विवरण हेतु शिकायतकर्ता से संपर्क करें।



vi) वर्तमान दिशा-निर्देशों के अनुसार शिकायत प्राप्ति के अधिकतम दो महीने के अंदर निवारण हो। यदि किसी शिकायत विशेष के निपटान में दो महीने से अधिक समय लगने की संभावना हो, तो, एक अनंतिम उत्तर अनिवार्य रूप से भेजा जाए।

vii) शिकायत केवल संबंधित/अधिनस्थ/क्षेत्रीय अधिकारियों को स्थानांतरित करके बंद नहीं किया जाना चाहिए। संबंधित/अधिनस्थ कार्यालयों या मंत्रालय/विभाग द्वारा नागरिक को शिकायत को बंद करने का कारण सहित उत्तर देना चाहिए।

viii) नागरिकों के लिए एक-बार पंजीयन की सुविधायुक्त सीपीग्राम्स का नया वर्जन लागू कर दिया गया है। नये वर्जन में पोर्टल पर शिकायत दर्ज करने के लिए एक-बार पंजीयन अनिवार्य कर दिया गया है। पोर्टल पर नामांकन के द्वारा शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज करते समय उनके व्यक्तिगत विवरण देने की आवश्यकता नहीं है।

ix) अधिकारी के विरुद्ध शिकायत के मामले में, शिकायत उनको स्थानांतरित नहीं किया जाना चाहिए।

x) शिकायतों के स्थानांतरण के कई स्तर शिकायतों के निवारण में विलंब के कारण होते हैं। स्थानांतरण के स्तरों की संख्या कम करना चाहिए और शिकायत पर कार्रवाई करनेवाली संबंधित संस्था/कंपनी को भेजने का प्रयास करना चाहिए।

2. कोविड से संबंधित लोक शिकायतें : कार्यालय जापन दिनांक 30 मार्च 2020 (उद्धृत) डीएआरपीजी ने कोविड - 19 से संबंधित शिकायतों के जवाब के लिए दिशा-निर्देश जारी किए हैं। कार्यालय जापन के अनुसार, क्षेत्रीय कार्यालयों और कारपोरेट कार्यालय के सभी नामित लोक शिकायत निवारण अधिकारी से अनुरोध है कि अत्यावश्यकता और महत्व को समझते हुए ऐसे शिकायतों को प्राथमिकता देते हुए शिकायत प्राप्ति के तीन दिनों के भीतर यथाशीघ्र शिकायत का गुणवत्तापूर्ण निराकरण करें और व्यथित को सीधे जवाब भेजे जाने और पीजी पोर्टल पर अपलोड भी सुनिश्चित करें। चूंकि मंत्रालय/विभागों में वरिष्ठ स्तर के पदाधिकारी नामित हैं, सभी लोक शिकायत निवारण अधिकारी को गंभीरता से जाँच करना चाहिए और कोविड से संबंधित शिकायतों को समय पर जवाब दें।

3. लोक शिकायतों को 7 दिनों में निवारण के प्रयास : मंत्रालय के द्वारा लोक शिकायत निवारण को उच्च प्राथमिकता देने के अनुभवों के मद्देनजर, क्षेत्रीय कार्यालयों और कारपोरेट कार्यालयों के प्रभागों में नामित लोक शिकायत निवारण अधिकारियों से अनुरोध किया जाता है कि शिकायत प्राप्ति के 7 दिनों के भीतर निवारण/ जवाब देना सुनिश्चित करें। यदि यह अंतिम है तो ऐसे जवाब, निवारण सीधे व्यथित व्यक्ति को दे दिया जाए, उसके बाद संबंधित लोक शिकायत निवारण अधिकारी नोडल लोक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क करके पीजी पोर्टल (सीपीग्राम्स) पर उसका अपलोड सुनिश्चित करें।

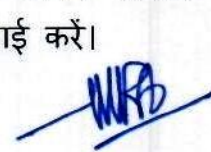
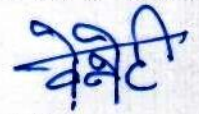
वेनेटी

4. **अंतरिम उत्तर** : यदि लोक शिकायत का उत्तर/ निवारण 7 दिनों के समय में देना संभव नहीं हो तो नामित लोक शिकायत निवारण अधिकारी नोडल लोक शिकायत निवारण/ डेस्क अधिकारी को एक प्रति सहित व्यथित को सीधे एक अंतरिम उत्तर उपलब्ध करायेंगे। कारपोरेट कार्यालय के शिकायत निवारण डेस्क अधिकारी के परामर्श से लोक शिकायत निवारण अधिकारी अवश्य सुनिश्चित करें कि ऐसे अंतरिम उत्तर सीपीग्राम्स पोर्टल पर भी डिजीटली (ऑनलाईन) दर्ज हुआ है।

5. **लोक शिकायतों का मासिक विवरणी** - क्षेत्रीय कार्यालयों और कारपोरेट कार्यालय के प्रभागों के सभी लोक शिकायत निवारण अधिकारी मानक प्रपत्र में शिकायत निवारण के मासिक विवरण अवश्य दर्ज करें और उसे प्रत्येक आगामी महीने के 7 तारीख से पहले नोडल लोक शिकायत निवारण/ डेस्क अधिकारी को अग्रेषित करें।

6. **लोक शिकायत निवारण अधिकारियों की सूची का अद्यतनीकरण** : कारपोरेट कार्यालय में शिकायत निवारण कक्ष स्थानांतरण आदेश/ अधिवर्षिता के अनुरूप समय-समय पर लोक शिकायत निवारण अधिकारियों/ नोडल लोक शिकायत अधिकारियों की सूची का अद्यतनीकरण सुनिश्चित करेगा और इसका प्रदर्शन एमएमटीसी वेबसाइट पर सुनिश्चित करेगा।

ऊपरोक्त के मद्देनज़र, सभी अधिकारियों से अनुरोध है कि अपने क्षेत्रीय कार्यालय/ प्रभाग से संबंधित लोक शिकायत के निवारण के लिए समय पर उचित कार्रवाई करें।

(वी. एस. एन. राव)

महाप्रबंधक (मानव संसाधन)

संलग्नक : ऊपरोक्तानुसार

प्रति :

- i. अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के कार्यकारी सचिव
- ii. निदेशकों/ मु.स.अ. के निजी सचिवों
- iii. सभी मु.म.प्र/ सभी नामित लोक शिकायत निवारण अधिकारियों
- iv. मु.म.प्र (प्रशासन) - उच्च पदधारियों के लिए कांफ्रेंस हॉल और डायस आबंटन के लिए
- v. सूचना पटों, का.का./उमप्र (प्रोटोकॉल) - आवश्यक व्यवस्था के लिए
- vi. महासचिव, एमएमटीसी अधिकारी महासंघ
- vii. महासचिव, एमएमटीसी कर्मचारी संघ महासंघ और अज, अजजा कल्याण संघों
- viii. महासचिव, एमएमटीसी कर्मचारी संघ, का.का., नई दिल्ली
- ix. अमप्र (सिस्टम) - इंटरनेट पर प्रदर्शित करने के अनुरोध के साथ