(भारत के असाधारण राजपत्र के भाग I खण्ड I में प्रकाशनार्थ)

.....

भारत सरकार
मंत्रिमण्डल सचिवालय
राष्ट्रपति भवन

नई दिल्ली, 25 मार्च, 1988
5 चैत्र, 1910 (शक)

संकल्प

सरकार ने मंत्रिमण्डल सचिवालय में एक लोक शिकायत निदेशालय स्थापित करने का निर्णय लिया है । इस निदेशालय के प्रमुख को निदेशक का पदनाम दिया जाएगा और उनका रैंक भारत सरकार के सचिव का होगा ।

2. यदि संबंधित मंत्रालय/विभाग द्वारा शिकायत-कर्ताओं की शिकायतों का निवारण यथोचित समयावधि के भीतर नहीं होता तो यह निदेशालय जनता की शिकायतों की सुनवाई करेगा ।

3. इसके विचारार्थ विषय निम्नलिखित हैं :-

(i) यह निदेशालय शिकायतकर्ता की प्रामाणिकताओं के बारे में स्वयं पूरी तरह संतुष्ट होने और शिकायत की विषय-सामग्री के महत्व को ध्यान में रखने के पश्चात् ही इस प्रयोजन के लिए निर्धारित मानदंडों के अनुसार शिकायतों पर विचार करेगा ।

(ii) इस निदेशालय को जांच की दृष्टि से किसी भी संबंधित मंत्रालय/विभाग तथा इनके सहायक कार्यालयों से सम्बद्ध फाइलें/प्रलेख मंगाने का अधिकार होगा कि क्या शिकायत को ईमानदारी, निष्पक्ष व न्यायपूर्ण ढंग से निपटाया गया है और क्या निर्णय में निहित कारणों की सूचना शिकायतकर्ता को यथोचित समय में दे दी गई है । ऐसे किसी मामले में जहां निदेशालय किसी सम्बद्ध/अधीनस्थ कार्यालय से सीधे फाइलें मंगाता है तो सम्बन्धित मंत्रालय/विभाग को सूचित किया जाता रहेगा ।

(iii) ऐसे किसी मामले में जहां निदेशालय संतुष्ट हो कि शिकायत को सही, न्यायपूर्ण और निष्पक्ष ढंग से नहीं निपटाया गया है तो यह मामले पर उपयुक्त सिफारिश करेगा और

....2/-

इसको संबंधित मंत्रालय/विभाग के मंत्री/सचिव द्वारा इस पर विचार करने के लिए और स्वीकार करने के लिए भेजेगा । यदि शिकायत की विषय-सामग्री अंतर-मंत्रालयीन प्रकृति की है तो निदेशक अपनी अध्यक्षता में वरिष्ठ अधिकारियों का एक मंडल स्थापित करेगा और यह मंडल उपयुक्त सिफारिश करेगा । संबंधित मंत्रालय/विभाग निदेशालय या वरिष्ठ अधिकारी मण्डल की सिफारिशों को नियमानुसार मान लेगा और सिफारिश के अनुसार मामले के संबंध में आदेश पारित करेगा ।

(iv) यदि जांच के दौरान, निदेशालय यह पाता है कि भ्रष्ट कार्य या कर्तव्य के प्रति अवहेलना, जो भी हो, का प्रमाण है तो वह उस मामले को संबंधित प्राधिकारी के पास सतर्कता जांच अथवा विभागीय जांच, जो भी हो, के लिए भेजेगा ।

(v) यदि सार्वजनिक शिकायतों के निराकरण में विलम्ब या निष्क्रियता से किसी अधिकारी की ओर से बारम्बार या गंभीर दोष का पता चलता है तो उसके खिलाफ की जाने वाली कार्यवाही के संबंध में निदेशालय समुचित सिफारिश करेगा ।

(vi) यह निदेशालय प्रारंभ में भारत सरकार के निम्नलिखित मंत्रालयों/विभागों के संबंध में शिकायतों पर विचार करेगा :-

(क) रेल मंत्रालय;

(ख) डाक विभाग;

(ग) दूर-संचार विभाग;

(घ) आर्थिक कार्य विभाग का बैंकिंग प्रभाग ।

अन्य मंत्रालय/विभाग समय-समय पर मंत्रिमण्डल सचिव के आदेशों के अधीन शामिल किए जाएंगे ।

(vii) यह निदेशालय नीति संबंधी मामलों या ऐसी किसी शिकायत से जिसे मंत्रालय/विभाग का मंत्री प्रभारी के स्तर पर निपटाया जा चुका हो, संबंध नहीं रखेगा । यह ऐसी शिकायतों पर भी विचार नहीं करेगा जिनका संबंध सेवा

....3/-

संबंधी मामलों, ‡उपदान, सामान्य भविष्य निधि जैसे सेवान्त लाभों से संबंधित मामलों को छोड़कर‡ वाणिज्यक संविदायें या मामले जो न्यायाधीन हों अथवा जहां निर्णय करने के लिए न्यायिककल्प प्रक्रियायें विहित हों ।

3. यह निदेशालय । अप्रैल, 1988 से कार्य करेगा ।

बी० बी० टण्डन
(बी० बी० टण्डन)
संयुक्त सचिव

एफ.नं. ए-11013/1/88-प्रशा० ।

आदेश

आदेश दिया जाता है कि यह संकल्प भारत के असाधारण राजपत्र में प्रकाशित किया जाए ।

यह भी आदेश दिया जाता है कि इस संकल्प की प्रतिलिपि भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों तथा सभी राज्य सरकारों/ संघ राज्य क्षेत्रों और अन्य सभी संबंधितों को भेजी जाए ।

बी० बी० टण्डन
(बी० बी० टण्डन)
संयुक्त सचिव

सेवा में,

प्रबन्धक,
भारत सरकार मुद्रणालय,
नई दिल्ली ।

§ भारत के राजपत्र के भाग I खंड 2 में प्रकाशनार्थ §

भारत सरकार
मंत्रिमंडल सचिवालय
राष्ट्रपति भवन

नई दिल्ली, 2 दिसम्बर, 1988

अधिसूचना

सं0 ए-11013/1/88-प्रशा0 I : इस सचिवालय के 25.3.1988 के समसंख्यक संकल्प के पैरा 3(vi), जिसके द्वारा मंत्रिमंडल सचिवालय में लोक शिकायत निदेशालय का गठन किया गया था, के संदर्भ में ।

लोक शिकायत निदेशालय के अधिकार-क्षेत्र को इसके द्वारा बीमा प्रभाग और राष्ट्रीय बचत योजना प्रभाग, आर्थिक कार्य विभाग, वित्त मंत्रालय तक भी बढ़ाया जाता है ।

§ दीपक दासगुप्ता §
संयुक्त सचिव

सेवा में,

प्रबंधक,
भारत सरकार मुद्रणालय
फरीदाबाद, हरियाणा

147

(भारत के असाधारण राजपत्र के भाग I खण्ड I में प्रकाशनार्थ)

भारत सरकार
मंत्रिमण्डल सचिवालय

राष्ट्रपति भवन,
नई दिल्ली-110004.

दिनांक: 31 अगस्त, 1989

संकल्प

मंत्रिमण्डल सचिवालय के 25 मार्च, 1988 के संकल्प सं0 ए-11013/1/88-प्रशा0 I में आंशिक संशोधन करते हुए, एतद्द्वारा यह अधिसूचित किया जाता है कि उक्त संकल्प के पैराग्राफ 2(vi) में उल्लिखित मंत्रालयों और विभागों के अतिरिक्त लोक शिकायत निदेशालय निम्नलिखित मंत्रालयों और विभागों से संबंधित शिकायतों का भी निपटान करेगा :-

i) जल-भूतल परिवहन मंत्रालय,

ii) शहरी विकास मंत्रालय,

iii) नागर विमानन विभाग ।

2. प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग पहले की तरह केन्द्र सरकार की अन्य सभी एजेंसियों से संबंधित शिकायतों का निपटान करता रहेगा ।

3. उपर्युक्त पैराग्राफ I में उल्लिखित संकल्प के पैराग्राफ 2(vi) में दर्शाये गए विभागों से संबंधित शिकायतों के साथ-साथ इस संकल्प के पैराग्राफ I में प्रदर्शित विभागों से इस निदेशालय द्वारा प्राप्त उन शिकायतों को, जिन पर निदेशालय ने निपटान नहीं किये जाने का निर्णय लिया हो, अपने यहां इनका रिकार्ड रखने के उपरांत, संबंधित मंत्रालयों/विभागों को भेज दिया जाएगा ।

4. सभी मंत्रालयों/विभागों और केन्द्र सरकार की एजेंसियों का सुव्यवस्थित अध्ययन करने की जिम्मेदारी पहले की तरह प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग की रहेगी, ताकि लोक शिकायतों का निपटान किया जा सके ।

फा0सं0 ए-11013/1/88-प्रशा0 । दिनांक: 31 अगस्त, 1989

आदेश

यह आदेश दिया जाता है कि इस संकल्प को भारत के असाधारण राजपत्र में प्रकाशित किया जाए ।

यह भी आदेश दिया जाता है कि इस संकल्प की प्रति भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों और सभी राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों और अन्य सभी संबंधितों को भेजी जाए ।

(दीपक दासगुप्ता)
संयुक्त सचिव, भारत सरकार

सेवा में,

प्रबन्धक,
भारत सरकार मुद्रणालय,
मायापुरी, रिंग रोड,
नई दिल्ली ।

(161)

(भारत के राजपत्र के भाग I खण्ड I में प्रकाशनार्थ)

सं. ए. ११०१३/१/८८-प्रशा. I
भारत सरकार
मंत्रिमंडल सचिवालय
राष्ट्रपति भवन

—

नई दिल्ली, दिनांक१७जून,१९९६

संकल्प

मंत्रिमंडल सचिवालय के दिनांक ३१.८.१९८९ के समसंख्यक संकल्प के अनुक्रम में मंत्रिमंडल सचिवालय के लोक शिकायत निदेशालय के क्षेत्राधिकार का विस्तार एतद् द्वारा विदेश मंत्रालय के अधीन क्षेत्रीय पासपोर्ट प्राधिकरण के कार्यालयों और श्रम मंत्रालय के अधीन प्रादेशिक भविष्य निधि आयुक्त के कार्यालयों तक किया जाता है ।

(सुयोग्य कुमार मिश्र) 17/6/96
संयुक्त सचिव, भारत सरकार

आदेश

आदेश दिया जाता है कि इस संकल्प को भारत के राजपत्र के भाग I खंड I में प्रकाशित किया जाए।

यह भी आदेश दिया जाता है कि इस संकल्प की एक-एक प्रति भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों और सभी राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों तथा अन्य सभी संबंधित को भेजी जाएं ।

(सुयोग्य कुमार मिश्र) 17/6/96
संयुक्त सचिव, भारत सरकार

सेवा में,

प्रबंधक,
भारत सरकार मुद्रणालय,
फरीदाबाद ।

(भारत के राजपत्र के भाग 1 खण्ड 2 में प्रकाशनार्थ)

भारत सरकार

मंत्रिमंडल सचिवालय

राष्ट्पति भवन

नई दिल्ली, 2 जून, 1998

अधिसूचना

सं0 ए-11013/1/88-प्रशा0 ***I***--संदर्भ: इस सचिवालय के दिनांक 25-3-1988 के समसंख्यक संकल्प का पैरा 3 ***(vi)*** जिसके तहत मंत्रिमंडल सचिवालय में लोक शिकायत निदेशालय का गठन किया गया है ।

लोक शिकायत निदेशालय के क्षेत्राधिकार को एतद् द्वारा ***(i)*** केन्द्र सरकार स्वास्थ्य सेवा; और ***(ii)*** श्रम मंत्रालय के अंतर्गत कर्मचारी राज्य बीमा निगम के प्रत्यक्ष प्रबंध के अधीन आने वाले कर्मचारी राज्य बीमा अस्पतालों और औषधालयों तक बढ़ाया जाता है ।

आर. भट्टाचार्य

(आर 0 भट्टाचार्य)
संयुक्त सचिव

सेवा में,

प्रबंधक,
भारत सरकार मुद्रणालय,
फरीदाबाद (हरियाणा)

प्रतिलिपि:

1 श्री एन0पी0 सिंह, सचिव (समन्वय और लोक शिकायत), मंत्रिमंडल सचिवालय ।
2 भारत सरकार के सभी मंत्रालय/विभाग ।
3 सभी राज्य सरकारें/ संघ शासित क्षेत्र ।

आर. भट्टाचार्य

(आर 0 भट्टाचार्य)
संयुक्त सचिव

(भारत के राजपत्र के भाग 1 खण्ड 2 में प्रकाशनार्थ)

भारत सरकार

मंत्रिमंडल सचिवालय

राष्ट्रपति भवन

नई दिल्ली, 12 अक्तूबर, 1998

अधिसूचना

स0 ए-11013/1/88-प्रशा0 I -- इस सचिवालय के दिनांक 25 मार्च,1988 के समसंख्यक संकल्प, जिसके द्वारा मंत्रिमंडल सचिवालय में लोक शिकायत निदेशालय गठित किया गया, के पैरा 3 (vi) का संदर्भ लें ।

लोक शिकायत निदेशालय के अधिकार-क्षेत्र में एतद्द्वारा (i) पैट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय, और (ii) शिक्षा विभाग,मानव संसाधन विकास मंत्रालय, जिसमें केन्द्रीय विश्वविद्यालय और केन्द्रीय विद्यालय आते हैं, को शामिल किया जाता है ।

आर भट्टाचार्य

(आर0 भट्टाचार्य)
संयुक्त सचिव

सेवा में,

प्रबंधक,
भारत सरकार मुद्रणालय,
फरीदाबाद (हरियाणा)।

प्रतिलिपि:

1. सचिव (समन्वय एवं लोक शिकायत) मंत्रिमंडल सचिवालय ।
2. भारत सरकार के सभी मंत्रालय/विभाग ।
3. सभी राज्य सरकारें/संघ शासित क्षेत्र ।

आर भट्टाचार्य

(आर0 भट्टाचार्य)
संयुक्त सचिव

212

(भारत के राजपत्र के भाग I,खण्ड-2 में प्रकाशनार्थ)

भारत सरकार
मंत्रिमंडल सचिवालय
राष्ट्रपति भवन

नई दिल्ली, 27 सितम्बर, 2000

अधिसूचना

सं0 ए-11013/1/88-प्रशा0-1.... इस सचिवालय के दिनांक 25 मार्च, 1988 के समसंख्यक संकल्प के पैरा 3(vi) के संदर्भ में, जिसके द्वारा मंत्रिमंडल सचिवालय में लोक शिकायत निदेशालय का गठन किया गया ।

2. एतद्द्वारा लोक शिकायत निदेशालय के अधिकार-क्षेत्र में पर्यटन मंत्रालय को शामिल किया जाता है ।

(विजय कुमार गाबा)
उप सचिव

सेवा में,

प्रबन्धक
भारत सरकार मुद्रणालय,
फरीदाबाद (हरियाणा)

प्रतिलिपि :

1. सचिव (समन्वय एवं लोक शिकायत), मंत्रिमंडल सचिवालय ।
2. भारत सरकार के सभी मंत्रालय/विभाग ।
3. सभी राज्य सरकारें/संघ राज्य क्षेत्र ।

(विजय कुमार गाबा)
उप सचिव

214

(भारत के राजपत्र के भाग I,खण्ड-2 में प्रकाशनार्थ)

भारत सरकार
मंत्रिमंडल सचिवालय
राष्ट्रपति भवन

नई दिल्ली, 20 अगस्त, 2002

अधिसूचना

सं0 ए-11013/1/88-प्रशा0 I..... मंत्रिमंडल सचिवालय में लोक शिकायत निदेशालय का गठन करने के संबंध में इस सचिवालय के दिनांक 25 मार्च, 1988 के समसंख्यक संकल्प के पैरा 3(vi) के संदर्भ में ।

2. केन्द्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड, राष्ट्रीय मुक्त विद्यालय तथा नवोदय विद्यालय समिति को भी एतद्द्वारा, लोक शिकायत निदेशालय के क्षेत्राधिकार में शामिल किया जाता है ।

सुनील मिश्र
(सुनील मिश्र)
उप सचिव, भारत सरकार

सेवा में,

प्रबंधक,
भारत सरकार मुद्रणालय,
फरीदाबाद (हरियाणा) ।

प्रतिलिपि:

1. सचिव (समन्वय एवं लोक शिकायत), मंत्रिमंडल सचिवालय ।
2. भारत सरकार के सभी मंत्रालय/विभाग ।
3. सभी राज्य सरकार/संघ राज्य क्षेत्र ।

सुनील मिश्र
(सुनील मिश्र)
उप सचिव, भारत सरकार