

ए वी एक्स / PABX : 26588980, 26588707, 26589336, 26589745  
26589873, 26589414  
फैक्स / FAX : 011-26588662, 011-26859791, 011-26589258

तार/GRAM: विज्ञानी/SCIENTIFIC  
web-site : www.icmr.nic.in  
E-mail : icmrhqds@sansad.nic.in



**भारतीय आयुर्विज्ञान अनुसंधान परिषद**  
**INDIAN COUNCIL OF MEDICAL RESEARCH**  
**स्वास्थ्य अनुसंधान विभाग ( स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय )**  
**DEPARTMENT OF HEALTH RESEARCH ( MINISTRY OF HEALTH & FAMILY WELFARE)**

वी. रामलिंगस्वामी भवन, अन्सारी नगर, पोस्ट बॉक्स 4911, नई दिल्ली-110 029  
V.RAMALINGASWAMI BHAWAN, ANSARI NAGAR, POST BOX-4911, NEW DELHI-110029

संख्या 18/1/2015 प्रशासन-2

दिनांक 5.10.2015

सेवा में,

निदेशक/प्रभारी निदेशक  
परिषद के सभी स्थाई केन्द्र/संस्थान

विषय:- शिकायत निवारण तंत्र का सुदृढीकरण-शिकायतों के निपटान की गुणवत्ता ।

महोदय/महोदया,

मुझे उपरोक्त विषय पर कार्यालय आदेश जो कि परिषद के शिकायत निवारण तंत्र से प्राप्त हुआ है सूचनार्थ एवं आगे की कार्रवाई हेतु भेजने का निदेश हुआ है ।

भवदीय,  
भारत भूषण

(भारत भूषण)  
प्रशासन अधिकारी  
कृते महानिदेशक

अनुलग्नक: उपरोक्त

प्रतिलिपि:-

- 1 निजी सचिव, महानिदेशक/वरि0 उपमहानिदेशक/वरि0 वित्त सलाहकार
- 2 डॉ० एस.के.डे. बिस्वास, वैज्ञानिक-जी - उपरोक्त कार्यालय ज्ञापनों को आई.सी.एम.आर वेबसाइट पर डालने के लिए ।
3. श्री ए.के.शारदा, वरि. प्रशासन अधिकारी, (सदस्य, शिकायत निवारण तंत्र)

भारतीय आयुर्विज्ञान अनुसंधान परिषद  
(शिकायत कक्ष)

सं. शिका./2015/आई.सी.एम.आर-154

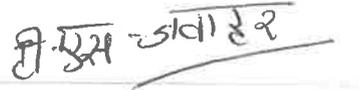
दिनांक 30.09.2015

कार्यालय आदेश

विषय: शिकायत निवारण तंत्र का सुदृढीकरण- शिकायतों के निपटान की गुणवत्ता

उपर्युक्त विषय पर कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन से एक पत्र प्राप्त हुआ है। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा मंत्रालयों/ विभागों में लंबित लोक शिकायत की नियमित रूप से समीक्षा तथा विश्लेषण किया जा रहा है। केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सी.पी.जी.आर.ए.एम.एस) का उद्देश्य शिकायतों के निवारण की गुणवत्ता है। अतः शिकायतों के प्रभावी निवारण सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित उपाय उठाए जाने चाहिए :

- (i) शिकायतों का निपटान नागरिकों की अधिकतम संतुष्टि से किया जाना चाहिए। सभी मंत्रालय/विभाग द्वारा पी.जी.पोर्टल पर शिकायतों को बंद करने/ निपटान करने से पूर्व अच्छी तरह से उचित उत्तर को तैयार कर नागरिकों को भेजा जाना चाहिए।
  - (ii) छः माह से अधिक सभी लंबित शिकायतों का निपटान 15 दिनों के भीतर कर दिया जाना चाहिए।
  - (iii) शिकायतों के विश्लेषण और अन्य मंत्रालय/विभागों को स्थानांतरण के लिए दस दिनों से अधिक का समय नहीं लगना चाहिए।
  - (iv) शिकायतों के निवारण के लिए संवेदनशील नजर रखी जानी चाहिए तथा नागरिकों को सूचित कर दिया जाना चाहिए कि उनके अनुरोध को माना जा सकता है या नहीं।
  - (v) यदि शिकायत का निवारण संभव नहीं है तो, दो माह की अवधि के भीतर नागरिक को निवारण के उचित मार्ग का सुझाव दिया जाना चाहिए।
  - (vi) नागरिकों के सुझावों को उचित मान्यता देने के उपरांत बंद किया जा सकता है।
- 2) सभी अधिकारियों/कर्मचारियों से अनुरोध है कि शिकायतों के प्रभावी निवारण सुनिश्चित करने के लिए उपर्युक्त सुझाए गए उपायों के अनुसार शिकायतों का निपटान किया जाए।

  
(टी.एस. जवाहर)  
वरि. उपमहानिदेशक (प्रशा.)

- 1 महानिदेशक, वरि. उपमहानिदेशक (प्रशा.), वरि. वित्त सलाहकार के निजी सचिव
- 2 सभी प्रभाग प्रमुख
- 3 सभी वरि. प्रशा./वरि. लेखा अधिकारी, सभी प्रशा./ लेखा अधिकारी
- 4 सभी प्रभाग/अनुभाग
- 5 प्रशासन अधिकारी, प्रशा. II - सभी संस्थानों/केन्द्रों को पारिचालित करने हेतु। प्रशासनिक बदलाव के अनुसार, संस्थानों के लोक शिकायत अधिकारी के नाम अद्यतन किए जाते रहें।

INDIAN COUNCIL OF MEDICAL RESEARCH

(GRIEVANCES)

No:Griev/2015/ICMR-154

Dated: 30<sup>th</sup> September, 2015

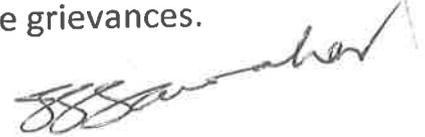
OFFICE ORDER

**Sub: Strengthening of Grievance Redress Mechanism – Quality of disposal of grievances**

A letter has been received from Min. of Personnel, Public Grievances & Pension, New Delhi on the subject cited as above. The Deptt. of Administrative Reforms & Public Grievances has been regularly reviewing pending Public Grievance in Ministries/Departments and analysing the disposal of the grievances. The quality redressal of the grievances is the objective of the Centralized Public Grievance Redress & Monitoring System (CPGRAMS). Therefore, the following measure should be taken to ensure effective redress of the grievances:

- i) The grievances should be disposed of to the utmost satisfaction of the citizens. Ministries/Departments should send well drafted reasoned reply to the citizens before closing/disposing the grievances on the pgportal.
- ii) All the grievances pending for more than six months have to be disposed within 15 days.
- iii) Not more than ten days time should be taken for analyzing and transferring the grievance to other Ministry/Department.
- iv) A sensitive view should be taken for redressal of the grievances and citizen should be informed whether his request can be acceded or not.
- v) If redress of the grievance is not possible, the citizen may be advised of the right path of redressal within a period of two months.
- vi) The suggestions from the citizens can be closed after due consideration.

2. All Officers/staff are requested to dispose of the grievance as per the measures suggested above to ensure effective redress of the grievances.



(T S JAWAHAR)  
Sr.DDG(Admn)

All Division/Unit Heads,  
Sr.AOs,Sr.ACO,AOs,ACOs,  
PS to DG,Sr.FA & Sr.DDG(A)

AO-Admn-II for circulation to Institutes. The names of the Public Grievance Officers of the Institutes may be kept updated as per administrative changes taking place.