संख्या. 104/76/2024-एवीडी-I(ए)

भारत सरकार

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय

कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग

नॉर्थ ब्लॉक, नई दिल्ली

दिनांक 9 अक्टूबर, 2024

कार्यालय ज्ञापन

विषय: **भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों/संगठनों में शिकायतों के निपटान के संबंध में संशोधित दिशानिर्देश।**

अधोहस्ताक्षरी को यह कहने का निदेश हुआ है कि डीओपीएंडटी के दिनांक 28.09.2022 के कार्यालय ज्ञापन संख्या 104/76/2022-एवीडी-आईए के माध्यम से जारी दिशानिर्देशों में आंशिक संशोधन करते हुए, सक्षम प्राधिकारी ने भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों/संगठनों में अधिकारियों/कर्मचारियों के विरूद्ध प्राप्त शिकायतों के निपटान के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देशों को मंजूरी दी है।

2. गुमनाम शिकायतें, यानी ऐसी शिकायतें जिनमें शिकायतकर्ता का नाम और पता दोनों नहीं हैं, सीधे दर्ज की जानी चाहिए। ऐसी शिकायतों पर कोई भी कार्रवाई करनी अपेक्षित नहीं है, चाहे आरोपों की प्रकृति कुछ भी हो, और उन्हें दर्ज किया जाना चाहिए।

3. गैर-विनिर्दिष्ट और असत्यापित आरोपों वाली सभी शिकायतें, जैसा कि सक्षम प्राधिकारी द्वारा तय किया जाए, शिकायतकर्ता की पहचान के सत्यापन के बिना भी दर्ज की जानी चाहिए।

4. गुमनाम शिकायतों के अलावा अन्य शिकायतों, जिनमें भ्रष्टाचार के विनिर्दिष्ट आरोप अथवा सतर्कता संबंधी पक्ष शामिल हैं (जैसा कि डीओपीटी के दिनांक 09.10.2024 के कार्यालय ज्ञापन संख्या 104/33/2024-एवीडी-आईए के पैरा 3 (क) (I) में निर्धारित किया गया है, पर संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन के मुख्य सतर्कता अधिकारी द्वारा विचार किया जाएगा और कार्रवाई की जाएगी। गैर-सतर्कता प्रकृति के मामलों वाली अन्य सभी शिकायतों पर संबंधित मंत्रालय/विभाग के प्रशासन प्रभारी संयुक्त सचिव/ प्रभारी अपर सचिव द्वारा विचार किया जाएगा।

5. दोनों श्रेणियों अर्थात् सतर्कता और गैर-सतर्कता शिकायतों सहित ईमेल से प्राप्त शिकायतों को इस शिकायत को स्वीकार/अस्वीकार और शिकायत की विषय-वस्तु की सत्यता की पुष्टि करने के लिए संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन द्वारा स्पीड पोस्ट/पंजीकृत डाक/अधिप्रमाणित इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से शिकायतकर्ता को भेजा जाना चाहिए। यदि 15 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता से शिकायत की पुष्टि के संबंध में कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो एक अनुस्मारक भेजा जाना

रूपेश कुमार

चाहिए। यदि अनुस्मारक भेजने के 15 दिनों के भीतर भी उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो उक्त शिकायत, मंत्रालय/विभाग/संबंधित संगठन द्वारा छद्म के रूप में दर्ज की जानी चाहिए ।

6. शिकायत दर्ज करने या इसकी आगे की जांच करने का निर्णय, शिकायत प्राप्त होने की तारीख से तीन माह की अवधि के भीतर संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन द्वारा लिया जाना चाहिए। आगे की ऐसी जांच प्रारंभिक जांच अथवा सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्णीत जांच के रूप में हो सकती है।

7. एक बार जब संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन सतर्कता अथवा गैर-सतर्कता मामले के रूप में शिकायत की आगे जांच करने का निर्णय ले लेता है, तो निर्णय लेने के 15 दिनों के भीतर शिकायत की एक प्रति स्पीड पोस्ट के माध्यम से उस अधिकारी (अधिकारियों) को उपलब्ध कराई जानी चाहिए, जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है।

8. राज्य सरकार में कार्यरत अ.भा.से. अधिकारियों या केंद्र सरकार के कर्मचारियों से संबंधित मामलों पर भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों में प्राप्त शिकायतों के मामले में, इन्हें उचित कार्रवाई के लिए संबंधित राज्य सरकार को भेजा जाएगा। राज्य सरकारें, प्रथम दृष्टि में उपर्युक्त पैरा-5 और पैरा-6 में यथा परिकल्पित कार्रवाई कर सकती हैं। यदि राज्य सरकार शिकायत की आगे जांच करने का निर्णय लेती है, तो संबंधित राज्य सरकार निर्णय के 15 दिनों के भीतर उन अधिकारी (अधिकारियों) को अग्रेषित ऐसी शिकायत की एक प्रति साझा कर सकती है जिनके विरूद्ध शिकायत की गई है। इन दिशा-निर्देशों के जारी होने से पूर्व प्राप्त शिकायतों का निपटान सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से तदनुसार किया जा सकता है।

9. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 3 माह के भीतर शिकायतों का निपटान शीघ्रता से किया जाए, प्रत्येक मंत्रालय/विभाग में एक समीक्षा समिति का गठन किया जाएगा। समीक्षा समिति की अध्यक्षता कम से कम अपर सचिव स्तर के अधिकारी द्वारा की जाएगी और इसमें मंत्रालय/विभाग के मुख्य सतर्कता अधिकारी तथा संबंधित मंत्रालय/विभाग के प्रशासन के संयुक्त सचिव/प्रभारी अपर सचिव अन्य बातों के साथ-साथ सदस्य के रूप में शामिल होंगे। यह समिति उन शिकायतों के निपटान की निगरानी के लिए मासिक आधार पर बैठक करेगी जिन पर निर्णय उनकी प्राप्ति की तारीख से दो माह से ज्यादा समय तक लंबित हैं।

राज्य सरकारें भी उपर्युक्त पैरा-*8* के अनुसार, उन्हें अग्रेषित की गई शिकायतों के लिए इसी प्रकार की कार्रवाई कर सकती हैं।

10. मंत्रिमंडल सचिवालय या कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग या प्रधानमंत्री कार्यालय को भारत सरकार के सचिवों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतें, चाहे वह छद्म हों या अन्यथा, की संवीक्षा पहले

रूपेश कुमार

मंत्रिमंडल सचिव की अध्यक्षता वाले समूह द्वारा की जाएगी। इस समूह की संरचना निम्नानुसार होगी :-

(i) मंत्रिमंडल सचिव

(ii) प्रधानमंत्री के प्रधान सचिव।

(iii) मंत्रिमंडल सचिवालय में सचिव (समन्वय)

(iv) सचिव, डीओपीएंडटी, और

(v) सचिव, सीवीसी- पर्यवेक्षक

(क) शिकायतों की समीक्षा करने के बाद, यह समूह निम्नानुसार कार्रवाई करेगा-

- यदि शिकायत में कोई सार नहीं है या शिकायत मामूली है, तो समूह शिकायत को बंद कर देगा और उस संबंधित अधिकारी को सूचित करेगा जहां से शिकायत प्राप्त हुई थी;
- यदि शिकायत की प्रारम्भिक संवीक्षा से यह पता चलता है कि इसमें कुछ सार है या सत्यापन योग्य आरोप हैं तो समूह निम्नलिखित में से एक या अधिक कार्य कर सकता है -

  (i) संबंधित सचिव की टिप्पणियां मंगवाना;

  (ii) संबंधित फाइल (फाइलें) मंगवाना;

  (iii) वार्षिक सम्पत्ति विवरणी (रिटर्न), अन्य रिपोर्टों आदि सहित संगत रिकार्ड मंगवाना ।

(ख) शिकायतों पर उचित जानकारी प्राप्त होने के बाद, समूह निम्नलिखित तरीके से आगे बढ़ेगा: -

- यदि रिकार्ड/टिप्पणियां यह दर्शाती हैं कि शिकायत में कोई सार नहीं है, तो इसे बंद कर दिया जाएगा।
- यदि संवीक्षा के पश्चात् यह महसूस किया जाता है कि शिकायत में कुछ सार है, तो अपेक्षित जांच के स्वरूप और इस संबंध में की गई उपयुक्त सिफारिश के संबंध में समूह को एक दृष्टिकोण अपनाना होगा।
- तत्पश्चात्, सिफारिश अनुशासनिक प्राधिकारी को यथोचित कार्रवाई के लिए प्रस्तुत की जाएगी।

(ग) गठित समूह, केन्द्रीय सतर्कता आयोग अधिनियम के तहत मंत्रिमंडल सचिव को सीवीसी से

नरेन्द्र कुमार

प्राप्त अथवा लोकहित प्रकटन संकल्प के अंतर्गत प्राप्त शिकायतों की भी जांच करेगा। सीवीसी द्वारा अग्रेषित की गई शिकायतों के संबंध में समूह द्वारा की गई संवीक्षा/समीक्षा की स्थिति के बारे में सीवीसी को नियमित अंतरालों पर सूचित किया जाएगा।

(घ) उपर्युक्त उप पैरा में यथा निर्धारित भारत सरकार के सचिवों के विरुद्ध शिकायतों के निपटान के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया, सेवानिवृत्त सचिवों के विरुद्ध शिकायतों के संबंध में भी अपनाई जाएगी।

11. उन अधिकारियों के विरुद्ध शिकायतों की जांच जो सचिव का पद धारित नहीं करते परंतु जिनका वेतनमान भारत सरकार के सचिवों के वेतनमान के समकक्ष है (सचिव समतुल्य पद) और जो प्रशासनिक मंत्रालय/विभाग (अर्थात जहां ऐसे अधिकारियों से प्रशासनिक रूप से वरिष्ठ अधिकारी हैं) के अधीन कार्य कर रहे हैं, संबंधित मंत्रालय/विभाग द्वारा की जाएगी और अगर यह मामला आगे की कार्रवाई के योग्य है, तो मामले को मंत्रिमंडल सचिवालय (मंत्रिमंडल सचिव की अध्यक्षता वाला सचिवों का समूह) को भेजा जा सकता है । यह प्रक्रिया उन अधिकारियों के मामले में अपनाई जाएगी, जो सचिव-समकक्ष पदों से भी सेवानिवृत्त हुए हैं।

12. सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यमों के मुख्य कार्यपालकों तथा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों और वित्तीय संस्थानों के मुख्य प्रबंध निदेशकों के विरुद्ध शिकायतों पर समय-समय पर यथा संशोधित लोक उद्यम विभाग के दिनांक 11.3.2010/12.4.2010 के कार्यालय ज्ञापन सं.15(1)/2010-डीपीई (जीएम) द्वारा गठित अधिकारियों के समूह द्वारा विचार किया जाएगा। अधिकारियों का समूह उन्हें भेजी गई शिकायतों पर विचार करते समय इन दिशा-निर्देशों में उल्लिखित प्रक्रियाओं का पालन करेगा।

रूपेश कुमार

(रूपेश कुमार)

अवर सचिव, भारत सरकार

सेवा में

1. *भारत सरकार के सभी मंत्रालय/विभाग*
2. *एनआईसी को डीओपीटी की वेबसाइट पर कार्यालय ज्ञापन अपलोड करने के अनुरोध के साथ।*