

वस्त्र मंत्रालय में प्राप्त हुई लोक/स्टाफ की शिकायतों के निपटारे के लिए प्रक्रिया

वस्त्र मंत्रालय और इसके संगठनों में लोगों/स्टाफ से शिकायतें प्राप्त करने और उनके निवारण को ध्यान में रखते हुए निम्नलिखित सदस्यों को शामिल करते हुए एक शिकायत निवारण समिति गठित की गई है:-

- i. श्री ए. मधुकुमार रेड्डी, संयुक्त सचिव-अध्यक्ष
- ii. श्री ए.के.शर्मा, उप सचिव-सदस्य
- iii. सभी संबद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों के प्रमुख-सदस्य
अथवा उनके प्रतिनिधि (शिकायत के मामलों से संबद्ध)

लोगों/स्टाफ की शिकायतों के निवारण को मॉनीटर करने के लिए समिति की समय-समय पर बैठकें की जाती हैं। इन बैठकों में शिकायत के लंबित मामलों की स्थिति की समीक्षा निदेशक (लोक शिकायत) द्वारा की जाती है। यदि आवश्यक हुआ तो लंबित शिकायतों से संबंधित फाइलों को मंगाया जाता है और बैठक में ही मामले का निपटारा कर दिया जाता है।

वस्त्र मंत्रालय में लोगों/स्टाफ की शिकायत प्राप्त करने और निवारण करने के लिए निम्नलिखित व्यवस्था की गई है:-

- I. शिकायत प्राप्त होने के तत्काल पश्चात और अधिक से अधिक इसकी प्राप्ति के 3 दिन के भीतर पावती भेजी जाए। इसकी प्राप्ति के 2 महीने की अधिकतम अवधि में शिकायत का निवारण किया जाता है। यदि किसी शिकायत विशेष पर लिए जाने वाले निर्णय को अंतिम रूप देने में 2 महीने से अधिक का पूर्वानुमान लगाया गया हो, तो एक अंतरिम उत्तर भेजा जाता है।
- II. शिकायत के कारणों को दूर करने के लिए व्यवस्थित बदलावों को अपनाने के लिए मंत्रालय/विभाग के शिकायत संभावित क्षेत्रों की पहचान के लिए वरिष्ठ स्तर पर समय-समय पर मंत्रालय में प्राप्त हुई शिकायतों का विश्लेषण किया जाता है।
- III. मंत्रालय में उपलब्ध शिकायत तंत्र का व्यापक प्रचार-प्रसार किया जाता है और उसमें लोक शिकायत निदेशक का नाम, पदनाम तथा पता दिया जाता है।
- IV. यदि किसी शिकायत का निवारण 3 महीने की अवधि के भीतर नहीं किया गया हो, तो मंत्रालय के लोक शिकायत निदेशक केस के दस्तावेज मंगाते हैं और मंत्रालय के सचिव/संगठन के प्रमुख के अनुमोदन से निर्णय लेते हैं।
- V. नागरिकों की शिकायतों की सुनवाई के लिए लोक शिकायत निदेशक के लिए प्रत्येक बुधवार बैठक रहित दिवस के रूप में रखा गया है।
- VI. जिम्मेदार प्रशासन को बढ़ावा देने के उद्देश्य से शिकायत निवारण तंत्र पर प्रयोक्ता और नागरिक समूहों के मध्य नियमित संवाद प्रणाली और सेवा संपूर्णता को सुदृढ़ बनाया गया है।
- VII. लोक शिकायत के प्रभावी प्रबंधन के लिए राष्ट्रीय सूचना-विज्ञान केंद्र (एनआईसी) के परामर्श से प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग द्वारा विकसित केंद्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनीटरिंग प्रणाली साफ्टवेयर (सीपीजीआरएएमएस) को वस्त्र मंत्रालय की वेबसाइट के साथ एकीकृत किया गया है।

केंद्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनीटरिंग प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के माध्यम से प्राप्त नागरिकों/स्टाफ की शिकायतों को बेहतर ढंग से निपटाने के लिए प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग, एनआईसी की सहायता से इस मंत्रालय के अधिकारियों को आवश्यक प्रशिक्षण प्रदान किया जा रहा है। वस्त्र मंत्रालय ने लोक/स्टाफ द्वारा शिकायतों के ऑनलाइन पंजीकरण सुविधा के लिए अपनी वेबसाइट पर सीपीजीआरएएमएस का एक लिंक प्रदान किया है।

ग्राहकों/उपभोक्ताओं को तत्काल सूचना उपलब्ध कराने के लिए भवन अर्थात् उद्योग भवन, नई दिल्ली के गेट नं. 18 पर एक सुविधा काउंटर स्थापित किया गया है और यदि अपेक्षित हो, तो उनके प्रश्नों के उत्तर के लिए मंत्रालय में संबंधित प्राधिकारी के साथ उनकी परिचर्चा की व्यवस्था की जाती है।

ग्राहकों/उपभोक्ताओं से शिकायत प्राप्त करने के लिए सुविधा काउंटर पर एक शिकायत बॉक्स रखा गया है।