शिकायत निवारण तंत्र (जी.आर.एम.)

भूमि संसाधन विभाग
ग्रामीण विकास मंत्रालय

एन.बी.ओ. बिल्डिंग ,'जी' विंग, निर्माण भवन, मौलाना आजाद रोड,
नई दिल्ली - 110011
www.dolr.nic.in

जनवरी, 2011

भूमि संसाधन विभाग का शिकायत निवारण तंत्र (जी.आर.एम.)

1. प्राप्ति पर सूचना देना:

1.1 भूमि संसाधन विभाग में सभी शिकायतें डाक/फैक्स/ ई-मेल/प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग के लोक शिकायत पोर्टल से प्राप्त होती हैं । निम्न अधिकारी सभी शिकायतें प्राप्त करने के लिए प्राधिकृत हैं-

डा0 आर0 एम0 मिश्रा,
उप महानिरीक्षक – वन (प्रशासन)
भूमि संसाधन विभाग
ग्रामीण विकास मंत्रालय
'जी' विंग, एन.बी.ओ. बिल्डिंग'
निर्माण भवन, मौलाना आजाद रोड
नई दिल्ली – 110 001
फैक्स 011 – 2306 3160
ई-मेल: misra.rm@nic.in

1.2 शिकायतकर्ता को प्राधिकृत अधिकारी से निम्नलिखित समय-सीमा के अनुसार पावती और जवाब उपलब्ध कराए जाएंगे:

प्रत्युत्तर	समय-सीमा
डाक /फैक्स /ई-मेल/ केन्द्रीय लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सी.पी.जी.आर.ए.एम.एस.) पोर्टल से प्राप्त शिकायत की पावती देना	5 कार्य दिवस
यदि शिकायतकर्ता चाहे तो उसे मध्यवर्ती प्रगति के संबंध में सूचना उपलब्ध कराना	15 कार्य दिवस
शिकायत को अंतिम रूप से बंद करने की सूचना देना	मामले में अंतिम निर्णय की तारीख से 10 कार्य दिवस

1.3 भूमि संसाधन विभाग लोक शिकायतों के प्रबंधन के लिए प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग (डी.ए.आर.पी.जी.) की केन्द्रीय लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सी.पी.जी.आर.ए.एम.एस.) का प्रयोग करता है। विभाग की वेबसाइट www.dolr.nic.in पर सी.पी.जी.आर.ए.एम.एस. के लिए लिंक उपलब्ध कराया गया है । यदि शिकायत डाक/फैक्स/ई-मेल से प्राप्त हो तो विभाग में प्राप्त शिकायत को एक रजिस्टर, जिसका प्रयोग विशेष रूप से इसी उद्देश्य के लिए किया जाता है, में दर्ज किया जाता है। शिकायत दर्ज करते समय निम्नलिखित ब्यौरा प्राप्त किया जाएगा:-

पंजी. सं0	प्राप्ति की तारीख	शिकायत किस प्रकार प्राप्त हुई	शिकायतकर्ता का ब्यौरा			शिकायत का ब्यौरा					
			नाम	पता	लैंडलाइन/ मोबाइल न0 और ई-मेल आई.डी.	शिकायत का विषय	संक्षिप्त विवरण	पावती की तारीख	मध्यवर्ती प्रगति की सूचना की तारीख	अंतिम निर्णय की तारीख	अंतिम निर्णय की सूचना देने की तारीख
जैसे डब्ल्यू.एम./ 10-11– पी.जी.											

2. शिकायतकर्ता से पत्राचार

2.1 पावती देते समय शिकायतकर्ता को निम्नलिखित सूचना भी उपलब्ध करायी जाएगी:

क. निगरानी रखने एवं अनुस्मारक को सुविधाजनक बनाने हेतु शिकायतकर्ता को शिकायत संख्या

ख. निवारण का संभावित समय – 2 माह

2.2 यदि शिकायत का संभावित समय के भीतर निवारण नहीं किया जाता है, तो शिकायतकर्ता को निम्नलिखित अतिरिक्त सूचना उपलब्ध करायी जाएगी: -

क. विलम्ब के कारण

ख. निवारण का अद्यतन संभावित समय

2.3 शिकायत का अंतिम रूप से निवारण किए जाने के समय शिकायतकर्ता को निम्नलिखित सूचना उपलब्ध करायी जानी चाहिए:

क. शिकायत निवारण के लिए की गई कार्रवाई

ख. यदि निवारण की कार्रवाई से संतुष्ट नहीं हैं तो मामले पर आगे कार्रवाई के तरीके

3. श्रेणीकरण एवं निवारण के स्तरों के संबंध में मानदण्ड

3.1 भूमि संसाधन विभाग में श्रेणीकरण के लिए नीचे दी गई तालिका में उल्लिखित निम्नलिखित मानदंड एवं श्रेणियों को अपनाया गया है। चूंकि शिकायत को किसी एक अधिकारी द्वारा निवारण नहीं किया जा सकता है, उत्तरदायित्व के स्तरों के अनुक्रम का भी उल्लेख किया गया है।

मानदंड	शिकायत की श्रेणी
चार्टर से संबंधित	सभी राज्यों के लिए समेकित वाटरशेड प्रबंधन कार्यक्रम (आई.डब्ल्यू.एम.पी.) के अन्तर्गत वार्षिक अनंतिम आबंटन के निर्धारण में विलम्ब
	राज्य स्तरीय नोडल एजेंसियों (एस.एल.एन.ए.) से प्राप्त परियोजना प्रस्तावों के आकलन में विलम्ब□
	आई.डब्ल्यू.एम.पी. के अन्तर्गत एस.एल.एन.ए. से प्राप्त प्रस्तावों के संबंध में वित्तीय सहायता जारी करने में विलम्ब
	मरुभूमि विकास कार्यक्रम (डी.डी.पी.), सूखा प्रवण क्षेत्र कार्यक्रम (डी.पी.ए.पी.) और समेकित बंजरभूमि विकास कार्यक्रम (आई.डब्ल्यू.डी.पी.) के अन्तर्गत प्रस्तावों के लिए वित्तीय सहायता जारी करने में विलम्ब
	राष्ट्रीय भूमि अभिलेख आधुनिकीकरण कार्यक्रम (एन.एल.आर.एम. पी.) के कार्यान्वयन के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को वित्तीय सहायता जारी करने में विलम्ब
	एन.एल.आर.एम.पी. प्रकोष्ठ स्थापित करने के लिए प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों/सर्वेक्षण प्रशिक्षण संस्थानों / पटवारी प्रशिक्षण विद्यालयों को वित्तीय सहायता जारी करने में विलम्ब
नीति से संबंधित	मौजूदा नीति में संशोधन/□नई नीति के लिए मांग
कार्मिकों से संबंधित	कार्य के अच्छे माहौल हेतु मूलभूत सुविधाओं का अभाव□
	स्थानांतरण और तैनाती
	यौन उत्पीड़न
सतर्कता से संबंधित	वाटरशेड समिति, वाटरशेड प्रकोष्ठ सह आंकड़ा केन्द्र (डब्ल्यू.सी.डी.सी.), राज्य/एस.एल.एन.ए., परियोजना कार्यान्वयन एजेंसी (पी.आई.ए.) स्तर पर भ्रष्टाचार□
	भूमि संसाधन विभाग के स्तर पर भ्रष्टाचार

4. शिकायत निवारण के समय संबंधी मानदंड एवं उत्तरदायित्व का स्तर:

4.1 शिकायत निवारण हेतु समय संबंधी निम्नलिखित मानदण्ड लागू होंगे:

शिकायत की श्रेणी	शिकायत निवारण की समय-सीमा	उत्तरदायित्व का स्तर
सभी राज्यों के लिए समेकित वाटरशेड प्रबंधन कार्यक्रम (आई.डब्ल्यू.एम.पी.) के अन्तर्गत वार्षिक अनंतिम आबंटन के निर्धारण में विलम्ब	30 दिन	निदेशक/डी.आई.जी.एफ/डी.सी. संयुक्त सचिव अपर सचिव सचिव
राज्य स्तरीय नोडल एजेंसियों (एस.एल.एन.ए.) से प्राप्त परियोजना प्रस्तावों के आकलन में विलम्ब□	30 दिन	निदेशक/डी.आई.जी.एफ/डी.सी संयुक्त सचिव संचालन समिति सचिव
आई.डब्ल्यू.एम.पी. के अन्तर्गत एस.एल.एन.ए. से प्राप्त प्रस्तावों के संबंध में वित्तीय सहायता जारी करने में विलम्ब	30 दिन	निदेशक/डी.आई.जी.एफ/डी.सी संयुक्त सचिव एकीकृत वित्त प्रभाग
मरुभूमि विकास कार्यक्रम (डी.डी.पी.), सूखा प्रवण क्षेत्र कार्यक्रम (डी.पी.ए.पी.) और समेकित बंजरभूमि विकास कार्यक्रम (आई.डब्ल्यू.डी.पी.) के अन्तर्गत प्रस्तावों के लिए वित्तीय सहायता जारी करने मे विलम्ब	30 दिन	निदेशक/डी.आई.जी.एफ/डी.सी संयुक्त सचिव एकीकृत वित्त प्रभाग
राष्ट्रीय भूमि अभिलेख आधुनिकीकरण कार्यक्रम (एन.एल.आर.एम. पी.) के कार्यान्वयन के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को वित्तीय सहायता जारी करने में विलम्ब	30 दिन	निदेशक अपर सचिव सचिव
एन.एल.आर.एम.पी. प्रकोष्ठ स्थापित करने के लिए प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों/सर्वेक्षण प्रशिक्षण संस्थानों/ पटवारी प्रशिक्षण विद्यालयों को वित्तीय सहायता जारी करने में विलम्ब	30 दिन	निदेशक अपर सचिव सचिव
मौजूदा नीति में संशोधन/नई नीति के लिए मांग	4 मास	डी.आई.जी.एफ(डब्ल्यू.एम.) संयुक्त सचिव अपर सचिव सचिव मंत्री

शिकायत की श्रेणी	शिकायत निवारण की समय-सीमा	उत्तरदायित्व का स्तर
कार्य के अच्छे माहौल हेतु मूलभूत सुविधाओं का अभाव□	30 दिन	अवर सचिव (प्रशासन) डी.आई.जी.एफ (प्रशासन)
स्थानांतरण और तैनाती	30 दिन	डी.आई.जी.एफ(प्रशासन) संयुक्त सचिव अपर सचिव सचिव
यौन उत्पीड़न	30 दिन	ए.आई.जी.एफ संयुक्त सचिव सचिव
वाटरशेड समिति, परियोजना कार्यान्वयन एजेंसी, डब्ल्यूसीडीसी, राज्य/एसएलएनए स्तर पर भ्रष्टाचार	परियोजना में भ्रष्टाचार के मामले में: उपयुक्त स्तर पर जांच करना – 60 दिन जांच रिपोर्ट पर अनुवर्ती कार्रवाई करने के लिए उपयुक्त प्राधिकारी को निर्देश देना – 30 दिन	निदेशक/डी.आई.जी.एफ/डी.सी. संयुक्त सचिव अपर सचिव सचिव राज्य सरकार
भूमि संसाधन विभाग के स्तर पर भ्रष्टाचार	जांच करना – 30 दिन जांच रिपोर्ट पर उपयुक्त कार्रवाई करना – 30 दिन	सचिव मंत्री

5. विश्लेषण एवं रोकथाम :

5.1 प्राप्त शिकायतों को भूमि संसाधन विभाग के सेवा मानकों में सुधार लाने हेतु निविष्टियों के रूप में देखा जाता है । विभाग शिकायतों का विश्लेषण करता है, शिकायत के संभावित क्षेत्रों की पहचान करता है और भविष्य में ऐसी शिकायत की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए निम्नलिखित फार्मेट में योजना बनाता है:

पंजीकरण सं0	तारीख और शिकायत का ब्यौरा	पहचान किए गए शिकायत के संभावित क्षेत्र	पहचान किए गए मूल कारण	तंत्र में सुधार लाने के लिए अपेक्षित कार्रवाई	योजना की तिथि और कार्रवाई करने के लिए उत्तरदायी प्राधिकारी	की गई कार्रवाई की तारीख

5.2 भूमि संसाधन विभाग में लोक शिकायत निदेशक अर्थात् संयुक्त सचिव (डब्ल्यू.एम.) शिकायत निवारण प्रणाली की मासिक समीक्षा आयोजित करेंगे।

6. शिकायत निवारण प्रणाली के लिए संस्थागत तंत्र :

6.1 निम्नलिखित संस्थागत तंत्र का प्रस्ताव किया जाता है:

क) **भूमि संसाधन विभाग के स्तर पर संचालन समूह** :भूमि संसाधन विभाग में एक संचालन समूह यह सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी होगा कि ग्राहक चार्टर और जी.आर.एम. की रूप-रेखा एवं कार्यान्वयन के संबंध में उपयुक्त नीतियां एवं प्रक्रियाएं विनिर्धारित कर दी गई हैं। यह समूह चार्टर और जी.आर. एम. की पुनरीक्षा एवं संशोधन के लिए समय-सीमाएं भी निर्धारित करेगा।

समूह का संघटन निम्नानुसार होगा :-

सचिव (भू0सं0)	- अध्यक्ष
अपर सचिव (भू0सं0)	- सदस्य
संयुक्त सचिव (डब्ल्यू.एम .)	- सदस्य सचिव(वाटरशेड प्रभाग के संबंध में)
मुख्य लेखा नियंत्रक	- सदस्य
उप महानिरीक्षक (प्रशा0)	- सदस्य
निदेशक (डब्ल्यू.एम.)	- सदस्य
निदेशक (भू0सु0)	- सहयोजित सदस्य सचिव (भूमि सुधार प्रभाग के संबंध में)
सहायक महानिरीक्षक – वन (डब्ल्यू.एम.)	- सदस्य
उप सचिव (एम. एंड ई.)	- सदस्य
अवर सचिव (भू0सु0)	- सदस्य

ख)   **कार्य समूह:** विभाग में दो कार्य समूह होंगें, एक वाटरशेड प्रभाग में और दूसरा भूमि सुधार प्रभाग में। इनके संघटन एवं कार्य निम्नानुसार होंगे: -

वाटरशेड प्रबंधन प्रभाग के लिए कार्य समूह

संघटन		**कार्य**
संयुक्त सचिव (डब्ल्यू.एम.)	अध्यक्ष	
सहायक महानिरीक्षक	सदस्य सचिव	मानकों के अनुसार सेवा सुपुर्दगी, कार्यसूची तैयार करने, बैठक का आयोजन करने और संचालन समूह/कार्य समूह द्वारा लिए गए निर्णयों का विभिन्न सदस्यों में प्रसार करने के लिए उत्तरदायी विभिन्न कर्मियों के बीच समन्वय
निदेशक उप महानिरीक्षक – वन उपायुक्त उप सचिव (एम. एंड ई.) अनुभाग अधिकारी (एम. एंड ई.) अनुभाग अधिकारी (डीपीएपी) अनुभाग अधिकारी (आईडब्ल्यूडीपी) तकनीकी अधिकारी (डब्ल्यूडी) तकनीकी अधिकारी (डीपीएपी) आई.एफ.डी .का एक प्रतिनिधि☐	सदस्य	यह सुनिश्चित करना कि चार्टर में यथानिर्धारित सेवा मानकों को वाटरशेड प्रभाग में लागू किया जा रहा है।

भूमि सुधार प्रभाग के लिए कार्य समूह

संघटन		**कार्य**
अपर सचिव (भू0सं0)	अध्यक्ष	
निदेशक	सदस्य सचिव	मानकों के अनुसार सेवा सुपुर्दगी, कार्यसूची तैयार करने, बैठक का आयोजन करने और संचालन समूह/कार्य दल द्वारा लिए गए निर्णयों का विभिन्न सदस्यों में प्रसार करने के

		लिए उत्तरदायी विभिन्न कर्मियों के बीच समन्वय
उप महानिरीक्षक (प्रशासन) उप सचिव (भू0सु0) उप सचिव (एम. एंड ई.) अवर सचिव (भू0सु0) अनुभाग अधिकारी (एम. एंड ई.) अनुभाग अधिकारी (भू0सु0) आई.एफ.डी .का एक प्रतिनिधि□	सदस्य	यह सुनिश्चित करना कि चार्टर में यथानिर्धारित सेवा मानकों को वाटरशेड प्रभाग में लागू किया जा रहा है।

6.2 इस विभाग का कोई अन्य उत्तरदायित्व केंद्र नहीं है, अत: उपरोक्त के अलावा किन्हीं अन्य कार्यान्वयन समितियों की आवश्यकता नहीं है।

****