

सां/No. : 5-1(355)/2016-PD

Dated 26.05.2022

प्रेषक : संयुक्त सचिव (प्रशासन)

From : Joint Secretary (Admn.)

सेवा में : सी.एस.आई.आर. की सभी राष्ट्रीय प्रयोगशालाओं/संस्थानों/मुख्यालय/एककों के निदेशक/प्रधान

To : The Directors/Heads of all CSIR National Labs./Instts./Hqrs./Units

विषय : डीआरपीएससी की 110वीं और 113वीं रिपोर्ट में की गई सिफारिशों के अनुपालन के संबंध में।

Sub : 110th & 113th Report of DRPSC Recommendations : Compliance regarding.

महोदया/Madam / महोदय/Sir,

I am directed to forward herewith a copy of Govt. of India, Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions, Department of Pension and Pensioners' Welfare (DoPPW) Office Memorandum No.17/4/2021-P&PW(Coord)-E.7648 dated 01.04.2022 on the above mentioned subject for information, guidance and strict compliance.

2. As instructed by DoPPW, all CSIR Labs/Instts may take suitable action by identifying core grievance - prone areas and streamline their system for disposal of grievances within the stipulated time frame. In this connection, as per "para 2" of the said OM, a detailed action taken report has been sought by DoPPW for every quarter starting from 2nd quarter of 2022 (i.e. 1st July/1st October/1st January/1st April) as per performa annexed.

3. All the CSIR Labs./Instts. are further advised to ensure accountability of Council Officials dealing with pensioners' grievances and to take administrative action against officials habitually responsible for delayed action or summary disposal of grievances without qualitative action as recommended by the DRPSC in its 113th Report. A quarterly report has also been sought in this regard in Table-C of the Annexure attached.

4. All the CSIR Labs./Instts. may take immediate action accordingly and submit the requisite reports to DS, HR-III Section (Pension & Pensioners Grievance Redressal Cell), of CSIR Hqrs.

भवदीय/Yours faithfully,



संतोष कुमार/ Santosh Kumar

अनु.अधि.(नीति प्रभाग)/ Section Officer (PD)

संलग्न/Encl. : यथोपरि/As above

प्रतिलिपि/Copy to:

1) प्रमुख, आई.टी. प्रभाग - इस अनुरोध के साथ कि इस परिपत्र को सी.एस.आई.आर. वेबसाइट और पॉलिसी रिपॉजिटरी पर उपलब्ध कराएं।

Head, IT Division - with a request to make this circular letter available on the CSIR Website & Policy Repository.

2) उप सचिव, एच आर-III अनुभाग, सी.एस.आई.आर - मुख्यालय / DS, HR-III Section, CSIR-Hqrs.

3) कार्यालय प्रति/Office copy.

DRPSC Recommendations on 110th & 113th Report

File No. 17/4/2021-P&PW(Coord) -E.7648

भारत सरकार / Government of India

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय/ Ministry of Personnel Public Grievances and Pensions

पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग/Department of Pension and Pensioners' Welfare

8 वीं मंजिल, बी-विंग, 8th Floor, B-Wing,
जनपथ भवन, जनपथ, Janpath Bhawan, Janpath,
नई दिल्ली -110001 /New Delhi-110001

दिनांक/Dated: 04.04.2022

OFFICE MEMORANDUM

Subject: 110th & 113th Report of DRPSC Recommendations : Compliance regarding

The 110th report (Rajya Sabha Secretariat) of Department Related Parliamentary Standing Committee (DRPSC) on Personnel, Public Grievances, Law and Justice, on "Pensioner's Grievances - Impact of Pension Adalats and Centralized Pensioner Grievance Redressal and Monitoring System (CPENGRAMS) has noted with concern that, on an average, 20% of grievances are not being disposed of within the stipulated time limit of 45 days in case of pensioners and 30 days in case of family pensioners and super senior pensioners (80 years and above). The Committee has recommended that all the Ministries/Departments of Central Government should **identify core grievance-prone areas and streamline their systems accordingly and to resolve the grievances within the prescribed time limit.**

2. In view of the above, all Ministries/Departments are requested to take suitable action by identifying core grievance-prone areas leading to delays in sanction of pension/ disposal of grievances in their Ministries/Departments (including all subordinate/attached/autonomous bodies) and streamline their systems accordingly. It shall be the responsibility of each Ministry/Department to coordinate with their Attached/Subordinate/Autonomous bodies for disposal of grievances within the stipulated time frame of 45 days in case of pensioners and 30 days in case of family pensioners and super senior pensioners (80 years and above). A detailed action taken report be sent on every quarter starting from 2nd quarter of 2022 (i.e. 1st July/1st October/1st January/1st April) as per Proforma annexed to DoPPW regularly.

3. The Ministries/Departments are further advised to ensure accountability of Government Officials dealing with pensioners' grievances and to take administrative action against officials habitually responsible for delayed action or summary disposal of grievances without qualitative action as recommended by the DRPSC in its 113th Report. A Quarterly report in this regard may also be furnished to this Department in Table C of the Annexure attached.

(Naresh Bhardwaj)

Deputy Secretary to the Government of India

Mob No:-9968295022

Email: - naresh.bhardwaj@nic.in

To,

i. All Secretaries to the Government of India (as per Std. distribution list)



डायरी संख्या / Diary No. 68
संयुक्त सचिव (एस.पी.एस)/डी.एस.आई.आर
Joint Secretary (SPS) / DSIR
दिनांक / Date 20/04/2022

11/4
JS, DSIR
12/4
JS (SP)
Shree

- ii. Nodal Public Grievance officer of Ministries/Departments Attached and Subordinate Organization of Government of India/State Government
- iii. NIC, DOPPW for appropriate action and uploading on the DOPPW Website/Pensioners Portal.

Copy, for information, to:

- i. Secretary, President Secretariat, Rashtrapati Bhawan, New Delhi
- ii. Secretary General, Lok Sabha Secretariat, Parliament House, New Delhi
- iii. Secretary General, Rajya Sabha Secretariat, Parliament House, New Delhi
- iv. Secretary (Coordination & PG), Cabinet Secretariat, Rashtrapati Bhawan, New Delhi
- v. PPS to Secretary (P&PW), PS to JS(P&PW).
- vi. All Dir/DS/US of DoPPW.

[Handwritten signature]



.....on field/through district
State/Union Territory level
Ministry (2023) Pensioners' Welfare
State / Central

Annexure

Name of the Ministry/Department (Including all Subordinate/Attached/Autonomous bodies):.....

Table-A

	No. of Grievance brought forward from previous quarter	No. of Grievances received during this quarter	No. of Grievance redressed within the stipulated time.	No. of Grievance pending beyond the stipulated time (i.e. more than 45 days)
April-June				
July-September				
October-December				
January-March				

Table – B

Analysis of grievances pending more than 45 days (including all attached/subordinate and autonomous bodies) .

S.No	Grievance registration number	Gist of Grievance	Reason for delay beyond 45 days	Action taken to streamline the system to eliminate delay
1				
2				

C. Ministries/Departments to also indicate the accountability mechanism to avoid delay and action taken thereon including action taken on officials habitually responsible for delayed action or summary disposal of grievances without qualitative action (including their attached/subordinate and autonomous bodies) .

.....

Signature

110वीं और 113वीं रिपोर्ट पर डीआरपीएससी की सिफारिशें

सं. 17/4/2021-पी0 एण्ड पीडब्ल्यू (समन्वय)-ई.7648

भारत सरकार

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय

पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग

8वीं मंजिल, बी-विंग, जनपथ भवन,

जनपथ, नई दिल्ली -110001

दिनांक: 04.04.2022

कार्यालय जापन

विषय : डीआरपीएससी की 110वीं और 113वीं रिपोर्ट में की गई सिफारिशों के अनुपालन के संबंध में।

पेंशनभोगियों की शिकायतें-पेंशन अदालतों और केंद्रीकृत पेंशनभोगी शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपेनग्राम्स) का प्रभाव" पर, कार्मिक, लोक शिकायत, विधि और न्याय पर विभाग से संबंधित संसदीय स्थायी समिति की 110वीं रिपोर्ट (राज्यसभा सचिवालय) में इस पर चिंता व्यक्त की गई है कि औसतन 20% शिकायतों का निपटारा पेंशनभोगियों के मामले में 45 दिनों तथा कुटुंब पेंशनभोगियों और अति वरिष्ठ पेंशनभोगियों (80 वर्ष और उससे अधिक) के मामले में 30 दिनों की निर्धारित समय-सीमा के भीतर नहीं किया जा रहा है। समिति ने सिफारिश की है कि केंद्र सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों को **प्रमुख शिकायत-प्रवण क्षेत्रों की पहचान करनी चाहिए और तदनुसार अपनी प्रणाली को सुव्यवस्थित करना चाहिए और निर्धारित समय-सीमा के भीतर शिकायतों का समाधान करना चाहिए।**

2. उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए, सभी मंत्रालयों/विभागों से अनुरोध है कि वे प्रमुख शिकायत-प्रवण क्षेत्रों की पहचान करके, जिसके कारण उनके मंत्रालयों/विभागों (सभी अधीनस्थ/संबद्ध/स्वायत्त निकायों सहित) में पेंशन संस्वीकृति/शिकायतों के निपटान में देरी हो रही है, उपयुक्त कार्रवाई करें और तदनुसार अपनी प्रणाली को सुव्यवस्थित करें। प्रत्येक मंत्रालय/विभाग का यह उत्तरदायित्व होगा कि वे पेंशनभोगियों के मामले में 45 दिनों और कुटुंब पेंशनभोगियों और अतिवरिष्ठ पेंशनभोगियों (80 वर्ष और उससे अधिक) के मामले में 30 दिनों की निर्धारित समय-सीमा के भीतर शिकायतों के निपटान के लिए अपने संबद्ध/अधीनस्थ/स्वायत्त निकायों के साथ समन्वय करें। संलग्न प्रोफार्मा के अनुसार 2022 की दूसरी तिमाही से शुरू होने वाली प्रत्येक तिमाही (अर्थात् 01 जुलाई/ 01 अक्टूबर/ 01 जनवरी/ 01 अप्रैल) पर एक विस्तृत की गई कार्रवाई रिपोर्ट पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग को नियमित रूप से भेजी जाए।

3. मंत्रालयों/विभागों को यह भी सलाह दी जाती है कि वे पेंशनभोगियों की शिकायतों का निवारण करने वाले सरकारी अधिकारियों की जवाबदेही सुनिश्चित करें और डीआरपीएससी द्वारा अपनी 113वीं रिपोर्ट में की गई सिफारिशों के अनुसार विलंबित कार्रवाई या बिना गुणात्मक कार्रवाई करे शिकायतों के सरसरी निपटान के लिए आदतन जिम्मेदार अधिकारियों के विरुद्ध प्रशासनिक कार्रवाई करें। इस संबंध में एक तिमाही रिपोर्ट संलग्न अनुबंध की तालिका ग में इस विभाग को भी प्रस्तुत की जाए।

(नरेश भारद्वाज)

भारत सरकार के उप सचिव,

मोबाइल: -9968295022

ईमेल:- naresh.bhardwaj@nic.in

सेवा में,

- सभी सचिव, भारत सरकार (मानक वितरण सूची के अनुसार)
- भारत सरकार/राज्य सरकार के संबद्ध मंत्रालयों/विभागों और अधीनस्थ संगठन के नोडल लोक शिकायत अधिकारी

- iii. एनआईसी, पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग को समुचित कार्रवाई करने तथा पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग की वेबसाइट/पेंशनर्स पोर्टल पर अपलोड करने के लिए प्रेषित

प्रतिलिपि सूचनार्थ:-

- i. सचिव, राष्ट्रपति सचिवालय, राष्ट्रपति भवन, नई दिल्ली
- ii. महासचिव, लोकसभा सचिवालय, संसद भवन, नई दिल्ली
- iii. महासचिव, राज्यसभा सचिवालय, संसद भवन, नई दिल्ली
- iv. सचिव (समन्वय और पीजी), मंत्रिमंडल सचिवालय, राष्ट्रपति भवन, नई दिल्ली
- v. सचिव (पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण) के प्रधान निजी सचिव, संयुक्त सचिव(पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण) के प्रधान निजी सचिव
- vi. पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग के सभी निदेशक/उपसचिव/अवर सचिव

मंत्रालय/विभाग का नाम (सभी अधीनस्थ/संबद्ध/स्वायत्त निकायों सहित) :

तालिका-क

	पिछली तिमाही से अग्रणीत शिकायतों की संख्या	इस तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	निर्धारित समय के भीतर निवारण की गई शिकायतों की संख्या	निर्धारित समय से अधिक लंबित शिकायतों की संख्या (अर्थात् 45 दिनों से अधिक)
अप्रैल-जून				
जुलाई-सितम्बर				
अक्टूबर-दिसम्बर				
जनवरी-मार्च				

तालिका - ख

45 दिनों से अधिक लंबित शिकायतों का विश्लेषण (सभी संबद्ध/अधीनस्थ और स्वायत्त निकायों सहित)।

क्रम सं.	शिकायत पंजीकरण संख्या	शिकायत का सार	45 दिनों से अधिक विलंब होने का कारण	विलंब को समाप्त करने के लिए प्रणाली को कारगर बनाने के लिए की गई कार्रवाई
1				
2				

स. मंत्रालय/विभाग विलंब से बचने के लिए तैयार किए गए जवाबदेही तंत्र और विलंबित कार्रवाई या बिना गुणात्मक कार्रवाई करे शिकायतों के सरसरी निपटान के लिए आदतन जिम्मेदार अधिकारियों के विरुद्ध की गई कार्रवाई का भी उल्लेख करें (सभी संबद्ध/अधीनस्थ और स्वायत्त निकायों सहित)।

.....

.....

.....