



सं. 16/22/2021-प्रशा. II./ई-फा. सं. 123426

दिनांक 07.10.2026

कार्यालय ज्ञापन

विषय:- सीपीग्राम्स पोर्टल पर आईसीएमआर में लंबित जन शिकायतें और अपीलों- के संबंध में।

डीएचआर की रैंकिंग की समीक्षा करने हेतु डीएचआर में दिनांक 10 सितम्बर 2026 को एक बैठक आयोजित की गई और सीपीग्राम्स पोर्टल पर आईसीएमआर से संबंधित लंबित जन शिकायतों एवं अपीलों की स्थिति की समीक्षा की गई।

2. बैठक के दौरान निम्नलिखित निर्णय लिए गए:

- i. **जन शिकायतों एवं अपीलों का समय पर निपटान करना:** सभी जन शिकायतों एवं अपीलों का निर्धारित समय-सीमा के भीतर निपटान किया जाएगा।
- ii. **लंबित जन शिकायतों का निपटान:** यह देखा गया था कि आईसीएमआर से संबंधित 08 जन शिकायतें तथा 01 अपील निर्धारित समय-सीमा अवधि के बाद भी लंबित चल रही हैं। परिषद को यह निदेश दिया गया है कि इन लंबित शिकायतों/अपीलों का प्राथमिकता के आधार पर शीघ्रातिशीघ्र निपटान किया जाए।
- iii. **शिकायतों का उसी माह में निपटान:** किसी माह के दौरान प्राप्त जन शिकायतों का निपटान उसी माह के भीतर किया जाए।
- iv. **निपटान दर में सुधार:** मामलों की समयबद्ध जांच और शीघ्र निपटान के माध्यम से जन शिकायतों एवं अपीलों को निपटान की दर में सुधार किया जाएगा।
- v. **कार्रवाई रिपोर्ट के साथ निर्धारित समय-सीमा में शिकायतों का समाधान:** सभी शिकायतों का समाधान निर्धारित समय-सीमा के भीतर किया जाएगा और की गई उचित कार्रवाई की रिपोर्ट सीपीग्राम्स पोर्टल पर अपलोड की जाएगी।
- vi. **शिकायत निवारण अधिकारियों द्वारा सक्रिय निगरानी करना (जीआरओ):** सभी शिकायत निवारण अधिकारियों द्वारा नियमित रूप से सीपीग्राम्स पोर्टल को लॉगिन करना होगा तथा उन्हें आवंटित की गई शिकायतों की निगरानी करनी होगी, ताकि समयबद्ध कार्रवाई एवं निपटान सुनिश्चित किया जा सके।
- vii. **"संतुष्ट" टिप्पणी के साथ संकल्प:** जहां उचित हो, जन शिकायतों का प्रभावी एवं संतोषजनक निवारण सुनिश्चित करने हेतु सभी प्रयास किए जाएंगे, ताकि शिकायतकर्ता द्वारा "संतुष्ट" टिप्पणी दर्ज की जा सके।

viii. **तत्काल एवं भ्रष्टाचार श्रेणी:** " तत्काल एवं भ्रष्टाचार" की श्रेणी के रूप में वर्गीकृत शिकायतों को सर्वोच्च प्राथमिकता प्रदान की जाए तथा उनका यथाशीघ्र निपटान करना होगा।

3. उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, सक्षम प्राधिकारी ने निर्णय लिया है कि सभी जन शिकायतों एवं अपीलों का निपटान यथाशीघ्र, **15 दिनों और अपीलों का निपटान 20 दिनों के भीतर** शीघ्रातिशीघ्र करना बेहतर रहेगा।

4. सीपीग्राम्स पोर्टल पर परिषद से संबंधित किसी भी जन शिकायत एवं अपील के लंबित रहने की स्थिति में, संबंधित **शिकायत निवारण अधिकारी(जीआरओ) /वरिष्ठ प्रशासन अधिकारी /वरिष्ठ लेखा अधिकारी /प्रशासन अधिकारी /लेखा अधिकारी /प्रभाग प्रमुख /संस्थान प्रमुख**, जैसा भी लागू हो, को शिकायत/अपील के समयबद्ध निपटान करने की जिम्मेदारी एवं जवाबदेही होगी।

5. अतः सभी संबंधित अधिकारियों/कार्यालयों से अनुरोध है कि उक्त निदेशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करें तथा सीपीग्राम्स पोर्टल पर जन शिकायतों एवं अपीलों के समयबद्ध निपटान को सर्वोच्च प्राथमिकता प्रदान करें।

यह सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से जारी किया जाता है।

-हस्त-

(जयबीर सिंह)

सहायक महानिदेशक (प्रशा.)

सेवा में,

1. सभी संबंधित सदस्य
2. सभी निदेशक/निदेशक-प्रभारी
परिषद के संस्थान एवं मुख्यालय

प्रतिलिपि:-

1. महानिदेशक/अपर महानिदेशकों/वरि. उपमहानिदेशक (प्रशा.)/वरि. वित्त सलाहकार, परिषद मुख्यालय, नई दिल्ली के निजी सचिव।
2. सचिव, डीएचआर/संयुक्त सचिव/उपसचिव/अवर सचिव के निजी सचिव।
3. सभी प्रभाग-प्रमुख, परिषद मुख्यालय।
4. उपमहानिदेशक (प्रशा.)/सहायक महानिदेशक(दोनों)/प्रशासन अधिकारी (प्रशा.), परिषद मुख्यालय, नई दिल्ली।
5. डॉ. एम.एस. चाल्गा, वैज्ञा.-ई को, परिषद की वेबसाइट पर अपलोड करने के अनुरोध के साथ।