



बिहार सरकार

श्रम संसाधन विभाग

सुलभ संगणक

(Ready Reckoner)

सरकार पक्ष

प्रशाखा-04

(सांख्यिकी एवं समन्वय)



नियोजन भवन, आयकर गोलम्बर के  
पास, जवाहर लाल नेहरू पथ,  
पटना, बिहार-800001  
संपर्क सूत्र-0612-2533855



सुरेन्द्र राम,  
मंत्री,  
श्रम संसाधन विभाग, बिहार

### संदेश

श्रम संसाधन विभाग श्रमिकों के कल्याण हेतु कार्य करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह अपार हर्ष का विषय है कि श्रम संसाधन विभाग के विभिन्न प्रशाखाओं द्वारा निष्पादित किये जाने वाले कार्यों के सुगम संचालन एवं उनमें पारदर्शिता लाने के लिए प्रशाखावार सुलभ संगणक (Ready Reckoner) तैयार किये गये हैं।

सुलभ संगणक (Ready Reckoner) में श्रम संसाधन विभाग की संरचनात्मक एवं संस्थागत विवरणी, प्रशाखा विशेष द्वारा किये जा रहे कार्यों की सम्पूर्ण सूचना, उसका दायित्व, उसकी कार्य योजना तथा उस प्रशाखा के पदाधिकारियों/कर्मियों के संबंध में सूचना बहुत ही सरल रूप से समेकित है। इसमें महत्वपूर्ण संकल्पों, आदेशों, नियमों एवं प्रपत्रों का भी संकलन किया गया है। सुलभ संगणक विभाग में पदस्थापित पदाधिकारियों एवं सहायकों के लिए मार्गदर्शिका का काम करेगा तथा आगामी दिनों में विभाग में पदस्थापित होने वाले नये पदाधिकारियों एवं सहायकों के लिए बहुत उपयोगी सिद्ध होगा।

आशा करता हूँ कि सुलभ संगणकों के माध्यम से विभाग के कार्यों में गुणवत्ता एवं पारदर्शिता आयेगी तथा समय सीमा के अन्तर्गत कार्यों का निष्पादन सुनिश्चित हो सकेगा। विभाग के विभिन्न प्रशाखाओं को अपनी प्राथमिकता तय करने में भी मदद मिलेगी। सुलभ संगणकों को संकलित करने में पूरी निष्ठा के साथ योगदान देने वाले पदाधिकारी/कर्मि बधाई के पात्र हैं।

21.9.2023

(सुरेन्द्र राम)

मंत्री

श्रम संसाधन विभाग,  
बिहार, पटना



बिहार सरकार  
प्रस्तावना

डॉ० बी० राजेन्द्र  
प्रधान सचिव  
श्रम संसाधन विभाग

श्रम संसाधन विभाग अंतर्गत प्रशाखा-04 (सरकार पक्ष) का महत्वपूर्ण कार्य मुख्यमंत्री सचिवालय अथवा E-Compliance Dashboard से जन शिकायत संबंधी प्राप्त आवेदनों को विभागीय पक्षों में कार्रवाई हेतु भेजना एवं प्राप्त अनुपालन को Dashboard पर Close में अपलोड हेतु आईटी0 प्रबंधक को भेजना/जनता दरबार संबंधी प्राप्त आवेदनों को विभागीय पक्षों में कार्रवाई हेतु भेजना एवं प्राप्त अनुपालन को Dashboard पर Close में अपलोड हेतु आईटी0 प्रबंधक को भेजना /प्रत्येक माह के द्वितीय सोमवार को जनता के दरबार में मुख्यमंत्री कार्यक्रम में विभाग से संबंधित रखे जाने वाले मामले का संबंधित विभागीय पक्ष से अनुपालन प्राप्त कर माननीय मंत्री एवं प्रधान सचिव को उपलब्ध कराना/माननीय मुख्यमंत्री के क्षेत्र भ्रमण के दौरान प्राप्त आवेदनों को विभागीय पक्षों में कार्रवाई हेतु भेजना एवं प्राप्त अनुपालन को Dashboard पर Close में अपलोड हेतु आईटी0 प्रबंधक को भेजना/प्रत्येक माह वित्त विभाग में पेंशन सेवान्त लाभ/नई पेंशन प्रणाली से संबंधित आहुत समीक्षात्मक बैठक हेतु विभागीय पक्षों से मासिक प्रतिवेदन प्राप्त कर समेकित प्रतिवेदन तैयार कर वित्त विभाग को भेजना/राष्ट्रीय मानवाधिकार/बिहार मानवाधिकार आयोग से संबंधित मासिक प्रतिवेदन तैयार कर गृह (विशेष) विभाग को भेजना/बजट सत्र के दौरान विधान सभा एवं विधान परिषद में सदस्यों के बीच वितरण हेतु विभागीय वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन एवं विभागीय मंत्री जी का अभिभाषण सामग्री संकलित कर बुकलेट मुद्रित कराना/गणतंत्र दिवस के अवसर पर एवं विधान मंडल के बजट सत्र के अवसर पर दोनों सदनों के एक साथ समवेत अधिवेशन के लिए महामहिम राज्यपाल का अभिभाषण तैयार कर संसदीय कार्य विभाग को भेजना/स्वतंत्रता दिवस के लिए माननीय मुख्यमंत्री जी के अभिभाषण सामग्री विभागीय पक्षों से प्राप्त करना एवं समेकित प्रतिवेदन संकलित कर प्रतिवेदन मंत्रिमंडल सचिवालय विभाग को भेजना/CPGRAM एवं भारत सरकार से प्राप्त पत्रों को संबंधित पक्षों को भेजना तथा प्राप्त अनुपालन प्रतिवेदन को अपलोड कराना। विभिन्न विभागों द्वारा आहुत बैठक की सूचना को प्रचारित करना एवं भाग लेने हेतु सक्षम पदाधिकारी को प्राधिकृत कराना/नोडल पदाधिकारी को सूचित करना/20 सूत्री कार्यक्रम से संबंधित बैठक की सूचना नोडल

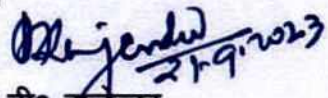
पदाधिकारी को देना/15 सूत्री कार्यक्रम से संबंधित प्राप्त पत्रों पर कार्रवाई करना/नीति आयोग के बैठक हेतु प्रतिवेदन तैयार करना/राष्ट्रीय अनुसूचित जाति/जनजाति आयोग द्वारा आहुत बैठक हेतु विभागीय पक्षों से प्रतिवेदन प्राप्त कर समेकित प्रतिवेदन तैयार कर भेजना/सांख्यिकी एवं मूल्यांकन कार्य अंतर्गत बिहार एक झलक हेतु विभागीय प्रतिवेदन योजना एवं विकास विभाग को भेजना/विभिन्न संस्थानों द्वारा आयोजित प्रशिक्षण शिविरों के आलोक में प्राप्त पत्रों पर कार्रवाई करना एवं समय-समय पर पदाधिकारियों द्वारा अन्यान्य विषयों के संबंध में प्राप्त पत्रों पर कार्रवाई करना।

इन कार्यों को समयबद्ध एवं पूर्ण पारदर्शिता के साथ करने हेतु सुलभ संगणक के रूप में समेकित करने के लिए पक्षवार संगणक तैयार किया गया है। प्रशाखा के अन्तर्गत किये जाने वाले कार्यों प्रशाखा के उद्देश्य एवं दायित्व, संरचनात्मक विवरणी, पदाधिकारियों एवं कर्मियों के संबंध में सूचना प्रशाखा द्वारा निष्पादित कार्यों, उपलब्धियों, क्रियाशील एवं अक्रियाशील संचिकाओं की सूची, लॉगबुक की समीक्षा, पटल एवं प्रशाखा निरीक्षण आदि विविध बिन्दुओं को सूचीबद्ध किया गया।

प्रशाखावार सुलभ संगणक बनने से न सिर्फ पदाधिकारियों को यह ज्ञात होगा कि उनके प्रभार में कौन से मामले लंबित हैं, बल्कि संबंधित कार्य से संबंधित सहायकों के लिए भी यह काफी उपयोगी साबित होगा। प्रशाखावार प्राथमिकताओं के निर्धारण में भी यह उपयोगी साबित होगा तथा लंबित मामलों के निष्पादन एवं कार्य में गति आयेगी।

इस सुलभ संगणक को समय-समय पर अद्यतन भी किया जायेगा तथा यह विभाग के लिए एक स्थायी मार्गदर्शिका के रूप में कार्य करेगा एवं यह नये पदस्थापित पदाधिकारियों के लिए यह एक महत्वपूर्ण जानकारी का स्रोत होगा। साथ ही लंबित मामलों की जानकारी प्राप्त करने एवं कार्य संस्कृति में सुधार लाने में सहायक होगी।

इसे निर्धारित समय सीमा के अन्दर पूरी निष्ठा से संकलित करने में संलग्न विभाग के सभी पदाधिकारी/कर्मचारी बधाई के पात्र हैं।

  
21.9.2023

डॉ० बी० राजेन्द्र

प्रधान सचिव

श्रम संसाधन विभाग, बिहार,  
पटना।



बिहार सरकार

प्रस्तावना

राजीव रंजन  
विशेष सचिव  
श्रम संसाधन विभाग

श्रम संसाधन विभाग अंतर्गत प्रशाखा-04 (सरकार पक्ष) का महत्वपूर्ण कार्य मुख्यमंत्री सचिवालय अथवा E-Compliance Dashboard से जन शिकायत संबंधी प्राप्त आवेदनों को विभागीय पक्षों में कार्रवाई हेतु भेजना एवं प्राप्त अनुपालन को Dashboard पर Close में अपलोड हेतु आई0टी0 प्रबंधक को भेजना/जनता दरबार संबंधी प्राप्त आवेदनों को विभागीय पक्षों में कार्रवाई हेतु भेजना एवं प्राप्त अनुपालन को Dashboard पर Close में अपलोड हेतु आई0टी0 प्रबंधक को भेजना /प्रत्येक माह के द्वितीय सोमवार को जनता के दरबार में मुख्यमंत्री कार्यक्रम में विभाग से संबंधित रखे जाने वाले मामले का संबंधित विभागीय पक्ष से अनुपालन प्राप्त कर माननीय मंत्री एवं प्रधान सचिव को उपलब्ध कराना/माननीय मुख्यमंत्री के क्षेत्र भ्रमण के दौरान प्राप्त आवेदनों को विभागीय पक्षों में कार्रवाई हेतु भेजना एवं प्राप्त अनुपालन को Dashboard पर Close में अपलोड हेतु आई0टी0 प्रबंधक को भेजना/प्रत्येक माह वित्त विभाग में पेंशन सेवान्त लाभ/नई पेंशन प्रणाली से संबंधित आहुत समीक्षात्मक बैठक हेतु विभागीय पक्षों से मासिक प्रतिवेदन प्राप्त कर समेकित प्रतिवेदन तैयार कर वित्त विभाग को भेजना/राष्ट्रीय मानवाधिकार/बिहार मानवाधिकार आयोग से संबंधित मासिक प्रतिवेदन तैयार कर गृह (विशेष) विभाग को भेजना/बजट सत्र के दौरान विधान सभा एवं विधान परिषद में सदस्यों के बीच वितरण हेतु विभागीय वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन एवं विभागीय मंत्री जी का अभिभाषण सामग्री संकलित कर बुकलेट मुद्रित कराना/गणतंत्र दिवस के अवसर पर एवं विधान मंडल के बजट सत्र के अवसर पर दोनों सदनों के एक साथ समवेत अधिवेशन के लिए महामहिम राज्यपाल का अभिभाषण तैयार कर संसदीय कार्य विभाग को भेजना/स्वतंत्रता दिवस के लिए माननीय मुख्यमंत्री जी के अभिभाषण सामग्री विभागीय पक्षों से प्राप्त करना एवं समेकित प्रतिवेदन संकलित कर प्रतिवेदन मंत्रिमंडल सचिवालय विभाग को भेजना/CPGRAM एवं भारत सरकार से प्राप्त पत्रों को संबंधित पक्षों को भेजना तथा प्राप्त अनुपालन प्रतिवेदन को अपलोड कराना। विभिन्न विभागों द्वारा आहुत बैठक की सूचना को प्रचारित करना एवं

भाग लेने हेतु सक्षम पदाधिकारी को प्राधिकृत कराना/नोडल पदाधिकारी को सूचित करना/20 सूत्री कार्यक्रम से संबंधित बैठक की सूचना नोडल पदाधिकारी को देना/15 सूत्री कार्यक्रम से संबंधित प्राप्त पत्रों पर कार्रवाई करना/नीति आयोग के बैठक हेतु प्रतिवेदन तैयार करना/राष्ट्रीय अनुसूचित जाति/जनजाति आयोग द्वारा आहुत बैठक हेतु विभागीय पक्षों से प्रतिवेदन प्राप्त कर समेकित प्रतिवेदन तैयार कर भेजना/सांख्यिकी एवं मूल्यांकन कार्य अंतर्गत बिहार एक झलक हेतु विभागीय प्रतिवेदन योजना एवं विकास विभाग को भेजना/विभिन्न संस्थानों द्वारा आयोजित प्रशिक्षण शिविरों के आलोक में प्राप्त पत्रों पर कार्रवाई करना एवं समय-समय पर पदाधिकारियों द्वारा अन्यान्य विषयों के संबंध में प्राप्त पत्रों पर कार्रवाई करना।

प्रशाखा अन्तर्गत कार्यों के त्वरित एवं ससमय निष्पादन को ध्यान में रखकर ही रेडी रेक्नर बनाया गया है, जिसमें प्रशाखा के अधीन किये जाने वाले सम्पूर्ण कार्यों का उल्लेख एवं उक्त कार्यों के निष्पादन ससमय किया जाना तथा निष्पादन के स्तर का भी उल्लेख किया गया है, ताकि कार्यों के निष्पादन में सहुलियत हो सके।

रेडी रेक्नर किसी भी प्रशाखा में निष्पादित किये जाने वाले कार्यों के लिए दर्पण एवं दीपक की तरह होता है। इसी को दृष्टिगत रखते हुए इस रेडी रेक्नर में प्रशाखा से संबंधित विषयों, पदाधिकारियों एवं कर्मियों की विवरणी, प्रशाखा को आवंटित कार्य एवं आगामी कार्य योजना इत्यादि को सुव्यवस्थित तरीके से संधारित किया गया है, ताकि प्रशाखा में कार्य करने वाले कर्मियों को अपने कार्यों के निष्पादन हेतु एक उत्कृष्ट मार्गदर्शिका प्राप्त हो सके। इस रेडी रेक्नर के संधारण में प्रशाखा में कार्यरत पदाधिकारियों/कर्मियों के द्वारा किये गये योगदान की प्रशंसा करता हूँ।

राजीव रंजन

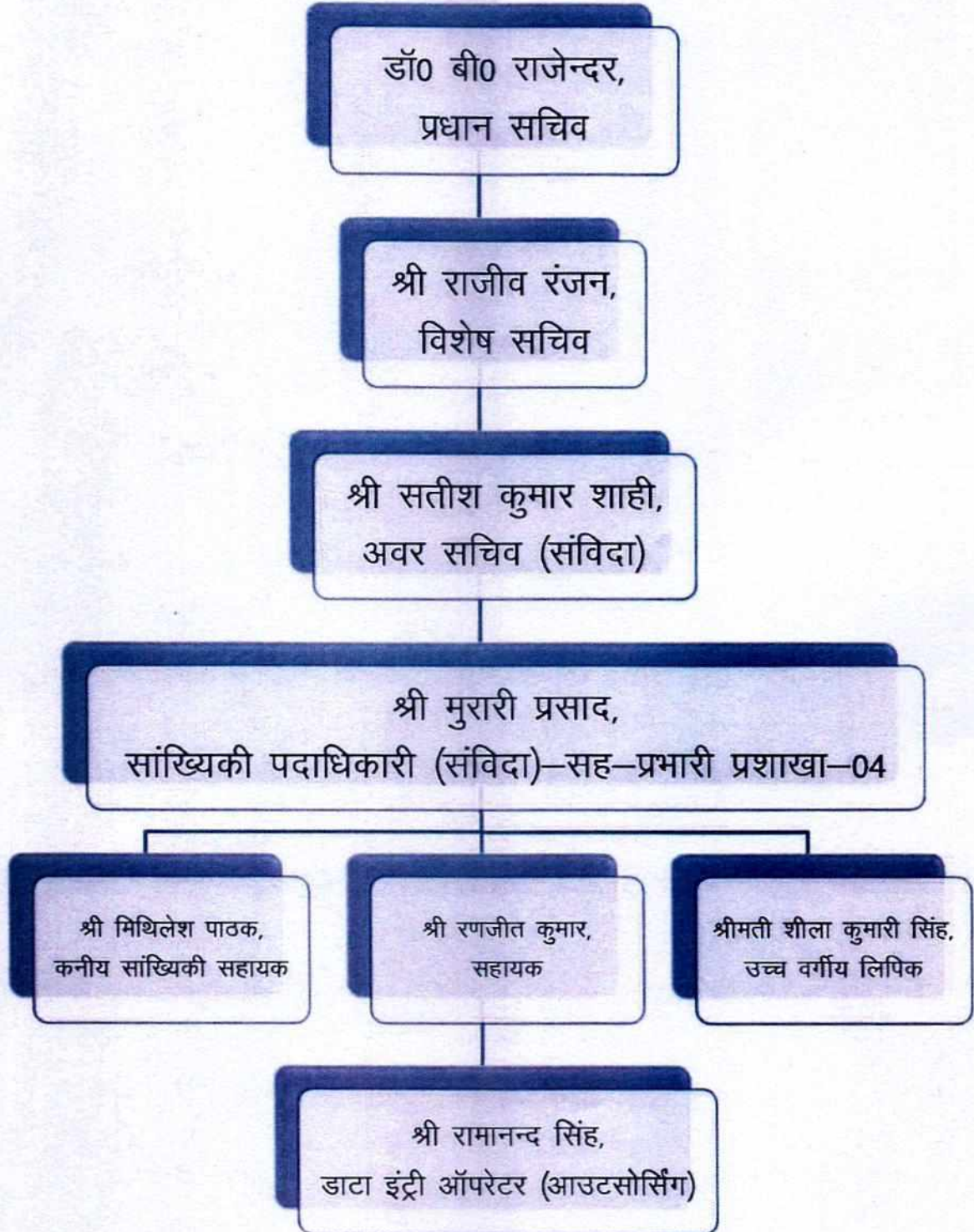
विशेष सचिव

श्रम संसाधन विभाग, बिहार,  
पटना।

### विषय-सूची

| क्र०सं० | विषय                                         | पृष्ठ |
|---------|----------------------------------------------|-------|
| 1.      | संरचनात्मक विवरण                             | 01    |
| 2.      | पदाधिकारियों/कर्मियों की पूर्ण विवरणी        | 02    |
| 3.      | संचिकाओं की अनुक्रमणिका                      | 03    |
| 4.      | कार्य की प्रकृति                             | 04    |
| 5.      | प्राथमिकताएँ                                 | 05-06 |
| 6.      | कार्य आवंटन आदेश                             | 07-08 |
| 7.      | कर्मियों के कार्यों का संक्षिप्त विवरण       | 09    |
| 8.      | क्रियाशील/अक्रियाशील संचिकाओं की संख्या      | 10    |
| 9.      | कार्य निष्पादन की निर्धारित सामान्य अवधि     | 11-12 |
| 10.     | जन शिकायत/जनता दरबार से संबंधित दिशा-निर्देश | 13-20 |
| 11.     | प्रशाखा के पुनर्गठन संबंधी संकल्प            | 21-24 |
| 12.     | CPGRAMS से संबंधित दिशा-निर्देश              | 25-72 |

# संरचनात्मक विवरणी



**पदाधिकारियों/कर्मियों की पूर्ण विवरणी**

| क्र० सं० | नाम एवं पदनाम                                                                    | कार्यस्थल              | आवासीय पता                                                                       | मोबाईल एवं ईमेल                         | फोटो                                                                                  |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | डॉ० बी० राजेन्द्र,<br>प्रधान सचिव                                                | द्वितीय तल, C<br>Block | A-3/1996<br>सेट ऑफिसर्स<br>फ्लैट, बेली<br>रोड पटना-23                            | 9473191436<br>seclab-bih@nic.in         |    |
| 2.       | श्री राजीव रंजन,<br>विशेष सचिव                                                   | द्वितीय तल, B<br>Block | A-1/40 हार्डिंग<br>रोड पटना                                                      | 9430000167<br>splsecylrd-<br>bih@gov.in |    |
| 3.       | श्री सतीश कुमार शाही,<br>अवर सचिव<br>(संविदा)                                    | द्वितीय तल, A<br>Block | 301 दक्षिणेश्वर<br>अपार्टमेंट,<br>नन्दनपुरी,<br>खाजपुरा,<br>पटना-14              | 9431063434                              |    |
| 4.       | श्री मुरारी प्रसाद,<br>सांख्यिकी पदाधिकारी<br>(संविदा)<br>-सह-प्रभारी प्रशाखा-04 | द्वितीय तल, B<br>Block | रामजयपाल<br>नगर, गोला<br>रोड, नियर<br>पतंजली मेगा<br>स्टोर                       | 9835710504                              |   |
| 5.       | श्री मिथिलेश पाठक<br>कनीय सांख्यिकी सहायक                                        | द्वितीय तल, B<br>Block | 202 उषा<br>रिजेंसी, अपर्णा<br>बैंक कॉलोनी,<br>रामजयपाल<br>रोड, दानापुर,<br>पटना। | 7004341951                              |  |
| 6.       | श्री रणजीत कुमार<br>सहायक                                                        | द्वितीय तल, B<br>Block | क्वार्टर<br>नं०-379/400<br>राजवंशी नगर,<br>पो०- शास्त्रीनगर,<br>पटना।            | 8757468999                              |  |
| 7.       | श्रीमती शीला कुमारी सिंह,<br>उच्चवर्गीय लिपिक                                    | द्वितीय तल, B<br>Block | हाउस नं०-10,<br>रोड नं०-15ए,<br>इन्द्रपुरी,<br>पटना-24                           | 8757995019                              |  |
| 8.       | श्री रामानन्द सिंह,<br>डाटा इंट्री ऑपरेटर<br>(आउटसोर्सिंग)                       | द्वितीय तल, B<br>Block | ग्राम-उड़ान<br>टोला,<br>पो०-खगौल,<br>जिला-पटना                                   | 9798164763                              |  |

संचिकाओं की अनुक्रमणिका

| क्र०सं० | संबंधित विषय                                                                 |
|---------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1.      | CPGRAM कार्रवाई एवं अनुपालन                                                  |
| 2.      | जन शिकायत पक्षवार कार्रवाई                                                   |
| 3.      | जन शिकायत पक्षवार अनुपालन                                                    |
| 4.      | जनता दरबार पक्षवार कार्रवाई                                                  |
| 5.      | जनता दरबार पक्षवार अनुपालन                                                   |
| 6.      | पेंशन/सेवान्त लाभ/नई पेंशन मासिक प्रतिवेदन                                   |
| 7.      | राष्ट्रीय/बिहार मानवाधिकार मासिक प्रतिवेदन                                   |
| 8.      | नीति आयोग के बैठक हेतु प्रतिवेदन                                             |
| 9.      | राष्ट्रीय अनुसूचित जाति एवं राष्ट्रीय अनुसूचित जन जाति आयोग संबंधी प्रतिवेदन |
| 10.     | विभिन्न विभागों में आहूत बैठक संबंधी कार्रवाई                                |
| 11.     | भारत सरकार से प्राप्त पत्रों पर कार्रवाई                                     |
| 12.     | विभागीय वार्षिक प्रतिवेदन/बुकलेट                                             |
| 13.     | माननीय मंत्री अभिभाषण एवं बुकलेट                                             |
| 14.     | गणतंत्र दिवस समारोह पर महामहिम राज्यपाल का अभिभाषण सामग्री                   |
| 15.     | बजट सत्र पर समवेत अधिवेशन हेतु महामहिम राज्यपाल का अभिभाषण सामग्री           |
| 16.     | स्वतंत्रता दिवस समारोह पर माननीय मुख्यमंत्री का अभिभाषण सामग्री              |
| 17.     | गणतंत्र दिवस समारोह पर आयोजित विभागीय झाँकी संबंधी कार्रवाई                  |
| 18.     | स्वतंत्रता दिवस समारोह पर आयोजित विभागीय झाँकी संबंधी कार्रवाई               |

## कार्य की प्रकृति

1. मुख्यमंत्री सचिवालय से सीधे अथवा E-Compliance Dashboard से विभागीय आई0टी0 मैनेजर के माध्यम प्राप्त जन शिकायत/जनता दरबार/माननीय मुख्यमंत्री के क्षेत्र भ्रमण के दौरान प्राप्त आवेदनों को संबंधित विभागीय पक्षों को कार्रवाई हेतु भेजना एवं कार्रवाई के उपरांत प्राप्त अनुपालन प्रतिवेदन को मुख्यमंत्री सचिवालय को सीधे अथवा आई0टी0 मैनेजर के माध्यम से E-Compliance Dashboard पर निष्पादन हेतु Upload करने के लिए भेजना।
2. पेंशन/सेवान्त लाभ/नई पेंशन प्रणाली संबंधी मासिक प्रतिवेदन विभागीय पक्षों से प्राप्त कर समेकित प्रतिवेदन तैयार कर विभागीय नोडल पदाधिकारी को उपलब्ध कराते हुए वित्त विभाग को भेजा जाना।
3. विभागीय वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन/विभागीय मंत्री का अभिभाषण सामग्री विभागीय पक्षों से संग्रहीत करना, संकलन करना एवं मुद्रित कराना।
4. महामहिम राज्यपाल का अभिभाषण गणतंत्र दिवस के लिए/विधान मंडल के बजट सत्र के अवसर पर दोनों सदनों के एक साथ समवेत अधिवेशन में महामहिम राज्यपाल का अभिभाषण हेतु विभागीय पक्षों से सामग्री प्राप्त कर संकलित करना एवं संसदीय कार्य विभाग को भेजा जाना।
5. गणतंत्र दिवस/स्वतंत्रता दिवस के अवसर पर आयोजित झाँकी प्रदर्शन हेतु विभागीय पक्षों से झाँकी का विषय हेतु विषय वस्तु, नोडल पदाधिकारी नामित करते हुए वांछित सूचना मंत्रिमंडल सचिवालय को उपलब्ध कराना।
6. माननीय मुख्यमंत्री जी का अभिभाषण स्वतंत्रता दिवस के लिए विभागीय पक्षों से सामग्री प्राप्त कर संकलित करना एवं मंत्रीमंडल सचिवालय को भेजना।
7. राष्ट्रीय अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति आयोग का समय-समय पर आहुत राज्यस्तरीय बैठक हेतु विभागीय पक्षों से सामग्री संग्रहीत कर समेकित प्रतिवेदन तैयार कर अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति कल्याण विभाग, बिहार, पटना को भेजा जाना।
8. औद्योगिक न्यायाधिकरण/श्रम न्यायालयों से प्राप्त मासिक प्रतिवेदन का संग्रह/संकलन।
9. नीति आयोग से संबंधित बैठक का प्रतिवेदन तैयार करना।
10. राष्ट्रीय/बिहार मानवाधिकार आयोग का मासिक प्रतिवेदन विभागीय पक्षों से प्राप्त कर एवं संकलित कर गृह (विशेष) विभाग, बिहार, पटना को भेजा जाना।
11. विभिन्न प्रकार के प्रशिक्षण शिविरों में भाग लेने संबंधी पत्रों पर कार्रवाई।
12. भारत सरकार द्वारा प्राप्त विभिन्न पत्रों पर कार्रवाई करना।
13. राज्य सरकार के विभिन्न विभागों से प्राप्त पत्रों पर कार्रवाई करना।
14. CPGRAM, भारत सरकार से प्राप्त पत्रों को संबंधित विभागीय पक्षों को भेजना तदालोक में प्राप्त अनुपालन प्रतिवेदन को अपलोड कराना।
15. भारत सरकार एवं राज्य सरकार के विभिन्न विभागों में आहुत बैठक संबंधी प्राप्त सूचना एवं दिशा-निर्देश को अनुपालनार्थ विभागीय पक्षों को भेजा जाना एवं आवश्यक प्रतिवेदन संकलन करना एवं प्रेषित करना।

### प्राथमिकताएँ

1. CPGRAM, भारत सरकार से प्राप्त पत्रों को संबंधित विभागीय पक्षों को भेजना तदालोक में प्राप्त अनुपालन प्रतिवेदन को अपलोड कराना।
2. मुख्यमंत्री सचिवालय से प्राप्त जन शिकायत संबंधी आवेदनों को संबंधित विभागीय पक्षों को कार्रवाई हेतु भेजना एवं प्राप्त अनुपालन प्रतिवेदन को E-Compliance Dashboard Portal पर Upload करने हेतु विभागीय आईटी0 मैनेजर को भेजना।
3. मुख्यमंत्री सचिवालय से प्राप्त जनता दरबार संबंधी आवेदनों को संबंधित विभागीय पक्षों को कार्रवाई हेतु भेजना एवं प्राप्त अनुपालन प्रतिवेदन को E-Compliance Dashboard Portal पर Upload करने हेतु विभागीय आईटी0 मैनेजर को भेजना।
4. माननीय मुख्यमंत्री के क्षेत्र भ्रमण के दौरान प्राप्त आवेदनों को संबंधित विभागीय पक्षों को कार्रवाई हेतु भेजना एवं प्राप्त अनुपालन प्रतिवेदन को E-Compliance Dashboard Portal पर Upload करने हेतु विभागीय आईटी0 मैनेजर को भेजना।
5. वित्त विभाग में आहूत पेंशन/सेवान्त लाभ/नई पेंशन प्रणाली संबंधी मासिक बैठक हेतु विभागीय पक्षों से प्रतिवेदन प्राप्त करना, संकलित करना एवं भेजना।
6. राष्ट्रीय/बिहार मानवाधिकार आयोग का मासिक प्रतिवेदन विभागीय पक्षों से प्राप्त कर एवं संकलित कर गृह (विशेष) विभाग, बिहार, पटना को भेजा जाना।
7. भारत सरकार एवं राज्य सरकार के विभिन्न विभागों में आहुत बैठक संबंधी प्राप्त सूचना एवं दिशा-निर्देश को अनुपालनार्थ विभागीय पक्षों को भेजा जाना एवं आवश्यक प्रतिवेदन संकलन करना एवं प्रेषित करना।
8. विभागीय वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन/विभागीय मंत्री का अभिभाषण सामग्री विभागीय पक्षों से संग्रहीत करना, संकलन करना एवं मुद्रित कराना।
9. महामहिम राज्यपाल का अभिभाषण गणतंत्र दिवस के लिए/विधान मंडल के बजट सत्र के अवसर पर दोनों सदनों के एक साथ समवेत अधिवेशन में महामहिम राज्यपाल का अभिभाषण हेतु विभागीय पक्षों से सामग्री प्राप्त कर संकलित करना एवं संसदीय कार्य विभाग को भेजा जाना।
10. गणतंत्र दिवस/स्वतंत्रता दिवस के अवसर पर आयोजित झाँकी प्रदर्शन हेतु विभागीय पक्षों से झाँकी का विषय हेतु विषय वस्तु, नोडल पदाधिकारी नामित करते हुए वांछित सूचना मंत्रिमंडल सचिवालय को उपलब्ध कराना।
11. माननीय मुख्यमंत्री जी का अभिभाषण स्वतंत्रता दिवस के लिए विभागीय पक्षों से सामग्री प्राप्त कर संकलित करना एवं मंत्रीमंडल सचिवालय को भेजना।
12. राष्ट्रीय अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति आयोग का समय-समय पर आहुत राज्यस्तरीय बैठक हेतु विभागीय पक्षों से सामग्री संग्रहीत कर समेकित प्रतिवेदन तैयार कर अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति कल्याण विभाग, बिहार, पटना को भेजा जाना।
13. औद्योगिक न्यायाधिकरण/श्रम न्यायालयों से प्राप्त मासिक प्रतिवेदन का संग्रह/संकलन।

14. नीति आयोग से संबंधित बैठक का प्रतिवेदन तैयार करना।
15. विभिन्न प्रकार के प्रशिक्षण शिविरों में भाग लेने संबंधी पत्रों पर कार्रवाई।
16. भारत सरकार द्वारा प्राप्त विभिन्न पत्रों पर कार्रवाई करना।
17. राज्य सरकार के विभिन्न विभागों से प्राप्त पत्रों पर कार्रवाई करना।

**बिहार सरकार**  
**श्रम संसाधन विभाग**  
**कार्यालय आदश**

ज्ञापांक:-4/श्रम सां०मू०-109/2022 श्र०सं०.....1257... पटना, दिनांक-17/5/2023

श्रम संसाधन विभाग (सरकार पक्ष) के प्रशाखा-04 में कार्यरत कर्मचारियों के बीच कार्यों का आवंटन निम्न प्रकार किया जाता है:-

| क्रमांक | नाम एवं पदनाम                       | आवंटित कार्य                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.      | श्री मिथिलेश पाठक,<br>क० सां० सहायक | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन की सामग्री का संग्रह, संकलन एवं मुद्रण से संबंधित कार्य।</li> <li>2. महामहिम राज्यपाल/मा० मुख्यमंत्री जी का भाषण/विधानमंडल के बजट सत्र के अवसर पर सम्बन्धित अधिवेशन हेतु महामहिम राज्यपाल का अभिभाषण।</li> <li>3. माननीय मंत्री श्रम संसाधन विभाग को अभिभाषण हेतु सामग्री का संग्रह, संकलन एवं मुद्रण से संबंधित कार्य।</li> <li>4. मुख्यमंत्री सचिवालय से प्राप्त E-Compliance Dash Board घोषणा से संबंधित प्राप्त अभ्यावेदन एवं पत्रों पर कार्रवाई।</li> <li>5. जनता दरबार में मुख्यमंत्री कार्यक्रम से संबंधित कार्य।</li> <li>6. माननीय मुख्यमंत्री द्वारा क्षेत्र भ्रमण के दौरान प्राप्त पत्रों से संबंधित कार्य।</li> <li>7. वित्त विभाग में आयोजित पेंशन/सेवांत लाभ संबंधित मासिक बैठक हेतु प्रतिवेदन तैयार करना।</li> <li>8. इसके अतिरिक्त समय-समय पर सौंपे गये कार्यों का निष्पादन करना।</li> </ol> |
| 2.      | श्री रणजीत कुमार,<br>सहायक          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. मुख्य सचिव स्तरीय बैठक हेतु प्रतिवेदन तैयार करना।</li> <li>2. राष्ट्रीय अनुसूचित जाति/जनजाति से संबंधित कार्य।</li> <li>3. उच्चाधिकारी से प्राप्त/आवंटित अन्य कार्य।</li> <li>4. औद्योगिक न्यायाधिकरण/श्रम न्यायालयों से प्राप्त मासिक/वार्षिक प्रतिवेदनों का संग्रह/संकलन का कार्य।</li> <li>5. विभिन्न प्रशाखाओं एवं प्रधान सचिव कोषांग के बीच समन्वय।</li> <li>6. नीति आयोग से संबंधित।</li> <li>7. 15 सूत्री कार्यक्रम।</li> <li>8. प्रधान सचिव/सचिव स्तरीय बैठक।</li> <li>9. राष्ट्रीय/बिहार मानवाधिकार आयोग का अद्यतन प्रतिवेदन गृह विशेष विभाग को प्रेषण संबंधित कार्य।</li> <li>10. इसके अतिरिक्त समय-समय पर सौंपे गये कार्यों का निष्पादन करना।</li> </ol>                                                                                                                                                                   |

(123)

|    |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | श्रीमती शीला<br>कुमारी सिंह,<br>उच्च वर्गीय लिपिक | 1. प्रशिक्षण शिविरों में भाग लेने विषयक कार्य।<br>2. सांख्यिकी एवं मूल्यांकन कार्य।<br>3. 20-सूत्री की बैठक से संबंधित कार्य।<br>4. भारत सरकार एवं अन्य विभागों से संबंधित पत्राचार।<br>5. इसके अतिरिक्त CP GRAM का भी कार्य का निष्पादन करेंगी। |
|----|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(सतीश  
17.5.23

(सतीश कुमार शाही)

सरकार के अवर सचिव

ज्ञापांक:-4/श्रम सां०मू०-109/2022 श्र०स०.....1251 पटना, दिनांक-17/5/2023

प्रतिलिपि- सभी संबंधित पदाधिकारियों/कर्मचारियों, श्रम संसाधन विभाग,  
बिहार, पटना को सूचनार्थ आवश्यक कार्यार्थ प्रेषित।

(सतीश  
17.5.23

सरकार के अवर सचिव

## कर्मियों के कार्यों का संक्षिप्त विवरण

| क्र० सं० | नाम/पद नाम                                     | आवंटित कार्य                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | श्री मिथिलेश पाठक,<br>कनीय सांख्यिकी सहायक     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन की सामग्री का संग्रह, संकलन एवं मुद्रण से संबंधित कार्य।</li> <li>2. महामहिम राज्यपाल/मा० मुख्यमंत्री जी का भाषण/विधानमंडल के बजट सत्र के अवसर पर सम्बन्धित अधिवेशन हेतु महामहिम राज्यपाल का अभिभाषण।</li> <li>3. माननीय मंत्री श्रम संसाधन विभाग को अभिभाषण हेतु सामग्री का संग्रह, संकलन एवं मुद्रण से संबंधित कार्य।</li> <li>4. मुख्यमंत्री सचिवालय से प्राप्त E-Compliance Dash Board घोषणा से संबंधित प्राप्त अभ्यावेदन एवं पत्रों पर कार्रवाई।</li> <li>5. जनता दरबार में मुख्यमंत्री कार्यक्रम से संबंधित कार्य।</li> <li>6. माननीय मुख्यमंत्री द्वारा क्षेत्र भ्रमण के दौरान प्राप्त पत्रों से संबंधित कार्य।</li> <li>7. वित्त विभाग में आयोजित पेंशन/सेवांत लाभ संबंधित मासिक बैठक हेतु प्रतिवेदन तैयार करना।</li> <li>8. इसके अतिरिक्त समय-समय पर सौंपे गये कार्यों का निष्पादन करना।</li> </ol> |
| 2.       | श्री रणजीत कुमार,<br>सहायक                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. मुख्य सचिव स्तरीय बैठक हेतु प्रतिवेदन तैयार करना।</li> <li>2. राष्ट्रीय अनुसूचित जाति/जनजाति से संबंधित कार्य।</li> <li>3. उच्चाधिकारी से प्राप्त/आवंटित अन्य कार्य।</li> <li>4. औद्योगिक न्यायाधिकरण/श्रम न्यायालयों से प्राप्त मासिक/वार्षिक प्रतिवेदनों का संग्रह/संकलन का कार्य।</li> <li>5. विभिन्न प्रशाखाओं एवं प्रधान सचिव कोषांग के बीच समन्वय।</li> <li>6. नीति आयोग से संबंधित।</li> <li>7. 15 सूत्री कार्यक्रम।</li> <li>8. प्रधान सचिव/सचिव स्तरीय बैठक।</li> <li>9. राष्ट्रीय/बिहार मानवाधिकार आयोग का अद्यतन प्रतिवेदन गृह विशेष विभाग को प्रेषण संबंधित कार्य।</li> <li>10. राज्य सरकार के विभिन्न विभागों से प्राप्त पत्रों पर कार्रवाई एवं प्रतिवेदन तैयार कर भेजना।</li> <li>11. इसके अतिरिक्त समय-समय पर सौंपे गये कार्यों का निष्पादन करना।</li> </ol>                                                           |
| 3.       | श्रीमती शीला कुमारी सिंह,<br>उच्च वर्गीय लिपिक | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. प्रशिक्षण शिविरों में भाग लेने विषयक कार्य।</li> <li>2. सांख्यिकी एवं मूल्यांकन कार्य।</li> <li>3. 20-सूत्री की बैठक से संबंधित कार्य।</li> <li>4. भारत सरकार से प्राप्त विभिन्न पत्रों पर कार्रवाई एवं प्रतिवेदन तैयार कर भेजना।</li> <li>5. CP GRAM, भारत सरकार से प्राप्त आवेदनों पर कार्रवाई।</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## क्रियाशील/अक्रियाशील संचिकाओं की संख्या

| क्र०सं० | सहायक का नाम/पटल                               | क्रियाशील<br>संचिकाओं की<br>संख्या | अक्रियाशील<br>संचिकाओं की<br>संख्या | योग |
|---------|------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|-----|
| 1       | श्री मिथिलेश पाठक,<br>कनीय सांख्यिकी सहायक     | 97                                 | 66                                  | 163 |
| 2       | श्री रणजीत कुमार,<br>सहायक                     | 119                                | 31                                  | 150 |
| 3       | श्रीमती शीला कुमारी सिंह,<br>उच्च वर्गीय लिपिक | 123                                | 257                                 | 380 |

## कार्य निष्पादन की निर्धारित सामान्य अवधि

| क्र० सं० | विषय                                                                                                          | संदर्भित नियमावली / परिपत्र                                 | निर्धारित समय                                                      | सक्षम प्राधिकार |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1.       | CPGRAM से संबंधित आवेदन                                                                                       | CPGRAM से संबंधित दिशा-निर्देश                              | प्राप्ति के तीस दिनों के अन्दर                                     | विशेष सचिव      |
| 2.       | जन शिकायत संबंधी प्राप्त आवेदन                                                                                | जन शिकायत से संबंधित दिशा-निर्देश                           | प्राप्ति के तीन दिनों के अन्दर संबंधित पक्ष को कार्रवाई हेतु भेजना | विशेष सचिव      |
| 3.       | जनता दरबार संबंधी प्राप्त आवेदन                                                                               | जनता दरबार से संबंधित दिशा-निर्देश                          | प्राप्ति के तीन दिनों के अन्दर संबंधित पक्ष को कार्रवाई हेतु भेजना | विशेष सचिव      |
| 4.       | माननीय मुख्यमंत्री के क्षेत्र भ्रमण के दौरान प्राप्त आवेदन                                                    | माननीय मुख्यमंत्री के क्षेत्र भ्रमण से संबंधित दिशा-निर्देश | प्राप्ति के तीन दिनों के अन्दर संबंधित पक्ष को कार्रवाई हेतु भेजना | विशेष सचिव      |
| 5.       | पेंशन/सेवान्त लाभ/नई पेंशन से संबंधित मासिक प्रतिवेदन                                                         | वित्त विभाग द्वारा जारी दिशा-निर्देश                        | प्रत्येक माह के अन्तिम सप्ताह                                      | प्रधान सचिव     |
| 6.       | राष्ट्रीय/बिहार मानवाधिकार आयोग से संबंधित मासिक प्रतिवेदन                                                    | राष्ट्रीय/बिहार मानवाधिकार आयोग से जारी दिशा-निर्देश        | प्रत्येक माह के अन्तिम सप्ताह                                      | प्रधान सचिव     |
| 7.       | गणतंत्र दिवस समारोह के अवसर पर महामहिम राज्यपाल का अभिभाषण सामग्री                                            | संसदीय कार्य विभाग से प्राप्त पत्र                          | पत्र में उल्लेखित तिथि के अनुसार                                   | माननीय मंत्री   |
| 8.       | विधानमंडल के बजट सत्र के अवसर पर समवेत अधिवेशन हेतु महामहिम राज्यपाल का अभिभाषण सामग्री                       | संसदीय कार्य विभाग से प्राप्त पत्र                          | पत्र में उल्लेखित तिथि के अनुसार                                   | माननीय मंत्री   |
| 9.       | स्वतंत्रता दिवस समारोह के अवसर पर माननीय मुख्यमंत्री का अभिभाषण सामग्री                                       | मंत्रिमंडल सचिवालय विभाग से प्राप्त पत्र                    | पत्र में उल्लेखित तिथि के अनुसार                                   | माननीय मंत्री   |
| 10.      | विभागीय वार्षिक प्रतिवेदन का बुकलेट                                                                           | नियमित वार्षिक प्रक्रिया                                    | वार्षिक बजट सत्र के एक सप्ताह पूर्व तक                             | माननीय मंत्री   |
| 11.      | माननीय मंत्री का अभिभाषण बुकलेट                                                                               | नियमित वार्षिक प्रक्रिया                                    | वार्षिक बजट सत्र के एक सप्ताह पूर्व तक                             | माननीय मंत्री   |
| 12.      | गणतंत्र दिवस समारोह एवं स्वतंत्रता दिवस समारोह के दौरान आयोजित झाँकी प्रदर्शन हेतु प्राप्त पत्रों पर कार्रवाई | प्राप्त पत्र में दिया गया दिशा-निर्देश                      | प्राप्त पत्र में निर्धारित तिथि के अनुसार                          | प्रधान सचिव     |

|     |                                                                 |                                        |                                           |             |
|-----|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|-------------|
| 13. | विभिन्न विभागों में आहुत बैठक संबंधी प्राप्त पत्रों पर कार्रवाई | प्राप्त पत्र में दिया गया दिशा-निर्देश | प्राप्त पत्र में निर्धारित तिथि के अनुसार | प्रधान सचिव |
| 14. | भारत सरकार से प्राप्त विभिन्न पत्रों पर कार्रवाई                | प्राप्त पत्र में दिया गया दिशा-निर्देश | प्राप्त पत्र में निर्धारित तिथि के अनुसार | प्रधान सचिव |

बिहार राज्य में पिछले एक दशक से ज्यादा समय से विकासात्मक कार्य तीव्र गति से चल रहे हैं। विकास कार्यों की तीव्रता और सुनिश्चितता बनाये रखने के लिए माननीय मुख्यमंत्री के स्तर से समीक्षा तथा अनुश्रवण का कार्य किया जाता है। साथ ही माननीय मुख्यमंत्री द्वारा समय-समय पर विकास कार्यों से संबंधित घोषणाएं एवं निर्देश भी जारी किये जाते हैं। माननीय मुख्यमंत्री के द्वारा की जाने वाली समीक्षा बैठकों, घोषणाओं तथा निर्देशों का निरंतर अनुश्रवण मुख्यमंत्री सचिवालय के स्तर से अपेक्षित है। इसके साथ ही राज्य मंत्रिपरिषद द्वारा हर सप्ताह बैठक का आयोजन कर राज्य के विकास कार्य सहित अनेक मुद्दों पर कई महत्वपूर्ण निर्णय लिये जाते हैं। अतः इस मामले में भी आवश्यक है कि राज्य मंत्रिपरिषद द्वारा लिये गये निर्णयों का समुचित अनुश्रवण हो। पुनः माननीय मुख्यमंत्री को संबोधित कई पत्र राज्य की जनता एवं अन्य संगठनों तथा केन्द्र सरकार व राज्य सरकारों के विभागों व मंत्रालयों से प्राप्त होता रहता है। इन पत्रों को आवश्यक कार्यार्थ संबंधित विभागों को भेज दिया जाता है। लेकिन उक्त महत्वपूर्ण पत्रों पर भी विभागों द्वारा क्या कार्रवाई की गयी, इसका समुचित अनुश्रवण नहीं हो पा रहा है।

2. उपर्युक्त तथ्यों को ध्यान में रखते हुए ही मुख्यमंत्री सचिवालय के स्तर से एक E-Compliance Dashboard का निर्माण किया गया है। इस Dashboard का उद्देश्य माननीय मुख्यमंत्री द्वारा की जाने वाली समीक्षा बैठकों के कार्यान्वयन तथा उनकी घोषणाओं एवं निर्देशों के अनुपालन के साथ-साथ मुख्यमंत्री सचिवालय द्वारा अग्रेसित महत्वपूर्ण पत्रों पर की गयी कार्रवाई का Online व रियल टाईम अनुश्रवण सुनिश्चित करना है। इस Dashboard के मुख्यतः चार प्रभाग हैं:-

- (क) CM Review Meeting Compliance
- (ख) CM Announcement Compliance
- (ग) Cabinet Decision Compliance
- (घ) CMS Letter Compliance

3. CM Review Meeting Compliance Dashboard के अन्तर्गत माननीय मुख्यमंत्री द्वारा विभिन्न विभागों की समीक्षा बैठकों के दौरान सृजित हुए Action Points के अनुपालन का अनुश्रवण सुनिश्चित करना है। इसके तहत समीक्षा बैठकों के उपरान्त बैठक की कार्यवाही को Dashboard पर Upload किया जाएगा तथा संबंधित विभागों से यह अपेक्षित होगा कि वे उक्त कार्यवाही के Action Points का अनुपालन Online तरीके से Dashboard पर अपडेट करते रहें। इन Action Points को संबंधित विभागों द्वारा तब तक अपडेट करना है जब तक कि टास्क

पूरा न हो जाए। टास्क पूरा हो जाने के उपरान्त विभाग को टास्क पूरी होने की सूचना भी Dashboard पर दी जानी है।

4. **CM Announcement Compliance Dashboard** का लक्ष्य माननीय मुख्यमंत्री द्वारा विभिन्न स्थानों तथा अवसरों पर की जाने वाली घोषणाओं का सनुचित अनुपालन सुनिश्चित करना है। इसके अन्तर्गत किसी विभाग के मामले में माननीय मुख्यमंत्री द्वारा की जाने वाली किसी घोषणा को संबंधित विभाग के पेज पर Upload किया जाएगा तथा संबंधित विभाग से यह अपेक्षित होगा कि वे इन घोषणाओं के उपरान्त उत्पन्न हुए टास्क का अनुपालन Update करते रहें।
5. **E-Compliance Dashboard** का एक महत्वपूर्ण अवयव **Cabinet Decision Compliance Dashboard** है। ज्ञातव्य है कि हर सप्ताह राज्य मंत्रिपरिषद द्वारा विभिन्न विभागों से संबंधित निर्णय लिये जाते हैं। इन निर्णयों का अनुपालन एवं अनुश्रवण इस Dashboard द्वारा किया जा सकेगा। इसके तहत बैठक के उपरान्त बैठक की कार्यवाही को Dashboard पर Upload किया जाएगा तथा संबंधित विभागों से यह अपेक्षित होगा कि वे उक्त कार्यवाही का अनुपालन Online तरीके से Dashboard पर अपडेट करते रहें।
6. **E-Compliance Dashboard** का अंतिम अवयव **CMS Letter Compliance Dashboard** है। मुख्यमंत्री कार्यालय में माननीय मुख्यमंत्री को सम्बोधित विभिन्न प्रतिष्ठित व्यक्तियों, संस्थानों, राज्य की जनता तथा केन्द्र सरकार एवं अन्य राज्य सरकारों के मंत्रालयों व विभागों से महत्वपूर्ण पत्र प्राप्त होते रहते हैं। इन पत्रों पर संबंधित विभागों द्वारा कार्रवाई अपेक्षित होती है। अतः इन पत्रों को मुख्यमंत्री सचिवालय की अनुश्रवण शाखा के द्वारा संबंधित विभागों को अनुपालन एवं आवश्यक कार्रवाई के लिए भेजा जाता है। संबंधित विभागों के द्वारा उक्त पत्रों पर क्या कार्रवाई की गयी इसकी निरंतर जानकारी प्राप्त करना ही इस Dashboard का लक्ष्य है।
7. मुख्यमंत्री सचिवालय के स्तर पर बनाया गया E-Compliance Dashboard न सिर्फ माननीय मुख्यमंत्री के कार्यालय स्तर से अनुश्रवण की प्रक्रिया को मजबूत बनायेगा, बल्कि विभिन्न विभागों के वरिष्ठ अधिकारियों के लिए भी यह सुविधाजनक होगा कि वे राज्य के सर्वोच्च प्राधिकारों के द्वारा लिये गये निर्णयों एवं उनके अनुपालन को Online तथा रियल टाइम आधार पर देख सकें। इससे विभागों को भी अपने महत्वपूर्ण कार्यों को अनुश्रवित करने में सहुलियत होगी।

बिहार सरकार

मंत्रिमंडल सचिवालय विभाग

प्रेषक,

संजय कुमार,

अपर मुख्य सचिव।

सेवा में,

सभी जिला पदाधिकारी,

बिहार।

पटना-15, दिनांक-.....6.....जुलाई, 2021

विषय :- "जनता के दरबार में मुख्यमंत्री" कार्यक्रम को आरंभ किये जाने से संबंधित सांप्रतिक निदेश।

महाशया/महाशय,

उपर्युक्त विषयक राज्य सरकार द्वारा लिये गये निर्णय के अनुसार राज्य की जनता से सीधा संवाद स्थापित करने, उनकी समस्याओं/शिकायतों से अवगत होने एवं उसके त्वरित निवारण हेतु प्रभावी व्यवस्था स्थापित करने के लिए "जनता के दरबार में मुख्यमंत्री" कार्यक्रम का आयोजन किया जाना है। यह कार्यक्रम प्रत्येक माह के प्रथम, द्वितीय एवं तृतीय सोमवार को संवाद, मुख्यमंत्री सचिवालय, 4 देशरत्न मार्ग, पटना में पूर्वाह्न 11:00 बजे आयोजित किया जायेगा। महीने के प्रथम, द्वितीय एवं तृतीय सोमवार को सुनी जाने वाली शिकायतों का विभागवार श्रेणीक्रम निम्नवत् है :-

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| प्रथम सोमवार -   | गृह विभाग, राजस्व एवं भूमि सुधार विभाग, कारा (गृह विभाग), मद्य निषेध उत्पाद एवं निबधन विभाग, निगरानी विभाग, खान एवं भू-तत्त्व विभाग तथा सामान्य प्रशासन विभाग से संबंधित।                                                                                                                                                                             |
| द्वितीय सोमवार - | स्वास्थ्य विभाग, शिक्षा विभाग, समाज कल्याण विभाग, पिछड़ा एवं अति पिछड़ा वर्ग कल्याण विभाग, अनुसूचित जाति एवं अनुसूचित जनजाति कल्याण विभाग, अल्पसंख्यक कल्याण विभाग, विज्ञान एवं प्रावैधिकी विभाग, सूचना प्रावैधिकी विभाग, कला संस्कृति एवं युवा विभाग, वित्त विभाग (सांस्थिक वित्त निदेशालय), श्रम संसाधन विभाग एवं सामान्य प्रशासन विभाग से संबंधित। |

26/7/21

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| तृतीय सोमवार - | ग्रामीण विकास विभाग, ग्रामीण कार्य विभाग, पंचायती राज विभाग, ऊर्जा विभाग, पथ निर्माण विभाग, लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग, कृषि विभाग, सहकारिता विभाग, पशु एवं मत्स्य संसाधन विभाग, जल संसाधन विभाग, लघु जल संसाधन विभाग, उद्योग विभाग, गन्ना (उद्योग) विभाग, नगर विकास एवं आवास विभाग, खाद्य एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग, परिवहन विभाग, आपदा प्रबंधन विभाग, पर्यावरण, वन एवं जलवायु परिवर्तन विभाग, योजना एवं विकास विभाग, पर्यटन विभाग, भवन निर्माण विभाग, सूचना एवं जनसंपर्क विभाग, वाणिज्य-कर विभाग एवं सामान्य प्रशासन विभाग से संबंधित। |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

“जनता के दरबार में मुख्यमंत्री” कार्यक्रम का आयोजन सोमवार, दिनांक-12.07.2021 अर्थात् जुलाई माह के द्वितीय सप्ताह से प्रारंभ किया जाएगा, जिसमें उपर्युक्त द्वितीय सप्ताह से संबंधित विभागों यथा-स्वास्थ्य विभाग, शिक्षा विभाग, समाज कल्याण विभाग आदि से संबंधित शिकायतें सुनी जायेंगी।

#### 1. आवेदक द्वारा समस्या/शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया :-

वर्तमान समय में कोविड-19 महामारी को देखते हुए अधिकतम 300 से 400 आवेदकों को निर्धारित तिथि को आमंत्रित किया जायेगा। इसके लिए मोबाईल-एप के माध्यम से अपनी समस्या/शिकायत दर्ज करने की व्यवस्था की गयी है। जिन आवेदक के पास मोबाईल की सुविधा नहीं है, वैसे आवेदक अपने प्रखंड विकास पदाधिकारी/अनुमंडल पदाधिकारी/जिला पदाधिकारी कार्यालय में जाकर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं, जहाँ संबंधित प्रखंड विकास पदाधिकारी/अनुमंडल पदाधिकारी/जिला स्तरीय पदाधिकारी द्वारा आवेदक के शिकायत को मोबाईल-एप में दर्ज/प्रविष्ट किया जायेगा। इसके लिए आवेदक को आधार संख्या एवं मोबाईल नं० (अपना अथवा किसी परिचित का) देना होगा। इस सम्बंध में आवश्यक तैयारी सभी जिला पदाधिकारी करना सुनिश्चित करेंगे। मोबाईल-एप में आवेदन दर्ज (submit) करने पर आवेदक को एक यूनिक संख्या प्राप्त होगा, जिसका विवरण उन्हें मोबाईल नं० पर SMS एवं ईमेल पर प्राप्त होगा। इस यूनिक संख्या के माध्यम से आवेदक अपने दर्ज किये गये आवेदन की स्थिति की जानकारी मोबाईल-एप पर प्राप्त कर सकेंगे। जनता दरबार में भाग लेने हेतु तिथि एवं स्थल की जानकारी आवेदक को उनके दिये गये मोबाईल नं० पर SMS एवं ईमेल पर भेजी जायेगी। साथ ही उनके संबंधित प्रखण्ड विकास पदाधिकारी एवं संबंधित जिला के जिला पदाधिकारी के द्वारा भी सूचना दी जायेगी।

## 2. प्राप्त आवेदनों पर की जाने वाली कारवाई :-

आवेदकों द्वारा प्राप्त सभी आवेदन संबंधित पदाधिकारियों को प्राप्त होगा, जिन्हें वे मोबाईल-एप अथवा वेबसाईट पर लॉगिन कर देख सकेंगे। उनके द्वारा सभी आवेदनों पर स्वीकृति/अस्वीकृति का निर्णय देते हुए जनता दरबार में आने की तिथि (संबंधित विभागों से विषयों की सम्बद्धता को देखते हुए) निर्धारित की जायेगी। आवेदन अस्वीकृत होने की स्थिति में आवेदक को कारण के साथ इसकी सूचना उनके मोबाईल नं० पर SMS एवं ईमेल के माध्यम से उपलब्ध करा दी जायेगी। साथ ही जो आवेदन स्वीकृत हुए हैं, इसकी सूचना भी आवेदक को जनता दरबार की तिथि एवं स्थल के साथ मोबाईल नं० पर SMS एवं ईमेल के माध्यम से उपलब्ध करा दी जायेगी।

## 3. जिला प्रशासन द्वारा की जाने वाली कारवाई :-

संबंधित पदाधिकारियों द्वारा प्राप्त आवेदनों पर स्वीकृति एवं तिथि निर्धारण का अनुमोदन करने के साथ ही इससे संबंधित सूचना संबंधित जिला पदाधिकारी एवं प्रखंड विकास पदाधिकारी को जनता दरबार तिथि से लगभग चार-पाँच दिन पूर्व ईमेल पर भेजी जायेगी। साथ ही बुलाये गये आवेदकों की सूची संबंधित जिला पदाधिकारी/प्रखंड विकास पदाधिकारी एप पर लॉगिन कर देख सकेंगे। प्राप्त सूचना के आधार पर जिला पदाधिकारी द्वारा सभी चिन्हित आवेदकों को सूचित कर "जनता के दरबार में मुख्यमंत्री" की तिथि के पूर्व सभी का RTPCR Covid Test एवं Vaccination कराया जायेगा। तदोपरान्त प्राप्त होने वाले Test Report के आधार पर कोविड निगेटिव पाये जाने वाले आवेदकों को जिला प्रशासन एक दण्डाधिकारी एवं पुलिस पदाधिकारी के साथ वाहन से पटना हेतु रवाना करेंगे।

जिला प्रशासन द्वारा सभी आवेदकों को उनके आवेदन का प्रिंट आउट (QR Code सहित) उपलब्ध कराया जायेगा, जो वे अपने आधारकार्ड के साथ लेकर आयेंगे। जिला प्रशासन द्वारा आवेदकों के लिए इस यात्रा (आने-जाने) के दौरान पेयजल, खाने आदि की समुचित व्यवस्था की जायेगी।

### (क) दूर के जिलों के लिए :-

कोशी प्रमंडल के अन्तर्गत आने वाले जिलों सहरसा, मधेपुरा एवं सुपौल, पूर्णियां प्रमंडल के अन्तर्गत आने वाले जिलों पूर्णियां, कटिहार, किशनगंज एवं अररिया, भागलपुर प्रमंडल के अन्तर्गत आने वाले जिलों भागलपुर एवं बांका तथा पश्चिम चम्पारण जिले के संबंधित जिला पदाधिकारी सभी चिन्हित आवेदकों को पटना से दूरी को देखते हुए एक दिन पूर्व (अर्थात् रविवार को) दंडाधिकारी एवं पुलिस पदाधिकारी के साथ निम्न तालिका

9.5

38.15.17.

अनुसार सम्बद्ध जिला के लिए रवाना करेंगे। आवेदकों के रविवासीय रात्रि आवासन/भोजन की व्यवस्था रास्ते में पड़ने वाले सम्बद्ध जिला में की जायेगी। आवासन हेतु सम्बद्ध जिलों के जिला पदाधिकारी सभी आवश्यक व्यवस्था सुनिश्चित करेंगे एवं सभी आवेदकों को सोमवार की सुबह पटना के लिए रवाना करेंगे।

| क्र०सं० | संबंधित प्रमंडल/जिला                         | विश्राम हेतु सम्बद्ध जिला |
|---------|----------------------------------------------|---------------------------|
| 1       | अररिया एवं कटिहार जिला (पूर्णिमा प्रमंडल)    | बेगूसराय                  |
| 2       | किशनगंज एवं पूर्णिमा जिला (पूर्णिमा प्रमंडल) | समस्तीपुर                 |
| 3       | सहरसा एवं सुपौल जिला (कोशी प्रमंडल)          | मुजफ्फरपुर                |
| 4       | भागलपुर एवं बांका जिला (भागलपुर प्रमंडल)     | नालंदा                    |
| 5       | पश्चिम चम्पारण एवं मधेपुरा जिला              | वैशाली                    |

(ख) पास के जिलों के लिए :-

कंडिका (क) में वर्णित कोशी प्रमंडल के अन्तर्गत आने वाले जिलों सहरसा, मधेपुरा एवं सुपौल, पूर्णिमा प्रमंडल के अन्तर्गत आने वाले जिलों पूर्णिमा, कटिहार, किशनगंज एवं अररिया, भागलपुर प्रमंडल के अन्तर्गत आने वाले जिलों भागलपुर एवं बांका तथा पश्चिम चम्पारण जिले को छोड़कर शेष सभी जिलों के जिला पदाधिकारी चिन्हित आवेदकों को दंडाधिकारी एवं पुलिस पदाधिकारी के साथ सोमवार सुबह को वाहन के साथ पटना प्रातः 10:00 बजे पूर्वाह्न तक जनता दरबार परिसर, 4, देशरत्न मार्ग, मुख्यमंत्री सचिवालय, पटना में उपस्थित होने हेतु रवाना करेंगे।

**4. जनता दरबार परिसर (मुख्यमंत्री सचिवालय) में की जाने वाली व्यवस्था :-**

सभी आवेदक पटना आगमन के पश्चात् सोमवार प्रातः 10 बजे संवाद, मुख्यमंत्री सचिवालय, 4 देशरत्न मार्ग पहुंचने के पश्चात् पंक्तिबद्ध होकर संवाद परिसर के प्रवेश गेट नं०-04 से प्रवेश करेंगे। इस प्रवेश द्वार पर मेडिकल एवं सुरक्षा शिविर स्थापित होगा। यहाँ चिकित्सा कर्मी की प्रतिनियुक्ति सिविल सर्जन, पटना द्वारा की जायेगी। प्रतिनियुक्त चिकित्सा कर्मी सभी आगंतुकों की थर्मल स्कैनिंग करेंगे एवं सुरक्षा कर्मी सभी आगंतुकों की सुरक्षा जाँच करेंगे तथा कोविड अनुकूल व्यवहारों का अनुपालन सुनिश्चित करावेंगे। इस कार्य हेतु तथा जनता दरबार परिसर के आस-पास यातायात नियंत्रण एवं विधि व्यवस्था संधारण हेतु आवश्यक संख्या में सुरक्षा बलों/पदाधिकारियों/दण्डाधिकारियों की प्रतिनियुक्ति जिला पदाधिकारी/वरीय पुलिस अधीक्षक, पटना द्वारा की जायेगी।

29.10.18

##### 5. निबंधन/सुनवाई की प्रक्रिया एवं व्यवस्थाएँ :-

संवाद परिसर के प्रवेश द्वार संख्या-04 के पास काउण्टर पर सभी आवेदकों के आवेदन की स्कैनिंग की जायेगी। निबंधन काउण्टर के लिए 04 टेबल एवं आवश्यक संख्या में कर्मियों की प्रतिनियुक्ति एवं आवश्यक सामग्रियों की व्यवस्था मुख्यमंत्री सचिवालय द्वारा की जायेगी। एक निबंधन काउण्टर महिलाओं/वरिष्ठ नागरिकों/द्विव्यांगजन के लिए चिन्हित रहेगा। प्रत्येक निबंधन काउण्टर पर प्रतिनियुक्त कर्मियों के मोबाईल में पूर्व से ही एप इंस्टॉल रहेगा, जिसके माध्यम से वे आवेदकों के आवेदन (प्रिंट आउट) पर उपलब्ध QR Code Scan करेंगे। इस स्कैनिंग के साथ ही आवेदकों की उपस्थिति दर्ज हो जायेगी। इसके पश्चात् सभी आवेदक प्रवेश द्वार संख्या-05 से होते हुए जनता दरबार कक्ष में प्रवेश करेंगे। प्रतिनियुक्त Queue मैनेजर के द्वारा इसकी व्यवस्था सुनिश्चित की जायेगी एवं आवश्यक Queue बैरिकेडिंग लगायी जायेगी। जनता दरबार कक्ष में प्रतिनियुक्त सुरक्षा बल सभी आवेदकों को चिन्हित (पुरुष/महिला/द्विव्यांग) दीर्घाओं में बैठाना सुनिश्चित करेंगे।

जनता दरबार भवन में आवश्यक प्रबंधन हेतु मुख्यमंत्री सचिवालय द्वारा वांछित संख्या में पदाधिकारियों/कर्मियों/डाटा इंट्री ऑपरेटरों की प्रतिनियुक्ति की जायेगी। आवश्यकता अनुसार प्रत्येक जनता दरबार की तिथि के लिए संबंधित विभागों के अधिकारियों/कर्मियों की प्रतिनियुक्ति हेतु अनुरोध किया जायेगा।

आवेदक अपनी समस्या के बारे में माननीय मुख्यमंत्री के समक्ष अपनी शिकायत रखेंगे। प्रतिनियुक्त सुरक्षा कर्मी सोशल डिस्टेंसिंग एवं अन्य सुरक्षा मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करायेंगे।

आवेदक की बारी आने से पूर्व प्रतिनियुक्त कर्मी आवेदक के आवेदन पर अंकित QR Code स्कैन करेंगे, जिससे आवश्यक जानकारी प्राप्त हो जाएगी। भवन में आवश्यक संख्या में कम्प्यूटर, हाई स्पीड स्कैनर-कम-फोटो कॉपियर उपलब्ध कराया जायेगा।

आवेदक द्वारा समर्पित आवेदन पर माननीय मुख्यमंत्री द्वारा दिये गये आदेश अथवा मंतव्य की ऑनलाईन प्रविष्टि की जायेगी। साथ ही आवेदक द्वारा दिये गये अतिरिक्त कागजातों को आवश्यकतानुसार स्कैन कर ऑनलाईन आवेदन के साथ टैग कर दिया जायेगा।

अपनी सुनवाई के पश्चात् आवेदक पुरुष/महिला दीर्घा से होते हुए भवन से निकास करेंगे एवं गेट नं०-06 से जनता दरबार परिसर से बाहर निकलेंगे। प्रतिनियुक्त सुरक्षा कर्मी एवं Queue मैनेजर उक्त व्यवस्था सुनिश्चित करायेंगे।

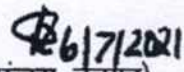
30/19.

संबंधित जिला प्रशासन द्वारा नामित पदाधिकारी गेट नं०-06 के समीप अवस्थित काउण्टर से अपने जिला के आवेदकों की संख्या के अनुरूप अल्पाहार पैकेट एवं पेयजल प्राप्त करेंगे, जिसकी व्यवस्था जिला प्रशासन, पटना द्वारा की जाएगी। सभी जिलों के नामित दण्डाधिकारी/नोडल पदाधिकारी जनता दरबार सुनवाई के पश्चात् प्राप्त अल्पाहार एवं पेयजल का वितरण आवेदकों को वाहन में करेंगे तथा अपने गंतव्य की ओर रवाना होंगे।

जनता दरबार भवन में साउण्ड सिस्टम एवं दूरभाष की व्यवस्था, कम्प्यूटर, स्कैनर, टीवी डिस्प्ले, इन्टरनेट, स्टेशनरी सामग्री, अधिकारियों/कर्मियों/आवेदकों के लिए अल्पाहार/पेयजल की व्यवस्था हेतु सभी संबंधित को अलग से आदेश निर्गत किये जायेंगे।

वर्तमान में मोबाईल-एप के माध्यम से आवेदन प्राप्त करने की व्यवस्था कोविड महामारी के प्रोटोकॉल के अनुरूप है। भविष्य में कोविड महामारी के कमी आने पर "जनता के दरबार में मुख्यमंत्री कार्यक्रम" का आयोजन पूर्व के वर्षों की भांति संचालित किया जायेगा, जिसमें कोई भी आवेदक चिन्हित तिथि को निर्धारित विषय से संबंधित समस्या के आवेदन के साथ उपस्थित हो सकेंगे। इसकी सूचना अलग से निर्गत की जायेगी।

विश्वासभाजन,

  
(संजय कुमार)

अपर मुख्य सचिव।

**बिहार सरकार,  
श्रम संसाधन विभाग**

(39)

**संकल्प**

विभागीय संकल्प संख्या-653, दिनांक-31.05.1996, संकल्प संख्या-1073, दिनांक-16.07.1996, आदेश संख्या-1241, दिनांक-25.10.1996 एवं आदेश संख्या-1247, दिनांक-29.10.1996 जिसके द्वारा विभाग के सचिवालय स्तर एवं विभागाध्यक्ष स्तर पर निष्पादित होने वाले कार्यों का आवंटन एवं इस हेतु विभिन्न प्रशाखाओं का गठन किया गया है, पर सम्यक विचारोपरान्त यह निर्णय लिया गया है कि श्रम संसाधन विभाग के सचिवालय स्तर पर गठित 8 (आठ) प्रशाखाओं के बदले अब 6 (छः) प्रशाखाएं ही रहेंगी।

इन पुनर्गठित 6 (छः) प्रशाखाओं के कार्य निम्नांकित रूप से होंगे :-

| क्र. | प्रशाखा का नाम                      | आवंटित कार्य                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | अभ्युक्ति                                                                                            |
|------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | क्षेत्रीय राजपत्रित स्थापना प्रशाखा | (क) श्रम सेवा (सामान्य)/ श्रम सेवा (तकनीकी)/ नियोजन सेवा/प्राचार्य संवर्ग/राज्य कर्मचारी बीमा चिकित्सा सेवा के स्थापना संबंधी सभी कार्य यथा नियुक्ति, प्रोन्नति, सेवा सम्पुष्टि, छुट्टी (राज्य से बाहर की यात्रा की स्वीकृति सहित), जी०पी०एफ०, सेवान्त लाभ आदि।<br>(ख) गैर योजना से संबंधित राजपत्रित पदों के सृजन, अवधि विस्तार एवं स्थायीकरण संबंधी सभी कार्य।<br>(ग) उपरोक्त अंश(क) से संबंधित सेवा संवर्ग के पदाधिकारियों की गोपनीय चारित्रिक अभ्युक्तियाँ।<br>(घ) श्रम न्यायालय/औद्योगिक न्यायाधिकरण के पीठासीन पदाधिकारियों की स्थापना संबंधी कार्य।                                                                   | इस शाखा के विभिन्न पक्षवार कार्य का निष्पादन अलग-अलग कार्यवाह सहायकों के बीच आवंटित कर कराया जायेगा। |
| 2.   | योजना एवं बजट प्रशाखा।              | (i) (क) विभाग के नियंत्राधीन सभी विभागाध्यक्षों के वार्षिक एवं पंचवर्षीय योजना का सूत्रण।<br>(ख) विभाग के नियंत्रणाधीन सभी विभागाध्यक्षों के बजट से संबंधित सभी कार्य।<br>(ग) महलेखाकार/वित्त (अंकेक्षण) विभाग के अंकेक्षण प्रतिवेदनों पर अनुवर्ती कार्रवाई।<br>(घ) लोक लेखा समिति के प्रतिवेदन पर कार्रवाई महानियंत्रक-सह-लेखा परीक्षक, भारत सरकार के प्रतिवेदनों पर कार्रवाई।<br>(ङ) क्षेत्रीय कार्यालय के व्यय विवरणी उपयोगिता प्रमाण पत्र से संबंधित सभी कार्य।<br>(च) महलेखाकार से वार्षिक लेखा सत्यापन का कार्य एवं समन्वय।<br>(छ) पुरानी योजना/ गैर योजना स्कीमों।<br>(ज) नयी योजना/ केन्द्र प्रायोजित योजना स्कीमों। | इस शाखा के विभिन्न पक्षवार कार्य का निष्पादन अलग-अलग कार्यवाह सहायकों के बीच आवंटित कर कराया जायेगा। |

2.

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                      |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | <p>(ii) कर्मचारी राज्य बीमा से संबंधित (स्थाना संबंधी कार्य छोड़कर) सभी कार्य ।</p> <p>(iii) विभागीय जन शिकायत कोर्टों से संबंधित सभी कार्य ।</p> <p>(iv) सूचना के अधिकार से संबंधित सभी कार्य</p> <p>(v) विभाग के आधुनिकीकरण एवं कंप्यूटरीकरण से संबंधित सभी कार्य ।</p> <p>(vi) विभाग के नियंत्रणाधीन किराये के भवनों का मकान भाड़ा का भुगतान ।</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                      |
| 3. विधि एवं विधायी कार्य/संसदीय कार्य प्रशाखा | <p>(क) लोक सभा/राज्य सभा/विधान सभा/विधान परिषद् से संबंधित सभी कार्य ।</p> <p>(ख) न्यायिक मामलों से संबंधित सभी कार्य (यथा रिट याचिका, अवमाननावाद आदि) ।</p> <p>(ग) न्यायिक मामलों से संबंधित नोडल पदाधिकारियों के समन्वयक कार्य जो मंत्रिमंडल सचिवालय को प्रतिवेदित किये जाते हैं ।</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | इस शाखा के विभिन्न प्रकार कार्य का निष्पादन अलग-अलग कार्यवाह सहायकों के बीच आवंटित कर कराया जायेगा । |
| 4. सांख्यिकी एवं समन्वय प्रशाखा               | <p>(क) सांख्यिकी एवं मूल्यांकन कार्य ।</p> <p>(ख) वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन ।</p> <p>(ग) सरकारों द्वारा निर्देशिका का प्रकाशन ।</p> <p>(घ) विभाग से संबंधित विभिन्न समितियों का गठन एवं बैठक की कार्यवाही के कार्यान्वयन का अनुश्रवण ।</p> <p>(ङ) मंत्रिपरिषद् के समक्ष उपस्थापित होने वाले संलेख एवं मंत्रिपरिषद् द्वारा लिये गए निर्णयों के कार्यान्वयन का अनुश्रवण ।</p> <p>(च) विभागीय संगठन एवं पद्धति संबंधी सभी कार्य ।</p> <p>(छ) रिपोर्ट रिटर्न संबंधी सभी कार्य ।</p> <p>(ज) पुस्तकालय (पुस्तकों, पत्र एवं पत्रिकाओं का संधारण सम्बन्धी अनुश्रवण ।</p> <p>(झ) बिहार पुर्नगठन विधेयक 2000 के अन्तर्गत कैडर विभाजन संबंधी कार्य ।</p> <p>(ञ) कर्मचारी एवं पदाधिकारियों के विभिन्न प्रकार के प्रशिक्षण सम्बन्धी सभी कार्य ।</p> <p>(ट) विभिन्न प्रशाखाओं एवं प्रधान सचिव कोषांग से समन्वय से संबंधित कार्य ।</p> <p>(ठ) भारत सरकार से प्राप्त पत्रों का अनुश्रवण ।</p> |                                                                                                      |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                       |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. मुख्यलय स्थापना प्रशाखा | <p>(क) विभाग में भारतीय प्रशासनिक सेवा, बिहार प्रशासनिक सेवा, सचिवालय संयुक्त संवर्ग के पदाधिकारियों/सहायकों की स्थापना से संबंधित सभी कार्य ।</p> <p>(ख) विभाग के अराजपत्रित स्थापना से संबंधित सभी कार्य (चतुर्थवर्गीय कर्मी के सरकारी आवास आवंटन सहित)</p> <p>(ग) विभाग के नियंत्रणाधीन सभी कार्यालयों के अराजपत्रित स्थापना से संबंधित वैसे सभी कार्य, जिसमें विभाग/सरकार का आदेश अपेक्षित हो ।</p> <p>(घ) सरकारी वाहन के क्रय/रख-रखाव/कन्डेम/नीलामी संबंधी सभी कार्य ।</p> <p>(ङ) लेखन सामग्री/उत्स्कर/भंडार एवं प्रपत्र/टंकण यंत्र/दूरभाष एवं अन्य विभागों के दूरभाष की स्वीकृति आदि संबंधी सभी कार्य ।</p> <p>(च) अराजपत्रित कर्मचारियों की गोपनीय चारित्रिक अभ्युक्ति/संवर्ग नियंत्रण/प्रोन्नति संबंधी सभी कार्य ।</p> <p>(छ) पेंशन कोषांग</p> <p>(ज) विभागीय मंत्री/राज्य मंत्री/उप मंत्री के स्थापना संबंधी कार्य ।</p> | इस शाखा के विभिन्न पक्षवार कार्य का निष्पादन अलग-अलग कार्यवाह सहायकों के बीच आवंटित कर कराया जायेगा । |
| 6. आन्तरिक निगरानी प्रशाखा | <p>(क) विभाग के नियंत्रणाधीन सभी पदाधिकारियों के विरुद्ध आरोप/विभागीय कार्यवाही/निगरानी संबंधी सभी कार्य ।</p> <p>(ख) निगरानी विभाग/लोकयुक्त कार्यालय से प्राप्त पत्रों पर अनुवर्ती कार्यवाई ।</p> <p>(ग) श्रमजीवी पत्रकार अधिनियम (वर्किंग जर्नलिस्ट एक्ट 1955) के अन्तर्गत पत्रकारों से प्राप्त विवादों की सुनवाई एवं निष्पादन ।</p> <p>(घ) कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम के अन्तर्गत विमुक्ति संबंधी कार्य ।</p> <p>(ङ) औद्योगिक विवाद, श्रम अधिनियम आदि से संबंधित वैसे सभी मामले, जिसपर सरकार का आदेश प्राप्त करने का प्रस्ताव हो ।</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | इस शाखा के विभिन्न पक्षवार कार्य का निष्पादन अलग-अलग कार्यवाह सहायकों के बीच आवंटित कर कराया जायेगा । |

## टिप्पणी—

1. प्रशाखा-4, के प्रभारी प्रशाखा पदाधिकारी, सांख्यिकी संवर्ग के वरीयतम कर्मचारी रहेंगे, शेष प्रशाखाओं में संयुक्त संवर्ग के प्रशाखा पदाधिकारी रहेंगे ।
2. विभागीय लेखा शाखा निकासी एवं व्ययन पदाधिकारी के प्रत्यक्ष नियंत्रण में रहेंगे ।
3. विभागीय टंकण शाखा एवं निर्गम शाखा प्रशाखा-5 के नियंत्रणाधीन कार्य करेंगे ।

4. संबंधित प्रशाखाओं के प्रशाखा पदाधिकारी समय समय पर निर्गत होने वाले आदेशों द्वारा उस प्रशाखा के प्रभारी पदाधिकारी को संचिका उपस्थापित करेंगे।

2. यह आदेश तुरंत के प्रभाव से लागू होगा तथा इस संबंध में पूर्व में निर्गत सभी आदेश/संकल्प इस हद तक संशोधित समझे जायेंगे।

आदेश- आदेश दिया जाता है कि इस संकल्प को सर्वसाधारण की जानकारी हेतु बिहार राजपत्र के आगामी अंक में प्रकाशित किया जाय।

बिहार राज्यपाल के आदेश से,

ह0

(विश्वनाथ प्रसाद)

सरकार के संयुक्त सचिव

पटना, दिनांक.....

ज्ञापांक-5/श्रम स्था.(3)77/98श्र0सं0.....

प्रतिलिपि-अधीक्षक, राजकीय मुद्रणालय, गुलजारबाग, पटना को बिहार राजपत्र के अगले अंक में प्रकाशनार्थ अग्रसारित।

उक्त अनुरोध है कि इसे बिहार राजपत्र के असाधारण अंक में प्रकाशित किया जाय एवं इसकी 200 प्रतियाँ अधोहस्ताक्षरी को उपलब्ध करायी जाय।

ह0

(विश्वनाथ प्रसाद)

सरकार के संयुक्त सचिव

पटना, दिनांक.....

ज्ञापांक-5/श्रम स्था.(3)77/98श्र0सं0.....

प्रतिलिपि-श्रमायुक्त, बिहार/निदेशक, नियोजन एवं प्रशिक्षण, बिहार/निदेशक, चिकित्सा सेवाएं, कर्मचारी राज्य बीमा योजना, बिहार, पटना/पीठासीन पदाधिकारी, औद्योगिक न्यायाधिकरण, पटना/मुजफ्फरपुर को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यार्थ प्रेषित।

ह0

(विश्वनाथ प्रसाद)

सरकार के संयुक्त सचिव

पटना, दिनांक... 12.6.14

ज्ञापांक-5/श्रम स्था.(3)77/98श्र0सं0..... 1904

प्रतिलिपि-सचिव, कार्मिक एवं प्रशासनिक सुधार विभाग/ मंत्रिमण्डल सचिवालय एवं समन्वय विभाग/प्रधान सचिव, वित्त विभाग, बिहार, पटना/प्रधान सचिव, गृह (विशेष) विभाग, बिहार, पटना/अपर सचिव/संयुक्त सचिव/उप सचिव/अवर सचिव/सभी प्रशाखा पदाधिकारी एवं सहायकों श्रम संसाधन विभाग, बिहार, पटना को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यार्थ प्रेषित।

सरकार के संयुक्त सचिव

24.

DARPG

# **Centralized Public Grievances Redress and Monitoring System**

User Manual

National Informatics Centre

## INDEX

|                        | Content                                                        | Page No.           |
|------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------|
|                        | <a href="#">Introduction to the new website</a>                | <a href="#">3</a>  |
|                        | <a href="#">Features at a glance</a>                           | <a href="#">4</a>  |
|                        | <a href="#">Product Features</a>                               | <a href="#">7</a>  |
|                        | <a href="#">Login for Ministries/Departments/Organizations</a> | <a href="#">8</a>  |
| <b>Grievance</b>       |                                                                |                    |
|                        | <a href="#">New(Pending For Initial Action)</a>                | <a href="#">12</a> |
|                        | <a href="#">Grievance Under Process</a>                        | <a href="#">22</a> |
|                        | <a href="#">Reminder / Clarification</a>                       | <a href="#">26</a> |
| <b>Utilities</b>       |                                                                |                    |
|                        | <a href="#">Lodge Local Grievance</a>                          | <a href="#">27</a> |
|                        | <a href="#">Edit Grievance</a>                                 | <a href="#">27</a> |
|                        | <a href="#">Correspondence Letter</a>                          | <a href="#">27</a> |
|                        | <a href="#">Multiple Forwarding</a>                            | <a href="#">27</a> |
|                        | <a href="#">Bulk Closer</a>                                    | <a href="#">28</a> |
|                        | <a href="#">Search Grievance</a>                               | <a href="#">29</a> |
|                        | <a href="#">Manage PG Officer</a>                              | <a href="#">30</a> |
|                        | <a href="#">Update Final Reply</a>                             | <a href="#">33</a> |
| <b>Monitoring Desk</b> |                                                                |                    |
|                        | <a href="#">Manage Subordinate Organization</a>                | <a href="#">35</a> |
|                        | <a href="#">Subordinate Login (Usages)</a>                     | <a href="#">38</a> |
|                        | <a href="#">Manage Grievance Category</a>                      | <a href="#">38</a> |
| <b>Reports</b>         |                                                                |                    |
|                        | <a href="#">Query Based Report</a>                             | <a href="#">40</a> |
|                        | <a href="#">Age-Wise pendency Report</a>                       | <a href="#">42</a> |
|                        | <a href="#">Subordinate-Age Wise Pendency Report</a>           | <a href="#">42</a> |
|                        | <a href="#">Progress Report</a>                                | <a href="#">43</a> |
|                        | <a href="#">Subordinate Wise Feedback Report</a>               | <a href="#">44</a> |
|                        | <a href="#">Category Wise Report</a>                           | <a href="#">44</a> |
|                        | <a href="#">State Wise Report</a>                              | <a href="#">44</a> |
|                        | <a href="#">Subordinate Wise Summary Report</a>                | <a href="#">44</a> |
|                        | <a href="#">VIP reference Report</a>                           | <a href="#">44</a> |
|                        | <a href="#">Grievance Feedback</a>                             | <a href="#">44</a> |

|                 |     |      |
|-----------------|-----|------|
| Formatted       | ... | [1]  |
| Formatted       | ... | [2]  |
| Formatted Table | ... | [3]  |
| Formatted       | ... | [4]  |
| Formatted       | ... | [5]  |
| Formatted       | ... | [6]  |
| Formatted       | ... | [8]  |
| Formatted       | ... | [7]  |
| Formatted       | ... | [9]  |
| Formatted       | ... | [10] |
| Formatted       | ... | [11] |
| Formatted       | ... | [12] |
| Formatted       | ... | [13] |
| Formatted       | ... | [14] |
| Formatted       | ... | [15] |
| Formatted       | ... | [16] |
| Formatted       | ... | [17] |
| Formatted       | ... | [18] |
| Formatted       | ... | [19] |
| Formatted       | ... | [20] |
| Formatted Table | ... | [21] |
| Formatted       | ... | [22] |
| Formatted       | ... | [23] |
| Formatted       | ... | [24] |
| Formatted       | ... | [25] |
| Formatted       | ... | [26] |
| Formatted       | ... | [27] |
| Formatted       | ... | [28] |
| Formatted       | ... | [29] |
| Formatted       | ... | [30] |
| Formatted       | ... | [31] |
| Formatted       | ... | [32] |
| Formatted       | ... | [33] |
| Formatted       | ... | [34] |
| Formatted       | ... | [35] |
| Formatted       | ... | [36] |
| Formatted       | ... | [37] |
| Formatted       | ... | [38] |
| Formatted       | ... | [39] |
| Formatted       | ... | [40] |
| Formatted       | ... | [41] |
| Formatted       | ... | [42] |
| Formatted       | ... | [43] |
| Formatted       | ... | [44] |
| Formatted       | ... | [45] |

## **Introduction to the new website:**

### **Audience:**

This user manual has been provided for the users of CPGRAMS application software (6.0). It has been assumed that the user has basic working knowledge of computers as well as internet browsing experience and is well versed with grievance redress mechanism.

### **Purpose:**

The purpose of this document is to learn how to use application software CPGRAMS (6.0). It will help users to understand various features of the application and will enable them to operate the software.

The objective of the application is to provide an online grievance redress and monitoring system to the various Ministries/Departments/ Organizations of Government of India.

### **Features of CPGRAMS 6.0**

**Role based Access to the System:** Nodal Grievance Officer can now create new user accounts with similar facilities except for creation new subordinate organization and new category.

**Horizontal Grievance flow:** The local grievance (grievance lodged directly with the concerned office) can be transferred to other Ministry/Department/State Government. Only three such transfers are permitted during the life cycle of a grievance.

**Bulk Disposal of similar cases:** This option has been introduced for closing multiple grievances at a time which have same final reply.

**Search Mechanism with facility to take action:** Any grievance can be searched through this option. If the grievance is pending for the concerned office, the appropriate action can be taken thereon in the same form.

**Improved Session Management:** The alert for session time out has been introduced to inform the user when system is idle for minutes.

**Data Export:** This feature has been introduced to export the data shown in the grid views and reports to MS-Excel, PDF, CSV formats besides copy and print options.

### Features at a glance

| SN. | Feature                                                   | Version 5.0                                                                        | Version 6.0                                                                                                       | Remarks                                                                         |
|-----|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Look and Feel of User Interface                           | Too many menu options                                                              | Well organized GUI and simplified menu options                                                                    |                                                                                 |
| 2.  | Home Page                                                 | Conventional menus (top down and left right navigation)                            | Dashboard style                                                                                                   |                                                                                 |
| 3.  | Responsive Interface                                      | Not available                                                                      | Responsive                                                                                                        | Can be accessed from any handheld devices                                       |
| 4.  | Horizontal Transfer                                       | Not available                                                                      | Available                                                                                                         | Grievance can be transferred from one Ministry to other Ministry or State Govt. |
| 5.  | Multi-Forwarding                                          | Difficult to identify such cases and has issues while sending action taken report. | Streamlined the process of Multi forwarding by clearly identifying the organization(s) where the case is pending. | Appropriate alert message at the time of closure of a Multi forwarded case.     |
| 6.  | Creation of multiple users for the role of Nodal Officer. | Not Available                                                                      | Available                                                                                                         |                                                                                 |
| 7.  | Bulk Closure                                              | Not Available                                                                      | Available                                                                                                         |                                                                                 |
| 8.  | Search with Action                                        | Not Available                                                                      | Available                                                                                                         |                                                                                 |
| 9.  | Data Export                                               | Limited to certain options                                                         | Available in various formats                                                                                      |                                                                                 |

### Menu Comparison Version 5.0 v/s Version 6.0:

| SN. | Version 5.0               | Version 6.0                     |
|-----|---------------------------|---------------------------------|
| (I) | Operational Desk          |                                 |
| A   | Grievances (Left Menu)    | Grievances (Left Menu)          |
| 1   | New Grievances            | New(Pending for initial action) |
| 2   | Pending Grievances        | Grievances under process        |
| 3   | Returned Back Received    | Grievances under process        |
| 4   | Re-Forwarded              | Grievances under process        |
| 5   | Reminder/Clarification    | Reminder/Clarification          |
| 6   | Case Reports Received     | Grievances under process        |
| 7   | Remarks From DPG          | Reminder/Clarification          |
| 8   | View Disposed Grievances  | Disposed Grievances             |
| 9   | Grievance Pendency Status | #                               |
| B   | Utilities (Left Menu)     | Utilities (Left Menu)           |
| 1   | Lodge Local Grievance     | Lodge Local Grievance           |
| 2   | Attach Document           | #                               |
| 3   | Correspondence Letters    | Correspondence Letter           |
| 4   | Directions                | #                               |
| 5   | Edit Grievance            | Edit Grievances                 |
|     |                           | Bulk Closer \$                  |
|     |                           | PG Officer \$                   |

| <b>C</b>     | <b>My Account (Left Menu)</b>          | <b>My Account (Right-Upper corner)</b>                     |
|--------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1            | User Profile                           | Change Personal Details                                    |
| 2            | Change Password                        | Change Password                                            |
| 3            | Logout                                 | Sign out                                                   |
| <b>(II)</b>  | <b>Monitoring Desk</b>                 | <b>Monitoring Desk(Left Menu)</b>                          |
| <b>A</b>     | <b>Tasks (Left Menu)</b>               |                                                            |
| 1            | Grievance Monitor                      | Task>* Grievance Monitor                                   |
| 2            | Grievance feedback                     | Task>* Grievance Feedback                                  |
| 3            | Subordinate Organisation>Login(Usage)  | *Subordinate Organisation> Login(Usage)                    |
| 4            | Subordinate Organisation>View/Add/Edit | *Subordinate Organisation> View/Add/Edit<br>(Giving Error) |
| 5            | Grievance Categories                   | Grievance Categories                                       |
| 6            | Search                                 | Search Grievance (Utilities Menu)                          |
| <b>(III)</b> | <b>Reports (Top Menu)</b>              | <b>Reports (Left Menu)</b>                                 |

# Option has been withdrawn.

\$ New options

**System Requirements to run the application software:**

**Client system specification:**

This application is web based interface so client machine required good speed internet connectivity and latest web browser like Google Chrome, Firefox, Edge, Safari etc. The application has facility to attached PDF document so user may require a scanner or any source to convert document to PDF.

### Product Features:

It is an integrated application system, based on web technology which primarily aims at submission of grievances by the aggrieved citizens from anywhere and anytime (24x7) basis for instant and easy communication between the nodal PG officers of Government Organizations and citizens resulting in the speedy redress of their grievances.

### Operating instructions:

Being web based application web browser is required to open this application (website) and to view PDF document Acrobat PDF Reader is required. So latest web browser and latest Adobe Acrobat Reader has must installed in client computer.

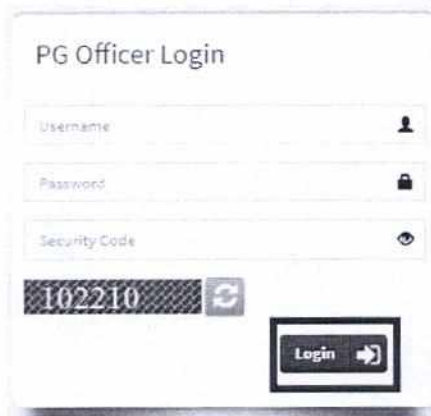
Access this application on web browser type this address i.e.

<https://pgportal.gov.in/cpgoffice/> in browser address bar and press enter. The following web page will be appearing.

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying <https://pgportal.gov.in/cpgoffice/>. The page header includes the Government of India logo, the Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions, and the Centralized Public Grievance Redress And Monitoring System (CPGRAMS). The main content area is titled "PG Officer Login" and contains a login form with fields for "Email", "Password", and "Security Code". A CAPTCHA image showing the number "386402" is displayed below the password field. A "Login" button is at the bottom of the form. Below the login form, there is a link to "Go to earlier version". The footer contains links to "Grievance Analysis Dashboard", "DARPG Website", "National Portal of India", "User Manual", and "Disclaimer". It also states "Content owned by Rto Administrative Reforms and Public Grievance Version 6.0, Copyright © 2019" and "This site is designed, developed, hosted and maintained by NATIONAL INFRASTRUCTURES CENTRE, Ministry of Electronics & Information Technology, Government of India."

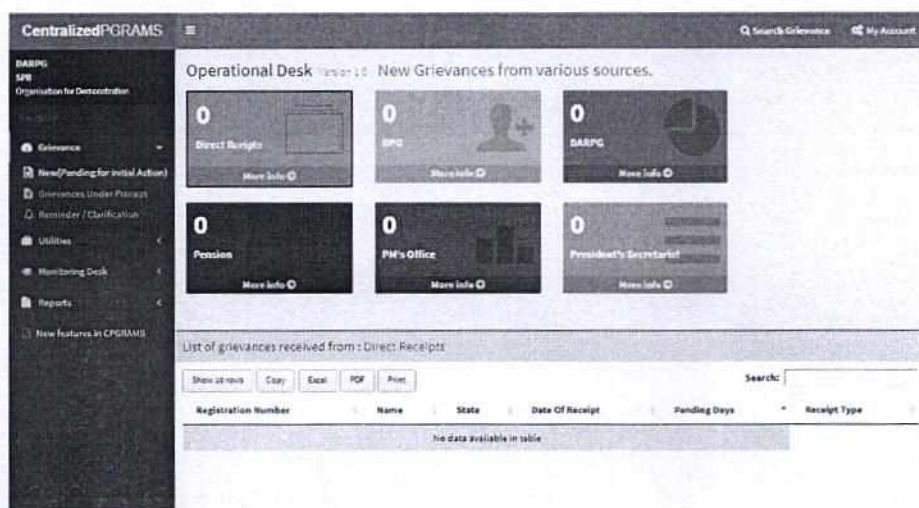
### Login for Ministries/Departments/Organizations:

This application has form based authentication security architecture for access control. User is required Username and Password to login which is provided by parent organization.



The image shows a login form titled "PG Officer Login". It contains three input fields: "Username" with a user icon, "Password" with a lock icon, and "Security Code" with an eye icon. Below the "Security Code" field is a CAPTCHA image showing the number "102210" and a refresh button. At the bottom right is a "Login" button with a right-pointing arrow.

Enter your correct Username, Password and Security Code (Security Code is given below) then click login button. On successful login page will be redirected to Operational Desk.



The image shows the "CentralizedPGRAMS" Operational Desk dashboard. The top header includes the application name, a search bar, and a "My Account" link. The left sidebar contains a navigation menu with items like "Grievance", "New/Pending for initial Action", "Grievances Under Process", "Reminder / Clarification", "Utilities", "Monitoring Desk", "Reports", and "New features in CPGRAMS". The main content area is titled "Operational Desk" and "New Grievances from various sources". It displays six summary cards with zero counts: "Direct Receipts", "BPM", "DARPG", "Petition", "PM's Office", and "President's Secretariat". Below these cards is a section titled "List of grievances received from : Direct Receipts" with a search bar and a table. The table has columns for "Registration Number", "Name", "State", "Date Of Receipt", "Pending Days", and "Receipt Type". A message "no data available in table" is displayed below the table.

### User Profile:

User may view and edit user detail by clicking on "My Account" link.



Click on "Profile Detail" link (snapshot given above) to view profile detail.

### Profile Details

|                              |                    |
|------------------------------|--------------------|
| Name                         | DARPG              |
| Gender                       | Male               |
| Designation                  | SPB                |
| Address                      | ARPG SPB NEW DELHI |
| Pincode                      | 110001             |
| Email                        | ram@gmail.com      |
| Mobile                       | 9436291284         |
| Phone number (with STD Code) | 912225844458       |

Edit

User can modify user detail by click on Edit button.

### Edit User Profile

Edit Profile

Details

Name \*

DARPG

Gender \*

☒ Male ☐ Female ☐ Transgender

Designation \*

SPB

Address \*

ARPG SPB NEW DELHI

Pincode \*

110001

Email \*

ram@gmail.com

Mobile \*

9406291284

Phone number (with STD Code) \*

912225844458

Will user get notification on mobile and email? \*

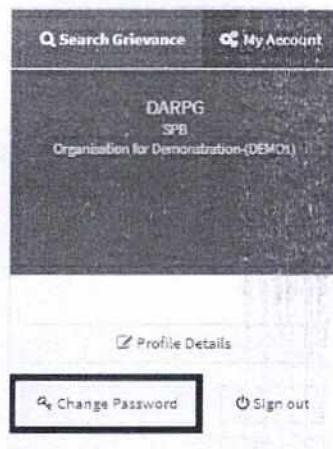
Yes ☒ No ☐

Save

User can be change all detail which is shown in above snapshot then click on Save button make change.

### Change Password:

On my account section click on "Change Password" button to change your existing password. Follow below snapshot.



Enter Old password then enter New Password on password textbox then type same password to confirm password text box. Password policy has given below follow password policy to make your password stronger.

#### PG Officer

|                  |                                                        |
|------------------|--------------------------------------------------------|
| UserName         | demo1                                                  |
| OldPassword      | <input type="password" value="Enter old password"/>    |
| Password         | <input type="password" value="Enter new password"/>    |
| Confirm password | <input type="password" value="Re-enter new password"/> |

How to choose a strong password

1. It should be at least 6 characters in length.
2. It should contain at least one capital letter (A-Z).
3. It should contain at least one small letter (a-z).
4. It should contain at least one number (0-9).
5. It should contain at least one special character.

After that click on save button to change your password.

## Grievance:

### Operational Desk:

#### New (Pending For Initial Action)

This desk facilitates PG Officer to take various actions like forwarding grievances to subordinate units, sending action taken reports to higher authorities, sending reminders, seeking clarifications, disposing of grievances etc. It also facilitates the registration of locally received grievances (through post) to the system and attach scanned copy of grievance. Global search facility is available in all desks.

Formatted: Font: Bold

Formatted: Font: Bold

| Registration Number | Name          | State             | Date Of Receipt | Pending Days | Receipt Type |
|---------------------|---------------|-------------------|-----------------|--------------|--------------|
| GHRES/1/2019/00042  | Dr ROHIT JAIN | Rajasthan         | 26/01/2019      | 2            | Direct       |
| GHRES/1/2019/00043  | ALPIL KAD     | Jammu And Kashmir | 27/01/2019      | 1            | Direct       |
| GHRES/1/2019/00044  | Daboo Sarika  | West Bengal       | 28/01/2019      | 0            | Direct       |

### The Flow (Major Actions available under Grievances navigation)

The moment you get a grievance, it will be available under New (Pending and initial action) in Grievances OR it will show on home page (operational Desk).

- **New grievance will be shows from various sources like**
  - **Direct Receipt:** Grievance received directly from complainant.
  - **DPG:** Grievance forwarded by DPG.
  - **DARPG:** Grievance forwarded by DARPG.
  - **Pension:** Grievance forwarded by Pension.

- **PM Office:** Grievance forwarded by PM Office.
- **President Secretariat:** Grievance forwarded by President Secretariat.

Click on grievance source to view list of pending grievance as show in above snapshot.

### Export Grievance List:

Grievance list may me export in excel, PDF and take print by clicking on print button.

List of grievances received from : Direct Receipts

| Show 10 rows        | Copy         | Excel  | PDF             | Print        | ← | export and print | Search: |
|---------------------|--------------|--------|-----------------|--------------|---|------------------|---------|
| Registration Number | Name         | State  | Date Of Receipt | Pending Days | * | Receipt Type     |         |
| CERL3/P/2015/00501  | Testing Ji   | Delhi  | 20/12/2018      | 40           |   | Direct           |         |
| MORLY/E/2016/15496  | Saurav Deo   | Odisha | 24/08/2016      | 858          |   | Takeup           |         |
| MORLY/F/2016/15501  | Yogesh Saini | Delhi  | 24/08/2016      | 858          |   | Takeup           |         |

### Show Row:

Default grievance list show 10 rows this may be increase by click on "Show 10 Rows" button.

### Copy:

All Grievance List can be copied by clicking on "Copy" button and paste this to any clipboard.

### Search:

This facility is used only to search or filter grievance from current grievance list. To search grievance type text to search box like part of registration number, name, date, state etc.

List of grievances received from : Direct Receipts

| Registration Number | Name                  | State         | Date Of Receipt | Pending Days | Receipt Type           |
|---------------------|-----------------------|---------------|-----------------|--------------|------------------------|
| MORLYE/2016/16496   | Saurav Oso            | Odisha        | 24/08/2016      | 558          | <a href="#">Takeup</a> |
| MORLYE/2016/16501   | Vegesh Saini          | Delhi         | 24/08/2016      | 558          | <a href="#">Takeup</a> |
| MORLYE/2016/16506   | YOGESH SAINI          | Delhi         | 24/08/2016      | 558          | <a href="#">Takeup</a> |
| MORLYE/2016/16509   | Poo Raj               | Bihar         | 24/08/2016      | 558          | <a href="#">Takeup</a> |
| MORLYE/2016/16516   | Sandeep               | Haryana       | 24/08/2016      | 558          | <a href="#">Takeup</a> |
| MORLYE/2016/16526   | DHARAM PAL            | Uttar Pradesh | 24/08/2016      | 558          | <a href="#">Takeup</a> |
| MORLYE/2016/16533   | Dhirendra             | Bihar         | 24/08/2016      | 558          | <a href="#">Takeup</a> |
| MORLYE/2016/16534   | Uday/Nagendra Bhagare | Maharashtra   | 24/08/2016      | 558          | <a href="#">Takeup</a> |
| MORLYE/2016/16546   | Vijay dusse           | Uttar Pradesh | 24/08/2016      | 558          | <a href="#">Takeup</a> |
| MORLYE/2016/16548   | rahul kumar           | Bihar         | 24/08/2016      | 558          | <a href="#">Takeup</a> |

Showing 1 to 10 of 22 entries (filtered from 22 total entries)

First Previous 1 2 3 Next Last

## Action on New Grievance:

View grievance detail and take any action against the grievance follow given instructions:

Click on grievance source to view list of grievance.

Click on registration number from list to view detail of grievance (snapshot is given below).

**SHRI. A. K. SRIVASTAVA**  
ADDITIONAL GENERAL MANAGER  
Central Registry

**Operational Desk** Version 1.2 New Grievances from various sources.

23  
Direct Receipts  
More Info

0  
BPC  
More Info

2  
BARPC  
More Info

1  
Petitioner  
More Info

3  
PM's Office  
More Info

1  
President's Secretariat  
More Info

List of grievances received from : Direct receipt **Selected source**

Show 20 rows Copy Excel PDF Print Search:

| Registration Number | Name         | State  | Date Of Receipt | Pending Days | Receipt Type |
|---------------------|--------------|--------|-----------------|--------------|--------------|
| CER/RTI/2018/11045  | Tejash J.    | Delhi  | 20/11/2018      | 40           | Direct       |
| INDR/RTI/2018/11046 | Saurav Das   | Odisha | 24/08/2018      | 88           | External     |
| INDR/RTI/2018/11047 | Hogesh Saini | Delhi  | 24/08/2018      | 88           | External     |
| INDR/RTI/2018/11048 | PODISH Saini | Delhi  | 24/08/2018      | 88           | External     |

After clicking on Registration Number grievance detail will be display.

To view action history user can click on Action History tab (snapshot is given below).

User can print all detail by clicking on print button.

## Details of grievance with registration number : MORLY/E/2016/16496

Grievance Details Action History

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Registration number                                | MORLY/E/2016/16496                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Print |
| Name                                               | Saurav Deo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |
| Date of receipt                                    | 24/08/2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |
| Address                                            | CM-4, Utkal classes, vss nagar, Bhubaneswar Odisha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |
| District name                                      | Khordha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |
| State name                                         | Odisha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |
| Mobile no                                          | 8599848021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |
| Email id                                           | sauravmartyy@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |
| Grievance description                              | <p>I was travelling from Bhubaneswar to Secunderabad via link route due to heavy rush I was just unable to get tatkal ticket also, so made my ticket in link routes that is Bhubaneswar to Vishakhapatnam , Vishakhapatnam to Vijayawada and finally Vijayawada to Secunderabad. In the meanwhile I don't have the ticket from Vishakhapatnam to Vijayawada so I have taken general ticket. I think there was 4 general compartment. All of them were fully filled and I was have a lots of luggage with me and that was impossible to me to get inside, and even there was no space to stand properly. In spite of this one general compartment was captured by our 5 or 6 ARMY people only. They were not allowing us to enter into that general compartment. such a worst army person I have never seen in my life. I was shocked at that time. I have also contacted to TT of that train too , they me that you have to contact railway police or station master, he can't help me in this type of matters. I also contacted to a police at that Vishakhapatnam railway station, I told him every thing, and he told me that go to another general compartment and adjust your self, he can't do any thing. again I was shocked, many questions were coming to my mind . and at that time I understand everything what's going in our country. our country is full of corruption and corrupted army, railway , politicians and even policeman were also involves in this activities.</p> |       |
| Name of organisation(s) where grievance is pending | 1. Central Railway 2. Chittaranjan Locomotive Works 3. Central Railway Information System 4. Advisor Safety 5. CENTRAL ORGN. RE ALLAHABAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| Type of receipt                                    | Takenup                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |
| Forwarding remarks                                 | sample remarks for multiple forward                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |

### Grievance Action

|                     |                                                     |
|---------------------|-----------------------------------------------------|
| Registration number | MORLY/E/2016/16496                                  |
| Action *            | <input type="text" value="-- Select an action --"/> |

Submit

Close

## Action History:

Click on Action History tab to view grievance history.

Details of grievance with registration number : PRSEC/E/2016/08079

Grievance Details Action History

Print Search:

| Sn | Action Taken                           | Date Of Action | From                                  | To                                    | Remarks                                                                                                                                                                                                                                                   | Action Taken by   | * |
|----|----------------------------------------|----------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|
| 1  | RECEIVED THE GRIEVANCE                 | 05/06/2016     | COMPLAINANT                           | President's Secretariat               | parul                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |   |
| 2  | CASE TRANSFERRED BY NODAL AGENCY       | 18/07/2016     | President's Secretariat               | Ministry of Railways- (Railway Board) | Please find, for appropriate attention, a petition addressed to the President/President's Secretariat which is self explanatory. Action taken on the petition may please be communicated to the petitioner directly under intimation to this Secretariat. | Shri Kallol Datta |   |
| 3  | TAKEN UP WITH SUBORDINATE ORGANISATION | 21/12/2018     | Ministry of Railways- (Railway Board) | Central Railway                       | PRSEC/E/2016/08079                                                                                                                                                                                                                                        | ASDPG (sdf sdf)   |   |

Submit Close

Take any of the following action on the new grievances.

Type of receipt taken up

Forwarding remarks

Grievance Action

Registration number

Action \*

--Select an action --  
 EXAMINED AT OUR LEVEL  
 CASE REPORT SENT AND DISPOSED LOCALLY  
 TAKEN UP WITH SUBORDINATE ORGANISATION  
 NOT PERTAINING TO THIS ORGANISATION  
 --Select an action --

Submit Close

- a) **Examined at our level:** Take this action if the case is to be redressed within this office. It cannot be forwarded to any subordinate unit. The case will get transfer to PENDING.

**Action required**

To take action choose "Examined at our level" option from action dropdown list then choose required grievance category and type valid remark to remark textbox and click on submit button.

**Output/Result:** Grievance would be moved to pending grievances.

**Note:** New grievances reduced by 1 while pending grievances incremented by 1.

Grievance Action

Registration number PRSEC/E/2016/08079

Action \* EXAMINED AT OUR LEVEL

Grievance category \* Cleanliness at Stations

Remarks  
Maximum of 2000 characters are allowed. Special characters allowed: - , / & / @.  
Sample Remark for grievance

Submit Close

- b) **Taken up with subordinate organization:** if the case is to be redressed at any of your subordinate organization(s). List of subordinate organizations created will be listed. Choose one or many (maximum 5) organizations where the case is to be forwarded. The case will get transfer to Pending tab from new (snapshot is given below).

**Commented [D1]:** Mention how to get list of organisations and how to insert multiple organisation

**Action Required:**

Choose "Taken up with subordinate organization" from Action list.  
Select appropriate Grievance Category.

Select-Click on subordinate organization from list and choose multiple subordinate one by one.

On clicking subordinate name this will add automatically.

Check radio button for case close.

Click on submit button to forward grievance.

**Output/Result:**

The grievance has been forwarded to the subordinate offices.

**Note:**

New grievances reduced by 1 while pending grievances incremented by 1.

**Grievance Action**

Registration number: PRSEC/E/2016/08079

Action \*: TAKEN UP WITH SUBORDINATE ORGANISATION

Grievance category \*: Booking & Carriage of Luggage/Parcels

Subordinate Organisation(s) \*  
(Maximum 3 organisations can be selected.)

CMDCR - Chief Medical Director ☒ CMECR - Chief Mechanical Engineer CR ☒  
RPFCD - Chief Security Commissioner ☒ CRNGP - Nagpur Division ☒  
CFOCR - Chief Personnel Officer ☒

Can subordinate organization close the case? \*  
☒ No ☐ Yes

Remarks  
Maximum of 2000 characters are allowed. Special characters allowed: , \_ / : & / @  
sample remark for grievance

- c) **No Action Required:** If case is received manually/electronically directly by the department and if there is no action is to be done, choose this option with a reasoned reply. The reply can be chosen from the combo box/ or a text can be entered (snapshot given below).

**Action Required:**

Choose "No Action Required" from Action list.

Select appropriate Grievance Classification.

Select appropriate grievance category.

Select appropriate reason from the list & submit.

**Output/Result:**

The grievance will be disposed.

**Note:**

Available only if you are the owner of the grievance (Direct recipient of the case).

|                 |                |
|-----------------|----------------|
| Type of receipt | Direct Receipt |
|-----------------|----------------|

**Grievance Action**

|                            |                                                                                                     |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registration number        | CER/LV/PI/2018/00001                                                                                |
| Action *                   | NO ACTION REQUIRED                                                                                  |
| Grievance classification * | PUBLIC GRIEVANCE                                                                                    |
| Grievance category *       | Allotment of Seats/Berths by Train Staff                                                            |
| Reason *                   | Duplicate Copy                                                                                      |
| Remarks                    | <div>Maximum of 2000 characters are allowed. Special characters allowed: - _ / ! , &amp; / \$</div> |

- d) **Not pertaining to this organization:** If the case is forwarded by Parent Org/Nodal Agency and it is not at all related this organization or its subordinate organizations, this option can be taken. The case will get return back to higher authority who has forwarded it.

**Action Required:**

Choose "Not Pertaining to this Organization" from Action list.

Select appropriate grievance category.

Type valid reason for returning the grievance and click submit button.

**Output/Result:**

A case report has been send to parent/nodal office. The grievance is returned to organization who has forwarded the grievance.

**Commented [D2]:** No report is sent. The grievance is returned to organization who has forwarded the grievance.

|                    |                        |
|--------------------|------------------------|
| Type of receipt    | Takenup                |
| Forwarding remarks | sample for multiple AT |

**Grievance Action**

|                                       |                                                                                                                |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registration number                   | MORVIE/2016/16506                                                                                              |
| Action *                              | NOT PERTAINING TO THIS ORGANISATION                                                                            |
| Grievance category *                  | Catering & Vending services                                                                                    |
| Reason for returning the grievance. * | <div>Maximum of 2000 characters are allowed. Special characters allowed: - _ / \ &amp; %<br/><div></div></div> |

Submit

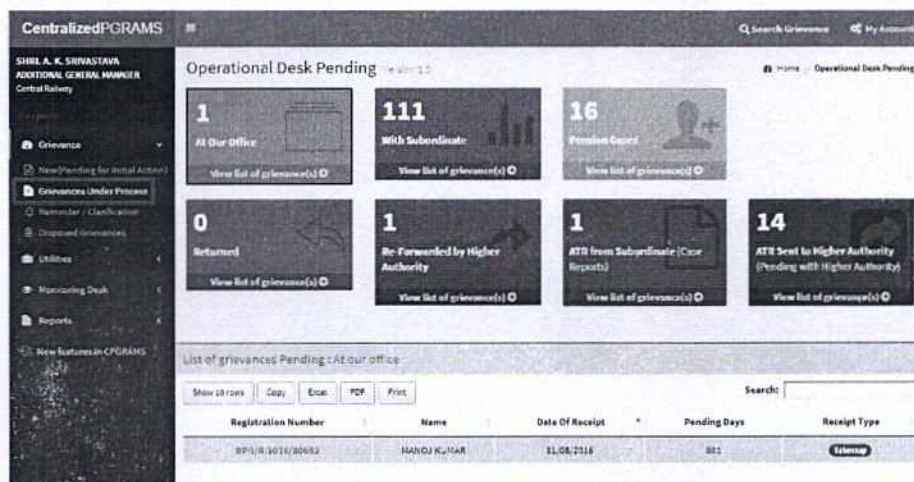
Close

Common problem envisaged and solutions suggested while working with assessing new grievances.

1. **Unable to assess the grievance:** Check whether category code has been selected. Grievances cannot be forwarded to subordinate offices without assigning category code.
2. **There are no grievance categories to select from:** Create the grievance category codes.
3. **There are no subordinates to forward to in the taken-up with box:** Create your subordinate offices.

## Grievance under Process:

### Operational Desk Pending



Pending grievances will be show from various sources.

#### 1. At Our Office.

1. Shows pending cases which is examined at your level.

Formatted: Bulleted + Level: 1 + Aligned at: 0.75" + Indent at: 1"

#### 2. With Subordinate.

2. Shows all pending cases with subordinate office(s).

Formatted: Bulleted + Level: 1 + Aligned at: 0.75" + Indent at: 1"

#### 3. Pension Cases.

3. All pending pension related cases for concern organization.

Formatted: Bulleted + Level: 1 + Aligned at: 0.75" + Indent at: 1"

#### 4. Returned.

4. Shows returned cases from subordinate cases (not pertaining from organization).

Formatted: Bulleted + Level: 1 + Aligned at: 0.75" + Indent at: 1"

#### 5. Re- forward by higher authority.

5. Shows redirected cases by the higher authority.

Formatted: Bulleted + Level: 1 + Aligned at: 0.75" + Indent at: 1"

6. ATR from Subordinate (Case Report).

6. Shows case report which is send by subordinate office(s).

7. ATR send to Higher Authority (pending with higher authority).

7. Here shows all cases which is already closed and send the closure report to the higher authority. These grievance are pending with higher authority. But you allowed to send any additional report especially when forgot to attached document.

Formatted: Bulleted + Level: 1 + Aligned at: 0.75" + Indent at: 1"

Commented [D3]: Cases already closed and sent the closure report to higher authority. These grievances are pending with higher authority. But, you are allowed to send any additional report especially when forget to attach document etc.

Formatted: Bulleted + Level: 1 + Aligned at: 0.75" + Indent at: 1"

On clicking on the CASE (Registration Number) the following action are possible:

1. **Case Report Send and Disposed Locally:** In the case of forwarded case, action taken report or an Interim report can be send using this option. If it is an Interim reply, choose radio button "Pending" otherwise "Disposed" and give the action taken text. It is also possible to upload scanned copy of report as an attachment.

**Action Required:**

Select required action from list and check status of grievance.

Check Yes or No for informed complainant accordingly.

Upload supporting document if required.

Type valid reason for disposed grievance and click on submit button.

**Output/Result:**

Grievance will be disposed and case report will be send to higher authority.

| Grievance Action                                         |                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registration number                                      | PMOPG/D/2016/0141214                                                                                  |
| Action *                                                 | CASE REPORT SENT AND DISPOSED LOCALLY                                                                 |
| Status of the grievance *                                | <input type="radio"/> Disposed <input checked="" type="radio"/> Pending (Interim Reply)               |
| Whether the complainant has been informed accordingly? * | <input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> No                                         |
| Supporting document (if any)                             | Select file... <span>Browse...</span>                                                                 |
| Details of decision taken *                              | Maximum of 2000 characters are allowed. Special characters allowed , = _ ( ) : & / @ .<br><div></div> |

2. **Case Disposed of:** if the case received directly by the organization/forwarded with closure permission, this option can be taken. Give correct final reply text while disposing of the case.

**Required Action:**

Select appropriate disposal type from list.

Upload supporting document if required.

Type valid disposed remark in text box.

**Output/Result:**

Case has been disposed and final letter can be printed using correspondence letter option.

| Grievance Action             |                                                                                                          |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registration number          | MORLY/E/2016/12943                                                                                       |
| Action *                     | CASE DISPOSED OF                                                                                         |
| Disposal type                | -- Select a disposal type --                                                                             |
| Supporting document (if any) | <input type="text" value="Select file..."/> <input type="button" value="Browse..."/>                     |
| Remarks *                    | <p>Maximum of 2000 characters are allowed. Special characters allowed: _ ( ) : &amp; / @</p> <div></div> |

3. **Clarification/Suppl. Info Sought from Complainant:** If organization wants to seek any more information from the complainant regarding the grievance, the text can be entered. A corresponding letter can be generated.
4. **Reminder/Clarification Sought From Subordinate Organization:** Additional information can be sought from subordinate units where case has been forwarded. A corresponding alert will be available to the subordinate organization.
5. **Interim Reply to Complainant:** In case of direct cases/Local Grievances reply may be send to the complainant.
6. **Send New Report to Higher Authority:** Grievance case report can send to higher authority. Status of grievance will be disposed or pending (Interim Reply). This information also sends to the complainant and case related document can upload.
7. **Not pertaining to this organization:** If the case is forwarded by Parent Org/Nodal Agency and it is not at all related this organization or its subordinate organizations, this option can be taken. The case will get return back to higher authority who has forwarded it.

## Reminder / Clarification:



Received reminder and clarification from various sources:

**Reminder from Higher Authority:** Additional information send by higher authority.

Formatted: Font: Bold

**Forwarded To Subordinate:** Here shows grievance which is requested additional information by you.

Formatted: Font: Bold

**Reminder from Complainant:** Received reminder by complainant.

Formatted: Font: Bold

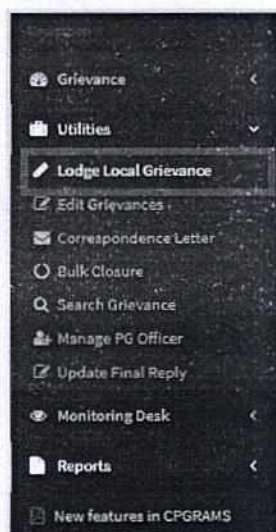
**Remark from DPG:**

Formatted: Font: Bold

Formatted: Font: Bold

### Utilities:

**Lodge Local Grievance:** Using this option it is possible to lodge a locally received grievances (by post/email etc) into the system.



**Required Action:** Fill all required complainant detail like Grievance Source, Name, Gender, etc.

Fill Grievance detail like letter date, letter number, client status, VIP reference, grievance description and attach related document if available.

**Edit Grievance:** Here Officer can edit locally lodge grievance and also attached scanned PDF document (if required).

**Correspondence Letter:** Using the option it is possible to generate preformatted acknowledge letter, final reply letter, interim reply letter, clarification letter etc. to the complainant.

**Bulk Closer:** Using this option officer can dispose multiple grievances.

Required Action:

Grievance can be search by following parameter.

Name of complainant: Enter full/part name of complainant.

OR

Select source of grievance from list.

OR

Fill range of registration.

Click on "Submit" button to get result.

Bulk Closer Home Librity Bulk Closure

---

Name of complainant (Part:Full)

Source of grievance

Registration number range From  To

 Submit

Check one or multiple grievance to take action.

Choose grievance category from category list.

Choose appropriate grievance classification from list box.

Take appropriate action and choose action from list.

Type remarks to text box.

Click on "Submit" button to disposed grievance.

List of Grievances Home Login Bulk Close List of Grievances

Show 25 rows entries Search:

|                                     | Registration No    | Name                  | Diary Date |                         |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------------|------------|-------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | MORLY/E/2016/16637 | ANURADHA BAGHEL       | 26/08/2016 | <a href="#">Details</a> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | MORLY/E/2016/16638 | Praveen Nigam         | 26/08/2016 | <a href="#">Details</a> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | MORLY/E/2016/16642 | Binay Basu            | 26/08/2016 | <a href="#">Details</a> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | MORLY/E/2016/16644 | ANURBAN PAL           | 26/08/2016 | <a href="#">Details</a> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | MORLY/E/2016/16645 | JEBASINDH P           | 26/08/2016 | <a href="#">Details</a> |
| <input type="checkbox"/>            | MORLY/E/2016/16646 | AMIT KUMAR            | 26/08/2016 | <a href="#">Details</a> |
| <input type="checkbox"/>            | MORLY/E/2016/16647 | RAVINDRA KUMAR KUNWAR | 26/08/2016 | <a href="#">Details</a> |
| <input type="checkbox"/>            | MORLY/E/2016/16648 | Rita More             | 26/08/2016 | <a href="#">Details</a> |

Showing 1 to 25 of 417 entries First Previous 1 2 3 4 5 ... 17 Next Last

Category \*

Classification \*

Action \*

Remarks Maximum of 2000 characters are allowed. Special characters allowed: \_ - / & / %

**Search Grievances:** This is global search facility user can search grievance using different parameter.

**Registration Number:** Type registration number or type of registration.

**Status of grievance:** check required check box like pending for all pending case and closed for disposed cases.

**Name of Complainant:** Type full name or part of name of complainant.

Also grievance can be search by address, status, state, grievance text and zone.

Grievance Search Home Utility Grievance Search

Provide maximum information available to get appropriate result.

Part/Full Registration number

Status of Grievance ☒ Both(Pending/Closed) ☐ Pending ☐ Closed

Name of complainant

Address of complainant

State

Grievance Text

Zone(or Station)

Is ex-servicemen case? ☒ Both(Yes/No) ☐ No ☐ Yes

Result list is shown below.

Grievance Search Home Utility Grievance Search List

Search result Back

Show 10 entries Search:

| Registration number | Name               | Diary Date | Closed/Pending |                      |
|---------------------|--------------------|------------|----------------|----------------------|
| MGR.V.E.2018/00001  | अरविन्द कुमार यादव | 05/02/2018 | Pending        | <span>Details</span> |
| MGR.V.E.2018/00002  | Arvind Kumar Yadav | 26/05/2018 | 28/06/2018     | <span>Details</span> |
| MGR.V.E.2018/00003  | ARVIND KUMAR YADAV | 27/06/2018 | Pending        | <span>Details</span> |

Showing 1 to 3 of 3 entries Previous 1 Next

**Manage PG Officer:** Using this option pg officer can be added to the organization.

Nodal PG officer can add additional user to operate this account. No need to sharing own user id and password to other user. It is possible to track the user action on any grievance.

**Commented [D4]:** Nodal PG officer can add additional users to operate this account. No need of sgharing the userid to other users. It is possible to track the user who has taken action on any grievance

**Commented [E5R4]:**

PG Officer

Home Utilities List of PG Officer

List of PG officers

Show 10 entries

Search:

⬆ Add New

| S.N.                       | Name | Designation | Username | Status | Last Login |
|----------------------------|------|-------------|----------|--------|------------|
| no data available in table |      |             |          |        |            |

Showing 0 to 0 of 0 entries

Previous Next

Click on "Add New" button for add new pg officer.

Fill all required detail like name, gender, designation, address etc and click on "create" button for add new pg officer (snapshot is given below).

## PG Officer

Add a PG Officer

List of PG Officers

|                                                   |                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name *                                            | kamlesh kumar                                                                                                                       |
| Gender *                                          | <input checked="" type="checkbox"/> Male <input checked="" type="checkbox"/> Female <input checked="" type="checkbox"/> Transgender |
| Designation *                                     | programmer                                                                                                                          |
| Address *                                         | New Delhi                                                                                                                           |
| Pincode *                                         | 110001                                                                                                                              |
| Email *                                           | kamlesh.jaj@outlook.com                                                                                                             |
| Mobile *                                          | 9555894439                                                                                                                          |
| Phone number (with STD Code) *                    | 911123300000                                                                                                                        |
| Username *                                        | ikamlesh                                                                                                                            |
| Password *                                        | Medium                                                                                                                              |
| Confirm password *                                |                                                                                                                                     |
| Will user get notification on mobile and email? * | <input checked="" type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No                                                      |
| Status of user(Is active?) *                      | <input checked="" type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No                                                      |
| <input type="button" value="+ Create"/>           |                                                                                                                                     |

Use our password policy to make your password stronger (given below).

How to choose a strong password

1. It should be at least 6 characters in length.
2. It should contain at least one capital letter (A-Z).
3. It should contain at least one small letter (a-z).

4. It should contain at least one number (0-9).
5. It should contain at least one special character.

List of pg office is shown below snapshot.

PG officer can be modifying by clicking on "Edit" and password can be reset by clicking on "Reset password" button.

PG Officer Home Utilities List of PG officer

---

List of PG officers [Add New](#)

Success! New PG Officer is added successfully.

Show 10 entries Search:

| S.N. ^ | Name          | Designation | Username | Status | Last Login |                                                                             |
|--------|---------------|-------------|----------|--------|------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1      | kamlesh kumar | programmer  | ikamlesh | Active |            | <a href="#">Details</a> <a href="#">Edit</a> <a href="#">Reset Password</a> |

Showing 1 to 1 of 1 entries Previous 1 Next

**Update Final Reply:** Disposed grievance can be modifying by this link disposed document and remark can be modified.

**Required for Action:** Enter registration number or name of complainant and click on submit button to search grievance.

Grievance Search Home Utility Search grievance to update final reply

---

Provide maximum information available to get appropriate result. [Home](#)

Registration number

Name of complainant

[Submit](#)

List of closed grievance will be show.

Click on Edit button to modify grievance.

List of closed grievance Back

Show 10 entries Search:

| S.N. | Registration Number   | Complainant name              | Closing Date | Action Taken                  |
|------|-----------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------------|
| 1    | PM/OPG/E/2016/0242206 | samarandra nath bhattacharjee | 08/02/2019   | Disposed of <span>Edit</span> |

Showing 1 to 1 of 1 entries Previous Next

Choose Disposal Type from list.

Attach reply document (if required) by click "Choose File" button.

Type remark to remark text-box after that click on "Submit" button to make change.

Details of action taken Home UD/IAS Update Final Reply Action Details

Details of action taken Back

Registration Number PM/OPG/E/2016/0242206

Name of complainant samarandra nath bhattacharjee

Date of closure 08/02/2019

Remarks of closure Maximum of 2000 characters are allowed. Special characters allowe

Action \* CASE DISPOSED OF

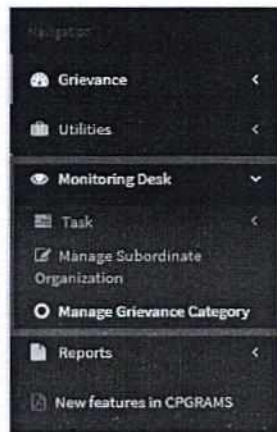
Disposal Type \* Favourably redressing the grievance.

Reply Document Choose File No file chosen

Remarks \* Maximum of 2000 characters are allowed. Special characters allowe

Submit

## Monitoring Desk



**Manage Subordinate Organization:** For forwarding grievance to subordinate first subordinate organization must be created. To create a subordinate organization expand Monitoring Desk menu and click on Manage Subordinate Organization.

List of Subordinates

Home Monitoring Desk Subordinate Organisation List of Subordinates

Show 10 entries

Search:

+ Add New Subordinate

| Code * | Name               | Officer | Designation | IsActive?                           |
|--------|--------------------|---------|-------------|-------------------------------------|
| DEM01  | demo purpose dem01 | psd     | psd         | <input checked="" type="checkbox"/> |

Click on "Add New Subordinate" button.

Add new subordinate organization web form is divided in 3 parts.

**Organization Details:** This section captures all organization related information.

Like Organization Code, Organization Name, Type, Address, State and Pin Code.

Organization code must be of 5 characters. Only Alphabet A-Z Number 0-9 is allowed.

**Commented [D6]:** Organisation type Section/Division is at parallel with organization, They cannot create subordinate offices. Uses same subordinates of organization itself. Type Private organization is the last end. Private organization cannot create further sub-offices

## Add new subordinate organisation

[Home](#) [Working Desk](#) [Subordinate Organization](#) [Add New Subordinates](#)

Fields marked with \* are mandatory

[Back to list](#)

### Organisation Details

Organisation code \*

Organisation name \*

Organisation type \* --Select Organization Type--

Organisation address \*

State \* --Select a State--

Pincode \*

Note: - Organization type **Section/Division** is at parallel with organization, they cannot create subordinate offices. Uses same subordinates of organization itself. Type Private Organization is the last end. Private organization cannot create further sub-offices.

Formatted: Space After: 0 pt

**Nodal Officer Details:** This section captures officer detail. Fill all mandatory details.

#### Nodal Officer Details

|                                       |                                                                    |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nodal officer name *                  | <input type="text"/>                                               |
| Gender *                              | <input checked="" type="radio"/> Male <input type="radio"/> Female |
| Designation *                         | <input type="text"/>                                               |
| Email *                               | <input type="text"/>                                               |
| Mobile number *                       | <input type="text"/>                                               |
| Alternative Mobile number             | <input type="text"/>                                               |
| Phone number *                        | <input type="text"/>                                               |
| Will nodal officer will get alerts? * | <input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No      |

**Login Details:** This section allows creating password for subordinate officer. To make password stronger please follow password policy. Click on submit button to save all detail.

#### Login Details

|                                                                                   |                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Is allowed to login immediately *                                                 | <input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No |
| Password *                                                                        | <input type="password"/>                                      |
| Confirm password *                                                                | <input type="password"/>                                      |
| <input type="button" value="Back to list"/> <input type="button" value="Submit"/> |                                                               |

#### Password Policy:

- Must be 8-15 characters in length.
- Must contain 1 capital letter
- Must contain 1 small letter

- Must contain 1 digit
- Must contain 1 special character.

**Manage/Edit/Reset Password:** Subordinate organization may be modified by using this option. Click on Detail button to view subordinate detail, click on "Edit" button to modify subordinate and click on "Reset Password" to change login password of selected organization (snapshot given below).

List of Subordinates Home Monitoring Desk Subordinate Organisation List of Subordinates

[+ Add New Subordinate](#)

Show 10 entries

| Code   | Name               | Officer | Designation | IsActive?                           |
|--------|--------------------|---------|-------------|-------------------------------------|
| DEMO01 | demo purpose dem01 | ppp     | ppp         | <input checked="" type="checkbox"/> |

[Details](#) [Edit](#) [Reset Password](#)

**Formatted:** Don't adjust space between Latin and Asian text, Don't adjust space between Asian text and numbers

**Subordinate Login (Usages):** This option use to view login detail of subordinate organization and no of attempt login between given date.

**Formatted:** Font: Bold

**Manage Grievance Category:** Grievance categories help group the grievances. This facilitates various analytical and statistical reports. It also helps in identifying problem areas. Nodal agencies have already categorized the grievances into some pre-defined categories. You may add your own grievance categories. This will help you analyses your grievances based on these categories. When a grievance is assessed for the first time, a grievance category is required to be allocated to it. Without assigning a category the grievance could not be acted upon. Subordinate offices are not required to assign a grievance category to the grievances received from their parents.

Grievance Category Home > Monitoring Desk > GrievanceCategories

List of Grievance Category + Add New

Show 10 entries Search:

| S.N. | Monitoring Text                   | Category Text                            | Redress Time (Days)                                                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Employee Related - Service Matter | Allotment of Seats/Berths by Train Staff |   |
| 2    | Employee Related - Service Matter | Booking & Carriage of Luggage/Parcels    |   |

**Add Category:** Grievance category can be added by clicking on “Add New” Button (snapshot is given above).

The grievance code has already been generated by the system. Code could not be change. It is always generated by the system.

Select Monitoring Category from list, fill category description and fill redress time of grievance (not mandatory). Click on submit button to save grievance category.

Grievance Category Home > Monitoring Desk > Grievance Category > Add New Grievance Category

Add New Grievance Category Back to List

Monitoring Category \* --Select Monitoring Category--

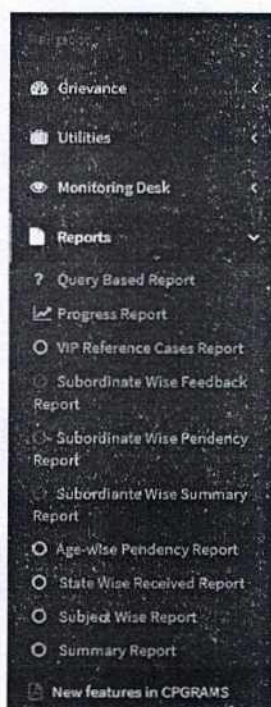
Grievance category description:

RedressTime

 Save

**Modify Grievance Category Description:** Description can be change by Edit option which is placed at grievance category list.

## Reports:



This option helps you in generating various statistical reports. These reports can be generated based on different period and domains (Local, DPG/DPG or Parent)

### Query Based Report:

This report can be customized by user as per requirement.

Report can be filter by:

- Date
- Grievance received from (Source)
- Grievance forwarded to (Subordinate)
- Type of forwarding by nodal agencies (DPG/DARPG)

- Grievance category
- VIP reference
- Whether is Ex-servicemen?
- State of complainant
- Grievance current status

Screenshot of query based report

Query Based Report [Home](#) [Reports](#) [Query Based Report](#)

From Date: 01/01/2018 TO Date: 01/05/2019

Grievance received from (Source): All

Grievance forwarded to: All

Type of forwarding by nodal agencies(DPG/DARPG): All

Grievance category: All

VIP reference: All

Whether is Ex-servicemen: No

State of complainant: All

Grievance current status: All (Total Received)

Submit

Choose filter as per requirement and click on submit button to generate report.

Query Based Report

Show 10 rows Search:

| Registration Number | Name            | Received Date | Deiry Date | Current Status | Pending with                                                                                                    | Redress Time (in days) | Mode Of Transfer |
|---------------------|-----------------|---------------|------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| CBOEC/E/2016/02747  | KHEM            | 2016-12-20    | 2016-08-24 | Pending        | 1. Ministry of Railways- (Railway Board)                                                                        | Pending since 132 days | NA               |
| CERL/HQ/2015/00001  | Tesing Ji       | 2016-12-29    | 2016-12-20 | Final Closure  | Grievance is closed.                                                                                            | 110                    | NA               |
| CERL/HQ/2015/00001  | Grievance Name  | 2015-04-09    | 2015-04-09 | Pending        | 1. Central Railway                                                                                              | Pending since 22 days  | NA               |
| DARPG/D/2016/00032  | Yashwardhan     | 2015-09-28    | 2016-08-11 | Pending        | 1. Central Railway 2. Chitrangan Locomotive Works 3. Department of Administrative Reforms and Public Grievances | Pending since 223 days | T                |
| DARPG/E/2016/00799  | SANJAY KUMAR    | 2015-04-02    | 2016-05-21 | Pending        |                                                                                                                 | Pending since 29 days  | T                |
| DARPG/E/2016/10546  | Ajay Maurya     | 2015-04-02    | 2016-06-20 | Pending        | 1. Central Railway 2. Director General Railway Police Force 3. East Central Railway                             | Pending since 25 days  | T                |
| DARPG/H/2016/02037  | Shri Ajit Misal | 2015-12-03    | 2016-07-05 | Final Closure  | Grievance is closed.                                                                                            | 64                     | T                |

Showing 1 to 10 of 54 entries

Previous 1 2 3 4 5 Next

All report can be export in pdf, excel and print at same time.

Report can sort by column just click on column name like registration number, name, date etc.

### Age wise pendency report:

Show all pending grievance by pending days.

Age Wise Pendency Report

Home

Reports

Age Wise Pendency Report

From Date

01/01/2019

To Date

01/05/2019

Submit

All Page

All Date

All Page

All Date

| Brought Forwarded | Grievance(s) Received | Grievance(s) Disposed | Average Disposal Time(Days) | #                   | #   | Pending 0-15 Days | Pending 16-30 Days | Pending 31-60 Days | Pending 61-90 Days | Pending 91-180 Days | Pending 181-365 Days | Pending from more than a year |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------|-----|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|----------------------|-------------------------------|
| 134               | 14                    | 21 (1274)             | 97                          | Pending as of now   | 167 | 0                 | 3                  | 5                  | 0                  | 4                   | 16                   | 137                           |
|                   |                       |                       |                             | Based on Diary Date | 167 | 0                 | 1                  | 0                  | 0                  | 2                   | 0                    | 164                           |

View grievance detail list by click on number of grievance.

### Subordinate-Age Wise Pendency Report

This report show pending grievance with your subordinate organization.

Report can filter by Section/div, only subordinate and both.

You can choose multiple subordinate office(s) and generate report for long period or short period (snapshot given below).

## Subordinate-Age Wise Report

Home Reports Subordinate Age Wise Report

From Date 01/01/2015

To Date 01/05/2015

Only Section/Div

☒ Only Subordinate

Both(All)

Short Period

☒ Long Period

Subordinate Office(s)

Choose subordinate office(s)

Submit

## Subordinate Wise Pendency Report

Show 10 rows Print Copy Excel PDF

Search:

| Name                                      | Brought Forward | Received During | Disposed During | Total Pending As On To Date | Between 0 to 15Days | Between 16 to 30Days | Between 31 to 60Days | Between 61 to 90Days | Between 91 to 180Days | Between 181 to 365Days | More Than 1 Year |
|-------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|------------------|
| BHUSAVAL DIVISION                         | 5               | 0               | 0               | 5                           | 0                   | 0                    | 0                    | 0                    | 0                     | 0                      | 5                |
| Chief Administrative Officer Construction | 1               | 0               | 0               | 1                           | 0                   | 0                    | 0                    | 0                    | 0                     | 0                      | 1                |
| CHIEF COMMERCIAL MANAGED PD               | 19              | 0               | 1               | 18                          | 0                   | 0                    | 0                    | 0                    | 0                     | 0                      | 18               |

## Progress Report

This report shows progress of grievance by various grievance source.

## Progress Report

Home Reports Progress Report

From Date 01/01/2015

To Date 01/05/2015

Submit

## Progress Report

Print Copy Excel PDF

| Grievance Source   | Brought Forward | Receipt During Period | Total Receipt | Case Disposed During Period | Closing Balance | Yet to Assess |
|--------------------|-----------------|-----------------------|---------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| DARPG              | 1               | 4                     | 5             | 2                           | 3               | 3             |
| At Our Office 0    |                 |                       |               |                             |                 |               |
| With Subordinate 0 |                 |                       |               |                             |                 |               |
| Direct receipts    | 64              | 80                    | 104           | 15                          | 89              | 25            |

## Subordinate Wise Feedback Report

This report show grievance feedback rating by customer of all subordinate.

### **Category Wise Report**

This report show data by Grievance Category.

### **State Wise Received Report**

State wise report show Number of Bought forward, Receive During, Pending During, Disposed During data of grievance category for all state.

### **Subordinate Wise Summary Report**

This report show grievance list of subordinate office(s). This report can be filter by grievance source and subordinate officer.

### **VIP Reference Cases Report**

Here shows all referred cases by state minister, central minister, Prime Minister Office etc.

### **Grievance Feedback**

This report show rating of grievance by graph.

Page 3: [1] Formatted EPFO 16-05-2019 15:20:00

Font: 20 pt

Page 3: [2] Formatted EPFO 16-05-2019 14:33:00

Centered

Page 3: [3] Formatted Table EPFO 16-05-2019 14:44:00

Formatted Table

Page 3: [4] Formatted EPFO 16-05-2019 14:45:00

Font: Not Bold

Page 3: [5] Formatted EPFO 16-05-2019 14:41:00

Left

Page 3: [6] Formatted EPFO 16-05-2019 14:45:00

Font: 14 pt, Not Bold

Page 3: [7] Formatted EPFO 16-05-2019 14:41:00

Left, Don't adjust space between Latin and Asian text, Don't adjust space between Asian text and numbers

Page 3: [8] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [9] Formatted EPFO 16-05-2019 14:45:00

Font: Not Bold

Page 3: [10] Formatted EPFO 16-05-2019 14:45:00

Font: 14 pt

Page 3: [11] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [12] Formatted EPFO 16-05-2019 14:45:00

Font: Not Bold

Page 3: [13] Formatted EPFO 16-05-2019 14:45:00

Font: 14 pt

Page 3: [14] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [15] Formatted EPFO 16-05-2019 14:56:00

Font: 14 pt, Bold

Page 3: [16] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [17] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [18] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [19] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [20] Formatted EPFO 16-05-2019 15:01:00

Font: Bold

Page 3: [21] Formatted Table EPFO 16-05-2019 15:01:00

Formatted Table

Page 3: [22] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [23] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [24] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [25] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [26] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [27] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [28] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [29] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [30] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [31] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [32] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [33] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [34] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [35] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [36] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [37] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [38] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [39] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [40] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [41] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [42] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [43] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [44] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold

Page 3: [45] Formatted EPFO 16-05-2019 15:23:00

Font: Not Bold