18

किसी व्यवस्था की विशिष्टियाँ, जो उसकी नीति की संरचना या उसके कार्यान्वयन के संबंध में जनता के सदस्यों के परामर्श के लिए या उनके द्वारा अभ्यावेदन के लिए विद्यमान है।

(1) विभाग में जन–शिकायत से संबंधित प्रशाखा है जो जनता की शिकायतों/अभ्यावेदनों को निर्णय एवं निष्पादन के लिए संबंधित उत्तरदायी पदाधिकारियों के समक्ष प्रस्तुत करता है। ईमेल तथा डाक के माध्यम से आवेदन भेजा जा सकता है।

(2) किसी कार्य में वित्तीय/प्रशासनिक अनियमितता की शिकायत पर विभाग की निगरानी प्रशाखा नियमानुसार कार्य करती है।

(3) विभाग के प्रत्येक कार्यालय में लोक सूचना पदाधिकारी तथा प्रथम अपीलीय पदाधिकारी है जो सूचना का अधिकार अधिनियम–2005 के तहत जनता को नियमानुसार सूचनाएँ उपलब्ध कराएँगे।

(4) विभाग में लोक शिकायत निवारण अधिनियम 2015 के अन्तर्गत विभागीय लोक शिकायत निवारण पदाधिकारी पदस्थापित हैं जो किसी योजना के कार्यान्वयन में शिकायत पर नियमानुसार विहित प्रकिया के द्वारा निर्णय लेंगे जिसके अनुपालन हेतु विभाग नियमों के आलोक में कार्रवाई करेगा।