क्र. पोमसं /३६/ र.व का.(८३००) शा.नि.-अधिसूचना /०१/२०२३, मुंबई, दिनांक ३० /०६/२०२३

संदर्भ :- महाराष्ट्र शासन, सामान्य प्रशासन विभाग, परिपत्रक क्र.पोर्टल-२०२०/प्र.क्र.४७/ का-२९अ, दि.२७.०६.२०२३.

विषय :- केंद्र शासनाच्या PG PORTAL च्या माध्यमातून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींबाबत करावयाच्या कार्यवाहीबाबत सूचना.

******

परिपत्रक

महाराष्ट्र शासन, सामान्य प्रशासन विभाग, परिपत्रक क्र.पोर्टल-२०२०/प्र.क्र.४७/का-२९अ, दि.२७.०६.२०२३ ची प्रत महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध असून त्याचा संगणक सांकेतांक २०२३०६२७१६२०१९७५०७ असा आहे.

२. तरी, सदर शासन परिपत्रकानुसार कृपया योग्य ती कार्यवाही करण्यात यावी.

३०/०६/२०२३

(सुनीता चौधरी)
कार्यालय अधीक्षक
पोलीस महासंचालक,महाराष्ट्र राज्य, मुंबई यांचेकरिता.

प्रति,

पोलीस आयुक्त, बृहन्मुंबई (सस्नेह)
महासंचालक, लाचलुचपत प्रतिबंधक विभाग, महाराष्ट्र राज्य,मुंबई (सस्नेह).
पोलीस महासंचालक,लोहमार्ग व दहशतवाद विरोधी पथक महाराष्ट्र राज्य, मुंबई (सस्नेह)
आयुक्त, राज्य गुप्तवार्ता विभाग, महाराष्ट्र राज्य,मुंबई.
सर्व पोलीस आयुक्त (लोहमार्गसह).
अपर पोलीस महासंचालक (कायदा व सुव्यवस्था / आस्थापना /प्रशासन / नियोजन व समन्वय /विशेष कृती / प्रशिक्षण व खास पथके/ रा.रा.पो.बल /वाहतूक/ फोर्स वन / आर्थिक गुन्हे / नागरी हक्क संरक्षण), महाराष्ट्र राज्य, मुंबई.
अपर पोलीस महासंचालक, गुन्हे अन्वेषण विभाग, महाराष्ट्र राज्य, पुणे.
अपर पोलीस महासंचालक व संचालक, दळणवळण, माहिती तंत्रज्ञान व परिवहन, महाराष्ट्र राज्य, पुणे.
सर्व परिक्षेत्रीय विशेष पोलीस महानिरीक / पोलीस उप महानिरीक्षक

Scanned with CamScanner

विशेष पोलीस महानिरीक्षक (कायदा व सुव्यवस्था / आस्थापना /प्रशासन / महिला व बाल अत्याचार प्रतिबंध विभाग/ सायबर सुरक्षा), महाराष्ट्र राज्य, मुंबई.

विशेष पोलीस महानिरीक्षक, व्हीआयपी सुरक्षा, मुंबई/मोटार परिवहन विभाग, पुणे/ नक्षल विरोधी अभियान,नागपूर.

संचालक व विशेष पोलीस महानिरीक्षक, महाराष्ट्र गुप्तवार्ता प्रबोधिनी,पुणे/महाराष्ट्र पोलीस अकादमी,नाशिक.

पोलीस उप महानिरीक्षक, गडचिरोली परिक्षेत्र, कॅम्प नागपूर.

पोलीस उप महानिरीक्षक, राज्य राखीव पोलीस बल,पुणे व नागपूर.

सर्व पोलीस अधीक्षक (गुन्हे / बिनतारी संदेश / लोहमार्गसह)

पोलीस अधीक्षक, विशेष कृती दल, सुराबर्डी, अमरावती रोड, नागपूर.

प्राचार्य, गुन्हे अन्वेषण प्रशिक्षण केंद्र, नाशिक.

सर्व प्राचार्य पोलीस प्रशिक्षण केंद्रे.

सर्व समादेशक, राज्य राखीव पोलीस बल, गट क्र.१ ते १९

सहायक पोलीस महानिरीक्षक (का.व सु./ प्रशासन / नि. व स./ धोरण), महाराष्ट्र राज्य, मुंबई.

पोलीस महासंचालक यांचे वरिष्ठ उपसहायक/ उपसहायक

सर्व कार्यासन अधिकारी, का.क्र.०१ ते ४४

प्रत -

पोलीस उप अधीक्षक, संगणक कक्ष, पोलीस महासंचालक कार्यालय, मुंबई.

२/- पोलीस उप अधीक्षक यांना विनंती करण्यात येते की, सदरहू शासन निर्णयाची प्रत या कार्यालयाच्या mahapolice.gov.in या संकेतस्थळावर शासन निर्णय / परिपत्रके मध्ये सर्वसाधारण या मथळयाखाली प्रकाशित करण्यात यावा.

Scanned with CamScanner

केंद्र शासनाच्या PG PORTAL च्या माध्यमातून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींबाबत करावयाच्या कार्यवाहीबाबत सूचना.

महाराष्ट्र शासन
सामान्य प्रशासन विभाग,
शासन परिपत्रक क्रमांकः-पोर्टल-२०२०/प्र.क्र.४७/का-२९अ
हुतात्मा राजगुरु चौक, मादाम कामा मार्ग,
मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२,
दिनांकः- २७ जून, २०२३.

<u>संदर्भ</u>:- १) शासन परिपत्रक क्र. संकीर्ण-२०१५/प्र.क्र.४०/ २९अ, दि. २८ डिसेंबर, २०१६.
२) अ.शा.प.क्र.संकीर्ण२०१५/प्र.क्र.४०/२९-अ, दि.०८ मार्च, २०१८.
३) अ.शा.प.क्र.संकीर्ण२०१९/प्र.क्र.१२२/२९-अ, दि.०४ जुलै, २०१९.
४) अ.शा.प.क्र.संकीर्ण२०२०/प्र.क्र.४७/२९-अ, दि.१४ मार्च, २०२०.
५) अ.शा.प.क्र.संकीर्ण२०२०/प्र.क्र.४७/२९-अ, दि. १९जून, २०२०.
६) अ.शा.प.क्र.संकीर्ण२०२०/प्र.क्र.४७/२९-अ, दि.१३ ऑक्टोबर,२०२०.
७) शासन परिपत्रक क्र.पोर्टल२०२०/प्र.क्र.४७/२९-अ, दि.२३ ऑक्टोबर,२०२०.
८) शासन परिपत्रक क्र. संकीर्ण-२०१५/प्र.क्र.४०/ २९अ, दि. २३ जुलै, २०२१.

<u>शासन परिपत्रक</u> :-

CPGRAMS (PG Portal) वर मा. राष्ट्रपती, मा. पंतप्रधान, केंद्रीय प्रशासकीय सुधारणा व लोकशिकायत विभागाकडून तसेच मा. राज्यपाल आणि मा. मुख्यमंत्री यांच्या कार्यालयाकडून तसेच थेट ऑनलाईन प्राप्त झालेल्या तक्रारी या कार्यासनाकडून मंत्रालयीन विभागांकडे आवश्यक त्या कार्यवाहीसाठी पाठविण्यात येतात. **CPGRAMS ची उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी आणि नागरिकांच्या तक्रारींचे समाधानकारक निराकरण करण्यासाठी, मंत्रालयीन विभागांनी त्यांच्या अंतर्गत निराकरण यंत्रणेचे पुनरावलोकन, सुव्यवस्थित आणि मजबूतीकरण करणे आवश्यक आहे.** तक्रार निवारण यंत्रणा प्रभावी करण्यासाठी केंद्र शासना मार्फत खालील निर्णय घेण्यात आले आहेत:-

<u>**अ) तक्रार निवारण कालावधी :-**</u>

१) CPGRAMS वर प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे जास्तीत जास्त ३० दिवसांच्या आत प्राथम्याने निराकरण करण्यात यावे. न्यायालयीन प्रकरणे/धोरण समस्या इत्यादी परिस्थितीमुळे विहित मुदतीत निराकरण करणे शक्य नसल्यास, नागरिकांना अंतरिम/योग्य उत्तर देण्यात यावेत.

२) CPGRAMS वर तातडीच्या स्वरूपात चिन्हांकित केलेल्या तक्रारी नोडल अधिकाऱ्यांनी प्राथम्याने निकाली काढाव्यात.

<u>**ब) तक्रारी बंद करणे:-**</u>

१) जोपर्यंत नागरिकाने अपील दाखल केले नाही तोपर्यंत निकाली काढलेली तक्रार बंद समजली जाईल. निकाली काढण्यात आलेल्या तक्रारीबाबत नागरिकांकडून अपील प्राप्त झाल्यास, अपील निकाली काढल्यानंतरच तक्रार बंद मानली जाईल.

Scanned with CamScanner

२) तक्रार बंद केल्यानंतर, नागरिकांना त्यांचा अभिप्राय सादर करण्याचा आणि अपील दाखल करण्याचा पर्याय आहे.

३) संबंधित प्रशासकीय विभागाने तसेच क्षेत्रिय कार्यालयाने तक्रार निवारण करुन ऑनलाईन माहिती भरुन तक्रार त्यांच्या स्तरावर बंद करावी.

<u>क) तक्रार निवारण प्रक्रिया: -</u>

१) मंत्रालयीन प्रशासकीय विभाग नोडल तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) नियुक्त करेल आणि सार्वजनिक तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी त्यांना पुरेसे अधिकार देईल. मंत्रालयीन विभाग नोडल तक्रार निवारण अधिकाऱ्याच्या संपूर्ण देखरेखीखाली प्राप्त झालेल्या सार्वजनिक तक्रारींच्या संख्येच्या आधारे आवश्यक वाटेल तेवढे GROs नियुक्त करू शकतात.

२) GROS चा लॉगिन आयडी आणि पासवर्ड मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागाच्या नोडल ऑफिसरद्वारे तयार केला जाईल. कोणताही बदल झाल्यास नोडल पीजी अधिकारी आणि अपील प्राधिकरणाचे तपशील तात्काळ अद्यावत केले जावे.

३) केंद्रीय प्रशासकीय सुधारणा व लोकशिकायत विभाग यांच्या पी.जी.पोर्टल डॅशबोर्ड नुसार " तक्रार " व्याख्येमध्ये पुढील तक्रारी ग्राह्य धरण्यात येऊ नये.

अ) न्यायालयाशी संबंधित असलेली / न्यायालयात प्रलंबित असलेली प्रकरणे,
ब) माहिती अधिकाराशी संबंधित तक्रारी,
क) धार्मिक बाबींशी संबंधित तक्रारी,
ड) सूचना/ किंवा सल्ला
इ) शासकीय कर्मचा-यांच्या सेवा विषयक तक्रारी
फ) खाजगी / कौटुंबिक तक्रारी.
ड) देशाच्या सार्वभौमत्व व एकात्मतेला तडा पोहचेल अशा तक्रारी.
र) ई-मेल वर व्दारे पाठविलेल्या पी.जी.पोर्टलवरील तक्रारी.

<u>(ड) मूळ कारण विश्लेषण:-</u>

१) मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागाने नियमितपणे तक्रारींच्या मूळ कारणांचे विश्लेषण केले पाहिजे. तक्रारींच्या विश्लेषणाच्या आधारे मंत्रालयीन प्रशासकीय विभाग उपाययोजना करू शकतात. या आधारे तक्रारी कमी करण्यासाठी धोरण, कार्यपद्धती आणि लोकांशी संबंधित तक्रारींचे वेळेवर आणि प्रभावी निराकरण करण्यासाठी पुरेशी संसाधने उपलब्ध करण्यासाठी आणि क्षमता निर्माण करण्यासाठी संबंधित विभागांनी आवश्यक पावले उचलावी.

२) नागरिकांच्या तक्रार निवारणासाठी स्थानिक पातळीवरच प्रभावी यंत्रणा राबविण्याची कार्यवाही सर्व अपर मुख्य सचिव / प्रधान सचिव / सचिव यांनी करावी.

Scanned with CamScanner

(इ) प्रलंबित पीजी तक्रारींच्या अनुषंगाने कार्यवाहीबाबत:-

१) तक्रार निवारण यंत्रणा प्रभावीपणे कार्यरत होण्यासाठी आणि तक्रारींचे गुणवत्तापूर्ण निराकरण होण्यासाठी, मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागांच्या अपर मुख्य सचिव / प्रधान सचिव / सचिव यांनी प्रत्येक महिन्याला वेळोवेळी आढावा घ्यावा.

२) वैध कारणाव्यतिरिक्त तक्रारीच्या निवारणार्थ विलंब करणाऱ्या अधिकारी / कर्मचारी यांच्या-विरुध्द कारवाई करण्यात यावी.

३) पी.जी पोर्टलच्या माध्यमातून प्राप्त होणा-या तक्रारी अंतिमत: निकाली काढण्याच्या दृष्टीने नोडल ऑफीसरने दर आठवडयात आढावा घ्यावा.

४) वरील सूचनांचे कोटेकोरपणे पालन केले जाईल याची व्यक्तीश: जबाबदारी मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागाचे अपर मुख्य सचिव / प्रधान सचिव / सचिव यांची असेल.

सदर शासन परिपत्रक, महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आले असून त्याचा सांकेताक २०२३०६२७१६२०१९७५०७ असा आहे. हे शासन परिपत्रक, डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करुन काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने.

SOMNATH NAMDEO BAGUL

Digitally signed by SOMNATH NAMDEO BAGUL
DN: c=IN, o=GOVERNMENT OF MAHARASHTRA, ou=GENERAL ADMINISTRATION DEPARTMENT, 2.5.4.20=b01714c1480a47cec5943a1c3c73ea95a10534418cf92d1ac84433 1c41168/79d, postalCode=400032, st=Maharashtra, serialNumber=4807C8983 1881EDE55B0D82CB999153 9D18D33C6I 8A64831D9194D5E2CBDCF56, cn=SOMNATH NAMDEO BAGUL
Date: 2023.06.27 16:21:35 +05'30'

(सो. ना. बागुल)
सहसचिव, महाराष्ट्र शासन

प्रति,

१. सर्व मंत्रालयीन विभागांचे अपर मुख्य सचिव /प्रधान सचिव /सचिव.
२. अ.मु.स. (प्र.सु.र.व का.) यांचे वरिष्ठ स्वीय सहायक.
३. सह सचिव (श्री.बागुल) यांचे स्वीय सहायक.
४. निवड नस्ती (कार्या-२९अ), सामान्य प्रशासन विभाग, मंत्रालय, मुंबई.

****

Scanned with CamScanner