



भारत सरकार

मंत्रिमंडल सचिवालय लोक शिकायत निदेशालय

क्या आप अनसुलझी शिकायतों से परेशान हैं?

आप लोक शिकायत निदेशालय के कार्य क्षेत्र के अंतर्गत मंत्रालयों/विभागों और संगठनों से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए लोक शिकायत निदेशालय की सहायता ले सकते हैं। पिछले कुछ सालों में, इस निदेशालय द्वारा उठाई गई लगभग नब्बे प्रतिशत शिकायतों का सतोषजनक समाधान किया गया है।

- अपनी शिकायत दर्ज करवाने से पहले कृपया नीचे दी गई शर्तों को ध्यानपूर्वक पढ़ें :-
- आपने अपनी शिकायतों को सम्बंधित विभाग के समक्ष समाधान हेतु प्रस्तुत कर लिया हो।
 - अपनी शिकायत सेवा मामले (डिप्यूटी, जीविकोपार्जन इत्यादि जैसे संवत्स शिकायतों के मुकदमों के अलावा), संबंधित विभाग के मंत्री के कार के नियंत्रण पर मामले, न्यायिक अनुबंध, न्यायकीय मामले, ऐसे मामले जहां निर्णय लेने के लिए अर्द्धन्यायिक प्रकृति और अपीलीय प्रक्रियाएं निर्धारित की गई हैं, आरटीआई मामले, न्यायिक मामलों से संबंधित न हो।
 - किसी भी प्रकार के चुनौती को शिकायत के तहत नहीं माना जाएगा।

लोक शिकायत निदेशालय के कार्यक्षेत्र के अंतर्गत आने वाले मंत्रालयों/विभागों/संगठनों की सूची

(क) रेल मंत्रालय	(ख) सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक
(ख) डाक विभाग	(ग) सार्वजनिक क्षेत्र की बीमा कंपनियां
(ग) वीएफएनएल और वनटीएनएल सहितकृतांगार विभाग	(घ) वित्त मंत्रालय की राष्ट्रीय वयल स्कीम
(घ) दिल्ली विकास प्राधिकरण, जूनि और विकास कार्यालय, सीपीडब्ल्यूडी और समया निदेशालय सहित राष्ट्रीय विकास मंत्रालय।	(च) धन और रोजगार मंत्रालय के अंतर्गत कर्मचारी सेवा बीमा निगम नियंत्रित ईएचआई अस्पताल और जीवितलय।
(ङ) पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय, इसके सार्वजनिक क्षेत्र के उपखण्ड सहित।	(छ) कर्मचारी भविष्य निधि संगठन।
(च) आजीवन विमानपत्तन प्राधिकरण और एअर इंडिया सहित नागर विमानन मंत्रालय।	(ज) विदेश मंत्रालय के अंतर्गत क्षेत्रीय संचालक प्रविशरण
(झ) केंद्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड, केंद्रीय विद्यालय संगठन, राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयीय संस्थान, राष्ट्रीय विद्यालय समिति, केंद्रीय विश्वविद्यालय समन्वयकालय (केंद्रीय) और मानव संसाधन विकास मंत्रालय की प्रायश्चित्त स्थले।	(झ) स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय के अंतर्गत केंद्रीय संचालक स्वास्थ संकेत
	(ञ) सर्वोच्च न्यायालय
	(ट) मुख्य अर्थिक मंत्रालय
	(ड) सेवा परिचयन सहाय परिचयन और संचालन मंत्रालय

नोट : आप हमारी वेबसाइट <http://dpg.gov.in> पर अपनी शिकायत ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं। आप अपनी शिकायत, संपूर्ण सूचना और संगत दस्तावेजों के साथ हमें डाक/विभव या ईमेल द्वारा भेज सकते हैं।

हमारी सेवा सफाई करें -
सचिव,

लोक शिकायत निदेशालय

दुसरा मंल, चतुवार गेट, मान, सचय मार्ग, नई दिल्ली - 110001
सूचना : 011-23743139, 011-23741228, 011-23303733
फैला : 011-23345897

12

Handwritten signature and initials: PS (68)



Government of India

CABINET SECRETARIAT DIRECTORATE OF PUBLIC GRIEVANCES

Unresolved Grievances Bothering You?

You may seek help of Directorate of Public Grievances (DPG) in resolution of grievances relating to Ministries/Departments and Organisations under its purview. In last few years, nearly ninety percent of the grievances taken up by the Directorate have been resolved favourably.

Please read carefully the conditions listed below before lodging your grievance:

- You should have exhausted the Departmental remedies for individual grievances.
- Your grievance should not relate to service matter (other than payment of terminal benefits like gratuity, GPF etc.), a case disposed of at the level of Minister of the concerned Department, commercial contract, a sub-judice case, a case where quasi-judicial procedures and appellate mechanisms are prescribed for decision making, RTI matter, Religious matter.
- Suggestion of any sort will not be treated as grievance.

List of Ministries/Departments/Organisations under DPG's purview

(a) Ministry of Railways	(i) Public Sector Banks
(b) Department of Posts	(ii) Public Sector Insurance Companies
(c) Department of Telecommunications including BSNL and MTNL	(iii) National Saving Scheme of Ministry of Finance
(d) Ministry of Urban Development including Delhi Development Authority, Land & Development Office, CPWD and Directorate of Estates	(iv) ESI hospitals and dispensaries directly controlled by Employees State Insurance Corporation under Ministry of Labour and Employment.
(e) Ministry of Petroleum and Natural Gas including its Public Sector Undertakings	(v) Employees' Provident Fund Organization
(f) Ministry of Civil Aviation including Airports Authority of India and Air India	(vi) Regional Passport Authorities under Ministry of External Affairs
(g) Ministry of Shipping, Road Transport and Highways	(vii) Central Government Health Scheme under Ministry of Health and Family Welfare.
(h) Ministry of Tourism	(viii) Central Board of Secondary Education, Kendriya Vidyalaya Sangathan, National Institute of Open Schooling, Navodaya Vidyalaya Samiti, Central Universities, Deemed Universities (Central) and Scholarship Schemes of Ministry of Human Resource Development
	(ix) Ministry of Youth Affairs

28/9/2012
DS (G)

Note: You can lodge your grievance online on our website <http://dpg.gov.in>. You may also send your grievance to us by post or fax with complete information and relevant documents.

Contact us at
The Secretary,
 Directorate of Public Grievances,
 2nd Floor, Sardar Patel Bhawan, Sardar Marg, New Delhi-110001
 Tel: 011-23741133, 011-23741226, 011-23360733
 Fax: 011-23344587, Email: dpg@dpd.gov.in
 Website: <http://dpg.gov.in>