

फा.सं.1/52/2014-एसडी/सीडीएन  
इंदिरा गांधी राष्ट्रीय कला केंद्र  
सीडीएन अनुभाग

दिनांक : 26 नवंबर, 2014

**विषय: इंदिरा गांधी राष्ट्रीय कला केंद्र में लोक शिकायत निवारण संबंधी दिशानिर्देश।**

लोक शिकायतों का निपटान सुनिश्चित करना इंदिरा गांधी राष्ट्रीय कला केंद्र के परिणामी ढाँचे के दस्तावेज (आरएफडी) का एक अनिवार्य उद्देश्य है। शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करने और लोक शिकायत के निवारण पर कार्रवाई करने की प्रक्रिया को सुचारु बनाने के लिए यह निर्णय लिया गया है कि -

- (i) निदेशक (प्रशासन), इंदिरा गांधी राष्ट्रीय कला केंद्र के लोक शिकायत निवारण के प्रभारी होंगे। उनका टेलीफोन नंबर, ई-मेल पता और मोबाइल नंबर क्रमशः 23388105, directoradmn.ignca@gmail.com और 9958133533 हैं। इसका विवरण स्वागत कक्ष में भी उपलब्ध है।
- (ii) प्रशासन अनुभाग लोक शिकायतों की प्राप्ति और निपटान का कार्य करेगा।
- (iii) शिकायतों को डालने के लिए स्वागत कक्ष में एक ताला लगी शिकायत पेटी रखी जाएगी।
- (iv) प्रत्येक शिकायत याचिका की 03 (तीन) दिन के अंदर पावती देनी होगी, जिसमें शिकायत पर कार्रवाई करने वाले अधिकारी/कर्मचारी के नाम, पदनाम और टेलीफोन नंबर का उल्लेख किया जाएगा।
- (v) प्रत्येक शिकायत का शिकायत प्राप्त होने के 10 (दस) दिन के अंदर आख्यात्मक आदेश (स्प्रीकिंग ऑर्डर) सहित निपटान किया जाएगा।
- (vi) इंदिरा गांधी राष्ट्रीय कला केंद्र के क्षेत्राधिकार के संबंध में समाचारपत्र में प्रकाशित शिकायतों के संबंध में समयबद्ध तरीके से उपचारात्मक कार्रवाई की जाएगी और जो शिकायतें जांच करने के बाद आधारहीन और/या इंदिरा गांधी राष्ट्रीय कला केंद्र की छवि को क्षति पहुंचाने वाली पाई जाएंगी, उनके संबंध में रिज्वाइंडर्स (रिज्वाइंडर्स) अनिवार्यतः जारी किया/किए जाएंगे।

- (vii) लोक शिकायतों के प्रभारी द्वारा शिकायतों की प्राप्ति और निपटान की मासिक आधार पर मॉनीटरिंग की जाएगी ताकि नियमित आधार पर नागरिकों के संतोष के स्तर को मापा जा सके।
- (viii) प्राप्त और निपटाई गई लोक शिकायतों के निवारण के वार्षिक आंकड़े, इंदिरा गांधी राष्ट्रीय कला केंद्र की वार्षिक योजना और वार्षिक प्रशासनिक रिपोर्ट में भी शामिल किए जाएंगे।
- (ix) प्रत्येक विभागाध्यक्ष जनता के लिए उपलब्ध योजनाओं/ सेवाओं के बारे में पुस्तिकाएं/ पैम्फलेट जारी करेगा, जिसमें उस प्रक्रिया और प्रगति का उल्लेख किया जाएगा जिससे वे प्राप्त की जा सकती हैं और उस प्राधिकारी तथा शिकायत निवारण प्राधिकारी का उल्लेख किया जाएगा, जिससे इस संबंध में संपर्क किया जा सकता है।

यह परिपत्र सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से जारी किया जा रहा है।

ह./- जयंत कुमार रे  
निदेशक (प्रशासन)

प्रतिलिपि सूचना और आवश्यक कार्रवाई के लिए निम्नलिखित को प्रेषित:

1. विभागाध्यक्ष (केएन)
2. विभागाध्यक्ष (केके)
3. विभागाध्यक्ष (जेएस)
4. विभागाध्यक्ष (संरक्षण)
5. पीडी (केडी) प्रभारी
6. निदेशक (सीआईएल) को इंदिरा गांधी राष्ट्रीय कला केंद्र की वेबसाइट में डालने के लिए भी।
7. नियंत्रक (एमसी)
8. वित्त सलाहकार और मुख्य लेखा अधिकारी
9. परामर्शदाता (सीई)
10. परामर्शदाता (एसऔरएस)
11. अनुभाग अधिकारी (प्रशासन)
12. अनुभाग अधिकारी (एसऔरएस)

13. केयरटेकर यूनिट

14. सुरक्षा पर्यवेक्षक

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ प्रेषित:

1. सदस्य सचिव के निजी सचिव
2. संयुक्त सचिव के वरिष्ठ वैयक्तिक सहायक