

केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण  
सेवा भवन  
आर.के.पुरम  
नई दिल्ली-110066

**शिकायत निवारण व्यवस्था**

सेवोत्तम अनुरूप शिकायत निवारण व्यवस्था

**1. प्राप्ति और निगरानी**

**शिकायत अधिकारी का विवरण/शिकायतों को दर्ज कराने के लिए वेबसाइट यूआरएल ।**

अ.	शिकायत अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण	श्री टी.के.बाराई, मुख्य अभियंता एवं निदेशक (शिकायत), केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण, कमरा नं. 623, सेवा भवन (नार्थ विंग), आर.के.पुरम, नई दिल्ली-110066 दूरभाष नं. 26109336
ब.	हेल्पलाइन नंबर/ शिकायत दर्ज कराने के लिए वेबसाइट यूआरएल	<p>प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग द्वारा कार्यान्वित की गई किसी भी इंटरनेट सुविधा से नागरिक <a href="http://www.pgportal.gov.in">www.pgportal.gov.in</a> पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं ।</p> <p>सभी निर्देश DARPG वेबसाइट <a href="http://www.darpg.nic.in">www.darpg.nic.in</a> पर उपलब्ध है ।</p> <p>केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी व्यवस्था (CPGRAMS), केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण में मौजूद है । सेवोत्तम अनुरूप शिकायत निवारण व्यवस्था के अनुरूप केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण की वेबसाइट के मुख्य पृष्ठ (home page) पर शीर्षक 'Public Grievances' के तहत एक लिंक <a href="http://pgportal.gov.in">http://pgportal.gov.in</a> की सुविधा प्रदान की गई है ।</p>

**2. निवारण:**

**शिकायत निवारण हेतु समय सीमायें:**

क्र.सं.	शिकायत श्रेणी	निवारण के लिए समय मानदंड
1	सेवा मामले	3 माह
2	उत्पीड़न/दुर्व्यवहार का आरोप	3 माह
3	विद्युत क्षेत्र से संबंधित अन्य संदर्भ	2 माह
4	विविध	2 माह

### **3. रोकथाम:**

#### **शिकायत प्रवृत्त क्षेत्र की पहचान**

केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण से संबंधित शिकायत प्रवृत्त क्षेत्र

केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण के कर्मचारियों से संबंधित पेंशन मामले ।

### **4. शिकायत प्रवृत्त क्षेत्रों पर वार्षिक कार्य योजना के तहत कार्रवाई:**

#### **आवधिक समीक्षा:**

किसी विशष शिकायत के निपटान में देरी होने पर, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (DARPG) के निर्धारित मानदंडों के अनुसार, केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण में निदेशक , लोक शिकायत, निश्चित समयान्तर पर शिकायतों के लब्बन की समीक्षा करेगा ।