

No.DOPT-1732185648014
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions
Department of Personnel and Training
AVD(AVD-IA)

North Block, New Delhi
Dated 09 October, 2024

OFFICE MEMORANDUM

Subject:- Revised Guidelines regarding handling of complaints in Ministries/Departments/Organizations of Government of India

No. 104/76/2024-AVD-IA

Government of India

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

Department of Personnel & Training

North Block, New Delhi

Dated the 9th October, 2024

OFFICE MEMORANDUM

Subject: Revised Guidelines regarding handling of complaints in Ministries/Departments/Organizations of Government of India.

The undersigned is directed to say that in partial modification of the guidelines issued vide DoP&T OM No. 104/76/2022-AVD-IA dated 28.09.2022, the Competent Authority has approved the following guidelines for handling of complaints received against officers/officials in Ministries/Departments/Organizations of Government of India.

2. Anonymous complaints, i.e. such complaints that do not carry both the name and address of the complainant, should be filed straightaway. No action is required to be taken on such complaints, irrespective of the nature of allegations, and they should be filed.
3. All complaints containing non-specific and unverifiable allegations as may be decided by the competent authority should also be filed without verification of identity of the complainant.
4. Complaints, other than anonymous complaints, containing specific allegation of corruption or attracting vigilance angle (as laid out in para 3(a)(I) of DoPT's OM No. 104/33/2024-AVD-IA dated 09.10.2024 shall be considered and processed by the Chief Vigilance Officer of the Ministry/Department/Organization concerned. All other complaints, containing matters of non-vigilance nature, would be considered by the Joint Secretary/Additional Secretary in-charge of Administration of the respective Ministry/Department.
5. Complaints of both categories, i.e. vigilance and non-vigilance, including complaints received through e-mail, should be sent by the Ministry/Department/Organization concerned through Speed Post/Registered Post/authenticated electronic media to the complainant for owning/disowning the complaint and for confirming the veracity of the contents of the complaint. If no response is received from the complainant within 15 days of sending the complaint for confirmation, a reminder should be sent. If the response is still not received within 15 days of sending the reminder, the said complaint should be filed as pseudonymous by the Ministry / Department /Organization concerned.
6. The decision to file the complaint or examine it further should be taken by the concerned Ministry/Department/Organization within a period of three months from the date of receipt of the complaint. Such further examination may be in the shape of a preliminary inquiry or an inquiry as decided by the Competent Authority.
7. Once the Ministry/Department/Organization concerned decides to examine the complaint further, as a vigilance or non-vigilance matter, a copy of the complaint should be made available to the officer(s) against whom the complaint has been made through speed post, within 15 days of the decision.
8. In case of complaints received in the Ministries/Departments of Government of India on matters pertaining to AIS officers or Central Government employees working in connection with the affairs of the State Governments, these shall be forwarded to the State Government concerned for action as appropriate. The State Governments may, in the first instance, carry out the exercise as envisaged in para-5 and para-6 above. Once the State Government decides to examine the complaint further, the State Government

concerned may share a copy of such complaint forwarded to the officer(s) against whom the complaint has been made, within 15 days of the decision. Complaints received prior to issue of these guidelines may be disposed of accordingly with the approval of the competent authority.

9. In order to ensure that complaints are dealt with expeditiously within 3 months of the date of receipt of the complaint, a Review Committee shall be constituted in every Ministry/Department. The Review Committee shall be chaired by an officer not below the rank of Additional Secretary and shall include the CVO of the Ministry/ Department and the Joint Secretary/Additional Secretary in-charge of Administration of the respective Ministry/Department inter alia as members. This Committee shall meet on a monthly basis to monitor the disposal of complaints that are pending for a decision beyond two months from their date of receipt.

State Governments may also undertake a similar exercise for complaints forwarded to them as per para-8 above.

10. Complaints against Secretaries to the Government of India, whether pseudonymous or otherwise, received by the Cabinet Secretariat or the DoP&T or the Prime Minister's office, will be first scrutinized by the Group headed by the Cabinet Secretary. The composition of the group shall be as follows:-

- (i) Cabinet Secretary
- (ii) Principal Secretary to the Prime Minister.
- (iii) Secretary (Coordination) in the Cabinet Secretariat
- (iv) Secretary, DoP&T, and
- (v) Secretary, CVC- Observer

a) This Group, after reviewing the complaints, would proceed as follows:-

- If there is no substance in the complaint or the complaint is frivolous in nature, the group would close the complaint and inform the relevant officer from where the complaint was received;
- In case the preliminary scrutiny of the complaint indicates that there is some substance in it or there are verifiable allegations, the Group could do one or more of the following:-
 - (i) Seek the comments of the Secretary concerned;
 - (ii) Call for the concerned file(s);

(iii) Call for the relevant records, including annual property returns, other reports etc.

b) Having received appropriate inputs on the complaints, the group will then proceed in the following manner:-

- In case the records/comments indicate that there is no substance in the complaint, it will be closed.
- If after scrutiny, it is felt that there is some substance in the complaint, a view would have to be taken by the group regarding the nature of the investigation called for and an appropriate recommendation made in this regard.
- Thereafter, the recommendation would be submitted to the Disciplinary Authority, for action as deemed fit.

c) The Group constituted will also be looking into the complaints received by the Cabinet Secretary from CVC under the CVC Act or the Public Interest Disclosure Resolution. The CVC shall be kept informed at regular intervals about the status of the scrutiny/review undertaken by the group into complaints forwarded by the CVC.

d) The procedure to be followed for handling complaints against Secretaries to the Government of India as laid down in sub paras above shall also be adopted in respect of complaints against retired secretaries.

11. The complaints against officers who do not hold the post of the Secretary, but whose pay-scales are equivalent to that of Secretaries to the Government of India (Secretary Equivalent Position) and who are functioning under an administrative Ministry/ Department (i.e. where there is an administrative superior to such officers) shall be looked into by the concerned Ministry / Department and the matter may be referred to the Cabinet Secretariat (Group of Secretaries headed by Cabinet Secretary) only if it merits further action. This procedure shall be adopted in the case of those officers who have retired from Secretary-equivalent posts too.

12. Complaints against Chief Executives of Public Sector Enterprises and CMDs of Public Sector Banks and Financial Institutions will be considered by the Group of Officers constituted vide Department of Public Enterprises O.M. No. 15(1)/2010-DPE(GM) dated 11.3.2010/12.4.2010 as amended from time to time. The Group of Officers shall follow the procedures enunciated in these guidelines while considering the complaints referred to them.

संख्या. 104/76/2024-एवीडी-1(ए)**भारत सरकार****कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय****कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग**

नॉर्थ ब्लॉक, नई दिल्ली

दिनांक 9 अक्टूबर, 2024

कार्यालय ज्ञापन**विषय: भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों/संगठनों में शिकायतों के निपटान के संबंध में संशोधित दिशानिर्देश।**

अधोहस्ताक्षरी को यह कहने का निदेश हुआ है कि डीओपीएंडटी के दिनांक 28.09.2022 के कार्यालय ज्ञापन संख्या 104/76/2022-एवीडी-आईए के माध्यम से जारी दिशानिर्देशों में आंशिक संशोधन करते हुए, सक्षम प्राधिकारी ने भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों/संगठनों में अधिकारियों/कर्मचारियों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों के निपटान के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देशों को मंजूरी दी है।

- गुमनाम शिकायतें, यानी ऐसी शिकायतें जिनमें शिकायतकर्ता का नाम और पता दोनों नहीं हैं, सीधे दर्ज की जानी चाहिए। ऐसी शिकायतों पर कोई भी कार्रवाई करनी अपेक्षित नहीं है, चाहे आरोपों की प्रकृति कुछ भी हो, और उन्हें दर्ज किया जाना चाहिए।
- गैर-विनिर्दिष्ट और असत्यापित आरोपों वाली सभी शिकायतें, जैसा कि सक्षम प्राधिकारी द्वारा तय किया जाए, शिकायतकर्ता की पहचान के सत्यापन के बिना भी दर्ज की जानी चाहिए।
- गुमनाम शिकायतों के अलावा अन्य शिकायतों, जिनमें भ्रष्टाचार के विनिर्दिष्ट आरोप अथवा सतर्कता संबंधी पक्ष शामिल हैं (जैसा कि डीओपीटी के दिनांक 09.10.2024 के कार्यालय ज्ञापन संख्या 104/33/2024-एवीडी-आईए के पैरा 3 (क) (I) में निर्धारित किया गया है, पर संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन के मुख्य सतर्कता अधिकारी द्वारा विचार किया जाएगा और कार्रवाई की जाएगी। गैर-सतर्कता प्रकृति के मामलों वाली अन्य सभी शिकायतों पर संबंधित मंत्रालय/विभाग के प्रशासन प्रभारी संयुक्त सचिव/ प्रभारी अपर सचिव द्वारा विचार किया जाएगा।
- दोनों श्रेणियों अर्थात् सतर्कता और गैर-सतर्कता शिकायतों सहित ईमेल से प्राप्त शिकायतों को इस शिकायत को स्वीकार/अस्वीकार और शिकायत की विषय-वस्तु की सत्यता की पुष्टि करने के लिए संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन द्वारा स्पीड पोस्ट/पंजीकृत डाक/अधिप्रमाणित इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से शिकायतकर्ता को भेजा जाना चाहिए। यदि 15 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता से शिकायत की पुष्टि के संबंध में कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो एक अनुस्मारक भेजा जाना चाहिए। यदि अनुस्मारक भेजने के 15 दिनों के भीतर भी उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो उक्त शिकायत, मंत्रालय/विभाग/संबंधित संगठन द्वारा छद्म के रूप में दर्ज की जानी चाहिए।
- शिकायत दर्ज करने या इसकी आगे की जांच करने का निर्णय, शिकायत प्राप्त होने की तारीख से तीन माह की अवधि के भीतर संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन द्वारा लिया जाना चाहिए। आगे की ऐसी जांच प्रारंभिक जांच अथवा सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्णीत जांच के रूप में हो सकती है।
- एक बार जब संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन सतर्कता अथवा गैर-सतर्कता मामले के रूप में शिकायत की आगे जांच करने का निर्णय ले लेता है, तो निर्णय लेने के 15 दिनों के भीतर शिकायत की एक प्रति स्पीड पोस्ट के माध्यम से उस अधिकारी (अधिकारियों) को उपलब्ध कराई जानी चाहिए, जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है।
- राज्य सरकार में कार्यरत अ.भा.से. अधिकारियों या केंद्र सरकार के कर्मचारियों से संबंधित मामलों पर भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों में प्राप्त शिकायतों के मामले में, इन्हें उचित कार्रवाई के लिए संबंधित राज्य सरकार को भेजा जाएगा। राज्य सरकारें, प्रथम दृष्टि में उपर्युक्त पैरा-5 और पैरा-6 में यथा परिकल्पित कार्रवाई कर सकती हैं। यदि राज्य सरकार शिकायत की आगे जांच करने का निर्णय लेती है, तो संबंधित राज्य सरकार निर्णय के 15 दिनों के भीतर उन अधिकारी (अधिकारियों) को

अग्रेषित ऐसी शिकायत को एक प्रांते साझा कर सकते हैं जिनके विरुद्ध शिकायत की गई है। इन दिशा-निर्देशों के जारी होने से पूर्व प्राप्त शिकायतों का निपटान सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से तदनुसार किया जा सकता है।

9. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 3 माह के भीतर शिकायतों का निपटान शीघ्रता से किया जाए, प्रत्येक मंत्रालय/विभाग में एक समीक्षा समिति का गठन किया जाएगा। समीक्षा समिति की अध्यक्षता कम से कम अपर सचिव स्तर के अधिकारी द्वारा की जाएगी और इसमें मंत्रालय/विभाग के मुख्य सतर्कता अधिकारी तथा संबंधित मंत्रालय/विभाग के प्रशासन के संयुक्त सचिव/प्रभारी अपर सचिव अन्य बातों के साथ-साथ सदस्य के रूप में शामिल होंगे। यह समिति उन शिकायतों के निपटान की निगरानी के लिए मासिक आधार पर बैठक करेगी जिन पर निर्णय उनकी प्राप्ति की तारीख से दो माह से ज्यादा समय तक लंबित हैं।

राज्य सरकारें भी उपर्युक्त पैरा-8 के अनुसार, उन्हें अग्रेषित की गई शिकायतों के लिए इसी प्रकार की कार्रवाई कर सकती हैं।

10. मंत्रिमंडल सचिवालय या कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग या प्रधानमंत्री कार्यालय को भारत सरकार के सचिवों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतें, चाहे वह छद्म हों या अन्यथा, की संवीक्षा पहले मंत्रिमंडल सचिव की अध्यक्षता वाले समूह द्वारा की जाएगी। इस समूह की संरचना निम्नानुसार होगी :-

- (i) मंत्रिमंडल सचिव
 - (ii) प्रधानमंत्री के प्रधान सचिव।
 - (iii) मंत्रिमंडल सचिवालय में सचिव (समन्वय)
 - (iv) सचिव, डीओपीएंडटी, और
 - (v) सचिव, सीवीसी- पर्यवेक्षक
- (क) शिकायतों की समीक्षा करने के बाद, यह समूह निम्नानुसार कार्रवाई करेगा-

• यदि शिकायत में कोई सार नहीं है या शिकायत मामूली है, तो समूह शिकायत को बंद कर देगा और उस संबंधित अधिकारी को सूचित करेगा जहां से शिकायत प्राप्त हुई थी;

• यदि शिकायत की प्रारम्भिक संवीक्षा से यह पता चलता है कि इसमें कुछ सार है या सत्यापन योग्य आरोप हैं तो समूह निम्नलिखित में से एक या अधिक कार्य कर सकता है -

- (i) संबंधित सचिव की टिप्पणियां मंगवाना;
- (ii) संबंधित फाइल (फाइलें) मंगवाना;
- (iii) वार्षिक सम्पत्ति विवरणी (रिटर्न), अन्य रिपोर्टें आदि सहित संगत रिकार्ड मंगवाना ।

(ख) शिकायतों पर उचित जानकारी प्राप्त होने के बाद, समूह निम्नलिखित तरीके से आगे बढ़ेगा: -

• यदि रिकार्ड/टिप्पणियां यह दर्शाती हैं कि शिकायत में कोई सार नहीं है, तो इसे बंद कर दिया जाएगा।

• यदि संवीक्षा के पश्चात् यह महसूस किया जाता है कि शिकायत में कुछ सार है, तो अपेक्षित जांच के स्वरूप और इस संबंध में की गई उपयुक्त सिफारिश के संबंध में समूह को एक दृष्टिकोण अपनाना होगा।

• तत्पश्चात्, सिफारिश अनुशासनिक प्राधिकारी को यथोचित कार्रवाई के लिए प्रस्तुत की जाएगी।

(ग) गठित समूह, केन्द्रीय सतर्कता आयोग अधिनियम के तहत मंत्रिमंडल सचिव को सीवीसी से प्राप्त अथवा लोकहित प्रकटन संकल्प के अंतर्गत प्राप्त शिकायतों की भी जांच करेगा। सीवीसी द्वारा अग्रेषित की गई शिकायतों के संबंध में समूह द्वारा की गई संवीक्षा/समीक्षा की स्थिति के बारे में सीवीसी को नियमित अंतरालों पर सूचित किया जाएगा।

(घ) उपर्युक्त उप पैरा में यथा निर्धारित भारत सरकार के सचिवों के विरुद्ध शिकायतों के निपटान के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया, सेवानिवृत्त सचिवों के विरुद्ध शिकायतों के संबंध में भी अपनाई जाएगी।

11. उन अधिकारियों के विरुद्ध शिकायतों की जांच जो सचिव का पद धारित नहीं करते परंतु जिनका वेतनमान भारत सरकार के सचिवों के वेतनमान के समकक्ष है (सचिव समतुल्य पद) और जो प्रशासनिक मंत्रालय/विभाग (अर्थात् जहां ऐसे अधिकारियों से प्रशासनिक रूप से वरिष्ठ अधिकारी हैं) के अधीन कार्य कर रहे हैं, संबंधित मंत्रालय/विभाग द्वारा की जाएगी और अगर यह मामला आगे की कार्रवाई के योग्य है, तो मामले को मंत्रिमंडल सचिवालय (मंत्रिमंडल सचिव की अध्यक्षता वाला सचिवों का समूह) को भेजा जा सकता है। यह प्रक्रिया उन अधिकारियों के मामले में अपनाई जाएगी, जो सचिव-समकक्ष पदों से भी सेवानिवृत्त हुए हैं।

12. सावजनिक क्षेत्र के उद्यमों के मुख्य कायपालकों तथा सावजनिक क्षेत्र के बैंकों और वित्तीय संस्थानों के मुख्य प्रबंध निदेशकों के विरुद्ध शिकायतों पर समय-समय पर यथा संशोधित लोक उद्यम विभाग के दिनांक 11.3.2010/12.4.2010 के कार्यालय ज्ञापन सं.15(1)/2010-डीपीई (जीएम) द्वारा गठित अधिकारियों के समूह द्वारा विचार किया जाएगा। अधिकारियों का समूह उन्हें भेजी गई शिकायतों पर विचार करते समय इन दिशा-निर्देशों में उल्लिखित प्रक्रियाओं का पालन करेगा।

(Sign of Authority)
Rupesh Kumar
Under Secretary
23094799
