

तत्काल

विधानसभा प्रश्न

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली सरकार
शिक्षा निदेशालय, पुराना सचिवालय, दिल्ली
विधायी कार्य शाखा/प्रश्न कक्ष

संख्या:डी0ई0-25 (13)/159/ वि0कार्य/2017-18/विभिन्न/खण्ड-II/ 614 दिनांक 22/3/18

सेवा में,

उपसचिव, (प्रश्न कक्ष)

दिल्ली विधान सभा सचिवालय,

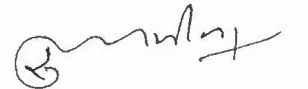
पुराना सचिवालय, दिल्ली 110054

विषय:- विधानसभा त्रसंकित/अतारांकित/अश्वासन संख्या 226 दिनांक 23-3-18 के सन्दर्भ में।

महोदय,

आपकी सेवा में दिनांक 23-3-18 को विधानसभा में पूछे गये उपरोक्त त्रसंकित/अतारांकित प्रश्न /अश्वासन संख्या की 100 प्रतिलिपियाँ भेजने का निर्देश हुआ है। जोकि आपको प्रेषित है।

संलग्नक:- उपरोक्तानुसार



उप शिक्षा निदेशक,
(विधायी कार्य शाखा)

विभाग का नाम :- शिक्षा विभाग

विभाग का पता :- पुराना सचिवालय, दिल्ली-110054

अतारांकित प्रश्न संख्या :- 226

दिनांक :- 23.03.2018

प्रश्नकर्ता का नाम :- श्री महेन्द्र यादव

क्या उप मुख्यमंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:-

प्रश्न	उत्तर
(क) क्या यह सत्य है कि जन शिकायत निगरानी प्रणाली (पीजीएमएस) के द्वारा दिनांक 27.02.2018 तक शिक्षा विभाग से संबंधित 12792 शिकायतें दर्ज की गईं जिसमें से 351 शिकायतें अभी भी लंबित है ;	यह सत्य है कि 27.02.2018 तक शिक्षा विभाग में 12795 शिकायतें प्राप्त हुईं जिनमें से 355 शिकायतें उस दिन लंबित थीं, जिनमें से केवल 26 निवारण समय सीमा से अधिक लंबित थीं और 12440 का निवारण 27.02.2018 तक कर दिया गया था। विभाग का निवारण दर 97% रहा है।
(ख) यदि हां, तो क्या यह भी सत्य है कि इनमें से 26 शिकायतें निवारण समय से भी अधिक समय से लंबित है, यदि हां तो इसका कारण क्या है ;	जी हाँ, 27.02.2018 को 26 शिकायतें समय सीमा से अधिक लंबित थीं। कुछ शिकायतों में जटिल प्रशासनिक एवं वैधानिक मामले होने के कारण, समय अधिक लग जाता है।
(ग) क्या यह भी सत्य है कि 4776 शिकायतों पर विभाग द्वारा दिए गए जवाब/कार्यवाही को संतोषजनक नहीं पाया गया है, यदि हां, तो इन शिकायतों पर विभाग ने क्या कार्यवाही की है ;	जी हाँ। संबंधित शिकायतों पर पुनः विचार करके उचित उत्तर दिया जाता है। यह एक सतत् प्रक्रिया है।
(घ) क्या यह भी सत्य है कि सभी शिकायतों के निवारण के लिए समय-समय पर मुख्यमंत्री कार्यालय और मुख्य सचिव के द्वारा भी विभाग के अधिकारियों को निर्देश जारी किए गए ;	जी हाँ।
(ङ) इन शिकायतों का समय पर निवारण के लिए विभाग ने क्या कदम उठाए हैं ;	विभाग के सभी अधिकारी शिकायतों का नियमित रूप से निस्तारण करते हैं।
(च) निवारण के लिए ये शिकायतें किन-किन अधिकारियों के पास और कब-कब भेजी गईं, इसका विवरण प्रदान करें ;	PGMS की सभी शिकायतें समय सीमा अनुसार संबंधित AGROs (Assistant Grievance Redressal Officer) को निवारण हेतु भेजी जाती हैं।
(छ) संबंधित अधिकारियों ने इनके निवारण के लिए क्या कदम उठाए, इसका विवरण प्रदान करें ; और	AGROs की बैठक में उन्हें निर्देश दिया गया है कि असंतोषजनक शिकायतों पर पुनर्विचार करके जवाब दिया जाये। संबंधित अधिकारी इन शिकायतों के निवारण हेतु नियमानुसार कार्यवाही करते हैं जिसका जवाब PGMS पोर्टल पर अपलोड कर दिया जाता है।
(ज) इन शिकायतों का निवारण कितने समय में हो जाएगा ?	शिकायतों का समयबद्ध निवारण एक सतत् प्रक्रिया है। विभाग का निवारण दर 97% रहा है।