Government of India (भारत सरकार)
Ministry of Railways (रेल मंत्रालय)
Railway Board (रेलवे बोर्ड)

RBA No. 45/2022

No. 2016/AC-II/21/2/CPGRAMS/Vol.II(Pension)

09,September, 2022

Pr. Financial Advisors,
All Zonal Railways/PUs

Sub: - Reform in CPGRAMS Portal Version 7.0

Ref:- Board's letter No. 2021/PG/6/1/DARPG/Policy on CPGRAMS dated 01.09.2022.

*****

Please find enclosed a copy of the letter cited above advising the Zonal Railways/PUs and other stake holders regarding the recent reforms carried out by DARPG in the CPGRAMS portal and rolling out of upgraded 7.0 version of CPGRAMS. As can be seen, the existing time limit of 45 days for resolution of grievances has been reduced to 30 days and an outbound feedback call centre has also been set up to obtain feedback on the quality of grievance disposal from the complainants.

Since, it has been decided that the disposal process shall be reviewed at the Apex level i.e., "Secretary/RB" at senior officer's meetings , utmost priority may be accorded in disposal of the grievances received in the office of PFAs and other allied Accounts Offices. Suitable mechanism for monitoring and disposal of cases in coordination with the concerned executive departments may be put in place and the system be reviewed at regular intervals to ensure prompt disposal of these grievances and the complainants are kept informed about the redressal of their grievance or otherwise, as the case may be.

It is advised that all concerned may be instructed to comply with these guidelines .

DA:As above

9/9/22

(Ajay Bartwal)
Joint Director Finance/CCA
Railway Board

CPGRAMS/39

GOVERNMENT OF INDIA (BHARAT SARKAR)
MINISTRY OF RAILWAYS (RAIL MANTRALAYA)
(RAILWAY BOARD)

No.2021/PG/6/1/DOARPG/Policy on CPGRAMS Dated: 01.09.2022

AGMs/ZRs
All Indian Railways
GMs/PUs
CMDs/PSUs
DG/RDSO

Sub: Reforms in CPGRAMS Portal - version 7.0
Ref: DARPG O.M. F. No. S-15/21/2021-O/o DS(PG)-DARPG (7085)

A comprehensive reform of the Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) to make it more responsive to the needs of the citizens has been carried out by .Department of Administrative Reforms and Public Grievance (DARPG) vide Office Memorandum dated 27.07.2022 (copy enclosed) .In this direction, the Ministry of Railways has also been onboarded to the upgraded 7.0 version of CPGRAMS providing link of RailMadad for train/station related grievances. The system enables auto assigning of grievances to the last mile officer.

In brief, a few salient measures, introduced by DARPG, for strengthening CPGRAMS, are as under:

i. **Time Limit**: Existing time limit of 45 days for resolution of grievances has been reduced. Now, as per new guidelines, the grievances are to be resolved promptly as soon as they are received but within a maximum period of **30 days.**

(a) The grievances of urgent nature have been mapped on the CPGRAMS with system specification. Such grievances flagged 'urgent nature' are to be addressed on a priority basis.

ii. **Operationalisation of feedback Call Centres**: DARPG has set up an outbound feedback Call Centre to contact all the complainants to obtain feedback on the quality of grievance disposed and provide the option to file appeal if they are not satisfied with the grievance disposed of.

(a) feedback received from citizens by the feedback Call Centre will be shared with Ministries to make systemic improvements.

iii. **Review of Public Grievances/Appeal cases in Senior Officers Meetings (SOMs)**: To ensure quality disposal, the secretary of the Ministry (*Apex level in Railway set up)* may review disposal process in senior officers' meetings and Secretary may make a few calls to the citizens to get direct feedback if it is felt necessary.

iv. Grievances raised in print and electronic media are also to be monitored.

In view of the above, it is advised to issue necessary instructions to all concerned for compliance with the latest guidelines for disposal of grievances on the CPGRAMS Portal.

DA: AS ABOVE

01/09/21

(Manish Tiwari)
Executive Director Public Grievances
Railway Board

All Nodal Officer of CPGRAMS Portal in Railway Board's office (As per list)

Copy to: -

1. PS & EDPG to Hon'ble MoSR(D)
2. PSOs/Sr.PPSs/PPSs/PSs to CRB & CEO, M(Infra), M(TRS), M(O&BD), M(Fin), Secretary, AM(C) for kind information please.
3. ED/I&P w.r.t. point iv (a) above

Room No. 509, Rail Bhawan, Raisina Road, New Delhi-110001

F.No.S-15/21/2021-O/o DS(PG)-DARPG (7085)
Government of India
Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions
Department of Administrative Reforms and Public Grievance
(PG Division)
***

5th Floor, Sardar Patel Bhawan, Sansad Marg,
New Delhi, dated the 27th July, 2022

OFFICE MEMORANDUM

Subject: Strengthening of Machinery for Redressal of Public Grievance (CPGRAMS)

The undersigned is directed to say that the Department of Administrative Reforms and Public Grievances has undertaken a comprehensive reform of the Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) to make it more responsive to the needs of the citizens. The endeavor of the Government is that the individual citizen's voice must be heard, and citizen must be empowered adequately to repose trust in the system. In this regard, DARPG has introduced several measures for strengthening CPGRAMS, viz. Monitoring dashboards for stakeholders facilitate deeper analysis of grievances, capacity building of stakeholders under the Sevottam Scheme for effective redressal of grievances, universalization of CPGRAMS ver 7.0 for auto-routing of grievances to last mile, integration of State portals with CPGRAMS, operationalization of feedback call centers, developing an inclusive system by using common service centers, an effective regional language interface into all Languages listed in the 8th Schedule of the Constitution, and introduction of a Grievance Redressal Index for ranking Ministries/ Departments.

2. To achieve the objectives of the CPGRAMS, and to satisfactorily resolve the grievances of the citizens, the Ministries/Departments need to review, streamline and strengthen their internal resolution mechanisms. To make the system effective, the following decisions have been taken:

A. Grievance Redressal Timelines: -

(i) The grievances received on CPGRAMS shall be resolved promptly as soon as they are received but **within** a maximum period of **30 days**. In case redressal is not possible within the prescribed time-frame due to the circumstances such as sub-judice matters/policy issues etc., an interim/appropriate reply shall be given to the citizen.

(ii) The grievances of urgent nature have been mapped on the CPGRAMS with system specifications and flagged to all the Nodal Officers/ Grievance Resolution Officers on the CPGRAMS platform.

It shall be incumbent on Grievance Resolution Officers to address urgent grievances on priority basis.

B. **Closure of Grievances: -**

i. The disposed grievance will be treated as closed unless the citizen has filed the appeal. If the appeal is received from the citizenagainst the disposed grievance, the grievance will be treated as closed only after disposal of appeal.

ii. After closure of a grievance, citizens have the option to submit their feedback and file appeal. To obtain the feedback on the quality of grievance disposed, an outbound Call Centre has been started. All the citizens, will be contacted by the Call Centre to obtain feedback. Citizens will be provided the option to file appeal if they are not satisfied with the grievance disposed.

iii. The feedback received from Citizens by the Feedback Call Centre will be shared with Ministries/Departments who would be responsible to devise internal mechanism to deal with the feedback thus received and to make systemic improvements.

C. **Grievance Resolution process: -**

i. The Ministry/Department will appoint Nodal Grievance Resolution Officers (GRO) and empower them adequately to resolve public grievances. Ministry/Department may appoint as many GROs as deemed necessary based on the number of public grievances received under the overall supervision of the Nodal Grievance Resolution Officer.

ii. An Officer senior to the Nodal Grievance Resolution Officer will be appointed as Nodal Appellate Authority for timely disposal of PG Appeals. The Nodal Appellate Authority is empowered to appoint Sub-Nodal Appellate Authorities to dispose PG appeals. The Nodal Appellate Authority/ Sub Nodal Appellate Authorities arecompetent to review the process/ guidelines followed by GROs in redressal of grievances. The Appellate Authority will dispose the grievance within 30 days.

iii. The login ID and password of the GROs will be created by Nodal Officer of the Ministry/Department. The details of the Nodal PG officer and Appellate Authority should be updated immediately in case of any change.

(D) Root Cause Analysis:-

Ministry/Department should regularly analyze the trend of grievances and conduct a root cause analysis. Based on the analysis of the grievances the Ministry/ Department may take remedial measures

related to policy, procedures and people to reduce the grievances. Necessary steps to deploy adequate resources and build capacity may be taken for timely and effective resolution of grievances. Under the Sevottam Scheme, DARPG will organize training programs in collaboration with the Institute of Secretarial Training and Management (ISTM). The Nodal Grievance Officers would be responsible for capacity building of other Grievance Resolution Officers.

(E) Review of PG Cases/ PG Appeals in SOM's:-

i. To institutionalize the mechanism of grievance resolution, and to ensure quality disposal, the Secretary of the Ministry/Department may review disposal process in Senior Officers Meetings. Secretary may make a few calls to the citizens to get direct feedback if it is felt necessary.

ii. Ministries /Departments may also monitor grievances which may be raised in print and electronic media.

3. This issues with approval of Competent Authority.

29/07/22

(Satish K Jadhav)
Director (PG)
Tel No. 23401404

To

i. Secretaries to the GOI
ii. Chief Secretaries of States/ UTs
iii. Heads of autonomous/ Statutory bodies
iv. Nodal Public Grievance officers of Ministries/Department/Attachedand Subordinate organizations of Govt. of India/ State Govts
v. NIC, DARPG

Copy for information to:

i. PMO (Kind Attention : Sh Amit Khare, Advisor to PM)
ii. Cabinet Secretary
iii. Secretary to the President Secretariat
iv. Secretary General , Rajya Sabha Secretariat
v. Secretary General , Lok Sabha Secretariat,
vi. Secretary (Coordination &PG) , Cabinet Secretariat

भारत सरकार/GOVERNMENT OF INDIA
रेल मंत्रालय/MINISTRY OF RAILWAYS
(रेलवे बोर्ड/RAILWAY BOARD)

आरबीए सं. 45/2022

सं.2016/एसी-II/21/2/सीपीग्रामस/वॉल.II(पेंशन)

09, सितंबर, 2022

प्रधान वित्त सलाहकार,
सभी क्षेत्रीय रेलें/ उत्पादन इकाइयां

विषय: सीपीग्रामस पोर्टल संस्करण 7.0 में सुधार।
संदर्भ: बोर्ड का दिनांक 01.09.2022 का पत्र सं. 2021/पीजी/6/1/डीएआरपीजी/पॉलिसी ऑन सीपीग्रामस

*****

कृपया ऊपर उद्धृत पत्र की एक प्रति इस पत्र के साथ संलग्न है जो क्षेत्रीय रेलों/उत्पादन इकाइयों और अन्य हितधारकों को सीपीग्रामस पोर्टल में डीजीआरपीजी द्वारा हाल ही में किए गए सुधारों के संबंध में सूचना प्रदान करने और सीपीग्रामस के अपग्रेड किए गए 7.0 संस्करण का प्रक्षेपण करने के बारे में है। जैसा कि देखा जा सकता है, शिकायतों के समाधान के लिए 45 दिनों की मौजूदा समय सीमा को घटाकर 30 दिन कर दिया गया है और शिकायतकर्ताओं से शिकायत निपटान की गुणवत्ता पर फीडबैक प्राप्त करने के लिए एक आउटबाउंड फीडबैक कॉल सेंटर भी स्थापित किया गया है।

चूंकि यह निर्णय लिया गया है कि वरिष्ठ अधिकारियों की बैठक में निपटान प्रक्रिया की समीक्षा शीर्ष स्तर पर अर्थात "सचिव/रेलवे बोर्ड" द्वारा की जाएगी, प्रधान वित्त सलाहकार के कार्यालय और अन्य संबद्ध लेखा कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों के निपटान को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जाएगी। संबंधित कार्यकारी विभागों के समन्वय से मामलों की निगरानी और निपटान के लिए उपयुक्त तंत्र स्थापित किया जाएगा और इन शिकायतों का शीघ्र निपटान सुनिश्चित करने के लिए नियमित अंतराल पर प्रणाली की समीक्षा की जाएगी तथा शिकायतकर्ताओं को उनकी शिकायत के निवारण या अन्यथा जैसा भी मामला हो, के बारे में सूचित किया जाएगा।

सभी संबंधितों को इन दिशानिर्देशों का पालन करने हेतु सूचित किया जाए।

संलग्नक : यथोक्त

(अजय बर्तवाल)
संयुक्त निदेशक वित्त/सीसीए
रेलवे बोर्ड

भारत सरकार / GOVERNMENT OF INDIA
रेल मंत्रालय / MINISTRY OF RAILWAYS
(रेलवे बोर्ड / RAILWAY BOARD)

सं.2021/पीजी/6/1/डीओएआरपीजी/पॉलिसी ऑन सीपीग्राम्स नई दिल्ली, दिनांक:01.09.2022

अपर महाप्रबंधक/क्षेत्रीय रेलें
महाप्रबंधक/उत्पादन इकाइयां
सीएमडी/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम
महानिदेशक/आरडीएसओ

विषय: सीपीग्राम्स पोर्टल-संस्करण 7.0 में सुधार।
संदर्भ: प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग कार्यालय ज्ञापन फाइल सं.एस-15/21/ 2021-डीएस (पीजी) का कार्यालय-डीएआरपीजी (7085)

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के दिनांक 27.07.2022 के कार्यालय ज्ञापन (प्रतिलिपि संलग्न) के तहत केंद्रीकृत लोक शिकायत समाधान और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) में व्यापक सुधार किए गए हैं ताकि इसे नागरिकों की जरूरतों के अनुरूप अधिक जवाबदेह बनाया जा सके। इस दिशा में रेल मंत्रालय ने भी रेलगाड़ी/स्टेशन से संबंधित शिकायतों के लिए रेलमदद पर लिंक मुहैया कराने के लिए सीपीग्राम्स के अपग्रेड किए गए संस्करण 7.0 को अपलोड कर दिया है। यह प्रणाली शिकायतों के लिए अंतिम अधिकारी को स्वत: नामित करने में सक्षम है।

संक्षेप में, सीपीग्राम्स को सुदृढ़ करने के लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा जारी पहल की मुख्य विशेषताएं निम्नानुसार हैं:-

(i) **समय-सीमा:** शिकायतों के समाधान के लिए 45 दिन की वर्तमान समय-सीमा कम कर दी गई है। अब, नए दिशा-निर्देशों के अनुसार, शिकायत प्राप्त होते ही अधिकतम 30 दिन की अवधि तक इसका शीघ्र निपटान किया जाना है।
(क) सीपीग्राम्स पोर्टल पर तात्कालिक किस्म की शिकायतों की सिस्टम की विशिष्टियों के साथ मैपिंग की गई है। तात्कालिक प्रकार की शिकायतों का प्राथमिकता के आधार पर समाधान किया जाए।

(ii) **फीडबैक कॉल सेंटर का प्रचालन**: प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने सभी शिकायतकर्ताओं से संपर्क करने के लिए एक समय आधारित फीडबैक कॉल सेंटर की स्थापना की है ताकि निपटाई गई शिकायत की गुणवत्ता पर फीडबैक प्राप्त किया जाए

और यदि वे उस निपटाई गई शिकायत से संतुष्ट नहीं हैं तो वे एक अपील दायर कर सकें।

(क) फीडबैक कॉल सेंटर में नागरिकों से प्राप्त फीडबैक को मंत्रालयों के साथ साझा किया जाएगा ताकि सिस्टम में सुधार लाया जा सके।

(iii) वरिष्ठ अधिकारियों की बैठक में जनशिकायत/अपील मामलों की समीक्षा: गुणवत्तापरक निपटान सुनिश्चित करने के लिए मंत्रालय के सचिव (रेलवे में शीर्ष स्तर) द्वारा वरिष्ठ अधिकारियों की बैठक में निपटान प्रक्रिया की समीक्षा की जाए और सचिव, रेलवे बोर्ड आवश्यकता पड़ने पर फीडबैक लेने के लिए कुछ नागरिकों को सीधे कॉल कर सकते हैं।

(iv) प्रिन्ट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया में की गई शिकायतों की भी निगरानी की जाए।

उपर्युक्त को देखते हुए, सभी संबंधितों को सूचित किया जाता है कि सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायतों के निपटान के लिए नवीनतम दिशानिर्देशों सहित अनुपालन के लिए आवश्यक अनुदेश जारी किए जाएं।

संलग्नक: यथोक्त।

ह.

(मनीष तिवारी)
कार्यपालक निदेशक जन शिकायत
रेलवे बोर्ड

रेलवे बोर्ड कार्यालय में सीपीग्राम्स पोर्टल के सभी नोडल अधिकारी (सूची के अनुसार)।

प्रतिलिपि:

1. माननीय रेल राज्य मंत्री (डी) के निजी सचिव, कार्य.निदे. जनशिकायत
2. सीआरबी एवं सीईओ, एम(इन्फ्रा.), एम(टीआरएस), एम(ओ एंड बीडी), एम(एफ), सचिव, एएम(सी) के पीएसओ/सीनियर पीपीपीएस/पीएस को सूचनार्थ।
3. कार्य.निदे./सूचना एवं प्रचारको उक्त पाइंट 4(क) के संबंध में।