कयर बोर्ड
Coir Board
(सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय, भारत सरकार
Ministry of MS&ME, Govt. of India)

कयर हाउस, एम.जी.रोड., कोच्ची - 682016
Coir House, M.G. Road, Kochi - 682016
तार/ Gram : COIR BOARD
दूरभाष/ Ph : 0484-2351954, 2351807, 2351788
फैक्स / Fax : 0484-2370034, 2354397
ई-मेल/ E-mail : coir@md2.vsnl.net.in
वेब/ Web : www.coirboard.nic.in, www.coirboard.gov.in

CB/Adm./ 99/2/1

31.10.2011

CIRCULAR

Sub: Strengthening of the mechanism for redressal of Public Grievances –reg.

As an attempt on the part of the Board to make the administration more responsive to the public and also to take quick action on a time bound basis for redressing the grievances of the public appearing in News papers relating to Coir Board, Coir Industry, etc., it has been decided to revive the Public Grievance Redressal Mechanism of the Board with immediate effect. Accordingly, Shri P.C.Antonal Vaz, Joint Director (Plg.) is designated as Public Grievance Redressal Officer and S/Smt. K.V.Sumana, Administrative Officer and Anita Jacob, Deputy Director(S&R) are designated as Assistant Public Grievance Redressal Officers, forming a 'Public Grievance Redressal Cell' for the Head Office. The Officers-in-charge of Sub Offices will be the respective Public Grievance Redressal Officers in the respective Sub offices.

In view of the above, a name board of the designated Officers will be exhibited conspicuously in the Office premises. In addition to this, a complaint review register in the following format and an opaque complaint box of 30 cm x 20 cm. size with slit opening and lock and key will also be kept in each of the Offices for enabling the Public to record their grievances / drop their complaints, if any.

Sl. No.	Date of complaint	Name & Address of complainant	Details of complaint	Signature of the Complaint receiver	Action taken by Officer-in-Charge	Date of disposal of grievance/ complaint	Signature of the Review Officer	Report submitted to higher authority Date& signature

The Public Grievance Redressal Officer of each Sub Offices will monitor the complaints on a daily basis and take action by them after thorough review; depending upon the seriousness of the complaint, they have to report to Head Office, promptly, if it is not possible to be redressed at his / her level, then and there. Even in the former case, after redressal of the complaint, a report has to be forwarded to Head Office for information on a bimonthly basis, without fail.

The Public Grievance Redressal Officer in Head Office will review the position of Public Grievances on every last Wednesdays at 11.00 a.m., irrespective of the fact whether there are complaints or otherwise, and put the details on the website of Coir Board after approval of Chairman, Coir Board or Secretary, depending upon the gravity of the grievance. Over and above, on receipt of complaints which call for urgent redressal/intervention of the Competent Authority, the Grievance Redressal Officers may sit at any time at Head Office/ Sub Office to review the complaints.

....2

The Grievance Redressal Officer of the Sub Offices shall report all such grievances of public related to Coir Board appearing in the local Newspapers/ individual editions of national Newspapers pertaining to their region also to the Public Grievance Redressal Officer in Head Office immediately on appearance of such grievances along with paper clippings with their comments. The instructions contained in this Circular will be put in action within 25 days in all requests by the Officer/ Officers concerned and a compliance report will be forwarded to Head Office/Administration (P) Section forthwith. Violation of the instructions contained in this Circular will attract disciplinary action against the Officers responsible for the same.

This issues with the approval of Chairman, Coir Board.

Sd/-
SECRETARY

Approved for issue

ADMINISTRATIVE OFFICER

To

1. The Director, RDTE
2. The Director (Marketing)
3. Joint Director (Plg.)
4. Senior Accounts Officer
5. All Sections/Branch Officers in the Head Office
6. All Officers-in –Charge of Sub Offices & Coir Bhavans
7. Administration (Estt.) Section
8. Website

(सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय, भारत सरकार
Ministry of MS&ME, Govt. of India)

ई-मेल/ E-mail : coir@md2.vsnl.net.in
वेब/ Web : www.coirboard.nic.in, www.coirboard.gov.

सी बी/प्रशा/1999/2/1

31.10.2011

परिपत्र

विषय : लोक शिकायतों के निवारण तंत्र को मज़बूत करना – सं.

प्रशासन को लोगों के प्रति अधिक उत्तरदायी बनाने एवं कयर बोर्ड, कयर उद्योग आदि के बारे में समाचार पत्रों में आनेवाले लोक शिकायतों के निवारण केलिए समयबद्ध रूप से जल्द कार्रवाई करने केलिए बोर्ड के श्रम के रूप में, यह निर्णय लिया गया है कि बोर्ड की लोक शिकायत निवारण तंत्र को पुनरुज्जीवित करें । तदनुसार, मुख्यालय केलिए 'लोक शिकायत निवारण कक्ष' गठित करके श्री पी सी आन्टनल वाज़, संयुक्त निदेशक (यो) को लोक शिकायत निवारण अधिकारी तथा श्रीमती के वी सुमना, प्रशासनिक अधिकारी और श्रीमती अनिता जेकब, उप निदेशक (स्फूर्ति व रिमोट) को सहायक लोक शिकायत अधिकारियों के रूप में नामोद्दिष्ट किया जाता है । संबंधित उप कार्यालयों में वहाँ के प्रभारी अधिकारी संबंधित लोक शिकायत निवारण अधिकारी रहेंगे ।

उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए नामोद्दिष्ट अधिकारियों का नामपट्ट कार्यालय परिसर में सुस्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाएगा । इसके अतिरिक्त, हर कार्यालय में लोगों को अपनी शिकायतें रिकॉर्ड करने या डालने केलिए निम्नलिखित प्रपत्र में शिकायत पुनरीक्षा रजिस्टर एवं 30 X 20 से.मी. आकार के अपारदर्शी शिकायत बॉक्स जिसके स्लिट ऑपनिंग तथा ताला और चाबी रखे जायेंगे ।

क्र.सं.	शिकायत की तारीख	शिकायतकर्ता के नाम व पता	शिकायत का ब्यौरा	शिकायत प्राप्त करनेवाला का हस्ताक्षर	कार्यालय प्रभारी द्वारा की गई कार्रवाई	शिकायत/ आरोप के निपटान की तारीख	समीक्षा अधिकारी के हस्ताक्षर	उच्च अधिकारी को रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख व हस्ताक्षर

यदि, अपने स्तर पर निवारण नहीं कर सके, तो, हर कार्यालय के लोक शिकायत निवारण अधिकारी को दैनिक आधार पर शिकायतों का अनुवीक्षण करेंगे और शिकायत की गंभीरता के आधार पर अच्छी तरह समीक्षा करके यथासमय मुख्यालय को रिपोर्ट करनी है ।

मुख्यालय के लोक शिकायत निवारण अधिकारी इस बात का विचार किए बिना कि शिकायतें हैं या नहीं, हर अंतिम बुधवार को सुबह 11 बजे लोक शिकायतों की स्थिति की पुनरीक्षा करेंगे और शिकायत की गंभीरता के आधार पर इस संबंधी ब्यौरा अध्यक्ष या सचिव के अनुमोदन प्राप्त करने के बाद कयर बोर्ड की वेबसाइट में डालेंगे । इसके अतिरिक्त, सक्षम अधिकारी के तत्काल निवारण/हस्तक्षेप आवश्यक होनेवाली शिकायतें प्राप्त होने पर, शिकायत निवारण अधिकारी मुख्यालय/उप कार्यालय में किसी भी समय शिकायतों की पुनरीक्षा करने केलिए बैठें ।

उप कार्यालयों के शिकायत निवारण अधिकारी स्थानीय समाचार पत्रों/राष्ट्रीय समाचार पत्रों के प्रादेशिक संस्करणों में आनेवाली कयर बोर्ड से संबंधित सभी प्रकार की लोक शिकायतों को उनके दिख जाने के तुरंत ही, पेपर क्लिपिंगों एवं अपनी टिप्पणियों के साथ मुख्यालय के लोक शिकायत निवारण अधिकारी को रिपोर्ट करें । संबंधित अधिकारी/अधिकारियों द्वारा इस परिपत्र में उल्लिखित अनुदेशों का अनुपालन सभी अनुरोधों में 25 दिनों के भीतर किया जाएगा । वे मुख्यालय/प्रशासन (का.) अनुभाग को अनुपालन रिपोर्ट प्रेषित करेंगे । इस परिपत्र में उल्लिखित अनुदेशों का उल्लंघन करनेवाले अधिकारियों के खिलाफ अनुशासनिक कार्रवाई की जाएगी ।

यह अध्यक्ष, कयर बोर्ड के अनुमोदन से जारी किया जाता है ।

ह/-
सचिव

जारी करने हेतु अनुमोदित

प्रशासनिक अधिकारी

सेवा में :

1. निदेशक, आरडीटीई
2. निदेशक (वि)
3. संयुक्त निदेशक (यो)
4. वरिष्ठ लेखाधिकारी
5. मुख्यालय के सभी अनुभाग एवं शाखाधिकारी
6. सभी उप कार्यालयों व कयर भवनों के प्रभारी अधिकारी
7. प्रशासन (का.) अनुभाग
8. वेबसाइट