वस्त्र मंत्रालय और इसके प्रशासनिक नियंत्रणाधीन संगठनों में लोक शिकायत तंत्र

क्रम सं.	कार्यालय का नाम	लोक एवं स्टाफ शिकायत अधिकारी	पता और टेलिफोन नम्बर
1.	वस्त्र मंत्रालय	श्री ए. मधुकुमार रेड्डी, संयुक्त सचिव	कमरा नं. 270, उद्योग भवन, नई दिल्ली-110011 फोन: 23061450 ईमेल: reddy.am@nic.in
2.	विकास आयुक्त (हस्तशिल्प) का कार्यालय, नई दिल्ली	श्री अमरेंद्र सिंह, वरिष्ठ सहायक निदेशक	पश्चिम ब्लॉक-7, आर के पुरम, नई दिल्ली-110066 फोन: 26191569 ईमेल:amrendra.singh@gmail.com
3.	विकास आयुक्त (हथकरघा) का कार्यालय, नई दिल्ली	मुख्य प्रवर्तन अधिकारी	विकास आयुक्त (हथकरघा) का कार्यालय, उद्योग भवन, नई दिल्ली-110011 फोन: 23061976 ईमेल:
4.	वस्त्र आयुक्त का कार्यालय, मंबई	श्री एस. बालाराजु, संयुक्त वस्त्र आयुक्त	न्यु सीजीओ बिल्डिंग, निष्ठा भवन, 48 न्यू मरीन लाइन्स, मुम्बई-400 020 फोन: 022-2203383 ईमेल:jtcmm@txcindia.com
5.	पटसन आयुक्त का कार्यालय, कोलकाता	श्री एस. पाल, उप निदेशक (लागत)	सीजीओ कॉम्पलेक्स, तृतीय एमएसओ भवन, चतुर्थ तल, डीएफ ब्लॉक, साल्टलेक सिटी, कोलकाता-700064 फोन: 033-23378225 ईमेल:jcoffice@jutecomm.gov.in
6.	राष्ट्रीय पटसन बोर्ड, कोलकाता	श्री अरविंद कुमार एम. सचिव	3ए-3बी, पार्क प्लाजा, 71 पार्क स्ट्रीट, कोलकाता-700016 फोन: 033-22172107 ईमेल: njb.sect@gmail.com
7.	भारतीय पटसन निगम लिमिटेड, कोलकाता	डा. के वी आर मूर्ति, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	15एन, नेली सेनगुप्ता सरणी, कोलकाता-700 087 फोन: 033-22527027 ईमेल: jutecorp@gmail.com
8.	राष्ट्रीय पटसन विनिर्माण निगम लि., कोलकाता	श्री कुशल भदुरी, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	चार्टर बैंक बिल्डिंग, 4 नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700001 फोन: 033-22172107 ईमेल: njmcc-corp@yahoo.co.in
9.	सरदार वल्लभभाई पटेल इंटरनेशनल स्कूल ऑफ टेक्सटाइल एंड मैनेजमेंट, कोयम्बटूर	डॉ. सी. रमेश कुमार, निदेशक	1483, अवनाशी रोड, पीलामेडु, कोयम्बटूर-641 004 फोन: 0422-2570855 ईमेल: director@svpitm.ac.in
10.	नेशनल टेक्सटाइल कारपोरेशन लिमिटेड, नई दिल्ली	श्री प्रेम चन्द वैश्य, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	कोर-4, स्कोप काम्पलेक्स, 7-लोधी रोड, नई दिल्ली-110003 फोन: 24361892 ईमेल: ntcqnd@de12.vsnl.net.in
11.	भारतीय कपास निगम लि., नवीं मुंबई	अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	कपास भवन, प्लॉट न. 3ए, सेक्टर-10, सीबीडी बेलापुर, नवी मुम्बई-400614 फोन: 022-27579217 ईमेल: headoffice@cotcorp.com
12.	केंद्रीय ऊन विकास बोर्ड, जोधपुर	श्री गिरीराज कुमार मीना, कार्यकारी निदेशक	सी-3, शास्त्री नगर, जोधपुर-342003 (राजस्थान) फोन: 0291-2433967/2616328 ईमेल: woolindiajodhpur@dataone.in
13.	केंद्रीय रेशम बोर्ड, बेंगलूरू	सदस्य सचिव,	सीएसबी कॉम्पलेक्स, बीटीएम लेआऊट, मडिवाला,

			बेंगलूरू-560068 फोन: 080-26282515 ईमेल: ms.csb@nic.in
14.	सैंट्रल कॉटेज इण्डस्ट्रीज कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लि., नई दिल्ली	श्री प्रमोद नागपाल, प्रबंध निदेशक	जवाहर व्यापार भवन, जनपथ, नई दिल्ली-110 001 फोन: 23323825 ईमेल: ccicmdoffice@gmail.com
15.	राष्ट्रीय फैशन टैक्नालॉजी संस्थान, नई दिल्ली	सुश्री शारदा मुरलीधरन, महानिदेशक	निफ्ट कैम्पस, हौज खास,नई दिल्ली-110016 फोन: 26542065 ईमेल: dg@nift.ac.in
16.	दि ब्रिटिश इंडिया कारपोरेशन लिमिटेड, कानपुर	अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	11/6, श्रीमती पार्वती बागला रोड, पोस्ट बॉक्स 77, कानपुर-208001 फोन: 0512-2530196 ईमेल: bicmail123@gmail.com
17.	राष्ट्रीय हथकरघा विकास निगम लिमिटेड, ग्रेटर नोएडा	श्री सर्वेपल्ली श्रीनिवास, प्रबंध निदेशक	वेगमेंस बिजनेस पार्क, चतुर्थ तल, टॉवर-1, प्लॉट नं.3, सेक्टर नॉलेज पार्क-III, सूरजपुर-कासना मेन रोड, ग्रेटर नोएडा-201306 फोन: 0120-2677245 ईमेल: md@nhdcltd.org.in
18.	दि हैंडीक्राफ्ट्स एंड हैंडलूम्स एक्सपोर्ट्स कार्पोरेशन ऑफ इंडिया लि.,	अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक,	नोएडा परिसर, ए-2, सेक्टर-2, उद्योग मार्ग, गौतमबुद्ध नगर, नोएडा-201301 फोन: 0120-2539156 ईमेल: hhecnd@hhecworld.in
19.	वस्त्र समिति, मुंबई	श्री अजित बी. चव्हाण, सचिव	पी.बालू रोड, प्रभादेवी चौक, प्रभादेवी, मुम्बई-400 025 फोन: 022-66527507 ईमेल: secytc@gmail.com

वस्त्र मंत्रालय में प्राप्त हुई लोक/स्टाफ की शिकायतों के निपटारे के लिए प्रक्रिया

वस्त्र मंत्रालय और इसके संगठनों में लोगों/स्टाफ से शिकायतें प्राप्त करने और उनके निवारण को ध्यान में रखते हुए निम्नलिखित सदस्यों को शामिल करते हुए एक शिकायत निवारण समिति गठित की गई है:-

i. श्री ए. मधुकुमार रेड्डी, संयुक्त सचिव–अध्यक्ष
ii. श्री ए.के.शर्मा, उप सचिव–सदस्य
iii. सभी संबद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों के प्रमुख–सदस्य अथवा उनके प्रतिनिधि (शिकायत के मामलों से संबद्ध)

लोगों/स्टाफ की शिकायतों के निवारण को मॉनीटर करने के लिए समिति की समय-समय पर बैठकें की जाती हैं। इन बैठकों में शिकायत के लंबित मामलों की स्थिति की समीक्षा निदेशक (लोक शिकायत) द्वारा की जाती है। यदि आवश्यक हुआ तो लंबित शिकायतों से संबंधित फाइलों को मंगाया जाता है और बैठक में ही मामले का निपटारा कर दिया जाता है।

वस्त्र मंत्रालय में लोगों/स्टाफ की शिकायत प्राप्त करने और निवारण करने के लिए निम्नलिखित व्यवस्था की गई है:-

I. शिकायत प्राप्त होने के तत्काल पश्चात और अधिक से अधिक इसकी प्राप्ति के 3 दिन के भीतर पावती भेजी जाए। इसकी प्राप्ति के 2 महीने की अधिकतम अवधि में शिकायत का निवारण किया जाता है। यदि किसी शिकायत विशेष पर लिए जाने वाले निर्णय को अंतिम रूप देने में 2 महीने से अधिक का पूर्वानुमान लगाया गया हो,तो एक अंतरिम उत्तर भेजा जाता है।
II. शिकायत के कारणों को दूर करने के लिए व्यवस्थित बदलावों को अपनाने के लिए मंत्रालय/विभाग के शिकायत संभावित क्षेत्रों की पहचान के लिए वरिष्ठ स्तर पर समय-समय पर मंत्रालय में प्राप्त हुई शिकायतों का विश्लेषण किया जाता है।
III. मंत्रालय में उपलब्ध शिकायत तंत्र का व्यापक प्रचार-प्रसार किया जाता है और उसमें लोक शिकायत निदेशक का नाम, पदनाम तथा पता दिया जाता है।
IV. यदि किसी शिकायत का निवारण 3 महीने की अवधि के भीतर नहीं किया गया हो, तो मंत्रालय के लोक शिकायत निदेशक केस के दस्तावेज मंगाते हैं और मंत्रालय के सचिव/संगठन के प्रमुख के अनुमोदन से निर्णय लेते हैं।
V. नागरिकों की शिकायतों की सुनवाई के लिए लोक शिकायत निदेशक के लिए प्रत्येक बुधवार बैठक रहित दिवस के रूप में रखा गया है।
VI. जिम्मेदार प्रशासन को बढ़ावा देने के उद्देश्य से शिकायत निवारण तंत्र पर प्रयोक्ता और नागरिक समूहों के मध्य नियमित संवाद प्रणाली और सेवा सपुर्दगी को सुदृढ़ बनाया गया है।
VII. लोक शिकायत के प्रभावी प्रबंधन के लिए राष्ट्रीय सूचना-विज्ञान केंद्र (एनआईसी) के परामर्श से प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग द्वारा विकसित केंद्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनीटरिंग प्रणाली साफ्टवेयर (सीपीजीआरएएमएस) को वस्त्र मंत्रालय की वेबसाइट के साथ एकीकृत किया गया है।

केंद्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनीटरिंग प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के माध्यम से प्राप्त नागरिकों/स्टाफ की शिकायतों को बेहतर ढ़ंग से निपटाने के लिए प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग, एनआईसी की सहायता से इस मंत्रालय के अधिकारियों को आवश्यक प्रशिक्षण प्रदान किया जा रहा है। वस्त्र मंत्रालय ने लोक/स्टाफ द्वारा शिकायतों के ऑनलाइन पंजीकरण सुविधा के लिए अपनी वेबसाइट पर सीपीजीआरएएमएस का एक लिंक प्रदान किया है।

ग्राहकों/उपभोक्ताओं को तत्काल सूचना उपलब्ध कराने के लिए भवन अर्थात उद्योग भवन, नई दिल्ली के गेट नं. 18 पर एक सुविधा काउंटर स्थापित किया गया है और यदि अपेक्षित हो, तो उनके प्रश्नों के उत्तर के लिए मंत्रालय में संबंधित प्राधिकारी के साथ उनकी परिचर्चा की व्यवस्था की जाती है।

ग्राहकों/उपभोक्ताओं से शिकायत प्राप्त करने के लिए सुविधा काउंटर पर एक शिकायत बॉक्स रखा गया है।