

## Complaint

In the fight against corruption, genuine complaints have a vital role. Vigilance Department, therefore, solicits and receives complaints from various stakeholders like vendors, contractors, dealers, farmers etc, in accordance with the CVC guidelines.

- Complaint can be lodged only against employees belonging to the HURL only.
- While complaints against tenders may be investigated, it could not interfere in the tender process.
- Complaints must be brief and contain factual details, verifiable facts and related matters. They should not be vague or contain sweeping general allegations.
- The complaint having vigilance angle shall only be examined. The vigilance angle comprises of misuse of official position, demand and acceptance of illegal gratification, cases of misappropriation / forgery or cheating, gross and wilful negligence, blatant violation of laid down systems and procedures, reckless exercise of discretion, delay in processing the cases, etc.
- The complaint having other than vigilance angle will either be filed or will be referred to the concerned department of HURL.

Complaints should include following details: -

- Name and designation of the officials against whom the complaint is being lodged
- Details of allegations / corrupt practices.
- Name and address of the complainant with telephone number, mobile number & E-mail ID.
- Signature of the complainant with date.

## शिकायत

भ्रष्टाचार के खिलाफ लड़ाई में वास्तविक शिकायतों की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। सतर्कता विभाग, इसलिए सी वी सी दिशानिर्देशों के अनुसार विभिन्न हितधारकों जैसे विक्रेताओं, ठेकेदारों, डीलरों, किसानों आदि से औपचारिक रूप से शिकायतें मांगता है और प्राप्त करता है।

- केवल एचयूआरएल से संबंधित कर्मचारियों के खिलाफ ही शिकायत दर्ज की जा सकती है।
- निविदाओं के खिलाफ शिकायतों की जांच की जा सकती है, परंतु यह निविदा प्रक्रिया में हस्तक्षेप नहीं कर सकती।
- शिकायतें संक्षिप्त होनी चाहिए और उनमें तथ्यात्मक विवरण, सत्यापन योग्य तथ्य और संबंधित मामले होने चाहिए। वे अस्पष्ट नहीं होने चाहिए या उनमें व्यापक सामान्य आरोप नहीं होने चाहिए।
- सतर्कता दृष्टिकोण वाली शिकायत की ही जांच की जाएगी। सतर्कता दृष्टिकोण में सरकारी पद का दुरुपयोग, गैर-कानूनी परितोषण की मांग और स्वीकृति, गबन/जालसाज़ी या धोखाधड़ी के मामले, घोर और इरादतन लापरवाही, निर्धारित प्रणालियों और प्रक्रियाओं का घोर उल्लंघन, विवेक का लापरवाही पूर्ण प्रयोग, मामलों को संसाधित करने में देरी, इत्यादि शामिल हैं।
- सतर्कता दृष्टिकोण के अलावा अन्य शिकायत या तो दर्ज किया जाएगा या एचयूआरएल के संबंधित विभाग को भेजा जाएगा।

शिकायतों में निम्नलिखित विवरण शामिल होना चाहिए: -

- अधिकारियों के नाम और पदनाम जिनके विरुद्ध शिकायत की जा रही है
- आरोपों/भ्रष्ट आचरणों का विवरण।
- शिकायतकर्ता का नाम और पता टेलीफोन नंबर, मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी के साथ।
- दिनांक सहित शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर।