

राज्यातील जिल्हा कोषागार कार्यालये आणि अधिदान व लेखा कार्यालय, मुंबई यांचेमार्फत निवृत्तीवेतन व कुटुंब निवृत्तीवेतन घेणाऱ्या निवृत्तीवेतनधारक किंवा कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक यांचेसाठी ऑनलाईन निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युल (Pension Grievance Redressal Module) ही सुविधा निवृत्तीवेतनवाहिनी या प्रणालीमध्ये उपलब्ध करून देणेबाबत .....

## महाराष्ट्र शासन

### वित्त विभाग

शासन निर्णय क्रमांक : संकीर्ण २०२५/प्र.क्र.७७/कोषा. प्रशा. - ५,

मादाम कामा मार्ग, हुतात्मा राजगुरु चौक,

मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२

दिनांक : २९.१०.२०२५

### प्रस्तावना :

अ) महाराष्ट्र राज्यातील सर्व जिल्हा कोषागार कार्यालये आणि अधिदान व लेखा कार्यालय, मुंबई येथून निवृत्तीवेतन घेणाऱ्या एकूण निवृत्तीवेतनधारक किंवा कुटुंब निवृत्तीवेतनधारकांची संख्या लक्षणीय आहे. ई-शासन आणि सुशासन संकल्पनेअंतर्गत माहिती तंत्रज्ञानाचा वापर करून निवृत्तीवेतन प्रदानाच्या प्रक्रियेचे संगणकीकरण करण्यात आलेले आहे. तथापि, काही प्रकरणी निवृत्तीवेतन प्रदानाच्या अनुषंगाने अडचणी किंवा तक्रारी उद्भवण्याची शक्यता नाकारता येत नाही. अशा वेळी संबंधित निवृत्तीवेतनधारक किंवा कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक यांना यथास्थिती अधिदान व लेखा कार्यालय, मुंबई किंवा संबंधित जिल्हा कोषागार कार्यालय येथे प्रत्यक्ष भेट द्यावी लागते अथवा अर्ज सादर करावे लागतात. निवृत्तीवेतनधारकांच्या तक्रारींचे निवारण किंवा अडचणींचे निराकरण वेगवेगळ्या पातळ्यांवर होत असले तरी, सद्यस्थितीत तक्रार निवारण कार्यतंत्र व कार्यपद्धत औपचारिक स्वरूपात उपलब्ध नाही. त्यामुळे तक्रार निवारण प्रक्रियेमध्ये अपेक्षित पारदर्शकता दिसून येत नाही. परिणामी अर्जदाराला किंवा तक्रारदाराला अर्जाच्या किंवा तक्रारीच्या निवारणाच्या प्रगतीची माहिती सहजतेने मिळण्यामध्ये अडचणी येतात.

आ) या बाबी लक्षात घेता अधिदान व लेखा कार्यालय, मुंबई व राज्यातील सर्व जिल्हा कोषागार कार्यालये यांचेमार्फत निवृत्तीवेतन किंवा कुटुंब निवृत्तीवेतन घेणाऱ्या निवृत्तीवेतनधारक किंवा कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक यांना ऑनलाईन पद्धतीने तक्रार अर्ज दाखल करता यावेत; तसेच यथास्थिती अधिदान व लेखा कार्यालय, मुंबई किंवा संबंधित जिल्हा कोषागार कार्यालय यांना अशा तक्रारींचे निवारण ऑनलाईन पद्धतीनेच करता यावे; यासाठी निवृत्तीवेतनवाहिनी या प्रणालीमध्ये ऑनलाईन 'निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युल' (Pension Grievance Redressal Module) ही सुविधा उपलब्ध करून देण्याची आवश्यकता निर्माण झाली आहे.

- इ) ऑनलाईन निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युलच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी त्याचे प्रशासकीय व तांत्रिक दृष्टीकोनातून योग्य कार्यान्वयन आणि व्यवस्थापन होणे आवश्यक आहे. त्यासाठी ऑनलाईन पद्धतीने तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया; अधिदान व लेखा कार्यालय, मुंबई व सर्व जिल्हा कोषागार कार्यालये यांचेकडून तक्रारींचे ऑनलाईन पद्धतीने निवारण करण्याची प्रक्रिया; आणि प्रादेशिक सह संचालक, लेखा व कोषागारे, कार्यालयांकडून तक्रार निवारण प्रक्रियेचे पर्यवेक्षण आणि संनियंत्रण करण्याची प्रक्रिया; इत्यादी संदर्भात अनुसरावयाची कार्यपद्धती विहित करण्याची बाब शासनाच्या विचाराधीन होती.

### शासन निर्णय :-

१. उक्त प्रस्तावनेत नमूद वस्तुस्थितीच्या पार्श्वभूमीवर राज्यातील सर्व जिल्हा कोषागार कार्यालये आणि अधिदान व लेखा कार्यालय, मुंबई यांचेमार्फत निवृत्तीवेतन किंवा कुटुंब निवृत्तीवेतन घेणाऱ्या निवृत्तीवेतनधारक किंवा कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक यांचेसाठी निवृत्तीवेतनवाहिनी या प्रणालीमध्ये ऑनलाईन निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युल दि.१ नोव्हेंबर, २०२५ पासून उपलब्ध करून देण्यास मान्यता देण्यात येत आहे.
२. निवृत्तीवेतनवाहिनी ही प्रणाली पूर्णतः संगणकीकृत असून सदर प्रणालीमध्ये उपलब्ध करून देण्यात येत असलेल्या निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युलचे कामकाज देखील पूर्णतः ऑनलाईन पद्धतीचेच असणार आहे. निवृत्तीवेतन प्रदानाच्या अनुषंगाने संबंधित अर्जदार / निवृत्तीवेतनधारक किंवा कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक निवृत्तीवेतन प्रदानाच्या अनुषंगाने त्यांची तक्रार <https://pension.mahakosh.gov.in/login.jsp> या संकेतस्थळाचा वापर करून ऑनलाईन पद्धतीने दाखल करू शकतील.
३. निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युलच्या माध्यमातून ऑनलाईन पद्धतीने तक्रार दाखल करण्यासाठी अर्जदार किंवा निवृत्तीवेतनधारक किंवा कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक यांनी अनुसरावयाची कार्यपद्धती या शासन निर्णयासोबतच्या 'सहपत्र अ' अन्वये विहित करण्यात येत आहे.
४. अर्जदार किंवा निवृत्तीवेतनधारक किंवा कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक यांनी निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युलच्या माध्यमातून ऑनलाईन पद्धतीने दाखल केलेल्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी अधिदान व लेखा कार्यालय, मुंबई किंवा जिल्हा कोषागार कार्यालय यांचे स्तरावर संबंधित कर्मचारी - अधिकारी यांनी अनुसरावयाची कार्यपद्धती या शासन निर्णयासोबतच्या 'सहपत्र ब' अन्वये विहित करण्यात येत आहे.
५. अर्जदार किंवा निवृत्तीवेतनधारक किंवा कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक यांनी निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युलच्या माध्यमातून ऑनलाईन पद्धतीने दाखल केलेल्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी अधिदान व लेखा अधिकारी, मुंबई किंवा प्रादेशिक सह संचालक, लेखा व कोषागारे यांचे स्तरावर अनुसरावयाची कार्यपद्धती या शासन निर्णयासोबतच्या 'सहपत्र क' अन्वये विहित करण्यात येत आहे.

६. सर्व जिल्हा कोषागार अधिकारी यांनी त्यांचे जिल्हा मुख्यालय त्याचप्रमाणे तालुका स्तरावरील कार्यालये येथे तसेच अधिदान व लेखा अधिकारी, मुंबई यांनी मुंबई येथील शासकीय कार्यालयांमध्ये निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युलबाबत व्यापक प्रसिध्दी द्यावी. तसेच निवृत्तीवेतनधारक किंवा कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक यांच्या संघटनांना सदर सुविधेबाबत अवगत करावे.
७. अधिदान व लेखा कार्यालय, मुंबई व राज्यातील सर्व जिल्हा कोषागार कार्यालयांतील सर्व संबंधित अधिकारी / कर्मचारी यांना सदर प्रणाली संदर्भात आवश्यक ते प्रशिक्षण देण्याची तसेच वेळोवेळी लागणारे तांत्रिक मार्गदर्शन करण्याची कार्यवाही संचालनालय, लेखा व कोषागारे, मुंबई यांचेकडून करण्यात येईल.
८. राज्यातील सर्व जिल्हा कोषागार कार्यालये आणि अधिदान व लेखा कार्यालय, मुंबई येथे निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युलच्या माध्यमातून ऑनलाईन पद्धतीने दाखल झालेल्या तक्रारींच्या अनुषंगाने तक्रार निवारण कामकाजाचा आढावा संचालक, संचालनालय, लेखा व कोषागारे, महाराष्ट्र राज्य मुंबई यांच्याकडून वेळोवेळी घेण्यात येईल.
९. निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युलच्या अनुषंगाने निवृत्तीवेतनवाहिनी या प्रणालीमध्ये वेळोवेळी लागणाऱ्या अपडेट्स / वृद्धी, प्रणालीची देखभाल, आवश्यक पायाभूत सुविधा, इत्यादींबाबत आवश्यक ते विकसन करण्यासाठी संचालक, लेखा व कोषागारे, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई यांना प्राधिकृत करण्यात येत आहे.
१०. याबाबत विस्तृत माहितीपत्रक PPT स्वरूपात निवृत्तीवेतनवाहिनी या प्रणालीवर <https://pension.mahakosh.gov.in/login.jsp> येथे User Manual >> Pension >> User Manual >> Pension Grievance Redressal Module येथे उपलब्ध आहे.

सदर शासन निर्णय महाराष्ट्र शासनाच्या [www.maharashtra.gov.in](http://www.maharashtra.gov.in) या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आला असून, त्याचा संकेतांक २०२५१०२९१५०७४९६३०५ असा आहे. हा आदेश डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करुन काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने.

(डॉ.राजेंद्र सुमन उत्तमराव गाडेकर)

शासनाचे उप सचिव

प्रत,

१. मा.राज्यपाल यांचे सचिव.
२. मा.मुख्यमंत्री यांचे सचिव / प्रधान सचिव / अपर मुख्य सचिव.
३. मा.उप मुख्यमंत्री (नगर विकास व गृह निर्माण) यांचे सचिव / प्रधान सचिव.

४. मा.उप मुख्यमंत्री (वित्त व नियोजन आणि उत्पादन शुल्क) यांचे सचिव / प्रधान सचिव.
५. सर्व मा.मंत्री व मा.राज्यमंत्री यांचे खाजगी सचिव.
६. मा.विरोधी पक्षनेता, विधान परिषद, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय, मुंबई.
७. सर्व सन्माननीय विधानसभा / विधान परिषद व संसद सदस्य.
८. सर्व अपर मुख्य सचिव / प्रधान सचिव / सचिव, मंत्रालयीन प्रशासकीय विभाग.
९. सर्व मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागांच्या अधिनस्त असलेल्या सर्व विभाग प्रमुख, प्रादेशिक कार्यालय प्रमुख, आणि कार्यालय प्रमुख.
१०. प्रबंधक, मूळ न्यायालय शाखा, उच्च न्यायालय, मुंबई.
११. प्रधान महालेखापाल (लेखा परीक्षा)- १, महाराष्ट्र, मुंबई.
१२. प्रधान महालेखापाल (लेखा व अनुज्ञेयता)-१, महाराष्ट्र, मुंबई
१३. महालेखापाल (लेखापरीक्षा)-२, महाराष्ट्र, नागपूर
१४. महालेखापाल (लेखा व अनुज्ञेयता)-२, महाराष्ट्र, नागपूर.
१५. आयुक्त, आयकर (TDS) चर्नीरोड, मुंबई ४००००२.
१६. आयुक्त, आयकर (TDS) सिव्हील लाईन\*, नागपूर ४४४००१.
१७. प्रबंधक, उच्च न्यायालय (अपील शाखा) मुंबई.
१८. सचिव, महाराष्ट्र लोकसेवा आयोग, मुंबई.
१९. सचिव, महाराष्ट्र विधीमंडळ सचिवालय, मुंबई.
२०. प्रबंधक, लोक आयुक्त व उपलोक आयुक्त यांचे कार्यालय, मुंबई.
२१. प्रबंधक, महाराष्ट्र प्रशासकीय न्यायाधिकरण, मुंबई.
२२. मुख्य माहिती आयुक्त, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई.
२३. विशेष आयुक्त, महाराष्ट्र सदन, कोपर्निकस रोड, नवी दिल्ली.
२४. सर्व विभागीय आयुक्त.
२५. सर्व जिल्हाधिकारी.
२६. सर्व जिल्हा परिषदांचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी.
२७. संचालक, लेखा व कोषागारे, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई.
२८. संचालक, स्थानिक निधी लेखापरीक्षा संचालनालय, महाराष्ट्र राज्य, नवी मुंबई.
२९. प्रादेशिक सह संचालक, लेखा व कोषागारे, कोकण / पुणे / नाशिक / छत्रपती संभाजी नगर / अमरावती / नागपूर.
३०. प्रादेशिक सह संचालक, स्थानिक निधी लेखा, कोकण / पुणे / नाशिक / छत्रपती संभाजी नगर / अमरावती / नागपूर.

३१. अधिदान व लेखा अधिकारी, अधिदान व लेखा कार्यालय, मुंबई.
३२. वरिष्ठ जिल्हा कोषागार अधिकारी, ठाणे / पुणे / नाशिक / छत्रपती संभाजी नगर /  
अमरावती / नागपूर.
३३. सर्व जिल्हा कोषागार अधिकारी.
३४. सर्व उप कोषागार अधिकारी.
३५. वित्त विभागातील सर्व कार्यासने.
३६. निवड नस्ती कोषा. प्रशा.- ५ कार्यासन.

सहपत्र - 'अ'

निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युलच्या माध्यमातून  
ऑनलाईन पद्धतीने तक्रार दाखल करण्यासाठी  
अर्जदार / निवृत्तीवेतनधारक / कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक यांनी अनुसरावयाची कार्यपद्धती

- १) ऑनलाईन पद्धतीने तक्रार नोंदविण्यासाठी अर्जदार / निवृत्तीवेतनधारक / कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक यांनी निवृत्तीवेतनवाहिनीमध्ये <https://pension.mahakosh.gov.in/login.jsp> या संकेतस्थळाचा वापर करून Login Id : PENSIONER आणि Password : ifms123 वापरून Login करणे आवश्यक राहिल.
- २) Login झाल्यानंतर आवश्यक तपशील भरून Submit बटणावर Click करावे. तदनंतर पुढील पृष्ठावर मोबाईल क्रमांक नमूद करून, Generate OTP पर्यायाचा वापर करून, मोबाईल क्रमांकावर प्राप्त झालेला चार अंकी OTP नमूद करावा.
- ३) तक्रारीचे जलद आणि प्रभावीपणे निराकरण होण्यासाठी अर्जदार / निवृत्तीवेतनधारक / कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक यांनी Grievances Registration मध्ये तक्रारीचे स्वरूप / तक्रारीचा विषय या संदर्भात योग्य पर्याय निवडणे आवश्यक राहिल. तसेच तक्रारीचे संक्षिप्त वर्णन नमूद करणे आवश्यक राहिल. तक्रारीच्या पृष्ठ्यर्थ जोडपत्र जोडावयाचे असल्यास, ते जोडण्याची सुविधा देखील या प्रणालीमध्ये उपलब्ध असणार आहे.
- ४) अर्जदार / निवृत्तीवेतनधारक / कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक यांनी प्रणालीमध्ये इतर आवश्यक कार्यवाही पूर्ण झाल्यानंतर "Save" या बटणावर क्लिक करून तक्रार दाखल करावी.
- ५) प्रणालीमध्ये ऑनलाईन तक्रारीची नोंद झाल्यानंतर, अर्जदार / निवृत्तीवेतनधारक / कुटुंब निवृत्तीवेतनधारक यांना त्यांच्या मोबाईल क्रमांकावर लघु संदेशाद्वारे (SMS) द्वारे तक्रारीचा टोकन क्रमांक प्राप्त होईल.
- ६) तक्रारदारास प्रणालीमध्ये Grievance Status या पर्यायाचा वापर करून तक्रारीची सद्यस्थिती ऑनलाईन पद्धतीने जाणून घेता येईल.
- ७) अर्जदार यांनी दाखल केलेल्या अर्जावर संबंधित तक्रार निवारण अधिकारी यांनी केलेल्या कार्यवाहीबाबत अर्जदार यांचे समाधान न झाल्यास, पुढील ३ दिवसांत त्यांना अर्ज फेरसादर करता येईल.

\*\*\*\*\*

सहपत्र - 'ब'

निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युलच्या माध्यमातून ऑनलाईन पद्धतीने दाखल तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी अधिदान व लेखा कार्यालय, मुंबई / जिल्हा कोषागार कार्यालय यांचे स्तरावर संबंधित कर्मचारी - अधिकारी यांनी अनुसरावयाची कार्यपद्धती

- १) संबंधित लेखापरीक्षकास निवृत्तीवेतनवाहिनीमध्ये लॉगिन केल्यावर प्रथमदर्शनी प्राप्त तक्रारींचा गोषवारा Dash Board मध्ये प्राप्त होईल.
- २) लेखापरीक्षक यांनी Dash Board वरील "Grievances Open" या टॅबमध्ये प्राप्त ऑनलाईन अर्ज तपासून, अर्ज परिपूर्ण असल्यास, "Grievance Acknowledge" बटणावर Click करून, अर्ज कार्यवाहीसाठी स्विकारावा. तसेच प्राप्त अर्ज अयोग्य अथवा अपुरा असल्यास Reject बटणावर Click करून अर्ज नाकारावा.
- ३) लेखापरीक्षकाने "Grievance Pertains to" मध्ये तक्रार अर्ज प्रशासकीय अथवा तांत्रिक स्वरूपाचा आहे, याबाबत योग्य पर्याय निवडावा.
- ४) ऑनलाईन तक्रार अर्ज प्राप्त झाल्यावर संबंधित लेखापरीक्षक यांनी १० कार्यालयीन कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीचे निराकरण करणे आवश्यक राहील.
- ५) तक्रार अर्जावर कार्यवाही पूर्ण झाल्यानंतर लेखापरीक्षक यांनी "Grievance Closed" या बटणावर Click करावे.
- ६) विहित कालावधीत तक्रारीचे निवारण न झाल्यास, संबंधित प्रलंबित तक्रार अर्ज यथास्थिती सहाय्यक अधिदान व लेखा अधिकारी (निवृत्तीवेतन) किंवा अप्पर कोषागार अधिकारी (निवृत्तीवेतन) यांचेकडे स्वयंचलितरीत्या अग्रेषित (Auto forward) होईल. या स्तरावर देखील विहित कालावधीत तक्रारीचे निवारण न झाल्यास, संबंधित प्रलंबित तक्रार अर्ज यथास्थिती उप अधिदान व लेखा अधिकारी किंवा जिल्हा कोषागार अधिकारी यांचेकडे स्वयंचलितरीत्या अग्रेषित (Auto forward) होईल. उप अधिदान व लेखा अधिकारी किंवा जिल्हा कोषागार अधिकारी यांचेकडून देखील विहित कालावधीत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, संबंधित प्रलंबित तक्रार अर्ज यथास्थिती अधिदान व लेखा अधिकारी, मुंबई किंवा संबंधित प्रादेशिक सह संचालक, लेखा व कोषागारे यांच्याकडे स्वयंचलितरीत्या अग्रेषित (Auto forward) होईल. तक्रार निवारणाचा कालावधी प्रत्येक स्तरावर १० कार्यालयीन कामकाजाच्या दिवसांचाच असेल. सदर मुदतीमध्ये कार्यवाही करणे संबंधितांसाठी अनिवार्य राहील.
- ७) ज्या तक्रारींचे जिल्हा कोषागार कार्यालय स्तरावर निवारण होत नसेल, त्याबाबत त्यांनी प्रादेशिक सह संचालक कार्यालयास मार्गदर्शन / अभिप्राय / मान्यता यासाठी प्रस्ताव सादर करावा. अभिप्राय प्राप्त करून घेऊन तक्रारीचे निवारण करून, त्यानुसार पोर्टलवर तक्रारदारास अवगत करावे.

सहपत्र - 'क'

निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युलच्या माध्यमातून ऑनलाईन पद्धतीने दाखल तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी

अधिदान व लेखा अधिकारी, मुंबई व प्रादेशिक सह संचालक, लेखा व कोषागारे यांचे स्तरावर अनुसरावयाची कार्यपद्धती

- १) अधिदान व लेखा कार्यालय, मुंबई व प्रादेशिक सह संचालक, लेखा व कोषागारे यांचे कार्यालयाचे स्तरावर तक्रार निवारण कामकाजाचे दैनंदिन संनियंत्रण लेखा अधिकारी (संगणक) हे करतील.
- २) यथास्थिती अधिदान व लेखा अधिकारी, मुंबई किंवा प्रादेशिक सह संचालक, लेखा व कोषागारे यांचे व्यक्तिगत स्तरावर देखील तक्रार निवारणाच्या कामकाजाचे पर्यवेक्षण करण्यात येईल. त्यामुळे विहित कालावधीत तक्रार निवारण करण्याच्या दृष्टीकोनातून संबंधित तक्रार निवारण अधिकारी यांनी नियमितपणे लॉगिन आयडी वापरून स्वतःचे अकाउंट तपासावे, तसेच सर्व तक्रारींचे विहित कालमर्यादेत निवारण होईल याची व्यक्तीशः दक्षता घ्यावी.
- ३) ज्या तक्रारींचे विहित कालावधीत निवारण झाले नसेल, त्याबाबत जबाबदार असलेल्या संबंधित कर्मचार - अधिकाऱ्यांना तक्रार निवारणाची कार्यवाही तातडीने करण्याबाबत समुचित निर्देश तात्काळ देण्यात यावेत.
- ४) निवृत्तीवेतन तक्रार निवारण मॉड्युलच्या माध्यमातून ऑनलाईन पद्धतीने दाखल तक्रारींच्या निवारणाच्या कामकाजाचे संनियंत्रण करण्याकरीता अधिदान व लेखा अधिकारी, मुंबई / विभागीय सह संचालक, लेखा व कोषागारे यांनी खाली नमूद विवरणपत्रामध्ये संबंधित सहाय्यक अधिदान व लेखा अधिकारी (निवृत्तीवेतन) / संबंधित जिल्हा कोषागार अधिकारी यांचेकडून याबाबतचा आढावा प्रत्येक महिन्याच्या १० तारखेपर्यंत घ्यावा.

मागील महिनाअखेर प्रलंबित तक्रारी	चालू महिन्यात प्राप्त तक्रारी	एकूण तक्रारी	चालू महिन्यात निराकरण केलेल्या तक्रारी	प्रलंबित तक्रारी [(३)-(४)]	विहित कालावधीमध्ये निराकरण न झालेल्या तक्रारी आणि / किंवा प्रलंबित असलेल्या तक्रारींची कारणे
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)

- ५) ज्याप्रकरणी उपलब्ध नियम, शासन निर्णय, परिपत्रक यामधील तरतुदीनुसार तक्रारीचे विहित कालावधीत निराकरण होणे शक्य नसल्यास व या निराकरणास काही अतिरिक्त कालावधी लागू शकेल, अशी परिस्थिती असल्यास त्याबाबत योग्य ती कारणमीमांसा नमूद करून तक्रारदारास मॉड्युलवर अवगत करावे.