



केंद्रीय विद्यालय संगठन  
शिक्षा मन्त्रालय भारत सरकार के अधीन स्वायत्त संस्थान  
**KENDRIYA VIDYALAYA SANGATHAN**  
Under Ministry of Education, Govt. of India  
मुख्यालय, नई दिल्ली / Head Quarters, New Delhi  
website: [www.kvsangathan.nic.in](http://www.kvsangathan.nic.in)  
E-mail : [neelam.28@gov.in](mailto:neelam.28@gov.in), दूरभाष / Tel : 91-11-26858565

18 संस्थागत क्षेत्र, शहीद जीत सिंह मार्ग, नई दिल्ली 18, Institutional Area, Shaheed Jeet Singh Marg, New Delhi 110 016

F.11014-1/2026/CPGRAMS/KVS(HQ)(Admn.-1)/1154-74

दिनांक : 20.07.2026

उपायुक्त/निदेशक  
सभी क्षेत्रीय कार्यालय/ZIET  
केंद्रीय विद्यालय संगठन

**विषय:** केविस (मुख्यालय) में हार्ड कॉपी के माध्यम से प्राप्त शिकायतों का CPGRAMS पोर्टल के द्वारा निस्तारण के संबंध में।

**संदर्भ:**

1. पत्र सं. F.11014-1/2015/KVS(HQ)/(Admn.-1) दिनांक 25.07.2015
2. पत्र सं. F.11014-1/2020/KVS(HQ)/(Admn.-1) दिनांक 11.11.2022

महोदया/महोदय,

जैसा कि आपको विदित हैं कि विभिन्न स्रोतों से प्राप्त शिकायतें दो प्रकार की होती हैं, अर्थात्—

1. CPGRAMS पोर्टल के माध्यम से सीधे विभिन्न मंत्रालयों से प्राप्त शिकायतें, जिन्हें PMOPG, DARPG, DPG, DOSEL, पेंशन विभाग तथा राष्ट्रपति सचिवालय आदि विशिष्ट नामांकन के साथ अग्रेषित की जाती है।
2. विभिन्न विषयों से संबंधित वे शिकायतें, जो भौतिक (हार्ड कॉपी) के रूप में प्राप्त होती हैं। इन्हें केविस (मुख्यालय) के शिकायत प्रकोष्ठ द्वारा CPGRAMS पोर्टल पर अपलोड किया जाता है, वे पोर्टल द्वारा 'KVSDL' उपसर्ग के साथ उत्पन्न (generate) होती है।

DARPG द्वारा यह निर्णय लिया गया है कि सेवा संबंधी मामले (Service Matters) शिकायत (Grievances) की श्रेणी में शामिल नहीं होंगी।

केविस के पत्र सं. F11014-1/2023/KVS(HQ)/(Admn.1) दिनांक 18.10.2024 के द्वारा जारी निर्देशों के अनुक्रम में सक्षम प्राधिकारी द्वारा यह निर्णय लिया गया है कि अब से सेवा संबंधी मामलों को छोड़कर अन्य सभी विषय 'KVSDL' उपसर्ग के साथ जारी रहेंगे तथा इन्हें हार्ड कॉपी शिकायत मानते हुए केवल CPGRAMS पोर्टल के माध्यम से ही निस्तारित किया जाएगा।

यह भी संज्ञान में आया है कि क्षेत्रीय स्तर तथा केविस (मुख्यालय) स्तर के शिकायत अधिकारी इन शिकायतों का उचित रूप से निस्तारण नहीं कर रहे हैं। अतः आपसे अनुरोध है कि वे सावधानीपूर्वक देखें कि क्या शिकायत के साथ 'KVSDL' उपसर्ग लगा हुआ है। इसका तात्पर्य है कि शिकायत भौतिक (हार्ड कॉपी) रूप में प्राप्त हुई थी।

'KVSDL' उपसर्ग वाली शिकायतों का निस्तारण करते समय यह उल्लेख न किया जाए कि ऐसी शिकायतें CPGRAMS के दायरे में नहीं आती हैं, क्योंकि आवेदक ने अपनी शिकायत भौतिक रूप से प्रस्तुत की है तथा केविसं (मुख्यालय) ने उसे CPGRAMS पोर्टल पर अपलोड किया है।

अतः आपको निर्देशित किया जाता है कि उपर्युक्त का अनुपालन करते हुये संबंधित मामलों का निस्तारण सुनिश्चित किया जाए।

यह पत्र सक्षम प्राधिकारी की स्वीकृति से जारी किया जा रहा है।

भवदीय,

  
(प्रवीण कुमार)

सहायक आयुक्त (प्रशासन/विधि)

उचित कार्रवाई हेतु:

1. कार्यपालक अभियंता (कार्य), केविसं (मुख्यालय)
2. उपायुक्त (वित्त/प्रशासन/शैक्षणिक/प्रशिक्षण), केविसं (मुख्यालय)
3. सहायक आयुक्त (स्थापना-1/स्थापना-2 व 3/शैक्षणिक/प्रशिक्षण/भर्ती एवं पदोन्नति /विधि एवं समन्वय /सतर्कता/प्रशासन) केविसं (मुख्यालय)।
4. सहायक आयुक्त (IT सेल ) को केंद्रीय विद्यालय संगठन की वेब-साइट पर अपलोड करने हेतु

सूचना हेतु प्रेषित:

1. निजी सचिव, आयुक्त, केविसं (मुख्यालय)
2. निजी सचिव, अप्पर आयुक्त (प्रशासन/शैक्षणिक), केविसं (मुख्यालय)
3. संयुक्त आयुक्त (वित्त/शैक्षणिक/प्रशिक्षण/कार्मिक), केविसं (मुख्यालय)



## केन्द्रीय विद्यालय संगठन

शिक्षा मंत्रालय भारत सरकार के अधीन स्वायत्त संस्थान  
**KENDRIYA VIDYALAYA SANGATHAN**  
Under Ministry of Education, Govt. of India  
मुख्यालय, नई दिल्ली / Head Quarters, New Delhi  
website: [www.kvsangathan.nic.in](http://www.kvsangathan.nic.in)  
E-mail : [jcp.kvs@gmail.com](mailto:jcp.kvs@gmail.com)  
दूरभाष / Tel : 91-11-26858565

18 संस्थागत क्षेत्र, शाहीद जीत सिंह मार्ग, नई दिल्ली/

18, Institutional Area, Shaheed Jeet Singh Marg, New Delhi 110 016

File No: 11014-1/2020/ KVS(HQ)/(Admn-I) /1689-1694

Date: 11.11.2022

The Deputy Commissioner/Director  
Kendriya Vidyalaya Sangathan,  
All Regional Office/ZIET

**Subject: Redressal of Grievances under the Head 'KVSDL'**

Madam/Sir,

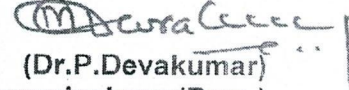
As you might be aware that the grievances received by KVS on CPGRAM portal as well as in hard copies from various corner (i.e. Ministry, Public, Employees etc.). The hard copies are being uploaded by KVS(HQ) Grievance Cell on CPGRAM portal which is generated with the prefix 'KVSDL' for Redressal. This process was implemented by KVS to save time, paper and energy circulated vide letter No. F11014-1/2015/KVS(HQ)/Admn.-1 dated 23.07.2015.(copy enclosed).

The instances have come to notice that the Grievance Officer/Nodal Officer at various level are not redressing the grievances properly.

You are, hereby requested to redress such grievances properly to the satisfaction of person concerned and it should not be redressed the grievance by stating that CPGRAM portal is not the correct way to resolve your problem/grievance.

Yours faithfully

Encl: As above.

  
(Dr.P.Devakumar)  
Joint Commissioner(Pers.)  
11.11.22

Copy to :

1. PS to Commissioner, KVS(HQ) for information.
2. The Joint Commissionoer(Admn.-I/Admn./Fin./Acad./Trg.) , KVS(HQ, New Delhi,
3. The Superintending Engineer, KVS(HQ)
4. The Deputy Commissioner(Fin./Acad./Admn./EDP) , KVS(HQ)
5. The Asstt. Commissioner(E-I/E-II/III/Acad./Fin./Admn./RPS/L&C/Vigilance) , KVS(HQ)
6. The Asstt. Director (Hindi Sec.) , KVS(HQ)



केन्द्रीय विद्यालय संगठन  
KENDRIYA VIDYALAYA SANGATHAN  
18-संस्थागत क्षेत्र  
18, INSTITUTIONAL AREA  
शाहीद जीत सिंह मार्ग  
SHAHEED JEET SINGH MARG  
नई दिल्ली-110 016  
NEW DELHI-110016  
फैक्स FAX: 26514179 फोन PHONE : 26858570  
Website : [www.kvsangathan.nic.in](http://www.kvsangathan.nic.in)

F.11014/2015/KVSHQ(Admn.-1)

Dated: 23 07.2015  
e-mail/Speed Post

The Deputy Commissioner  
Kendriya Vidyalaya Sangathan  
All Regional Offices/  
Director  
ZIETs

**Sub : Redressal of grievances received through hard copy in KVS(HQ) by using CPGRAM Portal- regarding.**

Sir/Madam,

You are aware that the grievances received from various agencies like DPG, DARPG, President Sect., PM's office etc. or through KVS on CPGRAM portal, are being replied by you through CPGRAM portal only. In addition to these type of grievances, some grievances in the hard copy form are also received from MHRD, individuals and other agencies in this office.

In order to save time, paper and energy, these hard copies are scanned and will be sent to you by this office using CPGRAM portal under 'KVSDL' caption. These type of grievances can be identified as KVSDL/P/2015/xxxxxx.

In this connection a demo was also given in the Deputy Commissioner's Conference on 2<sup>nd</sup> July, as to how these type of grievances are to be redressed. A detailed schematic procedure is enclosed for your ready reference.

Further the following guide lines may be followed while redressing of grievances under caption KVSDL:-

1. Individual should be informed through a hard copy or e-mail ID, if available.
2. Copy should be endorsed and sent in hard copy to the agency from which it is received.
3. A copy may also be endorsed to JC(Pers) and be sent through CPGRAM after Scanning in PDF file. It may be noted that no hard copy is required to be sent to this office.

Yours faithfully,

(Dr.E.Prabhakar)  
Joint Commissioner(Pers.)

Encl : As above

Copy to : (Alongwith Enclosure)

1. PS to Commissioner, KVS (HQ), New Delhi.
2. PS to Addl. Commissioner(Admn./Acad.), KVS (HQ), New Delhi.
3. PS to Joint Commissioner(Training/Acad./Finance/Pers./Admn.)