

CPGRAMS के तहत त्वरति शिकायत नविवारण

स्रोत: बजिनेस स्टैंडर्ड

चर्चा में क्यों ?

हाल ही में केंद्र सरकार ने केंद्रीयकृत लोक शिकायत नविवारण एवं नगिरानी प्रणाली (CPGRAMS) पोर्टल पर दर्ज़ जन शिकायतों के समय पर नविवारण के लिये संशोधति दशिरा-नरिदेश ज़रि कयि ।

- प्रधानमंत्रि ने सरकारी सचविों के साथ चर्चा के दौररन CPGRAMS को नरगरकिों के लयि अधकि संवेदनशील, सुलभ और सारथक बनरने को कहर ।

लोक शिकायत नविवारण पर संशोधति दशिरानरिदेशों की मुख्य वशिषतारुँ कयारुँ हुरुँ ?

- शिकायत नविवारण समय में कमी: सार्वजनकि शिकायतों के समाधरन के लयि अधकितम समय को पछिले 30 दरिों से घटरकर 21 दरि कर दयिर गयर हुरुँ ।
 - यदरि अधकि समय की ररवश्यकतर हुरुँ तो कररण और समाधरन के लयि अपेक्षति समय-सीमर कर संकेत देते हुए एक अंतररमि उत्तरर दयिर जरनर चरहरयि ।
- समरपति अधकिररि और नुडल अधकिररि: उच्च शिकायत मरतरर वरले मंत्ररलयों को समय पर और गुणवत्तररपूरण समाधरन सुनशिचति करने हेतु पर्यरपूत ररँक वरले नुडल अधकिररि की नयुिकृतर करनी चरहरयि ।
- सरकर कर समग्र दृषुटकिरण: अधकिररिों को शिकायतों कर "सरकर के समग्र दृषुटकिरण" पर ज़ोर देते हुए समाधरन करनर हुरुँ ।
 - इसकर अरथ हुरुँ कर कसिी भी मरमले में शिकायत को 'इस मंत्ररलय/वभरगर/करररलय से संबंधति नरुँ हुरुँ' यर इसके समकक्ष भरषर कहरकर बंद नरुँ कयिर जररगु ।
 - यदरि शिकायत कर वशिष पररपूत करने वरले मंत्ररलय से संबंधति नरुँ हुरुँ तो इसे सही पररधकिररि को हसुतरंतरति करने कर परररस कयिर जररगु ।
- प्रुदयुगकिी और AI उपकररणों कर उपयुग: शिकायत नविवारण की गुणवत्तरर में सुधर के लयि शिकायत पोर्टलों के एकीकरण, AI सक्षम डैशबुर्ड कर उपयुग करके मूल कररण वशि्लेषण और शिकायत नविवारण मूल्यरंकन सूचकरंक (Grievance Redressal Assessment Index- GRAI) जैसे मूल्यरंकन मेट्रकिस जैसे प्रुदयुगकिी सुधररों को अपनरयर जरनर चरहरयि ।
 - GRAI संगठन-वरर तुलनर परसुतुत करतर हुरुँ तथर शिकायत नविवारण तंतर की शकृतरिों और सुधर के क्षुतररों के बररे में बहुमूल्य जरनकररि परदरन करतर हुरुँ ।
- उन्नत अपील तंतर: CPGRAMS में अपील परकररि कए लयि वरुतमरन में अतररकिुत यर संयुक्त सचवि सुतर के अधकिररि कोनुडल अपीलीय पररधकिररि (Nodal Appellate Authority- NAA) के रूड में नयुिकृतर करने की ररवश्यकतर हुरुँ ।
 - त्वरति शिकायत नविवारण के लयि NAA के अंतरगत मंत्ररलयों/वभरगरों दवरर उड अपीलीय पररधकिररि (Sub Appellate Authorities -SAA) नयुिकृतर कयिर जर सकते हुरुँ ।
- समरपति शिकायत परकुषुठों की सुथरपनर: परतुयक मंत्ररलय में एक समरपति शिकायत परकुषुठ की सुथरपनर की जररगु, जसिमें ऐसे कररमचररि हुरुँगे जनिहुरुँ युकनरऑ/करररकररुमों कर कुषुतरर ज़रनर हुरुँ तथर डेटर वशि्लेषण और शिकायतों के मूल कररण वशि्लेषण के लयि अनुभव तथर कुशल हुरुँ ।
- गंभीर शिकायतों कर नपिटरन: भुरुषुटरचरर, रशिुवतरखुरी, उतुपीडन यर नरगरकिों के कसिी अनुय सतररकतर कुण से संबंधति शिकायतों कीकररुमकिी एवं परशकिषण वभरगर (Department of Personnel and Training- DoPT) और केंदुरीय सतररकतर ररयुग (Central Vigilance Commission - CVC) के दशिरानरिदेशों के तहत बरररकी से जरँच की जररगु ।
- फीडबैक तंतर: यदरि नरगरकिी नविवारण से संतुषुट नरुँ हुरुँ तो वे पोर्टल पर फीडबैक दे सकते हुरुँ और उस पर अपील कर सकते हुरुँ ।
 - फीडबैक परकररि कए वहररदसएड, चैटबुऑ आदरि के साथ एकीकृतर कयिर जररगु तकरि असंतुषुट नरगरकिी फीडबैक के उपरुक्त कसिी भी वधिी से अपील दरयर कर सकुँ ।
- कुषमतर नररिण और परशकिषण: शिकायत नविवारण अधकिररिों के लयि कुषमतर नररिण ररजुय परशरसनकिी परशकिषण संसुथरनों के मरधुयम से कयिर जररगु ।

CPGRAMS

- **CPGRAMS** नागरिकों के लिये **24x7 उपलब्ध एक ऑनलाइन प्लेटफॉर्म** है, जहाँ वे सेवा वतिरण से संबंधति कसिी भी वषिय पर सार्वजनकि अधकिारियों के समकष अपनी शकिायतें दर्ज़ करा सकते हैं ।
- इसे कार्मकि, लोक शकिायत एवं पेंशन मंत्रालय के तहत प्रशासनकि सुधार और लोक शकिायत वभिग (**DARPG**) द्वारा लॉन्च कयिा गया था ।
- यह भारत सरकार और राज्यों के **सभी मंत्रालयों/वभिगों से जुड़ा एक एकल पोर्टल** है ।
- शकिायत अधकिारी द्वारा समाधान से संतुष्ट न होने पर **CPGRAMS** नागरिकों को **अपील की सुवधि भी** प्रदान करता है ।
- नविरण के लयि अपील नहीं कयिे गए मुद्दों में **RTI मामले**, न्यायालय से संबंधति या वचिराधीन मामले, धार्मकि मामले और सरकारी कर्मचारियों की उनकी सेवा संबंधी समस्याओं से संबंधति शकिायतें शामिल हैं ।

PDF Refernece URL: <https://www.drishtias.com/hindi/printpdf/speedy-grievances-redressal-under-cpgrams>

