

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 कय़ा हुरुँ ?

- शिकायत नविवारण समय में कमी: सार्वजनकि शिकायतों के समाधरन के लयि अधकितम समय को पछिले 30 दरिों से घटरकर 21 दरि कर दयि गय़ा हुरुँ ।
 - यदि अधकि समय की ररवश्यकतरा हुरुँ तो कारण और समाधरन के लयि अपेक्षति समय-सीमर कर संकेत देते हुए एक अंतररमि उत्तरर दयि जरनर चरहरयि ।
- समरपति अधकिररि और नोडल अधकिररि: उच्च शिकायत मरतरर वरले मंत्ररलररुँ को समय पर और गुणवत्तररपूरण समाधरन सुनशिचति करने हेतु पर्यरपूत ररँक वरले नोडल अधकिररि की नयुिकृतरि करनी चरहरयि ।
- सरकर कर समग्र दृषुटकिरण: अधकिररिुँ को शिकायतों कर "सरकर के समग्र दृषुटकिरण" पर ज़ोर देते हुए समाधरन करनर हुरुँ ।
 - इसकर अरथ हुरुँ क कसिी भी मरमले में शिकायत को 'इस मंत्ररलय/वभरगर/करररलय से संबंधति नरुँ हुरुँ' यर इसके समकक्ष भरषर कहरकर बंद नरुँ कयि जररग़र ।
 - यदि शिकायत कर वशिष पररपूत करने वरले मंत्ररलय से संबंधति नरुँ हुरुँ तो इसे सही पररधकिररि को हसुतरंतरति करने कर परररस कयि जररग़र ।
- प्रुदयुगकिी और AI उपकरणुँ कर उपयुगरुँ: शिकायत नविवारण की गुणवत्तरर में सुधर के लयि शिकायत पोर्टलुँ के एकीकरण, AI सक्षम डैशबुर्ड कर उपयुगरुँ करके मूल कररण वशि्लेषण और शिकायत नविवारण मूल्यरंकन सूचकरंक (Grievance Redressal Assessment Index- GRAI) जैसे मूल्यरंकन मैटरकिस जैसे प्रुदयुगकिी सुधरुँ को अपनरर जरनर चरहरयि ।
 - GRAI संगठन-वरर तुलनर परसुतुत करतर हुरुँ तथर शिकायत नविवारण तंतर की शकृतरिुँ और सुधर के क्षुतरुँ के बररे में बहुमूल्य जरनकररि परदरन करतर हुरुँ ।
- उन्नत अपील तंतर: CPGRAMS में अपील परकररि के लयि वरुतमरन में अतररकित यर संयुक्त सचवि सुतर के अधकिररि कोनोडल अपीलीय पररधकिररि (Nodal Appellate Authority- NAA) के रूड में नयुिकृतरि करने की ररवश्यकतरा हुरुँ ।
 - त्वरति शिकायत नविवारण के लयि NAA के अंतरगत मंत्ररलयुँ/वभरगरुँ दवररर उप अपीलीय पररधकिररि (Sub Appellate Authorities -SAA) नयुिकृतरि कयि जर सकृते हुरुँ ।
- समरपति शिकायत परकोषुठुँ की सुथरपनर: परतुयेक मंत्ररलय में एक समरपति शिकायत परकोषुठ की सुथरपनर की जररग़ी, जसिमें ऐसे कररमचररि हुरुँगे जनिहुरुँ युजनरऑ/करररकररुँ कर क्षुतरर ज़रनर हुरुँ तथर डेटर वशि्लेषण और शिकायतुँ के मूल कररण वशि्लेषण के लयि अनुभव तथर कुशल हुरुँ ।
- गंभीर शिकायतुँ कर नपिटरन: भ्रुषुटरचरर, रशि्वतरखुरी, उतुपीडन यर नरगरकिुँ के कसिी अनुय सतररकतर कण से संबंधति शिकायतुँ कीकररुमकिी एवं परशकिषण वभरगर (Department of Personnel and Training- DoPT) और केंदुरीय सतररकतर ररयुग (Central Vigilance Commission - CVC) के दशिरानरिदेशुँ के तहत बरररकी से जरँच की जररग़ी ।
- फीडबैक तंतर: यदि नरगरकिी नविवारण से संतुषुट नरुँ हुरुँ तो वे पोर्टल पर फीडबैक दे सकृते हुरुँ और उस पर अपील कर सकृते हुरुँ ।
 - फीडबैक परकररि कुर वहररदसएड, चैटबुऑ आदिके साथ एकीकृतरि कयि जररग़र तकरर असंतुषुट नरगरकिी फीडबैक के उपरुकरुत कसिी भी वधिी से अपील दरयर कर सकृते ।
- कषमतर नररिण और परशकिषण: शिकायत नविवारण अधकिररिुँ के लयि कषमतर नररिण ररजुय परशरसनकिी परशकिषण संसुथरनुँ के मरधुयम से कयि जररग़र ।

CPGRAMS

- **CPGRAMS** नागरिकों के लिये **24x7 उपलब्ध एक ऑनलाइन प्लेटफॉर्म** है, जहाँ वे सेवा वितरण से संबंधित किसी भी विषय पर सार्वजनिक अधिकारियों के समक्ष अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं।
- इसे **कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय** के तहत **प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (DARPG)** द्वारा लॉन्च किया गया था।
- यह भारत सरकार और राज्यों के **सभी मंत्रालयों/विभागों से जुड़ा एक एकल पोर्टल** है।
- शिकायत अधिकारी द्वारा समाधान से संतुष्ट न होने पर **CPGRAMS** नागरिकों को **अपील की सुविधा भी** प्रदान करता है।
- नविवरण के लिये अपील नहीं किये गए मुद्दों में **RTI मामले**, न्यायालय से संबंधित या विचाराधीन मामले, धार्मिक मामले और सरकारी कर्मचारियों की उनकी सेवा संबंधी समस्याओं से संबंधित शिकायतें शामिल हैं।

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

