

## 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 ।

- प्रधरनमंत्त्री ने सरकारी सचविों के सध चर्च़ा के दूररन CPGRAMS को नरगरकिों के लयि अधकि संवेदनशील, सुलभ और सार्थक बनरने को कहर ।

### लोक शिकायत नविवारण पर संशोधति दशिरानरिदेशों की मुख् य वशिषतएँ क्य़ा हैं?

- शिकायत नविवारण समय में कमी:** सार्वजनकि शिकायतों के समाधरन के लयि अधकितम समय को पछिले 30 दिनों से घटकर 21 दिन कर दयि गय़ा है ।
  - यदि अधकि समय की रवश्यकतर है तो कारण और समाधरन के लयि अपेक्षति समय-सीमर क़ा संकेत देते हुए एक अंतरमि उत्तर दयि ज़रनी चरहयि ।
- समरपति अधकिररि और नोडल अधकिररि:** उच्च शिकायत मरतरर वरले मंत्ररलयों को समय पर और गुणवत्तरपूरण समाधरन सुनशिचति करने हेतु पर्यरपत् रैंक वरले नोडल अधकिररि की नयुक्ति करनी चरहयि ।
- सरकर क़ा समग्र दृष्टकिण:** अधकिररियों को शिकायतों क़ा "सरकर के समग्र दृष्टकिण" पर ज़ोर देते हुए समाधरन करनर हूग़ा ।
  - इसक़ा अरर्थ है क़ि क़िसी भी मरमले में शिकायत को 'इस मंत्ररलय/वभिरग/करर्यरलय से संबंधति नहीं है' य़ा इसके समकक्ष भरषर कहरकर बंद नहीं कयि ज़रग़ा ।
  - यदि शिकायत क़ा वशिष प्ररपत् करने वरले मंत्ररलय से संबंधति नहीं है तो इसे सही प्ररधकिररि को हसतरंतरति करने क़ा प्रय़रस कयि ज़रग़ा ।
- प्रौद्योगकिी और AI उपकरणों क़ा उपय़ोग:** शिकायत नविवारण की गुणवत्तर में सुधर के लयि शिकायत पोर्टलों के एकीकरण, AI सक्षम डैशबोर्ड क़ा उपय़ोग करके मूल करण वशि्लेषण और शिकायत नविवारण मूल्य़रंकन सूचक़ांक (Grievance Redressal Assessment Index- GRAI) ज़ैसे मूल्य़रंकन मैट्रक़िस ज़ैसे प्रौद्योगकिी सुधररों को अपनरय़ा ज़रनी चरहयि ।
  - GRAI संगठन-वर तुलनर प्रसुतुत करतर है तथ़ा शिकायत नविवारण तंत्तर की शक़तियों और सुधर के क्षेत्तरों के बररे में बहुमूल् य ज़रनकररि प्रदरन करतर है ।
- उन्नत अपील तंत्तर:** CPGRAMS में अपील प्रकररि क़े लयि वर्तमरन में अतररिक्त य़ा संयुक्त सचवि स्तर के अधकिररि कोनोडल अपीलीय प्ररधकिररि (Nodal Appellate Authority- NAA) के रूप में नयुक्ति करने की रवश्यकतर हूती है ।
  - त्वरति शिकायत नविवारण के लयि NAA के अंतरगत मंत्ररलयों/वभिरगों दवरर उप अपीलीय प्ररधकिररि (Sub Appellate Authorities -SAA) नयुक्ति कयि ज़र सकते हैं ।
- समरपति शिकायत प्रकोषुठों की स्थापनर:** प्रत्येक मंत्ररलय में एक समरपति शिकायत प्रकोषुठ की स्थापनर की ज़रग़ी, जसिमें ऐसे करमचररी हूंगे जनिहें य़ोजनरओं/करर्यकरमों क़ा क्षेत्तर ज़ज़रन हूग़ा तथ़ा डेट़ा वशि्लेषण और शिकायतों के मूल करण वशि्लेषण के लयि अनुभव तथ़ा कौशल हूग़ा ।
- गंभीर शिकायतों क़ा नपिटरन:** भ्रषुट़ाचरर, रशि्वतरख़री, उत्पीडन य़ा नरगरकिों के क़िसी अन्य़ सतररकतर क़ोण से संबंधति शिकायतों की कररमकि एवंप्रशकिषण वभिरग (Department of Personnel and Training- DoPT) और केंद्रीय सतररकतर रवय़ोग (Central Vigilance Commission - CVC) के दशिरानरिदेशों के तहत बररीकी से ज़ूच की ज़रग़ी ।
- फीडबैक तंत्तर:** यदि नरगरकि नविवारण से संतुषुट नहीं है तो वे पोर्टल पर फीडबैक दे सकते हैं और उस पर अपील कर सकते हैं ।
  - फीडबैक प्रकररि क़ो वहरदसएप, चैटबूट आदिके सध एकीकृत कयि ज़रग़ा तकर असंतुषुट नरगरकि फीडबैक के उपरोक्त क़िसी भी वधि से अपील दरयर कर सकें ।
- कषमतर नर्रिमाण और प्रशकिषण:** शिकायत नविवारण अधकिररियों के लयि कषमतर नर्रिमाण ररज्य प्रशरसनकि प्रशकिषण संसुथरनों के मरध् यम से कयि ज़रग़ा ।

## CPGRAMS

- **CPGRAMS** नागरिकों के लिये **24x7 उपलब्ध एक ऑनलाइन प्लेटफॉर्म** है, जहाँ वे सेवा वतिरण से संबंधति कसिी भी वषिय पर सार्वजनकि अधकिारयिों के समकष अपनी शकिायतें दर्ज़ करा सकते हैं ।
- इसे कार्मकि, लोक शकिायत एवं पेंशन मंत्रालय के तहत प्रशासनकि सुधार और लोक शकिायत वभिाग (**DARPG**) द्वारा लॉन्च कयिा गया था ।
- यह भारत सरकार और राज्यों के **सभी मंत्रालयों/वभिागों से जुड़ा एक एकल पोर्टल** है ।
- शकिायत अधकिारी द्वारा समाधान से संतुष्ट न होने पर **CPGRAMS** नागरकिों 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 कर्मचारयिों की उनकी सेवा संबंधी समस्याओं से संबंधति शकिायतें शामिल हैं ।

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

