



## केंद्रीकृत लोक शिकायत नविवरण और नगिरानी प्रणाली

स्रोत: पी.आई.बी

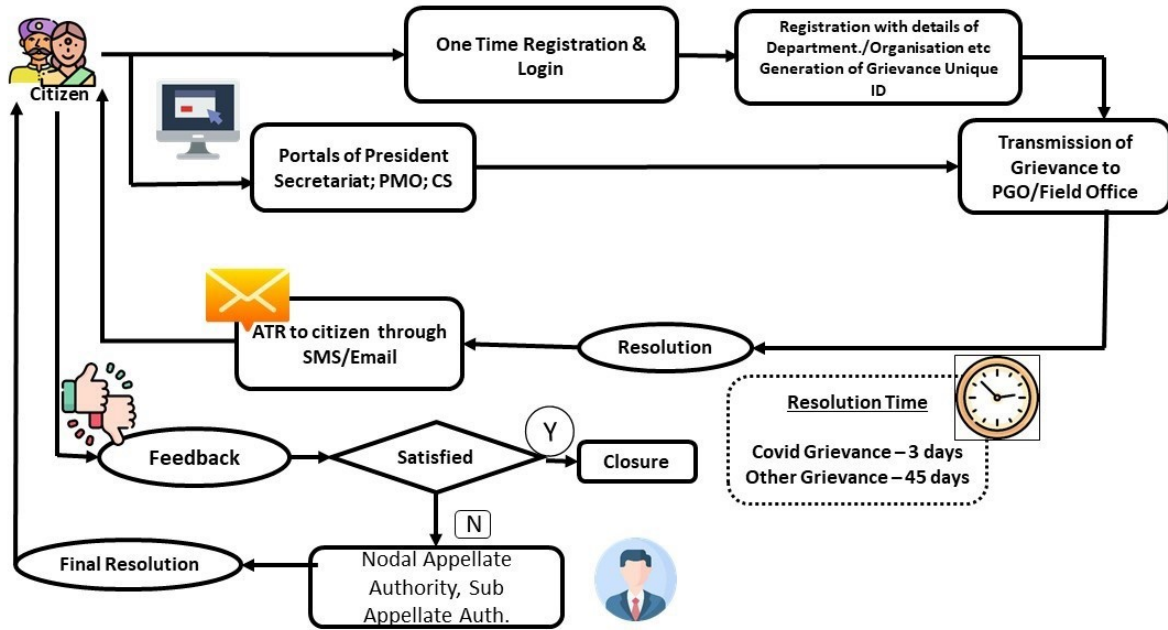
हाल ही में राष्ट्रमंडल सचवालय (Commonwealth Secretariat) ने भारत की केंद्रीकृत लोक शिकायत नविवरण और नगिरानी प्रणाली (Centralised Public Grievance Redressal and Monitoring System- CPGRAMS) को अत्याधुनिक शिकायत नविवरण प्रणाली तथा स्मार्ट सरकार की सर्वोत्तम कार्यप्रणाली के रूप में मान्यता दी है।

- अन्य देशों की नगिरानी प्रणाली में नामीबिया की नागरिक पंजीकरण और महत्त्वपूर्ण सांख्यिकी प्रणाली (Civil Registration and Vital Statistics System- CVRS) और पहचान प्रबंधन प्रणाली तथा केन्या के मानव संसाधन प्रबंधन व ई-नागरिक मॉडल को शासन की सर्वोत्तम कार्यप्रणालियों के रूप में मान्यता प्रदान की गई।

### CPGRAMS:

- यह एक ऑनलाइन वेब-आधारित प्रणाली है जिसमें इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय के राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र द्वारा कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय के सहयोग से विकसित किया गया है।
- इसका उद्देश्य जनता की शिकायतें प्राप्त करना, उनका नविवरण करना तथा उनकी नगिरानी करना है।
- यह भारत सरकार और राज्य सरकार के सभी मंत्रालयों/वभागों को जोड़ने वाले एकल पोर्टल के रूप में कार्य करता है।
- नागरिक, उमंग (UMANG) एकीकृत मोबाइल एप्लिकेशन ज़रिये या स्टैंडअलोन मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से CPGRAMS तक पहुँच सकते हैं।
- पंजीकरण करते समय, नागरिकों को अपनी शिकायतों की स्थिति पर नज़र रखने के लिये एक **वशिष्ट पंजीकरण आईडी** प्राप्त होती है।
- यह समाधान से असंतुष्ट नागरिकों के लिये **अपील दायर करने की सुविधा** भी प्रदान करता है।

# CPGRAMS PROCESS FLOW



//

और पढ़ें: [संतुष्ट पोर्टल](#)

PDF Refernece URL: <https://www.drishtias.com/hindi/printpdf/cpgrams-1>

