शिकायत निवारण मूल्यांकन और सूचकांक (GRAI) 2023

[स्रोत: पी.आई.बी](#)

हाल ही में **कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय (MoPP&P) द्वारा GRAI 2023** लॉन्च किया गया। इस पहल का उद्देश्य भारत के विभिन्न केंद्रीय मंत्रालयों तथा विभागों के शिकायत निवारण तंत्र का मूल्यांकन करने के साथ इसमें सुधार करना है।

- GRAI की संकल्पना **प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (DARPG) द्वारा MoPP&P** की संसदीय स्थायी समिति की सिफारिशों के आधार पर की गई थी।
- **चार आयामों (दक्षता, फीडबैक, डोमेन, संगठनात्मक प्रतिबद्धता) और 11 संकेतकों** पर आधारित GRAI **सूचकांक** के तहत 89 केंद्रीय मंत्रालयों एवं विभागों का मूल्यांकन होने से शिकायत निवारण का तुलनात्मक विश्लेषण संभव हो पाता है।
- इस मूल्यांकन के लिये प्रयुक्त डेटा [केंद्रीयकृत लोक शिकायत निवारण एवं प्रबंधन प्रणाली (CPGRAMS)](#) से एकत्र किया गया, जिससे एक मानकीकृत मूल्यांकन प्रक्रिया सुनिश्चित हुई।
    - **CPGRAMS** एक ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है जो सेवा वितरण से संबंधित किसी भी विषय पर **लोक प्राधिकारियों के समक्ष** अपनी शिकायत दर्ज कराने हेतु नागरिकों के लिये **24x7 उपलब्ध** है।
    - [राष्ट्रमंडल सचिवालय](#) द्वारा सर्वोत्तम अभ्यास के रूप में मान्यता प्राप्त CPGRAMS, नागरिकों के लिये शिकायत दर्ज करने तथा उन पर नज़र रखने के लिये एक महत्वपूर्ण उपकरण है, जिससे लोक सेवा में पारदर्शिता बढ़ती है।
- रिपोर्ट से पता चलता है कि 89 में से 85 मंत्रालयों ने पिछले वर्ष की तुलना में अपने GRAI स्कोर में सुधार दिखाया है।
    - इसमें लगभग **10%** मंत्रालयों/विभागों द्वारा **50% से अधिक** तथा **28%** द्वारा **25-50% के बीच वृद्धि** दर्ज की गई।

अधिक पढ़ें: [CPGRAMS के तहत त्वरित शिकायत निवारण](#)

PDF Refernece URL: https://www.drishtiias.com/hindi/printpdf/grievance-redressal-assessment-and-index-grai-2023