DARPG आयोग का हरियाणा दौरा

चर्चा में क्यों?

हाल ही में [प्रशासनिक सुधार एवं कार्मिक शिकायत विभाग (DARPG)] के एक प्रतिनिधिमंडल ने [सेवा का अधिकार आयोग, हरियाणा] का दौरा किया।

मुख्य बिंदु

- **दौरा किये गये संस्थान:**
  - प्रतिनिधिमंडल ने **हरियाणा शहरी विकास प्राधिकरण, हरियाणा डिस्कॉम्स और** आयोग द्वारा निगरानी किये जाने वाले [अंत्योदय सरल] **कॉल सेंटर का दौरा किया।**
  - उन्होंने **निर्बाध सेवा वितरण प्रक्रियाओं का अवलोकन किया** तथा वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से नागरिकों के साथ बातचीत के सत्र में भाग लिया।
  - सत्र में वरिष्ठ अधिकारियों के सहयोग से **वास्तविक समय पर शिकायत समाधान पर ज़ोर दिया गया।**
- **सेवा का अधिकार आयोग की उपलब्धियाँ:**
- **सेवा वितरण परिवर्तन:**
  - आयोग ने 422 अधिसूचित सेवाओं को समयबद्ध तरीके से प्रदान करके **सेवा वितरण में क्रांतिकारी परिवर्तन किया है।**
  - प्रत्येक कार्यालय में सेवा वितरण के लिये समयसीमा निर्दिष्ट करने वाले नोटिस बोर्ड प्रदर्शित किये जाते हैं।
- **डिजिटलीकरण और नवाचार:**
  - कॉल सेंटर, **अंत्योदय सरल पोर्टल** और क्षेत्रीय कार्यालयों को एकीकृत करते हुए प्रक्रियाओं का व्यापक डिजिटलीकरण लागू किया गया।
  - एक **स्वचालित अपील प्रक्रिया शुरू की गई** तथा इसकी कड़ी निगरानी की गई, जिससे शिकायत निवारण में सुधार सुनिश्चित हुआ।

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (DARPG)

- **यह प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत निवारण के लिये** भारत सरकार की नोडल एजेंसी है।
- यह **कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय के अधीन है।**
- यह [केंद्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS)] प्रदान करता है, जो नागरिकों को केंद्र और राज्य सरकार के मंत्रालयों और विभागों के साथ शिकायत दर्ज करने के लिये एक ऑनलाइन मंच है।
- प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (DARPG) अत्यावश्यक शिकायतों को चिन्हित करने तथा स्पैम, बल्क और दोहराव वाली शिकायतों का पता लगाने के लिये **इंटेलिजेंट शिकायत प्रबंधन प्रणाली (IGMS) का भी उपयोग करता है।**
- IGMS शिकायतों के अर्थगत सार को जानने के लिये उनकी पाठ्य सामग्री और अनुलग्नकों का भी विश्लेषण करता है।

PDF Refernece URL: https://www.drishtiias.com/hindi/printpdf/darpg-commission-visit-haryana