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