

शिकायत नविवरण 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 नविवरण 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 समितिकी सफारिशों के आधार पर की गई थी।
- चार आयामों (दक्षता, फीडबैक, डोमेन, संगठनात्मक प्रतबिद्धता) और 11 संकेतकों पर आधारित GRAI सूचकांक के तहत 89 केंद्रीय मंत्रालयों एवं विभागों का मूल्यांकन होने से शिकायत नविवरण का तुलनात्मक विश्लेषण संभव हो पाता है।
- इस मूल्यांकन के लिये प्रयुक्त डेटा केंद्रीयकृत लोक शिकायत नविवरण 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 पछिल्ले 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 नविवरण