CPGRAMS के तहत त्वरित शिकायत निवारण

स्रोत: बिज़नेस स्टैण्डर्ड

चर्चा में क्यों ?

हाल ही में केंद्र सरकार ने **केंद्रीयकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (CPGRAMS)** पोर्टल पर दर्ज़ जन शिकायतों के समय पर निवारण के लिये संशोधित दिशा-निर्देश जारी किये।

- प्रधानमंत्री ने सरकारी सचिवों के साथ चर्चा के दौरान **CPGRAMS** को नागरिकों के लिये अधिक संवेदनशील, सुलभ और सार्थक बनाने को कहा।

लोक शिकायत निवारण पर संशोधित दिशानिर्देशों की मुख्य विशेषताएँ क्या हैं?

- **शिकायत निवारण समय में कमी**: **सार्वजनिक शिकायतों** के समाधान के लिये अधिकतम समय को **पिछले 30 दिनों से घटाकर 21 दिन** कर दिया गया है।
  - यदि अधिक समय की आवश्यकता है तो **कारण और समाधान** के लिये अपेक्षित समय-सीमा का संकेत देते हुए एक अंतरिम उत्तर दिया जाना चाहिये।
- **समर्पित अधिकारी और नोडल अधिकारी:** उच्च शिकायत मात्रा वाले मंत्रालयों को समय पर और गुणवत्तापूर्ण समाधान सुनिश्चित करने हेतु **पर्याप्त रैंक वाले नोडल अधिकारी की नियुक्ति** करनी चाहिये।
- **सरकार का समग्र दृष्टिकोण:** अधिकारियों को शिकायतों का **"सरकार के समग्र दृष्टिकोण"** पर ज़ोर देते हुए समाधान करना होगा।
  - इसका अर्थ है कि किसी भी मामले में शिकायत को **'इस मंत्रालय/विभाग/कार्यालय से संबंधित नहीं है'** या इसके समकक्ष भाषा कहकर बंद नहीं किया जाएगा।
  - यदि शिकायत का विषय प्राप्त करने वाले मंत्रालय से संबंधित नहीं है तो **इसे सही प्राधिकारी को हस्तांतरित** करने का प्रयास किया जाएगा।
- **प्रौद्योगिकी और AI उपकरणों का उपयोग:** शिकायत निवारण की गुणवत्ता में सुधार के लिये शिकायत पोर्टलों के एकीकरण, AI सक्षम डैशबोर्ड का उपयोग करके मूल कारण विश्लेषण और **शिकायत निवारण मूल्यांकन सूचकांक (Grievance Redressal Assessment Index-GRAI)** जैसे मूल्यांकन मैट्रिक्स जैसे प्रौद्योगिकी सुधारों को अपनाया जाना चाहिये।
  - **GRAI** संगठन-वार तुलना प्रस्तुत करता है तथा **शिकायत निवारण तंत्र** की शक्तियों और सुधार के क्षेत्रों के बारे में **बहुमूल्य जानकारी** प्रदान करता है।
- **उन्नत अपील तंत्र:** CPGRAMS में अपील प्रक्रिया के लिये वर्तमान में अतिरिक्त या संयुक्त सचिव स्तर के अधिकारी को **नोडल अपीलीय प्राधिकारी (Nodal Appellate Authority- NAA)** के रूप में नियुक्त करने की आवश्यकता होती है।
  - **त्वरित शिकायत निवारण** के लिये NAA के अंतर्गत मंत्रालयों/विभागों द्वारा **उप अपीलीय प्राधिकारी (Sub Appellate Authorities -SAA)** नियुक्त किये जा सकते हैं।
- **समर्पित शिकायत प्रकोष्ठों की स्थापना:** प्रत्येक मंत्रालय में एक समर्पित शिकायत प्रकोष्ठ की स्थापना की जाएगी, जिसमें ऐसे कर्मचारी होंगे जिन्हें **योजनाओं/कार्यक्रमों का क्षेत्र ज्ञान** होगा तथा **डेटा विश्लेषण** और शिकायतों के मूल कारण विश्लेषण के लिये अनुभव तथा कौशल होगा।
- **गंभीर शिकायतों का निपटान:** भ्रष्टाचार, रिश्वतखोरी, उत्पीड़न या नागरिकों के किसी अन्य सतर्कता कोण से संबंधित शिकायतों की **कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग (Department of Personnel and Training- DoPT)** और केंद्रीय सतर्कता आयोग (Central Vigilance Commission - CVC) के दिशानिर्देशों के तहत बारीकी से जाँच की जाएगी।
- **फीडबैक तंत्र:** यदि नागरिक निवारण से संतुष्ट नहीं है तो वे पोर्टल पर फीडबैक दे सकते हैं और उस पर अपील कर सकते हैं।
  - फीडबैक प्रक्रिया को **व्हाट्सएप, चैटबॉट आदि के साथ एकीकृत** किया जाएगा ताकि असंतुष्ट नागरिक फीडबैक के उपरोक्त किसी भी विधि से अपील दायर कर सकें।
- **क्षमता निर्माण और प्रशिक्षण:** शिकायत निवारण अधिकारियों के लिये क्षमता निर्माण राज्य प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों के माध्यम से किया जाएगा।

CPGRAMS

- **CPGRAMS** नागरिकों के लिये **24x7 उपलब्ध एक ऑनलाइन प्लेटफॉर्म** है, जहाँ वे सेवा वितरण से संबंधित किसी भी विषय पर सार्वजनिक अधिकारियों के समक्ष अपनी शिकायतें दर्ज़ करा सकते हैं।
- इसे **कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय** के तहत **प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (DARPG)** द्वारा लॉन्च किया गया था।
- यह भारत सरकार और राज्यों के **सभी मंत्रालयों/विभागों से जुड़ा** एक **एकल पोर्टल** है।
- शिकायत अधिकारी द्वारा समाधान से संतुष्ट न होने पर **CPGRAMS** नागरिकों को **अपील की सुविधा भी** प्रदान करता है।
- निवारण के लिये अपील नहीं किये गए मुद्दों में **RTI मामले**, न्यायालय से संबंधित या विचाराधीन मामले, धार्मिक मामले और सरकारी कर्मचारियों की उनकी सेवा संबंधी समस्याओं से संबंधित शिकायतें शामिल हैं।

PDF Refernece URL: https://www.drishtiias.com/hindi/printpdf/speedy-grievances-redressal-under-cpgrams