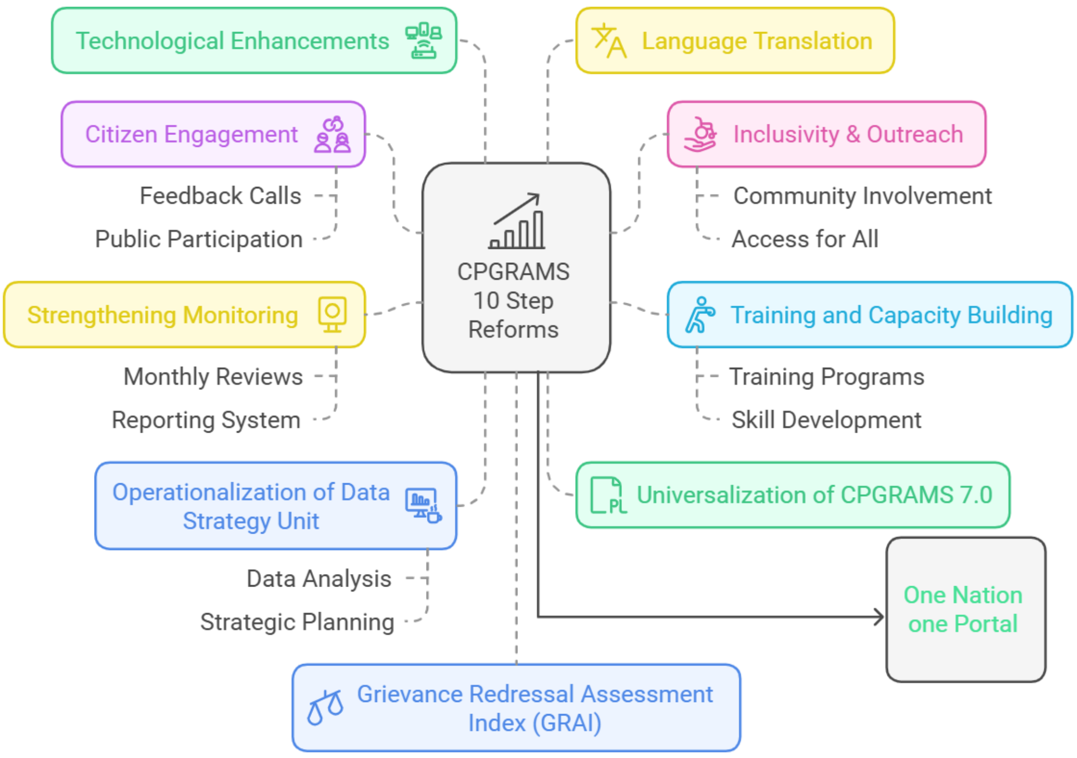
केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली

[स्रोत: पी.आई.बी.](#).

हाल ही में कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय ने **शिकायत निवारण तंत्र** की दक्षता बढ़ाने के लिये **केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) के अंतर्गत हुई प्रगति पर प्रकाश डाला।**

- CPGRAMS, राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र द्वारा निर्मित एक 24/7 ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है, जहाँ नागरिक **सेवा वितरण से संबंधित शिकायतें दर्ज कर सकते हैं।** भारत और राज्यों के प्रत्येक मंत्रालय तथा राज्यों के पास इस प्रणाली तक भूमिका-आधारित पहुँच है।
  - नागरिक पंजीकरण आई.डी. का उपयोग करके शिकायत की स्थिति ट्रैक कर सकते हैं और समाधान से असंतुष्ट होने पर अपील दायर कर सकते हैं।
  - 31 अक्तूबर, 2024 तक, 2020 से 2024 की अवधि में **CPGRAMS** पर लगभग 1.12 करोड़ शिकायतों का निवारण किया गया। वर्ष 2024 में, अभी तक की सर्वाधिक 23.24 लाख शिकायतों का निवारण किया गया।
  - सरकार ने शिकायत निवारण को और अधिक कुशल बनाने के लिये **10-चरणीय सुधार लागू किये, जिसके अंतर्गत एक लाख से अधिक शिकायत अधिकारियों को मैप किया गया तथा लंबित शिकायतों की संख्या को कम कर 54,339 तक कर दिया गया।**

//



और पढ़ें: CPGRAMS के तहत त्वरित शिकायत निवारण

PDF Refernece URL: https://www.drishtiias.com/hindi/printpdf/centralized-public-grievance-redress-and-monitoring-system