केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली

[स्रोत: पी.आई.बी](#)

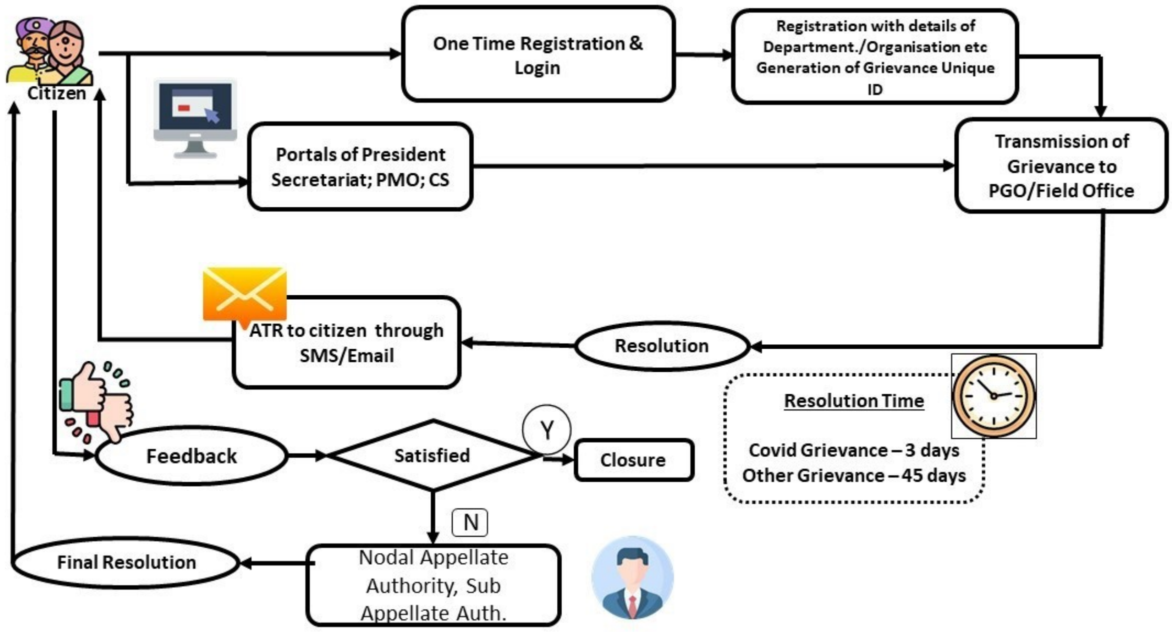
हाल ही में राष्ट्रमंडल सचिवालय (Commonwealth Secretariat) ने भारत की **केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (Centralised Public Grievance Redressal and Monitoring System- CPGRAMS)** को **अत्याधुनिक शिकायत निवारण प्रणाली** तथा **स्मार्ट सरकार की सर्वोत्तम कार्यप्रणाली** के रूप में मान्यता दी है।

- अन्य देशों की निगरानी प्रणाली में नामीबिया की **नागरिक पंजीकरण और महत्त्वपूर्ण सांख्यिकी प्रणाली (Civil Registration and Vital Statistics System- CVRS)** और पहचान प्रबंधन प्रणाली तथा **केन्या के मानव संसाधन प्रबंधन व ई-नागरिक मॉडल** को शासन की सर्वोत्तम कार्यप्रणालियों के रूप में मान्यता प्रदान की गई।

CPGRAMS:

- यह एक **ऑनलाइन वेब-आधारित प्रणाली** है जिसे इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय के **राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र** द्वारा **कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय के सहयोग से** विकसित किया गया है।
- इसका उद्देश्य जनता की **शिकायतें प्राप्त करना, उनका निवारण करना तथा उनकी निगरानी करना** है।
- यह भारत सरकार और राज्य सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों को जोड़ने वाले **एकल पोर्टल** के रूप में कार्य करता है।
- नागरिक, [उमंग (UMANG) एकीकृत मोबाइल एप्लिकेशन](#) ज़रिये या स्टैंडअलोन मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से CPGRAMS तक पहुँच सकते हैं।
- पंजीकरण करते समय, नागरिकों को अपनी शिकायतों की स्थिति पर नज़र रखने के लिये एक **विशिष्ट पंजीकरण आईडी** प्राप्त होती है।
- यह समाधान से असंतुष्ट नागरिकों के लिये **अपील दायर करने की सुविधा** भी प्रदान करता है।

CPGRAMS PROCESS FLOW



//

और पढ़ें: संतुष्ट पोर्टल

PDF Refernece URL: https://www.drishtiias.com/hindi/printpdf/cgrams-1