CPGRAMS पर 35 वीं रिपोर्ट

चर्चा में क्यों?

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (DARPG) ने **जून 2025** के लिये राज्यों और **केंद्रशासित प्रदेशों** के लिये केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) की **35वीं मासिक रिपोर्ट** जारी की।

- यह रिपोर्ट राज्यों और केंद्रशासित प्रदेशों द्वारा लोक शिकायतों के प्रकारों और उनके निवारण का विश्लेषण प्रस्तुत करती है। इस संस्करण में **उत्तर प्रदेश** ने सबसे अधिक (25,870) मामलों का निस्तारण किया, इसके बाद **गुजरात** (3,986) का स्थान रहा।

मुख्य बिंदु

- **CPGRAMS के बारे में:**
  - **CPGRAMS** राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र द्वारा विकसित एक **24/7 ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है**, जहाँ नागरिक सेवा वितरण से संबंधित शिकायतें दर्ज करा सकते हैं।
  - **इसे कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय** के अंतर्गत **प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (DARPG)** द्वारा लॉन्च किया गया था।
  - यह भारत सरकार और राज्य सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों से जुड़ा एक **एकल पोर्टल है।**
  - **यदि नागरिक शिकायत अधिकारी द्वारा किये गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो CPGRAMS** उन्हें **अपील की सुविधा** भी प्रदान करता है।
  - जिन मुद्दों का निवारण नहीं किया गया उनमें सूचना का अधिकार (RTI) मामले, न्यायालय से संबंधित या विचाराधीन मामले, धार्मिक मामले और सरकारी कर्मचारियों की सेवा संबंधी शिकायतें शामिल हैं।
- **वर्ष 2025-26 के लिये सेवोत्तम दिशानिर्देश:**
  - **ASCI हैदराबाद** के सहयोग से, DARPG ने वर्ष **2025-26** के लिये **सेवोत्तम दिशानिर्देश** विकसित किये हैं, जिसके साथ एक **व्यापक प्रशिक्षण पाठ्यक्रम** भी है।
  - इन दिशानिर्देशों का उद्देश्य **सरकारी विभागों में शिकायत निवारण प्रक्रियाओं** को **मानकीकृत** करना तथा सार्वजनिक सेवाओं की गुणवत्ता में और सुधार करना है।

सेवोत्तम मॉडल

- **परिचय :**
  - द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग (ARC) ने **"नागरिक-केंद्रित प्रशासन- शासन का हृदय"** शीर्षक से अपनी 12वीं रिपोर्ट में सरकारी संस्थाओं को अधिक **पारदर्शी**, **जवाबदेह** और **नागरिक-अनुकूल** बनाने की आवश्यकता पर ज़ोर दिया।
    - **इस दृष्टिकोण को क्रियान्वित करने के लिये, DARPG ने 'सेवोत्तम' मॉडल प्रस्तुत किया। सेवोत्तम मॉडल** भारत में **सार्वजनिक सेवा वितरण** में सुधार के लिये एक **संरचित ढाँचे** के रूप में कार्य करता है।
  - यह सार्वजनिक संस्थानों में **पारदर्शिता**, **जवाबदेही** और सेवाओं में **निरंतर वृद्धि** को बढ़ावा देकर **नागरिक-केंद्रित शासन** को बढ़ावा देता है।
- **सेवोत्तम मॉडल के प्रमुख घटक:**
- **नागरिक चार्टर:**
  - सार्वजनिक संगठन अपने द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं, सेवा वितरण **समय-सीमा** और नागरिकों के अधिकारों की घोषणा करने के लिये नागरिक चार्टर प्रकाशित करते हैं।
  - ये चार्टर नागरिकों को बेहतर सेवाओं की माँग करने तथा सेवा प्रदाताओं को जवाबदेह बनाने के लिये सशक्त बनाते हैं।
- **लोक शिकायत निवारण:**
  - इस मॉडल में शिकायतों का प्रभावी समाधान करने के लिये एक **मज़बूत शिकायत निवारण प्रणाली** शामिल है।
  - इसका ध्यान शिकायत के परिणाम की परवाह किये बिना **नागरिक संतुष्टि** सुनिश्चित करने पर केंद्रित है।
- **सेवा वितरण में उत्कृष्टता:**

- यह घटक **क्षमता निर्माण**, **प्रदर्शन प्रबंधन** और **निरंतर सुधार** की संस्कृति के माध्यम से कुशल सेवा वितरण सुनिश्चित करता है।
- **7-चरणीय सेवोत्तम दृष्टिकोण:**
  - **सेवाओं को परिभाषित करना:** सार्वजनिक एजेंसियों को प्रत्येक विभाग या इकाई द्वारा दी जाने वाली सेवाओं को स्पष्ट रूप से पहचानना और परिभाषित करना होगा।
  - **मानक निर्धारित करना:** प्राधिकारियों को प्रत्येक चिह्नित सेवा के लिये मापनीय और समयबद्ध सेवा मानक निर्धारित करने चाहियें।
  - **क्षमता का विकास:** विभागों को सेवा वितरण मानदंडों को पूरा करने के लिये संस्थागत और मानव संसाधन क्षमता का निर्माण करने की आवश्यकता है।
  - **निष्पादन:** आंतरिक प्रणालियों और प्रक्रियाओं को यह सुनिश्चित करना चाहिये कि व्यक्ति और विभाग निर्धारित मानकों को निरंतर पूरा करें।
  - **निगरानी:** संगठनों को निर्धारित मानदंडों के अनुरूप प्रदर्शन पर नियमित रूप से नज़र रखनी चाहिये।
  - **मूल्यांकन:** प्राधिकारियों को सेवा की गुणवत्ता का आकलन करने के लिये नागरिकों की प्रतिक्रिया को शामिल करते हुए समय-समय पर मूल्यांकन करना चाहिये।
  - **निरंतर सुधार:** निगरानी और मूल्यांकन के आधार पर, संगठनों को समय के साथ सेवा वितरण को बढ़ाने के लिये सुधार लागू करने चाहियें।

PDF Refernece URL: https://www.drishtiias.com/hindi/printpdf/35th-report-on-cpgrams