

CPGRAMS पर 35 वीं रपॉर्ट

चर्चा में क्यों?

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (DARPG) ने जून 2025 के लिये राज्यों और केंद्रशासित प्रदेशों के लिये [केंद्रीकृत लोक शिकायत नविवरण और नगरानी प्रणाली \(CPGRAMS\)](#) की 35वीं मासिक रपॉर्ट जारी की।

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

मुख्य बूँद

- CPGRAMS के बारे में:
 - CPGRAMS [राष्ट्रीय सूचना वजिज्ञान केंद्र](#) द्वारा वकिसति एक 24/7 ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है, जहाँ नागरिक सेवा ववतिरण 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/वविभागों से जुड़ा एक एकल पोर्टल है।
 - यदनागरिक शिकायत अधिकारी द्वारा कथि गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो CPGRAMS उन्हें अपील की सुवधि भी प्रदान करता है।
 - जनि मुद्दों का नविवरण नहीं किया गया उनमें [सूचना का अधिकार \(RTI\)](#) मामले, न्यायालय से संबंधित या ववचाराधीन मामले, धार्मिक मामले और सरकारी कर्मचारियों की सेवा संबंधी शिकायतें शामिल हैं।
- वर्ष 2025-26 के लिये सेवोत्तम दशानरिदेश:
 - ASCI हैदराबाद के सहयोग से, DARPG ने वर्ष 2025-26 के लिये सेवोत्तम दशानरिदेश वकिसति कथि हैं, जसिके साथ एक व्यापक प्रशिक्षण पाठ्यक्रम भी है।
 - इन दशानरिदेशों का उद्देश्य सरकारी वविभागों में शिकायत नविवरण 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 रपॉर्ट में सरकारी संस्थाओं को अधिक पारदर्शी, जवाबदेह और नागरिक-अनुकूल बनाने की आवश्यकता पर ज़ोर दिया।
 - इस दृष्टिकोण को कथियानवति करने के लिये, DARPG ने 'सेवोत्तम' मॉडल प्रस्तुत किया। सेवोत्तम मॉडल भारत में सार्वजनिक सेवा ववतिरण में सुधार के लिये एक संरचित ढाँचे के रूप में कार्य करता है।
 - यह सार्वजनिक संस्थानों में पारदर्शिता, जवाबदेही और सेवाओं में नरितर 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 ववतिरण 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 नविवरण:
 - इस मॉडल में शिकायतों का प्रभावी समाधान करने के लिये एक मज़बूत शिकायत नविवरण प्रणाली शामिल है।
 - इसका ध्यान शिकायत के परिणाम की परवाह कथि बना। नागरिक संतुष्टिसुनिश्चित करने पर केंद्रित है।
- सेवा ववतिरण में उत्कृष्टता:

- यह घटक क्षमता नरिमाण, प्रदर्शन प्रबंधन और नरितर सुधार की संस्कृति के माध्यम से कुशल सेवा वतिरण सुनश्चिति करता है ।
- 7-चरणीय सेवोत्तम दृष्टिकोण:
 - सेवाओं को परभाषति करना: सार्वजनिक एजेंसियों को प्रत्येक वभाग या इकाई द्वारा दी जाने वाली सेवाओं को स्पष्ट रूप से पहचानना और परभाषति करना होगा ।
 - मानक नरिधारति करना: प्राधिकारियों को प्रत्येक चहिनति सेवा के लयि मापनीय और समयबद्ध सेवा मानक नरिधारति करने चाहयि ।
 - क्षमता का वकिस: वभागों को सेवा वतिरण मानदंडों को पूरा करने के लयि संस्थागत और मानव संसाधन क्षमता का नरिमाण करने की आवश्यकता है ।
 - नषिपादन: आंतरिक प्रणालयिों और प्रक्रयिओं को यह सुनश्चिति करना चाहयि कव्यक्त और वभाग नरिधारति मानकों को नरितर पूरा करें ।
 - नगिरानी: संगठनों को नरिधारति मानदंडों के अनुरूप प्रदर्शन पर नयिमति रूप से नज़र रखनी चाहयि ।
 - मूल्यांकन: प्राधिकारियों को सेवा की गुणवत्ता का आकलन करने के लयि नागरिकों की प्रतिक्रयिा को शामिल करते हुए समय-समय पर मूल्यांकन करना चाहयि ।
 - नरितर सुधार: नगिरानी और मूल्यांकन के आधार पर, संगठनों को समय के साथ सेवा वतिरण को बढ़ाने के लयि सुधार लागू करने चाहयि ।

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

