



केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली सुधार

 drishtias.com/hindi/printpdf/cpgrams-reforms

चर्चा में क्यों?

हाल ही में कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय (Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions) ने डाक विभाग में केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (Centralized Public Grievances Redress and Monitoring System- CPGRAMS) का एक नया संस्करण लॉन्च किया।

- भारत सरकार के डाक विभाग में सर्वाधिक सार्वजनिक शिकायतें दर्ज होती हैं।
- CPGRAMS के नए संस्करण से शिकायत निपटान में लगने वाला समय कम हो जाएगा, साथ ही शिकायत निवारण की गुणवत्ता में सुधार होगा।
- वर्तमान में DARPG प्रत्येक वर्ष लगभग 16 लाख शिकायतों का निपटारा करता है, जिनमें से 95% को संतोषजनक तरीके से निपटाया जाता है।
- नए संस्करण के तहत बिना किसी कार्मिक हस्तक्षेप के 1.5 लाख डाकघरों की मैपिंग की जाएगी।

केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली

- यह एक ऑनलाइन वेब-आधारित प्रणाली है जिसे राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र (National Informatic Centre- NIC) द्वारा लोक शिकायत निदेशालय (Directorate of Public Grievances-DPG) और प्रशासनिक सुधार एवं सार्वजनिक शिकायत विभाग (Department of Administrative Reforms and Public Grievances- DARPG) के सहयोग से विकसित किया गया है।
- इसको विकसित करने का मुख्य उद्देश्य जनता की शिकायतों का निवारण और निगरानी करना है।
- इसकी शुरुआत कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय (Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions) के तहत प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (Department of Administrative Reforms and Public Grievances -DARPG) द्वारा की गई है।
- CPGRAMS किसी भी स्थान से ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने की सुविधा प्रदान करता है।
- यह प्रणाली DARPG और नागरिकों को विभागों से संबंधित शिकायतों को ऑनलाइन ट्रैक करने में सक्षम बनाता है।
- इस प्रणाली को सुलभ, सरल, त्वरित, निष्पक्ष और उत्तरदायी बनाने के लिये प्रत्येक कार्यालय में एक वरिष्ठ अधिकारी को शिकायत निदेशक अधिकारी के रूप में नामित किया जाएगा जिससे लोक शिकायतों एवं कर्मचारियों की शिकायतों से संबंधित कार्य के निपटान की समय सीमा तय की जा सके।

स्रोत: PIB