

केंद्रीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली

सेंट्रलाइज्ड पब्लिक ग्रीवन्स
रेड्रेसस एंड मॉनिटरिंग सिस्टम -
CPGRAMS

Centralized Public Grievance Redress And Monitoring System 2019

CPGRAMS यानि की केंद्रीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली के बारे मे जानकारी प्राप्त करेंगे। CPGRAMS को भारत सरकार कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय के प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के तहत कार्यान्वित किया गया है। विभाग द्वारा प्राप्त शिकायतों को संबंधित मंत्रालयों / विभागों / राज्य सरकारों / संघ शासित प्रदेशों को भेज दिया जाता है, जो शिकायतकर्ता को शिकायत के तहत निवारण के लिए शिकायत से जुड़े महत्वपूर्ण कार्य से निपटते हैं।

Centralized Public Grievance Redress And Monitoring System

- * यह भारत सरकार का एक पोर्टल है, जिसका उद्देश्य नागरिकों को उनकी शिकायतों के निवारण के लिए एक मंच प्रदान करना है।
- * यदि आपको देश के किसी भी सरकारी संगठन के खिलाफ कोई शिकायत है, तो आप अपनी शिकायत यहाँ दर्ज कर सकते हैं, जो तत्काल निवारण के लिए संबंधित मंत्रालय / विभाग / राज्य सरकार को जाएगी।
- * शिकायत के निवारण के लिए समय सीमा 60 दिन है। देरी के मामले में विलंब के कारणों के साथ एक अंतरिम उत्तर दिया जाता है।

- इसके तहत सप्ताह के हर बुधवार को शिकायतें प्राप्त करने के लिए सार्वजनिक शिकायतों के निदेशक द्वारा शिकायतों की सुनवाई की जाती है।
- विभाग द्वारा प्राप्त शिकायतों को संबंधित मंत्रालयों / विभागों / राज्य सरकारों / संघ शासित प्रदेशों को भेज दिया जाता है, जो शिकायतकर्ता को शिकायत के तहत निवारण के लिए शिकायत से जुड़े महत्वपूर्ण कार्य से निपटते हैं।
- विभाग हर साल लगभग 1000 शिकायतों को गंभीरता से लेता है और उनके अंतिम निपटान तक नियमित रूप से उनका पालन करता है।
- यह विभाग को संबंधित सरकारी एजेंसी की शिकायत निवारण मशीनरी की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करने में सक्षम बनाता है।
- प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग देश में नागरिक-केंद्रित शासन के लिए नीति दिशानिर्देश तैयार करने वाली नोडल एजेंसी है।
- नागरिकों की शिकायतों का निवारण, विभाग की सबसे महत्वपूर्ण पहलों में से एक होने के नाते, DAR और PG, नागरिकों की शिकायतों के प्रभावी और समय पर निवारण / निपटान के लिए सार्वजनिक शिकायत निवारण तंत्र तैयार करते हैं।
- डीएआर और पीजी सार्वजनिक सेवा वितरण में उत्कृष्टता लाने और सरकार के विभिन्न मंत्रालयों और विभागों के साथ प्रभावी ढंग से समन्वय करके और सार्थक रूप से शिकायतों के कारणों को खत्म करने की कोशिश करके नागरिकों की शिकायतों का निवारण करने के लिए प्रयास कर रहे हैं।

इस Portal के तहत या विभाग के तहत निम्नलिखित मुद्दों से संबंधी किसी भी शिकायत को मान्य नहीं रखा जाएगा।

- किसी भी अदालत द्वारा दिए गए फैसले के बारे में विचाराधीन मामले या कोई भी मामला।
- व्यक्तिगत और पारिवारिक विवादों।
- RTI मामले।
- जो भी देश के क्षेत्रीय अखंडता या अन्य देशों के साथ मैत्रीपूर्ण संबंधों पर प्रभाव डालते हैं।

