भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
(प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग)

***

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 1539

सीपीजीआरएएमएस की पहुंच

1539. श्री अमरिंदर सिंह राजा वारिंग

क्या **प्रधान मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार ने केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पोर्टल विशेषकर ग्रामीण और दूरस्थ क्षेत्रों में स्थित पोर्टल की पहुंच का आकलन किया है;
(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं;
(ग) क्या इंटरनेट पहुंच या डिजिटल साक्षरता से वंचित नागरिकों के लिए सीपीजीआरएएमएस को अधिक समावेशी बनाने के लिए कोई पहल की गई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
(घ) सरकार द्वारा प्रभावी शिकायत निवारण हेतु सीमांत समुदायों के बीच सीपीजीआरएएमएस की जागरूकता और उपयोगिता बढ़ाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय में राज्य मंत्री एवं प्रधान मंत्री कार्यालय में राज्य मंत्री
(डॉ.जितेन्द्र सिंह)

(क) से (घ): जी हां, सरकार ने दूरस्थ और ग्रामीण क्षेत्रों के नागरिकों की सीपीग्राम्स तक पहुंच बढ़ाने के लिए कई उपाय किए हैं, जिसके परिणामस्वरूप देश भर के 795 जिलों के 28 लाख से अधिक नागरिकों ने सीपीग्राम्स पोर्टल पर अपना पंजीकरण करवाया है, तथा इस पोर्टल पर नागरिकों का औसत मासिक पंजीकरण 70,000 है। सरकार ने, 5.6 लाख गाँवों में, सीएससी के ग्राम स्तरीय उद्यमियों (वीएलई) के नेटवर्क का लाभ उठाने के लिए कॉमन सर्विस सेंटर्स (सीएससी) के साथ सहयोग किया है। वर्ष 2023 और 2024 में कॉमन सर्विस सेंटरों के माध्यम से 4.68 लाख शिकायतें दर्ज की गई हैं। सरकार ने सीपीग्राम्स के बारे में जागरूकता और इसकी उपयोगिता बढ़ाने के लिए सीपीग्राम्स के 10 चरणीय सुधार को अपनाया है। इन सुधारों में शामिल हैं- सीपीग्राम्स पोर्टल पर क्षेत्रीय भाषा की सुविधा, फीडबैक कॉल सेंटर के साथ नागरिकों का संपर्क, नागरिकों द्वारा की जाने वाली पंजीकरण प्रक्रिया में सरलीकरण, सीएससी के साथ सहयोग और सीपीग्राम्स मोबाइल एप्लिकेशन का शुभारंभ। सरकार ने प्रधानमंत्री आवास योजना (पीएमएवाई) और प्रधानमंत्री किसान सम्मान निधि (पीएम-किसान) जैसी ग्रामीण/किसान अभिमुख योजनाओं पर ध्यान केंद्रित करते हुए वीएलई के लिए कई जागरूकता कार्यक्रम भी आयोजित किए हैं। ग्रामीण जनता के बीच सीपीग्राम्स के बारे में जागरूकता बढ़ाने और सीपीग्राम्स तक इनकी पहुंच बढ़ाने के लिए हर महीने की 20 तारीख को, सीएससी- सीपीग्राम्स दिवस मनाया जाता है।

****