

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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 4438
(दिनांक 20.08.2025 को उत्तर के लिए)

डिजिटल स्टूडियो सृष्टि

4438. श्रीमती महिमा कुमारी मेवाड़ :

श्री प्रवीण पटेल :

डॉ. निशिकान्त दुबे :

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

- (क) आईआईपीए में शुरू किए गए डिजिटल स्टूडियो 'सृष्टि' के विशिष्ट उद्देश्यों और प्रत्याशित परिणामों का ब्यौरा क्या है;
- (ख) 'सृष्टि' किस प्रकार सरकारी अधिकारियों और विद्वानों के बीच डिजिटल सामग्री के सृजन और ज्ञान प्रसार में वृद्धि कर मिशन कर्मयोगी के उद्देश्यों को प्राप्त करने में सहायता करेगा;
- (ग) विभिन्न मंत्रालयों और विभागों में क्षमता निर्माण के लिए 'सृष्टि' के प्रभावी उपयोग को सुनिश्चित करने हेतु क्या उपाए किए गए हैं; और
- (घ) एआई-संचालित डैशबोर्ड, नोडल अधिकारियों के लिए कानूनी प्रशिक्षण और विशेष अभियान 2.0 जैसी आरंभ की गई नई पहलें शिकायत समाधान तंत्र को किस प्रकार बेहतर बनाएंगी और भविष्य में पेंशन संबंधी विवादों को कैसे रोकेगी?

उत्तर

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

(क) से (ग): भारतीय लोक प्रशासन संस्थान (आईआईपीए) स्थित डिजिटल स्टूडियो 'सृष्टि' को सरकारी पदाधिकारियों, विद्वानों और नीति पालकों के लिए डिजिटल सामग्री सृजन, क्षमता विकास और ज्ञान के प्रसार में वृद्धि करने हेतु स्थापित किया गया है। इसके उद्देश्यों में निम्नलिखित शामिल हैं:-

- (i) व्यावसायिक डिजिटल सामग्री के सृजन को सुविधाजनक बनाना;
- (ii) डिजिटल अधिगम (लर्निंग) पारितंत्र में योगदान देना;
- (iii) प्रशिक्षण पहलों में मंत्रालयों और सरकारी विभागों को सहायता प्रदान करना; और
- (iv) डिजिटल माध्यमों के जरिए ज्ञान के आदान-प्रदान और उत्तम प्रक्रियाओं को बढ़ावा देना।

'सृष्टि', उच्च-गुणवत्ता वाली डिजिटल सामग्री के सृजन और प्रचार-प्रसार हेतु समर्पित अवसंरचना उपलब्ध करवाते हुए मिशन कर्मयोगी के उद्देश्यों को मदद करता है। मिशन कर्मयोगी के विजन के अनुरूप सरकारी पदाधिकारियों के लिए सतत अधिगम (लर्निंग), सक्षमता संवर्धन और क्षमता विकास को सुसाध्य बनाने हेतु विकसित की गई सामग्री को आईगॉट प्लेटफॉर्म पर अपलोड किया जा सकता है। 'सृष्टि' अत्याधुनिक श्रव्य-दृश्य सुविधाओं से सुसज्जित है जो उच्च-गुणवत्ता युक्त डिजिटल प्रशिक्षण सामग्री के निर्माण में सक्षम बनाता है।

मंत्रालय और विभाग इन सुविधाओं का उपयोग, प्रभावकारी डिजिटल अधिगम (लर्निंग) मॉड्यूल को तैयार और विकसित करने, व्यापक पहुंच सुनिश्चित करने और सरकार में क्षमता विकास के प्रभावी उपयोजन हेतु कर सकते हैं।

(घ): सभी हितधारकों अर्थात् मंत्रालयों/विभागों, बैंकों आदि के साथ गहन समन्वय से और मिशन मोड दृष्टिकोण में पारिवारिक पेंशनधारियों और वरिष्ठतम पेंशनधारियों की शिकायतों का समय पर और गुणात्मक रूप से निवारण करने के लिए दिनांक 1 से 31 जुलाई, 2025 की अवधि के दौरान विशेष अभियान 2.0 संचालित किया गया था। पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग द्वारा दिनांक 10.06.2025 को विशेष अभियान 2.0 के सफलतापूर्वक निष्पादन हेतु दिशा-निर्देश जारी किए गए थे।

इस अभियान के दौरान, उन मामलों में 'संपूर्ण सरकारी दृष्टिकोण' को अपनाया गया जिसमें बहु हितधारक शामिल थे जिसके परिणामस्वरूप जटिल दीर्घकालिक-लंबित मामलों का निवारण हुआ। इससे पेंशन संबंधी शिकायतों का तेजी से निवारण करने और पेंशन से संबंधित अधिकारियों के व्यवहार में परिवर्तन लाने में मदद मिली है। इसके अतिरिक्त, इस अभियान से पेंशनरों के बीच शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता बढ़ी है। 51 मंत्रालयों/विभागों के समन्वित प्रयासों के परिणामस्वरूप, कुल 2210 चिह्नित मामलों में से 86% मामलों का निवारण हुआ और निवारण में लगने वाले समय में भी कमी आई।
