

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

\*\*\*

लोक सभा  
अतारांकित प्रश्न संख्या:4216  
(दिनांक 26.03.2025 को उत्तर के लिए)

सेवोत्तम और शिकायत निवारण पर कार्यशाला

**+4216. श्रीमती माला राज्यलक्ष्मी शाह:**

**श्री गजेन्द्र सिंह पटेल:**

**श्री प्रवीण पटेल:**

क्या प्रधान मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) सेवोत्तम और शिकायत निवारण पर राष्ट्रीय कार्यशाला देश भर में लोक सेवा वितरण में सुधार लाने में किस प्रकार योगदान देती है;
- (ख) प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) बेहतर नागरिक इंटरफेस के लिए सीपीग्राम्स को आधुनिक बनाने में प्रौद्योगिकी का लाभ किस प्रकार उठा रहा है;
- (ग) सरकार द्वारा 22 राज्यों और संघ राज्यक्षेत्रों में सेवा का अधिकार अधिनियम का प्रभावी कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए क्या उपाय किए गए हैं/किए जा रहे हैं; और
- (घ) राज्य और जिला-स्तरीय शिकायत निवारण में सुधार लाने में ऑटो-एस्केलेशन प्रक्रियाओं और रैंकिंग प्रणालियों के संभावित लाभों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

**कार्मिक लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय में राज्य मंत्री तथा प्रधानमंत्री कार्यालय में राज्य मंत्री (डॉ. जितेंद्र सिंह)**

(क) से (घ): सेवोत्तम और शिकायत निवारण पर राष्ट्रीय कार्यशाला, देश भर में लोक सेवा सुपुर्दगी में सुधार लाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। सेवोत्तम एक व्यापक ढांचा है जो नागरिक चार्टर, शिकायत निवारण तंत्र और सेवा सुपुर्दगी के लिए क्षमता विकास पर केंद्रित है। इस पहल के तहत, सरकार, राज्य एटीआई/सीटीआई को सेवोत्तम प्रशिक्षण प्रकोष्ठ स्थापित करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करती है। पिछले तीन वित्तीय वर्ष (2022-23, 2023-24 और 2024-25) में, सेवोत्तम के तहत, 756 प्रशिक्षण पाठ्यक्रम आरंभ किए गए हैं, जिनमें विभिन्न राज्य सरकारों के 24,942 अधिकारियों को प्रशिक्षण दिया गया है। चालू वित्त वर्ष में, "लोक शिकायतों के प्रभावी निवारण" पर दो राष्ट्रीय कार्यशालाएं, जिनमें से एक, 18 नवंबर, 2024 को नई दिल्ली में और दूसरी, 20 फरवरी, 2025 को भोपाल में आयोजित की गई, जिनमें केंद्रीय

मंत्रालयों, राज्य सरकारों और राज्य प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों (एटीआई) की भागीदारी रही। सरकार, बेहतर नागरिक इंटरफेस के लिए सीपीग्राम्स को आधुनिक बनाने के लिए सक्रिय रूप से प्रौद्योगिकी का लाभ उठा रही है। दिसंबर, 2021 में, डीएआरपीजी ने, इंटेलिजेंट शिकायत प्रबंधन प्रणाली (आईजीएमएस) को विकसित करने के लिए आईआईटी कानपुर के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए, तथा यहप्रणाली, एक एआई/एमएल-संचालित प्लेटफॉर्म है जो बेहतर शिकायत प्रबंधन के लिए अर्थपूर्ण खोज, खोजपूर्ण डेटा विश्लेषण और भावी विश्लेषण किए जाने को सुगम बनाता है। सरकार, सीपीग्राम्स के 10-चरणीय सुधारों के हिस्से के रूप में शिकायत निवारण सूचकांक (जीआरएआई) को प्रकाशित करती है, जो दक्षता, फीडबैक, डोमेन विशेषज्ञता और संगठनात्मक प्रतिबद्धता के आधार पर मंत्रालयों और विभागों की रैंकिंग करता है। जीआरएआई सूचकांक का उद्देश्य, मंत्रालयों और विभागों को तुलनात्मक कार्य निष्पादन मूल्यांकन सुलभ करवाना है, जिससे वे सुधार के क्षेत्रों की पहचान कर सकें और शिकायतों को कम करने के लिए नीति सुधारों को लागू कर सकें। अब तक, 22 राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रोंमें, सेवा का अधिकार (आरटीएस) अधिनियम लागू किया जा चुका है, तथा इनमें से 8 राज्यों (असम, चंडीगढ़, महाराष्ट्र, पंजाब, हरियाणा, मेघालय, उत्तराखण्ड और पश्चिम बंगाल) में आरटीएस आयोग स्थापित किए जा चुके हैं। डीएआरपीजी, राज्य और संघ राज्य क्षेत्रों की सरकारों के साथ नियमित बैठकें/वेबिनार आयोजित करता है, सर्वोत्तम प्रथाओं का आदान-प्रदान करने और प्रौद्योगिकी के माध्यम से नागरिकों और सरकार को करीब लाकर ई-सेवाओं को बढ़ावा देता है, सेवा सुपुर्दगी में सुधार करने के लिए आरटीएस आयोगों के साथ सहयोग करता है, और देश में ई-गवर्नेंस को बढ़ावा देने और ई-सेवा सुपुर्दगी को बढ़ाने के लिए आयुक्तों और अपीलीय अधिकारियों के साथ विचार-विमर्श करता है।

\*\*\*\*\*