<u>शिकायत निवारण तंत्र</u>

अनुभाग/डेस्क का नाम - सीपीजीआरएएम/ईडब्ल्यू

केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) नागरिकों को कहीं से भी और कभी भी (24X7) केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों/राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों के लोक प्राधिकरणों में अपनी शिकायतें दर्ज कराने के लिए एक प्लेटफार्म प्रदान करती है। डीएआरपीजी दिशानिर्देशों के अनुसार, शिकायतों का समाधान इनके प्राप्त होते ही तुरंत और अधिकतम 30 दिनों की समयावधि में किया जाएगा।

सीपीजीआरएएमएस यूनिट का कार्य मंत्रालय के सीपीजीआरएएमएस पोर्टल पर प्राप्त शिकायतों की प्रारंभिक चरण में जांच करना और शिकायतों को आवश्यक कार्रवाई करने के लिए मंत्रालय के तहत संबंधित अनुभाग/प्रभाग/मीडिया यूनिटों को अंतरित करना है। संबंधित अनुभाग/प्रभाग/मीडिया यूनिटें याचिकाकर्ता को निर्धारित समय-सीमा के भीतर उत्तर देती हैं, और वे दिए गए उत्तर को सीपीजीआरएएम पोर्टल में अपलोड करती हैं।

सीपीजीआरएएमएस में दायर की गई शिकायत की स्थिति को शिकायतकर्ता के पंजीकरण के समय प्रदान की गई विशिष्ट पंजीकरण आईडी से ट्रैक किया जा सकता है। सीपीजीआरएएमएस नागरिकों को, शिकायत अधिकारी द्वारा प्रदत्त समाधान से संतुष्ट नहीं होने पर, अपील की सुविधा भी प्रदान करता है। शिकायत के क्लोजर के बाद, यदि शिकायतकर्ता समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह फीडबैक दे सकता है। यदि रेटिंग 'खराब' है तो अपील दायर करने का विकल्प है। अपील की स्थिति को याचिकाकर्ता शिकायत पंजीकरण संख्या के साथ भी ट्रैक कर सकता है। ऐसी अपीलों का निपटान 30 दिनों के भीतर किया जाना आवश्यक है। सचिव डीएआरपीजी वीडियो कांफ्रेंसिंग बैठकों के माध्यम से शिकायतों की लंबित स्थिति की नियमित रूप से निगरानी करते हैं। यह अनुभाग इस मंत्रालय की ओर से इन बैठकों में भाग लेता है। इसके अलावा पीएमओ, डीएआरपीजी, डीओपीपीडब्ल्यू, पीआरईएससी और एमओआईबी से ऑनलाइन पोर्टल पर प्राप्त शिकायतों को दैनिक आधार पर संबंधित पीजी अधिकारियों को भी भेजता है।

यद्यपि, यह संबंधित शाखा/अधिकारी का दायित्व होता है कि वे दी गई समय-सीमा के भीतर शिकायतों का समाधान करें, परन्तु सीपीजीआरएएम अनुभाग वरिष्ठ अधिकारियों से प्राप्त निर्देशों के अनुसार लंबित शिकायतों पर संबंधित अधिकारियों/स्कंधो को साप्ताहिक/पाक्षिक/मासिक अनुस्मारक भी जारी करता है और विभिन्न रिपोर्टों को तैयार करता है। सीपीजीआरएएम अनुभाग सीपीजीआरएएमएस पोर्टल के किसी भी बदलाव/अद्यतन/नए संस्करण के लॉन्च के लिए डीएआरपीजी द्वारा यथापेक्षित विभिन्न अनुभागों से प्राप्त इनपुट/सुझावों के संकलन का समन्वय भी करता है।