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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 814
(07.02.2024 को उत्तर के लिए)

वन नेशन वन पोर्टल

814. श्री गजेन्द्र उमराव सिंह पटेल:

क्या **प्रधानमंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या जन शिकायतों का समाधान करने के लिए सरकार द्वारा 'वन नेशन वन पोर्टल' शुरू करने की योजना है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) यदि नहीं, तो क्या इस संबंध में कोई योजना विचाराधीन है ताकि समय-सीमा में समस्या का समाधान किया जा सके;

(ग) क्या सरकार का प्रत्येक राज्य के लिए सुशासन सूचकांक का पैमाना निर्धारित करने का विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(घ) मध्य प्रदेश में प्राप्त जनता की शिकायतों की संख्या और ब्यौरा क्या है तथा उक्त समस्याओं के समाधान के लिए क्या प्रयास किए जा रहे हैं?

उत्तर

राज्य मंत्री, कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय एवं राज्य मंत्री, प्रधानमंत्री का कार्यालय
(डॉ. जितेन्द्र सिंह)

(क) और (ख): सरकार ने केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) नामक एक एकीकृत शिकायत निवारण प्लेटफार्म विकसित किया है जो https://pgportal.gov.in पर उपलब्ध है। कोई भी नागरिक, केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों/राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों (यूटी) से संबंधित अपनी शिकायतें, सीपीग्राम्स पर दर्ज करा सकता है। भारत सरकार के प्रत्येक मंत्रालय/विभाग और राज्य सरकार/संघ राज्य क्षेत्र की इस प्रणाली तक पहुँच है और शिकायतों का निवारण, संबंधित मंत्रालयों/विभागों/राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा विकेंद्रीकृत आधार पर किया जाता है। केंद्र और

राज्य सरकारों के लगभग 1.3 लाख शिकायत अधिकारियों की, इस प्रणाली पर मैपिंग की गई है । सीपीग्राम्स को 19 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के शिकायत पोर्टलों के साथ भी एकीकृत किया गया है।

(ग): सरकार ने सामान्य संकेतकों पर सभी राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों (यूटी) में शासन की स्थिति का आकलन करने के लिए 2019 में सुशासन सूचकांक (जीजीआई) ढांचा प्रारंभ किया। यह सूचकांक, सुधार के लिए प्रतिस्पर्धा की भावना विकसित करते हुए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के बीच एक तुलनात्मक रूपरेखा प्रदान करता है। सुशासन सूचकांक (जीजीआई) का दूसरा संस्करण, जीजीआई 2020-2021, वर्ष 2021 में जारी किया गया जिसमें कृषि और सम्बद्ध क्षेत्र, वाणिज्य और उद्योग, मानव संसाधन विकास, सार्वजनिक स्वास्थ्य, सार्वजनिक आधारभूत संरचना और उपयोगिता, आर्थिक शासन, सामाजिक कल्याण और विकास, न्याय पालिका और सार्वजनिक संरक्षा माहौल तथा नागरिक अभिमुख शासन जैसे दस क्षेत्रों के अंतर्गत कुल 58 संकेतों को शामिल किया गया है ।

(घ): मध्यप्रदेश में वर्ष 2023 में लगभग 36315 शिकायतें प्राप्त हुईं हैं तथा पिछली बकाया शिकायतों सहित लगभग 38106 शिकायतों का निपटान किया जा चुका है । सरकार ने नेक्स्ट जनरेशन प्रोद्योगिकी और फीडबैक तंत्र के माध्यम से सीपीग्राम्स की क्षमता बढ़ाने पर विशेष ध्यान केंद्रित करते हुए 10 चरणीय सुधार प्रक्रिया कार्यान्वित की है ताकि शिकायतों का समय पर और प्रभावकारी निपटान सुनिश्चित हो सके और प्रणालीगत सुधारों के माध्यम से शिकायतों के मूल कारण का विश्लेषण और उनका समाधान किया जा सके ।

*****