

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

अतारांकित प्रश्न सं. 223
(02.02.2022 को उत्तर के लिए)

कार्यों का निपटान

223. श्री बालक नाथ :

श्री सुमेधानन्द सरस्वती :

क्या प्रधानमंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

- (क) क्या सरकार को जानकारी है कि सरकारी विभागों में कार्यरत कर्मचारी आम आदमी के कार्यों को निर्धारित समय-सीमा के भीतर निपटाते हैं और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं;
- (ख) क्या सरकार को जानकारी है कि सरकारी विभागों के बार-बार चक्कर लगाने के बाद आम आदमी की उम्मीद खत्म हो जाती है जिसके कारण सरकार में उनका विश्वास कम हो जाता है; और
- (ग) यदि हां, तो सरकार द्वारा किसी कर्मचारी की जवाबदेही तय करने के लिए क्या प्रयास किए जा रहे हैं ?

उत्तर

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

(क) से (ग) भारत सरकार ने नागरिकों से संबंधित कार्यों का निर्धारित समय सीमा में निपटान सुनिश्चित करने के लिए कई उपाय किए हैं इनमें शामिल हैं (क) सभी मंत्रालयों/विभागों में नागरिक चार्टर का कार्यान्वयन; (ख) केंद्रीय लोक शिकायत निवारण प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से लोक शिकायतों का निपटान; (ग) राष्ट्रीय ई-सेवा प्रदायगी मूल्यांकन के माध्यम से ई-सेवा प्रदायगी का मूल्यांकन; और (घ) सुशासन सूचकांक के माध्यम से मूल्यांकन। इसके अतिरिक्त, इन पद्धतियों की सतत समीक्षा की जाती है और इन्हें अधिक प्रभावी बनाने के लिए इन पद्धतियों में सुधार किए जाते हैं। सीपीग्राम्स सुधारों से लोक शिकायतों के निपटान की समय-सीमा में सुधार हुआ है और तदुसार लोक शिकायतों के निपटान की समय-सीमा घटकर 60 दिन से 45 दिन हो गई है।

सरकार ने शासन में निर्णयन क्षमता में सुधार के लिए कई उपायों का समर्थन भी किया है। इन उपायों में प्रस्तुति के चैनलों को कम करना, निचले स्तर पर शक्तियों का प्रत्यायोजन, ई-ऑफिस सहित डिजिटल माध्यमों को इष्टतम बनाना एवं केंद्रीय रजिस्ट्री इकाइयों का डिजिटलीकरण किया जाना, आदि शामिल हैं। सरकार ने 2 अक्टूबर से 31 अक्टूबर, 2021 तक लंबित मामलों के निपटान के लिए लक्षित विशेष अभियान भी चलाया है। इस अभियान से चिन्हित श्रेणियों के लंबित मामलों में उल्लेखनीय रूप से कमी आई है।

सरकार ने 20-25 दिसम्बर, 2021 तक सप्ताह भर चलने वाला एक राष्ट्रव्यापी अभियान – “प्रशासन गांव की ओर” चलाया जिसका उद्देश्य लोक शिकायतों का समाधान और लोगों को उनके द्वार पर सेवाएं मुहैया कराना था। अभियान के दौरान कुल 380 नागरिक चार्टर अद्यतित किए गए, नागरिक चार्टर में 621 नई सेवाएं जोड़ी गई हैं, 6.67 लाख लोक शिकायतों पर कार्रवाई की गई और सेवा प्रदायगी के अंतर्गत 2.89 करोड़ आवेदनों का निपटान किया गया।
