

शिकायत निवारण तंत्र

अनुभाग का नाम : सीपीजीआरएएमएस

1. **केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस)**
नागरिकों को केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों/राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों के लोक प्राधिकारियों के समक्ष कहीं से भी और किसी भी समय (24x7) अपनी शिकायतें दर्ज कराने हेतु एक प्लेटफार्म उपलब्ध कराती है। डीएआरपीजी के प्रचलित दिशानिर्देशों के अनुसार शिकायतों एवं अपीलों का निस्तारण क्रमशः 21 दिनों तथा 30 दिनों की समय-सीमा के भीतर किया जाना है।
2. सीपीजीआरएएमएस अनुभाग का अधिदेश मंत्रालय के सीपीजीआरएएमएस पोर्टल पर प्राप्त शिकायतों की प्रारंभिक स्तर पर जांच करना तथा उन पर आवश्यक कार्रवाई के लिए और निर्धारित समय-सीमा के भीतर सीपीजीआरएएमएस पोर्टल पर शिकायतकर्ता को उपयुक्त उत्तर उपलब्ध कराने के लिए इन शिकायतों को मंत्रालय के संबंधित अनुभागों/मीडिया इकाइयों को अग्रेषित करना है। यदि शिकायतकर्ता प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं होता है, तो वह पोर्टल पर अपील दायर करने का अधिकारी है।
3. सीपीजीआरएएमएस पोर्टल पर दर्ज शिकायतों एवं अपीलों की स्थिति को शिकायत के पंजीकरण के समय उपलब्ध कराई गई विशिष्ट पंजीकरण संख्या के माध्यम से देखा जा सकता है। सचिव (सूचना और प्रसारण) नियमित अंतराल पर आयोजित बैठकों के माध्यम से शिकायतों एवं अपीलों की लंबित स्थिति की निगरानी करते हैं।
4. सीपीजीआरएएमएस अनुभाग लंबित शिकायतों/अपीलों के शीघ्र निस्तारण हेतु संबंधित शिकायत निवारण अधिकारियों को समय-समय पर अनुस्मारक भेजता है तथा वरिष्ठ अधिकारियों से प्राप्त निर्देशों के अनुसार विभिन्न प्रतिवेदन तैयार करता है।
