ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (CPGRAMS)

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (CPGRAMS) ਨੇ ਡਿਜੀਟਲ ਨਵੀਨਤਾ, ਸੰਸਥਾਗਤ ਸੁਧਾਰਾਂ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ-ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਮੁੜ ਆਕਾਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਾਰੇ ਕੇਂਦਰੀ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਵਿਭਾਗਾਂ, ਰਾਜਾਂ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਿਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਪਲੈਟਫਾਰਮ 'ਤੇ ਜੋੜ ਕੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਅਤੇ ਸੁਸ਼ਾਸਨ ਨੂੰ ਵੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਹਰੇਕ ਨਾਗਰਿਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਸੁਣਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

ਸੀਪੀਜੀਆਰਏਐੱਮ: ਜਵਾਬਦੇਹ ਸ਼ਾਸਨ ਰਾਹੀਂ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਨੂੰ ਸਸ਼ਕਤ ਬਣਾਉਣਾ

ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਜਵਾਬਦੇਹ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਸੁਸ਼ਾਸਨ ਦਾ ਅਧਾਰ ਹੈ। ਇਹ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਨੂੰ ਸਰਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਇੱਕ ਸ਼ਕਤੀਸ਼ਾਲੀ ਸਾਧਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਵਾਬਦੇਹ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਰਹਿਣ।

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (CPGRAMS) ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦਾ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਡਿਜੀਟਲ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਲੈਟਫਾਰਮ ਹੈ। ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਲਈ 24/7 ਉਪਲਬਧ, ਇਹ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਪੋਰਟਲ ਸਾਰੇ ਕੇਂਦਰੀ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਵਿਭਾਗਾਂ, ਰਾਜ ਸਰਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਿਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪਲੈਟਫਾਰਮ ਨਾਲ ਜੋੜਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਤੁਰੰਤ, ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਨਿਵਾਰਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਨਾਗਰਿਕ ਇਸ ਪਲੈਟਫਾਰਮ 'ਤੇ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ-ਅਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਪਿਛਲੇ ਦਹਾਕੇ ਦੌਰਾਨ, CPGRAMS ਇੱਕ ਸਧਾਰਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਪੋਰਟਲ ਦੁਆਰਾ ਸੁਸ਼ਾਸਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ ਡਿਜੀਟਲ ਪਲੈਟਫਾਰਮ ਤੱਕ ਵਿਕਸਿਤ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇਹ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਡਿਜੀਟਲ ਨਵੀਨਤਾ, ਆਰਟੀਫਿਸ਼ੀਅਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ-ਅਧਾਰਿਤ ਨਿਗਰਾਨੀ, ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਲਾਭ ਚੁੱਕਦਾ ਹੈ, ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।

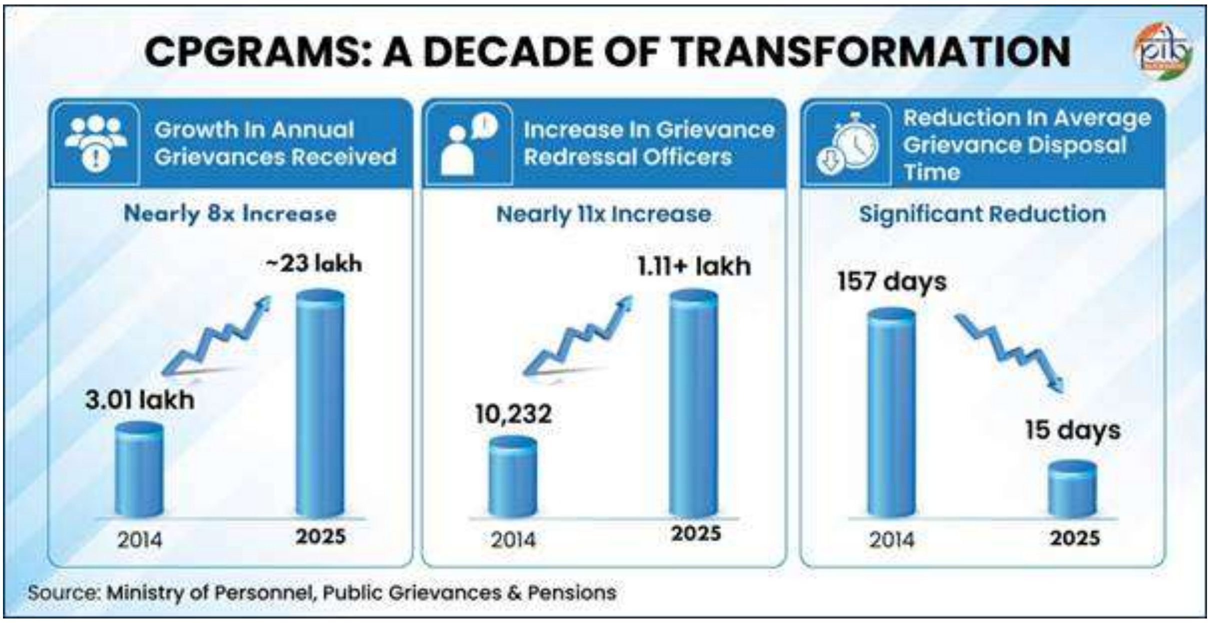
CPGRAM ਨੂੰ ਅੱਪਗ੍ਰੇਡ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ

ਭਾਰਤ ਦੀ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ 2014 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤਬਦੀਲੀ ਆਈ ਹੈ। ਪਹਿਲਾਂ ਖੰਡਿਤ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਸਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ, ਇਹ ਇੱਕ ਤਕਨਾਲੋਜੀ-ਅਧਾਰਿਤ, ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਵਿਕਸਿਤ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਹਰ ਸਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਲਗਭਗ ਨੌਂ ਗੁਣਾ ਵਧੀ ਹੈ। 2014 ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਲਗਭਗ 3.01 ਲੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਵਧ ਕੇ ਇਹ ਗਿਣਤੀ 2024 ਵਿੱਚ ਲਗਭਗ 27 ਲੱਖ ਹੋਣ ਦਾ ਅਨੁਮਾਨ ਹੈ। ਇਹ ਬਦਲਾਅ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵਧਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟ ਪ੍ਰਮਾਣ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦਾ ਵੀ ਕਾਫ਼ੀ ਵਿਸਥਾਰ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ 2014 ਵਿੱਚ 10,232 ਤੋਂ ਵਧ ਕੇ 2025 ਤੱਕ 1.11 ਲੱਖ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੋਣ ਦਾ ਅਨੁਮਾਨ ਹੈ।

ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੁਧਾਰਾਂ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਵਧੇਰੇ ਕੁਸ਼ਲ ਹੋਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਕਮੀ ਆਈ ਹੈ। ਕੇਂਦਰੀ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਔਸਤ ਸਮਾਂ 2014 ਵਿੱਚ 157 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘਟ ਕੇ 2025 ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ਼ 15 ਦਿਨ ਰਹਿ ਗਿਆ ਹੈ।

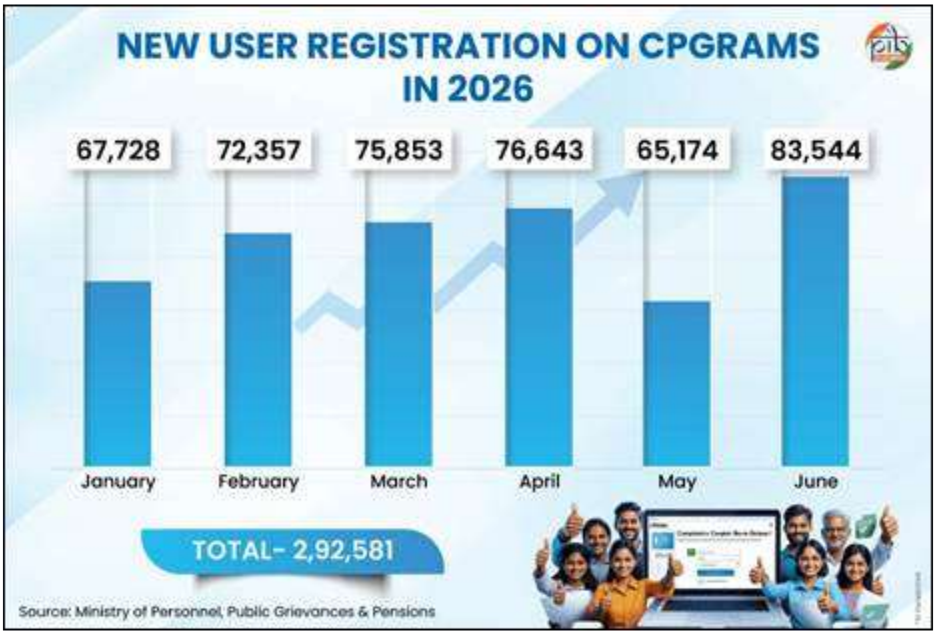


CPGRAM ਦੀ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (CPGRAM) ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ ਡਿਜੀਟਲ ਈਕੋਸਿਸਟਮ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ, ਸਰਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਲਈ ਤਕਨਾਲੋਜੀ, ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ: ਇੱਕ ਵਾਰ ਰਜਿਸਟਰ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਨਾਗਰਿਕ CPGRAMS ਪੋਰਟਲ https://pgportal.gov.in/ 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ CPGRAMS ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ (ਜੋ ਕਿ ਉਮੰਗ ਪਲੈਟਫਾਰਮ ਨਾਲ ਵੀ ਜੁੜਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ) ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਵਿੱਚ 5,00,000 ਤੋਂ ਵੱਧ ਕੌਮਨ ਸਰਵਿਸ ਸੈਂਟਰਾਂ (CSCs) ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਦਰਜ ਕਰ

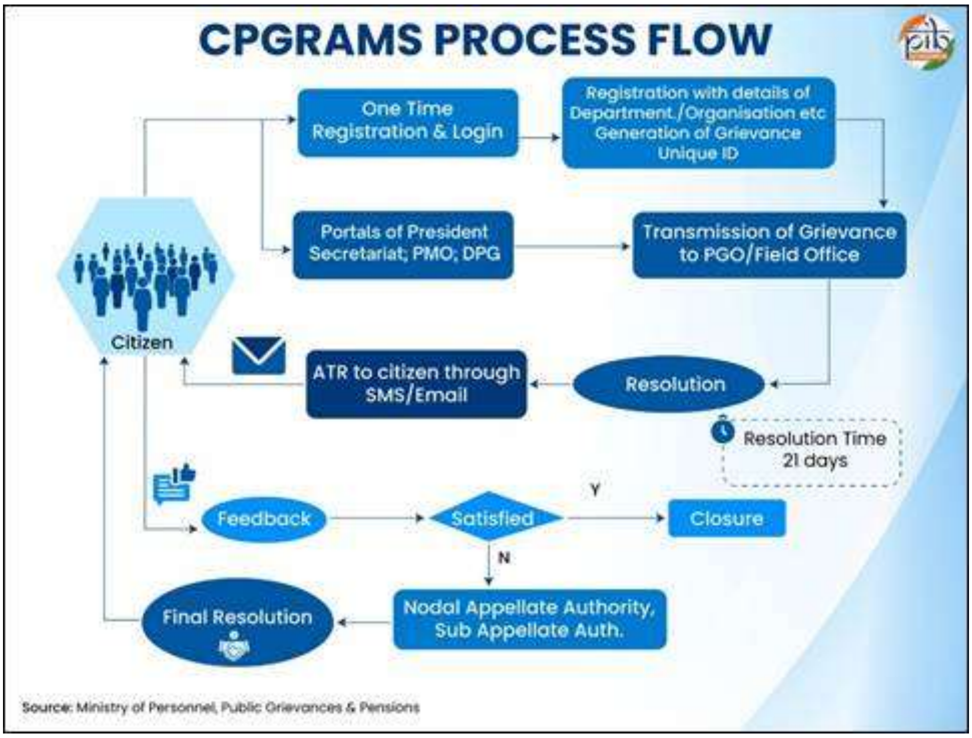
ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੋ 2.500,000 ਤੋਂ ਵੱਧ ਗ੍ਰਾਮ ਪੱਧਰੀ ਉੱਦਮੀਆਂ (VLEs) ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹਨ। ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਔਫਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ ‘ਤੇ ਬਦਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ ਅਪਲੋਡ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।



ਆਟੋਮੇਟਿਡ ਰੂਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਰਗੀਕਰਣ: ਇਹ ਸਿਸਟਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਮੈਪਿੰਗ ਨੂੰ ਆਖਰੀ ਪੱਧਰ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO) ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਸਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ। CPGRAM ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿਲੱਖਣ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਟਰੈਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

21 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਹੱਲ: ਅਗਸਤ 2024 ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਆਪਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘਟਾ ਕੇ 21 ਦਿਨ ਕਰ ਦਿੱਤੀ। ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸਮਰਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੈੱਲਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ, ਮੂਲ ਕਾਰਨਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੁਕਮ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਕੇਂਦਰੀ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਔਸਤ ਸਮਾਂ 2014 ਵਿੱਚ 157 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕੇ 2025 ਵਿੱਚ 15 ਦਿਨ ਰਹਿ ਗਿਆ ਹੈ।

ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਅਪੀਲ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਫੀਡਬੈਕ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਨਾਗਰਿਕ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਪੀਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਅਪੀਲਾਂ ਸਬੰਧਿਤ ਨੋਡਲ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸੰਭਾਲੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਦਾ ਹੱਲ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।



ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਲਈ ਵਿਚਾਰਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦਾ:

* ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ (ਆਰ.ਟੀ.ਆਈ.) ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲੇ

* ਅਦਾਲਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਂ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਮਾਮਲੇ।

* ਧਾਰਮਿਕ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲੇ।

* ਸਰਕਾਰੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

CPGRAM ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ: ਗੁਜਰਾਤ ਵਿੱਚ ਸੜਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ

ਸ਼੍ਰੀ ਹਰਸ਼ ਨੇ ਗੁਜਰਾਤ ਦੇ ਰਾਜਕੋਟ ਵਿੱਚ ਆਸ਼ਾਪੁਰੀ ਚੌਕੜੀ ਪੁਲ ਦੇ ਨੇੜੇ ਇੱਕ ਵਿਅਸਤ ਹਾਈਵੇਅ 'ਤੇ ਸੜਕ ਦੀ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਾਲਤ, ਮਾੜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਨਾਕਾਫ਼ੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ। ਇਹ ਮਾਮਲਾ CPGRAMS ਰਾਹੀਂ ਸਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਗਿਆ। ਸਮੀਖਿਆ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਨਿਰਮਾਣ ਕਾਰਜ ਨੂੰ ਸੁਚਾਰੂ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ, ਅੰਡਰਪਾਸ ਨੂੰ ਜਨਤਾ ਲਈ ਖੋਲ੍ਹ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ, ਅਤੇ ਲੰਬਿਤ ਕੰਮ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਰੀਕੇਡ, ਰਿਫਲੈਕਟਿਵ ਸਾਈਨ, ਚੇਤਾਵਨੀ ਸਾਈਨ ਅਤੇ ਟ੍ਰੈਫਿਕ ਮਾਰਸ਼ਲ ਵਰਗੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਸਿਰਫ਼ 4 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੋ ਗਿਆ।

ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਦੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਸੂਚਕ	ਚਿੱਤਰ
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ (ਜੂਨ 2026)	1,99,968
ਲਗਾਤਾਰ ਕਈ ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੱਕ ਹਰ ਮਹੀਨੇ 1 ਲੱਖ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ	46 ਮਹੀਨੇ
ਔਸਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਮਾਂ (2026)	14 ਦਿਨ
ਨਾਗਰਿਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਰ (ਜਨਵਰੀ-ਜੂਨ 2026)	76%
ਨਵਾਂ ਯੂਜ਼ਰ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ (ਜੂਨ 2026)	83,544
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ CPGRAMS 'ਤੇ ਮੈਪ ਕੀਤਾ ਗਿਆ (ਜੂਨ 2026 ਤੱਕ)	1,09,125

ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੂੰ ਬਦਲਣਾ: ਇੱਕ 10-ਪੜਾਵੀ ਸੁਧਾਰ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ

CPGRAM ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮੋੜ 2022 ਵਿੱਚ ਆਇਆ, ਜਦੋਂ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "10-ਪੜਾਅ ਸੁਧਾਰ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ" ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਉਦੋਂ ਤੋਂ, ਨਿਰੰਤਰ

ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਟੀਚਾਬੱਧ ਸੁਧਾਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਨੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਕੁਸ਼ਲ, ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ-ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਈ ਹੈ।

ਸੁਧਾਰ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਦਸ ਮੁੱਖ ਉਪਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

CPGRAM 7.0 ਦਾ ਵਿਆਪਕ ਵਿਸਤਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ

CPGRAM 7.0 ਦੀ ਵਿਆਪਕ ਤੈਨਾਤੀ ਨੇ ਸਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਵੈ-ਚਾਲਿਤ ਰੂਟਿੰਗ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਇਆ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਪਹਿਲਾਂ ਦੀ ਮੈਨੂਅਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਘੱਟ ਗਈ। 2022 ਤੱਕ, ਸਾਰੇ ਕੇਂਦਰੀ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਪਲੈਟਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ, ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਤੇਜ਼, ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਸੁਚਾਰੂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਹੋਇਆ।

ਤਕਨੀਕੀ ਸੁਧਾਰ

ਆਰਟੀਫਿਸ਼ੀਅਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ ਅਤੇ ਮਸ਼ੀਨ ਲਰਨਿੰਗ ਦੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਨਾਲ ਰੀਅਲ-ਟਾਈਮ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ, ਪੈਟਰਨ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹੋ ਗਈ ਹੈ। ਉੱਨਤ ਡੈਸ਼ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਡੇਟਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ-ਅਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਸਬੂਤ-ਅਧਾਰਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੇ ਮੂਲ ਕਾਰਨਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਨੀਤੀਗਤ ਸੁਧਾਰਾਂ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕਰਕੇ, ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਸ਼ਾਸਨ ਵਿੱਚ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਭਾਸ਼ਾਈ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਅਤੇ ਸਮਾਵੇਸ਼ੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, CPGRAMS ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ 22 ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਭਾਸ਼ਿਣੀ ਨਾਲ ਏਕੀਕਰਣ ਰਾਹੀਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੁਆਰਾ

ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸੂਚਕਾਂਕ (GRAI)

ਇੱਕ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਢਾਂਚੇ ਵਜੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ, GRAI ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ-ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਕਿ ਵਧੇਰੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਅਤੇ ਸਿਹਤਮੰਦ ਮੁਕਾਬਲੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਫੀਡਬੈਕ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ

ਫੀਡਬੈਕ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਤੋਂ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ, ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਮਾਪਣ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਸੰਭਾਵੀ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰ - ਇੱਕ ਪੋਰਟਲ

ਰਾਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੋਰਟਲਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਰਕਾਰੀ ਪਲੈਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ CPGRAMS ਨਾਲ ਏਕੀਕਰਣ ਨੇ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ, ਸੁਚਾਰੂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਣਾਈ ਹੈ। ਇਹ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪਲੈਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸਰਲ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ

CPGRAMS ਨੇ ਕੌਮਨ ਸਰਵਿਸ ਸੈਂਟਰਾਂ (CSCs) ਨਾਲ ਭਾਈਵਾਲੀ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਵਿਸਤਾਰ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਪੇਂਡੂ ਅਤੇ ਦੂਰ-ਦੁਰਾਡੇ ਖੇਤਰਾਂ ਦੇ

ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਦਰਜ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਸਮਰੱਥਾ ਨਿਰਮਾਣ

'ਸੇਵੋਤਮ' ਢਾਂਚੇ ਅਧੀਨ ਕਰਵਾਏ ਜਾਂਦੇ ਨਿਯਮਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ, ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ-ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਹੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ

ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਨੂੰ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਰਿਪੋਰਟਾਂ, ਸਮੀਖਿਆ ਮੀਟਿੰਗਾਂ, ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਅਪੀਲੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਨਿਰੰਤਰ ਸੰਚਾਰ ਦੁਆਰਾ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਡੇਟਾ ਰਣਨੀਤੀ ਇਕਾਈ

DARPG ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਡੇਟਾ ਰਣਨੀਤੀ ਇਕਾਈ ਰੁਝਾਨਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ, ਨੀਤੀ ਸੁਧਾਰਾਂ ਲਈ ਸੂਝ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਉੱਨਤ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣਾਤਮਕ ਤਕਨੀਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਸਮਾਧਾਨ ਦੀਦੀ: ਆਰਟੀਫਿਸ਼ੀਅਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ ਰਾਹੀਂ ਜਨਤਾ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ

ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤਰੱਕੀ ਵਿੱਚ, ਸਰਕਾਰ ਨੇ 30 ਮਈ 2026 ਨੂੰ ਆਰਟੀਫਿਸ਼ੀਅਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ ਅਧਾਰਿਤ CPGRAM ਵੌਇਸ ਚੈਟਬੌਟ "ਸਮਾਧਾਨ ਦੀਦੀ" ਲਾਂਚ ਕੀਤਾ।

ਇਹ ਪਹਿਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ, ਸਮਾਵੇਸ਼ੀ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ-ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਬਣਾ ਕੇ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਨੂੰ ਸਰਲ ਬਣਾਉਣ ਵੱਲ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕਦਮ ਹੈ। ਨਾਗਰਿਕ ਹੁਣ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਰੂਪਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਪਦ-ਅਨੁਕ੍ਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਏ ਬਿਨਾ, ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਬੋਲ ਕੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਇਹ ਚੈਟਬੋਟ ਭਾਸ਼ਿਣੀ ਦੀਆਂ ਸਪੀਚ-ਟੂ-ਟੈਕਸਟ, ਟੈਕਸਟ-ਟੂ-ਸਪੀਚ, ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਲਿਪੀਅੰਤਰਨ ਸਮਰੱਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਉੱਨਤ ਆਰਟੀਫਿਸ਼ੀਅਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ ਨੂੰ ਜੋੜਦਾ ਹੈ। ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਕੇ, ਸਿਸਟਮ ਆਪਣੇ ਆਪ ਹੀ ਸਬੰਧਿਤ ਮੰਤਰਾਲੇ, ਵਿਭਾਗ, ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਅਤੇ ਉਪ-ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਭਾਸ਼ਿਣੀ ਰਾਹੀਂ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਸਮਰਥਿਤ 22 ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਹੋਰ ਖੇਤਰੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰੰਤਰ ਯਤਨ ਜਾਰੀ ਹਨ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਭਾਸ਼ਾ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੀ ਸਰਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਨਾ ਬਣੇ ਅਤੇ ਹਰ ਕੋਈ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕੇ।

ਅਗਲੀ ਪੀੜ੍ਹੀ ਦੇ ਸੀਪੀਗ੍ਰਾਮ ਦਾ ਵਿਕਾਸ

DARPG "ਨੈਕਸਟ ਜੈਨਰੇਸ਼ਨ CPGRAM" ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਇਹ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਭਾਰਤ ਦੀ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਆਧੁਨਿਕ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਅਤਿ-ਆਧੁਨਿਕ ਡਿਜੀਟਲ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਰਾਹੀਂ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ।

ਇਹ ਪਲੈਟਫਾਰਮ, ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਰਲ, ਅਸਾਨ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ-ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਵਿਕਾਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪ੍ਰਗਤੀ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਗਲੀ ਪੀੜ੍ਹੀ ਦੇ CPGRAM ਵਿੱਚ ਕਈ ਉੱਨਤ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

* ਵੌਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਚੈਟਬੋਟ ਸਹਾਇਤਾ

* ਆਰਟੀਫਿਸ਼ੀਅਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ-ਅਧਾਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਰਗੀਕਰਣ ਅਤੇ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਟ ਰੂਟਿੰਗ

* ਇੱਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਪਲੈਟਫਾਰਮ 'ਤੇ ਰਾਜ ਪੱਧਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦਾ ਏਕੀਕਰਣ।

* ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ 22 ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ

* ਈਮੇਲ, ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ ਰਾਹੀਂ ਮਲਟੀ-ਮਾਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ।

* ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਵੈ-ਚਾਲਿਤ ਐਸਕੇਲੇਰੇਸ਼ਨ ਸਿਸਟਮ।

* ਦਿਵਯਾਂਗ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਸਹੂਲਤਾਂ

* ਰੀਅਲ-ਟਾਈਮ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਡੈਸ਼ਬੋਰਡ

* ਏਆਈ-ਅਧਾਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਤਸਦੀਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੱਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹੱਲ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾ ਤਬਦੀਲ ਕੀਤੇ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ।

ਇਹ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਅਗਲੀ ਪੀੜ੍ਹੀ ਦਾ CPGRAM ਨਾਗਰਿਕ-ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਸ਼ਾਸਨ ਨੂੰ ਹੋਰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ, ਤੇਜ਼-ਜਵਾਬਦੇਹ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਬਣਾਏਗਾ।

ਨਾਗਰਿਕ-ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਸ਼ਾਸਨ ਨੂੰ ਸਸ਼ਕਤ ਬਣਾਉਣਾ

ਪਿਛਲੇ ਦਹਾਕੇ ਦੌਰਾਨ, CPGRAM ਦੁਨੀਆ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡੇ ਡਿਜੀਟਲ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਲੈਟਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਵਜੋਂ ਉਭਰਿਆ ਹੈ। ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰਾਂ, ਤਕਨੀਕੀ ਨਵੀਨਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰਦਾਰ ਧਿਆਨ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ, ਪਲੈਟਫਾਰਮ ਨੇ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੇ ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨੂੰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

CPGRAMS ਨੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ, ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰ ਕਰਕੇ ਜਵਾਬਦੇਹ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ-ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਸ਼ਾਸਨ ਦੀ ਨੀਂਹ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭਾਰਤ 'ਵਿਕਸਿਤ ਭਾਰਤ @ 2047' ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਵੱਲ ਅੱਗੇ ਵਧਦਾ ਹੈ, CPGRAMS ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਹਰੇਕ ਨਾਗਰਿਕ ਦੀ ਆਵਾਜ਼ ਸੁਣੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਇੱਕ ਕੁਸ਼ਲ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਹਵਾਲਾ

ਪਰਸੋਨਲ ਮੰਤਰਾਲਾ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪੈਨਸ਼ਨਾਂ

https://pgportal.gov.in/

DARPG_ਮਾਸਿਕ_ਰਿਪੋਰਟ_ਕੇਂਦਰੀ_ਅਪ੍ਰੈਲ_2026.pdf

https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2266985®=3&lang=1

****

ਪੀਆਈਬੀ ਖੋਜ/ਏਕੇ