BACKGROUNDERS
Press Information Bureau
Government of India

مرکزی عوامی شکایات کے ازالے اور نگرانی کا نظام (سی پی جی آر اے ایم ایس)

مرکزی عوامی شکایات کے ازالے اور نگرانی کے نظام (سی پی جی آر اے ایم ایس) نے ڈیجیٹل اختراع، ادارہ جاتی اصلاحات اور شہریوں پر مرکوز خدمات کی فراہمی کے ذریعے ہندوستان میں عوامی شکایات کے ازالے کے نظام کو تبدیل کر دیا ہے۔ تمام مرکزی وزارتوں، محکموں، ریاستوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں کو ایک پلیٹ فارم کے ذریعے جوڑتے ہوئے، سی پی جی آر اے ایم ایس شکایات کے بروقت ازالے کو ممکن بناتا ہے، جواب دہی کو فروغ دیتا ہے اور ہر شہری کی آواز کو سننے اور اس پر توجہ دینے کو یقینی بناتے ہوئے شفاف حکمرانی کو مضبوط کرتا ہے۔

سی پی جی آر اے ایم ایس: جواب دہ حکمرانی کے ذریعے شہریوں کو بااختیار بنانا

عوامی شکایات کے ازالے کا ایک مؤثر طریقۂ کار ذمہ دارانہ حکمرانی کی بنیاد ہے۔ یہ شہریوں کو عوامی خدمات کی فراہمی کے بارے میں خدشات کا اظہار کرنے کے لیے ایک پلیٹ فارم فراہم کرتا ہے، جبکہ اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ سرکاری ادارے جواب دہ، شفاف اور قابل رسائی رہیں۔

مرکزی عوامی شکایات کے ازالے اور نگرانی کا نظام (سی پی جی آر اے ایم ایس) حکومت کا فلیگ شپ ڈیجیٹل شکایات کے ازالے کا پلیٹ فارم ہے۔ شہریوں کے لیے 24x7 دستیاب، سی پی جی آر اے ایم ایس تمام مرکزی وزارتوں، محکموں، ریاستی حکومتوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں سے منسلک ایک واحد پورٹل فراہم کرتا ہے۔

شہری عوامی خدمات کی فراہمی سے متعلق شکایات درج کرا سکتے ہیں اور ایک شفاف اور ٹیکنالوجی سے چلنے والے عمل کے ذریعے ان کے حل پر نظر رکھ سکتے ہیں۔

پچھلی دہائی کے دوران، سی پی جی آر اے ایم ایس شکایات کے اندراج کے پورٹل سے ایک جامع حکمرانی کا پلیٹ فارم میں تبدیل ہوا ہے۔ یہ ملک بھر میں عوامی خدمات کی فراہمی کو مستحکم اور مسلسل بہتر بنانے کے لیے ڈیجیٹل اختراع، مصنوعی ذہانت سے چلنے والی نگرانی اور شہریوں کی رائے سے فائدہ اٹھاتا ہے۔

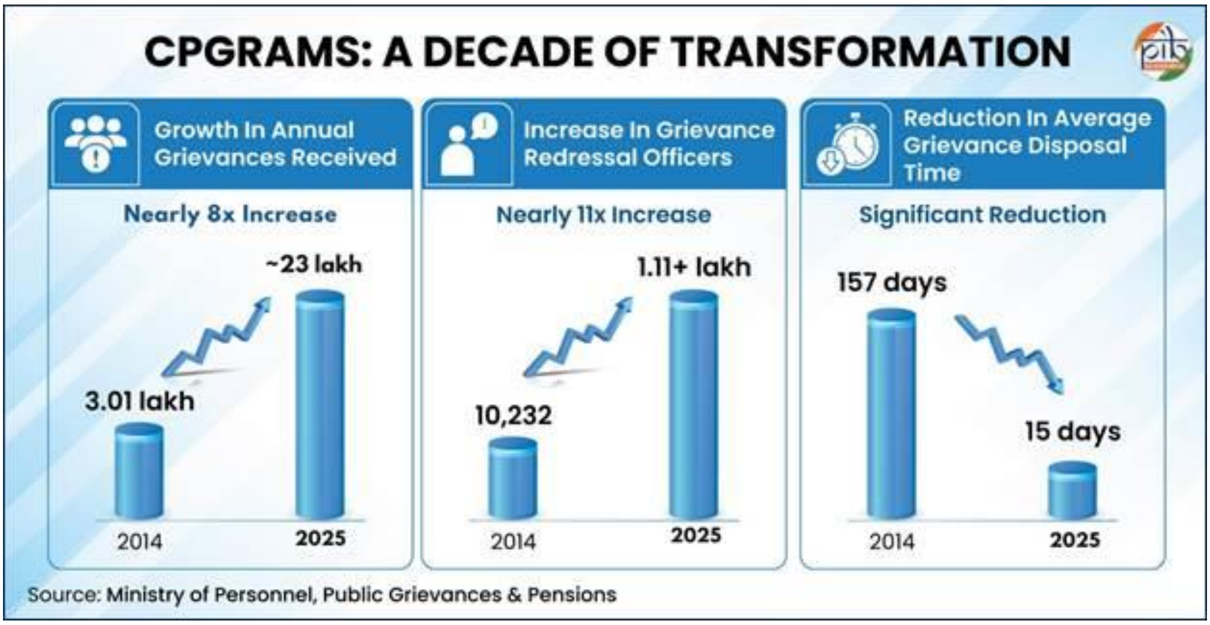
سی پی جی آر اے ایم ایس کا ارتقا

2014کے بعد سے، ہندوستان کے عوامی شکایات کے ازالے کے نظام میں ایک بڑی تبدیلی آئی ہے۔ یہ ایک بکھرے ہوئے اور بڑے پیمانے پر دستی عمل سے ایک ٹیکنالوجی پر مبنی پلیٹ فارم میں تبدیل ہوا ہے، جو کارکردگی، شفافیت اور شہریوں کے اطمینان پر مرکوز ہے۔

سالانہ نمٹائی جانے والی شکایات کی تعداد 2014 میں تقریباً 3.01 لاکھ سے بڑھ کر 2024 میں تقریباً 27 لاکھ ہو گئی۔ یہ بڑھتے ہوئے عوامی اعتماد کی عکاسی کرتا ہے۔

شکایات کے ازالے کے نیٹ ورک میں بھی نمایاں توسیع ہوئی ہے۔ شکایات کے ازالے کے افسران کی تعداد 2014 میں 10,232 سے بڑھ کر 2025 تک 1.11 لاکھ سے زیادہ ہو گئی۔

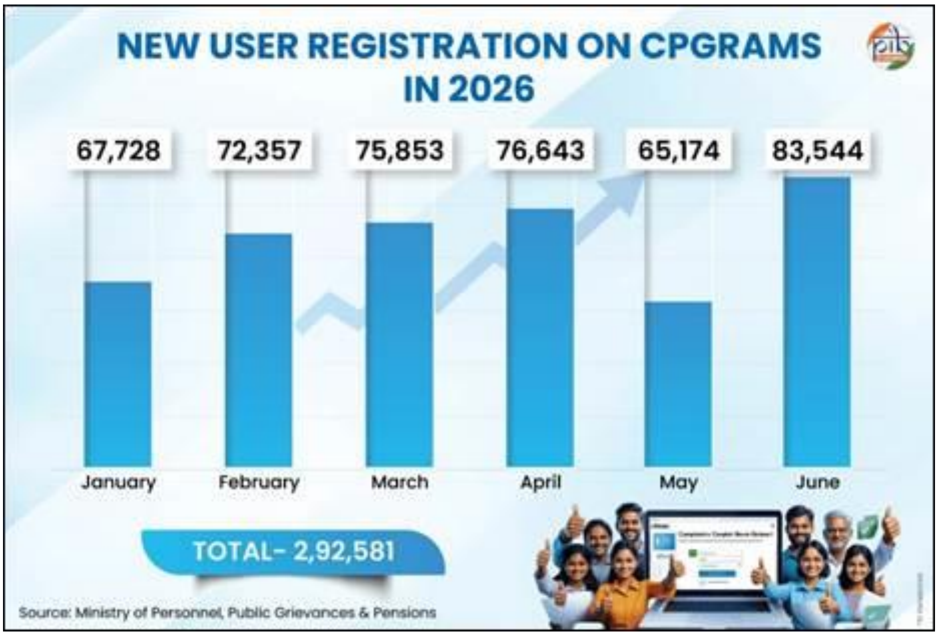
ان اصلاحات سے خدمات کی فراہمی میں بہتری آئی ہے اور تاخیر میں کمی آئی ہے۔ مرکزی وزارتوں اور محکموں میں شکایات کے ازالے کا اوسط وقت 2014 میں 157 دن سے کم ہو کر 2025 میں صرف 15 دن رہ گیا۔



سی پی جی آر اے ایم ایس کیسے کام کرتا ہے

مرکزی عوامی شکایات کے ازالے اور نگرانی کا نظام (سی پی جی آر اے ایم ایس) ایک جامع ڈیجیٹل ماحولیاتی نظام کے طور پر کام کرتا ہے، جو مؤثر اور قابل رسائی شکایات کے ازالے کو یقینی بنانے کے لیے ٹیکنالوجی، جواب دہی اور شہریوں کی شرکت کو یکجا کرتا ہے۔

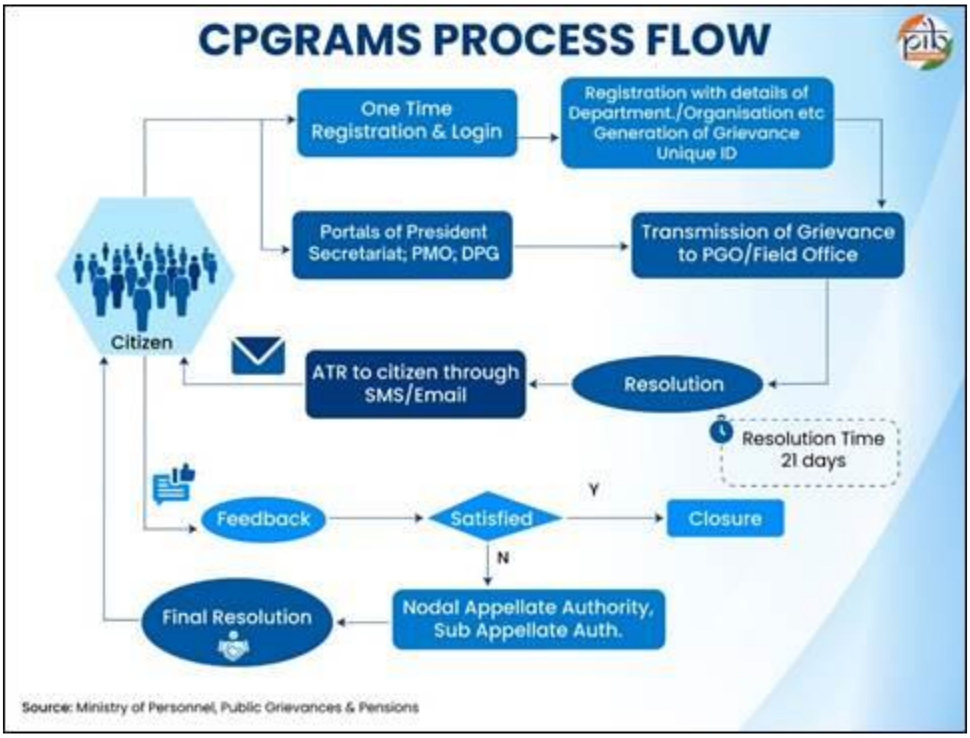
رجسٹریشن: شہری ایک بار رجسٹریشن کر سکتے ہیں اور https://pgportal.gov.in/ پر آن لائن شکایت درج کرا سکتے ہیں۔ وہ سی پی جی آر اے ایم ایس موبائل ایپ (امنگ کے ساتھ مربوط) کے ذریعے یا ملک بھر میں 2.5 لاکھ دیہی سطح کے کاروباریوں سے وابستہ 5 لاکھ سے زیادہ کامن سروس سینٹرز (سی ایس سی) میں سے کسی پر بھی شکایات درج کرا سکتے ہیں۔ ڈاک کے ذریعے موصول ہونے والی آف لائن شکایات کو ڈیجیٹل کیا جاتا ہے اور نظام میں اپ لوڈ کیا جاتا ہے۔



آٹو روٹنگ اور زمرہ بندی(خودکار راستہ بندی اور درجہ بندی): یہ نظام مناسب اتھارٹی کو شکایات کی آٹو روٹنگ کے لیے آخری میل کے جی آر او کی نقشہ سازی کی سہولت فراہم کرتا ہے۔ سی پی جی آر اے ایم ایس میں درج کی گئی شکایت کی صورتحال کا پتہ شکایت کنندہ کو اندراج کے وقت فراہم کی جانے والی شکایت کی منفرد رجسٹریشن آئی ڈی سے لگایا جا سکتا ہے۔

21 دن کے اندر شکایات کا ازالہ: عوامی شکایات کے مؤثر ازالے کے لیے جامع رہنما خطوط، جو اگست 2024 میں جاری کیے گئے تھے، نے ٹائم لائن کو 30 دن سے کم کرکے 21 دن کر دیا ۔ اس میں مخصوص شکایتی سیل، بنیادی وجوہات کا تجزیہ اور شکایات کو اعلیٰ سطح پر بھیجنے کے طریقۂ کار کو لازمی قرار دیا گیا ہے۔ مرکزی وزارتوں/محکموں میں شکایات کے ازالے کا اوسط وقت 2014 میں 157 دن سے کم ہو کر 2025 میں 15 دن رہ گیا۔

رائے اور اپیل: حل کے بعد، ایک وقف شدہ رائے حاصل کرنے والا کال سینٹر / فیڈ بیک کال سینٹر شہریوں سے ان کے اطمینان کا اندازہ لگانے کے لیے براہ راست رابطہ کرتا ہے۔ اگر مطمئن نہ ہوں تو شہری نوڈل اپیلیٹ اتھارٹی کے ساتھ اپیل کے طریقۂ کار کے ذریعے آگے بڑھ سکتے ہیں، جو 30 دن کے اندر اپیل کا ازالہ کرے گی۔



مندرجہ ذیل مسائل کو حل کرنے کے لیے نہیں لیا جاتا ہے:

- آر ٹی آئی سے متعلق معاملات
- عدالت سے متعلق/عدالتی معاملات
- مذہبی معاملات
- سرکاری ملازمین کی ملازمت سے متعلق شکایات، جن میں تادیبی کارروائیاں وغیرہ شامل ہیں۔

سی پی جی آر اے ایم ایس کا اثر: گجرات میں سڑکوں کی حفاظت کو بہتر بنانا

مسٹر ہرش نے گجرات کے راجکوٹ میں آشاپوری چوکڈی پل پر ایک مصروف شاہراہ پر سڑک کے غیر محفوظ حالات، ناقص دیکھ بھال اور حفاظتی اقدامات کی کمی کے بارے میں شکایت کی۔ سی پی جی آر اے ایم ایس کے ذریعے اس مسئلے کو اٹھایا گیا۔ جائزہ لینے کے بعد، تعمیراتی سرگرمیوں کو ہموار کیا گیا، انڈر پاس کو عوام کے استعمال کے لیے کھول دیا گیا، اور زیر التوا کاموں میں تیزی لائی گئی۔ مزید برآں، حفاظتی انتظامات جیسے رکاوٹیں، ریفلیکٹر، انتباہی نشانات اور ٹریفک مارشل کو مضبوط کیا گیا۔ شکایت کو 4 دن کے اندر مکمل طور پر حل کر لیا گیا۔

اہم کامیابیوں کا جائزہ

اشاریہ	اعداد و شمار

شکایات کا ازالہ کیا گیا (جون 2026)	**1,99,968**
مسلسل کئی ماہ سے ہر ماہ 1 لاکھ سے زائد معاملات کا نمٹارا	**46ماہ**
ازالے میں لگنے والا اوسط وقت(2026)	**14دن**
شہریوں کے اطمینان کی شرح (جنوری-جون 2026)	**76فی صد**
نئے صارفین کا اندراج (جون 2026)	**83,544**
|سی پی جی آر اے ایم ایس پر میپ کیے گئے شکایات کے ازالے کے افسران (جون 2026 تک) |	**1,09,125**

عوامی شکایات کے ازالے میں تبدیلی: 10 مراحل پر مشتمل اصلاحاتی پروگرام

سی پی جی آر اے ایم ایس کے ارتقاء میں ایک اہم موڑ 2022 میں وزیر اعظم کے جائزے کے بعد 10 مراحل والے اصلاحاتی پروگرام کے تعارف کے ساتھ آیا۔ تب سے، مسلسل نگرانی اور ہدفی اصلاحات نے شکایات کے ازالے کے فریم ورک کو مضبوط کیا ہے، جس سے یہ زیادہ مؤثر، قابل رسائی اور شہریوں پر مرکوز ہے۔

اصلاحاتی فریم ورک دس کلیدی مداخلتوں پر مشتمل ہے:

اصلاحاتی فریم ورک میں دس اہم اقدامات شامل ہیں:
سی پی جی آر اے ایم ایس 7.0 کا وسیع پیمانے پر نفاذ

سی پی جی آر اے ایم ایس 7.0 کی عالمگیریت نے شکایات کو خودکار طریقے سے مناسب اتھارٹی تک پہنچانے کے قابل بنایا، جس سے پہلے کے دستی فارورڈنگ کے عمل کی جگہ لے لی گئی۔ 2022 تک، تمام مرکزی وزارتوں اور محکموں کو پلیٹ فارم پر شامل کر لیا گیا تھا، جس سے شکایات کے تیز تر اور زیادہ مؤثر ازالے کو یقینی بنایا گیا تھا۔

تکنیکی بہتری

مصنوعی ذہانت اور مشین لرننگ کے انضمام نے حقیقی وقت کے تجزیے، طرز کی شناخت اور نظامی مسائل کی شناخت کے ذریعے شکایات کے انتظام کو مضبوط کیا ہے۔

اعلیٰ درجے کے ڈیش بورڈز اور اعداد و شمار کا تجزیہ شواہد پر مبنی فیصلہ سازی اور عوامی خدمات کی فراہمی میں مسلسل بہتری کی حمایت کرتے ہیں۔ بنیادی وجوہات کی نشاندہی کرکے اور پالیسی تبدیلیوں کو نافذ کرکے، نظام شکایات کے مؤثر ازالے اور حکمرانی میں مسلسل بہتری کو یقینی بناتا ہے۔

لسانی شمولیت

شکایات کے ازالے کو زیادہ قابل رسائی بنانے کے لیے، سی پی جی آر اے ایم ایس انگریزی کے علاوہ 22درج فہرست زبانوں میں شکایات جمع کرانے کی سہولت فراہم کرتا ہے۔ بھاشینی کے ساتھ انضمام شکایات کے ازالے کے افسران کو شہری کے ذریعے استعمال کی جانے والی زبان میں جواب دینے کے قابل بناتا ہے۔

شکایات کے ازالے کی تشخیص اور اشاریہ (جی آر اے آئی)

کارکردگی کے معیار کے فریم ورک کے طور پر متعارف کرایا گیا، جی آر اے آئی شکایات کے ازالے کی تاثیر پر وزارتوں اور محکموں کا جائزہ لیتا ہے اور زیادہ کارکردگی، جواب دہی اور صحت مند مسابقت کو فروغ دیتا ہے۔

فیڈ بیک کال سینٹر

فیڈ بیک کال سینٹر حل شدہ شکایات پر شہریوں کی رائے جمع کرتا ہے، خدمات کے معیار کا جائزہ لینے اور شکایات کے ازالے میں بہتری کے شعبوں کی نشاندہی کرنے میں مدد کرتا ہے۔

ون نیشن ون پورٹل

سی پی جی آر اے ایم ایس کے ساتھ ریاستی شکایات پورٹلز اور دیگر سرکاری پلیٹ فارمز کے انضمام نے ملک بھر میں ایک متحد اور ہموار شکایات کے ازالے کا ماحولیاتی نظام تشکیل دیا ہے۔

شمولیت اور رسائی

سی پی جی آر اے ایم ایس نے کامن سروس سینٹرز (سی ایس سی) کے ساتھ اپنے انضمام کے ذریعے شکایات کے ازالے کی خدمات تک رسائی کو بڑھایا ہے، جس سے دیہی اور دور دراز علاقوں کے شہری اپنی شکایات درج کرا سکتے ہیں۔

تربیت اور صلاحیت سازی

سیووتم فریم ورک کے تحت باقاعدہ تربیتی پروگرام شکایات کے افسران کی صلاحیت کو مضبوط کرتے ہیں اور شکایات کے ازالے کے معیار کو بڑھاتے ہیں۔

نگرانی اور جائزہ

ماہانہ کارکردگی کی رپورٹیں، جائزہ میٹنگز اور نوڈل شکایات افسران اور اپیلیٹ حکام کے ساتھ مسلسل مشغولیت شفافیت، جواب دہی اور شکایات کے بروقت حل کو یقینی بناتی ہے۔

ڈیٹا حکمتِ عملی یونٹ

ڈی اے آر پی جی کے اندر ایک وقف ڈیٹا اسٹریٹجی یونٹ رجحانات کی شناخت، پالیسی میں بہتری کی حمایت اور شکایات کے ازالے کے عمل کو بہتر بنانے کے لیے جدید تجزیات سے فائدہ اٹھاتا ہے۔

سمادھان دیدی: مصنوعی ذہانت کے ذریعے شکایات کے ازالے کو عام شہریوں کے لیے قابل رسائی بنانا

ایک بڑی تکنیکی ترقی میں، حکومت نے 30 مئی 2026 کو اے آئی سے فعال سی پی جی آر اے ایم ایس وائس چیٹ بوٹ، ''سمادھان دیدی'' کا آغاز کیا۔

یہ پہل نظام کو زیادہ قابل رسائی اور جامع بنا کر عوامی شکایات کے ازالے کو جمہوری بنانے کی طرف ایک اہم قدم کی نمائندگی کرتی ہے۔ شہری پیچیدہ فارموں یا انتظامی زمروں کو نیویگیٹ کیے بغیر صرف اپنی ترجیحی زبان میں بول کر شکایات درج کر سکتے ہیں۔

چیٹ بوٹ بھاشنی کی اسپیچ ٹو ٹیکسٹ، ٹیکسٹ ٹو اسپیچ، ترجمہ اور نقل حرفی کی صلاحیتوں کے ساتھ جدید مصنوعی ذہانت کو مربوط کرتا ہے۔ شہریوں کی تشویش کا تجزیہ کرکے، نظام خود بخود متعلقہ وزارت، محکمہ، زمرہ اور ذیلی زمرے کی شناخت کرتا ہے، جبکہ جہاں ضرورت ہو، وہاں مزید ضروری معلومات طلب کرتا ہے۔

بھاشنی کے ذریعے فی الحال سپورٹ کی جانے والی 22 زبانوں کے علاوہ، کئی دیگر علاقائی اور مقامی زبانوں کو سپورٹ فراہم کرنے کی کوششیں جاری ہیں۔ یہ اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ زبان اب سرکاری خدمات تک رسائی میں رکاوٹ نہیں رہے گی۔

اگلی نسل (نیکسٹ جین) کے سی پی جی آر اے ایم ایس کی ترقی

ڈی اے آر پی جی نیکسٹ جنریشن سی پی جی آر اے ایم ایس پہل کو آگے بڑھا رہا ہے، جو ایک فلیگ شپ پروجیکٹ ہے جس کا مقصد جدید ترین ڈیجیٹل ٹیکنالوجیز کے ذریعے ہندوستان کے عوامی شکایات کے ازالے کے ماحولیاتی نظام کو جدید بنانا ہے۔ رسائی، کارکردگی اور شفافیت کو بڑھانے کے لیے ڈیزائن کیا گیا یہ پلیٹ فارم ایک زیادہ ہموار اور شہریوں پر مرکوز شکایات کے ازالے کا تجربہ فراہم کرنا چاہتا ہے۔

ترقیاتی عمل میں پہلے ہی نمایاں پیش رفت حاصل کی جا چکی ہے۔ ایک بار آپریشنل ہونے کے بعد، نیکسٹ جین سی پی جی آر اے ایم ایس میں کئی جدید خصوصیات شامل ہوں گی، جن میں شامل ہیں:

- آواز سے چلنے والی شکایات کی رجسٹریشن اور چیٹ بوٹ سپورٹ
- اے آئی پر مبنی شکایات کی درجہ بندی اور ذہین روٹنگ
- ریاستی شکایات کے زمروں کو ایک متحد پلیٹ فارم میں ضم کرنا
- انگریزی کے علاوہ 22 درج فہرست زبانوں میں کثیر لسانی سہولت۔
- ای میل، سوشل میڈیا اور موبائل ایپلی کیشنز کے ذریعے اومنی چینل شکایات کی رجسٹریشن
- شکایات کے بروقت حل کے لیے شکایات کو خودکار طور پر اعلیٰ سطح تک پہنچانے کے طریقۂ کار۔
- معذور افراد کے لیے رسائی کی خصوصیات
- ریئل ٹائم تجزیات اور رپورٹنگ ڈیش بورڈز
- حل کے معیار کا جائزہ لینے اور مؤثر حل کے منتقلی یا بندش کے ذریعے نمٹائے گئے معاملات کی نشاندہی کرنے کے لیے شکایات کے ازالے کی مصنوعی ذہانت سے تقویت یافتہ توثیق

نیکسٹ جین سی پی جی آر اے ایم ایس سے توقع کی جاتی ہے کہ وہ شہریوں پر مرکوز حکمرانی کو مضبوط کرتے ہوئے شکایات کے ازالے کو زیادہ قابل رسائی، ذمہ دار اور شفاف بنائے گا۔

شہری مرکوز حکمرانی کو مضبوط بنانا

پچھلی دہائی کے دوران، سی پی جی آر اے ایم ایس دنیا کے سب سے بڑے ڈیجیٹل عوامی شکایات کے ازالے کے پلیٹ فارم کے طور پر ابھرا ہے۔ مسلسل اصلاحات، تکنیکی اختراع اور شہریوں کے اطمینان پر مضبوط توجہ کے ذریعے، اس پلیٹ فارم نے شہریوں کے سرکاری اداروں کے ساتھ مشغول ہونے کے طریقے کو تبدیل کر دیا ہے۔

شکایات کے بروقت حل کو فعال کرکے، جواب دہی کو فروغ دے کر اور شہریوں کی رائے کے ذریعے خدمات کی فراہمی کو مسلسل بہتر بنا کر، سی پی جی آر اے ایم ایس نے ذمہ دار اور شہریوں پر مرکوز حکمرانی کی بنیادوں کو مضبوط کیا ہے۔ جیسا کہ

ہندوستان وکست بھارت@2047 کے وژن کی طرف بڑھ رہا ہے، سی پی جی آر اے ایم ایس اس بات کو یقینی بنانے میں اہم کردار ادا کرتا ہے کہ ہر شہری کی آواز کو ایک مؤثر، شفاف اور قابل رسائی شکایات کے ازالے کے نظام کے ذریعے سنا جائے اور اس پر عمل کیا جائے۔

حوالہ جات

عملے ، عوامی شکایات اور پنشن کی وزارت:

https://pgportal.gov.in/

DARPG_Monthly_Report_Central_April_2026.pdf

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

پی ڈی ایف دیکھنے کے لیے یہاں کلک کریں:

***