प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
DEPARTMENT OF
ADMINISTRATIVE REFORMS &
PUBLIC GRIEVANCES

9 वर्ष की उपलब्धियां

मई, 2014 - मार्च, 2023

"*आपके सभी निर्णयों का आधार हमेशा राष्ट्रीय हित होना चाहिए*"

श्री नरेन्द्र मोदी

माननीय प्रधानमंत्री जी

सत्यमेव जयते

संसदीय स्थायी समिति की 127 वीं रिपोर्ट के कुछ अंश

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय की संसदीय स्थायी समिति (पीएससी) ने 20 मार्च 2023 को संसद को सौंपी गई अपनी 127 वीं रिपोर्ट में शिकायतों के निपटान की गुणवत्ता में सुधार और समय सीमा को कम करने के लिए डीएआरपीजी द्वारा अपनाई गई 10-चरणीय सुधार प्रक्रिया की सराहना की है। पीएससी शिकायतों के निपटान की तेज दर के लिए भी डीएआरपीजी की सराहना करती है जो प्रति माह एक लाख से अधिक है।

संसदीय स्थायी समिति को यह जानकर प्रसन्नता हुई कि डीएआरपीजी ने समिति की अधिकांश सिफारिशों जैसे वन नेशन-वन पोर्टल , सभी क्षेत्रीय भाषाओं मे सीपी ग्राम्स पोर्टल , शिकायत निवारण सूचकांक विकसित करने, निवारण अवधि को घटाकर 60 दिन से 45 दिन और 45 दिन से 30 दिन करने, अपीली तंत्र का आरंभ, सेवोतम योजना का संशोधन, फीड बैक तंत्र और सीपी ग्राम्स डैशबोर्ड का प्रचालनीकरण, को लागू किया है। इसलिए समिति शिकायत निवारण प्रणाली में निरंतर सुधार और विचारशील परिवर्तन लाने के लिए डीएआरपीजी के प्रयासों की सराहना और प्रशंसा करती है।

स्वच्छता और सरकारी कार्यालयों में लंबित मामलों की संख्या कम करने के विशेष अभियान के बारे में संसदीय स्थायी समिति स्वच्छता अभियान के लिए ऐसे अभिनव विचारों को सामने लाने के लिए डीएआरपीजी की सराहना करती है। ई-ऑफिस- मिशन मोड परियोजना पर, संसदीय स्थायी समिति ई-ऑफिस परियोजना को सफल बनाने में विभाग के प्रयासों की सराहना करती है।

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग की महत्वपूर्ण पहल/उपलब्धियां
(मई, 2014 - मार्च, 2023)

चिंतन शिविर

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय के चिंतन शिविर में 17 से 18 फरवरी, 2023 तक डीएआरपीजी ने लोक शिकायतों के निवारण पर विचार किया। चिंतन शिविर के हिस्से के रूप में, 25 डीएआरपीजी अधिकारियों ने कॉमन सर्विस सेंटर, फीडबैक कॉल सेंटर का दौरा किया, प्रत्येक में 15 नागरिकों के साथ बातचीत की और 250 शब्दों का एप्रोच-पेपर तैयार किया। गुजरात के स्वागत पोर्टल और शिकायत निवारण में एआई के उपयोग का अध्ययन किया गया।

अधिकारियों के साथ माननीय प्रधानमंत्री की बैठक चिंतन शिविर विचार-विमर्श का मुख्य आकर्षण थी। प्रधानमंत्री ने शासन में अपने व्यापक अनुभवों को साझा किया, अधिकारियों से आग्रह किया कि अवैयक्तिक शासन मॉडल में गहन व्यक्तिगत प्रतिबद्धता के माध्यम से जीवन खोजने की आवश्यकता है। इसे यह व्यक्तिगत बातचीत, सामान्य भलाई के बारे में सोचने के लिए एक साथ समय बिताना और सौंपे गए हर काम में खुशी की तलाश करना, के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है । शिविर में शासन का एक भविष्यवादी मॉडल निर्धारित किया गया।

सिविल सेवा दिवस

भारत सरकार प्रत्येक वर्ष 21 अप्रैल को "सिविल सेवा दिवस (सीएसडी)" के रूप में मनाती है। यह देश के सिविल सेवकों के लिए नागरिकों के लिए खुद को फिर से समर्पित करने और सार्वजनिक सेवा और काम में उत्कृष्टता के लिए अपनी प्रतिबद्धता को नवीनीकृत करने का अवसर है।

21 अप्रैल 2022 को नई दिल्ली में सिविल सेवा पुरस्कार समारोह को संबोधित करते हुए माननीय प्रधान मंत्री

15वें सिविल सेवा दिवस का आयोजन 20-21 अप्रैल, 2022 को "विजन इंडिया @2047 - नागरिकों और सरकार को करीब लाना" विषय पर किया गया था। इस कार्यक्रम के दौरान वर्ष 2019, 2020 और 2021 के पुरस्कार भी प्रदान किए गए।

16वां सिविल सेवा दिवस 20-21 अप्रैल, 2023 को "विशिष्ट भारत - नागरिकों को सशक्त बनाना और अंतिम छोर तक पहुंचना" विषय पर आयोजित किया गया है, 2520 पूर्ण आवेदन प्राप्त हुए जो कि एक रिकॉर्ड है और 763 में से कुल 743 जिलों ने प्रधानमंत्री पुरस्कार, 2022 के लिए पंजीकरण किया ।

लोक प्रशासन में उत्कृष्टता के लिए प्रधानमंत्री पुरस्कार

उत्कृष्टता पर प्रधानमंत्री पुरस्कार जिलों, केंद्र और राज्य सरकारों/संगठनों द्वारा किए गए असाधारण और अभिनव कार्यों को स्वीकार करने, मान्यता प्रदान करने और पुरस्कृत करने के लिए स्थापित किए गए हैं। पुरस्कार योजना को 2015-16 में पुनर्गठित किया गया था ताकि अभिचिन्हित प्राथमिकता कार्यक्रमों के कार्यान्वयन में उत्कृष्टता पर ध्यान केंद्रित किया जा सके, जिसमें राज्यों को तीन श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया ; (i) पूर्वोत्तर और पहाड़ी राज्य; (ii) संघ राज्य क्षेत्र और (iii) अन्य राज्य। जिले के आर्थिक विकास की दिशा में जिला कलेक्टर के कार्य निष्पादन को मान्यता देने के लिए 2020 में पीएम पुरस्कार योजना को फिर से पुनर्गठित किया गया । रचनात्मक प्रतिस्पर्धा, नवाचार, प्रतिकृति और सर्वोत्तम परिपाटियों को प्रणालीबद्ध करके बढ़ावा देने के उद्देश्य से 2021 में पुरस्कार योजना को नया रूप दिया गया।

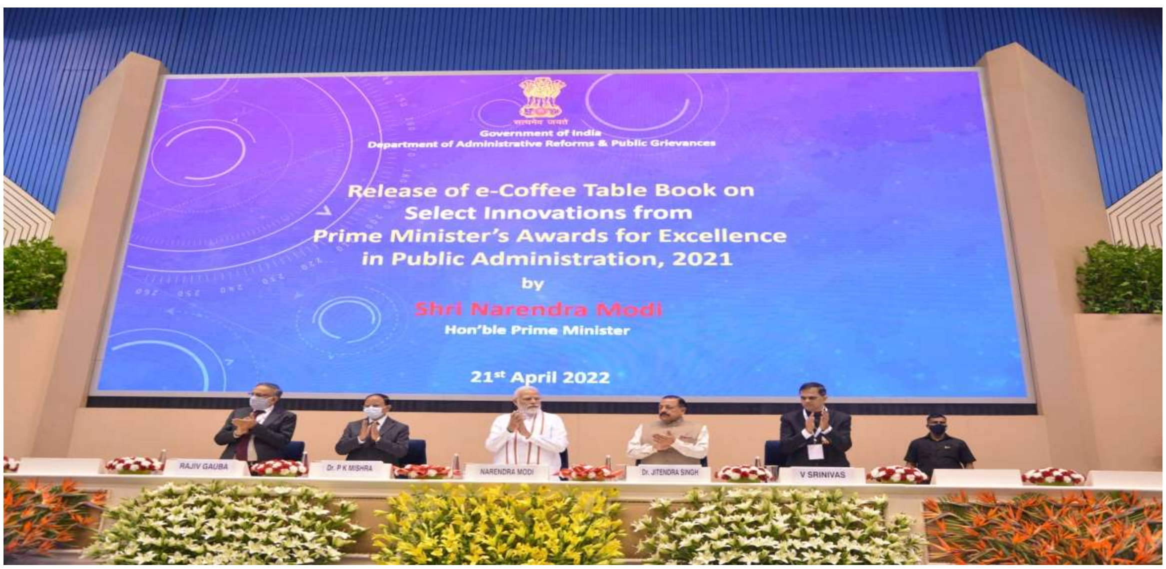
वर्ष	2016-2022 की अवधि के दौरान प्रधानमंत्री पुरस्कारों में शामिल योजनाएं/ कार्यक्रम					
2016 (पुरस्कार की संख्या 10)	स्वच्छ भारत (ग्रामीण)	स्वच्छ विद्यालय	मृदा स्वास्थ्य कार्ड योजना	प्रधानमंत्री जन धन योजना		
2017 (पुरस्कार की संख्या 12)	प्रधानमंत्री कृषि सिंचाई योजना	डीडीयू ग्राम ज्योति योजना	पीएम फसल बीमा योजना	स्टार्ट अप इंडिया/	ई-नेशन कृषि बाजार	नवाचार
2018 (पुरस्कार की संख्या 15)	पीएम फसल बीमा योजना	डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देना	पी एम ए वाई (शहरी और ग्रामीण)	डीडीयू ग्रामीण कौशल योजना	नवाचार	
2019 (पुरस्कार की संख्या 16)	ई-राष्ट्रीय कृषि बाजार (ई-एनएएम)	राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन (एनआरएलएम)	सौभाग्य	मिशन इन्द्र- धनुष	नवाचार	
2020 (पुरस्कार की संख्या 15)	प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र श्रेणी में ऋण प्रवाह के माध्यम से समावेशी विकास	एसबीएम (शहरी और ग्रामीण) के माध्यम से जन भागीदारी	आकांक्षी जिला कार्यक्रम	नमामि गंगे	सार्वजनिक सेवा प्रदायगी और लोक शिकायतों के निवारण में सुधार	नवाचार
2021 (पुरस्कार की संख्या 16)	पोषण अभियान में "जन भागीदारी" या लोगों की सहभागिता को बढ़ावा देना	खेलो इंडिया योजना के माध्यम से खेल उत्कृष्टता और कल्याण को बढ़ावा देना	पीएम स्वनिधि योजना में डिजिटल भुगतान और सुशासन	एक जिला एक उत्पाद योजना के माध्यम से समग्र विकास	मानव हस्तक्षेप के बिना सेवाओं की निर्बाध, एंड टु एंड प्रदायगी	नवाचार
2022 (पुरस्कार की संख्या 15)	हर घर जल योजना के माध्यम से स्वच्छ जल को बढ़ावा देना।	स्वास्थ्य और कल्याण केंद्रों के माध्यम से स्वस्थ भारत (स्वस्थ भारत) को बढ़ावा देना	समग्र शिक्षा के माध्यम से एक साम्य और समावेशी कक्षा परिवेश के साथ गुणवत्तापूर्ण शिक्षा को बढ़ावा देना	आकांक्षी जिला कार्यक्रम के माध्यम से समग्र विकास- परिपूर्णता दृष्टिकोण पर विशेष ध्यान देने के साथ समग्र प्रगति	नवाचार	

प्रधानमंत्री पुरस्कार योजना 2016 और 2017 के तहत 12-12 पुरस्कार प्रदान किए गए। वर्ष 2018, 2019, 2020 और 2021 में, पीएम पुरस्कार योजना के तहत क्रमशः 15, 16, 15 और 16 पुरुस्कार प्रदान किए गए थे। 21 अप्रैल, 2023 को 16 वें सिविल सेवा दिवस पर प्रधानमंत्री पुरस्कार योजना, 2022 के तहत 15 पुरस्कार प्रदान किए जाने का प्रस्ताव है।

2019 के पुरस्कार विजेताओं के साथ माननीय प्रधानमंत्री की औपचारिक तस्वीर

2020 के पुरस्कार विजेताओं के साथ माननीय प्रधानमंत्री की औपचारिक तस्वीर

21 अप्रैल, 2022 को पुरस्कार समारोह के दौरान, माननीय प्रधान मंत्री ने "शाइनिंग होराइजन" और "अत्याधुनिक परिवर्तन" नामक दो ई-कॉफी टेबल पुस्तकों का विमोचन किया, जिसमें अभिचिन्हित प्राथमिकता वाले कार्यक्रमों और नवाचारों के कार्यान्वयन पर सफलता की कहानियां शामिल हैं।



माननीय प्रधान मंत्री ने 21 अप्रैल 2022 को लोक प्रशासन में उत्कृष्टता के लिए प्रधान मंत्री पुरस्कार संबंधी ***चुनिंदा नवाचारों पर ई-कॉफी टेबल बुक का विमोचन किया***

राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सम्मेलन

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय के साथ और राज्य/केंद्र शासित प्रदेशों में से एक सरकार के सहयोग से हर वर्ष राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सम्मेलन आयोजित करता है।

2014-15 से, 8 सम्मेलन आयोजित किए गए हैं जिनका विवरण निम्नानुसार है:

एन सी ई जी	स्थान	विषय	पुरस्कारो की संख्या
18वां एन सी ई जी 30-31 जनवरी, 2015	गुजरात (गांधीनगर)	डिजिटल शासन - नए फ्रंटियर्स	22
19वां एन सी ई जी 21-22 जनवरी, 2016	महाराष्ट्र (नागपुर)	नागरिक केंद्रिक सेवाओं के लिए जवाबदेही, पारदर्शिता और नवाचार के साथ शासन	18
20वां एन सी ई जी 9-10 जनवरी, 2017	आंध्र प्रदेश (विशाखापत्तनम)	डिजिटल परिवर्तन	20
21 वां एन सी ई जी 26-27 फ़रवरी, 2018	तेलंगाना (हैदराबाद)	विकास में तेजी लाने के लिए प्रौद्योगिकी	19
22वां एनसीईजी 8 - 9 अगस्त, 2019	मेघालय (शिलांग)	डिजिटल इंडिया: उत्कृष्टता में सफलता	14
23वां एनसीईजी 7 - 8 फरवरी, 2020	महाराष्ट्र (मुंबई)	इंडिया 2020: डिजिटल परिवर्तन	20
24वां एन सी ई जी 7 - 8 जनवरी, 2022	तेलंगाना (हैदराबाद)	भारत की प्रौद्योगिकी दशाब्दी: महामारी के पश्चात विश्व में डिजिटल शासन	26
25 वां एन सी ई जी **26 - 27 नवंबर, 2022**	जम्मू और कश्मीर (कटरा)	ई-गवर्नेंस- नागरिकों, उद्योग और सरकार को करीब लाना	18

25 वें एनसीएजी, कटरा, जम्मू और कश्मीर मे दीप प्रज्ज्वलित करते माननीय राज्य मंत्री

25वें राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सम्मेलन में 1600 से अधिक प्रतिनिधियों ने भाग लिया, जिसमें भारत सरकार, राज्य / केंद्र शासित प्रदेशों की सरकारों, उद्योग, शिक्षाविद और निजी क्षेत्र के अधिकारी शामिल थे। सम्मेलन के दौरान देश की पुरस्कृत और अन्य सर्वोत्तम प्रथाओं को प्रदर्शित करने वाली वॉल ऑफ फेम सहित एक प्रदर्शनी भी आयोजित की गई ।

राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस पुरस्कार

राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस पुरस्कार प्रत्येक वर्ष एनसीईजी के दौरान प्रदान किए जाते हैं। नवंबर, 2022 में, केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों, राज्य/केंद्र शासित प्रदेशों की सरकारों, जिलों, स्थानीय निकायों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों और अकादमिक और अनुसंधान संस्थानों को राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस पुरस्कार 2022 की पुरस्कार योजना की निम्नलिखित 5 श्रेणियों के तहत 18 पुरस्कार (9 स्वर्ण और 9 रजत) प्रदान किए गए:

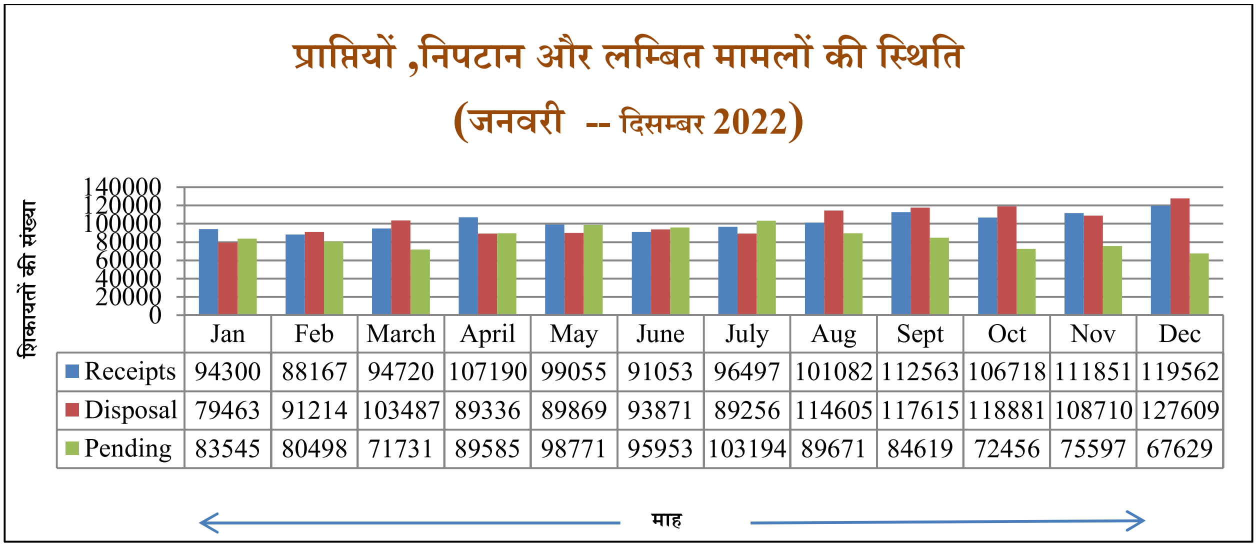
1. डिजिटल परिवर्तन के लिए सरकारी प्रक्रिया पुन: अभियांत्रिकी में.उत्कृष्टता
2. नागरिक केंद्रिक सेवा प्रदायगी में उत्कृष्टता
3. ई-गवर्नेंस में जिला स्तरीय पहल में उत्कृष्टता
4. शैक्षिक/अनुसंधान संस्थानों द्वारा नागरिक केंद्रिक सेवाओं पर उत्कृष्ट अनुसंधान
5. उभरती प्रौद्योगिकियों को अपनाने में उत्कृष्टता

कार्यक्रम के दौरान ई-गवर्नेंस पर 5 मिनट की अवधि की एक फिल्म जारी की गई। चार पुस्तकें भी जारी की गईं, नामत: (i) राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस पुरस्कार विजेता 2022 संबंधी साइटेशन , (ii) ई-गवर्नेंस में उत्कृष्टता (iii) पृष्ठभूमि पत्र और (iv) ई-गवर्नेंस: नागरिकों, उद्योग और सरकार को करीब लाना।

सीपीग्राम्स सुधार

सीपीग्राम्स शिकायत निवारण के लिए एक ऑनलाइन प्रणाली है ताकि नागरिकों को कहीं से भी और कभी भी (24x7) मंत्रालयों/विभागों/संगठनों/राज्य सरकारों/केंद्र शासित प्रदेशों को अपनी शिकायतें दर्ज कराने की सुविधा मिल सके, जो इन शिकायतों के त्वरित और अनुकूल निवारण के लिए जांच और कार्रवाई करते हैं। सीपीग्राम्स एक प्रणाली द्वारा उत्पन्न विशिष्ट पंजीकरण संख्या के माध्यम से शिकायतों को ट्रैक करने की सुविधा भी प्रदान करता है। मैन्युअल रूप से प्राप्त शिकायतों को भी डिजिटल किया जाता है और सिस्टम पर अपलोड किया जाता है। यह प्रणाली मंत्रालयों/विभागों को उचित कार्रवाई करने और सिस्टम पर कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) अपलोड करने में सक्षम बनाती है जिसे नागरिकों द्वारा विशिष्ट पंजीकरण संख्या की मदद से ऑनलाइन देखा जा सकता है।

प्रधानमंत्री कार्यालय, राष्ट्रपति सचिवालय, लोक शिकायत निदेशालय (कैबिनेट सचिवालय), प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) और पेंशनभोगी विभाग के पोर्टल के लोक शिकायत तंत्र को सीपीग्राम्स के माध्यम से विधिवत एकीकृत किया गया है, जिससे इनमें से किसी भी संस्था में दर्ज शिकायतों को सीपीग्राम्स के माध्यम से केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों और राज्य सरकारों को ऑनलाइन स्थानांतरित किया जा सकेगा।



	Jan	Feb	March	April	May	June	July	Aug	Sept	Oct	Nov	Dec
Receipts	94300	88167	94720	107190	99055	91053	96497	101082	112563	106718	111851	119562
Disposal	79463	91214	103487	89336	89869	93871	89256	114605	117615	118881	108710	127609
Pending	83545	80498	71731	89585	98771	95953	103194	89671	84619	72456	75597	67629

2022 में, निपटान की गुणवत्ता में सुधार और समय सीमा को कम करने के लिए डीएआरपीजी द्वारा 10-चरणीय सीपीग्राम्स सुधार प्रक्रिया अपनाई गई थी। 10-चरण सुधारों में शामिल हैं:

1. सीपीग्राम्स 7.0 का सार्वभौमिकरण - निपटान कर्ता निकाय तक शिकायतों का स्वत: अग्रेषण
2. तकनीकी संवर्द्धन - एआई/एमएल का लाभ उठाते हुए तत्काल शिकायतों का स्वत: पता लगाना
3. भाषा अनुवाद - अंग्रेजी के साथ 22 अनुसूचित भाषाओं में सीपीग्राम्स पोर्टल
4. शिकायत निवारण सूचकांक - मंत्रालयों/विभागों की उनके प्रदर्शन के आधार पर रैंकिंग
5. फीडबैक कॉल सेंटर - जिन नागरिको की शिकायत का निवारण किया जाता है उनसे सीधे प्रतिक्रिया एकत्र करने के लिए कॉल सेंटर
6. वन नेशन वन पोर्टल - सीपीग्राम्स के साथ राज्य पोर्टल और भारत सरकार के अन्य पोर्टलों का एकीकरण ।
7. समावेशिता और आउटरीच - जनसेवाकेन्द्रो के माध्यम से शिकायतें दर्ज करने के लिए दूरस्थ नागरिक को सशक्त बनाना
8. प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण - प्रभावी शिकायत समाधान को सक्षम करने के लिए सेवोतम योजना के तहत आईएसटीएम और राज्य एटीआई द्वारा आयोजित
9. निगरानी प्रक्रिया - केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों और राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों दोनों के लिए मासिक रिपोर्ट
10. डेटा सट्रेटजी यूनिट - गहन डेटा विश्लेषिकी के लिए डीएआरपीजी में स्थापित

इस 10 चरणीय प्रक्रिया को अपनाने के परिणामस्वरूप लोक शिकायतों के निपटान के औसत समय में उल्लेखनीय कमी आई है। 2022 में मंत्रालयों/विभागों ने अगस्त में 1.14 लाख पीजी मामलों, सितंबर में 1.17 लाख पीजी मामलों, अक्टूबर में 1.19 लाख पीजी मामलों और नवंबर में 1.08 लाख पीजी मामलों और दिसंबर, 2022 में 1.27 लाख मामलों का निपटारा किया है। सीपीग्राम्स की स्थापना के बाद यह पहली बार है कि पीजी मामलों का निवारण 1 लाख मामलों / माह को पार कर गया है। सीपीग्राम्स पोर्टल पर राज्य पीजी मामलों में निपटान सितंबर 2022 से प्रति माह 50,000 मामलों को पार कर गया है।

इन सुधारों के कारण केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों का औसत निपटान समय 2021 में 32 दिनों से कम हो कर 2022 में 27 दिन हो गया है और जनवरी, 2023 में 19 दिन हो गया है। जनवरी, 2023 की प्रगति से पता चलता है कि जनवरी, 2023 में केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों द्वारा 1,25,992 शिकायतों का निवारण किया गया, शिकायतों का औसत निपटान समय 19 दिन, जो भारत सरकार के केंद्रीय सचिवालय में 67283 मामलों का अब तक का सबसे कम लंबित समय है।

तालिका संख्या 1

पिछले पांच वर्षों में कुल शिकायतों का निवारण

वर्ष	वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	वर्ष के दौरान शिकायतों का निवारण		वर्ष के दौरान प्राप्त और निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत
		वर्ष के दौरान प्राप्त और निवारण की गई शिकायतें	शिकायतों को पिछले वर्षों से अग्रेणित किया गया और वर्ष के दौरान उनका निवारण किया गया	
2022	1918238	1642846	500622	85.64%
2021	2000590	1665050	470873	83.23%
2020	2271270	1889769	429800	83.20%
2019	1867758	1447377	192475	77.49%
2018	1586415	1248767	257638	78.72%

तालिका संख्या 2

केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों के संबंध में पिछले पांच वर्षों में शिकायतों का निवारण

वर्ष	वर्ष में प्राप्त कुल	अग्रेणित	निपटारा (वर्ष के दौरान कुल)	निपटान (आगे लाई गई शिकायतों में से)	वर्ष के दौरान प्राप्त और निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत
2022	1254099	84097	1244648	66869	93.91%
2021	1362310	137745	1415958	119869	95.14%
2020	1606572	110468	1579295	80623	93.28%
2019	1253626	94303	1237461	69323	93.18%
2018	1118447	101834	1125978	82883	93.26%

तालिका संख्या 3

राज्यों के संबंध में पिछले पांच वर्षों में शिकायतों का निवारण

वर्ष	वर्ष में प्राप्त कुल	अग्रेणित	निपटाया गया (कुल) वर्ष के दौरान)	निपटान (आगे लाई गई शिकायतों में से)	प्राप्त और वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत
2022	664139	803874	898820	433753	70.03%
2021	638280	885559	719965	351004	57.81%
2020	664698	961135	740274	349177	58.84%
2019	614132	749394	402391	123152	45.47%
2018	467968	661853	380427	174755	43.95%

"आपको इस बात से नहीं आंका जाएगा कि आपने अपने लिए क्या किया है, बल्कि इस बात से कि आप लोगों के जीवन में क्या बदलाव लाए हैं।

श्री नरेन्द्र मोदी

माननीय प्रधानमंत्री जी

शिकायत निवारण सूचकांक

डीएआरपीजी ने विभिन्न मंत्रालयों/विभागों के बीच तुलनात्मक मूल्यांकन करने के लिए शिकायत निवारण सूचकांक विकसित किया है ताकि वे अपनी शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा कर सके और इसे अधिक सुकर बना सके । सूचकांक के दो आयाम हैं:

- शिकायतों का समय पर निपटान
- शिकायतों का गुणवत्तापूर्ण निपटान

मंत्रालयों/विभागों को प्राप्त शिकायतों की संख्या के आधार पर दो समूहों में वर्गीकृत किया गया है, ताकि उचित तुलना की जा सके

- **समूह क:** अधिक संख्या में शिकायतें प्राप्त करने वाले मंत्रालय / विभाग (≥500)
- **समूह ख:** तुलनात्मक रूप से कम संख्या में शिकायतें प्राप्त करने वाले मंत्रालय / विभाग (≤500)

Top 10 Performers- January 2023

S. No.	Name of Ministry/Department	Total Grievances	Score Percentage
1.	Department of Expenditure	1290	**61.16%**
2.	Unique Identification Authority of India	2263	**57.36%**
3.	Department of Justice	1628	**56.58%**
4.	Ministry of Labour and Employment	14115	**54.58%**
5.	Department of Financial Services (Insurance Division)	7517	**54.24%**
6.	Department of Defence Finance	1815	**53.09%**
7.	Department of Ex Servicemen Welfare	3364	**52.12%**
8.	Department of Science and Technology	590	**50.83%**
9.	Department of Posts	6395	**48.20%**
10.	Ministry of Home Affairs	4868	**48.13%**

Ranking of Ministries/Departments (Group A)

S. No.	Name of Ministry/Department	Total Grievances	Score Percentage
1.	NITI Aayog	242	**65.86%**
2.	Department of Financial Services (Pension Reforms)	352	**64.15%**
3.	Ministry of Parliamentary Affairs	186	**59.35%**
4.	Department of Legal Affairs	218	**55.58%**
5.	Ministry of Micro Small and Medium Enterprises	242	**54.88%**
6.	Department of Space	50	**54.20%**
7.	Department of Defence Production	236	**53.38%**
8.	Ministry of Coal	468	**52.52%**
9.	Ministry of Mines	90	**50.22%**
10.	Department of Fisheries	48	**49.58%**

Ranking of Ministries/Departments (Group B)

सेवोत्तम

सेवोत्तम योजना सार्वजनिक सेवा प्रदायगी में गुणवत्ता आधारित सुधारों के लिए इस विभाग द्वारा वर्ष 2005 में सृजित एक सामान्य ढांचा है। इसमें 3 मॉड्यूल शामिल हैं - (i) नागरिक चार्टर; (ii) शिकायत निवारण तंत्र; और (iii) गुणवत्ता आधारित और समय पर सेवा प्रदायगी के लिए क्षमता निर्माण। इन मॉड्यूलों में से प्रत्येक में तीन मानदंड और 11 तत्व हैं यानी 33 तत्व जो एक कुशल सार्वजनिक सेवा प्रदायगी वितरण प्रणाली के सभी महत्वपूर्ण पहलुओं को कवर करते हैं।

इस स्कीम के अंतर्गत डीएआरपीजी एटीआई में सेवोत्तम प्रशिक्षण प्रकोष्ठ की स्थापना के लिए राज्य एटीआई/सीटीआई को निधियां जारी करता है। एटीआई की क्षमता राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में विभिन्न विभागों/सार्वजनिक संगठनों में सेवोत्तम के

कार्यान्वयन के लिए परामर्शदाता बनने और बीआईएस, नई दिल्ली द्वारा दिए गए आईएस 15700: 2005 के अंतर्गत राज्य विभागों/संगठनों के प्रमाणन के लिए सुविधाप्रदाता बनने के लिए एटीआई की क्षमता का निर्माण किया गया है। इस योजना के अंतर्गत विभाग में प्राप्त होने वाले प्रत्येक राज्य एटीआई/सीटीआई को पांच वर्षों के लिए 20 लाख रुपये तक के एकमुश्त अनुदान का प्रावधान है।

डीएआरपीजी ने वित्त वर्ष 2012-13 से 2018-19 के दौरान 'राज्य एटीआई/सीटीआई को मजबूत करने की योजना' के तहत 10 राज्यों के एटीआई अर्थात् मध्य प्रदेश, हरियाणा, झारखंड, पंजाब, तमिलनाडु, कर्नाटक, उत्तर प्रदेश, जीएनसीटी दिल्ली, हिमाचल प्रदेश और राजस्थान को वित्त पोषित किया। इन निधियों का उपयोग एटीआई द्वारा राज्य सरकार के विभिन्न विभागों के अधिकारियों को विभिन्न विषयों पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने के लिए किया गया था। उपलब्ध सूचना के अनुसार, **10 एटीआई ने 21,404 अधिकारियों/कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने के लिए सेवोत्तम अनुदान का उपयोग करते हुए 540 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए।**

इन एटीआई द्वारा प्रस्तावित प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए स्वीकृत अनुदान और संख्या का ब्यौरा निम्नानुसार है:

क्रम संख्या	**एटीआई का नाम**	**मंजूरी आदेश की तारीख**	**स्वीकृत निधि**	**प्रशिक्षण कार्यक्रमों की संख्या**
1	आरसीवीपी नरोन्हा प्रशासन और प्रबंधन अकादमी, **मध्य प्रदेश**	01.07.2022	20 लाख रुपये	54
2.	श्रीकृष्ण लोक प्रशासन संस्थान, **झारखंड**	30.06.2022	20 लाख रुपये	20
3	महात्मा गांधी राजकीय लोक प्रशासन संस्थान, **पंजाब**	01.07.2022	8 लाख रुपये	20
4	**हरियाणा** लोक प्रशासन संस्थान (एचआईपीए), गुरुग्राम	01.07.2022	20 लाख रुपये	30
5	एचसीएम **राजस्थान** राज्य लोक प्रशासन संस्थान	30.06.2022	20 लाख रुपये	100
6	**उत्तर प्रदेश** प्रशासन और प्रबंधन अकादमी	08.07.2022	20 लाख रुपये	600
7	**मेघालय** प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थान (माटी)	27.12.2022	20 लाख रुपये	20
8	**हिमाचल प्रदेश** लोक प्रशासन संस्थान	10.01.2023	20 लाख रुपये	30

9	**आंध्र प्रदेश** मानव संसाधन विकास संस्थान (एपीएचआरडीआई), गुंटूर	10.01.2023	20 लाख रुपये	100
10	सरदार पटेल लोक प्रशासन संस्थान (एसपीआईपीए), अहमदाबाद, **गुजरात**	10.01.2023	20 लाख रुपये	20
11	नेताजी सुभाष प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थान, कोलकाता, **पश्चिम बंगाल**	10.01.2023	19.745 लाख रुपये	21
12	यशवंतराव चव्हाण विकास प्रशासन अकादमी, पुणे, **महाराष्ट्र**	10.01.2023	20 लाख रुपये	100+
13	डॉ. एम.सी.आर. मानव संसाधन विकास संस्थान, **तेलंगाना**	13.01.2023	20 लाख रुपये	350 अधिकारियों का प्रशिक्षण
14	अन्ना एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कॉलेज, चेन्नई, **तमिलनाडु**	27.01.2023	20 लाख रुपये	1000 कर्मियों का प्रशिक्षण
15	शासन प्रबंधन संस्थान (आईएमजी), तिरूवनंतपुरम, केरल	13.02.2023	20 लाख रुपये	3 साल (1 दिन) में 30,000 मध्यम स्तर के अधिकारियों को प्रशिक्षित करने का लक्ष्य
16	राज्य लोक प्रशासन एवं ग्रामीण विकास संस्थान (एसआईपीएआरडी), अगरतला, त्रिपुरा	15.02.2023	20 लाख रुपये	30 प्रशिक्षण कार्यक्रम (2 दिन)
17	जम्मू और कश्मीर प्रबंधन, लोक प्रशासन और ग्रामीण विकास संस्थान	15.02.2023	20 लाख रुपये	2022-23 और 2023-24 में 75 प्रशिक्षण कार्यक्रम (2 दिन)
18	गोवा लोक प्रशासन और ग्रामीण विकास संस्थान	27.02.2023	20 लाख रुपये	500 अधिकारियों का प्रशिक्षण (1 दिन)
19	प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थान, मिजोरम	20.02.2023	20 लाख रुपये	30 प्रशिक्षण कार्यक्रम / 900 अधिकारी (1/3 दिन)

प्रशासनिक सुधार

सुशासन सूचकांक (जी जी आई)

भारत सरकार ने शासन पर सचिवों के एक समूह (जीओएस) का गठन किया, जिसने राज्यों के प्रदर्शन को मापने के लिए एक सूचकांक विकसित करने की सिफारिश की। शासन पर जीओएस की सिफारिश के बाद, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) ने सुशासन सूचकांक (जीजीआई) फ्रेमवर्क लॉन्च किया और सुशासन दिवस, यानी 25 दिसंबर, 2019 के अवसर पर 2019 के लिए राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों संबंधी रैंकिंग प्रकाशित की।

25 दिसंबर, 2019 को सुशासन दिवस पर सुशासन सूचकांक 2019 जारी करते हुए डॉ जितेंद्र सिंह

सुशासन सूचकांक (जीजीआई) राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में शासन की स्थिति का आकलन करने के लिए एक व्यापक और कार्यान्वयन योग्य ढांचा है जो राज्यों / केंद्र शासित प्रदेशों की रैंकिंग को सक्षम बनाता है। मुख्य उद्देश्य एक ऐसा उपकरण बनाना है जिसे केंद्र और राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सरकारों द्वारा आरंभ किए गए विभिन्न कार्यक्रमों के प्रभाव का आकलन करने के लिए राज्यों में समान रूप से लागू किया जा सके। यह सूचकांक सुधार के लिए प्रतिस्पर्धात्मक भावना विकसित करते हुए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के बीच एक तुलनात्मक तस्वीर प्रदान करता है।

केन्द्रीय गृह एवं सहकारिता मंत्री श्री अमित शाह ने कार्मिक एवं लोक शिकायत राज्य मंत्री डॉ जितेन्द्र सिंह की गरिमामयी उपस्थिति में 25 दिसम्बर , 2021 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में सुशासन दिवस पर सुशासन सूचकांक 2021 जारी किया ।

सुशासन सूचकांक (जीजीआई) फ्रेमवर्क में दस क्षेत्रों और 58 संकेतकों को शामिल किया गया है। जीजीआई के क्षेत्र निम्नानुसार हैं:

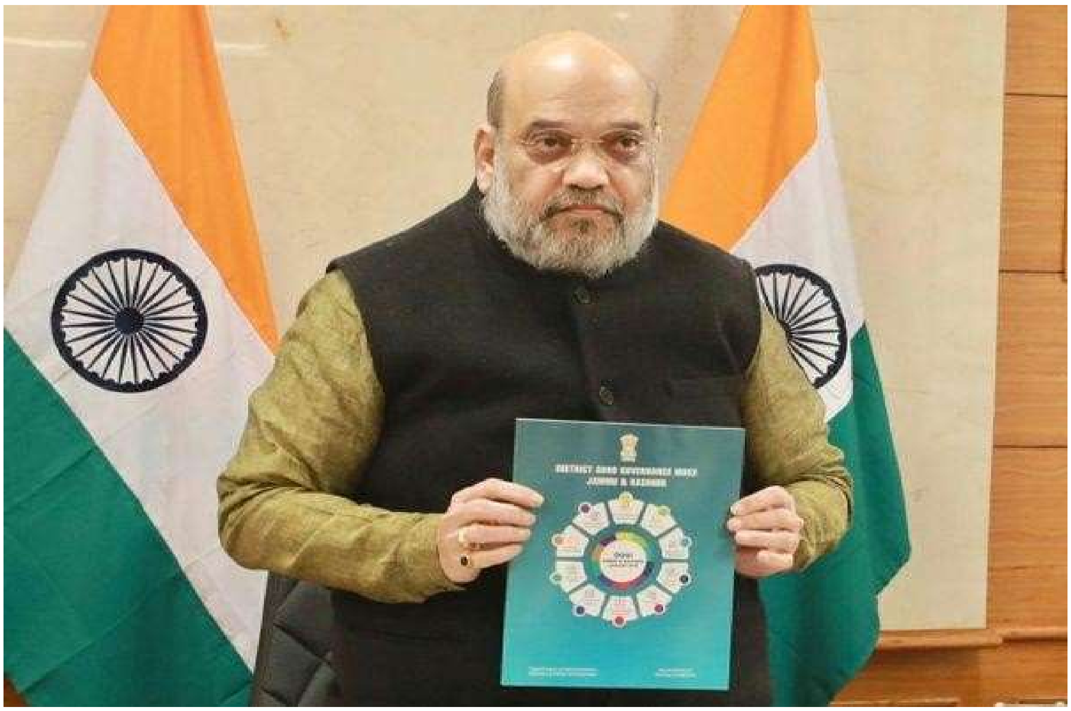
(1) कृषि और संबद्ध क्षेत्र,
(2) वाणिज्य और उद्योग,
(3) मानव संसाधन विकास,
(4) सार्वजनिक स्वास्थ्य,
(5) सार्वजनिक अवसंरचना और जनोपयोगी सेवाएं,
(6) आर्थिक शासन,
(7) समाज कल्याण और विकास,
(8) न्यायपालिका और सार्वजनिक सुरक्षा,
(9) पर्यावरण, और
(10) नागरिक केंद्रिक शासन।

जीजीआई 2021 राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों को चार श्रेणियों में वर्गीकृत करता है, अर्थात, (1) समूह क; (2) समूह ख; (3) पूर्वोत्तर और पहाड़ी राज्य; और (4) केंद्र शासित प्रदेश।

जीजीआई 2021 के तहत, 20 राज्यों ने जीजीआई 2019 स्कोर की तुलना में जीजीआई 2021 में अपने समग्र जीजीआई स्कोर में सुधार किया है। गुजरात जीजीआई 2021 में समग्र रैंकिंग में सबसे ऊपर है, इसके बाद महाराष्ट्र और गोवा हैं। उत्तर प्रदेश ने 2019 से 2021 की अवधि में जीजीआई संकेतकों में 8.9 प्रतिशत सुधार दर्ज किया है। जम्मू-कश्मीर ने 2019 से 2021 की अवधि में जीजीआई संकेतकों में 3.7 प्रतिशत सुधार दर्ज किया है। दिल्ली ने 2019 से 2021 की अवधि में यूटी श्रेणी में शीर्ष स्थान हासिल किया है।

जम्मू-कश्मीर का जिला सुशासन सूचकांक

जिला सुशासन सूचकांक (डीजीजीआई) का उद्देश्य 10 क्षेत्रों और 58 संकेतकों के आधार पर जम्मू-कश्मीर के सभी 20 जिलों में शासन की स्थिति का आकलन करना है। यह जिलों की रैंकिंग को सक्षम बनाता है और एक तुलनात्मक तस्वीर पेश करता है। रैंकिंग नागरिक केंद्रि**क** प्रशासन और शासन **उपलब्ध** क**रा**ने **के आशय से** जिलों के बीच अच्छी प्रतिस्पर्धा लाती है। डीजीजीआई से उम्मीद की जाती है कि वह मौजूदा अंतरालों को दूर करने के अपने प्रयासों में जम्मू-कश्मीर केंद्र शासित प्रदेश और जिला प्रशासन और अन्य हितधारकों को मार्गदर्शन प्रदान करेगा, इन अंतरालों को पाटने की योजना बनाएगा और निर्णय लेने के **साधन** के रूप में सहायता करेगा।



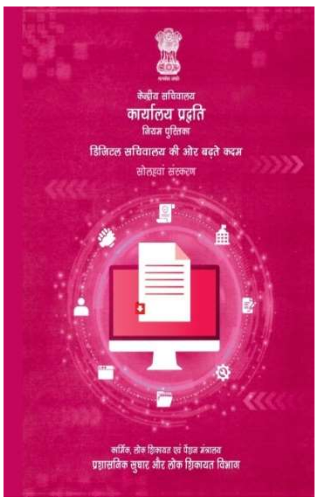
केंद्रीय गृह और सहकारिता मंत्री श्री अमित शाह ने 22 जनवरी 2022 को भारत का पहला "जिला सुशासन सूचकांक" जारी किया

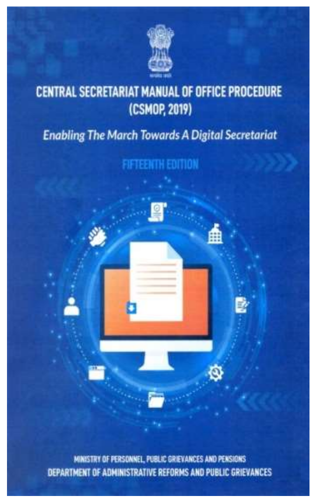
केंद्रीय गृह और सहकारिता मंत्री श्री अमित शाह ने कन्वेंशन सेंटर, जम्मू में 22 जनवरी 2022 को पीएमओ, कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन राज्य मंत्री डॉ जितेंद्र सिंह और जम्मू और कश्मीर के उपराज्यपाल श्री मनोज सिन्हा और सचिव (डीएआरपीजी) की उपस्थिति में जम्मू और कश्मीर सरकार के सहयोग से डीएआरपीजी द्वारा तैयार किए गए भारत के पहले "जिला सुशासन सूचकांक" को वर्चुअल रूप से जारी किया। जम्मू-कश्मीर के डीजीजीआई में 10 शासन क्षेत्र और 58 संकेतक शामिल थे। डीजीजीआई के क्षेत्र हैं; (1) कृषि और संबद्ध (2) वाणिज्य और उद्योग (3) मानव संसाधन विकास (4) सार्वजनिक स्वास्थ्य (5) सार्वजनिक अवसंरचना और उपयोगिताएं (6) समाज कल्याण और विकास (7) वित्तीय समावेशन (8) न्यायपालिका और सार्वजनिक सुरक्षा (9) पर्यावरण (10) नागरिक केंद्रिक शासन।

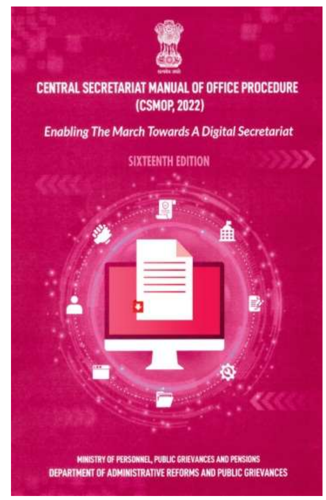
डीजीजीआई व्यापक हितधारक परामर्श के बाद तैयार जिला स्तर पर बेंच-मार्किंग शासन में अगले चरण के प्रशासनिक सुधार का प्रतिनिधित्व करता है। यह जिला स्तर पर विभिन्न शासन हस्तक्षेपों के प्रभाव की पहचान करने में मदद करता है और लक्षित हस्तक्षेपों के साथ जिला स्तर के शासन में सुधार के लिए एक भावी रूपरेखा प्रदान करता है। इस पहल को गुजरात, अरुणाचल प्रदेश और उत्तर प्रदेश में दोहराया जा रहा है।

केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका (सीएसएमओपी), 2022

सीएसएमओपी 2022 को डिजिटल शासन में की गई प्रगति के अनुरूप तैयार किया गया है। यह सरकारी प्रक्रियाओं और कार्य पद्धति में सरलता, दक्षता और पारदर्शिता लाता है जिससे उत्तरदायी और जवाबदेह शासन होता है। यह सचिवालय कार्यालय में प्रक्रिया प्रबंधन के लिए एक व्यापक गाइड के रूप में कार्य करता है।







प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग सचिवालय कार्यों के लिए प्रक्रियाओं को निर्धारित करने के लिए नोडल विभाग है जो कार्यालय प्रक्रिया के केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्भति नियम पुस्तिका में व्यापक रूप से सन्निहित हैं।

नए 16वें संस्करण में 'सरकार में दक्षता बढ़ाने की पहल' और 'लंबित मामलों के निपटान के लिए विशेष अभियान' के तहत केंद्रीय सचिवालय में किए गए प्रशासनिक सुधारों को शामिल किया गया है। 16वें संस्करण में सरकार में निर्णय लेने में दक्षता बढ़ाने के संदर्भ में चल रहे शांत परिवर्तन के भाग के रूप में डीलेयरिंग , प्रत्यायोजन, डेस्क अधिकारी प्रणाली के संचालन, केंद्रीय पंजीकरण इकाइयों के डिजिटलीकरण और ई-ऑफिस संस्करण 7.0 के कार्यान्वयन के 4-आयामी दृष्टिकोण पर ध्यान केंद्रित किया गया है। सभी मंत्रालयों/विभागों में स्वच्छता अभियान के साप्ताहिक कार्यान्वयन और मासिक निगरानी/समीक्षा के लिए सरकार के निदेशों को शामिल किया गया है। मैनुअल में नोडल अपीली प्राधिकरणों की शुरूआत और शिकायत निवारण के लिए संशोधित समय-सीमा का भी उल्लेख किया गया है ।

राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सेवा प्रदायगी (एनईएसडीए)

राष्ट्रीय ई-सेवा प्रदायगी मूल्यांकन 2019 ने पूरे देश में ई-सेवाओं की डिलीवरी की स्थिति के आकलन को दर्शाया गया है । एनईएसडीए फ्रेमवर्क ने 7 प्रमुख मापदंडों पर राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों और चुनिंदा केंद्रीय मंत्रालयों के सभी सेवा पोर्टलों का मूल्यांकन किया।

जिन सेवाओं का मूल्यांकन किया गया था, वे नागरिकों द्वारा सबसे अधिक मांग वाली थीं, जिन्हें ऑनलाइन प्रदान किया गया था और संबंधित मंत्रालय / राज्य / संघ राज्य क्षेत्र द्वारा बनाए रखा गया था। सेवा पोर्टलों में पंजाब और राजस्थान के साथ केरल और ओडिशा सबसे ऊपर हैं, केरल राज्य पोर्टलों में सबसे ऊपर है, जिसमें हरियाणा और राजस्थान सेवा पोर्टलों में शीर्ष प्रदर्शन करने वाले हैं। एनईएसडीए 2021 तैयार करने में जो दिखाई दे रहा था, वह यह है कि भारत में ई-गवर्नेंस की स्थिति भारत के सभी राज्यों / केंद्र शासित प्रदेशों में आगे बढ़ी है। यह सुशासन सूचकांक के निष्कर्षों के अनुरूप है जिसमें दर्शाया गया है कि अनेक राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने वृद्धिशील शासन सूचकांकों में सकारात्मक रुझान दिखाए हैं।

2021 में, एनईएसडीए फ्रेमवर्क ने 7 क्षेत्रों में जी 2 सी और जी 2 बी सेवाओं को कवर किया, नामत :   वित्त, श्रम और रोजगार, शिक्षा, स्थानीय शासन और जनोपयोगी सेवाएं, समाज कल्याण, पर्यावरण और पर्यटन क्षेत्र प्रत्येक राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के लिए कुल 56 सेवाओं का मूल्यांकन किया गया था और केन्द्रीय मंत्रालयों के लिए 27 सेवाओं का मूल्यांकन किया गया था।

एनईएसडीए फ्रेमवर्क ने सभी राज्य और केंद्रीय मंत्रालय के पोर्टलों का मूल्यांकन पहुंच, सामग्री की उपलब्धता, उपयोग में आसानी और सूचना सुरक्षा और गोपनीयता के प्रमुख मापदंडों पर किया। सेवा पोर्टलों का मूल्यांकन अतिरिक्त 3 मापदंडों अर्थात् एंड-सर्विस डिलीवरी, एकीकृत सेवा प्रदायगी और स्थिति और अनुरोध ट्रैकिंग पर किया गया था।

एनईएसडीए 2021 के अध्ययन में, सभी राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में 1400 सेवाओं का मूल्यांकन किया गया, जो 2019 की तुलना में 60 प्रतिशत से अधिक की वृद्धि है। पंजाब और तमिलनाडु सभी 56 अनिवार्य सेवाएं ऑनलाइन प्रदान करने वाले अग्रणी राज्य हैं और जम्मू और कश्मीर ई-गवर्नेंस में अग्रणी केंद्र शासित प्रदेश है। सभी संभावित अनिवार्य ई-सेवाओं का 69 प्रतिशत राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों द्वारा प्रदान किया गया है, जो एनईएसडीए 2019 में 48 प्रतिशत से अधिक है। नागरिकों की संतुष्टि 74 प्रतिशत तक थी। द्विवार्षिक अध्ययन के तहत, विभाग एनईएसडीए 2023 का संचालन कर रहा है।

लंबित मामलों के निपटान के लिए विशेष अभियान 2.0

(2 अक्टूबर, 2022 से 31 अक्टूबर, 2022 तक)

मंत्रि परिषद द्वारा लिए गए इस निर्णय के अनुसरण में 2-31 अक्टूबर, 2022 तक विशेष अभियान 2.0 शुरू किया गया था जिसके तहत, कार्यालयों में स्वच्छता और लंबित संदर्भों के निपटान के लिए, मंत्रालयों/विभागों को देश के दूरस्थ भागों सहित सम्बद्ध/अधीनस्थ/क्षेत्रीय कार्यालयों पर विशेष ध्यान देना होगा। विशेष अभियान 2.0 दूरस्थ बाहरी कार्यालयों, विदेशी मिशनों और पोस्टों , सम्बद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों में लागू किया गया है। अभियान स्थलों में द्रास से कन्या कुमारी और बीकानेर से ईटानगर तक केंद्र सरकार के कार्यालय शामिल थे। इसके अलावा, विदेशों में सभी भारतीय मिशनों ने उत्साह के साथ विशेष अभियान 2.0 लागू किया।

विशेष अभियान 2.0 स्वच्छता को संस्थागत बनाने और लंबित मामलों को न्यूनतम करने के प्रधानमंत्री के दृष्टिकोण को साकार करने में अत्यधिक सफल रहा और अभियान के दौरान कबाड़ निपटान से 370.83 करोड़ रुपये की कमाई हुई। और 89.8 लाख वर्ग फुट जगह खाली हुई । स्वच्छता अभियान स्थलों के मामले में विशेष अभियान 2.0 वर्ष 2021 के विशेष अभियान से 17 गुना बड़ा था। अभियान के दौरान 1,01,582 अभियान स्थलों पर सफलतापूर्वक स्वच्छता अभियान चलाया गया, 64.92 लाख फाइलों की समीक्षा की गई, 37.27 लाख फाइलों की छंटाई की गई, 4.56 लाख लोक शिकायतों का निवारण किया गया, 8998 सांसदों के संदर्भों का जवाब दिया गया और 890 नियमों को आसान बनाया गया।

विशेष अभियान संपूर्ण सरकारी दृष्टिकोण का एक आदर्श उदाहरण था और यहां तक कि इससे भी आगे निकल गया क्योंकि प्रवासी मिशनों ने भी महीने भर चलने वाले अभियान में सक्रिय भाग लिया। विभागों/मंत्रालयों ने भारत के दूरस्थ भागों सहित सम्बद /अधीनस्थ/क्षेत्रीय कार्यालयों पर विशेष ध्यान दिया।

प्रधानमंत्री कार्यालय, कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन राज्य मंत्री डॉ. जितेंद्र सिंह ने 4 नवंबर 2022 को राष्ट्रीय मीडिया केंद्र, नई दिल्ली में विशेष अभियान 2.0 के परिणामों और सर्वोत्तम परिपाटियों पर संवाददाता सम्मेलन को संबोधित किया।

<u>स्वच्छता को संस्थागत बनाना और लंबित मामलों को कम करना</u>

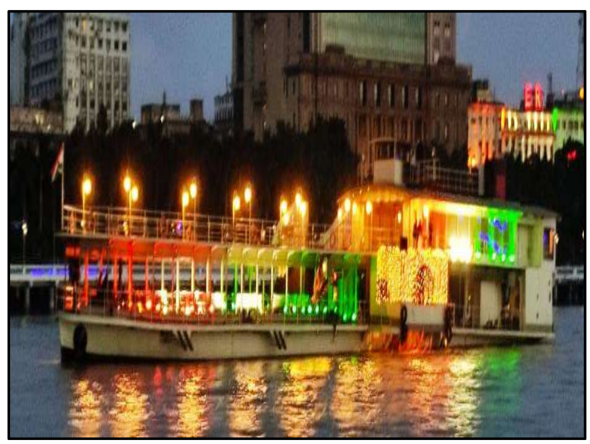
<u>विशेष अभियान की झलकियां</u>

सरदार पटेल भवन में उच्च अभिलेखीय मूल्य वाले अभिलेखों का संरक्षण; प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

संचार भवन में स्क्रैप रूम से मनोरंजन केंद्र बनाया गया; दूरसंचार विभाग

डाक वितरण के लिए सीलिंग मोम का उपयोग बंद कर के इसके स्थान पर एयर लॉकिंग पुनर्नवीनीकरण योग्य सील का प्रयोग किया जाना; डाक विभाग

बोकारो और किगाली क्षेत्र में सीसीएल द्वारा अपशिष्ट पाइप, टायर, गाड़ी से बनाया गया "कचरा



उद्यान"; कोयला मंत्रालय

<u>श्यामा प्रसाद मुखर्जी पतन,कोलकाता (एस एम पी ए) में शिपिंग और वाटरवेज ने पैडल स्टीमर को अंडर-डेक म्यूज़िम , फ्लोटिंग रेस्टरां / कानफ्रेन्स के साथ एक विशिष्ट शोकेस क्रूज़ दूरिज्म में बदल दिया ; पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय</u>

गुंटूर रेलवे स्टेशन में नया रेल कोच रेस्तरां शुरू किया गया है :रेल मंत्रालय

क्षेत्र के जैव-सांस्कृतिक पहलू पर सूचना और ज्ञान के प्रसार के लिए केंद्र के रूप में अंडमान और निकोबार द्वीप समूह में जारवा जनजातीय हट; संस्कृति मंत्रालय

उन्होंने कहा, 'सुशासन महत्वपूर्ण है। जन अभिमुख शासन समस्याओं का समाधान करता है और बेहतर परिणाम देता है।

श्री नरेन्द्र मोदी

माननीय प्रधानमंत्री जी

सुशासन सप्ताह-2022

सरकार ने 19-25 दिसंबर, 2022 को अमृत काल अवधि में दूसरे सुशासन सप्ताह (सुशासन सप्ताह) के रूप में मनाया। माननीय प्रधानमंत्री ने इस पहल से जुड़े सभी लोगों को बधाई और शुभकामनाएं दीं। माननीय प्रधानमंत्री ने कहा कि *"यह खुशी की बात है कि इस वर्ष भी, प्रशासन गांव की ओर अभियान सुशासन सप्ताह का हिस्सा बना हुआ है।*

सत्यमेव जयते

प्रधान मंत्री

Prime Minister

MESSAGE

It is heartening to learn about the Second Sushasan Saptah (Good Governance Week) being observed from December 19-25, 2022. Greetings and best wishes to everyone associated with this initiative.

It is particularly pleasing to note that this year too, the 'Prashasan Gaon Ki Ore' campaign continues to be a part of Good Governance Week.

Guided by the principle of 'Citizen-First', our Government is striving tirelessly to make the ecosystem transparent and faster by simplifying procedures and processes at every level.

We have undertaken various citizen-centric initiatives including redressal of public grievances, online services, disposal of service delivery applications and good governance practices. Our vision is to expand the outreach of service delivery mechanisms, making them more effective.

Technology has immense potential to bring the government and citizens closer. Today, technology has become a powerful tool to empower citizens, as well as a medium to optimise transparency and accountability in day-to-day functioning.

Through various policy interventions, we are strongly marching ahead towards digital empowerment of citizens and digital transformation of institutions.

It has always been our endeavour to increase the impact of governance, but reduce the interference of the government in every citizen's life. The scrapping of thousands of unnecessary compliances, repealing of thousands of outdated laws and decriminalisation of many kinds of minor offences are major steps towards this end.

The people have resolved to build a glorious and self-reliant India during Amrit Kaal of next 25 years. The government's role is to complement the people's resolve by being an enabler in their efforts. Our role is to increase opportunities and remove obstacles from their path.

I am sure that the Second Sushasan Saptah will help in furthering good governance at every level. May the Good Governance Week celebration succeed in its endeavour.

(Narendra Modi)

New Delhi

अग्रहायण 21, शक संवत् 1944

12th December, 2022

19 दिसंबर, 2022 को कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन राज्य मंत्री डॉ जितेंद्र सिंह ने 36 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों के जिला कलेक्टरों, मुख्य सचिवों/अपर मुख्य सचिवों और एआर सचिवों और केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों के वरिष्ठ अधिकारियों की उपस्थिति में दूसरे राष्ट्रव्यापी अभियान " प्रशासन गांव की ओर" का शुभारंभ किया ।

प्रशासन गांव की ओर *अभियान के दौरान* जिला कलेक्टरों ने जन शिकायतों के समाधान और बेहतर सेवा प्रदायगी के लिए तहसील मुख्यालयों/पंचायत समितियों में विशेष शिविरों/कार्यक्रमों का आयोजन किया। इस अभियान में सभी राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के जिलों द्वारा 54 लाख से अधिक जन शिकायतों का निवारण, 314 लाख से अधिक सेवा प्रदायगी आवेदनों का निपटान और शासन में 982 नवाचारों का प्रलेखन किया गया। इस अभियान की निगरानी 'प्रशासन गांव की ओर' पोर्टल (यूआरएल: www.pgportal.gov.in/जीजीडब्ल्यू22) पर इस उद्देश्य के लिए बनाए गए डैशबोर्ड के माध्यम से वास्तविक समय के आधार पर की गई ।

विशेष अभियान 2.0 के दौरान हासिल उपलब्धियों सहित सुशासन को बढ़ावा देने में सरकार की उपलब्धियों को प्रदर्शित करने के लिए "शासन की बदलती तस्वीर" विषय पर एक प्रदर्शनी भी आयोजित की गई   इस अवसर पर सुशासन सप्ताह 2021 की उपलब्धियों पर पुस्तिका और सीपीग्राम्स 2022 की वार्षिक रिपोर्ट का भी विमोचन किया गया।

23 दिसंबर, 2022 को, जिला/नवाचारों और विजन इंडिया@2047 में सर्वोत्तम सुशासन प्रथाओं पर विचार-विमर्श करने के लिए सभी राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में जिला स्तरीय कार्यशालाएं आयोजित की गईं। जिला स्तरीय कार्यशालाओं की अध्यक्षता एक वरिष्ठ सेवानिवृत्त आईएएस अधिकारी ने की , जिन्होंने उस जिले में जिला कलेक्टर के रूप में कार्य किया था। राज्यों के मुख्यमंत्रियों/केंद्र शासित प्रदेशों के उपराज्यपालों ने भी नियमित संदेशों और ट्वीट के साथ प्रशासन गांव की ओर अभियान का समर्थन किया।

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय की संसदीय स्थायी समिति ने भी अपनी 121वीं रिपोर्ट में वर्ष 2021 में आयोजित प्रशासन गांव की ओर अभियान की अभूतपूर्व सफलता की सराहना की है और सिफारिश की है कि इस तरह के अभियानों को अधिक बार आयोजित किया जाना चाहिए।

23 दिसंबर, 2022 को, कैबिनेट सचिव ने विज्ञान भवन में सुशासन परिपाटियों पर एक कार्यशाला की अध्यक्षता की, जिसमें विशेष अभियान 2.0 और निर्णय लेने में दक्षता बढ़ाने की पहल पर अनुभव साझा करने वाले सत्र के साथ सभी मंत्रालयों / विभागों के 500 से अधिक वरिष्ठ अधिकारियों ने भाग लिया। कार्यशाला के विचार-विमर्श में मंत्रालयों/विभागों में पूर्ण रूप से डिजिटल केन्द्रीय सचिवालय के सृजन, प्रभावी डिलेयरिंग /प्रत्यायोजन/डेस्क अधिकारी प्रणाली को अपनाने के प्रयासों में तेजी लाने की परिकल्पना की गई। कैबिनेट सचिव ने विशेष अभियान 2.0 के कार्यान्वयन में किए गए प्रेरणादायक कार्यों के लिए सभी मंत्रालयों/विभागों की सराहना की और सिफारिश की कि सर्वोत्तम प्रथाओं को राज्यों के साथ साझा किया जाए ।

क्षेत्रीय सम्मेलन

डीएआरपीजी राज्य सरकारों के सहयोग से क्षेत्रीय सम्मेलनों (आरसी) का आयोजन करता है ताकि केंद्र और राज्य सरकारों के अधिकारियों को सुशासन पहलों के निर्माण और कार्यान्वयन में अपने अनुभवों को साझा करने के लिए एक मंच प्रदान किया जा सके। वर्ष 2014-15 से देश के विभिन्न भागों में आयोजित 23 क्षेत्रीय सम्मेलनों का ब्यौरा निम्नानुसार है

वित्तीय वर्ष	संख्या	स्थान	विषय
2014-15	2	भुवनेश्वर, ओडिशा और रायपुर, छत्तीसगढ़	• सार्वजनिक सेवा प्रदायगी में नवाचार
2015-16	1	बेंगलुरु (कर्नाटक)	• न्यूनतम सरकार - अधिकतम शासन
2016-17	2	जयपुर, राजस्थान और गुवाहाटी, असम	क)पथ प्रदर्शक और उच्च प्रभाव पहल 2) नागरिक केंद्रिक नवाचार सेवा प्रदायगी
2017-18	3	गुवाहाटी, असम गोवा और नैनीताल, उत्तराखंड	• सुशासन और सर्वोत्तम प्रथाओं की प्रतिकृति
2018-19	3	भोपाल, मप्र कोहिमा, नागालैंड और तिरुवनंतपुरम, केरल	1) आकांक्षी जिले 2) सुशासन की पहल

2019-20	3	जम्मू, जम्मू और कश्मीर जम्मू, जम्मू और कश्मीर और नागपुर, महाराष्ट्र	1) जम्मू-कश्मीर और लद्दाख में सुशासन प्रथाओं की प्रतिकृति 2) एक भारत श्रेष्ठ भारत - जल शक्ति और आपदा प्रबंधन 3) सार्वजनिक सेवा वितरण में सुधार - सरकारों की भूमिका
2021-22	4	श्रीनगर, जम्मू और कश्मीर लखनऊ, यूपी भुवनेश्वर, ओडिशा और आईआईटी मद्रास	(i)सुशासन प्रथाओं की प्रतिकृति (ii)राज्य लोक प्रशासन संस्थानों का सुदृढ़ीकरण (iii) सुशासन प्रथाओं की प्रतिकृति (iv) नवाचार के माध्यम से इंडिया @2047 की कल्पना पर संगोष्ठी
2022-23	5	श्रीनगर, जम्मू और कश्मीर बेंगलुरु, कर्नाटक ईटानगर, अरुणाचल प्रदेश मुंबई, महाराष्ट्र और भोपाल, म.प्र.प.	(i) प्रशासनिक सुधारों के माध्यम से नागरिक और सरकार को करीब लाना (ii) प्रशासनिक सुधारों के माध्यम से नागरिकों, उद्यमियों और सरकार को करीब लाना (iii) प्रशासनिक सुधारों के माध्यम से नागरिकों और सरकार को करीब लाना (iv) ई-गवर्नेंस (v) सुशासन प्रथाएं

(I) लखनऊ, उत्तर प्रदेश में क्षेत्रीय सम्मेलन

(II) नागपुर, जम्मू और कश्मीर और लद्दाख में आयोजित क्षेत्रीय सम्मेलनों में सुशासन संकल्प अपनाया गया

Regional Conference on "Replication of Good Governance Practices in the Union Territories of Jammu & Kashmir and Ladakh	Regional Conference on "Improving Public Service Delivery – Role of Governments	Regional Conference on "Replication of Good Governance Practices in the Union Territory of Jammu & Kashmir
सुशासन संकल्प : जम्मू घोषणा Sushasan Sankalp: Jammu Ghoshana NOVEMBER 15-16, 2019 JAMMU	NAGPUR RESOLUTION A HOLISTIC APPROACH FOR EMPOWERING CITI DECEMBER 21-22, 2019 NAGPUR	सुशासन संकल्प: कश्मीर घोषणा Good Governance: Kashmir Resolution

(III) ईटानगर, अरुणाचल प्रदेश में क्षेत्रीय सम्मेलन

(IV) मुंबई, महाराष्ट्र में क्षेत्रीय सम्मेलन

(V) चेन्नई, तमिलनाडु में क्षेत्रीय सम्मेलन

" पहले सोच थी कि सरकार सब कुछ करेगी, लेकिन अब सोच यह है कि सरकार सभी के लिए काम करेगी"

श्री नरेन्द्र मोदी

माननीय प्रधानमंत्री जी

राज्य सहयोग पहल (एससीआई)

सार्वजनिक सेवा प्रदायगी में सुधार के लिए राज्य सरकारों के साथ सहयोग करने के लिए प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग द्वारा राज्य सहयोग पहल (एससीआई) योजना शुरू की गई है। इस योजना को 2015-16 में संधोधित किया गया ताकि पीएम पुरस्कार और राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस से पुरस्कृत पहलों को दोहराने के लिए वित्त पोषण शामिल किया जा सके। अब तक एससीआई के अंतर्गत 77 परियोजनाओं को वित्तीय सहायता प्रदान की गई है ।

ई-ऑफिस को अपनाना और प्रचार करना

ई-ऑफिस का उद्देश्य अधिक प्रभावी और पारदर्शी अंतर और अंतरा -सरकारी प्रक्रियाओं की शुरुआत करके शासन का समर्थन करना है। ई-ऑफिस के कार्यान्वयन का उद्देश्य सभी सरकारी कार्यालयों के सरलीकृत, उत्तरदायी, प्रभावी और पारदर्शी कार्यशैली को प्राप्त करना है। केंद्र सरकार में डिजिटल सचिवालय की दिशा में परिवर्तन में तेजी लाने के लिए 'बढ़ती दक्षता' सुधारों के बाद ई-फाइलों की हिस्सेदारी में लगातार वृद्धि हुई है।

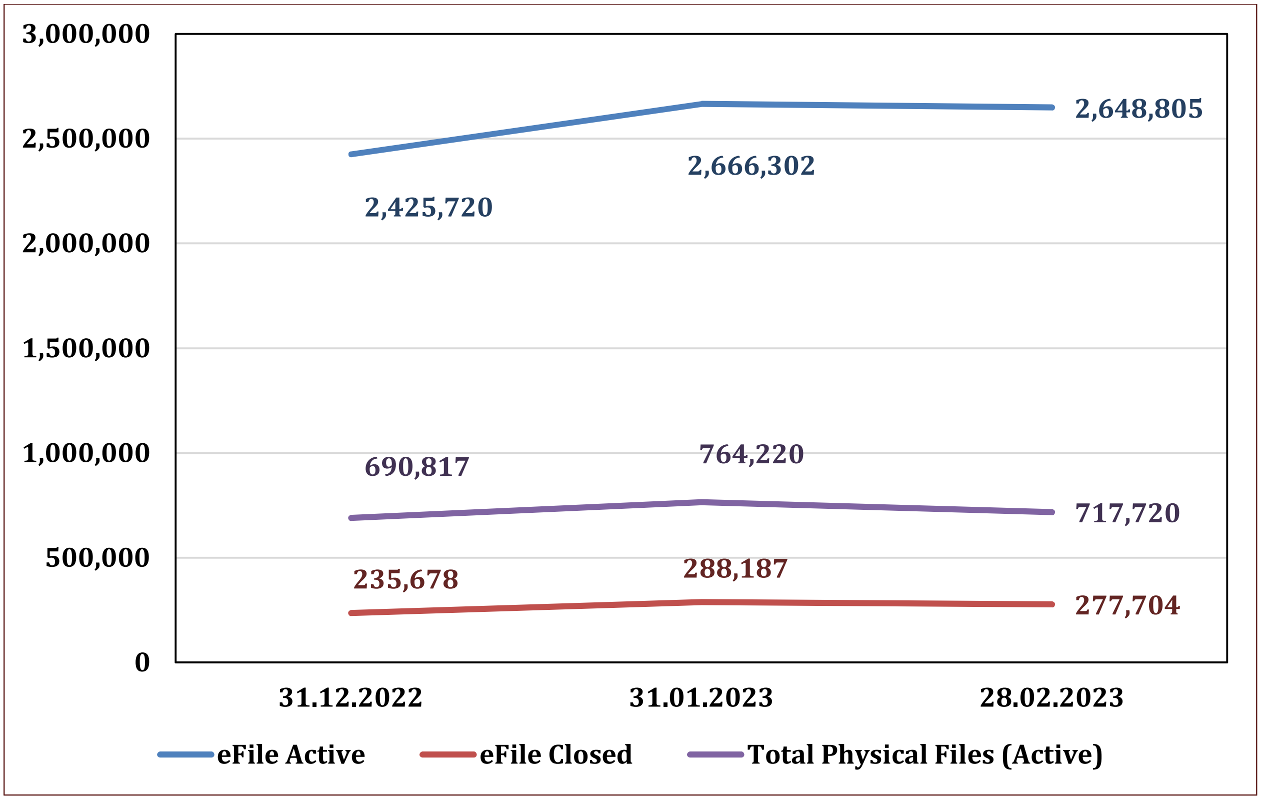
ई-ऑफिस विश्लेषकी

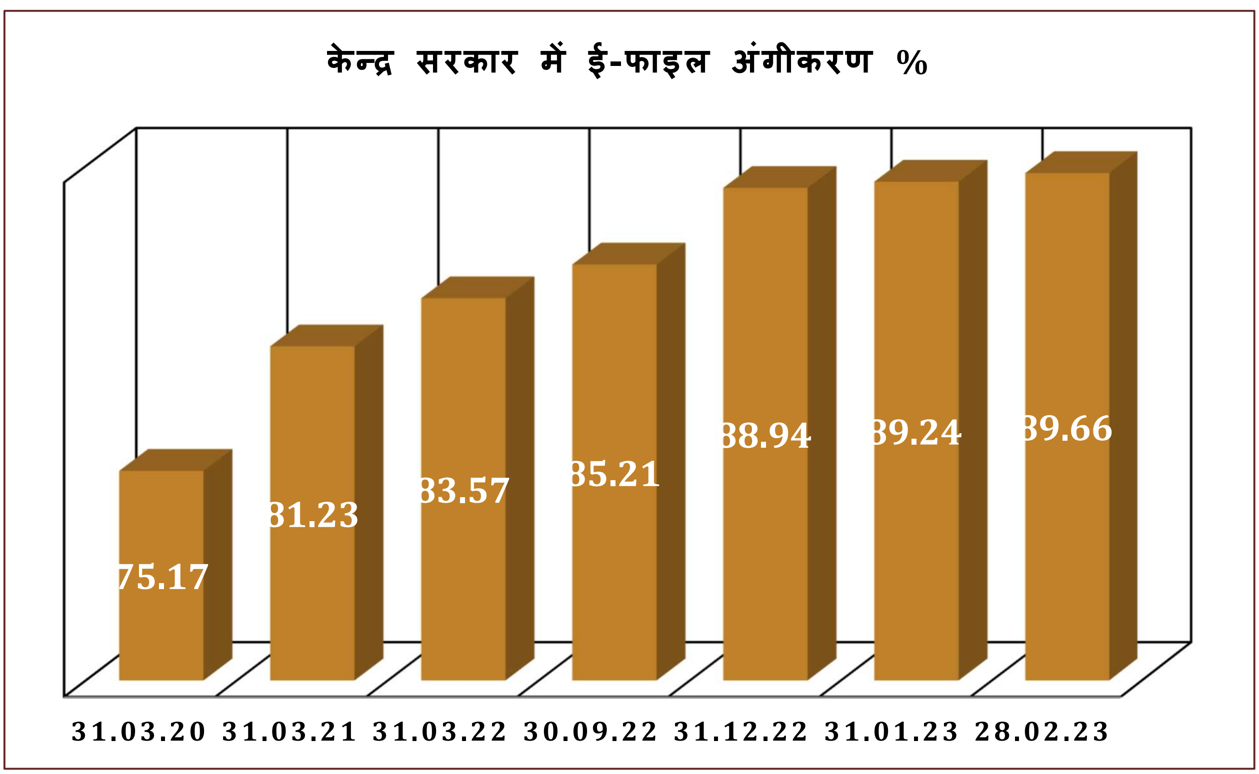
क्रम संख्या	पैरामीटर	28 फरवरी 2023 तक
1	जेनरेट हुई ई-आवतियां	3,79,862
2	जेनरेट हुई पी-आवतियां	37,824
3	सक्रिय ई-फ़ाइलें	26,48,805
4	सक्रिय पी-फ़ाइलें	7,17,720
5	अंत-विभागीय फाइल संचलन	7569
6	ई-ऑफिस 7.0	75 मिनट / विभाग

ई- ऑफिस संस्करण 7.0 माइग्रेशन स्थिति

- **मंत्रालय/विभाग**
  - ई-ऑफिस 7.0 पर मंत्रालयों/विभागों की कुल संख्या - **75**
  - सभी अनुसूचित मंत्रालय/विभाग ई-ऑफिस संस्करण 7.0 में अंतरित हो गए हैं

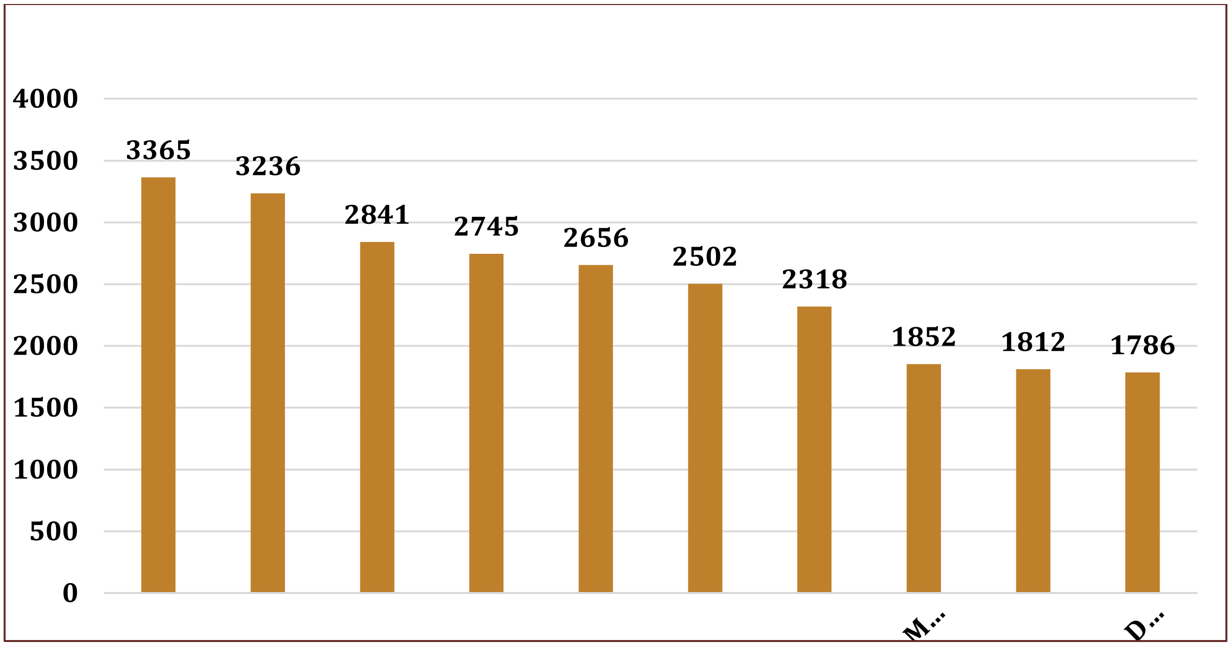
केंद्रीय सचिवालय में ई-फाइल अपनाने में वृद्धि (ई-फाइलों का% हिस्सा)



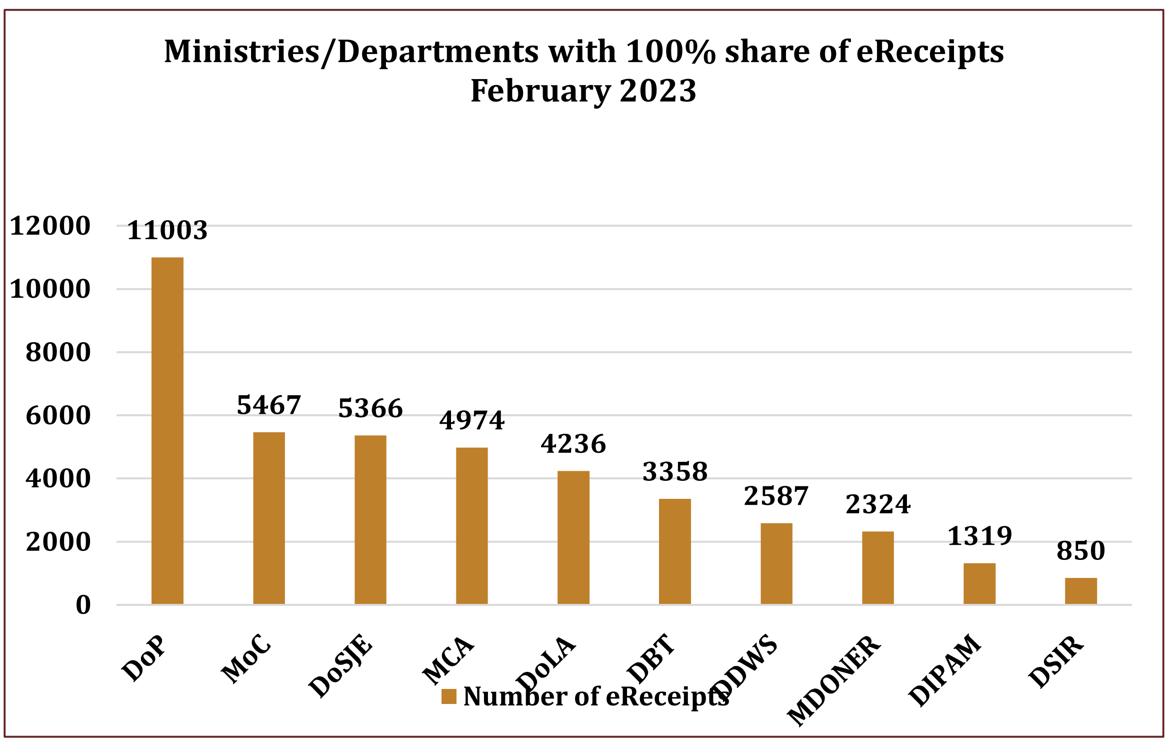


28.02.2023 की स्थिति के अनुसार सक्रिय प्रयोक्ताओं की संख्या वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/ विभाग

Active Users (e-files)



ई-आवती अपनाना (ई-आवती का% हिस्सा)



ई-फ़ाइल संस्करण 7.0 में प्रमुख लाभ समृद्ध प्रयोक्ता अनुभव, उन्नत प्रदर्शन और सुरक्षा, केएमएस (ज्ञान प्रबंधन प्रणाली) के साथ एकीकरण, अन्य बाहरी अनुप्रयोगों के साथ एकीकरण के लिए एपीआई का समृद्ध सेट, कई दस्तावेजों को एक साथ देखने के साथ फिर से डिज़ाइन किए गए पृष्ठ (नोटिंग / ड्राफ्टिंग करते समय), कई ड्राफ्ट पर हस्ताक्षर करना और फाइलों / प्राप्तियों की टैब्ड ब्राउज़िंग, विभागों के बीच जानकारी का सहज आदान-प्रदान, उन्नत ब्राउज़र संगतता, इलेक्ट्रॉनिक फ़ाइलों का लेखा परीक्षा प्रावधान।

डिजिटल इंडिया पुरस्कार, 2020

एआर एंड पीजी विभाग के 'ई-ऑफिस' को डिजिटल इंडिया अवार्ड्स, 2020 के पुरस्कार समारोह में महामारी के दौरान अनुकरणीय ई-सेवाओं में योगदान के लिए 'जूरी च्वाइस अवार्ड' से सम्मानित किया गया। ये पुरस्कार महामहिम पूर्व राष्ट्रपति जी द्वारा 30 दिसंबर, 2020 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में एक वर्चुअल समारोह में प्रदान किए गए । श्री वी श्रीनिवास, अपर सचिव (डीएआरपीजी) और श्रीमती जया दुबे, संयुक्त सचिव (डीएआरपीजी) ने पुरस्कार समारोह में भाग लिया और एनआईसी के वरिष्ठ अधिकारियों के साथ पुरस्कार प्राप्त किया।

छह श्रेणियों में 22 टीमों को पुरस्कृत किया गया और दो जूरी च्वाइस पुरस्कार भी प्रदान किए गए। इन 24 डिजिटल पहलों ने नागरिकों के जीवन को बेहतर, सुरक्षित और खुशहाल बनाने में समृद्ध योगदान दिया।

अंतर्राष्ट्रीय आदान-प्रदान और सहयोग

2014 के बाद से, लोक प्रशासन और शासन सुधारों में सहयोग पर निम्नलिखित साझेदारी समझौतों और समझौता ज्ञापनों पर हस्ताक्षर किए गए हैं: -

(क) 11 नवंबर ,2015 यूनाइटेड किंगडम के कैबिनेट कार्यालय (महामहिम सरकार) के साथ

(ख) 25 जनवरी, 2016 को फ्रांसीसी गणराज्य सरकार के डिवोल्यूशन और सिविल सेवा मंत्रालय के साथ।

(ग) 24 जून,2017 को पूर्तगाली गणराज्य के प्रेसीडेंसी और प्रशासनिक आधुनिकीकरण मंत्रालय के साथ

(घ) 1 जून, 2018 को सिंगापुर के लोक सेवा प्रभाग के साथ।

(ङ). 4 जून, 2020 को ऑस्ट्रेलियाई लोक सेवा आयोग (एपीएससी), ऑस्ट्रेलिया के साथ।

(च) 8 जुलाई, 2021 को गाम्बिया के लोक सेवा आयोग के साथ।

विजन इंडिया @2047 डीएआरपीजी

डीएआरपीजी सरकार के उन मंत्रालयों/विभागों में से एक है जो इंडिया @2047 से अपना विजन तैयार कर रहा है। डीएआरपीजी ने प्रधानमंत्री कार्यालय, कार्मिक, लोकशिकायत और पेंशन राज्य मंत्री की अध्यक्षता में एक सलाहकार समूह का गठन किया, जिसमें वरिष्ठ सिविल सेवकों, आईआईटी, आईआईएम के केंद्रीय और राज्य विश्वविद्यालयों और लोक नीति अनुसंधान संगठनों के राष्ट्रीय विशेषज्ञों के साथ 15 क्षेत्र विशेषज्ञ शामिल थे। सलाहकार समूह की समग्र देखरेख में विजन इंडिया @2047 तैयार करने के लिए सचिव डीएआरपीजी की अध्यक्षता में एक कार्य समूह का गठन किया गया था। भारतीय लोक प्रशासन संस्थान ने अपने विजन इंडिया @2047 को तैयार करने में डीएआरपीजी के नॉलेज पार्टनर के रूप में कार्य किया।

सलाहकार समूह की परामर्श बैठकों में भारत की भविष्योन्मुखी शासन योजना की व्यापक रूपरेखा तैयार की गई । क्षेत्र विशेषज्ञों के बीच आम सहमति यह थी कि प्रौद्योगिकी भारत के भविष्य के शासन मॉडल में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगी जो नागरिक और सरकारी संबंधों को फिर से परिभाषित करेगी, जहां प्रौद्योगिकी एक सहायक है और नागरिक मास्टर है। शासन भी डेटा संचालित होगा, जिसमें बेंचमार्किंग शासन के लिए साक्ष्य आधारित भविष्यसूचकांक तैयार किए जाएंगे। नैतिकता और अखंडता के मूलभूत और गैर-परक्राम्य मूल्यों - नैतिक भारत की खोज पर जोर दिया जाना जारी रहेगा। सलाहकार समूह ने निजी क्षेत्र के उद्यमियों के युवा स्टार्ट-अप इनोवेटर्स और सरकार के युवा इनोवेटर्स के साथ युवा प्रौद्योगिकी विशेषज्ञों के बीच बातचीत के महत्व पर विचार-विमर्श किया।

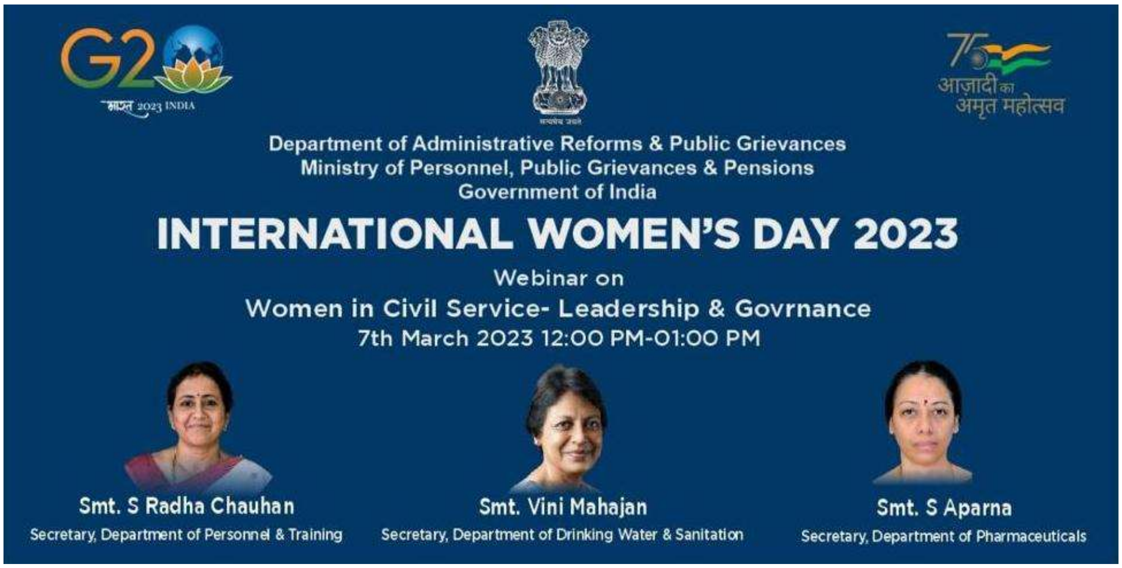
कार्य समूह और सलाहकार समूह के विचार-विमर्श के आधार पर, डीएआरपीजी ने नागरिकों और सरकार को साथ लाने के विषय के साथ एक विजन इंडिया 2047 दस्तावेज तैयार किया, जिसे पोर्टल (यूआरएल - **https://darpg.gov.in/sites/default/files/final%20vision%20india2047;..approved.pdf) पर अपलोड किया गया है।**

<u>संविधान दिवस समारोह</u>

डीएआरपीजी ने 26.11.2021 को संविधान दिवस मनाया और **"भारतीय संविधान के तहत कर्तव्य और जन भागीदारी"** पर वेबिनार का आयोजन किया। प्रमुख वक्ताओं में लोकपाल के सदस्य डॉ इंद्रजीत प्रसाद गौतम, केंद्रीय सूचना आयोग के सूचना आयुक्त श्री नीरज कुमार गुप्ता और प्रबंधन विकास अकादमी, जयपुर के अध्यक्ष प्रोफेसर रमेश अरोड़ा शामिल थे। वेबिनार में 72 मंत्रालयों/विभागों और 251 प्रतिभागियों ने भाग लिया।

अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस 2023 समारोह

भारत में हर साल 8 मार्च को अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस मनाया जाता है। यह दिन महिलाओं की सामाजिक, आर्थिक, सांस्कृतिक और राजनीतिक उपलब्धियों का जश्न मनाने और लैंगिक समानता का आह्वान करने के लिए मनाया जाता है। यह दिन विज्ञान, प्रौद्योगिकी, राजनीति, शिक्षा और व्यवसाय जैसे विभिन्न क्षेत्रों में महिलाओं के योगदान को पहचानने का भी समय है।



अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस कार्यकलाप के भाग के रूप में 07.03.2023 को "सिविल सेवा में महिलाएं - नेतृत्व और शासन" विषय पर एक राउंड-टेबल वेबिनार का आयोजन किया गया था।

राष्ट्रीय सुशासन वेबिनार श्रृंखला 2022-23

माननीय प्रधानमंत्री ने डीएआरपीजी को अगले 12 महीनों में जिला कलेक्टरों और अन्य अधिकारियों के साथ वर्चुअल कॉन्फ्रेंस/वेबिनार आयोजित करने का निर्देश दिया है। प्रत्येक माह में एक विशिष्ट विषय/क्षेत्र शुरू किया जा सकता है, जिसमें उस क्षेत्र के अंतर्गत योजना की शुरुआत से पिछले पुरस्कार विजेताओं को अपने अनुभव प्रस्तुत करने के लिए आमंत्रित किया जाए।

डीएआरपीजी को दिए गए उपर्युक्त अधिदेश को 28 अप्रैल, 2022 से शुरू होने वाले वर्ष 2022-23 में 12 राष्ट्रीय सुशासन वेबिनार, एक महीने में एक वेबिनार की एक श्रृंखला आयोजित करके आगे बढ़ाया जा रहा है। वेबिनार की योजना सुशासन पहलों के तहत विभिन्न विषयों पर बनाई गई थी, जिन्हें 2006 में इसके आरंभ से लोक प्रशासन में उत्कृष्टता के लिए प्रधान मंत्री पुरस्कार से सम्मानित किया गया है। पुरस्कार विजेता इन राष्ट्रीय वेबिनार में अपने अनुकरणीय कार्य प्रस्तुत करते हैं, ताकि अन्य राज्यों/जिलों द्वारा प्रतिकृति के लिए पुरस्कार विजेता पहलों द्वारा अपनाई गई सर्वोत्तम प्रथाओं को उजागर किया जा सके।

2022-23 के दौरान, पीएम पुरस्कार विजेता पहलों पर निम्नलिखित बारह (12) वेबिनार आयोजित किए गए हैं, प्रत्येक वेबिनार में राज्यों / जिलों के 1000 से अधिक अधिकारियों ने भाग लिया था।

क्रम संख्या	विषय	वेबिनार की तिथि	पहल
1.	सार्वजनिक सेवा प्रदायगी में सुधार	28.04.2022	1.SAKALA- "अब कोई देरी नहीं- हम समय पर डिलीवरी करते हैं"- कर्नाटक 2. ई-सेवा, आंध्र प्रदेश
2.	स्वास्थ्य	27.05.2022	1. सिकल सेल एनीमिया नियंत्रण कार्यक्रम, गुजरात 2. दवाओं को किफायती बनाना, चित्तौड़गढ़, राजस्थान
3.	आकांक्षी जिला कार्यक्रम	24.06.2022	1. मेरठ, उत्तर प्रदेश 2. आसिफाबाद, तेलंगाना
4.	लोक शिकायत निवारण	29.07.2022	1. प्रजावनी- जनहित, तेलंगाना 2. सरकार आपके द्वार, अरुणाचल प्रदेश
5.	पर्यावरण	26.08.2022	1. ससुर खदेरी का पुनरुद्धार- उत्तर प्रदेश 2. कैनाल टॉप सोलर पावर प्रोजेक्ट, गुजरात
6.	सार्वजनिक सेवा प्रदायगी	30.09.2022	1. एनडीएमसी 311 ऐप 2. सेवा सिंधु कर्नाटक
7.	स्वच्छ भारत मिशन के माध्यम से जन भागीदारी (जन भागीदारी)	28.10.2022	1. महेसाणा, गुजरात 2. इंदौर, मध्य प्रदेश
8.	नवाचार केंद्र	25.11.2022	1. राष्ट्रीय जेनेरिक दस्तावेज पंजीकरण प्रणाली, भूमि संसाधन विभाग भारत सरकार 2. वन नेशन वन राशन कार्ड, विभाग खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग, भारत सरकार
9.	जल/जल प्रबंधन	30.12.2022	1. डबल्यू एएसएमओं - गुजरात 2. नदी जोड़ो परियोजना, जलगांव
10.	जिला स्तर पर नवाचार	27.01.2023	1. ब्लीड विद प्राइड- इंफाल ईस्ट, मणिपुर 2. खंडवा, मध्य प्रदेश में ई-उपस्थिति अनुप्रयोग 'लोक सेवक' का कार्यान्वयन
11.	आकांक्षी जिला कार्यक्रम	24.02.2023	1. गोलपाड़ा जिला 2. कुपवाड़ा जिला
12.	नमामि गंगे	31.03.2023	1. चमोली 2. उत्तरकाशी

सोशल मीडिया आउटरीच

PIB India @PIB_India · Nov 1, 2022

Special Swachhta Campaign 2.0 successfully conducted at Labour Bureau

1094 sq. ft. area created and Rs 3.26 Lakhs revenue earned

pib.gov.in/PressReleasePa...

#SpecialCampaign2

Ministry of Labour and 2 others

DARPG, Govt. of India @DARPG_GoI

"Break silos, increase teamwork, rise above hierarchies & redress grievances with a human touch."

-Hon'ble PM Shri Narendra Modi motivates Ministry of Personnel, Public grievances and Pension Employees to break down silos & enhance teamwork for Nation-Building.

#ChintanShivir

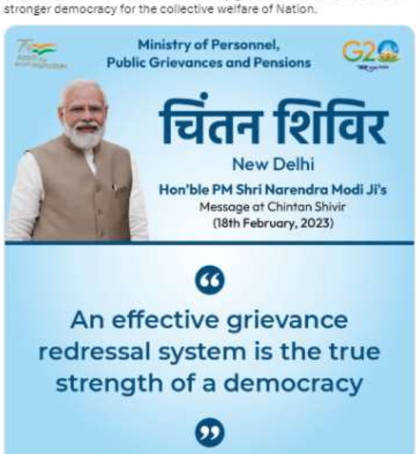
3:57 PM · Feb 19, 2023 · 1,125 Views

← Tweet

DARPG, Govt. of India @DARPG_GoI

"An effective grievance redressal system is the true strength of a democracy."

-Hon'ble PM Shri Narendra Modi Ji's message at the #ChintanShivir emphasized on the importance of timely grievance redressal to build a stronger democracy for the collective welfare of Nation.



4:14 PM · Feb 19, 2023 · 3,875 Views

Narendra Modi @narendramodi

Such efforts are not only innovative and commendable but most importantly remind us of our basic civic duty of keeping our surroundings and public places clean.

> **South Western Railway** @SWRRLY · Oct 2
> Sculpture made from plastic & pet bottles at KSR Bengaluru Station to create awareness on proper disposal of plastic waste.
> @DARPG_GoI @PMOIndia @DrJitendraSingh
> @RailMinIndia
>
> #SpecialCampaign2.0

9:16 PM · Oct 3, 2022 · Twitter for iPhone

Narendra Modi @narendramodi

Laudable effort, which will spread awareness on India's glorious tribal culture and traditions.

Ministry of Culture @MinOfCultureGoI · Nov 3

As a part of the #SpecialCampaign2.0 activities, @ansigoi, to promote cultural heritage & optimise unused spaces, worked closely with the different tribal communities across India to set up authentic tribal huts & more in the office premises across the country.

#AmritMahotsav

Show this thread

6:59 PM · Nov 4, 2022

Dr Jitendra Singh @DrJitendraSingh · Dec 30, 2020

A proud moment for Department of Administrative Reforms and Public Grievances in the Union Ministry of Personnel for being conferred **Digital India Award 2020.** Sh V. Srinivas, Addl Secy, Ms Jaya Dubey, Jt Secy and their team in the department deserve special appreciation.

DARPG @DARPG_GoI · Dec 30, 2020

Hon'ble Rashtrapati ji virtually conferred the Digital India Award 2020 in the Jury Choice Award Category to DARPG's "e-Office" in recognition of the exemplary e-services contribution during the pandemic on December 30, 2020 at Vigyan Bhavan New Delhi @DrJitendraSingh @PIB_India

Show this thread

DARPG @DARPG_GoI · Nov 26, 2022

Secretary @DARPG_GoI Sh. V Srinivas today briefed media on 25th **National Conference on e- Governance** (NCeG) organised by @DARPG_GoI and @GoI_MeitY in association with J&K UT Govt. from 26th–27th November, 2022 in Katra, Jammu & Kashmir #25thNEGCbyDARPG #25thNCeGKatra #25thNCeG

PIB India @PIB_India · Nov 5, 2019

Union Minister @DrJitendraSingh at the National Workshop on Centralised Public Grievance Redress and Monitoring System (**CPGRAMS**) **Reforms**, in New Delhi

MDoNER India

DARPG @DARPG_GoI · Aug 18, 2022

Regional Conference at Itanagar on "Bringing Citizens and Government Closer through Administrative **Reforms**" Session-II: **CPGRAMS**-Redressal of Public Grievances"- Ms Rachna Srivastava, DDG, @NICMeity

DARPG @DARPG_GoI · Nov 26, 2022

Secretary @ITD_GoJK, Jammu & Kashmir Smt Prerna Puri addressing media on 25th **National Conference on e- Governance** #NCeG from 26th–27th November, 2022 in Katra, Jammu & Kashmir
#25thNEGCbyDARPG #25thNCeGKatra #25thNCeG

PMO India and 9 others

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

5 वीं मंजिल, सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली 110 001