भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
(प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग)
***

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 442
(दिनांक 06.02.2025 को उत्तर के लिए)

सिविल सेवाओं और कार्मिक प्रबंधन का आधुनिकीकरण

442 श्री विवेक के. तन्खा:

क्या **प्रधान मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) सिविल सेवाओं के आधुनिकीकरण और शासन की कुशलता में सुधार के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं;
(ख) सिविल सेवकों की भर्ती, प्रशिक्षण और कार्य-निष्पादन मूल्यांकन में किए जा रहे सुधारों की स्थिति क्या है; और
(ग) क्या सरकारी कर्मचारियों के लिए शिकायत निवारण तंत्र को सुव्यवस्थित करने की योजना है ताकि समस्याओं का समय पर समाधान सुनिश्चित किया जा सके?

उत्तर

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

(क) से (ग): सरकार ने, 'न्यूनतम सरकार, अधिकतम शासन' की नीति के अनुरूप 'सरकार में निर्णय लेने में दक्षता बढ़ाने की पहल' शुरू की है। निर्णय लेने में दक्षता बढ़ाने की पहल, जिसे केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका में शामिल किया गया है, में डिलेयरिंग, डेलिगेशन, डिजिटलीकरण और डेस्क अधिकारी प्रणाली पर ध्यान केंद्रित करते हुए चार आयामी दृष्टिकोण अपनाया गया और इसे सभी मंत्रालयों/विभागों में लागू किया गया। सरकार ने, 27 नवंबर 2024 को यह निदेश जारी किए हैं कि मंत्रालयों/विभागों में निपटान के स्तर और फाइल प्रस्तुत करने के चैनल की समीक्षा की जाए और यह सुनिश्चित किया जाए कि ये स्तर, चार से अधिक नहीं हों। सरकारी कर्मचारियों की अभिवृत्ति, कौशल और ज्ञान को विकसित करने के लिए, सरकार ने मिशन कर्मयोगी पहल की शुरुआत की है। मिशन का लक्ष्य, डोमेन, कार्यात्मक और व्यावहारिक दक्षताओं का क्षमता विकास करना है। मिशन की एक प्रमुख विशेषता, डिजिटल लर्निंग प्लेटफॉर्म – आईगॉट् कर्मयोगी है, जो सिविल सेवकों को शासन, नीति कार्यान्वयन और प्रौद्योगिकी में अपने कौशल को विकसित करने में मदद करने के लिए 1500 से अधिक पाठ्यक्रम चला

रहा है और यह अधिक कुशल सार्वजनिक सेवा सुपुर्दगी सुनिश्चित करने को बढ़ावा देता है और सार्वजनिक सेवा में दक्षता, जवाबदेही और पारदर्शिता को बढ़ावा देने में मदद करता है। सरकार ने लोक शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए दिनांक 23 अगस्त 2024 को व्यापक दिशा-निदेश जारी किए। इन दिशा-निदेशों में अभिकल्पित हैं- विभिन्न लोक शिकायत प्लेटफॉर्मों को एकीकृत करना, मंत्रालयों/विभागों में विशिष्ट शिकायत प्रकोष्ठों का गठन करना, अनुभवी और सक्षम नोडल अधिकारियों की नियुक्ति करना, शिकायतों के मूल कारण विश्लेषण और फीडबैक पर कार्रवाई करने पर जोर देना, अपीलीय प्राधिकारियों की नियुक्ति करके एस्केलेशन प्रक्रिया को मजबूत करना, शिकायत निवारण समय की अधिकतम समय-सीमा को 30 दिन से घटाकर 21 दिन करने के साथ ही शिकायत क्लोज़र करने संबंधी दिशा-निदेश जारी करना। सरकारी कर्मचारी भी, शिकायत निवारण संबंधी दिशा-निदेशों के समग्र ढांचे का हिस्सा हैं। तथापि, कोई सरकारी कर्मचारी, जो कोई दावा करना चाहता है या शिकायत का निवारण चाहता है तो, उसे सबसे पहले अपने से ठीक ऊपर के स्तर के वरिष्ठ अधिकारी या कार्यालय प्रमुख अथवा समुचित स्तर के ऐसे अन्य प्राधिकारी को अपनी शिकायत करनी चाहिए जो संगठन में मामले का निपटान करने में सक्षम हो।

******