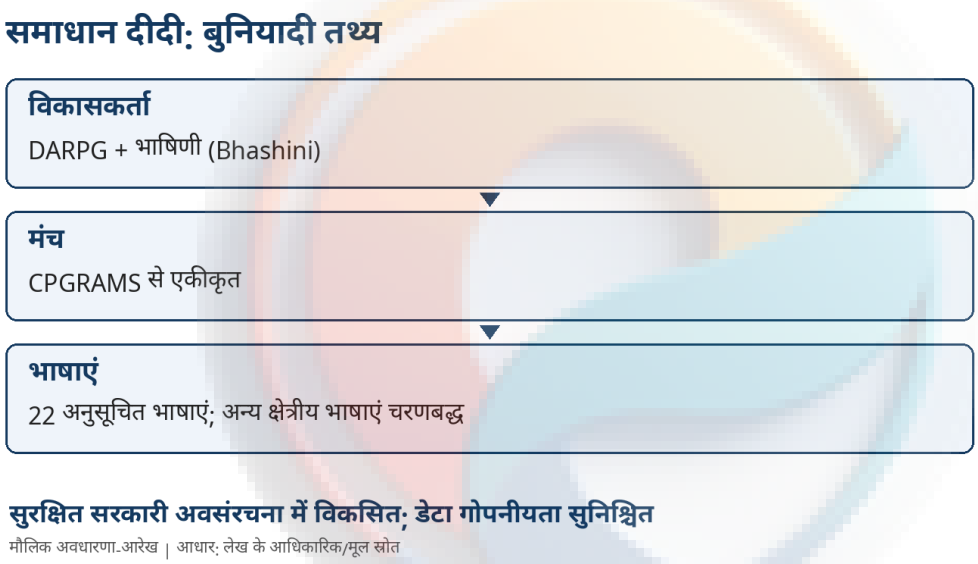
समाधान दीदी: आवाज़ में शिकायत दर्ज कराता AI चैटबॉट

अध्ययन/स्रोत-संदर्भ: 30 मई 2026 को अनावरण; PIB की 5 अगस्त 2026 की विज्ञप्ति में विवरण
वास्तविक प्रकाशन तिथि: 20 अक्टूबर 2026
शासन-प्रशासन: लोकशिकायत निवारण और डिजिटल सुशासन

समाचार-संदर्भ:

द हिंदू की 30 मई 2026 की रिपोर्ट के अनुसार केंद्र ने उसी दिन समाधान दीदी नामक AI-सक्षम चैटबॉट का अनावरण किया, जिससे नागरिक सरकारी विभागों के विरुद्ध शिकायत ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं। कार्यक्रम में कार्मिक राज्य-मंत्री जितेंद्र सिंह ने इसे लोकशिकायत तंत्र का "लोकतंत्रीकरण" बताया और चैटबॉट का सजीव प्रदर्शन विभिन्न भारतीय भाषाओं में किया गया।

नागरिक अपनी भाषा में बोलकर सामान्य शब्दों में समस्या बता सकते हैं; उन्हें यह जानना ज़रूरी नहीं कि विषय किस मंत्रालय, विभाग, श्रेणी या उप-श्रेणी में आता है। चैटबॉट समस्या समझकर आवश्यक स्पष्टीकरण पूछता है, उपयुक्त मंत्रालय/विभाग और श्रेणी पहचानता है और शिकायत सही प्राधिकारी को भेजता है। मंत्री ने राज्यों से भी अपने शिकायत-पोर्टलों में ऐसे AI-आधारित वॉइस उपकरण अपनाने का आग्रह किया।



चित्र: लेख के मूल स्रोतों पर आधारित मौलिक अवधारणा-आरेख।

PCSMANTRA.COM

CPGRAMS: शिकायत-निवारण का केंद्रीय मंच:

CPGRAMS (केंद्रीकृत लोकशिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली) प्रशासनिक सुधार और लोकशिकायत विभाग (DARPG) का मंच है, जो सेवा-वितरण से जुड़े विषयों पर नागरिकों की शिकायतें सभी मंत्रालयों/विभागों और राज्यों से जोड़ता है। PIB की 5 अगस्त 2026 की विज्ञप्ति के अनुसार अगस्त 2024 के समग्र दिशानिर्देशों के बाद शिकायत-निवारण की अधिकतम अवधि 30 दिन से घटकर 21 दिन है; वर्ष 2026 में (1 जनवरी से 15 जुलाई तक) CPGRAMS पर 15,20,576 शिकायतें आईं और केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों की औसत निस्तारण अवधि 13 दिन रही।

द हिंदू की रिपोर्ट में मंत्री के हवाले से बताया गया कि 2014 में CPGRAMS पर वार्षिक लगभग दो लाख शिकायतें दर्ज होती थीं, जो बढ़कर अब प्रति वर्ष 25 लाख से अधिक हो गई हैं, और शिकायत-निस्तारण दर 95 प्रतिशत से ऊपर पहुंच गई है।

तकनीक और भाषाई पहुंच:

समाधान दीदी DARPG और भाषिणी (Bhashini - AI-आधारित भाषा-अनुवाद उपकरण) के सहयोग से बनाया गया है और सुरक्षित सरकारी अवसंरचना के भीतर विकसित किया गया है, जिससे डेटा गोपनीयता सुनिश्चित रहे। PIB विज्ञप्ति के अनुसार यह सभी 22 अनुसूचित भाषाओं में वॉइस-आधारित शिकायत-पंजीकरण करता है और AI से उपयुक्त मंत्रालय/विभाग व श्रेणी पहचानकर शिकायत को संबंधित शिकायत-निवारण अधिकारी (GRO) तक पहुंचाता है।

भाषाई विविधता को बाधा नहीं, पहुंच का माध्यम बनाने के उद्देश्य से CPGRAMS पर भाषा-समर्थन बढ़ाया जा रहा है; द हिंदू की रिपोर्ट के अनुसार 22 अनुसूचित भाषाओं के अतिरिक्त भोजपुरी, गारो, खासी आदि क्षेत्रीय और स्वदेशी भाषाओं को चरणबद्ध तरीके से जोड़ा जा रहा है।

PCSMANTRA.COM

प्रारंभिक परीक्षा: अभ्यास प्रश्न

1. समाधान दीदी किस प्रयोजन का AI चैटबॉट है?

(a) सरकारी विभागों के विरुद्ध शिकायत दर्ज कराना

(b) करदाताओं को रिफंड की सूचना देना

(c) रेल आरक्षण सहायता

(d) मतदाता सूची में नाम जोड़ना

उत्तर: (a) - DARPG+Bhashini का CPGRAMS-एकीकृत वॉइस चैटबॉट; शिकायत दर्ज कर GRO तक पहुंचाता है।

2. निम्न कथनों पर विचार करें:

1. इसे DARPG ने भाषिणी के सहयोग से विकसित किया है।

2. यह 22 अनुसूचित भाषाओं में वॉइस-आधारित पंजीकरण करता है।

3. शिकायतकर्ता को पहले से विभाग और श्रेणी चुननी पड़ती है।

(a) केवल 2 और 3

(b) केवल 1 और 3

(c) केवल 1 और 2

(d) 1, 2 और 3

उत्तर: (c) - कथन 3 गलत - विभाग/श्रेणी जानना आवश्यक नहीं; AI स्वयं पहचानता है।

3. CPGRAMS के संबंध में PIB (5 अगस्त 2026) के अनुसार सही युग्म कौन-सा है?

(a) अधिकतम अवधि 45 दिन; औसत 30 दिन

(b) अधिकतम निस्तारण अवधि 21 दिन; 2026 में औसत 13 दिन

(c) अधिकतम अवधि 7 दिन; औसत 5 दिन

(d) कोई समय-सीमा निर्धारित नहीं

उत्तर: (b) - अगस्त 2024 दिशानिर्देशों से अवधि 30 से घटकर 21 दिन; केंद्रीय मंत्रालयों का औसत 13 दिन।

स्रोत:

द हिंदू: AI चैटबॉट समाधान दीदी का अनावरण, 30 मई 2026
https://www.thehindu.com/news/national/government-unveils-ai-enabled-chatbot-to-help-people-lodge-complaints/article71041867.ece

PIB: CPGRAMS और समाधान दीदी का विवरण, 5 अगस्त 2026
https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2294778&lang=1&reg=48

PCSMANTRA.COM