

**प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
(अंतरराष्ट्रीय विनिमय एवं सहयोग प्रभाग)**

अंतरराष्ट्रीय विनिमय एवं सहयोग

यह विभाग लोक प्रशासन और शासन के क्षेत्र में अंतरराष्ट्रीय सहयोग से संबंधित मामलों के संदर्भ में नोडल बिन्दु के रूप में कार्य करता है जिसमें कार्यक्रमों का आयोजन करना, विदेशी शिष्टमंडलों के भारत दौरे तथा भारतीय शिष्टमंडलों के विदेश दौरों का आयोजन करना जो भारत और अन्य देशों के बीच हस्ताक्षर किए गए समझौता ज्ञापनों/करारों (द्विपक्षीय अथवा बहुपक्षीय) के अनुसार चलाई जाने वाली परियोजनाओं/द्विपक्षीय उपायों का ही एक अंग होते हैं।

2. अंतरराष्ट्रीय सहयोग घटक का उद्देश्य राष्ट्रीय सरकार में सूचना, श्रेष्ठ प्रथाओं तथा कार्मिकों की हिस्सेदारी को सक्षम बनाना है।

3. अपने अंतरराष्ट्रीय प्रयासों के भाग के रूप में प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने ई-गवर्नेंस विशेषकर आनलाइन नागरिक केंद्रिक सेवाओं की प्रदायगी के क्षेत्र में उच्च रैंक प्राप्त करने वाले विभिन्न विदेशी राष्ट्रों के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं। यह समझौता ज्ञापन विशेषकर लोक प्रशासन और सेवाओं की प्रदायगी के क्षेत्र में प्रशासनिक अनुभवों का आदान-प्रदान करने/शिक्षण के लिए एक संस्थागत तंत्र का गठन करने में सहायक है ताकि शासन की मौजूदा प्रणाली का सुधार किया जा सके तथा अनुक्रियाशीलता, जवाबदेही, पारदर्शिता की उच्चतर भावना को जागृत किया जा सके एवं लोक सेवा प्रदायगी, सुशासन, लोक सुधार तथा क्षमता निर्माण और कौशल उन्नयन के संदर्भ में लोक सेवा में उत्कृष्टता प्राप्त किया जा सके।

4. इस समय, सिंगापुर, मलेशिया, यूनाइटेड किंगडम (द्विपक्षीय), दक्षिण अफ्रीका और ब्राजील (आईबीएसए के अंतर्गत त्रिपक्षीय) के साथ समझौता ज्ञापनों पर हस्ताक्षर किए गए हैं। इन समझौता ज्ञापनों में एक दूसरे के देशों का दौरा करना और सिविल सेवा, कार्मिक प्रबंध, लोक प्रशासन और गवर्नेंस के क्षेत्र में कार्यक्रमों/परियोजनाओं तथा कार्यकलापों का संचालन करना शामिल है। भारत अंतरराष्ट्रीय प्रशासनिक विज्ञान संस्थान (आईआईएस) तथा राष्ट्रमंडलीय लोक प्रशासन और प्रबंधन संघ (कापाम) का भी संस्थागत सदस्य है।

5.1 भारत-यूनाइटेड किंगडम सहयोग

बहु-आयामी बदलावों के अनुरूप, वर्तमान में सरकार द्वारा “न्यूनतम सरकार, अधिकतम शासन” के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए बहुत अधिक बल दिया जा रहा है। इस लक्ष्य को पाने के लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने मंत्रिमंडल कार्यालय, यूनाइटेड किंगडम सरकार के साथ दिनांक 11 नवम्बर, 2015 को “लोक प्रशासन और शासन सुधार में सहयोग” के क्षेत्र में समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं।

5.2 इस समझौता जापन के हस्ताक्षर के शुभारंभ के तौर पर यूनाइटेड किंगडम ने "विधायी प्रारूपण" के संबंध में दो सप्ताह के यथायोग्य पाठ्यक्रम की पेशकश की। तदनुसार, भारत सरकार/राज्य सरकार के 15 अधिकारियों के एक समूह ने 23 नवम्बर - 4 दिसम्बर, 2015 के दौरान लंदन, यूनाइटेड किंगडम में उक्त पाठ्यक्रम में भाग लिया।

5.3 इस समझौता जापन का मुख्य उद्देश्य दोनों देशों के मध्य लोक प्रशासन और शासन के क्षेत्र में द्विपक्षीय सहयोग को मजबूत बनाना और बढ़ावा देना है। इस समझौता जापन के अंतर्गत सहयोग के क्षेत्र में लोक प्रशासन में सुशासन प्रथाओं का आदान-प्रदान, प्रयोक्ता प्रदर्शक सेवा डिजाइन, सेवा प्रदायगी में नौकरशाही को कम करना, सरकारी प्रक्रिया पुनः अभियांत्रिकी, स्टाफ क्षमता का निर्माण और विकास करना, लोक शिकायत निवारण तंत्र, स्थानीय सरकार सुधार, सामाजिक सुरक्षा को मजबूत बनाने के लिए सुधार, सरकार में नैतिकता का बढ़ावा देने के लिए कार्यनीतियों में सहयोग, स्टाफ प्रबंधन के संबंध में सरकार और उद्योग के मध्य सहयोग, लोक संव्यवहार के लिए तंत्र, संकट और आपदा प्रबंधन, सरकार का डिजिटल रूपांतरण शामिल हैं।

5.4 सहयोग का कार्यान्वयन करने संबंधी अधिदेश के साथ भारत सरकार और महारानी की सरकार के सदस्यों की एक संयुक्त कार्यकारी समूह (जेडब्ल्यूजी) का गठन किया गया। संयुक्त कार्यकारी समूह की पहली बैठक 28-29 जनवरी, 2016 के दौरान लंदन (यूके) में हुई। भारतीय शिष्टमंडल का नेतृत्व सचिव (डीएआरपीजी) ने किया। शिष्टमंडल के अन्य सदस्य अपर सचिव (डीएआरपीजी), और उप महानिदेशक, राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र (एनआईसी), इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी विभाग थे। द्वितीय सचिव (राजनीतिक-11), भारतीय उच्चायोग, यूके ने भी संयुक्त कार्यकारी समूह की बैठक में भाग लिया। ब्रिटिश शिष्टमंडल में ब्रिटिश उच्चायोग, नई दिल्ली के अधिकारियों के अलावा विभिन्न संबंधित विभागों/संगठनों के अधिकारी थे तथा साथ ही माननीय श्री मैथ्यू हैंकाक, सांसद (मंत्री, मंडिमंडल कार्यालय एवं महावेतनाधिकारी) तथा श्री जॉन मैन्जोनी (मंत्रिमंडल कार्यालय के स्थायी सचिव) ने भी भाग लिया। दोनों पक्षकारों ने अन्य बातों के साथ-साथ डिजिटल सेवाओं के संबंध में कार्यनीति और परिकल्पना, एन्ड टू एन्ड डिजिटलीकरण सक्षम बनाने के लिए प्रक्रिया और तकनीकें, सिविल सेवा के भीतर क्षमता निर्माण, स्थानीय सरकार सुधार, कार्यबल आयोजना पर विचार-विमर्श किया।

6.1 भारत- फ्रांस सहयोग

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय के मध्य 25 जनवरी, 2016 को 'लोक प्रशासन और प्रशासनिक सुधार' के संबंध में हस्तांतरण और सिविल सेवा मंत्रालय, फ्रांस सरकार के साथ समझौता जापन हस्ताक्षर किए गए। इस भागीदारी करार के अंतर्गत सहयोग के क्षेत्र में निम्नलिखित शामिल हैं - (i)सिविल सेवा,(ii) मानव संसाधन प्रबंधन,(iii) लोक प्रशासन, और (iv)प्रशासनिक सुधार।

6.2 इस समझौता जापन के अंतर्गत सहयोग के स्वरूप में निम्नलिखित शामिल हैं - (i) लोक सेवा प्रदायगी की दक्षता में वृद्धि करने के उद्देश्य से शासन प्रणाली के संयुक्त अध्ययनों सहित अध्ययन दौरों को सरल और सुविधाजनक बनाना और सूचना एवं अनुभवों का आदान-प्रदान करना, (ii) सिविल

सेवकों/सरकारी अधिकारियों के लिए अल्पावधि विदेश प्रशिक्षण कार्यक्रम को सरल और सुविधाजनक बनाना (अर्थात् 5-7 दिन), (iii) सहयोग के क्षेत्रों में वेबीनार और संयुक्त परिचर्चा, (iv) इस भागीदारी करार के कार्यक्षेत्र के भीतर ऐसी अन्य पद्धतियां जिन पर पक्षकार सहमत हो ।

6.3 दोनों देशों के बीच सहयोग को आगे बढ़ाने पर चर्चा करने हेतु सचिव (प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत) और श्री फ्रांसिस रिचर, भारत में फ्रांस के राजदूत के बीच एक बैठक दिनांक 14 मार्च, 2016 को नई दिल्ली में हुई, जैसे कि करार में परिकल्पना की गई है ।

6.4 संयुक्त कार्यकारी समूह की पहली बैठक 28-30 जून, 2016 के दौरान पेरिस (फ्रांस) में हुई । भारतीय शिष्टमंडल का नेतृत्व अपर सचिव (प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग) द्वारा किया गया । उप महानिदेशक, राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र (एनआईसी), इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी विभाग और निदेशक (डीएंडडी), प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग शिष्टमंडल के अन्य सदस्य थे । दोनों पक्षकारों ने लोक प्रशासन, शासन सुधार और नागरिक केंद्रिक सेवा की आनलाइन प्रदायगी के क्षेत्र में विचारों का आदान-प्रदान/साझा किया और इस क्षेत्र में अनुकूल श्रेष्ठ प्रथाओं को अपनाने की संभावनाओं पर चर्चा की ।

7.1 भारत- मलेशिया सहयोग

लोक प्रशासन एवं शासन के क्षेत्र में सहयोग पर एक समझौता ज्ञापन पर 25.11.2013 को हस्ताक्षर किए गए। लोक प्रशासन एवं शासन के क्षेत्र में समझौता ज्ञापन के अंतर्गत सहयोग के क्षेत्र हैं:- (i) मानव संसाधन प्रबंधन (ii) लोक सेवा प्रदायगी की उन्नत प्रणालियां, (iii) ई- गवर्नेंस, (iv) जवाबदेही और पारदर्शिता, (v) क्षमता निर्माण एवं कौशल उन्नयन, (vi) परिणामों की गुणवत्ता, (vii) दोनों देशों के शासन सुधार; तथा (viii) पक्षकारों द्वारा संयुक्त रूप से निर्धारित लोक प्रशासन और शासन के क्षेत्र में सहयोग के कोई अन्य क्षेत्र।

7.2 समझौता ज्ञापन के कार्यान्वयन के लिए संयुक्त कार्यदल की पहली बैठक 26 नवंबर, 2013 को कुआलालम्पुर, मलेशिया में हुई जबकि संयुक्त कार्य दल की द्वितीय बैठक 26-27 अगस्त, 2014 को नई दिल्ली में हुई ।

7.3 दोनों देशों के बीच हस्ताक्षरित समझौता ज्ञापन के कार्यान्वयन को आगे बढ़ाने के लिए लोक प्रशासन और शासन पर भारत-मलेशिया संयुक्त कार्यकारी समूह की तीसरी बैठक दिनांक 28-30 सितम्बर, 2015 को कुआलालम्पुर, मलेशिया में आयोजित की गई । सचिव, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय ने भारतीय शिष्टमंडल का नेतृत्व किया जबकि मलेशिया पक्ष का नेतृत्व एच.ई. दातो डा. अहमद जिलानी बिन मुहम्मद युनुस, उप महानिदेशक (प्रचालन), लोक सेवा विभाग ने किया ।

7.4 दोनों पक्षकारों ने विचारों के आदान-प्रदान के जरिए लोक सेवा प्रदायगी के क्षेत्र में उनकी श्रेष्ठ प्रथाओं का आदान-प्रदान किया इससे दोनों देश प्रबंधन, प्रौद्योगिकी और सेवा प्रदायगी में श्रेष्ठ

प्रथाओं को सम्मिलित करने में सक्षम होंगे। समझौता जापन के अंतर्गत द्विपक्षीय विनिमय और सहयोग के लिए एक कार्य योजना पर सहमति हुई।

7.5 विचार-विमर्श के दौरान दोनों पक्षकार दोनों देशों के अपर सचिव स्तर के अधिकारियों की अध्यक्षता में प्रस्तावित संयुक्त तकनीकी समूह के गठन पर सहमत हुए ताकि सहमत कार्रवाई कार्यक्रम लागू किया जा सके तथा दोनों देशों के मध्य लोक सेवा प्रशासन और शासन के क्षेत्र में संसाधनों को साझा करने के लिए एक समर्पित आनलाइन प्लेटफार्म तैयार किया जा सके।

7.6 इस समझौता जापन के अंतर्गत, मलेशिया के शिष्टमंडल ने दिसम्बर, 2015 में भारत का दौरा किया। शिष्टमंडल ने हैदराबाद में अंग्रेजी और विदेशी भाषा विश्वविद्यालय, मैसूर में इंफोसिस का दौरा किया तथा सचिव, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग और भारत सरकार के अन्य अधिकारियों के साथ एच.ई. तान श्री मोहम्मद जैबिदी जैनाल, महानिदेशक लोक सेवा विभाग, मलेशिया के नेतृत्व में मलेशिया शिष्टमंडल की एक बैठक 11 दिसम्बर, 2015 को दिल्ली में आयोजित की गई। दोनों पक्षकारों ने लोक प्रशासन और शासन के क्षेत्र में सहयोग पर समझौता जापन के अंतर्गत दोनों देशों के बीच चल रहे उत्कृष्ट सहयोग को नोट किया।

7.7 भारत और मलेशिया के बीच समझौता जापन के अंतर्गत संयुक्त कार्यकारी समूह की बैठक के दौरान विचार किए गए कार्रवाई कार्यक्रम को आगे बढ़ाने के लिए नागरिक केंद्रिक ई-शासन के माध्यम से 'न्यूनतम सरकार, अधिकतम शासन' विषय पर लोक प्रशासन में उत्कृष्टता के लिए प्रधानमंत्री पुरस्कार विजेताओं सहित भारत सरकार/राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों के 15 अधिकारियों ने 18-22 जुलाई, 2016 के दौरान राष्ट्रीय लोक प्रशासन संस्थान, कुआलालम्पुर, मलेशिया में एक प्रशिक्षण कार्यक्रम में भाग लिया।

8.1 भारत-सिंगापुर सहयोग

भारत और सिंगापुर के बीच कार्मिक प्रबंधन और लोक प्रशासन के क्षेत्र में सहयोग पर दिनांक 11 नवंबर, 2011 को समझौता जापन पर हस्ताक्षर किए गए। सहयोग के क्षेत्र इस प्रकार है :- (i) क्षमता निर्माण और कौशल उन्नयन (ii) लोक सेवा प्रदायगी के लिए उन्नत प्रणालियां (iii) मानव संसाधन प्रबंधन (iv) सार्वजनिक क्षेत्र में सुधार; और (v) नेतृत्व/प्रतिभा विकास।

8.2 दोनों पक्षों के लोक प्रशासन पर संयुक्त कार्यदल की प्रथम बैठक दिनांक 19 मार्च, 2012 को नई दिल्ली में आयोजित की गई। अपर सचिव (प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग) ने लोक सेवा प्रदायगी और व्यापार प्रक्रियाओं के सिंगापुर मॉडल के अनुभव का आदान-प्रदान करने के लिए 25 से 27 सितंबर, 2012 के दौरान सिंगापुर का दौरा किया।

8.3 सचिव, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के नेतृत्व में छह सदस्यीय शिष्टमंडल ने समझौता जापन के अंतर्गत भारत और सिंगापुर संयुक्त कार्यकारी समूह की द्वितीय बैठक में भाग लेने के लिए 19-20 जनवरी, 2015 को सिंगापुर का दौरा किया। श्री वेक मीन लक, उप सचिव (विकास), लोक सेवा प्रभाग तथा सीईओ एवं डीन सिविल सेवा कॉलेज, सिंगापुर ने सिंगापुर

शिष्टमंडल का नेतृत्व किया। दोनों पक्ष शासन और सेवा प्रदायगी प्रणालियों में सुधार में ठोस परिणाम प्राप्त करने हेतु लक्ष्यों और महत्वपूर्ण उपलब्धि सहित एक कार्रवाई कार्यक्रम पर सहमत हुए।

8.4 संयुक्त कार्यकारी समूह में सहमत कार्रवाई कार्यक्रम को आगे बढ़ाने के लिए सचिव, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने दिनांक 13.07.2015 और 21.08.2015 को सिंगापुर उच्चायुक्त के साथ नई दिल्ली में बैठकें कीं। भारतीय उच्चायुक्त ने भी भारत और सिंगापुर के बीच द्विपक्षीय सहयोग को सुदृढ़ करने के संबंध में सचिव (प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत) से 13 अक्टूबर, 2015 को मुलाकात की। इन बैठकों में, अन्य बातों के साथ सिंगापुर में लोक सेवाओं की आनलाइन प्रदायगी पर विशेष रूप से ध्यान केंद्रित करते हुए ई-शासन में श्रेष्ठ प्रथाओं में भारतीय अधिकारियों के प्रशिक्षण पर विचार किया गया।

8.5 भारत-सिंगापुर द्वितीय संयुक्त कार्यकारी समूह की 19-20 जनवरी, 2015 के दौरान सिंगापुर में हुई बैठक में सहमत कार्रवाई कार्यक्रम को आगे बढ़ाने के लिए प्रधानमंत्री पुरस्कार और राष्ट्रीय ई-शासन पुरस्कार विजेताओं सहित भारत सरकार/राज्यों एवं संघ राज्य क्षेत्रों के अधिकारियों के लिए सिविल सेवा कॉलेज, सिंगापुर में दो प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। पहला कार्यक्रम 14 अधिकारियों के लिए 23-27 नवम्बर, 2015 के दौरान आयोजित किया गया। दूसरा प्रशिक्षण कार्यक्रम 25 अधिकारियों के लिए 28 जून-01 जुलाई, 2016 के दौरान आयोजित किया गया। सिंगापुर सहयोग कार्यक्रम (एससीपी) के अंतर्गत आयोजित प्रथम प्रशिक्षण कार्यक्रम सिंगापुर सरकार द्वारा वित्तपोषित था, जबकि द्वितीय कार्यक्रम पूर्णतः भारत सरकार द्वारा वित्तपोषित था।

9. भारत-चीन सहयोग

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय, भारत सरकार और चीन जन गणतंत्र के मानव संसाधन एवं सामाजिक सुरक्षा मंत्रालय के बीच सिविल सेवा, कार्मिक प्रबंधन और लोक प्रशासन के क्षेत्र में सहयोग पर भारत के राष्ट्रपति के 26 मई से 31 मई, 2010 तक चीन के दौरे के दौरान 27 मई, 2010 को एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए। समझौता-ज्ञापन के अंतर्गत सहयोग के क्षेत्र हैं: (i) क्षमता निर्माण और कौशल उन्नयन (ii) लोक सेवा प्रदायगी की उन्नत पद्धति (iii) मानव संसाधन विकास- सिविल सेवाएं (iv) सार्वजनिक क्षेत्र में मानव संसाधन प्रबंधन, और (v) सार्वजनिक क्षेत्र सुधार।

9.2 सिविल सेवा, कार्मिक प्रबंधन एवं लोक प्रशासन के क्षेत्र में समझौता ज्ञापन के अंतर्गत अभिजात हित के क्षेत्रों में दोनों देशों के बीच आदान-प्रदान एवं सहयोग बढ़ाने के लिए चीनी पक्षकार के साथ बैठकों में भाग लेने के लिए राज्यमंत्री, कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय तथा प्रधानमंत्री कार्यालय की अध्यक्षता में एक मंत्रालयीय स्तर के शिष्टमंडल ने 14-17 जनवरी, 2013 को चीन का दौरा किया था। अंतरराष्ट्रीय सहयोग विभाग, मानव संसाधन एवं सामाजिक सुरक्षा मंत्रालय, जन गणतंत्र चीन के अधिकारियों के साथ आधिकारिक स्तर की बैठक 14 जनवरी, 2013 को हुई तथा मंत्री स्तर की बैठक 15 जनवरी 2013 को राज्य मंत्री (पीपी) एवं प्रधानमंत्री कार्यालय,

भारत सरकार और श्री यिन वायमिन, मानव संसाधन एवं सामाजिक सुरक्षा मंत्री, जन गणतंत्र चीन के बीच हुई ।

9.3 यह तय किया गया कि दोनों पक्षकार क्रमशः 14 एवं 15 जनवरी, 2013 को हुई आधिकारिक स्तर एवं मंत्री स्तर की बैठकों में यथा सहमत पारस्परिक आदान प्रदान एवं सहयोग के लिए परियोजनाओं और कार्यकलापों को सक्रिय रूप से आगे बढ़ायेंगे।

9.4 चौथी भारत-चीन द्विपक्षीय बैठक 29 नवंबर, 2013 को हुई। चीनी पक्षकार की अध्यक्षता श्री यांग शिकियु, उप मंत्री, मानव संसाधन एवं सामाजिक सुरक्षा मंत्रालय द्वारा तथा भारतीय पक्षकार की अध्यक्षता सचिव (प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग) द्वारा की गई। दोनों पक्षकार समझौता जापन के अंतर्गत द्विपक्षीय आदान-प्रदान एवं सहयोग हेतु वर्ष 2014 के लिए एक कार्य योजना पर सहमत हुए।

9.5 चीन के साथ समझौता जापन 26 मई, 2016 को समाप्त हो चुका है और विदेश मंत्रालय के परामर्श इसका नवीकरण करने पर विचार किया जा रहा है ।

10.1 भारत-ब्राजील-दक्षिण अफ्रीका (आईबीएसए) फोरम

भारत-ब्राजील-दक्षिण अफ्रीका (आईबीएसए) पहलों की तात्कालिकता एवं समेकन तथा सुशासन के संवर्द्धन के लिए क्षेत्रीय तथा वैश्विक स्तर पर सहयोग को मान्यता देते हुए तथा दक्षिण-दक्षिण सहयोग को सुदृढ़ करने की इच्छा से तीनों देशों ने यह माना है कि संयुक्त प्रयास और सहयोग लोक प्रशासन और शासन को प्रजातांत्रिक मूल्यों एवं सामाजिक सम्मेलन के प्रति प्रेरित करने में सहायता करते हुए उन्हें सक्रिय भागीदार बना देगा।

10.2 भारत के प्रधानमंत्री, ब्राजील के राष्ट्रपति और दक्षिण अफ्रीका के राष्ट्रपति 13 सितम्बर, 2006 को ब्रशिलिया (ब्राजील) में भारत-ब्राजील-दक्षिण अफ्रीका वार्ता मंच की पहली शिखर बैठक में मिले थे। इस अवसर पर जारी किए गए संयुक्त घोषणा-पत्र में यथा उल्लिखित आईबीएसए शिखर बैठक के निर्णय के अनुसरण में तीन देशों द्वारा लोक प्रशासन पर आईबीएसए कार्यकारी समूह का गठन किया गया है। इसके द्वारा अभी तक सात बैठकें आयोजित की गई हैं और सहयोग के निम्नलिखित क्षेत्रों को अपनाया गया है: (i) एकीकृत मॉनीटरिंग एवं मूल्यांकन (ii) ई-गवर्नेंस (iii) मानव संसाधन विकास (iv) नागरिक परक सेवा प्रदायगी (v) भ्रष्टाचार- निरोध तथा आचार संहिता और (vi) जवाबदेही और पारदर्शिता। समझौता जापन का सार इन क्षेत्रों में सहयोग का प्रतिनिधित्व करता है जिस पर दिनांक 17 अक्टूबर, 2007 को दूसरी आईबीएसए शिखर बैठक के दौरान दक्षिण अफ्रीका में हस्ताक्षर किए गए थे।

10.3 लोक प्रशासन पर भारत-ब्राजील-दक्षिण अफ्रीका (आईबीएसए) सहयोग कार्यक्रम के अंतर्गत पहल करते हुए भारत द्वारा लोक प्रशासन पर आईबीएसए वेब पोर्टल को 30 नवंबर, 2010 को ब्राजील एवं दक्षिण अफ्रीका के साथ ऑनबोर्ड शुरू किया गया। यह वेब पोर्टल जो लोक प्रशासन में उत्कृष्टता का वास्तविक केन्द्र है, लोक प्रशासन पर विचारों और जानकारी के आदान-प्रदान को

आईबीएसए भागीदारों के बीच सुविधाजनक बनाने हेतु उनके लिए एक व्यापक वेब आधारित संसाधन और पारस्परिक क्रिया प्लेटफार्म है। अब इस वेब पोर्टल को विदेश मंत्रालय को हस्तांतरित कर दिया गया है।

10.4 डब्ल्यूजीपीए की 7वीं बैठक नई दिल्ली में 5-6 मार्च, 2011 को हुई जिसमें कार्यकारी समूह द्वारा हित के अभिजात क्षेत्रों में समझौता ज्ञापन के कार्यान्वयन के लिए कार्य योजना के संदर्भ में आगे एक तरीका तय किया गया ।

11.1 अंतरराष्ट्रीय प्रशासनिक विज्ञान संस्थान (आईआईएस) के साथ सहयोग

यह विभाग वर्ष 1998 से अंतरराष्ट्रीय प्रशासनिक विज्ञान संस्थान (आईआईएस) का संस्थागत सदस्य है। अपर सचिव (प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत)/विशेष सचिव (प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत) आईआईएस की प्रशासन परिषद में विभाग का प्रतिनिधित्व करते हैं ।

11.2 अंतरराष्ट्रीय प्रशासनिक विज्ञान संस्थान (आईआईएस) जिसका मुख्यालय ब्रसेल्स, बेल्जियम में स्थित है, की स्थापना प्रशासनिक विज्ञान के विकास का संवर्द्धन करने, लोक प्रशासनिक एजेंसियों का बेहतर संगठन बनाने और संचालन करने, प्रशासनिक मामलों और तकनीक में सुधार लाने तथा अंतरराष्ट्रीय प्रशासन की प्रगति सुनिश्चित करने के लिए की गई थी। ।

11.3 इसकी सदस्यता ग्रहण करने से भारत सरकार आईआईएस द्वारा आयोजित अंतरराष्ट्रीय बैठकों और सेमिनारों में भागीदारी और इसके द्वारा तैयार/जारी किए गए विभिन्न पत्रिकाओं, दस्तावेजों और अध्ययन रिपोर्टों के जरिए लोक प्रशासन के क्षेत्र में नवीनतम विकासों के संबंध में सूचना प्राप्त करने में सक्षम होती है।

11.4 अपर सचिव, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने 25-26 फरवरी, 2016 के दौरान ब्रसेल्स, बेल्जियम में आयोजित आईआईएस की प्रशासनिक परिषद के 118वें सत्र में भाग लिया ।

12.1 राष्ट्रमंडलीय लोक प्रशासन और प्रबंधन संघ (कापाम) के साथ सहयोग:

राष्ट्रमंडलीय लोक प्रशासन और प्रबंधन संघ (कापाम) जिसका मुख्यालय ओटावा, कनाडा में स्थित है, एक सदस्यता संगठन है जो कि समस्त राष्ट्रमंडलीय देशों में लोक प्रबंधन को मजबूत बनाने एवं लोकतंत्र और सुशासन को सुदृढ़ करने के प्रति कटिबद्ध है। वर्ष 1991 में हारारे में और वर्ष 1993 में साइप्रस में राष्ट्रमंडल के शासन अध्यक्षों की बैठकों में लिए गए निर्णयों के परिणामस्वरूप इसकी स्थापना वर्ष 1994 में की गई थी। राष्ट्रमंडलीय लोक प्रशासन और प्रबंधन संघ ने प्रारंभ से अब तक राष्ट्रमंडल देशों में 1100 से अधिक सदस्यों का एक नेटवर्क बनाया है।

12.2 वर्ष 1997 में प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय, भारत सरकार राष्ट्रमंडलीय लोक प्रशासन और प्रबंधन संघ (सीपीपीएम) का एक

संस्थागत सदस्य बन गया। इसकी सदस्यता ग्रहण करने से भारत सरकार सीएपीएएम द्वारा आयोजित विभिन्न कार्यक्रमों यथा अंतरराष्ट्रीय नवाचार पुरस्कार कार्यक्रम, अंतरराष्ट्रीय नवप्रवर्तन प्रतिपाटी कार्यक्रम, अंतरराष्ट्रीय बैठकों, संगोष्ठियों और सम्मेलनों के साथ सीएपीएएम द्वारा जारी किए जाने वाले विभिन्न प्रकाशनों, जर्नलों और अध्ययन रिपोर्टों के माध्यम से लोक प्रशासन के क्षेत्र में अद्यतन विकास संबंधी सूचना प्राप्त करती रहती है।

12.3 सचिव, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय ने 1 से 2 मई, 2015 ओटावा, कनाडा में आयोजित कापाम बोर्ड निदेशक की बैठक में भाग लिया ।

12.4 कापाम अंतरराष्ट्रीय नवप्रवर्तन पुरस्कार (आईआईए) ऐसे संगठनों जिन्होंने सार्वजनिक क्षेत्र में शासन और सेवाओं में सुधार करने के लिए उल्लेखनीय योगदान दिया है, को मान्यता प्रदान करते हुए लोक सेवा में नवप्रवर्तन की भावना की सराहना करता है । ऐसा करने पर पुरस्कार लोक सेवा प्रवर्तकों को नागरिकों, समुदायों और राष्ट्रों की जीवन स्तर में वृद्धि करने हेतु नए विचारों की खोज करने, सृजन करने तथा कार्यान्वयन करने के लिए प्रेरित और प्रोत्साहित करते हैं ।

12.5 भारत ने अनेक कापाम अंतरराष्ट्रीय पुरस्कार जीते हैं, वर्ष 2010 से भारतीय पहल ने निम्नलिखित पुरस्कार जीते हैं :-

वर्ष	श्रेणी	पहल
2010	सरकारी सेवाएं और कार्यक्रमों में नवप्रवर्तन	मिशन कन्वर्जेंस : राष्ट्रीय राजधानी दिल्ली सरकार (स्वर्ण पदक)
2010	नागरिक भागीदारी और संवाद में नव प्रवर्तन : जल स्वच्छता	जल स्वच्छता प्रबंधन संगठन, गुजरात सरकार (स्वर्ण पदक)
2012	लोक सेवा में प्रौद्योगिकी का अभिनव प्रयोग	गन्ना सूचना प्रणाली : उत्तर प्रदेश सरकार, गन्ना विकास विभाग (स्वर्ण पदक)
2014	सरकारी सेवाएं और कार्यक्रमों में नवप्रवर्तन	कुंभ मेला- 2013 का प्रबंधन, उत्तर प्रदेश सरकार (स्वर्ण पदक)
2014	लोक सेवा में नवप्रवर्तन	सकाला मिशन, कर्नाटक सरकार (स्वर्ण पदक)

13.1 भारत सरकार - संयुक्त राष्ट्र विकास कार्यक्रम परियोजना "लोक प्रशासन और शासन का सुदृढीकरण"

भारत सरकार की ओर से आर्थिक कार्य विभाग तथा संयुक्त राष्ट्र विकास कार्यक्रम के बीच कंट्री कार्यक्रम कार्य योजना (2013-2017) पर हस्ताक्षर किए गए। कंट्री कार्यक्रम कार्य योजना 2013-17 को सरकार की 12वीं पंचवर्षीय योजना के मुख्य उद्देश्यों तथा 2013-17 के लिए संयुक्त राष्ट्र विकास कार्य रूपरेखा के साथ भी सामंजस्य स्थापित किया गया है।

13.2 प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग केंद्री कार्यक्रम कार्य योजना (सीपीएपी) 2013-17 के अंतर्गत 'लोक प्रशासन और शासन का सुदृढीकरण' नामक परियोजना का कार्यान्वयन भागीदार है। इस परियोजना के लक्ष्य निम्नलिखित हैं - लोक प्रशासन और शासन के लिए उत्तरदायी संस्थानों और व्यक्तियों की क्षमताओं का उन्नयन, उन कारकों के संबंध में प्रशासकों की व्यापक समझ जिसके कारण सरकारी कार्यक्रमों के अंतर्गत सेवा प्रदायगी सफल अथवा विफल होती है और दक्षिण-दक्षिण के संदर्भ सहित वैश्विक रूप से लोक प्रशासन के क्षेत्र में सहयोग बढ़ाना। इस परियोजना का वित्तपोषण यूएनडीपी द्वारा किया जाता है जिसमें वर्ष 2013-17 के दौरान परियोजना के अंतर्गत कार्यकलापों के लिए 1 मिलियन अमरीकी डालर निश्चित की गई है। यह परियोजना संयुक्त राष्ट्र विकास कार्यक्रम द्वारा प्रदत्त कार्यान्वयन सहायता सेवा (आईएसएस) सहित सीधे भुगतान प्रक्रिया के अंतर्गत कार्यान्वित की जा रही है।

13.3 संयुक्त राष्ट्र विकास परियोजना का सहयोग लोक प्रशासन प्रणाली का पुनर्गठन, लोक शिकायत निवारण तंत्र, ई-गवर्नेंस, डिजिटल इंडिया आदि प्रारंभ करने एवं ई-गवर्नेंस आधारित नागरिक केंद्रिक एंड टू एंड आनलाइन सेवाओं के माध्यम से न्यूनतम सरकार, अधिकतम शासन के लक्ष्य के संदर्भानुकूल सरकार के प्रयास को आगे बढ़ाने में सहायता करना है।

13.4 प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा संयुक्त राष्ट्र विकास कार्यक्रम के मध्य प्रत्येक कैलेंडर वर्ष (जो यूएनडीपी का वित्तीय वर्ष है) के लिए वार्षिक कार्य योजना (एडब्ल्यूपी) के संबंध में हस्ताक्षर किए गए। एडब्ल्यूपी 2014 और एडब्ल्यूपी 2015 के अंतर्गत प्रमुख कार्यकलापों का सार निम्नानुसार है :

13.5 वार्षिक कार्य योजना - 2014

वार्षिक कार्य योजना 2014 के अंतर्गत परियोजना का मुख्य फोकस वैश्विक श्रेष्ठ प्रथाओं के संबंध में ई-गवर्नेंस और ज्ञान के आदान-प्रदान के माध्यम से प्रशासनिक सुधार और सरकारी कार्य प्रक्रिया पुनः अभियांत्रिकी के क्षेत्र पर है। एडब्ल्यूपी, 2014 के अंतर्गत दो कार्यक्रम आयोजित किए गए जिनमें (क) लोक सेवा उत्कृष्टता पर भारत-अंतरराष्ट्रीय परिचर्चा और (ख) लोक प्रशासन और शासन के क्षेत्र में मामला अध्ययनों पर कार्यशाला शामिल हैं।

(क) लोक सेवा उत्कृष्टता पर भारत-अंतरराष्ट्रीय परिचर्चा दिल्ली में 7 से 8 अक्टूबर, 2014 को आयोजित की गई। अंतरराष्ट्रीय परिचर्चा के मुख्य उद्देश्य इस प्रकार थे :-

- वैश्विक रूप से लोक प्रशासन और शासन सुधार में नवीन प्रथाओं और असाधारण उपलब्धियों की अभिस्वीकृति, प्रसार और सीख;
- पुनरावृत्ति को सरल और सुविधाजनक बनाना; और
- लोक प्रशासन में उत्कृष्टता की भावना उत्पन्न करना

माननीय राज्य मंत्री (पीपी) और मंत्रिमंडल सचिव ने शुभारंभ सत्र में भाग लिया। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग/यूएनडीपी द्वारा चिन्हित पूरे विश्व/प्रशासन/शासन में व्यापक सुधार संबंधी

संयुक्त राष्ट्र लोक सेवा/कापाम पुरस्कार विजेता श्रेष्ठ प्रथाओं को प्रस्तुत किया गया । पूरे विश्व के 22 पुरस्कृत श्रेष्ठ प्रथाओं और भारत के 3 श्रेष्ठ प्रथाओं को विशिष्ट शिष्टमंडल के समक्ष प्रस्तुत किया गया ।

(ख) लोक प्रशासन और शासन के क्षेत्र में मामला अध्ययन संबंधी कार्यशाला नई दिल्ली में दो चरणों में आयोजित की गई । मामला अध्ययन कार्यशाला का पहला चरण 21-23 अगस्त, 2014 को आयोजित किया गया तथा द्वितीय और समापन सत्र 31 अक्टूबर, 2014 और 1 नवम्बर, 2014 को नई दिल्ली में आयोजित किया गया । मामला अध्ययन कार्यशाला का उद्देश्य मामला अध्ययनों का विकास/शिक्षण में क्षमता निर्माण करना तथा भारत के पुरस्कृत कतिपय श्रेष्ठ प्रथाओं के संबंध में अंतरराष्ट्रीय मानक के मामला अध्ययन का विकास करना है । प्रो. केंट वीवर, जार्जटाउन विश्वविद्यालय, संयुक्त राज्य अमेरिका, जो इस विषय के अंतरराष्ट्रीय विशेषज्ञ हैं, ने कार्यशाला का आयोजन किया । केंद्रीय प्रशिक्षण संस्थानों के चुनिंदा संकाय, प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थान, लोक प्रशासन प्रशिक्षण संस्थान/शैक्षणिक संस्थान, लोक सेवा में उत्कृष्टता हेतु प्रधानमंत्री पुरस्कार/राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस पुरस्कारों के चुनिंदा विजेता, चैम्पियन/मास्टर प्रशिक्षक जो मामला अध्ययनों के विकास अथवा शिक्षण में सक्रिय रुचि रखते हैं, ने कार्यशाला में भाग लिया ।

13.6 वार्षिक कार्य योजना - 2015

वार्षिक कार्य योजना - 2015 आनलाइन नागरिक केंद्रिक सेवाओं के माध्यम से भारत के ई-गवर्नेंस में सुधार करने में सहायता देता है । प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग का ई-गवर्नेंस प्रभाग एडब्ल्यूपी- 2015 के अंतर्गत निकटतः जुड़ा हुआ है ।

13.7 यूएनडीपी के साथ भागीदारी व्यवस्था के अंतर्गत, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने श्री रिचर्ड करबी, वरिष्ठ अंतर-क्षेत्रीय सलाहकार, ई-गवर्नेंस और ज्ञान प्रबंधन, संयुक्त राष्ट्र - आर्थिक और सामाजिक मामले विभाग को 24-28 अगस्त, 2015 के दौरान भारत का दौरा करने के लिए आमंत्रित किया । इस दौरे ने डिजिटल भारत कार्यक्रम विशेषकर ई-सरकार विकास, ई-सरकार परिवेश तैयारी आकलन के समग्र ढांचे के भीतर ई-गवर्नेंस के संबंध में यूएनडीईएसए के परिप्रेक्ष्य की समझ प्रदान की । यूएनडीपी शिष्टमंडल ने डिजिटल इंडिया में शामिल इलेक्ट्रानिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, एनआईसी, एनईजीपी, एनआईएसजी, सीडैक, सीएससी और अन्य एजेंसियों के साथ विस्तृत विचार-विमर्श किया । यूएनडीपी ने ई-गवर्नेंस के क्षेत्र में एनजीओ/अन्य संगठनों, निजी क्षेत्रों के साथ भी केंद्रित विचार-विमर्श किया । राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों, भारत सरकार के अनेक मंत्रालयों के आई टी सचिवों, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, इलेक्ट्रानिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के साथ नई दिल्ली में 26 अगस्त, 2015 को एक कार्यशाला भी आयोजित किया गया जिसके दौरान श्री करबी ने यूएन ई-सरकार सर्वेक्षण के संबंध में मुख्य सरकारी स्टेकधारकों को अवगत कराया ।

13.8 वार्षिक कार्य योजना - 2016

वार्षिक कार्य योजना 2016 के अंतर्गत किए जाने वाले कार्यकलापों को अंतिम रूप देने के लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा यूएनडीपी और एनआईसी के अधिकारियों के साथ बैठकों की एक श्रृंखला आयोजित की गई। शीघ्र ही वार्षिक कार्य योजना को अंतिम रूप दिया जाएगा।

14.1 भारत सरकार और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्र के वरिष्ठ/मध्यम स्तर के प्रबंधन अधिकारियों के लिए विदेशी प्रशिक्षण कार्यक्रम

अपने अंतरराष्ट्रीय सहयोग प्रयासों के रूप में, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने विशेष रूप से लोक प्रशासन और सेवाओं की आनलाइन प्रदायगी के क्षेत्र में अन्य देशों के साथ प्रशासनिक अनुभवों की हिस्सेदारी और आदान-प्रदान की संभावना का पता लगाया जिससे कि गवर्नेंस की मौजूदा पद्धति को सुधारा जा सके और अनुक्रियाशीलता, जवाबदेही, पारदर्शिता की भावना को जागृत किया जा सके तथा इन क्षेत्रों को नए दृष्टिकोण और नए परिप्रेक्ष्य से देखा जा सके।

14.2 लंदन, यूनाइटेड किंगडम (यूके) में विधायी प्रारूपण में प्रशिक्षण

इस समझौता ज्ञापन के हस्ताक्षर के शुभारंभ के तौर पर यूनाइटेड किंगडम ने भारत सरकार/राज्य सरकारों के अधिकारियों के लिए 23 नवम्बर - 4 दिसम्बर, 2015 के दौरान "विधायी प्रारूपण" के संबंध में दो सप्ताह के यथायोग्य पाठ्यक्रम की पेशकश की। केंद्र/राज्य सरकार के 15 अधिकारियों के एक समूह ने इस पाठ्यक्रम में भाग लिया। इस पाठ्यक्रम का वित्तपोषण यूनाइटेड किंगडम ने किया तथा यह लंदन विश्वविद्यालय के इंस्टीच्यूट ऑफ एडवान्स्ड लीगल स्टडीज के अंतर्गत "सर विलियम डेल सेंटर फॉर लेजिस्लेटिव स्टडीज" में आयोजित किया गया। इस पाठ्यक्रम का उद्देश्य प्रारूपकों को अपने स्वयं के कानूनी और विनियामक प्रणाली में सर्वश्रेष्ठ अंतरराष्ट्रीय प्रारूपण प्रथाओं को लागू करने के लिए सशक्त बनाना है।

14.3 23-27 नवम्बर, 2015 के दौरान सिविल सेवा कॉलेज में प्रशिक्षण कार्यक्रम

सिंगापुर में 19-20 जनवरी, 2015 के दौरान आयोजित भारत-सिंगापुर द्विपक्षीय संयुक्त कार्यकारी समूह की दूसरी बैठक में सहमत कार्यवाही कार्यक्रम को आगे बढ़ाने के लिए प्रधानमंत्री पुरस्कार और राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस पुरस्कार विजेताओं सहित केंद्र और राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों सरकारों के 14 अधिकारियों के एक समूह के लिए सिंगापुर सहयोग कार्यक्रम (एससीपी) के अंतर्गत सिंगापुर सरकार के वित्तपोषण के माध्यम से एक प्रशिक्षण कार्यक्रम 23-27 नवम्बर, 2015 को सिविल सर्विसेज कालेज, सिंगापुर में आयोजित किया गया।

14.4 15-19 फरवरी, 2016 के दौरान डच लोक प्रशासन संस्थान, हेग, नीदरलैंड में प्रशिक्षण

ई-गवर्नेंस आधारित नागरिक केंद्रिक सेवा प्रदायगी थीम पर विशिष्ट रूप से तैयार प्रशिक्षण कार्यक्रम के लिए प्रधानमंत्री पुरस्कार और राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस पुरस्कार विजेताओं सहित भारत सरकार और राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों के 9 अधिकारियों के एक समूह को भेजा गया। यह प्रशिक्षण कार्यक्रम डच लोक प्रशासन संस्थान, हेग, नीदरलैंड में 15-19 फरवरी, 2016 के दौरान आयोजित किया गया।

14.5 सिंगापुर में 28 जून - 01 जुलाई, 2016 के दौरान ई-गवर्नेंस संबंधी अल्पावधि प्रशिक्षण कार्यक्रम

कार्मिक प्रबंधन और लोक प्रशासन के क्षेत्र में सहयोग के संबंध में भारत-सिंगापुर के मध्य हस्ताक्षरित समझौता ज्ञापन के अंतर्गत संयुक्त कार्यकारी समूह की बैठक की अनुवर्ती कार्रवाई के तौर पर भारत सरकार और राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के 25 अधिकारियों के लिए 28 जून-01 जुलाई, 2016 के दौरान सिविल सेवा कॉलेज, सिंगापुर में एक अल्पावधि प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया।

14.6 राष्ट्रीय लोक प्रशासन संस्थान, कुआलालम्पुर, मलेशिया में 18-22 जुलाई, 2016 के दौरान ई-सरकार नागरिक केंद्रिक के जरिए न्यूनतम सरकार, अधिकतम सुशासन थीम पर अल्पावधि प्रशिक्षण कार्यक्रम

भारत और मलेशिया के मध्य हस्ताक्षरित समझौता ज्ञापन के अंतर्गत संयुक्त कार्यकारी समूह की बैठक के दौरान विचार-विमर्श किए गए कार्रवाई कार्यक्रम को आगे बढ़ाने के लिए मलेशिया सरकार ने ई-सरकार नागरिक केंद्रिक के माध्यम से न्यूनतम सरकार, अधिकतम शासन थीम पर अल्पावधि ई-शासन कार्यक्रम में मध्य स्तर प्रबंधन के 15 अधिकारियों को भाग लेने के लिए भारत सरकार को आमंत्रित किया। तदनुसार, प्रधानमंत्री पुरस्कार प्राप्तकर्ताओं सहित भारत सरकार/राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों के 15 अधिकारियों ने 18-22 जुलाई, 2016 के दौरान प्रशिक्षण कार्यक्रम में भाग लिया। यह कार्यक्रम राष्ट्रीय लोक प्रशासन संस्थान, कुआलालम्पुर, मलेशिया में आयोजित किया गया। मलेशिया सरकार ने प्रतिभागियों के आवास, भोजन और स्थानीय परिवहन के व्यय का वहन किया। भारत सरकार का दायित्व हवाई यात्रा और डीए आदि के व्यय तक सीमित था।

अन्य राष्ट्रों के साथ विनिमय और सहयोग

15.1 श्रीलंका के अधिकारियों का दौरा

भारतीय संदर्भ में सुशासन और लोक प्रशासन को समझने के लिए श्री टी. कोडीकरा, राष्ट्रपति के अपर सचिव, राष्ट्रपति सचिवालय, कोलंबो, श्रीलंका ने दिनांक 21 अक्टूबर, 2015 को इस विभाग का दौरा किया। सचिव (प्र.सु.एवं लो.शि.) और अपर सचिव (प्र.सु.एवं लो.शि.) तथा अन्य वरिष्ठ अधिकारियों ने श्री कोडीकरा के साथ विचार-विमर्श किया तथा सेवोत्तम, नागरिक चार्टर, केंद्रीकृत

लोक शिकायत निवारण और मानीटरिंग प्रणाली (सीपीग्राम्स) -एक आनलाइन लोक शिकायत दर्ज कराने एवं मानीटरिंग करने की प्रणाली से संबंधित विषयों पर अपने अनुभवों का आदान-प्रदान किया ।

15.2 इथियोपिया के अधिकारियों का दौरा

इस विभाग के केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण प्रणाली (सीपीग्राम्स) के समझने के लिए 14 जनवरी, 2016 को इथियोपियन ओम्बड्समैन संस्थान से एक 10 सदस्यीय इथियोपियन शिष्टमंडल ने विभाग का दौरा किया । शिष्टमंडल ने विभाग के वरिष्ठ अधिकारियों के साथ विचार-विमर्श किया तथा अनुभवों का आदान-प्रदान किया गया ।
