

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
(पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग)

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या. 1424
(04.12.2024 को उत्तर के लिए)

सीपीईएनजीआरएएमएस

1424. डॉ.श्रीकांत एकनाथ शिंदे :

श्रीमती शांभवी :

श्री नरेश गणपत म्हस्के :

श्री राजेश वर्मा :

क्या प्रधान मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) क्या केंद्रीकृत पेंशन शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीईएनजीआरएएमएस) ने दीर्घ काल से लंबित पेंशन शिकायतों के बैकलॉग को प्रभावी ढंग से कम कर दिया है और यदि हां, तो पिछले दो वर्षों के दौरान कितने मामलों का समाधान किया गया है;

(ख) पारिवारिक पेंशनभोगियों और सुपर-वरिष्ठ पेंशनभोगियों, विशेष रूप से पेंशन वितरण में विलंब का सामना करने वाले पेंशनभोगियों को वित्तीय रूप से सशक्त बनाने के लिए सीपीईएनजीआरएएमएस के माध्यम से किए गए विशिष्ट उपायों का ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या ऐसे कोई मामले हैं जहां सीपीईएनजीआरएएमएस के हस्तक्षेप के बावजूद पेंशन शिकायतें अनसुलझी हैं और यदि हां, तो इसके क्या कारण हैं;

(घ) सरकार द्वारा सीपीईएनजीआरएएमएस के माध्यम से पेंशन संबंधी शिकायतों का समय पर और प्रभावी समाधान सुनिश्चित किए जाने का तरीका क्या है और हाल ही में शिकायत निवारण प्रक्रिया में क्या सुधार हुए हैं; और

(ङ) सरकार द्वारा सीपीईएनजीआरएएमएस को और सुदृढ़ करने और पेंशनभोगियों के लिए वित्तीय सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए भावी योजनाओं का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

**कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय में राज्यमंत्री तथा प्रधानमंत्री कार्यालय में राज्यमंत्री
(डॉ. जितेन्द्र सिंह)**

(क) जी हां, महोदय। केंद्रीकृत पेंशन शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीईएनजीआरएएमएस) ने बैकलॉग को कम कर दिया है और आज की तारीख में 2 वर्षों से अधिक समय से लंबित कोई भी मामला नहीं है। पिछले दो वर्षों (01.11.2022 से 31.10.2024 तक) के दौरान 1,68,964 शिकायतों का समाधान किया गया है।

(ख) कुटुंब पेंशनभोगियों और अति वरिष्ठ पेंशनभोगियों की शिकायतों के निवारण के लिए ऐसी शिकायतों का विशिष्ट वर्गीकरण किया गया है, जिसमें कुटुंब पेंशन और अतिरिक्त पेंशन शुरू होने में विलंब होना शामिल है, ताकि बेहतर तरीके से मॉनिटर किया जा सके। इसके अलावा, नियमित रूप से अनुस्मारक जारी किए जाते हैं और ऐसे मामलों के लिए मासिक अंतर-मंत्रालयी समीक्षा बैठकें (आईएमआरएम) आयोजित की जाती हैं। साथ ही, 100 दिवसीय कार्य योजना के अंतर्गत, कुटुंब पेंशन संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए जुलाई, 2024 में पूरे माह संचालित होने वाले विशेष अभियान का शुभारंभ किया गया, जिसमें 94% मामलों का निवारण किया गया।

(ग) पेंशन शिकायतों का निवारण एक सतत प्रक्रिया है। नीति के अनुसार, संबंधित मंत्रालयों/विभागों द्वारा सभी पेंशन शिकायतों का निवारण विकेंद्रीकृत और समयबद्ध तरीके से मौजूदा नियमों के अनुसार किया जाता है और यदि समय सीमा के भीतर अंतिम रूप से निवारण नहीं किया जाता है, तो विलंब होने के कारण सहित एक अंतरिम उत्तर दिया जाना अपेक्षित है।

(घ) विभाग ने पूर्व के 30 दिनों के बजाय 21 दिनों के भीतर शिकायतों के अंतिम एवं निर्णायक समाधान करने पर बल देते हुए समय-समय पर अनुदेश जारी किए हैं। निवारण की गुणवत्ता फीडबैक सेंटर के माध्यम से मॉनिटर की जाती है और 'खराब' श्रेणी के मामलों में अपील दायर की जाती है। इन पहलों से निवारण समय और निवारण की गुणवत्ता में सुधार करने में मदद मिली है।

(ङ) शिकायतों के स्वतः अग्रेषण और स्वतः पार्श्विक संचलन को कवर करने वाली तकनीकी प्रगतियां, ऐसी पहल हैं, जो निवारण समय को और कम कर देंगी तथा निवारण की गुणवत्ता को बढ़ा देंगी।
