

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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2585
(11.12.2024 को उत्तर के लिए)

सी.पी.जी.आर.ए.एम.एस के माध्यम से शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करना

2585.डॉ. भोला सिंह:

क्या प्रधानमंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) गत पांच वर्षों के दौरान सी.पी.जी.आर.ए.एम.एसकेन्द्रियकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण तंत्र और निगरानी के माध्यम से कुल कितने शिकायतों का निवारण हुआ है;
- (ख) अनुक्रिया समय और शिकायत निवारण तंत्र की दक्षता को बेहतर बनाने के लिए क्या उपायकिए जा रहे हैं;
- (ग) संतुष्ट और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए उपभोक्ता फीडबैक के समेकन का ब्यौरा क्या है; और
- (घ) पूर्व समाधान और नागरिक भागीदारी में वृद्धि के लिए ए.आई. आधारित विश्लेषण को शामिल करने की भावी योजना क्या है?

उत्तर

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

- (क) से (घ) 1 जनवरी,2020 से 30 अक्टूबर,2024 तक, पांच वर्षों में कुल 1,12,30,957 शिकायतों का निवारण किया गया और जनवरी से अक्टूबर,2024तकसीपीग्राम्स पोर्टल पर 23,24,323 शिकायतों का वार्षिक आधार पर अब तक सबसे अधिक निवारण हुआ। सरकार ने शिकायतों का समय पर निवारण करने,इसेसार्थक बनाने और नागरिकों के लिए सुलभ बनाने के लिए सीपीग्राम्स के 10 चरणीय सुधारों को अंगीकार किया है। सरकार ने सीपीग्राम्स पोर्टल पर 103,183 शिकायत अधिकारियों को मैप किया है, जिससे 31 अक्टूबर,2024की स्थिति के अनुसारभारत सरकार में लंबित लोक शिकायतों को 54,339 के न्यूनतम स्तर पर लाने में मदद मिली है। शिकायत निवारण की औसत समयसीमा जो वर्ष 2019 में 28 दिन थी अब 2024 में घटकर 13 दिन हो गई है। सरकार ने 23 अगस्त 2024 को लोक शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए व्यापक दिशानिर्देश जारी किए। इन दिशानिर्देशों में अभिकल्पित है- विभिन्न लोक शिकायत मंचों को एकीकृत करना, मंत्रालयों/विभागों में समर्पित

शिकायत प्रकोष्ठों का गठन करना, अनुभवी और सक्षम नोडल अधिकारियों की नियुक्ति करना, शिकायतों के मूल कारण विश्लेषण पर जोर देना और फीडबैक पर कार्रवाई करना, अपीली प्राधिकारियों की नियुक्ति करके शिकायत निवारण को प्रभावी बनाना, शिकायत निपटान के बाद शिकायत बंद करने संबंधी दिशानिर्देश जारी करना तथा शिकायत निवारण की ऊपरी समय सीमा को 30 दिन से घटाकर 21 दिन करना शामिल है। जुलाई 2022 से एक फीडबैक कॉल सेंटर कार्य कर रहा है जो, हिंदी और अंग्रेजी सहित भारत की कई भाषाओं में नागरिकों से फीडबैक एकत्र करता है और नागरिकों को अपील दायर करने में सहायता करता है। 31.10.2024 की स्थिति के अनुसार कॉल सेंटर ने 18,71,754 सर्वेक्षण पूरे कर लिए हैं। डीएआरपीजी द्वारा एक समर्पित फीडबैक पोर्टल बनाया गया है जो खराब फीडबैक वाले क्षेत्रों पर विश्लेषण और कार्रवाई को सुगम बनाता है और इसे मंत्रालयों/विभागों को मुहैया कराता है। शिकायत प्रबंधन को और सशक्त बनाने के लिए, डीएआरपीजी ने दिसंबर 2021 में आईआईटी कानपुर के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं, जिससे इंटेलिजेंट शिकायत प्रबंधन प्रणाली (आईजीएमएस) का शुभारंभ हुआ। यह एआई/एमएल - समर्थित प्रणाली, शिकायत निवारण और नागरिक सहभागिता को बेहतर बनाने के लिए अर्थपूर्ण अन्वेषण, खोजपूर्ण विश्लेषण और पूर्वानुमानात्मक अंतर्दृष्टि को बढ़ावा देती है।
