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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2708
लोक शिकायतनिदेशालय को प्राप्तशिकायतें

2708. **डॉ. थोल तिरूमावलवन:**

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

(क) क्या सरकार के पास जनता से लोक शिकायत निदेशालय को प्राप्त शिकायतों की संख्या से संबंधित आंकड़े हैं;
(ख) यदि हां, तो राज्य-वारऔर मंत्रालय/विभाग-वार कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं; और
(ग) क्या शिकायतों के निवारण हेतु कोई समय-सीमा निर्धारित की गई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) से (ग) भारत सरकार में लोक शिकायतों के निवारण के लिए केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली(सीपीग्राम्स) एक एकीकृत प्रणाली है।पिछले पाँच वर्ष (2020 से 30 अक्टूबर, 2024) में इस प्रणाली के माध्यम से लगभग 1,12,30,957 लोक शिकायतों का निवारण किया गया है। लोक शिकायत निदेशालय (डीपीजी) को सीपीग्राम्सके साथ एकीकृत किया गया है।यह केन्द्रीय सरकार के मंत्रालयों/विभागों/संगठनों के विशिष्ट चुनिंदाक्षेत्रों से संबंधित अनिर्णीत लोक शिकायतों के लिए अपीलीय निकाय के रूप में कार्य करता है।नागरिक, डाक, ईमेल या डीपीजी के ऑनलाइन पोर्टल www.dpg.gov.inसहित विभिन्न माध्यमों से शिकायत दर्ज करा सकते हैं। डीपीजी को प्राप्त शिकायतों का विवरण **अनुलग्नक** में दिया गया है। सरकार ने सीपीग्राम्स पोर्टल पर लोक शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए 23 अगस्त,2024 को व्यापक दिशानिर्देश जारी किए हैं। इन दिशानिर्देशों में मूल शिकायतों का निवारण21 दिन के भीतरतथा अपीलों का निस्तारण30 दिन के भीतर करने की सिफारिश की गई है।डीपीजी, मंत्रालयों/विभागों द्वारा उठाए गए मामलों पर केस रिपोर्ट प्रस्तुत करने संबंधी30 दिन की समय-सीमा का अनुसरण भी करता है।

****

लोक सभा केअतारांकित प्रश्न संख्या: 2708 के उत्तर से संबंधित अनुलग्नक

(11.12.2024 को उत्तर के लिए)

क्रम सं.	विभाग/संगठन का नाम	वर्ष 2023-24 के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या
1.	बैंकिंग	4157
2.	सीजीएचएस	171
3.	नागर विमानन	1336
4.	शिक्षा	974
5.	ईएसआई सी	235
6.	बीमा	1271
7.	विविध (केंद्र)	8
8.	विविध (राज्य)	3
9.	राष्ट्रीय बचत योजना	31
10.	पासपोर्ट प्राधिकरण	971
11.	पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस	454
12.	डाक	6460
13.	भविष्य निधि	9156
14.	रेलवे	1764
15.	सड़क परिवहन और राजमार्ग	631
16.	पोत परिवहन	69
17.	दूरसंचार	1157

****