

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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 2806
(06.08.2025 को उत्तर के लिए)

सीपीजीआरएएमएस

2806. श्री मङ्गला गुरुमूर्ति:

क्या प्रधान मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) 1 नवंबर, 2022 से 26 मई, 2025 तक सीपीजीआरएएमएस के माध्यम से प्राप्त और निपटाई गई कुल जन शिकायतों की संख्या कितनी है;
(ख) 26 मई, 2025 तक लंबित शिकायतों की वर्तमान संख्या कितनी है;
(ग) उक्त अवधि के दौरान शिकायत निवारण में लगने वाला औसत समय कितना है; और
(घ) लंबित मामलों को कम करने और शिकायत निवारण प्रक्रिया की दक्षता में सुधार लाने के लिए क्या उपाय लागू किए जा रहे हैं?

उत्तर

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

(क) से (ग): दिनांक 01.11.2022 से 26.05.2025 तक की अवधि में, केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों/संगठनों को प्राप्त और उनके द्वारा निपटाई गई तथा लंबित शिकायतों की संख्या का विवरण निम्नानुसार है:-

| पूर्व से लंबित शिकायतें | कुल प्राप्त शिकायतें | कुल निपटाई गई शिकायतें (जिसमें पहले से लंबित शिकायतें भी शामिल हैं) | दिनांक 26.5.2025 तक की स्थिति के अनुसार लंबित शिकायतें | वर्तमान में, शिकायत निवारण का औसत समय |
|-------------------------|----------------------|---|--|---------------------------------------|
| 75790 | 4262459 | 4273289 | 64960 | 16 दिन |

(घ): सरकार ने, सीपीग्राम्स (केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली) के अंतर्गत, 10-चरणीय सुधारों के कार्यान्वयन के माध्यम से, लंबित शिकायतों को कम करने और निवारण प्रक्रिया की दक्षता में सुधार लाने के लिए व्यापक उपाय किए हैं। इन सुधारों में, प्रणालीगत क्षमताओं को बढ़ाने के

लिए अगली पीढ़ी की कृत्रिम बुद्धिमत्ता तकनीकों को अपनाना, भाषा संबंधी बाधाओं को दूर करने के लिए सीपीग्राम्स को सभी 22 अनुसूचित भाषाओं में उपलब्ध कराना और मूल कारण का विश्लेषण एवं प्रणालीगत सुधार के लिए एक डेटा कार्यनीति इकाई की स्थापना शामिल है। सरकार ने, मंत्रालयों, विभागों और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के कार्य निष्पादन का मानकीकरण करने के लिए शिकायत निवारण मूल्यांकन और सूचकांक (जीआरएआई) शुरू किया है। पारदर्शिता को बढ़ावा देने और वरिष्ठ स्तर पर निगरानी को सक्षम बनाने के लिए मासिक शिकायत रिपोर्ट प्रकाशित की जाती हैं। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) ने, विभाग में लंबित शिकायतों के निपटान और उनकी गुणवत्ता की नियमित निगरानी के लिए सचिव स्तर पर एक समर्पित समीक्षा मॉड्यूल भी शुरू किया है। इसके अतिरिक्त, एक फीडबैक मॉड्यूल भी लागू किया गया है, जिसमें एक बहुभाषी फीडबैक कॉल सेंटर के माध्यम से शिकायतों के निपटान के बाद नागरिकों की संतुष्टि दर्ज की जाती है। खराब रेटिंग के कारण अपील दायर करने का विकल्प स्वतः ही सक्रिय हो जाता है, तथा मंत्रालय/विभाग आंतरिक समीक्षा और जवाबदेही के लिए ऐसे फीडबैक की ऑडियो प्रतिलिपियां प्राप्त कर सकते हैं। सीपीग्राम्स को, विभिन्न केन्द्रीय मंत्रालयों और राज्य सरकारों के शिकायत पोर्टलों के साथ भी एकीकृत किया गया है तथा जन सेवा केन्द्रों (सीएससी) के साथ एकीकरण के माध्यम से ग्रामीण क्षेत्रों तक इसकी पहुंच बढ़ाई गई है। पिछले तीन वर्ष में, केन्द्रीय मंत्रालयों और विभागों ने लगातार प्रति माह एक लाख से अधिक शिकायतों का निवारण किया है, और केन्द्रीय सचिवालय में लंबित मामलों की संख्या घटकर लगभग 64,000 रह गई है। सरकार के वार्षिक स्वच्छता विशेष अभियान और लंबित मामलों में कमी लाने के अंतर्गत लोक शिकायत निवारण भी एक प्रमुख प्राथमिकता है; अक्टूबर 2024 में आयोजित विशेष अभियान 3.0 के दौरान 5.55 लाख से अधिक शिकायतों का निवारण और अपीलों का समाधान किया गया। इसके अलावा, प्रभावी शिकायत निवारण को संस्थागत बनाने के लिए, सरकार ने 23 अगस्त 2024 को व्यापक दिशानिर्देश जारी किए, जिसमें शिकायत निवारण के लिए निर्धारित समय-सीमा को 30 दिनों से घटाकर 21 दिन कर दिया गया। इन दिशानिर्देशों में शिकायत पोर्टलों के एकीकरण, मंत्रालयों और विभागों में समर्पित शिकायत प्रकोष्ठों की स्थापना, सक्षम नोडल और अपीलीय अधिकारियों की नियुक्ति, मूल कारण विश्लेषण और नागरिक फीडबैक पर जोर देने तथा शिकायत निवारण और निगरानी तंत्र को सुदृढ़ बनाने का प्रावधान है। ये प्रयास उत्तरदायी, नागरिक-अभिमुख और जवाबदेह शासन के प्रति सरकार की प्रतिबद्धता के अनुरूप हैं।
