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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 677
(23.07.2025 को उत्तर के लिए)

शिकायतों के निवारण के लिए समय-सीमा

677. डॉ. थोल तिरूमावलवन :

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

(क) क्या सरकार ने जनता से प्राप्त शिकायतों के निवारण हेतु समय-सीमा में कमी की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार के पास स्वीकार की गई और निपटाई गई शिकायतों की संख्या तथा अस्वीकार्य मानकर खारिज की गई शिकायतों की संख्या के बारे में आंकड़े उपलब्ध हैं; और

(ग) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

<u>उत्तर</u>

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

(क) से (ग): - सरकार ने, 23 अगस्त 2024 को, लोक शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए व्यापक दिशा-निदेश जारी किए हैं। इन दिशानिदेशों में, शिकायत निवारण की अधिकतम समय - सीमा को 30 दिन से घटाकर 21 दिन किया जाना अभिकल्पित है। वर्ष 2020 से अब तक, सिपीग्राम्स पोर्टल पर 1.25 करोड़ से अधिक शिकायतों का निवारण किया जा चुका है। वर्षवार विवरण इस प्रकार है:

क्र.सं.	वर्ष	निपटाई गई शिकायतों की संख्या
1.	2020	2319569
2.	2021	2135923
3.	2022	2143468
4.	2023	2307674
5.	2024	2645869
6.	2025 (30 जून तक)	1032509
	कुल	**1,25,85,012**

****