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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 1486
(04.12.2024 को उत्तर के लिए)

लोक शिकायतों के निपटारे का अनुपात

1486 . डॉ. के. सुधाकर:

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

(क) क्या सरकार के पास शिकायत पोर्टल में लोक शिकायतों के निपटान अनुपात के संबंध में कोई आंकड़े हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या इस पोर्टल में दर्ज शिकायतों की सूची उपलब्ध है और यदि हां, तो तत्संबंधी राज्य-वार ब्यौरा क्या है;

(ग) देश में लोक शिकायतों के त्वरित निवारण के लिए उठाए गए कदमों का ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या मंत्रालय के पास कर्नाटक राज्य की केन्द्रीय और राज्य दोनों की सरकारी नौकरियों में रिक्तियों से संबंधित कोई आंकड़े उपलब्ध हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ङ) सरकार द्वारा कर्नाटक में सरकारी नौकरियों में सभी रिक्त पदों को भरना सुनिश्चित करने के लिए उठाए गए कदमों का 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) पिछले पांच वर्ष में सीपीग्राम्स पोर्टल www.pgportal.gov.in पर प्राप्त और निपटाई गई कुल शिकायतों की संख्या अनुलग्नक 1 के रूप में संलग्न है। इस अवधि के दौरान, पीजी पोर्टल पर प्राप्त शिकायतों का राज्य-वार विवरण अनुलग्नक II के रूप में संलग्न है। वर्ष 2020-2024 तक कुल 1,12,30,957 शिकायतों का निवारण किया गया और जनवरी-अक्टूबर, 2024 तक सीपीग्राम्स पोर्टल पर अब तक सबसे अधिक, 23,24,323 शिकायतों का निवारण किया गया है। सरकार ने शिकायत निवारण समय पर किए जाने, इसे सार्थक बनाने और सुलभ बनाने के लिए सीपीग्राम्स के 10 चरणीय सुधारों को अपनाया है और सीपीग्राम्स पोर्टल पर 103,183 शिकायत अधिकारियों को मैप किया है। इससे सरकारी विभागों में लंबित मामलों में कमी लाने में मदद मिली है जिससे 31 अक्टूबर 2024 की स्थिति के अनुसार, भारत सरकार में लोक शिकायतों की संख्या 54,339 के निम्नतम स्तर पर पहुंच गई है। निवारण की औसत समयसीमा, 2019 के 28 दिनों से घटकर 2024 में 13 दिन हो गई है। सरकार ने 23 अगस्त 2024 को, लोक शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए व्यापक दिशा-निर्देश जारी किए। इन दिशा-निर्देशों में अभिकल्पित है- विभिन्न लोक शिकायत प्लेटफार्मों का एकीकरण, मंत्रालयों/विभागों में विशिष्ट शिकायत निवारण इकाइयों की स्थापना, अनुभवी और सक्षम नोडल अधिकारियों की नियुक्ति,

शिकायतों के मूल कारण विश्लेषण पर जोर देना और फीडबैक पर कार्रवाई करना, अपीली प्राधिकारियों की नियुक्ति करके शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करना, शिकायत निवारण में लगने वाले समय की अधिकतम सीमा को 30 दिनों से घटाकर 21 दिन करके, शिकायत को बंद करने के दिशा-निर्देश जारी करना। लोक शिकायतों का निवारण भी, सरकार द्वारा 2 अक्टूबर से 31 अक्टूबर तक स्वच्छता को संस्थागत बनाने और सरकारी कार्यालयों में लंबित मामलों को कम करने के लिए चलाए गए विशेष अभियान के प्रमुख क्षेत्रों में से एक है। विशेष अभियान 2024 के दौरान, लगभग 5.55 लाख लोक शिकायतों और अपीलों का निपटान किया गया है।

(घ) और (ङ) विभिन्न मंत्रालयों/विभागों में रिक्त पदों का होना और उनका भरा जाना एक सतत प्रक्रिया है। रिक्तियों का विवरण, संबंधित मंत्रालयों/विभागों/राज्य सरकारों द्वारा रखा जाता है। केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों को, रिक्त पदों को समयबद्ध तरीके से भरने के समय-समय पर निर्देश दिये गए हैं। 22 अक्टूबर, 2022 को माननीय प्रधान मंत्री द्वारा शुरू किए गए रोजगार मेले में, केंद्र सरकार के रिक्त पदों को मिशन मोड में भरा गया है। विभिन्न राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के 40-45 शहरों में, केंद्रीय स्तर पर 13 रोजगार मेले आयोजित किए गए हैं।

****

लोकसभा के दिनांक 04.12.2024 के अतारांकित प्रश्न संख्या 1486 के उत्तर में संदर्भित अनुलग्नक।

वर्ष	अग्रेणीत शिकायतें	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतें	कुल प्राप्त शिकायतें	वर्ष में निपटाई गई शिकायतों की कुल संख्या
2020	1071603	2271270	3342873	2319569
2021	1023304	2000590	3023894	2135923
2022	887971	1918238	2806209	2143468
2023	662741	1953057	2615798	2307674
2024 (1 जनवरी से 31 अक्टूबर, 2024 तक)	308124	2298208	2606332	2324323
कुल		**10441363**	**14395106**	**11230957**

****

लोकसभा के दिनांक 04.12.2024 के अतारांकित प्रश्न संख्या 1486 के उत्तर में संदर्भित अनुलग्नक II
(01.01.2020 से 31.10.2024 तक की अवधि के लिए शिकायतों का राज्य-वार विवरण)

राज्य	अग्रेणीत शिकायतें	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतें	कुल प्राप्त शिकायतें	वर्ष में निपटाई गई शिकायतों की कुल संख्या
अंडमान और निकोबार सरकार	85	5510	5595	5565
आंध्र प्रदेश सरकार	29985	36944	66929	63322
अरुणाचल प्रदेश सरकार	548	2354	2902	2686
असम सरकार	28072	124513	152585	146742
बिहार सरकार	60836	161395	222231	214078
छत्तीसगढ़ सरकार	5492	43343	48835	46860
गोवा सरकार	1712	7333	9045	8195
गुजरात सरकार	9024	259661	268685	261927
हरियाणा सरकार	45802	152271	198073	186511
हिमाचल प्रदेश सरकार	19520	20254	39774	34174
जम्मू और कश्मीर सरकार	14759	34251	49010	42806
झारखंड सरकार	28379	86485	114864	105266
कर्नाटक सरकार	42179	94391	136570	127779
केरल सरकार	27008	47563	74571	69465
मध्य प्रदेश सरकार	99601	177726	277327	272846
महाराष्ट्र सरकार	119868	207274	327142	306027
मणिपुर सरकार	1662	6441	8103	5930
मेघालय सरकार	1545	2777	4322	3812
मिजोरम सरकार	515	1642	2157	1486
नागालैंड सरकार	280	2018	2298	1045
दिल्ली राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र सरकार	14514	143509	158023	152370
ओडिशा सरकार	29692	65340	95032	76966
पुडुचेरी सरकार	628	8243	8871	8778
पंजाब सरकार	16701	100015	116716	113604
राजस्थान सरकार	108046	144061	252107	249814
सिक्किम सरकार	766	1240	2006	1984
तमिलनाडु सरकार	23673	107019	130692	123236
तेलंगाना सरकार	5781	37340	43121	42837
त्रिपुरा सरकार	551	7416	7967	7702
संघ राज्य क्षेत्र चंडीगढ़ सरकार	320	19887	20207	19988
संघ राज्य क्षेत्र दादरा और नगर हवेली सरकार	52	1763	1815	1696
संघ राज्य क्षेत्र दमन और दीव सरकार	37	1848	1885	1670
संघ राज्य क्षेत्र लद्दाख सरकार	6	1036	1042	980
संघ राज्य क्षेत्र लक्षद्वीप की सरकार	2	1053	1055	1030
उत्तर प्रदेश सरकार	115976	1126776	1242752	1230604
उत्तराखंड सरकार	41131	68729	109860	106962
पश्चिम बंगाल सरकार	46969	74043	121012	83392
कुल	**941717**	**3383464**	**4325181**	**4130135**

*इस अवधि के दौरान निपटाई गई शेष 71,00,822 शिकायतें, भारत सरकार से संबंधित हैं