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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 5145
(02.04.2025 को उत्तर के लिए)

शिकायत निवारण तंत्र की निपटान दर

5145. श्री अमरिंदर सिंह राजा वारिंगः

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

(क) क्या सरकार के पास लोक शिकायत पोर्टल पर पंजीकृत लोक शिकायतों की निपटान दर का कोई आंकड़ा है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ख) पोर्टल पर दर्ज शिकायतों का राज्यवार ब्यौरा क्या है;
(ग) सरकार द्वारा देश भर में जन शिकायतों के त्वरित समाधान के लिए क्या उपाय किए गए हैं;
(घ) पंजाब में केन्द्र और राज्य सरकार की नौकरियों में रिक्त पदों का ब्यौरा क्या है; और
(ङ) सरकार द्वारा पंजाब में सभी रिक्त सरकारी पदों को भरने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?

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 ।। के रूप में संलग्न है। वर्ष 2020-2024 तक कुल 1,15,52,503 शिकायतों का निवारण किया गया और जनवरी-दिसंबर, 2024 तक सीपीग्राम्स पोर्टल पर अब तक सबसे अधिक, 26,45,869 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 अंगीकार किया है और सीपीग्राम्स पोर्टल पर 103,183 शिकायत अधिकारियों को मैप किया है। इससे भारत सरकार में लंबित लोक शिकायतों की संख्या दिनांक 28.02.2025 की स्थिति के अनुसार कम होकर 59,946 हो गई है। निवारण की औसत समय-सीमा, 2019 के 28 दिनों से घटकर फरवरी, 2025 में 15 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, अपीलीय 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 मेलों में, केंद्र सरकार के रिक्त पदों को मिशन मोड में भरा गया है।

****

लोकसभा के दिनांक 02.04.2025 के अतारांकित प्रश्न संख्या 5145 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	308124	2615321	2923445	2645869
कुल		10758476	12096898	11552503

****

लोकसभा के दिनांक 02.04 .2025 के अतारांकित प्रश्न संख्या 5145 के उत्तर में संदर्भित अनुलग्नक II
(01.01.2020 से 31.12.2024 तक की अवधि के लिए शिकायतों के निपटान का राज्य-वार विवरण)

राज्य	अग्रेणीत शिकायतें	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतें	कुल प्राप्त शिकायतें	निपटाई गई शिकायतों की कुल संख्या	लंबित शिकायतों की कुल संख्या
अंडमान और निकोबार सरकार	85	5704	5789	5755	34
आंध्र प्रदेश सरकार	29985	39133	69118	65068	4050
अरुणाचल प्रदेश सरकार	548	2400	2948	2762	186
असम सरकार	28072	130742	158814	154233	4581
बिहार सरकार	60836	165978	226814	218951	7863
छत्तीसगढ़ सरकार	5492	44715	50207	48008	2199
गोवा सरकार	1712	7502	9214	8451	763
गुजरात सरकार	9024	266779	275803	270475	5328
हरियाणा सरकार	45802	157207	203009	191945	11064
हिमाचल प्रदेश सरकार	19520	20727	40247	34533	5714
जम्मू और कश्मीर सरकार	14759	35398	50157	42810	7347
झारखंड सरकार	28379	89637	118016	112206	5810
कर्नाटक सरकार	42179	96461	138640	133322	5318
केरल सरकार	27008	48583	75591	69811	5780
मध्य प्रदेश सरकार	99601	183280	282881	279288	3593
महाराष्ट्र सरकार	119868	212362	332230	313470	18760
मणिपुर सरकार	1662	6562	8224	5939	2285
मेघालय सरकार	1545	2821	4366	3899	467
मिजोरम सरकार	515	1748	2263	1496	767
नागालैंड सरकार	280	2046	2326	1046	1280
दिल्ली राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र सरकार	14514	147912	162426	156682	5744
ओडिशा सरकार	29692	68923	98615	80240	18375
पुडुचेरी सरकार	628	8535	9163	9116	47
पंजाब सरकार	16701	102648	119349	116235	3114
राजस्थान सरकार	108046	148558	256604	255197	1407
सिक्किम सरकार	766	1265	2031	2004	27
तमिलनाडु सरकार	23673	110690	134363	126461	7902
तेलंगाना सरकार	5781	38749	44530	44224	306
त्रिपुरा सरकार	551	7662	8213	8160	53
संघ राज्य क्षेत्र चंडीगढ़ सरकार	320	20655	20975	20882	93
संघ राज्य क्षेत्र दादरा और नगर हवेली सरकार	52	1789	1841	1716	125
संघ राज्य क्षेत्र दमन और दीव सरकार	37	1879	1916	1719	197
संघ राज्य क्षेत्र लद्दाख सरकार	6	1047	1053	1044	9
संघ राज्य क्षेत्र लक्षद्वीप की सरकार	2	1065	1067	1038	29
उत्तर प्रदेश सरकार	115976	1169750	1285726	1273452	12274
उत्तराखंड सरकार	41131	70583	111714	108676	3038
पश्चिम बंगाल सरकार	46969	76347	123316	83402	39914
कुल	**941717**	**3497842**	**4439559**	**4253716**	**185843**

*इस अवधि के दौरान निपटाई गई शेष 72,98,787 शिकायतें, भारत सरकार से संबंधित हैं.

****