

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

\*\*\*

**लोक सभा**  
**अतारांकित प्रश्न संख्या 5217**  
**(02.04.2025 को उत्तर के लिए)**

**समाधान न की गई शिकायतें**

**5217. श्री सुखदेव भगत:**

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

जून 2024 की स्थिति के अनुसार केन्द्रीय मंत्रालयों/विभागों में औसत शिकायत निपटान समय 14 दिन था, तो 20 प्रतिशत शिकायतों का समाधान निर्धारित 60 दिनों में नहीं हो पाने के क्या कारण है?

**उत्तर**

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

सरकार ने, केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) की स्थापना की है, जो एक 24x7 ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है तथा जो नागरिकों को लोक प्राधिकरणों द्वारा दी जाने वाली सेवा सुपुर्दगी से संबंधित शिकायतें दर्ज करने में सक्षम बनाता है। वर्ष 2019 से, 1.15 करोड़ से अधिक शिकायतों का निवारण किया गया है, तथा लगभग 103,183 शिकायत अधिकारी, सीपीग्राम्स पोर्टल पर मैप किए गए हैं। सरकार ने शिकायत निवारण को समय पर किए जाने, इसे सार्थक बनाने और नागरिकों के लिए सुलभ बनाने के संबंध में सीपीग्राम्स के 10 चरणीय सुधारों को अंगीकार किया है, जिसके परिणामस्वरूप केंद्र सरकार के संबंध में, शिकायत निवारण की समय-सीमा, वर्ष 2019 के 28 दिनों से घटकर, वर्ष 2024 में 13 दिन हो गई है। नागरिकों द्वारा उठाई गई, नीतिगत मुद्दों से संबंधित शिकायतों के निवारण में अधिक समय लग सकता है। ऐसे मामलों में, सरकार ने सीपीग्राम्स के उपयोग के लिए विस्तृत दिशा-निदेश जारी किए हैं, जिनमें से अद्यतन दिशा-निदेश 23 अगस्त, 2024 को जारी किए गए हैं, जिनमें शिकायत निवारण के लिए 21 दिन की समय-सीमा निर्धारित की गई है, तथा यदि निर्धारित समय के भीतर समाधान संभव नहीं है तो अनिवार्य रूप से अंतरिम उत्तर दिया जाना अपेक्षित है। दिनांक 28.02.2025 तक, भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों में लोक शिकायतों के 59,946 मामले लंबित हैं, जिनमें से 63.86% शिकायतें, 21 दिनों से कम समय से लंबित हैं।

\*\*\*\*\*