

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

\*\*\*

**लोक सभा**  
**अतारांकित प्रश्न संख्या: 3138**  
**(दिनांक 19.03.2025 को उत्तर के लिए)**

**सीपीजीआरएएमएस द्वारा शिकायत निवारण की प्रभावकारिता**

**3138. एडवोकेट चन्द्र शेखर:**

क्या प्रधान मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या ऐसी रिपोर्ट हैं जो अनसुलझी शिकायतों और प्रक्रियागत समापन का संकेत देती हैं, जबकि केंद्रीय लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) को एक प्रमुख जवाबदेही उपकरण के रूप में उद्धृत किया गया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है और इसके क्या कारण हैं;
- (ख) उक्त मंच की समाधान गुणवत्ता, पारदर्शिता और समयसीमा के पालन का मूल्यांकन करने के लिए स्थापित तृतीय-पक्ष लेखापरीक्षा तंत्र का व्यौरा क्या है;
- (ग) विभागीय प्रदर्शन का आकलन करने के लिए उपयोग किए जाने वाले मेट्रिक्स का व्यौरा, पुरानी अक्षमताओं के लिए लगाए गए दंड और लेखापरीक्षा परिणामों को सार्वजनिक रूप से रिपोर्ट करने के लिए पारदर्शिता उपाय क्या हैं; और
- (घ) नागरिक प्रतिक्रिया लूप को किस प्रकार प्रतिक्रियाशीलता बढ़ाने के लिए एकीकृत किया गया है?

**उत्तर**

**कार्मिक लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय में राज्य मंत्री तथा प्रधानमंत्री कार्यालय में राज्य मंत्री  
(डॉ. जितेंद्र सिंह)**

(क) से (घ) : सीपीग्राम्स के माध्यम से, लोक शिकायतों के समय पर, सार्थक रूप से और सुलभ तरीके से, प्रभावी निवारण किए जाने को, सरकार द्वारा सर्वोच्च प्राथमिकता दी गई है। वर्ष 2019-2024 की अवधि में, 1.15 करोड़, लोक शिकायतों का निवारण किया गया। जनवरी से दिसंबर, 2024 तक, सीपीग्राम्स पोर्टल पर अब तक की सर्वाधिक 26,45,869 शिकायतों का निवारण किया गया है। सीपीग्राम्स पर, 103,675 शिकायत निवारण अधिकारी, मैप किए गए हैं। सरकार ने 24.8.2024 को, शिकायत निवारण के संबंध में, व्यापक दिशा-निर्देश जारी किए हैं, जिससे शिकायत निवारण की समय-सीमा, कम करके 21 दिन कर दी गई है। नागरिक संतुष्टि की जानकारी हासिल करने के लिए, फीडबैक कॉल सेंटर ने दिसंबर, 2024 तक 19,74,594 नागरिकों के सर्वेक्षण किए हैं। नागरिक संतुष्टि की जानकारी रखने के क्रम में, शिकायत निवारण अधिकारियों को, फीडबैक सर्वेक्षण डैशबोर्ड उपलब्ध करवाया गया है। जनवरी 2025 में, सरकार ने, लोक शिकायतों की समीक्षा के लिए, भारत सरकार के सचिवों के स्तर पर एक फ्रेमवर्क शुरू किया है। सुशासन केंद्र हैदराबाद, द्वारा तैयार, शिकायत निवारण मूल्यांकन सूचकांक (जीआरएआई) 2023, जिसे 23 दिसंबर, 2024 को जारी किया गया ([www.darpg.gov.in](http://www.darpg.gov.in)) में यह दर्शाया गया है कि (क) 89 मंत्रालयों/विभागों में से 84 मंत्रालयों/विभागों ने महत्वपूर्ण सुधार और प्रगति दिखाई है (ख) 10 प्रतिशत मंत्रालयों/विभागों ने, 50 प्रतिशत से अधिक बढ़ोत्तरी दिखाई है (ग) 28 प्रतिशत ने, 25-50 प्रतिशत के बीच बढ़ोत्तरी दिखाई है और (घ) 51 मंत्रालयों/विभागों ने 25 प्रतिशत तक की क्रमागत बढ़ोत्तरी दिखाई है।

\*\*\*\*\*