

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

\*\*\*

लोक सभा  
अतारांकित प्रश्न संख्या: 4156  
(दिनांक 26.03.2025 को उत्तर के लिए)

केन्द्रीय लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली

4156. श्रीमती हिमाद्री सिंह:  
श्रीमती भारती पारधी:  
श्री पी. पी. चौधरी:  
श्री कंवर सिंह तंवर:

क्या प्रधान मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार ने देश में केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली स्थापित की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है तथा इस प्रणाली की मुख्य विशेषताएं और उद्देश्य क्या हैं;
- (ख) क्या सरकार ने देश के विभिन्न राज्यों में इस प्रणाली की उपलब्धियों को जानने के लिए कोई आकलन किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ग) सरकार द्वारा ग्रामीण और सुदूर क्षेत्रों में सीपीजीआरएएमएस की पहुंच सुनिश्चित करने के लिए कौन-कौन से विशिष्ट उपाय किए गए हैं और डिजिटल प्लेटफॉर्म के साथ इसके एकीकरण का ब्यौरा क्या है और ऐसे क्षेत्रों से विगत तीन वर्षों के दौरान निवारण की गई शिकायतों की संख्या सहित प्राप्त शिकायतों के आंकड़ों का ब्यौरा क्या है;
- (घ) क्या सीपीजीआरएएमएस में नागरिक सहभागिता को बढ़ावा देने के लिए कोई जागरूकता अभियान या प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और उनका कितना प्रभाव पड़ा है;
- (ङ) क्या 30वीं सीपीजीआरएएमएस रिपोर्ट में संपूर्ण देश में शिकायत निवारण में किन्हीं सर्वोत्तम पद्धतियों को चिह्नित किया गया है और यदि हां, तो विशेषकर उत्तर प्रदेश सहित राज्यवार/संघ राज्यक्षेत्रवार तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (च) क्या संपूर्ण देश में सफल शिकायत निवारण मॉडल को अन्य जगहों पर स्थापित करने के लिए कोई रूपरेखा तैयार की गई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इसके कार्यान्वयन की समय-सीमा क्या है?

उत्तर

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

- (क) से (च): जी हां। सरकार ने केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) की स्थापना की है, जो एक 24x7 ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है, तथा जो नागरिकों को लोक प्राधिकरणों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा सुपुर्दगी से संबंधित शिकायतें दर्ज करने में सक्षम बनाता है। यह एकल पोर्टल, भारत सरकार के सभी मंत्रालयों और विभागों तथा राज्यों से जुड़ा हुआ है और इसे Google Play पर उपलब्ध मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है और इसे UMANG के

साथ एकीकृत किया गया है। सीपीग्राम्सने, 31 दिसंबर 2024 तक, सीपीग्राम्सपोर्टल पर 1,03,183 से अधिक अधिकारियों को मैप किया है। वर्ष 2019 से 2024 की अवधि में, सीपीग्राम्सपर 1.15 करोड़ से अधिक शिकायतों का निवारण किया गया है। सरकार ने, 24 अगस्त, 2024 को शिकायत निवारण के लिए व्यापक दिशानिर्देश जारी किए हैं-, जिससे शिकायत निवारण की समय-सीमा, घटाकर 21 दिन कर दी गई है। सरकार ने शिकायत निवारण मूल्यांकन सूचकांक लॉन्च किया है (जीआरएआई), जो मासिक और वार्षिक आधार पर मंत्रालयों और विभागों की रैंकिंग करता है। ये रिपोर्टें, डीएआरपीजी पोर्टल [www.darpg.gov.in](http://www.darpg.gov.in) पर उपलब्ध कराई गई हैं। ग्रामीण और दूरदराज के क्षेत्रों में सीपीग्राम्स की पहुंच बढ़ाने के लिए, सीपीग्राम्स को 5.1 लाख कॉमन सर्विस सेंटर के साथ एकीकृत (सीएससी) किया गया है, जिसके माध्यम से आज तक 4.91 लाख शिकायतें दर्ज की गई हैं। सरकार ने, सीपीग्राम्स के 10-चरणीय सुधार किए हैं, तथा इनमें शामिल है- क्षेत्रीय भाषा में शिकायत दर्ज करने की सुविधा, फीडबैक कॉल सेंटर, सरलीकृत नागरिक पंजीकरण, सीएससी सहयोग और मोबाइल एप्लिकेशन की शुरुआत, साथ ही पीएमएवाई और पीएमकिसान जैसी योजनाओं पर ध्यान केंद्रित करते हुए ग्राम - के लिए जागरूकता कार्यक्रम भी आयोजित किए हैं। (वीएलई) स्तरीय उद्यमियों प्रत्येक महीने की 20 तारीख को के रूप में मनाया जाता है। प्रसार भारती "सीपीग्राम्स दिवस-सीएससी", आकाशवाणी और दूरदर्शन के माध्यम से व्यापक प्रचार प्रसार-कर रहा है। 26 दिसंबर, 2024 को प्रधानमंत्री की प्रगति (PRAGATI) समीक्षा में दिए गए निर्देशों के अनुसरण में, शिकायत निवारण की गुणवत्ता में सुधार करने और नागरिक संतुष्टि को बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित करते हुए निम्नलिखित के माध्यम से व्यापक सुधार किए गए हैं जैसे वरिष्ठ अधिकारी समीक्षा, सेवोत्तम के तहत शिकायत निवारण अधिकारियों के लिए क्षमता विकास कार्यक्रम, नेक्स्टजेन सीपीग्राम्स परियोजना के तहत प्रौद्योगिकी उन्नयन, फीडबैक कॉल सेंटर के माध्यम से बेहतर फीडबैक संग्रह, राज्यों से सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाना और सेवा का अधिकार आयोगों के साथ सहयोग करना। सरकार, सोशल मीडिया पोस्ट, मासिक रिपोर्टें और प्रशिक्षण कार्यशालाओं के माध्यम से शिकायत निवारण में सर्वोत्तम प्रथाओं पर प्रकाश डालती है। वर्ष 2024-25 में, "लोक शिकायतों के प्रभावी निवारण पर दो राष्ट्रीय कार्यशालाएँ", 18 नवंबर, 2024 को नई दिल्ली में और 20 फरवरी, 2025 को भोपाल में आयोजित की गई, जिसमें केंद्रीय मंत्रालयों, राज्य सरकारों और राज्य प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों की भागीदारी थी ताकि (एटीआई) सर्वोत्तम परिपाटियों को दोहराया जा सके।

\*\*\*\*\*