

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

\*\*\*

लोक सभा  
अतारांकित प्रश्न संख्या:4219  
(दिनांक 26.03.2025 को उत्तर के लिए)

सीपीग्राम्स प्लेटफार्म पर दर्ज शिकायतें

4219. श्री बाल्या मामा सुरेश गोपीनाथ म्हात्रे:

क्या प्रधान मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) पर दर्ज की गई शिकायतों की संख्या और उनके निवारण की स्थिति का राज्यवार ब्यौरा क्या है;
- (ख) क्या सरकार जन शिकायतों के निवारण में पारदर्शिता बढ़ाने के लिए कोई नई प्रणाली कार्यान्वित कर रही है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं;
- (ग) ई-गवर्नेंस को प्रोत्साहन देने के लिए कार्यान्वित की गई नई योजनाओं का ब्यौरा क्या है; और
- (घ) क्या डिजिटल इंडिया पहल के अंतर्गत जन शिकायतों की ऑनलाइन निगरानी की जा रही है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

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

(क)से (घ): पिछले तीन वर्षों के दौरान, सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से संबंधित कुल 2158660 शिकायतें प्राप्त हुईं और सीपीग्राम्स पोर्टल के माध्यम से, 1972934 शिकायतों का निवारण किया गया। सीपीग्राम्स के माध्यम से प्राप्त शिकायतों और निपटाई गई शिकायतों का राज्यवार विवरण, अनुलग्नक I में संलग्न है। सरकार ने शिकायत निवारण को समय पर, सार्थक रूप से और नागरिकों के लिए सुलभ बनाने के लिए, सीपीग्राम्स के 10 चरणीय सुधारों को अंगीकार किया है। सरकार ने, सीपीग्राम्स पोर्टल पर 103,183 शिकायत अधिकारियों को मैप किया है, जिससे भारत सरकार में लंबित मामलों में कमी आई है। सरकार ने 23 अगस्त 2024 को, लोक शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए व्यापक दिशानिर्देश जारी किए। इन दिशानिर्देशों में अभिकल्पित है - लोक शिकायत के विभिन्न मंचों का एकीकरण, मंत्रालयों/विभागों में समर्पित शिकायत प्रकोष्ठों का गठन, अनुभवी और सक्षम नोडल अधिकारियों की नियुक्ति, शिकायतों के मूल कारण विश्लेषण पर जोर और फीडबैक पर कार्रवाई, अपीलीय प्राधिकारियों की नियुक्ति करके निवारण प्रक्रिया को मजबूत करना, शिकायत निवारण करके शिकायत बंद करने की समय-सीमा को 30 दिन से घटाकर 21 दिन करना। शिकायत प्रबंधन को बेहतर बनाने के लिए, सरकार ने, दिसंबर, 2021 में आईआईटी कानपुर के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए, जिसके परिणामस्वरूप इंटेलिजेंट शिकायत प्रबंधन प्रणाली

(आईजीएमएस) की शुरुआत हुई। यह एआई/एमएल-सक्षम प्रणाली, शिकायत निवारण और नागरिक जुड़ाव को बेहतर बनाने के लिए अर्थपूर्ण खोज, खोजपूर्ण विश्लेषण और भावी अंतर्दृष्टि का समर्थन करती है।

सरकार, विभिन्न पहलों के माध्यम से पूरे भारत में, ई-गवर्नेंस को आगे बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है: अर्थात ई-गवर्नेंस में उत्कृष्टता को मान्यता देने के लिए 2003 से प्रारंभ कर दिया , राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस पुरस्कार (एनआईजी), एनआईजी-विजेता परियोजनाओं में से सर्वश्रेष्ठ का चयन करने के लिए राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस वेबिनार (एनआईजीडब्ल्यू), पहुंच, उपयोग में आसानी, सुरक्षा और एकीकरण जैसे मापदंडों के आधार पर मंत्रालयों/विभागों और राज्यों, संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवाओं का मूल्यांकन और उनमें सुधार लाने के लिए राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सेवा सुपुर्दगी मूल्यांकन (नेस्डा), सेवा का अधिकार आयोग के तहत अनिवार्य ई-सेवाओं, सर्वश्रेष्ठ परिपाटियों और उन्नयन को शामिल करते हुए हितधारकों के साथ प्रगति की समीक्षा करने के लिए नेस्डा वे फॉरवर्ड। सरकार, डिजिटल गवर्नेंस को लगातार बढ़ाने, अभिमुख सेवा सुपुर्दगी सुनिश्चित करने और भारत के, भारत @ 2047 विजन के अनुरूप कार्य करने के लिए राज्यों, संघ राज्य क्षेत्रों और आरटीएस आयुक्तों के साथ सहयोग भी करती है।

\*\*\*\*\*

लोक सभा के दिनांक 26.03.2025 के अतारांकित प्रश्न संख्या 4219 का अनुलग्नक

दिनांक 01.01.2022 से 31.12.2024 तक की अवधि के दौरान राज्यों में शिकायत निवारण की स्थिति

क्र. सं.	राज्योंके नाम	प्राप्त शिकायतों की संख्या	निपटायी गई शिकायतों की संख्या	लंबित शिकायतों की संख्या
1.	उत्तर प्रदेश सरकार	750246	737975	12271
2.	गुजरात सरकार	156922	151599	5323
3.	महाराष्ट्र सरकार	121023	102266	18757
4.	असम सरकार	116323	111742	4581
5.	मध्य प्रदेश सरकार	108052	104464	3588
6.	बिहार सरकार	91350	83503	7847
7.	हरियाणा सरकार	90333	79272	11061
8.	राजस्थान सरकार	89388	87983	1405
9.	पंजाब सरकार	79761	76647	3114
10.	दिल्ली राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र सरकार	79195	73510	5685
11.	झारखंड सरकार	66960	61153	5807
12.	तमिलनाडु सरकार	60142	52246	7896
13.	ओडिशा सरकार	51651	33275	18376
14.	कर्नाटक सरकार	44605	39289	5316
15.	उत्तराखंड सरकार	42908	39874	3034
16.	पश्चिम बंगाल सरकार	40341	427	39914
17.	छत्तीसगढ़ सरकार	27136	24937	2199
18.	जम्मू और कश्मीर सरकार	22672	15326	7346
19.	आंध्र प्रदेश सरकार	22650	18600	4050
20.	केरल सरकार	20970	15193	5777

21.	तेलंगाना सरकार	19465	19160	305
22.	संघ राज्य क्षेत्र चंडीगढ़ सरकार	11692	11600	92
23.	हिमाचल प्रदेश सरकार	10883	5169	5714
24.	मणिपुर सरकार	5669	3384	2285
25.	पुडुचेरी सरकार	5265	5218	47
26.	त्रिपुरा सरकार	4709	4656	53
27.	गोवा सरकार	4036	3274	762
28.	अंडमान और निकोबार सरकार	3970	3936	34
29.	मेघालय सरकार	1905	1438	467
30.	नागालैंड सरकार	1481	201	1280
31.	अरुणाचल प्रदेश सरकार	1439	1253	186
32.	मिजोरम सरकार	1278	511	767
33.	संघ राज्य क्षेत्र दमन और दीव सरकार	1174	977	197
34.	दादरा और नगर हवेली संघ राज्य क्षेत्र सरकार	998	873	125
35.	सिक्किम सरकार	765	738	27
36.	लक्षद्वीप संघ राज्य क्षेत्र सरकार	713	684	29
37.	लद्दाख संघ राज्य क्षेत्र सरकार	590	581	9