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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या:4305
(**दिनांक 26.03.2025 को उत्तर के लिए**)

लंबित जन शिकायतें

4305. डॉ. के. सुधाकर:

क्या प्रधान मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या वर्ष 2024 के अंत में सरकार के पास कोई जन शिकायतें लंबित हैं;
(ख) यदि हां, तो इसके कारणों सहित ब्यौरा क्या है;
(ग) वर्ष 2025 में अब तक सरकार को कितनी जन शिकायतें प्राप्त हुई हैं; और
(घ) कर्नाटक सरकार के संबंध में लंबित जन शिकायतों का ब्यौरा क्या है तथा शिकायतों के निपटान में सरकार द्वारा ली गई औसत समयावधि क्या है?

उत्तर

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

(क) से (घ): सरकार ने,दिनांक 23 अगस्त 2024 को लोक शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए व्यापक दिशानिर्देश जारी किए। इन दिशानिर्देशों में अभिकल्पित है- लोक शिकायत के विभिन्नप्लेटफॉर्मों काएकीकरण, मंत्रालयों/विभागों में समर्पित शिकायत प्रकोष्ठों का गठन, अनुभवी और सक्षम नोडल अधिकारियों की नियुक्ति, शिकायतों के मूल कारण विश्लेषण पर जोर और दिए गए फीडबैक पर कार्रवाई, अपीलीय प्राधिकारियों की नियुक्ति के माध्यम से प्रक्रियाओं में तेजी लाना, शिकायत निवारण करके शिकायत बंद करने संबंधी दिशा-निर्देश जारी करना जिसमें शिकायत निवारण कीसमय सीमा 30 दिन से घटाकर 21 दिन करना शामिल है। निपटान समय-सीमा की निगरानी, सीपीग्राम्स मासिक रिपोर्टों और केंद्र सरकार और राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों के साथ आयोजित मासिक बैठकों के माध्यम से की जाती है। 31.12.2024 तक केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों की लोक शिकायतों की लंबित संख्या 58,138 है, जो केंद्रीय सचिवालय में अब तक की सबसे कम लंबित संख्या है। वर्ष 2024 में,1 जनवरी, 2024 से 31 दिसंबर, 2024 तक सभी मंत्रालयों/विभागों का औसत शिकायत निवारण समय, 13 दिन रहा।वर्ष 2025 में,28.02.2025 तक, सीपीग्राम्स पोर्टल पर कुल 327395 शिकायतें प्राप्त हुई हैं। कर्नाटक सरकार का शिकायत पोर्टल, सीपीग्राम्स के साथ एकीकृत है। कर्नाटक सरकार से संबंधित शिकायतें, सीधे उनके राज्य पोर्टल पर पहुंचती हैं और उनका निपटान, कर्नाटक राज्य की समय-सीमा के अनुसार होता है। कर्नाटक सरकार में 2025 में कुल 2,326 शिकायतें प्राप्त हुईं और 28.02.2025 तक 4,673 शिकायतें लंबित हैं। कर्नाटक सरकार ने 01.01.2025 से 28.02.2025 की अवधि के दौरान 2,970 शिकायतों का निवारण किया है।

****