

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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 1874
(दिनांक 11.02.2026 को उत्तर के लिए)

विभिन्न मंत्रालयों/विभागों में लोक सेवाओं से संबंधित शिकायतें

1874. श्री उमेषभाई बाबूभाई पटेल:

क्या प्रधान मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) विगत तीन वर्षों के दौरान विभिन्न मंत्रालयों/विभागों को लोक सेवाओं से संबंधित कुल कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और निर्धारित समय सीमा के भीतर ऐसी कितनी शिकायतें निपटाई गई हैं;

(ख) सूचना के अधिकार (आरटीआई) अधिनियम के अंतर्गत सूचना प्रदान करने में देरी के संबंध में कुल कितने मामले दर्ज किए गए हैं;

(ग) लोक परियोजनाओं में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए स्थापित मौजूदा तंत्रों का ब्यौरा क्या है; और

(घ) क्या सरकार नागरिकों को समयबद्ध सेवाएं प्रदान करने के लिए एक उत्तरदायित्व संबंधी कानून लाने पर विचार कर रही है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स), एक ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है, जिस पर नागरिक, सेवा सुपुर्दगी से जुड़े किसी भी विषय पर, लोक प्राधिकारियों को अपनी शिकायतें, 24x7 दर्ज करा सकते हैं। पिछले तीन वर्ष (वर्ष 2023, 2024 और 2025)

के दौरान, भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों को सीपीग्राम्स पर 51,15,713 लोक शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से 43,56,331 शिकायतों, अर्थात् लगभग 85%, का, निर्धारित समय सीमा के अंदर निवारण कर दिया गया है।

(ख) सूचना का अधिकार (आरटीआई) मामलों के निपटान की कार्रवाई, सीपीग्राम्स पर नहीं की जाती है।

(ग) सरकार ने, पारदर्शिता और जवाबदेही में सुधार के लिए कई तंत्र स्थापित किए हैं, जिसमें शामिल हैं - डैशबोर्ड-आधारित निगरानी के साथ, समयबद्ध शिकायत निवारण के लिए सीपीग्राम्स; फाइलों की इलेक्ट्रॉनिक आवाजाही के लिए ई-ऑफिस को अपनाना; सार्वजनिक सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों की गुणवत्ता और दक्षता के मूल्यांकन के लिए राष्ट्रीय ई-सेवा सुपुर्दगी मूल्यांकन (नेस्डा); डैशबोर्ड और सेवा सुपुर्दगी विश्लेषण का व्यापक उपयोग और कॉल सेंटर के माध्यम से नागरिक फीडबैक। इसके अतिरिक्त, सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005, धारा 4 के अंतर्गत, सूचना के सक्रिय प्रकटीकरण को अनिवार्य करके, पारदर्शिता और जवाबदेही को एक सांविधिक रूपरेखा प्रदान करता है, जिससे सार्वजनिक क्षेत्र में पर्याप्त सूचना उपलब्ध होती है और सूचना का अधिकार संबंधी, व्यक्ति विशेष द्वारा आवेदन करने की आवश्यकता कम हो जाती है।

(घ) जी नहीं।
