

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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2050
(दिनांक 11.02.2026 को उत्तर के लिए)

केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली

2050. श्री बाल्या मामा सुरेश गोपीनाथ म्हात्रे:

क्या प्रधान मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या यह सत्य है कि केंद्रीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पोर्टल पर कई शिकायतें लंबित हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी जिला-वार ब्यौरा क्या है;

(ख) केंद्रीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली में औसतन कितने दिनों में शिकायत निवारण किया जा रहा है और 90 दिनों से अधिक समय से कितनी शिकायतें लंबित हैं;

(ग) क्या सरकार ने ऐसी शिकायतों के समाधान के लिए कोई कदम उठाए हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं; और

(घ) क्या 'मिशन कर्मयोगी' के अंतर्गत महाराष्ट्र में कोई ऑनलाइन प्रशिक्षण कार्यक्रम शुरू किया गया है और यदि हां, तो तत्संबंधी जिला-वार ब्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) दिनांक 31.01.2026 की स्थिति के अनुसार, केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों के संबंध में लोक शिकायत निवारण का औसत समय 15 दिन था, जबकि केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) में शिकायत निवारण की निर्धारित समय-सीमा 21

दिन है। इसलिए, किसी भी समय, निर्धारित समय-सीमा में, शिकायतों की एक बड़ी संख्या पर कार्रवाई की जा रही होती है, जबकि इनमें से कुछ शिकायतों के निवारण में निर्धारित समय-सीमा से अधिक समय लग सकता है।

सीपीग्राम्स में, राज्यों/जिलों से संबंधित शिकायतें, राज्य के नोडल अधिकारियों को मार्क की जाती हैं और लंबित शिकायतों के आंकड़ों को राज्य-वार देखा जा सकता है तथा राज्य-वार ही इनका रख-रखाव किया जाता है।

(ख) वर्ष 2025 में, केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों के संबंध में, सीपीग्राम्स पर शिकायतों के निवारण का औसत समय 15 दिन था। दिनांक 31.01.2026 की स्थिति के अनुसार, केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों के संबंध में, सीपीग्राम्स पर कुल 71887 शिकायतों में से, 90 दिनों से अधिक समय से लंबित 5845 शिकायतें थीं ।

(ग) सरकार ने, सीपीग्राम्स के अंतर्गत, 10-चरणीय सुधार को कार्यान्वित करके, लंबित शिकायतों को कम करने और शिकायत निवारण प्रक्रिया को और दक्ष बनाने के लिए व्यापक कदम उठाए हैं। इसके अलावा, शिकायत निवारण की समय-सीमा को, 30 दिन से घटाकर 21 दिन किए जाने, इसके लिए अनिवार्य रूप से विशिष्ट शिकायत इकाइयों की स्थापना किए जाने, मूल कारणों का विश्लेषण करने और नागरिकों से प्राप्त फीडबैक पर कार्रवाई करने के संबंध में, अगस्त 2024 में, लोक शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए व्यापक दिशा-निदेश जारी किए गए। वरिष्ठ स्तर पर शिकायतों की समीक्षा को आसान बनाने के लिए, फरवरी 2025 में सीपीग्राम्स में समीक्षा बैठ मॉड्यूल शुरू किया गया। डीएआरपीजी, सेवोत्तम स्कीम के तहत, राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सरकारों के अधिकारियों की शिकायत निवारण प्रणाली पर क्षमता विकास के संबंध में प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों को वित्तीय सहायता प्रदान करता है। पिछले चार वर्ष में, ऐसे 1,010 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए हैं, जिनमें 33,775 शिकायत निवारण अधिकारियों को प्रशिक्षण दिया गया है। डीएआरपीजी, शिकायतों का समय पर निवारण सुनिश्चित करने के लिए राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के नोडल अधिकारियों के साथ प्रति माह, समीक्षा बैठक भी आयोजित करता है। इसके अलावा, डीएआरपीजी ने 19 से 25 दिसंबर 2025 तक 'प्रशासन गाँव की ओर' अभियान चलाया, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, सीपीग्राम्स पर लंबित शिकायतों का निवारण करना भी शामिल था।

(घ) महाराष्ट्र सरकार के कर्मचारियों के क्षमता विकास के लिए, क्षमता विकास आयोग, कर्मयोगी भारत-एसपीवी और महाराष्ट्र सरकार के बीच त्रिपक्षीय समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए हैं। महाराष्ट्र राज्य के संबंध में, 4 फरवरी, 2026 की स्थिति के अनुसार, महाराष्ट्र सरकार के 8.81 लाख से अधिक कर्मचारी आईगॉट (iGot) कर्मयोगी प्लेटफॉर्म पर पंजीकृत हैं

और कुल मिलाकर 72.18 लाख से अधिक पाठ्यक्रम संबंधी पंजीकरण हुआ है और 50.76 लाख पाठ्यक्रम पूरे हुए हैं। हालाँकि, इस प्लेटफॉर्म में इसके प्रयोक्ताओं की भौगोलिक अथवा लोकेशन-स्पेसिफिक जानकारी न तो देखी जा सकती है और न ही रखी जा सकती है।
