भारत सरकार
रक्षा मंत्रालय
भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2379
13 **फरवरी**, 2026 **को उत्तर के लिए**

पूर्व सैनिकों की शिकायतों और ईसीएचएस दावों का लंबित होना

2379. **डॉ. कडियम काव्य:**

क्या रक्षा मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) पिछले तीन वर्षों के दौरान देश भर में रक्षा पेंशन संबंधी शिकायतों और पूर्व सैनिक अंशदायी स्वास्थ्य योजना (ईसीएचएस) लंबित प्रतिपूर्ति दावों की वर्ष-वार संख्या कितनी है;

(ख) ऐसी शिकायतों के निपटान में लगने वाला औसत समय कितना है और यदि कोई देरी होती है, तो उसके क्या कारण हैं;

(ग) डिजिटल शिकायत निगरानी, समयबद्ध समाधान और जवाबदेही तय करने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं; और

(घ) क्या शिकायत निवारण के लिए कोई कार्य निष्पादन मानक/सेवा स्तर समझौते (एसएलए) तय किए गए हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर
रक्षा मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री संजय सेठ)

(क) से (घ): भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग रक्षा पेंशन संबंध शिकायतों के निवारण हेतु सभी हितधारकों के साथ समन्वय करता है। केन्द्रीकृत लोक शिकायत प्रतितोष और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) और एसपीएआरएसएच (स्पर्श) पोर्टल डिजिटल शिकायत देखने, समयबद्ध निपटाने और जवाबदेही निर्धारण सुनिश्चित करने के लिए ऑनलाइन प्लेटफॉर्म हैं। सीपीजीआरएएमएस के माध्यम से प्राप्त शिकायतों के निपटान में लगने वाला औसत समय 30 दिवस है। पिछले तीन वर्षों में 30 दिवस में

शिकायतों के निपटान की संकलित दर 93 प्रतिशत है। पिछले 3 वर्षों में निपटाए गए पेंशन शिकायतों के ब्यौरे निम्नवत हैं :

वर्ष	प्राप्त शिकायत	निपटान की गयी शिकायत
2023	36660	32623
2024	50177	47128
2025	34854	33737

सरकार द्वारा निर्धारित निष्पादन समय-सीमाएं समयबद्ध तरीके से शिकायतों के निवारण के लिए नजदीक से नजर में रखी जाती हैं।

****