भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग

**लोकसभा**
**अतारांकित प्रश्न सं.3083**
**(**दिनांक 11.03.2026 को उत्तर देने के लिए)

**पेंशन शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली पोर्टल**

3083. **श्री बिप्लब कुमार देबः**

क्या **प्रधानमंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) विगत तीन वर्षों के दौरान केंद्रीकृत पेंशन शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली पोर्टल के माध्यम से प्राप्तऔर निवारित की गई पेंशन संबंधी शिकायतों की कुल संख्या कितनी है और उन मंत्रालयों का ब्यौरा क्या है जिन्हें सर्वाधिक शिकायतें प्राप्त हुई है;
(ख) उक्त अवधि के दौरान उक्त पोर्टल पर शिकायत निवारण दर का ब्यौरा क्या है और इससे वर्तमान पेंशन शिकायत निवारण प्रणाली की कितनी दक्षता प्रदर्शित होती है;
(ग) उन विभागों का ब्यौरा क्या है जिनमें लंबित मामलों की संख्या सर्वाधिक है; और
(घ) त्रिपुरा राज्य से पेंशन संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए लंबित मामलों की संख्या कितनी है?

उत्तर

**कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय और प्रधानमंत्री कार्यालय में राज्यमंत्री**
**(डॉ. जितेंद्र सिंह)**

(क)से(घ) केंद्रीकृत पेंशन शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपेनग्राम्स) एक ऑनलाइन पोर्टल है, जिसके द्वारा पेंशनभोगियों की शिकायतों का पंजीकरण, ट्रैकिंग और निवारण किया जाता है। इस पोर्टल पर वर्ष 2023, 2024 और 2025 के दौरान क्रमश: कुल 78,675, 1,12,215 और 1,07,731 शिकायतें प्राप्त हुईं थी, इन वर्षों के दौरान,72,902, 107,701 और 1,13,272 शिकायतों का क्रमश: समाधान किया गयाजिनमें विगत वर्ष की लंबित शिकायतें भी सम्मिलित हैं। इन वर्षों के दौरानरक्षा मंत्रालय, वित्तीय सेवाएं विभाग(बैंकिंग प्रभाग) और रेल मंत्रालय में सर्वाधिक शिकायतें प्राप्त हुईं। पेंशन अदालतों, मासिक अंतर-मंत्रालयी समीक्षा बैठकों और वार्षिक विशेष अभियानों द्वारा हितधारकों के साथ निरंतर समन्वय करने के परिणामस्वरूप, औसत निवारण समय में काफी कमी आई है। वर्तमान में, फरवरी, 2026 को रिकार्ड किया गया औसत निवारण समय 19 दिन है। 06.03.2026 को, रक्षा मंत्रालय(3,699), गृह मंत्रालय(449) और रेल मंत्रालय(263) के पास लंबित मामलों की संख्या सर्वाधिक है। 06.03.2026 को सीपेनग्राम्स पोर्टल पर, त्रिपुरा से पेंशन से संबंधित दो लंबित मामले हैं।

***