भारत सरकार

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय

(प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग)

***

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 1647

(दिनांक 10.12.2025 को उत्तर के लिए)

केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली

1647. श्री विनोद लखमशी चावड़ा:

श्री दामोदर अग्रवाल:

श्रीमती शोभनाबेन महेन्द्रसिंह बारैया:

सुश्री कंगना रनौत:

क्या **प्रधान मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) सरकार द्वारा विकसित केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के अंतर्गत वर्तमान में कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं, कितनी शिकायतों का निपटान हुआ है और कितनी लंबित हैं;

(ख) सरकार द्वारा हाल ही में कार्यान्वित की गई समीक्षा बैठक मॉड्यूल से मंत्रालयों और विभागों में शिकायत निवारण की गुणवत्ता और निगरानी में किस प्रकार सुधार हुआ है;

(ग) सामान्य सेवा केंद्रों (सीएससी) के साथ सीपीजीआरएएमएस के एकीकरण से विशेषकर ग्रामीण और दूरदराज के क्षेत्रों में शिकायत पंजीकरण की सुविधा में कितनी वृद्धि हुई है;

(घ) प्रशासनिक सुधारों के मद्देनजर सरकार द्वारा सीपीजीआरएएमएस की दक्षता और पारदर्शिता बढ़ाने तथा उपयोगकर्ता अनुभव को बेहतर बनाने के लिए क्या उपाय किए गए/किए जा रहे हैं; और

(ङ) विगत पांच वर्षों के दौरान हिमाचल प्रदेश और राजस्थान सहित देश भर से पंजीकृत शिकायतों की प्राप्ति, निपटान और लंबित रहने का राज्य-वार और वर्ष-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) पिछले पांच वर्ष में सीपीग्राम्स पर प्राप्त, निपटाई गई और लंबित शिकायतों का विवरण निम्नानुसार है:

वर्ष	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	निपटाई गई	लंबित
2021	10,23,304	20,00,590	21,35,923	8,87,971
2022	8,87,971	19,18,238	21,43,468	6,62,741
2023	6,62,741	19,53,057	23,07,674	3,08,124
2024	3,08,124	26,15,321	26,45,869	2,77,576
2025 (30 नवंबर 2025 तक)	2,77,576	20,53,859	20,69,327	2,62,108

आंकड़ों के अनुसार, प्राप्त शिकायतों की संख्या स्थिर रही है जबकि वर्ष 2024 में इसमें बढ़ोतरी हुई है तथा साथ ही निपटाई गई शिकायतों की संख्या में बढ़ोतरी हुई है तथा इस वर्ष निपटाई गई शिकायतों की संख्या प्राप्त शिकायतों की संख्या से अधिक है। इस दौरान लंबित मामलों में लगातार कमी आई है और यह वर्ष 2021 की शुरुआत में 10,23,304 से घटकर 30 नवंबर, 2025 तक 2,62,108 हो गई है। शिकायत निवारण अधिकारियों (जीआरओ) को शिकायतों का निपटान करने के लिए 21 दिन दिए जाते हैं, तथा इनमें से ज़्यादातर शिकायतों का निवारण निर्धारित समय-सीमा के अंदर हो रहा है।

(ख) फरवरी, 2025 को सीपीग्राम्स में एक समर्पित समीक्षा बैठक मॉड्यूल शुरू किया गया ताकि शिकायत निवारण की प्रक्रिया की कुशलता और गुणवत्ता बढ़ाने के क्रम में लोक शिकायतों की, वरिष्ठ स्तर पर समीक्षा को आसान बनाया जा सके। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए ऐसा ही एक मॉड्यूल, जून, 2025 में शुरू किया गया। दिनांक 30.11.2025 तक, केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों ने कुल 221 वरिष्ठ स्तरीय समीक्षा बैठकें की हैं, जिनमें वरिष्ठ स्तर पर, 7483 शिकायतों की समीक्षा की गई है। इससे निगरानी सुदृढ़ हुई है, शिकायत निवारण तंत्र को और सक्रिय बनाया गया है और लंबित मामलों को कम करने और शिकायत निवारण में गुणवत्ता सुनिश्चित करने में मदद मिली है।

(ग) सीपीग्राम्स को कॉमन सर्विस सेंटर (सीएससी) पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया है ताकि मुख्य रूप से ग्रामीण या दूर-दराज के इलाकों में इसकी पहुंच बढ़ाई जा सके, और यह 5 लाख से ज़्यादा सीएससी पर उपलब्ध है, जो 2.5 लाख विलेज लेवल एंटरप्रेन्योर (वीएलई) से जुड़ा है। सीएससी के साथ एकीकरण से सीपीग्राम्स की पहुंच काफी बढ़ी है और शिकायत निवारण में डिजिटल समावेशिता सुनिश्चित हुई है। वर्ष 2022 में, सीएससी के सीपीग्राम्स के साथ एकीकरण के बाद से इसके माध्यम से कुल 5,63,819 शिकायतें दर्ज की गई हैं।

(घ) सरकार ने अप्रैल, 2022 में, केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के लिए 10-चरणीय सुधार शुरू किए ताकि शिकायत का निवारण समय पर, प्रभावी और नागरिकों के लिए आसान हो सके। इसके अलावा, सरकार ने अगस्त, 2024 में लोक शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए व्यापक दिशा-निर्देश जारी किए, जिसके अंतर्गत शिकायत निवारण की समय-सीमा 30 दिन से घटाकर 21 दिन कर दी गई। इन दिशा-निर्देशों में लोक शिकायत प्लेटफॉर्मों को एकीकृत करना, मंत्रालयों और विभागों में समर्पित शिकायत प्रकोष्ठ बनाना, अनुभवी और सक्षम नोडल और अपीलीय अधिकारियों की नियुक्ति, शिकायतों के मूल कारण के विश्लेषण पर ज़ोर और नागरिकों के फीडबैक पर कार्रवाई और शिकायत दर्ज कराने के तरीकों को सुदृढ़ करना शामिल है।

(ड.) देश भर से मिली शिकायतों, उनके निवारण की स्थिति और लंबित शिकायतों का ब्यौरा, हिमाचल प्रदेश और राजस्थान के डेटा के साथ, राज्य-वार और वर्ष-वार, अनुलग्नक-I में दिया गया है।

******

अनुलग्नक-I

	2021			
शिकायतकर्ता का राज्य	**अग्रेणीत**	**प्राप्त शिकायतें**	**निपटाई गई**	**लंबित**
अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह	242	1349	1408	183
आंध्र प्रदेश	33316	29445	28628	34133
अरुणाचल प्रदेश	612	464	679	397
असम	33822	20749	20207	34364
बिहार	85079	94312	90130	89261
छत्तीसगढ़	7772	22829	27183	3418
चंडीगढ़	3186	12265	12490	2961
दमन और दीव	70	286	305	51
दिल्ली	42843	150031	159764	33110
दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	127	725	776	76
गोवा	2050	2952	3100	1902
गुजरात	20151	122950	121393	21708
हिमाचल प्रदेश	**22244**	**11037**	**16466**	**16815**
हरियाणा	32750	76401	79435	29716
झारखंड	20810	33584	38298	16096
जम्मू और कश्मीर	12552	13078	15377	10253
केरल	12545	46675	52115	7105
कर्नाटक	39436	78964	63391	55009
लक्षद्वीप	16	62	70	8
लद्दाख	20	222	192	50
मेघालय	1483	786	1012	1257
महाराष्ट्र	154936	180091	254693	80334
मणिपुर	1666	1743	1799	1610
मध्य प्रदेश	126915	104618	117447	114086
मिजोरम	420	329	284	465
नागालैंड	231	423	399	255
ओडिशा	36967	30166	34882	32251

पंजाब	27595	42636	38065	32166
पुडुचेरी	854	2982	3348	488
राजस्थान	**34863**	**99207**	**121098**	**12972**
सिक्किम	385	298	565	118
तेलंगाना	5739	41792	43414	4117
तमिलनाडु	39573	87950	98417	29106
त्रिपुरा	738	3813	3805	746
उत्तराखंड	35717	30536	39446	26807
उत्तर प्रदेश	108540	455938	451459	113019
पश्चिम बंगाल	67590	149770	140157	77203
शिकायतकर्ता द्वारा संबंधित राज्य की जानकारी प्रदान नहीं की गई	9449	49132	54226	4355
कुल	1023304	2000590	2135923	887971

	2022			
शिकायतकर्ता का राज्य	**अग्रेणीत**	**प्राप्त शिकायतें**	**निपटाई गई**	**लंबित**
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	183	1503	1521	165
आंध्र प्रदेश	34133	27252	28354	33031
अरुणाचल प्रदेश	397	479	506	370
असम	34364	37291	54579	17076
बिहार	89261	128016	159628	57649
छत्तीसगढ़	3418	20664	21125	2957
चंडीगढ़	2961	10330	9640	3651
दमन और दीव	51	321	263	109
दिल्ली	33110	161502	163156	31456
दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	76	465	464	77
गोवा	1902	2686	3586	1002
गुजरात	21708	114592	108776	27524
हिमाचल प्रदेश	**16815**	**10877**	**12328**	**15364**
हरियाणा	29716	77028	77066	29678
झारखंड	16096	35642	34999	16739
जम्मू और कश्मीर	10253	14043	12537	11759
केरल	7105	31690	33975	4820
कर्नाटक	55009	67140	93600	28549
लक्षद्वीप	8	32	35	5
लद्दाख	50	121	138	33
मेघालय	1257	744	999	1002
महाराष्ट्र	80334	163497	155930	87901
मणिपुर	1610	1495	1732	1373
मध्य प्रदेश	114086	95660	168839	40907
मिजोरम	465	283	379	369
नागालैंड	255	395	412	238
ओडिशा	32251	32685	28958	35978
पंजाब	32166	48249	34738	45677
पुडुचेरी	488	2804	2716	576

राजस्थान	**12972**	**103267**	**105593**	**10646**
सिक्किम	118	235	313	40
तेलंगाना	4117	35739	35930	3926
तमिलनाडु	29106	75842	90307	14641
त्रिपुरा	746	3386	3454	678
उत्तराखंड	26807	29981	50168	6620
उत्तर प्रदेश	113019	446612	516002	43629
पश्चिम बंगाल	77203	100220	94587	82836
शिकायतकर्ता द्वारा संबंधित राज्य की जानकारी प्रदान नहीं की गई	4355	35470	36135	3690
कुल	887971	1918238	2143468	662741

	2023			
शिकायतकर्ता का राज्य	**अग्रेणीत**	**प्राप्त शिकायतें**	**निपटाई गई**	**लंबित**
अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह	165	1691	1707	149
आंध्र प्रदेश	33031	25031	50130	7932
अरुणाचल प्रदेश	370	605	837	138
असम	17076	67567	67582	17061
बिहार	57649	117322	162248	12723
छत्तीसगढ़	2957	23495	24056	2396
चंडीगढ़	3651	9776	12124	1303
दमन और दीव	109	269	274	104
दिल्ली	31456	123112	137247	17321
दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	77	305	288	94
गोवा	1002	2887	3168	721
गुजरात	27524	104536	117482	14578
हिमाचल प्रदेश	**15364**	**11010**	**21852**	**4522**
हरियाणा	29678	76564	90177	16065
झारखंड	16739	49897	58896	7740
जम्मू और कश्मीर	11759	15328	24396	2691
केरल	4820	26358	28141	3037
कर्नाटक	28549	62360	75999	14910
लक्षद्वीप	5	39	40	4
लद्दाख	33	350	356	27
मेघालय	1002	1137	1733	406
महाराष्ट्र	87901	164761	226251	26411
मणिपुर	1373	3623	2224	2772
मध्य प्रदेश	40907	101404	132018	10293
मिजोरम	369	459	586	242
नागालैंड	238	833	445	626
ओडिशा	35978	47296	55997	27277
पंजाब	45677	61875	100139	7413
पुडुचेरी	576	3551	3689	438

राजस्थान	**10646**	**89750**	**91193**	**9203**
सिक्किम	40	218	225	33
तेलंगाना	3926	29571	31076	2421
तमिलनाडु	14641	98414	85077	27978
त्रिपुरा	678	2639	2786	531
उत्तराखंड	6620	29427	31911	4136
उत्तर प्रदेश	43629	441881	453237	32273
पश्चिम बंगाल	82836	128134	180794	30176
शिकायतकर्ता द्वारा संबंधित राज्य की जानकारी प्रदान नहीं की गई	3690	29582	31293	1979
कुल	662741	1953057	2307674	308124

	2024			
शिकायतकर्ता का राज्य	**अग्रेणीत**	**प्राप्त शिकायतें**	**निपटाई गई**	**लंबित**
अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह	149	1816	1847	118
आंध्र प्रदेश	7932	35392	37655	5669
अरुणाचल प्रदेश	138	700	710	128
असम	17061	781291	788470	9882
बिहार	12723	92611	92806	12528
छत्तीसगढ़	2396	25309	24612	3093
चंडीगढ़	1303	8557	9161	699
दमन और दीव	104	104	121	87
दिल्ली	17321	119396	119466	17251
दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	94	520	481	133
गोवा	721	2976	2824	873
गुजरात	14578	99353	104629	9302
हिमाचल प्रदेश	**4522**	**12237**	**10719**	**6040**
हरियाणा	16065	86475	86758	15782
झारखंड	7740	49041	49298	7483
जम्मू और कश्मीर	2691	20158	15218	7631
केरल	3037	29536	24962	7611
कर्नाटक	14910	66933	72264	9579
लक्षद्वीप	4	142	123	23
लद्दाख	27	280	281	26
मेघालय	406	2274	2157	523
महाराष्ट्र	26411	161903	160105	28209
मणिपुर	2772	4107	4661	2218
मध्य प्रदेश	10293	100249	103173	7369
मिजोरम	242	1162	672	732
नागालैंड	626	739	454	911
ओडिशा	27277	51140	58669	19748
पंजाब	7413	66164	67428	6149
पुडुचेरी	438	3676	3648	466

राजस्थान	**9203**	**90104**	**92997**	**6310**
सिक्किम	33	353	339	47
तेलंगाना	2421	31215	30981	2655
तमिलनाडु	27978	80446	96312	12112
त्रिपुरा	531	3086	3346	271
उत्तराखंड	4136	31971	31652	4455
उत्तर प्रदेश	32273	434590	439328	27535
पश्चिम बंगाल	30176	92911	81113	41974
शिकायतकर्ता द्वारा संबंधित राज्य की जानकारी प्रदान नहीं की गई	1979	26404	26429	1954
कुल	308124	2615321	2645869	277576

	2025 (30 नवंबर, 2025 तक)			
शिकायतकर्ता का राज्य	**अग्रेणीत**	**प्राप्त शिकायतें**	**निपटाई गई**	**लंबित**
अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह	118	1789	1763	144
आंध्र प्रदेश	5669	45671	45840	5500
अरुणाचल प्रदेश	128	897	850	175
असम	9882	30433	34874	5441
बिहार	12528	107426	102426	17528
छत्तीसगढ़	3093	28151	25359	5885
चंडीगढ़	699	8082	7950	831
दमन और दीव	87	65	74	78
दिल्ली	17251	136609	134142	19718
दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	133	580	530	183
गोवा	873	2706	2804	775
गुजरात	9302	103763	104120	8945
हिमाचल प्रदेश	**6040**	**12855**	**12051**	**6844**
हरियाणा	15782	97491	99423	13850
झारखंड	7483	47012	48847	5648
जम्मू और कश्मीर	7631	22181	23337	6475
केरल	7611	31743	36185	3169
कर्नाटक	9579	95912	92564	12927
लक्षद्वीप	23	152	147	28
लद्दाख	26	212	211	27
मेघालय	523	1166	1428	261
महाराष्ट्र	28209	181727	172606	37330
मणिपुर	2218	4831	5833	1216
मध्य प्रदेश	7369	119587	113302	13654
मिजोरम	732	671	1315	88
नागालैंड	911	596	484	1023
ओडिशा	19748	44814	51489	13073
पंजाब	6149	55624	54373	7400

पुडुचेरी	466	3181	2851	796
राजस्थान	**6310**	**106062**	**105497**	**6875**
सिक्किम	47	410	406	51
तेलंगाना	2655	37005	37272	2388
तमिलनाडु	12112	79248	80167	11193
त्रिपुरा	271	3850	3744	377
उत्तराखंड	4455	36971	38259	3167
उत्तर प्रदेश	27535	476664	469150	35049
पश्चिम बंगाल	41974	100119	130000	12093
शिकायतकर्ता द्वारा संबंधित राज्य की जानकारी प्रदान नहीं की गई	1954	27606	27618	1942
कुल	277576	2053862	2069291	262147