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

***

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 6033
(दिनांक 01.04.2026 को उत्तर के लिए)

"सीपीग्राम्स" में सुधार

†6033. श्री दीपेन्द्र सिंह हुड्डा:

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

(क) केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) में पिछले दस वर्षों और वर्तमान वर्ष के दौरान प्राप्त, समाधान की गई और लंबित शिकायतों की कुल संख्या का मंत्रालय वार, राज्य/संघ राज्य क्षेत्र वार और वर्ष वार ब्यौरा क्या है;
(ख) क्या सीपीग्राम्स सभी मंत्रालयों और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में शिकायत निवारण की एकसमान और संतोषजनक दर बनाए रख रहा है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं;
(ग) सरकार द्वारा लंबित शिकायतों का समयबद्ध समाधान सुनिश्चित करने के लिए उठाए गए या उठाए जाने वाले कदम क्या हैं और शेष शिकायतों के निपटान की अपेक्षित समयसीमा क्या है; और
(घ) क्या सरकार ने 'सीपीग्राम्स' की दक्षता में सुधार करने के लिए एक समयबद्ध कार्ययोजना तैयार की है ताकि शिकायतों का शीघ्र और लगभग तत्काल आधार पर समाधान किया जा सके और यदि हां, तो ऐसी कार्ययोजना और कार्यान्वयन अनुसूची का ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

<u>उत्तर</u>

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

(क) पिछले दस वर्ष और वर्तमान वर्ष के दौरान, केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) पर प्राप्त, निपटाई गई और लंबित शिकायतों का मंत्रालय/विभाग-वार, राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार और वर्ष-वार विवरण, क्रमशः अनुलग्नक I, II और III में दिया गया है।

(ख) शिकायत निवारण प्रक्रिया की कारगरता की निगरानी, शिकायतकर्ताओं द्वारा शिकायत निवारण के पश्चात, दिए गए फीडबैक से की जाती है। प्रत्येक शिकायत के संबंध में, नागरिकों की, शिकायत निवारण संबंधी संतुष्टि जानने के लिए, मंत्रालयों/विभागों/राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के पास एक समर्पित फीडबैक पोर्टल उपलब्ध है। दिनांक 01 जनवरी, 2025 से 28 फरवरी, 2026 तक की अवधि के दौरान, निवारण की गई लगभग 06 लाख शिकायतों में से, 69.8 प्रतिशत शिकायतों को, शिकायतकर्ताओं ने, संतुष्टि परक निवारण के रूप में दर्ज किया।

(ग) और (घ) प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी), मासिक समीक्षा बैठकों के माध्यम से, मंत्रालयों/विभागों और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से संबंधित शिकायत निवारण की नियमित रूप से समीक्षा करता है। ऐसे मंत्रालय/विभाग और राज्य/संघ राज्य क्षेत्र, जिनमें अधिक शिकायतें लंबित हैं अथवा इनके निवारण में विलंब हो रहा है, उन्हें सुधारात्मक उपाय अपनाने की सलाह दी जाती है। इसके अलावा, सरकार ने, सीपीग्राम्स के अंतर्गत शिकायत निवारण तंत्र की जवाबदेही बढ़ाने और इसकी कार्यकुशलता में सुधार लाने के लिए कई उपाय किए हैं, जिसमें 10-चरणीय सुधारों का कार्यान्वयन भी शामिल है। लोक शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए अगस्त 2024 में, जारी किए गए व्यापक दिशा-निर्देशों में, शिकायत निवारण की समय-सीमा को 30 दिन से घटाकर 21 दिन करके, इसे युक्तियुक्त बनाया गया था और इसमें निम्नलिखित को अनिवार्य बनाया गया है:- विशिष्ट शिकायत प्रकोष्ठों की स्थापना, मूल कारण विश्लेषण पर जोर देना, नागरिकों की प्रतिक्रिया पर कार्रवाई करना और शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करना। लोक शिकायतों की वरिष्ठ स्तर पर समीक्षा को सुगम बनाने के लिए फरवरी 2025 में, सीपीग्राम्स में एक समीक्षा बैठक मॉड्यूल भी शुरू किया गया है। राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सरकारों के अधिकारियों की, शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में, क्षमता विकास के लिए, सेवोत्तम योजना के तहत, प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों को वित्तीय सहायता दी जाती है।

अनुलग्नक I

पिछले दस वर्ष और वर्तमान वर्ष (दिनांक 01.01.2016 से 28.02.2026 तक) के दौरान सीपीग्राम्स में प्राप्त, निपटाई गई और लंबित शिकायतों का मंत्रालय/विभाग - वार विवरण

मंत्रालय/विभाग	अग्रेनीत शिकायतों की संख्या	प्राप्त शिकायतों की संख्या	निवारण की गई शिकायतों की संख्या	लंबित शिकायतों की संख्या
केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	8135	510278	512330	6083
केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर और सीमा शुल्क बोर्ड	940	155166	155900	206
उद्योग और आंतरिक व्यापार संवर्धन विभाग	145	23307	23327	125
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग - पीजी प्रभाग	22	23910	23872	60
कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	1149	469979	468008	3120
कृषि अनुसंधान एवं शिक्षा विभाग	580	18956	19445	91
पशुपालन, डेयरी विभाग	264	17644	17814	94
परमाणु ऊर्जा विभाग	219	15695	15856	58
जैव प्रौद्योगिकी विभाग	177	3549	3717	9
रसायन और पेट्रो रसायन विभाग	38	5918	5947	9
वाणिज्य विभाग	608	48519	48626	501
उपभोक्ता मामले विभाग	995	143236	143954	277
रक्षा विभाग	5468	153515	158643	340
रक्षा वित्त विभाग	399	177338	174654	3083
रक्षा उत्पादन विभाग	308	24785	24952	141
रक्षा अनुसंधान और विकास विभाग	39	10427	10325	141
आर्थिक कार्य विभाग, एसीसी प्रभाग	754	45244	45538	460
दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग	62	29337	29272	127
भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	1065	182106	182155	1016
व्यय विभाग	315	42241	42343	213
उर्वरक विभाग	248	6729	6955	22
वित्तीय सेवाएं विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	5106	1505438	1507252	3292
वित्तीय सेवाएं विभाग (बीमा प्रभाग)	675	225633	225973	335
वित्तीय सेवाएं विभाग (पेंशन सुधार)	0	23777	23722	55
मत्स्य पालन विभाग	0	2729	2702	27
खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग	181	67701	65495	2387

स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	3163	317372	318462	2073
स्वास्थ्य अनुसंधान विभाग	110	16193	16255	48
उच्च शिक्षा विभाग	6543	232352	237648	1247
निवेश और लोक परिसंपत्ति प्रबंधन विभाग	3	7760	7717	46
न्याय विभाग	226	112980	113118	88
भूमि संसाधन विभाग	63	22663	22649	77
विधि कार्य विभाग	661	37120	37624	157
सैन्य मामलों का विभाग	0	40414	39128	1286
राजभाषा विभाग	39	3262	3297	4
कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग	1230	269475	269693	1012
औषध विभाग	391	15450	15796	45
डाक विभाग	864	524549	523925	1488
लोक उद्यम विभाग	3	8128	8091	40
राजस्व विभाग	5213	179894	184762	345
ग्रामीण विकास विभाग	1007	810606	810501	1112
स्कूल शिक्षा और साक्षरता विभाग	5574	193402	197589	1387
विज्ञान और प्रौद्योगिकी विभाग	1362	24890	26188	64
वैज्ञानिक और औद्योगिक अनुसंधान विभाग	141	12388	12497	32
सामाजिक न्याय और अधिकारिता विभाग	442	65521	65757	206
अंतरिक्ष विभाग	110	5640	5719	31
खेल विभाग	1183	15038	16131	90
दूरसंचार विभाग	4672	680130	684068	734
युवा कार्यक्रम विभाग	53	9032	9045	40
विधायी विभाग	267	11028	11257	38
कोयला मंत्रालय	723	45182	45768	137
आयुष मंत्रालय	370	31080	31343	107
नागर विमानन मंत्रालय	1371	94967	95929	409
सहकारिता मंत्रालय	0	81955	81477	478
कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय	1742	151377	152502	617
संस्कृति मंत्रालय	376	25913	26233	56
पूर्वोत्तर क्षेत्र विकास मंत्रालय	81	2585	2666	0
पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय	293	48885	48564	614
पृथ्वी विज्ञान मंत्रालय	73	4875	4941	7
इलेक्ट्रानिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय	268	90246	90197	317
पर्यावरण, वन एवं जलवायु परिवर्तन मंत्रालय	4240	61006	64889	357
विदेश मंत्रालय	514	171174	170524	1164

खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय	68	7200	7240	28
भारी उद्योग मंत्रालय	437	14778	15192	23
गृह मंत्रालय	5006	425960	428041	2925
आवासन एवं शहरी कार्य मंत्रालय	2228	242109	242349	1988
सूचना और प्रसारण मंत्रालय	5687	65686	71208	165
श्रम और रोजगार मंत्रालय	1028	1088078	1074670	14436
सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय	213	78194	76213	2194
खान मंत्रालय	230	14501	14659	72
अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय	185	21888	21974	99
नवीन और नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय	636	12260	12760	136
पंचायती राज मंत्रालय	30	55742	53510	2262
संसदीय कार्य मंत्रालय	91	18490	18571	10
पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	1415	190272	190197	1490
विद्युत मंत्रालय	432	45953	46296	89
रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	9760	589480	595011	4229
सड़क परिवहन एवं राजमार्ग मंत्रालय	4523	210970	214269	1224
पोत परिवहन मंत्रालय	179	18052	18189	42
कौशल विकास एवं उद्यमिता मंत्रालय	134	43933	43685	382
सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय	65	5022	5067	20
इस्पात मंत्रालय	157	14835	14950	42
वस्त्र मंत्रालय	119	13286	13376	29
पर्यटन मंत्रालय	666	20628	21168	126
जनजातीय कार्य मंत्रालय	89	16524	16566	47
जल संसाधन, नदी विकास एवं गंगा संरक्षण मंत्रालय	805	35092	35716	181
महिला एवं बाल विकास मंत्रालय	254	65359	65254	359
नीति आयोग	1134	27470	28571	33
भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक का कार्यालय	75	64268	64254	89
कर्मचारी चयन आयोग	78	140024	139894	208
भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	268	170332	168502	2098

अनुलग्नक II

पिछले दस वर्ष और वर्तमान वर्ष (दिनांक 01.01.2016 से 28.02.2026 तक) के दौरान सीपीग्राम्स में प्राप्त, निपटाई गई और लंबित शिकायतों का राज्य/संघ राज्य क्षेत्र - वार विवरण

राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	अग्रेनीत शिकायतों की संख्या	प्राप्त शिकायतों की संख्या	निवारण की गई शिकायतों की संख्या	लंबित शिकायतों की संख्या
अंडमान और निकोबार सरकार	593	9150	9684	59
आंध्र प्रदेश सरकार	15187	84726	94953	4960
अरुणाचल प्रदेश सरकार	283	4382	4394	271
असम सरकार	4781	167755	169868	2668
बिहार सरकार	9114	300734	297196	12652
छत्तीसगढ़ सरकार	1078	97759	91533	7304
गोवा सरकार	417	13568	13221	764
गुजरात सरकार	6423	437007	438997	4433
हरियाणा सरकार	18135	308283	316051	10367
हिमाचल प्रदेश सरकार	2905	42601	38355	7151
जम्मू और कश्मीर सरकार	3148	57981	54433	6696
झारखंड सरकार	6365	154718	156393	4690
कर्नाटक सरकार	12650	202007	205935	8722
केरल सरकार	6287	83635	88870	1052
मध्य प्रदेश सरकार	13120	338483	339350	12253
महाराष्ट्र सरकार	35027	429576	431545	33058
मणिपुर सरकार	378	9580	8578	1380
मेघालय सरकार	235	4738	4687	286
मिजोरम सरकार	83	2469	2511	41
नागालैंड सरकार	134	2901	1702	1333
राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	13262	302071	310545	4788
ओडिशा सरकार	6627	116673	112165	11135
पुडुचेरी सरकार	811	13474	14098	187
पंजाब सरकार	5913	161546	161270	6189
राजस्थान सरकार	18171	317387	332091	3467
सिक्किम सरकार	194	2094	2262	26

तमिलनाडु सरकार	3126	197844	192101	8869
तेलंगाना सरकार	3790	74831	78567	54
त्रिपुरा सरकार	383	12616	12853	146
संघ राज्य क्षेत्र चंडीगढ़ सरकार	1577	35944	37357	164
संघ राज्य क्षेत्र दादरा और नगर हवेली सरकार	169	3124	3094	199
संघ राज्य क्षेत्र दमन और दीव सरकार	99	3091	2926	264
संघ राज्य क्षेत्र लद्दाख सरकार	0	1144	1102	42
संघ राज्य क्षेत्र लक्षद्वीप सरकार	69	1502	1554	17
उत्तर प्रदेश सरकार	61842	2058402	2095797	24447
उत्तराखंड सरकार	5901	128687	132997	1591
पश्चिम बंगाल सरकार	11293	136983	137042	11234

अनुलग्नक III

पिछले दस वर्ष और वर्तमान वर्ष के दौरान सीपीग्राम्स में प्राप्त, निपटाई गई और लंबित शिकायतों का वर्ष - वार विवरण

वर्ष	अग्रेनीत शिकायतों की संख्या	इस अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	निवारण की गई शिकायतों की कुल संख्या	लंबित शिकायतों की कुल संख्या
2016	449626	1483166	1262213	670579
2017	670579	1866124	1773016	763687
2018	763687	1586415	1506405	843697
2019	843697	1867759	1639853	1071603
2020	1071603	2271270	2319569	1023304
2021	1023304	2000590	2135923	887971
2022	887971	1918238	2143468	662741
2023	662741	1953057	2307674	308124
2024	308124	2615321	2645869	277576
2025	277576	2278256	2279040	276792
2026 (28/02/2026 तक)	276792	423922	406799	293915

****