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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2872
(दिनांक 05.08.2026 को उत्तर के लिए)

सीपीजीआरएएमएस और डिजिटल पेंशन सुधार

2872. श्री त्रिवेन्द्र सिंह रावत:
श्री अमर शरदराव काले:
श्री दामोदर अग्रवाल:
श्री विनोद लखमशी चावड़ा:
श्री राहुल सिंह लोधी:
सुश्री बाँसुरी स्वराज:

क्या प्रधान मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) सरकार द्वारा केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) को एक 24x7 पोर्टल के रूप में सुदृढ़ करने के लिए क्या उपाय किए गए हैं और प्राप्त शिकायतों की संख्या और उक्त शिकायतों के निपटान का औसत समय कितना है;

(ख) 'भविष्य', डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र (डीएलसी) और केंद्रीकृत पेंशन शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली जैसे डिजिटल पेंशन प्लेटफॉर्मों ने केंद्र सरकार के कर्मचारियों और पेंशनभोगियों के लिए पारदर्शिता तथा लाभों के समय पर वितरण में किस प्रकार सुधार किया है;

(ग) क्या लंबित मामलों को कम करने और जवाबदेही में सुधार करने के लिए स्वचालित शिकायत वर्गीकरण हेतु आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) टूल और एक संशोधित अपीलीय ढांचा पेश किया गया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्योरा क्या है; और

(घ) इन प्लेटफॉर्मों को एक एकीकृत, पेंशनभोगी-केंद्रित प्रणाली के रूप में विकसित करने की कार्ययोजना का ब्योरा क्या है और सरकार द्वारा डिजिटल रूप से असाक्षर लाभार्थियों की सहायता के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?

उत्तर

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

(क) सरकार ने लोक शिकायत निवारण की दक्षता, गुणवत्ता और जवाबदेही में सुधार लाने के उद्देश्य से, केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) को सुदृढ़ करने के लिए, कई पहलें की हैं, जैसे कि 10-चरणीय सीपीग्राम्स सुधारों को लागू करना, लोक शिकायतों के प्रभावी निवारण के क्रम में, शिकायत निवारण की समय-सीमा को, 30 दिनों से घटाकर 21 दिन करने के लिए अगस्त, 2024 में व्यापक दिशा-निर्देश जारी करना, वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा लोक शिकायत निवारण की आवधिक समीक्षा को सुगम बनाने के लिए समीक्षा बैठक मॉड्यूल तैयार करना। वर्ष 2026 में (1 जनवरी से 15 जुलाई, 2026 तक), सीपीग्राम्स पर, 15,20,576 लोक शिकायतें प्राप्त हुई हैं और केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों द्वारा सीपीग्राम्स पर निपटाई गई शिकायतों का औसत समय, 13 दिन रहा है।

(ख) 'भविष्य' (Bhavishya), केंद्र सरकार के सिविलियन कर्मचारियों के लिए तैयार की गई, पेंशन की स्वीकृति और इसके भुगतान को ऑनलाइन ट्रैक करने की एकीकृत प्रणाली है, जो पेंशन आवेदन पर कार्रवाई किए जाने से लेकर इलेक्ट्रॉनिक पीपीओ (PPO) जारी किए जाने तक, पेंशन मामलों पर एंड-टू-एंड ऑनलाइन कार्रवाई किए जाने को सुगम बनाती है, जिससे सिंगल इलेक्ट्रॉनिक- साइन करके, पेंशन कागजात को डिजिटल रूप से प्रस्तुत किया जा सकता है और इसका सत्यापन किया जा सकता है। इस प्रणाली से, सेवानिवृत्त होने वाले कर्मचारी और सभी संबंधित स्टेकहोल्डर्स, पेंशन मामलों की रियल-टाइम ट्रैकिंग कर सकते हैं। इस प्रणाली से पारदर्शिता बढ़ी है और पेंशन पेपर्स पर समय पूर्वक कार्रवाई हो रही है। डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र (Jeevan Pramaan) से, जीवन प्रमाण पत्र जमा करने की, वार्षिक प्रक्रिया,सुव्यवस्थित हुई है। इस प्रणाली में,आधार-आधारित बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण किया जाता है और पेंशन संवितरण प्राधिकारियों के पास, रिकॉर्ड का, सिस्टम-संचालित अपडेशन हो जाता है जिससे पेंशनभोगी, निर्बाध रूप से निरंतर पेंशन प्राप्त करते रहते हैं और उन्हें एसएमएस के माध्यम से इसकी पुष्टि भी होती रहती है। इसके अलावा, केंद्रीकृत पेंशन शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPENGRAMS) से, शिकायत पंजीकरण, शिकायत की ट्रैकिंग और शिकायत के निवारण का, ऑनलाइन प्लेटफॉर्म सुलभ हुआ है, जिससे पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ी है तथा केंद्र सरकार के कर्मचारियों और पेंशनभोगियों को,पेंशन से संबंधित सेवाएं ,समय पर प्रदान की जा रही है। इस प्रणाली से, मंत्रालय/विभाग , शिकायतों की,रियल-टाइम मॉनीटरिंग, इनका समयबद्ध निवारण और इनकी निरंतर निगरानी कर सकते हैं, जिसके परिणामस्वरूप शिकायतों के निवारण के संबंध में, होने वाले विलंब के कारणों में, कमी आती है और उत्तरदायिता बेहतर होती है।

(ग) 30 मई 2026 को, एआई-सक्षम सीपीग्राम्स चैटबॉट, 'समाधान दीदी' लॉन्च किया गया है। इस चैटबॉट पर, सभी 22 अधिसूचित भाषाओं में बहुभाषी वॉयस-आधार पर, शिकायतें, दर्ज की जा सकती हैं, यह नागरिकों को शिकायत का पूरा विवरण प्रदान करता है और संबंधित शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) को, शिकायतों के, सटीक रूप से भिजवाने के प्रयोजन से, उपयुक्त मंत्रालय/विभाग और शिकायत की श्रेणी

की पहचान करने के लिए, एआई का उपयोग करता है, जिससे शिकायत निवारण की दक्षता और गुणवत्ता में सुधार होता है और शिकायतों के निवारण के संबंध में, होने वाले विलंब के कारणों में, कमी आती है।

(घ) पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग ने, एकीकृत पेंशनभोगी पोर्टल के माध्यम से, केंद्रीय रूप से, इस प्रणाली को, उपयोगकर्ता के अनुकूल बनाने के लिए 'पेंशनभोगियों के कल्याण में सुधार' (Improving Pensioners' Welfare) नाम से एक नई योजना शुरू की है।

****