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

***

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 4034
(दिनांक 12.08.2026 को उत्तर के लिए)

केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली को सुदृढ़ करना

†4034. श्रीमती डी. के. अरुणा:

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

(क) केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) को सुदृढ़ करने में हुई प्रगति का ब्यौरा क्या है और क्या प्रमुख डिजिटल सुधार किए गए हैं;
(ख) विगत तीन वर्षों के दौरान प्राप्त, निपटाई गई और लंबित लोक शिकायतों की संख्या कितनी है और निपटान हेतु औसतन कितना समय लिया गया है;
(ग) सरकार द्वारा शिकायत निपटान की गुणवत्ता, नागरिक प्रतिक्रिया तंत्र और अपीलीय शिकायत निवारण में सुधार के लिए क्या उपाय किए गए हैं; और
(घ) लोक शिकायत निवारण को सुदृढ़ करने हेतु डिजिटल प्रौद्योगिकियों और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का और अधिक लाभ उठाने के लिए रूपरेखा का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) और (ग): सरकार ने, केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) को, सुदृढ़ करने के लिए कई महत्वपूर्ण उपाय किए हैं। प्रमुख सुधारों में शामिल हैं- प्रणालीगत क्षमता को बढ़ाने के लिए नेक्स्ट-जनरेशन प्रौद्योगिकी को अंगीकार करना, मंत्रालयों और विभागों के कार्य निष्पादन की बेंचमार्किंग करने के लिए, शिकायत निवारण मूल्यांकन एवं सूचकांक (जीआरएआई) की शुरुआत, पारदर्शिता एवं निगरानी सुनिश्चित करने के लिए मासिक सीपीग्राम्स रिपोर्टों का प्रकाशन, सेवोत्तम के माध्यम से शिकायत निवारण अधिकारियों की क्षमता का विकास, केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों तथा राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के शिकायत पोर्टलों के साथ सीपीग्राम पोर्टल का एकीकरण, भाषिणी के साथ एकीकरण करके शिकायत का, बहुभाषी पंजीकरण एवं बहुभाषी अनुवाद, फीडबैक कॉल सेंटर की स्थापना, मोबाइल ऐप एवं कॉमन सर्विस सेंटर (सीएससी) के माध्यम से सीपीग्राम्स का उपयोग, शिकायत निवारण की निर्धारित समय-सीमा को 30 दिनों से घटाकर 21 दिन करना तथा शिकायत पंजीकरण के लिए 'समाधान दीदी' नामक एआई-संचालित बहुभाषी वॉयस-फर्स्ट चैटबॉट की शुरुआत।

इसके अलावा, शिकायत निवारण की गुणवत्ता में सुधार के लिए, अगस्त, 2024 में जारी किए गए लोक शिकायतों के निपटान संबंधी व्यापक दिशा-निदेशों में, निम्नलिखित को अनिवार्य किया गया है- मंत्रालयों/विभागों में समर्पित शिकायत प्रकोष्ठों की स्थापना, अनुभवी नोडल अधिकारियों की नियुक्ति, लंबित शिकायतों एवं नागरिकों के फीडबैक की निगरानी, मूल कारण विश्लेषण पर जोर दिया जाना तथा निपटान तंत्र को सुदृढ़ करना। इसके अतिरिक्त, सीपीग्राम्स में समर्पित समीक्षा बैठक मॉड्यूल लागू किया गया है, ताकि शिकायत निवारण की कारगरता एवं गुणवत्ता बढ़ाने के क्रम में लोक शिकायतों की वरिष्ठ स्तर पर की जाने वाली समीक्षा को सुगम बनाया जा सके।

(ख): केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों के संबंध में, पिछले तीन वर्ष के दौरान, सीपीग्राम्स पर प्राप्त, निपटाई गई एवं लंबित शिकायतों और इन शिकायतों के औसत निपटान समय का विवरण, निम्नानुसार है:

वर्ष	**अग्रेणित शिकायतों की संख्या**	**प्राप्त शिकायतों की संख्या**	**निपटाई गई शिकायतों की संख्या**	**लंबित शिकायतों की संख्या**	**शिकायत निवारण का औसत समय (केंद्र)**
2023-24	74,217	17,37,599	17,05,792	1,06,024	16
2024-25	1,06,024	16,73,645	17,17,570	62,099	15
2025-26	62,099	18,33,972	18,12,923	83,148	14

(घ): एआई/एमएल आधारित डैशबोर्ड का प्रयोग करने के क्रम में सीपीग्राम्स, शुरुआती डिजिटल प्लेटफॉर्मों में से एक प्लेटफॉर्म है तथा इसके माध्यम से, शिकायतों का, प्राथमिकता, पुनरावृत्ति एवं स्पैम, भौगोलिक विश्लेषण, ट्रेंड विश्लेषण तथा सिमेंटिक सर्च के माध्यम से वर्गीकरण करके, मूल कारण के विश्लेषण के क्रम में, अन्वेषणात्मक एवं पूर्वानुमानात्मक इनसाइट्स प्राप्त करने के लिए, व्यापक डेटा विश्लेषण करने में सहायता मिली है। इस आधार पर कार्य करते हुए, सरकार, एआई/एमएल सहित उभरती हुई प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए, एक एंड-टू-एंड डिजिटल लोक शिकायत प्लेटफॉर्म के रूप में, नेक्स्टजेन सीपीग्राम्स विकसित कर रही है, ताकि नागरिकों की शिकायत निवारण संबंधी संतुष्टि में वृद्धि हो सके तथा लोक शिकायत निवारण प्रणाली में सुधार किया जा सके।

******