भारत सरकार

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय

(प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग)

***

राज्य सभा

अतारांकित प्रश्न सं. 3963

(06.04.2023 को उत्तर के लिए)

लोक शिकायत संबंधी मामलों का लंबित होना

3963. श्रीमती रंजीत रंजन:

डॉ. अमी याज्ञिक:

श्रीमती फूलो देवी नेतम:

क्या **प्रधानमंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) क्या जनवरी, 2023 के अंत में सीपीजीआरएएमएस पोर्टल पर बड़ी संख्या में प्राप्त लोक शिकायत संबंधी मामले लंबित हैं;

(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इसके क्या कारण हैं;और

(ग) इसके समाधान के लिए एक त्वरित प्रणाली सुनिश्चित करने के लिए बनाई गई ठोस योजना का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

राज्य मंत्री, कार्मिक,लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय एवं राज्य मंत्री,प्रधानमंत्री का कार्यालय

(डॉ.जितेन्द्र सिंह)

(क) से (ख): 28 फरवरी, 2023 की स्थिति के अनुसार, केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों में लंबित लोक शिकायतों के मामलों की संख्या 66,619 है जो केंद्रीय सचिवालय में अब तक सबसे कम लंबित मामलों की संख्या है। जनवरी-फरवरी, 2023 के दौरान सभी मंत्रालयों/विभागों में शिकायत निवारण का औसत समय 18 दिन था। फरवरी, 2023 के लिए डीएआरपीजी द्वारा तैयार की गई सीपीग्राम्स संबंधी मासिक रिपोर्ट कैलेंडर वर्ष 2022 की वार्षिक रिपोर्ट के साथ https://darpg.gov.in/en/node/6003 पर उपलब्ध है।

(ग): वर्ष 2022 में, निवारण की गुणवत्ता में सुधार और समय-सीमा को घटाने के लिए डीएआरपीजी द्वारा 10- चरणीय सीपीग्राम्स सुधार प्रक्रिया अपनाई गई। 10 चरणीय सुधारों में - सीपीग्राम्स 7.0 का सार्वभौमीकरण, एआई/एमएल का उपयोग करते हुए तकनीकी विकास, 22 अनुसूचित भाषाओं में भाषा अनुवाद, शिकायत निवारण सूचकांक का शुभारंभ, फीडबैक कॉल सेंटर की शुरुआत, राज्य पोर्टल/अन्य पोर्टल का सीपीग्राम्स के साथ एकीकरण, जन सेवा केंद्रों के माध्यम से शिकायत दर्ज कराने के लिए दूर-दराज के नागरिक का सशक्तिकरण, सेवोत्तम योजना के तहत शिकायत निवारण अधिकारियों का प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण, केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों/राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए मासिक रिपोर्ट का प्रकाशन और डेटा स्ट्रेटजी यूनिट (डीएसयू) की स्थापना किया जाना शामिल हैं।

इस 10 चरणीय सुधार प्रक्रिया को अपनाने से लोक शिकायतों के लंबित मामलों और उनके औसत निवारण समय में कमी आई है। वर्ष 2022 में मंत्रालयों/विभागों ने अगस्त 1.14 लाख, सितंबर में 1.17 लाख, अक्टूबर में 1.19 लाख, नवंबर में 1.08 लाख, दिसंबर में 1.27 लाख तथा जनवरी, 2023 में 1.25 लाख और फरवरी में 1.09 लाख लोक शिकायत मामलों का निपटान किया है। सीपीग्राम्स की शुरुआत के बाद से यह पहला मौका है जब लोक शिकायत मामलों के निपटान की संख्या 1 लाख प्रतिमाह से अधिक है। इन ठोस सुधारों के कारण ही केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों का औसत निपटान समय वर्ष 2021 में 32 दिन से घटकर वर्ष 2022 में 27 दिन और पुन: फरवरी, 2023 में 18 दिन हो गया है।

*****