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

**राज्य सभा**
**अतारांकित प्रश्न संख्या 439**
(दिनांक 06.02.2025 को उत्तर के लिए)

**लोक शिकायत नीतिगत दिशा- निर्देश, 2024 का कार्यान्वयन और प्रभाव**

**439. श्री मल्लिकार्जुन खरगे:**

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

(क) वर्ष 2024 के नीतिगत दिशा-निर्देशों के कार्यान्वयन के उपरांत संशोधित 21-दिनों की समय-सीमा के भीतर कितनी लोक शिकायतों का निवारण किया गया है;
(ख) लोक शिकायतों के लिए नोडल अधिकारियों की नियुक्ति करने वाले मंत्रालयों और विभागों की संख्या कितनी है, तथा इनमें से कितनों की पहचान उच्च शिकायत भार वाले मंत्रालयों और विभागों के रूप में की गई है;
(ग) अधिक शिकायत प्राप्त करने वाले विभागों में नियुक्त किए गए समर्पित नोडल अधिकारियों की संख्या कितनी है; और
(घ) गत वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतों का विभाग-वार और माह-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) से (घ) सरकार ने लोक शिकायतों के निपटान के लिए दिनांक 23.08.2024 को व्यापक दिशा-निदेश जारी किए। भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों द्वारा दिनांक 01.09.2024 से 31.12.2024 की अवधि के दौरान, 21 दिन की समय-सीमा में कुल 3,66,730 शिकायतों का निपटान किया गया। 90 मंत्रालयों/विभागों ने, सीपीग्राम्स पोर्टल पर, 54,106 शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किए हैं। इन 90 मंत्रालयों/विभागों में से, 28 मंत्रालयों/विभागों को वर्ष 2024 में 10,000 से अधिक शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इन 28 मंत्रालयों/विभागों के, सीपीग्राम्स से मैप किए गए शिकायत अधिकारियों की संख्या 46,010 है। वर्ष 2024 में, सीपीग्राम्स पर 28,33,836 शिकायतों का निवारण किया गया, जिनमें से 20,71,667 शिकायतें, मंत्रालयों/विभागों से संबंधित हैं तथा इनका ब्यौरा अनुबंध-1 पर दिया गया है और 7,62,169 शिकायतें, राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों से संबंधित हैं । वर्ष 2024 में, केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों में शिकायत निवारण की माह-वार प्रगति को अनुबंध-2 में दिया गया है जहाँ, यह देखा जा सकता है कि 12 माह में से प्रत्येक माह, 1 लाख से अधिक शिकायतों का निवारण किया गया ।

**********

**राज्य सभा के दिनांक 06.02.2025 के अतारांकित प्रश्न संख्या 439 का अनुबंध 1**

**दिनांक 01.01.2024 से 31.12.2024 की अवधि के दौरान मंत्रालय/विभाग-वार निपटाई गई शिकायतें**

| क्र.सं. | मंत्रालय/विभाग का नाम | निपटाई गई शिकायतें |
|---|---|---|
| 1 | ग्रामीण विकास विभाग | 725190 |
| 2 | श्रम एवं रोजगार मंत्रालय | 177808 |
| 3 | वित्तीय सेवाएं विभाग (बैंकिंग प्रभाग) | 156879 |
| 4 | कृषि एवं किसान कल्याण विभाग | 107473 |
| 5 | केन्द्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर) | 66157 |
| 6 | रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड) | 63583 |
| 7 | दूरसंचार विभाग | 58721 |
| 8 | गृह मंत्रालय | 55491 |
| 9 | डाक विभाग | 53658 |
| 10 | भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग | 51195 |
| 11 | आवासन एवं शहरी कार्य मंत्रालय | 47699 |
| 12 | स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग | 36673 |
| 13 | रक्षा वित्त विभाग | 30227 |
| 14 | सड़क परिवहन एवं राजमार्ग मंत्रालय | 26167 |
| 15 | वित्तीय सेवाएं विभाग (बीमा प्रभाग) | 23369 |
| 16 | भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण | 21675 |
| 17 | पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय | 22687 |
| 18 | उच्च शिक्षा विभाग | 18636 |
| 19 | कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग | 18411 |
| 20 | उपभोक्ता मामले विभाग | 17490 |
| 21 | रक्षा विभाग | 16921 |
| 22 | विदेश मंत्रालय | 17099 |
| 23 | कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय | 16048 |
| 24 | स्कूल शिक्षा एवं साक्षरता विभाग | 16027 |
| 25 | केन्द्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड | 14696 |
| 26 | पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय | 13417 |
| 27 | खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग | 11232 |
| 28 | न्याय विभाग | 11599 |
| 29 | सूक्ष्म लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय | 9297 |
| 30 | पंचायती राज मंत्रालय | 9000 |
| 31 | इलेक्ट्रॉनिकी एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय | 9026 |
| 32 | महिला एवं बाल विकास मंत्रालय | 8130 |

| क्र.सं. | मंत्रालय/विभाग का नाम | निपटाई गई शिकायतें |
|---|---|---|
| 33 | राजस्व विभाग | 8277 |
| 34 | सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता विभाग | 7482 |
| 35 | नागर विमानन मंत्रालय | 6205 |
| 36 | पर्यावरण, वन एवं जलवायु परिवर्तन मंत्रालय | 6013 |
| 37 | कौशल विकास एवं उद्यमिता मंत्रालय | 5281 |
| 38 | विद्युत मंत्रालय | 5107 |
| 39 | सहकारिता मंत्रालय | 4744 |
| 40 | सैन्य कार्य विभाग | 4579 |
| 41 | वाणिज्य विभाग | 4297 |
| 42 | कोयला मंत्रालय | 3831 |
| 43 | भूमि संसाधन विभाग | 3902 |
| 44 | सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय | 3987 |
| 45 | नीति आयोग | 3590 |
| 46 | अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय | 3434 |
| 47 | कर्मचारी चयन आयोग | 3848 |
| 48 | आर्थिक कार्य विभाग एसीसी प्रभाग | 3639 |
| 49 | विधि कार्य विभाग | 3018 |
| 50 | दिव्यांग जन सशक्तिकरण विभाग | 2817 |
| 51 | वित्तीय सेवाएं विभाग (पेंशन सुधार) | 2763 |
| 52 | जल संसाधन, नदी विकास और गंगा संरक्षण मंत्रालय | 2745 |
| 53 | पर्यटन मंत्रालय | 2626 |
| 54 | जनजातीय कार्य मंत्रालय | 2555 |
| 55 | संस्कृति मंत्रालय | 2513 |
| 56 | उद्योग और आंतरिक व्यापार संवर्धन विभाग | 2285 |
| 57 | भारत के नियंत्रक और महालेखा परीक्षक का कार्यालय | 2084 |
| 58 | रक्षा उत्पादन विभाग | 2015 |
| 59 | नवीन और नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय | 1938 |
| 60 | आयुष मंत्रालय | 2017 |
| 61 | पशुपालन, डेयरी विभाग | 1668 |
| 62 | कृषि अनुसंधान और शिक्षा विभाग | 1540 |
| 63 | संसदीय कार्य मंत्रालय | 1680 |
| 64 | परमाणु ऊर्जा विभाग | 1571 |
| 65 | व्यय विभाग | 1355 |
| 66 | पोत परिवहन मंत्रालय | 1469 |
| 67 | वैज्ञानिक और औद्योगिक अनुसंधान विभाग | 1273 |
| 68 | खान मंत्रालय | 1253 |
| 69 | भारी उद्योग विभाग | 1234 |
| 70 | इस्पात मंत्रालय | 1167 |

| क्र.सं. | मंत्रालय/विभाग का नाम | निपटाई गई शिकायतें |
|---|---|---|
| 71 | औषध विभाग | 1082 |
| 72 | खेल विभाग | 1072 |
| 73 | विज्ञान और प्रौद्योगिकी विभाग | 1092 |
| 74 | वस्त्र मंत्रालय | 945 |
| 75 | स्वास्थ्य अनुसंधान विभाग | 923 |
| 76 | विधायी विभाग | 861 |
| 77 | रक्षा अनुसंधान और विकास विभाग | 830 |
| 78 | निवेश और लोक परिसंपत्ति प्रबंधन विभाग | 766 |
| 79 | युवा कार्य विभाग | 650 |
| 80 | लोक उद्यम विभाग | 549 |
| 81 | अंतरिक्ष विभाग | 430 |
| 82 | उर्वरक विभाग | 568 |
| 83 | खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय | 463 |
| 84 | सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय | 407 |
| 85 | रसायन और पेट्रोरसायन विभाग | 430 |
| 86 | मत्स्य पालन विभाग | 378 |
| 87 | पृथ्वी विज्ञान मंत्रालय | 317 |
| 88 | जैव प्रौद्योगिकी विभाग | 241 |
| 89 | राजभाषा विभाग | 228 |
| 90 | पूर्वोत्तर क्षेत्र विकास मंत्रालय | 156 |

**राज्यसभा के दिनांक 06.02.2025 के अतारांकित प्रश्न संख्या 439 का अनुबंध 2**

**दिनांक 01.01.2024 से 31.12.2024 की अवधि के दौरान भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों द्वारा निपटाई गई माह-वार शिकायतें**

| क्र.सं. | नाम | निपटाई गई शिकायतों की संख्या |
|---|---|---|
| **1** | जनवरी-24 | 1,21,478 |
| **2** | फरवरी-24 | 1,26,844 |
| **3** | मार्च-24 | 4,66,747 |
| **4** | अप्रैल-24 | 1,74,701 |
| **5** | मई-24 | 1,05,991 |
| **6** | जून-24 | 1,34,386 |
| **7** | जुलाई-24 | 2,48,963 |
| **8** | अगस्त-24 | 2,32,885 |
| **9** | सितंबर-24 | 1,24,879 |
| **10** | अक्टूबर-24 | 1,26,083 |
| **11** | नवंबर-24 | 1,04,167 |
| **12** | दिसंबर-24 | 1,13,131 |