भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग

राज्यसभा
अतारांकित प्रश्न सं. 1403
(दिनांक 30.07.2026 को उत्तर देने के लिए)

केरल में केंद्र सरकार के पेंशनभोगी

1403. श्री संदोष कुमार पी:

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

(क) केरल राज्य में रहने वाले केंद्र सरकार के पेंशनभोगियों की संख्या कितनी है;

(ख) पिछले पांच वर्षों के दौरान केंद्रीयकृत जन शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली के माध्यम से राज्य से प्राप्त शिकायतों की संख्या कितनी है और निर्धारित समय-सीमा के भीतर निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत क्या है;

(ग) क्या सरकार को राज्य में पेंशन संशोधन, पारिवारिक पेंशन के भुगतान या डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र के प्रक्रमण में देरी के संबंध में शिकायतें प्राप्त हुई हैं;

(घ) वहां पेंशनभोगियों के लिए पेंशन भुगतान और शिकायत निवारण तंत्रों को कारगर बनाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं; और

(ङ) अधिक पेंशनभोगियों की संख्या वाले राज्यों में पेंशन सुविधा केंद्र स्थापित करने के प्रस्तावों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय और प्रधानमंत्री कार्यालय में राज्यमंत्री
(डॉ. जितेंद्र सिंह)

(क) से (ङ) केरल राज्य में केंद्र सरकार के 3,16,453 पेंशनभोगी रह रहे हैं। पिछले पांच कैलेंडर वर्षों (2021-2025) में, केंद्रीकृत जन शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली पोर्टल (सीपीग्राम्स) के माध्यम से केरल राज्य से कुल 1,68,932 शिकायतें प्राप्त हुईं और निर्धारित समय-सीमा के भीतर 69.4% शिकायतों का निवारण किया गया। इसके अतिरिक्त, केंद्रीकृत पेंशन शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली पोर्टल (सीपेनग्राम्स), पेंशन प्रशासन प्रणाली (रक्षा)(स्पर्श) तथा पेंशन लेखा और प्रबंधन प्रणाली (संपन्न) आदि विभिन्न प्लेटफार्मों पर पेंशन संशोधन, कुटुंब पेंशन के भुगतान या डिजिटल जीवन प्रमाणपत्र के प्रक्रमण में देरी सहित, विभिन्न मुद्दों पर केरल राज्य से कई पेंशन संबंधी शिकायतें प्राप्त हुई हैं। केरल में रहने वाले पेंशनभोगियों से संबंधित शिकायतों सहित सीपेनग्राम्स पोर्टल पर दर्ज शिकायतों के शीघ्र निवारण के लिए विभाग मासिक अंतर-मंत्रालयी समीक्षा बैठकें (आईएमआरएम), त्रैमासिक अखिल भारतीय पेंशन अदालतें और वार्षिक विशेष अभियान आयोजित करता है। केंद्र सरकार के सिविल मंत्रालयों/विभागों में, पेंशन संवितरण प्राधिकरणों (पीडीए) अर्थात बैंकों और डाकघरों के माध्यम से पेंशन का संवितरण किया जाता है, जबकि रक्षा मंत्रालय द्वारा स्पर्श पोर्टल के माध्यम से और दूरसंचार विभाग द्वारा संपन्न पोर्टल के माध्यम से, उनके पेंशनभोगियों को सीधे पेंशन संवितरित की जाती है। पेंशन संवितरण और शिकायत निवारण को सुव्यवस्थित करने के लिए, विभाग संबंधित बैंकों के

केंद्रीय पेंशन प्रोसेसिंग प्रकोष्ठों में पेंशन संबंधी कार्य करने वाले कर्मचारियों की क्षमता निर्माण के लिए नियमित रूप से बैंकर्स जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करता है। पेंशन आवेदन प्रपत्रों को भरने में मदद करने के लिए विभिन्न मंत्रालयों/विभागों में पेंशन मित्रों को नामित किया गया है। रक्षा पेंशनभोगियों के लिए पोर्टल से संबंधित सेवाओं और स्पर्श पोर्टल तक पहुंच के लिए अपेक्षित सहायता प्रदान करने के लिए केरल राज्य में 88 स्पर्श सेवा केंद्र और 7,500 से अधिक सामान्य सेवा केंद्र (सीएससी) स्थापित किए गए हैं।

*****