

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

लोक सभा
तारांकित प्रश्न सं. 20
(07.12.2022 को उत्तर के लिए)

लोक शिकायत

*20.श्री विजय कुमार उर्फ विजय वसंत:

क्या प्रधानमंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

- (क) क्या सरकार को विभिन्न मुद्दों के बारे में बड़ी संख्या में जन शिकायतें प्राप्त होती हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा मंत्रालय/विभाग-वार क्या है;
- (ख) अब तक मंत्रालय/विभाग-वार कितनी जन शिकायतें प्राप्त हुई हैं/उनका समाधान किया गया है;और
- (ग) क्या इन शिकायतों का समाधान समय पर किया जाता है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

राज्य मंत्री, कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय एवं राज्य मंत्री, प्रधानमंत्री का कार्यालय
(डॉ. जितेंद्र सिंह)

(क) से (ग): विवरण सभापटल पर रख दिया गया है।

दिनांक 07.12.2022 को श्री विजय कुमार उर्फ विजय वसंत संसद सदस्य द्वारा लोक शिकायतों के संबंध में पूछे जाने वाले लोकसभा तारांकित प्रश्न संख्या *20 के भाग (क) से (ग) के उत्तर में संदर्भित विवरण।

- (क) जी हाँ, वर्ष 2022 में सरकार को केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली पोर्टल (सीपीग्राम्स) पर प्राप्त मंत्रालय/विभाग वार शिकायतें अनुबंध 1 पर हैं। विभिन्न मुद्दों पर लोक शिकायतें प्राप्त होती हैं जैसे- सरकारी योजनाओं/कार्यक्रमों का कार्यान्वयन, सेवाओं की गुणवत्ता, जन सुविधाएं, उत्पीड़न एवं प्रताड़ना, भ्रष्टाचार इत्यादि।
- (ख) वर्ष 2022 में निवारण की गई मंत्रालय/विभाग वार शिकायतों की सूची अनुबंध -2 पर है।
- (ग) सरकार का प्रयास है शिकायतों के निवारण में गुणवत्ता और समयबद्धता सुनिश्चित करना। शिकायत निवारण की निर्धारित समय-सीमा को जून, 2021 में 60 दिन से घटकर 45 दिन कर दिया गया जिसे आगे जुलाई 2022 में घटाकर 30 दिन कर दिया गया। यदि निर्धारित समय-सीमा में निवारण संभव न हो तो नागरिक को एक अंतरिम उत्तर दिया जाएगा। शिकायत निवारण की औसत समय-सीमा अक्टूबर, 2022 में 27 दिन और नवंबर 2022 में 28 दिन है।

कैलेंडर वर्ष 2022 (15.11.2022 तक) के लिए भारत सरकार की मंत्रालय/विभाग वार प्रगति रिपोर्ट

मंत्रालय/विभाग	प्राप्तियां
केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	58782
केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर और सीमा शुल्क बोर्ड	13243
उद्योग और आंतरिक व्यापार संवर्धन विभाग	1914
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग	4154
कृषि और किसान कल्याण विभाग	31650
कृषि अनुसंधान और शिक्षा विभाग	2190
पशुपालन और डेयरी विभाग	1634
परमाणु ऊर्जा विभाग	1500
जैव प्रौद्योगिकी विभाग	308
रसायन और पेट्रो रसायन विभाग	447
वाणिज्य विभाग	5267
उपभोक्ता मामले विभाग	15805
रक्षा विभाग	13457
रक्षा वित्त विभाग	18445
रक्षा उत्पादन विभाग	2354
रक्षा अनुसंधान और विकास विभाग	1305
आर्थिककार्य विभाग एसीसी प्रभाग	5094
दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग	2283
भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	11954
व्यय विभाग	6821
उर्वरक विभाग	611
वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	173083
वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	22463
वित्तीय सेवा विभाग (पेंशन सुधार)	2913
मत्स्य विभाग	334
खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग	4236
स्वास्थ्य और परिवार कल्याण विभाग	32909
स्वास्थ्य अनुसंधान विभाग	1171
भारी उद्योग विभाग	1086
उच्च शिक्षा विभाग	19011
निवेश और लोक परिसम्पत्ति प्रबंधन विभाग	919
न्याय विभाग	12555
भूमि संसाधन विभाग	1500

विधि कार्य विभाग	4014
सैन्य कार्य विभाग	7012
राजभाषा विभाग	298
कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग	33771
औषध विभाग	754
डाक विभाग	49917
लोक उद्यम विभाग	638
राजस्व विभाग	15693
ग्रामीण विकास विभाग	11340
स्कूल शिक्षा और साक्षरता विभाग	17007
विज्ञान और प्रौद्योगिकी विभाग	6340
वैज्ञानिक और औद्योगिक अनुसंधान विभाग	1850
सामाजिक न्याय और अधिकारिता विभाग	6291
अंतरिक्ष विभाग	432
खेल विभाग	1298
दूरसंचार विभाग	46885
युवा मामले विभाग	800
विधायी विभाग	876
कोयला मंत्रालय	3456
आयुष मंत्रालय	2478
नागरिक उड्डयन मंत्रालय	9937
सहकारिता मंत्रालय	31220
कारपोरेट कार्य मंत्रालय	15803
संस्कृति मंत्रालय	2108
उत्तर-पूर्वी क्षेत्र विकास मंत्रालय	171
पेयजल और स्वच्छता मंत्रालय	2897
पृथ्वी विज्ञान मंत्रालय	550
इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय	7538
पर्यावरण, वन और जलवायु परिवर्तन मंत्रालय	4466
विदेश मंत्रालय	15576
खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय	1688
गृह मंत्रालय	38683
आवासन और शहरी विकास मंत्रालय	28352
सूचना और प्रसारण मंत्रालय	4339
श्रम और रोजगार मंत्रालय	121638
सूक्ष्म, लघु और मझौले उद्यम मंत्रालय	2363
खान मंत्रालय	1886
अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय	1731

नवीन और नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय	810
पंचायती राज मंत्रालय	4906
संसदीय कार्य मंत्रालय	2260
पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय	16206
ऊर्जा मंत्रालय	3868
रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	50119
सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय	22474
पोत परिवहन मंत्रालय	1531
कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय	2288
सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय	334
इस्पात मंत्रालय	1040
कपड़ा मंत्रालय	1212
पर्यटन मंत्रालय	1893
जनजातीय कार्य मंत्रालय	1108
जल संसाधन, नदी विकास और गंगा संरक्षण मंत्रालय	1986
महिला एवं बाल विकास मंत्रालय	4790
नीति आयोग	2418
भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक का कार्यालय	10886
भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	11846
कुल	1115469

नोट: उपर्युक्त आंकड़ों में अग्रेणीत मामले भी शामिल हैं।

कैलेंडर वर्ष 2022 (15.11.2022 तक) के लिए भारत सरकार की मंत्रालय/विभाग वार प्रगति रिपोर्ट

मंत्रालय/विभाग	निवारण किया गया
केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	46829
केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर और सीमा शुल्क बोर्ड	12627
उद्योग और आंतरिक व्यापार संवर्धन विभाग	1870
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग	3840
कृषि और किसान कल्याण विभाग	21577
कृषि अनुसंधान और शिक्षा विभाग	2049
पशुपालन और डेयरी विभाग	1371
परमाणु ऊर्जा विभाग	1306
जैव प्रौद्योगिकी विभाग	299
रसायन और पेट्रो रसायन विभाग	416
वाणिज्य विभाग	5010
उपभोक्ता मामले विभाग	14922
रक्षा विभाग	12070
रक्षा वित्त विभाग	17579
रक्षा उत्पादन विभाग	2253
रक्षा अनुसंधान और विकास विभाग	1240
आर्थिक कार्य विभाग एसीसी प्रभाग	4707
दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग	2216
भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	10883
व्यय विभाग	6695
उर्वरक विभाग	574
वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	160059
वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	21651
वित्तीय सेवा विभाग (पेंशन सुधार)	2876
मत्स्य विभाग	323
खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग	4127
स्वास्थ्य और परिवार कल्याण विभाग	27561
स्वास्थ्य अनुसंधान विभाग	1139
भारी उद्योग विभाग	1053
उच्च शिक्षा विभाग	17399
निवेश और लोक परिसम्पत्ति प्रबंधन विभाग	906
न्याय विभाग	12222
भूमि संसाधन विभाग	1471

विधि कार्य विभाग	4008
सैन्य कार्य विभाग	6617
राजभाषा विभाग	272
कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग	31160
औषध विभाग	675
डाक विभाग	47754
लोक उद्यम विभाग	625
राजस्व विभाग	12399
ग्रामीण विकास विभाग	10070
स्कूल शिक्षा और साक्षरता विभाग	15767
विज्ञान और प्रौद्योगिकी विभाग	6010
वैज्ञानिक और औद्योगिक अनुसंधान विभाग	1732
सामाजिक न्याय और अधिकारिता विभाग	5985
अंतरिक्ष विभाग	408
खेल विभाग	1187
दूरसंचार विभाग	45819
युवा मामले विभाग	583
विधायी विभाग	851
कोयला मंत्रालय	3225
आयुष मंत्रालय	2202
नागरिक उड्डयन मंत्रालय	9546
सहकारिता मंत्रालय	30545
कारपोरेट कार्य मंत्रालय	15352
संस्कृति मंत्रालय	1872
उत्तर-पूर्वी क्षेत्र विकास मंत्रालय	170
पेयजल और स्वच्छता मंत्रालय	2439
पृथ्वी विज्ञान मंत्रालय	516
इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय	7138
पर्यावरण, वन और जलवायु परिवर्तन मंत्रालय	4190
विदेश मंत्रालय	14630
खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय	1669
गृह मंत्रालय	37160
आवासन और शहरी विकास मंत्रालय	27124
सूचना और प्रसारण मंत्रालय	3955
श्रम और रोजगार मंत्रालय	118247
सूक्ष्म, लघु और मझौले उद्यम मंत्रालय	2210
खान मंत्रालय	1856
अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय	1607

नवीन और नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय	760
पंचायती राज मंत्रालय	4685
संसदीय कार्य मंत्रालय	2259
पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय	15088
ऊर्जा मंत्रालय	3761
रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	47898
सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय	21632
पोत परिवहन मंत्रालय	1387
कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय	2145
सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय	317
इस्पात मंत्रालय	998
कपड़ा मंत्रालय	1173
पर्यटन मंत्रालय	1744
जनजातीय कार्य मंत्रालय	1035
जल संसाधन, नदी विकास और गंगा संरक्षण मंत्रालय	1914
महिला एवं बाल विकास मंत्रालय	4426
नीति आयोग	2367
भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक का कार्यालय	10453
भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	11073
कुल	1033810

नोट: उपर्युक्त आंकड़ों में अग्रेणीत मामले भी शामिल हैं।
