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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 496
(06.12.2023 को उत्तर के लिए)

शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावकारिता

496 . श्री बी. वाई. राघवेंद्र :
श्री अण्णासाहेब शंकर जोल्ले :
श्री सुनील कुमार सिंह:

क्या प्रधान मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या केंद्र सरकार ने विभिन्न राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा स्थापित शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावकारिता की निगरानी करने के लिए कोई कार्यक्रम बनाया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ख) राज्य सरकारों के समक्ष वर्तमान में भी लंबित शिकायतों की संख्या और इनकी प्रतिशतता का झारखंड और कर्नाटक सहित राज्य-वार ब्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) सरकार ने केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) नामक एक वेब- आधारित पोर्टल बनाया है। यह भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों और राज्यों से जुड़ा एकल पोर्टल है। प्रत्येक मंत्रालय और राज्यों की इस प्रणाली तक भूमिका-आधारित पहुंच है। सीपीग्राम्स पोर्टल (www.pgportal.gov.in) राज्य और संघ राज्य क्षेत्र सरकारों की लोक शिकायतें प्राप्त करता है जिन्हें राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को ऑनलाइन स्थानांतरित किया जाता है। सरकार बीएसएनएल फीडबैक कॉल सेंटर और शिकायत निवारण सूचकांक के माध्यम से नागरिकों से प्रतिक्रिया लेकर विभिन्न राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा शिकायत निवारण की प्रभावकारिता की निगरानी करती है । प्रभावी शिकायत निवारण में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा हासिल की गई प्रगति पर सरकार द्वारा मासिक रिपोर्ट प्रकाशित की जाती है जिसे राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सरकारों के साथ साझा किया जाता है और मासिक आधार पर इसकी समीक्षा की जाती है। नवंबर 2023 तक, सरकार ने राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सरकारों की 14 मासिक प्रगति रिपोर्टों का प्रकाशन किया है, जिनकी प्रतियां डीएआरपीजी पोर्टल www.darpg.gov.in पर उपलब्ध हैं ।

(ख) झारखंड और कर्नाटक सहित राज्य सरकारों के समक्ष वर्तमान में भी लंबित शिकायतों की संख्या और प्रतिशत का राज्य-वार विवरण अनुलग्नक 1 में है। राज्यों में कुल 1.75 लाख मामले लंबित हैं, प्रत्येक राज्य की लंबित शिकायतों का प्रतिशत अनुलग्नक 1 में दर्शाया गया है।

****

अनुलग्नक I

झारखंड और कर्नाटक सहित राज्य सरकारों के समक्ष लंबित शिकायतों की संख्या और प्रतिशत (25.11.2023 तक)

क्रम सं.	**राज्य**	**लंबित शिकायतें**	**01.01.2023 से 25.11.2023 के दौरान प्राप्त शिकायतों के संबंध में लंबित शिकायतों का प्रतिशत (अग्रेणित शिकायतों सहित)**
1.	असम सरकार	9105	17.62
2.	छत्तीसगढ़ सरकार	1243	12.93
3.	गुजरात सरकार	7158	10.67
4.	गोवा सरकार	567	31.61
5.	हिमाचल प्रदेश सरकार	3889	21.04
6.	झारखण्ड सरकार	5938	14.67
7.	केरल सरकार	460	6.06
8.	कर्नाटक सरकार	10821	30.78
9.	महाराष्ट्र सरकार	12307	10.50
10.	मध्य प्रदेश सरकार	6521	9.81
11.	ओडिशा सरकार	25845	47.02
12.	पंजाब सरकार	3029	3.82
13.	राजस्थान सरकार	4479	14.15
14.	सिक्किम सरकार	11	4.72
15.	तेलंगाना सरकार	10	0.18
16.	तमिलनाडु सरकार	5011	18.11
17.	त्रिपुरा सरकार	330	16.66
18.	उत्तराखंड सरकार	2912	16.51
19.	पश्चिम बंगाल सरकार	24456	26.50
20.	आंध्र प्रदेश सरकार	7567	18.06
21.	अरुणाचल प्रदेश सरकार	98	11.53
22.	बिहार सरकार	10316	13.31
23.	हरियाणा सरकार	11643	22.97
24.	मेघालय सरकार	198	12.28
25.	मणिपुर सरकार	3307	65.88
26.	मिजोरम सरकार	210	14.99
27.	नागालैंड सरकार	934	64.50
28.	उत्तर प्रदेश सरकार	16322	6.55

-

****