भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
(कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग)

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2741
(दिनांक 07.08.2024 को उत्तर के लिए)

केरल से केंद्रीय प्रतिनियुक्ति पर अधिकारी

2741. श्री एम. के. राघवन:

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

(क) क्या सरकार के पास केरल के उन अधिकारियों की कुल संख्या के संबंध में कोई आंकड़े हैं जो केंद्रीय प्रतिनियुक्ति पर हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार के पास वर्ष 2019 से भारत सरकार के विरुद्ध दर्ज की गई कुल शिकायतों की सूची है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ग) उक्त अवधि के दौरान निपटाई गई और लंबित शिकायतों की कुल संख्या का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय में राज्य मंत्री तथा प्रधान मंत्री कार्यालय में राज्य मंत्री (डॉ. जितेन्द्र सिंह)

(क): आज तक की तारीख के अनुसार, भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों में केंद्रीय स्टाफिंग योजना के तहत प्रतिनियुक्ति पर कार्यरत अखिल भारतीय सेवा के केरल संवर्ग से अधिकारियों की कुल संख्या 12 है।

(ख) से (ग): नागरिक, भारत सरकार के प्रत्येक मंत्रालय/विभाग के लिए, सीपीग्राम्स पोर्टल www.pgportal.gov.in पर मंत्रालय/विभाग-वार लोक शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। 31.07.2024 तक की स्थिति के अनुसार, सीपीग्राम्स पोर्टल पर 26,22,426 नागरिक पंजीकृत हैं और लोक शिकायतों के समय पर निपटान हेतु, सीपीग्राम्स पोर्टल पर 1,01,209 लोक शिकायत निवारण अधिकारी जुड़े हुए (मैप्ड) हैं। सीपीग्राम्स पोर्टल पर प्राप्त होने वाली अधिकांश लोक शिकायतों को 30 दिनों की निर्धारित समय-सीमा के भीतर निस्तारित किया जाता है। शिकायत निवारण की गुणवत्ता की निगरानी, अंग्रेजी एवं हिंदी के अलावा 10 क्षेत्रीय भारतीय भाषाओं में प्रचालित फीडबैक कॉल सेंटर के माध्यम से की जाती है। यदि किए गए निस्तारण से नागरिक संतुष्ट नहीं हैं, तो उनके पास सीपीग्राम्स में अगले स्तर के अधिकारी के समक्ष अपील दायर करने का विकल्प भी होता है। लोक शिकायतें दायर करने हेतु नागरिकों के लिए सामान्य सेवा केंद्रों एवं साथ ही उमंग प्लेटफॉर्म पर भी सीपीग्राम्स उपलब्ध है। केवल भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों से संबंधित वर्ष 2019-2024 की अवधि के दौरान कैलेण्डर वर्ष-वार प्राप्त/निस्तारित शिकायतों की स्थिति निम्नानुसार हैः-

वर्ष	अग्रेनीत की गई	अवधि के दौरान प्राप्त	कुल	निस्तारित	लंबित
2019	69638	796116	865754	793017	72737
2020	72737	1137883	1210620	1108760	101860
2021	101860	1145148	1247008	1173501	73507
2022	73507	1236863	1310370	1237940	72430
2023	72430	1384000	1456430	1385253	71177
2024 (31 जुलाई तक)	71177	1370239	1441416	1375356	66060
कुल (2019 से 31.07.2024 तक)	69638	7070249	7139887	7073827	66060

*****