

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

अतारंकित प्रश्न सं. 2791  
(15.12.2021 को उत्तर के लिए)

जन शिकायत मंच

2791. श्री हंसमुखभाई एस.पटेल:

क्या प्रधानमंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) क्या सरकार ने लोगों की शिकायतों को सुनने के लिए कोई मंच बनाया है;

(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार ने तंत्र को अधिक लचीला और सरल बनाने के लिए कोई योजना प्रस्तावित की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(घ) पिछले तीन वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतों और उनके समाधान का राज्य-वार विवरण क्या है?

उत्तर

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

(क) और (ख): जी हाँ, सरकार ने 'केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस)' नाम का एक राष्ट्रव्यापी शिकायत निवारण प्लेटफॉर्म बनाया है। जिसे <http://pgportal.gov.in> पर देखा जा सकता है। कोई भी नागरिक मंत्रालयों/विभागों/राज्य सरकारों/ संघ राज्य क्षेत्रों से संबंधित अपनी शिकायतों को कहीं से भी दर्ज करवा सकता है। भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों और राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों की इस प्रणाली तक पहुंच है और शिकायतों का निवारण संबंधित मंत्रालयों/विभागों/राज्य सरकारों/ संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा किया जाता है।

जारी.....2/

सीपीजीआरएमएस एक मोबाईल ऐप के माध्यम से नागरिकों के लिए सुलभ है जिसे उमंग प्लेटफॉर्म के साथ एकीकृत भी एकीकृत किया गया है।

(ग) : सरकार ने सीपीजीआरएमएस प्लेटफॉर्म को और अधिक लचीला और प्रयोक्तानुकूल बनाने के लिए कई उपाय किए हैं जैसे - (i) ड्रॉप-डाउन मेन्यू के माध्यम से निर्देशित पंजीकरण और शिकायत को संबंधित अधिकारी को सीधे हस्तांतरण द्वारा निपटान के समय में कमी लाने के लिए सीपीजीआरएमएस सुधार 7.0 (ii) सीपीजीआरएमएस के साथ राज्य शिकायत पोर्टल का एकीकरण (iii) शिकायतों के निपटान के लिए समय-सीमा में संशोधन करके 60 दिनों से 45 दिन करना (iv) सीपीजीआरएमएस में अपील तंत्र की शुरुआत। इसके अतिरिक्त, सरकार ने नागरिकों द्वारा लोक शिकायतें दर्ज कराने की प्रक्रिया को आसान बनाने के लिए इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (एमईआईटीवाई) के जन सेवा केंद्रों (सीएससी) के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं।

(घ) : सीपीजीआरएमएस पर पिछले तीन वर्षों (2018-2020) के दौरान प्राप्त शिकायतों और उनके समाधान का राज्यवार विवरण अनुबंध में दिया गया है।

\*\*\*\*\*

पिछले तीन वर्षों की अवधि के दौरान 01/01/2018 to 31/12/2020 राज्य-वार प्राप्त एवं निपटान की गई शिकायतों का ब्यौरा

राज्य	कुल प्राप्त	निपटान की गई
अंडमान एवं निकोबार सरकार	1858	1806
आंध्रप्रदेश सरकार	49049	13687
अरुणाचल प्रदेश सरकार	2043	1213
असम सरकार	38725	4268
बिहार सरकार	127556	47374
छत्तीसगढ़ सरकार	33830	30867
गोवा सरकार	5049	3118
गुजरात सरकार	128025	117054
हरियाणा सरकार	154342	129523
हिमाचल प्रदेश सरकार	26026	2568
जम्मू एवं कश्मीर सरकार	22243	8903
झारखंड सरकार	52268	33958
कर्नाटक सरकार	90427	59333
केरल सरकार	46456	39263
मध्यप्रदेश सरकार	153993	30681
महाराष्ट्र सरकार	217509	78378
गणपिपुर सरकार	2186	282
मेघालय सरकार	2178	356
मिजोरम सरकार	752	123
नागालैंड सरकार	720	367
राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	117038	101823
ओडिशा सरकार	42434	6104
पुडुचेरी सरकार	3005	2458
पंजाब सरकार	46307	19215
राजस्थान सरकार	175685	160567
सिक्किम सरकार	1048	312
तमिलनाडु सरकार	70421	38346
तेलंगाना सरकार	36349	36200

त्रिपुरा सरकार	4120	4015
चंडीगढ संघ राज्य क्षेत्र सरकार	11099	10776
दादर एवं नगर हवेली संघ राज्य क्षेत्र सरकार	1022	971
दमन एवं दीव संघ राज्य क्षेत्र सरकार	863	842
लद्दाख संघ राज्य क्षेत्र सरकार	73	57
लक्षद्वीप संघ राज्य क्षेत्र सरकार	237	229
उत्तर प्रदेश सरकार	619358	535153
उत्तराखंड सरकार	57921	20726
पश्चिम बंगाल सरकार	73035	9806