GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS
(DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES)

LOK SABHA
UNSTARRED QUESTION NO. 2451
(TO BE ANSWERED ON 16.03.2022)

GRIEVANCE CELL

2451. SHRI MOHANBHAI KALYANJI KUNDARIYA:

Will the **PRIME MINISTER** be pleased to state:

(a) whether a grievance cell has been set up for redressal of complaints received from various Ministries?
(b) if so, the details of the complaints received and that are pending during the last three years and the current year?
(c) the details of the individuals and the departments against which the complaints have been received? and
(d) the details of the efforts being made for quick redressal of complaints?

ANSWER

MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS AND MINISTER OF STATE IN THE PRIME MINISTER'S OFFICE
(DR. JITENDRA SINGH)

(a) to (c): The Government has set up a grievance redressal platform namely Centralised Public Grievances Redress and Monitoring System (CPGRAMS) through which a Citizen can register his/ her grievances pertaining to any Central Ministry/Department or Departments in States /UTs. All Ministries/Departments / States /UTs have access to this system and grievances are resolved by them directly. Details of Ministries/ Departments against whom grievances have been received is given at annexure I. The details of complaints received and pending in the last three years is attached at Annexure -1I.

(d): The grievances are to be attended promptly. The Government has recently reduced the time-frame of grievance redressal in CPGRAMS from 60 days to 45 days. Directions were issued to resolve COVID 19 related grievances maximum within 3 days. CPGRAMS version 7.0 which was rolled out in 2019 ensures direct transition of grievance to the concerned grievance redressal officer in the fields by skipping intermediate levels. This has helped in reduction in redressal time of a grievance. Periodic reviews are undertaken to ensure that the grievances are addressed in time. However, certain grievances which cannot be disposed within the stipulated time frame due to policy issue or litigation etc are also monitored closely. A provision to reflect age wise pendency has been created in CPGRAMS to keep a tab on pending grievances. The Government has undertaken special campaign for reducing pendency from 2nd - 31st October 2021 when about 3 lakh public grievances were disposed of. The institutional mechanism to monitor pendency created during the Special Campaign has been continued to review pendency in identified categories including public grievances on a monthly basis through a central monitoring dashboard.

*****

https://www.staffnews.in | https://www.facebook.com/cgenews | https://twitter.com/Staffnews_in

Annexure I

Lok Sabha Unstarred Question No. 2451 (To be answered on 16.03.2022)

(b) Details of complaints received during and pending in last three years (2019, 2020 & 2021):-

Year	Brought Forward	Received	Total Received	Disposed	Pending
2019	843697	1867758	2711455	1639852	1071603
2020	1071603	2271270	3342873	2319569	1023304
2021	1023304	2000590	3023894	2135923	887971

https://www.staffnews.in | https://www.facebook.com/cgenews | https://twitter.com/Staffnews_in

Annexure - II

Lok Sabha Unstarred Question No. 2451 (To be answered on 16.03.2022)

(C) Ministry/Department wise grievances received and disposed

Ministry/Department wise Report

Period of Report – 01.01.2019 to 31.12.2021

Sl No.	Ministry/Department/Org	Total Receipt
1.	Central Board of Direct Taxes (Income Tax)	131008
2.	Central Board of Indirect Taxes and Customs	47614
3.	Department for Promotion of Industry and Internal Trade	7200
4.	Department of Administrative Reforms and Public Grievances - PG Division	1703
5.	Department of Agriculture and Farmers Welfare	125213
6.	Department of Agriculture Research and Education	6585
7.	Department of Animal Husbandry, Dairying	5802
8.	Department of Atomic Energy	5390
9.	Department of Bio Technology	1762
10.	Department of Chemicals and Petrochemicals	2221
11.	Department of Commerce	16823
12.	Department of Consumer Affairs	38619
13.	Department of Defence	43095
14.	Department of Defence Finance	47594
15.	Department of Defence Production	8105
16.	Department of Defence Research and Development	3889
17.	Department of Economic Affairs ACC Division	13888
18.	Department of Empowerment of Persons with Disabilities	8875
19.	Department of Ex Servicemen Welfare	24564
20.	Department of Expenditure	17118
21.	Department of Fertilizers	2780
22.	Department of Financial Services (Banking Division)	458743
23.	Department of Financial Services (Insurance Division)	66392
24.	Department of Financial Services (Pension Reforms)	8503

25.	Department of Fisheries	859
26.	Department of Food and Public Distribution	13935
27.	Department of Health & Family Welfare	92496
28.	Department of Health Research	9240
29.	Department of Heavy Industry	4099
30.	Department of Higher Education	71450
31.	Department of Investment & Public Asset Management	2462
32.	Department of Justice	29472
33.	Department of Land Resources	2669
34.	Department of Legal Affairs	13719
35.	Department of Military Affairs	14535
36.	Department of Official Language	1147
37.	Department of Personnel and Training	80518
38.	Department of Pharmaceutical	6036
39.	Department of Posts	159814
40.	Department of Public Enterprises	2185
41.	Department of Revenue	60234
42.	Department of Rural Development	18367
43.	Department of School Education and Literacy	72501
44.	Department of Science and Technology	6057
45.	Department of Scientific & Industrial Research	3789
46.	Department of Social Justice and Empowerment	19898
47.	Department of Space	2213
48.	Department of Sports	3873
49.	Department of Telecommunications	207992
50.	Department of Youth Affairs	3058
51.	Legislative Department	4699
52.	Ministry of Coal	13504
53.	Ministry of Ayush	13670
54.	Ministry of Civil Aviation	43389
55.	Ministry of Cooperation	2781
56.	Ministry of Corporate Affairs	51784
57.	Ministry of Culture	8613
58.	Ministry of Development of North Eastern Region	1095
59.	Ministry of Drinking Water and Sanitation	7184
60.	Ministry of Earth Sciences	1520
61.	Ministry of Electronics & Information Technology	30081
62.	Ministry of Environment, Forest and Climate Change	16010
63.	Ministry of External Affairs	56558
64.	Ministry of Food Processing Industries	2161
65.	Ministry of Home Affairs	116561
66.	Ministry of Housing and Urban Affairs	62585
67.	Ministry of Information and Broadcasting	26767

68.	Ministry of Labour and Employment	203147
69.	Ministry of Micro Small and Medium Enterprises	10518
70.	Ministry of Mines	5234
71.	Ministry of Minority Affairs	6130
72.	Ministry of New and Renewable Energy	2583
73.	Ministry of Panchayati Raj	8159
74.	Ministry of Parliamentary Affairs	6689
75.	Ministry of Petroleum and Natural Gas	58561
76.	Ministry of Power	12192
77.	Ministry of Railways (Railway Board)	151797
78.	Ministry of Road Transport and Highways	52610
79.	Ministry of Shipping	6261
80.	Ministry of Skill Development and Entrepreneurship	6900
81.	Ministry of Statistics and Programme Implementation	1904
82.	Ministry of Steel	4854
83.	Ministry of Textiles	4373
84.	Ministry of Tourism	6216
85.	Ministry of Tribal Affairs	4080
86.	Ministry of Water Resources, River Development & Ganga Rejuv	8704
87.	Ministry of Women and Child Development	22970
88.	NITI Aayog	7693
89.	O/o the Comptroller & Auditor General of India	30809
90.	Unique Identification Authority of India	27714

*****

https://www.staffnews.in | https://www.facebook.com/cgenews | https://twitter.com/Staffnews_in

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

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न सं. 2451

(16.03.2022 को उत्तर के लिए)

शिकायत प्रकोष्ठ

2451. श्री मोहन भाई कल्याण जी कुंडारिया :

क्या प्रधानमंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) क्या विभिन्न मंत्रालयों से प्राप्त शिकायतों के निवारण के लिए एक शिकायत प्रकोष्ठ स्थापित किया गया है;

(ख) यदि हां, तो पिछले तीन वर्षों और चालू वर्ष के दौरान प्राप्त और लंबित शिकायतों का ब्यौरा क्या है;

(ग) उन व्यक्तियों और विभागों का ब्यौरा क्या है जिनके खिलाफ शिकायतें प्राप्त हुई हैं; और

(घ) शिकायतों के त्वरित निवारण के लिए किए जा रहे प्रयासों का ब्यौरा क्या है ?

उत्तर

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

(क) से (ग) सरकार ने केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) नामक एक शिकायत निवारण प्लेटफार्म बनाया है जिसकी सहायता से नागरिक किसी भी केंद्रीय मंत्रालय/विभाग या राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विभागों में अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है । सभी मंत्रालयों/विभागों/राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की इस प्रणाली तक पहुंच है और शिकायतों का निवारण सीधे उनके द्वारा ही किया जाता है । जिन मंत्रालयों/विभागों से संबंधित शिकायतें प्राप्त हुई हैं, उनकी सूची अनुबंध-। में संलग्न है । पिछले तीन वर्षों में प्राप्त और लंबित शिकायतों का विवरण अनुबंध-।। में संलग्न है ।

(घ) शिकायतों को त्वरित ढंग से देखा जाना होता है । सरकार ने हाल ही में सीपीग्राम्स में शिकायत निवारण की समय-सीमा को 60 दिन से घटाकर 45 दिन कर दिया है । कोविड-19 से जुडे मामलों को अधिकतम 3 दिनों के भीतर निपटाने के निदेश जारी किए गए । सीपीग्राम्स का संस्करण 7.0 जो 2019 में जारी किया गया शिकायतों को बीच के स्तरों को छोड़ते हुए सीधे उस क्षेत्र से संबंधित शिकायत निवारण अधिकारी को भेजा जाना सुनिश्चित करता है । इससे शिकायत निवारण में लगने वाले समय को कम करने में मदद मिली है । शिकायतों का समयबद्ध निवारण सुनिश्चित करने के लिए आवधिक समीक्षाएं की जाती है । हालांकि, ऐसी शिकायतों, जिनका नीतिगत मामलों या मुकदमा आदि के कारण निर्धारित समय-सीमा के भीतर निवारण संभव न हो, पर भी विशेष ध्यान दिया जाता है । लंबित शिकायतों पर नजर रखने के लिए सीपीग्राम्स में लम्बित शिकायतों को अवधि के अनुसार प्रदर्शित करने का प्रावधान किया गया है । सरकार ने लंबित मामलों को कम करने के लिए 02-31 अक्तूबर, 2021 तक विशेष अभियान चलाया, जिसमें लगभग 3 लाख लोक शिकायतों का निपटान किया गया । लंबित मामलों की निगरानी के लिए विशेष अभियान के दौरान तैयार किए गए संस्थागत तंत्र द्वारा सेंट्रल मॉनीटरिंग डैशबोर्ड की सहायता से मासिक आधार पर लोक शिकायतों सहित अभिचिन्हित श्रेणियों में लंबित मामलों की समीक्षा किए जाने का कार्य जारी रखा गया है ।

****

https://www.staffnews.in | https://www.facebook.com/cgenews | https://twitter.com/Staffnews_in

अनुबंध-I

लोक सभा अतारांकित प्रश्न सं. 2451 (16.03.2022 को उत्तर के लिए)

(ख) पिछले तीन वर्षों (2019, 2020 और 2021) के दौरान प्राप्त और लंबित शिकायतों का विवरण :-

वर्ष	अग्रेणीत	प्राप्त	कुल प्राप्त	निपटाई गई	लंबित
2019	843697	1867758	2711455	1639852	1071603
2020	1071603	2271270	3342873	2319569	1023304
2021	1023304	2000590	3023894	2135923	887971

****

https://www.staffnews.in | https://www.facebook.com/cgenews | https://twitter.com/Staffnews_in

अनुबंध-II

लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 2451 (16.03.2022 को उत्तर के लिए)

(ग) मंत्रालय/विभाग-वार प्राप्त हुई और निपटाई गई शिकायतें

मंत्रालय/विभागवार रिपोर्ट

रिपोर्ट की अवधि - 01.01.2019 से 31.12.2021

क्र.सं.	मंत्रालय/विभाग/संगठन	कुल प्राप्त
1.	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	131008
2.	केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर और सीमा शुल्क बोर्ड	47614
3.	उद्योग संवर्धन और आंतरिक व्यापार विभाग	7200
4.	प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग - पीजी प्रभाग	1703
5.	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	125213
6.	कृषि अनुसंधान और शिक्षा विभाग	6585
7.	पशुपालन विभाग, डेयरी	5802
8.	परमाणु ऊर्जा विभाग	5390
9.	जैव प्रौद्योगिकी विभाग	1762
10.	रसायन और पेट्रोरसायन विभाग	2221
11.	वाणिज्य विभाग	16823
12.	उपभोक्ता मामले विभाग	38619
13.	रक्षा विभाग	43095
14.	रक्षा वित्त विभाग	47594
15.	रक्षा उत्पादन विभाग	8105
16.	रक्षा अनुसंधान और विकास विभाग	3889
17.	आर्थिक कार्य विभाग एसीसी प्रभाग	13888
18.	दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग	8875
19.	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	24564
20.	व्यय विभाग	17118
21.	उर्वरक विभाग	2780
22.	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	458743

https://www.staffnews.in | https://www.facebook.com/cgenews | https://twitter.com/Staffnews_in

23.	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	66392
24.	वित्तीय सेवा विभाग (पेंशन सुधार)	8503
25.	मत्स्य पालन विभाग	859
26.	खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग	13935
27.	स्वास्थ्य और परिवार कल्याण विभाग	92496
28.	स्वास्थ्य अनुसंधान विभाग	9240
29.	भारी उद्योग विभाग	4099
30.	उच्चतर शिक्षा विभाग	71450
31.	निवेश और सार्वजनिक संपत्ति प्रबंधन विभाग	2462
32.	न्याय विभाग	29472
33.	भूमि संसाधन विभाग	2669
34.	विधि कार्य विभाग	13719
35.	सैन्य मामलों का विभाग	14535
36.	राजभाषा विभाग	1147
37.	कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग	80518
38.	औषध विभाग	6036
39.	डाक विभाग	159814
40.	सार्वजनिक उद्यम विभाग	2185
41.	राजस्व विभाग	60234
42.	ग्रामीण विकास विभाग	18367
43.	स्कूल शिक्षा और साक्षरता विभाग	72501
44.	विज्ञान और प्रौद्योगिकी विभाग	6057
45.	वैज्ञानिक और औद्योगिक अनुसंधान विभाग	3789
46.	सामाजिक न्याय और अधिकारिता विभाग	19898
47.	अंतरिक्ष विभाग	2213
48.	खेल विभाग	3873
49.	दूरसंचार विभाग	207992
50.	युवा कार्य विभाग	3058
51.	विधायी विभाग	4699
52.	कोयला मंत्रालय	13504

https://www.staffnews.in | https://www.facebook.com/cgenews | https://twitter.com/Staffnews_in

53.	आयुष मंत्रालय	13670
54.	नागरिक उड्डयन मंत्रालय	43389
55.	सहकारिता मंत्रालय	2781
56.	कारपोरेट कार्य मंत्रालय	51784
57.	संस्कृति मंत्रालय	8613
58.	पूर्वोत्तर क्षेत्र विकास मंत्रालय	1095
59.	पेयजल और स्वच्छता मंत्रालय	7184
60.	पृथ्वी विज्ञान मंत्रालय	1520
61.	इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय	30081
62.	पर्यावरण, वन और जलवायु परिवर्तन मंत्रालय	16010
63.	विदेश मंत्रालय	56558
64.	खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय	2161
65.	गृह मंत्रालय	116561
66.	आवास और शहरी मामले मंत्रालय	62585
67.	सूचना और प्रसारण मंत्रालय	26767
68.	श्रम और रोजगार मंत्रालय	203147
69.	माइक्रो, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय	10518
70.	खान मंत्रालय	5234
71.	अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय	6130
72.	नवीन और नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय	2583
73.	पंचायती राज मंत्रालय	8159
74.	संसदीय कार्य मंत्रालय	6689
75.	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	58561
76.	विद्युत मंत्रालय	12192
77.	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	151797
78.	सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय	52610
79.	जहाजरानी मंत्रालय	6261
80.	कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय	6900
81.	सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय	1904
82.	इस्पात मंत्रालय	4854

83.	कपड़ा मंत्रालय	4373
84.	पर्यटन मंत्रालय	6216
85.	जनजातीय मामले मंत्रालय	4080
86.	जल संसाधन, नदी विकास और गंगा संरक्षण मंत्रालय	8704
87.	महिला एवं बाल विकास मंत्रालय	22970
88.	नीति आयोग	7693
89.	भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक का कार्यालय	30809
90.	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	27714

****