

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

LOK SABHA
STARRED QUESTION NO. 20
(TO BE ANSWERED ON 07.12.2022)

PUBLIC GRIEVANCES

***20. SHRI VIJAYAKUMAR (ALIAS) VIJAY VASANTH:**

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

- (a) whether the Government receives large number of public grievances on various issues and if so, the details thereof, Ministry/Department-wise;
- (b) the number of public grievances received/ addressed so far, Ministry/Department-wise; and
- (c) whether these grievances are addressed on time, if so, the details thereof and if not, the reasons therefor?

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): A Statement is laid on the Table of the House.

STATEMENT REFERRED TO IN REPLY OF LOK SABHA STARRED QUESTION NO. 20 FOR ANSWER ON 07.12.2022 BY SHRI VIJAYAKUMAR (ALIAS) VIJAY VASANTH REGARDING PUBLIC GRIEVANCES

(a): Yes sir, the public grievances received by Government on the Central Public Grievances Redress and Monitoring System (CPGRAMS) portal for the year 2022 Ministry/ Department wise are at Annex 1. Public Grievances are received on various issues such as implementation of Government schemes/ programmes, quality of services, civic amenities, harassment & atrocities, corruption etc.

(b): The list of Public Grievances addressed for the year 2022 Ministry/ Department wise are at Annex 2.

(c): The endeavour of the Government is to ensure quality and timely disposal of the public Grievances. The stipulated time-frame for disposal of public Grievances was reduced from 60 days to 45 days in June 2021 which was further reduced to 30 days from July 2022. In case redressal is not possible within the stipulated timeframe an interim reply shall be given to the citizen. The average grievance redressal time for the month of October 2022 is 27 days and for November 2022 is 28 days.

GOI Ministry/Department wise Progress report for calendar year 2022 (upto 15.11.2022)

Ministry/Department	Receipt
Central Board of Direct Taxes (Income Tax)	58782
Central Board of Indirect Taxes and Customs	13243
Department for Promotion of Industry and Internal Trade	1914
Department of Administrative Reforms and Public Grievances	4154
Department of Agriculture and Farmers Welfare	31650
Department of Agriculture Research and Education	2190
Department of Animal Husbandry, Dairying	1634
Department of Atomic Energy	1500
Department of Bio Technology	308
Department of Chemicals and Petrochemicals	447
Department of Commerce	5267
Department of Consumer Affairs	15805
Department of Defence	13457
Department of Defence Finance	18445
Department of Defence Production	2354
Department of Defence Research and Development	1305
Department of Economic Affairs ACC Division	5094
Department of Empowerment of Persons with Disabilities	2283
Department of Ex Servicemen Welfare	11954
Department of Expenditure	6821
Department of Fertilizers	611
Department of Financial Services (Banking Division)	173083
Department of Financial Services (Insurance Division)	22463
Department of Financial Services (Pension Reforms)	2913
Department of Fisheries	334
Department of Food and Public Distribution	4236
Department of Health & Family Welfare	32909
Department of Health Research	1171
Department of Heavy Industry	1086
Department of Higher Education	19011
Department of Investment & Public Asset Management	919
Department of Justice	12555
Department of Land Resources	1500
Department of Legal Affairs	4014
Department of Military Affairs	7012
Department of Official Language	298
Department of Personnel and Training	33771
Department of Pharmaceutical	754
Department of Posts	49917
Department of Public Enterprises	638
Department of Revenue	15693
Department of Rural Development	11340
Department of School Education and Literacy	17007
Department of Science and Technology	6340
Department of Scientific & Industrial Research	1850
Department of Social Justice and Empowerment	6291

Department of Space	432
Department of Sports	1298
Department of Telecommunications	46885
Department of Youth Affairs	800
Legislative Department	876
Ministry of Coal	3456
Ministry of Ayush	2478
Ministry of Civil Aviation	9937
Ministry of Cooperation	31220
Ministry of Corporate Affairs	15803
Ministry of Culture	2108
Ministry of Development of North Eastern Region	171
Ministry of Drinking Water and Sanitation	2897
Ministry of Earth Sciences	550
Ministry of Electronics & Information Technology	7538
Ministry of Environment, Forest and Climate Change	4466
Ministry of External Affairs	15576
Ministry of Food Processing Industries	1688
Ministry of Home Affairs	38683
Ministry of Housing and Urban Affairs	28352
Ministry of Information and Broadcasting	4339
Ministry of Labour and Employment	121638
Ministry of Micro Small and Medium Enterprises	2363
Ministry of Mines	1886
Ministry of Minority Affairs	1731
Ministry of New and Renewable Energy	810
Ministry of Panchayati Raj	4906
Ministry of Parliamentary Affairs	2260
Ministry of Petroleum and Natural Gas	16206
Ministry of Power	3868
Ministry of Railways (Railway Board)	50119
Ministry of Road Transport and Highways	22474
Ministry of Shipping	1531
Ministry of Skill Development and Entrepreneurship	2288
Ministry of Statistics and Programme Implementation	334
Ministry of Steel	1040
Ministry of Textiles	1212
Ministry of Tourism	1893
Ministry of Tribal Affairs	1108
Ministry of Water Resources, River Development & Ganga Rejuvenation	1986
Ministry of Women and Child Development	4790
NITI Aayog	2418
O/o the Comptroller & Auditor General of India	10886
Unique Identification Authority of India	11846
Total	1115469

Note: The above numbers include Brought Forward cases

GOI Ministry/Department wise Progress report for calendar year 2022 (upto 15.11.2022)

Ministry/Department	Disposed
Central Board of Direct Taxes (Income Tax)	46829
Central Board of Indirect Taxes and Customs	12627
Department for Promotion of Industry and Internal Trade	1870
Department of Administrative Reforms and Public Grievances	3840
Department of Agriculture and Farmers Welfare	21577
Department of Agriculture Research and Education	2049
Department of Animal Husbandry, Dairying	1371
Department of Atomic Energy	1306
Department of Bio Technology	299
Department of Chemicals and Petrochemicals	416
Department of Commerce	5010
Department of Consumer Affairs	14922
Department of Defence	12070
Department of Defence Finance	17579
Department of Defence Production	2253
Department of Defence Research and Development	1240
Department of Economic Affairs ACC Division	4707
Department of Empowerment of Persons with Disabilities	2216
Department of Ex Servicemen Welfare	10883
Department of Expenditure	6695
Department of Fertilizers	574
Department of Financial Services (Banking Division)	160059
Department of Financial Services (Insurance Division)	21651
Department of Financial Services (Pension Reforms)	2876
Department of Fisheries	323
Department of Food and Public Distribution	4127
Department of Health & Family Welfare	27561
Department of Health Research	1139
Department of Heavy Industry	1053
Department of Higher Education	17399
Department of Investment & Public Asset Management	906
Department of Justice	12222
Department of Land Resources	1471
Department of Legal Affairs	4008
Department of Military Affairs	6617
Department of Official Language	272
Department of Personnel and Training	31160
Department of Pharmaceutical	675
Department of Posts	47754
Department of Public Enterprises	625
Department of Revenue	12399
Department of Rural Development	10070
Department of School Education and Literacy	15767
Department of Science and Technology	6010
Department of Scientific & Industrial Research	1732
Department of Social Justice and Empowerment	5985

Department of Space	408
Department of Sports	1187
Department of Telecommunications	45819
Department of Youth Affairs	583
Legislative Department	851
Ministry of Coal	3225
Ministry of Ayush	2202
Ministry of Civil Aviation	9546
Ministry of Cooperation	30545
Ministry of Corporate Affairs	15352
Ministry of Culture	1872
Ministry of Development of North Eastern Region	170
Ministry of Drinking Water and Sanitation	2439
Ministry of Earth Sciences	516
Ministry of Electronics & Information Technology	7138
Ministry of Environment, Forest and Climate Change	4190
Ministry of External Affairs	14630
Ministry of Food Processing Industries	1669
Ministry of Home Affairs	37160
Ministry of Housing and Urban Affairs	27124
Ministry of Information and Broadcasting	3955
Ministry of Labour and Employment	118247
Ministry of Micro Small and Medium Enterprises	2210
Ministry of Mines	1856
Ministry of Minority Affairs	1607
Ministry of New and Renewable Energy	760
Ministry of Panchayati Raj	4685
Ministry of Parliamentary Affairs	2259
Ministry of Petroleum and Natural Gas	15088
Ministry of Power	3761
Ministry of Railways (Railway Board)	47898
Ministry of Road Transport and Highways	21632
Ministry of Shipping	1387
Ministry of Skill Development and Entrepreneurship	2145
Ministry of Statistics and Programme Implementation	317
Ministry of Steel	998
Ministry of Textiles	1173
Ministry of Tourism	1744
Ministry of Tribal Affairs	1035
Ministry of Water Resources, River Development & Ganga Rejuvenation	1914
Ministry of Women and Child Development	4426
NITI Aayog	2367
O/o the Comptroller & Auditor General of India	10453
Unique Identification Authority of India	11073
Total	1033810

Note: The above numbers include Brought Forward cases

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।
