भारत सरकार
सहकारिता मंत्रालय

लोक सभा
तारांकित प्रश्न संख्या 47
मंगलवार, 6 फरवरी, 2024/17 माघ, 1945 (शक) को उत्तरार्थ

शिकायत निवारण तंत्र

*** 47. श्री लल्लू सिंह**
श्रीमती लॉकेट चटर्जी:

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

(क) वर्ष 2023 के दौरान मंत्रालय द्वारा कितनी शिकायतों का निवारण किया गया और उनका ब्यौरा क्या है;
(ख) देशभर से शिकायत निवारण तंत्र और शिकायतों पर प्रतिक्रिया कि प्रभावकारिता में सुधार के लिए मंत्रालय द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं ;
(ग) क्या मंत्रालय ने शिकायतों के समाधान के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) और अन्य प्रौद्योगिकी का उपयोग किया है; और
(घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर
सहकारिता मंत्री (श्री अमित शाह)

(क) से (घ): सदन के पटल पर विवरण रखा गया है।

दिनांक 6 फ़रवरी, 2024 को उत्तरार्थ "शिकायत निवारण तंत्र" के संबंध में, संसद सदस्य श्री लल्लू सिंह एवं श्रीमती लॉकेट चटर्जी द्वारा उठाए गए लोक सभा तारांकित प्रश्न संख्या 47 के भाग (क) से (घ) के उत्तर में संदर्भित विवरण

(क): भारत सरकार ने केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली की स्थापना (सीपीग्राम्स) एक ऑनलाइन मंच के रूप में की है जो नागरिकों को सरकारी सेवाओ से संबंधित किसी भी विषय पर अपनी शिकायतें दर्ज करने के लिए 24x7 उपलब्ध है। सहकारिता मंत्रालय पोर्टल पर प्राप्त शिकायतों का सक्रियता से निवारण कर रहा है और मामलों का त्वरित गति से निपटान कर रहा है।

सहकारिता मंत्रालय ने केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से वर्ष 2023 के दौरान कुल 36,008 शिकायतों का निवारण किया है। इसके अलावा, मंत्रालय को शिकायतों के खिलाफ 8945 अपीलें भी प्राप्त हुई हैं जिनकी सक्रिय रूप से जांच की गई है और 2 दिनों के औसत समापन समय के साथ निपटारा किया गया है।

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा जारी दिसंबर 2023 महीने की सीपीग्राम्स रिपोर्ट के अनुसार, सहकारिता मंत्रालय को 0.747 की उच्चतम शिकायत निवारण मूल्यांकन और सूचकांक (ग्राइ) के साथ भारत सरकार के सभी मंत्रालयों और विभागों (जहां 500 से अधिक कुल शिकायतें प्राप्त होती हैं।) में पहले स्थान पर रखा गया है। साथ ही सहकारिता मंत्रालय भारत सरकार के सभी मंत्रालयों में न्यूनतम निपटान समय के साथ (2 दिन) सर्वोच्च स्थान पर स्थित रहा।

(ख) से (घ): भारत सरकार ने नागरिकों की जरूरतों के प्रति अधिक संवेदनशील बनाने के लिए केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली में व्यापक सुधार किया है। इस संबंध में, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) ने सीपीग्राम्स को मजबूत करने के लिए कई उपाय पेश किए हैं, जैसे हितधारकों के लिए निगरानी डैशबोर्ड शिकायतों के गहन विश्लेषण की सुविधा प्रदान करना, शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए सेवोत्तम योजना के तहत हितधारकों की क्षमता निर्माण करना, अंतिम छोर तक शिकायतों की ऑटो-रूटिंग के लिए सीपीग्राम्स संस्करण 7.0 का सार्वभौमिकरण, सीपीग्राम्स के साथ राज्य पोर्टलों का एकीकरण, फीडबैक कॉल का संचालन, सामान्य सेवा केंद्रों का उपयोग करके एक समावेशी प्रणाली विकसित करना शामिल है।

*****