

GOVERNMENT OF INDIA  
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES AND PENSIONS  
(DEPARTMENT OF PENSION & PENSIONERS' WELFARE)

**LOK SABHA**  
**UNSTARRED QUESTION NO. 546**  
(ANSWERED ON 23.07.2025)

**CENTRALIZED PENSIONERS GRIEVANCE REDRESS AND MONITORING SYSTEM**

**†546. SHRI SUKHJINDER SINGH RANDHAWA:**  
**SHRI SHANKAR LALWANI:**  
**SHRI JASHUBHAI BHILUBHAI RATHVA:**  
**MS. BANSURI SWARAJ:**  
**SHRI SURESH KUMAR KASHYAP:**

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

- (a) the total number of pension related grievances received and resolved through the Centralised Pension Grievance Redress and Monitoring System (CPENGRAMS) portal during the year 2025;
- (b) the name of the Ministries/Departments where the highest number of grievances were received and are pending;
- (c) the rate of grievance redressal on the CPENGRAMS portal during the said period along with the manner in which this reflects the effectiveness of the present pension grievance redressal system;
- (d) the steps taken/being taken by the Government to strengthen the current pension grievance redressal system; and
- (e) the steps taken/being taken by the Government for the quick redressal of the pending cases in the Ministries/Departments?

**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 (e): A total of 63,310 pension related grievances were received, out of which 55,554 were resolved through the Centralized Pension Grievances Redress and Monitoring System (CPENGRAMS) portal during 2025 (from 01.01.2025 to 15.07.2025).

The Ministries/Departments, where the highest number of grievances were received and are pending during the period from January to July 2025 are Ministry of Defence, Department of Financial Services and Ministry of Railways.

The rate of grievances redressed on CPENGRAMS Portal has come down from 35 days in January 2025 to 20 days in July 2025 reflecting the timely and effective grievance redressal of pension grievances.

The Government has issued the policy circular for 'Effective Redressal of Pension Grievances' on 16.10.2024 which stipulates that the Ministries/Departments should strive to

redress the pension grievances within 21 days. The circular further details the roles and responsibilities of grievance redressal officers and appellate officers. Government organizes Thematic Adalats, Monthly Inter-ministerial Review Meetings, Capacity Building Programme for grievance redressal officers and Annual Special Campaign for redressal of pension grievances as part of its measures for effective redressal of pension grievances.

\*\*\*\*\*

भारत सरकार  
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय  
पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग

लोकसभा  
अतारांकित प्रश्न सं. 546  
(दिनांक 23.07.2025 को उत्तर देने के लिए)

**केंद्रीयकृत पेंशन शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली**

546: श्री सुखजिंदर सिंह रंधावा :

श्री शंकर लालवानी :

श्री जशुभाई भिलुभाई राठवा :

सुश्री बांसुरी स्वराज :

श्री सुरेश कुमार कश्यप :

क्या प्रधानमंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) वर्ष 2025 के दौरान केंद्रीयकृत पेंशन शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीईएनजीआरएएमएस) पोर्टल के माध्यम से प्राप्त और समाधान की गई पेंशन संबंधी शिकायतों की कुल संख्या कितनी है;
- (ख) उन मंत्रालयों/विभागों के नाम क्या हैं जहां सबसे अधिक शिकायतें प्राप्त हुई हैं और लंबित हैं;
- (ग) उक्त अवधि के दौरान सीपीईएनजीआरएएमएस पोर्टल पर शिकायत निवारण की दर क्या है और यह वर्तमान पेंशन शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावकारिता को किस प्रकार दर्शाता है;
- (घ) सरकार द्वारा वर्तमान पेंशन शिकायत निवारण प्रणाली को सुदृढ़ करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं; और
- (ङ) मंत्रालयों/विभागों में लंबित मामलों के शीघ्र निपटान के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं?

**उत्तर**

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय और प्रधानमंत्री कार्यालय में राज्यमंत्री  
(डॉ. जितेंद्र सिंह)

(क) से (ङ): वर्ष 2025(01.01.2025 से 15.07.2025 तक) के दौरान केंद्रीयकृत पेंशन शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीएनग्राम्स) पोर्टल के माध्यम से, पेंशन संबंधी कुल 63,310 शिकायतें प्राप्त हुई थी, जिनमें से 55,554 शिकायतों का समाधान किया गया।

जनवरी से जुलाई 2025 की अवधि के दौरान जिन मंत्रालयों/विभागों में सबसे अधिक शिकायतें प्राप्त हुईं और लंबित हैं, उनके नाम हैं- रक्षा मंत्रालय, वित्तीय सेवा विभाग और रेल मंत्रालय।

सीपेनग्राम्स पोर्टल पर शिकायतों के निवारण की दर जनवरी 2025 में 35 दिनों से घटकर जुलाई 2025 में 20 दिन हो गई है, जो पेंशन शिकायतों के समय पर और प्रभावी निवारण को दर्शाता है।

सरकार ने 16.10.2024 को 'पेंशन शिकायतों के प्रभावी निवारण' हेतु नीतिगत परिपत्र जारी किया है, जिसके अंतर्गत यह कहा गया है कि मंत्रालय/विभाग 21 दिनों के भीतर पेंशन शिकायतों का निवारण करने का प्रयास करें। उक्त परिपत्र में शिकायत निवारण अधिकारियों और अपीलीय अधिकारियों की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों का भी विवरण दिया गया है। पेंशन शिकायतों के प्रभावी निवारण हेतु सरकार द्वारा विषयगत अदालतें, मासिक अंतर-मंत्रालयी समीक्षा बैठकें, शिकायत निवारण अधिकारियों के लिए क्षमता निर्माण कार्यक्रम और पेंशन शिकायतों के निवारण हेतु वार्षिक विशेष अभियान आयोजित किए जा रहे हैं।

\*\*\*