

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

RAJYA SABHA
UNSTARRED QUESTION NO.1397
(ANSWERED ON 31.07.2025)

PENSION GRIEVANCE REDRESSAL UNDER CPENGRAMS PORTAL

1397#. SHRI MOKARIYA RAMBHAI:
SHRI SADANAND MHALU SHET TANAVADE:
SHRI BABUBHAI JESANGBHAI DESAI:
DR. SUMER SINGH SOLANKI:

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

- (a) the total number of pension-related grievances received and disposed of through the Centralised Pension Grievance Redress and Monitoring System (CPENGRAMS) during the year 2025, Ministry/ Department-wise;
- (b) the grievance redressal rate on the CPENGRAMS portal for 2025 and whether it indicates timely and effective resolution of pensioners' concerns across departments; and
- (c) the names of the Ministries or Departments with the highest number of pending pension grievance cases as on date, and the steps being taken to improve redressal mechanisms in such 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 (c): 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 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 resolution of pensioners' concerns across departments.

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 timely and effective redressal of pension grievances across Ministries/Departments.

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

राज्यसभा
अतारांकित प्रश्न सं. 1397
(दिनांक 31.07.2025 को उत्तर देने के लिए)

सीपीईएनजीआरएएमएस पोर्टल के तहत पेंशन शिकायत निवारण

1397# श्री मोकरिया रामभाई :
श्री सदानंद महालू शेट तानवड़े :
श्री बाबूभाई जेसंगभाई देसाई :
डॉ. सुमेर सिंह सोलंकी :

क्या प्रधानमंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) वर्ष 2025 में केंद्रीयकृत पेंशन शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीईएनजीआरएएमएस) के माध्यम से मंत्रालय/विभाग-वार कुल कितनी प्राप्त पेंशन संबंधी शिकायतें प्राप्त हुईं एवं उनका निवारण किया गया;
- (ख) वर्ष 2025 में सीपीईएनजीआरएएमएस पोर्टल पर शिकायत निवारण की दर क्या रही तथा क्या यह विभागों में पेंशनभोगियों की चिंताओं का समयबद्ध और प्रभावी समाधान परिलक्षित करता है; और
- (ग) आज की तिथि के अनुसार, किन मंत्रालयों या विभागों में लंबित पेंशन शिकायत मामलों की संख्या सबसे अधिक है तथा ऐसे विभागों में निवारण तंत्र में सुधार करने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

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

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

सीपेनग्राम्स पोर्टल पर शिकायतों के निवारण की दर जनवरी 2025 में 35 दिनों से घटकर जुलाई 2025 में 20 दिन हो गई है, जोकि विभागों में पेंशनभोगियों की शिकायतों का समयबद्ध और प्रभावी समाधान परिलक्षित करता 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 समय पर और 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।
