



सत्यमेव जयते

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

DEPARTMENT OF  
ADMINISTRATIVE REFORMS &  
PUBLIC GRIEVANCES

# सीपीग्राम्स

## मासिक रिपोर्ट

### केंद्रीय मंत्रालय/विभाग

जनवरी 2026

रिपोर्ट संख्या 45

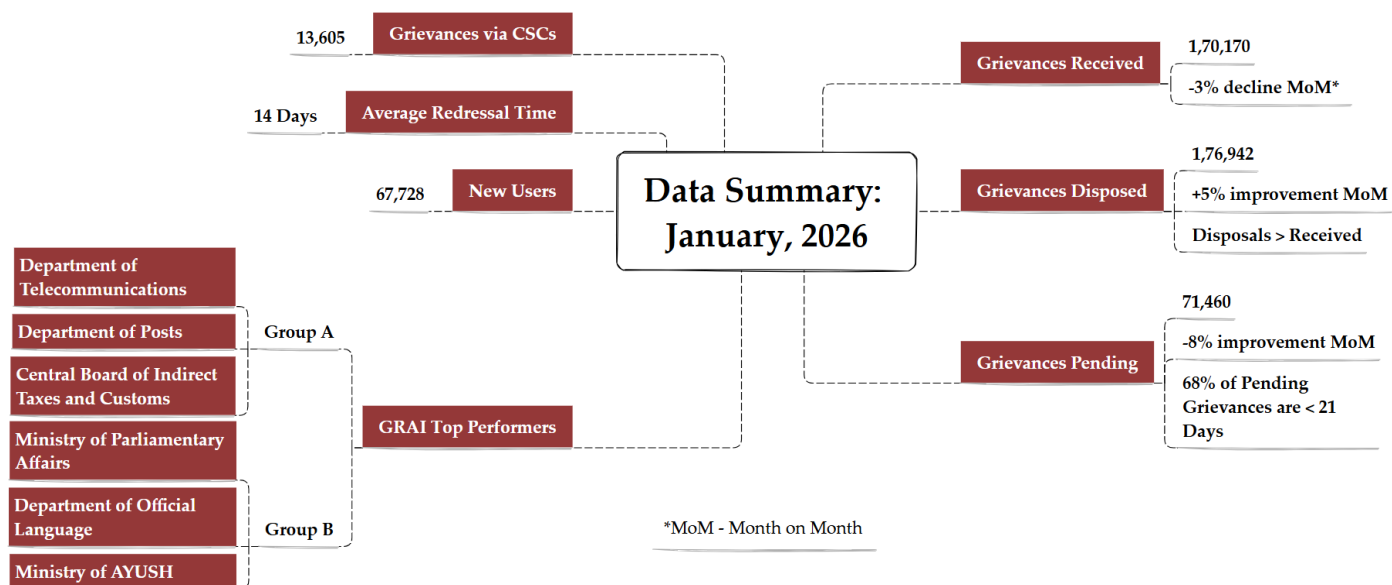
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत  
विभाग



## विषयसूची

1. मुख्य-मुख्य बातें .....	1
2. शिकायतों की समीक्षा की स्थिति .....	3
3. शिकायत निवारण और मूल्यांकन सूचकांक – जनवरी, 2026.....	4
3.1 मंत्रालयों/विभागों की रैंकिंग – समूह क .....	6
3.2 मंत्रालयों/विभागों की रैंकिंग – समूह ख .....	8
4. वर्गीकरण .....	10
4.1 अवलोकन .....	10
4.2 अब तक की प्रगति .....	11
5. सचिवों द्वारा समीक्षा बैठक .....	12
5.1 आयोजित बैठकों की स्थिति – जनवरी 2026 .....	12
6. फीडबैक कॉल सेंटर .....	14
7. नए प्रयोक्ताओं का पंजीकरण .....	17
8. जन सेवा केंद्रों (सीएससी) के माध्यम से आउटरीच .....	18
9. सीपीग्राम्स पर अपीलों की स्थिति की समीक्षा .....	19
10. सफलता की कहानियाँ .....	20
11. मीडिया आउटरीच .....	22
अनुलग्नक .....	23

# 1. मुख्य-मुख्य बातें



## सामान्य जानकारी

- अपर सचिव सचिव, डीएआरपीजी की अध्यक्षता में सभी केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों के नोडल अधिकारियों के साथ 29 जनवरी, 2026 को मासिक समीक्षा बैठक आयोजित की गई।
- जनवरी, 2026 में, लगातार 43वें महीने, केंद्रीय सचिवालय में मासिक निपटान 1 लाख मामलों को पार कर गया।
- केंद्रीय सचिवालय में 71,460 शिकायतें लंबित हैं, जिनमें से ~68 प्रतिशत शिकायतें 21 दिनों से कम समय से लंबित हैं।
- जनवरी, 2026 माह में नए प्रयोक्ताओं के पंजीकरण की संख्या 67,728 रही।
- फीडबैक कॉल सेंटर ने जनवरी, 2026 माह में 68,727 फीडबैक एकत्र किए, जिसमें केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों से संबंधित 43,468 फीडबैक एकत्र किए गए।

## पीजी मामलों का सारांश

- जनवरी, 2026 में, सीपीग्राम्स पोर्टल पर 1,70,170 पीजी मामले प्राप्त हुए। 1,76,942 पीजी मामलों का निवारण किया गया और 71,460 पीजी मामले लंबित हैं।
- जनवरी, 2026 में जन सेवा केंद्रों के माध्यम से दर्ज शिकायतों की संख्या 13,605 है।
- जनवरी, 2026 में दर्ज की गई शिकायतों में से 34% शिकायतें श्रम और रोजगार मंत्रालय [26,479 शिकायतें], वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग) [22,776 शिकायतें], और दूरसंचार विभाग [9,123 शिकायतें] जैसे प्रमुख विभागों को भेजी गईं।

## अपील सारांश

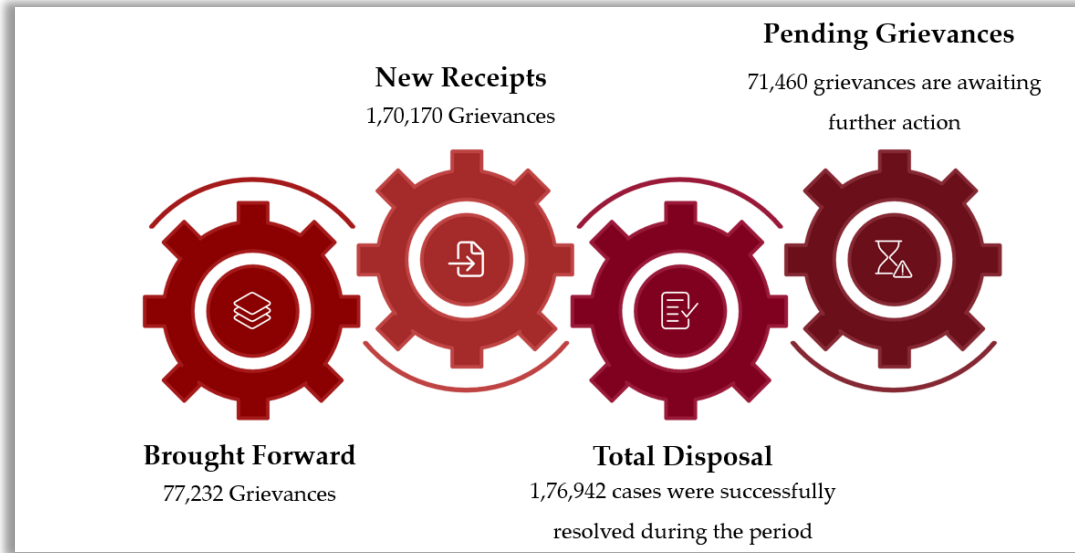
- जनवरी, 2026 में, 30,873 अपीलें प्राप्त हुईं और 29,749 अपीलों का निपटान किया गया।
- वर्ष 2026 के जनवरी माह में 21,304 अपीलें लंबित हैं।

## शिकायत निवारण और मूल्यांकन सूचकांक

### (जीआरएआई – जनवरी, 2026)

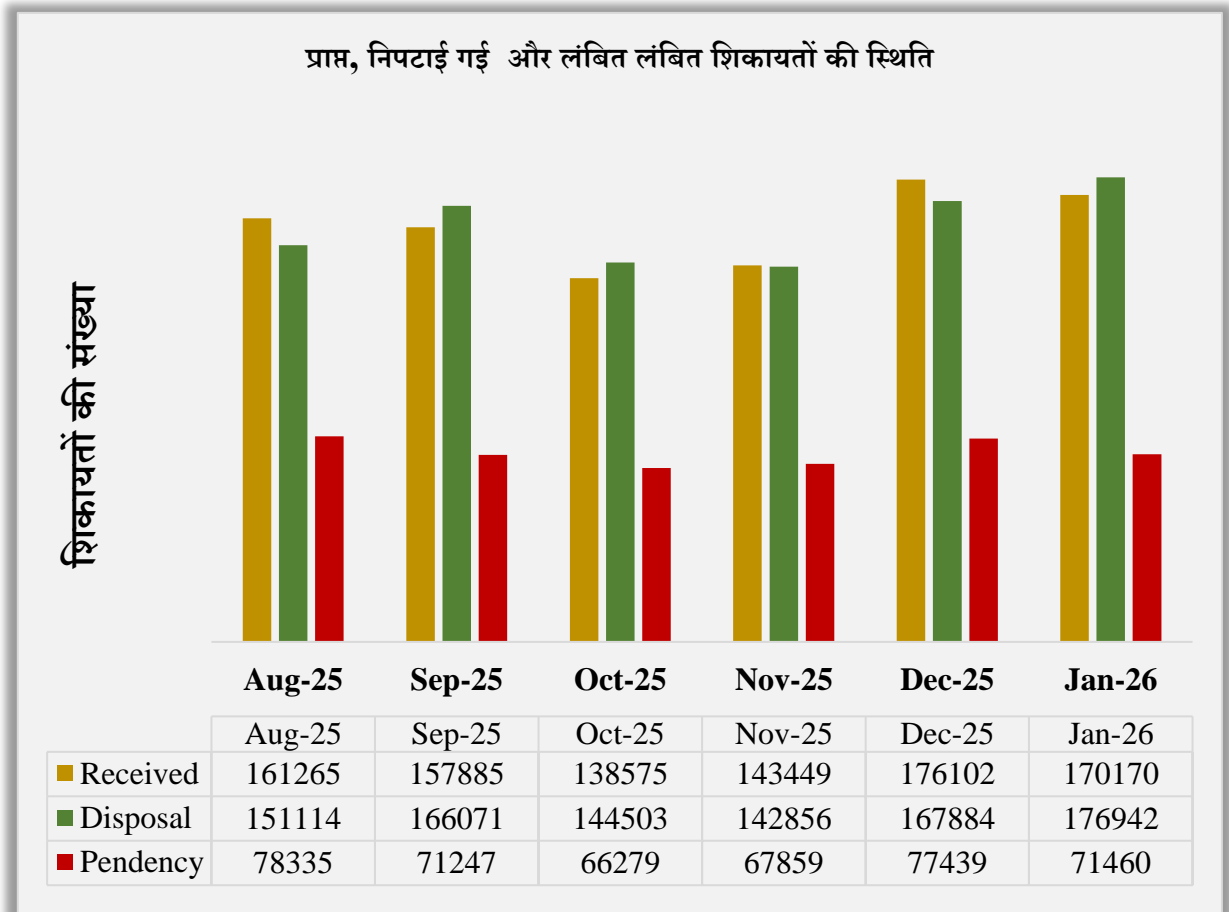
- दूरसंचार विभाग, डाक विभाग और केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड जनवरी, 2026 माह में समूह क (500 शिकायतों के बराबर या अधिक) के अंतर्गत शिकायत निवारण मूल्यांकन और सूचकांक में श्रेष्ठ कार्य निष्पादन करने वालों में शामिल हैं।
- संसदीय कार्य मंत्रालय, राजभाषा विभाग और आयुष मंत्रालय जनवरी, 2026 माह में समूह ख (500 से कम शिकायतें) के अंतर्गत शिकायत निवारण मूल्यांकन और सूचकांक में श्रेष्ठ कार्य निष्पादन करने वालों में शामिल हैं।

## 2. शिकायतों की स्थिति की समीक्षा



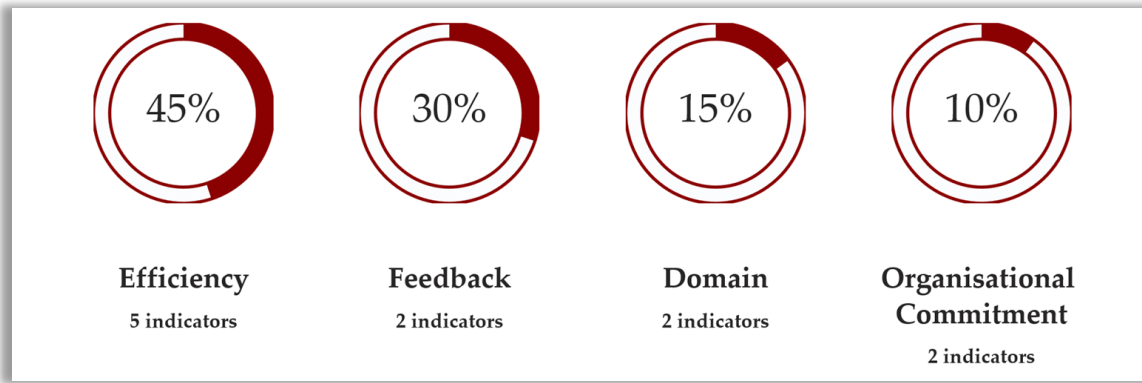
समय अवधि: 1 जनवरी से 31 जनवरी, 2026 तक

### शिकायतों की माह-वार स्थिति



### 3. शिकायत निवारण और मूल्यांकन सूचकांक, 2026

डीएआरपीजी ने मई, 2023 से एक नया और व्यापक शिकायत निवारण आकलन और सूचकांक (जीआरएआई) शुरू किया है। जीआरएआई का उद्देश्य मंत्रालयों/विभागों को उनकी शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा, विश्लेषण क्षमता और और उसे कारगर बनाने में सहायता करना है ताकि उनकी क्षमता और सुधार के क्षेत्रों को अभिचिह्नित किया जा सके।



जीआरएआई को निम्नलिखित 4 आयामों और 11 संकेतकों के आधार पर तैयार किया गया है, जिनका वेटेज इस प्रकार है: -

#	आयाम	वेटेज	#	संकेतक	संकेतक का ओरिएंटेशन *	वेटेज
1	क्षमता	0.45	1	समय-सीमा के भीतर एटीआर के साथ निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत (21 दिनों के भीतर)	सकारात्मक	0.45
			2	निपटाई गई अपीलों का प्रतिशत	सकारात्मक	0.15
			3	भ्रष्टाचार श्रेणी के तहत शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	सकारात्मक	0.15
			4	औसत समाधान समय	नकारात्मक	0.10
			5	जीआरओ के पास लंबित % (21 दिनों से अधिक)	नकारात्मक	0.15
2	फीडबैक	0.30	6	दर्ज की गई अपीलों का प्रतिशत	नकारात्मक	0.50
			7	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का प्रतिशत	सकारात्मक	0.50

#	आयाम	वेटेज	#	संकेतक	संकेतक का ओरिएंटेशन *	वेटेज
3	डोमेन	0.15	8	"तत्काल" के रूप में चिह्नित की गई शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	सकारात्मक	0.60
			9	मंत्रालय /विभाग द्वारा शिकायत के वर्गीकरण की पर्याप्तता	नकारात्मक	0.40
4	संगठनात्मक प्रतिबद्धता	0.10	10	प्राप्त शिकायतों की तुलना में शिकायत निवारण अधिकारियों का अनुपात	नकारात्मक	0.30
			11	सक्रिय शिकायत निवारण अधिकारियों (जीआरओ) का प्रतिशत	सकारात्मक	0.70

**नोट:** सकारात्मक = जिसके लिए उच्च मान बेहतर है; नकारात्मक संकेतक = जिसके लिए कम मान बेहतर है।

जीआरएआई के समूह क और समूह ख के लिए व्यापक रैंकिंग तालिकाएं निम्नलिखित हैं। जीआरएआई तैयार करने के लिए 1 जनवरी से 31 जनवरी, 2026 तक के डेटा को लिया गया है।

### 3.1 मंत्रालयों/विभागों की रैंकिंग—समूह क

(ऐसे मंत्रालय/विभाग जिनकी कुल शिकायतें 500 से अधिक या बराबर हैं)

क्र.सं.	मंत्रालय/विभाग	अग्रेणी त	प्राप्त शिकायतें	निपटान	लंबित	जीआर एआई स्कोर,	जीआर एआई रैंक
1	दूरसंचार विभाग	841	9123	9182	782	0.843	1
2	डाक विभाग	1343	5875	5876	1342	0.826	2
3	केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड	193	1364	1378	179	0.821	3
4	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	485	2934	3040	379	0.818	4
5	उपभोक्ता कार्य विभाग	684	2472	2722	434	0.773	5
6	विद्युत मंत्रालय	69	635	638	66	0.772	6
7	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	4245	22776	23578	3443	0.763	7
8	रक्षा विभाग	376	1697	1772	301	0.754	8
9	इलेक्ट्रॉनिकी एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय	282	1376	1364	294	0.738	9
10	राजस्व विभाग	275	1194	1236	233	0.729	10
11	सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता विभाग	206	1061	1030	237	0.683	11
12	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	13129	26479	25835	13773	0.678	12
13	कॉर्पोरेट कार्य मंत्रालय	510	1408	1356	562	0.676	13
14	पर्यावरण, वन एवं जलवायु परिवर्तन मंत्रालय	486	907	1080	313	0.673	14
15	पंचायती राज मंत्रालय	2121	1966	2138	1949	0.666	15
16	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	5045	6220	5719	5546	0.665 8	16
17	भूमि संसाधन विभाग	95	697	741	51	0.664 4	17
18	कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग	810	2217	2384	643	0.663 8	18
19	सड़क परिवहन एवं राजमार्ग मंत्रालय	1229	5109	5072	1266	0.66	19
20	पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय	580	1145	1225	500	0.65	20
21	नागर विमानन मंत्रालय	519	911	1005	425	0.647	21

क्र.सं.	मंत्रालय/विभाग	अग्रेणी त	प्राप्त शिकायतें	निपटान	लंबित	जीआर एआई स्कोर,	जीआर एआई रैंक
22	सहकारिता मंत्रालय	281	639	687	233	0.633 9	22
23	सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय	3528	6221	8258	1491	0.633 6	23
24	महिला एवं बाल विकास मंत्रालय	529	949	1108	370	0.622	24
25	उच्च शिक्षा विभाग	1273	2734	2603	1404	0.611	25
26	खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग	2277	2225	2173	2329	0.607	26
27	स्कूल शिक्षा एवं साक्षरता विभाग	978	1756	1613	1121	0.605	27
28	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	1117	1363	1494	986	0.597	28
29	विदेश मंत्रालय	1125	2160	2099	1186	0.589	29
30	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	4383	7657	7884	4156	0.583	30
31	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	2006	4984	4219	2771	0.576	31
32	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	2777	2620	2518	2879	0.573	32
33	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	1050	2941	1661	2330	0.568	33
34	न्याय विभाग	733	967	1433	267	0.567	34
35	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	2659	4829	5336	2152	0.565	35
36	आवासन एवं शहरी कार्य मंत्रालय	1813	2981	3073	1721	0.559	36
37	गृह मंत्रालय	5537	7645	10077	3105	0.557	37
38	रक्षा वित्त विभाग	6434	5818	8508	3744	0.552	38
39	ग्रामीण विकास विभाग	1020	1596	1527	1089	0.529	39
40	सैन्य कार्य विभाग	286	1165	705	746	0.453	40

### 3.2 मंत्रालयों/विभागों की रैंकिंग – समूह ख

(500 से कम कुल शिकायतों वाले मंत्रालय/विभाग)

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	निपटान	लंबित	जीआरएआई स्कोर	जीआरएआई रैंक
1	संसदीय कार्य मंत्रालय	8	175	176	7	0.869	1
2	राजभाषा विभाग	3	25	25	3	0.795	2
3	आयुष मंत्रालय	50	298	295	53	0.766	3
4	नीति आयोग	19	449	448	20	0.745	4
5	कोयला मंत्रालय	143	365	371	137	0.74	5
6	भारी उद्योग मंत्रालय	14	153	143	24	0.715	6
7	संस्कृति मंत्रालय	72	389	338	123	0.714	7
8	दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग	178	425	465	138	0.699	8
9	उर्वरक विभाग	32	68	78	22	0.691	9
10	रक्षा अनुसंधान एवं विकास विभाग	61	75	106	30	0.681	10
11	औषध विभाग	22	111	87	46	0.6783	11
12	पूर्वोत्तर क्षेत्र विकास मंत्रालय	0	6	4	2	0.6778	12
13	उद्योग संवर्धन एवं आंतरिक व्यापार विभाग	110	203	215	98	0.674	13
14	सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय	148	424	402	170	0.671	14
15	पर्यावरण मंत्रालय	107	356	333	130	0.655	15
16	कौशल विकास एवं उद्यमिता मंत्रालय	121	273	296	98	0.65	16
17	जनजातीय कार्य मंत्रालय	49	246	221	74	0.649	17
18	खान मंत्रालय	101	174	209	66	0.645	18
19	इस्पात मंत्रालय	56	130	145	41	0.644	19
20	विधि कार्य विभाग	54	464	434	84	0.641	20
21	रसायन एवं पेट्रोकेमिकल विभाग	9	51	43	17	0.641	21
22	स्वास्थ्य अनुसंधान विभाग	40	105	124	21	0.6396	22
23	वस्त्र मंत्रालय	50	119	130	39	0.6396	23
24	वैज्ञानिक एवं औद्योगिक अनुसंधान विभाग	24	74	62	36	0.635	24
25	कर्मचारी चयन आयोग	333	409	486	256	0.618	25
26	भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक का कार्यालय	65	202	178	89	0.616	26
27	अंतरिक्ष विभाग	28	44	42	30	0.614	27

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	निपटान	लंबित	जीआरएआई स्कोर	जीआरएआई रैंक
28	विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी विभाग	78	160	162	76	0.6112	28
29	पृथ्वी विज्ञान मंत्रालय	13	38	35	16	0.6105	29
30	विधायी विभाग	82	131	187	26	0.594	30
31	पशुपालन एवं दुधारू विभाग	120	261	247	134	0.584	31
32	वित्तीय सेवा विभाग (पेंशन सुधार)	28	434	409	53	0.583	32
33	नवीन एवं नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय	76	151	136	91	0.581	33
34	बायो टेक्नोलॉजी विभाग	16	19	30	5	0.579	34
35	सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय	22	52	44	30	0.568	35
36	परमाणु ऊर्जा विभाग	53	117	120	50	0.565	36
37	पोत परिवहन मंत्रालय	51	131	110	72	0.56	37
38	मत्स्य पालन विभाग	23	49	52	20	0.558	38
39	निवेश एवं लोक परिसंपत्ति प्रबंधन विभाग	16	72	66	22	0.554	39
40	रक्षा उत्पादन विभाग	73	183	158	98	0.548	40
41	खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय	26	49	65	10	0.547	41
42	जल संसाधन, नदी विकास एवं गंगा पुनर्जीवन मंत्रालय	218	419	421	216	0.542	42
43	युवा कार्यक्रम विभाग	71	80	97	54	0.539	43
44	लोक उद्यम विभाग	10	122	116	16	0.518	44
45	खेल विभाग	83	176	157	102	0.513	45
46	व्यय विभाग	204	340	298	246	0.509	46
47	आर्थिक कार्य विभाग, एसीसी प्रभाग	534	334	409	459	0.502	47
48	कृषि अनुसंधान एवं शिक्षा विभाग	82	159	155	86	0.499	48
49	अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय	135	146	144	137	0.477	49
50	वाणिज्य विभाग	321	332	143	510	0.426	50

**नोट:** यदि मंत्रालय/विभाग को कोई अपील, भ्रष्टाचार से संबंधित शिकायत, शिकायत को 'तत्काल' के रूप में वर्गीकृत शिकायत और कोई फीडबैक प्राप्त नहीं हुआ है, तो इसका अर्थ है कि जीआरएआई स्कोर की गणना करते समय संबंधित संकेतक वेटेज को उस विशेष आयाम के अन्य संकेतकों के बीच समान रूप से वितरित किया जा रहा है।

\*हालांकि जनवरी 2026, में कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय और कर्मचारी चयन आयोग को क्रमशः 1286 और 532 शिकायतें प्राप्त हुई हैं, लेकिन क्रमशः 296 और 486 शिकायतों को नए एटीआर के साथ बंद कर दिया गया है और जीआरएआई स्कोर की गणना के लिए विचार किया गया है।

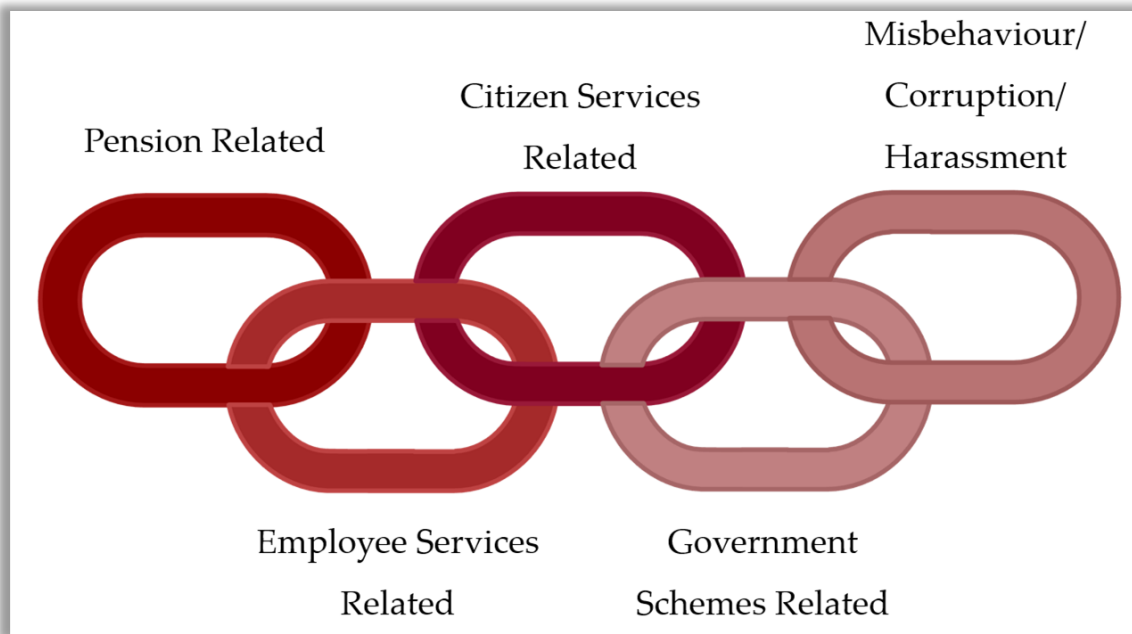
## 4.वर्गीकरण

### 4.1 अवलोकन

वर्ष 2024 में, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) ने चयनित केंद्रीय मंत्रालयों और विभागों के लिए सीपीग्राम्स पोर्टल पर मौजूदा वर्गीकरण को नया रूप देने के लिए एक महत्वपूर्ण पहल की। यह पहल स्पष्ट और सटीक वर्गीकरण शुरू करके शिकायत निवारण को सुव्यवस्थित करने पर केंद्रित थी।

नई वर्गीकरण प्रणाली का प्राथमिक उद्देश्य नागरिक सुविधा को बढ़ाने के उद्देश्य से शब्दावली को मानकीकृत करके और प्रारंभिक स्तर पर रिडंडेंसी को कम करके सभी मंत्रालयों में एकरूपता स्थापित करना है। यह दृष्टिकोण विभिन्न विभागों में शिकायतों को वर्गीकृत करने में निरंतरता सुनिश्चित करता है, जिससे शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया अधिक नागरिक-अभिमुख हो जाती है। इसके अलावा, यह मंत्रालयों/विभागों को शिकायत के रुझानों के आधार पर ध्यान दिए जाने वाले प्रमुख क्षेत्रों की पहचान करने में सहायता करेगा, जिससे सेवा सुपुर्दगीमें लक्षित सुधार संभव हो सकेगा।

**एक समान प्रमुख श्रेणियों की पहचान:**



## 4.2 अब तक की प्रगति

विभाग ने 35 मंत्रालयों/विभागों के लिए वर्गीकरण विश्लेषण पूरा कर लिया है, जिनमें से 30 को अब तक लाइव कर दिया गया है। इसके बाद, 9 सितंबर 2025 को डीएआरपीजी द्वारा एक कार्यालय ज्ञापन जारी किया गया, जिसमें सभी मंत्रालयों/विभागों को अपने वर्गीकरण और जीआरओ मैपिंग की समीक्षा करने की सलाह दी गई।

**सीपीग्राम्स पोर्टल पर 30 मंत्रालयों/विभागों के लिए वर्गीकरण को लाइव कर दिया गया है:**

क्र.सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	लाइव प्रसारण तिथि:
1	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	11 मार्च, 2025
2	दूरसंचार विभाग	11 मार्च, 2025
3	विदेश मंत्रालय	26 मई, 2025
4	पेयजल एवं स्वच्छता विभाग	26 मई, 2025
5	सड़क परिवहन एवं राजमार्ग मंत्रालय	26 मई, 2025
6	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	30 मई, 2025
7	रक्षा विभाग	30 मई, 2025
8	सैन्य कार्य विभाग	30 मई, 2025
9	रक्षा अनुसंधान एवं विकास विभाग	5 जून, 2025
10	स्कूल शिक्षा एवं साक्षरता विभाग	5 जून, 2025
11	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	5 जून, 2025
12	डाक विभाग	13 जून, 2025
13	ग्रामीण विकास विभाग	13 जून, 2025
14	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	13 जून, 2025
15	केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड	13 जून, 2025
16	कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग	25 जून, 2025
17	उपभोक्ता कार्य विभाग	1 जुलाई, 2025
18	खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग	3 जुलाई, 2025
19	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	4 जुलाई, 2025
20	भारी उद्योग मंत्रालय	8 जुलाई, 2025
21	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	14 जुलाई, 2025
22	उच्च शिक्षा विभाग	18 जुलाई, 2025
23	न्याय विभाग	21 जुलाई, 2025 2025
24	पशुपालन एवं डेयरी विभाग	23 जुलाई, 2025
25	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	9 सितंबर, 2025
26	महिला एवं बाल विकास मंत्रालय विकास	14 अक्टूबर, 2025
27	खान मंत्रालय	20 नवंबर, 2025
28	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	8 दिसंबर, 2025
29	जनजातीय कार्य मंत्रालय	22 दिसंबर, 2025
30	वाणिज्य विभाग	2 जनवरी, 2026

नोट: विद्युत मंत्रालय के लिए संशोधित वर्गीकरण सीपीग्राम्स पोर्टल पर लागू किया जा रहा है।

## 5. सचिवों द्वारा ली जाने वाली समीक्षा बैठक

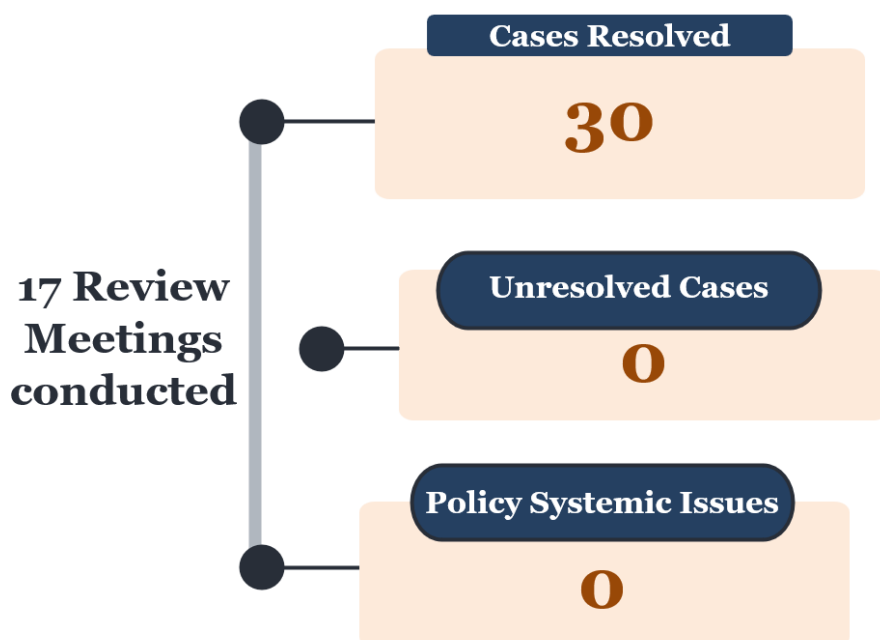
26 दिसंबर 2024 को प्रगति बैठक में माननीय प्रधानमंत्री के निदेशों के अनुरूप, कैबिनेट सचिव ने 30 जनवरी, 2025 को एक अ.शा. पत्र जारी किया, जिसमें सभी सचिवों से अपने-अपने मंत्रालयों/विभागों में लोक शिकायतों की समीक्षा करने का आग्रह किया गया।

इसे सुविधाजनक बनाने के लिए, डीएआरपीजी ने सचिवों द्वारा समीक्षा करने के लिए सीपीग्राम्स पोर्टल में एक विशिष्ट मॉड्यूल बनाया है। यह अध्याय जनवरी, 2026 माह में आयोजित समीक्षा बैठकों की स्थिति के बारे में एक समग्र तस्वीर प्रस्तुत करने का प्रयास करता है।

14 फरवरी 2025 से 31 जनवरी, 2026 के बीच कुल 264 समीक्षा बैठकें आयोजित की गईं कुल 1,554 मामलों का निपटान किया गया ; 58 प्रणालीगत नीतिगत मुद्दों और निपटान नहीं हो पाए 24 मामलों पर चर्चा की गई।

### 5.1 आयोजित समीक्षा बैठकों की स्थिति – जनवरी, 2026

जनवरी, 2026 में कुल 17 समीक्षा बैठकें आयोजित की गईं और 11 मामलों का निपटान किया गया। भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग ने सबसे अधिक समीक्षा बैठकें आयोजित की हैं।



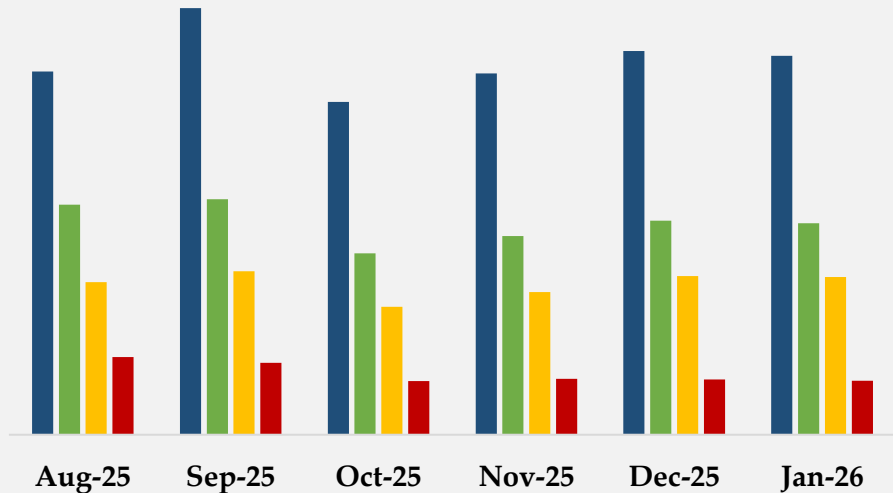
क्र. सं.	संगठन का नाम	आयोजित बैठकें	अध्यक्षता
1	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	2	संयुक्त सचिव
2	महिला एवं बाल विकास मंत्रालय	2	सचिव
3	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	1	प्र. डीजीआईटी
4	केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड	1	अध्यक्ष
5	उद्योग संवर्धन एवं आंतरिक व्यापार विभाग	1	सचिव
6	रसायन एवं पेट्रोरसायन विभाग	1	सचिव
7	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	1	सचिव
8	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	1	सचिव
9	राजभाषा विभाग	1	सचिव
10	ग्रामीण विकास विभाग	1	सचिव
11	विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी विभाग	1	सचिव
12	कोयला मंत्रालय	1	सचिव
13	कॉर्पोरेट कार्यमंत्रालय	1	सचिव
14	पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय	1	सचिव
15	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	1	आर्थिक सलाहकार
16	संसदीय कार्य मंत्रालय	1	सचिव
17	वस्त्र मंत्रालय	1	सचिव

## 6. फीडबैक कॉल सेंटर

1 जनवरी 2026 से 31 जनवरी 2026 की अवधि के दौरान, कॉल सेंटर को केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों में कुल 68,727 फीडबैक प्राप्त हुए। इनमें से 43,468 फीडबैक, केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों और शेष राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों से संबंधित थे। 24,276 मामलों का निवारण किया गया, जो ~56% की निवारण दर को दर्शाता है और 19,192 मामलों का निवारण नहीं हो सका। निपटाए गए मामलों में, ~75% नागरिकों ने शिकायत निवारण पर संतोष व्यक्त किया।

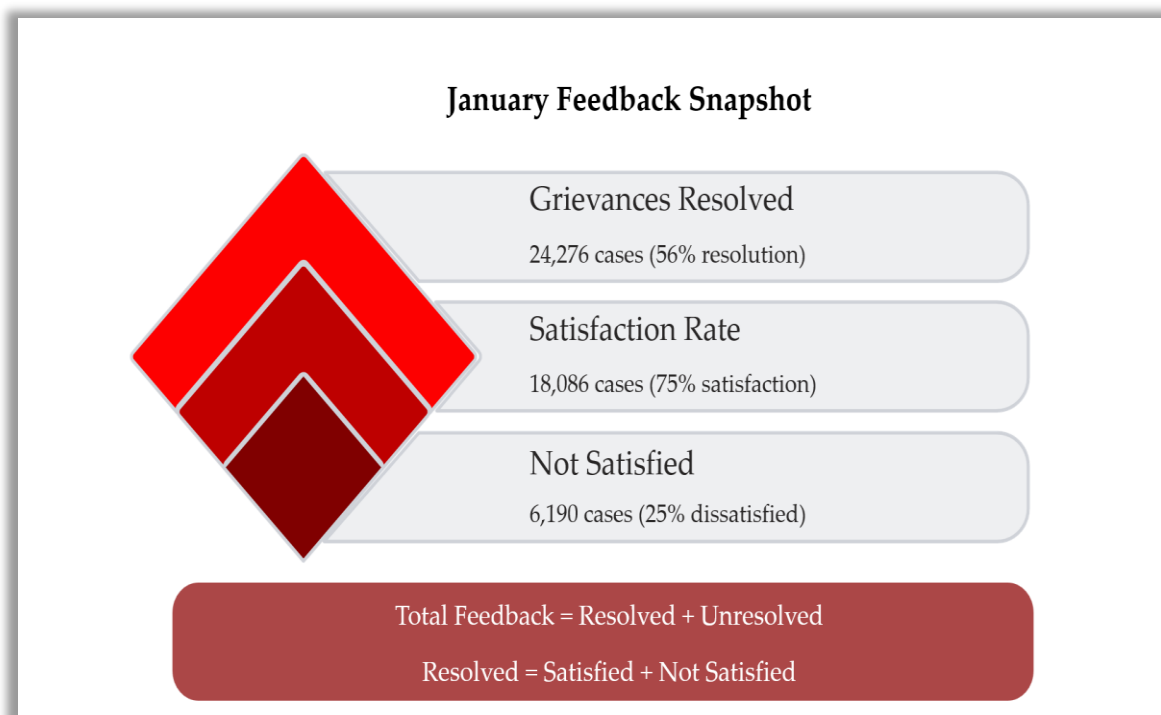
नीचे दिया गया कॉलम चार्ट अगस्त 2025 से जनवरी, 2026 तक फीडबैक के संबंध में प्रमुख मीट्रिक्स को ट्रैक करता है जैसे : प्राप्त कुल फीडबैक, निपटाई गई शिकायतें, नागरिकों की संतुष्टि और निवारण से असंतोष।

### फीडबैक की माहवार स्थिति



	Aug-25	Sep-25	Oct-25	Nov-25	Dec-25	Jan-26
Total Feedback Received	41679	48955	38186	41472	44032	43468
Resolved	26407	27012	20817	22782	24550	24276
Satisfied	17507	18751	14662	16361	18194	18086
Not Satisfied	8900	8261	6155	6421	6356	6190

नीचे दिया गया आरेख जनवरी 2026 में कॉल सेंटर के माध्यम से प्राप्त कुल फीडबैक (43,468) की अभी तक की प्रगति को दर्शाता है:



जनवरी, 2026: अनसुलझे मामलों से संबंधित अधिकतम फीडबैक वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग (रैंक, अवरोही क्रम में)

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग	कुल फीडबैक	अनसुलझे फीडबैक
1	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	8165	3121
2	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	4816	1885
3	दूरसंचार विभाग	2993	1381
4	सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय	1927	1342
5	गृह मंत्रालय	1637	1011
6	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	1875	793
7	डाक विभाग	2244	782
8	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	1546	745
9	रक्षा वित्त विभाग	1933	617
10	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	1602	489

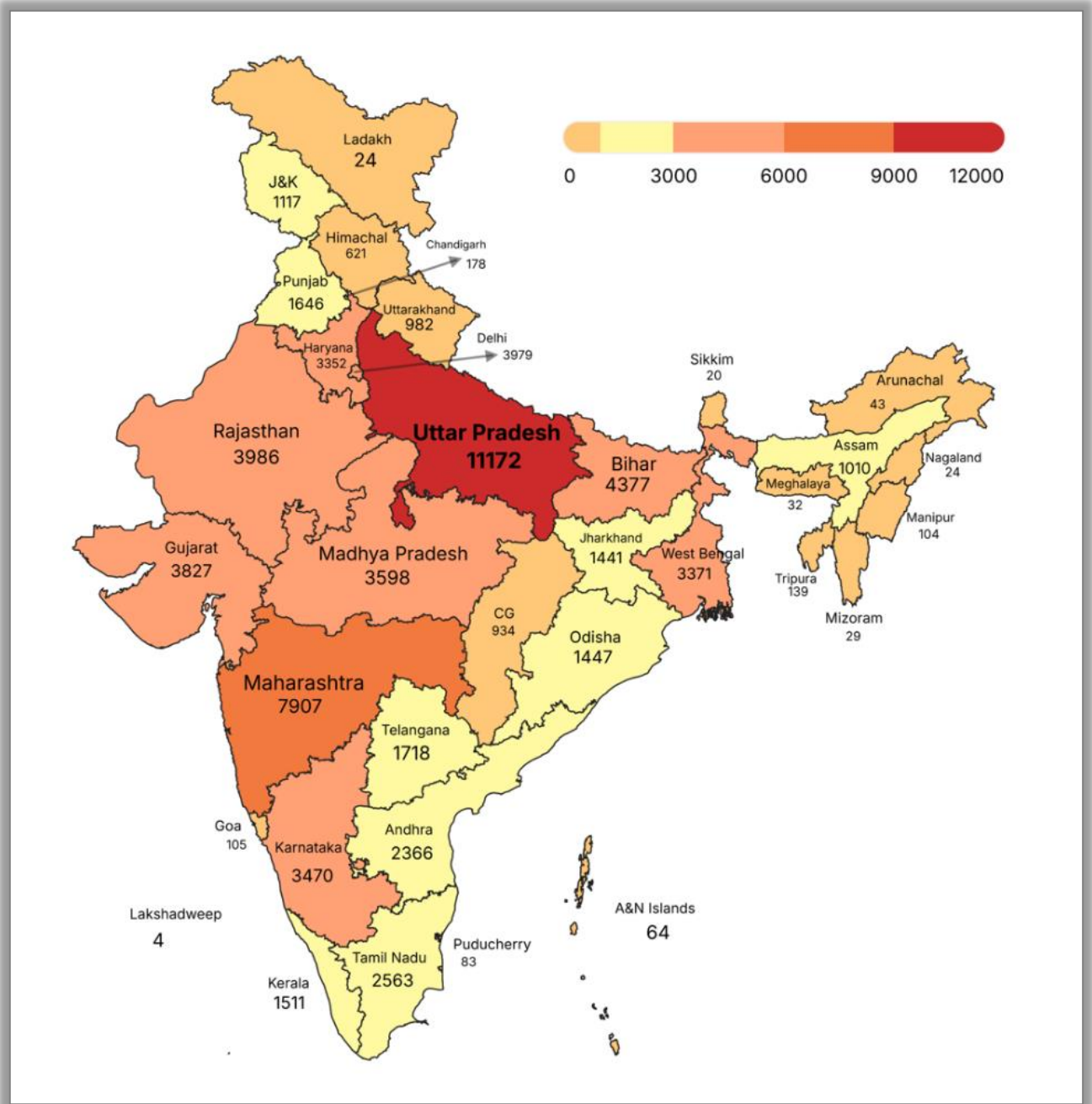
जनवरी, 2026: शीर्ष 10 मंत्रालय और विभाग (रैंक, निवारण की गई कुल शिकायतों के अवरोही क्रम में) और उनकी प्रतिक्रिया की स्थिति:

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग	कुल शिकायत निवारण	संतुष्ट	असंतुष्ट
1	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	5044	3974 (79%)	1070 (21%)
2	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	2931	2213 (76%)	718 (24%)
3	दूरसंचार विभाग	1612	1206 (75%)	406 (25%)
4	डाक विभाग	1462	1205 (82%)	257 (18%)
5	रक्षा वित्त विभाग	1316	1054 (80%)	262 (20%)
7	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	1113	861 (77%)	252 (23%)
6	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	1082	717 (66%)	365 (34%)
8	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	821	718 (87%)	103 (13%)
9	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	801	624 (78%)	177 (12%)
10	गृह मंत्रालय	626	378 (60%)	248 (40%)

## 7. नए प्रयोक्ताओं का पंजीकरण

जनवरी, 2026 में विभिन्न चैनलों के माध्यम से सीपीग्राम्स पर कुल 67,728 नए प्रयोक्ताओं ने पंजीकरण कराया है, जिनमें से 11,172 पंजीकरण उत्तर प्रदेश से हैं।

जनवरी, 2026 में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में सीपीग्राम्स पर नए प्रयोक्ताओं का पंजीकरण:



## 8. जन सेवा केंद्रों (सीएससी) के माध्यम से आउटरीच

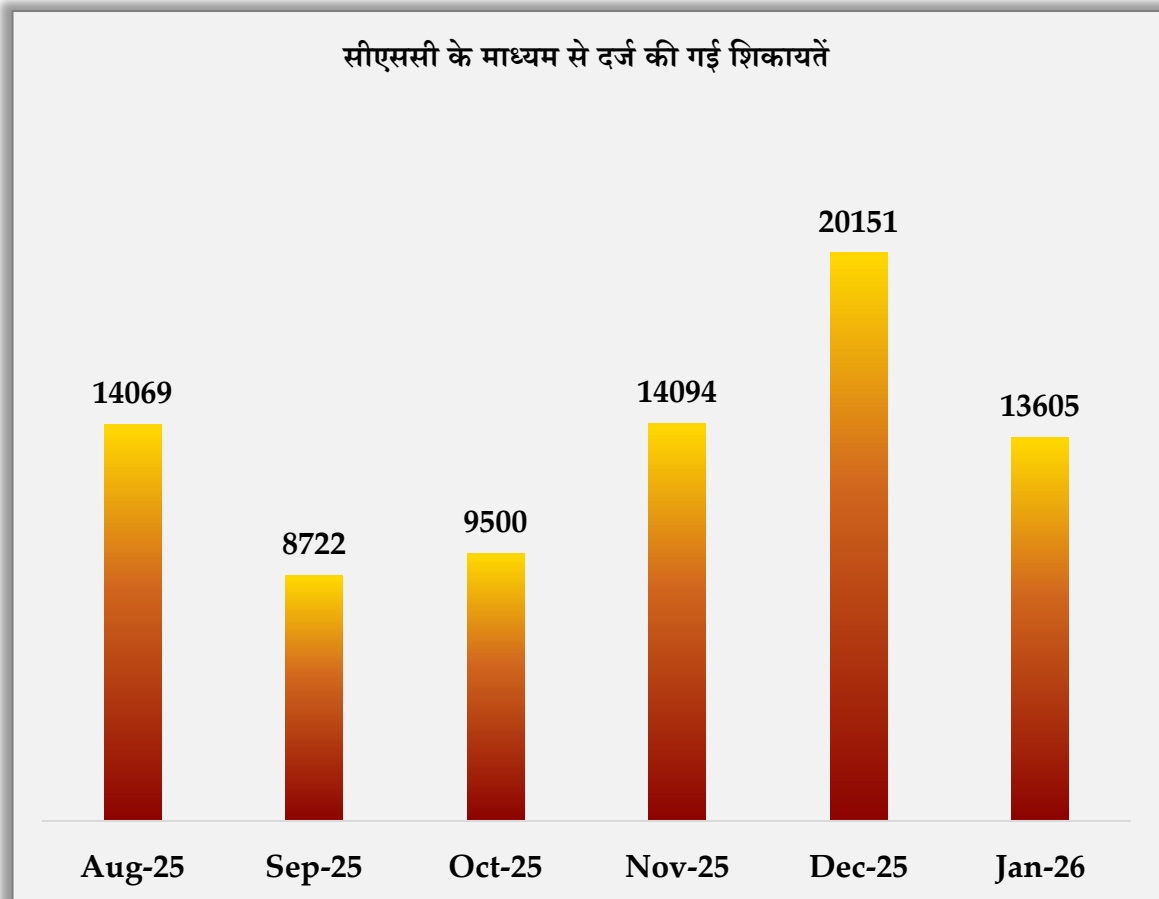
सीपीग्राम्स को जन सेवा केंद्र (सीएससी) पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया है और यह 2.5 लाख ग्राम स्तरीय उद्यमियों (वीएलई) के साथ जुड़कर 5 लाख से अधिक सीएससी पर उपलब्ध है।



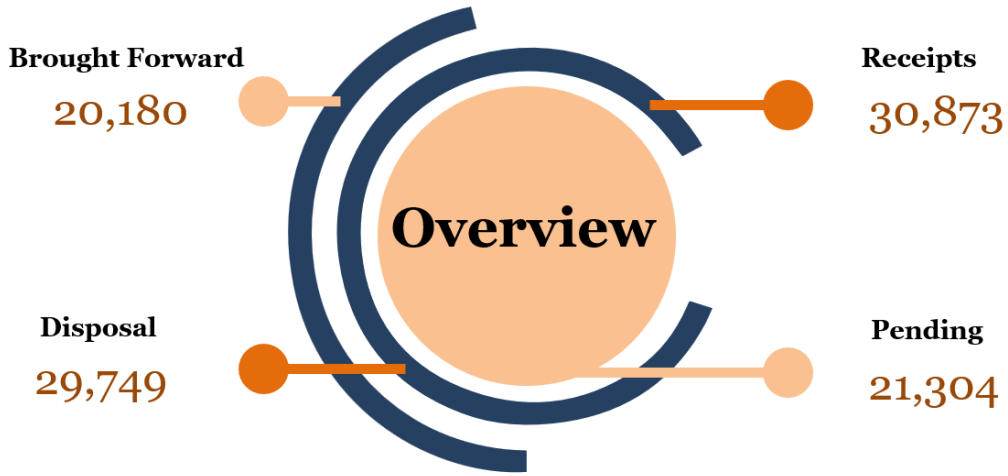
समयावधि: 1 जनवरी, 2026 से 31 जनवरी, 2026 तक

जनवरी, 2026 माह में जन सेवा केंद्रों के माध्यम से कुल 13,605 शिकायतें दर्ज की गई हैं:

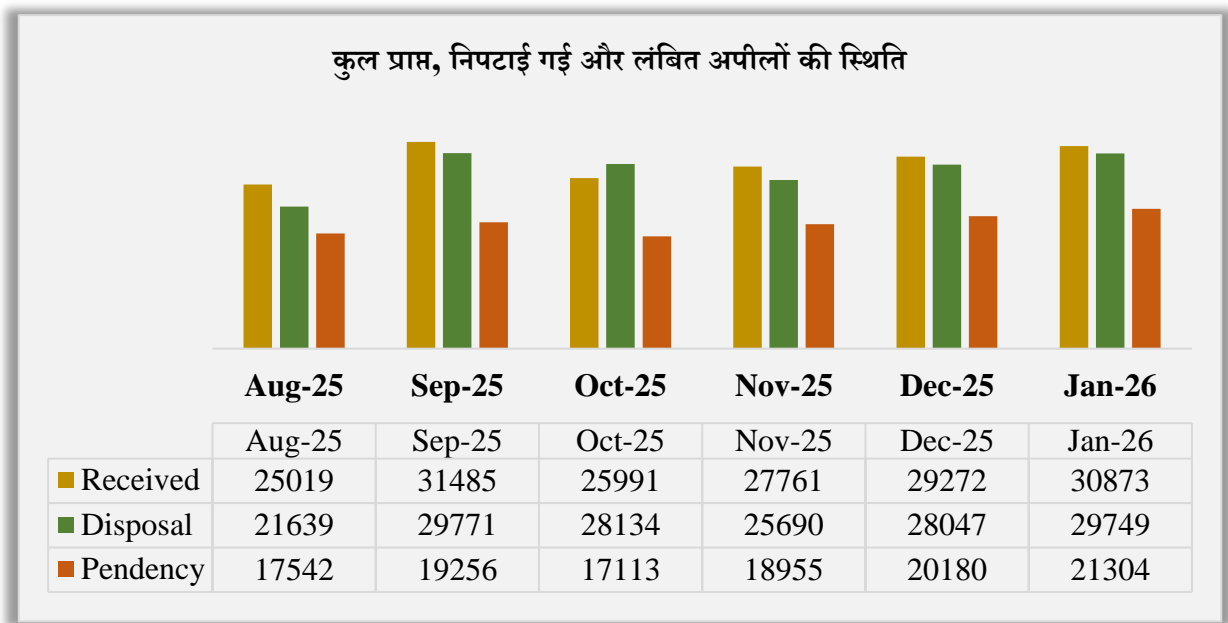
जनवरी, 2026 में कॉमन सर्विस सेंटर (सीएससी) के माध्यम से कुल 13,605 शिकायतें दर्ज की गईं, दर्ज कुल शिकायतों में कर्नाटक में सबसे अधिक, अर्थात् लगभग 61 प्रतिशत शिकायतें प्राप्त हुईं।



## 9. सीपीग्राम्स पर अपीलों की स्थिति की समीक्षा



### क. अपील की माह-वार स्थिति



### ख. अपील का औसत समापन समय

- 31 जनवरी, 2026 तक केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों में अपीलों का औसत समापन समय 20 दिन है।
- 30 मंत्रालयों/विभागों का औसत समापन समय 30 दिनों के मानक समय से अधिक है।

## 10. सफलता की कहानियाँ

### रोमेश फिल्मस की शिकायत

करदाता कंपनी रोमेश फिल्मस प्राइवेट लिमिटेड ने वित्तीय वर्ष 2019-20 के लिए ₹2,86,818 के लाभांश वितरण कर (डीडीटी) क्रेडिट के गैर-अनुदान और वित्तीय वर्ष 2014-15 से संबंधित रिफंड के गलत समायोजन के संबंध में शिकायत दर्ज की। कंपनी ने रिकॉर्ड में स्पष्ट त्रुटियों के सुधार का अनुरोध करते हुए सीपीग्राम पोर्टल पर शिकायत दर्ज की। संबंधित अधिकारियों ने मामले की समीक्षा की और आईटीबीए के माध्यम से धारा 154 के तहत एक सुधार आदेश पारित किया, जिसका सीपीसी द्वारा विधिवत लेखा-जोखा किया गया। परिणामस्वरूप, ₹2,98,420 का रिफंड निर्धारित किया गया और कंपनी के बैंक खाते में जमा कर दिया गया।

### डीडीटी क्रेडिट में सुधार और जारी रिफंड

केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड  
(आयकर) - (सीबीओडीटी)

आयकर महानिदेशक (छूट) -  
(डीजीआईटीई)

सीआईटी छूट बेंगलुरु -  
(सीआईटीईबी)

अतिरिक्त आयकर छूट  
श्रेणी, बेंगलुरु आयुक्त -  
(ईएक्सआरबी1)

### रंचारदा-थोल-कड़ी रोड पर खतरनाक गड्ढे की मरम्मत

राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण  
(एनएचएआई) -  
(एनएचएआई)

सड़क परिवहन एवं राजमार्ग  
मंत्रालय - (एमओआरटीएच)

सड़क एवं भवन विभाग -  
(जीओजी19)

एसीएसई आर एण्ड बी  
विभाग - (एसीएसआर1)

### श्री प्रतीक पंचोली की शिकायत

श्री प्रतीक पंचोली ने रंचारदा-थोल-कड़ी सड़क के मोड़ पर बने एक बड़े गड्ढे के बारे में गंभीर चिंता व्यक्त की। उनका कहना था कि रात में कम दिखने, बारिश के दौरान जलभराव और कौशल संस्थान के पास छात्रों की भारी आवाजाही के कारण इस गड्ढे से दुर्घटना का गंभीर खतरा है। समाधान के लिए, उन्होंने सीपीग्राम पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई। संबंधित अधिकारियों ने मामले की समीक्षा की और पाया कि साबरमती गैस लिमिटेड द्वारा गैस पाइपलाइन के काम के बाद सड़क की उचित मरम्मत नहीं की गई थी। विभाग ने बाद में आवश्यक मरम्मत कार्य किया और सड़क की मरम्मत पूरी करके शिकायत निवारण किया।

## श्री रमेश शर्मा की शिकायत

एक नागरिक और पूर्व सैनिक, श्री रमेश शर्मा, जो 2006 में एमएसीपी हवलदार के पद से सेवानिवृत्त हुए थे, पात्र होने के बावजूद ओआरओपी-2 और ओआरओपी-3 के तहत अपनी पेंशन में संशोधन न होने की समस्या का सामना कर रहे थे। समाधान के लिए, उन्होंने सीपीग्राम पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई। संबंधित अधिकारियों ने मामले की समीक्षा की और स्पर्श अभिलेखों के अनुसार, ओआरओपी-2 के तहत उनकी पेंशन को 01.07.2019 से 24,825 रुपये और ओआरओपी-3 के तहत 01.07.2024 से 26,825 रुपये कर दिया। इसके अलावा, ओआरओपी-2 और ओआरओपी-3 के तहत 98,415 रुपये की एकमुश्त बकाया राशि उनके बैंक खाते में जमा कर दी गई और उनकी शिकायत का सफलतापूर्वक निवारण हो गया।

ओआरओपी-2 के तहत  
पेंशन में संशोधन और  
ओआरओपी-3 जारी

रक्षा वित्त विभाग -  
(एफएडीएसएस)

रक्षा लेखा महानियंत्रक  
- (सीजीडीएन)

पेंशन सेल, सीजीडीए  
मुख्यालय कार्यालय -  
(सीजीपीईएन)

पीसीडीए(पी) प्रयागराज  
- (सीडीए01)

स्पर्श आर्मी 3 - (एसए301)

पंजाब नेशनल बैंक -  
(पीएनबीबीके)

संशोधित पीपीओ जारी करने  
में होने वाला विलंब,  
सीपीग्राम्स के माध्यम से दूर  
किया गया

श्रम एवं रोजगार मंत्रालय  
- (एमओअलबीआर)

कर्मचारी भविष्य निधि  
संगठन (मुख्यालय) -  
(सीईपीएफओ)

क्षेत्रीय कार्यालय पश्चिम  
बंगाल सिक्किम -  
(जेडडब्ल्यूबीएएन)

जोनल ऑफिस दिल्ली  
उत्तराखंड - (जेडडीअलयूटी)

## श्री जयंत सेन शर्मा की शिकायत

श्री जयंत सेन शर्मा ने ईपीएफओ कोलकाता द्वारा उनके संशोधित पीपीओ जारी करने में हुई लंबी देरी और स्पष्टता की कमी का मुद्दा उठाया, जबकि उनके खाते में 61.61 लाख रुपये की हाइयर पेंशन राशि जमा हो चुकी थी, आदेश को मंजूरी मिल चुकी थी और यह पुष्टि हो चुकी थी कि आवश्यक दस्तावेज कार्यालय में पहले से ही उपलब्ध थे। उन्हें बार-बार पेंशन सेल जाने के लिए कहा गया, लेकिन संबंधित अधिकारियों या दस्तावेजों के बारे में कोई स्पष्टता नहीं मिली और उनकी शिकायत का समाधान किए बिना ही उसे बंद कर दिया गया। समाधान की मांग करते हुए, उन्होंने सीपीग्राम पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई। संबंधित अधिकारियों ने मामले की समीक्षा की और सूचित किया कि एक नया पीपीओ जारी कर दिया गया है, जिसमें मासिक पेंशन 56,274 रुपये निर्धारित की गई है, जिससे उनकी शिकायत का निवारण हो गया।

# 11. मीडिया आउटरीच

**DARPG** @DARPG\_GoI

DARPG has released its 44th **#CPGRAMS** Monthly Report for December, 2025, for Central Ministries/Departments.

- In December 2025, 1,76,102 PG cases were received on the CPGRAMS portal, 1,67,884 PG cases were redressed and there exists a pendency of 77,439 PG cases.
- In December 2025, for the 42nd month in a row, the monthly disposal crossed 1 lakh cases in the Central Secretariat.

Full report can be accessed on:  
[darp.gov.in/sites/default/...](http://darp.gov.in/sites/default/...)

**#CPGRAMS #GoodGovernance #GrievanceRedressal #CitizenFirst #DigitalIndia #PublicService**

@narendramodi | @PMOIndia | @DrJitendraSingh | @MIB\_India | @PIB\_India | @DDNewslive | @airnewsalerts | @mygovindia



The image shows the cover of the CPGRAMS Monthly Report for December 2025. It features a smartphone displaying the CPGRAMS login interface. The text on the cover includes 'CPGRAMS Monthly Report Central Ministries/Departments', 'DECEMBER 2025 (Report Number 44)', and 'Department of Administrative Reforms and Public Grievances'. The background shows a traditional Indian building.

**DARPG** @DARPG\_GoI

Shri Puneet Yadav, Additional Secretary, DARPG, chaired the monthly **#CPGRAMS** review meeting with Nodal Grievance Redressal Officers of Central Ministries and Departments. The discussion focused on reviewing grievance redressal performance, reducing pendency, and strengthening the quality, timeliness, and citizen-centricity of grievance disposal across Ministries/Departments.

**#CPGRAMSUpdate #CitizenFirst #GrievanceRedressal #GoodGovernance**



The image shows a meeting in progress. On the left, a group of people are seated around a large conference table in a meeting room. On the right, a large screen displays a video conference with several participants.

Narendra Modi and 7 others

**DARPG** @DARPG\_GoI

A capacity-building training programme for the Grievance Redressal Officers of the Department of Official Language (@RajbhashaVibhag) was held on 27 January 2025 at the NDCC Building. The programme was organised to enhance institutional awareness of the **#CPGRAMS** portal and to improve the quality, timeliness, and citizen-centric delivery of public grievance redressal. The session emphasised best practices for effective grievance handling and disposal and was attended by more than 15 officers from the Department of Official Language.

**#GoodGovernance #DigitalIndia #CPGRAMS #PublicGrievanceRedressal #CapacityBuilding**



The image shows a group of people sitting around a long table in a meeting room, engaged in a discussion or training session. There are laptops and documents on the table.

Narendra Modi and 7 others

**DARPG** @DARPG\_GoI

A capacity-building training session for Grievance Redressal Officers of the Department of Consumer Affairs (@jagograhakjago) was conducted on 16 January 2025 at Krishi Bhawan with the objective of strengthening institutional understanding of the **#CPGRAMS** portal and improving the quality, timeliness, and citizen-centricity of public grievance redressal. The session focused on enhancing effective grievance handling and disposal practices and was attended by over 50 officers from DoCA.

**#GoodGovernance #DigitalIndia #CPGRAMS #PublicGrievanceRedressal #CapacityBuilding**

**Consumer Affairs** @jagograhakjago

A workshop was conducted as part of a training programme for GROs/US/SO level officers to enhance the quality of disposal of public grievances on the CPGRAMS portal. The meeting was attended by representatives from NIC and DFPD, along with senior officers and officials of DoCA. **#JagoGrahakJago #ConsumerRights #NCH1915 #Jagriti #ConsumerAwareness**



The image shows a meeting with several people seated around a table. There are two smaller inset images at the top showing individual participants. A cartoon character is visible in the bottom right corner of the image area.

Department of Consumer Affairs, Government of India | @jagograhakjago | @consumeraffairs\_goi

Office of Pralhad Joshi and 7 others

## अनुलग्नक

### अनुलग्नक 1: मंत्रालयों/विभागों का कार्य निष्पादन

#### अनुलग्नक 1.1: प्राप्त शिकायतों की अधिकतम संख्या – 1 जनवरी 2026 से 31 जनवरी 2026 तक

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	13129	<b>26479</b>	39608	25835	13773
2	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	4245	<b>22776</b>	27021	23578	3443
3	दूरसंचार विभाग	841	<b>9123</b>	9964	9182	782
4	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	4383	<b>7657</b>	12040	7884	4156
5	गृह मंत्रालय	5537	<b>7645</b>	13182	10077	3105
6	सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय	3528	<b>6221</b>	9749	8258	1491
7	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	5045	<b>6220</b>	11265	5719	5546
8	डाक विभाग	1343	<b>5875</b>	7218	5876	1342
9	रक्षा वित्त विभाग	6434	<b>5818</b>	12252	8508	3744
10	सड़क परिवहन एवं राजमार्ग मंत्रालय	1229	<b>5109</b>	6338	5072	1266

#### अनुलग्नक 1.2: निपटान की गई शिकायतों की अधिकतम संख्या – 1 जनवरी 2026 से 31 जनवरी 2026

तक

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	13129	26479	39608	<b>25835</b>	13773
2	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	4245	22776	27021	<b>23578</b>	3443
3	गृह मंत्रालय	5537	7645	13182	<b>10077</b>	3105
4	दूरसंचार विभाग	841	9123	9964	<b>9182</b>	782

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
5	रक्षा वित्त विभाग	6434	5818	12252	<b>8508</b>	3744
6	सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय	3528	6221	9749	<b>8258</b>	1491
7	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	4383	7657	12040	<b>7884</b>	4156
8	डाक विभाग	1343	5875	7218	<b>5876</b>	1342
9	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	5045	6220	11265	<b>5719</b>	5546
10	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	2659	4829	7488	<b>5336</b>	2152

**अनुलग्नक 1.3: 1000 से अधिक लंबित शिकायतों वाले मंत्रालय/विभाग – 1 जनवरी 2026 से 31 जनवरी 2026 तक**

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	13129	26479	39608	25835	<b>13773</b>
2	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	5045	6220	11265	5719	<b>5546</b>
3	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	4383	7657	12040	7884	<b>4156</b>
4	रक्षा वित्त विभाग	6434	5818	12252	8508	<b>3744</b>
5	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	4245	22776	27021	23578	<b>3443</b>
6	गृह मंत्रालय	5537	7645	13182	10077	<b>3105</b>
7	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	2777	2620	5397	2518	<b>2879</b>
8	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	2006	4984	6990	4219	<b>2771</b>
9	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	1050	2941	3991	1661	<b>2330</b>
10	खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग	2277	2225	4502	2173	<b>2329</b>
11	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	2659	4829	7488	5336	<b>2152</b>
12	पंचायती राज मंत्रालय	2121	1966	4087	2138	<b>1949</b>
13	आवासन एवं शहरी मामलों का मंत्रालय	1813	2981	4794	3073	<b>1721</b>

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
14	सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय	3528	6221	9749	8258	1491
15	उच्च शिक्षा विभाग	1273	2734	4007	2603	1404
16	डाक विभाग	1343	5875	7218	5876	1342
17	सड़क परिवहन एवं राजमार्ग मंत्रालय	1229	5109	6338	5072	1266
18	विदेश मंत्रालय	1125	2160	3285	2099	1186
19	स्कूल शिक्षा एवं साक्षरता विभाग	978	1756	2734	1613	1121
20	ग्रामीण विकास विभाग	1020	1596	2616	1527	1089

**अनुलग्नक 1.4: 21 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग – 1  
जनवरी 2026 से 31 जनवरी 2026 तक**

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित	>21 दिन
1	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	13129	26479	39608	25835	13773	4228
2	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	5045	6220	11265	5719	5546	2675
3	गृह मंत्रालय	5537	7645	13182	10077	3105	1637
4	रक्षा वित्त विभाग	6434	5818	12252	8508	3744	1561
5	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	4383	7657	12040	7884	4156	1471
6	खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग	2277	2225	4502	2173	2329	1350
7	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	2777	2620	5397	2518	2879	1346
8	पंचायती राज मंत्रालय	2121	1966	4087	2138	1949	1273
9	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	2006	4984	6990	4219	2771	959
10	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	2659	4829	7488	5336	2152	795

**अनुलग्नक 2: औसत समापन समय – 1 जनवरी 2026 से 31 जनवरी 2026 तक**

**अनुलग्नक 2.1: उच्च औसत समापन समय वाले मंत्रालय/विभाग (जहां शिकायत निवारण 100 से अधिक हो)**

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	शिकायत निवारण	औसत समापन समय (दिन में)
1	आर्थिक कार्य विभाग, एसीसी प्रभाग	409	54
2	वाणिज्य विभाग	143	38
3	अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय	144	37
4	कर्मचारी चयन आयोग	628	36
5	पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय	2518	35
6	गृह मंत्रालय	10076	34
7	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	5719	32
8	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	1494	30
9	रक्षा वित्त विभाग	8507	24
10	आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय	3072	24

**अनुलग्नक 2.2: कम औसत समापन समय वाले मंत्रालय/विभाग (जहां शिकायत निवारण 100 से कम हो)**

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	कुल निपटान	औसत समापन समय (दिन में)
1	नीति आयोग	448	1
2	भूमि संसाधन विभाग	741	2
3	संसदीय कार्य मंत्रालय	176	2
4	लोक उद्यम विभाग	116	2
5	भारी उद्योग मंत्रालय	143	3
6	विद्युत मंत्रालय	638	4
7	वित्तीय सेवा विभाग (पेंशन सुधार)	409	5
8	आयुष मंत्रालय	295	5
9	राजस्व विभाग	1236	6
10	सामाजिक न्याय और अधिकारिता विभाग	1030	6

अनुलग्नक 3: अपील की स्थिति – 1 जनवरी 2026 से 31 जनवरी 2026 तक

अनुलग्नक 3.1: अपीलों की अधिकतम लंबित संख्या वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	अप्रेणीत	प्राप्त	कुल अपीलें	निपटान	लंबित
1	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	13129	26479	39608	25835	13773
2	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	5045	6220	11265	5719	5546
3	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	4383	7657	12040	7884	4156
4	रक्षा वित्त विभाग	6434	5818	12252	8508	3744
5	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	4245	22776	27021	23578	3443
6	गृह मंत्रालय	5537	7645	13182	10077	3105
7	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	2777	2620	5397	2518	2879
8	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	2006	4984	6990	4219	2771
9	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	1050	2941	3991	1661	2330
10	खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग	2277	2225	4502	2173	2329

अनुलग्नक 3.2: अपीलों के सबसे कम औसत समापन समय वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग (जहां कुल निवारण 100 से अधिक हो)

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	कुल निपटान	औसत निवारण समय (दिन में)
1	उपभोक्ता कार्य विभाग	660	5
2	सहकारिता मंत्रालय	229	5
3	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	296	7
4	डाक विभाग	1493	7
5	दूरसंचार विभाग	2636	8
6	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	6322	8
7	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	845	9
8	पर्यावरण, वन एवं जलवायु परिवर्तन मंत्रालय	138	11
9	विदेश मंत्रालय	555	11
10	सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय	969	11

अनुलग्नक 3.3: अधिकतम अपील प्रतिशत वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग (जहां प्राप्त अपीलें 100 से अधिक हों)

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	कुल शिकायतें	निपटान	प्राप्त अपीलें	प्राप्त अपीलें /कुल शिकायत निवारण
1	सैन्य कार्य विभाग	1451	705	501	71.06%
2	सहकारिता मंत्रालय	920	687	239	34.79%
3	दूरसंचार विभाग	9964	9182	2632	28.66%
4	नागर विमानन मंत्रालय	1430	1005	268	26.67%
5	उच्च शिक्षा विभाग	4007	2603	649	24.93%
6	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	39608	25835	6392	24.74%
7	डाक विभाग	7218	5876	1453	24.73%
8	उपभोक्ता कार्य विभाग	3156	2722	672	24.69%
9	विदेश मंत्रालय	3285	2099	512	24.39%
10	स्कूल शिक्षा एवं साक्षरता विभाग	2734	1613	384	23.81%

## अनुलग्नक 4: संकेतक-आधारित मूल कारण विश्लेषण - जनवरी, 2026

प्रत्येक मंत्रालय और विभाग के कार्य-निष्पादन को प्रभावित करने वाले मूल कारणों का विश्लेषण करने के लिए एक द्वि-आयामी विश्लेषण (ऊर्ध्वाधर और क्षैतिज) किया गया है। इस विश्लेषण में जीआरएआई के चार आयामों में सभी 11 संकेतक शामिल हैं, जिससे शिकायत निवारण तंत्र का व्यापक मूल्यांकन प्राप्त होता है। सभी 90 मंत्रालयों और विभागों के संकेतक स्कोर का विश्लेषण और प्रस्तुतीकरण किया गया है, जिससे उनके सापेक्ष कार्य-निष्पादन की जानकारी मिलती है। त्वरित दृश्य व्याख्या को सुगम बनाने के लिए, प्रत्येक मंत्रालय और विभाग द्वारा प्राप्त प्रतिशत-सामान्यीकृत स्कोर के आधार पर एक रंग-कोडित प्रणाली का उपयोग किया गया है। इससे तुलना आसानी से होती है, जिससे शिकायत निवारण दक्षता में मजबूत क्षेत्रों और सुधार की आवश्यकता वाले क्षेत्रों का पता लगाया जा सकता है।

तालिका: संकेतक -आधारित आरसीए (प्राप्त शिकायतों की संख्या के घटते हुए क्रम में)

#	मंत्रालय/विभाग	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का प्रतिशत	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार की शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	जीआरओ के पास लंबित कार्य %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	दायर की गई अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
1	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	0.33	28.46	59.74	50.45	57.95	81.25	0.66	14.00	56.21	25.11	75.20
2	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	6.33	7.16	75.24	75.47	82.39	63.15	0.00	8.00	52.30	22.59	65.58
3	दूरसंचार विभाग	0.05	12.15	85.06	90.94	100.00	93.26	0.00	6.00	46.44	30.91	88.40
8	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	28.02	2.80	51.07	42.17	50.63	55.42	0.09	24.00	45.76	26.06	59.67
7	गृह मंत्रालय	2.22	9.98	54.92	26.96	76.38	85.23	0.51	39.00	27.43	17.34	22.28
6	डाक विभाग	0.16	6.29	99.35	76.11	85.71	87.34	0.00	8.00	59.00	24.17	82.24
5	रक्षा वित्त विभाग	0.04	8.07	24.32	30.19	50.00	0.00	0.57	25.00	62.49	9.22	42.13

#	मंत्रालय/विभाग	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का प्रतिशत	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार की शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	जीआरओ के पास लंबित कार्य %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	दायर की गई अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
9	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	0.05	1.31	95.90	26.93	93.48	62.50	0.05	35.00	61.24	16.96	45.03
4	सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय	0.06	39.77	30.08	75.91	42.86	40.00	0.00	12.00	26.00	19.18	60.30
11	सड़क परिवहन एवं राजमार्ग मंत्रालय	0.06	11.68	63.74	51.41	77.95	16.67	0.00	8.00	39.53	12.03	61.21
10	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	22.17	6.56	35.68	24.62	61.81	60.78	0.00	14.00	47.47	9.18	47.89
12	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	0.23	89.19	74.42	48.70	38.46	33.33	2.33	16.00	44.89	29.10	65.10
13	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	0.21	28.73	52.48	20.93	100.00	0.00	0.99	11.00	32.04	12.47	77.08
14	आवासन एवं शहरी कार्य मंत्रालय	0.21	1.80	29.25	27.67	57.55	58.93	0.06	24.00	38.28	15.24	41.87
16	उच्च शिक्षा विभाग	0.19	6.45	63.99	39.32	50.00	75.00	0.00	15.00	40.19	26.88	46.26
17	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	6.12	4.57	59.97	18.17	46.51	70.13	0.17	35.00	70.87	15.50	18.82
15	उपभोक्ता कार्य विभाग	2.58	64.92	59.46	82.44	96.55	94.23	0.00	8.00	35.73	25.40	89.43

#	मंत्रालय/विभाग	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का प्रतिशत	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार की शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	जीआरओ के पास लंबित कार्य %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	दायर की गई अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
18	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	1.01	6.61	83.89	83.85	87.50	100.00	0.00	7.00	42.94	29.39	91.14
19	खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग	0.55	1.09	16.30	32.49	54.55	41.27	0.00	21.00	60.00	18.97	86.39
20	विदेश मंत्रालय	10.36	3.98	19.35	53.05	38.71	25.00	0.19	16.00	53.58	26.24	63.03
21	कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग	0.10	13.75	49.64	45.68	70.64	60.00	0.00	11.00	39.76	4.66	56.58
23	स्कूल शिक्षा एवं साक्षरता विभाग	0.18	8.28	57.35	31.30	67.65	74.29	0.00	18.00	42.82	25.36	45.83
22	ग्रामीण विकास विभाग	0.07	0.16	3.14	29.85	61.54	30.39	0.01	15.00	39.80	22.85	41.87
25	रक्षा विभाग	0.07	1.89	66.85	60.80	81.08	78.57	0.00	7.00	31.84	0.00	0.00
26	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	0.59	1.05	17.75	37.33	75.00	100.00	0.08	31.00	53.02	20.83	0.00
30	कॉर्पोरेट कार्य मंत्रालय	17.19	13.71	72.45	61.80	73.33	95.00	0.00	11.00	30.07	23.17	39.06
24	इलेक्ट्रॉनिकी एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय	0.84	7.89	25.30	70.77	75.00	0.00	0.00	8.00	47.76	14.73	73.62
29	पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय	0.84	2.73	23.86	45.55	64.71	75.00	0.00	14.00	46.35	24.40	84.32

#	मंत्रालय/विभाग	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का प्रतिशत	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार की शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	जीआरओ के पास लंबित कार्य %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	दायर की गई अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
31	केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड	0.58	1.67	96.31	73.50	78.57	83.33	0.00	8.00	57.35	13.47	78.72
32	राजस्व विभाग	0.30	19.67	88.24	37.27	66.67	57.14	0.00	6.00	66.67	1.57	80.00
42	सैन्य कार्य विभाग	0.20	0.95	50.91	25.52	58.06	66.67	0.10	16.00	47.36	101.62	19.89
34	सामाजिक न्याय और अधिकारिता विभाग	0.71	12.38	63.75	65.39	76.09	66.67	0.00	6.00	34.25	20.82	28.24
27	पर्यावरण, वन और जलवायु परिवर्तन मंत्रालय	12.51	6.45	58.52	40.98	71.05	100.00	0.00	11.00	38.07	12.94	70.05
28	नागर विमानन मंत्रालय	0.46	2.49	32.57	57.04	71.43	100.00	0.00	13.00	47.84	29.68	2.80
36	पंचायती राज मंत्रालय	0.00	0.63	22.53	45.82	69.23	100.00	0.00	11.00	26.50	6.58	77.19
35	महिला एवं बाल विकास मंत्रालय	1.27	19.20	73.17	47.10	73.64	33.33	0.00	16.00	25.21	25.29	74.61
33	न्याय विभाग	0.14	66.09	63.64	29.97	92.19	0.00	0.00	14.00	20.93	6.26	6.61
37	भूमि संसाधन विभाग	0.00	85.88	75.00	52.73	70.59	0.00	0.00	2.00	11.11	1.09	66.67
40	सहकारिता मंत्रालय	19.97	30.29	61.90	54.79	83.33	80.00	0.00	12.00	11.71	35.04	93.85
39	विद्युत मंत्रालय	0.18	1.63	87.20	50.00	92.31	100.00	0.00	2.00	45.00	3.52	61.29

#	मंत्रालय/विभाग	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का प्रतिशत	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार की शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	जीआरओ के पास लंबित कार्य %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	दायर की गई अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
41	वित्तीय सेवा विभाग (पेंशन सुधार)	43.81	70.00	83.33	76.11	0.00	0.00	0.00	5.00	37.68	14.87	2.99
47	नीति आयोग	0.24	6.22	8.96	79.03	86.67	0.00	0.00	1.00	18.18	0.72	75.00
46	कर्मचारी चयन आयोग	18.75	15.41	81.48	26.69	100.00	0.00	0.00	41.00	46.30	19.34	65.40
45	जल संसाधन, नदी विकास एवं गंगा संवर्धन मंत्रालय	27.07	2.45	34.36	22.74	47.06	50.00	0.00	15.00	38.46	8.95	60.42
51	दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग	3.76	12.87	87.10	52.69	70.00	100.00	0.00	13.00	37.14	22.01	54.63
43	सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय	1.28	4.72	60.24	56.56	70.83	62.50	0.00	10.00	32.97	20.39	60.89
48	विधि कार्य विभाग	1.07	19.63	21.05	41.78	73.68	0.00	0.00	5.00	18.60	0.00	0.00
53	संस्कृति मंत्रालय	0.83	2.17	42.77	60.87	75.00	0.00	0.00	10.00	43.40	18.33	73.97
49	पर्यटन मंत्रालय	6.67	5.07	30.88	57.10	40.00	88.68	0.00	9.00	37.50	16.56	68.00
44	वाणिज्य विभाग	3.80	3.10	33.33	7.06	11.11	20.00	0.98	28.00	41.18	17.48	36.36
50	कोयला मंत्रालय	0.00	0.51	18.48	59.91	100.00	100.00	0.16	12.00	28.74	0.00	0.00
38	कौशल विकास एवं उद्यमिता मंत्रालय	0.33	4.58	52.24	44.97	0.00	0.00	0.00	16.00	22.73	18.73	58.21

#	मंत्रालय/विभाग	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का प्रतिशत	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार की शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	जीआरओ के पास लंबित कार्य %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	दायर की गई अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
54	आर्थिक कार्य विभाग, एसीसी प्रभाग	6.10	5.57	24.53	5.41	40.00	57.14	0.00	57.00	60.00	3.10	38.78
58	व्यय विभाग	8.88	2.12	22.95	18.79	0.00	0.00	0.00	21.00	50.00	21.05	17.98
52	आयुष मंत्रालय	1.18	5.52	73.91	75.81	100.00	75.00	0.00	5.00	24.62	23.60	86.84
55	पशुपालन डेयरी विभाग	0.95	6.21	41.18	23.70	71.43	0.00	0.00	16.00	43.75	10.06	89.47
56	उद्योग संवर्धन एवं आंतरिक व्यापार विभाग	2.62	2.03	24.47	43.28	60.00	100.00	0.00	13.00	54.05	12.50	66.67
57	जनजातीय कार्य मंत्रालय	0.57	1.92	23.08	50.00	69.23	100.00	0.00	9.00	26.67	15.49	54.39
65	भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक का कार्यालय	0.59	1.29	59.85	37.82	33.33	0.00	0.00	10.00	40.00	9.79	48.08
70	रक्षा उत्पादन विभाग	1.32	0.65	29.74	34.87	25.00	50.00	0.00	16.00	47.62	19.23	30.47
63	कृषि अनुसंधान एवं शिक्षा विभाग	0.00	0.56	17.05	16.43	50.00	0.00	0.00	13.00	32.00	9.86	61.29
64	खेल विभाग	0.00	2.98	54.00	40.50	0.00	0.00	0.00	15.00	30.23	25.83	68.18
68	विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी विभाग	2.70	1.53	45.36	29.68	100.00	50.00	0.00	15.00	39.29	11.02	27.27

#	मंत्रालय/विभाग	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का प्रतिशत	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार की शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	जीआरओ के पास लंबित कार्य %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	दायर की गई अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
60	नवीन एवं नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय	0.00	3.32	56.82	20.90	50.00	0.00	0.00	20.00	64.86	14.84	72.00
61	खान मंत्रालय	0.00	3.13	58.70	22.38	100.00	69.23	0.00	19.00	33.33	6.21	74.19
62	अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय	0.00	2.48	63.79	18.98	0.00	100.00	0.00	38.00	25.58	31.91	29.79
69	संसदीय कार्य मंत्रालय	0.00	8.56	100.00	83.33	77.78	0.00	6.25	1.00	100.00	2.99	100.00
72	पोत परिवहन मंत्रालय	25.89	1.51	59.46	41.55	100.00	12.50	0.00	15.00	21.74	24.39	29.85
59	भारी उद्योग मंत्रालय	0.90	1.76	41.27	78.70	100.00	0.00	0.00	4.00	48.39	28.28	65.00
71	औषध विभाग	2.73	4.78	60.87	52.83	66.67	100.00	0.00	9.00	40.00	25.58	48.05
74	वस्त्र मंत्रालय	0.00	2.20	47.73	63.78	0.00	0.00	0.00	10.00	30.00	27.84	45.45
76	स्वास्थ्य अनुसंधान विभाग	11.34	0.66	14.97	48.68	0.00	0.00	0.00	13.00	33.33	15.79	65.22
67	विधायी विभाग	0.00	2.71	32.35	42.22	100.00	0.00	0.00	12.00	16.67	6.45	0.00
75	परमाणु ऊर्जा विभाग	0.00	1.13	66.67	25.81	80.00	57.69	0.00	17.00	12.50	33.85	76.67
79	युवा कार्यक्रम विभाग	0.00	3.89	68.42	22.81	50.00	100.00	0.00	30.00	0.00	2.35	20.00
66	इस्पात मंत्रालय	0.00	0.81	41.57	61.39	80.00	100.00	0.00	13.00	17.39	47.14	66.67
77	निवेश एवं लोक परिसंपत्ति प्रबंधन विभाग	69.57	8.63	62.50	34.04	0.00	0.00	0.00	8.00	0.00	9.52	0.00

#	मंत्रालय/विभाग	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का प्रतिशत	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार की शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	जीआरओ के पास लंबित कार्य %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	दायर की गई अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
82	लोक उद्यम विभाग	0.00	6.09	27.27	62.50	0.00	25.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00
78	उर्वरक विभाग	11.29	1.63	52.63	44.83	0.00	81.48	0.00	8.00	46.67	13.85	66.67
84	वैज्ञानिक एवं औद्योगिक अनुसंधान विभाग	1.72	0.54	35.19	34.29	100.00	100.00	0.00	14.00	42.86	23.26	22.58
73	रक्षा अनुसंधान एवं विकास विभाग	0.00	0.46	10.10	37.00	100.00	100.00	0.00	23.00	65.52	18.06	54.84
83	रसायन एवं पेट्रोरसायन विभाग	0.00	3.67	58.33	39.13	100.00	0.00	0.00	4.00	0.00	5.26	60.00
86	सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय	31.82	0.52	36.47	24.53	0.00	66.67	0.00	32.00	55.56	20.00	75.00
85	अंतरिक्ष विभाग	13.95	2.05	71.43	34.78	0.00	0.00	0.00	20.00	50.00	30.77	41.18
81	खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय	47.62	1.31	18.75	51.28	0.00	0.00	0.00	11.00	66.67	13.21	4.23
80	मत्स्य पालन विभाग	47.06	2.62	38.46	45.45	100.00	100.00	0.00	12.00	0.00	15.00	0.00
87	पृथ्वी विज्ञान मंत्रालय	19.23	0.90	13.79	40.00	0.00	0.00	0.00	13.00	33.33	9.09	66.67
88	राजभाषा विभाग	17.65	1.06	56.25	42.86	0.00	0.00	0.00	4.00	100.00	5.88	100.00
89	बायोटेक्नॉलजी विभाग	7.14	0.21	16.67	28.57	0.00	0.00	0.00	15.00	50.00	15.00	14.29

#	मंत्रालय/विभाग	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का प्रतिशत	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार की शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	जीआरओ के पास लंबित कार्य %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	दायर की गई अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
90	पूर्वोत्तर क्षेत्र विकास मंत्रालय	0.00	0.40	20.00	50.00	0.00	0.00	0.00	2.00	100.00	50.00	0.00

#### कलर कोड के लिए संकेत:

कलर कोड	स्कोर रेंज	विवरण	कलर कोड	संकेतक मूल्य	विवरण	कलर कोड	संकेतक मूल्य	विवरण
	>75	औसत निपटान समय और पंजीकृत शिकायत की तुलना में जीआरओ के अनुपात को छोड़कर सभी संकेतकों के लिए		<15	औसत निपटान समय		<5	पंजीकृत शिकायत की तुलना में जीआरओ का अनुपात
	50-75			15 - 21			5 - 10	
	25-50			21 - 30			10 - 15	
	<25			> 30			>15	
	शिकायत और अपील प्राप्त नहीं हुई और प्रतिक्रिया के लिए कोई कॉल नहीं की गई							



प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

भारत सरकार

पांचवां तल, सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110001