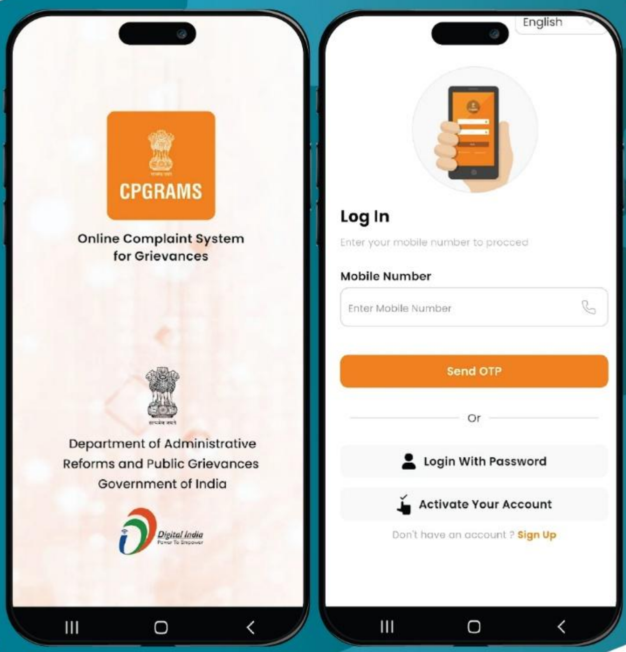
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
DEPARTMENT OF
ADMINISTRATIVE REFORMS &
PUBLIC GRIEVANCES



सीपीग्राम्स

मासिक रिपोर्ट

राज्य/संघ राज्य क्षेत्र

दिसंबर 2025 (रिपोर्ट संख्या 41)

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

विषय-सूची

1. मुख्य मुख्य बातें 1

2. शिकायतों की स्थिति की समीक्षा 3

2.1 अवलोकन 3

2.2 शिकायतों की माह-वार स्थिति 3

3. फीडबैक कॉल सेंटर 4

4. नये प्रयोक्ताओं का पंजीकरण 6

5जन सेवा केंद्रों के माध्यम से आउटरीच 7

6. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के पोर्टल्स का एकीकरण.. 8

7. सेवोत्तम योजना 9

8. सेवोत्तम योजना पोर्टल 10

9. सफलता की कहानियाँ 13

10. मीडिया आउटरीच.. 15

अनुलग्नक.. 18

1. मुख्य-मुख्य बातें

आँकड़े सारांश में – दिसंबर, 2025

कुल प्राप्त शिकायतें : **78,263**

निवारण : **72,740**

लंबित मामले : **1,71,535**

प्रशिक्षण पाठ्यक्रम : **1,008**

प्रशिक्षित अधिकारी : **33,727**

(वि. वर्ष- 2022-26)

लोक शिकायतों की स्थिति

सेवोत्तम

दिसंबर माह का सारांश

सीएससी

नए प्रयोक्ताओं का पंजीकरण

प्राप्त शिकायतें : **20,151**

अधिकतम : **14,638**

(कर्नाटक)

कुल पंजीकरण : **67,591**

अधिकतम : **10,659**

(उत्तर प्रदेश)

01

सामान्य आकर्षण

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में लोक शिकायत मामलों की सीनियर लेवल पर समीक्षा को आसान बनाने के लिए, एक **विशेष समीक्षा मॉड्यूल** शुरू किया गया है, जो **6 जून 2025** से लागू हो गया।

सचिव, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत, की अध्यक्षता में 24 दिसंबर, 2025 को एक मासिक समीक्षा बैठक हुई।

फीडबैक कॉल सेंटर ने दिसंबर, 2025 में कुल **74,787 फीडबैक** एकत्र किए, जिसमें राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से **33,755 फीडबैक** एकत्र किए गए।

सेवोत्तम योजना के तहत, पिछले चार वित्तीय वर्ष (2022-23 से 2025-26) में **1008 प्रशिक्षण पाठ्यक्रम** पूरे किए गए हैं, जिनमें **~33,727 अधिकारियों** को प्रशिक्षण दिया गया है।

दिसंबर 2025 में, **सीएससी** के माध्यम से शिकायत पंजीकरण **20,151** पर पहुंच गया, जो **इस वर्ष में सबसे अधिक है**, जिसमें **कर्नाटक का योगदान कुल में लगभग 73 प्रतिशत** है।

02

सीपीग्राम्स पर लोक शिकायतों की स्थिति

- दिसंबर, 2025 में, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से संबंधित **78,263 लोक शिकायतें** प्राप्त हुईं और **72,740 लोक शिकायतों** का निवारण किया गया।
- लोक शिकायतों के निवारण में में काफ़ी बढ़ोतरी हुई है, यह संख्या **नवंबर में 70,598** से बढ़कर **दिसंबर में 72,740** हो गई।
- दिसंबर, 2025 में **उत्तर प्रदेश** में सबसे अधिक **25,854** लोक शिकायतों का निवारण किया गया, इसके बाद **गुजरात** में **6,019** लोक शिकायतों का निवारण किया गया।

03

सीपीग्राम्स पर लोक शिकायतों के लंबित होने की स्थिति

- 31दिसंबर, 2025 तक **23** राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में **1000** से ज़्यादा शिकायतें लंबित हैं।
- 31 दिसंबर, 2025 तक राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में **1,71,535** लोक शिकायत मामले लंबित हैं।

2. शिकायतों की स्थिति की समीक्षा

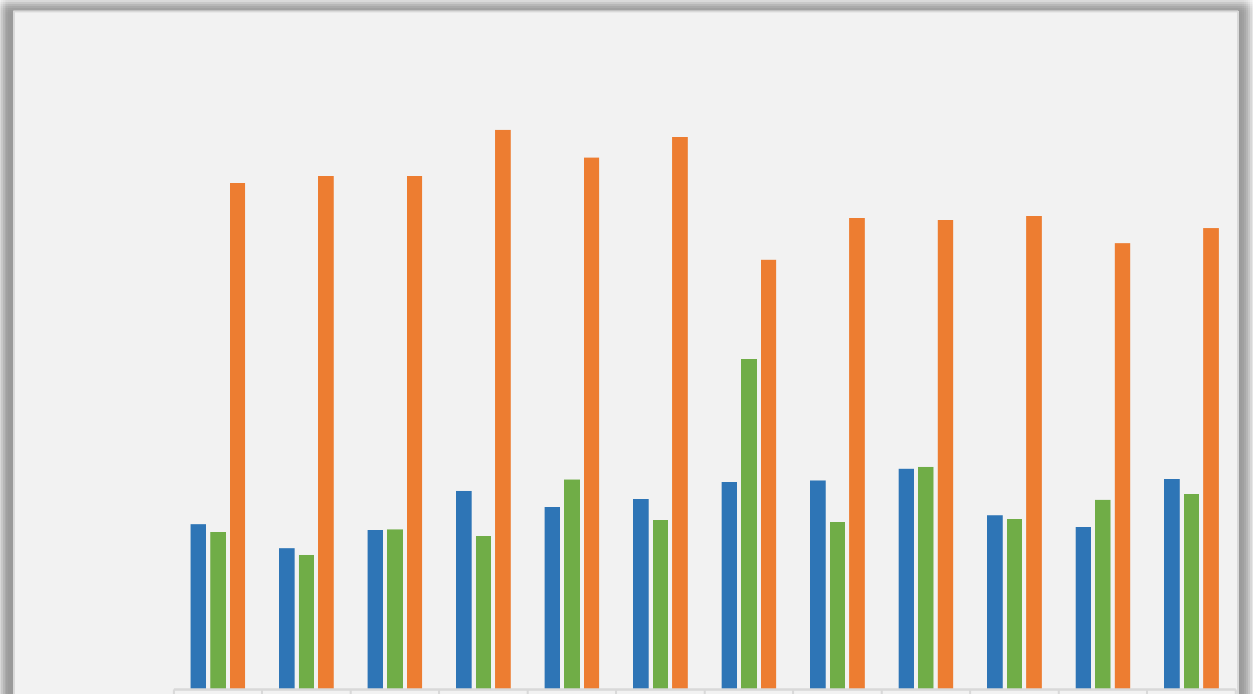
2.1 अवलोकन

अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें
1,85,778	8,28,083

निपटान	लंबित मामले
8,42,326	1,71,535

(अवधि: 01/01/2025 से 31/12/2025)

2.2 शिकायतों की माह-वार स्थिति



	Jan'25	Feb'25	Mar'25	Apr'25	May'25	Jun'25	Jul'25	Aug'25	Sep'25	Oct'25	Nov'25	Dec'25
Receipts	61465	52464	59271	73901	67787	70768	77280	77726	82082	64736	60450	78263
Disposal	58586	50088	59523	57021	78123	63135	122915	62216	82790	63305	70598	72740
Pending	188408	190994	190976	208103	197787	205465	159835	175349	174587	176091	165930	171535

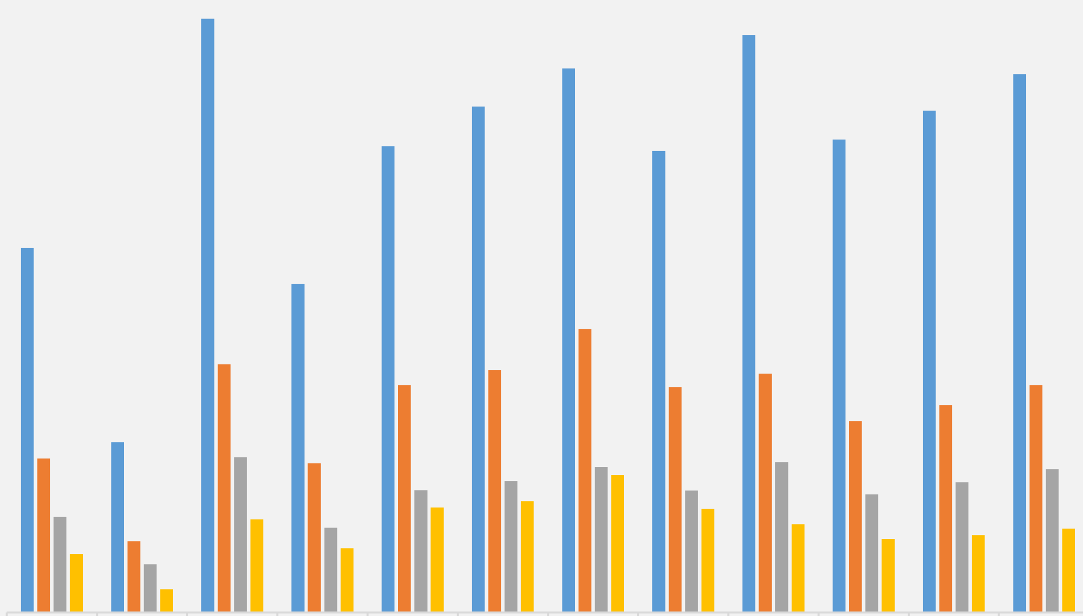
3. फीडबैक कॉल सेंटर

अवलोकन

1 जनवरी, 2025 से 31 दिसंबर, 2025 की अवधि के दौरान, कॉल सेंटर के माध्यम से राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में कुल **3,15,631** फीडबैक प्राप्त हुए, जिसमें **1,40,882 लोक शिकायतों** को **"निवारण कर दिया गया"** के रूप में चिह्नित किया गया - जो **45 प्रतिशत** से अधिक की निपटान दर को दर्शाता है। निपटाए गए मामलों में से, **59% से अधिक नागरिकों ने निवारण पर संतोष व्यक्त किया।** दिसंबर, 2025 में, प्राप्त कुल **30,755 फीडबैक में** से राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से संबंधित 74,787 फीडबैक प्राप्त हुए।

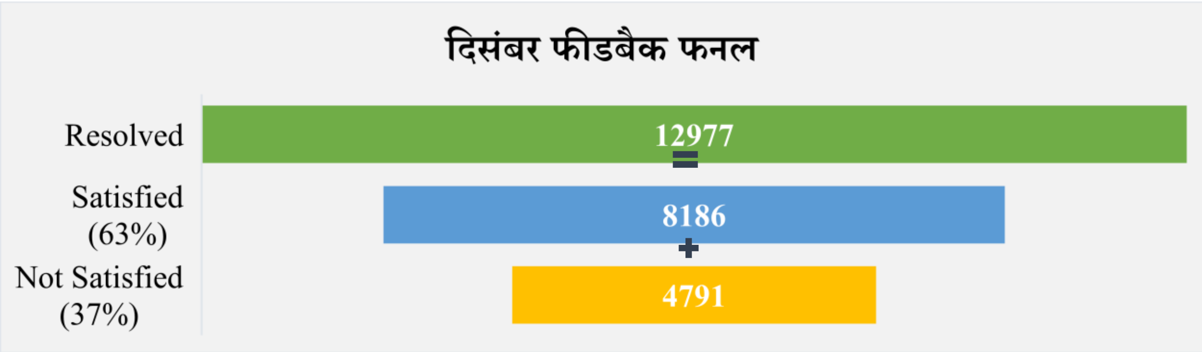
नीचे दिया गया कॉलम चार्ट जनवरी से दिसंबर 2025 तक कॉल सेंटर फीडबैक से संबंधित चार प्रमुख मेट्रिक्स प्रस्तुत करता है: प्राप्त कुल फीडबैक, "निवारण कर दिया गया" के रूप में चिह्नित शिकायतें, और निवारण पर नागरिक संतुष्टि और असंतोष के स्तर

फीडबैक की माह-वार स्थिति



	Jan-25	Feb-25	Mar-25	Apr-25	May-25	Jun-25	Jul-25	Aug-25	Sep-25	Oct-25	Nov-25	Dec-25
State/UTs	20806	9733	33914	18772	26638	28898	31089	26364	32982	27011	28669	30755
Resolved	8800	4073	14177	8516	12983	13871	16178	12878	13635	10939	11855	12977
Satisfied	5457	2753	8868	4839	6981	7519	8313	6961	8595	6736	7438	8186
Not Satisfied	3343	1320	5309	3677	6002	6352	7865	5917	5040	4203	4417	4791

नीचे दिया गया फ़नल दिसंबर, 2025 में कॉल सेंटर के माध्यम से निपटाए गए 12,977 मामलों की स्थिति को दर्शाता है। निपटान के बाद, 63% नागरिकों (8,186) ने परिणाम से संतुष्ट होने की सूचना दी, जबकि शेष 37% (4,791) ने असंतोष व्यक्त किया।



फीडबैक स्थिति: शीर्ष 10 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र – दिसंबर, 2025

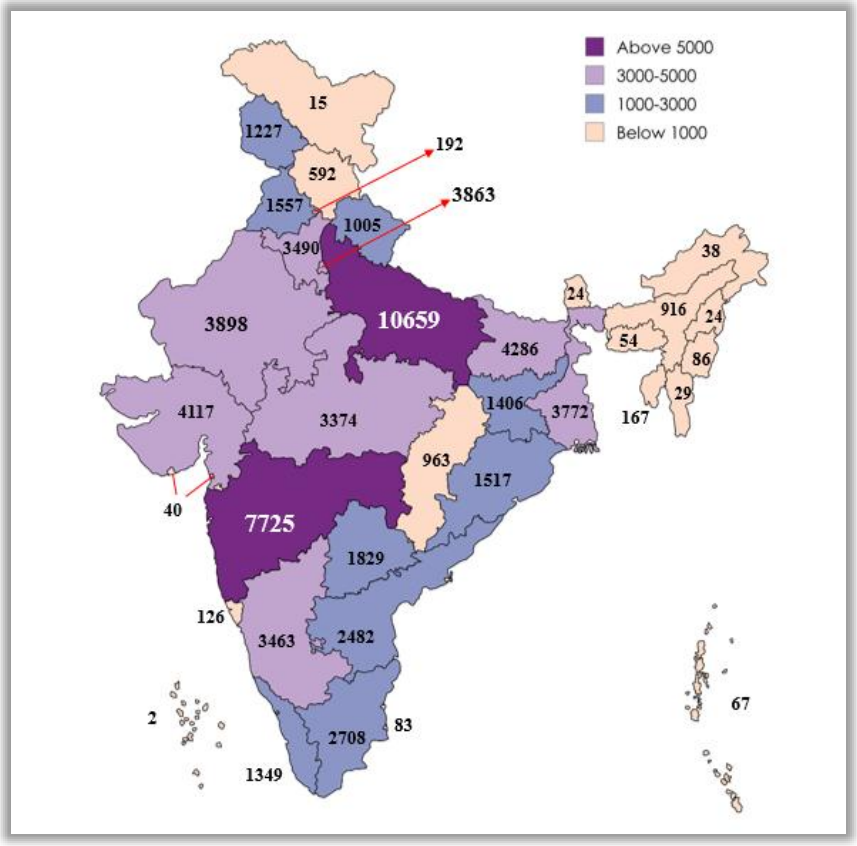
प्राप्त समाधान फीडबैक की उच्चतम संख्या और उनकी संतुष्टि की स्थिति (घटते हुए क्रम में रैंक) वाले शीर्ष 10 राज्य और संघ राज्य क्षेत्र:

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	कुल शिकायतों का निवारण	संतुष्ट	असंतुष्ट
1	उत्तर प्रदेश सरकार	5436	3216 (59%)	2220 (41%)
2	बिहार सरकार	987	643 (65%)	344 (35%)
3	रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार	804	483 (60%)	321 (40%)
4	हरियाणा सरकार	763	515 (67%)	248 (33%)
5	गुजरात सरकार	759	488 (64%)	271 (36%)
6	मध्य प्रदेश सरकार	645	480 (74%)	165 (26%)
7	महाराष्ट्र सरकार	576	389 (68%)	187 (32%)
8	राजस्थान सरकार	500	292 (58%)	208 (42%)
9	ओडिशा सरकार	347	246 (71%)	101 (29%)
10	कर्नाटक सरकार	294	220 (75%)	74 (25%)

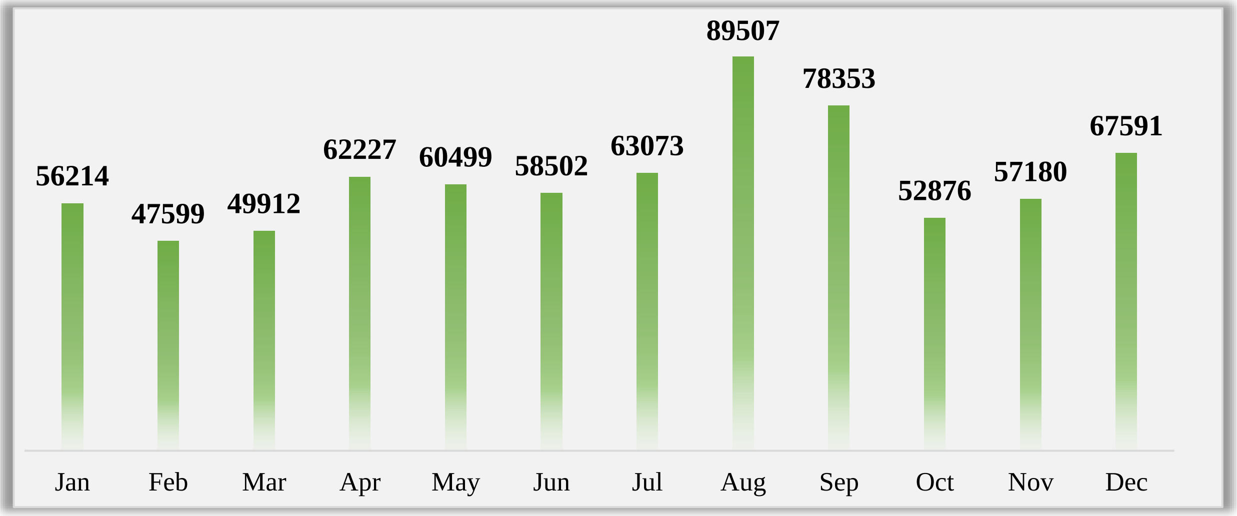
4. नये प्रयोक्ताओं का पंजीकरण

दिसंबर, 2025 में विभिन्न चैनलों के माध्यम से सीपीग्राम्स पर **कुल 67,591 नए प्रयोक्ताओं** ने पंजीकरण कराया है, जिनमें से **10,659 पंजीकरण उत्तर प्रदेश से हैं।**

दिसंबर, 2025 में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से सीपीग्राम्स पर नए प्रयोक्ताओं का पंजीकरण:



वर्ष 2025 में सीपीग्राम्स पर प्रयोक्ताओं का पंजीकरण:



5. जन सेवा केंद्रों के माध्यम से आउटरीच

सीपीग्राम्स को जन सेवा केंद्रों (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।

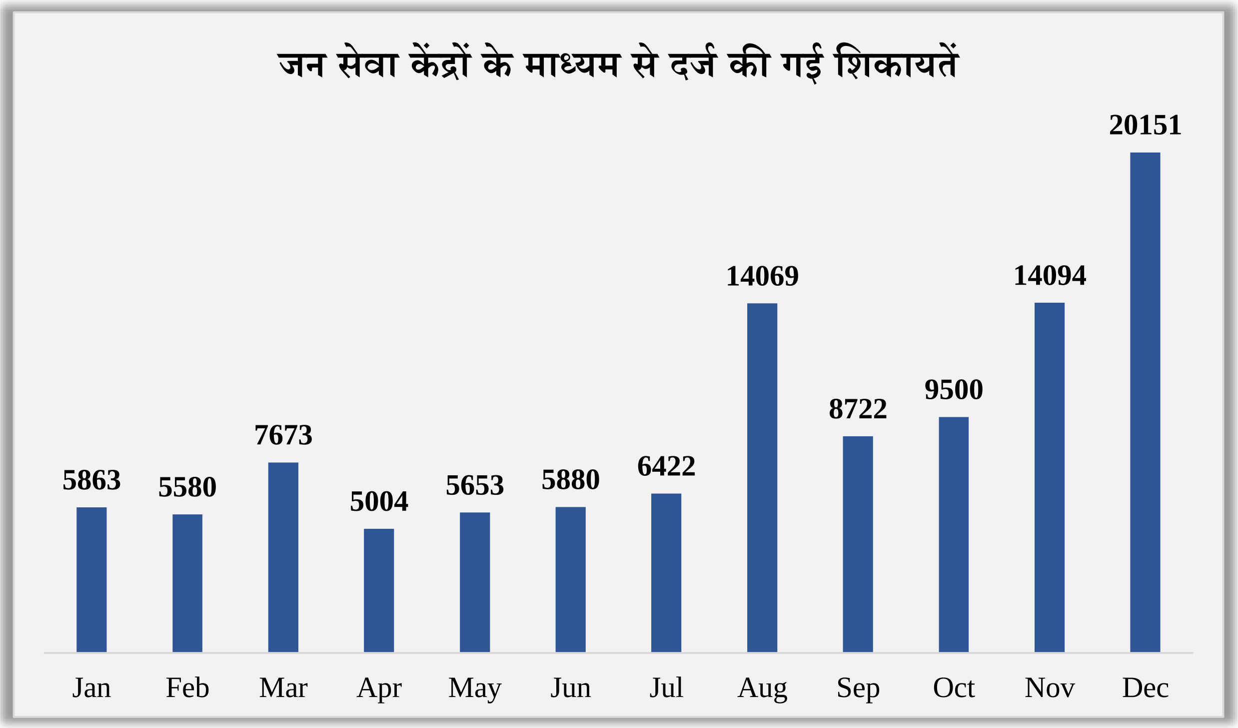
प्राप्त शिकायतें	निपटान	लंबित मामले
20,151	12,919	7,232

(समय: 01/12/2025 से 31/12/2025)

दिसंबर, 2025 माह में जन सेवा केंद्रों के माध्यम से दर्ज शिकायतों का अवलोकन:

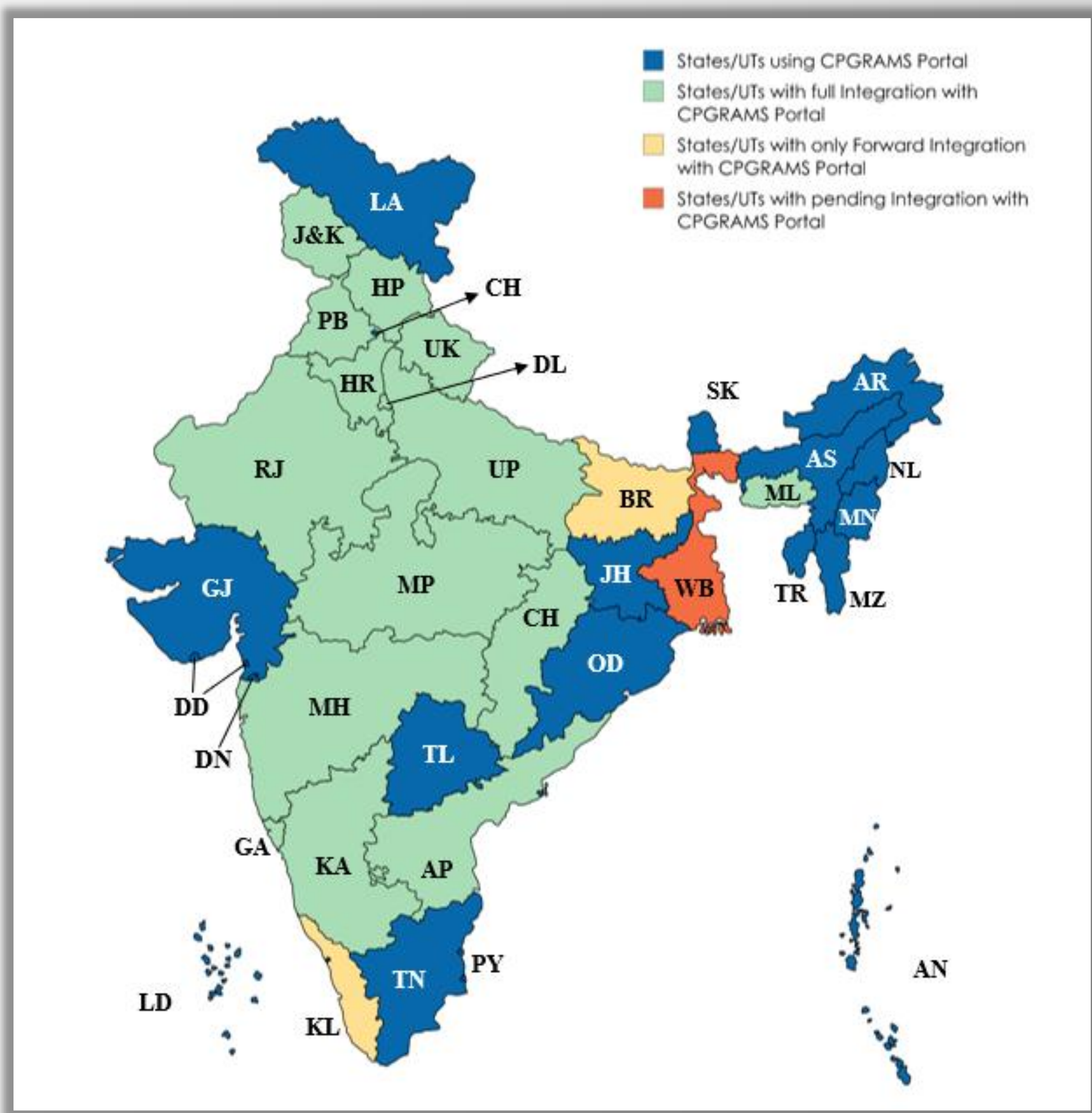
जन सेवा केंद्रों (सीएससी) के माध्यम से, **दिसंबर, 2025 में कुल 20,151 शिकायतें** दर्ज की गईं जो इस वर्ष एक माह में दर्ज की गई शिकायतों की सबसे अधिक संख्या है।

विशेष रूप से, इस अवधि के दौरान सीएससी के माध्यम से दर्ज कुल शिकायतों में **कर्नाटक से** लगभग **73 प्रतिशत** शिकायतें दर्ज की गईं।



6. राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों के पोर्टलों का एकीकरण

वन नेशन-वन पोर्टल विजन के तहत, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने सभी संबंधित राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के शिकायत पोर्टलों को सीपीग्राम्स के साथ एकीकृत करने का एक व्यापक कार्य किया है।



7. सेवोत्तम योजना

क्षमता विकास के एक प्रमुख प्रयास में, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग "सेवोत्तम योजना" को लागू करता है, जिसके तहत विभाग राज्य सरकारों के शिकायत निवारण अधिकारियों के क्षमता विकास के लिए एटीआई में एक सेवोत्तम प्रशिक्षण प्रकोष्ठ की स्थापना के लिए राज्य एटीआई/सीटीआई को वित्त पोषित करता है।

विभाग द्वारा 3 जुलाई, 2024 **को जारी सेवोत्तम योजना के संशोधित दिशानिर्देशों के अनुसार**, सेवोत्तम मॉडल और शिकायत निवारण पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने के लिए **राज्य एटीआई को प्रति प्रतिभागी प्रति दिन 1500 रुपये** की वित्तीय सहायता प्रदान की जाएगी।

वित्तीय वर्ष 2025-26 में अनुदान प्राप्त करने वाले एटीआई

वित्त वर्ष 2025-26 के लिए निम्नलिखित 22 एटीआई से प्राप्त प्रस्तावों को मंजूरी दे दी गई है और अनुदान प्राप्ति, उपयोगिता प्रमाण पत्र (यूसी) के आधार पर किस्तों में जारी किया जा रहा है:

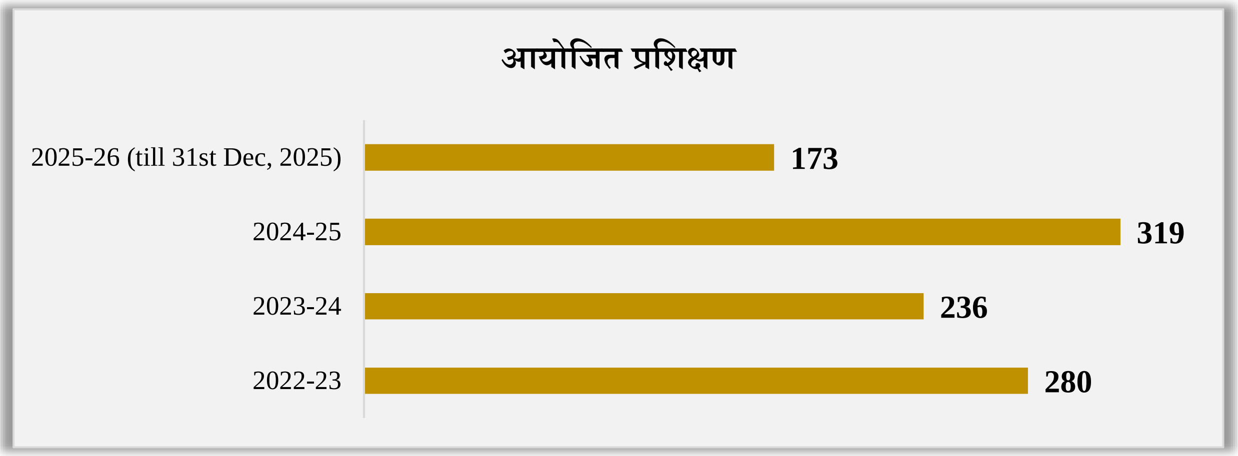
(जारी किए गए अनुदानों की संख्या को हाइलाइट गया है):

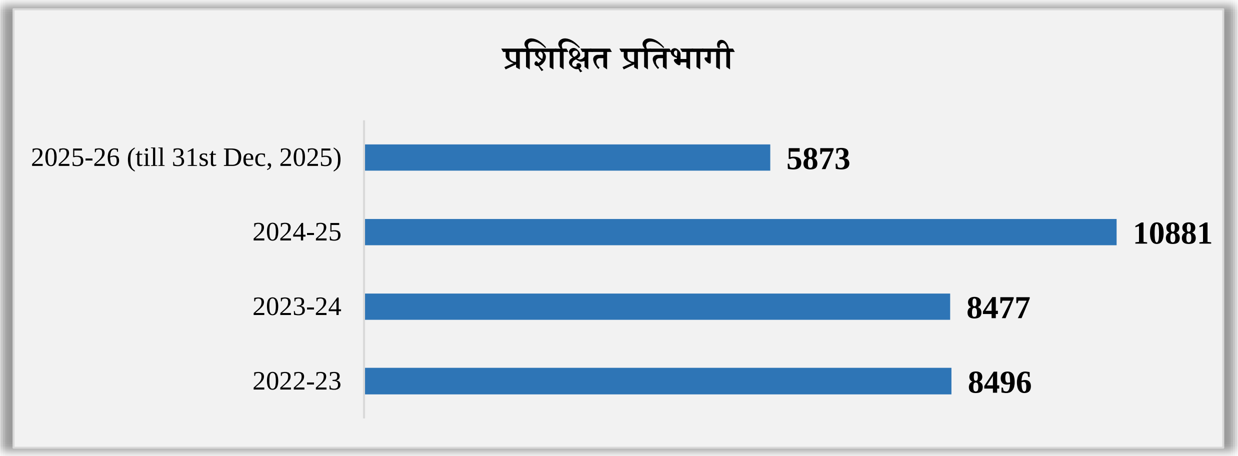
1. आंध्र प्रदेश - **1**
2. असम - **1**
3. दिल्ली- **1**
4. गुजरात- **1**
5. हरियाणा- **4**
6. हिमाचल प्रदेश- **2**
7. झारखंड- **3**
8. केरल- **2**
9. मध्य प्रदेश- **3**
10. महाराष्ट्र- **1**
11. मेघालय- **1**
12. मिजोरम- **1**
13. पंजाब- **2**
14. राजस्थान- **1**
15. तमिलनाडु- **2**
16. तेलंगाना- **3**
17. उत्तर प्रदेश- **1**
18. गोवा- **1**
19. मणिपुर- **1**
20. ओडिशा- **1**
21. उत्तराखंड- **2**
22. जम्मू और कश्मीर- **1**

नोट:* *सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से अनुरोध है कि वे वित्तीय वर्ष 2025-26 के लिए उपयोगिता प्रमाणपत्र (यूसी) और प्रस्ताव/प्रशिक्षण कैलेंडर जल्द से जल्द प्रस्तुत करें ताकि डीएआरपीजी अनुदान की अगली किस्त जारी कर सके।

8. सेवोत्तम योजना पोर्टल

पिछले चार वित्तीय वर्षों में आयोजित प्रशिक्षणों और प्रशिक्षित प्रतिभागियों की संख्या इस प्रकार है:





पिछले चार वित्तीय वर्षों (2022-23, 2023-24, 2024-25, 2025-26) में आयोजित प्रशिक्षणों और प्रशिक्षित प्रतिभागियों की कुल संख्या):

आयोजित प्रशिक्षण	प्रशिक्षित अधिकारी
1,008	33,727

वित्त वर्ष 2024-25 में राज्यों द्वारा साझा किए गए पाठ्यक्रमों का संक्षिप्त विवरण:

क्रम संख्या	राज्य	एटीआई का नाम	पाठ्यक्रम/प्रशिक्षण कार्यक्रम	प्रशिक्षित प्रतिभागी
1	आंध्र प्रदेश	आंध्र प्रदेश ह्यूमन रिसोर्स डेवलपमेंट इंस्टिट्यूट	91	2963
2	हरियाणा	हरियाणा इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (हिपा), गुरुग्राम	54	2008
3	तमिलनाडु	अन्ना एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कॉलेज	32	1069
4	तेलंगाना	डॉ. एमसीआर एचआरडी इंस्टिट्यूट, हैदराबाद	30	897
5	मेघालय	मेघालय एडमिनिस्ट्रेटिव ट्रेनिंग इंस्टिट्यूट (एमएटीआई), शिलांग	22	600
6	पंजाब	महात्मा गांधी स्टेट इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एमजीएसआईपीए)	18	584
7	हिमाचल प्रदेश	हिमाचल प्रदेश इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एचपीआईपीए), शिमला	14	281
8	राजस्थान	एचसीएम राजस्थान स्टेट इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एचसीएम रिपा), जयपुर	13	707
9	मध्य प्रदेश	आरसीवीपी नोरोन्हा एकेडमी ऑफ़ एडमिनिस्ट्रेशन एंड मैनेजमेंट, भोपाल	11	458
10	असम	असम एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कॉलेज (एएएससी), गुवाहाटी	10	414
11	गोवा	गोवा इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन एंड रूरल डेवलपमेंट (गिपार्ड)	10	183
12	केरल	इंस्टिट्यूट ऑफ मैनेजमेंट इन गवर्नमेंट (आईएमजी), तिरुवनंतपुरम	5	141
13	उत्तर प्रदेश	यू पी एकेडमी ऑफ़ एडमिनिस्ट्रेशन एंड मैनेजमेंट (यूपीएएम), लखनऊ	5	247
14	जम्मू और कश्मीर	जे एण्ड के इंस्टिट्यूट ऑफ़ मैनेजमेंट, पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन एंड रूरल डेवलपमेंट (जेकेआईएमपीए एण्ड आरडी)	2	149
15	झारखंड	श्री कृष्णा इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन, रांची (एसकेआईपीए)	1	15
16	मिजोरम	एडमिनिस्ट्रेटिव ट्रेनिंग इंस्टिट्यूट (एटीआई), आइजोल	1	165
		कुल	**319**	**10881**

नोट: सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के एटीआई से अनुरोध है कि वे सेवोत्तम योजना पोर्टल [https://ati.darpg.in.net/login/] पर आयोजित प्रशिक्षण/ प्रशिक्षित प्रतिभागी और चल रहे पाठ्यक्रमों की स्थिति को अपडेट करें।

वित्तीय वर्ष 2025-26 में राज्यों द्वारा साझा किए गए पाठ्यक्रमों का संक्षिप्त विवरण :

क्रम संख्या	राज्य	एटीआई का नाम	पाठ्यक्रम/प्रशिक्षण कार्यक्रम	प्रशिक्षित प्रतिभागी
1	आंध्र प्रदेश	आंध्र प्रदेश ह्यूमन रिसोर्स डेवलपमेंट इंस्टिट्यूट	52	1745
2	हरियाणा	हरियाणा इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (हिपा), गुरुग्राम	49	1678
3	हरियाणा	हरियाणा इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (हिपा), गुरुग्राम	19	882
4	तेलंगाना	डॉ. एमसीआर एचआरडी इंस्टिट्यूट, हैदराबाद	14	429
5	हिमाचल प्रदेश	हिमाचल प्रदेश इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एचपीआईपीए), शिमला	10	210
6	पंजाब	महात्मा गांधी स्टेट इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एमजीएसआईपीए)	10	288
7	मध्य प्रदेश	आरसीवीपी नोरोन्हा एकेडमी ऑफ़ एडमिनिस्ट्रेशन एंड मैनेजमेंट, भोपाल	9	382
8	मेघालय	मेघालय एडमिनिस्ट्रेटिव ट्रेनिंग इंस्टिट्यूट (एमएटीआई), शिलांग	6	162
9	राजस्थान	एचसीएम राजस्थान स्टेट इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एचसीएम रीपा), जयपुर	4	97
		कुल	**173**	**5873**

दिसंबर, 2025 में आयोजित प्रशिक्षण सत्रों के प्रमुख क्षण

हरियाणा इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (हिपा), गुरुग्राम

अन्ना एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कॉलेज,तमिलनाडु

9. सफलता की कहानियाँ

श्री मनोज की शिकायत

श्री मनोज को बचन प्रसाद सर्वोदय कन्या विद्यालय के पास सावित्री बारात घर के सामने बांध रोड, संगम विहार पर एक खराब स्ट्रीट लाइट की समस्या का सामना करना पड़ रहा था, जिससे कारण रात में, वहाँ अंधेरा राहत था और यह आने-जाने वाले लोगों के लिए असुरक्षित भी था। इसके समाधान के लिए , उन्होंने सीपीग्राम्स पोर्टल पर एक शिकायत दर्ज की, जिसमें स्ट्रीट लाइट की तत्काल मरम्मत का अनुरोध किया गया। संबंधित अधिकारियों ने मामले की समीक्षा की और तुरंत इस समस्या का समाधान किया और खराब स्ट्रीट लाइट की मरम्मत करके चालू कर दिया गया।

स्ट्रीट लाइट को ठीक करना

सड़क की मरम्मत

श्री नितिन अग्रवाल की शिकायत

श्री नितिन अग्रवाल सफदरजंग एन्क्लेव के डियर पार्क रोड पर कचरा संग्रह केंद्र के पास खराब सड़क के कारण, समस्या का सामना कर रहे थे। एक बड़ा गड्ढा और गलत तरीके से बनाई गई सड़क विशेष रूप से दोपहिया वाहनों के लिए दुर्घटनाओं का कारण बन रही थी। समाधान के लिए, उन्होंने सीपीग्राम्स पोर्टल पर एक शिकायत दर्ज की, जिसमें यह बताया गया कि पीडब्ल्यूडी द्वारा बार-बार मरम्मत के बावजूद, जल बोर्ड लाइन से लगातार पानी के रिसाव के कारण सड़क खराब हो रही है और संबंधित अधिकारियों द्वारा कोई सुधारात्मक कार्रवाई नहीं की गई है। मामले की समीक्षा की गई और अधिकारियों ने बाद में सड़क की मरम्मत की।

श्री आदित्य की शिकायत

श्री आदित्य, डीजेबी की मेन सीवर लाइन, जो बाउंड्री वॉल के बाहर थी, उसमें रुकावट और धंसाव की वजह से, अपनी सोसाइटी के अंदर बहुत ज़्यादा सीवर ओवरफ्लो का सामना कर रहे थे। अलग-अलग अधिकारियों से बार-बार रिक्वेस्ट करने पर भी कोई नतीजा नहीं निकला, तो उन्होंने सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायत दर्ज करके समाधान मांगा। स्थिति बहुत ज़्यादा गंदी और खतरनाक हो गई थी, खासकर ग्राउंड-फ्लोर पर रहने वालों, बच्चों और सीनियर सिटिज़न्स के लिए, क्योंकि मैनहोल से सीवेज ओवरफ्लो हो रहा था और पूरे परिसर में बदबू फैल रही थी। शिकायत की समीक्षा के बाद, संबंधित अधिकारियों ने तुरंत मरम्मत का काम शुरू किया, और खराब सीवर लाइन को सफलतापूर्वक ठीक कर दिया गया, जिससे सोसाइटी में सफाई की सामान्य स्थिति बहाल हो गई।

सीवर लाइनों की मरम्मत

विलंबित आयुष्मान भारत कार्ड की स्वीकृति

श्रीमती गंगाबाई सोनू कसुरंग की शिकायत

श्रीमती गंगाबाई सोनू कसुरंग ने अपने आयुष्मान भारत कार्ड के लिए आयुष्मान ऐप के माध्यम से आधार-बेस्ड ई केवाईसी सहित, सारी औपचारिकताएं पूरी कर ली थीं। लेकिन उनकी कोशिशों के बावजूद, कार्ड का अप्रूवल एक महीने से ज़्यादा समय तक लंबित रहा और कोई अपडेट या वजह नहीं बताई गई, जिससे उन्हें योजना के तहत महत्वपूर्ण स्वास्थ्य सुविधाएं मिलने में देरी हुई। इसके समाधान के लिए, उन्होंने सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायत दर्ज की। उनकी शिकायत के बाद, अधिकारियों ने मामले की समीक्षा की और यह स्पष्ट किया कि उनका आयुष्मान भारत बेनिफिशियरी कार्ड ऑफिशियल पोर्टल के माध्यम से अप्रूव हो गया है, जिससे उनकी चिंता दूर हो गई।

10. मीडिया आउटरीच

पीआईबी और ट्वीट्स – नवंबर, 2025

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

The Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) released the 40th Report on Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) for States/UTs for November, 2025

In November, 2025, 60,450 PG cases were received for the States/UTs and 70,598 PG cases were redressed

Under the Sevottam Scheme, in the last four Financial Years, 984 training courses have been completed, in which ~32,939 officers have been trained

प्रविष्टि तिथि: 15 DEC 2025 11:43AM by PIB Delhi

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

A Nationwide Campaign 'Prashasan Gaon Ki Ore' will be launched on 19th December, 2025 during the 5th Good Governance Week 2025

The one-week programme will be held from 19th – 25th December, 2025 covering events in New Delhi, States/UTs and all the Districts

Dr. Jitendra Singh, MoS (PP) will inaugurate a one-day workshop on 25th December, 2025, on Best Practices during the Special Campaign 5.0 by Ministries/Departments

The Assessment Report on Special Campaign 5.0, Annual Report of CPGRAMS, Compendium of guidelines on reservation for Ex-serviceman will be released and AI Powered Recruitment Rules Generator will be launched

DARPG will present the outcomes of the initiative for 'Increasing Efficiency in Decision Making' in the Central Secretariat and will also present best practices during the Special Campaign 5.0 for Institutionalization of Swachhata and reducing pendency from 2nd to 31st October, 2025

Posted On: 08 DEC 2025 6:03PM by PIB Delhi

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

PARLIAMENT QUESTION: NATIONAL GOOD GOVERNANCE REFORM INITIATIVE

Posted On: 11 DEC 2025 5:36PM by PIB Delhi

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

The first Preparatory meeting on "Prashasan Gaon Ki Ore" - Nationwide campaign 2025 for Redressal of Public Grievances and Improving Service Delivery was held with all AR Secretaries of the States and all DCs DMs on 10.12.2025

Secretary, DARPG addressed the participants and Additional Secretary, DARPG presented the PPT on Guidelines of 'Prashasan Gaon Ki Ore' 2025 campaign

Posted On: 11 DEC 2025 3:00PM by PIB Delhi

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

PARLIAMENT QUESTION: GRIEVANCES REDRESSAL THROUGH CPGRAMS

Posted On: 18 DEC 2025 3:44PM by PIB Delhi

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

Department of Administrative Reforms and Public Grievances- Year End Review 2025

PIB India
@PIB_India

NATIONAL GOOD GOVERNANCE REFORM INITIATIVE

@DARPG_GoI has taken several initiatives for Good Governance which inter alia include, CPGRAMS (Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System) for time bound grievance redressal and monitoring through dashboards, Adoption of E-Office across government for digital noting, file tracking and electronic movement of files to reduce processing time & improve transparency and accountability along with reducing levels of file movements for efficiency in decision making, PM Awards for excellence in Public Administration for recognition of Good Governance practices across States/Ministries and their dissemination for replication, through National Good Governance Webinar Series, Regional Conferences and Extensive use of dashboards, service analytics & citizen feedback through Call Centre to ensure transparency & accountability

Read here: pib.gov.in/PressReleasePa...

#ParliamentQuestion

6:02 PM · Dec 11, 2025 · 2,224 Views

PIB India
@PIB_India

GRIEVANCES REDRESSAL THROUGH #CPGRAMS

The Government has undertaken a comprehensive set of measures to reduce grievance pendency and improve the efficiency of the redressal process through the implementation of the 10-Step Reforms under CPGRAMS

The Government issued the Comprehensive Guidelines for Effective Redressal of Public Grievances on 23rd August 2024 reducing the grievance redressal timelines from 30 days to 21 days

These guidelines mandate the integration of public grievance platforms, establishment of dedicated grievance cells within Ministries and Departments, appointment of experienced and competent nodal and appellate officers, emphasis on root cause analysis and action on citizen feedback, and the strengthening of grievance escalation mechanisms

Read here: pib.gov.in/PressReleasePa...

#ParliamentQuestion

The year wise details of grievances received on Centralised Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) and disposed of since 2022 is as under:

Year	Received	Disposed
2022	19,18,238	21,43,468
2023	19,53,057	23,07,674
2024	26,15,321	26,45,869
2025 (up to 09.12.25)	21,17,346	21,16,766

PIB India @PIB_India

Year End Review 2025- Department of Administrative Reforms and Public Grievances

Successful conduct of 28th National e-Governance Conference at Visakhapatnam, Andhra Pradesh, and adoption of Visakhapatnam declaration

Operationalizing of #CPGRAMS Portal for senior-level review of grievances organisation of two National Workshops on 'Sevottam for Effective Redressal of Public Grievances

Successful conclusion of Scheme for Prime Minister's Awards for Excellence in Public Administration 2023 & 2024 and conferring of Awards on #CivilServicesDay 2025

Successful conduct of #SpecialCampaign5.0 for institutionalization of #Swachhata and Reducing Pendency in Government

Read here: pib.gov.in/PressReleasePa...

#YearEndReview @DARPG_GoI

7:21 PM · Dec 12, 2025 · 3,704 Views

DARPG @DARPG_GoI

Shri Puneet Yadav, Additional Secretary, DARPG, chaired the #CPGRAMS monthly review meeting with the Nodal Grievance Redressal Officers of States/UTs and representatives of all Administrative Training Institutes (ATIs).

➡️States/UTs were encouraged to actively use the Review Meeting Module to regularly monitor grievance disposal and ensure the quality of grievance redressal.

➡️Administrative Training Institutes (ATIs) were advised to submit the Utilization Certificate (UC) along with the Proposals/Training Calendar for FY 2025-26 at the earliest, to facilitate the timely release of the next instalment of grants by DARPG.

#CPGRAMSUpdate #CitizenFirst #GrievanceRedressal #GoodGovernance #Sevottam

Narendra Modi and 7 others

1:40 PM · Dec 26, 2025 · 966 Views

PIB India @PIB_India

The Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) released the 40th Report on Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) for States/UTs for November, 2025

The report provides the data for new users registered on CPGRAMS through CPGRAMS Portal during November, 2025. A total of 57,180 new users has registered on CPGRAMS in November, 2025, through various channels, out of which, 8,739 registrations are from Uttar Pradesh

Read here: pib.gov.in/PressReleasePa...

@DoPTGoI

S No.	Financial Year	Training Conducted	Officers Trained
1	2022-23	280	8,496
2	2023-24	236	8,477
3	2024-25	314	10,740
4	2025-26 (till 30th November, 2025)	154	5,226
	TOTAL	984	32,939

1:15 PM · Dec 15, 2025 · 2,333 Views

DARPG @DARPG_GoI

Year-End Review 2025 📢

📌 CPGRAMS & Sevottam | 2025 Highlights:

➡️CPGRAMS revamped for citizen-centric grievance redressal; updated categorisation live for 27 Ministries

➡️Senior-level grievance review module operationalised with officer trainings

➡️Sevottam curriculum & From Grievance to Governance released; 22 ATIs to train 15,000 GROs

➡️100 Stories of Change booklet showcasing CPGRAMS best practices released

Details: pib.gov.in/PressReleasePa...

Narendra Modi and 7 others

9:21 PM · Dec 30, 2025 · 1,038 Views

अनुलग्नक

अनुलग्नक 1: राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों का कार्य-निष्पादन – दिसंबर, 2025

अनुलग्नक 1.1: प्राप्त शिकायतों की अधिकतम संख्या – दिसंबर, 2025

क्रम संख्या	*राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम*	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	19851	**26738**	46589	25854	20735
2	गुजरात सरकार	4724	**5783**	10507	5298	5209
3	महाराष्ट्र सरकार	28839	**4498**	33337	3505	29832
4	कर्नाटक सरकार	7554	**4267**	11821	3306	8515
5	रा.रा.क्षेत्रदिल्ली सरकार	7164	**4157**	11321	6019	5302
6	हरियाणा सरकार	8668	**4094**	12762	4258	8504
7	बिहार सरकार	13414	**3738**	17152	5269	11883
8	मध्य प्रदेश सरकार	9470	**3580**	13050	2655	10395
9	राजस्थान सरकार	1833	**3357**	5190	2733	2457
10	तमिलनाडु सरकार	7121	**2881**	10002	1914	8088

अनुलग्नक 1.2: निपटान की अधिकतम संख्या – दिसंबर, 2025

क्रम संख्या	*राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम*	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	19851	26738	46589	**25854**	20735
2	रा.रा.क्षेत्र दिल्ली सरकार	7164	4157	11321	**6019**	5302
3	गुजरात सरकार	4724	5783	10507	**5298**	5209
4	बिहार सरकार	13414	3738	17152	**5269**	11883
5	हरियाणा सरकार	8668	4094	12762	**4258**	8504
6	महाराष्ट्र सरकार	28839	4498	33337	**3505**	29832
7	कर्नाटक सरकार	7554	4267	11821	**3306**	8515
8	राजस्थान सरकार	1833	3357	5190	**2733**	2457
9	मध्य प्रदेश सरकार	9470	3580	13050	**2655**	10395
10	ओडिशा सरकार	11294	1570	12864	**2039**	10825

अनुलग्नक 2: राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों का कार्य-निष्पादन - 1 जनवरी से 31 दिसंबर, 2025

अनुलग्नक 2.1: प्राप्त शिकायतों की अधिकतम संख्या - 1 जनवरी से 31 दिसंबर, 2025

क्रम संख्या	*राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम*	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	12272	**304907**	317179	296444	20735
2	गुजरात सरकार	5326	**62932**	68258	63049	5209
3	महाराष्ट्र सरकार	18757	**46266**	65023	35191	29832
4	हरियाणा सरकार	11067	**42115**	53182	44678	8504
5	मध्य प्रदेश सरकार	3592	**41216**	44808	34413	10395
6	रा.रा.क्षेत्र दिल्ली सरकार	5722	**41016**	46738	41436	5302
7	बिहार सरकार	7860	**39200**	47060	35177	11883
8	राजस्थान सरकार	1407	**35904**	37311	34854	2457
9	कर्नाटक सरकार	5320	**24712**	30032	21517	8515
10	तमिलनाडु सरकार	7896	**24207**	32103	24015	8088

अनुलग्नक 2.2: निपटान की अधिकतम संख्या - 1 जनवरी से 31 दिसंबर, 2025

क्रम संख्या	*राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम*	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	12272	304907	317179	**296444**	20735
2	गुजरात सरकार	5326	62932	68258	**63049**	5209
3	हरियाणा सरकार	11067	42115	53182	**44678**	8504
4	रा.रा.क्षेत्र दिल्ली सरकार	5722	41016	46738	**41436**	5302
5	महाराष्ट्र सरकार	18757	46266	65023	**35191**	29832
6	बिहार सरकार	7860	39200	47060	**35177**	11883
7	राजस्थान सरकार	1407	35904	37311	**34854**	2457
8	मध्य प्रदेश सरकार	3592	41216	44808	**34413**	10395
9	ओडिशा सरकार	18363	17445	35808	**24983**	10825
10	तमिलनाडु सरकार	7896	24207	32103	**24015**	8088

अनुलग्नक 2.3:1000 से अधिक लंबित शिकायतों वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र -1 जनवरी से 31 दिसंबर,2025

क्रम संख्या	*राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम*	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	महाराष्ट्र सरकार	18757	46266	65023	35191	**29832**
2	उत्तर प्रदेश सरकार	12272	304907	317179	296444	**20735**
3	बिहार सरकार	7860	39200	47060	35177	**11883**
4	ओडिशा सरकार	18363	17445	35808	24983	**10825**
5	मध्य प्रदेश सरकार	3592	41216	44808	34413	**10395**
6	कर्नाटक सरकार	5320	24712	30032	21517	**8515**
7	हरियाणा सरकार	11067	42115	53182	44678	**8504**
8	पश्चिम बंगाल सरकार	39914	14786	54700	46496	**8204**
9	तमिलनाडु सरकार	7896	24207	32103	24015	**8088**
10	हिमाचल प्रदेश सरकार	5711	3593	9304	2480	**6824**
11	सं.रा.क्षेत्र जम्मू और कश्मीर सरकार	7339	7936	15275	9678	**5597**
12	छत्तीसगढ़ सरकार	2199	12516	14715	9168	**5547**
13	पंजाब सरकार	3114	17856	20970	15492	**5478**
14	रा.रा.क्षेत्र दिल्ली सरकार	5722	41016	46738	41436	**5302**
15	गुजरात सरकार	5326	62932	68258	63049	**5209**
16	आंध्र प्रदेश सरकार	4046	18009	22055	17631	**4424**
17	झारखंड सरकार	5810	20914	26724	23206	**3518**
18	राजस्थान सरकार	1407	35904	37311	34854	**2457**
19	असम सरकार	4580	7638	12218	9788	**2430**
20	उत्तराखंड सरकार	3035	15742	18777	17168	**1609**
21	नागालैंड सरकार	1280	170	1450	129	**1321**
22	मणिपुर सरकार	2285	1464	3749	2452	**1297**
23	केरल सरकार	5777	6238	12015	10878	**1137**

अनुलग्नक 2.4: अधिकतम लंबित प्रतिशत (पूर्वोत्तर राज्य) – 1जनवरी से 31 दिसंबर, 2025

क्रम संख्या	*राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम*	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित	एसीटी दिनों में	% लंबित
1	नागालैंड सरकार	1280	170	1450	129	1321	821	**91.10%**
2	अरुणाचल प्रदेश सरकार	186	333	519	273	246	67	**47.40%**
3	मेघालय सरकार	467	271	738	475	263	379	**35.64%**
4	मणिपुर सरकार	2285	1464	3749	2452	1297	209	**34.60%**
5	असम सरकार	4580	7638	12218	9788	2430	80	**19.89%**
6	सिक्किम सरकार	27	129	156	128	28	64	**17.95%**
7	मिजोरम सरकार	767	199	966	872	94	425	**9.73%**
8	त्रिपुरा सरकार	53	1714	1767	1702	65	40	**3.68%**

अनुलग्नक 2.5: 21 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 10 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र - 1 जनवरी से 31 दिसंबर, 2025

क्रम संख्या	*राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम*	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित	लंबित > 21 दिन
1	महाराष्ट्र सरकार	18757	46266	65023	35191	29832	**26677**
2	ओडिशा सरकार	18363	17445	35808	24983	10825	**9959**
3	बिहार सरकार	7860	39200	47060	35177	11883	**9320**
4	मध्य प्रदेश सरकार	3592	41216	44808	34413	10395	**8088**
5	पश्चिम बंगाल सरकार	39914	14786	54700	46496	8204	**7162**
6	हिमाचल प्रदेश सरकार	5711	3593	9304	2480	6824	**6611**
7	तमिलनाडु सरकार	7896	24207	32103	24015	8088	**6374**
8	कर्नाटक सरकार	5320	24712	30032	21517	8515	**6351**
9	उत्तर प्रदेश सरकार	12272	304907	317179	296444	20735	**6187**
10	हरियाणा सरकार	11067	42115	53182	44678	8504	**6142**

अनुलग्नक 2.6: कम औसत समापन समय वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र - 1 जनवरी से 31 दिसंबर, 2025

क्रम संख्या	*राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम*	कुल निपटान	औसत निवारण समय (दिनों में)
1	तेलंगाना सरकार	9534	**8**
2	चंडीगढ़ संघ राज्य क्षेत्र सरकार	4268	**12**
3	अंडमान और निकोबार सरकार	1192	**13**
4	पुडुचेरी सरकार	1633	**18**
5	उत्तर प्रदेश सरकार	296444	**19**
6	राजस्थान सरकार	34854	**27**
7	गुजरात सरकार	63049	**38**
8	मध्य प्रदेश सरकार	34413	**40**
9	त्रिपुरा सरकार	1702	**40**
10	पंजाब सरकार	15492	**44**

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

भारत सरकार

सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली - 110001