



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

75  
Azadi Ka  
Amrit Mahotsav

# सीपीग्राम

मासिक प्रतिवेदन - राज्य/केंद्र शासित प्रदेश

जनवरी 2024

[प्रतिवेदन संख्या 18]

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

## विषय-सूची

<b>1. प्रमुख बातें</b> .....	3
<b>2. निपटान की स्थिति की समीक्षा</b> .....	5
<b>2.1. अवलोकन</b> .....	5
<b>2.2. शिकायतों की माह-वार स्थिति</b> .....	5
<b>3. शिकायतों की आयु-वार स्थिति</b> .....	6
<b>3.1. निपटान</b> .....	6
<b>4. सामान्य सेवा केन्द्रों के माध्यम से आउटरीच</b> .....	7
<b>5. बीएसएनएल - फीडबैक कॉल सेंटर</b> .....	10
<b>6. सीपीग्राम पर शिकायत निवारण अधिकारी</b> .....	13
<b>7. राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों का प्रदर्शन</b> .....	14
<b>8. सीपीग्राम के साथ राज्य/केंद्र शासित प्रदेशों के पोर्टलों का एकीकरण</b> .....	15
<b>9. सेवोत्तम योजना</b> .....	16
<b>10. सेवोत्तम योजना पोर्टल</b> .....	17
<b>10.1. सेवोत्तम योजना पोर्टल से अपडेट</b> .....	18
<b>11. मीडिया आउटरीच</b> .....	20
<b>अनुलग्नक 1: राज्यों का प्रदर्शन</b> .....	22
<b>अनुलग्नक 1.1.:</b> प्राप्ति की अधिकतम संख्या – जनवरी, 2024 .....	22
<b>अनुलग्नक 1.2.:</b> निपटारे की अधिकतम संख्या – जनवरी, 2024 .....	22
<b>अनुलग्नक 1.3.:</b> 1000 से अधिक लंबित शिकायतों वाले राज्य/केंद्र शासित प्रदेश .....	23
<b>अनुलग्नक 1.4.:</b> अधिकतम लंबित मामलों का प्रतिशत (उत्तर-पूर्वी राज्य) – जनवरी, 2024 .....	23
<b>अनुलग्नक 1.5.:</b> 30 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 10 राज्य/केंद्र शासित प्रदेश .....	24
<b>अनुलग्नक 2: औसत समापन समय - जनवरी, 2024</b> .....	24
<b>अनुलग्नक 2.1.:</b> कम औसत समापन समय वाले राज्य/केंद्र शासित प्रदेश .....	24
<b>अनुलग्नक 3: की गई कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) की स्थिति - जनवरी, 2024</b> .....	25
<b>अनुलग्नक 3.1.:</b> एटीआर प्रारूप के उच्चतम निपटान वाले शीर्ष 10 राज्य/केंद्र शासित प्रदेश .....	25

## 1. प्रमुख बातें

### 1. सामान्य

- 2 जनवरी, 2024 से, DARPG ने 5 समस्या विवरणों के साथ "नागरिक शिकायत निवारण के लिए डेटा-संचालित नवाचार" पर एक ऑनलाइन हैकथॉन लॉन्च किया है जो छात्रों/शोध विद्वानों/स्टार्ट-अप के लिए खुला है [लिंक <https://t.co/KaaGTyIvab>]
- सीपीग्राम पर लंबित सार्वजनिक शिकायतों के निपटान और सेवोत्तम योजना के तहत जारी अनुदान की स्थिति की समीक्षा के लिए 17 जनवरी, 2024 को सभी राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों के शिकायत निवारण अधिकारियों के साथ बैठक आयोजित की गई थी।
- जनवरी, 2024 में, बीएसएनएल फीडबैक कॉल सेंटर द्वारा राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों के लिए 34220 फीडबैक एकत्र किए गए, एकत्र किए गए फीडबैक में से ~35% नागरिकों ने प्रदान किए गए समाधान पर संतुष्टि व्यक्त की।
- 16 राज्य डीएआरपीजी द्वारा विकसित सेवोत्तम योजना पोर्टल का उपयोग कर रहे हैं। वित्त वर्ष 2023-24 में 202 प्रशिक्षण पाठ्यक्रम पूरे किये गये हैं, जिनमें ~6664 अधिकारियों को प्रशिक्षित किया गया है।

### 2. सीपीग्राम पर लोक शिकायतों की स्थिति

- जनवरी, 2024 में, राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों के लिए 71350 पीजी मामले प्राप्त हुए और 57603 पीजी मामलों का निवारण किया गया।
- राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों में मासिक निपटान दिसंबर, 2023 के अंत में 58183 पीजी मामलों से घटकर जनवरी, 2024 के अंत में 57603 पीजी मामले हो गया।
- लगातार 17वें महीने, राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों में मासिक निपटान 50 हजार से अधिक हो गया
- 25 राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों में उनकी शिकायतों को निपटाने का औसत समय 30 दिनों के मानक निवारण समय से अधिक है।

### 3. सीपीग्राम पर लंबित लोक शिकायतों की स्थिति

- 31 जनवरी, 2024 तक 22 राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों में 1000 से अधिक शिकायतें लंबित हैं।
- राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों के लिए, 31 जनवरी, 2024 तक, 196408 पीजी मामले लंबित थे।
- राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों में लंबित मामले दिसंबर, 2023 के अंत में 182451 पीजी मामलों से बढ़कर जनवरी, 2024 के अंत में 196408 पीजी मामले हो गए हैं।

#### 4. DARPG द्वारा ऑनलाइन हैकथॉन

ONLINE HACKATHON ON  
DATA-DRIVEN INNOVATION FOR  
CITIZEN GRIEVANCE REDRESSAL - 2024

Register Now

Top Three  
Innovative Data-Driven Solutions  
will be awarded with cash prizes!

₹ 2,00,000  
₹ 1,00,000  
₹ 50,000

DARPG डेटा-संचालित समाधानों का उपयोग करके नागरिक शिकायत निवारण से संबंधित चुनौतियों का समाधान करने के लिए प्रतिभागियों को एक ऑनलाइन हैकथॉन में आमंत्रित करता है। भाग लेने वाली टीमों में आयोजक द्वारा परिभाषित एक या एकाधिक समस्या विवरणों को संबोधित कर सकती हैं और प्रत्येक समस्या विवरण के लिए निर्दिष्ट नवीन उत्पादों और सेवाओं को प्रस्तुत कर सकती हैं।

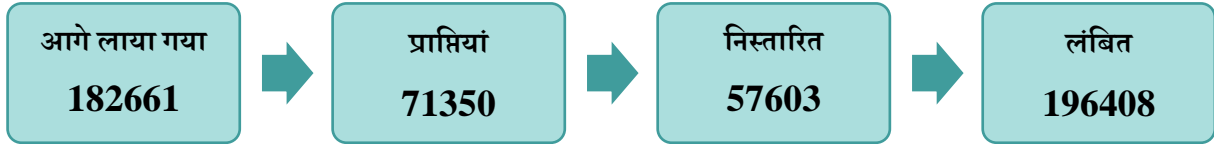
शीर्ष 3 सर्वाधिक नवीन समाधानों को निम्नलिखित पुरस्कारों से सम्मानित किया जाएगा:

- रु. सबसे नवीन डेटा-संचालित समाधान के लिए 2 लाख
- रु. दूसरे सबसे नवीन डेटा-संचालित समाधान के लिए 1 लाख
- रु. तीसरे सबसे नवीन डेटा-संचालित समाधान के लिए 50 हजार

अधिक विवरण यहां उपलब्ध हैं- <https://t.co/KaaGTyIvab>

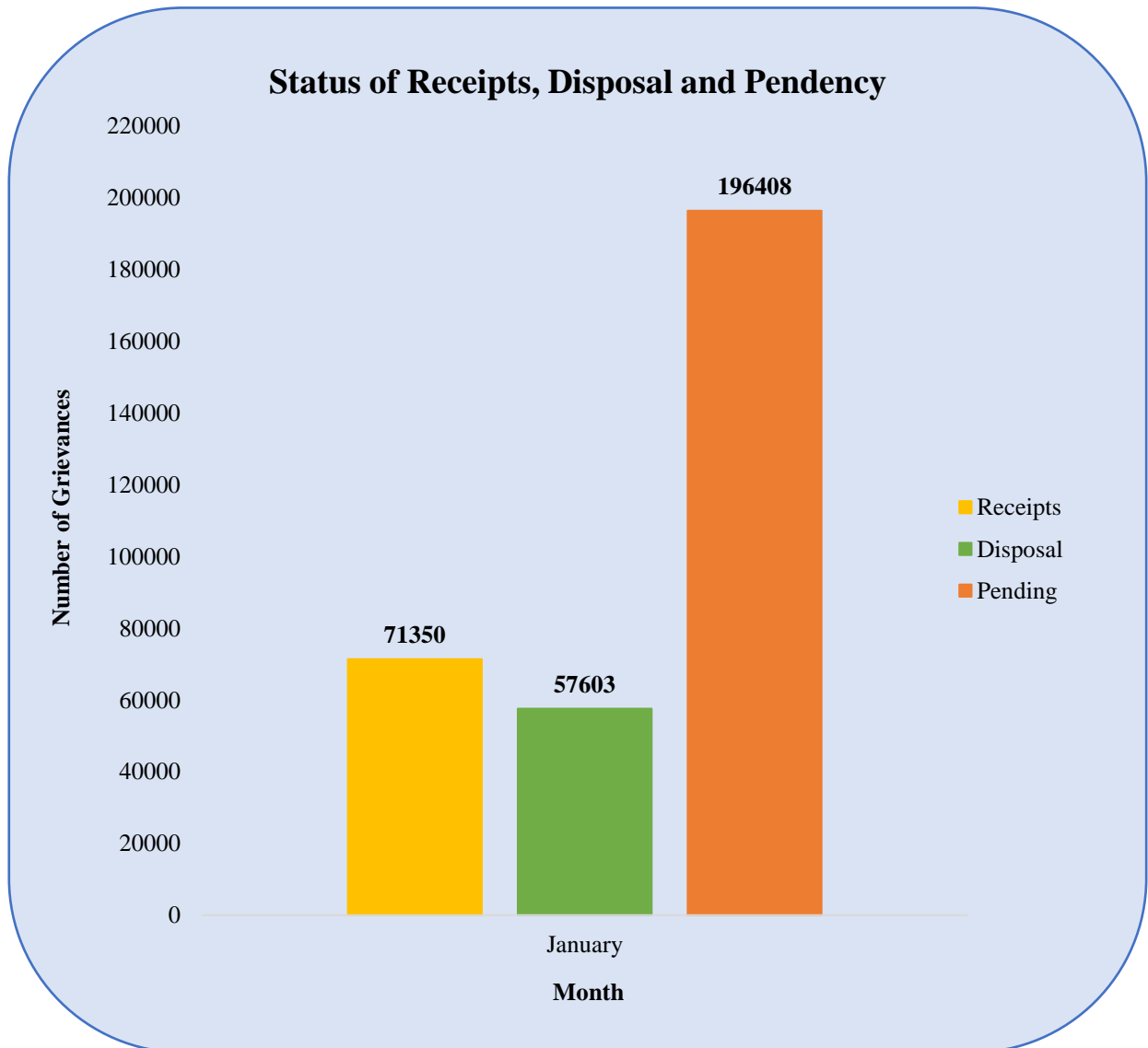
## 2. निपटान की स्थिति की समीक्षा

### 2.1. अवलोकन



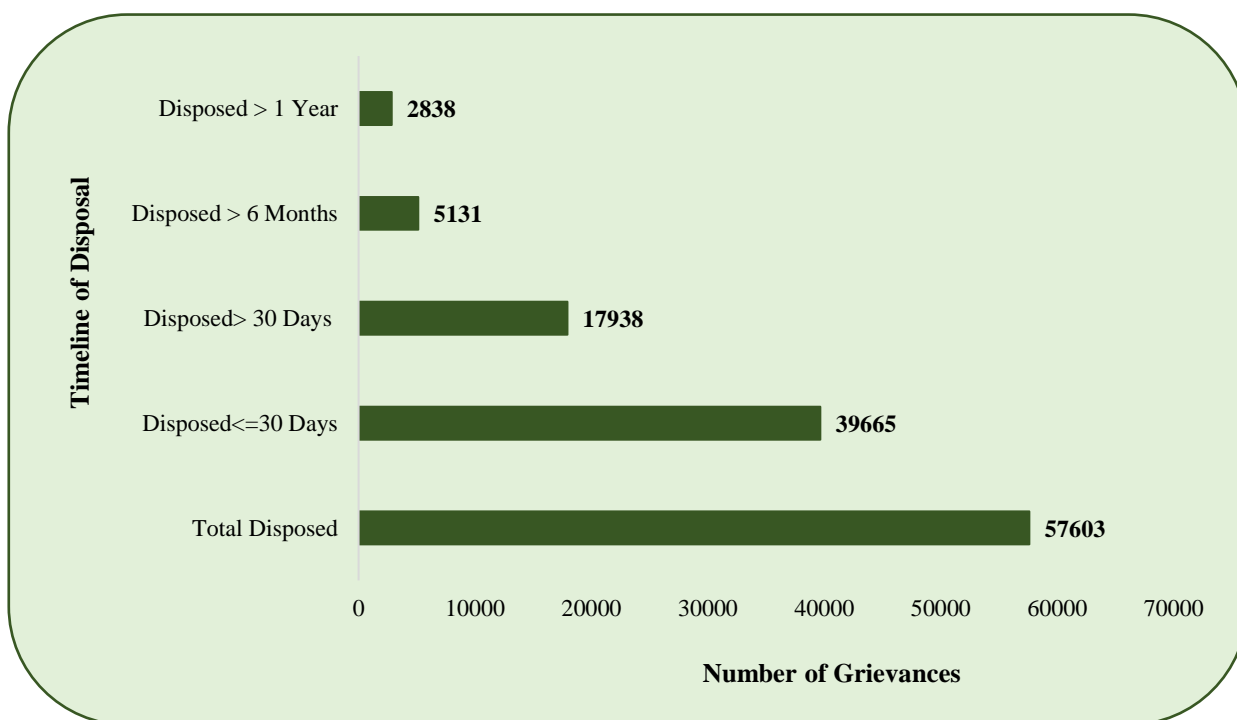
(समय अवधि: 01/01/2024 से 31/01/2024)

### 2.2. शिकायतों की महा-वार स्थिति



### 3. शिकायतों की उम्र-वार स्थिति

#### 3.1. निपटान



- कुल निपटान का **68.86%** यानी **39665** शिकायतों का निपटान **30** दिनों की समयावधि के भीतर किया गया है, जिसमें उत्तर प्रदेश और गुजरात का योगदान **30** दिनों की समयावधि के भीतर कुल निपटान का **60.40%** है।
- उत्तर प्रदेश ने अपनी कुल निस्तारित शिकायतों में से **96.19%** (**21660** में से **20835**) का निपटान **30** दिनों की समय अवधि के भीतर किया है।
- तेलंगाना ने **30** दिनों की समयावधि के भीतर अपनी कुल निपटाई गई शिकायतों में से **96.05%** (**557** में से **535**) का निपटान कर दिया है।
- **21** राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों ने **30** दिनों की समयावधि के भीतर अपनी **50%** से अधिक शिकायतों का निपटारा कर दिया है।

(समय अवधि: 01/01/2024 से 31/01/2024)

## 4. सामान्य सेवा केन्द्रों के माध्यम से आउटरीच

सीपीजीआरएएमएस को कॉमन सर्विस सेंटर (सीएससी) पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया है और यह 2.5 लाख ग्राम स्तरीय उद्यमियों के साथ जुड़कर 5 लाख से अधिक सीएससी पर उपलब्ध है।

अक्टूबर, 2023 से, सीएससी ने सीपीजीआरएएमएस की पहुंच बढ़ाने और दूरदराज के नागरिकों तक पहुंचने के लिए महीने की प्रत्येक 20 तारीख को सीएससी-सीपीजीआरएएमएस दिवस का आयोजन प्रारंभ कर दिया है।



- जनवरी, 2024 में सामान्य सेवा केन्द्रों के माध्यम से कुल 7503 शिकायतें दर्ज की गईं



(समय अवधि: 01/01/2024 से 31/01/2024)

- शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग/राज्य/केंद्र शासित प्रदेश जिनके लिए सीएससी के माध्यम से अधिकतम शिकायतें दर्ज की गईं:

क्र.सं.	मंत्रालय/विभाग/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	रसीद	निपटारा	लंबित
1	कृषि और किसान कल्याण विभाग	3907	1066	2841
2	आवास और शहरी मामलों के मंत्रालय	780	152	628
3	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	373	146	227
4	उत्तर प्रदेश सरकार	293	150	143
5	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	258	168	90
6	श्रम और रोजगार मंत्रालय	230	169	61
7	ग्रामीण विकास विभाग	181	147	34
8	खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग	122	116	6
9	पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय	120	15	105
10	दूरसंचार विभाग	113	94	19

जनवरी, 2024 के महीने में कृषि और किसान कल्याण विभाग द्वारा प्राप्त शिकायतों का 42.77% सीएससी के माध्यम से दर्ज किया गया है, यानी 9133 प्राप्ति में से 3907 शिकायतें सीएससी के माध्यम से दर्ज की गई हैं

शीर्ष 10 राज्य/केंद्र शासित प्रदेश जहां से सीएससी के माध्यम से अधिकतम शिकायतें दर्ज की गईं:

क्र.सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश का नाम	शिकायतों की संख्या
1	उत्तर प्रदेश	1435
2	पंजाब	1032
3	ओडिशा	1015
4	असम	895
5	झारखंड	706
6	महाराष्ट्र	371
7	पश्चिम बंगाल	280
8	राजस्थान	276
9	बिहार	230
10	मध्य प्रदेश	217

शीर्ष 10 जिले जहां से सीएससी के माध्यम से अधिकतम शिकायतें दर्ज की गईं:

क्र.सं.	जिले का नाम	शिकायतों की संख्या
1	तरनतारन (पीबी)	263
2	बालासोर (ओडी)	181
3	गोलाघाट (एएस)	156
4	जोरहाट (एएस)	149
5	धनबाद (जेएच)	145
6	लखीमपुर (AS)	132
7	माजुली (अ.सं.)	129
8	कालाहांडी (ओडी)	123
9	पटियाला (PB)	121
10	धुबरी (अ.वि.सं.)	114



राज्य-वार श्रेणियां जिनके लिए सीएससी के माध्यम से अधिकतम शिकायतें दर्ज की गई हैं:

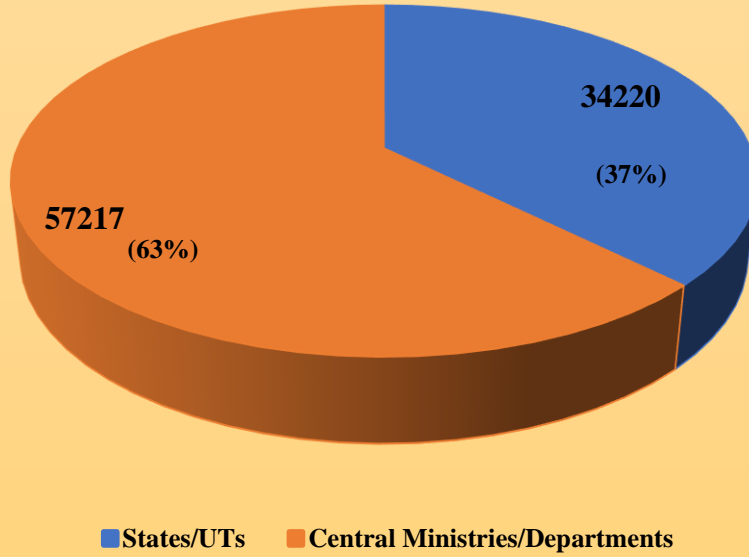
क्र.सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश का नाम	शिकायतों की संख्या	श्रेणी जिसके लिए अधिकतम शिकायतें प्राप्त हुईं	शिकायतों की संख्या
1	उत्तर प्रदेश	1435	पीएमकिसान से संबंधित मुद्दे	607
2	पंजाब	1032	पीएमकिसान से संबंधित मुद्दे	906
3	ओडिशा	1015	पीएमकिसान से संबंधित मुद्दे	686
			प्रधानमंत्री आवास योजना – ग्रामीण (Rural)	115
			PMAY - शहरी/सभी के लिए आवास (HFA) प्रभाग	111
4	असम	895	PMAY - शहरी/सभी के लिए आवास (HFA) प्रभाग	647
			आधार का गैर-नामांकन और गैर-सृजन	122
5	झारखंड	706	पीएमकिसान से संबंधित मुद्दे	583
6	महाराष्ट्र	371	पीएमकिसान से संबंधित मुद्दे	246
7	पश्चिम बंगाल	280	पीएमकिसान से संबंधित मुद्दे	103
			एलपीजी/एलपीजी एजेंसी से संबंधित	66
8	राजस्थान	276	पीएमकिसान से संबंधित मुद्दे	205
9	बिहार	230	पीएमकिसान से संबंधित मुद्दे	33
			सार्वजनिक वितरण प्रणाली से संबंधित	29
10	मध्य प्रदेश	217	पीएमकिसान से संबंधित मुद्दे	58

- सीएससी के माध्यम से पंजीकृत कुल शिकायतों में से, 3877 शिकायतें "पीएमकिसान संबंधित मुद्दों" से संबंधित थीं, इसके बाद "प्रधानमंत्री आवास योजना - शहरी / सभी के लिए आवास (एचएफए) प्रभाग" से संबंधित थीं, जिसके लिए 775 शिकायतें दर्ज की गईं, इसके बाद 157 शिकायतें संबंधित थीं। "प्रधानमंत्री आवास योजना - ग्रामीण (Rural)" और "नामांकन न होने और आधार न बनने" से संबंधित 151 शिकायतें हैं।
- "पीएमकिसान से संबंधित मुद्दे" श्रेणी के तहत, अधिकतम शिकायतें "कुछ किरतें जारी होने के बाद किस्तों का रुकना" श्रेणी के लिए दर्ज की गईं, जिनकी संख्या 2375 है, इसके बाद 847 शिकायतें "पीएमकिसान किस्तें न मिलने" की हैं। "राज्य सरकार द्वारा दस्तावेजों का अनुमोदन" श्रेणी के लिए 437 शिकायतें हैं।

## 5. बीएसएनएल - फीडबैक कॉल सेंटर

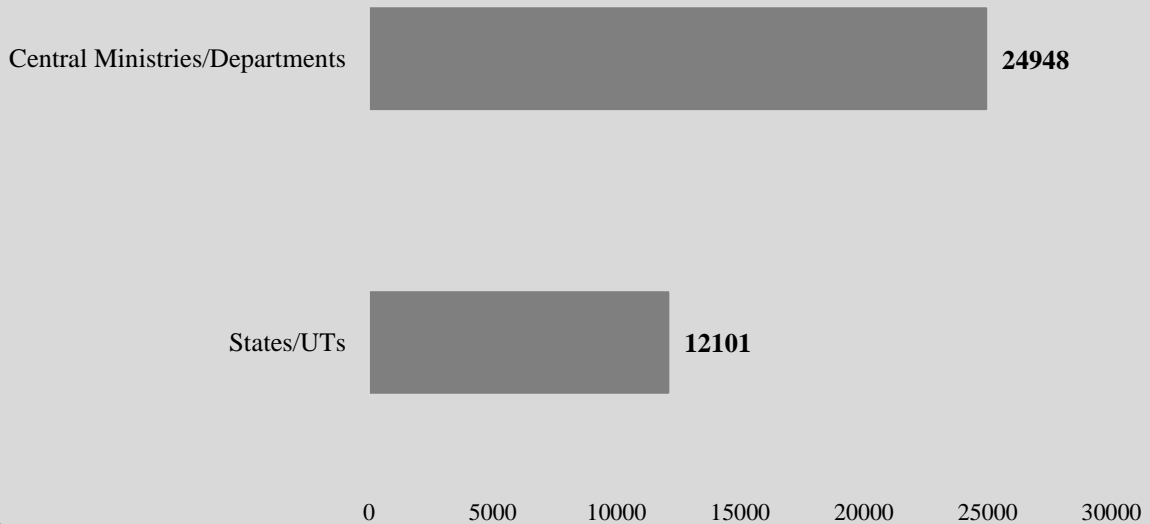
- 1 जनवरी से 31 जनवरी, 2024 तक, बीएसएनएल फीडबैक कॉल सेंटर ने सीधे नागरिकों से 91437 फीडबैक एकत्र किए हैं।

कुल एकत्रित फीडबैक - जनवरी, 2024

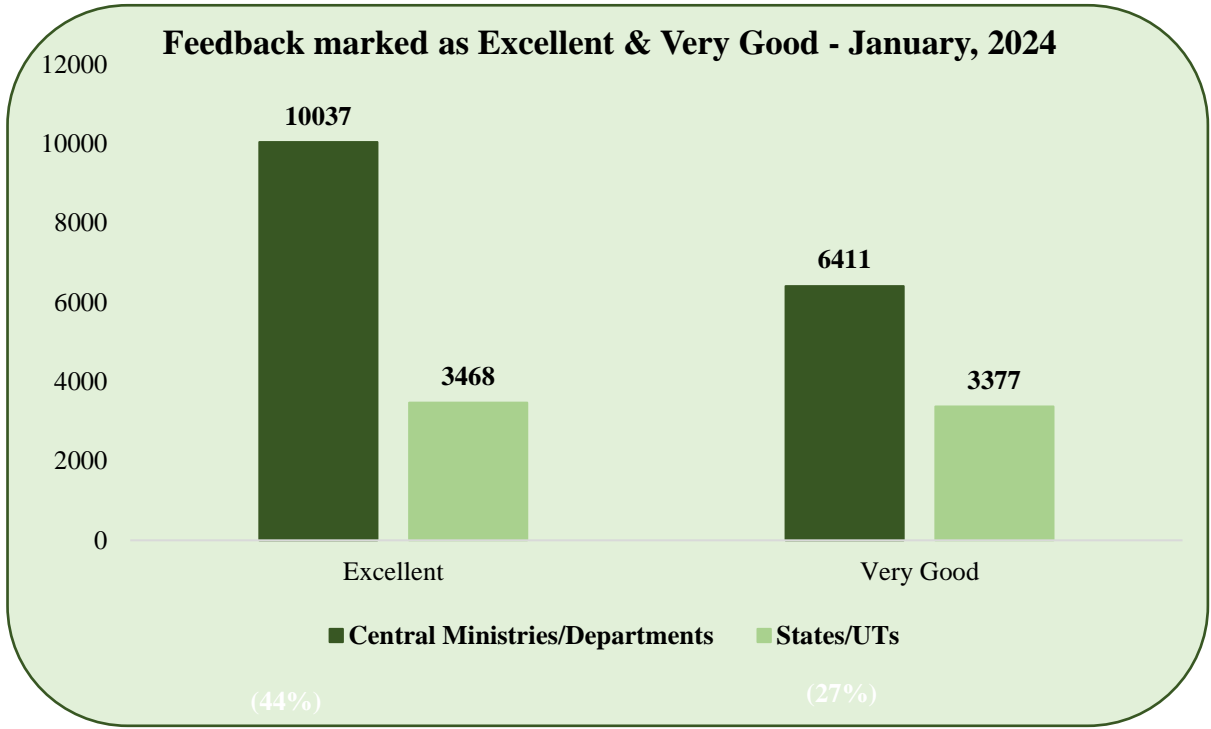


- जनवरी, 2024 माह में कुल 37049 नागरिकों ने अपनी शिकायत निवारण के लिए संतुष्टि स्तर "संतुष्ट" बताया है।

Satisfaction Level of Citizens - January, 2024



- जनवरी, 2024 के महीने में कुल 23293 नागरिकों ने अपनी शिकायत निवारण के लिए "उत्कृष्ट और बहुत अच्छा" रेटिंग दी है।



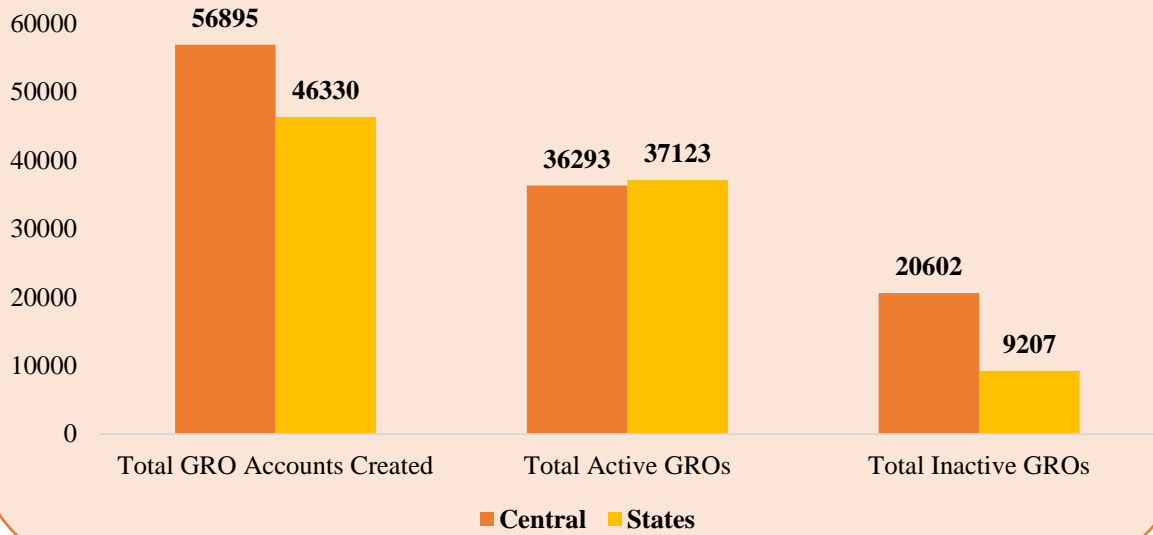
- दिसंबर, 2023 और जनवरी, 2024 में राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में संतुष्टि की प्रवृत्ति

क्र.सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश का नाम	दिसंबर		जनवरी	
		प्रतिक्रिया एकत्र की गई	संतुष्टि%	प्रतिक्रिया एकत्र की गई	संतुष्टि%
1	उत्तर प्रदेश सरकार	15854	32.48%	13978	32.29%
2	गुजरात सरकार	2349	32.52%	2471	34.24%
3	मध्य प्रदेश सरकार	1471	27.12%	2173	23.29%
4	राजस्थान सरकार	1003	36.69%	2049	33.53%
5	पंजाब सरकार	1150	58.26%	1675	61.79%
6	हरियाणा सरकार	1690	33.96%	1652	32.87%
7	बिहार सरकार	1881	33.97%	1462	34.20%
8	झारखंड सरकार	1545	54.37%	1290	54.26%
9	असम सरकार	1661	68.93%	894	68.01%
10	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	948	29.22%	869	34.18%

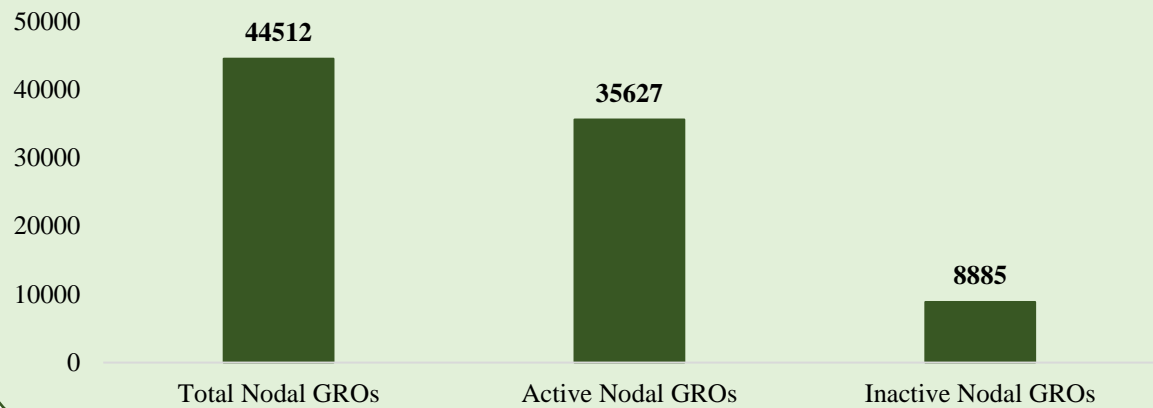
क्र.सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश का नाम	दिसंबर		जनवरी	
		प्रतिक्रिया एकत्र की गई	संतुष्ट%	प्रतिक्रिया एकत्र की गई	संतुष्ट%
11	उत्तराखंड सरकार	925	32.65%	767	31.81%
12	कर्नाटक सरकार	933	27.55%	754	23.34%
13	छत्तीसगढ़ सरकार	505	41.98%	657	38.51%
14	आंध्र प्रदेश सरकार	480	28.96%	651	38.71%
15	तमिलनाडु सरकार	721	30.79%	647	30.91%
16	महाराष्ट्र सरकार	771	39.43%	560	34.11%
17	जम्मू और कश्मीर सरकार	371	32.08%	420	33.57%
18	तेलंगाना सरकार	282	17.02%	296	21.28%
19	ओडिशा सरकार	326	62.27%	201	60.20%
20	केरल सरकार	149	10.74%	189	11.11%
21	चंडीगढ़ सरकार	123	30.08%	164	20.12%
22	पुडुचेरी सरकार	224	29.02%	133	19.55%
23	हिमाचल प्रदेश सरकार	62	27.42%	99	58.59%
24	अंडमान और निकोबार सरकार	55	21.82%	55	49.09%
25	त्रिपुरा सरकार	53	37.74%	48	58.33%
26	गोवा सरकार	10	60.00%	13	53.85%
27	मेघालय सरकार	5	20.00%	11	36.36%
28	सिक्किम सरकार	6	66.67%	11	63.64%
29	दादरा और नगर हवेली सरकार	6	33.33%	10	40.00%
30	अरुणाचल प्रदेश सरकार	2	100.00%	8	37.50%
31	दमन और दीव सरकार	0	0.00%	5	60.00%
32	मणिपुर सरकार	4	50.00%	4	50.00%
33	लद्दाख सरकार	6	33.33%	3	66.67%
34	मिजोरम सरकार	2	0.00%	1	0.00%

## 6. सीपीग्राम पर शिकायत निवारण अधिकारी

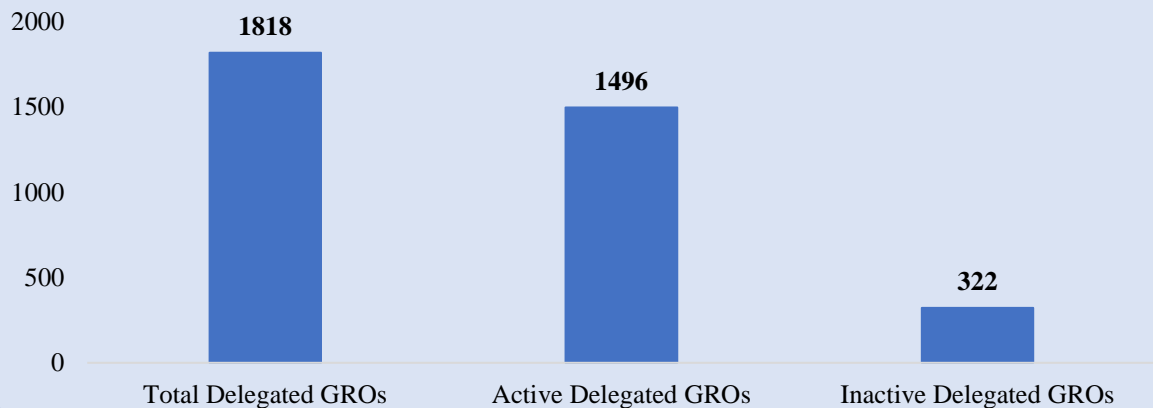
### Grievance Redressal Officers on CPGRAMS



### States/UTs - Nodal GROs on CPGRAMS



### States/UTs - Delegated GROs on CPGRAMS



## 7. राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों का प्रदर्शन

जनवरी, 2024

### ➤ प्राप्तियां

- जनवरी, 2024 के महीने में, उत्तर प्रदेश में सबसे अधिक शिकायतें प्राप्त हुईं, राज्य को 23509 शिकायतें प्राप्त हुईं, इसके बाद गुजरात दूसरे स्थान पर है, जहां 8081 पंजीकरण हुए। जनवरी में 4149 प्राप्तियों के साथ महाराष्ट्र शीर्ष 3 स्थान पर है
- मध्य प्रदेश ने जनवरी महीने में 3207 शिकायतें दर्ज कीं, इस प्रकार यह सूची में 5वें स्थान पर है, 2650 पंजीकरणों के साथ हरियाणा सूची में 7वें स्थान पर है, शीर्ष 10 में बिहार है जिसे 2414 शिकायतें प्राप्त हुई हैं।
- जनवरी, 2024 के महीने में 17 राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों को 1000 से अधिक शिकायतें प्राप्त हुई हैं।

### ➤ निपटान

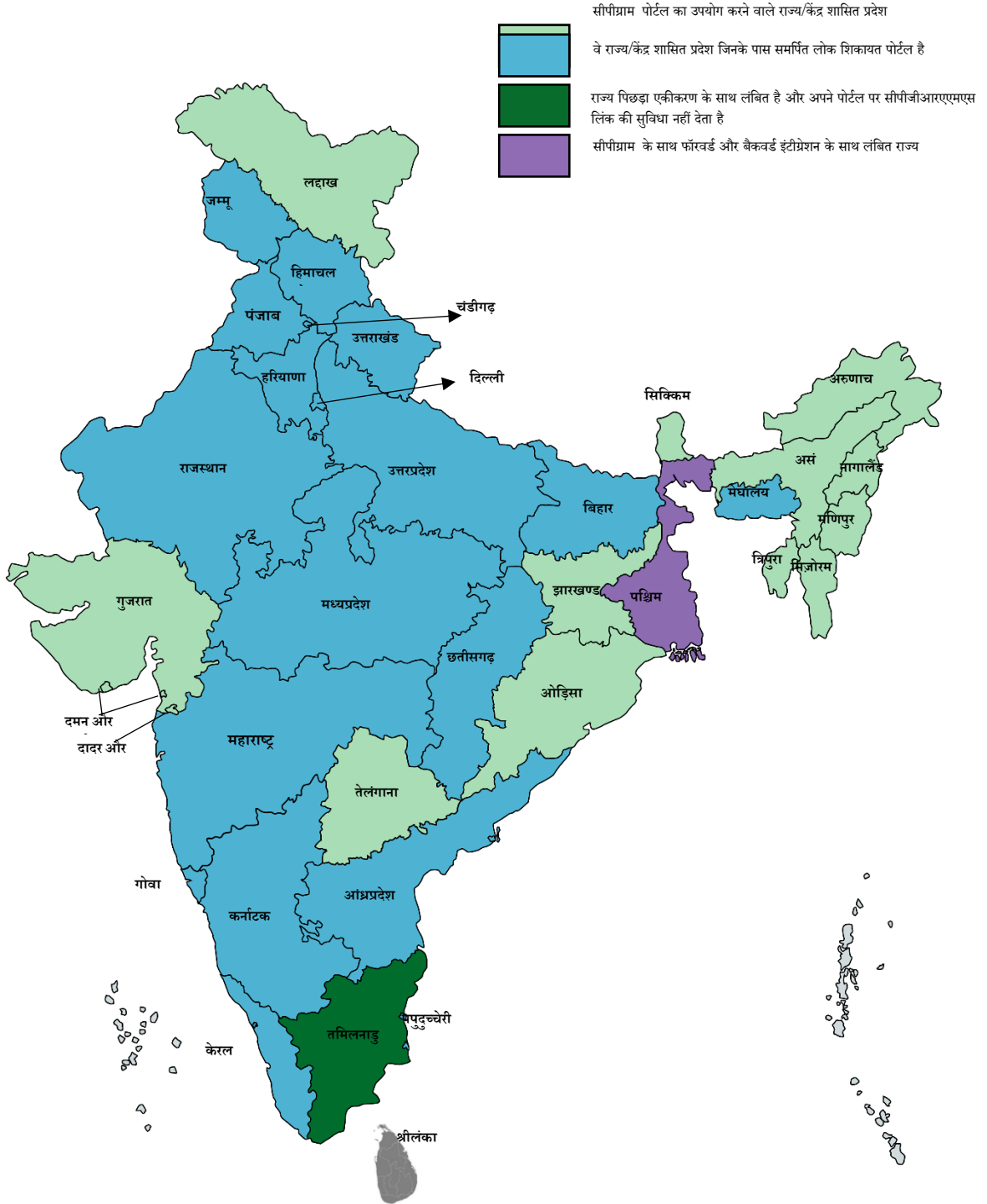
- जनवरी, 2024 के महीने में, उत्तर प्रदेश ने सबसे अधिक शिकायतों (21660) का निपटान किया, इसके बाद गुजरात ने 5293 शिकायतों का निपटान किया और मध्य प्रदेश तीसरे स्थान पर रहा, जिसने 4036 शिकायतों का निपटान किया।
- शिकायतों के निपटारे के मामले में पंजाब ने 2884 शिकायतों का निपटारा किया और 5वें स्थान पर रहा, 2310 शिकायतों के साथ बिहार 7वें स्थान पर रहा।
- 16 राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों ने जनवरी, 2024 के महीने में 1000 से अधिक शिकायतों का निपटारा किया है।

### ➤ लंबित

- 31 जनवरी, 2024 तक 7 राज्यों में 10000 से अधिक शिकायतें लंबित हैं
- 27538 लंबित शिकायतों के साथ ओडिशा सबसे अधिक लंबित मामलों वाले राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों की सूची में शीर्ष पर है, इसके बाद 26766 लंबित शिकायतों के साथ पश्चिम बंगाल दूसरे स्थान पर है, 17600 लंबित शिकायतों के साथ महाराष्ट्र तीसरे स्थान पर है।
- 16442 लंबित शिकायतों के साथ उत्तर प्रदेश चौथे स्थान पर है, 11473 लंबित शिकायतों के साथ हरियाणा पांचवें स्थान पर है, शीर्ष 10 की सूची में तमिलनाडु है, जहां 31 जनवरी, 2024 तक 6967 लंबित शिकायतें हैं।

## 8. सीपीग्राम के साथ राज्य/केंद्र शासित प्रदेशों के पोर्टलों का एकीकरण

वन नेशन-वन पोर्टल विजन के तहत, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने सभी संबंधित राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों के शिकायत पोर्टलों को सीपीग्राम के साथ जोड़ने का एक बड़ा जनादेश लिया है।



## 9. सेवोत्तम योजना

- एक प्रमुख क्षमता निर्माण प्रयास में, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग "सेवोत्तम योजना" लागू करता है, जिसके तहत राज्य सरकारों के निवारण अधिकारी विभाग ने शिकायत की क्षमता निर्माण के लिए एटीआई में एक सेवोत्तम प्रशिक्षण सेल की स्थापना के लिए राज्य एटीआई/सीटीआई को वित्त पोषित करता है।
- योजना के तहत एकमुश्त रुपये तक अनुदान का प्रावधान है। प्रत्येक राज्य एटीआई/सीटीआई को प्रति वर्ष 20 लाख रुपये, और विभाग ने राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों से इस संबंध में स्व-निहित प्रस्तावों के लिए अनुरोध किया है।

### वित्तीय वर्ष 2022-23

- वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान 19 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों को अनुदान जारी किए गए:

1. हरियाणा	6. राजस्थान	11. आंध्र प्रदेश	16. हिमाचल प्रदेश
2. पंजाब	7. मेघालय	12. तेलंगाना	17. मिजोरम
3. उत्तर प्रदेश	8. पश्चिम बंगाल	13. तमिलनाडु	18. केरल
4. झारखंड	9. महाराष्ट्र	14. त्रिपुरा	19. जम्मू और कश्मीर
5. मध्य प्रदेश	10. गुजरात	15. गोवा	

- जिन एटीआई ने वित्त वर्ष 2022-23 में जारी संपूर्ण अनुदान खर्च नहीं किया है, उनसे दिनांक 08 मई, 2023 के पत्र के साथ-साथ 16 मई, 2023 को आयोजित मासिक बैठक के दौरान अनुदान की अव्ययित शेष राशि, यदि कोई हो, का उपयोग करने का अनुरोध किया गया था, और उपयोगिता प्रमाण पत्र यथाशीघ्र जमा करें।

- 11 एटीआई ने वित्तीय वर्ष 2022-23 में जारी अपने अनुदान का पूरी तरह से उपयोग किया है:

1. मध्य प्रदेश	4. हरियाणा	7. राजस्थान	16. केरल
2. आंध्र प्रदेश	5. मिजोरम	8. त्रिपुरा	17. पश्चिम बंगाल
3. उत्तर प्रदेश	6. पंजाब	9. तेलंगाना	

- 3 एटीआई ने वित्तीय वर्ष 2022-23 में जारी अपने अनुदान का आंशिक रूप से उपयोग किया है:

1. तमिलनाडु	2. झारखंड	3. महाराष्ट्र
-------------	-----------	---------------

### वित्तीय वर्ष 2023-24

- 5 एटीआई को जारी 2023-24 के लिए सेवोत्तम अनुदान की प्रथम किस्त:

1. असम	3. ओडिशा	5. आंध्र प्रदेश
2. सिक्किम	4. दिल्ली	

- 2 एटीआई को जारी 2023-24 के लिए सेवोत्तम अनुदान की दूसरी किस्त:

1. पंजाब	2. मध्य प्रदेश
----------	----------------



- 1 एटीआई को जारी 2023-24 के लिए सेवोत्तम अनुदान की तीसरी किश्त:

1. हरियाणा

- 9 एटीआई के सेवोत्तम प्रस्तावों की जांच की जा रही है।

1. राजस्थान

4. उत्तराखंड

7. Himachal Pradesh

2. उत्तर प्रदेश

5. तेलंगाना

8. मणिपुर

3. कर्नाटक

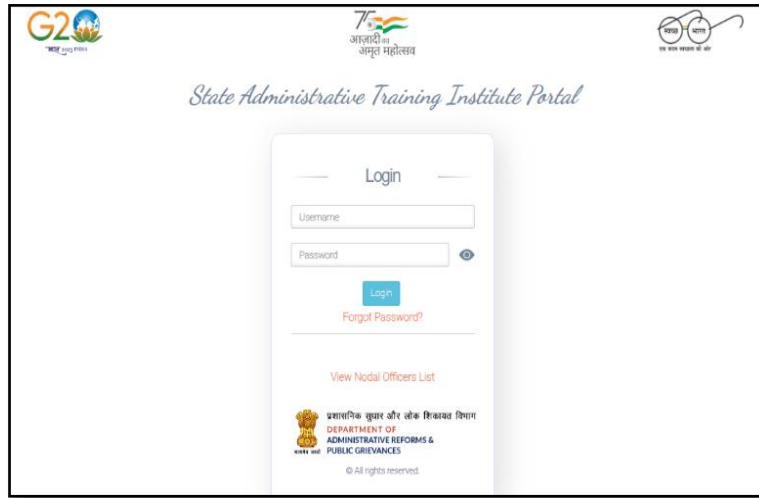
6. त्रिपुरा

9. केरल

## 10. सेवोत्तम योजना पोर्टल

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने राज्य/केंद्र शासित प्रदेशों के एटीआई की निगरानी के लिए एक समर्पित पोर्टल विकसित किया है।

- ✓ प्राथमिक उद्देश्य सभी राज्य एटीआई की निगरानी के लिए एक सरल लेकिन प्रभावी केंद्रीकृत डेटाबेस है जिसे विभिन्न प्रशिक्षण मॉड्यूल आयोजित करने के लिए अनुदान प्रदान किया जाता है
- ✓ वर्तमान में, कार्यक्रमों/प्रशिक्षणों की वास्तविक समय स्थिति और राज्य/संघ राज्य क्षेत्र एटीआई द्वारा किसी भी कार्यक्रम में धन के उपयोग को ट्रैक या मॉनिटर करने के लिए ऐसा कोई तंत्र नहीं है



जोड: <https://ati.darpg.in.net/login/>

- ✓ पोर्टल कार्यक्रम विवरण, प्रशिक्षकों, प्रशिक्षुओं, प्रशिक्षण की स्थिति, प्रशिक्षण पूरा होने पर ऑनलाइन प्रमाण पत्र की पीढ़ी के लिए समग्र निगरानी के लिए एकल खिड़की मंच के रूप में कार्य करेगा
- ✓ पाठ्यक्रम विवरण प्रबंधन, पाठ्यक्रम सामग्री को जोड़ने/अद्यतन करने और ट्रैकर प्रशिक्षकों और प्रशिक्षुओं के डेटा के लिए 31 राज्य/केंद्र शासित प्रदेश एटीआई खाते बनाए गए हैं
- ✓ व्यक्ति पोर्टल से पंजीकरण कर सकते हैं, जानकारी को संशोधित कर सकते हैं, पाठ्यक्रम सामग्री और पाठ्यक्रम पूर्णता प्रमाण पत्र डाउनलोड कर सकते हैं

पोर्टल प्रशिक्षण से संबंधित दस्तावेजों (जैसे दिशानिर्देश, पाठ्यक्रम सामग्री, कैलेंडर, परिपत्र) और डेटाबेस को प्रसारित करना आसान बना देगा जो प्रशिक्षण, नामांकन, प्रमाण पत्र निर्माण, प्रशिक्षण तस्वीरों आदि से संबंधित वास्तविक समय की जानकारी कैप्चर करेगा।

यह प्रशिक्षण कार्यक्रमों के संचालन को बढ़ाएगा और पाठ्यक्रमों को अधिक कुशल और परेशानी मुक्त बनाएगा। पाठ्यक्रमों को पंजीकृत करने से लेकर, प्रशिक्षुओं को प्रशासित करने, प्रदर्शन पर नज़र रखने, मूल्यांकन परिणामों की रिपोर्ट करने और प्रमाणन जारी करने तक।

## 10.1. सेवोत्तम योजना पोर्टल से अपडेट

अब तक, लगभग 15 राज्यों ने डीएआरपीजी द्वारा साझा किए गए पोर्टल पर अपनी साख का उपयोग किया है और सेवोत्तम के माध्यम से संचालित होने वाले पाठ्यक्रमों को पंजीकृत किया है।

पिछले दो वित्तीय वर्षों में पूरे किए गए पाठ्यक्रमों और प्रशिक्षित अधिकारियों की संख्या इस प्रकार है:

क्र.सं.	वित्तीय वर्ष	प्रशिक्षण आयोजित किया गया	प्रशिक्षित अधिकारी
1	2022-23	280	8496
2	2023-24	202	6664

वित्तीय वर्ष 2023-24 में राज्यों द्वारा साझा किए गए पाठ्यक्रमों का संक्षिप्त विवरण इस प्रकार है:

क्र.सं.	राज्य	अति नाम	पाठ्यक्रम पूर्ण किए गए	चल रहे पाठ्यक्रम	प्रतिभागियों को प्रशिक्षित किया गया
1	आंध्र प्रदेश	आंध्र प्रदेश मानव संसाधन विकास संस्थान	75	29	2546
2	दिल्ली	दिल्ली		4	
3	गोवा	गोवा लोक प्रशासन और ग्रामीण विकास संस्थान (जीआईपीएआरडी)	20	2	486
4	हरियाणा	हरियाणा लोक प्रशासन संस्थान (एचआईपीए), गुरुग्राम	41		1131
5	हिमाचल प्रदेश	हिमाचल प्रदेश लोक प्रशासन संस्थान (एचपीआईपीए), शिमला	2	10	46
6	झारखंड	श्री कृष्णा इंस्टीट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन, रांची (SKIPA)		12	
7	केरल	सरकार में प्रबंधन संस्थान (आईएमजी), तिरुवनंतपुरम	1	14	57
8	मध्य प्रदेश	आरसीवीपी नरोन्हा प्रशासन और प्रबंधन अकादमी, भोपाल		10	
9	महाराष्ट्र	यशवंतराव चव्हाण विकास प्रशासन अकादमी (YASHADA)		2	
10	मेघालय	मेघालय प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थान (MATI), शिलांग	19	2	731
11	ओडिशा	गोपबंधु प्रशासन अकादमी (जीएए), भुवनेश्वर		1	
12	पंजाब	महात्मा गांधी राज्य लोक प्रशासन संस्थान (एमजीएसआईपीए),	15	1	515
13	तमिलनाडु	अन्ना प्रशासनिक स्टाफ कॉलेज	9	1	278
14	तेलंगाना	डॉ. एमसीआर एचआरडी इंस्टीट्यूट, हैदराबाद	11	1	426
15	त्रिपुरा	राज्य लोक प्रशासन और ग्रामीण विकास संस्थान (एसआईपीएआरडी), अगरतला		20	

क्र.सं.	राज्य	अति नाम	पाठ्यक्रम पूर्ण किए गए	चल रहे पाठ्यक्रम	प्रतिभागियों को प्रशिक्षित किया गया
16	उत्तर प्रदेश	यूपी प्रशासन और प्रबंधन अकादमी (यूपीएएम), लखनऊ	9	1	448
		कुल	202	110	6664

जिन राज्यों को अभी तक अपना उपयोगकर्ता नाम प्राप्त नहीं हुआ है और पोर्टल के लिए लॉगिन करना है, वे श्री साहिल सोनी, ASO, DARPG से संपर्क कर सकते हैं-[sahil.soni@gov.in](mailto:sahil.soni@gov.in)

- आयोजित प्रशिक्षण सत्र की कुछ झलकियां



युपी प्रशासन एवं प्रबंधन अकादमी (यूपीएएम), लखनऊ द्वारा आयोजित प्रशिक्षण सत्र

## 11. मीडिया आउटरीच

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions



### 17th Report on States/Union Territories performance on CPGRAMS released by DARPG for the month of December, 2023

58,016 PG cases were received by States/UTs in December, 2023

A total of 58,183 grievances redressed by States/UTs in December, 2023. Pendency in States/UTs stands at 1,82,451 grievances

Posted On: 12 JAN 2024 12:38PM by PIB Delhi

**PIB India** @PIB\_India

- ◆ 17th Report on States/Union Territories performance on CPGRAMS released by @DARPG\_GoI for the month of December, 2023
- ◆ 58,016 PG cases received by States/UTs in December, 2023
- ◆ A total of 58,183 grievances redressed by States/UTs in December, 2023. Pendency in States/UTs stands at 1,82,451 grievances

Read here: [pib.gov.in/PressReleasePa...](http://pib.gov.in/PressReleasePa...)

1:07 PM · Jan 12, 2024 · 10.4K Views

**Nicobar Times** @nicobartimes

Chief Secretary Directs Rapid Resolution: Citizens' Online Grievances to Be Addressed Within Seven Days via CPGRAMS and LG Helpdesk Portal [nicobartimes.com/local-news/chi...](http://nicobartimes.com/local-news/chi...)

@Andaman\_Admin  
@MediaRN\_ANI

#AndamanNicobarNews  
#NicobarTimesNews

From nicobartimes.com

7:42 PM · Jan 10, 2024 · 602 Views

**PIB in Assam** @PIB\_Guwahati

- ◆ 17th Report on States/Union Territories performance on CPGRAMS released by @DARPG\_GoI for the month of December, 2023
- ◆ 58,016 PG cases received by States/UTs in December, 2023

Details: [pib.gov.in/PressReleasePa...](http://pib.gov.in/PressReleasePa...)

1:33 PM · Jan 12, 2024 · 535 Views

**DARPG** @DARPG\_GoI

**HACKATHON ALERT**

Participate in the Online Hackathon on Data-driven Innovation for Citizen Grievance Redressal organised by @DARPG\_GoI. Participation is open to Students/Research Scholars/Startups.

For more details on this #Hackathon, please visit [event.data.gov.in/challenge/darp...](http://event.data.gov.in/challenge/darp...)

PMO India and 8 others

6:37 PM · Jan 2, 2024 · 1,055 Views

**NIC** @NICMeity

Participate in the Online #Hackathon on "Data-driven Innovation for Citizen Grievance Redressal", organized by @DARPG\_GoI.

Participation is open to Students/ Research Scholars/ Indian Startups & Companies.

For more details, visit [event.data.gov.in/challenge/darp...](http://event.data.gov.in/challenge/darp...)

#NICMeity

**CeGMeiTY** @MeiTYCeG

Participate in the Online #Hackathon on "Data-driven Innovation for Citizen Grievance Redressal", organized by the Department of Administrative Reforms & Public Grievances (DARPG), Govt. of India. Participation is open to Students/ Research Scholars/ Indian Startups.

#Hackathon



**data.gov.in**  
@DataPortalIndia

#Register for Online Hackathon On Data Driven Innovation For Citizen Grievance Redressal – 2024 @DARPG\_Gol @startupindia @MSH\_Meity win cash awards [event.data.gov.in/challenge/darpg...](https://event.data.gov.in/challenge/darpg...) @NICMeity #Hackathon #OpenData @OfficialINDIAai

10:36 AM · Jan 3, 2024 · 1,884 Views

**Port Blair Municipal Council, A&N Islands**  
@PBMC\_ANI

Two online portals are now at your service for lodging grievances:

- 1) CPGRAMS - [pgportal.gov.in](https://pgportal.gov.in)
- 2) LG Helpdesk - [db.and.nic.in/lghelpdesk/](https://db.and.nic.in/lghelpdesk/)

For queries, reach out to [sspg.govan@gmail.com](mailto:sspg.govan@gmail.com). Let's ensure efficient grievance handling! #PBMC

**YOUR VOICE, OUR PRIORITY!**  
Dear Citizens, Your Grievances Matter!  
Submit online at:  
1) CPGRAMS PG Portal of Gol  
2) LG Helpdesk

Questions? Email us at [sspg.govan@gmail.com](mailto:sspg.govan@gmail.com)  
Let's address concerns unitedly for a better tomorrow!

Follow us: @PBMC\_ANI @PBMC\_ANI Port Blair Municipal Council PBMC\_ANI

**CeGMeitY**  
@MeityCeG

क्या सरकारी सब्सिडी मिलने में हो रही है दिक्कत?

आज ही अपने नजदीकी सीएससी पर जाएं और CPGRAMS Portal पर शिकायत दर्ज करें.

प्रति शिकायत 50 रु.

किसी भी प्रश्न के लिए, 14599 पर कॉल करें या [helpdesk@csc.gov.in](mailto:helpdesk@csc.gov.in) पर लिखें.

#DigitalIndia #DigitalInclusion #CSCCPGRAMS #CPGRAMSService

**CSC** CSCeGov  
@CSCegov\_

Are you Facing Difficulty in Getting Government Subsidy?

Visit your nearest #CSC today & file a complaint on #CPGRAMS Portal.

Only for Rs. 50 per complaint.

For any queries, call 14599 or write to [helpdesk@csc.gov.in](mailto:helpdesk@csc.gov.in)

#DigitalIndia #DigitalInclusion #CSCCPGRAMS #CPGRAMSService

**CSC** CSCeGov  
@CSCegov\_

Are you facing difficulty in PM Kisan Installment?

Visit your nearest #CSC today and register a complaint on #CPGRAMS Portal.

Only for Rs. 50 per complaint.

For any queries, call 14599 or write to [helpdesk@csc.gov.in](mailto:helpdesk@csc.gov.in)

#DigitalIndia #DigitalInclusion #CSCCPGRAMS #CPGRAMSService

**CSC** CSCeGov  
@CSCegov\_

क्या आपको अपनी पीएम किसान किस्त नहीं मिल पा रही है?

आज ही अपने नजदीकी सीएससी पर जाएं और #CPGRAMS Portal पर शिकायत दर्ज करें.

प्रति शिकायत 50 रु.

किसी भी प्रश्न के लिए, 14599 पर कॉल करें या [helpdesk@csc.gov.in](mailto:helpdesk@csc.gov.in) पर लिखें.

#CSC #DigitalIndia #DigitalInclusion #CPGRAMSService

**CSC** CSCeGov  
@CSCegov\_

क्या सरकारी सब्सिडी मिलने में हो रही है दिक्कत?

आज ही अपने नजदीकी सीएससी पर जाएं और CPGRAMS Portal पर शिकायत दर्ज करें.

प्रति शिकायत 50 रु.

किसी भी प्रश्न के लिए, 14599 पर कॉल करें या [helpdesk@csc.gov.in](mailto:helpdesk@csc.gov.in) पर लिखें.

#DigitalIndia #DigitalInclusion #CSCCPGRAMS #CPGRAMSService

**CSC** CSCeGov  
@CSCegov\_

Are You facing difficulties in availing your PF?

Visit your nearest #CSC today and file a complaint on #CPGRAMS Portal.

Only for Rs. 50 per complaint.

For any queries, call 14599 or write to [helpdesk@csc.gov.in](mailto:helpdesk@csc.gov.in)

#DigitalIndia #DigitalInclusion #CSCCPGRAMS #CPGRAMSService

## अनुलग्नक

### अनुलग्नक 1: राज्यों का प्रदर्शन

#### अनुलग्नक 1.1.: प्राप्तियों की अधिकतम संख्या – जनवरी, 2024

क्र.सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश का नाम	आगे लाया	रसीद	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	14593	23509	38102	21660	16442
2	गुजरात सरकार	6903	8081	14984	5293	9691
3	महाराष्ट्र सरकार	14593	4149	18742	1142	17600
4	पंजाब सरकार	3395	3877	7272	2884	4388
5	मध्य प्रदेश सरकार	6477	3207	9684	4036	5648
6	राजस्थान सरकार	4813	3126	7939	3248	4691
7	हरियाणा सरकार	11532	2650	14182	2709	11473
8	असम सरकार	9448	2502	11950	1678	10272
9	झारखंड सरकार	5835	2454	8289	1848	6441
10	बिहार सरकार	7740	2414	10154	2310	7844

#### अनुलग्नक 1.2.: निपटारे की अधिकतम संख्या – जनवरी, 2024

क्र.सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश का नाम	आगे लाया	रसीद	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	14593	23509	38102	21660	16442
2	गुजरात सरकार	6903	8081	14984	5293	9691
3	मध्य प्रदेश सरकार	6477	3207	9684	4036	5648
4	राजस्थान सरकार	4813	3126	7939	3248	4691
5	पंजाब सरकार	3395	3877	7272	2884	4388
6	हरियाणा सरकार	11532	2650	14182	2709	11473
7	बिहार सरकार	7740	2414	10154	2310	7844
8	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	4082	1944	6026	1907	4119
9	झारखंड सरकार	5835	2454	8289	1848	6441
10	असम सरकार	9448	2502	11950	1678	10272

**अनुलग्नक 1.3: 1000 से अधिक लंबित शिकायतों वाले राज्य/केंद्र शासित प्रदेश**

क्र.सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश का नाम	आगे लाया	रसीद	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित
1	ओडिशा सरकार	25943	1917	27860	322	27538
2	पश्चिम बंगाल सरकार	25601	1179	26780	14	26766
3	महाराष्ट्र सरकार	14593	4149	18742	1142	17600
4	उत्तर प्रदेश सरकार	14593	23509	38102	21660	16442
5	हरियाणा सरकार	11532	2650	14182	2709	11473
6	कर्नाटक सरकार	10585	1422	12007	1099	10908
7	असम सरकार	9448	2502	11950	1678	10272
8	गुजरात सरकार	6903	8081	14984	5293	9691
9	बिहार सरकार	7740	2414	10154	2310	7844
10	तमिलनाडु सरकार	5840	2196	8036	1069	6967
11	आंध्र प्रदेश सरकार	7159	577	7736	1244	6492
12	झारखंड सरकार	5835	2454	8289	1848	6441
13	मध्य प्रदेश सरकार	6477	3207	9684	4036	5648
14	राजस्थान सरकार	4813	3126	7939	3248	4691
15	पंजाब सरकार	3395	3877	7272	2884	4388
16	हिमाचल प्रदेश सरकार	4064	336	4400	173	4227
17	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	4082	1944	6026	1907	4119
18	मणिपुर सरकार	3292	36	3328	9	3319
19	उत्तराखंड सरकार	2642	1250	3892	1215	2677
20	जम्मू और कश्मीर सरकार	2047	796	2843	661	2182
21	केरल सरकार	874	861	1735	277	1458
22	छत्तीसगढ़ सरकार	1300	1044	2344	1066	1278

**अनुलग्नक 1.4.: अधिकतम लंबित प्रतिशत (उत्तर-पूर्वी राज्य) – जनवरी, 2024**

क्र.सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश का नाम	आगे लाया	रसीद	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित	औसत निपटान समय (दिनों में)	लंबित प्रतिशत
1	नागालैंड सरकार	977	19	996	0	996	0	100.00%
2	मणिपुर सरकार	3292	36	3328	9	3319	389	99.73%
3	मिजोरम सरकार	282	22	304	7	297	68	97.70%
4	मेघालय सरकार	328	38	366	25	341	217	93.17%
5	असम सरकार	9448	2502	11950	1678	10272	39	85.96%
6	त्रिपुरा सरकार	357	102	459	97	362	67	78.87%

क्र.सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश का नाम	आगे लाया	रसीद	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित	औसत निपटान समय (दिनों में)	लंबित प्रतिशत
7	अरुणाचल प्रदेश सरकार	123	39	162	37	125	18	77.16%
8	सिक्किम सरकार	17	17	34	14	20	19	58.82%

### अनुलग्नक 1.5: 30 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 10 राज्य/केंद्र शासित प्रदेश

क्र.सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश का नाम	आगे लाया	रसीद	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित	लंबित >30 दिन
1	ओडिशा सरकार	25943	1917	27860	322	27538	25635
2	पश्चिम बंगाल सरकार	25601	1179	26780	14	26766	25601
3	महाराष्ट्र सरकार	14593	4149	18742	1142	17600	13733
4	कर्नाटक सरकार	10585	1422	12007	1099	10908	9686
5	हरियाणा सरकार	11532	2650	14182	2709	11473	9235
6	असम सरकार	9448	2502	11950	1678	10272	8355
7	आंध्र प्रदेश सरकार	7159	577	7736	1244	6492	5988
8	बिहार सरकार	7740	2414	10154	2310	7844	5823
9	तमिलनाडु सरकार	5840	2196	8036	1069	6967	5022
10	झारखंड सरकार	5835	2454	8289	1848	6441	4708

### अनुलग्नक 2: औसत समापन समय - जनवरी, 2024

#### अनुलग्नक 2.1.: कम औसत समापन समय वाले राज्य/केंद्र शासित प्रदेश

क्र.सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश का नाम	कुल निपटान	औसत निपटान समय (दिनों में)
1	अंडमान और निकोबार सरकार	332	7
2	केरल सरकार	277	8
3	तेलंगाना सरकार	557	13
4	उत्तर प्रदेश सरकार	21660	17
5	अरुणाचल प्रदेश सरकार	37	18
6	जम्मू और कश्मीर सरकार	661	18
7	सिक्किम सरकार	14	19
8	पंजाब सरकार	2884	20
9	पुडुचेरी सरकार	125	25
10	असम सरकार	1678	39



### अनुलग्नक 3: की गई कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) की स्थिति - जनवरी, 2024

#### अनुलग्नक 3.1.: एटीआर प्रारूप के उच्चतम निपटान वाले शीर्ष 10 राज्य/केंद्र शासित प्रदेश

क्र.सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश का नाम	कुल एटीआर निपटान	पूरी तरह से हल किया गया	आंशिक रूप से हल किया गया	लंबित संकल्प
1	हरियाणा सरकार	2442	61	1503	878
2	छत्तीसगढ़ सरकार	1043	1043	0	0
3	गुजरात सरकार	554	554	0	0
4	तेलंगाना सरकार	531	0	531	0
5	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	361	361	0	0
6	ओडिशा सरकार	293	164	129	0
7	आंध्र प्रदेश सरकार	238	36	33	169
8	तमिलनाडु सरकार	129	9	3	117
9	अंडमान और निकोबार सरकार	118	89	29	0
10	असम सरकार	116	99	16	1



प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

भारत सरकार

5<sup>वां</sup> तल, सरदार पटेल भवन, संसद भवन, नई दिल्ली - 110001