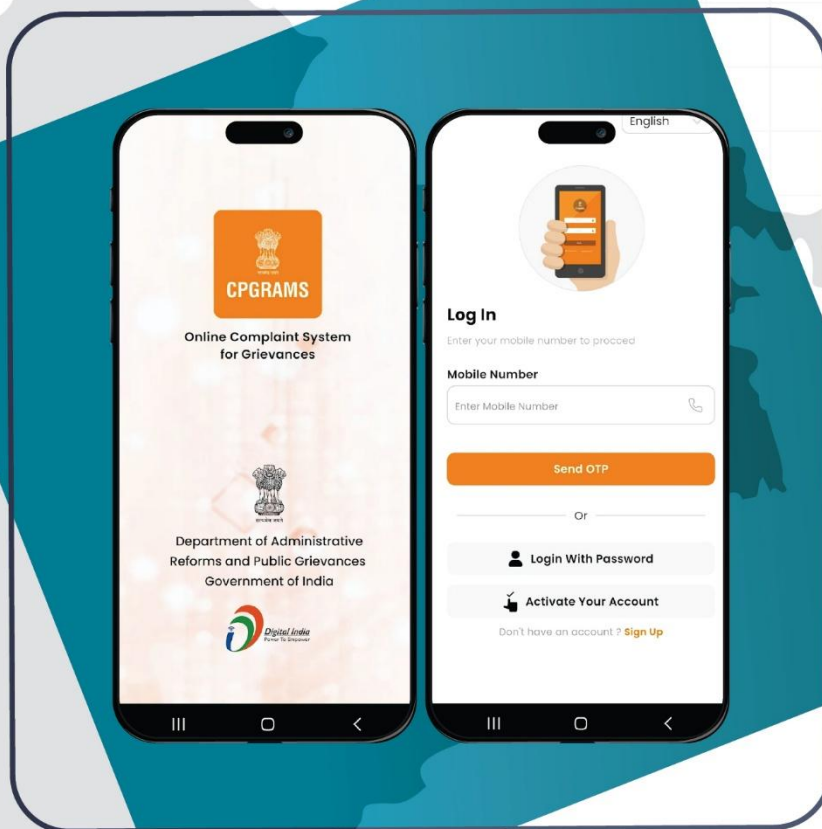




सत्यमेव जयते

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



CPGRAMS MONTHLY REPORT States/UTs

नवंबर 2025

(रिपोर्ट संख्या 40)

Department of Administrative Reforms
and Public Grievances

विषय-सूची

1. मुख्य- मुख्य बातें	3
2. शिकायतों की स्थिति की समीक्षा	5
2.1 अवलोकन	5
2.2 शिकायतों की माह-वार स्थिति	5
3. फीडबैक कॉल सेंटर	6
4. नये प्रयोक्ताओं का पंजीकरण	8
5. जन सेवा केंद्रों के माध्यम से आउटरीच	9
6. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के पोर्टल्स का एकीकरण.....	10
7. सेवोत्तम योजना	11
8. सेवोत्तम योजना पोर्टल	12
9. सफलता की कहानियाँ	16
10. मीडिया आउटरीच.....	18
अनुलग्नक.....	19

1. मुख्य-मुख्य बातें

आँकड़े-सारांश में – नवंबर, 2025

कुल प्राप्त शिकायतें : 60,450

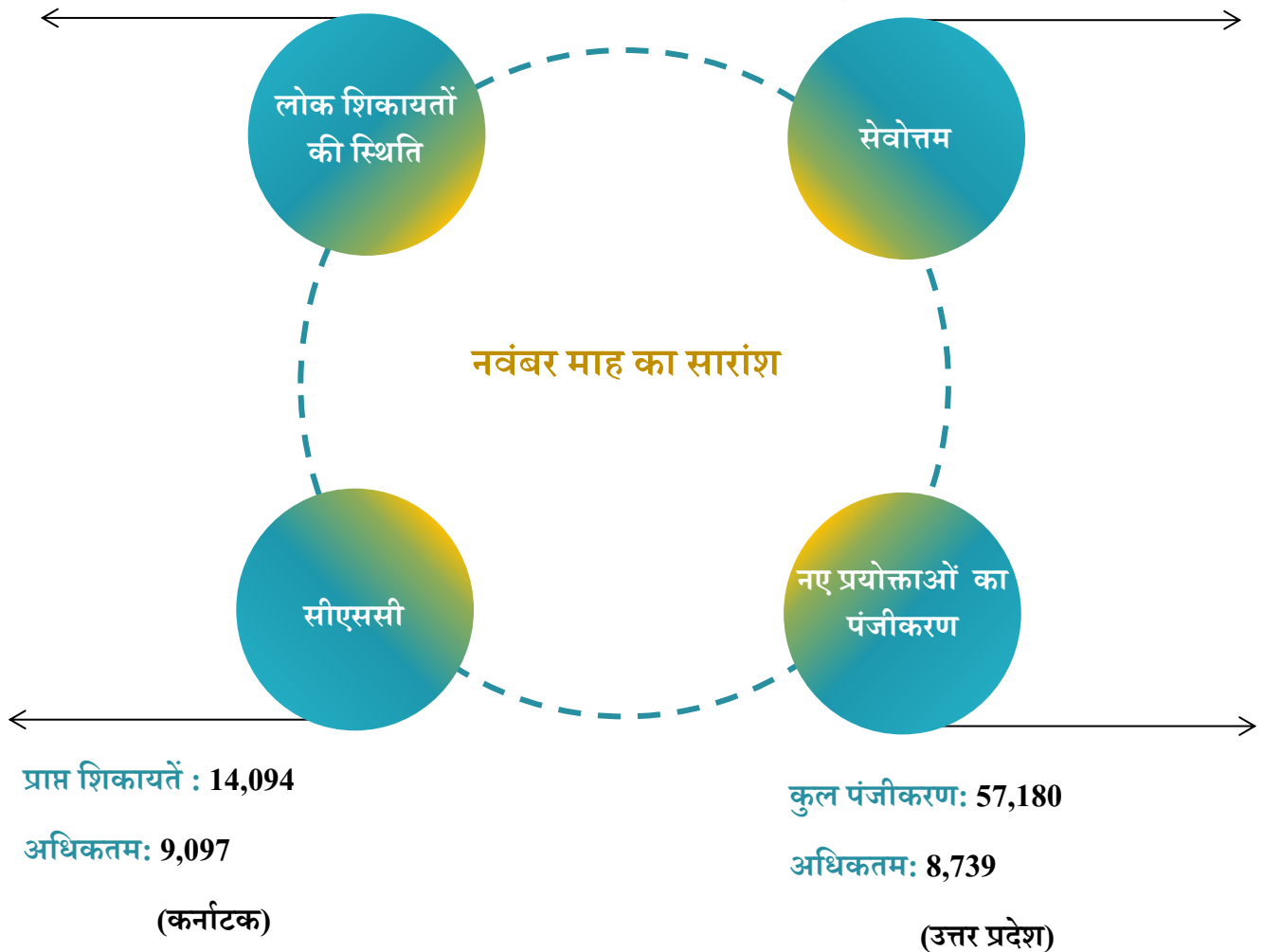
निवारण : 70,598

लंबित मामले : 1,65,930

प्रशिक्षण पाठ्यक्रम : 984

प्रशिक्षित अधिकारी : 32,939

(वित्त वर्ष 2022-26)



01

सामान्य आकर्षण

- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में लोक शिकायत मामलों के 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 12 नवंबर, 2025 को एक मासिक समीक्षा बैठक हुई।
- फीडबैक कॉल सेंटर ने नवंबर, 2025 में कुल **70,141 फीडबैक** एकत्र किए, जिसमें राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से **28,669 फीडबैक** एकत्र किए गए।
- सेवोत्तम योजना के तहत, पिछले चार वित्तीय वर्ष (2022-23, 2023-24, 2024-25, 2025-26) में **984 प्रशिक्षण पाठ्यक्रम** पूरे किए गए हैं, जिनमें **~32,939 अधिकारियों** को प्रशिक्षण दिया गया है।

सीपीग्राम्स पर लोक शिकायतों की स्थिति

02

- नवंबर, 2025 में, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से संबंधित **60,450 लोक शिकायतें** प्राप्त हुईं और **70,598 लोक शिकायतों** का निवारण किया गया।
- लोक शिकायतों के निवारण में काफी बढ़ोतरी हुई है, यह संख्या **अक्तूबर में 63,305 से बढ़कर नवंबर में 70,598** हो गई।
- नवंबर 2025 में **उत्तर प्रदेश** में सबसे अधिक **25,184 लोक शिकायतों** का निवारण किया गया, इसके बाद **दिल्ली में 7,989 मामलों** का निवारण किया गया।

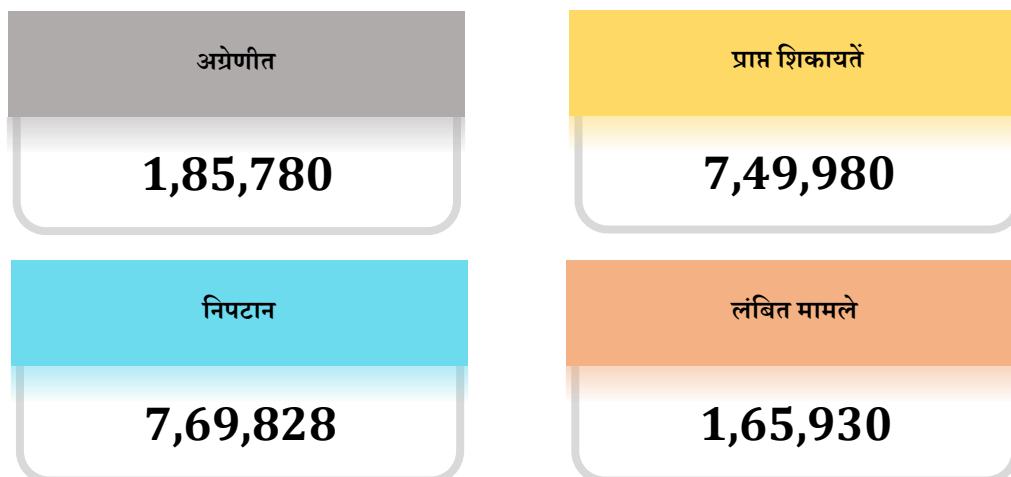
03

सीपीग्राम्स पर लोक शिकायतों के लंबित होने की स्थिति

- 30 नवंबर, 2025 तक **23 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में 1000 से ज्यादा शिकायतें** लंबित हैं
- 30 नवंबर, 2025 तक राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में लोक शिकायतों के **1,65,930 मामले** लंबित हैं

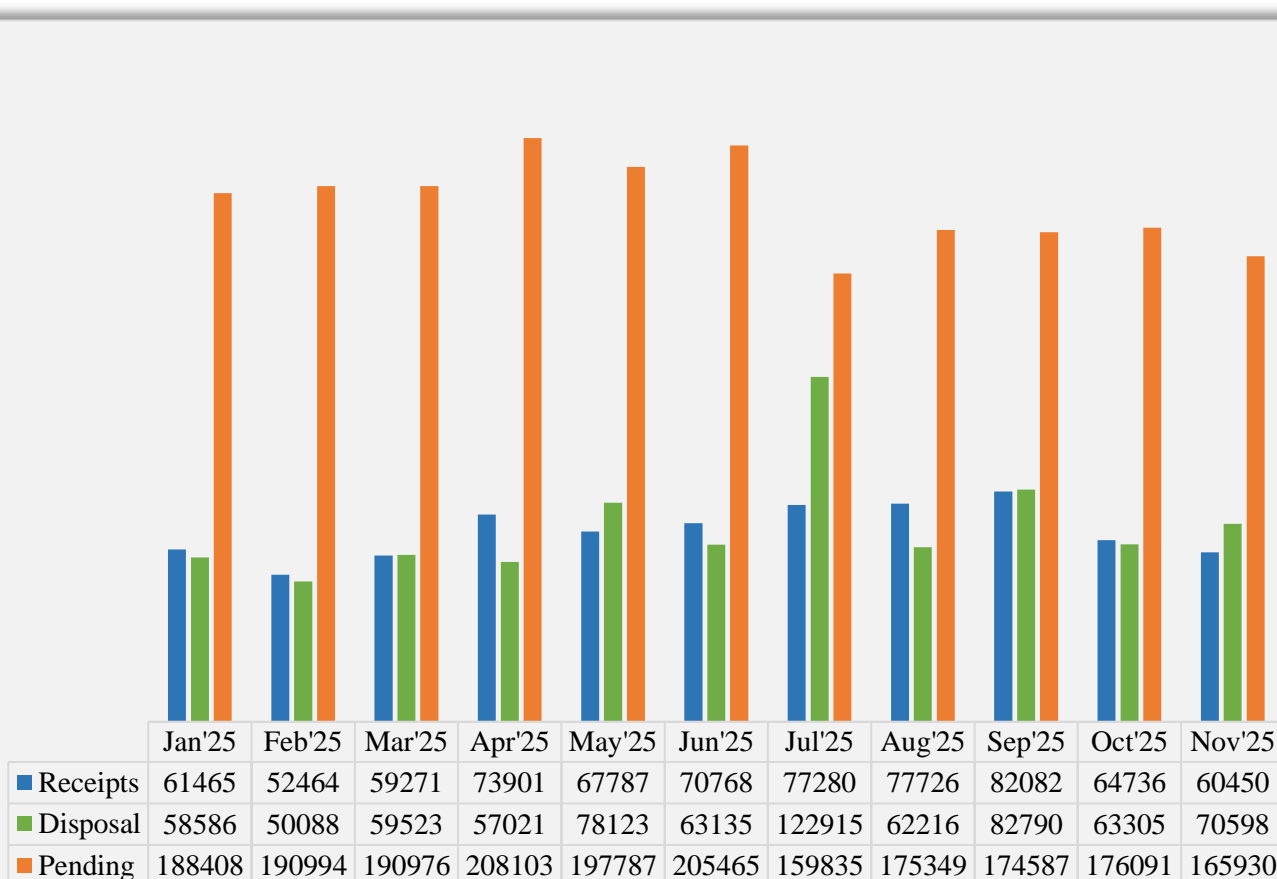
2. शिकायतों की स्थिति की समीक्षा

2.1 अवलोकन



(समयावधि : 01/01/2025 से 30/11/2025)

2.2 शिकायतों की माह-वार स्थिति



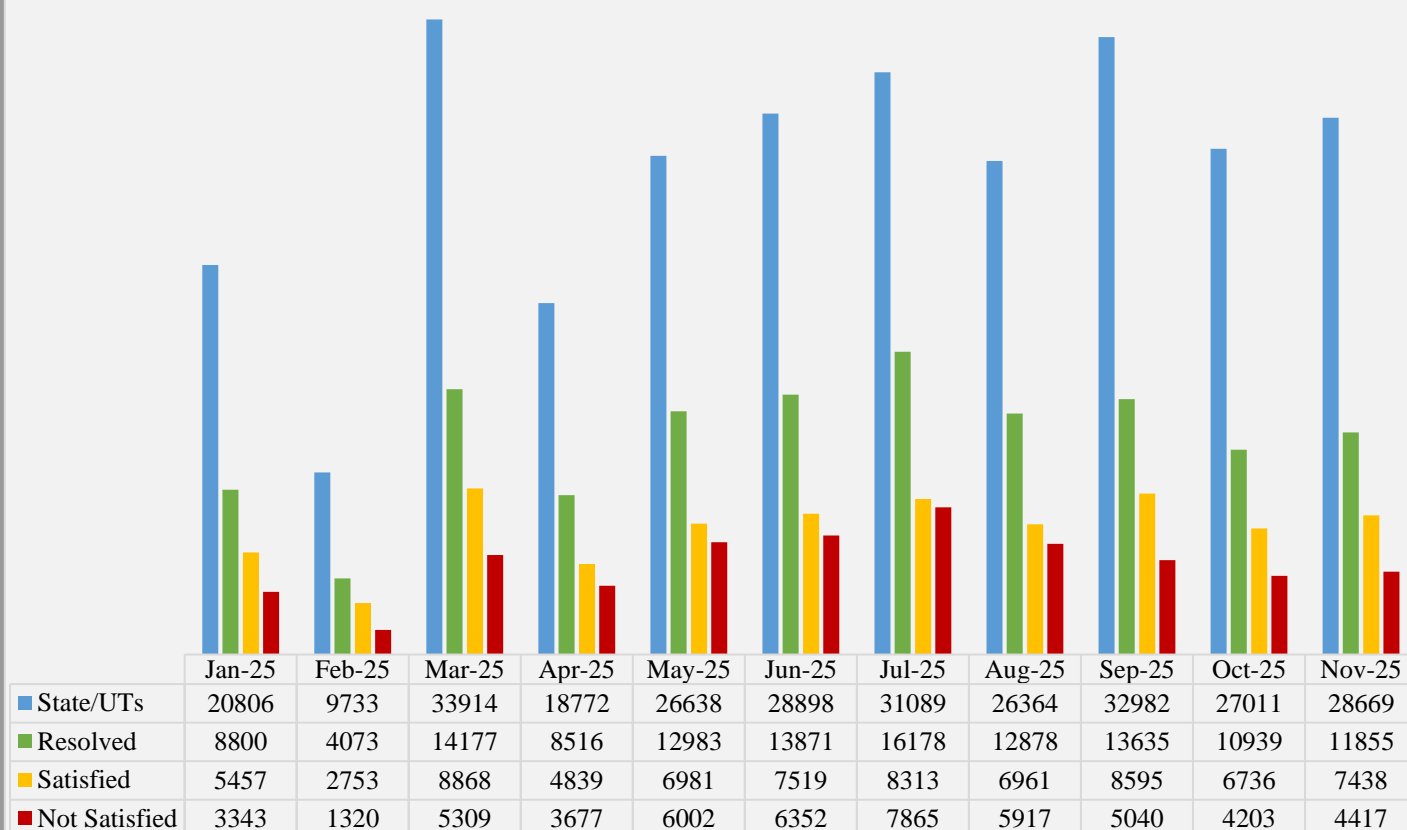
3. फीडबैक कॉल सेंटर

अवलोकन

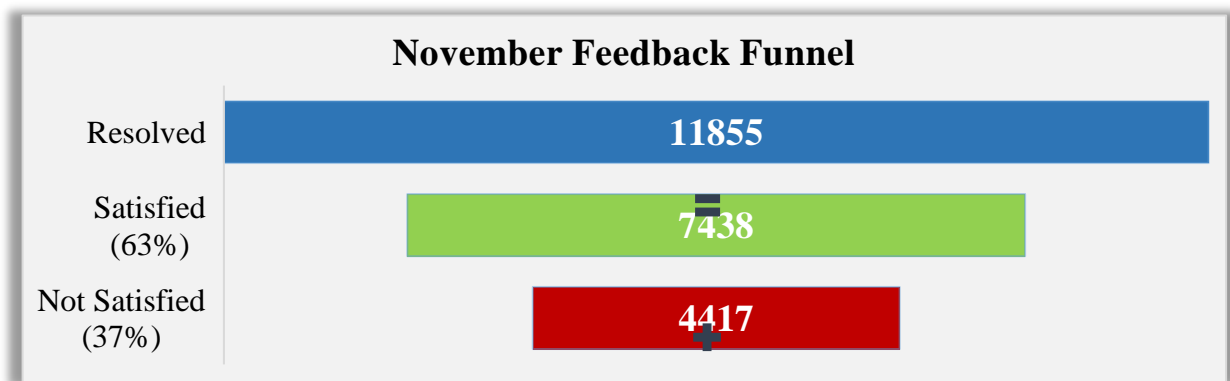
1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025 की अवधि के दौरान, कॉल सेंटर के माध्यम से राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में कुल 2,84,876 फीडबैक प्राप्त हुए, जिसमें 1,27,905 शिकायतों को “निवारण कर दिया गया” के रूप में चिह्नित किया गया - जो 45 प्रतिशत से अधिक की निपटान दर को दर्शाता है। निपटाए गए मामलों में से, 58% से अधिक नागरिकों ने निवारण पर संतोष व्यक्त किया। नवंबर 2025 में, प्राप्त कुल 70,141 फीडबैक में से राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए 28,669 फीडबैक प्राप्त हुए।

नीचे दिया गया कॉलम चार्ट जनवरी से नवंबर 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 के साथ नागरिक संतुष्टि और असंतोष के स्तर

फीडबैक की माह-वार स्थिति



नीचे दिया गया फ़नल नवंबर, 2025 में कॉल सेंटर के माध्यम से निपटाए गए 11,855 मामलों की स्थिति को दर्शाता है। निपटान के बाद, 63% नागरिकों (7,438) ने परिणाम से संतुष्ट होने की सूचना दी, जबकि शेष 37% (4,417) ने असंतोष व्यक्त किया।



फीडबैक स्थिति: शीर्ष 10 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र - नवंबर, 2025

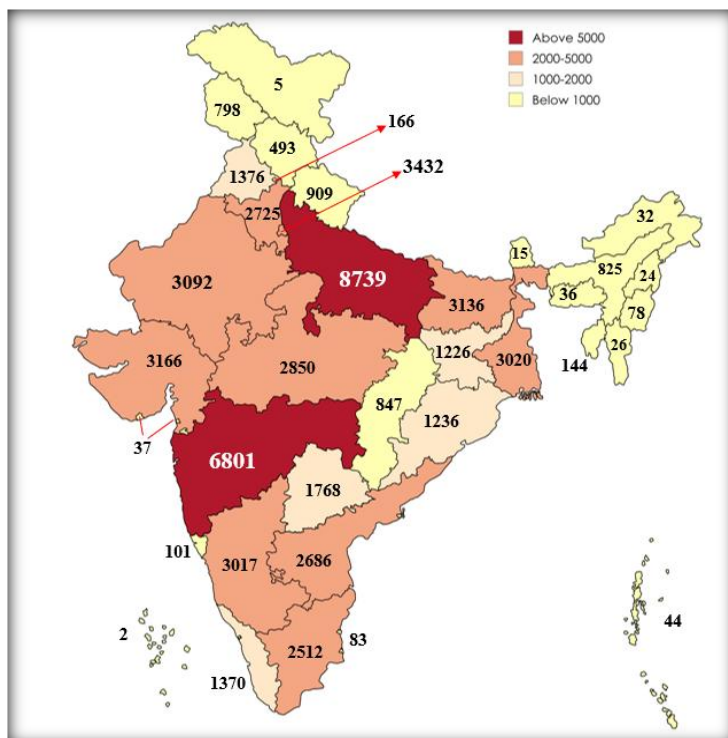
प्राप्त समाधान फीडबैक की उच्चतम संख्या और उनकी संतुष्टि की स्थिति (घटते हुए क्रम में) वाले शीर्ष 10 राज्य और संघ राज्य क्षेत्र :

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	कुल शिकायतों का निवारण	संतुष्ट	असंतुष्ट
1	उत्तर प्रदेश सरकार	5027	3121 (62%)	1906 (38%)
2	दिल्ली एनसीटी सरकार	1126	672 (60%)	454 (40%)
3	हरियाणा सरकार	874	602 (69%)	272 (31%)
4	मध्य प्रदेश सरकार	676	487 (72%)	189 (28%)
5	गुजरात सरकार	673	394 (59%)	279 (41%)
6	राजस्थान सरकार	626	351 (56%)	275 (44%)
7	बिहार सरकार	478	301 (63%)	177 (37%)
8	महाराष्ट्र सरकार	453	308 (68%)	145 (32%)
9	तमिलनाडु सरकार	257	141 (55%)	116 (45%)
10	झारखंड सरकार	254	169 (67%)	85 (33%)

4. नये प्रयोक्ता का पंजीकरण

नवंबर, 2025 में विभिन्न चैनलों के माध्यम से सीपीग्राम्स पर कुल 57,180 नए प्रयोक्ताओं ने पंजीकरण कराया है, जिनमें से 8,739 पंजीकरण उत्तर प्रदेश से हैं।

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

**वर्ष 2025 में सीपीग्राम्स पर प्रयोक्ताओं का पंजीकरण:**

क्रम संख्या	माह	2025 में कुल नए प्रयोक्ताओं का पंजीकरण
1	जनवरी	56,214
2	फरवरी	47,599
3	मार्च	49,912
4	अप्रैल	62,227
5	मई	60,499
6	जून	58,502
7	जुलाई	63,073
8	अगस्त	89,507
9	सितंबर	78,353
10	अक्टूबर	52,876
11	नवंबर	57,180
	कुल	6,75,942

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।

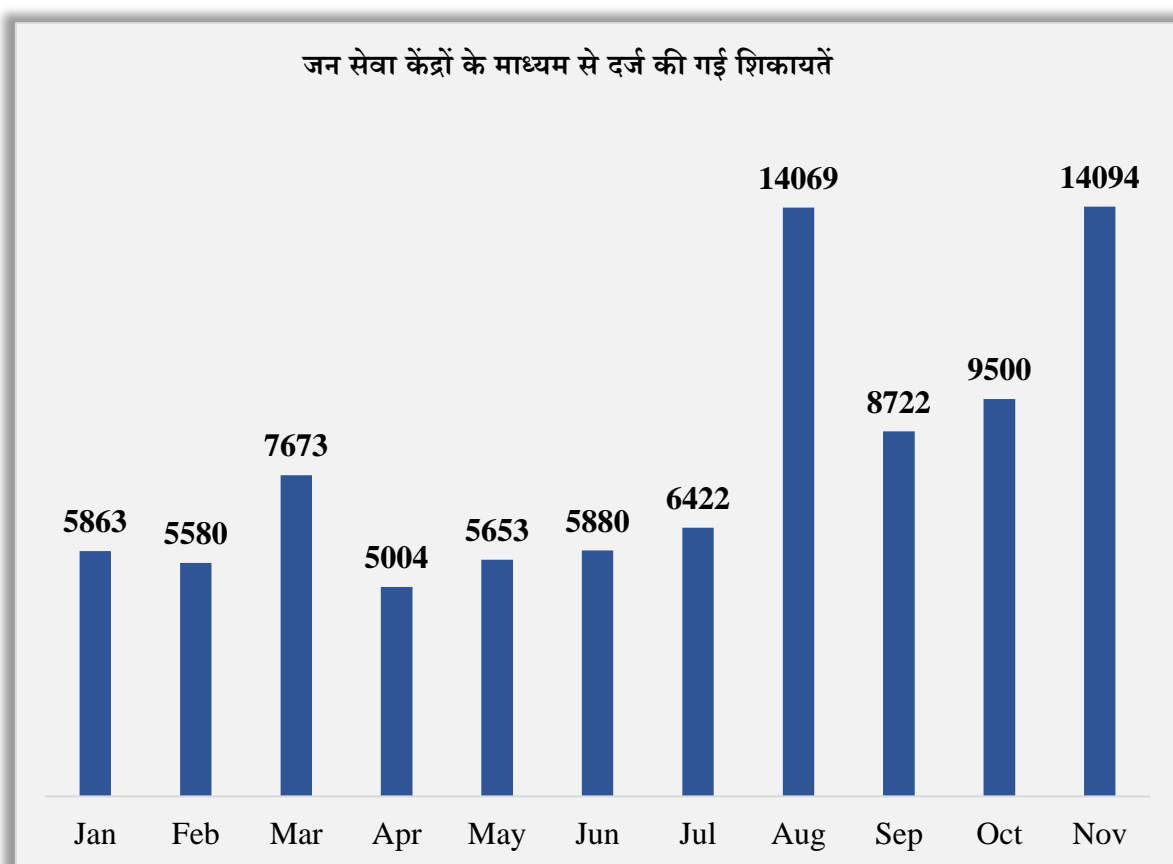
प्राप्त शिकायतें	निपटान	लंबित मामले
14,094	9,678	4,416

(समयावधि: 01/11/2025 से 30/11/2025)



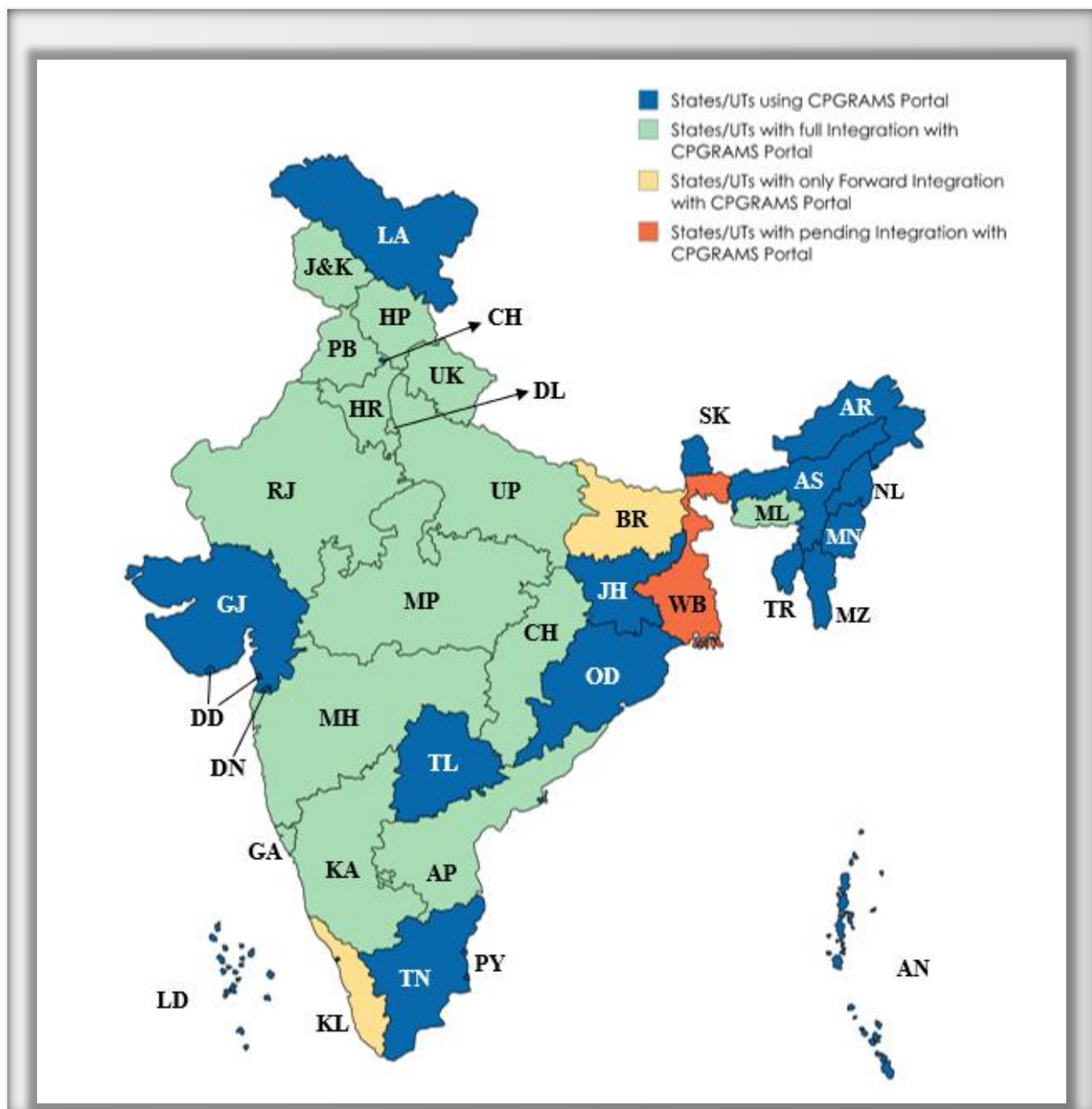
नवंबर, 2025 माह में जन सेवा केंद्रों के माध्यम से दर्ज शिकायतों का अवलोकन:

नवंबर, 2025 माह में जन सेवा केंद्रों के माध्यम से कुल 14,094 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

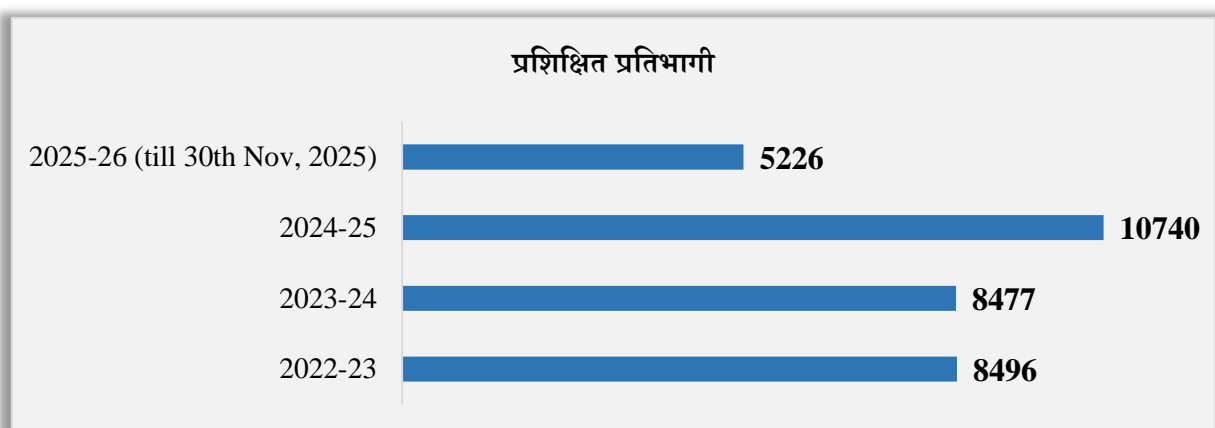
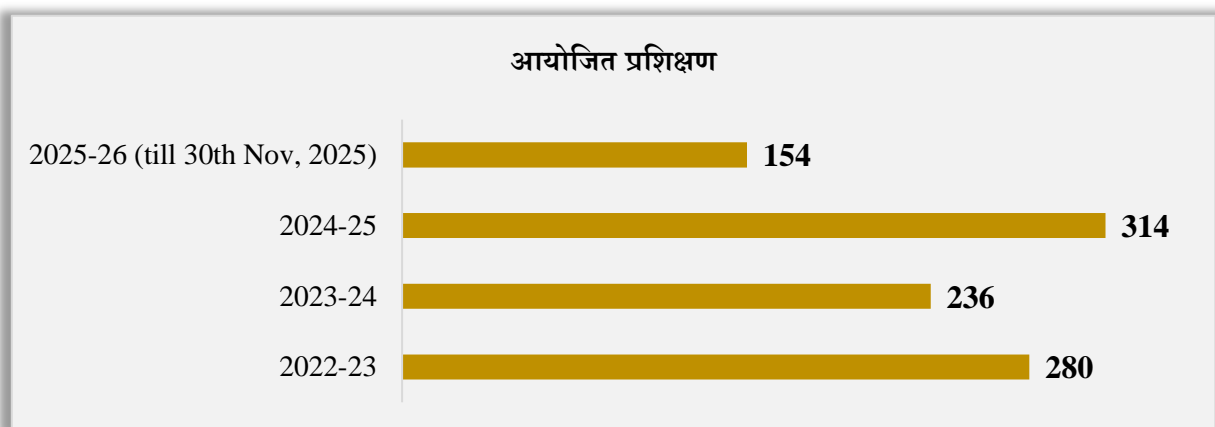
वित्तीय वर्ष 2025-26 के लिए निम्नलिखित 22 एटीआई से प्राप्त प्रस्तावों को मंजूरी दे दी गई है और अनुदान उपयोगिता प्रमाण पत्र (यूसी की प्राप्ति) के आधार पर अनुदान, किस्तों में जारी किया जा रहा है:

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

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

984

प्रशिक्षित अधिकारी

32,939



वित्तीय 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 (एएससी), गुवाहाटी	10	414
11	गोवा	गोवा इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन एंड रूरल डेवलपमेंट (गिपार्ड)	10	183
12	उत्तर प्रदेश	यू पी एकेडमी ऑफ़ एडमिनिस्ट्रेशन एंड मैनेजमेंट (यूपीएएम), लखनऊ	5	247
13	जम्मू और कश्मीर	जे एण्ड के इंस्टिट्यूट ऑफ़ मैनेजमेंट, पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन एंड रूरल डेवलपमेंट (जेकेआईएमपीए एण्ड आरडी)	2	149

14	झारखंड	श्री कृष्णा इंस्टिट्यूट ऑफ़ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन, रांची (एसकेआईपीए)	1	15
15	मिजोरम	एडमिनिस्ट्रेटिव ट्रेनिंग इंस्टिट्यूट (एटीआई), आइजोल	1	165
		कुल	314	10740

वित्तीय वर्ष 2025-26 में राज्यों द्वारा साझा किए गए पाठ्यक्रमों का संक्षिप्त 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 ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (हिपा), गुरुग्राम	44	1529
3	तमिलनाडु	अन्ना एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कॉलेज	13	606
4	पंजाब	महात्मा गांधी स्टेट इंस्टिट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एमजीएसआईपीए)	10	288
5	तेलंगाना	डॉ. एमसीआर एचआरडी इंस्टिट्यूट, हैदराबाद	10	314
6	हिमाचल प्रदेश	हिमाचल प्रदेश इंस्टिट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एचपीआईपीपा), शिमला	9	195
7	मध्य प्रदेश	आरसीवीपी नोरोन्हा एकेडमी ऑफ एडमिनिस्ट्रेशन एंड मैनेजमेंट, भोपाल	9	382
8	राजस्थान	एचसीएम राजस्थान स्टेट इंस्टिट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एचसीएम रीपा), जयपुर	4	97
9	मेघालय	मेघालय एडमिनिस्ट्रेटिव ट्रेनिंग इंस्टिट्यूट (एमएटीआई), शिलांग	3	70
		कुल	154	5226

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।

हरियाणा लोक प्रशासन संस्थान (एचआईपीए), गुरुग्राम



9. सफलता की कहानियां

“

श्री क्लेटन डी'कोस्टा की शिकायत

श्री क्लेटन डिकोस्टा ने बताया कि पंजाब नेशनल बैंक, वेलसाओ पेल शाखा को एक बार फिर पानी की आपूर्ति में व्यवधान का सामना करना पड़ रहा है, जिससे दैनिक कार्यों में असुविधा हो रही है। यह समस्या पहले राजमार्ग निर्माण कार्य के कारण हुए नुकसान के कारण हुई थी। स्थायी समाधान की मांग करते हुए उन्होंने सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई। संबंधित अधिकारियों ने मामले की समीक्षा की और स्पष्ट किया कि एनएचएआई के काम के दौरान एसी पाइपलाइन को लगातार नुकसान होने के कारण बार-बार होने वाली समस्या थी। क्षतिग्रस्त एसी पाइपलाइन को अब डीआई पाइपलाइन से बदल दिया गया है, और शाखा को पानी की आपूर्ति पूरी तरह से बहाल कर दी गई है।

जल आपूर्ति की बहाली

”

“

डिग्री प्रमाण पत्र प्राप्त न होना

श्री अंकित सैनी की शिकायत

श्री अंकित सैनी ने बताया कि इंजीनियरिंग कॉलेज, अजमेर से 2023 में अपना पाठ्यक्रम पूरा करने के बावजूद, उन्हें अभी तक अपना डिग्री प्रमाण पत्र नहीं मिला है और कॉलेज के अधिकारियों को बार-बार ईमेल करने के बाद भी कोई जवाब नहीं मिला है। समस्या के समाधान की मांग करते हुए, उन्होंने सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई। संबंधित अधिकारियों ने मामले की समीक्षा की और श्री अंकित सैनी को कॉलेज से डिग्री प्रमाण पत्र प्राप्त हुआ।

”

“

श्री सुमित कुमार की शिकायत

श्री सुमित कुमार ने विवेकानंद ग्राम (जोगीवाला) में टोपाल सिंह मार्ग पर दो बड़े गड्ढों की सूचना दी, जो विशेष रूप से रात और बरसात के मौसम में दोपहिया वाहन चालकों के लिए सुरक्षा के लिए खतरा पैदा कर रहे थे। समस्या के समाधान की मांग करते हुए, उन्होंने सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई। संबंधित अधिकारियों ने मामले की समीक्षा की और बताया कि उत्तराखंड जल संस्थान द्वारा पानी के रिसाव की मरम्मत के बाद विभाग द्वारा गड्ढों की मरम्मत की गई और मरम्मत कार्य पूरा होने की पुष्टि करने वाली तस्वीरें भी संलग्न की गईं।

”

टोपाल सिंह मार्ग पर
गड्ढों की मरम्मत

“

सुश्री रितु की शिकायत

एमबीए रिजल्ट लंबी
देरी के बाद अपडेट
किया गया

महर्षि दयानंद विश्वविद्यालय की दूरस्थ शिक्षा की छात्रा सुश्री रितु को जनवरी 2014 में परीक्षा देने के बावजूद दो विषयों- वित्तीय प्रबंधन (बी31) और प्लानिंग एंड मैनेजिंग रिटेल बिजनेस (एच35) में गलत तरीके से अनुपस्थित रहने के कारण एमबीए परिणाम के साथ लंबे समय तक समस्याओं का सामना करना पड़ा। फरवरी 2015 में पहली बार परिणाम घोषित होने के बाद से उनके अध्ययन केंद्र के साथ बार-बार फॉलो-अप के बावजूद, कई वर्षों तक कोई सुधार नहीं किया गया था। समस्या के समाधान की मांग करते हुए, उसने सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई। इस मामले को संबंधित अधिकारियों द्वारा उठाया गया, रिकॉर्ड की फिर से जांच की गई, और परिणाम को उसके वास्तविक प्रदर्शन को दर्शाने के लिए अपडेट किया गया। शिकायत का समाधान किया गया और इसकी पुष्टि की गई।

”

10. मीडिया आउटरीच

पीआईबी और ट्वीट्स – नवंबर, 2025

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

75
Azadi Ka
Amrit Mahotsav

The Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) released the 39th Report on Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) for States/UTs for October, 2025

In October, 2025, 64,736 PG cases were received for the States/UTs and 63,305 PG cases were redressed

Under the Sevottam Scheme, in the last four Financial Years, 962 training courses have been completed, in which ~31,993 officers have been trained

प्रविष्टि तिथि: 10 NOV 2025 3:15PM by PIB Delhi

DARPG @DARPG_GOI

DARPG has released its 39th #CPGRAMS Monthly Report for October, 2025, for States/UTs.

- In October, 2025, 64,736 PG cases were received for the States/UTs and 63,305 PG cases were redressed
- Uttar Pradesh recorded the highest number of disposals in October 2025 with 23,020 PG cases, followed by Haryana with 4,342 PG cases

Full report can be accessed on:
darpg.gov.in/sites/default/...

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



CPGRAMS
MONTHLY REPORT
States/UTs
OCTOBER 2025 (Report Number 39)

Department of Administrative Reforms and Public Grievances


Narendra Modi and 8 others

11:58 AM · Nov 11, 2025 · 346 Views

Shri V. Srinivas, 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).

- ➡ ASCI presented an update on the National Workshop on Model Curriculum, Content, and Andragogy for Capacity Building of State Government Officials held on 30th October.
- ➡ States/UTs were encouraged to actively use the Feedback Portal to analyse the feedbacks received from the citizens.
- ➡ States/UTs were encouraged to use the Review Meeting Module and upload the details pertaining to the meetings conducted to review the grievance redressal.
- ➡ ATIs were advised to participate in ASCI's upcoming Training of Trainers workshops to strengthen state-level training capacity.

#CPGRAMSUpdate #CitizenFirst #GrievanceRedressal #GoodGovernance #Sevottam



Narendra Modi and 8 others

11:18 AM · Nov 14, 2025 · 491 Views

अनुलग्नक

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

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

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	23964	21069	45033	25184	19849
2	गुजरात सरकार	5693	4038	9731	5044	4687
3	महाराष्ट्र सरकार	27719	3704	31423	2586	28837
4	दिल्ली एनसीटी सरकार	12114	3053	15167	7989	7178
5	हरियाणा सरकार	10719	3041	13760	5110	8650
6	मध्य प्रदेश सरकार	9098	2999	12097	2627	9470
7	कर्नाटक सरकार	7085	2964	10049	2496	7553
8	बिहार सरकार	14092	2598	16690	3280	13410
9	राजस्थान सरकार	2715	2510	5225	3389	1836
10	तमिलनाडु सरकार	6819	2091	8910	1796	7114

अनुलग्नक 1.2: निपटान की अधिकतम संख्या - नवंबर, 2025

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	23964	21069	45033	25184	19849
2	दिल्ली एनसीटी सरकार	12114	3053	15167	7989	7178
3	हरियाणा सरकार	10719	3041	13760	5110	8650
4	गुजरात सरकार	5693	4038	9731	5044	4687

5	राजस्थान सरकार	2715	2510	5225	3389	1836
6	बिहार सरकार	14092	2598	16690	3280	13410
7	मध्य प्रदेश सरकार	9098	2999	12097	2627	9470
8	महाराष्ट्र सरकार	27719	3704	31423	2586	28837
9	कर्नाटक सरकार	7085	2964	10049	2496	7553
10	तमिलनाडु सरकार	6819	2091	8910	1796	7114

अनुलग्नक 2: राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों का कार्य-निष्पादन - 1 जनवरी से 30 नवंबर, 2025

अनुलग्नक 2.1: प्राप्त शिकायतों की अधिकतम संख्या - 1 जनवरी से 30 नवंबर, 2025

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	12272	278169	290441	270592	19849
2	गुजरात सरकार	5326	57157	62483	57794	4687
3	महाराष्ट्र सरकार	18757	41772	60529	31692	28837
4	हरियाणा सरकार	11067	38038	49105	40455	8650
5	मध्य प्रदेश सरकार	3591	37642	41233	31763	9470
6	दिल्ली एनसीटी सरकार	5730	36955	42685	35507	7178
7	बिहार सरकार	7858	35470	43328	29918	13410
8	राजस्थान सरकार	1407	32550	33957	32121	1836
9	तमिलनाडु सरकार	7895	21330	29225	22111	7114
10	कर्नाटक सरकार	5319	20449	25768	18215	7553

अनुलग्नक 2.2: निपटान की अधिकतम संख्या - 1 जनवरी से 30 नवंबर, 2025

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
-------------	--------------------------------	----------	------------------	--------------	--------	-------

1	उत्तर प्रदेश सरकार	12272	278169	290441	270592	19849
2	गुजरात सरकार	5326	57157	62483	57794	4687
3	हरियाणा सरकार	11067	38038	49105	40455	8650
4	दिल्ली एनसीटी सरकार	5730	36955	42685	35507	7178
5	राजस्थान सरकार	1407	32550	33957	32121	1836
6	मध्य प्रदेश सरकार	3591	37642	41233	31763	9470
7	महाराष्ट्र सरकार	18757	41772	60529	31692	28837
8	बिहार सरकार	7858	35470	43328	29918	13410
9	ओडिशा सरकार	18363	15877	34240	22948	11292
10	तमिलनाडु सरकार	7895	21330	29225	22111	7114

अनुलग्नक 2.3: 1000 से अधिक लंबित शिकायतों वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र - 1 जनवरी से 30 नवंबर, 2025

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	महाराष्ट्र सरकार	18757	41772	60529	31692	28837
2	उत्तर प्रदेश सरकार	12272	278169	290441	270592	19849
3	बिहार सरकार	7858	35470	43328	29918	13410
4	ओडिशा सरकार	18363	15877	34240	22948	11292
5	मध्य प्रदेश सरकार	3591	37642	41233	31763	9470
6	हरियाणा सरकार	11067	38038	49105	40455	8650
7	कर्नाटक सरकार	5319	20449	25768	18215	7553
8	दिल्ली एनसीटी सरकार	5730	36955	42685	35507	7178
9	तमिलनाडु सरकार	7895	21330	29225	22111	7114
10	हिमाचल प्रदेश सरकार	5711	3274	8985	2123	6862
11	पश्चिम बंगाल सरकार	39914	13347	53261	46491	6770

12	जम्मू और कश्मीर संघ राज्य क्षेत्र सरकार	7339	7185	14524	8775	5749
13	पंजाब सरकार	3114	16355	19469	14457	5012
14	छत्तीसगढ़ सरकार	2199	11317	13516	8586	4930
15	गुजरात सरकार	5326	57157	62483	57794	4687
16	आंध्र प्रदेश सरकार	4046	16172	20218	16569	3649
17	झारखंड सरकार	5810	19186	24996	21524	3472
18	असम सरकार	4580	6922	11502	9356	2146
19	राजस्थान सरकार	1407	32550	33957	32121	1836
20	उत्तराखंड सरकार	3035	14492	17527	15902	1625
21	नागालैंड सरकार	1280	162	1442	128	1314
22	मणिपुर सरकार	2285	1426	3711	2448	1263
23	केरल सरकार	5777	5537	11314	10311	1003

अनुलग्नक 2.4: अधिकतम लंबित प्रतिशत (पूर्वोत्तर राज्य) – 1 जनवरी से 30 नवंबर, 2025

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित	ACT (दिनों में)	% लंबित
1	नागालैंड सरकार	1280	162	1442	128	1314	827	91.12%
2	अरुणाचल प्रदेश सरकार	186	297	483	245	238	68	49.28%
3	मेघालय सरकार	467	247	714	461	253	388	35.43%
4	मणिपुर सरकार	2285	1426	3711	2448	1263	209	34.03%
5	असम सरकार	4580	6922	11502	9356	2146	81	18.66%
6	सिक्किम सरकार	27	120	147	121	26	66	17.69%
7	मिजोरम सरकार	767	169	936	848	88	437	9.40%
8	त्रिपुरा सरकार	53	1531	1584	1483	101	41	6.38%

अनुलग्नक 2.5: 21 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 10 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र - 1

जनवरी से 30 नवंबर, 2025

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित	लंबित > 21 दिन
1	महाराष्ट्र सरकार	18757	41772	60529	31692	28837	26132
2	बिहार सरकार	7858	35470	43328	29918	13410	11509
3	ओडिशा सरकार	18363	15877	34240	22948	11292	10556
4	उत्तर प्रदेश सरकार	12272	278169	290441	270592	19849	7980
5	मध्य प्रदेश सरकार	3591	37642	41233	31763	9470	7487
6	हरियाणा सरकार	11067	38038	49105	40455	8650	6907
7	हिमाचल प्रदेश सरकार	5711	3274	8985	2123	6862	6686
8	कर्नाटक सरकार	5319	20449	25768	18215	7553	6189
9	पश्चिम बंगाल सरकार	39914	13347	53261	46491	6770	5935
10	एनसीटी दिल्ली सरकार	5730	36955	42685	35507	7178	5856

अनुलग्नक 2.6: कम औसत समापन समय वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र - 1 जनवरी से 30 नवंबर, 2025

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल निपटान	औसत निवारण समय (दिनों में)
1	तेलंगाना सरकार	8644	9
2	चंडीगढ़ संघ राज्य क्षेत्र सरकार	3878	12
3	अंडमान और निकोबार सरकार	1082	13
4	पुडुचेरी सरकार	1504	17
5	उत्तर प्रदेश सरकार	270592	19
6	राजस्थान सरकार	32121	27
7	गुजरात सरकार	57794	38
8	मध्य प्रदेश सरकार	31763	39
9	त्रिपुरा सरकार	1483	41
10	पंजाब सरकार	14457	45



प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

भारत सरकार

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110001