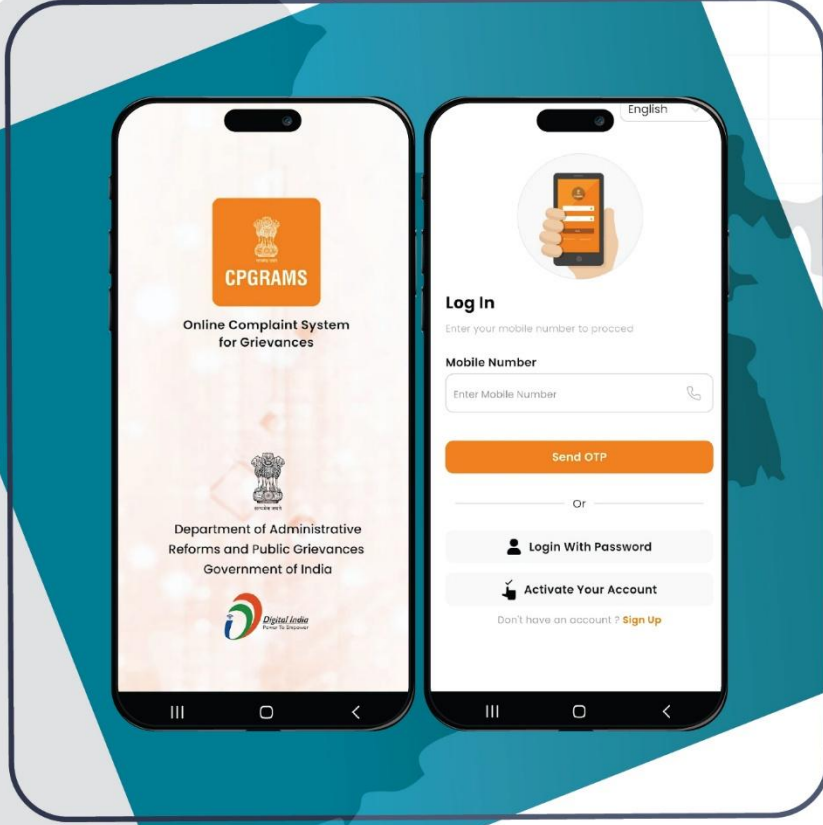




प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग  
DEPARTMENT OF  
ADMINISTRATIVE REFORMS &  
PUBLIC GRIEVANCES



# सीपीग्राम्स

## मासिक रिपोर्ट

### राज्य/संघ राज्य क्षेत्र

अक्टूबर 2025

(रिपोर्ट संख्या 39)

## 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. नए प्रयोक्ताओं का पंजीकरण.....	8
5. जन सेवा केंद्रों के माध्यम से आउटरीच .....	9
6. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के पोर्टलों का एकीकरण.....	10
7. सेवोत्तम योजना.....	11
8. सेवोत्तम योजना पोर्टल .....	12
9. सफलता की कहानियां.....	15
10. मीडिया आउटरीच.....	17
अनुलग्नक.....	18

# 1. मुख्य-मुख्य बातें

डेटा का सारांश – अक्टूबर, 2025

कुल प्राप्त शिकायतें: 64,736

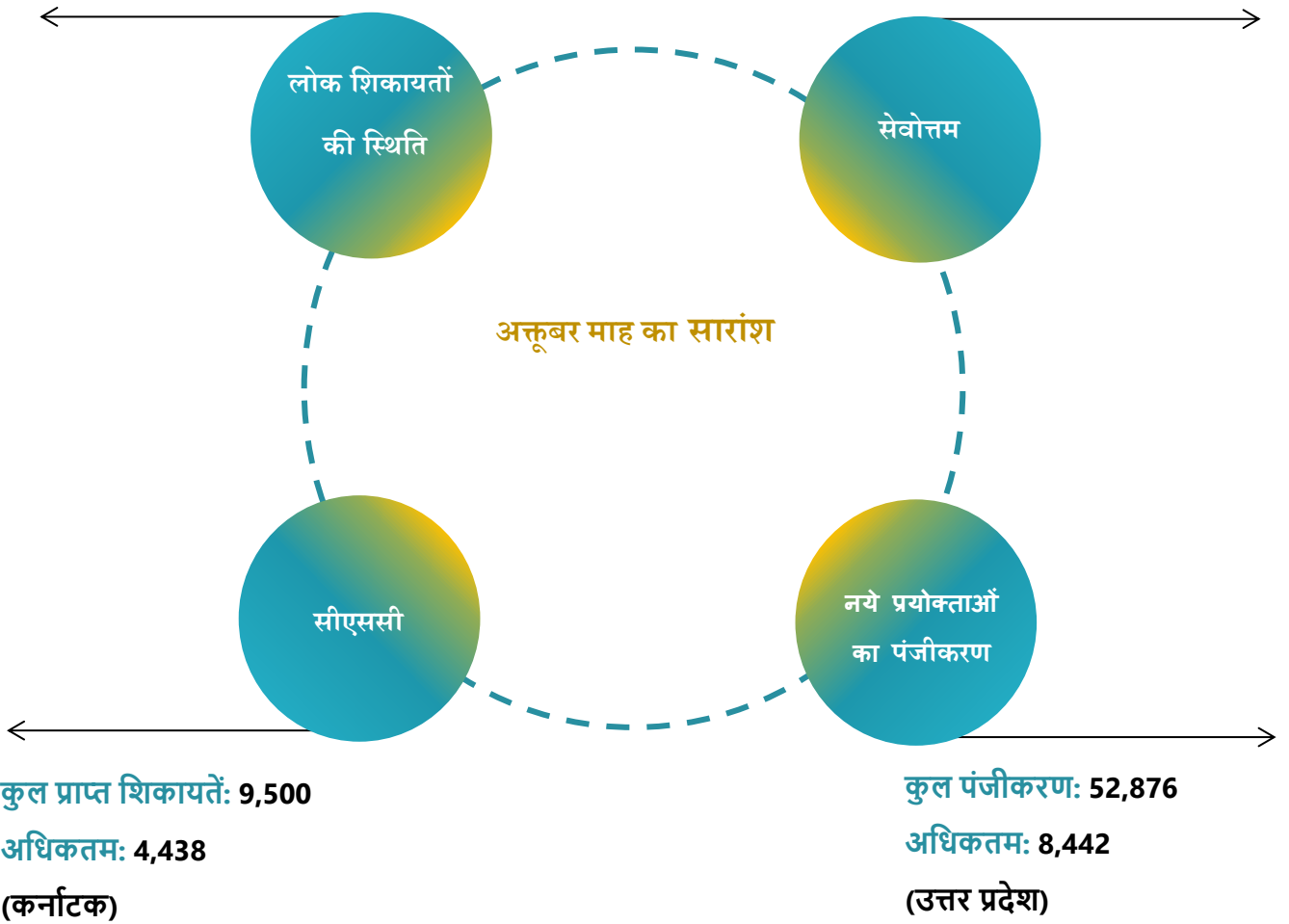
निपटान: 63,305

लंबित मामले: 1,76,091

प्रशिक्षण पाठ्यक्रम: 962

प्रशिक्षित अधिकारी: 31,993

(वित्तीय वर्ष 2022-26)



**01**

## सामान्य हाइलाइट्स

- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में लोक शिकायत मामलों की वरिष्ठ स्तर पर समीक्षा को आसान बनाने के लिए, एक विशिष्ट **समीक्षा मॉड्यूल** शुरू किया गया है, जो **6 जून 2025 से प्रभावी है**।
- सचिव, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत, की अध्यक्षता में 31 अक्टूबर, 2025 को एक मासिक समीक्षा बैठक हुई।
- फीडबैक कॉल सेंटर ने अक्टूबर, 2025 में कुल **65,197 फीडबैक** एकत्र किए, जिसमें राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से **27,011 फीडबैक** एकत्र किए गए।
- सेवोत्तम योजना के तहत, पिछले चार वित्तीय वर्ष (2022-23, 2023-24, 2024-25, 2025-26) में **962 प्रशिक्षण पाठ्यक्रम** पूरे किए गए हैं, जिनमें **~31,993 अधिकारियों** को प्रशिक्षित किया गया है।

## सीपीग्राम्स पर लोक शिकायतों की स्थिति

**02**

- अक्टूबर, 2025 में, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से संबंधित **64,736 लोक शिकायतें** प्राप्त हुईं और **63,305 लोक शिकायत मामलों** का निवारण किया गया।
- अक्टूबर 2025 में, **उत्तर प्रदेश** में सबसे अधिक 23,020 लोक शिकायतों का निवारण किया गया, इसके बाद **हरियाणा** में 4,342 मामलों का निवारण किया गया।

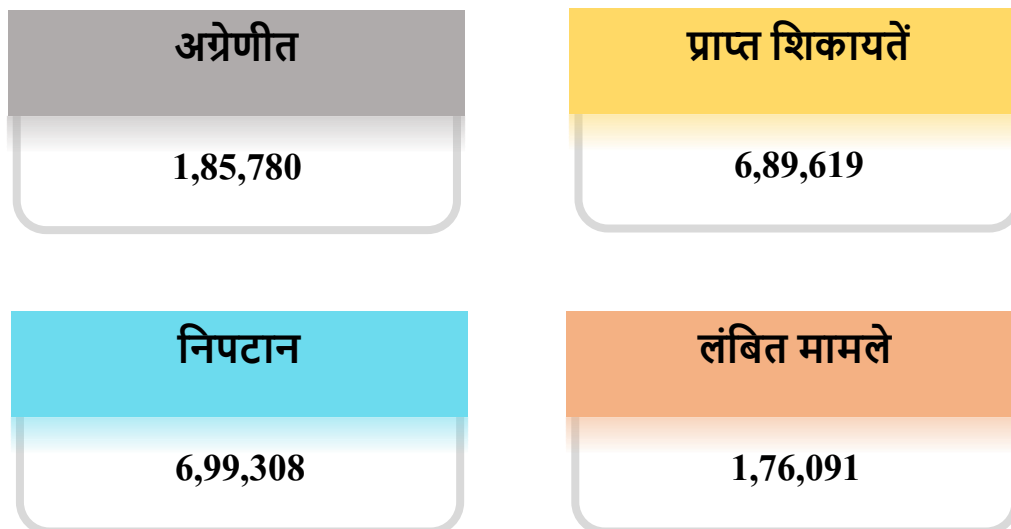
**03**

## सीपीग्राम्स पर लोक शिकायतों के लंबित होने की स्थिति

- 31 अक्टूबर, 2025 तक 22 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में 1000 से अधिक शिकायतें लंबित हैं।**
- 31 अक्टूबर, 2025 तक, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में लोक शिकायतों के 1,76,091 मामले लंबित हैं।

## 2. शिकायतों की स्थिति की समीक्षा

### 2.1 अवलोकन



( अवधि: 01/01/2025 से 31/10/2025 तक )

### 2.2 शिकायतों की माह-वार स्थिति



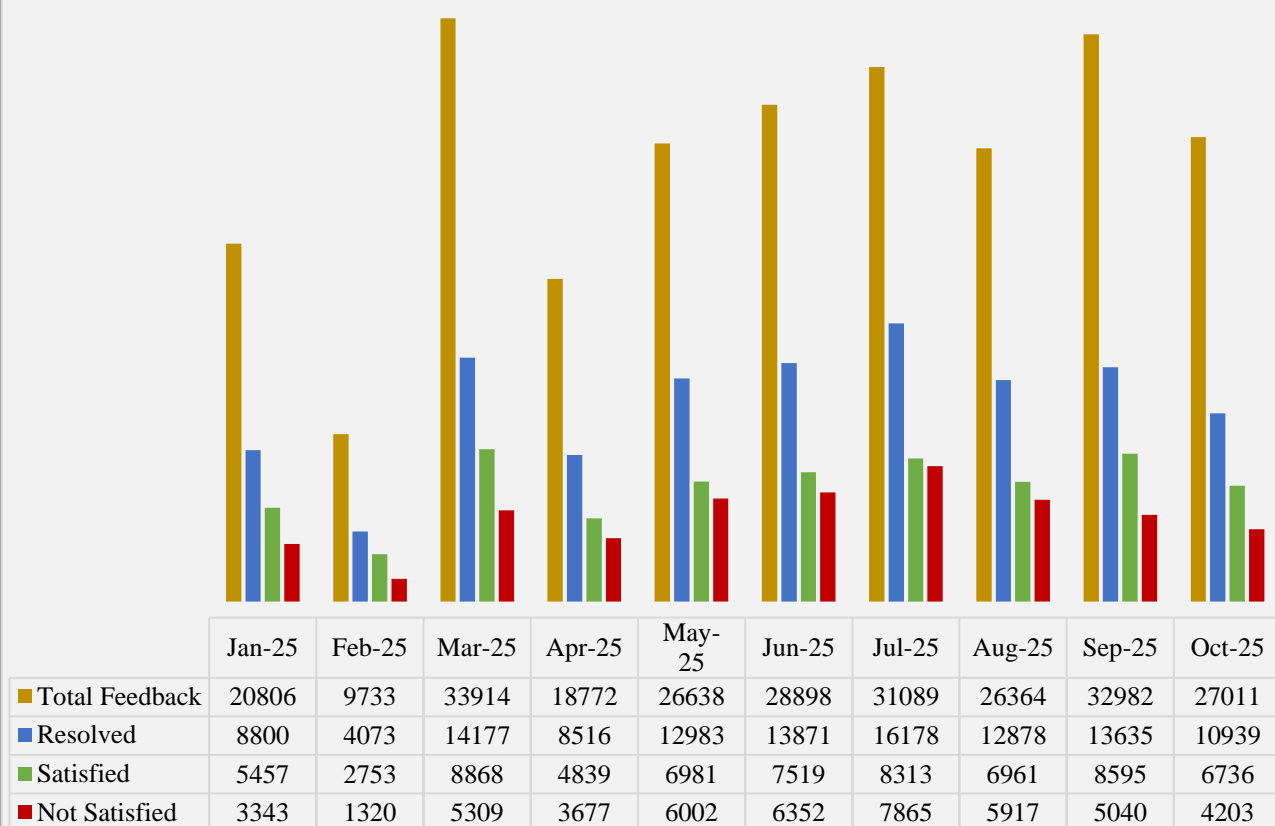
### 3. फीडबैक कॉल सेंटर

#### अवलोकन

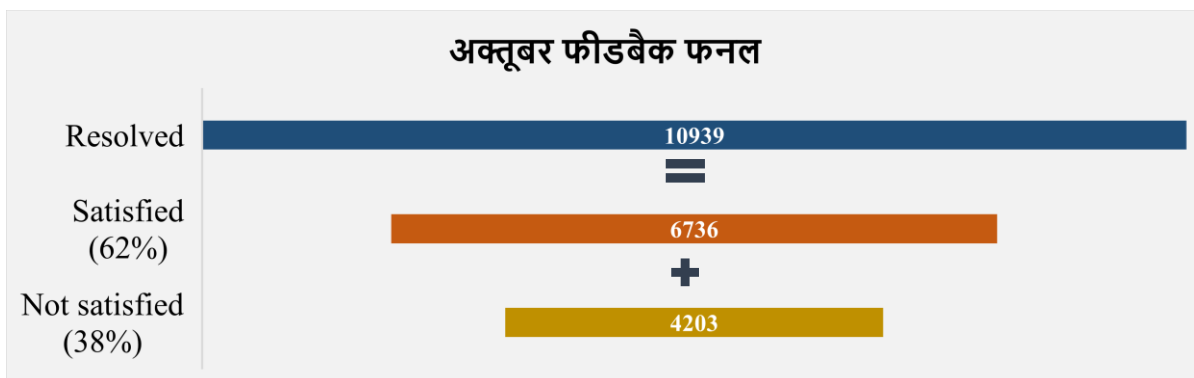
1 जनवरी, 2025 से 31 अक्टूबर, 2025 की अवधि के दौरान, कॉल सेंटर के माध्यम से राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में कुल **2,56,207 फीडबैक** प्राप्त हुए, जिसमें 1,16,050 शिकायतों को **"निवारण कर दिया गया"** के रूप में चिह्नित किया गया - जो **45 प्रतिशत से अधिक** की निपटान दर को दर्शाता है। निपटाए गए मामलों में से, **58% से अधिक नागरिकों ने निवारण पर संतोष व्यक्त किया**। अक्टूबर 2025 में, प्राप्त कुल 65,197 फीडबैक में से राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए 27,011 फीडबैक प्राप्त हुए थे।

नीचे दिया गया कॉलम चार्ट जनवरी से अक्टूबर 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

**Month-wise Feedback Status**



नीचे दिया गया फ़नल अक्टूबर, 2025 में कॉल सेंटर के माध्यम से निपटाए गए 10,939 मामलों की अब तक की स्थिति को दर्शाता है। निपटान के बाद, 62% नागरिकों (6,736) ने परिणाम से संतुष्ट होने की सूचना दी, जबकि शेष 38% (4,203) ने असंतोष व्यक्त किया।



### फीडबैक की स्थिति: शीर्ष 10 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र – अक्टूबर, 2025

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

क्र.सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	कुल शिकायतों का निवारण	संतुष्ट	असंतुष्ट
1	उत्तर प्रदेश सरकार	4807	2873 (60%)	1934 (40%)
2	हरियाणा सरकार	684	452 (66%)	232 (34%)
3	मध्य प्रदेश सरकार	677	493 (73%)	184 (27%)
4	राजस्थान सरकार	641	370 (58%)	271 (42%)
5	महाराष्ट्र सरकार	601	430 (72%)	171 (28%)
6	गुजरात सरकार	573	328 (57%)	245 (43%)
7	बिहार सरकार	434	268 (62%)	166 (38%)
8	तमिलनाडु सरकार	336	181 (54%)	155 (46%)
9	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	332	185 (56%)	147 (44%)
10	झारखंड सरकार	277	162 (58%)	115 (42%)



## 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।

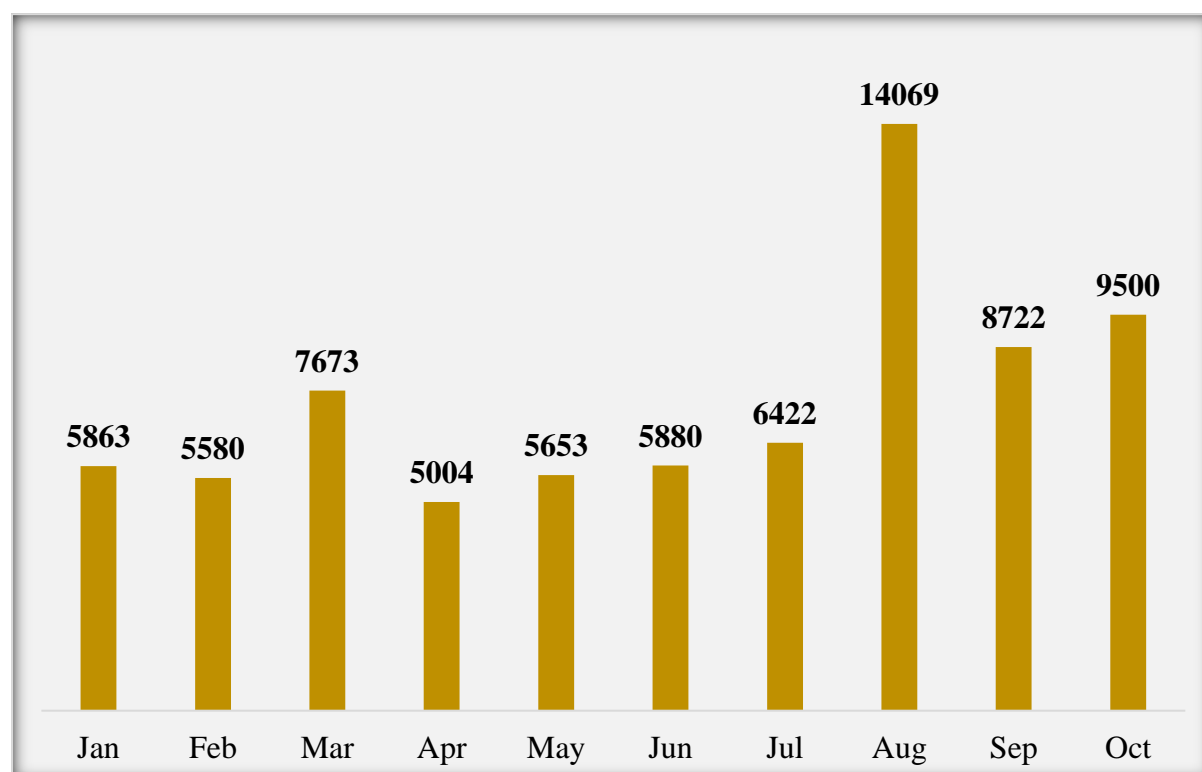


( अवधि: 01/10/2025 से 31/10/2025 तक)



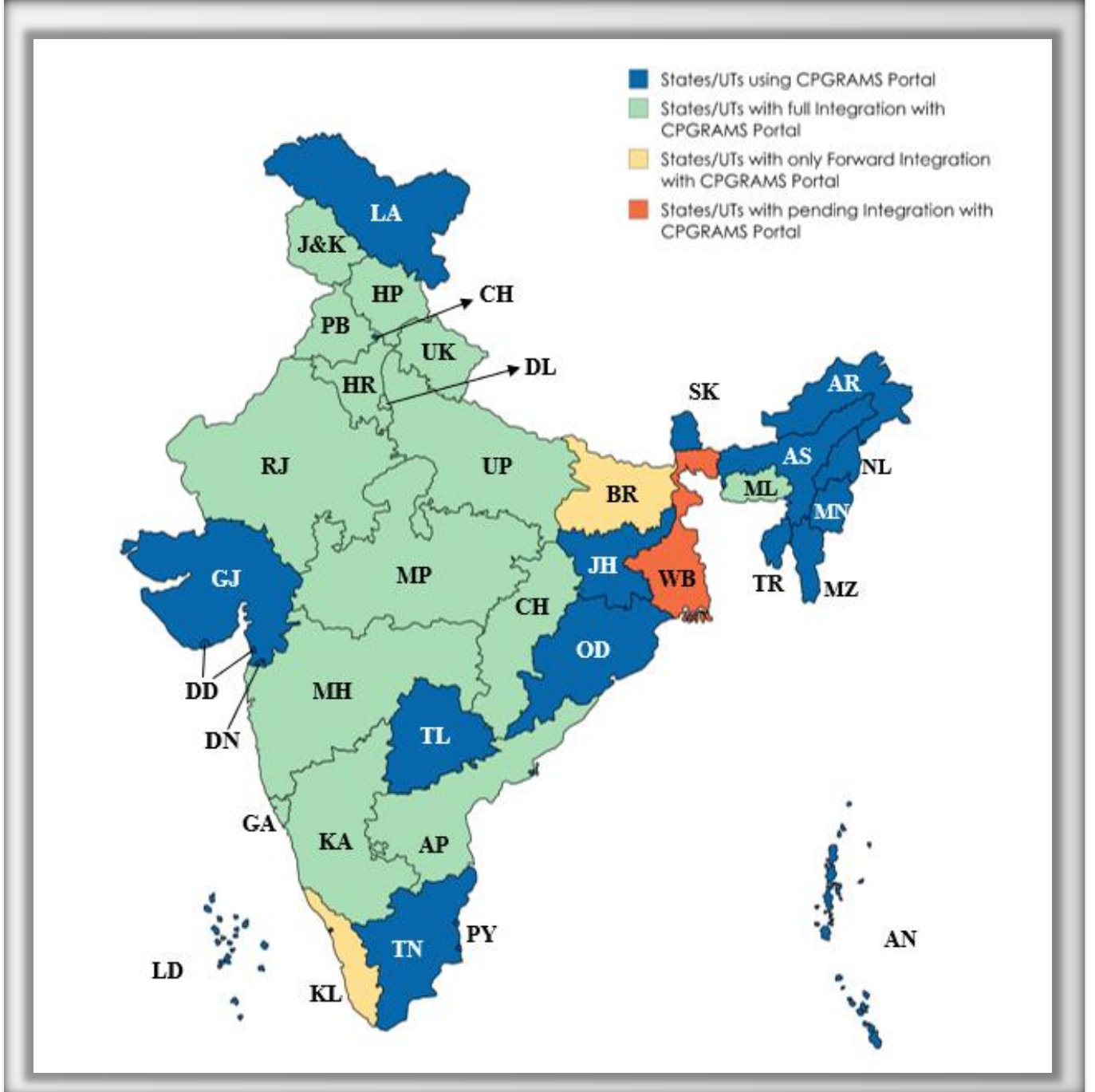
अक्टूबर, 2025 माह में जन सेवा केंद्रों के माध्यम से दर्ज शिकायतों का अवलोकन :

अक्टूबर, 2025 माह में में जन सेवा केंद्रों के माध्यम से कुल 9,500 शिकायतें दर्ज की गई हैं



## 6. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र 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 के रूप 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

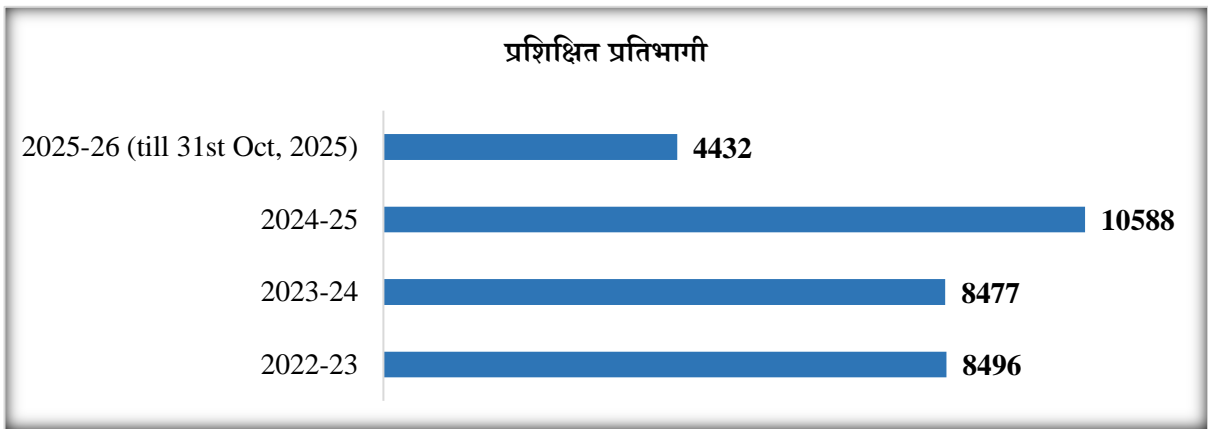
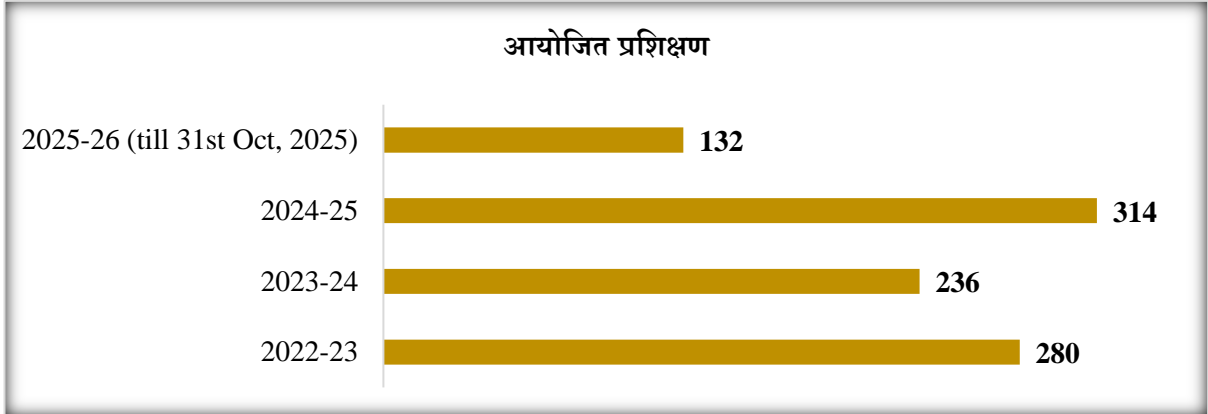
वित्तीय वर्ष 2025-26 के लिए निम्नलिखित 22 एटीआई से प्राप्त प्रस्तावों को मंजूरी दे दी गई है और अनुदान की पहली किस्त जारी की गई है:

- |                  |                |                     |
|------------------|----------------|---------------------|
| 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 जमा 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

**962**

प्रशिक्षित अधिकारी

**31,993**

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

क्र. 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 ऑफ 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 ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एमजीएसआईपीए)	18	584
7	हिमाचल प्रदेश	हिमाचल प्रदेश इंस्टिट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एचपीआईपीए), शिमला	14	281
8	राजस्थान	एचसीएम राजस्थान स्टेट इंस्टिट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एचसीएम रिपा), जयपुर	13	707
9	मध्य प्रदेश	आरसीवीपी नोरोन्हा एकेडमी ऑफ एडमिनिस्ट्रेशन एंड मैनेजमेंट, भोपाल	11	276
10	असम	असम एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कॉलेज (एएससी), गुवाहाटी	10	414
11	गोवा	गोवा इंस्टिट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन एंड रूरल डेवलपमेंट (गिपार्ड)	10	183
12	उत्तर प्रदेश	यू पी एकेडमी ऑफ एडमिनिस्ट्रेशन एंड मैनेजमेंट (यूपीएएएम), लखनऊ	5	247
13	जम्मू और कश्मीर	जे एण्ड के इंस्टिट्यूट ऑफ मैनेजमेंट, पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन एंड रूरल डेवलपमेंट (जेकेआईएमपीए एण्ड आरडी)	2	149
14	झारखंड	श्री कृष्णा इंस्टिट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन, रांची (एसकेआईपीए)	1	15
15	मिजोरम	एडमिनिस्ट्रेटिव ट्रेनिंग इंस्टिट्यूट (एटीआई), आइजोल	1	165
		<b>कुल</b>	<b>314</b>	<b>10558</b>

## 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 ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (हिपा), गुरुग्राम	38	1320
3	तमिलनाडु	अन्ना एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कॉलेज	10	287
4	पंजाब	महात्मा गांधी स्टेट इंस्टिट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एमजीएसआईपीए)	8	170
5	तेलंगाना	डॉ. एमसीआर एचआरडी इंस्टिट्यूट, हैदराबाद	8	378
6	हिमाचल प्रदेश	हिमाचल प्रदेश इंस्टिट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एचपीआईपीए), शिमला	8	254
7	मध्य प्रदेश	आरसीवीपी नोरोन्हा एकेडमी ऑफ एडमिनिस्ट्रेशन एंड मैनेजमेंट, भोपाल	5	252
8	राजस्थान	एचसीएम राजस्थान स्टेट इंस्टिट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन (एचसीएम सीपीए), जयपुर	2	
9	मेघालय	मेघालय एडमिनिस्ट्रेटिव ट्रेनिंग इंस्टिट्यूट (एमएटीआई), शिलांग	1	26
		<b>कुल</b>	<b>132</b>	<b>4432</b>

**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। [<https://ati.darpg.in.net/login/>]

### अक्टूबर में आयोजित प्रशिक्षण सत्रों के महत्वपूर्ण क्षण, 2025



हरियाणा लोक प्रशासन संस्थान (एचआईपीए), गुरुग्राम



हिमाचल प्रदेश लोक प्रशासन संस्थान (एचपीआईपीए), शिमला

## 9. सफलता की कहानियां

“

### श्री स्वप्निल शालिक की शिकायत

श्री स्वप्निल शालिक जरारे ने आयुष्मान भारत कार्ड के लिए आवेदन किया था; हालांकि, सभी आवश्यक औपचारिकताओं को पूरा करने के बावजूद, आवेदन की स्थिति "लंबित" के रूप में दिखाई देती रही। देरी से दुखी होकर उन्होंने सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई। समीक्षा करने पर, अधिकारियों ने मामले की पुष्टि की कि आयुष्मान भारत कार्ड को आधिकारिक पोर्टल के माध्यम से मंजूरी दे दी गई थी। तदनुसार शिकायत का निवारण किया गया और नागरिक को विधिवत सूचित किया गया।

आयुष्मान भारत कार्ड जारी  
करने में देरी

”

### पानी की आपूर्ति बहाल

### श्री. वेतन्धर नागड़ की शिकायत

अल्मोड़ा जिले की तहसील चौखुटिया के गांव नागड़ के निवासी श्री वेतेंधर नागड़ को जल संस्थान रानीखेत चौखुटिया से पेयजल आपूर्ति में लंबे समय तक व्यवधान का सामना करना पड़ा। कई शिकायतें करने और व्यक्तिगत रूप से स्थानीय विभागीय अधिकारियों से संपर्क करने के बावजूद, इस मुद्दे को हल करने के लिए कोई कार्रवाई नहीं की गई। निवारण की मांग करते हुए, उन्होंने सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई, जिसके बाद अधिकारियों को हस्तक्षेप करना पड़ा। संबंधित अधिकारियों ने मामले की समीक्षा की और पानी की आपूर्ति बहाल कर दी गई। जैसा कि शिकायतकर्ता ने पोर्टल के माध्यम से पुष्टि की है, पानी की आपूर्ति अब सुचारू रूप से हो रही है।

”

## “ श्री मंजीत कुमार जी की शिकायत

श्री मंजीत कुमार को तब कठिनाइयों का सामना करना पड़ा जब अपनी बेटी का नाम साक्षी प्रताप राय से बदलकर साक्षी रॉय करने के उनके आवेदन को जीवीएमसी-II, विशाखापत्तनम द्वारा बिना किसी वैध कारण के खारिज कर दिया गया। उचित प्रक्रिया पर मार्गदर्शन मांगने के बावजूद, कोई स्पष्ट निर्देश नहीं दिए गए। समाधान की मांग करते हुए, उन्होंने सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई। जवाब में, अधिकारियों ने मामले की समीक्षा की और नाम को सफलतापूर्वक बदल दिया गया। शिकायत का निवारण किया गया और श्री मंजीत कुमार ने फोन कॉल के दौरान समाधान की पुष्टि की।

नाम परिवर्तन अनुरोध  
सफलतापूर्वक संसाधित  
किया गया

जल निकासी की  
मरम्मत शुरू की गई


## “ श्री संजीव कुमार जी की शिकायत

पंजाब के लुधियाना के बस्ती जोधेवाल के रहने वाले श्री संजीव कुमार को लुधियाना और राहों शहर के बीच राहों रोड खंड (एनएच-44) पर लगातार जलभराव और खराब सड़क की स्थिति का सामना करना पड़ रहा था। बार-बार रखरखाव के प्रयासों के बावजूद, जल निकासी की विफलता और बार-बार सड़क क्षति का मुद्दा वर्षों से बना हुआ था। समाधान की मांग करते हुए उन्होंने सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई। सीपीग्राम्स के माध्यम से हस्तक्षेप के बाद, समस्या का समाधान करने के लिए स्थानीय इंजीनियरिंग टीम द्वारा पैचवर्क और जल निकासी मरम्मत गतिविधियां शुरू की गईं, जिससे प्रभावित क्षेत्र में यात्रियों को बेहतर सड़क सुरक्षा और राहत सुनिश्चित की जा सके।

# 10. मीडिया आउटरीच

## पीआईबी और ट्वीट्स - अक्टूबर, 2025

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions



**The Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) released the 41st Monthly Report on Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) for Central Ministries/ Departments performance for the month of September, 2025**

A total of 1,66,071 grievances were redressed by Central Ministries/ Departments in September, 2025

For the 39th month in a row, the monthly disposal crossed 1 lakh cases in the Central Secretariat

Central Board of Indirect Taxes and Customs, Department of Posts and Department of Revenue topped the Group A category in the GRAI rankings released for the month of September, 2025

Ministry of Parliamentary Affairs, Ministry of Development of North Eastern Region and NITI Aayog topped in Group B category in the GRAI rankings released for the month of September, 2025

Posted On: 10 OCT 2025 11:15AM by PIB Delhi



DARPG has released its 38th #CPGRAMS Monthly Report for September, 2025, for States/UTs.

- In September, 2025, 82,082 PG cases were received for the States/UTs and 82,790 PG cases were redressed.
- The monthly disposal of grievances recorded a significant increase, rising from 62,216 in August 2025 to 82,790 in September 2025.

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

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



**CPGRAMS MONTHLY REPORT**  
States/UTs  
SEPTEMBER 2025 (Report Number 38)

Department of Administrative Reforms and Public Grievances

Narendra Modi and 8 others  
 3:52 PM - Oct 10, 2025 · 145 Views



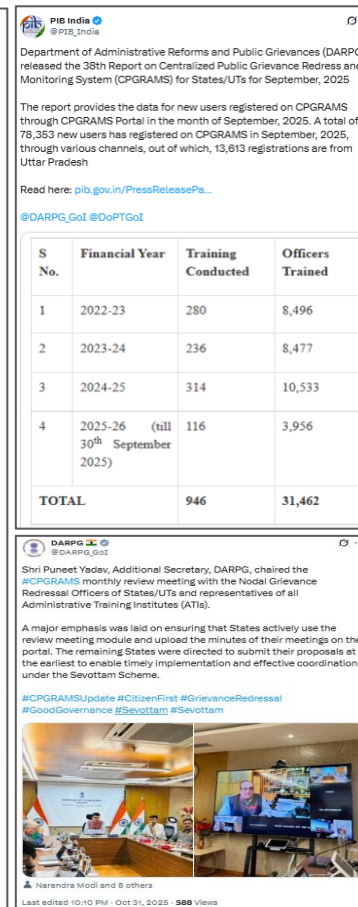
A workshop on CPGRAMS and Special Campaign 5.0 was held at Krishi Bhawan, New Delhi, with @AgriGoI and DARPG. Shri Devesh Chaturvedi, Secretary DA&FW highlighted timely grievance redressal, sustainable practices, and achievements under Special Campaign 5.0. Shri V. Srinivas, Secretary, DARPG, presented key CPGRAMS reforms for citizen-centric grievance redressal. Shri Puneet Yadav, Additional Secretary, DARPG, shared analysis of DA&FW grievances, key trends, and actionable measures.

The workshop also showcased the Krishi Rakshak Portal, CPGRAMS dashboards, and creative e-waste innovations like 3D models of Drones, Tractors, Cultivators, reinforcing the Government's commitment to efficient grievance redressal and sustainability.

#GoodGovernance #DigitalIndia #CPGRAMS #PMKisan #SpecialCampaign5 #AgriGoI



Narendra Modi and 8 others  
 5:07 PM - Oct 10, 2025 · 215 Views



Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) released the 38th Report on Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) for States/UTs for September, 2025

The report provides the data for new users registered on CPGRAMS through CPGRAMS Portal in the month of September, 2025. A total of 78,353 new users has registered on CPGRAMS in September, 2025, through various channels, out of which, 13,613 registrations are from Uttar Pradesh

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


@DARPG\_GoI @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	10,533
4	2025-26 (till 30 <sup>th</sup> September 2025)	116	3,956
<b>TOTAL</b>		<b>946</b>	<b>31,462</b>

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).

A major emphasis was laid on ensuring that States actively use the review meeting module and upload the minutes of their meetings on the portal. The remaining States were directed to submit their proposals at the earliest to enable timely implementation and effective coordination under the Sevottam Scheme.

#CPGRAMSUpdate #CitizenFirst #GrievanceRedressal #GoodGovernance #Sevottam #Sevottam



Narendra Modi and 8 others  
 Last edited 10:10 PM - Oct 31, 2025 · 588 Views

## अनुलग्नक

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

अनुलग्नक 1.1: प्राप्त शिकायतों की अधिकतम संख्या - अक्टूबर, 2025

क्र. सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	24677	<b>22305</b>	46982	23020	23962
2	गुजरात सरकार	5359	<b>4206</b>	9565	3871	5694
3	महाराष्ट्र सरकार	27207	<b>4203</b>	31410	3691	27719
4	हरियाणा सरकार	11513	<b>3539</b>	15052	4342	10710
5	मध्य प्रदेश सरकार	8526	<b>3395</b>	11921	2820	9101
6	बिहार सरकार	13557	<b>3318</b>	16875	2783	14092
7	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	11668	<b>2986</b>	14654	2519	12135
8	राजस्थान सरकार	2700	<b>2963</b>	5663	2942	2721
9	कर्नाटक सरकार	6392	<b>2451</b>	8843	1760	7083
10	तमिलनाडु सरकार	8184	<b>2009</b>	10193	3372	6821

अनुलग्नक 1.2: निपटान की अधिकतम संख्या - अक्टूबर, 2025

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	24677	22305	46982	<b>23020</b>	23962
2	हरियाणा सरकार	11513	3539	15052	<b>4342</b>	10710
3	गुजरात सरकार	5359	4206	9565	<b>3871</b>	5694
4	महाराष्ट्र सरकार	27207	4203	31410	<b>3691</b>	27719
5	तमिलनाडु सरकार	8184	2009	10193	<b>3372</b>	6821
6	राजस्थान सरकार	2700	2963	5663	<b>2942</b>	2721
7	मध्य प्रदेश सरकार	8526	3395	11921	<b>2820</b>	9101
8	बिहार सरकार	13557	3318	16875	<b>2783</b>	14092
9	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	11668	2986	14654	<b>2519</b>	12135
10	झारखंड सरकार	4417	1534	5951	<b>2192</b>	3759

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

परिशिष्ट 2.1: प्राप्त शिकायतों की अधिकतम संख्या - 1 जनवरी से 31 अक्टूबर, 2025

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	12272	<b>257100</b>	269372	245410	23962
2	गुजरात सरकार	5326	<b>53127</b>	58453	52759	5694
3	महाराष्ट्र सरकार	18757	<b>38069</b>	56826	29107	27719
4	हरियाणा सरकार	11067	<b>35008</b>	46075	35365	10710
5	मध्य प्रदेश सरकार	3591	<b>34647</b>	38238	29137	9101
6	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	5730	<b>33936</b>	39666	27531	12135
7	बिहार सरकार	7858	<b>32877</b>	40735	26643	14092
8	राजस्थान सरकार	1407	<b>30046</b>	31453	28732	2721
9	तमिलनाडु सरकार	7896	<b>19245</b>	27141	20320	6821
10	झारखंड सरकार	5810	<b>17761</b>	23571	19812	3759

परिशिष्ट 2.2: निपटान की अधिकतम संख्या - 1 जनवरी से 31 अक्टूबर, 2025

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	12272	257100	269372	<b>245410</b>	23962
2	गुजरात सरकार	5326	53127	58453	<b>52759</b>	5694
3	हरियाणा सरकार	11067	35008	46075	<b>35365</b>	10710
4	मध्य प्रदेश सरकार	3591	34647	38238	<b>29137</b>	9101
5	महाराष्ट्र सरकार	18757	38069	56826	<b>29107</b>	27719
6	राजस्थान सरकार	1407	30046	31453	<b>28732</b>	2721
7	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	5730	33936	39666	<b>27531</b>	12135
8	बिहार सरकार	7858	32877	40735	<b>26643</b>	14092
9	ओडिशा सरकार	18363	14575	32938	<b>21290</b>	11648
10	तमिलनाडु सरकार	7896	19245	27141	<b>20320</b>	6821

**परिशिष्ट 2.3: 1000 से अधिक लंबित शिकायतों वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र - 1 जनवरी से 31 अक्टूबर, 2025**

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	महाराष्ट्र सरकार	18757	38069	56826	29107	<b>27719</b>
2	उत्तर प्रदेश सरकार	12272	257100	269372	245410	<b>23962</b>
3	बिहार सरकार	7858	32877	40735	26643	<b>14092</b>
4	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	5730	33936	39666	27531	<b>12135</b>
5	ओडिशा सरकार	18363	14575	32938	21290	<b>11648</b>
6	हरियाणा सरकार	11067	35008	46075	35365	<b>10710</b>
7	मध्य प्रदेश सरकार	3591	34647	38238	29137	<b>9101</b>
8	कर्नाटक सरकार	5318	17487	22805	15722	<b>7083</b>
9	तमिलनाडु सरकार	7896	19245	27141	20320	<b>6821</b>
10	हिमाचल प्रदेश सरकार	5711	3010	8721	1978	<b>6743</b>
11	केंद्र शासित प्रदेश जम्मू और कश्मीर सरकार	7339	6708	14047	8311	<b>5736</b>
12	गुजरात सरकार	5326	53127	58453	52759	<b>5694</b>
13	पश्चिम बंगाल सरकार	39914	12256	52170	46482	<b>5688</b>
14	छत्तीसगढ़ सरकार	2199	10327	12526	7693	<b>4833</b>
15	पंजाब सरकार	3114	15219	18333	13542	<b>4791</b>
16	झारखंड सरकार	5810	17761	23571	19812	<b>3759</b>
17	आंध्र प्रदेश सरकार	4046	14704	18750	15344	<b>3406</b>
18	राजस्थान सरकार	1407	30046	31453	28732	<b>2721</b>
19	असम सरकार	4580	6363	10943	8928	<b>2015</b>
20	उत्तराखंड सरकार	3035	13290	16325	14630	<b>1695</b>
21	नागालैंड सरकार	1280	154	1434	124	<b>1310</b>
22	मणिपुर सरकार	2285	1387	3672	2446	<b>1226</b>

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

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अप्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित	एसीटी (दिनों में)	% लंबित
1	नागालैंड सरकार	1280	154	1434	124	1310	853	91.35%
2	अरुणाचल प्रदेश सरकार	186	271	457	228	229	69	50.11%
3	मेघालय सरकार	467	220	687	456	231	391	33.62%
4	मणिपुर सरकार	2285	1387	3672	2446	1226	209	33.39%
5	त्रिपुरा सरकार	53	1381	1434	1279	155	41	10.81%
6	सिक्किम सरकार	27	115	142	119	23	67	16.20%
7	असम सरकार	4580	6363	10943	8928	2015	81	18.41%
8	मिजोरम सरकार	767	150	917	838	79	440	8.62%

परिशिष्ट 2.5: 21 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 10 राज्य/केंद्र शासित प्रदेश - 1 जनवरी से 31 अक्टूबर, 2025

क्र सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अप्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित	21 दिनों से अधिकसे लंबित
1	महाराष्ट्र सरकार	18757	38069	56826	29107	27719	24846
2	बिहार सरकार	7858	32877	40735	26643	14092	11883
3	ओडिशा सरकार	18363	14575	32938	21290	11648	10665
4	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	5730	33936	39666	27531	12135	10288
5	उत्तर प्रदेश सरकार	12272	257100	269372	245410	23962	9606
6	हरियाणा सरकार	11067	35008	46075	35365	10710	8632
7	मध्य प्रदेश सरकार	3591	34647	38238	29137	9101	7061
8	हिमाचल प्रदेश सरकार	5711	3010	8721	1978	6743	6528
9	कर्नाटक सरकार	5318	17487	22805	15722	7083	5840
10	तमिलनाडु सरकार	7896	19245	27141	20320	6821	5701

**अनुलग्नक 2.6: कम औसत समापन समय वाले राज्य/केंद्र शासित प्रदेश - 1 जनवरी से 31 अक्टूबर, 2025**

क्र. सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल निपटान	औसत निपटान समय (दिनों में)
1	तेलंगाना सरकार	7803	10
2	अंडमान और निकोबार सरकार	974	13
3	चंडीगढ़ केंद्र शासित प्रदेश सरकार	3457	13
4	पुडुचेरी सरकार	1382	17
5	उत्तर प्रदेश सरकार	245410	18
6	राजस्थान सरकार	28732	28
7	गुजरात सरकार	52759	37
8	मध्य प्रदेश सरकार	29137	37
9	त्रिपुरा सरकार	1279	41
10	पंजाब सरकार	13542	46



प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

भारत सरकार

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110001