



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

English

CPGRAMS

Online Complaint System
for Grievances

Department of Administrative
Reforms and Public Grievances
Government of India

Digital India
Power To Empower

Log In

Enter your mobile number to proceed

Mobile Number

Enter Mobile Number

Send OTP

Or

Login With Password

Activate Your Account

Don't have an account ? [Sign Up](#)

सीपीग्राम्स

मासिक रिपोर्ट

केंद्रीय मंत्रालय/विभाग

नवंबर 2025

(रिपोर्ट संख्या 43)

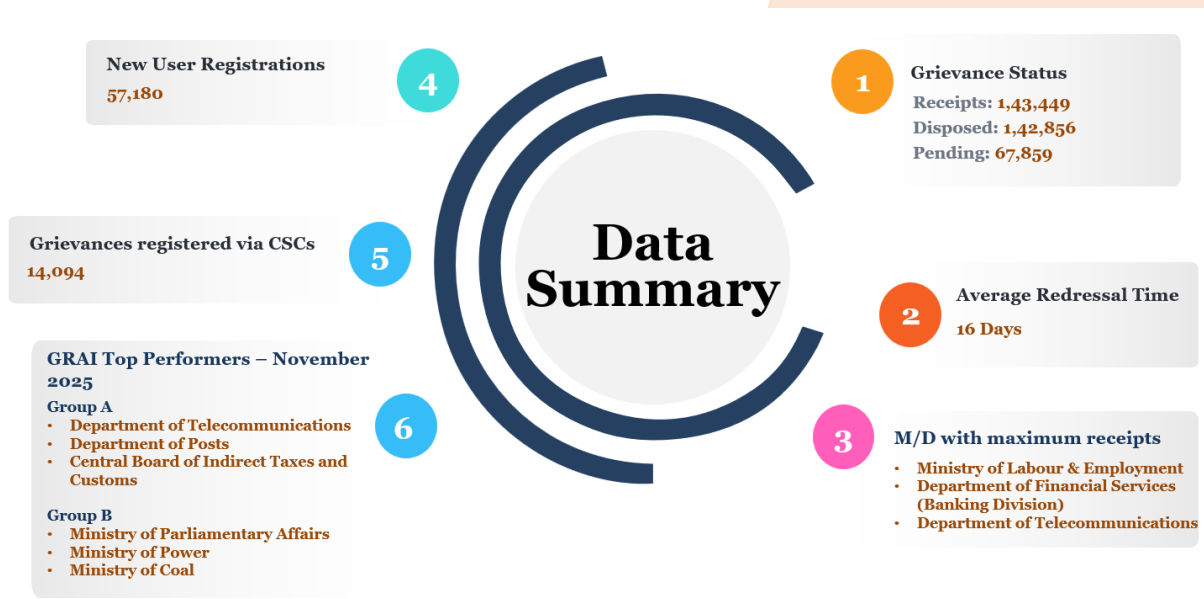
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत
विभाग

विषय सूची

1. मुख्य-मुख्य बातें	3
2. शिकायतों की स्थिति की समीक्षा	5
3. शिकायत निवारण मूल्यांकन और सूचकांक-नवंबर, 2025.....	6
3.1 मंत्रालयों/विभागों की रैंकिंग-समूह क	6
3.2 मंत्रालयों/विभागों की रैंकिंग-समूह ख	9
4. वर्गीकरण	12
5. वर्गीकरण के प्रभाव का विश्लेषण (नया).....	14
6. सचिवों द्वारा समीक्षा बैठकें	15
7. फीडबैक कॉल सेंटर	17
8. नये प्रयोक्ता का पंजीकरण	20
9. जनसेवा केंद्रों के माध्यम से आउटरीच	21
10. सीपीग्राम्स पर प्राप्त अपीलों की समीक्षा की स्थिति	22
11. सफलता गाथाएं	23
12. मीडिया आउटरीच	25
अनुलग्नक 1: मंत्रालयों/विभागों का कार्य निष्पादन	26
अनुलग्नक 1.1: प्राप्त शिकायतों की अधिकतम संख्या – 1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025.....	26
अनुलग्नक 1.2: शिकायतों के निपटान की अधिकतम संख्या – 1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025.....	26
अनुलग्नक 1.3: 1000 से अधिक लंबित शिकायतों वाले मंत्रालय/विभाग – 1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025	27
अनुलग्नक 1.4: 21 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग – 1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025	27
अनुलग्नक 2: औसत समापन समय –1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025.....	28
अनुलग्नक 2.1: उच्च औसत समापन समय वाले मंत्रालय/विभाग	28
अनुलग्नक 2.2: निम्न औसत समापन समय वाले मंत्रालय/विभाग	28
अनुलग्नक 3: अपीलों की स्थिति – 1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025.....	29
अनुलग्नक 3.1: अधिकतम लंबित अपील वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग	29

अनुलग्नक 3.2: अपीलों के सबसे कम औसत समापन समय वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग	29
अनुलग्नक 3.3: अधिकतम अपील प्रतिशत वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग	30
अनुलग्नक 4: संकेतक-आधारित मूल कारण विश्लेषण – नवंबर , 2025	31

1. मुख्य-मुख्य बातें



समयावधि-नवंबर, 2025

01 सामान्य

- सचिव, डीएआरपीजी की अध्यक्षता में 12 नवंबर, 2025 को सभी केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों के नोडल ऑफिसर्स के साथ मासिक समीक्षा बैठक हुई।
- नवंबर, 2025 में, लगातार 41वें महीने, केंद्रीय सचिवालय में मासिक निपटान 1 लाख मामलों को पार कर गया।
- केंद्रीय सचिवालय में 67,859 शिकायतें लंबित हैं, जिनमें से ~65% शिकायतें 21 दिनों से कम समय से लंबित हैं।
- नवंबर, 2025 माह के लिए नये प्रयोक्ताओं के पंजीकरण की संख्या 57,180 है।
- फीडबैक कॉल सेंटर ने नवंबर, 2025 माह में 70,141 फीडबैक एकत्र किए, जिसमें केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों से संबंधित 41,472 फीडबैक एकत्र किए गए।

02 पी जी मामले

नवंबर, 2025 में, 1,43,449 पीजी मामले सीपीग्राम्स पोर्टल पर प्राप्त हुए। 1,42,856 पीजी मामलों का निवारण किया गया और 67,859 पीजी मामले लंबित हैं।

- नवंबर, 2025 तक जन सेवा केंद्रों के माध्यम से दर्ज की गई शिकायतों की संख्या 14,094 है।
- नवंबर, 2025 में दर्ज की गई शिकायतों में से 34% शिकायतें श्रम एवं रोजगार मंत्रालय [22,418 शिकायतें], डिपार्टमेंट वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग) [17,122 शिकायतें], और संचार विभाग [9,296 शिकायतें] जैसे प्रमुख विभागों को भेजी गईं।

- नवंबर, 2025 में 27,761 अपीलें प्राप्त हुईं और 25,690 अपीलों का निपटारा किया गया।
- वर्ष 2025 के लिए नवंबर में 18,955 दर्ज की गई अपीलें लंबित हैं।

03 पी जी अपीलें

04 शिकायत निवारण और मूल्यांकन सूचकांक

(नवंबर, 2025)

- संचार विभाग, डाक विभाग और केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड नवंबर, 2025 के लिए समूह क (500 से अधिक शिकायतें) के अंतर्गत शिकायत निवारण मूल्यांकन एवं सूचकांक में श्रेष्ठ कार्य-निष्पादन करने वालों में शामिल हैं।

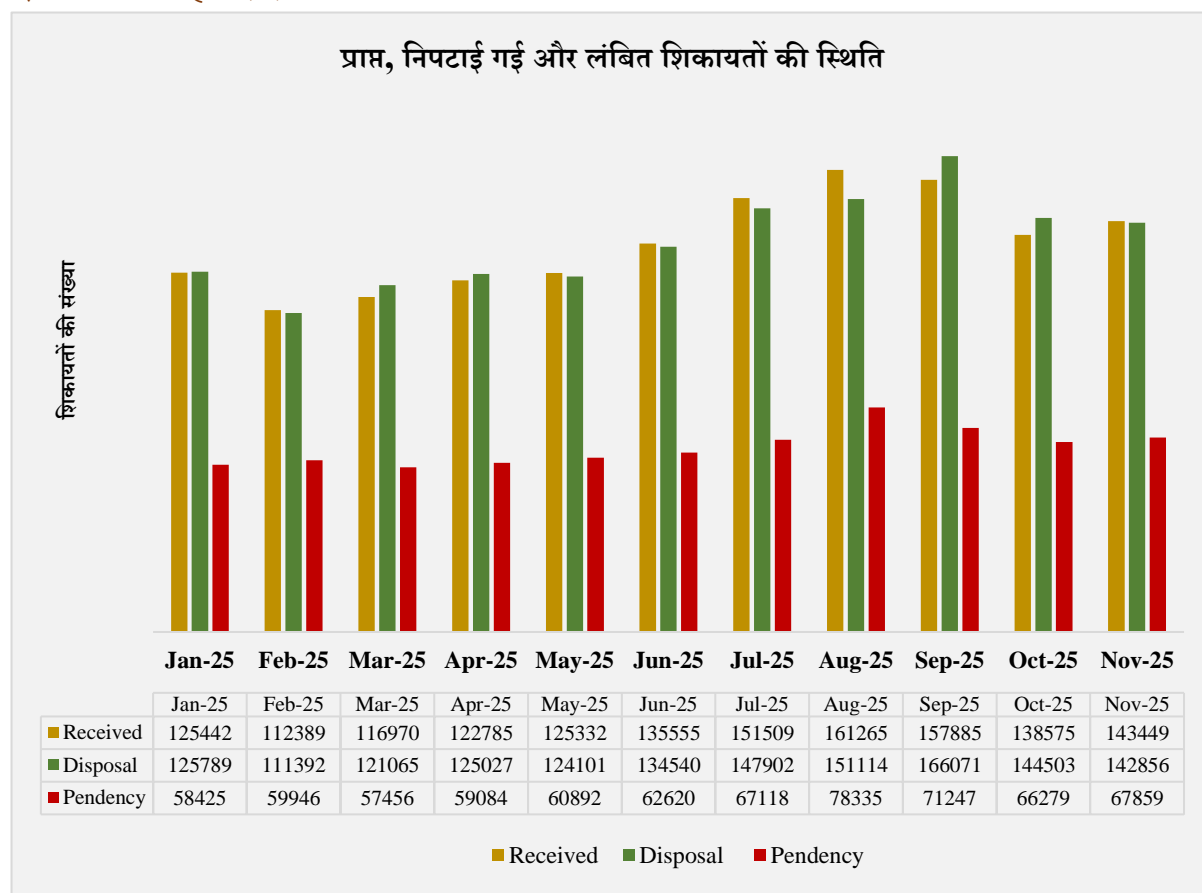
- संसदीय कार्य मंत्रालय, विद्युत मंत्रालय और खान मंत्रालय नवंबर, 2025 के लिए समूह ख (500 से कम शिकायतें) के अंतर्गत शिकायत निवारण मूल्यांकन एवं सूचकांक में श्रेष्ठ कार्य-निष्पादन करने वालों में शामिल हैं।

2. शिकायतों की समीक्षा की स्थिति



समयावधि : 01/01/2025 से 30/11/2025

शिकायतों की माह-वार स्थिति



3. शिकायत निवारण मूल्यांकन और सूचकांक-नवंबर, 2025

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

जीआरएआई के निम्नलिखित 4 आयाम हैं :

क्षमता 5 संकेतक	फीडबैक 2 संकेतक	डोमेन 2 संकेतक	संगठनात्मक प्रतिबद्धता 2 संकेतक
--------------------	--------------------	-------------------	------------------------------------

जीआरएआई तैयार करने में प्रयुक्त डेटा को 1 नवंबर, 2025 से 30 नवंबर, 2025 तक लिया गया है।

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

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

#	आयाम	वेटेज	#	संकेतक	संकेतक का ओरिएंटेशन *	वेटेज
1	क्षमता	0.45	1	समय-सीमा के भीतर एटीआर के साथ हल की गई शिकायतों का % (21 दिनों के भीतर)	सकारात्मक	0.45
			2	% अपीलों का निवारण किया गया	सकारात्मक	0.15
			3	भ्रष्टाचार श्रेणी के तहत शिकायतों के समाधान का प्रतिशत	सकारात्मक	0.15
			4	औसत समाधान समय	नकारात्मक	0.10
			5	जीआरओ के पास लंबित % (21 दिनों से अधिक)	नकारात्मक	0.15
2	फीडबैक	0.30	6	दर्ज की गई अपीलों का %	नकारात्मक	0.50
			7	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	सकारात्मक	0.50
3	डोमेन	0.15	8	"तत्काल" के रूप में चिह्नित की गई शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	सकारात्मक	0.60
			9	मंत्रालय /विभाग द्वारा शिकायत के वर्गीकरण की पर्याप्तता	नकारात्मक	0.40
4	संगठनात्मक प्रतिबद्धता	0.10	10	प्राप्त शिकायतों की तुलना में शिकायत निवारण अधिकारियों का अनुपात	नकारात्मक	0.30
			11	सक्रिय शिकायत निवारण अधिकारियों (जीआरओ) का प्रतिशत	सकारात्मक	0.70

3.1 मंत्रालयों/विभागों की रैंकिंग—समूह क

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

क्रम संख्या	मंत्रालय/विभाग	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	निपटान	लंबित	जीआरएआई स्कोर	जीआरएआई रैंक
1	दूरसंचार विभाग	727	9296	9268	755	0.798	1
2	डाक विभाग	1332	5837	5736	1433	0.788	2
3	केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर और सीमा शुल्क बोर्ड	129	1219	1199	149	0.781	3
4	भूमि संसाधन विभाग	12	566	530	48	0.724	4
5	रक्षा विभाग	419	1386	1486	319	0.716	5
6	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	450	2586	2565	471	0.696	6
7	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	3732	17122	17668	3186	0.685	7
8	राजस्व विभाग	170	913	839	244	0.68	8
9	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	537	3526	3137	926	0.661	9
10	सड़क परिवहन एवं राजमार्ग मंत्रालय	1503	4442	4560	1385	0.644	10
11	उपभोक्ता मामले विभाग	984	2339	2739	584	0.643	11
12	सामाजिक न्याय और अधिकारिता विभाग	176	764	751	189	0.639	12
13	नागर विमानन मंत्रालय	284	605	689	200	0.631	13
14	इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय	320	1220	1017	523	0.612	14
15	सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय	995	3569	3577	987	0.609	15
16	केन्द्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	6401	5247	6004	5644	0.603	16
17	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	13703	22418	24288	11833	0.6	17
18	कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय	502	1178	1123	557	0.59	18
19	पर्यावरण, वन एवं जलवायु परिवर्तन मंत्रालय	222	864	682	404	0.588	19
20	कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग	711	1992	1961	742	0.5804	20
21	पंचायती राज मंत्रालय	1835	1531	1632	1734	0.5799	21
22	उच्च शिक्षा विभाग	1370	2256	2329	1297	0.566	22
23	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	1551	4873	4443	1981	0.561	23
24	विदेश मंत्रालय	1048	1670	1665	1053	0.55	24
25	पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय	464	921	896	489	0.538	25
26	आवासन एवं शहरी कार्य मंत्रालय	1847	2707	2878	1676	0.535	26

क्रम संख्या	मंत्रालय/विभाग	अग्रणीत	प्राप्त शिकायतें	निपटान	लंबित	जीआरएआई स्कोर	जीआरएआई रैंक
27	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	3521	6238	5793	3966	0.527	27
28	न्याय विभाग	171	834	780	225	0.524	28
29	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	2251	2417	3213	1455	0.516	29
30	महिला एवं बाल विकास मंत्रालय	410	755	762	403	0.51	30
31	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	1578	4497	3967	2108	0.504	31
32	रक्षा वित्त विभाग	882	3938	2139	2681	0.494	32
33	स्कूल शिक्षा और साक्षरता विभाग	662	1561	1150	1073	0.488	33
34	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	2633	1968	1853	2748	0.478	34
35	गृह मंत्रालय	5517	6382	5654	6245	0.472	35
36	खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग	1752	1443	1339	1856	0.462	36
37	ग्रामीण विकास विभाग	612	1344	1135	821	0.413	37

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

पंचायती राज मंत्रालय के संबंध में, जीआरएआई की गणना के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को अंतरित शिकायतों को हटा दिया गया है।

3.2 मंत्रालयों/विभागों की रैंकिंग – समूह ख

(500 से कम कुल शिकायतों वाले मंत्रालय/विभाग)

क्र.सं.	मंत्रालय/विभाग	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	निपटान	लंबित	जीआरए आई स्कोर	जीआरएआई रैंक
1	संसदीय कार्य मंत्रालय	10	140	143	7	0.817	1
2	विद्युत मंत्रालय	50	465	457	58	0.76	2
3	कोयला मंत्रालय	175	388	435	128	0.719	3
4	लोक उद्यम विभाग	13	41	34	20	0.7161	4
5	रसायन और पेट्रोरेसायन विभाग	6	27	30	3	0.716	5
6	वित्तीय सेवा विभाग (पेंशन सुधार)	46	294	295	45	0.713	6
7	युवा कार्यक्रम विभाग	48	69	51	66	0.686	7
8	आयुष मंत्रालय	40	306	294	52	0.682	8
9	संस्कृति मंत्रालय	126	264	320	70	0.674	9
10	नीति आयोग	15	314	288	41	0.657	10
11	पर्यटन मंत्रालय	81	217	237	61	0.65	11
12	औषध विभाग	22	79	68	33	0.648	12
13	विज्ञान और प्रौद्योगिकी विभाग	75	163	183	55	0.646	13
14	स्वास्थ्य अनुसंधान विभाग	26	88	81	33	0.637	14
15	भारी उद्योग मंत्रालय	22	193	201	14	0.63	15
16	उर्वरक विभाग	15	65	64	16	0.617	16
17	पृथ्वी विज्ञान मंत्रालय	19	32	32	19	0.614	17
18	पूर्वोत्तर क्षेत्र विकास मंत्रालय	0	16	14	2	0.598	18
19	खान मंत्रालय	54	135	115	74	0.596	19

क्र.सं.	मंत्रालय/विभाग	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	निपटान	लंबित	जीआरए आई स्कोर	जीआरएआई रैंक
20	जनजातीय कार्य मंत्रालय	37	210	192	55	0.591	20
21	वस्त्र मंत्रालय	25	114	98	41	0.584	21
22	अंतरिक्ष विभाग	34	51	63	22	0.571	22
23	उद्योग और आंतरिक व्यापार संवर्धन विभाग	89	205	193	101	0.566	23
24	सूचना और प्रसारण मंत्रालय	166	407	378	195	0.56	24
25	दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग	173	315	313	175	0.559	25
26	निवेश और लोक परिसंपत्ति प्रबंधन विभाग	15	66	61	20	0.549	26
27	कौशल विकास एवं उद्यमिता मंत्रालय	148	467	139	476	0.549	27
28	सहकारिता मंत्रालय	69	424	349	144	0.544	28
29	मत्स्य पालन विभाग	9	70	68	11	0.54	29
30	नवीन और नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय	106	120	181	45	0.5363	30
31	वाणिज्य विभाग	362	422	440	344	0.5358	31
32	जल संसाधन, नदी विकास एवं गंगा संरक्षण मंत्रालय	97	280	240	137	0.528	32
33	सैन्य मामलों का विभाग	204	391	375	220	0.5259	33
34	विधायी विभाग	13	123	75	61	0.5259	34
35	कृषि अनुसंधान एवं शिक्षा विभाग	96	162	163	95	0.525	35
36	खेल विभाग	78	119	116	81	0.521	36
37	जैव प्रौद्योगिकी विभाग	32	41	66	7	0.519	37
38	परमाणु ऊर्जा विभाग	53	123	114	62	0.516	38
39	रक्षा उत्पादन विभाग	72	169	155	86	0.515	39
40	पोत परिवहन मंत्रालय	56	149	146	59	0.513	40

क्र.सं.	मंत्रालय/विभाग	अप्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	निपटान	लंबित	जीआरए आई स्कोर	जीआरएआई रैंक
41	भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक का कार्यालय	47	159	139	67	0.507	41
42	इस्पात मंत्रालय	44	106	109	41	0.503	42
43	कर्मचारी चयन आयोग	1198	401	1087	512	0.479	43
44	विधायी कार्य विभाग	243	374	434	183	0.466	44
45	पशुपालन विभाग, डेयरी	145	215	173	187	0.46	45
46	अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय	118	118	132	104	0.457	46
47	सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय	10	26	18	18	0.45	47
48	वैज्ञानिक और औद्योगिक अनुसंधान विभाग	40	65	61	44	0.4402	48
49	आर्थिक कार्य विभाग, एसीसी प्रभाग	439	231	196	474	0.4397	49
50	खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय	7	56	52	11	0.436	50
51	राजभाषा विभाग	3	20	15	8	0.425	51
52	व्यय विभाग	131	155	94	192	0.417	52
53	रक्षा अनुसंधान और विकास विभाग	38	64	57	45	0.416	53

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

*नवंबर 2025 में, हालांकि सैन्य मामलों के विभाग और कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय को क्रमशः 585 और 1188 शिकायतें प्राप्त हुई हैं, लेकिन क्रमशः 375 और 139 शिकायतों को नए एटीआर के साथ बंद कर दिया गया है और जीआरएआई स्कोर की गणना के लिए विचार किया गया है।

4. वर्गीकरण

अवलोकन

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

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

एक समान प्रमुख श्रेणियों की पहचान: केंद्रीय मंत्रालयों और विभागों में शिकायत प्रबंधन को सुव्यवस्थित करने के लिए कुछ

समान प्रमुख श्रेणियों की पहचान की गई है:



अब तक की प्रगति

विभाग ने, 35 मंत्रालयों/विभागों के लिए वर्गीकरण विश्लेषण पूरा कर लिया है, जिनमें से 27 को अब तक लाइव कर दिया गया है। इसके बाद, डीएआरपीजी द्वारा 9 सितंबर 2025 को एक कार्यालय ज्ञापन जारी किया गया, जिसमें सभी मंत्रालयों/विभागों को अपने वर्गीकरण और जीआरओ मैपिंग की समीक्षा करने की सलाह दी गई।

सीपीग्राम्स पोर्टल पर 27 मंत्रालयों/विभागों के लिए नए वर्गीकरण को लाइव किया गया है:

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

5. वर्गीकरण के प्रभाव का विश्लेषण

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई)

अवलोकन

वर्गीकरण का कार्य किए जाने से पहले, भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण ने कुल **75 श्रेणियों** (स्तर 1 पर **17** और स्तर 2 पर **58**) के साथ काम किया। यूआईडीएआई के लिए नए वर्गीकरण में, संरचना को कुल **43 श्रेणियों** में सुव्यवस्थित किया गया है, जिसमें केवल **9** स्तर 1 पर और शेष **34** स्तर 2 पर हैं।

शिकायत प्रवाह: प्रमुख परिणाम

- शिकायत की प्राप्ति में **58% की भारी वृद्धि** (14,810 से 23,394) के बावजूद, यूआईडीएआई ने अपनी निपटान दर को सफलतापूर्वक बढ़ाकर **93.60%** कर दिया है। यह दर्शाता है कि नई संरचना यूआईडीएआई को उच्च प्रवाह के साथ भी अपनी शिकायत निपटान को बढ़ाने में सक्षम बनाती है।
- वर्गीकरण के बाद औसत समापन समय घटकर **11 दिन** हो गया है (15 दिन से घटकर), यह पुष्टि करता है कि अधिक शिकायतों का निवारण करते हुए भी परिचालन गति और दक्षता में सुधार हुआ है।
- निपटान के हिस्से के रूप में अपील घटकर **20.07%** हो गई।

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	अप्रेणीत (क)	प्राप्त शिकायतें (ख)	निपटान (%) (ग)	लंबित (घ)	अपील (%) (ड.) (केवल ग में से)	एसीटी (च)
वर्गीकरण से पहले	1780	14810	15382 (92.72%)	1208	3172 (20.62%)	15 दिन
वर्गीकरण के बाद	1279	23394	23095 (93.60%)	1578	4636 (20.07%)	11 दिन

नोट: चूंकि भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण के लिए वर्गीकरण 30 मई, 2025 को लाइव किया गया था, इसलिए "वर्गीकरण से पहले" की अवधि 1 जनवरी, 2025 से 30 मई, 2025 तक की समय अवधि को संदर्भित करती है और "वर्गीकरण के बाद" की अवधि 1 जून से 31 अक्टूबर, 2025 तक की समय अवधि को संदर्भित करती है।

निपटान में दक्षता और गुणवत्ता

- 21 दिनों के भीतर निपटान की गई शिकायतें 12,616 से बढ़कर 20,118 मामले (59% की वृद्धि) हो गईं। परिणामस्वरूप, 21 दिनों की अवधि के भीतर 82 प्रतिशत से 87 प्रतिशत तक शिकायतों का निपटान किया गया, जो उचित वर्गीकरण के कारण शिकायत निवारण में लगने वाले समय में जमीनी स्तर पर प्रभाव को दर्शाता है।
- अंतिम कार्रवाई के मामले 15,049 से बढ़कर 22,689 (+51%) हो गए, यह बेहतर वर्गीकरण को दर्शाता है, जो यह सुनिश्चित करता है कि शिकायतों को अग्रेषित करने के बजाय ठोस समाधान के लिए सही अधिकारी को भेजा जाए।
- शिकायतों की संख्या में हालांकि वृद्धि हुई, भेजे जाने वाले या वापस किए जाने वाले मामलों का अनुपात घटकर 1.29% (1.59% से) हो गया, जो सुदृढ़ फ्रंटलाइन डिसिजन मैकिंग और कम गलत वर्गीकरण का संकेत देता है।

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	शिकायतें जिनके द्वारा निपटाई गईं						उच्च अधिकारी द्वारा शिकायत को पुल करना
	कुल निपटान	<= 21 दिन	>21 दिन	की गई अंतिम कार्रवाई	शिकायत ट्रांसफर करना	शिकायत लौटाना	
वर्गीकरण से पहले	15382	12616 (82%)	2766	15049 (97.84%)	244 (1.59%)	89 (0.58%)	0
वर्गीकरण के बाद	23095	20118 (86.67%)	2977	22689 (98.24%)	299 (1.29%)	107 (0.46%)	0

नागरिक प्रतिक्रिया संकेत

- प्राप्त कुल प्रतिक्रिया में ~27% की वृद्धि हुई (8,065 से 10,234 तक)

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	कुल प्रतिक्रिया	कॉल सेंटर	ऑनलाइन	निवारण	संतुष्ट	संतुष्ट नहीं	निवारण नहीं हुआ
वर्गीकरण से पहले	8065	4986	3079	4079	3184	895	3986
वर्गीकरण के बाद	10234	6610	3624	4859	3565	1294	5375

नोट: प्राप्त कुल प्रतिक्रिया = कॉल सेंटर + ऑनलाइन = हल + हल नहीं हुआ

हल = संतुष्ट + संतुष्ट नहीं

6. सचिवों द्वारा समीक्षा बैठकें

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

इसे सुविधाजनक बनाने के लिए, डीएआरपीजी ने सचिवों द्वारा समीक्षा करने के लिए सीपीग्राम्स पोर्टल में एक समर्पित मॉड्यूल बनाया है। यह नवंबर, 2025 माह में आयोजित समीक्षा बैठकों की स्थिति के बारे में एक समग्र विवरण प्रस्तुत करता है।

14 फरवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025 के बीच कुल 223 समीक्षा बैठकें आयोजित की गईं। कुल 1,338 मामलों का निवारण किया गया है; 52 प्रणालीगत नीतिगत मुद्दों और 17 अनसुलझे मामलों पर चर्चा की गई।

6.1 आयोजित समीक्षा बैठकों की स्थिति - नवंबर 2025

नवंबर 2025 में कुल 17 समीक्षा बैठकें आयोजित की गईं और 14 मामलों का निवारण किया गया। भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग ने सबसे अधिक समीक्षा बैठकें आयोजित की हैं।

क्रम संख्या	संगठन का नाम	आयोजित बैठकें	अध्यक्षता
1	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	3	सचिव
2	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	2	प्र पीजीआईटी
3	केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर और सीमा शुल्क बोर्ड	1	अध्यक्ष
4	उर्वरक विभाग	1	वित्तीय सलाहकार
5	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	1	सचिव
6	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	1	सचिव
7	सैन्य मामलों का विभाग	1	सचिव
8	राजभाषा विभाग	1	सचिव
9	विज्ञान और प्रौद्योगिकी विभाग	1	सचिव
10	कोयला मंत्रालय	1	सचिव
11	पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय	1	सचिव
12	संसदीय कार्य मंत्रालय	1	सचिव
13	महिला एवं बाल विकास मंत्रालय	1	सचिव
14	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	1	सचिव
कुल		17	

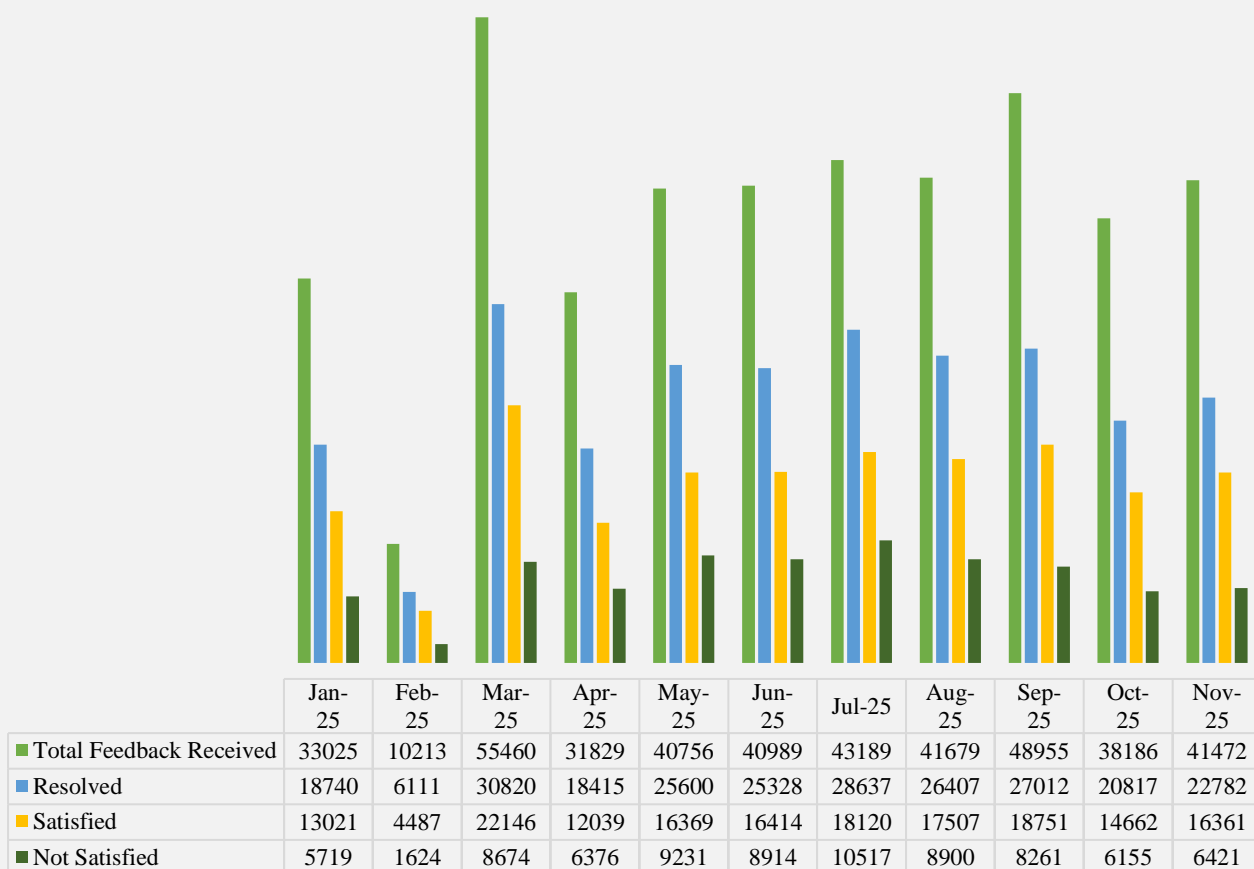
7. फीडबैक कॉल सेंटर

1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025 की अवधि के दौरान, कॉल सेंटर को केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों में कुल 4,25,753 फीडबैक प्राप्त हुए। इनमें से 2,50,669 मामलों का निवारण किया गया, जो ~59% निवारण दर को दर्शाता है और 1,75,084 मामलों का निवारण नहीं हो सका। निपटाए गए मामलों में से, ~68% नागरिकों ने शिकायत निवारण पर संतोष व्यक्त किया।

नवंबर 2025 में केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों में कॉल सेंटर को कुल 41,472 फीडबैक मामले प्राप्त हुए।

नीचे दिया गया कॉलम चार्ट जनवरी से नवंबर 2025 तक फीडबैक के संबंध में चार प्रमुख मैट्रिक्स को ट्रैक करता है: प्राप्त कुल फीडबैक, शिकायतों का निवारण किया गया, नागरिकों की संतुष्टि और निवारण से असंतोष।

फीडबैक की माह-वार स्थिति



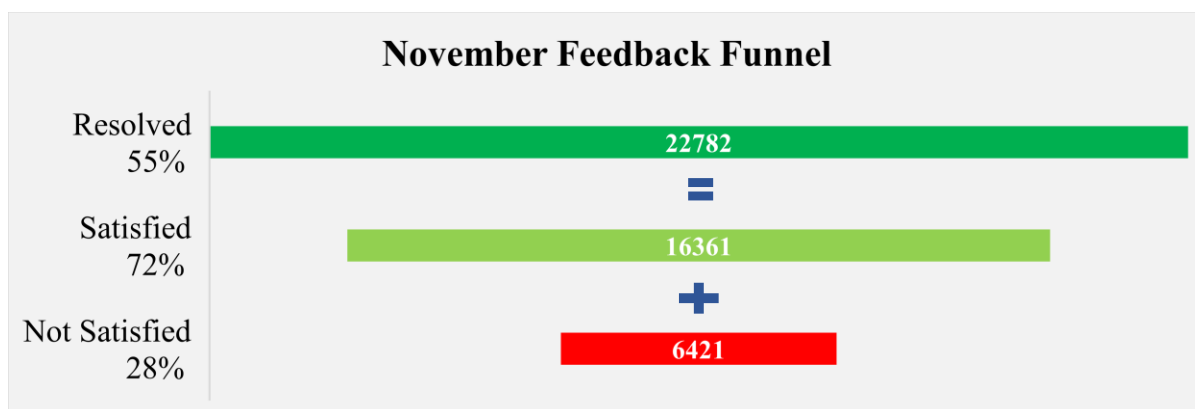
नीचे दिया गया फ़नल नवंबर 2025 (41,472) में कॉल सेंटर के माध्यम से प्राप्त कुल फीडबैक की स्थिति को दर्शाता है:

➤ शिकायतों का निवारण (22,782)

➤ निवारण के बाद की स्थिति :

○ 16,361 संतुष्ट (72%)

○ 6,421 संतुष्ट नहीं (28%)



नवंबर, 2025: सबसे अधिक अनसुलझे फीडबैक प्राप्त करने वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग (अवरोही क्रम में रैंक किए गए))

S.No	मंत्रालय/विभाग	हल नहीं हुआ
1	श्रम और रोजगार मंत्रालय	3350
2	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	2214
3	दूरसंचार विभाग	1151
4	सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय	820
5	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	733
6	डाक विभाग	725
7	उपभोक्ता मामले विभाग	641
8	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	624
9	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	560
10	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	559

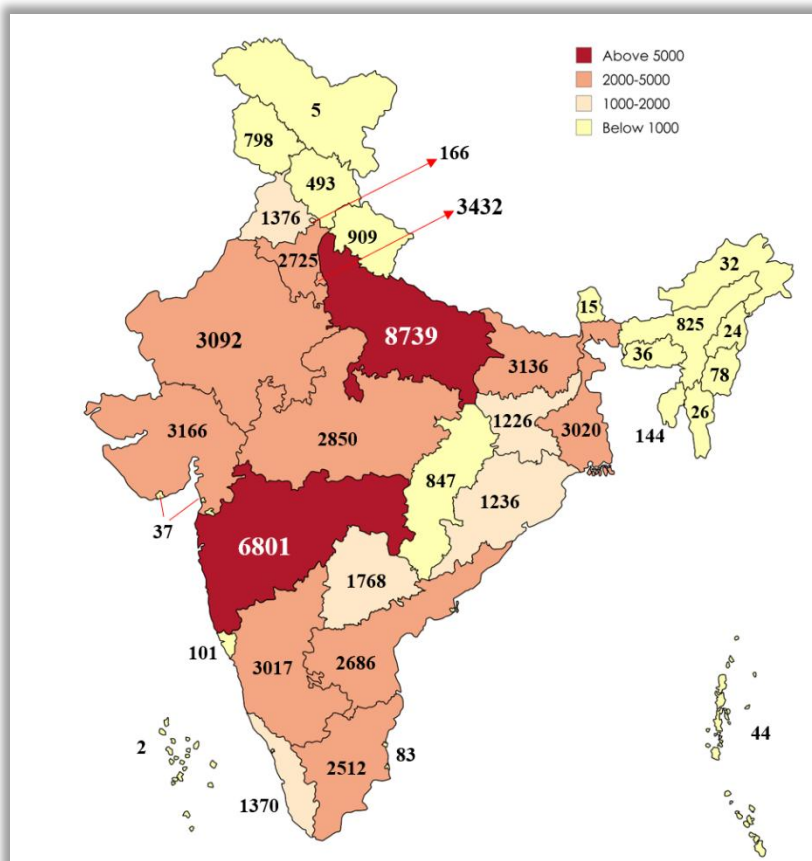
नवंबर, 2025: शीर्ष 10 मंत्रालय और विभाग (निपटान की गई कुल शिकायतों के अवरोही क्रम में रैंक) और उनकी प्रतिक्रिया की स्थिति:

क्रम संख्या	मंत्रालय/विभाग	कुल शिकायत निवारण	संतुष्ट	संतुष्ट नहीं
1	श्रम और रोजगार मंत्रालय	5150	3911 (76%)	1239 (24%)
2	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	2850	1959 (69%)	891 (31%)
3	डाक विभाग	1521	1244 (82%)	277 (18%)
4	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	1413	1110 (79%)	303 (21%)
5	दूरसंचार विभाग	1386	1033 (75%)	353 (25%)
6	रक्षा वित्त विभाग	970	719 (74%)	251 (26%)
7	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	854	543 (64%)	311 (36%)
8	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	670	459 (69%)	211 (31%)
9	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	642	527 (82%)	115 (18%)
10	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	601	430 (72%)	171 (28%)

8. नये प्रयोक्ता का पंजीकरण

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

नवंबर, 2025 में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में सीपीग्राम्स पर नए उपयोगकर्ता पंजीकरण:



वर्ष 2025 में सीपीग्राम्स पर उपयोगकर्ता पंजीकरण:

क्र.सं.	महीना	2025 में कुल नये 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	अक्तूबर	52,876
11	नवंबर	57,180

कुल

6,18,762

9. जनसेवा केंद्रों के माध्यम से आउटरीच

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

कुल प्राप्त शिकायतें

14,094

निपटान

9,678

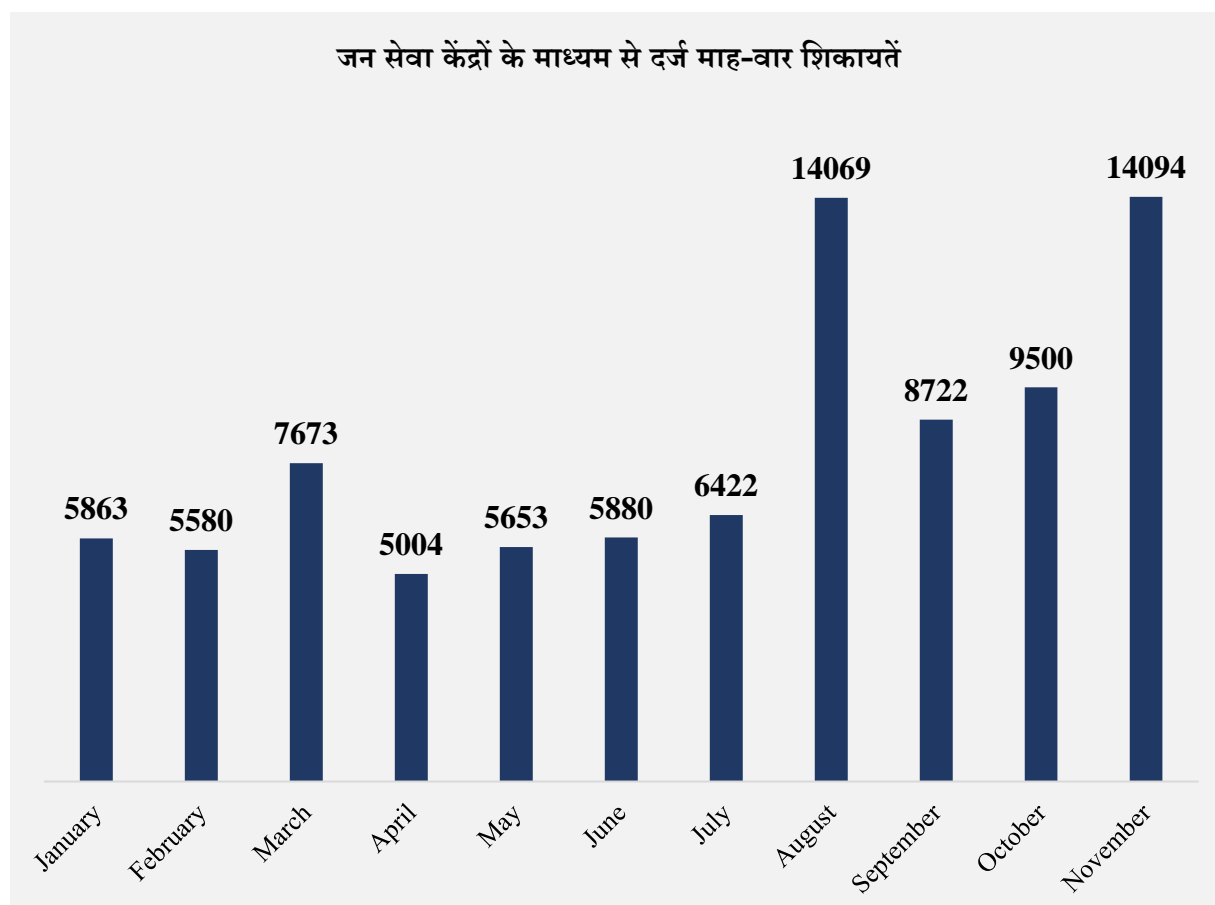
लंबित

4,416

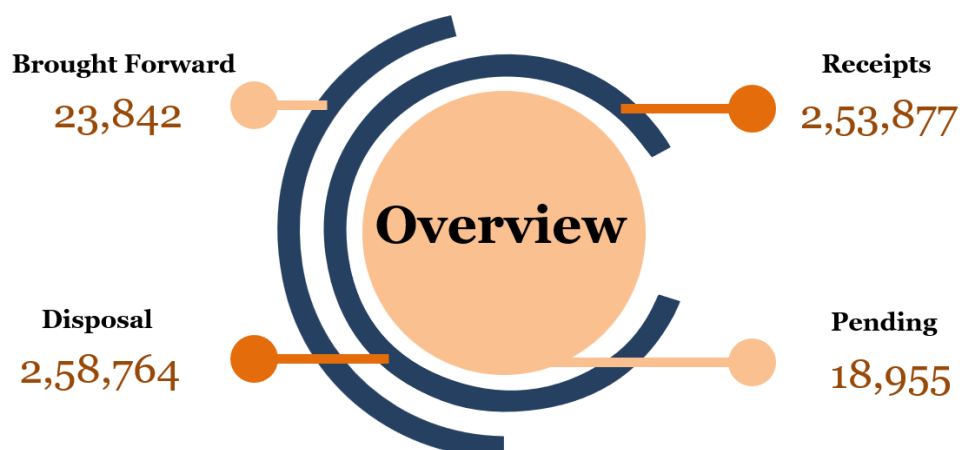
(समयावधि : 01/11/2025 से 30/11/2025)

- नवंबर, 2025 माह में जन सेवा केंद्रों के माध्यम से कुल 14,094 शिकायतें दर्ज की गई हैं:

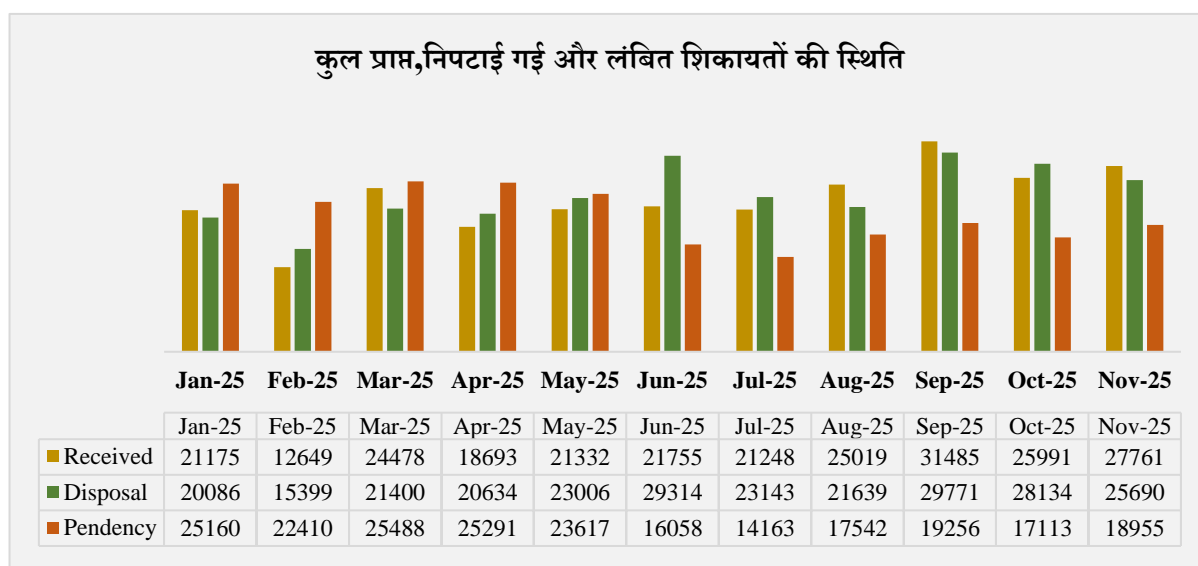
जन सेवा केंद्रों के माध्यम से दर्ज माह-वार शिकायतें



10. सीपीग्राम्स पर अपीलों की स्थिति की समीक्षा



क. अपील की माह-वार स्थिति



ख. अपील का औसत समापन समय

- 30 नवंबर, 2025 तक केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों में अपीलों का औसत समापन समय 36 दिन है।
- 36 मंत्रालयों/विभागों का औसत समापन समय 30 दिनों के मानक समय से अधिक है

11. सफलता गाथाएं

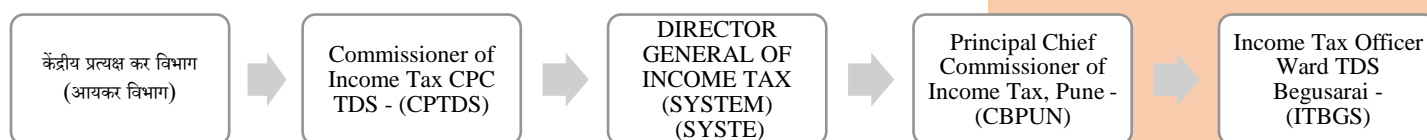
“

महाराष्ट्र के इचलकरंजी की रहने वाली अंजलि बरक को अतिरिक्त टीडीएस के रूप में काटे गए 21.69 लाख रुपये का रिफंड हासिल करने की कोशिश में लंबे समय तक कठिनाई का सामना करना पड़ा। ट्रेसेस पोर्टल के माध्यम से सभी आवश्यक दस्तावेजों के साथ फॉर्म 26 बी जमा करने के बावजूद, उनके बार-बार रिफंड के अनुरोध के बावजूद उसपर कोई कार्रवाई नहीं की गई क्योंकि टीडीएस वार्ड अधिकारी अनुपलब्ध थे और किसी अन्य अधिकारी ने उनके आवेदन को स्वीकार नहीं किया। उन्होंने आखिरकार सीपीग्राम्स पर औपचारिक रूप से शिकायत दर्ज कराई। प्राप्त शिकायत पर कार्रवाई करते हुए, केंद्रीकृत प्रसंस्करण प्रकोष्ठ ने उनके मामले की समीक्षा की, धनवापसी अनुरोध को मंजूरी दे दी और धनवापसी राशि को सफलतापूर्वक अंतरित कर दिया गया।

सुश्री अंजलि दारक की शिकायत

सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायत के बाद
टीडीएस रिफंड किया गया

”



“

श्री के सावरैया की शिकायत

सीपीग्राम्स के हस्तक्षेप के बाद संशोधित पीपीओ
और बकाया राशि का भुगतान किया गया

छत्तीसगढ़ के भिलाई के सेवानिवृत्त एनटीपीसी कर्मचारी श्री के. सावरैया को मई, 2025 में ईपीएफओ दिल्ली उत्तर द्वारा की गई मांग के अनुसार हाइयर पेंशन के लिए 36.87 लाख रुपये जमा करने के बाद महीनों की अनिश्चितता का सामना करना पड़ा। नियमित चैनलों के माध्यम से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलने के कारण, उन्होंने तत्काल निवारण की मांग करते हुए सीपीग्राम्स का रुख किया। सीपीग्राम्स के हस्तक्षेप के बाद, ईपीएफओ ने पुष्टि की कि उनका संशोधित पीपीओ जारी कर दिया गया है, जिससे उन्हें 38,765 रुपये की मासिक पेंशन दी गई है। ₹39.49 लाख की बकाया राशि को संसाधित किया गया, जिसमें ₹8.49 लाख टीडीएस के रूप में काटे गए, और शेष ₹30.99 लाख के साथ नई पेंशन उनके खाते में जमा की गई।

”

Department of
Pension and
Pensioners Welfare -
(DOPPW)

Employees Provident
Fund Organisation
(Head Office) -
(CEPFO)

ZONAL OFFICE
MADHYA
PRADESH
CHATTISGARH -
(ZMPCG)

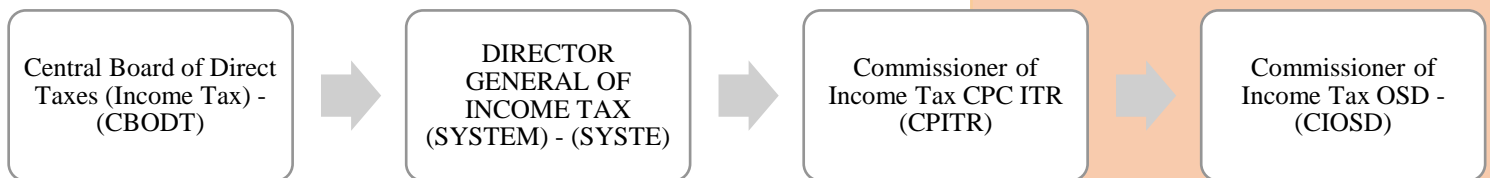
EPFO, Regional
Office, Raipur -
(ROCHT)

“

श्री सिद्धार्थ एन. शाह ने बताया कि हालांकि आकलन वर्ष 2018-19 के लिए 4,55,070 रुपये के रिफंड की प्रक्रिया की गई थी, लेकिन इसे आकलन वर्ष 2011-12 और 2012-13 की मांगों के साथ गलत तरीके से समायोजित किया गया था, जिसे आईटीएटी द्वारा पहले ही रद्द कर दिया गया था, साथ ही विवाद से विश्वास योजना के तहत तय किए गए वर्षों में इसे समायोजित किया गया था। शिकायत निवारण की मांग करते हुए, उन्होंने सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई। संबंधित अधिकारियों ने मामले की समीक्षा की और पुष्टि की कि आकलन वर्ष 2012-13 के लिए, क्षेत्राधिकार निर्धारण अधिकारी ने ₹8,94,331 के रिफंड का निर्धारण करते हुए मैनुअल आदेश अपलोड किया था, जिसे नागरिक के बैंक खाते में भेज दिया गया है।

श्री सिद्धार्थ एन शाह की शिकायत
धनवापसी समायोजन स्पष्टीकरण के बाद जारी किया गया

”



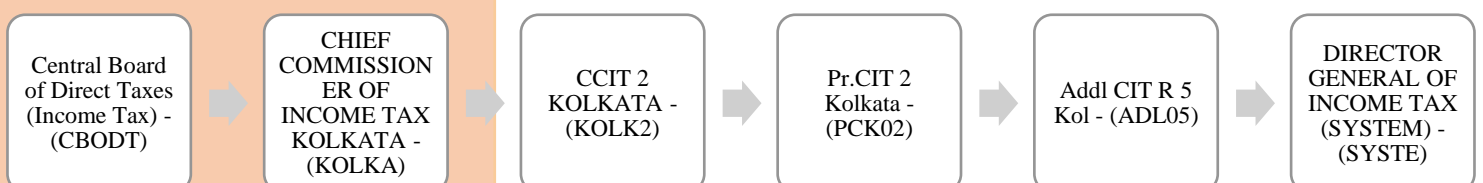
“

श्री अमित कुमार चौहान की शिकायत

सीपीग्राम्स के माध्यम से अग्रिम कर और टीडीएस को क्रेडिट न करने का समाधान

श्री अमित कुमार चौहान ने मेसर्स प्रोमोसिस कमोडिटीज प्राइवेट लिमिटेड से संबंधित 1,00,000 रुपये का अग्रिम कर और 1,18,076 रुपये का टीडीएस क्रेडिट नहीं होने की सूचना दी, जिसका एक अन्य कंपनी के साथ विलय हो गया था। शिकायत निवारण की मांग करते हुए, उन्होंने सीपीग्राम्स पोर्टल पर शिकायत दर्ज कराई। संबंधित अधिकारियों ने मामले की समीक्षा की और पुष्टि की कि धारा 154 के साथ पठित धारा 250 के तहत एक मैनुअल आदेश अपलोड किया गया था, और सीपीसी ने ₹3,00,944 का रिफंड निर्धारित किया, जिसे नागरिक के पूर्वमान्य बैंक खाते में भेजा गया था, जिससे शिकायत का निवारण हो गया।

”



12. मीडिया आउटरीच

पत्र सूचना एवं ट्वीट्स

75 Azadi Ka Amrit Mahotsav

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

The Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) released the 42nd Monthly Report on Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) for Central Ministries/ Departments performance for the month of October, 2025

A total of 1,44,503 grievances were redressed by Central Ministries/ Departments in October, 2025

For the 40th month in a row, the monthly disposal crossed 1 lakh cases in the Central Secretariat

Department of Land Resources, Central Board of Indirect Taxes and Customs, and Ministry of AYUSH topped the Group A category in the GRAI rankings released for the month of October, 2025

Ministry of Development of North Eastern Region, Department of Official Language and Ministry of Power topped in Group B category in the GRAI rankings released for the month of October, 2025

Posted On: 10 NOV 2025 3:26PM by PIB Delhi


DARPG @DARPG_GoI

DARPG has released its 42nd #CPGRAMS Monthly Report for October, 2025, for Central Ministries/Departments.

- In October 2025, 1,38,575 PG cases were received on the CPGRAMS portal, 1,44,503 PG cases were redressed and there exists a pendency of 66,279 PG cases.
- In October 2025, for the 40th month in a row, the monthly disposal crossed 1 lakh cases in the Central Secretariat

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

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



Narendra Modi and 8 others

PIB India @PIB_India

* Department of Administrative Reforms and Public Grievances (@DARPG_GoI) released the 42nd Monthly Report on Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) for Central Ministries/ Departments performance for the month of October, 2025

* A total of 1,44,503 grievances were redressed by Central Ministries/ Departments in October, 2025

* For the 40th month in a row, the monthly disposal crossed 1 lakh cases in the Central Secretariat

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


3:54 PM · Nov 10, 2025 · 5,383 Views

DARPG @DARPG_GoI

DARPG conducted a Capacity Building Programme for Grievance Redressal Officers of Central Ministries/Departments on 13.11.2025 under the Sevottam frame work, in partnership with NCGG at New Maharashtra Sadan.

Shri Puneet Yadav, Additional Secretary, DARPG, opened the session and addressed officers from @MHI_GoI and @MoRD_GoI on the goals and outcomes of the programme.

#GoodGovernance #DigitalIndia #CPGRAMS #Sevottam #PublicGrievanceRedressal #CapacityBuilding




DARPG @DARPG_GoI

Shri V. Srinivas, Secretary, DARPG, chaired the monthly review meeting of the #CPGRAMS with the Nodal Grievance Redressal Officers of Central Ministries and Departments.

- Ministries were encouraged to make active use of the Feedback Portal
- They were further urged to focus on timely completion of the feedback loop and effective redressal of unresolved grievances.
- Ministries/Departments with a high volume of grievances categorized under 'Others' were advised to carry out a detailed categorization exercise to ensure accurate routing of grievances to the last mile officers and facilitate their timely redressal.

#CPGRAMSUpdate #CitizenFirst #GrievanceRedressal #GoodGovernance




DARPG @DARPG_GoI

The programme featured practical, utility-focused sessions:

- PG Office Portal operations by Shri Sanjeev Saxena, NIC — improving monitoring and workflow discipline.
- Grievance analysis + a look at NextGen CPGRAMS by Shri Parthasarathy Bhaskar, DARPG.
- The case for Sevottam by @ASCIMEDIA — keeping governance citizen-centred.
- Tree Dash board demo by Shri Rajeev Shukla—using data for sharper oversight.

#GoodGovernance #DigitalIndia #CPGRAMS #Sevottam #CapacityBuilding




DARPG @DARPG_GoI

The workshop concluded with a Way Forward session chaired by Dr. Surendra kumar Bagde, DG NCGG, with Dr. Renuka Mishra, Shri Gaya Prasad, and Dr. A P Singh.

The panel underlined the need for steady capacity building, better coordination, and technology-driven grievance redressal to strengthen citizen trust.

#GoodGovernance #DigitalIndia #PublicGrievanceRedressal #CPGRAMS



अनुलग्नक

अनुलग्नक 1: मंत्रालयों/विभागों का कार्य-निष्पादन

अनुलग्नक 1.1: प्राप्त शिकायतों की अधिकतम संख्या - 1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025

क्रम संख्या	मंत्रालय /विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	श्रम और रोजगार मंत्रालय	6989	231786	238775	226943	11832
2	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	6705	170704	177409	174223	3186
3	दूरसंचार विभाग	500	81258	81758	81003	755
4	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	2799	70213	73012	69046	3966
5	गृह मंत्रालय	1505	65153	66658	60413	6245
6	डाक विभाग	1305	63125	64430	62997	1433
7	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	9534	58970	68504	62860	5644
8	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	959	48498	49457	48531	926
9	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	1803	46739	48542	46561	1981
10	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	1780	42888	44668	42560	2108

अनुलग्नक 1.2: निपटान की गई शिकायतों की अधिकतम संख्या – 1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025 तक

क्र.सं.	मंत्रालय /विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	श्रम और रोजगार मंत्रालय	6989	231786	238775	226943	11832
2	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	6705	170704	177409	174223	3186
3	दूरसंचार विभाग	500	81258	81758	81003	755
4	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	2799	70213	73012	69046	3966
5	डाक विभाग	1305	63125	64430	62997	1433
6	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	9534	58970	68504	62860	5644
7	गृह मंत्रालय	1505	65153	66658	60413	6245
8	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	959	48498	49457	48531	926
9	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	1803	46739	48542	46561	1981
10	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	1780	42888	44668	42560	2108

अनुलग्नक 1.3: 1000 से अधिक लंबित शिकायतों वाले मंत्रालय/विभाग - 1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025 तक

क्रम संख्या	मंत्रालय /विभाग का नाम	अग्रेणीत	रिसीट्स	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	श्रम और रोजगार मंत्रालय	6989	231786	238775	226943	11832
2	गृह मंत्रालय	1505	65153	66658	60413	6245
3	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	9534	58970	68504	62860	5644
4	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	2799	70213	73012	69046	3966
5	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	6705	170704	177409	174223	3186
6	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	1235	20645	21880	19132	2748
7	रक्षा वित्त विभाग	1599	28019	29618	26937	2681
8	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	1780	42888	44668	42560	2108
9	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	1803	46739	48542	46561	1981
10	खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग	94	13986	14080	12224	1856
11	पंचायती राज मंत्रालय	246	14583	14829	13095	1734
12	आवासन एवं शहरी कार्य मंत्रालय	1796	27603	29399	27723	1676
13	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	3047	33500	36547	35092	1455
14	डाक विभाग	1305	63125	64430	62997	1433
15	सड़क परिवहन एवं राजमार्ग मंत्रालय	982	41008	41990	40606	1384
16	उच्च शिक्षा विभाग	1057	25421	26478	25182	1296
17	स्कूल शिक्षा और साक्षरता विभाग	626	18440	19066	17993	1073
18	विदेश मंत्रालय	785	18847	19632	18579	1053

अनुलग्नक 1.4: 21 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग - 1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025 तक

क्रम संख्या	मंत्रालय /विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित	>21 दिन से अधिक से लंबित
1	गृह मंत्रालय	1505	65153	66658	60413	6245	4463
2	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	9534	58970	68504	62860	5644	3166
3	श्रम और रोजगार मंत्रालय	6989	231786	238775	226943	11832	2662
4	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	2799	70213	73012	69046	3966	1662

क्रम संख्या	मंत्रालय /विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित	>21 दिन से अधिक से लंबित
5	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	1235	20645	21880	19132	2748	1422
6	पंचायती राज मंत्रालय	246	14583	14829	13095	1734	1130
7	खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग	94	13986	14080	12224	1856	1121
8	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	3047	33500	36547	35092	1455	818
9	रक्षा वित्त विभाग	1599	28019	29618	26937	2681	794
10	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	1803	46739	48542	46561	1981	697

अनुलग्नक 2: औसत समापन समय – 1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025 तक

अनुलग्नक 2.1: उच्च औसत समापन समय वाले मंत्रालय/विभाग

क्रम संख्या	मंत्रालय /विभाग का नाम	कुल निपटान	औसत समापन समय (दिनों में)
1	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	62860	55
2	जैव प्रौद्योगिकी विभाग	283	48
3	आर्थिक मामलों का विभाग, एसीसी प्रभाग	2795	44
4	कृषि अनुसंधान एवं शिक्षा विभाग	1591	36
5	युवा कार्यक्रम विभाग	611	31
6	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	35092	30
7	कर्मचारी चयन आयोग	9477	30
8	अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय	1952	30
9	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	19132	28
10	रक्षा अनुसंधान और विकास विभाग	821	24

अनुलग्नक 2.2: निम्न औसत समापन समय वाले मंत्रालय/विभाग

क्रम संख्या	मंत्रालय /विभाग का नाम	कुल निपटान	औसत समापन समय (दिनों में)
1	भूमि संसाधन विभाग	6610	2
2	नीति आयोग	3687	2
3	संसदीय कार्य मंत्रालय	1509	2
4	भारी उद्योग मंत्रालय	1943	4
5	लोक उद्यम विभाग	685	4
6	पूर्वोत्तर क्षेत्र विकास मंत्रालय	125	4
7	वित्तीय सेवा विभाग (पेंशन सुधार)	3850	5

क्रम संख्या	मंत्रालय /विभाग का नाम	कुल निपटान	औसत समापन समय (दिनों में)
8	आयुष मंत्रालय	2812	5
9	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	48531	6
10	विद्युत मंत्रालय	6191	6

अनुलग्नक 3: अपील की स्थिति – 1 जनवरी, 2025 से 30 नवंबर, 2025 तक

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

क्रम संख्या	मंत्रालय /विभाग का नाम	अग्रेणीत	कुल प्राप्त अपीलें	कुल अपी लें	निपटान	लंबित
1	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	109	6429	6538	4421	2117
2	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	2029	35970	37999	36027	1972
3	श्रम और रोजगार मंत्रालय	2268	51310	53578	51676	1902
4	गृह मंत्रालय	506	3451	3957	3045	912
5	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	701	14167	14868	13976	892
6	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	2839	7529	10368	9507	861
7	रक्षा वित्त विभाग	837	8613	9450	8716	734
8	आवासन एवं शहरी कार्य मंत्रालय	484	3847	4331	3647	684
9	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	504	3310	3814	3163	651
10	ग्रामीण विकास विभाग	367	2666	3033	2491	542

अनुलग्नक 3.2: अपीलों के सबसे कम औसत समापन समय वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग

क्रम संख्या	मंत्रालय /विभाग का नाम	कुल निपटान	एसीटी अपीलें
1	संसदीय कार्य मंत्रालय	16	3
2	सहकारिता मंत्रालय	1597	4
3	पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय	2143	5
4	दूरसंचार विभाग	19362	6
6	भूमि संसाधन विभाग	14	6
5	डाक विभाग	11192	8
7	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	4986	8
8	भारी उद्योग मंत्रालय	440	8
9	खेल विभाग	253	9
10	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	4421	10

अनुलग्नक 3.3: अधिकतम अपील प्रतिशत वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग

क्रम संख्या	मंत्रालय /विभाग का नाम	कुल शिकायतें	निपटान	प्राप्त अपीलें	प्राप्त अपीलों / कुल शिकायत निवारण
1	रक्षा वित्त विभाग	29618	26937	8613	31.97%
2	सहकारिता मंत्रालय	5779	5635	1586	28.15%
3	इस्पात मंत्रालय	1192	1151	305	26.50%
4	वस्त्र मंत्रालय	1035	994	245	24.65%
5	भारी उद्योग मंत्रालय	1957	1943	475	24.45%
6	दूरसंचार विभाग	81758	81003	19688	24.31%
7	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	28074	27603	6592	23.88%
8	नागर विमानन मंत्रालय	6281	6081	1442	23.71%
9	उपभोक्ता मामले विभाग	23472	22888	5365	23.44%
10	अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय	2056	1952	456	23.36%

अनुलग्नक 4: संकेतक-आधारित मूल कारण विश्लेषण – नवंबर, 2025

प्रत्येक मंत्रालयों और विभागों के कार्य-निष्पादन के मूल कारणों का द्वि-आयामी (ऊर्ध्वाधर और क्षैतिज) विश्लेषण प्रस्तुत किया गया है। जीआरएआई को विकसित करने में उपयोग किए जाने वाले चार आयामों में फैले सभी 11 संकेतकों का विश्लेषण किया गया है और सभी 90 मंत्रालयों और विभागों के लिए संकेतक स्कोर के साथ प्रस्तुत किया गया है। त्वरित दृश्य व्याख्या के लिए, सभी मंत्रालयों और विभागों के संकेतक-वार प्रदर्शन को कलर कोडिंग के माध्यम से प्रस्तुत किया गया है जो संबंधित मंत्रालयों और विभागों द्वारा प्राप्त प्रतिशत सामान्यीकृत स्कोर पर आधारित है।

#	मंत्रालय/विभाग	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का प्रतिशत	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के समाधान का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार की शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	जीआरओ के पास लंबित मामलों का %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	दायर की गई अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
1	श्रम और रोजगार मंत्रालय	0.28	23.46	58.91	43.64	59.85	69.39	0.75	21.00	55.13	25.45	74.74
2	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	5.08	7.06	74.95	75.36	70.63	67.49	0.00	8.00	46.92	27.83	66.63
3	दूरसंचार विभाग	0.05	12.34	85.15	90.92	100.00	94.52	0.00	6.00	47.81	25.32	82.80
4	डाक विभाग	0.17	6.32	98.57	73.95	100.00	88.34	0.00	8.00	61.00	23.91	78.95
5	गृह मंत्रालय	1.99	9.69	57.97	9.59	47.88	16.98	1.19	19.00	33.80	10.50	40.08
6	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	28.03	2.42	47.62	40.79	50.85	69.86	0.09	15.00	43.92	30.34	59.96
7	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	0.04	1.13	96.73	22.06	74.19	64.71	0.05	57.00	63.18	16.02	44.77
8	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	25.45	6.53	35.84	28.50	54.24	58.44	0.00	12.00	43.69	8.22	50.38
9	सड़क परिवहन एवं राजमार्ग मंत्रालय	0.11	10.12	65.98	37.37	77.31	64.29	0.00	10.00	39.90	10.81	62.03
10	रक्षा वित्त विभाग	0.08	5.57	22.24	32.98	0.00	60.00	0.14	16.00	61.02	26.37	50.10
11	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	0.08	85.12	72.09	48.37	14.29	62.50	2.33	12.00	45.00	29.31	60.95
12	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	0.34	34.16	49.02	54.01	100.00	62.50	0.00	7.00	29.02	13.19	66.52
13	सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय	0.24	23.91	19.71	64.56	50.00	100.00	0.00	9.00	28.19	23.66	68.05
14	आवासन एवं शहरी कार्य मंत्रालय	0.30	1.71	29.32	31.44	67.57	31.43	0.00	18.00	39.33	16.57	42.47
15	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	0.17	1.89	16.72	36.57	57.14	71.43	0.16	32.00	47.56	20.00	0.00
16	उपभोक्ता मामले विभाग	6.04	56.12	48.78	78.85	69.70	87.72	0.00	11.00	37.07	33.92	84.28
17	उच्च शिक्षा विभाग	0.27	5.35	56.34	35.18	62.79	80.00	0.00	15.00	43.99	28.15	53.47
18	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	11.79	7.02	93.81	77.48	78.38	83.33	0.00	7.00	40.75	33.93	82.71

#	मंत्रालय/विभाग	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का प्रतिशत	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के समाधान का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार की शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	जीआरओ के पास लंबित मामलों का %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	दायर की गई अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
19	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	6.33	3.42	52.71	6.88	24.00	50.48	0.17	31.00	64.93	17.37	28.25
20	कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग	0.54	13.27	52.38	27.98	70.64	50.00	0.00	12.00	23.19	5.65	52.67
21	विदेश मंत्रालय	7.66	3.12	16.99	52.82	23.91	66.67	0.19	12.00	54.86	24.67	42.66
22	स्कूल शिक्षा और साक्षरता विभाग	0.34	7.38	55.45	28.80	27.78	62.96	0.00	16.00	38.23	30.70	52.66
23	खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग	0.57	0.71	15.02	21.53	30.00	44.26	0.15	27.00	60.00	19.25	0.00
24	ग्रामीण विकास विभाग	0.08	0.14	2.93	27.00	66.67	35.85	0.00	15.00	23.22	34.42	26.11
25	रक्षा विभाग	0.50	1.74	62.84	52.24	70.00	69.57	0.15	11.00	36.19	0.00	
26	इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय	0.68	7.07	22.29	46.50	53.13	75.00	0.00	7.00	44.29	13.67	53.09
27	कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय	14.57	11.13	72.45	55.67	70.97	76.00	0.00	14.00	30.66	25.15	29.05
28	केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर और सीमा शुल्क बोर्ड	0.84	1.60	99.66	76.69	91.43	93.02	0.00	7.00	49.55	20.49	70.14
29	पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय	0.23	2.34	22.28	43.25	50.00	50.00	0.00	16.00	44.51	29.08	71.17
30	पर्यावरण, वन एवं जलवायु परिवर्तन मंत्रालय	13.81	6.42	59.09	34.33	34.48	100.00	0.00	10.00	33.33	14.77	70.54
31	राजस्व विभाग	0.51	15.60	90.00	30.13	62.50	66.67	0.00	9.00	48.39	2.04	70.59
32	न्याय विभाग	0.00	64.00	54.55	19.37	72.88	50.00	0.00	11.00	33.33	6.39	0.00
33	सामाजिक न्याय और अधिकारिता विभाग	1.14	8.78	63.75	55.34	44.19	100.00	0.00	7.00	33.33	16.77	47.41
34	महिला एवं बाल विकास मंत्रालय	1.48	16.90	65.00	34.17	50.52	66.67	0.00	17.00	26.32	31.73	62.41
35	पंचायती राज मंत्रालय	0.16	0.47	21.52	26.38	66.67	50.00	0.00	8.00	34.30	7.59	69.84
36	नागर विमानन मंत्रालय	0.17	1.63	35.04	64.03	89.47	83.33	0.00	11.00	35.48	32.86	72.11
37	भूमि संसाधन विभाग	0.00	69.38	75.00	49.50	100.00		0.00	3.00	16.67	0.77	100.00
38	कौशल विकास एवं उद्यमिता मंत्रालय	0.21	7.13	47.06	10.69		66.67	0.00	19.00	40.74	10.71	5.80
39	सहकारिता मंत्रालय	29.08	20.14	38.10	56.27	100.00	85.00	0.00	5.00	12.50	42.07	92.86
40	सैन्य मामलों का विभाग	0.24	0.40	45.64	37.13	55.56	54.55	0.00	15.00	25.60	27.47	68.35
41	सूचना और प्रसारण मंत्रालय	0.76	3.32	42.86	46.80	54.55	40.00	0.00	11.00	32.91	22.51	60.95
42	वाणिज्य विभाग	35.51	3.75	34.31	26.35	53.33	62.50	0.00	15.00	38.71	5.03	29.31
43	विद्युत मंत्रालय	0.27	1.11	87.46	37.37	87.50		0.00	2.00	70.00	3.61	68.75
44	कोयला मंत्रालय	0.84	0.58	17.92	66.93	100.00	50.00	0.33	11.00	29.91	0.00	

#	मंत्रालय/विभाग	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का प्रतिशत	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के समाधान का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार की शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	जीआरओ के पास लंबित मामलों का %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	दायर की गई अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
45	विधायी कार्य विभाग	0.84	18.74	15.79	32.14	57.50	22.22	5.26	16.00	13.33	0.00	
46	कर्मचारी चयन आयोग	27.27	13.04	81.48	13.89	40.00		0.00	49.00	42.16	19.83	65.52
47	नीति आयोग	1.03	4.33	4.48	40.28	45.45	100.00	0.00	1.00	40.00	1.17	83.33
48	दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग	5.54	9.32	80.65	33.25	40.00	100.00	0.00	16.00	39.08	26.47	45.99
49	वित्तीय सेवा विभाग (पेंशन सुधार)	45.71	46.67	83.33	73.10		100.00	0.00	4.00	50.85	10.75	100.00
50	जल संसाधन, नदी विकास एवं गंगा संरक्षण मंत्रालय	31.62	1.67	29.45	16.89	45.45	83.33	0.00	13.00	33.33	5.26	50.00
51	आर्थिक कार्य विभाग, एसीसी प्रभाग	7.05	4.05	25.00	3.13	17.86	33.33	1.79	66.00	66.67	2.78	21.62
52	आयुष मंत्रालय	1.38	4.74	63.04	68.57	83.33	83.33	0.00	6.00	30.77	24.50	75.00
53	पर्यटन मंत्रालय	11.32	3.12	33.82	57.14	100.00	97.62	0.00	7.00	18.75	15.35	54.35
54	संस्कृति मंत्रालय	2.46	1.23	46.67	50.18	100.00	75.00	0.00	15.00	48.72	19.68	74.16
55	पशुपालन विभाग, डेयरी	1.03	5.74	32.35	6.32	28.57		0.00	19.00	39.13	10.95	22.22
56	उद्योग और आंतरिक व्यापार संवर्धन विभाग	15.38	2.07	30.85	33.77	33.33	100.00	0.00	19.00	45.45	14.94	54.90
57	भारी उद्योग मंत्रालय	1.20	2.65	44.44	90.67	100.00	50.00	0.00	3.00	19.75	40.59	58.24
58	जनजातीय कार्य मंत्रालय	0.64	1.73	23.08	56.72	40.00		0.00	6.00	34.55	28.03	87.50
59	रक्षा उत्पादन विभाग	0.66	0.66	28.45	36.31	75.00	37.50	0.00	14.00	46.67	26.05	9.52
60	विज्ञान और प्रौद्योगिकी विभाग	1.34	1.54	41.24	36.59	100.00	75.00	0.00	12.00	52.63	12.14	32.26
61	व्यय विभाग	18.24	1.92	23.38	9.24	50.00	0.00	0.00	31.00	53.85	14.86	0.00
62	भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक का कार्यालय	0.00	1.11	52.27	29.66	0.00		0.00	9.00	40.91	18.03	35.00
63	कृषि अनुसंधान एवं शिक्षा विभाग	0.00	0.54	14.39	9.43	50.00	33.33	0.00	15.00	50.00	7.04	62.50
64	खान मंत्रालय	9.02	2.65	58.70	16.35	75.00	50.00	0.00	12.00	63.64	7.61	29.17
65	नवीन और नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय	0.83	2.73	38.64	44.67	0.00	100.00	0.00	20.00	40.32	28.81	75.56
66	अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय	0.00	1.98	57.63	26.29	80.00	0.00	0.00	25.00	22.86	32.06	53.57
67	विधायी विभाग	0.00	3.35	47.06	27.47	28.57		0.00	15.00	50.00	11.11	0.00
68	संसदीय कार्य मंत्रालय	0.89	7.00	100.00	67.57	75.00		6.25	3.00		1.75	100.00
69	पोत परिवहन मंत्रालय	26.13	1.59	61.43	40.60	0.00	50.00	0.00	20.00	55.56	17.02	17.74
70	वस्त्र मंत्रालय	0.00	2.06	41.18	58.18	0.00	100.00	0.00	9.00	30.43	22.35	73.33

#	मंत्रालय/विभाग	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का प्रतिशत	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के समाधान का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार की शिकायतों के निवारण का प्रतिशत	जीआरओ के पास लंबित मामलों का %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ निवारण का %	दायर की गई अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
71	खेल विभाग	1.98	2.02	42.00	31.71	16.67		0.00	19.00	29.63	24.21	95.65
72	इस्पात मंत्रालय	0.00	1.13	35.96	60.61	0.00	100.00	0.00	11.00	29.73	42.42	57.52
73	परमाणु ऊर्जा विभाग	0.00	1.28	70.42	24.73	0.00	20.00	0.00	12.00	64.29	21.67	59.38
74	स्वास्थ्य अनुसंधान विभाग	12.05	0.57	13.79	40.32	71.43		0.00	6.00	46.15	11.43	85.71
75	औषध विभाग	6.33	3.43	56.52	53.25	100.00		0.00	9.00	41.18	19.40	34.85
76	युवा कार्यक्रम विभाग	0.00	3.63	47.37	31.07	0.00		0.00	8.00		4.08	100.00
77	निवेश और लोक परिसंपत्ति प्रबंधन विभाग	66.15	8.13	50.00	41.46	25.00	100.00	0.00	6.00	33.33	0.00	0.00
78	उर्वरक विभाग	11.48	1.61	36.84	62.00		100.00	0.00	6.00	23.81	30.51	72.73
79	वैज्ञानिक और औद्योगिक अनुसंधान विभाग	0.00	0.54	36.45	26.83	0.00	50.00	0.00	20.00	40.91	31.71	58.00
80	खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय	63.46	1.63	15.63	46.15			0.00	7.00	0.00	2.17	1.50
81	मत्स्य पालन विभाग	27.45	3.92	46.15	59.38			0.00	4.00	22.22	22.45	5.88
82	रक्षा अनुसंधान और विकास विभाग	2.38	0.43	6.12	25.33	0.00	100.00	0.00	24.00	30.43	40.00	83.33
83	लोक उद्यम विभाग	5.41	3.36	27.27	23.08	100.00	100.00	0.00	3.00		0.00	0.00
84	अंतरिक्ष विभाग	8.11	1.76	71.43	25.49	77.78		0.00	15.00	28.57	15.38	50.00
85	रसायन और पेट्रो रसायन विभाग	0.00	2.08	50.00	62.50	100.00		0.00	6.00	0.00	3.57	89.47
86	पृथ्वी विज्ञान मंत्रालय	13.64	0.76	10.34	19.35	0.00	100.00	0.00	18.00	100.00	7.14	75.00
87	सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय	45.00	0.24	32.94	12.50		100.00	0.00	11.00	50.00	25.00	28.57
88	राजभाषा विभाग	29.41	1.06	37.50	42.86			0.00	5.00	0.00	36.36	28.57
89	पूर्वोत्तर क्षेत्र विकास मंत्रालय	0.00	1.00	20.00	71.43			0.00	3.00	33.33	30.77	0.00
90	जैव प्रौद्योगिकी विभाग	0.00	0.08	12.16	31.25			0.00	33.00	50.00	22.22	0.00

रंग कोड के लिए संकेत:

रंग कोड	स्कोर रेंज	या क्रिस्म	रंग कोड	संकेतक मूल्य	या क्रिस्म	रंग कोड	संकेतक मूल्य	या क्रिस्म
	>75			<15			< 5	

	50-75	औसत निपटान समय और पंजीकृत शिकायत की तुलना में जीआरओ के अनुपात को छोड़कर सभी संकेतकों के लिए		15 - 30	औसत निपटान समय		5 - 10	पंजीकृत शिकायत की तुलना में जीआरओ का अनुपात
	25-50			30 - 45			10 - 15	
	<25			> 45			>15	
	शिकायत और अपील प्राप्त नहीं हुई और प्रतिक्रिया के लिए कोई कॉल नहीं की गई							



प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

भारत सरकार

5वां तल, सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110001