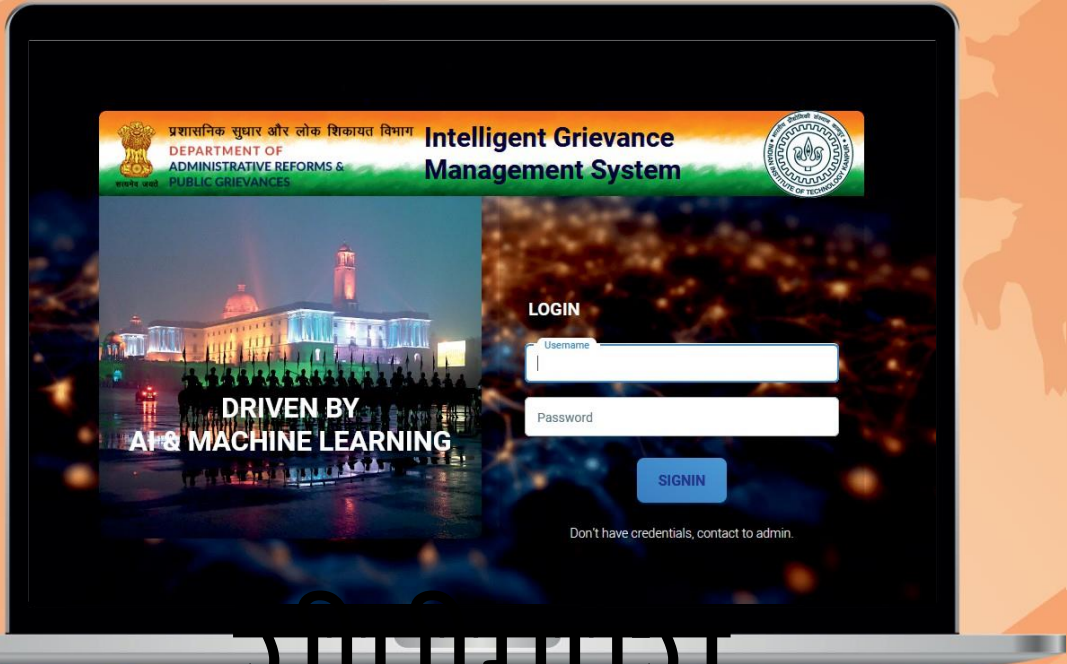




प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

DEPARTMENT OF
ADMINISTRATIVE REFORMS
& PUBLIC GRIEVANCES



सीपीग्राम्स

मासिक रिपोर्ट – केन्द्रीय मंत्रालय/विभाग

जुलाई 2024

[रिपोर्ट संख्या 27]

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

विषय सूची

1. मुख्य बातें	4
2. शिकायतों की स्थिति की समीक्षा	6
2.1. अवलोकन	6
2.2. शिकायतों की माहवार स्थिति	6
2.3. निपटाई गई शिकायतों की स्थिति	7
3. निपटान एवं लंबित मामलों की स्थिति	9
3.1. निपटान	9
3.2. लंबित मामले	10
4. प्राथमिकता योजना का विश्लेषण.....	10
5. सी□□□□□□□□ पर प्रयोक्ता-पंजीकरण 15 15पर अपील की स्थिति की समीक्षा	29 31

1. मुख्य बातें

1. सामान्य

- जुलाई 2024 में लगातार **25 वें महीने केंद्रीय** सचिवालय में मासिक निपटान 1 लाख मामलों को पार कर गया
- केंद्रीय सचिवालय में लंबित शिकायतों की संख्या **घटकर 66,060 रह गई है** , जिनमें से 69% शिकायतें 30 दिनों से कम समय से लंबित हैं
- वर्ष 2024 में 1 जनवरी से 31 जुलाई, 2024 तक सभी मंत्रालयों/विभागों के लिए औसत शिकायत निवारण समय **13 दिन है**
- जुलाई, 2024 में सीपीग्राम्स पोर्टल पर **79848 नए** प्रयोक्ता **पंजीकृत हुए**
- जुलाई, 2024 में सीपीग्राम्स पोर्टल पर **सीएससी के माध्यम से 40198 शिकायतें दर्ज** की गईं

2. पीजी मामले

- जुलाई 2024 में **2,27,177 पीजी मामले** सीपीग्राम्स पोर्टल पर **आवेदन प्राप्त हुए**। **2,48,963 पीजी मामलों का निवारण किया गया** और 31 जुलाई, 2024 तक **66,060 पीजी मामले लंबित हैं**।
- केंद्रीय सचिवालय में 62% शिकायतें 3 मंत्रालयों/विभागों को प्राप्त हुईं। जुलाई, 2024 में ग्रामीण विकास विभाग [1,11,413 शिकायतें], श्रम और रोजगार मंत्रालय [15,655 शिकायतें] , और वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग) [13,681 शिकायतें] को सबसे अधिक शिकायतें प्राप्त हुईं ।

3. पीजी अपील

- जुलाई, 2024 में **18,871 अपीलें प्राप्त हुईं** और **20,668 अपीलों का निपटान किया गया**
- जुलाई 2024 के अंत तक केंद्रीय सचिवालय में **22,144 पीजी अपीलों लंबित हैं**

4. फीडबैक कॉल सेंटर

- जुलाई, 2024 में फीडबैक कॉल सेंटर ने **93,241 फीडबैक एकत्रित किए** । एकत्रित कुल फीडबैक में से, **~47%** नागरिकों ने अपनी-अपनी शिकायतों के समाधान पर संतोष व्यक्त किया।

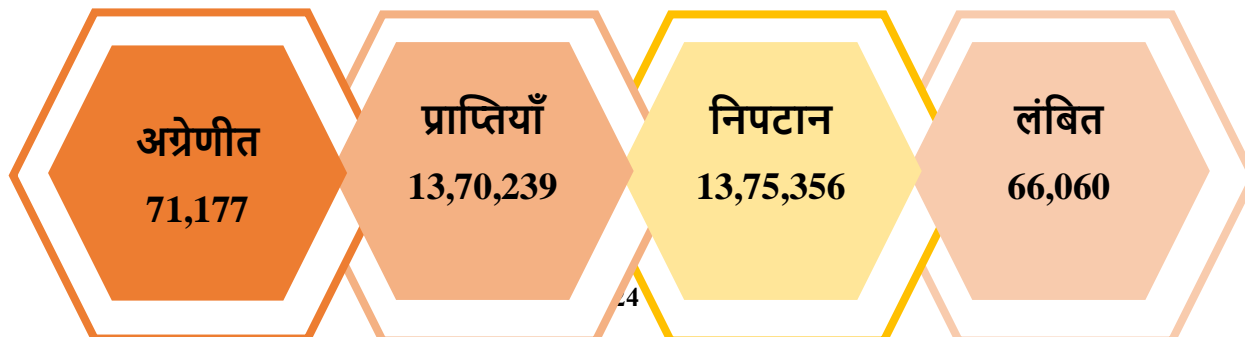
- जुलाई, 2024 में फीडबैक कॉल सेंटर द्वारा केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों के लिए 56,018 फीडबैक एकत्र किए गए, ~54% नागरिकों ने प्रदान किए गए समाधान पर संतोष व्यक्त किया

5. शिकायत निवारण मूल्यांकन और सूचकांक (जीआरएआई) – जुलाई, 2024

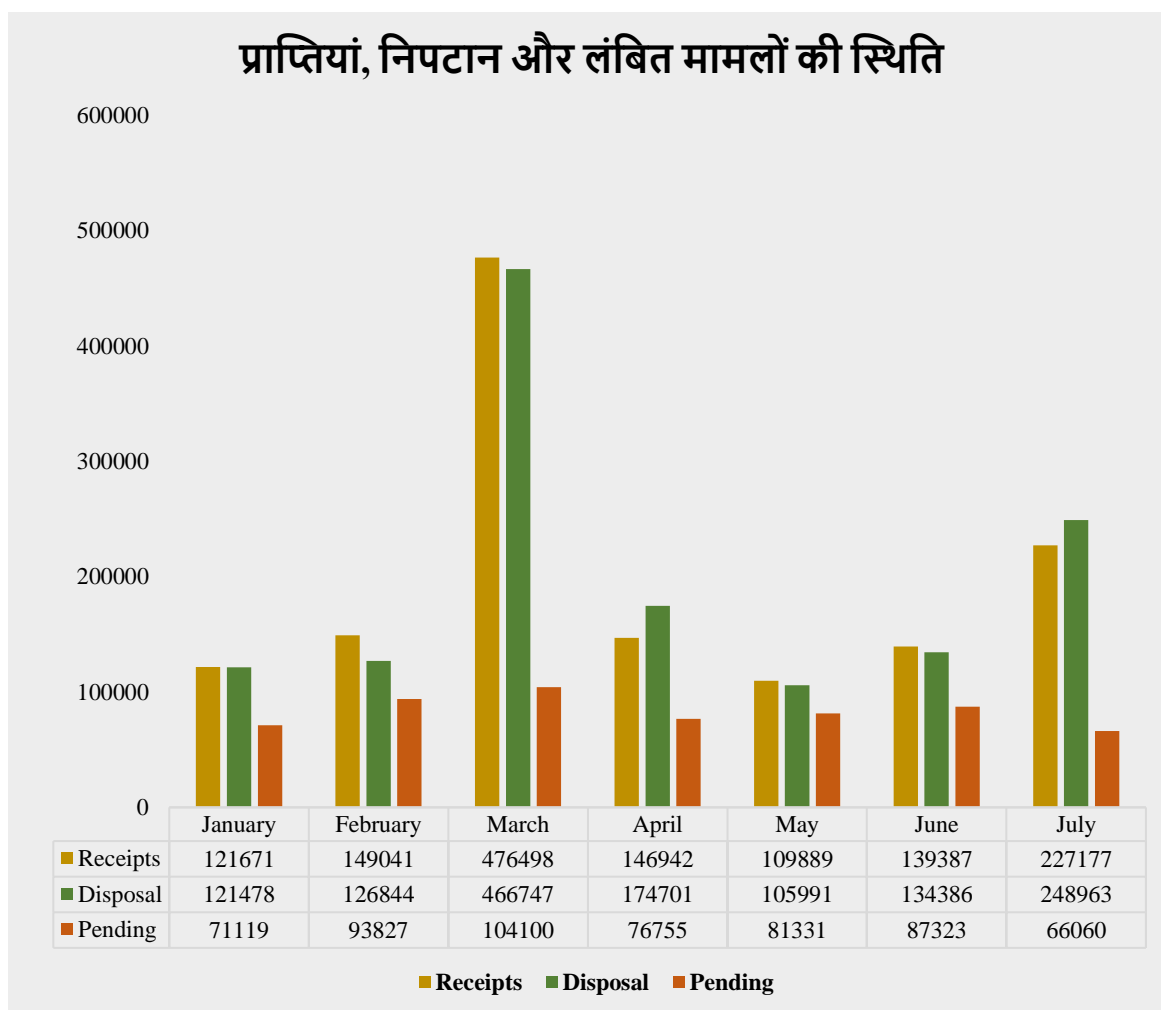
- राजस्व विभाग, ग्रामीण विकास विभाग और केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड जुलाई, 2024 के लिए ग्रुप ए (500 से अधिक शिकायतें) के अंतर्गत शिकायत निवारण मूल्यांकन एवं सूचकांक में शीर्ष प्रदर्शन करने वालों में शामिल हैं।
- संसदीय कार्य मंत्रालय, आयुष मंत्रालय और खान मंत्रालय जुलाई, 2024 के लिए ग्रुप बी (500 से कम शिकायतें) के अंतर्गत शिकायत निवारण मूल्यांकन एवं सूचकांक में शीर्ष प्रदर्शन करने वालों में शामिल हैं।

2. शिकायतों की स्थिति की समीक्षा

2.1. अवलोकन



2.2. शिकायतों की माहवार स्थिति



2.3. निपटाई गई शिकायतों की स्थिति

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	कुल निपटान	अंतिम कार्रवाई करके किए गए निपटान का %	शिकायत ट्रांसफर करके किए गए निपटान का %	शिकायत वापस करके किए गए निपटान का %	उच्च प्राधिकारी द्वारा शिकायत पुल करके किए गए निपटान का %
1	ग्रामीण विकास विभाग	587364	100%	0%	0%	0%
2	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	100099	94%	4%	2%	0%
3	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	91740	91%	4%	5%	0%
4	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	63179	1%	96%	3%	0%
5	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	39582	95%	3%	1%	0%
6	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	37589	98%	1%	1%	0%
7	आवासन और शहरी कार्य का मंत्रालय	35540	21%	75%	4%	0%
8	गृह मंत्रालय	32674	32%	44%	24%	0%
9	डाक विभाग	31738	93%	3%	5%	0%
10	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	31042	96%	0%	3%	0%
11	दूरसंचार विभाग	31016	98%	1%	2%	0%
12	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	19856	52%	32%	16%	0%
13	रक्षा वित्त विभाग	18939	89%	1%	10%	0%
14	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	14593	99%	0%	1%	0%
15	सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय	13902	58%	36%	6%	0%
16	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	13732	91%	5%	3%	0%
17	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	11755	99%	1%	1%	0%
18	कॉर्पोरेट कार्य मंत्रालय	10911	95%	1%	5%	0%
19	कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग	10620	34%	39%	27%	0%
20	विदेश मंत्रालय	10111	95%	2%	3%	0%
21	केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड	10080	84%	10%	5%	0%

(समय अवधि: 01/01/2024 से 31/07/2024 तक)

नोट: 10,000 से अधिक शिकायतों का निपटारा करने वाले मंत्रालय/विभाग उपरोक्त तालिका में दिए गए हैं।

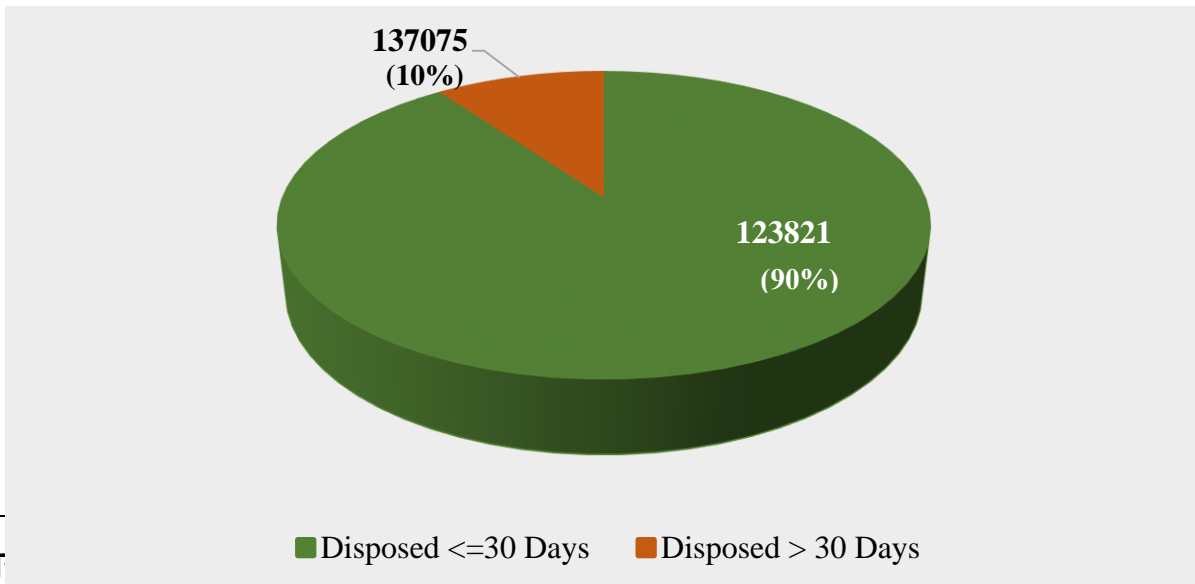
उपरोक्त तालिका से अंतर्दृष्टि:

नीचे चुनिंदा मंत्रालयों/विभागों से संबंधित टिप्पणियां दी गई हैं, जिनमें आगे की कार्रवाई के लिए उनके द्वारा संबंधित प्राधिकारी को स्थानांतरित की जा रही शिकायतों के प्रकार के बारे में बताया गया है:

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	शिकायत अवलोकन
1	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	क) पीएम किसान योजना की किस्त न मिलने से संबंधित ख) प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना के अंतर्गत दावा संबंधी
2	आवास और शहरी मामलों का मंत्रालय	क) क्षेत्र में आवश्यक सुविधाओं और साफ-सफाई का अभाव, जिसमें पानी की उपलब्धता की कमी, अच्छे रख-रखाव वाली सड़कें और जल निकासी की समस्याएं शामिल हैं ख) प्रधानमंत्री आवास योजना के अंतर्गत आवास आवंटन हेतु अनुरोध
3	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	क) चिकित्सा/स्वास्थ्य बीमा से संबंधित ख) खाद्य विनियमन से संबंधित मुद्दे जैसे एफएसएसआई लाइसेंस में देरी, पैक किए गए खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता आदि। ग) स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग के अधिकार क्षेत्र से बाहर के अस्पतालों में उत्पन्न होने वाले मुद्दे घ) ध्वनि प्रदूषण के कारण उत्पन्न होने वाली समस्याएं जैसे शारीरिक/मानसिक स्वास्थ्य संबंधी परेशानी
4	सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय	क) राजमार्गों पर अवैध निर्माण/डंपिंग ख) सड़क की खराब गुणवत्ता और निर्माण का अभाव ग) टोल-संबंधी मुद्दे

3. निपटान और लंबित मामलों की स्थिति

3.1. निपटान

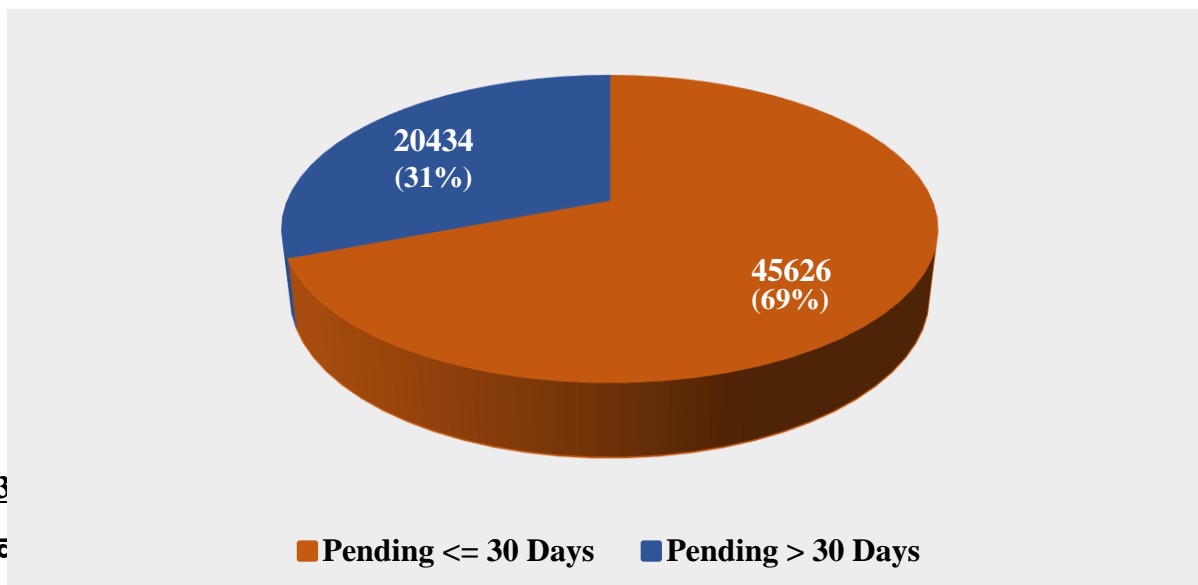


30
का

मंत्रालय/विभाग का नाम	% निपटारा <=30 दिन
दूरसंचार विभाग	99.85%
केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड	97.51%
खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग	97.23%
राजस्व विभाग	97.20%
श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	97.18%
रक्षा वित्त विभाग	71.55%
आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय	70.19%
भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	65.17%
स्कूल शिक्षा और साक्षरता विभाग	63.35%
केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	43.42%

* **नोट:** 5000 से अधिक शिकायतों के निपटान वाले मंत्रालय/विभाग के लिए निपटान का %

3.2. लंबित मामले



3
ट

मंत्रालय/विभाग का नाम	>30 दिनों से लंबित मामलों का %
केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	70.57%
विदेश मंत्रालय	59.39%
स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	54.92%
गृह मंत्रालय	53.53%
उच्च शिक्षा विभाग	48.57%
कॉर्पोरेट कार्य मंत्रालय	3.61%
श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	3.26%
कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	2.43%
भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	1.83%
दूरसंचार विभाग	0.00%

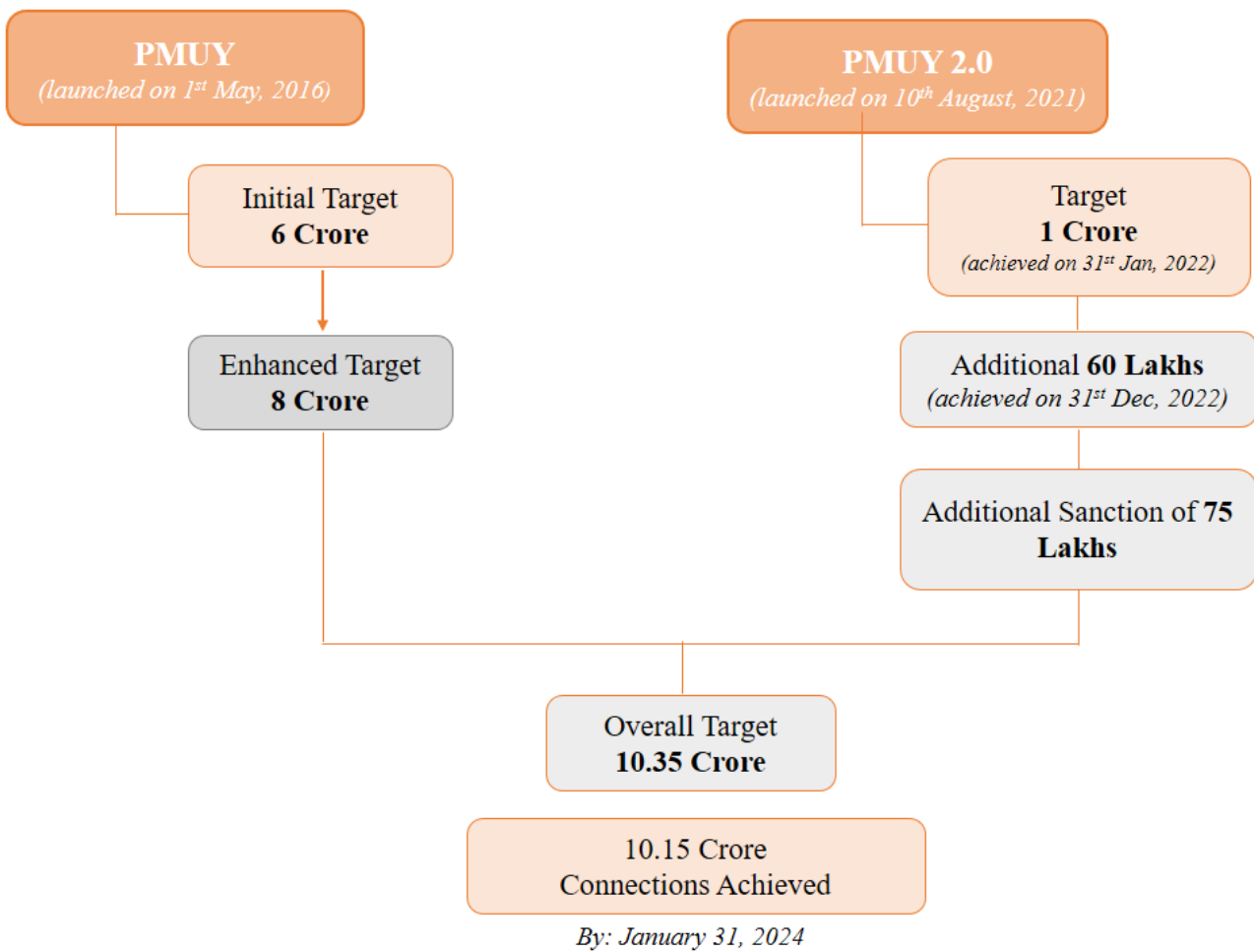
*Note: 500 से अधिक लंबित शिकायतों वाले मंत्रालय/विभाग के लिए लंबित मामलों का %

4. प्राथमिकता योजना का विश्लेषण

प्रधानमंत्री उज्वला योजना (पीएमयूवाई)

अवलोकन

1 मई, 2016 को शुरू की गई प्रधानमंत्री उज्वला योजना (पीएमयूवाई) का उद्देश्य भारत भर में गरीबी रेखा से नीचे (बीपीएल) रहने वाले परिवारों की महिलाओं को बिना किसी शुल्क के एलपीजी कनेक्शन प्रदान करना है। इस पहल का उद्देश्य खाना पकाने के लिए स्वच्छ ईंधन की उपलब्धता में सुधार करना है, जिससे पारंपरिक ईंधन जैसे जलाऊ लकड़ी और गाय के गोबर से जुड़े स्वास्थ्य संबंधी खतरों को कम किया जा सके, जो घर के अंदर वायु प्रदूषण को बढ़ाते हैं। इस योजना के लाभार्थियों को एलपीजी का वितरण और आपूर्ति तेल विपणन कंपनियों द्वारा की जाती है, अर्थात् *इंडियन ऑयल कॉर्पोरेशन लिमिटेड (आइओसीएल)*, *भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड (बीपीसीएल)*, और *हिंदुस्तान पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड (एचपीसीएल)*। देश भर में, लगभग 25,000 वितरक हैं, जिनमें से लगभग 330 दिल्ली में स्थित हैं।

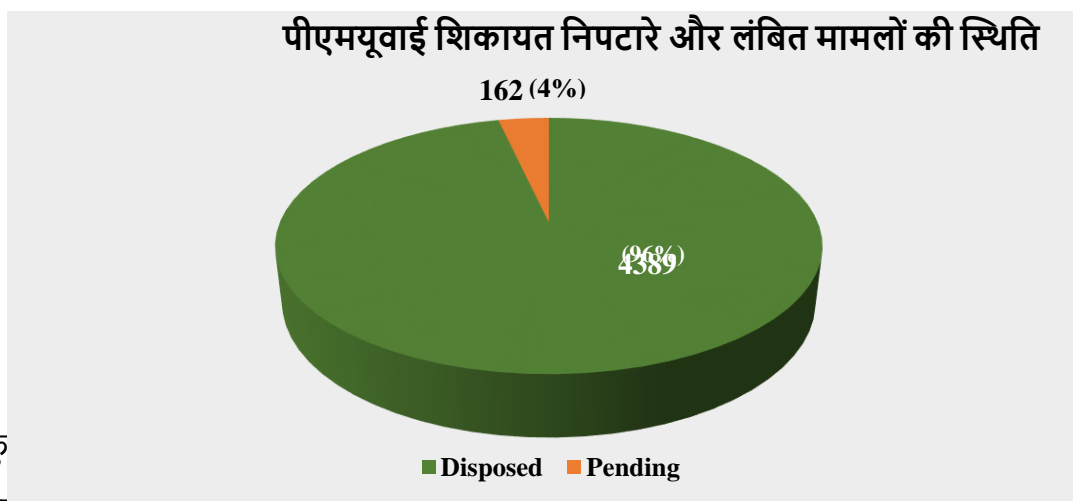


रिफिल प्रक्रिया और वितरक के प्रदर्शन का आकलन करने के लिए नियमित समीक्षा और सर्वेक्षण किए जाते हैं, जिससे कुशल सेवा और योजना के दिशा-निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित होता है। यदि कोई वितरक कदाचार का दोषी पाया जाता है, तो उसे दंड दिया जाएगा, जिसमें वित्तीय जुर्माना या उसके डिस्ट्रीब्यूटरशिप की समाप्ति शामिल हो सकती है, जिसके परिणामस्वरूप उसे संचालन करने का

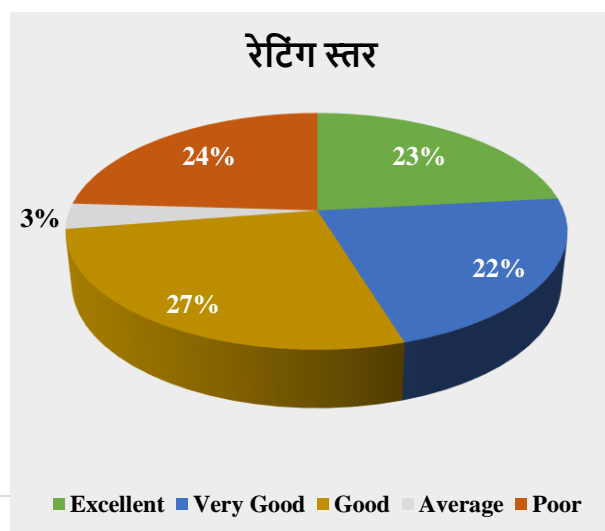
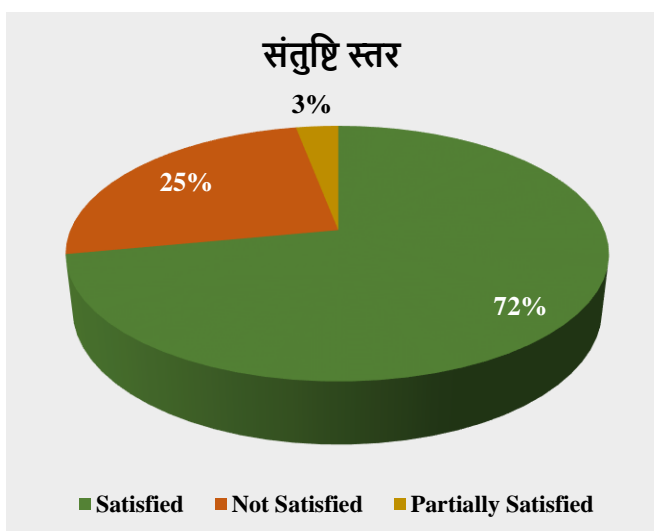
अधिकार खोना पड़ सकता है। इसके अतिरिक्त, संगठन यह सुनिश्चित करते हैं कि पात्र लाभार्थियों के एलपीजी कनेक्शन देरी या उनके वर्तमान कनेक्शन की समाप्ति के मामले के बावजूद भी बनाए रखे जाएं, ताकि उन्हें बिना किसी रुकावट के योजना का लाभ मिलता रहे।

पीएमयूवाई योजना के अंतर्गत शिकायतों की स्थिति:

- 1 जनवरी, 2024 से 31 जुलाई, 2024 तक 4,551 शिकायतें प्राप्त हुईं : 4,389 शिकायतों का निपटान किया जा चुका है जबकि 162 शिकायतें निपटान के लिए लंबित हैं।



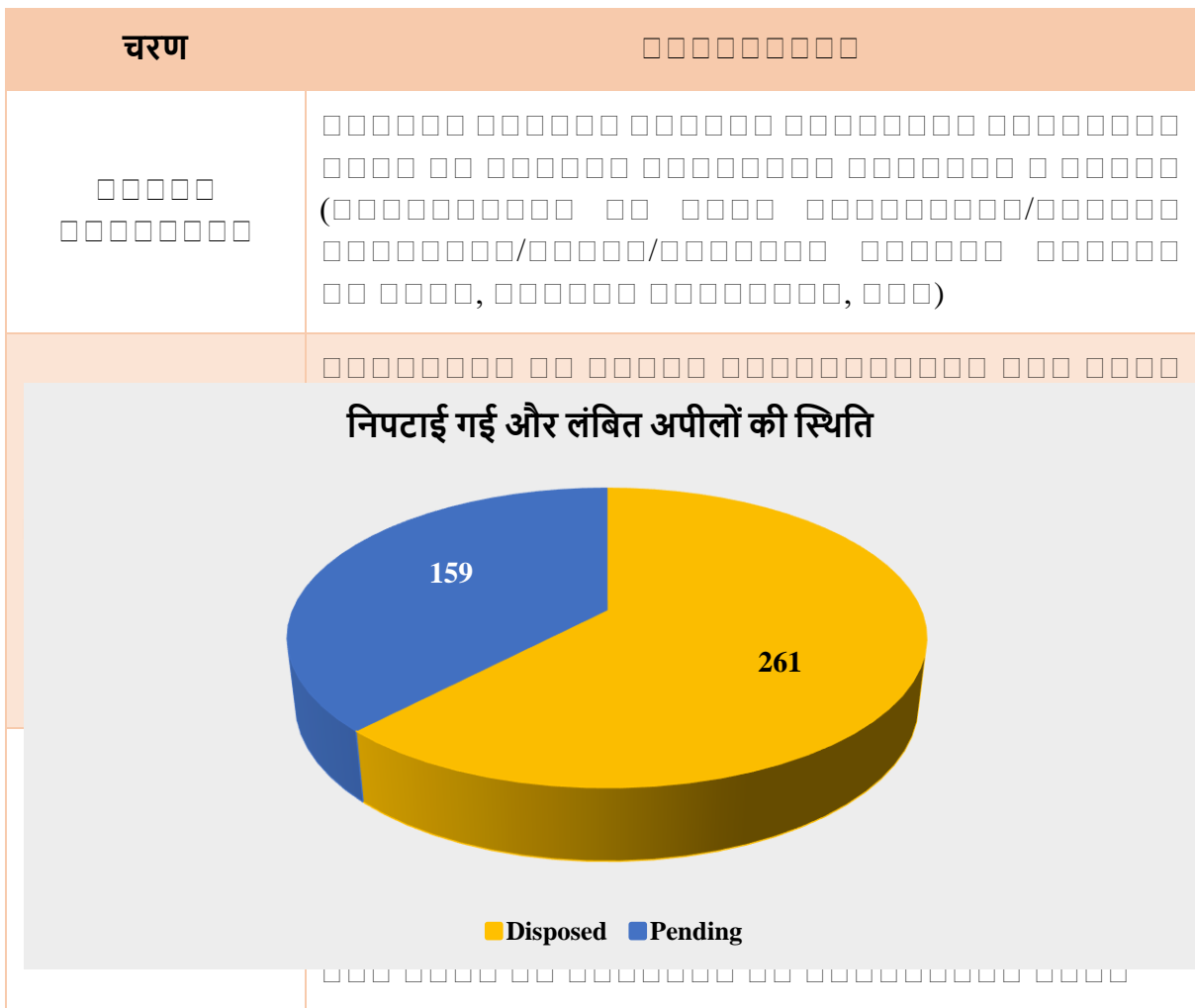
- कुल 3,827 शिकायतें पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय का सबसे अधिक प्राप्त हुईं।
- लगभग 91 शिकायतें केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों के पास 69 शिकायतें लंबित हैं, जबकि राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के पास 69 शिकायतें लंबित हैं।
- निपटाई गई शिकायतों को औसतन 11 चरणों में निपटाया गया, जिसका औसत निपटान समय 22 दिन था। निपटाई गई शिकायतों को नागरिकों से औसतन 2.56 रेटिंग मिली।
- 1352 फीडबैक सर्वेक्षण एकत्रित किए गए और प्राप्त फीडबैक के अनुसार से लगभग 72% नागरिक समाधान से संतुष्ट हैं। असंतुष्ट नागरिकों में से 71% ने बताया कि समस्या का समाधान नहीं हुआ।



- 420 अपीलें की गईं, जिनमें से 261 का निपटान कर दिया गया है, जबकि 159 का निपटान लंबित है। 218 शिकायतें फीडबैक कॉल के माध्यम से प्राप्त हुईं।

(62%)

नोट: उपर्युक्त विश्लेषण डेटा स्ट्रेटजी यूनिट (डीएसयू) द्वारा विकसित टी डैशबोर्ड का उपयोग करके किया गया है।
शिकायतों का विश्लेषण



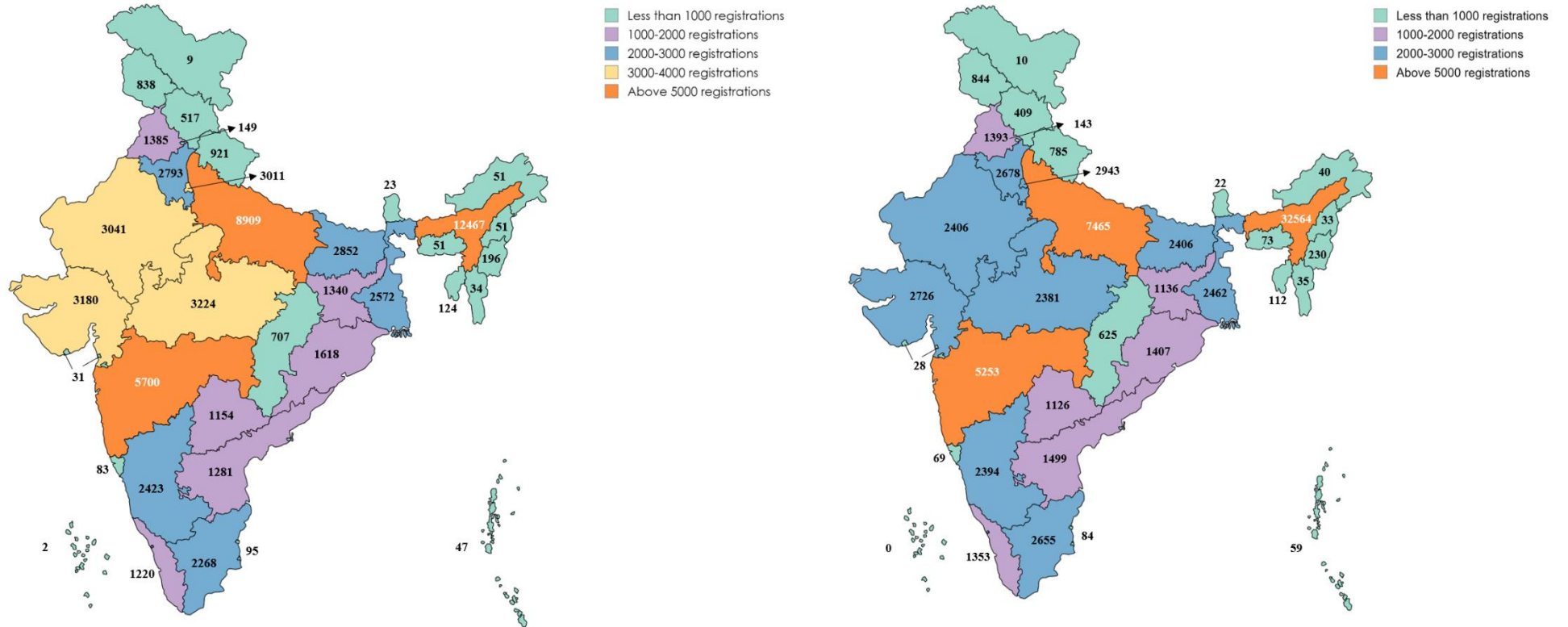
नमूना सेट : इस वर्ष नागरिकों द्वारा सीपीग्राम्स पोर्टल पर दर्ज कराई गई 150 शिकायतों पर विश्लेषण हेतु विचार किया गया है।

योजना के सुचारू क्रियान्वयन को सुनिश्चित करने और कनेक्शनों के किसी भी दुरुपयोग को रोकने के लिए ई-केवाईसी को 2023 में पेश किया गया था।

5. सीपीग्राम्स पर प्रयोक्ता-पंजीकरण

कुल 79,848 नए प्रयोक्ताओं ने पंजीकरण कराया है, जिनमें से 32,564 पंजीकरण असम से हैं।

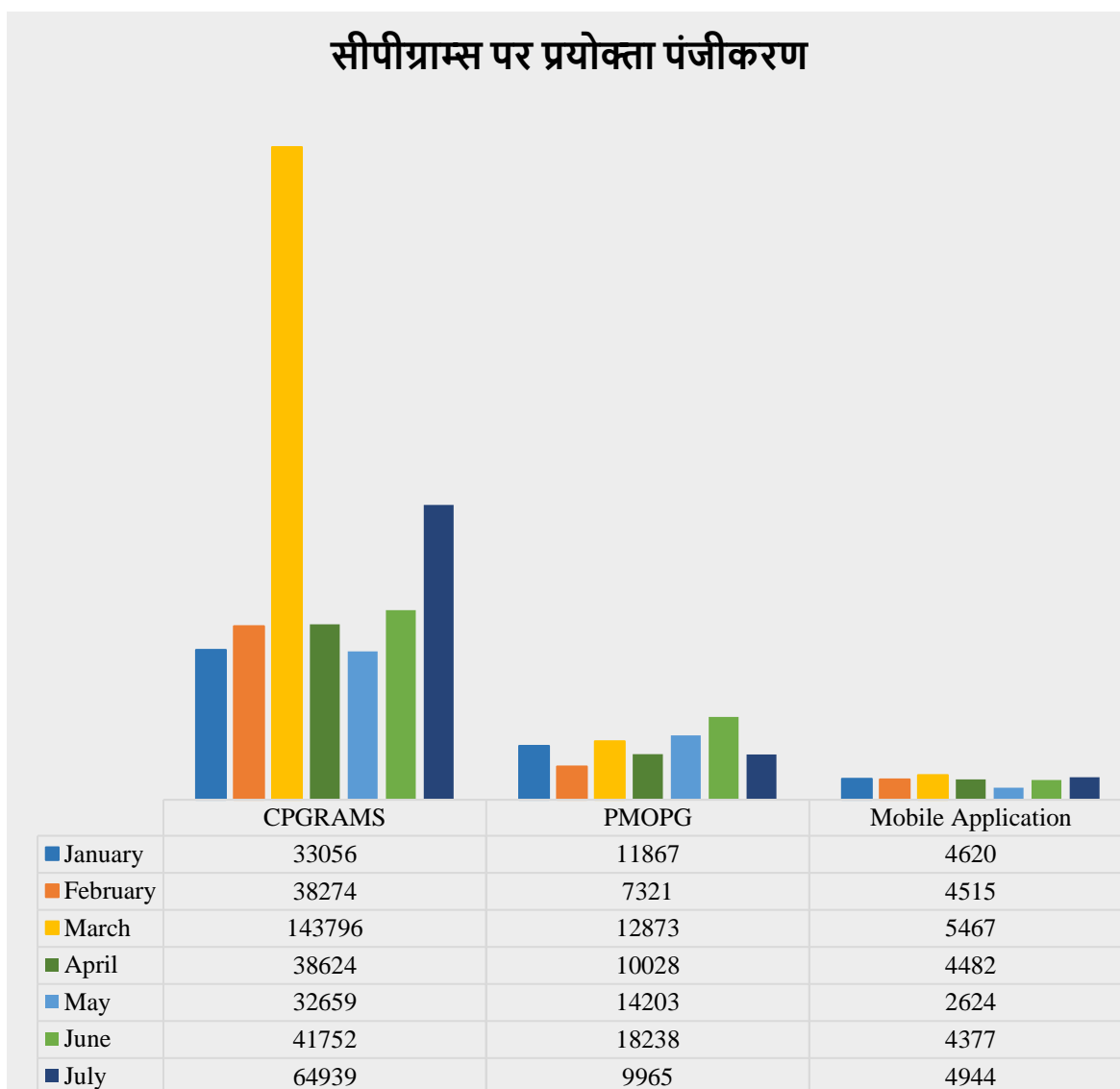
जून और जुलाई, 2024 में सीपीग्राम्स पर नए प्रयोक्ताओं द्वारा पंजीकरण कराने वाले राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की तुलना:



- पिछले 7 महीनों में सीपीग्राम्स पर प्रयोक्ता पंजीकरण:

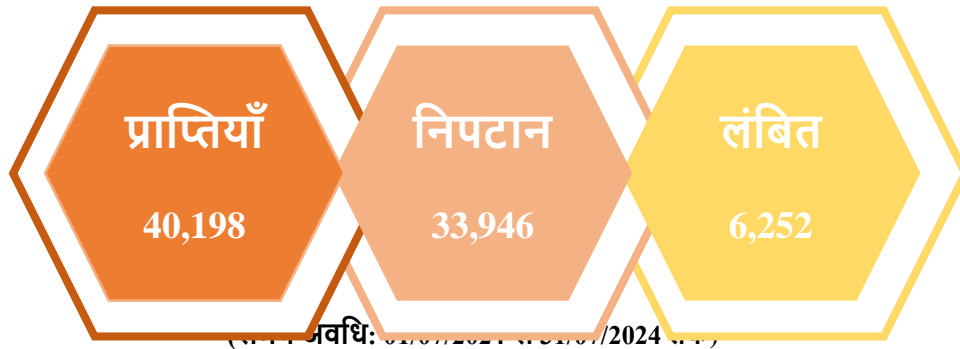
क्र. सं.	महीना	2024 में कुल नए प्रयोक्ता पंजीकरण
1	जनवरी	49,543
2	फ़रवरी	50,109
3	मार्च	1,62,135
4	अप्रैल	53,134
5	मई	49,486
6	जून	64,367
7	जुलाई	79,848
	कुल	5,08,622

सीपीग्राम्स पर प्रयोक्ता पंजीकरण



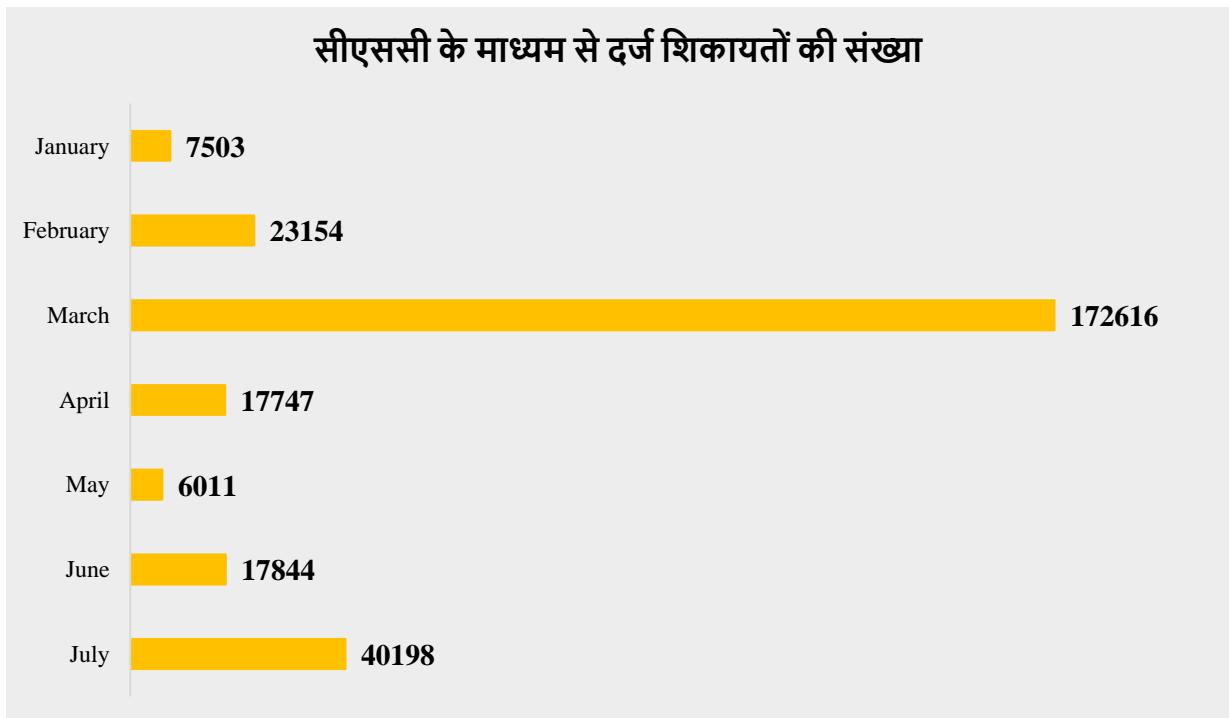
6. जन सेवा केन्द्रों के माध्यम से आउटरीच

सीपीग्राम्स को जन सेवा केन्द्र (सीएससी) पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया है तथा यह 5 लाख से अधिक सीएससी पर उपलब्ध है, तथा 2.5 लाख ग्राम स्तरीय उद्यमियों (वीएलई) से जुड़ा हुआ है।



नवंबर, 2023 से प्रत्येक माह की 20 तारीख को सीएससी-सीपीग्राम्स दिवस का आयोजन किया जा रहा है, जहां वीएलई नागरिकों को सीपीग्राम्स पोर्टल पर अपनी शिकायतें दर्ज करने के लिए प्रोत्साहित करेंगे।

- जुलाई, 2024 में जन सेवा के माध्यम से 40,198 शिकायतें दर्ज कराई गई हैं।



• वे श्रेणियां जिनसे सीएससी के माध्यम से अधिकतम शिकायतें दर्ज की गईं:

1. प्रधानमंत्री आवास योजना - ग्रामीण 31,585
2. पीएम किसान योजना से संबंधित मामले 4,546
3. हुडको (हाउसिंग एंड अर्बन डेवलपमेंट 194
4. स्वच्छ भारत मिशन से संबंधित (ग्रामीण) 190

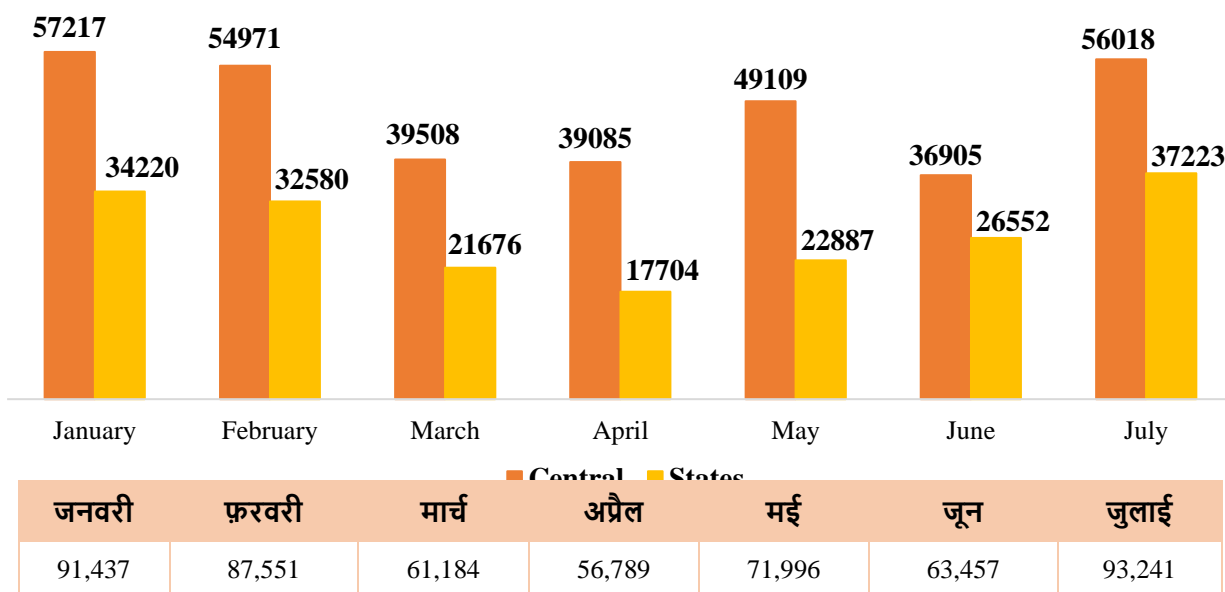
- मंत्रालय/विभाग द्वारा सार्वजनिक वितरण प्रणाली से संबंधित अधिकतम शिकायतें 111 दर्ज की गई हैं:

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	कुल प्राप्तियां	वह श्रेणी जिसके लिए अधिकतम शिकायतें प्राप्त होती हैं	प्राप्तियां	% प्राप्तियां
1	ग्रामीण विकास विभाग	31,617	प्रधानमंत्री आवास योजना - ग्रामीण (ग्रामीण)	31,585	99.90%
2	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	4,589	पीएम किसान से संबंधित मुद्दे	4,546	99.06%
3	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	408	धोखा	57	13.97%
			बैंक कर्मचारियों द्वारा दुर्व्यवहार/उत्पीड़न/भ्रष्टाचार	53	12.99%
4	आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय	323	हुडको (आवासन और शहरी विकास निगम)	194	60.06%
			आवासन एवं शहरी कार्य मंत्रालय के अंतर्गत योजनाएं, कार्यक्रम एवं अन्य प्रभाग	105	32.51%
5	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	286	पीएफ निकासी	95	33.22%
			अन्य (ईपीएफओ)	54	18.88%
6	पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय	216	स्वच्छ भारत मिशन से संबंधित (ग्रामीण)	190	87.96%
			जल जीवन मिशन से संबंधित (ग्रामीण)	26	12.04%
7	दूरसंचार विभाग	207	मोबाइल संबंधित	101	48.79%
			ब्रॉडबैंड संबंधित	28	13.53%
8	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	139	आधार कार्ड अपडेट न होना	62	44.60%
			आधार का नामांकन न होना और आधार न बनना	29	20.86%
9	खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग	131	सार्वजनिक वितरण प्रणाली से संबंधित	111	84.73%
10	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	96	स्वास्थ्य योजनाएँ	61	63.54%

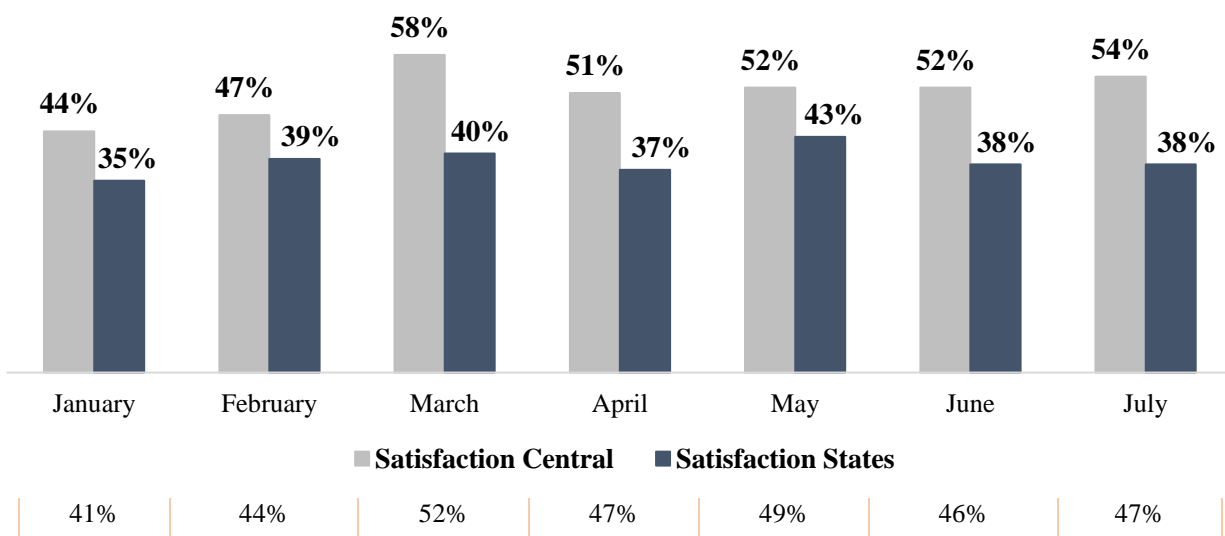
7. फीडबैक कॉल सेंटर

- 1 जनवरी से 31 जुलाई, 2024 तक फीडबैक कॉल सेंटर ने सीधे नागरिकों से 5,25,655 फीडबैक एकत्र किए हैं।

कॉल सेंटर द्वारा एकत्रित



एकत्रित फीडबैक के आधार पर संतुष्टि का %



- मंत्रालयों/विभागों में संतुष्टि का रुझान जिनके लिए पिछले 7 महीनों में अधिकतम फीडबैक एकत्र किए गए हैं

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	जनवरी-24	फ़रवरी-24	मार्च-24	अप्रैल-24	मई-24	जून-24	जुलाई-24
1	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	49%	52%	55%	49%	53%	52%	51%
2	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	42%	45%	47%	45%	48%	48%	45%
3	ग्रामीण विकास विभाग	71%	74%	92%	92%	84%	82%	89%
4	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	34%	40%	41%	38%	38%	40%	37%
5	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	54%	57%	58%	57%	57%	63%	60%
6	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	51%	51%	53%	48%	54%	52%	55%
7	रक्षा वित्त विभाग	53%	55%	59%	58%	61%	66%	65%
8	डाक विभाग	52%	53%	56%	57%	55%	56%	58%
9	दूरसंचार विभाग	37%	45%	52%	50%	49%	51%	49%
10	गृह मंत्रालय	38%	39%	42%	33%	36%	37%	36%
11	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	60%	65%	61%	56%	60%	57%	60%
12	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	34%	33%	38%	33%	41%	42%	38%
13	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	52%	55%	62%	53%	57%	57%	57%
14	विदेश मंत्रालय	55%	55%	56%	56%	53%	53%	55%
15	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	43%	49%	45%	47%	46%	49%	47%
16	आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय	29%	32%	37%	28%	39%	34%	34%
17	सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय	33%	33%	34%	32%	35%	31%	34%
18	उपभोक्ता मामले विभाग	37%	38%	42%	41%	42%	46%	43%
19	स्कूल शिक्षा और साक्षरता विभाग	34%	37%	42%	35%	40%	39%	34%
20	उच्च शिक्षा विभाग	32%	41%	42%	41%	41%	38%	41%
21	कॉर्पोरेट कार्य मंत्रालय	28%	25%	29%	27%	26%	32%	34%
22	केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड	42%	43%	44%	49%	50%	53%	46%
23	खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग	50%	52%	54%	46%	46%	53%	48%
24	इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय	44%	57%	59%	50%	55%	57%	50%
25	पंचायती राज मंत्रालय	38%	41%	40%	37%	30%	36%	32%

* उपर्युक्त तालिका में केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों के आंकड़े शामिल हैं जिनके लिए पिछले 7 महीनों में 2000 से अधिक फीडबैक एकत्र किए गए हैं



8. शिकायत निवारण मूल्यांकन और सूचकांक – जुलाई, 2024

डीएआरपीजी ने जुलाई, 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 अभिचिन्हित किया जा सके।

मंत्रालयों/विभागों की कार्यकुशलता का बेहतर मूल्यांकन सुनिश्चित करने तथा यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे की गई कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) के माध्यम से शिकायतों का निपटारा करें, “समय-सीमा (30 दिनों के भीतर) के भीतर निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत” के संकेतक को संशोधित कर “समय-सीमा (30 दिनों के भीतर) के भीतर एटीआर के साथ निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत” कर दिया गया है। इससे यह सुनिश्चित होगा कि मंत्रालय/विभाग न केवल शिकायतों को ट्रांसफर कर रहे हैं, बल्कि सक्रिय रूप से उनका समाधान भी कर रहे हैं।

जीआरएआई के निम्नलिखित 4 आयाम हैं:

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

जी.आर.ए.आई. तैयार करने में प्रयुक्त डटा 1 जुलाई, 2024 से 31 जुलाई, 2024 तक लिया गया है।

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

#	आयाम	भार	#	संकेतक	भार
1	क्षमता	0.45	1	“समय-सीमा (30 दिनों के भीतर) के भीतर निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत”	0.45
			2	“समय-सीमा (30 दिनों के भीतर) के भीतर एटीआर के साथ निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत”	0.15
			3	भ्रष्टाचार श्रेणी के अंतर्गत शिकायतों का प्रतिशत	0.15
			4	“समय-सीमा (30 दिनों के भीतर) के भीतर एटीआर के साथ निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत”	0.10
			5	जीआरओ के पास लंबित मामलों का प्रतिशत (30 दिनों से अधिक)	0.15
2	फीडबैक	0.30	6	“समय-सीमा (30 दिनों के भीतर) के भीतर निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत”	0.50
			7	“समय-सीमा (30 दिनों के भीतर) के भीतर एटीआर के साथ निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत”	0.50

क्र. सं.	मंत्रालय / विभाग	अग्रेणीत	प्राप्तियां	निपटान	लंबित	जीआरएआई स्कोर	जीआरएआई रैंक
15	सूक्ष्म, सूक्ष्म उद्योग विकास निगम सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	214	598	604	208	0.643	15
16	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	176	891	957	110	0.642	16
17	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम, सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	232	520	571	181	0.641	17
18	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	3089	9517	10346	2261	0.635	18
19	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	557	1522	1498	581	0.633	19
20	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम (सूक्ष्म उद्योग विकास निगम)	2354	5775	5656	2473	0.629	20
21	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	261	884	982	163	0.625	21
22	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	627	1430	1418	639	0.625	22
23	सूक्ष्म, सूक्ष्म उद्योग विकास निगम सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	200	567	571	196	0.624	23
24	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	3414	3178	4054	2539	0.608	24
25	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम (सूक्ष्म उद्योग विकास निगम)	7927	13681	13680	7928	0.6	25
26	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	286	503	529	260	0.591	26
27	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	824	2247	2133	938	0.589	27
28	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम कार्य	644	1103	1221	526	0.581	28
29	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम कार्य	1237	3645	3594	1288	0.579	29
30	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	1017	1534	1646	905	0.573	30
31	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	2772	3127	3328	2571	0.565	३१
32	नगर विमानन	269	639	633	275	0.555	32
33	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	1187	1297	1339	1145	0.55	33
34	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम	1236	1443	1560	1120	0.544	34
35	सूक्ष्म उद्योग विकास निगम सूक्ष्म उद्योग विकास निगम (सूक्ष्म उद्योग विकास निगम)	12720	4900	7631	9989	0.534	35

क्र. सं.	मंत्रालय / विभाग	अग्रेणीत	प्राप्तियां	निपटान	लंबित	जीआरएआई स्कोर	जीआरएआई रैंक
36	पर्यावरण, जल व जल संचयन विभाग	96	1005	263	838	0.526	36
37	पर्यावरण, जल व जल संचयन विभाग	4904	4672	5234	4342	0.516	37
38	पर्यावरण, जल व जल संचयन विभाग	1768	1857	1320	2306	0.445	38

टिप्पणी: उपरोक्त तालिका/अनुसूची में प्रस्तुत किए गए आंकड़ों, 'पर्यावरण' में प्रस्तुत
 आंकड़ों के साथ तुलना करने पर यह स्पष्ट है कि, *इसका अर्थ है कि* पर्यावरण
 विभाग में प्रस्तुत आंकड़ों के अभाव में पर्यावरण विभाग में प्रस्तुत आंकड़ों
 की तुलना करने पर यह स्पष्ट है कि

8.2. मंत्रालयों/विभागों की रैंकिंग – ग्रुप बी

(500 से कम वाले मंत्रालय/विभाग)

क्र. सं.	मंत्रालय / विभाग	अग्रेणीत	प्राप्तियां	निपटान	लंबित	जीआरएआई स्कोर	जीआरएआई रैंक
1	संसदीय कार्य मंत्रालय	16	146	159	3	0.756	1
2	आयुष मंत्रालय	32	160	155	37	0.737	2
3	खान मंत्रालय	47	111	108	50	0.735	3
4	नीति आयोग	३१	187	175	43	0.723	4
5	कोयला मंत्रालय	145	355	342	158	0.721	5
6	भूमि संसाधन विभाग	50	312	352	10	0.721	6
7	निवेश एवं सार्वजनिक परिसंपत्ति प्रबंधन विभाग	20	53	68	5	0.715	7
8	नवीन और नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय	85	221	220	86	0.703	8
9	सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय	27	46	65	8	0.696	9
10	लोक उद्यम विभाग	15	३१	36	10	0.694	10
11	पोत परिवहन मंत्रालय	61	143	137	67	0.684	11
12	वाणिज्य कर विभाग	159	362	412	109	0.662	12
१३	विज्ञान और प्रौद्योगिकी विभाग	50	89	96	43	0.652	१३
14	वैज्ञानिक एवं औद्योगिक अनुसंधान विभाग	41	154	143	52	0.644	14
15	सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय	200	343	340	203	0.638	15
16	व्यय विभाग	75	96	112	59	0.638	16
17	विधि कार्य विभाग	146	206	285	65	0.631	17
18	भारी उद्योग विभाग	122	113	204	३१	0.627	18
19	औषध विभाग	27	99	83	43	0.625	19
20	पर्यटन मंत्रालय	114	228	214	128	0.623	20
21	रसायन और पेट्रोरसायन विभाग	8	34	36	6	0.621	21
22	दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग	69	256	228	97	0.614	22
23	कपड़ा मंत्रालय	74	101	93	82	0.592	23

क्र. सं.	मंत्रालय / विभाग	अग्रेणीत	प्राप्तियां	निपटान	लंबित	जीआरएआई स्कोर	जीआरएआई रैंक
24	कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय	142	181	200	123	0.58	24
25	वित्तीय सेवा विभाग (पेंशन सुधार)	45	201	211	35	0.572	25
26	उद्योग एवं आंतरिक व्यापार संवर्धन विभाग	184	154	239	99	0.572	26
27	भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक का कार्यालय	74	98	94	78	0.569	27
28	पूर्वोत्तर क्षेत्र विकास मंत्रालय	16	18	३१	3	0.568	28
29	रक्षा अनुसंधान एवं विकास विभाग	66	52	90	28	0.562	29
30	स्वास्थ्य अनुसंधान विभाग	67	90	79	78	0.55	30
31	जल संसाधन, नदी विकास और गंगा संरक्षण मंत्रालय	142	239	220	161	0.541	३१
32	परमाणु ऊर्जा विभाग	102	98	148	52	0.541	32
33	अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय	152	214	159	207	0.531	33
34	कर्मचारी चयन आयोग	157	248	165	240	0.529	34
35	जनजातीय कार्य मंत्रालय	336	204	363	177	0.526	35
36	खेल विभाग	69	107	75	101	0.524	36
37	पृथ्वी विज्ञान मंत्रालय	१३	28	18	23	0.515	37
38	सैन्य कार्य विभाग	391	355	431	313	0.513	38
39	जैव प्रौद्योगिकी विभाग	34	12	1	45	0.512	39
40	विधायी विभाग	22	50	21	51	0.51	40
41	मत्स्य विभाग	14	24	15	23	0.492	41
42	संस्कृति मंत्रालय	196	207	140	263	0.491	42
43	इस्पात मंत्रालय	54	94	78	70	0.487	43
44	आर्थिक कार्य विभाग, एसीसी प्रभाग	533	406	487	452	0.472	44
45	उर्वरक विभाग	32	34	38	28	0.467	45
46	कृषि अनुसंधान और शिक्षा विभाग	185	167	130	222	0.452	46
47	पशुपालन, डेयरी विभाग	220	163	209	174	0.44	47

क्र. सं.	मंत्रालय / विभाग	अग्रेणीत	प्राप्तियां	निपटान	लंबित	जीआरएआई स्कोर	जीआरएआई रैंक
48	अंतरिक्ष विभाग	18	70	29	59	0.433	48
49	रक्षा उत्पादन विभाग	184	202	160	226	0.424	49
50	युवा कार्यक्रम विभाग	87	51	53	85	0.417	50
51	खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय	35	47	50	32	0.415	51
52	राजभाषा विभाग	25	१३	12	26	0.386	52

टिप्पणी: ००० ००००००००/००००० ०० ००० ००००, ०००००००००० ०० ००००००० ००००००, '००००००' ०० ००० ००० ००००००००० ००००००० ०० ००० ००००००० ०००००००० ०००० ००० ००, ०० इसका अर्थ है कि ०००००००० ०००००० ०० ०००० ०००० ००० ०००००००० ००००००० ००० ०० ०० ०००००० ००००० ०० ०००० ०००००००० ०० ००० ०००० ००० ०० ००००००० ००००० ०० ००० ०००

8.3. मासिक जीआरएआई का विश्लेषण - जुलाई 2024

ग्रुप ए - जून, 2024 से जुलाई, 2024 तक रैंकिंग में बड़ी कमी वाले मंत्रालयों/विभागों की सूची निम्नलिखित है

एम/डी का नाम	जून रैंक	जुलाई रैंक	रैंक परिवर्तन को प्रभावित करने वाले संकेतक
उच्च शिक्षा विभाग	33	84	<ul style="list-style-type: none"> समय सीमा के भीतर एटीआर के साथ शिकायत समाधान का प्रतिशत – 19.28% (3626 शिकायतें दर्ज/अग्रेणीत शिकायतों में से 975 शिकायतों का समय-सीमा के अंदर समाधान किया गया। 973 में से केवल 633 शिकायतें एटीआर के साथ बंद की गईं)
भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	32	73	<ul style="list-style-type: none"> □□□□□□ □□□□□□ □□ % – 15.62% □□□ □□□□ □□ □□□□ □□□□□□ □□ □□□ □□□□□□ □□□□□□ □□ □□□□□□ – 20.26% "□□□□□□" □□ □□□ □□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□ □□ □□□□□□ □□ □□□□□□ – 22.22% □□□□□□□□□□ □□□□□□□□ □□ □□□□□□ □□ % – 0% (मानचित्रित 1268 जीआरओ में से 198 में प्रति माह 5+ लॉगिन हैं। कुल 9576 शिकायतों में से 1908 शिकायतों को समय-सीमा के भीतर एटीआर के साथ बंद कर दिया गया है।)
सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय	11	50	<ul style="list-style-type: none"> □□□□□□□□□□ □□□□□□□□ □□ □□□□□□ □□ % – 0% “□□□□□□□□” □□□□□□□□ □□ □□□ □□□□□□ □□ % – 33.54% (शिकायतों के समाधान के लिए की गई 641 कॉलों में से केवल 215 को ही संतुष्ट माना गया।)
केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	30	67	<ul style="list-style-type: none"> □□□-□□□□ □□ □□□□ □□□□□□ □□ □□□ □□□□□□ □□□□□□ □□ □□□□□□ -15.93% □□□ □□□□□□ □□□ – 76 □□□ (17620 दर्ज/अग्रेणीत शिकायतों में से 2779 शिकायतों को एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर बंद कर दिया गया।)
विदेश मंत्रालय	31	62	<ul style="list-style-type: none"> □□□□□□ □□□□□□ □□ % – 16.53% □□□□ □□□□□□ □□ % – 20.39% (मानचित्रित 484 जी.आर.ओ. में से 80 में प्रति माह 5+ लॉगिन हैं। 1339 शिकायतें बंद कर दी गईं, जिनमें से 273 अपीलें दायर की गईं)

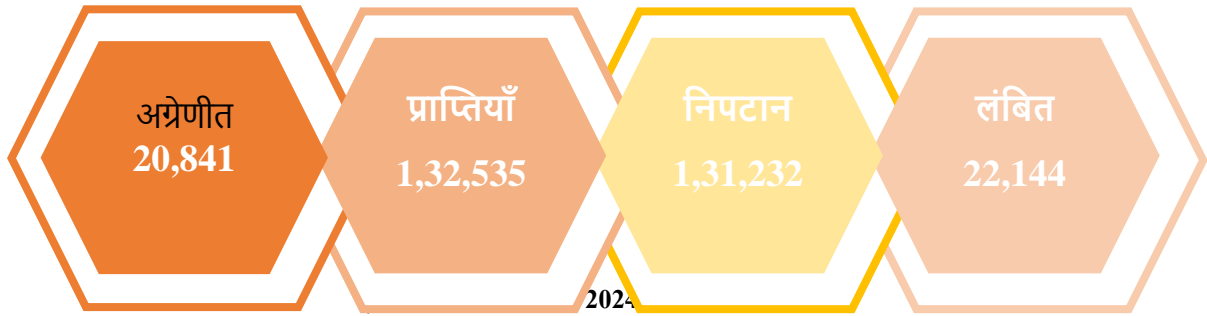
ग्रुप बी-जून 2024 से जुलाई 2024 तक रैंकिंग में बड़ी गिरावट वाले मंत्रालयों/विभागों की सूची निम्नलिखित है

एम/डी का नाम	जून रैंक	जुलाई रैंक	रैंक परिवर्तन को प्रभावित करने वाले संकेतक
विधायी विभाग	19	77	<ul style="list-style-type: none"> • 1000 1000 10 1000 10000 10 100 100000 100000 10 10000000 - 6.9% • “1000000” 1000000 10 100 1000000 10 % - 37.74% <p>(72 दर्ज की गई/अग्रेणीत शिकायतों में से 4 शिकायतों को एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर बंद कर दिया गया। शिकायतों के समाधान के लिए की गई 53 कॉलों में से 20 को "संतुष्ट" के रूप में चिह्नित किया गया)</p>
युवा कार्यक्रम विभाग	31	88	<ul style="list-style-type: none"> • 1000 1000 10 1000 10000 10 100 100000 100000 10 10000000 - 24.62% • "1000000" 10 100 100 10000000 10000000 10 1000000 10 10000000 - 0% • 10000000000 100000000 10 1000000 10 % - 0% • 10000000 10000000 10 100 1000000 10 % - 20% <p>(138 दर्ज की गई/ अग्रेणीत शिकायतों में से 32 शिकायतों को एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर बंद कर दिया गया। शिकायतों के समाधान के लिए की गई 10 कॉलों में से 2 को "संतुष्ट" के रूप में चिह्नित किया गया)</p>
कर्मचारी चयन आयोग	13	69	<ul style="list-style-type: none"> • "1000000" 10 100 100 10000000 10000000 10 1000000 10 10000000 - 0% • 100000000 10 10000 100 100 1000000 10 1000000 - 10.33 <p>(248 शिकायतों के लिए 24 जीआरओ)</p>
अंतरिक्ष विभाग	32	86	<ul style="list-style-type: none"> • "1000000" 10 100 100 10000000 10000000 10 1000000 10 10000000 - 0% • 1000 1000 10 1000 100000 10 100 1000000 1000000 10 10000000 - 20.69% <p>(प्राप्त एवं अग्रेणीत 88 शिकायतों में से 19 शिकायतों का समय-सीमा के भीतर समाधान किया गया। 19 में से 18 को एटीआर के साथ बंद कर दिया गया)</p>
पृथ्वी विज्ञान मंत्रालय	21	74	<ul style="list-style-type: none"> • 1000 1000 10 1000 100000 10 100 1000000 1000000 10 10000000 - 18.92% • 1000000 10 1000000 10 % - 0% • 1000000 100000 10 % - 10.34%

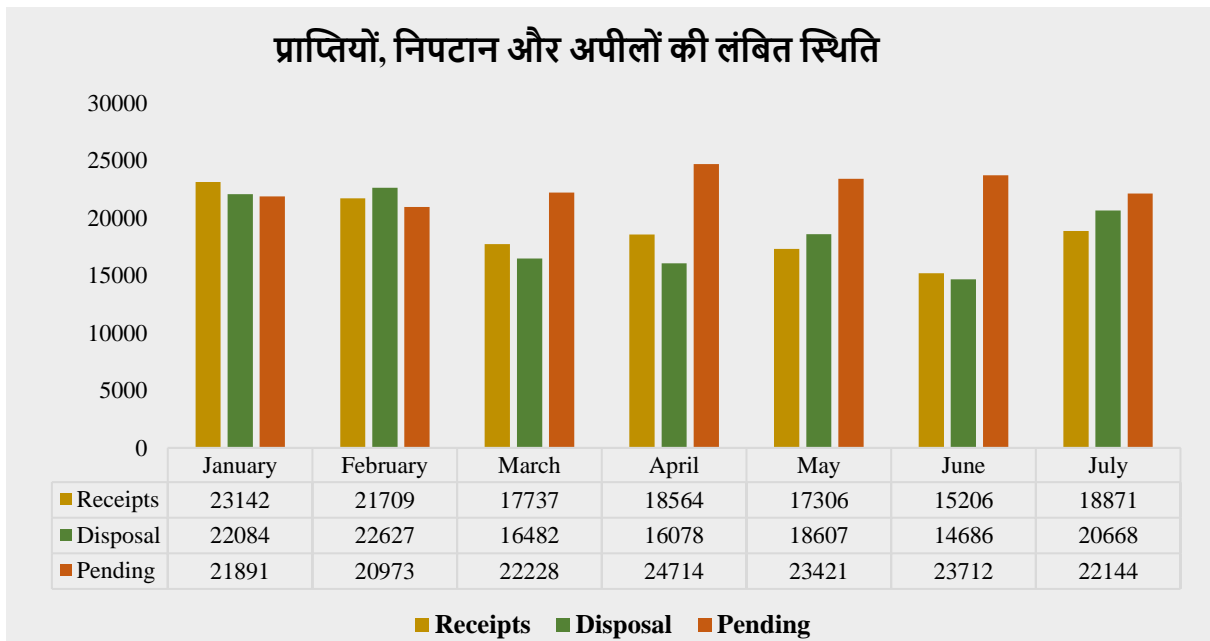
एम/डी का नाम	जून रैंक	जुलाई रैंक	रैंक परिवर्तन को प्रभावित करने वाले संकेतक
			(प्राप्त और अग्रेणीत 41 शिकायतों में से 11 शिकायतों का समय-सीमा के भीतर समाधान किया गया। 11 में से 7 को एटीआर के साथ बंद कर दिया गया। दायर/अग्रेणीत 6 अपीलों में से 0 का निवारण किया गया)

9. सीपीग्राम्स पर अपील की स्थिति की समीक्षा

9.1. अवलोकन



9.2. अपील की माहवार स्थिति



1 अपील का औसत प्रसार, 2024 साल के प्रारंभ चक्रावर्त/वर्षावर्त में अपील की औसत समापन समय 27 दिन है।

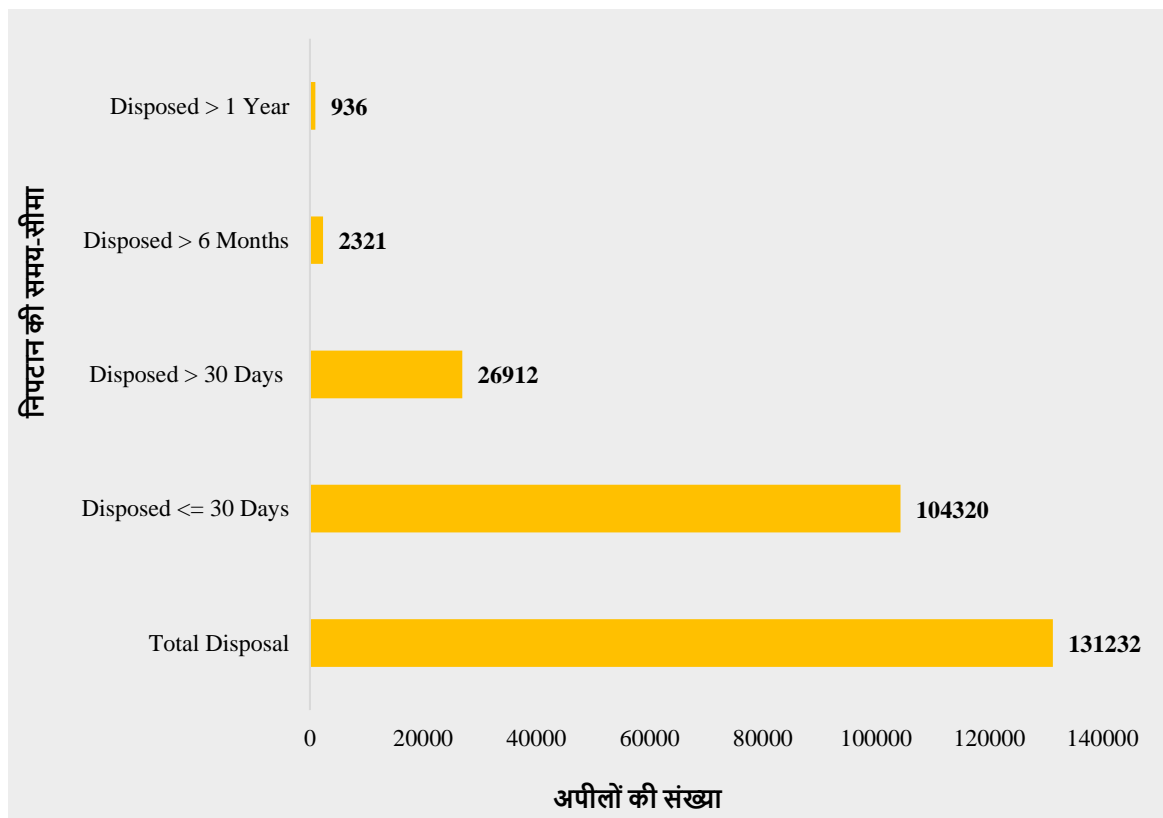
- 41 मंत्रालयों/विभागों का औसत समापन समय 30 दिनों के मानक समय से अधिक है।

9.4. अपील की अवधि-वार स्थिति

9.4.1. लंबित मामले

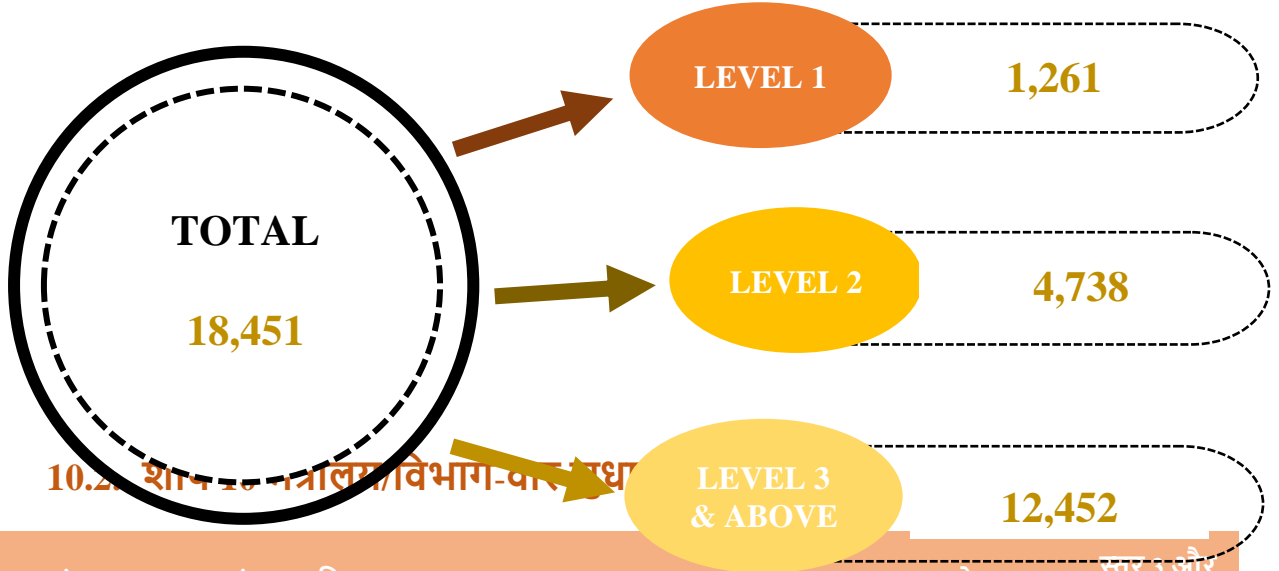


9.4.2. निपटान



10. सीपीग्राम्स सुधार श्रेणियों का विश्लेषण

10.1. अवलोकन



10.2. शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग-वार सुधार

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	कुल	स्तर 1	लेवल 2	स्तर 3 और उससे ऊपर
1	जल संसाधन, नदी विकास और गंगा संरक्षण मंत्रालय	2,713	22	84	2,607
2	आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय	1,727	24	140	1,563
3	विज्ञान और प्रौद्योगिकी विभाग	743	10	92	641
4	रक्षा वित्त विभाग	632	6	29	597
5	कोयला मंत्रालय	625	26	87	512
6	विद्युत मंत्रालय	595	18	191	386
7	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	539	१३	89	437
8	सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय	526	१३	88	425
9	स्वास्थ्य अनुसंधान विभाग	448	12	35	401
10	इस्पात मंत्रालय	439	2	24	413

10.3. सीपीग्राम्स 7.0 – सुधार श्रेणी स्थिति

जुलाई, 2024 में, प्राप्तियों की अधिकतम संख्या के अनुसार शीर्ष 5 मंत्रालयों/विभागों की सुधार श्रेणी की स्थिति।

1. **प्रधानमंत्री आवास योजना - ग्रामीण (कुल प्राप्तियाँ - 1,11,413)**

* **सीपीग्राम्स 7.0** से प्राप्तियों की संख्या 1,09,513 थी।

- **Pradhan Mantri Awas Yojana – Gramin - (99%)** → Request/Representation (for a new house)

2. **एनपीएफओ (कुल प्राप्तियाँ - 15,655)**

* **सीपीग्राम्स 7.0** से प्राप्तियों की संख्या 15,655 थी।

- **EPFO (28%)**
- **PF Withdrawal (25%)** → Delay in final settlement/Final PF withdrawal/PF settled but not credited
- **Transfer related issues (9%)** → Transfer in/out/Form 13/ Online transfer related issues
- **Pension (7%)** → Settlement of pension/delay in settlement of pension/ Non release of pension arrears/Non release of family pension
- **Employer's grievance (5%)** → KYC related issue

3. **बैंक ग्राहकों की शिकायतें (कुल प्राप्तियाँ - 13,681)**

* **सीपीग्राम्स 7.0** से प्राप्तियों की संख्या 13,681 थी।

- **Fraud (13%)**
- **Deficiency in Customer Service Related (12%)** → Delay in service
- **Credit/Debit/ATM Card Related (9%)** → ATM/Credit Card Frauds
- **Misbehaviour/Harassment/Corruption by Bank Staff (8%)**
- **Service Matter Related (8%)**

4. **कृषि एवं किसान कल्याण विभाग (कुल प्राप्तियाँ - 9,517)**

* **सीपीग्राम्स 7.0** से प्राप्तियों की संख्या 9,517 थी।

- **PMKISAN related (95%)** → Stoppage of installments after issue of few installments, non-receipt of PMKISAN Instalments, Approval of documents by State Govt.

5. दूरसंचार विभाग (□□□ □□□□□□□□□□ – 6,073)

*□□□: सीपीग्राम्स 7.0 □□ □□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□ से □□□□□□□□

- **Mobile related (61%)** → Mobile Number Portability (MNP)
- **Broadband related (15%)** → Landline working but Internet not working/Frequent disconnection

11. सफलता गाथाएं

Grievance of Ex-Hav Shri Kamal Deo Prasad

Non-Credit of OROP-2 Arrears

Ex-Hav Shri Kamal Deo Prasad lodged a grievance with the Department of Ex-Servicemen Welfare via CPGRAMS, reporting the non-receipt of his OROP-2 arrears. In response, the department promptly addressed the issue by updating the necessary data and pushed for further investigation to ensure the timely resolution of the matter.

Post the department's thorough review, the arrears were successfully processed. Subsequently, the entire amount of **Rs 1,89,786** was deposited into his bank account, bringing the issue to a satisfactory conclusion. Shri Kamal Deo Prasad was informed of the successful resolution and the completion of the fund transfer.

Grievance of Shri Rajkumar

Request for Reassessment and Refund Due to Errors in ITR for AY 2021-22 and AY 2022-23

Shri Rajkumar lodged a grievance with the Central Board of Direct Taxes (CBDT) on CPGRAMS regarding a pending refund of **Rs. 83,080** for ITR of AY 2021-22 and AY 2022-23, due to missed credits for advance tax and TDS. The Principal Commissioner of Income Tax (PCIT) Dehradun reported that the Income Tax Officer (ITO) of Ward-2(1)(1), Haldwani rectified the oversight by passing a rectification order which credited an advance tax payment of Rs. 65,000 and TDS of **Rs. 54,272**, alongside regular tax and SAT adjustments, resulting in a refund of **Rs. 73,122**.

The amount was successfully credited to Shri Rajkumar's account in April, 2024. The PCIT Dehradun confirmed that all necessary actions were completed, and the grievance was resolved.

Grievance of Shri Ganesh Chimaji Haegadmal

Misbehaviour by Ticket Booking Master at Pune Junction

Shri Ganesh Chimaji Haegadmal filed a grievance with the Ministry of Railways (Railway Board) on CPGRAMS regarding the rude behaviour of the ticket booking master at Pune Junction, who issued a pass with incorrect dates and responded dismissively when confronted. The railway administration addressed the issue by issuing a warning letter to the staff, and providing counselling to improve his behaviour. The administration expressed deep regret for the inconvenience caused.

The grievance was resolved within 10 days of filing and the railway administration assured Shri Haegadmal that measures have been taken to ensure courteous and vigilant behaviour by staff to prevent future grievances.

Grievance of Shri Suryamohan

Unauthorized Median Opening Near Sriperumbudur Toll Plaza

The unauthorized median opening near Sriperumbudur Toll Plaza on NH-48 in Tamil Nadu, was causing multiple daily accidents, which is in proximity to the toll plaza. Despite repeated concerns, the issue remained unaddressed, posing a significant risk to commuters. Recognizing the urgency and severity of the safety hazard, the National Highways Authority of India (NHAI) took swift action to resolve the problem.

Within 11 days of the grievance being reported, NHAI coordinated with the contractor to implement immediate corrective measures. The contractor closed the unauthorized median opening by installing a hard crash barrier to prevent dangerous crossings and mitigate the risk of accidents. This intervention effectively addressed the safety concerns and ensured that the road would be safer for all commuters traveling near the Sriperumbudur Toll Plaza.

Grievance of Shri Sanjay Kumar Aggarwal

Non-Remittance of Pension Funds by BEML Limited

Shri Sanjay Kumar Agarwal, currently CMD at Antrix Corporation, had not received his pension funds from BEML Limited despite multiple requests. The initial grievance was acknowledged by BEML, which indicated that the matter was under process and that internal approvals were being obtained. However, after six months of inaction, the funds had still not been transferred.

Following the grievance on CPGRAMS, BEML Limited has resolved the issue by confirming that the corpus amount under the "BEML Executive Superannuation (Pension) Scheme-2007" will be transferred to Shri Agarwal. This resolution ensures that all pending payments are processed, and appropriate measures have been taken to prevent future delays.

12. मीडिया आउटरीच

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

The Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) released the 26th Monthly Report on Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) of Central Ministries/ Departments performance for the month of June 2024

A total of 1,34,386 Grievances were Redressed by Central Ministries/Departments in June, 2024

For the 24th month in a row, the monthly disposal crossed 1 lakh cases in the Central Secretariat

Central Board of Indirect Taxes and Customs, Department of Revenue and Department of Posts topped in Group A category in the rankings released for the month of June, 2024

NITI Aayog, Department of Land Resources and Department of Investment & Public Asset Management topped in Group B category in the rankings released for the month of June, 2024

Posted On: 10 JUL 2024 8:08PM by PIB Delhi

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

Grievances resolved in CPGRAMS along with notable success stories

90,686 public grievances redressed by Central Ministries/Departments from 1st to 11th July, 2024

25,989 public grievances redressed by States/UTs from 1st to 11th July, 2024

Posted On: 12 JUL 2024 5:24PM by PIB Delhi

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

Grievances resolved in CPGRAMS along with notable success stories

1,43,650 public grievance redressed by Central Ministries/Departments from 1st to 18th July, 2024

38,934 public grievances redressed by States/UTs from 1st to 18th July, 2024

Posted On: 19 JUL 2024 8:33PM by PIB Delhi

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

Government Enhances Grievance Redressal and launches Special Campaigns for Widows' Pension Assistance

"Grievances of Citizens from even remotest part of the country being addressed by CPGRAMS portal within a time bound manner" says Union Minister Dr. Jitendra Singh

Posted On: 31 JUL 2024 4:56PM by PIB Delhi

PIB in Mizoram
@PIBMizoram

DARPG released the 26th Monthly Report on Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) of Central Ministries/ Departments performance for the month of June 2024

pib.gov.in/PressReleasePa...

#MinistryofPersonnelPublicGrievancesPensions

12:34 PM · Jul 11, 2024 · 366 Views

PIB India
@PIB_India

The Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) released the 26th Monthly Report on Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) of Central Ministries/ Departments performance for the month of June 2024

A total of 1,34,386 Grievances were Redressed by Central Ministries/Departments in June, 2024

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

@DARPG_GoI

8:14 PM · Jul 10, 2024 · 7,277 Views

CBIC
@cbic_india

CBIC Ranks No. 1 in Grievance Redressal .

CBIC Ranks No. 1 in Grievance Redressal .

Central Board of Indirect Taxes and Customs tops in **Group A** category (> 500 grievances per month) in the rankings released for the month of June, 2024

~ As per DARPG's 26th CPGRAMS Report for June 2024

@cbic_india @cbicindia @cbicindia @CBICINDIA @CBIC India cbic.govin

Ministry of Finance and 4 others

8:25 PM · Jul 11, 2024 · 16.9K Views

PIB India
@PIB_India

Grievances resolved in CPGRAMS along with notable success stories

90,686 public grievances redressed by Central Ministries/Departments from 1st to 11th July, 2024

25,989 public grievances redressed by States/UTs from 1st to 11th July, 2024

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

@DARPG_GoI

The Top 5 Ministries/Departments in GoI for grievance redressal for the period from 1st to 11th July, 2024 are as follows:

S. No.	Name of Central Ministries/Departments	Total Disposal
1	Department of Rural Development	44,679
2	Ministry of Labour and Employment	6,562
3	Department of Financial Services (Banking Division)	5,109
4	Department of Agriculture and Farmers Welfare	4,915
5	Central Board of Direct Taxes (Income Tax)	3,338

6:18 PM · Jul 12, 2024 · 6,861 Views

PIB In Meghalaya
@PIBShillong

Grievances resolved in #cpgrams along with notable success stories

1,43,650 public grievance redressed by Central Ministries/Departments from 1st to 18th July, 2024

@DARPG_GoI

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

The Top 5 Ministries/Departments in GoI for grievance redressal for the period from 1st to 18th July, 2024 are as follows:

S. No.	Name of Ministry/Department	Total Disposal
1	Department of Rural Development	75,853
2	Ministry of Labour and Employment	9,076
3	Department of Financial Services (Banking Division)	7,561
4	Department of Agriculture and Farmers Welfare	6,050
5	Central Board of Direct Taxes (Income Tax)	4,737

12:02 PM · Jul 20, 2024 · 65 Views

PIB India @PIB_India

Grievances resolved in CPGRAMS along with notable success stories

1,43,650 public grievance redressed by Central Ministries/Departments from 1st to 18th July, 2024

38,934 public grievances redressed by States/UTs from 1st to 18th July, 2024

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

@DARPG_Gol

The Top 5 Ministries/Departments in Govt for grievance redressal for the period from 1st to 18th July, 2024 are as follows:

S. No.	Name of Ministry/Department	Total Disposal
1	Department of Rural Development	75,853
2	Ministry of Labour and Employment	9,076
3	Department of Financial Services (Banking Division)	7,561
4	Department of Agriculture and Farmers Welfare	6,050
5	Central Board of Direct Taxes (Income Tax)	4,737

Last edited 10:37 AM · Jul 20, 2024 · 4,148 Views

CSCeGov @CSCegov_

"#CSC has transformed governance through digital technology & by bridging the internet-rich divide. #CPGRAMS Day is celebrated on the 20th of every month to demonstrate commitment to a robust grievance redressal mechanism."

- V Srinivas, IAS, Secretary, @DARPG_Gol

#15YearsOfCSC

CSCeGov @CSCegov_

Thank you, Shri @svoruganti1466 Ji, for joining us at #CSCDiwas and celebrating #15YearsofCSC with your enlightening speech. Here's to many more years of @DARPG_Gol & @CSCegov_ partnership and helping citizens across the country!

#CPGRAMS #DigitalIndia

CNBC-TV18 @CNBCTV18Live

Govt grievance redressal portal gets 14 lakh complains in first 6 months of this year, #PMAY tops list | Q&A

@TimsyJaipuria



Govt grievance redressal portal gets 14 lakh complains in first 6 months of this year, PM...

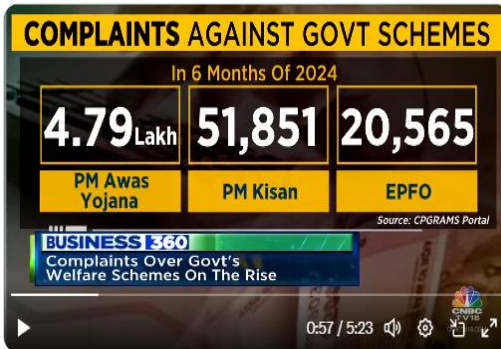
From cnbctv18.com

9:59 AM · Jul 19, 2024 · 4,771 Views

CNBC-TV18 @CNBCTV18News

Union govt's grievance redressal department gets 14 lakh complaints in the last 6 months over welfare schemes. The PM Awas Yojana scheme to build rural housing tops the list with nearly 5 lakh complaints in 6 months. @TimsyJaipuria reports

#PMAwasYojana #WelfareScheme #GovtScheme



COMPLAINTS AGAINST GOVT SCHEMES
In 6 Months Of 2024

4.79 Lakh 51,851 20,565

PM Awas Yojana PM Kisan EPFO

Source: CPGRAMS Portal

BUSINESS 360
Complaints Over Govt's Welfare Schemes On The Rise

0:57 / 5:23

6:40 PM · Jul 18, 2024 · 2,588 Views

PIB India @PIB_India

Government Enhances Grievance Redressal and launches Special Campaigns for Widows' Pension Assistance

"Grievances of Citizens from even remotest part of the country being addressed by CPGRAMS portal within a time bound manner" says Union Minister @DrJitendraSingh

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

#ParliamentQuestion

अनुलग्नक

अनुलग्नक 1: मंत्रालयों/विभागों का कार्य-निष्पादन

अनुलग्नक 1.1: प्राप्त शिकायतों की अधिकतम संख्या – जनवरी से जुलाई, 2024

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियां	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	ग्रामीण विकास विभाग	3000	590300	593300	587364	5936
2	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	4919	99627	104546	100099	4447
3	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	8372	91296	99668	91740	7928
4	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	3543	61896	65439	63179	2261
5	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	10802	38769	49571	39582	9989
6	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	3144	36918	40062	37589	2473
7	आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय	1419	35409	36828	35540	1288
8	गृह मंत्रालय	1429	32450	33879	32674	1205
9	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	4036	31348	35384	31042	4342
10	डाक विभाग	1638	31110	32748	31738	1010

अनुलग्नक 1.2: निपटान शिकायतों की अधिकतम संख्या – जनवरी से जुलाई, 2024

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियां	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	ग्रामीण विकास विभाग	3000	590300	593300	587364	5936
2	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	4919	99627	104546	100099	4447
3	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	8372	91296	99668	91740	7928
4	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	3543	61896	65439	63179	2261
5	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	10802	38769	49571	39582	9989
6	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	3144	36918	40062	37589	2473
7	आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय	1419	35409	36828	35540	1288
8	गृह मंत्रालय	1429	32450	33879	32674	1205
9	डाक विभाग	1638	31110	32748	31738	1010
10	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	4036	31348	35384	31042	4342

अनुलग्नक 1.3: 1000 से अधिक लंबित शिकायतों वाले मंत्रालय/विभाग - जनवरी से जुलाई, 2024

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियां	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
----------	-----------------------	----------	-------------	--------------	--------	-------

1	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	10802	38769	49571	39582	9989
2	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	8372	91296	99668	91740	7928
3	ग्रामीण विकास विभाग	3000	590300	593300	587364	5936
4	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	4919	99627	104546	100099	4447
5	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	4036	31348	35384	31042	4342
6	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	2180	20247	22427	19856	2571
7	रक्षा वित्त विभाग	913	20564	21477	18939	2539
8	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	3144	36918	40062	37589	2473
9	उच्च शिक्षा विभाग	1241	10351	11592	9287	2306
10	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	3543	61896	65439	63179	2261
11	आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय	1419	35409	36828	35540	1288
12	गृह मंत्रालय	1429	32450	33879	32674	1205
13	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	1848	13897	15745	14593	1152
14	विदेश मंत्रालय	1506	9750	11256	10111	1145
15	उपभोक्ता मामले विभाग	1184	9617	10801	9682	1120
16	डाक विभाग	1638	31110	32748	31738	1010

अनुलग्नक 1.4: 30 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग-जनवरी से जुलाई, 2024

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियां	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित	>30 दिन
1	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	10802	38769	49571	39582	9989	7049
2	ग्रामीण विकास विभाग	3000	590300	593300	587364	5936	1556
3	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	2180	20247	22427	19856	2571	1412
4	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	4036	31348	35384	31042	4342	1401
5	उच्च शिक्षा विभाग	1241	10351	11592	9287	2306	1120
6	रक्षा वित्त विभाग	913	20564	21477	18939	2539	942
7	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	8372	91296	99668	91740	7928	872
8	विदेश मंत्रालय	1506	9750	11256	10111	1145	680
9	गृह मंत्रालय	1429	32450	33879	32674	1205	645
10	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	3144	36918	40062	37589	2473	362

अनुलग्नक 2 : औसत समापन समय – जनवरी से जुलाई, 2024

अनुलग्नक 2.1.: उच्च औसत समापन समय वाले मंत्रालय/विभाग

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	निपटाए गए मामले	औसत समापन समय (दिनों में)
1	आर्थिक कार्य विभाग, एसीसी प्रभाग	2412	85

2	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	39582	67
3	उर्वरक विभाग	350	65
4	स्कूल शिक्षा और साक्षरता विभाग	9991	55
5	राजभाषा विभाग	109	42
6	कपड़ा मंत्रालय	549	40
7	संस्कृति मंत्रालय	1387	39
8	कर्मचारी चयन आयोग	2295	37
9	रक्षा उत्पादन विभाग	1124	36
10	सैन्य कार्य विभाग	2597	35

अनुलग्नक 2.2.: निम्न औसत समापन समय वाले मंत्रालय/विभाग

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	निपटाए गए मामले	औसत समापन समय (दिनों में)
1	संसदीय कार्य मंत्रालय	1125	2
2	सहकारिता मंत्रालय	2872	3
3	नीति आयोग	2045	3
4	भूमि संसाधन विभाग	2162	4
5	ग्रामीण विकास विभाग	587364	5
6	पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय	9438	5
7	खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग	6165	5
8	दूरसंचार विभाग	31016	6
9	आयुष मंत्रालय	1310	6
10	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	63179	7

अनुलग्नक 3 : अपील की स्थिति – जनवरी से जुलाई, 2024

अनुलग्नक 3.1: अधिकतम लंबित अपील वाले शीर्ष 10 मंत्रालय/विभाग

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियां	कुल अपीलें	निपटान	लंबित
1	कॉर्पोरेट कार्य मंत्रालय	2894	2454	5348	575	4773
2	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	2202	4993	7195	4937	2258
3	सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता विभाग	1524	417	1941	1	1940
4	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	1535	21233	22768	21026	1742

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियां	कुल अपीलें	निपटान	लंबित
5	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	790	9685	10475	9715	760
6	ग्रामीण विकास विभाग	734	2379	3113	2404	709
7	उपभोक्ता मामले विभाग	506	1821	2327	1692	635
8	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	256	3814	4070	3479	591
9	रक्षा वित्त विभाग	796	3575	4371	3817	554
10	संस्कृति मंत्रालय	500	220	720	167	553

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

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	निपटाई गई अपील	एसीटी अपील
1	भूमि संसाधन विभाग	148	1
2	नीति आयोग	३१	1
3	सहकारिता मंत्रालय	666	3
4	दूरसंचार विभाग	7997	4
5	दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग	385	4
6	युवा कार्यक्रम विभाग	66	4
7	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	23496	5
8	स्कूल शिक्षा और साक्षरता विभाग	1768	5
9	केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड	3184	7
10	संसदीय कार्य मंत्रालय	56	8

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

क्र. सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	कुल शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	अपील रिसीट	अपील प्राप्तियां / कुल निपटाई गई शिकायतें
1	भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक का कार्यालय	1656	1578	559	35.42%
2	केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड	10179	10080	3061	30.36%
3	परमाणु ऊर्जा विभाग	910	858	261	30.41%
4	वैज्ञानिक एवं औद्योगिक अनुसंधान विभाग	727	675	195	28.89%
5	नागर विमानन मंत्रालय	4271	3996	1142	28.58%
6	इस्पात मंत्रालय	770	700	195	27.86%
7	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	14404	13732	3814	27.77%

8	पृथ्वी विज्ञान मंत्रालय	225	202	54	26.73%
9	दूरसंचार विभाग	31814	31016	8006	25.81%
10	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	40062	37589	9685	25.77%

अनुलग्नक 4: संकेतक-आधारित मूल कारण विश्लेषण – जुलाई, 2024

प्रत्येक मंत्रालय और विभाग के कार्य निष्पादन के मूल कारणों का द्वि-आयामी (ऊर्ध्वधर 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।

तालिका: संकेतक आधारित आरसीए (प्राप्त शिकायतों की संख्या के अवरोही क्रम में सूची)

#	एम/डी	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का %	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के समाधान का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार शिकायतों के समाधान का %	जीआरओ के पास लंबित मामलों का %	औसत निपटान समय	“संतुष्ट” टिप्पणियों के साथ समाधान का %	दायर अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
1	ग्रामीण विकास विभाग	0.01	12.56	2.76	95.30	60.00	99.91	0.02	2.00	88.87	0.30	44.64
2	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय	26.98	19.47	67.66	73.82	87.64	77.78	0.00	9.00	50.53	21.28	88.77
3	वित्तीय सेवा विभाग (बैंकिंग प्रभाग)	14.57	10.86	54.21	51.07	63.69	57.94	0.08	18.00	45.32	21.86	60.43
4	कृषि एवं किसान कल्याण विभाग	0.05	99.15	45.83	36.60	91.67	50.00	0.00	7.00	46.00	0.14	21.95
5	दूरसंचार विभाग	6.87	8.24	75.31	87.14	90.91	92.13	0.00	6.00	48.68	23.72	89.45
6	रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)	5.14	2.95	48.77	63.12	71.43	68.83	0.00	12.00	37.07	25.32	64.13
7	केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (आयकर)	18.40	1.23	90.80	15.93	68.89	25.00	0.05	76.00	59.98	11.40	22.82
8	गृह मंत्रालय	3.00	8.25	55.36	42.37	82.51	73.73	0.00	9.00	35.53	5.21	25.17

#	एम/डी	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का %	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के समाधान का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार शिकायतों के समाधान का %	जीआरओ के पास लंबित मामलों का %	औसत निपटान समय	“संतुष्ट” टिप्पणियों के साथ समाधान का %	दायर अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
9	भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग	3.17	3.69	15.62	20.26	22.22	0.00	0.16	33.00	55.48	9.34	94.75
10	डाक विभाग	0.46	4.54	81.35	75.33	93.75	84.47	0.00	9.00	58.08	16.49	79.52
11	आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय	0.27	2.73	30.96	39.15	64.62	46.43	0.00	10.00	33.66	10.60	39.00
12	रक्षा वित्त विभाग	2.49	4.75	29.15	37.28	100.00	0.00	0.45	33.00	65.35	10.97	44.93
13	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	21.45	5.00	34.72	26.71	55.22	56.38	0.16	27.00	47.43	10.06	69.27
14	सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय	0.18	5.27	65.96	46.27	62.50	0.00	0.00	14.00	33.54	13.92	64.57
15	वित्तीय सेवा विभाग (बीमा प्रभाग)	11.13	7.01	71.48	69.37	76.67	94.74	0.00	10.00	37.58	26.50	35.34
16	पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय	5.88	3.35	47.75	53.49	58.33	88.02	0.00	22.00	59.56	15.37	26.67
17	उच्च शिक्षा विभाग	25.40	4.02	44.59	19.28	39.66	31.25	0.43	28.00	40.81	22.01	43.87
18	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण	0.34	62.14	85.71	65.33	85.71		0.00	13.00	57.35	21.52	65.25
19	स्कूल शिक्षा और साक्षरता विभाग	23.08	7.34	44.98	41.03	50.00	68.00	0.00	31.00	34.04	17.01	94.89
20	कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग	0.79	12.58	51.24	40.63	68.83	61.90	0.00	14.00	38.46	7.14	49.06

#	एम/डी	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का %	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के समाधान का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार शिकायतों के समाधान का %	जीआरओ के पास लंबित मामलों का %	औसत निपटान समय	“संतुष्ट” टिप्पणियों के साथ समाधान का %	दायर अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
21	उपभोक्ता मामले विभाग	5.40	34.38	45.24	33.06	64.52	70.91	0.00	28.00	42.59	17.22	18.38
22	रक्षा विभाग	26.85	1.35	26.49	38.99	63.64	62.07	0.00	17.00	39.39	0.00	
23	विदेश मंत्रालय	13.72	2.68	16.53	46.83	33.33	54.55	0.21	15.00	54.78	20.39	48.40
24	केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड	3.10	2.05	96.65	88.90	92.31	84.21	0.00	8.00	45.51	15.08	87.73
25	कॉर्पोरेट कार्य मंत्रालय	17.41	11.86	74.19	60.43	75.00	68.83	0.00	15.00	34.22	26.21	4.13
26	पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय	0.10	9.85	20.59	16.27	25.00	100.00	0.00	6.00	40.54	10.94	31.03
27	खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग	30.08	14.61	54.10	83.23	0.00	95.51	0.00	5.00	48.16	18.04	45.92
28	न्याय विभाग	38.80	110.50	50.00	46.81	92.86	100.00	0.00	11.00	27.48	6.50	63.08
29	पंचायती राज मंत्रालय	0.00	80.18	72.73	77.91	85.71	100.00	0.00	9.00	32.02	17.83	43.45
30	इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय	0.82	5.02	26.47	55.09	74.07	100.00	0.00	12.00	50.29	16.99	56.38
31	सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता विभाग	0.86	7.90	50.00	54.65	70.59	90.00	0.00	8.00	44.37	8.38	0.05
32	राजस्व विभाग	2.02	18.26	94.74	83.27	100.00	100.00	0.00	11.00	48.33	2.82	75.86
33	नगर विमानन मंत्रालय	0.47	1.90	28.87	58.86	40.00	72.73	0.00	15.00	23.97	25.75	59.11
34	महिला एवं बाल विकास मंत्रालय	8.53	17.09	71.43	65.76	85.71	100.00	2.86	13.00	30.70	26.66	81.69

#	एम/डी	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का %	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के समाधान का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार शिकायतों के समाधान का %	जीआरओ के पास लंबित मामलों का %	औसत निपटान समय	“संतुष्ट” टिप्पणियों के साथ समाधान का %	दायर अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
35	सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय	0.71	4.40	28.68	65.84	0.00	80.00	0.00	13.00	42.11	9.81	51.35
36	सहकारिता मंत्रालय	20.25	26.33	47.62	92.23	100.00	100.00	0.00	3.00	19.67	27.11	94.65
37	पर्यावरण, वन और जलवायु परिवर्तन मंत्रालय	18.85	4.00	48.46	57.93	75.86		0.00	14.00	31.51	13.49	58.46
38	विद्युत मंत्रालय	0.60	1.18	14.75	29.21	83.33	100.00	0.00	18.00	37.50	8.88	18.08
39	आर्थिक कार्य विभाग, एसीसी प्रभाग	14.29	7.25	25.00	9.51	61.11	56.67	0.00	62.00	28.89	8.79	50.00
40	वाणिज्य कर विभाग	26.52	3.85	34.04	56.12	90.00	57.14	0.00	17.00	48.75	10.14	62.50
41	सैन्य कार्य विभाग	24.51	0.35	23.78	32.34	47.62	85.71	0.00	45.00	41.04	20.09	54.26
42	कोयला मंत्रालय	1.13	0.60	17.34	59.15	85.71	100.00	0.00	14.00	24.60	0.00	
43	सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय	1.46	2.96	44.83	44.73	68.42	100.00	0.00	20.00	43.96	22.35	83.90
44	भूमि संसाधन विभाग	0.00	28.36	36.36	72.73	83.33		0.00	2.00	0.00	0.00	
45	दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग	5.47	9.14	82.14	57.09	33.33	0.00	0.00	11.00	42.25	18.26	94.34
46	कर्मचारी चयन आयोग	30.24	10.33	66.67	34.49	0.00	100.00	0.00	21.00	56.96	21.21	29.17

#	एम/डी	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का %	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के समाधान का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार शिकायतों के समाधान का %	जीआरओ के पास लंबित मामलों का %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ समाधान का %	दायर अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
47	जल संसाधन, नदी विकास और गंगा संरक्षण मंत्रालय	15.48	1.58	37.75	22.05	60.00	57.14	0.00	18.00	28.57	8.18	56.10
48	पर्यटन मंत्रालय	9.65	3.08	28.38	53.10	100.00	100.00	0.00	11.00	24.36	20.09	50.59
49	नवीन और नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय	0.45	6.91	18.75	65.15			0.00	9.00	51.59	14.55	51.90
50	अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय	0.93	3.75	35.09	32.60	33.33		0.00	42.00	39.29	11.32	39.13
51	संस्कृति मंत्रालय	0.00	1.31	28.48	20.76	50.00	12.50	0.00	34.00	53.33	12.14	5.61
52	विधि कार्य विभाग	3.40	11.44	22.22	33.64	60.00		0.00	16.00	37.74	0.00	
53	जनजातीय कार्य मंत्रालय	0.00	2.43	22.62	11.30	33.33	100.00	0.00	43.00	46.67	3.03	5.00
54	रक्षा उत्पादन विभाग	11.39	0.87	28.45	25.94	58.82	0.00	0.00	38.00	41.77	23.46	1.06
55	वित्तीय सेवा विभाग (पेंशन सुधार)	55.72	40.20	40.00	73.57			0.00	6.00	40.63	5.16	0.00
56	नीति आयोग	0.53	2.83	12.12	47.96	100.00		0.00	5.00	38.46	2.86	100.00
57	कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय	1.10	2.70	35.82	42.66		50.00	0.00	22.00	38.36	20.00	27.73
58	कृषि अनुसंधान और शिक्षा विभाग	0.00	0.65	13.28	14.48	25.00	0.00	0.00	20.00	27.27	7.58	58.82
59	पशुपालन, डेयरी विभाग	26.38	7.09	17.39	9.97	74.07	63.64	0.00	47.00	33.33	15.17	13.71

#	एम/डी	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का %	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के समाधान का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार शिकायतों के समाधान का %	जीआरओ के पास लंबित मामलों का %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ समाधान का %	दायर अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
60	आयुष मंत्रालय	3.75	3.48	56.52	78.45	50.00		0.00	8.00	45.59	11.61	73.33
61	उद्योग एवं आंतरिक व्यापार संवर्धन विभाग	19.48	1.90	37.04	39.75	25.00	100.00	0.00	36.00	45.68	12.45	49.53
62	वैज्ञानिक एवं औद्योगिक अनुसंधान विभाग	0.00	1.47	35.24	65.78	66.67	71.43	0.00	17.00	36.36	12.59	25.53
63	संसदीय कार्य मंत्रालय	0.00	9.13	43.75	93.33	100.00		6.25	2.00	44.74	9.43	95.24
64	पोत मंत्रालय	32.87	1.79	48.75	57.95	75.00	66.67	0.00	13.00	30.77	0.00	
65	भारी उद्योग विभाग	22.12	1.88	48.33	47.24	100.00	100.00	0.00	38.00	28.57	22.82	98.91
66	खान मंत्रालय	9.91	2.64	38.10	52.94	92.31	100.00	0.00	15.00	35.14	0.00	
67	खेल विभाग	2.80	2.23	47.92	32.74	50.00		0.00	20.00	23.81	24.00	68.00
68	कपड़ा मंत्रालय	0.99	1.63	35.48	31.52		100.00	0.00	25.00	33.33	15.05	19.47
69	औषध विभाग	5.05	3.96	48.00	56.57		0.00	0.00	8.00	41.18	16.87	62.50
70	परमाणु ऊर्जा विभाग	0.00	1.44	67.65	51.83	83.33	68.97	0.00	37.00	21.43	40.67	71.43
71	भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक का कार्यालय	0.00	0.74	59.09	34.87	100.00	66.67	0.00	21.00	17.14	20.21	43.18
72	व्यय विभाग	17.71	2.04	38.30	39.72	100.00	100.00	0.00	25.00	49.25	15.79	43.48
73	इस्पात मंत्रालय	5.32	1.07	36.36	40.00		50.00	0.00	19.00	23.68	35.90	32.50

#	एम/डी	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का %	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के समाधान का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार शिकायतों के समाधान का %	जीआरओ के पास लंबित मामलों का %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ समाधान का %	दायर अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
74	स्वास्थ्य अनुसंधान विभाग	15.56	0.69	7.63	25.20	20.00	100.00	0.00	29.00	63.64	8.64	26.32
75	विज्ञान और प्रौद्योगिकी विभाग	1.12	0.83	37.38	47.41		100.00	0.00	17.00	31.25	14.58	50.00
76	अंतरिक्ष विभाग	17.14	3.50	75.00	20.69	0.00		0.00	30.00	36.84	27.59	40.00
77	विनिवेश एवं सार्वजनिक परिसंपत्ति प्रबंधन विभाग	62.26	6.63	62.50	80.00	100.00		0.00	9.00	50.00	1.43	0.00
78	रक्षा अनुसंधान एवं विकास विभाग	1.92	0.54	7.22	45.61	75.00		0.00	35.00	40.91	18.48	40.48
79	युवा कार्यक्रम विभाग	0.00	2.68	52.63	24.62	0.00	0.00	0.00	22.00	20.00	16.98	35.29
80	विधायी विभाग	0.00	1.43	28.57	6.90	50.00		0.00	14.00	37.74	0.00	0.00
81	खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय	38.30	1.52	38.71	32.31	0.00	100.00	0.00	21.00	12.50	18.00	0.00
82	सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय	19.57	0.56	30.49	78.13		80.00	0.00	12.00	25.00	9.23	88.89
83	रसायन और पेट्रोरसायन विभाग	5.88	3.09	54.55	81.25	0.00	100.00	0.00	8.00	12.50	5.26	0.00
84	उर्वरक विभाग	35.29	0.94	33.33	35.85	40.00	100.00	0.00	36.00	33.33	22.50	0.00
85	लोक उद्यम विभाग	0.00	2.82	27.27	46.15	100.00	100.00	0.00	20.00	50.00	0.00	0.00
86	पृथ्वी विज्ञान मंत्रालय	17.86	0.97	10.34	18.92	100.00	66.67	0.00	28.00	50.00	16.67	0.00

#	एम/डी	वर्गीकरण की पर्याप्तता	शिकायतों की तुलना में जीआरओ का अनुपात	सक्रिय जीआरओ का %	एटीआर के साथ समय-सीमा के भीतर शिकायतों के समाधान का प्रतिशत	"तत्काल" के रूप में चिह्नित शिकायतों के निपटान का प्रतिशत	भ्रष्टाचार शिकायतों के समाधान का %	जीआरओ के पास लंबित मामलों का %	औसत निपटान समय	"संतुष्ट" टिप्पणियों के साथ समाधान का %	दायर अपीलों का %	निपटाई गई अपीलों का %
87	मत्स्य विभाग	41.67	1.60	20.00	20.69	50.00		0.00	11.00	33.33	0.00	0.00
88	पूर्वोत्तर क्षेत्र विकास मंत्रालय	0.00	1.13	18.75	11.76			0.00	29.00	57.14	3.23	0.00
89	राजभाषा विभाग	38.46	1.08	50.00	6.25			0.00	27.00	20.00	25.00	50.00
90	जैव प्रौद्योगिकी विभाग	0.00	0.11	6.60	4.35		0.00	0.00	31.00	50.00	0.00	0.00

कलर कोड के लिए किंवदंतियाँ:

कलर	रेंज	वर्ण	कलर	रेंज	वर्ण	कलर	रेंज	वर्ण
Dark Green	>75	Dark Green	Dark Green	<15	Dark Green	Dark Green	<5	Dark Green
Light Green	50-75	Light Green	Light Green	15 - 30	Light Green	Light Green	5 - 10	Light Green
Yellow	25-50	Yellow	Yellow	30 - 45	Yellow	Yellow	10 - 15	Yellow
Red	<25	Red	Red	> 45	Red	Red	>15	Red



प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

भारत सरकार

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