



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

75
Azadi Ka
Amrit Mahotsav

सीपीग्राम्स

मासिक रिपोर्ट- राज्य / संघ राज्य क्षेत्र

जुलाई 2024

[रिपोर्ट संख्या 24]

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

विषय-सूची

1. मुख्य बातें	4
2. शिकायतों की स्थिति की समीक्षा	5
2.1. अवलोकन	5
2.2 शिकायतों की माहवार स्थिति	6
2.3. निपटाई गई शिकायतों की स्थिति	6
3. शिकायतों की अवधि-वार स्थिति	8
3.1. निपटान	9
3.2. लंबित मामले	10
4. नये प्रयोक्ता पंजीकरण	11
5. सामान्य सेवा केन्द्रों के माध्यम से आउटरीच	13
6. शिकायत निवारण सूचकांक	16
6.1. अवलोकन	16
6.2. ग्रुप ए - पूर्वोत्तर राज्यों की रैंकिंग	17
6.3. ग्रुप बी - संघ राज्य क्षेत्रों की रैंकिंग	17
6.4. ग्रुप सी - \geq 21000से अधिक शिकायतों वाले राज्यों की रैंकिंग	18
6.5. ग्रुप डी - \leq 21000 से कम शिकायत वाले राज्यों की रैंकिंग	18
7. फीडबैक कॉल सेंटर	18
8. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों का कार्य निष्पादन	20
9. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र पोर्टलों का एकीकरण	21
10. सेवोत्तम योजना	22
11. सेवोत्तम योजना पोर्टल	27
12. सफलता की गाथाएँ	29
13. मीडिया आउटरीच	30

अनुबंध

अनुलग्नक 1: राज्यों का कार्य निष्पादन	32
अनुलग्नक 1.1.: प्राप्तियों की अधिकतम संख्या –जुलाई ,2024	32
अनुलग्नक 1.2.: निपटान की अधिकतम संख्या –जुलाई ,2024	32
अनुलग्नक 1.3.: प्राप्तियों की अधिकतम संख्या –जनवरी से जुलाई ,2024	33
अनुलग्नक 1.4.: निपटान की अधिकतम संख्या –जनवरी से जुलाई ,2024	33
अनुलग्नक 1.5: 1000से अधिक लंबित शिकायत वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र –जनवरी से जुलाई ,2024	33
अनुलग्नक 1.6.: अधिकतम लंबित प्रतिशत पूर्वोत्तर राज्य (जनवरी से जुलाई ,2024)	34
अनुलग्नक 1.7: 30दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायत वाले शीर्ष 10राज्य/संघ राज्य क्षेत्र – जनवरी से जुलाई ,2024	35
अनुलग्नक 2: औसत समापन समय –जनवरी से जुलाई ,2024	35
अनुलग्नक 2.1.: कम औसत समापन समय वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	35
अनुलग्नक 3: संकेतक-आधारित मूल कारण विश्लेषण –जुलाई ,2024	36

1.मुख्य-मुख्य बातें

1. सामान्य

- जुलाई ,2024 में सीपीग्राम्स पोर्टल पर **79848 नए प्रयोक्ता पंजीकृत हुए**
- जुलाई ,2024 में सीपीग्राम्स पोर्टल पर **सीएससी के माध्यम से 40198 शिकायतें पंजीकृत की गईं**
- सेवोत्तम योजना के लिए नए दिशा-निर्देशों के साथ सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को अ.शा.पत्र भेजे गए
- पिछले तीन वित्तीय वर्षों (2022-23, 2023-24, 2024-25) में **521प्रशिक्षण पाठ्यक्रम पूरे किए गए हैं** ,जिनमें **~17081 अधिकारियों को** प्रशिक्षित किया गया है
- सचिव, डीएआरपीजी की अध्यक्षता में 11जुलाई ,2024 को सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों और एटीआई के नोडल अधिकारियों के साथ एक समीक्षा बैठक आयोजित की गई ।
- उत्तर प्रदेश ,राजस्थान और पंजाब सरकार ने अपने-अपने शिकायत पोर्टल और फीडबैक प्रणाली पर प्रस्तुति दी

2. सीपीग्राम्स पर लोक शिकायतों की स्थिति

- जुलाई ,में 2024, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से **73550 लोक शिकायत मामले** प्राप्त हुए और जिनमें **70067 लोक शिकायत मामलों** का निवारण किया गया ।
- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में मासिक निपटान **जून ,2024 के अंत में 69940 लोक शिकायत मामलों से बढ़कर जुलाई ,2024 के अंत में 70067 लोक शिकायत मामले** हो गए।

3. सीपीग्राम्स पर लंबित लोक शिकायतों की स्थिति

- 31जुलाई, 2024 तक की स्थिति के अनुसार, **22 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में 1000 से अधिक शिकायतें लंबित हैं ।**
- 31 जुलाई,2024 तक की स्थिति के अनुसार,राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में **198869 लोक शिकायत मामले लंबित हैं ।**
- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में लंबित मामलों की संख्या जून,2024 के अंत में **195082 लोक शिकायत मामलों से बढ़कर,जुलाई 2024 के अंत में 198869 लोक शिकायत मामले** हो गए ।

4. फीडबैक कॉल सेंटर

- जुलाई ,2024 में फीडबैक कॉल सेंटर ने **93241 फीडबैक एकत्रित किए**, कुल एकत्रित फीडबैक में से **~47 %** नागरिकों ने अपनी-अपनी शिकायतों के समाधान पर संतोष व्यक्त किया।
- जुलाई ,2024 में फीडबैक कॉल सेंटर द्वारा राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए **37223 फीडबैक** एकत्र किए गए ,एकत्र किए गए फीडबैक में से **~38 %** नागरिकों ने प्रदान किए गए समाधान पर संतोष व्यक्त किया।

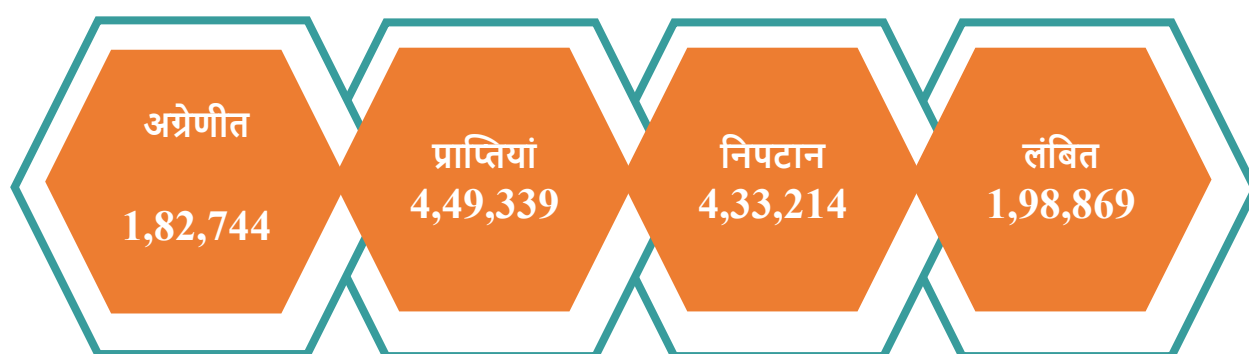
5. शिकायत निवारण सूचकांक

4 समूहों में से शीर्ष 3 प्रदर्शनकर्ता इस प्रकार हैं:

क्र .सं.	समूह	रैंक 1	रैंक 2	रैंक 3
1	समूह क – पूर्वोत्तर राज्य	सिक्किम	त्रिपुरा	असम
2	समूह ख –केंद्र शासित प्रदेश	अंडमान और निकोबार	पुदुचेरी	चंडीगढ़
3	समूह ग – 21000 >= शिकायतों वाले राज्य	पंजाब	उत्तर प्रदेश	राजस्थान
4	समूह घ – <21000 से कम शिकायत वाले राज्य	तेलंगाना	छत्तीसगढ़	उत्तराखंड

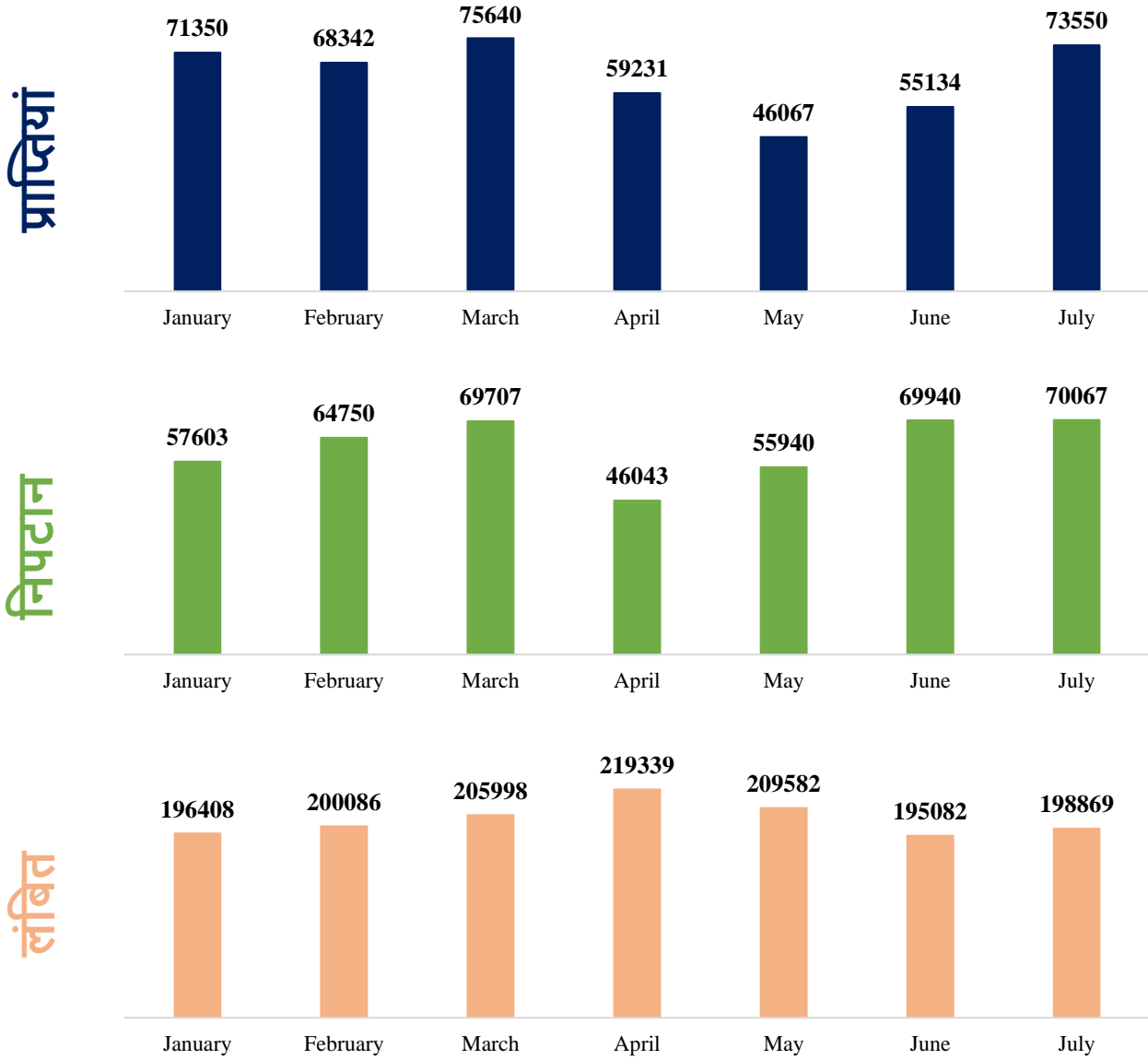
2. शिकायतों की स्थिति की समीक्षा

2.1. अवलोकन



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

2.2. शिकायतों की माहवार स्थिति



2.3. निपटाई गई शिकायतों की स्थिति

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल निपटान	अंतिम कार्रवाई करके निपटान का %	शिकायत ट्रांसफर करके निपटान का %	शिकायत वापस करके निपटान का %	उच्च प्राधिकारी द्वारा शिकायत पुल करके निपटान%
1	उत्तर प्रदेश सरकार	145915	100%	0%	0%	0%
2	गुजरात सरकार	31609	97%	1%	2%	0%
3	असम सरकार	30572	100%	0%	0%	0%

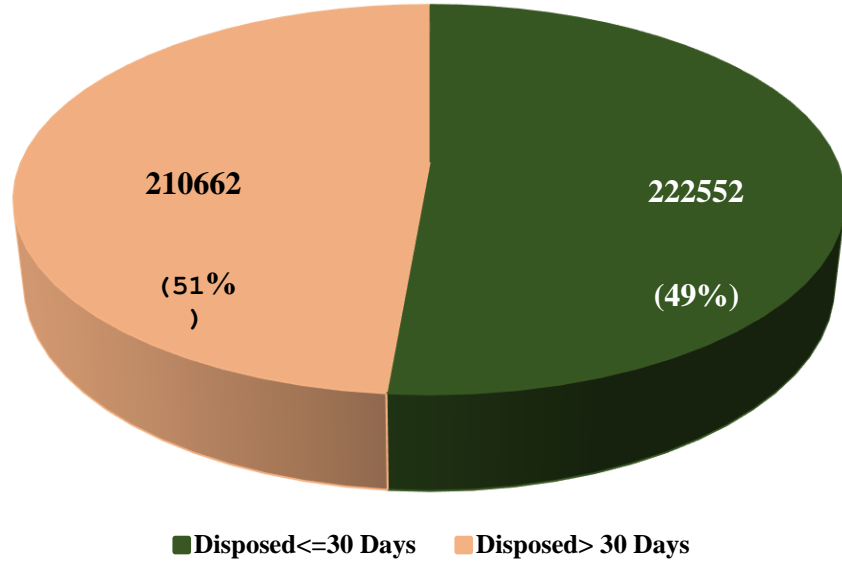
क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल निपटान	अंतिम कार्रवाई करके निपटान का %	शिकायत ट्रांसफर करके निपटान का %	शिकायत वापस करके निपटान का %	उच्च प्राधिकारी द्वारा शिकायत पुल करके निपटान%
4	मध्य प्रदेश सरकार	23137	97%	0%	3%	0%
5	राजस्थान सरकार	21937	100%	0%	0%	0%
6	पंजाब सरकार	21583	100%	0%	0%	0%
7	ओडिशा सरकार	21272	100%	0%	0%	0%
8	हरियाणा सरकार	19671	94%	1%	4%	0%
9	बिहार सरकार	16699	96%	0%	3%	1%
10	झारखंड सरकार	14798	98%	0%	1%	0%
11	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	14135	87%	4%	9%	1%
12	महाराष्ट्र सरकार	11588	94%	0%	5%	1%
13	आंध्र प्रदेश सरकार	10984	100%	0%	0%	0%
14	तमिलनाडु सरकार	9351	94%	1%	5%	1%
15	उत्तराखंड सरकार	8797	96%	0%	4%	0%
16	छत्तीसगढ़ सरकार	6221	98%	0%	1%	1%
17	कर्नाटक सरकार	5774	97%	0%	2%	1%
18	तेलंगाना सरकार	3903	99%	0%	0%	1%
19	मणिपुर सरकार	3182	99%	0%	0%	0%
20	जम्मू और कश्मीर सरकार	3169	97%	0%	2%	1%
21	चंडीगढ़ सरकार	2184	89%	2%	7%	3%
22	केरल सरकार	1322	99%	0%	0%	1%
23	पुडुचेरी सरकार	1048	95%	1%	3%	2%
24	अंडमान एवं निकोबार सरकार	988	74%	23%	1%	2%

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल निपटान	अंतिम कार्रवाई करके निपटान का %	शिकायत ट्रांसफर करके निपटान का %	शिकायत वापस करके निपटान का %	उच्च प्राधिकारी द्वारा शिकायत पुल करके निपटान%
25	त्रिपुरा सरकार	967	95%	3%	2%	0%
26	हिमाचल प्रदेश सरकार	955	85%	0%	14%	1%
27	गोवा सरकार	513	97%	0%	2%	1%
28	मेघालय सरकार	238	94%	0%	4%	2%
29	अरुणाचल प्रदेश सरकार	211	62%	1%	25%	12%
30	दादरा और नगर हवेली सरकार	123	61%	7%	30%	2%
31	दमन और दीव सरकार	120	79%	3%	14%	3%
32	पश्चिम बंगाल सरकार	91	0%	0%	0%	100%
33	सिक्किम सरकार	80	99%	0%	1%	0%
34	लक्षद्वीप सरकार	३१	97%	0%	0%	3%
35	मिजोरम सरकार	21	67%	0%	5%	29%
36	नागालैंड सरकार	21	24%	52%	14%	10%
37	लद्दाख सरकार	4	75%	0%	25%	0%

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

3. शिकायतों की अवधि वार स्थिति

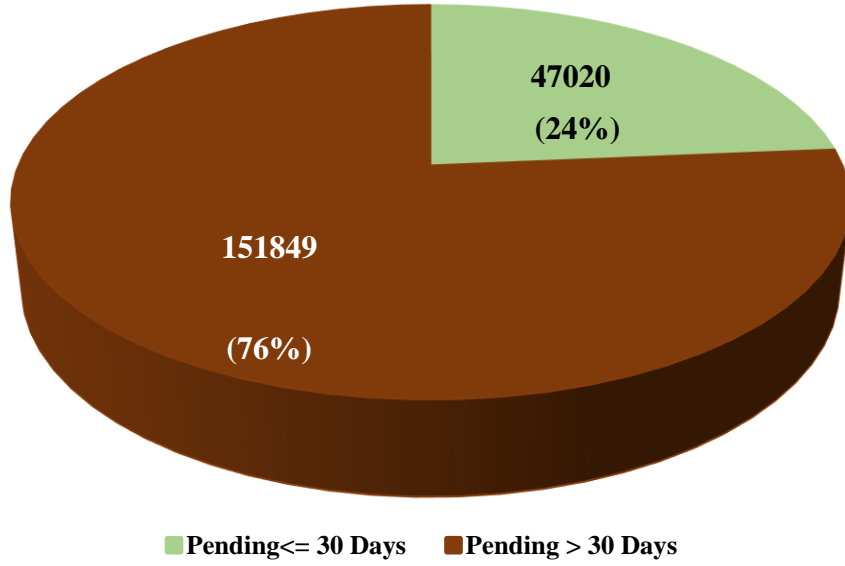
3.1. निपटान



राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल निपटान	%निपटान >= 30 दिन
केरल सरकार	1322	99.24%
तेलंगाना सरकार	3903	95.62%
छत्तीसगढ़ सरकार	6221	81.63%
जम्मू और कश्मीर सरकार	3169	78.92%
उत्तर प्रदेश सरकार	145915	69.89%
बिहार सरकार	16699	25.11%
हरियाणा सरकार	19671	21.40%
महाराष्ट्र सरकार	11588	19.86%
मणिपुर सरकार	3182	3.36%
ओडिशा सरकार	21272	2.32%

*उपर्युक्त सूची में उन राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के आंकड़े शामिल हैं, जिनमें कुल 1000 से अधिक शिकायतों का निपटारा किया गया है।

3.2. लंबित मामले



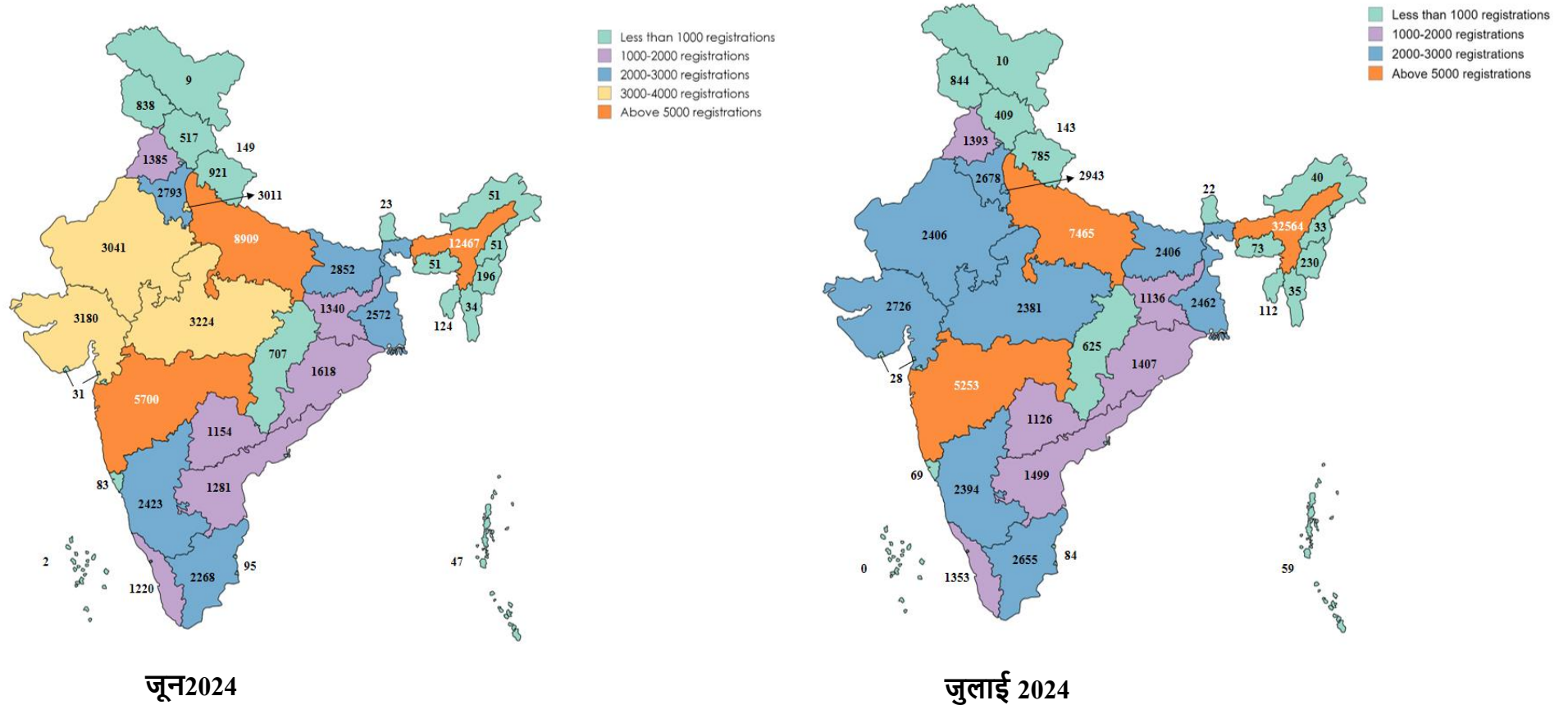
राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल लंबित	%लंबित <30 दिन
नागालैंड सरकार	1164	97.25%
पश्चिम बंगाल सरकार	34281	95.90%
हिमाचल प्रदेश सरकार	5046	94.23%
कर्नाटक सरकार	14582	89.45%
केरल सरकार	4105	88.45%
गुजरात सरकार	7848	55.31%
मध्य प्रदेश सरकार	5763	46.68%
आंध्र प्रदेश सरकार	1289	38.48%
उत्तर प्रदेश सरकार	13752	25.01%
राजस्थान सरकार	3035	19.64%

*उपर्युक्त सूची में उन राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के आंकड़े शामिल हैं जिनमें कुल लंबित शिकायतें 1000से अधिक हैं।

4. नए प्रयोक्ता पंजीकरण

जुलाई, 2024 में, विभिन्न चैनलों के माध्यम से, सीपीग्राम्स पर कुल **79848 नए प्रयोक्ताओं** ने पंजीकरण कराया है, जिनमें से **32564 पंजीकरण असम से हैं।**

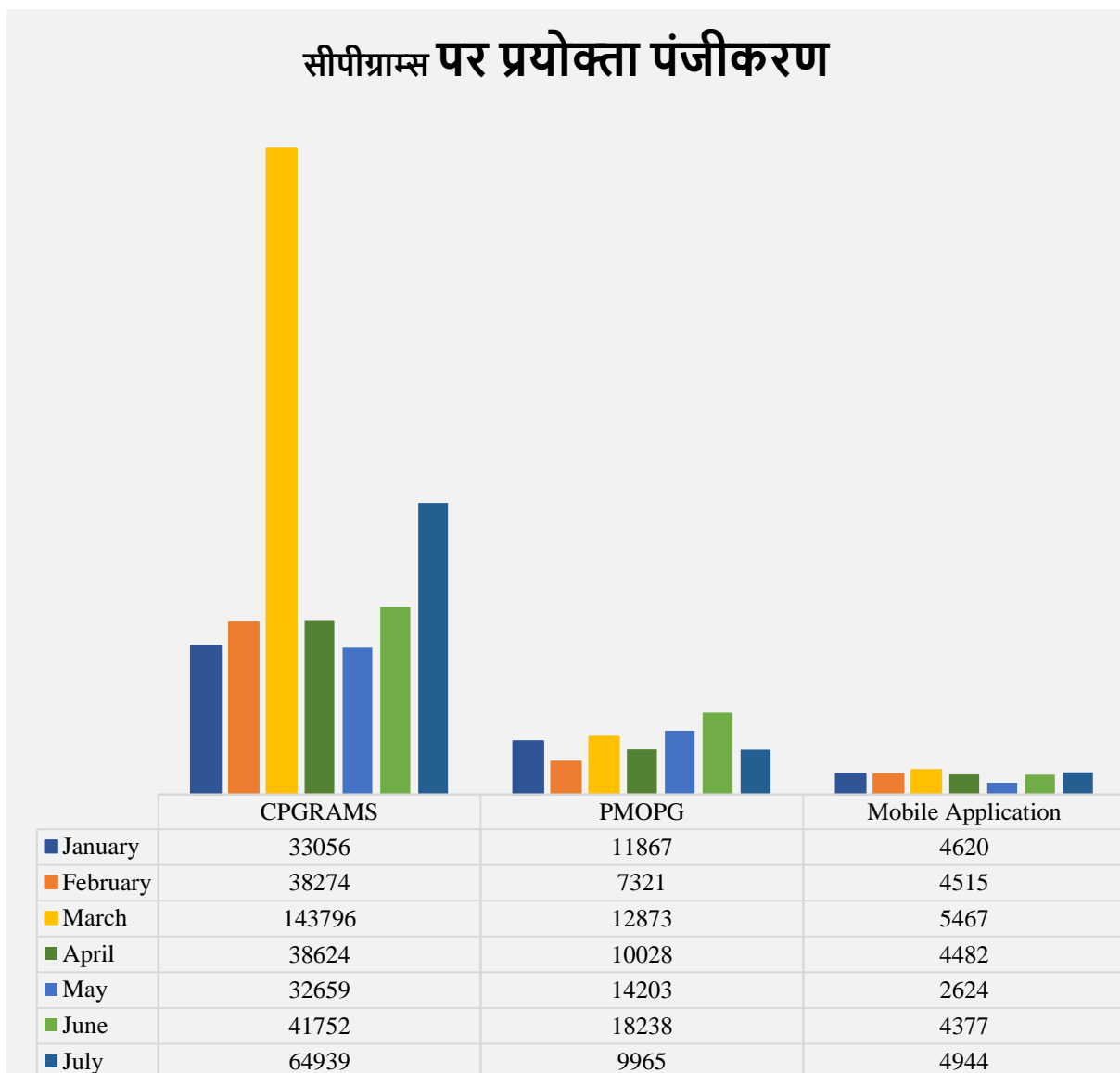
जून और जुलाई, 2024 में, सीपीग्राम्स पर नए प्रयोक्ताओं द्वारा पंजीकरण कराने वाले राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की तुलना :



- पिछले 6 महीनों में सीपीग्राम्स पर प्रयोक्ता पंजीकरण :

क्र .सं.	महीना	2024में, कुल नए प्रयोक्ता पंजीकरण
1	जनवरी	49543
2	फरवरी	50109
3	मार्च	162135
4	अप्रैल	53134
5	मई	49486
6	जून	64367
7	जुलाई	79848
कुल		508622

सीपीग्राम्स पर प्रयोक्ता पंजीकरण



5. जन सेवा केन्द्रों के माध्यम से आउटरीच

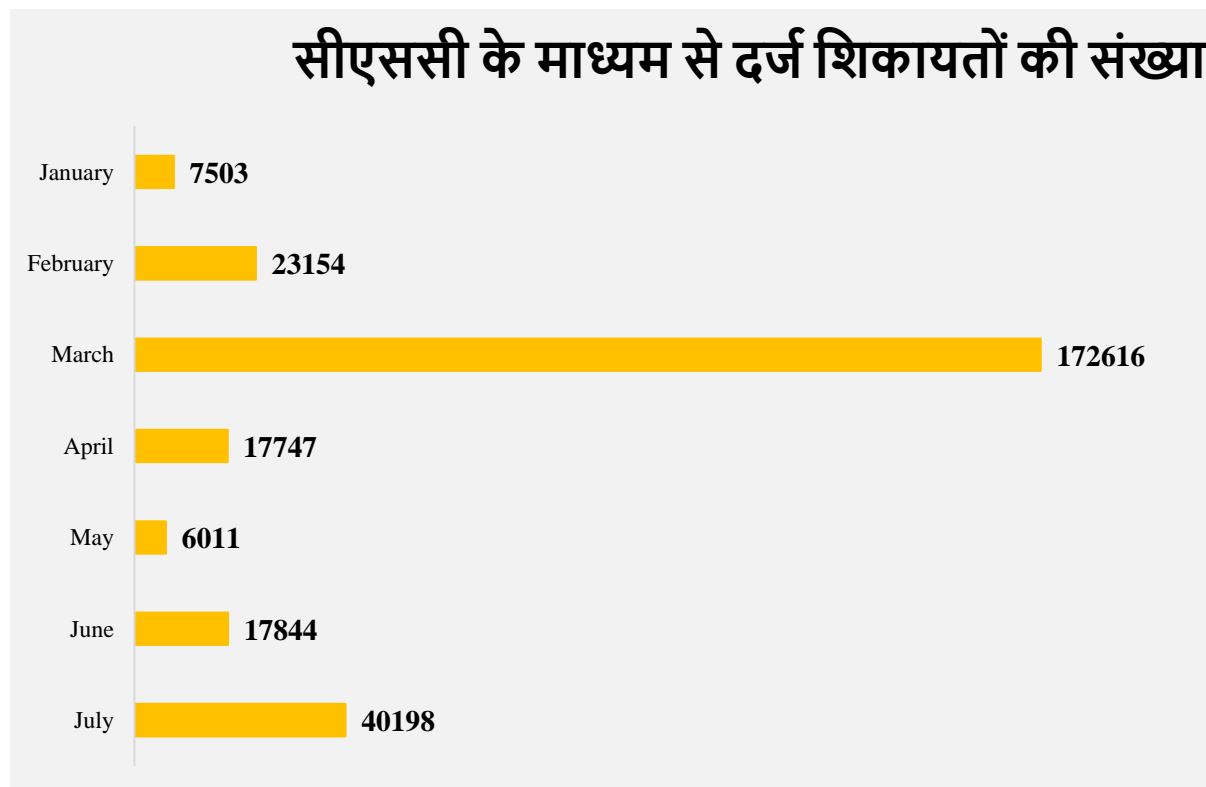
सीपीग्राम्स को जन सेवा केंद्र (सीएससी) पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया है तथा यह 5 लाख से अधिक सीएससी पर उपलब्ध है तथा 2.5 लाख ग्राम स्तरीय उद्यमियों (वीएलई) से जुड़ा हुआ है।



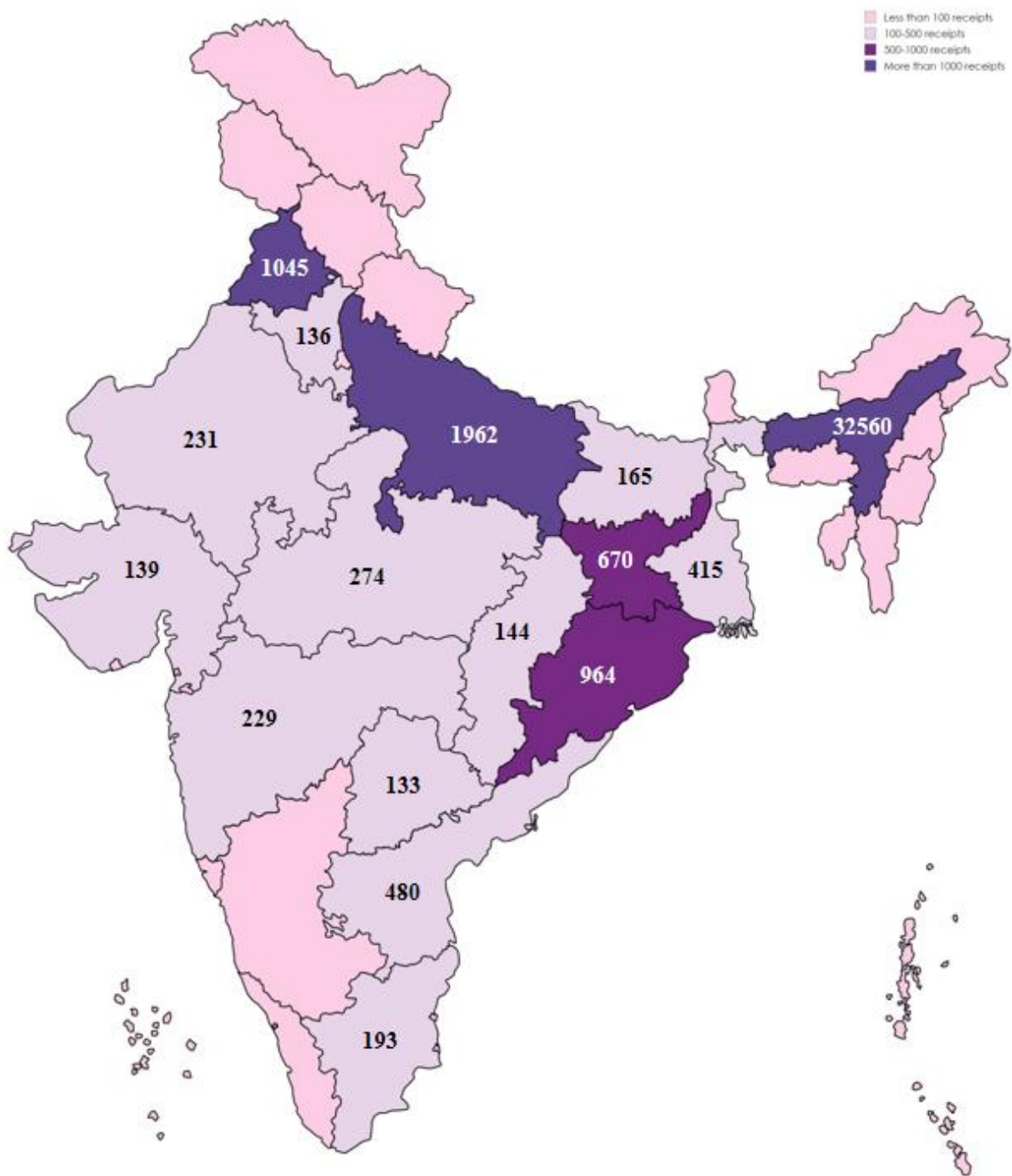
(समय अवधि :01/07/2024 से 31/07/2024 तक)

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 कराने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

- जुलाई,2024 माह में, जन सेवा केंद्रों के माध्यम से कुल **40198** शिकायतें दर्ज की गईं ।



- वे राज्य/संघ राज्य क्षेत्र जहां सीएससी के माध्यम से 100 से अधिक शिकायतें दर्ज कराईं:



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

क्र .सं.	राज्य का नाम	कुल प्राप्तियां	वह श्रेणी जिसके लिए अधिकतम शिकायतें प्राप्त होती हैं	प्राप्तियां	% प्राप्तियां
1	असम	32560	प्रधानमंत्री आवास योजना - (ग्रामीण) ग्रामीण	31442	96.57%
2	उत्तर प्रदेश	1962	पीएम किसान से संबंधित मुद्दे	928	47.30%
3	पंजाब	1045	पीएम किसान से संबंधित मुद्दे	929	88.90%
4	ओडिशा	964	पीएम किसान से संबंधित मुद्दे	723	75.00%
			प्रधानमंत्री आवास योजना - (ग्रामीण) ग्रामीण	115	11.93%
5	झारखंड	670	पीएम किसान से संबंधित मुद्दे	580	86.57%
6	आंध्र प्रदेश	480	पीएम किसान से संबंधित मुद्दे	183	38.13%
7	पश्चिम बंगाल	415	पीएम किसान से संबंधित मुद्दे	187	45.06%
8	मध्य प्रदेश	274	पीएम किसान से संबंधित मुद्दे	54	19.71%
9	राजस्थान	231	पीएम किसान से संबंधित मुद्दे	159	68.83%
10	महाराष्ट्र	229	पीएम किसान से संबंधित मुद्दे	158	69.00%

• शीर्ष 5 श्रेणियां जिनके लिए सीएससी के माध्यम से अधिकतम शिकायतें दर्ज कराईं :



6. शिकायत निवारण सूचकांक

6.1. अवलोकन

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को उनकी शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा करने और उसे सुव्यवस्थित करने में सहायता करने तथा अन्य राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के साथ तुलनात्मक मूल्यांकन करने के लिए यह शिकायत निवारण सूचकांक विकसित किया गया है।

सूचकांक के दो आयाम हैं:

- शिकायतों का समय पर निपटान
- शिकायतों का गुणवत्तापूर्ण निपटान

सूचकांक तैयार करने में प्रयुक्त डेटा **1 जनवरी, 2024** से **31 जुलाई 2024 तक** की अवधि से लिए गए हैं।

निष्पक्ष तुलना के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को 4 समूहों में वर्गीकृत किया गया है :

क्र. सं.	ग्रुप	श्रेणी
1	ग्रुप ए	पूर्वोत्तर
2	ग्रुप बी	संघ राज्य क्षेत्र
3	ग्रुप सी	≥ 21000 शिकायतों वाले राज्य
4	ग्रुप डी	< 21000 से कम शिकायतों वाले राज्य

जीआरआई को निम्नलिखित 4 मापदंडों के आधार पर तैयार किया गया है:

क्र. सं.	आयाम	मापदंड का नाम	संकेतक का अभिविन्यास	प्रस्तावित भार
पी 1	शिकायतों का समय पर निपटान	कुल प्राप्त शिकायतों में से 30दिनों के अंदर निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत	सकारात्मक	40%
पी 2		कुल प्राप्त शिकायतों में 30दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों का प्रतिशत	नकारात्मक	30%
पी 3	शिकायतों का गुणवत्तापूर्ण निपटान	कुल प्राप्त फीडबैक में से निपटाई गई शिकायतों (बंद) और उत्कृष्ट तथा बहुत अच्छी फीडबैक प्राप्त करने वालों का प्रतिशत	सकारात्मक	20%
पी 4		कुल प्राप्त फीडबैक में से निपटाए गए शिकायतों (बंद) और प्राप्त फीडबैक का प्रतिशत औसत और खराब है	नकारात्मक	10%
कुल भार				100%

6.2 ग्रुप ए- पूर्वोत्तर राज्यों की रैंकिंग

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल शिकायतें	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	कुल स्कोर	रैंक
1	सिक्किम सरकार	105	20.57%	24.86%	5.24%	3.57%	54.24%	1
2	त्रिपुरा सरकार	1185	14.85%	26.51%	5.11%	4.60%	51.07%	2
3	असम सरकार	39584	8.32%	25.11%	7.45%	6.75%	47.63%	3
4	अरुणाचल प्रदेश सरकार	400	16.80%	17.48%	4.13%	3.97%	42.37%	4
5	मणिपुर सरकार	4116	1.04%	25.28%	6.82%	5.73%	38.88%	5
6	मेघालय सरकार	861	2.56%	12.65%	6.82%	6.36%	28.39%	6
7	नागालैंड सरकार	1185	0.34%	1.34%	10.00%	6.67%	18.35%	7
8	मिजोरम सरकार	594	0.61%	1.87%	0.00%	0.00%	2.47%	8

- सिक्किम ने 54.24% का संचयी प्रतिशत हासिल किया है ,जो पूर्वोत्तर राज्यों की तुलनात्मक रैंकिंग में प्रथम स्थान पर है

6.3. ग्रुप बी -संघ राज्य क्षेत्रों की रैंकिंग

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल शिकायतें	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	कुल स्कोर	रैंक
1	अंडमान एवं निकोबार सरकार	1033	35.62%	29.97%	4.16%	3.70%	73.46%	1
2	पुडुचेरी सरकार	1144	21.36%	29.53%	3.83%	2.52%	57.24%	2
3	चंडीगढ़ सरकार	2384	23.22%	29.26%	1.92%	1.55%	55.95%	3
4	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	18784	18.53%	25.02%	2.93%	2.51%	48.99%	4
5	जम्मू और कश्मीर सरकार	7105	14.08%	16.70%	3.93%	3.16%	37.88%	5
6	दादरा और नगर हवेली सरकार	288	6.25%	14.38%	5.52%	5.17%	31.31%	6
7	लक्षद्वीप सरकार	58	3.45%	18.62%	2.50%	1.88%	26.44%	7
8	लद्दाख सरकार	47	0.00%	6.38%	10.00%	7.50%	23.88%	8
9	दमन और दीव सरकार	337	3.09%	13.00%	2.22%	1.48%	19.79%	9

- अंडमान और निकोबार ने 73.46% का संचयी प्रतिशत हासिल किया है ,जो संघ राज्य क्षेत्रों की तुलनात्मक रैंकिंग में प्रथम स्थान पर है

6. 4. ग्रुप सी ≥ 21000 शिकायतों वाले राज्यों की रैंकिंग

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल शिकायतें	पी 2	पी 2	पी 3	पी 4	कुल स्कोर	रैंक
1	पंजाब सरकार	25251	23.20%	27.19%	7.02%	5.93%	63.33%	1
2	उत्तर प्रदेश सरकार	159667	25.55%	29.35%	3.52%	3.30%	61.72%	2
3	राजस्थान सरकार	24972	20.62%	29.28%	3.76%	3.33%	57.00%	3
4	मध्य प्रदेश सरकार	28900	18.85%	27.21%	2.59%	2.36%	51.02%	4
5	गुजरात सरकार	39457	14.47%	26.70%	4.00%	3.17%	48.34%	5
6	बिहार सरकार	25543	6.57%	22.74%	3.78%	3.25%	36.34%	6
7	हरियाणा सरकार	31438	5.36%	21.39%	3.89%	3.25%	33.89%	7
8	ओडिशा सरकार	36833	0.54%	19.22%	6.15%	5.25%	31.16%	8
9	महाराष्ट्र सरकार	39463	2.33%	11.82%	3.25%	2.87%	20.27%	9
10	पश्चिम बंगाल सरकार	34372	0.10%	1.31%	5.26%	3.68%	10.35%	10

- पंजाब ने 63.33% का संचयी प्रतिशत हासिल किया है ,जो 21000से अधिक शिकायत वाले राज्यों की तुलनात्मक रैंकिंग में प्रथम स्थान पर है।

6.5. ग्रुप डी < 21000 शिकायतों वाले राज्यों की रैंकिंग

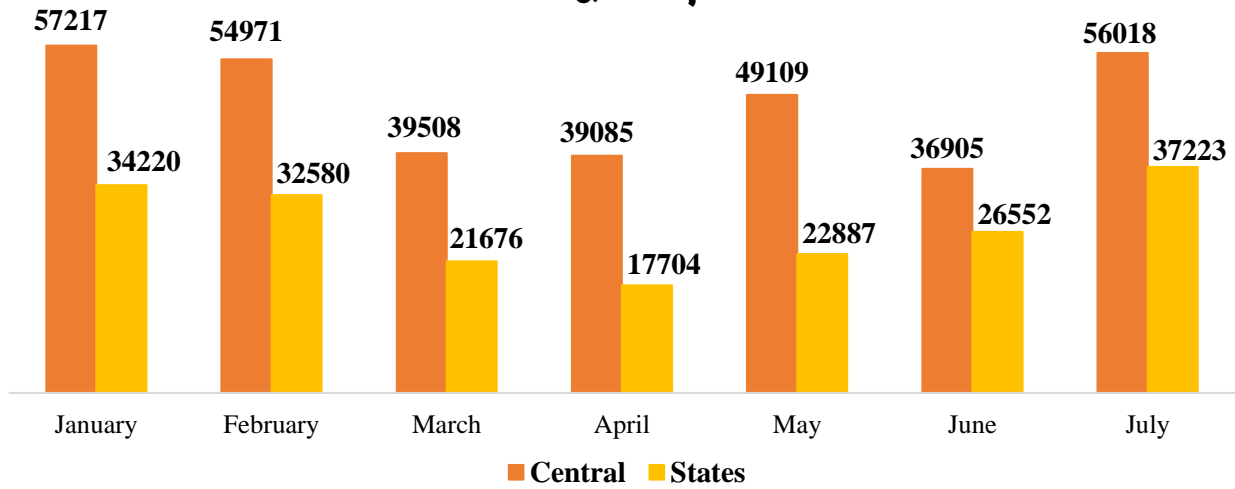
क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल शिकायतें	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	कुल स्कोर	रैंक
1	तेलंगाना सरकार	4039	36.96%	29.93%	4.31%	3.01%	74.20%	1
2	छत्तीसगढ़ सरकार	7402	27.44%	26.04%	3.91%	3.87%	61.26%	2
3	उत्तराखंड सरकार	11348	19.22%	25.12%	3.58%	3.17%	51.09%	3
4	झारखंड सरकार	20735	12.24%	23.62%	6.13%	5.21%	47.20%	4
5	आंध्र प्रदेश सरकार	12273	9.16%	28.79%	3.06%	2.44%	43.44%	5
6	तमिलनाडु सरकार	18062	6.20%	18.49%	3.05%	2.22%	29.96%	6
7	गोवा सरकार	1334	5.19%	13.56%	3.33%	2.75%	24.83%	7
8	केरल सरकार	5427	9.67%	9.93%	1.75%	1.26%	22.61%	8
9	कर्नाटक सरकार	20356	4.85%	10.78%	3.17%	2.80%	21.60%	9
10	हिमाचल प्रदेश सरकार	6001	2.92%	6.23%	5.11%	4.70%	18.97%	10

- तेलंगाना ने 74.20% का संचयी प्रतिशत हासिल किया है ,जो 21000से कम शिकायत वाले राज्यों की तुलनात्मक रैंकिंग में प्रथम स्थान पर है।

7. फीडबैक कॉल सेंटर

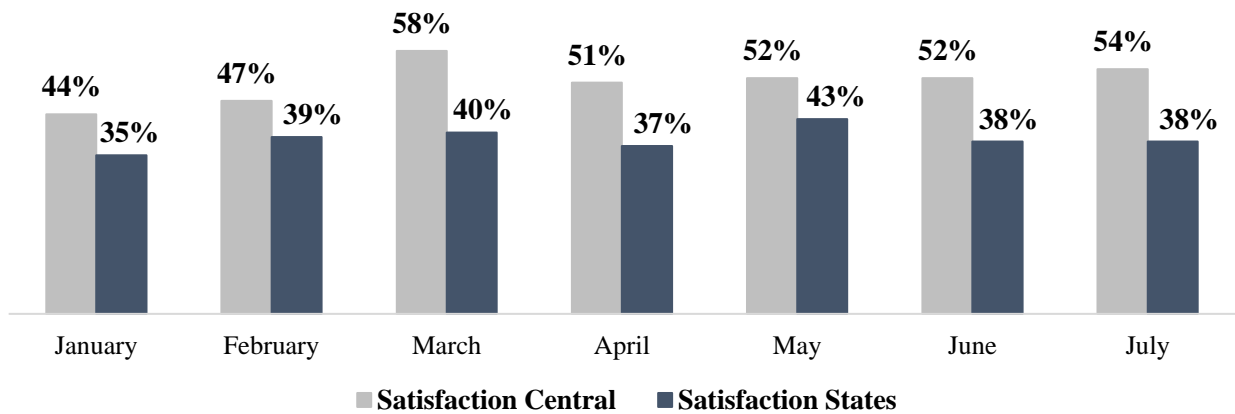
- 1 जनवरी से 31 जुलाई, 2024 तक, फीडबैक कॉल सेंटर ने सीधे नागरिकों से **525655** फीडबैक एकत्र किए हैं

कॉल सेंटर द्वारा एकत्रित फीडबैक



जनवरी	फ़रवरी	मार्च	अप्रैल	मई	जून	जुलाई
91437	87551	61184	56789	71996	63457	93241

एकत्रित फीडबैक का संतुष्टि प्रतिशत



जनवरी	फ़रवरी	मार्च	अप्रैल	मई	जून	जुलाई
41%	44%	52%	47%	49%	46%	47%

- पिछले 7 महीनों में एकत्रित फीडबैक के आधार पर राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में संतुष्टि का रुझान :

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	जनवरी	फ़रवरी	मार्च 24	अप्रैल	मई	जून 24	जुलाई
----------	--------------------------------	-------	--------	----------	--------	----	--------	-------

		24	2024	2024	2024	2024	24	
1	उत्तर प्रदेश सरकार	32%	39%	37%	34%	37%	34%	36%
2	राजस्थान सरकार	34%	38%	38%	32%	37%	38%	38%
3	मध्य प्रदेश सरकार	23%	27%	25%	29%	29%	28%	27%
4	गुजरात सरकार	34%	38%	36%	33%	39%	39%	37%
5	हरियाणा सरकार	33%	36%	44%	36%	37%	39%	37%
6	पंजाब सरकार	62%	66%	64%	67%	67%	61%	60%
7	असम सरकार	68%	70%	75%	61%	74%	66%	60%
8	बिहार सरकार	34%	35%	37%	33%	40%	39%	37%
9	झारखंड सरकार	54%	56%	55%	54%	55%	57%	54%
10	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली सरकार	34%	27%	34%	31%	33%	30%	30%
11	उत्तराखंड सरकार	32%	34%	34%	32%	31%	33%	34%
12	तमिलनाडु सरकार	31%	25%	32%	31%	30%	32%	32%
13	आंध्र प्रदेश सरकार	39%	26%	23%	30%	35%	30%	32%
14	महाराष्ट्र सरकार	34%	34%	41%	35%	34%	33%	33%
15	छत्तीसगढ़ सरकार	39%	48%	42%	36%	42%	40%	40%
16	कर्नाटक सरकार	23%	25%	30%	29%	42%	37%	41%
17	जम्मू और कश्मीर सरकार	34%	35%	30%	40%	36%	37%	39%
18	तेलंगाना सरकार	21%	13%	16%	19%	28%	33%	31%
19	ओडिशा सरकार	60%	69%	79%	48%	62%	44%	69%

*उपर्युक्त तालिका में उन राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के आंकड़े शामिल हैं जिनके लिए पिछले 7 महीनों में 1000 से अधिक फीडबैक एकत्र किए गए हैं

कार्य निष्पादन में



कार्य निष्पादन में

8. राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों का कार्य निष्पादन

प्राप्तियां

- जुलाई, 2024 के महीने में उत्तर प्रदेश को सबसे ज्यादा 24484 शिकायतें प्राप्त हुईं, जबकि 4819 पंजीकरण के साथ गुजरात दूसरे स्थान पर रहा। जुलाई में 4033 प्राप्त शिकायतों के साथ मध्य प्रदेश तीसरे स्थान पर रहा।
- जुलाई महीने में असम में 3755 शिकायतें दर्ज की गईं, जिससे यह सूची में 5वें स्थान पर रहा, हरियाणा 3439 पंजीकरण के साथ सूची में 7वें स्थान पर रहा, जबकि राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली शीर्ष 10 में रहा, जहां 2550 शिकायतें प्राप्त हुईं।
- जुलाई, 2024 के महीने में 17 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को 1000 से ज्यादा शिकायतें प्राप्त हुईं।

निपटान

- जुलाई, 2024 के महीने में, उत्तर प्रदेश ने सबसे ज्यादा शिकायतों (26661) का निवारण किया है, उसके बाद असम ने 7430 शिकायतों का निवारण किया है और गुजरात ने 5362 शिकायतों का निवारण करते हुए तीसरा स्थान हासिल किया है।
- शिकायत निवारण के मामले में महाराष्ट्र ने 3132 शिकायतों का निवारण किया है और वह पांचवें स्थान पर है, जबकि झारखंड 2983 निवारण के साथ सातवें स्थान पर है।
- जुलाई, 2024 के महीने में 14 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने 1000 से ज्यादा शिकायतों का निवारण किया है।

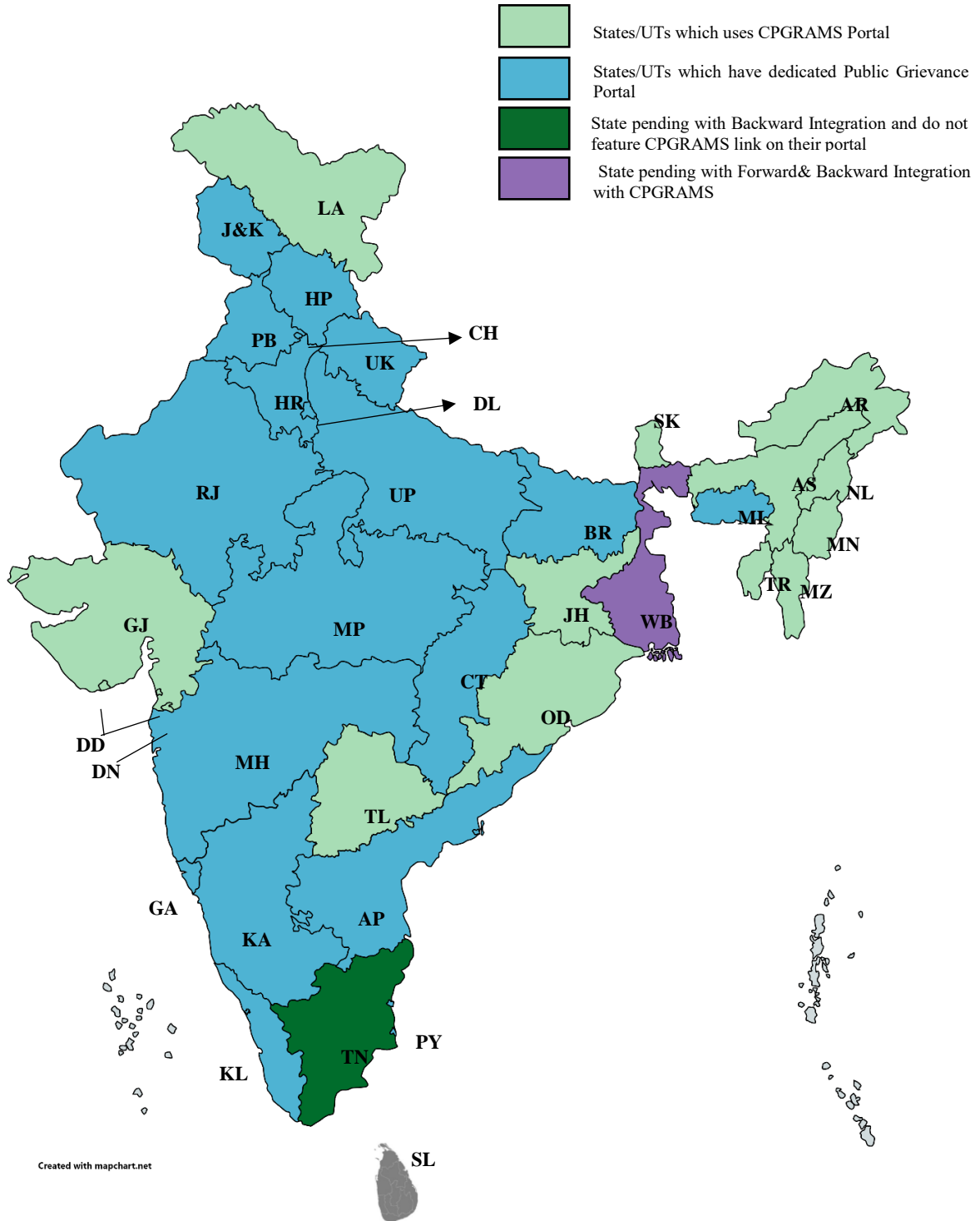
लंबित मामले

- 31 जुलाई, 2024 तक की स्थिति के अनुसार 6 राज्यों में 10000 से ज्यादा शिकायतें लंबित हैं।
- 34281 शिकायतों के साथ पश्चिम बंगाल सबसे ज्यादा लंबित शिकायतों वाले राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की सूची में शीर्ष है, इसके बाद 27875 लंबित शिकायतों के साथ महाराष्ट्र दूसरे स्थान पर है, जबकि 15561 लंबित शिकायतों के साथ ओडिशा तीसरे स्थान पर है।
- 14582 लंबित शिकायतों के साथ कर्नाटक चौथे स्थान पर है, 13752 लंबित शिकायतों के साथ उत्तर प्रदेश पांचवें स्थान पर है, जबकि गुजरात, शीर्ष 10 की सूची में रहा, जहां 31 जुलाई, 2024 तक की स्थिति के अनुसार 7848 शिकायतें लंबित हैं।

9. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र पोर्टलों का एकीकरण

एक राष्ट्र-एक पोर्टल विजन के अंतर्गत, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने सभी संबंधित

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के शिकायत पोर्टलों को सीपीग्राम्स से जोड़ने का एक बड़ा कार्य शुरू किया है।



10. सेवोत्तम योजना

- क्षमता विकास के एक बड़े प्रयास के तहत, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने "सेवोत्तम योजना" लागू की है, जिसके तहत विभाग, राज्य सरकारों के शिकायत निवारण अधिकारियों के क्षमता विकास के लिए एटीआई में सेवोत्तम प्रशिक्षण प्रकोष्ठ की स्थापना हेतु

राज्य एटीआई/सीटीआई को वित्तपोषित करता है।

- इस योजना के तहत, प्रत्येक राज्य एटीआई/सीटीआई को प्रतिवर्ष 20 लाख रुपए तक का एकमुश्त अनुदान देने का प्रावधान है, और विभाग ने राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से इस संबंध में स्वतःपूर्ण प्रस्ताव देने का अनुरोध किया है।

वित्तीय वर्ष 2022-23

- वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान 19 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को अनुदान जारी किया गया :

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

जिन एटीआई ने वित्त वर्ष 2022-23 में जारी संपूर्ण अनुदान खर्च नहीं

- जिन एटीआई ने वित्त वर्ष 2022-23 में जारी संपूर्ण अनुदान खर्च नहीं किया है , उनसे 08 मई, 2023 के पत्र के माध्यम से अनुरोध किया गया है कि वे अनुदान की शेष राशि, यदि कोई हो ,का उपयोग करें और जल्द से जल्द उपयोगिता प्रमाण पत्र प्रस्तुत करें।

- 17 एटीआई ने वित्तीय वर्ष 2022-23 में जारी अनुदान का उपयोग करने में देर कर ली है:

1. मध्य प्रदेश	6. पंजाब	11. आंध्र प्रदेश	16. महाराष्ट्र
2. आंध्र प्रदेश	7. राजस्थान	12. झारखंड	17. जम्मू एवं कश्मीर
3. उत्तर प्रदेश	8. त्रिपुरा	13. गोवा	
4. हरियाणा	9. तेलंगाना		
5. मिजोरम			

उपरोक्त प्रमाणपत्र /अप्रयुक्त निधि को वापसी की प्रतीक्षा है

- एटीआई गुजरात से उपयोगिता प्रमाणपत्र/अप्रयुक्त निधि की वापसी की प्रतीक्षा है

वित्तीय वर्ष 2023-24

- 2023-24 के लिए सेवोत्तम अनुदान की एक किस्त 4 एटीआई को जारी की गई:

1. असम (5 लाख रु.)
2. सिक्किम (5 लाख रु.)

3. ओडिशा (5 लाख रु.)
4. दिल्ली (5 लाख रु.)

- 2023-24 के लिए सेवोत्तम अनुदान की एक किस्त 4 एटीआई को जारी की गई:

1. हरियाणा (20 लाख रु.)
2. मध्य प्रदेश (20 लाख रु.)

3. आंध्र प्रदेश (20 लाख रु.)
4. पंजाब (8.66 लाख रु.)

- वित्त वर्ष 2023-24 में सेवोत्तम योजना के अंतर्गत 2 एटीआई अर्थात् उत्तर प्रदेश (10.54 लाख रुपये) और हिमाचल प्रदेश (16.55 लाख रुपये) द्वारा किए गए व्यय की प्रतिपूर्ति की गई।

- 8 एटीआई – असम, हरियाणा, मध्य प्रदेश, आंध्र प्रदेश, पंजाब, सिक्किम, दिल्ली और ओडिशा ने वित्त वर्ष 2023-24 में जारी अनुदान के लिए उपयोगिता प्रमाण पत्र प्रस्तुत कर दिए हैं

वित्तीय वर्ष 2024-25

- विभाग को 15 राज्यों से प्रस्ताव प्राप्त हो चुके हैं तथा उन पर कार्य चल रहा है:

1. केरल
2. अरुणाचल प्रदेश
3. जम्मू और कश्मीर
4. असम
5. तमिलनाडु

6. राजस्थान
7. मध्य प्रदेश
8. आंध्र प्रदेश
9. तेलंगाना
10. गोवा

11. गुजरात
12. उत्तर प्रदेश
13. हिमाचल प्रदेश

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से अनुरोध है कि वे सेवोत्तम योजना के नए दिशा निर्देशों के अनुसार वित्त वर्ष 2024-25 के लिए प्रस्ताव प्रस्तुत करें।

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को भेजे गए अ.शा. पत्र

वी. श्रीनिवास, आई.ए.एस.
V. Srinivas, IAS
सचिव
SECRETARY



भारत सरकार,
वर्षिक, लोक शिकायत तथा निदान निकाय,
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग,
सरदार पटेल भवन, संसद भवन,
नई दिल्ली-110001
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES & PENSIONS,
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES,
SARDAR PATEL BHAVAN, SANJIV SAHAIB MARG,
NEW DELHI-110001

D.O.No.13011/1/2023-PG-DARPG(e-8293)

Dated: 3rd July 2024

Dear Chief Secretary,

Efficient and effective redressal of public grievances is the fundamental of the citizen centric governance. In order to make the public grievance handling more sensitive, accessible and meaningful, DARPG has taken several measures under its 10 Step Reforms for Centralized Public Grievance Redressal and Monitoring System (CPGRAMS). Those measures include upgradation of CPGRAMS with high-end next generation technology, benchmarking of performances, Business Intelligence and data analysis capacity, improving communication with citizens etc.

2. All these activities require massive upgradation of capacity of our close to one lakh Grievance Redressal Officers (GROs) mapped on the CPGRAMS. DARPG has been implementing Sevottam Scheme for the training of Grievance Redressal Officers (GROs) of States through ATIs. The scheme has been successful in improving capacity of State Grievance Officers in effective redressal of public grievances. This scheme has been further revamped to align it with the new demands and requirements of the Next generation CPGRAMS. Copy of the guidelines of the revised Scheme is enclosed. Under the new scheme, Government of India will support ATIs for training programme of GROs @ ₹1500 /per day /per person. A National workshop for effective redressal of public grievances and SEVOTTAM is being convened in New Delhi for which communication will be sent separately.

3. I shall be grateful if you could advise the DGs of the ATIs to assess the training need of GROs in your State for the remaining two years of the current cycle of Finance Commission and send the proposal for the financial years 2024-25 and 2025-26 in the Annexure 1 of the enclosed guidelines to us by 22nd July, 2024.

With best regards,

Yours sincerely,

(V. Srinivas)

Encl: As above

Chief Secretaries of all States/UTs



मुख्य का
अधिकारी

Please Visit our Website : <http://darpg.gov.in>, <http://goicharters.nic.in>

Ph. : 91-11-23742133, Fax : 91-11-23742546 Email : vsrinivas@nic.in, secy-arpg@nic.in

वी. श्रीनिवास, आई.ए.एस.
V. Srinivas, IAS
सचिव
SECRETARY



75
आजादी का
अमृत महोत्सव

भारत सरकार,
व्यक्ति, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय,
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग,
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग,
नई दिल्ली-110001
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES & PENSIONS,
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES,
SARDAR PATEL BHAVAN, SANDHA MARG,
NEW DELHI-110001

D.O.No.13011/1/2023-PG-DARPG(e-8293)

Dated: 3rd July 2024

Dear Director General,

Efficient and effective redressal of public grievances is the fundamental of the citizen centric governance. In order to make the public grievance handling more sensitive, accessible and meaningful, DARPG has taken several measures under its 10 Step Reforms for Centralized Public Grievance Redressal and Monitoring System (CPGRAMS). Those measures include upgradation of CPGRAMS with high-end next generation technology, benchmarking of performances, Business Intelligence and data analysis capacity, improving communication with citizens etc.

2. All these activities require massive upgradation of capacity of our close to one lakh Grievance Redressal Officers (GROs) mapped on the CPGRAMS. DARPG has been implementing Sevottam Scheme for the training of Grievance Redressal Officers (GROs) of States through ATIs. The scheme has been successful in improving capacity of State Grievance Officers in effective redressal of public grievances. This scheme has been further revamped to align it with the new demands and requirements of the Next generation CPGRAMS. Copy of the guidelines of the revised Scheme is enclosed. Under the new scheme, Government of India will support ATIs for training programme of GROs @ ₹1500 /per day /per person. A National workshop for effective redressal of public grievances and SEVOTTAM is being convened in New Delhi for which communication will be sent separately.

3. I shall be grateful if you could advise the concerned officials in the ATIs to assess the training need of GROs in your State for the remaining two years of the current cycle of Finance Commission and send the proposal for the financial years 2024-25 and 2025-26 in the Annexure 1 of the enclosed guidelines to us by 22nd July, 2024.

With best regards,

Yours sincerely,

(V. Srinivas)

Encl: As above

Director General of all ATIs



सूचना का
अधिकार

Please Visit our Website : <http://darpg.gov.in>, <http://goicharters.nic.in>

Ph. : 91-11-23742133, Fax : 91-11-23742546. Email : vsrinivas@nic.in, secy-arpg@nic.in

11. सेवोत्तम योजना पोर्टल

18 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने डीएआरपीजी द्वारा साझा किए गए पोर्टल पर अपने क्रेडेंशियल्स का उपयोग किया है तथा सेवोत्तम के माध्यम से संचालित किए जा रहे पाठ्यक्रमों को पंजीकृत किया है।

पिछले तीन वित्तीय वर्षों में पूर्ण किये गये पाठ्यक्रमों और प्रशिक्षित अधिकारियों की संख्या निम्नानुसार है:

क्र .सं.	वित्तीय वर्ष	आयोजित प्रशिक्षण	प्रशिक्षित अधिकारी
1	2022-23	280	8496
2	2023-24	216	7652
3	2024-25	25	933
कुल		521	17081

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

क्र .सं.	राज्य	एटीआई नाम	पाठ्यक्रम /प्रशिक्षण कार्यक्रम	प्रशिक्षित प्रतिभागी	प्रस्तावित पाठ्यक्रम
1	आंध्र प्रदेश	आंध्र प्रदेश मानव संसाधन विकास संस्थान	48	1853	-
2	असम	असम प्रशासनिक स्टाफ कॉलेज (एएएससी) , गुवाहाटी	2	55	-
3	दिल्ली	दिल्ली	-	-	4
4	गोवा	गोवा लोक प्रशासन एवं ग्रामीण विकास संस्थान (जीपीएआरडी)	24	571	-
5	हरियाणा	हरियाणा लोक प्रशासन संस्थान (एचआईपीए) , गुरुग्राम	42	1210	-
6	हिमाचल प्रदेश	हिमाचल प्रदेश लोक प्रशासन संस्थान (एचआईपीए) , शिमला	2	22	11
7	झारखंड	श्री कृष्ण लोक प्रशासन संस्थान ,रांची (एसकेआईपीए)	15	371	-
8	केरल	सरकारी प्रबंधन संस्थान (आईएमजी) ,	-	-	17

क्र .सं.	राज्य	एटीआई नाम	पाठ्यक्रम /प्रशिक्षण कार्यक्रम	प्रशिक्षित प्रतिभागी	प्रस्तावित पाठ्यक्रम
		तिरुवनंतपुरम			
9	मध्य प्रदेश	आरसीवीपी नोरोन्हा प्रशासन एवं प्रबंधन अकादमी ,भोपाल	3	67	9
10	महाराष्ट्र	यशवंतराव चव्हाण विकास प्रशासन अकादमी (यशदा)	6	274	3
11	मेघालय	मेघालय प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थान (एमएटीआई), शिलांग	20	1051	-
12	ओडिशा	गोपबंधु प्रशासन अकादमी (जीएए), भुवनेश्वर	2	45	1
13	पंजाब	महात्मा गांधी राज्य लोक प्रशासन संस्थान (एमजीएसआईपीए),	20	760	-
14	राजस्थान	एचसीएम राजस्थान राज्य लोक प्रशासन संस्थान (एचसीएम आरआईपीए), जयपुर	3	92	-
15	तमिलनाडु	अन्ना प्रशासनिक स्टाफ कॉलेज	11	482	-
16	तेलंगाना	डॉ .एमसीआर एचआरडी संस्थान ,हैदराबाद	8	281	1
17	त्रिपुरा	राज्य लोक प्रशासन एवं ग्रामीण विकास संस्थान (एसआईपीएआरडी) , अगरतला	-	-	20
18	उत्तर प्रदेश।	उत्तर प्रदेश प्रशासन एवं प्रबंधन अकादमी (यूपीएएएम) , लखनऊ	10	518	1
कुल			216	7652	67


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

क्र .सं.	राज्य	एटीआई नाम	पाठ्यक्रम /प्रशिक्षण कार्यक्रम	प्रशिक्षित प्रतिभागी	प्रस्तावित पाठ्यक्रम
1	हरियाणा	हरियाणा लोक प्रशासन संस्थान (एचआईपीए), गुरुग्राम	21	833	-

2	हिमाचल प्रदेश	हिमाचल प्रदेश लोक प्रशासन संस्थान (एचपीआईपीए), शिमला	3	68	2
3	तेलंगाना	डॉ. एमसीआर एचआरडी संस्थान, हैदराबाद	1	32	1
4	उत्तर प्रदेश	उत्तर प्रदेश प्रशासन एवं प्रबंधन अकादमी (यूपीपीएएम), लखनऊ	-	-	1
कुल			25	933	4

सभी राज्य/संघ राज्य क्षेत्र एटीआई से अनुरोध है कि वे आयोजित प्रशिक्षणों/प्रशिक्षित प्रतिभागियों और चल रहे पाठ्यक्रमों की स्थिति को सेवोत्तम योजना पोर्टल[<https://ati.darpg.in.net/login/>] पर अपडेट करें।

12. सफलता गाथाएं



Grievance of Shri Karthik M


Regarding Construction Material Obstruction and Unauthorized Parking near School premises

Shri Karthick M filed a grievance on the CPGRAMS Portal with the Government of Puducherry about construction materials and unauthorized vehicle parking obstructing Amrita Vidyalayam School in JJ Nagar, Moolakulam. The Station House Officer(SHO) promptly addressed the issue by instructing that all construction materials be stored within the property limits to ensure free movement and accessibility. Additionally, to further ensure the safety and convenience of the school children, the zonal Sub- Inspector(SI) was instructed to regularly monitor the area during routine patrols. These actions were taken to maintain a safe and obstruction-free environment around the school premises

Grievance of Shri Srikant S

Regarding Refund for Returned Items from a Store

On May1 ,2024 ,the complainant's parents purchased few items worth Rs. 2900 from Shree Ramdev Fancy Store for an upcoming function ,which was subsequently cancelled due to the death of a family member. They attempted to return the items on May4 ,2024 ,but were advised by th e shop staff to return on May6 .On that date ,the shop owner agreed to refund Rs. 2000, but failed to provide the refund immediately, citing various excuses in subsequent phone calls. Despite being warned about potential police involvement; the refund was not processed promptly. The complainant had to repeatedly follow up and escalate the matter. Finally, after ,persistent efforts by the police departmentthe shop owner refunded Rs. 2000on June 13, 2024. The complainant received the amount in full and expressed his gratitude to CPGRAMS and Puducherry Police Department.



Grievance of Shri Sundarmoorthy

Regarding Overflow of Water on the Road from House Water Tank

The residents of Vinoba Nagar, Puducherry, lodged a grievance on the CPGRAMS Portal with the Government of Puducherry concerning water overflowing from a house water tank at New Street, which was causing road accidents and posing a significant safety risk. The issue was addressed promptly, and within 2 days, effective measures were taken to resolve the problem. The counter-petitioner, Shri Sundaramoorthy, confirmed in a written letter that the overflow issue had been rectified and that there were no further problems related to this matter. The quick resolution of this grievance ensured that the safety of the road and the well-being of the residents were restored. The grievance was thus resolved satisfactorily by the police department, within 2 days.

13. मीडिया आउटरीच

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

Himanta Biswa Sarma @himantabiswa

Happy to note that for last 3 years Assam continues to be a top performer State in resolving public grievances. A testament to our government's ability to have its feet and ear to the ground.

We will continue to work until our mechanism is the best in class.

#AssamLeads

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																																					
<p>The Department of Administrative Reform and Public Grievances (DARPG) released a list of grievances redressed for the first 11 days of July, 2024. According to the same, 90,686 grievances were redressed by the Central Ministries/Departments and 25,989 grievances were redressed by States/UTs.</p> <p>The Top 5 Ministries/Departments on Govt for grievance redressed for the period from 1st to 11th July, 2024 are as follows:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>S. No.</th> <th>Name of Central Ministries/Departments</th> <th>Total Grievance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Department of Road Development</td> <td>44,775</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Ministry of Labour and Employment</td> <td>4,562</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Department of Essential Services (Shedding Division)</td> <td>3,109</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Department of Agriculture and Farmers Welfare</td> <td>4,933</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Central Board of Direct Taxes (Income Tax)</td> <td>3,308</td> </tr> </tbody> </table> <p>The Top 5 States/UTs for grievance redressed for the period from 1st to 11th July, 2024 are as follows:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>S. No.</th> <th>Name of State</th> <th>Total Grievance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Assam</td> <td>5,970</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Odisha</td> <td>2,432</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Bihar</td> <td>1,309</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Kerala</td> <td>1,239</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Uttarakhand</td> <td>1,129</td> </tr> </tbody> </table> <p>The following 3 success stories to effective grievance redressed are presented:</p> <p>Governor of West Bengal (20th) - Delay in settlement of Insurance Claim: Mr. Rajiv Pratap Singh, Governor of West Bengal, lodged a grievance on the CPGRAMS Portal with the Department of Financial Services (DFS) regarding the delayed insurance claim from LIC for his deceased mother. The State has done the best work of April, 2024, for claim was not settled. After regular for the state, the State has grievance on the portal and the resolution was done with the claim amount of a public accountancy of Rs. 4,31,048.00, Rs. 48,000.00, Rs. 7,05,000.00 and Rs. 1,00,000.00 each was released without a delay of filing the grievance.</p> <p>Governor of Odisha (20th) - Non receipt of Income Tax refund amounting to Rs. 70,720: Mr. Kishor Babu, Governor of Odisha, lodged a grievance on the CPGRAMS Portal with the Central Board of Direct Taxes (CBDT) regarding the refund amount issue. The resolution was made and the amount of Rs. 74,233.00 was credited to her pre-authorized bank account.</p> <p>Governor of West Bengal (20th) - Overcharging by the Tea Stall at the Railway Station: Mr. Kishor Babu, Governor of West Bengal, lodged a grievance on the CPGRAMS Portal with the Ministry of Railway (Ministry) regarding overcharging at the tea stall at the Assam Tea Station, Guwahati, Assam. The grievance was resolved and the amount of Rs. 32.00 was refunded to the complainant. The Ministry of Railway took prompt action against the vendor in question, and was penalized with Canteen License Fee of Rs. 1,200.00, as per the terms and conditions of the contract agreement.</p> <p>Chairperson of the Assam State Gas Corporation (20th) - Gas: Mr. Ranvir Datta, Chairperson of the Assam State Gas Corporation, lodged a grievance on the CPGRAMS Portal with the Assam State Gas Corporation (ASGC) regarding the gas supply issue. The grievance was resolved and the gas supply was restored to the complainant. The ASGC took prompt action against the vendor in question, and was penalized with Canteen License Fee of Rs. 1,200.00, as per the terms and conditions of the contract agreement.</p>		S. No.	Name of Central Ministries/Departments	Total Grievance	1	Department of Road Development	44,775	2	Ministry of Labour and Employment	4,562	3	Department of Essential Services (Shedding Division)	3,109	4	Department of Agriculture and Farmers Welfare	4,933	5	Central Board of Direct Taxes (Income Tax)	3,308	S. No.	Name of State	Total Grievance	1	Assam	5,970	2	Odisha	2,432	3	Bihar	1,309	4	Kerala	1,239	5	Uttarakhand	1,129
S. No.	Name of Central Ministries/Departments	Total Grievance																																			
1	Department of Road Development	44,775																																			
2	Ministry of Labour and Employment	4,562																																			
3	Department of Essential Services (Shedding Division)	3,109																																			
4	Department of Agriculture and Farmers Welfare	4,933																																			
5	Central Board of Direct Taxes (Income Tax)	3,308																																			
S. No.	Name of State	Total Grievance																																			
1	Assam	5,970																																			
2	Odisha	2,432																																			
3	Bihar	1,309																																			
4	Kerala	1,239																																			
5	Uttarakhand	1,129																																			

11:28 AM · Jul 13, 2024 · 14.4K Views

Chief Minister Assam @CMOfficeAssam

Assam Ranks High On Public Grievance Redressal

Assam Ranks High On Public Grievance Redressal, CM Reveals

From pratidintime.com

8:11 AM · Jul 15, 2024 · 1,468 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_Gol

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

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 · 4,767 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

अनुलग्नक

अनुलग्नक 1: राज्यों का कार्य निष्पादन

अनुलग्नक 1.1.: प्राप्तियों की अधिकतम संख्या ,जुलाई -2024

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अप्रेणीत	प्राप्तियां	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	15929	24484	40413	26661	13752
2	गुजरात सरकार	8391	4819	13210	5362	7848
3	मध्य प्रदेश सरकार	4841	4033	8874	3111	5763
4	महाराष्ट्र सरकार	26989	4018	31007	3132	27875
5	असम सरकार	12687	3755	16442	7430	9012
6	राजस्थान सरकार	2114	3570	5684	2649	3035
7	हरियाणा सरकार	11677	3439	15116	3349	11767
8	बिहार सरकार	8715	3072	11787	2943	8844
9	झारखंड सरकार	6265	2655	8920	2983	5937
10	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली सरकार	4609	2550	7159	2510	4649

अनुलग्नक 1.2.: निपटान की अधिकतम संख्या ,जुलाई -2024

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अप्रेणीत	प्राप्तियां	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	15929	24484	40413	26661	13752
2	असम सरकार	12687	3755	16442	7430	9012
3	गुजरात सरकार	8391	4819	13210	5362	7848
4	हरियाणा सरकार	11677	3439	15116	3349	11767
5	महाराष्ट्र सरकार	26989	4018	31007	3132	27875
6	मध्य प्रदेश सरकार	4841	4033	8874	3111	5763
7	झारखंड सरकार	6265	2655	8920	2983	5937
8	बिहार सरकार	8715	3072	11787	2943	8844
9	राजस्थान सरकार	2114	3570	5684	2649	3035

10	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली सरकार	4609	2550	7159	2510	4649
----	---	------	------	------	------	------

अनुलग्नक 1.3.: प्राप्तियों की अधिकतम संख्या ,जनवरी से जुलाई -2024

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियां	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	14613	145054	159667	145915	13752
2	गुजरात सरकार	6920	32537	39457	31609	7848
3	असम सरकार	9451	30133	39584	30572	9012
4	महाराष्ट्र सरकार	14601	24862	39463	11588	27875
5	मध्य प्रदेश सरकार	6469	22431	28900	23137	5763
6	पंजाब सरकार	3400	21851	25251	21583	3668
7	राजस्थान सरकार	4823	20149	24972	21937	3035
8	हरियाणा सरकार	11536	19902	31438	19671	11767
9	बिहार सरकार	7732	17811	25543	16699	8844
10	झारखंड सरकार	5833	14902	20735	14798	5937

अनुलग्नक 1.4.: निपटान की अधिकतम संख्या ,जनवरी से जुलाई -2024

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियां	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	14613	145054	159667	145915	13752
2	गुजरात सरकार	6920	32537	39457	31609	7848
3	असम सरकार	9451	30133	39584	30572	9012
4	मध्य प्रदेश सरकार	6469	22431	28900	23137	5763
5	राजस्थान सरकार	4823	20149	24972	21937	3035
6	पंजाब सरकार	3400	21851	25251	21583	3668
7	ओडिशा सरकार	25942	10891	36833	21272	15561
8	हरियाणा सरकार	11536	19902	31438	19671	11767
9	बिहार सरकार	7732	17811	25543	16699	8844
10	झारखंड सरकार	5833	14902	20735	14798	5937

अनुलग्नक 1.5: जनवरी से - संघ राज्य क्षेत्र/से अधिक लंबित शिकायतों वाले राज्य 1000 ,जुलाई2024

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियां	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित
1	पश्चिम बंगाल सरकार	25602	8770	34372	91	34281
2	महाराष्ट्र सरकार	14601	24862	39463	11588	27875
3	ओडिशा सरकार	25942	10891	36833	21272	15561
4	कर्नाटक सरकार	10589	9767	20356	5774	14582
5	उत्तर प्रदेश सरकार	14613	145054	159667	145915	13752
6	हरियाणा सरकार	11536	19902	31438	19671	11767
7	असम सरकार	9451	30133	39584	30572	9012
8	बिहार सरकार	7732	17811	25543	16699	8844
9	तमिलनाडु सरकार	5840	12222	18062	9351	8711
10	गुजरात सरकार	6920	32537	39457	31609	7848
11	झारखंड सरकार	5833	14902	20735	14798	5937
12	मध्य प्रदेश सरकार	6469	22431	28900	23137	5763
13	हिमाचल प्रदेश सरकार	4064	1937	6001	955	5046
14	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली सरकार	4077	14707	18784	14135	4649
15	केरल सरकार	877	4550	5427	1322	4105
16	जम्मू और कश्मीर सरकार	2050	5055	7105	3169	3936
17	पंजाब सरकार	3400	21851	25251	21583	3668
18	राजस्थान सरकार	4823	20149	24972	21937	3035
19	उत्तराखंड सरकार	2662	8686	11348	8797	2551
20	आंध्र प्रदेश सरकार	7159	5114	12273	10984	1289
21	छत्तीसगढ़ सरकार	1301	6101	7402	6221	1181
22	नागालैंड सरकार	977	208	1185	21	1164

अनुलग्नक 1.6.: अधिकतम लंबित प्रतिशत ,जनवरी से जुलाई - (पूर्वोत्तर राज्य)2024

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियां	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित	औसत निपटान समय)दिनों में(लंबित प्रतिशत
1	नागालैंड सरकार	977	208	1185	21	1164	105	98.23%
2	मिजोरम सरकार	282	312	594	21	573	197	96.46%
3	मेघालय सरकार	328	533	861	238	623	93	72.36%
4	अरुणाचल प्रदेश सरकार	124	276	400	211	189	43	47.25%
5	सिक्किम सरकार	17	88	105	80	25	33	23.81%
6	असम सरकार	9451	30133	39584	30572	9012	93	22.77%

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियां	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित	औसत निपटान समय)दिनों में(लंबित प्रतिशत
7	मणिपुर सरकार	3293	823	4116	3182	934	447	22.69%
8	त्रिपुरा सरकार	358	827	1185	967	218	108	18.40%

अनुलग्नक 1.7: केंद्र शासित /राज्य 10 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 30 ,जनवरी से जुलाई – प्रदेश2024

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियां	कुल शिकायतें	निपटान	लंबित	लंबित <30 दिन
1	पश्चिम बंगाल सरकार	25602	8770	34372	91	34281	32875
2	महाराष्ट्र सरकार	14601	24862	39463	11588	27875	23919
3	ओडिशा सरकार	25942	10891	36833	21272	15561	13232
4	कर्नाटक सरकार	10589	9767	20356	5774	14582	13044
5	हरियाणा सरकार	11536	19902	31438	19671	11767	9020
6	तमिलनाडु सरकार	5840	12222	18062	9351	8711	6931
7	असम सरकार	9451	30133	39584	30572	9012	6453
8	बिहार सरकार	7732	17811	25543	16699	8844	6185
9	हिमाचल प्रदेश सरकार	4064	1937	6001	955	5046	4755
10	झारखंड सरकार	5833	14902	20735	14798	5937	4408

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

अनुलग्नक 2.1.: कम औसत समापन समय वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र

क्र .सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल निपटान	औसत निपटान समय)दिनों में(
1	तेलंगाना सरकार	3903	8
2	अंडमान एवं निकोबार सरकार	988	9
3	केरल सरकार	1322	10
4	जम्मू और कश्मीर सरकार	3169	23
5	पश्चिम बंगाल सरकार	91	27
6	उत्तर प्रदेश सरकार	145915	30
7	सिक्किम सरकार	80	33
8	पुडुचेरी सरकार	1048	37
9	छत्तीसगढ़ सरकार	6221	42
10	अरुणाचल प्रदेश सरकार	211	43

अनुलग्नक 3: संकेतक ,जुलाई – आधारित मूल कारण विश्लेषण-2024

(प्राप्त शिकायतों की संख्या ,अग्रेणीत शिकायतों एवं प्राप्तियों की संख्या की घटते क्रम में सूची)

क्र .सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	कुल शिकायतें	30दिनों के अंदर निवारण की शिकायतें %	30दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों का प्रतिशत	उत्कृष्ट और बहुत अच्छे के रूप में चिह्नित फीडबैक का %	औसत और खराब के रूप में चिह्नित फीडबैक का %
1	उत्तर प्रदेश सरकार	159667	63.87%	2.15%	17.60%	67.03%
2	असम सरकार	39584	20.81%	16.30%	37.24%	32.47%
3	महाराष्ट्र सरकार	39463	5.83%	60.61%	16.27%	71.35%
4	गुजरात सरकार	39457	36.17%	11.00%	20.02%	68.35%
5	ओडिशा सरकार	36833	1.34%	35.92%	30.75%	47.53%
6	पश्चिम बंगाल सरकार	34372	0.25%	95.64%	26.32%	63.16%
7	हरियाणा सरकार	31438	13.39%	28.69%	19.45%	67.48%
8	मध्य प्रदेश सरकार	28900	47.13%	9.31%	12.97%	76.36%
9	बिहार सरकार	25543	16.42%	24.21%	18.91%	67.45%
10	पंजाब सरकार	25251	57.99%	9.37%	35.10%	40.74%
11	राजस्थान सरकार	24972	51.55%	2.39%	18.81%	66.68%
12	झारखंड सरकार	20735	30.61%	21.26%	30.63%	47.91%
13	कर्नाटक सरकार	20356	12.12%	64.08%	15.86%	71.97%
14	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	18784	46.32%	16.60%	14.63%	74.88%
15	तमिलनाडु सरकार	18062	15.50%	38.37%	15.25%	77.81%

क्र .सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	कुल शिकायतें	30दिनों के अंदर निवारण की शिकायतें %	30दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों का प्रतिशत	उत्कृष्ट और बहुत अच्छे के रूप में चिह्नित फीडबैक का %	औसत और खराब के रूप में चिह्नित फीडबैक का %
16	आंध्र प्रदेश सरकार	12273	22.90%	4.04%	15.29%	75.64%
17	उत्तराखंड सरकार	11348	48.04%	16.28%	17.92%	68.30%
18	छत्तीसगढ़ सरकार	7402	68.60%	13.19%	19.53%	61.28%
19	जम्मू और कश्मीर सरकार	7105	35.20%	44.32%	19.67%	68.36%
20	हिमाचल प्रदेश सरकार	6001	7.30%	79.24%	25.57%	52.97%
21	केरल सरकार	5427	24.18%	66.91%	8.75%	87.37%
22	मणिपुर सरकार	4116	2.60%	15.74%	34.12%	42.65%
23	तेलंगाना सरकार	4039	92.40%	0.25%	21.53%	69.92%
24	चंडीगढ़ सरकार	2384	58.05%	2.47%	9.62%	84.53%
25	गोवा सरकार	1334	12.97%	54.80%	16.67%	72.55%
26	नागालैंड सरकार	1185	0.84%	95.53%	50.00%	33.33%
27	त्रिपुरा सरकार	1185	37.13%	11.65%	25.55%	54.01%
28	पुडुचेरी सरकार	1144	53.41%	1.57%	19.13%	74.75%
29	अंडमान एवं निकोबार सरकार	1033	89.06%	0.10%	20.81%	62.97%
30	मेघालय सरकार	861	6.39%	57.84%	34.09%	36.36%
31	मिजोरम सरकार	594	1.52%	93.77%	0.00%	100.00%
32	अरुणाचल प्रदेश सरकार	400	42.00%	41.75%	20.63%	60.32%
33	दमन एवं दीव सरकार	337	7.72%	56.68%	11.11%	85.19%

क्र .सं.	मंत्रालय/विभाग का नाम	कुल शिकायतें	30दिनों के अंदर निवारण की शिकायतें %	30दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों का प्रतिशत	उत्कृष्ट और बहुत अच्छे के रूप में चिह्नित फीडबैक का %	औसत और खराब के रूप में चिह्नित फीडबैक का %
34	दादरा एवं नगर हवेली सरकार	288	15.63%	52.08%	27.59%	48.28%
35	सिक्किम सरकार	105	51.43%	17.14%	26.19%	64.29%
36	लक्षद्वीप सरकार	58	8.62%	37.93%	12.50%	81.25%
37	लद्दाख सरकार	47	0.00%	78.72%	50.00%	25.00%



प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

भारत सरकार

सरदार पटेल भवन ,संसद मार्ग ,नई दिल्ली -110001