



सत्यमेव जयते

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

75
Azadi Ka
Amrit Mahotsav

सीपीग्राम्स

मासिक रिपोर्ट - राज्य/संघ
राज्य क्षेत्र

अक्टूबर 2024

[रिपोर्ट संख्या-27]



विषय-सूची

| | |
|---|----|
| 1 मुख्य मुख्य बातें..... | 3 |
| 2. शिकायतों की स्थिति की समीक्षा..... | 6 |
| 2.1. अवलोकन..... | 6 |
| 2.2. शिकायतों की माह वार स्थिति..... | 6 |
| 3. नये प्रयोक्ताओं का पंजीकरण..... | 7 |
| 4. जन सेवा केन्द्रों के माध्यम से पहुंच..... | 9 |
| 5. फीडबैक कॉल सेंटर..... | 15 |
| 6. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों का कार्य निष्पादन..... | 17 |
| 7. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र पोर्टलों का एकीकरण..... | 18 |
| 8. सेवोत्तम योजना..... | 18 |
| 9. सेवोत्तम योजना पोर्टल..... | 19 |
| 10. सफलता गाथाएँ..... | 22 |
| 11. मीडिया आउटरीच | 24 |
| अनुलग्नक 1: राज्यों का कार्य निष्पादन..... | 26 |
| अनुलग्नक 1.1.: प्राप्त शिकायतों की अधिकतम संख्या – अक्टूबर, 2024..... | 26 |
| अनुलग्नक 1.2.: निपटान की अधिकतम संख्या – अक्टूबर, 2024..... | 26 |
| अनुलग्नक 1.3 .: प्राप्तियों की अधिकतम संख्या – जनवरी से अक्टूबर, 2024..... | 26 |
| अनुलग्नक 1.4.: निपटान की अधिकतम संख्या – अक्टूबर, 2024..... | 26 |
| अनुलग्नक 1.6.: अधिकतम लंबित शिकायतों का प्रतिशत(पूर्वोत्तर राज्य)– जनवरी से अक्टूबर, 2024..... | 27 |
| अनुलग्नक 1.7.: 21 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 10 राज्य/ संघ राज्य क्षेत्र– जनवरी से अक्टूबर, 2024..... | 26 |
| अनुलग्नक 2 .: औसत समापन समय – जनवरी से अक्टूबर, 2024..... | 26 |
| अनुलग्नक 2.1.: कम औसत समय में शिकायतों का निपटान करने वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र..... | 26 |

1. मुख्य-मुख्य बातें

1. सामान्य

- अक्टूबर, 2024 में सीपीग्राम्स पोर्टल पर **50,940 नए प्रयोक्ता** पंजीकृत हुए।
- अक्टूबर, 2024 में सीपीग्राम्स पोर्टल पर सीएससी के माध्यम से **10,892 शिकायतें** दर्ज की गईं।
- पिछले तीन वित्तीय वर्षों (2022-23, 2023-24, 2024-25) में 581 प्रशिक्षण पाठ्यक्रम पूरे किए गए हैं, जिनमें ~19,064 अधिकारियों को प्रशिक्षित किया गया है।
- सचिव, डीएआरपीजी की अध्यक्षता में 18 अक्टूबर, 2024 को सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों और एटीआई के नोडल अधिकारियों के साथ एक समीक्षा बैठक आयोजित की गई।

2. सीपीग्राम्स पर लोक शिकायतों की स्थिति

- अक्टूबर, 2024 में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए **66,785 पीजी मामले** प्राप्त हुए और **74,308 पीजी मामलों** का निवारण किया गया
- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में मासिक निपटान **सितंबर, 2024 के अंत में 68,359 पीजी मामलों** से बढ़कर **अक्टूबर, 2024 के अंत में 74,308 पीजी मामले** हो गए।

3. सीपीग्राम्स पर लंबित लोक शिकायतों की स्थिति

- 31 अक्टूबर, 2024 तक की स्थिति के अनुसार **23 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों** में 1000 से अधिक शिकायतें लंबित हैं
- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए, 31 अक्टूबर, 2024 तक **1,94,986 पीजी मामले** लंबित हैं, जो वर्ष 2024 में दर्ज की गई सबसे कम लंबित संख्या है।
- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में लंबित पीजी मामले **सितंबर, 2024 के अंत में 2,01,252 से घटकर अक्टूबर, 2024 के अंत में 1,94,986 पीजी मामले** रह गए हैं।

4. फीडबैक कॉल सेंटर

- अक्टूबर, 2024 में फीडबैक कॉल सेंटर ने **66,825 फीडबैक** एकत्रित किए, कुल एकत्रित फीडबैक में से **~44%** नागरिकों ने अपनी-अपनी शिकायतों के समाधान पर संतोष व्यक्त किया
- अक्टूबर, 2024 में फीडबैक कॉल सेंटर द्वारा राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए **28,147 फीडबैक** एकत्र किए गए, एकत्र किए गए फीडबैक में से, **~36%** नागरिकों ने प्रदान किए गए समाधान पर संतोष व्यक्त किया।

सीएससी – सीपीग्राम्स लाइव सत्र कृषि एवं किसान कल्याण विभाग

सीएससी और डीएआरपीजी द्वारा 24 अक्टूबर, 2024 को सीएससी ग्राम स्तरीय उद्यमियों (वीएलई) के साथ एक लाइव सत्र आयोजित किया गया, जिसमें सीपीग्राम्स पोर्टल पर पीएम-किसान योजना से संबंधित सबसे सामान्य शिकायतों का निपटान किया गया।

इस सत्र में सचिव, डीएआरपीजी श्री वी. श्रीनिवास; सचिव, कृषि डॉ. देवेश चतुर्वेदी और सीएससी के एमडी एवं सीईओ श्री संजय राकेश ने भाग लिया।

A Session on PM-Kisan through CSC-CPGRAMS Grievance Portal...
24th October, 2024 (Thursday) 4 PM Onwards

V. Srinivas, I.A.S
Secretary, DARP

Devesh Chaturvedi, I.A.S
Secretary - Ministry of Agriculture & Farmers Welfare, India

Sanjay Kumar Rakesh
MD & CEO, CSC SPV

Join us on: @cscscheme @CSCgov_ @commonservicescenters CSCSPV

CSC and CPGRAMS

CPGRAMS is an online platform available to the citizens to lodge their grievances to the public authorities on any subject related to service delivery. Single portal connected to all the Ministries/ Departments/ States which have filed grievances during this F.Y. (2024 - 2025) are 1) Assam (91,039), 2) Uttar Pradesh (8,997), 3) Punjab (5,318), 4) Odisha (4,292), and 5) Jharkhand (3,419)

On 20th September, 2021, DARP and CSC SPV signed an MoU to extend CPGRAMS services to the citizens through the CSCs. The service was integrated with the Digital Seva Portal and launched in June 2022 through the So far, around 4.56 lakh grievances have been registered through over 45,010 CSCs across the country. Since October 2023, CSCs have started observing 20th day of every month as CSC CPGRAMS Grievance Day

सत्र के दौरान, सीएससी के एमडी और सीईओ श्री संजय राकेश ने दूरदराज के क्षेत्रों में लास्ट-माइल कनेक्टिविटी प्रदान करने में सीपीग्राम्स के साथ सीएससी के कार्य पर एक संक्षिप्त प्रस्तुति दी और पीएम-किसान योजना के अंतर्गत की जाने वाली शिकायतों की प्रवृत्ति पर प्रकाश डाला।

सचिव, डीएआरपीजी श्री वी. श्रीनिवास ने सीएससी वीएलई द्वारा सीपीग्राम्स पोर्टल को और अधिक लोकप्रिय बनाने की आवश्यकता पर बल दिया। उन्होंने सरकार द्वारा शुरू की गई नई शिकायत निवारण नीति के बारे में भी जानकारी दी, जो 21 दिनों की समयसीमा के भीतर गुणवत्तापूर्ण शिकायत समाधान की सिफारिश

CSC
Your Trusted Neighborhood Kiosk

Sanjay Rakesh, MD & CEO, CSC SPV

Bhagwati Jammal

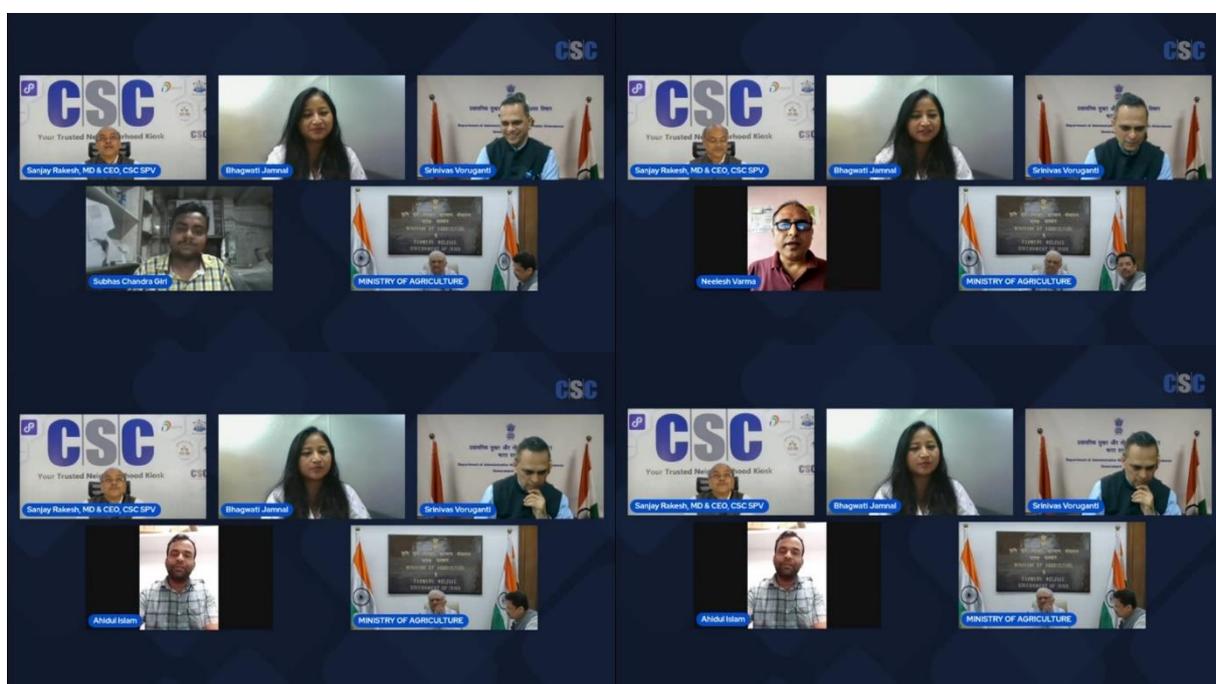
MINISTRY OF AGRICULTURE

Srinivas Voruganti

करती है।

सचिव, कृषि, डॉ. देवेश चतुर्वेदी ने डिजिटल डिवाइड को कम करते हुए जमीनी स्तर पर प्रमुख सरकारी सेवाओं को उपलब्ध कराने में सीएससी की सराहना की। उन्होंने योजना की पात्रता मानदंडों पर विस्तार से चर्चा करते हुए सीएससी को पीएम-किसान के पात्र लाभार्थियों को नामांकित करने के लिए प्रोत्साहित किया।

उन्होंने योजना से संबंधित विभिन्न प्रश्नों के उत्तर भी दिए, जो अक्सर लाभार्थियों द्वारा पूछे जाते हैं, जैसे कि आधार प्रमाणीकरण, बैंक खाता सीडिंग और सफलतापूर्वक आवेदन करने के लिए भूमि रिकॉर्ड। उन्होंने यह भी बताया कि योजना के संबंध में आम समस्याओं के तुरंत समाधान के लिए उन्होंने किसान ई-मित्र चैटबॉट पहल की है।



सत्र के अंत में, सचिव, डीएआरपीजी श्री वी. श्रीनिवास और सचिव, कृषि, डॉ. देवेश चतुर्वेदी ने महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, असम और पश्चिम बंगाल के कुछ ग्राम स्तरीय उद्यमियों (वीएलई) के साथ बातचीत की, ताकि किसानों द्वारा अपनी शिकायतों में उठाए गए पीएम-किसान योजना से संबंधित प्रमुख मुद्दों को समझा जा सके और वीएलई द्वारा प्राप्त सुझावों पर भी ध्यान दिया जा सके।

लाइव सत्र लिंक: <https://www.youtube.com/watch?v=M0Sdu-hdjMc>

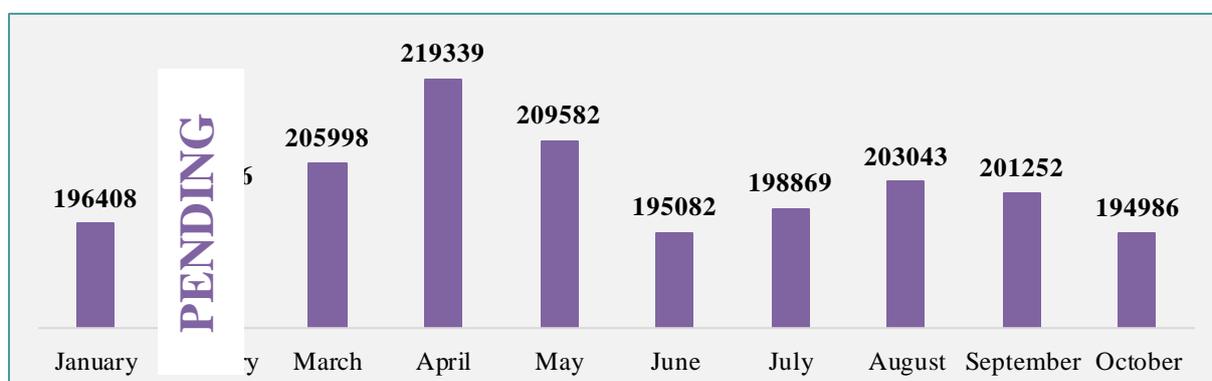
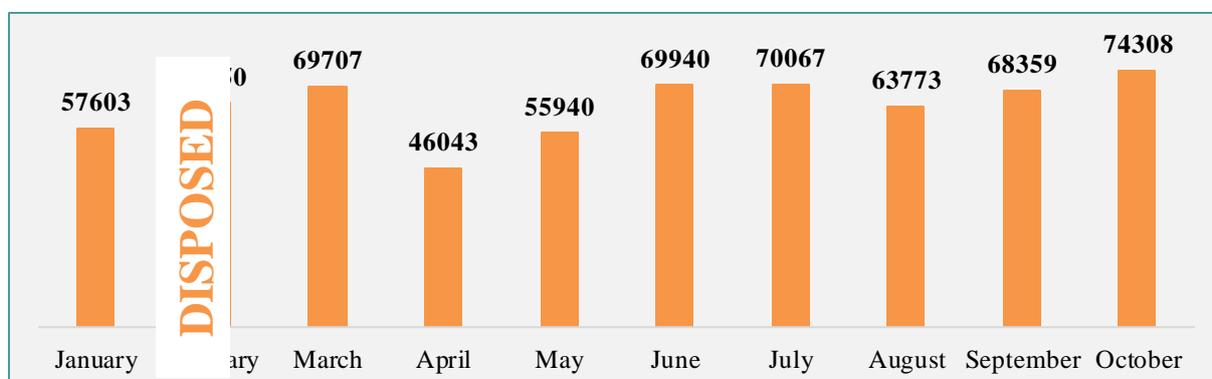
2. शिकायतों की स्थिति की समीक्षा

2.1. अवलोकन



(समय सीमा: 01/01/2024 से 31/10/2024)

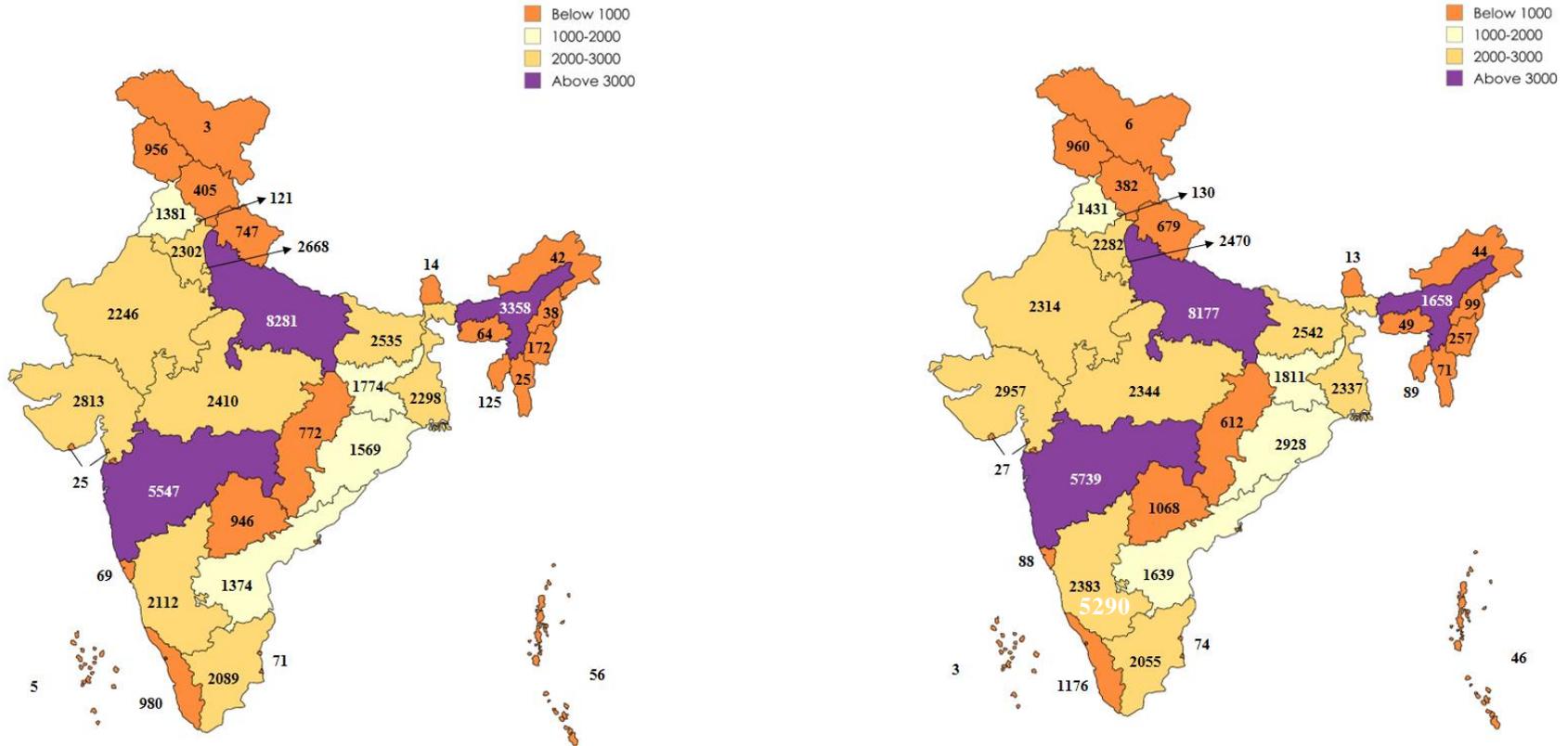
2.2. शिकायतों की माह वार स्थिति



3. नये प्रयोक्ताओं का पंजीकरण

अक्टूबर, 2024 में विभिन्न माध्यमों से सीपीग्राम्स पर कुल **50,940 नए प्रयोक्ताओं** का ने पंजीकरण कराया है, जिनमें से **8,177 पंजीकरण उत्तर प्रदेश से हैं।**

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



सितंबर 2024

अक्टूबर 2024

- पिछले 10 महीनों में सीपीग्राम्स पर प्रयोक्ताओं का पंजीकरण:

| क्र. सं. | महीना | 2024 में कुल नए प्रयोक्ताओं का पंजीकरण |
|------------|---------|--|
| 1 | जनवरी | 49543 |
| 2 | फरवरी | 50109 |
| 3 | मार्च | 162135 |
| 4 | अप्रैल | 53134 |
| 5 | मई | 49486 |
| 6 | जून | 64367 |
| 7 | जुलाई | 79848 |
| 8 | अगस्त | 90,684 |
| 9 | सितंबर | 50,393 |
| 10 | अक्टूबर | 50,940 |
| कुल | | 7,00,641 |

सीपीग्राम्स पोर्टल के माध्यम से प्रयोक्ता का पंजीकरण



4. जन सेवा केन्द्रों के माध्यम से पहुंच

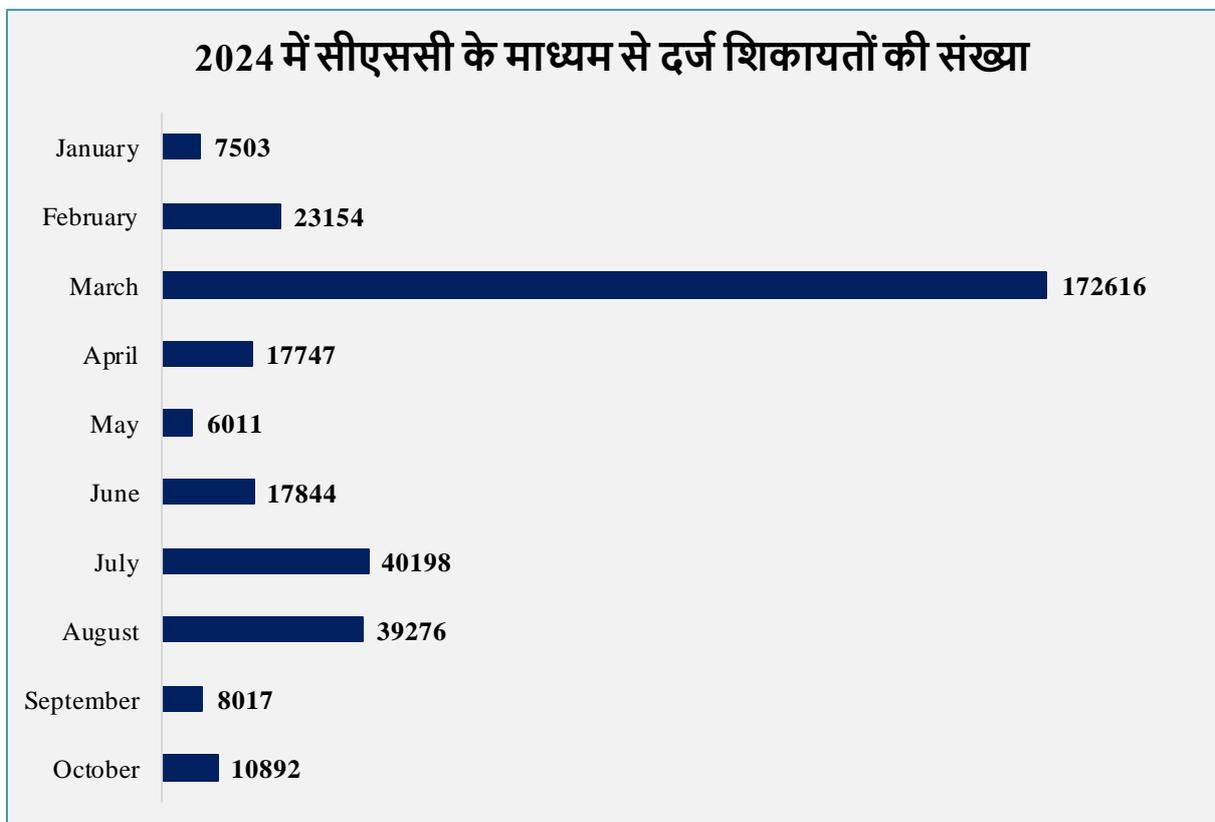
सीपीग्राम्स को जन सेवा केन्द्र (सीएससी) पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया है तथा यह 5 लाख से अधिक सीएससी पर उपलब्ध है, तथा 2.5 लाख ग्राम स्तरीय उद्यमियों (वीएलई) से जुड़ा हुआ है।



(समय सीमा: 01/10/2024 से 31/10/2024)

अक्टूबर, 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।

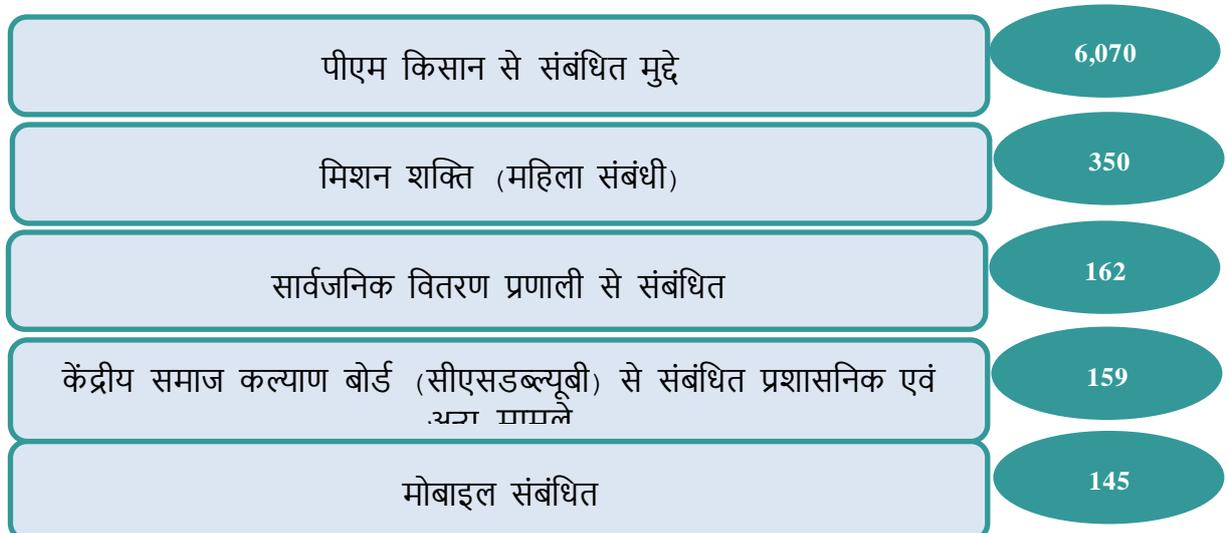
- अक्टूबर, 2024 माह में जन सेवा केंद्रों के माध्यम से कुल 10,892 शिकायतें दर्ज की गईं:



- 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 | ओडिशा | 3746 | पीएम-किसान से संबंधित मुद्दे | 2057 | 55% |
| | | | मिशन शक्ति (महिला संबंधी) | 345 | 9% |
| 2 | उत्तर प्रदेश | 1902 | पीएम-किसान से संबंधित मुद्दे | 709 | 37% |
| | | | सार्वजनिक वितरण प्रणाली सम्बंधित | 83 | 4% |
| 3 | झारखंड | 1353 | पीएम-किसान से संबंधित मुद्दे | 1205 | 89% |
| | | | सार्वजनिक वितरण प्रणाली सम्बंधित | 22 | 2% |
| 4 | पंजाब | 852 | पीएम-किसान से संबंधित मुद्दे | 624 | 73% |
| | | | मोबाइल संबंधी | 30 | 4% |
| 5 | आंध्र प्रदेश | 393 | पीएम-किसान से संबंधित मुद्दे | 292 | 74% |
| 6 | पश्चिम बंगाल | 312 | पीएम-किसान से संबंधित मुद्दे | 118 | 38% |
| | | | एलपीजी/एलपीजी एजेंसी से संबंधित | 38 | 12% |
| 7 | महाराष्ट्र | 306 | पीएम-किसान से संबंधित मुद्दे | 218 | 71% |
| 8 | असम | 290 | पीएम-किसान से संबंधित मुद्दे | 107 | 37% |
| | | | प्रधानमंत्री ग्राम सड़क योजना | 34 | 12% |
| 9 | मध्य प्रदेश | 277 | पीएम-किसान से संबंधित मुद्दे | 77 | 28% |
| | | | स्वास्थ्य योजनाएँ | 29 | 10% |
| 10 | बिहार | 208 | पीएम-किसान से संबंधित मुद्दे | 40 | 19% |
| | | | एलपीजी/एलपीजी एजेंसी से संबंधित | 24 | 12% |

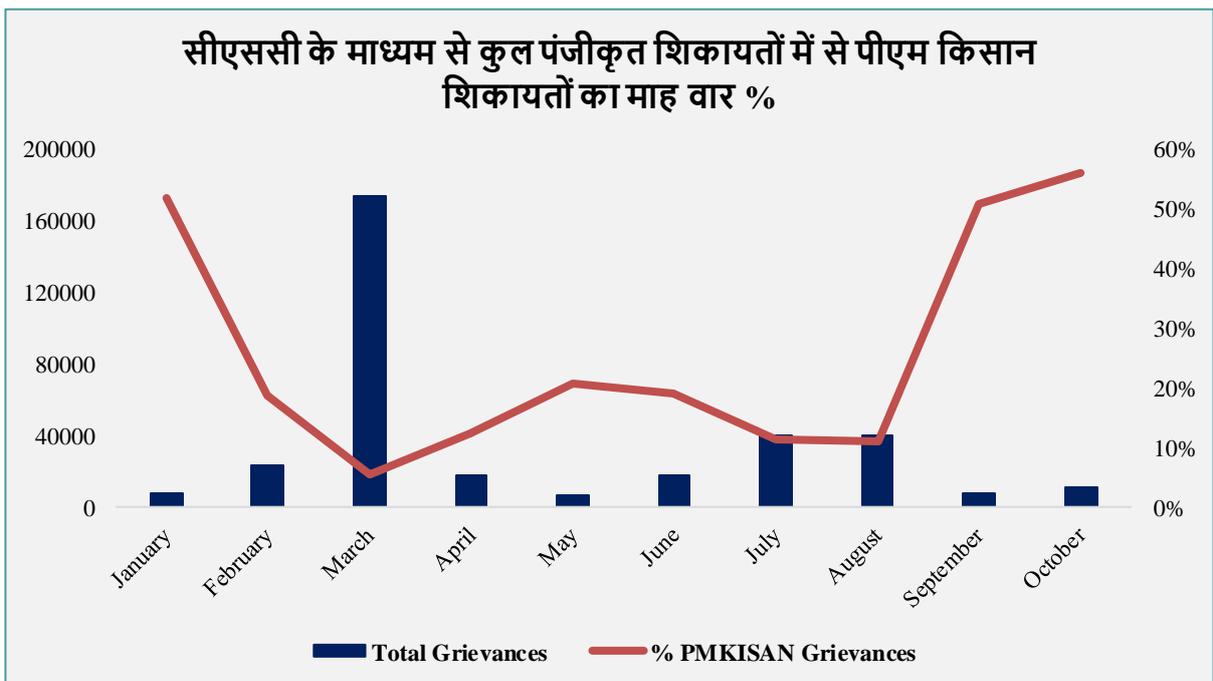
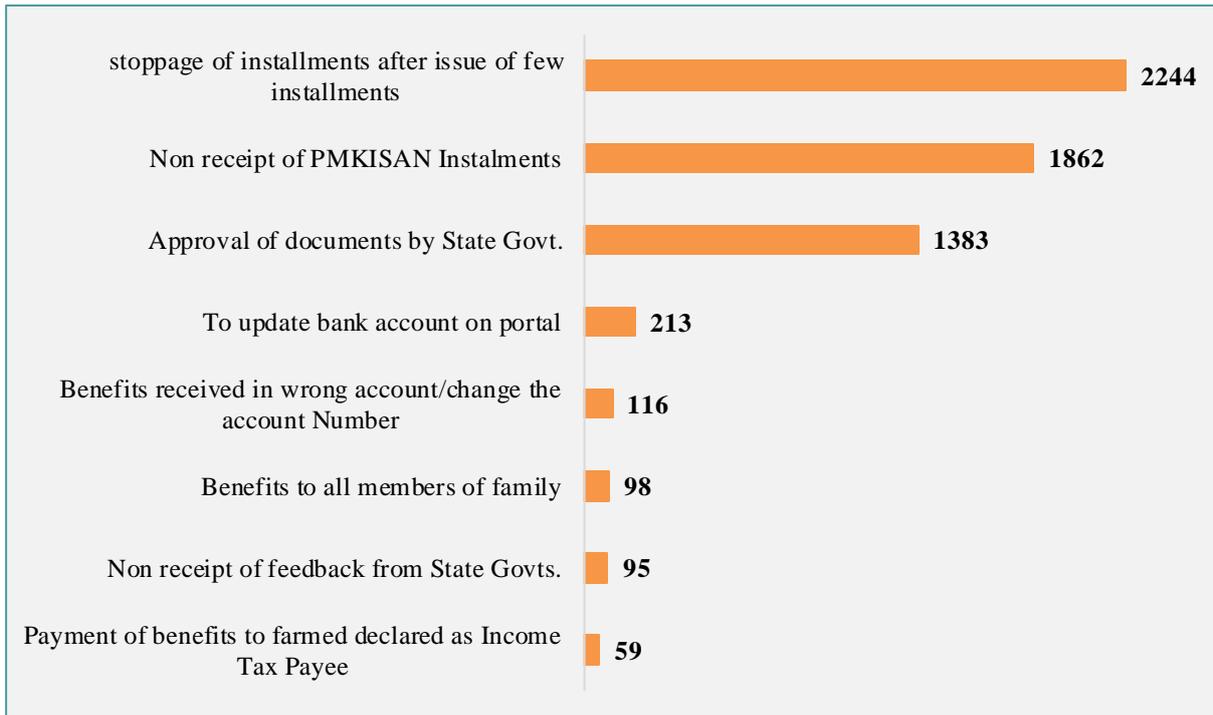
- शीर्ष 5 श्रेणियां जिनके लिए सीएससी के माध्यम से अधिकतम शिकायतें दर्ज की गईं:



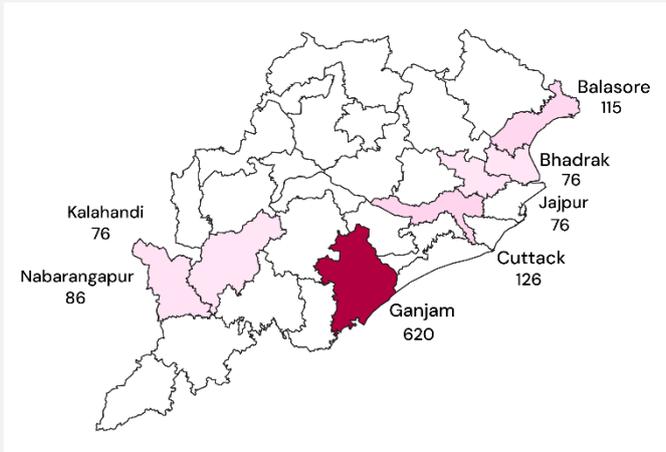
पीएम-किसान योजना से संबंधित शिकायतें

अक्टूबर, 2024 माह में सीएससी के माध्यम से पीएम किसान योजना के लिए कुल 6,070 शिकायतें दर्ज की गईं।

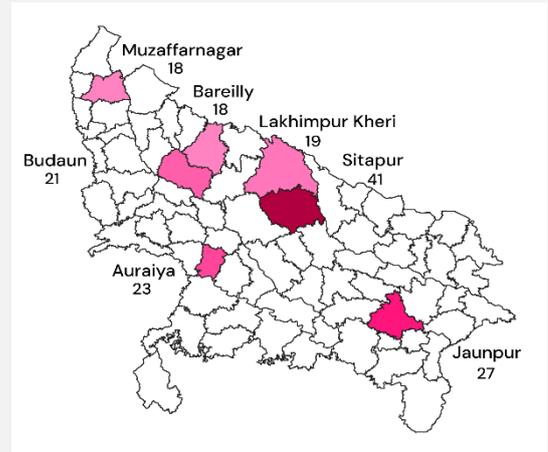
- पीएम किसान योजना के तहत शीर्ष श्रेणियां जिनके लिए अक्टूबर, 2024 में सीएससी के माध्यम से शिकायतें दर्ज की गईं।



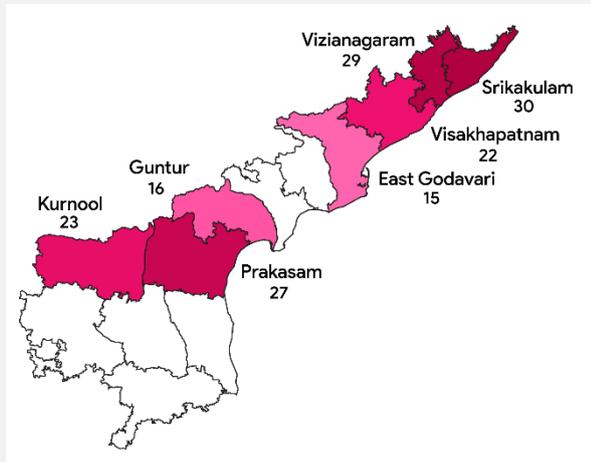
- अक्टूबर, 2024 में सीएससी के माध्यम से पीएम किसान योजना के अंतर्गत शिकायतों के लिए नागरिक पते के साथ अधिकतम पंजीकरण वाले जिले:



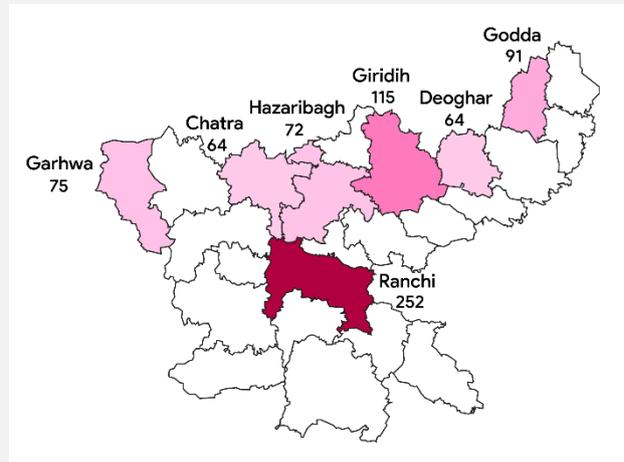
ओडिशा



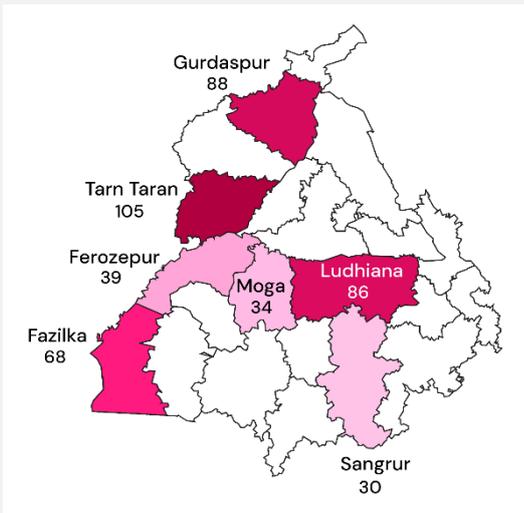
उत्तर प्रदेश



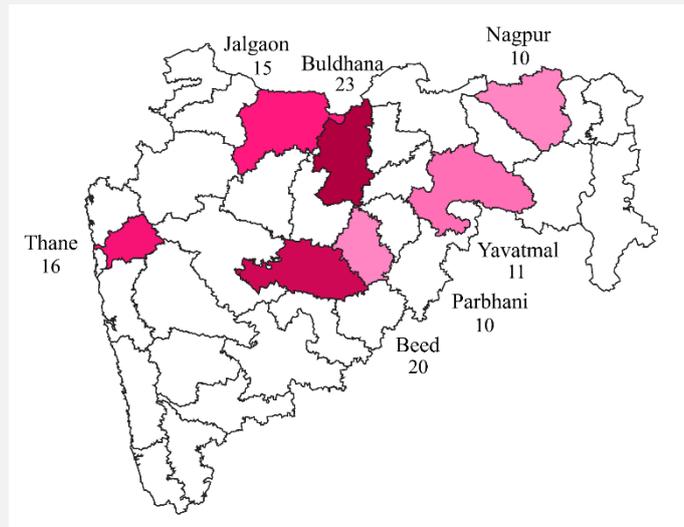
आंध्र प्रदेश



झारखंड



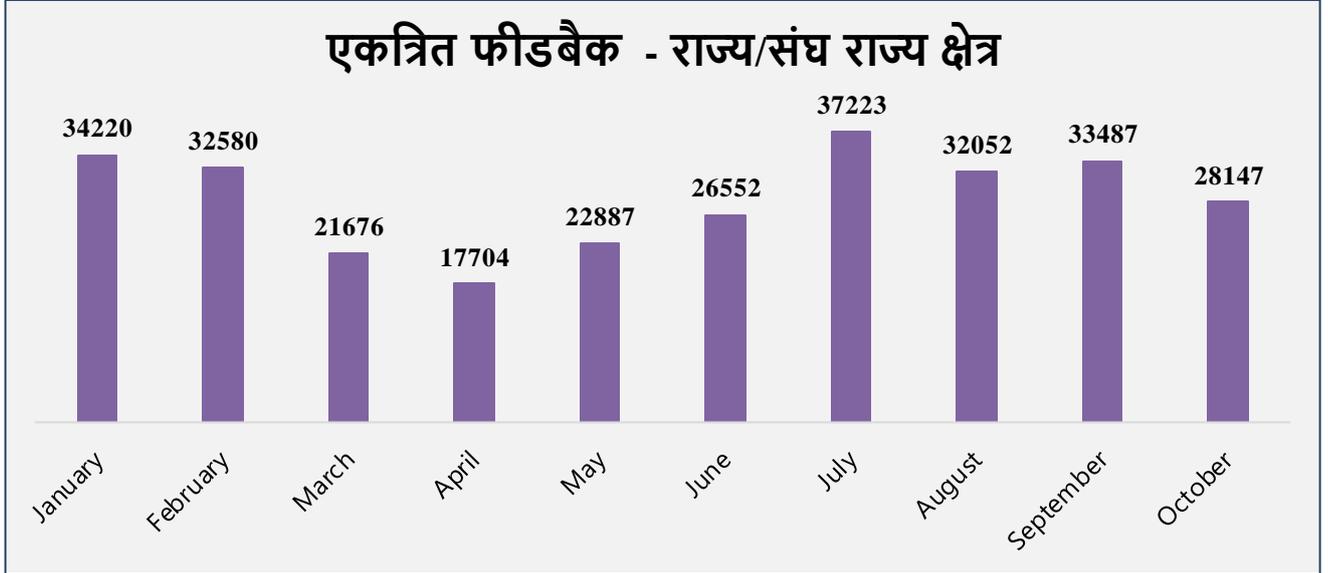
पंजाब



महाराष्ट्र

5. फीडबैक कॉल सेंटर

- 1 जनवरी से 31 अक्टूबर, 2024 तक फीडबैक कॉल सेंटर ने राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए सीधे नागरिकों से **2,86,528 फीडबैक** एकत्र किए हैं।

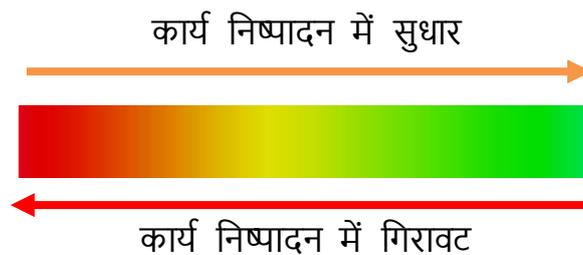


- पिछले 10 महीनों में एकत्रित फीडबैक के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में संतुष्टि की प्रवृत्ति:

| क्र. सं. | राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों का नाम | जनवरी '24 | फरवरी '24 | मार्च '24 | अप्रैल '24 | मई '24 | जून '24 | जुलाई '24 | अगस्त '24 | सितम्बर '24 | अक्टूबर '24 |
|----------|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|--------|---------|-----------|-----------|-------------|-------------|
| 1 | उत्तर प्रदेश | 32% | 39% | 37% | 34% | 37% | 34% | 36% | 36% | 34% | 33% |
| 2 | राजस्थान | 34% | 38% | 38% | 32% | 37% | 38% | 38% | 37% | 36% | 35% |
| 3 | मध्य प्रदेश | 23% | 27% | 25% | 29% | 29% | 28% | 27% | 27% | 31% | 31% |
| 4 | गुजरात | 34% | 38% | 36% | 33% | 39% | 39% | 37% | 36% | 33% | 33% |
| 5 | हरियाणा | 33% | 36% | 44% | 36% | 37% | 39% | 37% | 35% | 33% | 32% |
| 6 | असम | 68% | 70% | 75% | 61% | 74% | 66% | 60% | 68% | 63% | 60% |
| 7 | बिहार | 34% | 35% | 37% | 33% | 40% | 39% | 37% | 37% | 37% | 33% |

| क्र. सं. | राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों का नाम | जनवरी '24 | फरवरी '24 | मार्च '24 | अप्रैल '24 | मई '24 | जून '24 | जुलाई '24 | अगस्त '24 | सितम्बर '24 | अक्टूबर '24 |
|----------|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|--------|---------|-----------|-----------|-------------|-------------|
| 8 | पंजाब | 62% | 66% | 64% | 67% | 67% | 61% | 60% | 60% | 64% | 56% |
| 9 | झारखंड | 54% | 56% | 55% | 54% | 55% | 57% | 54% | 53% | 47% | 52% |
| 10 | महाराष्ट्र | 34% | 34% | 41% | 35% | 34% | 33% | 33% | 34% | 41% | 42% |
| 11 | राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली | 34% | 27% | 34% | 31% | 33% | 30% | 30% | 27% | 35% | 29% |
| 12 | उत्तराखंड | 32% | 34% | 34% | 32% | 31% | 33% | 34% | 32% | 30% | 25% |
| 13 | तमिलनाडु | 31% | 25% | 32% | 31% | 30% | 32% | 32% | 33% | 35% | 42% |
| 14 | आंध्र प्रदेश | 39% | 26% | 23% | 30% | 35% | 30% | 32% | 48% | 24% | 25% |
| 15 | कर्नाटक | 23% | 25% | 30% | 29% | 42% | 37% | 41% | 32% | 43% | 31% |
| 16 | छत्तीसगढ़ | 39% | 48% | 42% | 36% | 42% | 40% | 40% | 40% | 42% | 38% |
| 17 | ओडिशा | 60% | 69% | 79% | 48% | 62% | 44% | 69% | 71% | 68% | 69% |

*उपर्युक्त तालिका में उन राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के आंकड़े शामिल हैं जिनके लिए पिछले 10 महीनों में 3000 से अधिक फीडबैक एकत्र किए गए हैं



6. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों का कार्य निष्पादन

प्राप्तियां

- अक्टूबर 2024 के महीने में उत्तर प्रदेश में सबसे ज़्यादा शिकायतें प्राप्त हुईं, जहाँ 24,675 शिकायतें दर्ज की गईं, दूसरे स्थान पर गुजरात रहा, जहाँ 4,226 शिकायतें दर्ज की गईं। अक्टूबर में 3,543 शिकायतों के साथ ओडिशा तीसरे पर रहा।
- असम में अक्टूबर महीने में 3,439 शिकायतें दर्ज की गईं, जिससे वह सूची में 5वें स्थान पर रहा, 2,858 पंजीकरणों के साथ झारखंड सूची में 7वें स्थान पर है, शीर्ष 10 में एनसीटी दिल्ली है, जहां 2,309 शिकायतें प्राप्त हुई हैं।
- अक्टूबर, 2024 में 16 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को 1000 से अधिक शिकायतें प्राप्त हुईं।

निपटान

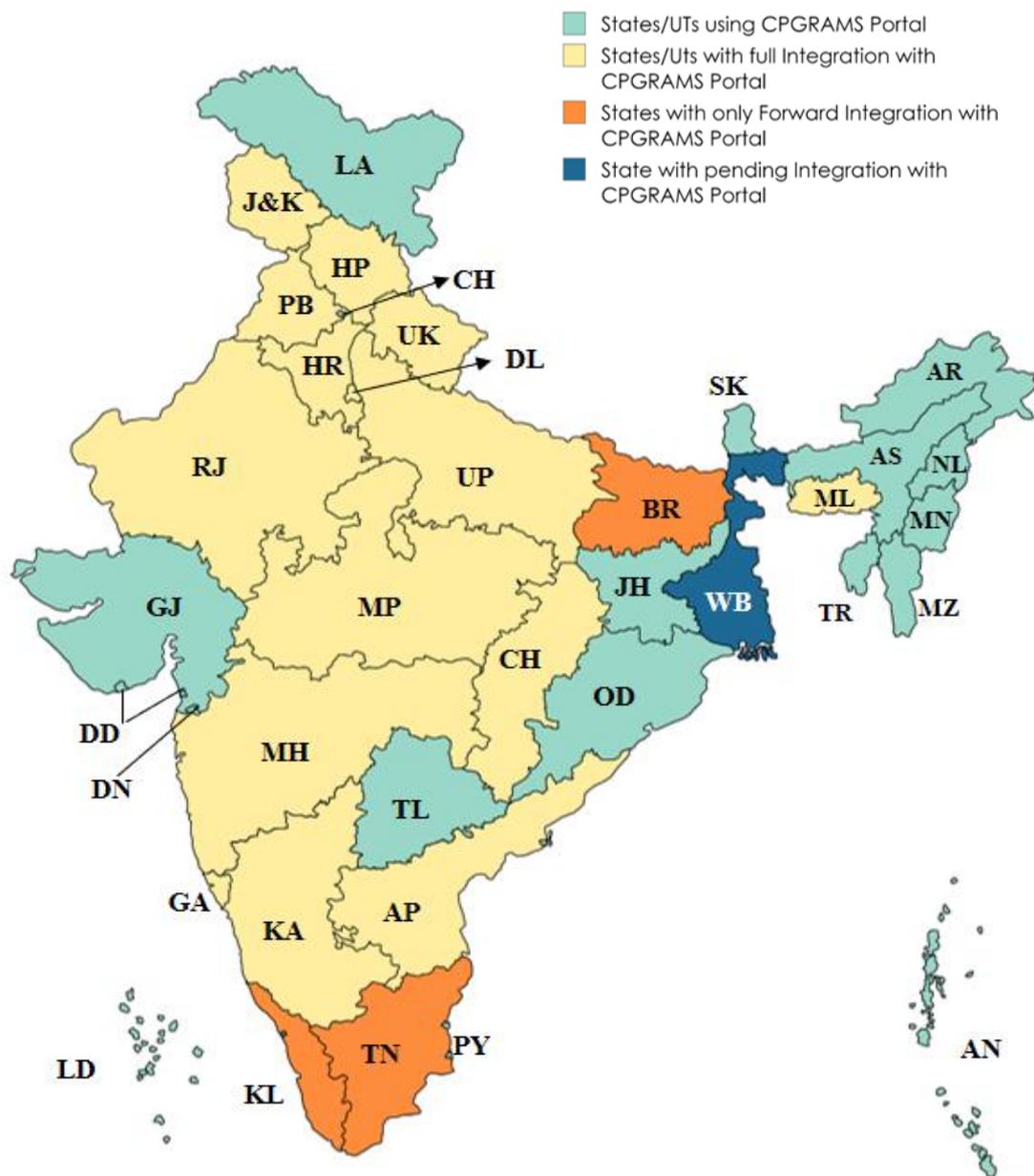
- अक्टूबर, 2024 के महीने में, उत्तर प्रदेश ने सबसे अधिक शिकायतों (26,803) का निपटान किया है, इसके बाद कर्नाटक ने 8,720 शिकायतों का निपटान किया है और महाराष्ट्र 5,912 शिकायतों का निपटान करके तीसरे स्थान पर है।
- गुजरात ने 4,406 शिकायतों का निपटान किया है और वह चौथे स्थान पर है, हरियाणा 2,351 शिकायतों के निपटान के साथ शिकायतों के निपटान के मामले में 9वें स्थान पर है।
- 14 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने अक्टूबर, 2024 माह में 1000 से अधिक शिकायतों का निपटान किया है।

लंबित

- 31 अक्टूबर, 2024 तक की स्थिति के अनुसार 23 राज्यों में 1000 से अधिक शिकायतें लंबित हैं।
- 37,620 लंबित शिकायतों के साथ पश्चिम बंगाल सबसे अधिक लंबित शिकायतों वाले राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की सूची में सबसे ऊपर है, इसके बाद 21,111 लंबित शिकायतों के साथ महाराष्ट्र दूसरे स्थान पर है, 18,066 लंबित शिकायतों के साथ ओडिशा तीसरे स्थान पर है।
- 12,145 लंबित शिकायतों के साथ उत्तर प्रदेश चौथे स्थान पर है, 11,562 लंबित शिकायतों के साथ हरियाणा पांचवें स्थान पर है, शीर्ष 10 की सूची में गुजरात शीर्ष पर है, जहां 31 अक्टूबर, 2024 तक की स्थिति के अनुसार 6,759 शिकायतें लंबित थीं।
- कर्नाटक, महाराष्ट्र और उत्तर प्रदेश शीर्ष 3 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हैं, जिन्होंने सितंबर, 2024 से अक्टूबर, 2024 तक लंबित मामलों में अधिकतम कमी दिखाई है।

7. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र पोर्टलों का एकीकरण

एक राष्ट्र-एक पोर्टल विजन के तहत, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने सभी संबंधित राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के शिकायत पोर्टलों को सीपीग्राम्स के साथ एकीकृत करने का एक बड़ा कार्य शुरू किया है।



8. सेवोत्तम योजना

- क्षमता निर्माण के एक वृहद 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 निर्माण के लिए एटीआई में सेवोत्तम प्रशिक्षण प्रकोष्ठ की स्थापना हेतु राज्य एटीआई/सीटीआई को वित्तपोषित करता है।
- विभाग द्वारा 3 जुलाई, 2024 को जारी सेवोत्तम योजना के संशोधित दिशानिर्देशों के अनुसार, राज्य एटीआई को सेवोत्तम मॉडल और शिकायत निवारण पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने के लिए प्रति प्रतिभागी प्रति दिन 1500 रुपये की वित्तीय सहायता प्रदान की जाएगी।
- वित्त वर्ष 2022-23 में सेवोत्तम योजना के तहत 19 एटीआईज़ को अनुदान प्रदान किया
- वित्त वर्ष 2023-24 में सेवोत्तम योजना के तहत 10 एटीआईज़ को अनुदान प्रदान किया गया

वित्तीय वर्ष 2024-25

- 22 एटीआई के प्रस्तावों को मंजूरी दे दी गई है और पहली किस्त यानी स्वीकृत अनुदान का 25% मंजूर कर दिया गया है।

1. केरल
2. अरुणाचल प्रदेश
3. जम्मू एवं कश्मीर
4. असम
5. तमिलनाडु
6. हरियाणा
7. पंजाब
8. त्रिपुरा

9. राजस्थान
10. मध्य प्रदेश
11. आंध्र प्रदेश
12. तेलंगाना
13. गोवा
14. दिल्ली
15. मेघालय
16. झारखण्ड

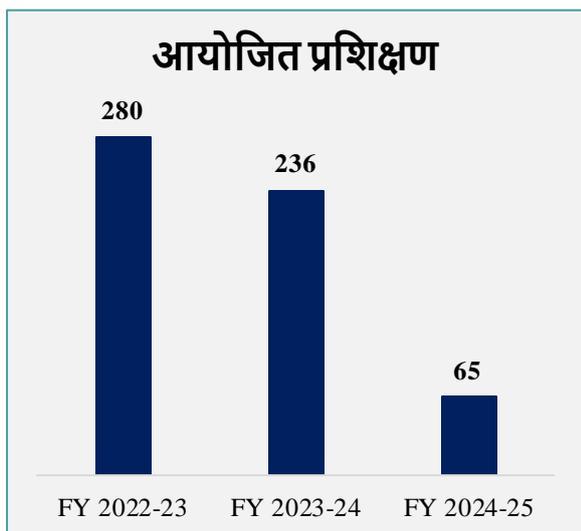
17. गुजरात
18. उत्तर प्रदेश
19. हिमाचल प्रदेश
20. मिजोरम
21. मणिपुर
22. ओडिशा

सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से अनुरोध है कि वे यथाशीघ्र उपयोगिता प्रमाणपत्र (यूसी) प्रस्तुत करें ताकि डीएआरपीजी अगली मंजूरी जारी कर सके।

9. सेवोत्तम योजना पोर्टल

चालू वित्त वर्ष के दौरान कुल 16 एटीआई ने सेवोत्तम पोर्टल पर लॉग इन किया है; उनमें से 6 ने सूचना के प्रसार के लिए पोर्टल का सक्रिय रूप से लाभ उठाया है।

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



पिछले तीन वित्तीय वर्षों (2022-23, 2023-24, 2024-25) में **581 प्रशिक्षण पाठ्यक्रम** पूरे किए गए हैं, जिनमें **~19,064 अधिकारियों** को प्रशिक्षित किया गया है।

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 (एएससी), गुवाहाटी | 2 | 55 | |
| 3 | दिल्ली | दिल्ली | | | 4 |
| 4 | गोवा | गोवा लोक प्रशासन एवं ग्रामीण विकास संस्थान (जीपार्ड) | 24 | 571 | |
| 5 | हरियाणा | हरियाणा लोक प्रशासन संस्थान (हीपा), गुरुग्राम | 42 | 1210 | |

| क्र. सं. | राज्य | एटीआई नाम | पाठ्यक्रम / प्रशिक्षण कार्यक्रम | प्रशिक्षित प्रतिभागी | प्रस्तावित पाठ्यक्रम |
|------------|---------------|---|---------------------------------|----------------------|----------------------|
| 6 | हिमाचल प्रदेश | हिमाचल प्रदेश लोक प्रशासन संस्थान (एचपीआईपीए), शिमला | 2 | 22 | 11 |
| 7 | झारखंड | श्री कृष्णा इंस्टीट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन, रांची (एसकेआईपीए) | 15 | 371 | |
| 8 | केरल | सरकारी प्रबंधन संस्थान (आईएमजी), तिरुवनंतपुरम | | | 17 |
| 9 | मध्य प्रदेश | आरसीवीपी नरोन्हा प्रशासन एवं प्रबंधन अकादमी, भोपाल | 7 | 154 | 6 |
| 10 | महाराष्ट्र | यशवन्तराव चव्हाण विकास प्रशासन अकादमी (यशादा) | 9 | 563 | |
| 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 | 4 | 114 | |
| 15 | तमिलनाडु | अन्ना प्रशासनिक स्टाफ कॉलेज | 23 | 877 | |
| 16 | तेलंगाना | डॉ. एमसीआर एचआरडी संस्थान, हैदराबाद | 8 | 281 | 1 |
| 17 | त्रिपुरा | राज्य लोक प्रशासन एवं ग्रामीण विकास संस्थान (सीपार्ड), अगरतला | | | 20 |
| 18 | उत्तर प्रदेश | उत्तर प्रदेश प्रशासन एवं प्रबंधन अकादमी (यूपीएएएम), लखनऊ | 10 | 518 | 1 |
| कुल | | | 236 | 8445 | 61 |

वित्तीय वर्ष 2024-25 में राज्यों द्वारा साझा किए गए पाठ्य कर्मों का एक 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 | 19 | 574 | |
| 2 | असम | असम प्रशासनिक स्टाफ कॉलेज (एएएससी), गुवाहाटी | | | 3 |
| 3 | हरियाणा | हरियाणा लोक प्रशासन संस्थान (हीपा), गुरुग्राम | 27 | 1031 | |
| 4 | हिमाचल प्रदेश | हिमाचल प्रदेश लोक प्रशासन संस्थान (एचपीआईपीए), शिमला | 6 | 108 | 1 |
| 5 | केरल | सरकार में प्रबंधन संस्थान (आइएमजी), तिरुवनंतपुरम | | | 2 |
| 6 | मध्य प्रदेश | आरसीवीपी नोरोन्हा प्रशासन एवं प्रबंधन अकादमी, भोपाल | 1 | 55 | 2 |
| 7 | तमिलनाडु | अन्ना प्रशासनिक स्टाफ कॉलेज | 1 | 24 | 1 |
| 8 | तेलंगाना | डॉ. एमसीआर एचआरडी संस्थान, हैदराबाद | 11 | 331 | |
| 9 | उत्तर प्रदेश | यूपी प्रशासन एवं प्रबंधन अकादमी (यूपीएएम), लखनऊ | | | 1 |
| कुल | | | 65 | 2123 | 10 |

सभी राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों एटीआई से अनुरोध है कि वे सेवोत्तम योजना पोर्टल पर आयोजित प्रशिक्षणों/प्रशिक्षित प्रतिभागियों और चल रहे पाठ्यक्रमों की स्थिति को अद्यतन करें।

[\[https://ati.darpg.in.net/login/\]](https://ati.darpg.in.net/login/)

10. सफलता गाथाएँ

श्री कुमार आकांश की शिकायत स्कूल फीस वापसी का अनुरोध

श्री कुमार आकांश ने 22-05-2024 को अपने बेटे का स्कूल में दाखिला कराया और अप्रैल से जून 2024 तक की अवधि के लिए एडमिशन और स्कूल फीस के लिए 2 चेक जमा किए। हालांकि, अपरिहार्य परिस्थितियों के कारण, उन्होंने एडमिशन रद्द कर दिया और डेबिट की गई 25,000 रुपये की राशि के लिए रिफंड का अनुरोध प्रस्तुत किया। 2 महीने तक फॉलो-अप करने के बावजूद, माता-पिता को उचित जवाब नहीं मिला और स्कूल ने कथित तौर पर 24,058 रुपये का एक चेक भी खो दिया। चिंतित होकर, माता-पिता ने सीपीग्राम्स पर शिकायत दर्ज की और परिणामस्वरूप, समस्या का समाधान हो गया और देय राशि माता-पिता को वापस कर दी गई।

श्रीमती आशमा की शिकायत

प्रधानमंत्री आवास योजना के अंतर्गत आवास आवंटन के संबंध में अनुरोध

ग्राम सेवरा, पोस्ट अजगैन, जिला उन्नाव निवासी श्रीमती आशमा अत्यंत गरीब हैं तथा वर्तमान में कच्चे मकान में रह रही हैं। प्रधानमंत्री आवास योजना के लिए कथित रूप से पात्र होने के बावजूद उन्हें अभी तक आवास आवंटित नहीं किया गया। उन्होंने कई बार आवेदन किया, लेकिन कोई कार्रवाई नहीं हुई। उन्होंने अनुरोध किया है कि उनका नाम योजना के लाभार्थियों की सूची में शामिल किया जाए।

सीपीग्राम्स पर शिकायत दर्ज कराने के बाद 15 दिन के अंदर गहन जांच की गई तथा श्रीमती आशमा को पात्र मानकर लाभार्थियों की सूची में शामिल किया गया।

श्री कमल द्विवेदी की शिकायत

चोट लगने की घटनाओं को रोकने के लिए एहलकॉन इंटरनेशनल स्कूल के पास मलबा हटाने का अनुरोध

दिल्ली के एहलकॉन इंटरनेशनल स्कूल के पास नया फुटपाथ बनाया गया था, लेकिन निर्माण का मलबा मौके पर ही छोड़ दिया गया था। इससे अक्सर दुर्घटनाएं होती थीं, स्कूली बच्चे गिरकर घायल हो जाते थे। एक जागरूक नागरिक ने आगे की घटनाओं को रोकने के लिए मलबे को हटाने के लिए सीपीग्राम्स में आवेदन किया और परिणामस्वरूप, अधिकारियों द्वारा मलबा हटा दिया गया और एक फोटो-प्रूफ भी प्रस्तुत किया गया।

11. मीडिया आउटरीच

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions



Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) releases the 26th Monthly Report on Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) of States/UTs Performance for the Month of September, 2024

66,536 Public Grievances Cases Received by States/UTs in September, 2024

Total 68,359 Grievances Redressed by States/UTs in September, 2024.

Posted On: 15 OCT 2024 8:00PM by PIB Delhi

A meeting between Dr. Devesh Chaturvedi, Secretary, Department of Agriculture & Farmers Welfare (DA&FW), and Shri V. Srinivas, Secretary, Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG), was held today at Krishi Bhawan, New Delhi, to discuss the centralized grievance redressal mechanism of DARPG. Secretary DARPG presented a detailed overview of the grievance redressal process, explaining how the system is designed to ensure that complaints are addressed at the unit level. Additionally, there is a feedback mechanism involving verification through outgoing calls from the call center.

#agrigo #SpecialCampaign4.0 #SwachhataPakhwada2024 #SwachhBharat #10YearsOfSwachhBharat #SwachhtaHiSeva2024

Scan the QR to Follow us on

PMO India and 8 others

8:58 PM · Oct 11, 2024 · 2,384 Views

Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) releases the 26th Monthly Report on Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) of States/UTs Performance for the Month of September, 2024

66,536 Public Grievances Cases Received by States/UTs in September, 2024

Total 68,359 Grievances Redressed by States/UTs in September, 2024

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

10:19 AM · Oct 16, 2024 · 3,148 Views

Today, Secretary, DARPG met with Secretary, Dept of Agriculture and Farmers Welfare (DAFW) to discuss enhancing citizen grievance redressal through CPGRAMS and the Agriculture Department's in-house portals. Both departments reaffirmed their commitment to addressing key citizen issues effectively.

#GrievanceRedressal #CitizenCentric #Agriculture #CPGRAMS #CitizenFirst #DigitalIndia

PMO India and 9 others

8:17 PM · Oct 11, 2024 · 533 Views



As part of Special Campaign 4.0, DARPG has organized a workshop on Cyber Swachhata on 7th October 2024. The workshop featured a panel discussion on the current cyber security landscape in India and cybersecurity for e-office, Bhavishya, and CPGRAMS. Also, as best practice, initiatives regarding preserving historical records were showcased in an exhibition 'Abhilekh aur Sushasan' organised by DARPG and NAI.

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

#SpecialCampaign4 #CyberSecurity

@PMOIndia @DrJitendraSingh @svorugant1466 @PIB_India @DDNewsLive

1:32 PM · Oct 16, 2024 · 308 Views



A Session on PM-Kisan through CSC-CPGRAMS Grievance Portal...

In this discussion, Devesh Chaturvedi, I.A.S, Secretary, Ministry of Agriculture & Farmers Welfare, India, V. Srinivas, I.A.S, Secretary, DARPG and Sanjay Kumar Rakesh, MD & CEO, CSC SPV will join us LIVE on the #CSC X Page, on 24th October, 2024 (Thursday) from 4 PM onwards.

#DigitalIndia #PMKisan #CPGRAMS #DARPG #CPGRAMSService #RuralEmpowerment #DigitalInclusion #CSCGrievanceService

Digital India and 9 others

6:24 PM · Oct 22, 2024 · 3,702 Views



डॉ. देवेश चतुर्वेदी, सचिव, कृषि एवं किसान कल्याण विभाग ने 24 अक्टूबर 2024 को CSC-CPGRAMS शिकायत पोर्टल पर पीएम-किसान से संबंधित शिकायत निवारण पर एक ऑनलाइन सत्र में भाग लिया। इसमें उन्होंने बताया कि कॉमन सर्विस सेंटर (CSC) पीएम-किसान योजना के लाभार्थियों के लिए सरल और सुगम प्रक्रिया प्रदान कर एक महत्वपूर्ण प्लेटफॉर्म के रूप में काम कर रहा है, जिससे किसानों का जीवन अधिक सुविधाजनक और आसान बन रहा है।

#agrigoI #PMKisan #CSC #DigitalIndia #PMKisan #CPGRAMS #DARPG #CPGRAMSService #RuralEmpowerment #DigitalInclusion #CSCGrievanceService

Translate post

PMO India and 9 others

9:52 AM · Oct 25, 2024 · 5,552 Views



डॉ. देवेश चतुर्वेदी, सचिव, कृषि एवं किसान कल्याण विभाग ने 24 अक्टूबर 2024 को CSC-CPGRAMS शिकायत पोर्टल पर पीएम-किसान से संबंधित शिकायत निवारण पर एक ऑनलाइन सत्र में भाग लिया।

#CPGRAMS #DARPG #CPGRAMSService #RuralEmpowerment #DigitalInclusion #CSCGrievanceService

Translate post

12:12 PM · Oct 25, 2024 · 94 Views



A live session with CSC VLEs was conducted today by CSC and DARPG addressing the most common grievances related to the PM-KISAN scheme on the #CPGRAMS Portal.

The session was attended by Secretary, DARPG, Shri V. Srinivas; Secretary, @AgriGoI, Dr Devesh Chaturvedi and Shri Sanjay Rakesh, MD & CEO, @CSCeGov.

PMO India and 9 others

9:37 PM · Oct 24, 2024 · 253 Views

अनुलग्नक

अनुलग्नक 1: राज्यों का कार्य निष्पादन

अनुलग्नक 1.1.: प्राप्त शिकायतों की अधिकतम संख्या – अक्टूबर, 2024

| क्र. सं. | राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों का नाम | अग्रेणीत | प्राप्तियां | कुल शिकायतें | निपटान | लंबित |
|----------|--|----------|-------------|--------------|--------|-------|
| 1 | उत्तर प्रदेश सरकार | 14273 | 24675 | 38948 | 26803 | 12145 |
| 2 | गुजरात सरकार | 6939 | 4226 | 11165 | 4406 | 6759 |
| 3 | ओडिशा सरकार | 15712 | 3543 | 19255 | 1189 | 18066 |
| 4 | महाराष्ट्र सरकार | 23560 | 3463 | 27023 | 5912 | 21111 |
| 5 | असम सरकार | 6154 | 3439 | 9593 | 3750 | 5843 |
| 6 | मध्य प्रदेश सरकार | 4832 | 3061 | 7893 | 3408 | 4485 |
| 7 | झारखंड सरकार | 8395 | 2858 | 11253 | 1658 | 9595 |
| 8 | बिहार सरकार | 9110 | 2583 | 11693 | 3577 | 8116 |
| 9 | राजस्थान सरकार | 3532 | 2554 | 6086 | 3793 | 2293 |
| 10 | राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार | 5358 | 2309 | 7667 | 2022 | 5645 |

अनुलग्नक 1.2.: निपटान की अधिकतम संख्या – अक्टूबर, 2024

| क्र. सं. | राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों का नाम | अग्रेणीत | प्राप्तियां | कुल शिकायतें | निपटान | लंबित |
|----------|--|----------|-------------|--------------|--------|-------|
| 1 | उत्तर प्रदेश सरकार | 14273 | 24675 | 38948 | 26803 | 12145 |
| 2 | कर्नाटक सरकार | 16481 | 1028 | 17509 | 8720 | 8789 |
| 3 | महाराष्ट्र सरकार | 23560 | 3463 | 27023 | 5912 | 21111 |
| 4 | गुजरात सरकार | 6939 | 4226 | 11165 | 4406 | 6759 |
| 5 | राजस्थान सरकार | 3532 | 2554 | 6086 | 3793 | 2293 |
| 6 | असम सरकार | 6154 | 3439 | 9593 | 3750 | 5843 |
| 7 | बिहार सरकार | 9110 | 2583 | 11693 | 3577 | 8116 |
| 8 | मध्य प्रदेश सरकार | 4832 | 3061 | 7893 | 3408 | 4485 |
| 9 | हरियाणा सरकार | 11589 | 2288 | 13877 | 2315 | 11562 |
| 10 | राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार | 5358 | 2309 | 7667 | 2022 | 5645 |

अनुलग्नक 1.3.: प्राप्त शिकायतों की अधिकतम संख्या – जनवरी से अक्टूबर, 2024

| क्र. सं. | राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों का नाम | अग्रेणीत | प्राप्तियां | कुल शिकायतें | निपटान | लंबित |
|----------|----------------------------------|----------|-------------|--------------|--------|-------|
| 1 | उत्तर प्रदेश सरकार | 14611 | 216540 | 231151 | 219006 | 12145 |
| 2 | गुजरात सरकार | 6917 | 45223 | 52140 | 45381 | 6759 |
| 3 | असम सरकार | 9451 | 41818 | 51269 | 45426 | 5843 |
| 4 | महाराष्ट्र सरकार | 14603 | 36023 | 50626 | 29515 | 21111 |
| 5 | मध्य प्रदेश सरकार | 6460 | 32092 | 38552 | 34067 | 4485 |
| 6 | पंजाब सरकार | 3397 | 28674 | 32071 | 28962 | 3109 |
| 7 | राजस्थान सरकार | 4818 | 28031 | 32849 | 30556 | 2293 |
| 8 | हरियाणा सरकार | 11530 | 27885 | 39415 | 27853 | 11562 |
| 9 | बिहार सरकार | 7727 | 26122 | 33849 | 25733 | 8116 |
| 10 | झारखंड सरकार | 5832 | 22624 | 28456 | 18861 | 9595 |

अनुलग्नक 1.4.: निपटान की अधिकतम संख्या – जनवरी से अक्टूबर, 2024

| क्र. सं. | राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों का नाम | अग्रेणीत | प्राप्तियां | कुल शिकायतें | निपटान | लंबित |
|----------|----------------------------------|----------|-------------|--------------|--------|-------|
| 1 | उत्तर प्रदेश सरकार | 14611 | 216540 | 231151 | 219006 | 12145 |
| 2 | असम सरकार | 9451 | 41818 | 51269 | 45426 | 5843 |
| 3 | गुजरात सरकार | 6917 | 45223 | 52140 | 45381 | 6759 |
| 4 | मध्य प्रदेश सरकार | 6460 | 32092 | 38552 | 34067 | 4485 |
| 5 | राजस्थान सरकार | 4818 | 28031 | 32849 | 30556 | 2293 |
| 6 | महाराष्ट्र सरकार | 14603 | 36023 | 50626 | 29515 | 21111 |
| 7 | पंजाब सरकार | 3397 | 28674 | 32071 | 28962 | 3109 |
| 8 | हरियाणा सरकार | 11530 | 27885 | 39415 | 27853 | 11562 |
| 9 | बिहार सरकार | 7727 | 26122 | 33849 | 25733 | 8116 |
| 10 | ओडिशा सरकार | 25941 | 17555 | 43496 | 25430 | 18066 |

अनुलग्नक 1.5: 1000 से अधिक लंबित शिकायतों वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों – जनवरी से अक्टूबर, 2024

| क्र. सं. | राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों का नाम | अग्रेणीत | प्राप्तियां | कुल शिकायतें | निपटान | लंबित |
|----------|---|----------|-------------|--------------|--------|-------|
| 1 | पश्चिम बंगाल सरकार | 25602 | 12086 | 37688 | 68 | 37620 |
| 2 | महाराष्ट्र सरकार | 14603 | 36023 | 50626 | 29515 | 21111 |
| 3 | ओडिशा सरकार | 25941 | 17555 | 43496 | 25430 | 18066 |
| 4 | उत्तर प्रदेश सरकार | 14611 | 216540 | 231151 | 219006 | 12145 |
| 5 | हरियाणा सरकार | 11530 | 27885 | 39415 | 27853 | 11562 |
| 6 | झारखंड सरकार | 5832 | 22624 | 28456 | 18861 | 9595 |
| 7 | कर्नाटक सरकार | 10591 | 13088 | 23679 | 14890 | 8789 |
| 8 | बिहार सरकार | 7727 | 26122 | 33849 | 25733 | 8116 |
| 9 | तमिलनाडु सरकार | 5838 | 17489 | 23327 | 15861 | 7466 |
| 10 | गुजरात सरकार | 6917 | 45223 | 52140 | 45381 | 6759 |
| 11 | संघ राज्य क्षेत्र जम्मू और कश्मीर सरकार | 2051 | 7319 | 9370 | 3167 | 6203 |
| 12 | असम सरकार | 9451 | 41818 | 51269 | 45426 | 5843 |
| 13 | राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार | 4077 | 21850 | 25927 | 20282 | 5645 |
| 14 | हिमाचल प्रदेश सरकार | 4323 | 2767 | 7090 | 1491 | 5599 |
| 15 | केरल सरकार | 875 | 6130 | 7005 | 1902 | 5103 |
| 16 | मध्य प्रदेश सरकार | 6460 | 32092 | 38552 | 34067 | 4485 |
| 17 | आंध्र प्रदेश सरकार | 7162 | 7956 | 15118 | 11511 | 3607 |
| 18 | पंजाब सरकार | 3397 | 28674 | 32071 | 28962 | 3109 |
| 19 | उत्तराखंड सरकार | 2647 | 12249 | 14896 | 12003 | 2893 |
| 20 | राजस्थान सरकार | 4818 | 28031 | 32849 | 30556 | 2293 |
| 21 | मणिपुर सरकार | 3293 | 2101 | 5394 | 3221 | 2173 |
| 22 | छत्तीसगढ़ सरकार | 1301 | 8774 | 10075 | 8101 | 1974 |
| 23 | नागालैंड सरकार | 977 | 303 | 1280 | 27 | 1253 |

अनुलग्नक 1.6.: अधिकतम लंबित शिकायतों का प्रतिशत (पूर्वोत्तर राज्य) – जनवरी से अक्टूबर, 2024

| क्र. सं. | राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों का नाम | अग्रेणीत | प्राप्तियां | कुल शिकायतें | निपटान | लंबित | औसत निपटान समय (दिनों में) | लंबित प्रतिशत |
|----------|----------------------------------|----------|-------------|--------------|--------|-------|----------------------------|---------------|
| 1 | नागालैंड सरकार | 977 | 303 | 1280 | 27 | 1253 | 151 | 97.89% |
| 2 | मिजोरम सरकार | 282 | 414 | 696 | 25 | 671 | 174 | 96.41% |
| 3 | मेघालय सरकार | 328 | 672 | 1000 | 490 | 510 | 106 | 51.00% |
| 4 | अरुणाचल प्रदेश सरकार | 124 | 374 | 498 | 282 | 216 | 58 | 43.37% |
| 5 | मणिपुर सरकार | 3293 | 2101 | 5394 | 3221 | 2173 | 446 | 40.29% |
| 6 | त्रिपुरा सरकार | 358 | 1198 | 1556 | 1291 | 265 | 96 | 17.03% |
| 7 | सिक्किम सरकार | 17 | 114 | 131 | 109 | 22 | 38 | 16.79% |
| 8 | असम सरकार | 9451 | 41818 | 51269 | 45426 | 5843 | 91 | 11.40% |

अनुलग्नक 1.7: 21 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 10 राज्य/ संघ राज्य क्षेत्र – जनवरी से अक्टूबर, 2024

| क्र. सं. | राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों का नाम | अग्रेणीत | प्राप्तियां | कुल शिकायतें | निपटान | लंबित | लंबित >21 दिन |
|----------|---|----------|-------------|--------------|--------|-------|---------------|
| 1 | पश्चिम बंगाल सरकार | 25602 | 12086 | 37688 | 68 | 37620 | 36964 |
| 2 | महाराष्ट्र सरकार | 14603 | 36023 | 50626 | 29515 | 21111 | 18977 |
| 3 | ओडिशा सरकार | 25941 | 17555 | 43496 | 25430 | 18066 | 15202 |
| 4 | हरियाणा सरकार | 11530 | 27885 | 39415 | 27853 | 11562 | 10091 |
| 5 | कर्नाटक सरकार | 10591 | 13088 | 23679 | 14890 | 8789 | 8266 |
| 6 | झारखंड सरकार | 5832 | 22624 | 28456 | 18861 | 9595 | 7906 |
| 7 | बिहार सरकार | 7727 | 26122 | 33849 | 25733 | 8116 | 6473 |
| 8 | तमिलनाडु सरकार | 5838 | 17489 | 23327 | 15861 | 7466 | 6373 |
| 9 | संघ राज्य क्षेत्र जम्मू और कश्मीर सरकार | 2051 | 7319 | 9370 | 3167 | 6203 | 5758 |
| 10 | हिमाचल प्रदेश सरकार | 4323 | 2767 | 7090 | 1491 | 5599 | 5418 |

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

अनुलग्नक 2.1.: कम औसत समय में शिकायतों का निपटान करने वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र

| क्र. सं. | राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों का नाम | राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों का नाम | औसत निपटान समय (दिनों में) |
|----------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| 1 | तेलंगाना सरकार | 5662 | 6 |
| 2 | केरल सरकार | 1902 | 8 |
| 3 | अंडमान और निकोबार संघ सरकार | 1320 | 10 |
| 4 | जम्मू और कश्मीर सरकार | 3167 | 23 |
| 5 | उत्तर प्रदेश सरकार | 219006 | 25 |
| 6 | पुडुचेरी सरकार | 1413 | 34 |
| 7 | सिक्किम सरकार | 109 | 38 |
| 8 | राजस्थान सरकार | 30556 | 43 |
| 9 | पश्चिम बंगाल सरकार | 68 | 43 |
| 10 | पंजाब सरकार | 28962 | 52 |



प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
भारत सरकार
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110001