



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



# सीपीग्राम्स

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की मासिक रिपोर्ट

## जुलाई 2023

[ रिपोर्ट संख्या 12 ]

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

## सामग्री

1. मुख्य विशेषताएं .....	3
2. निपटान की स्थिति की समीक्षा.....	5
2.1. अवलोकन.....	5
2.2. शिकायतों की मासिक स्थिति.....	5
3. शिकायतों की अवधि-वार स्थिति .....	6
3.1. लम्बित .....	6
3.2. निपटान .....	6
4. शिकायत निवारण सूचकांक .....	7
4.1. अवलोकन.....	7
4.2. पूर्वोत्तर राज्यों की रैंकिंग – समूह 'क' .....	8
4.3. संघ राज्य क्षेत्रों की रैंकिंग – समूह 'ख'.....	8
4.4. राज्यों की रैंकिंग – समूह 'ग' .....	9
4.5. राज्यों की रैंकिंग – समूह 'घ' .....	9
5. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों का प्रदर्शन.....	10
6. सीपीग्राम्स पोर्टल के साथ भाषिनी का एकीकरण (नया) .....	11
7. हिपा, गुरुग्राम द्वारा जम्मू-कश्मीर के अधिकारियों का प्रशिक्षण (नया) .....	11
8. लोक शिकायत निवारण तंत्र – सीएम विंडो, हरियाणा (नया) .....	12
9. बीएसएनएल फीडबैक कॉल सेंटर.....	15
10. सीपीग्राम्स के साथ राज्य/संघ राज्य क्षेत्र पोर्टलों का एकीकरण.....	17
11. सेवोत्तम योजना.....	18
12. सेवोत्तम योजना की निगरानी के लिए पोर्टल (नया).....	19
13. मीडिया आउटरीच .....	21
अनुबंध 1: राज्यों का प्रदर्शन .....	22
अनुबंध 1.1.: प्राप्तियों की अधिकतम संख्या – जुलाई, 2023.....	22
अनुबंध 1.2.: निपटान की अधिकतम संख्या – जुलाई, 2023.....	22
अनुबंध 1.3.: प्राप्तियों की अधिकतम संख्या - जनवरी से जुलाई, 2023 .....	22
अनुबंध 1.4.: निपटान की अधिकतम संख्या - जनवरी से जुलाई, 2023 .....	23
अनुबंध 1.5.: 1000 से अधिक लंबित शिकायतों वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र.....	23
अनुबंध 1.6.: अधिकतम लंबित मामलों का प्रतिशत (उत्तर-पूर्वी राज्य) – जनवरी से जुलाई, 2023.....	242
अनुबंध 1.7.: 30 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 10 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र .....	242

अनुबंध 2: औसत समापन समय - जनवरी से जुलाई, 2023 .....	252
अनुबंध 2.1.: कम औसत समापन समय वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र .....	25
अनुबंध 3: की गई कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) की स्थिति - जनवरी से जुलाई, 2023.....	25
अनुबंध 3.1.: एटीआर प्रारूप के उच्चतम निपटान वाले शीर्ष 10 राज्य / संघ राज्य क्षेत्र .....	25

## 1. मुख्य विशेषताएं

### 1. सामान्य

- डीएआरपीजी ने 25 जुलाई, 2023 से भाषिनी को सीपीग्राम्स पोर्टल के साथ एकीकृत किया है। भाषिनी एक एपीआई आधारित भाषा अनुवाद प्लेटफॉर्म है जिसका उपयोग शिकायत निवारण अधिकारी और नागरिक इंटरफेस दोनों के लिए सीपीग्राम्स प्लेटफॉर्म में किया जा रहा है।
- डीएआरपीजी ने सेवोत्तम योजना के तहत राज्य/संघ राज्य क्षेत्र एटीआई द्वारा आयोजित किए जा रहे प्रशिक्षणों की वास्तविक समय की स्थिति की निगरानी के लिए एक समर्पित पोर्टल विकसित किया है।
- जुलाई, 2023 में, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्र ने वर्ष 2023 में अधिकतम शिकायतों का निपटारा किया
- जुलाई, 2023 में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्र में लंबित मामलों की संख्या घटकर 179077 शिकायतें रह गई हैं, जो इस साल दर्ज की गई सबसे कम संख्या है।
- तमिलनाडु ने सीपीग्राम्स के साथ अपने राज्य शिकायत पोर्टल के एकीकरण के लिए डीएआरपीजी के अनुरोध को स्वीकार कर लिया है

### 2. सीपीग्राम्स पर लोक शिकायतों की स्थिति

- जुलाई, 2023 में, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्र के लिए 59560 पीजी मामले प्राप्त हुए और 69523 पीजी मामलों का निवारण किया गया।
- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए, 31 जुलाई, 2023 की स्थिति के अनुसार, 179077 पीजी मामले लंबित है।
- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में लंबित मामलों की संख्या जून, 2023 के अंत में 188275 पीजी मामलों से घटकर जुलाई, 2023 के अंत में 179077 पीजी मामले हो गई है।
- लगातार 11वें महीने राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में मासिक निपटान 50 हजार से अधिक हो गया है।
- जुलाई, 2023 में उत्तर प्रदेश को 22413 शिकायतों के साथ सबसे अधिक शिकायतें प्राप्त हुई हैं

और 23120 शिकायतों की संख्या के साथ शिकायतों की अधिकतम संख्या का निपटान किया गया है।

- **33 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों** में 30 दिनों के मानक निवारण समय से अधिक उनकी शिकायतों का औसत समापन समय है।

### 3. सीपीग्राम्स पर लोक शिकायतों के लंबित रहने की स्थिति

- **31 जुलाई, 2023 तक 21 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों** में 1000 से अधिक लंबित शिकायतें हैं।
- महाराष्ट्र सरकार के पास लंबित शिकायतों (कुल मिलाकर और 30 दिनों से अधिक समय से लंबित) की अधिकतम संख्या है, जिसमें **22660 शिकायतें (समग्र) और 19650 शिकायतें (30 दिनों से अधिक समय से लंबित) हैं।**

### 4. शिकायत निवारण सूचकांक

4 समूहों में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के बीच श्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले शीर्ष 3 को नीचे दर्शाया गया है:

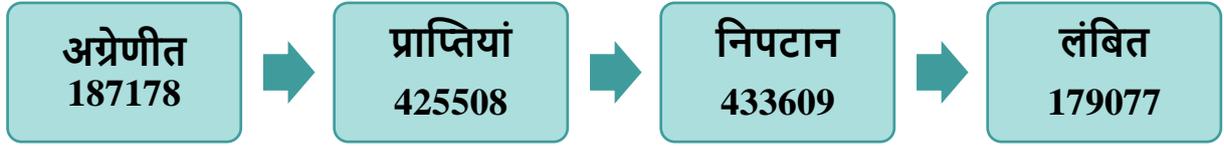
क्र.सं.	समूह	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	रैंक 1	रैंक 2	रैंक 3
1	समूह क	पूर्वोत्तर राज्य	सिक्किम	असम	अरुणाचल प्रदेश
2	समूह ख	संघ राज्य क्षेत्र	लक्षद्वीप	अंडमान और निकोबार	लद्दाख
3	समूह ग	> = 20000 शिकायतों वाले राज्य	उत्तर प्रदेश	झारखंड	राजस्थान
4	समूह घ	< 20000 शिकायतों वाले राज्य	तेलंगाना	छत्तीसगढ़	केरल

### 5. जुलाई, 2023 के महीने में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के साथ समीक्षा बैठकें

सीपीग्राम्स पर लोक शिकायतों के लंबित रहने और निपटान की समीक्षा करने और सीपीग्राम्स के साथ राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के पोर्टलों के एकीकरण के लिए 13 जुलाई और 25 जुलाई, 2023 को सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्र के शिकायत निवारण अधिकारियों के साथ बैठक आयोजित की गई।

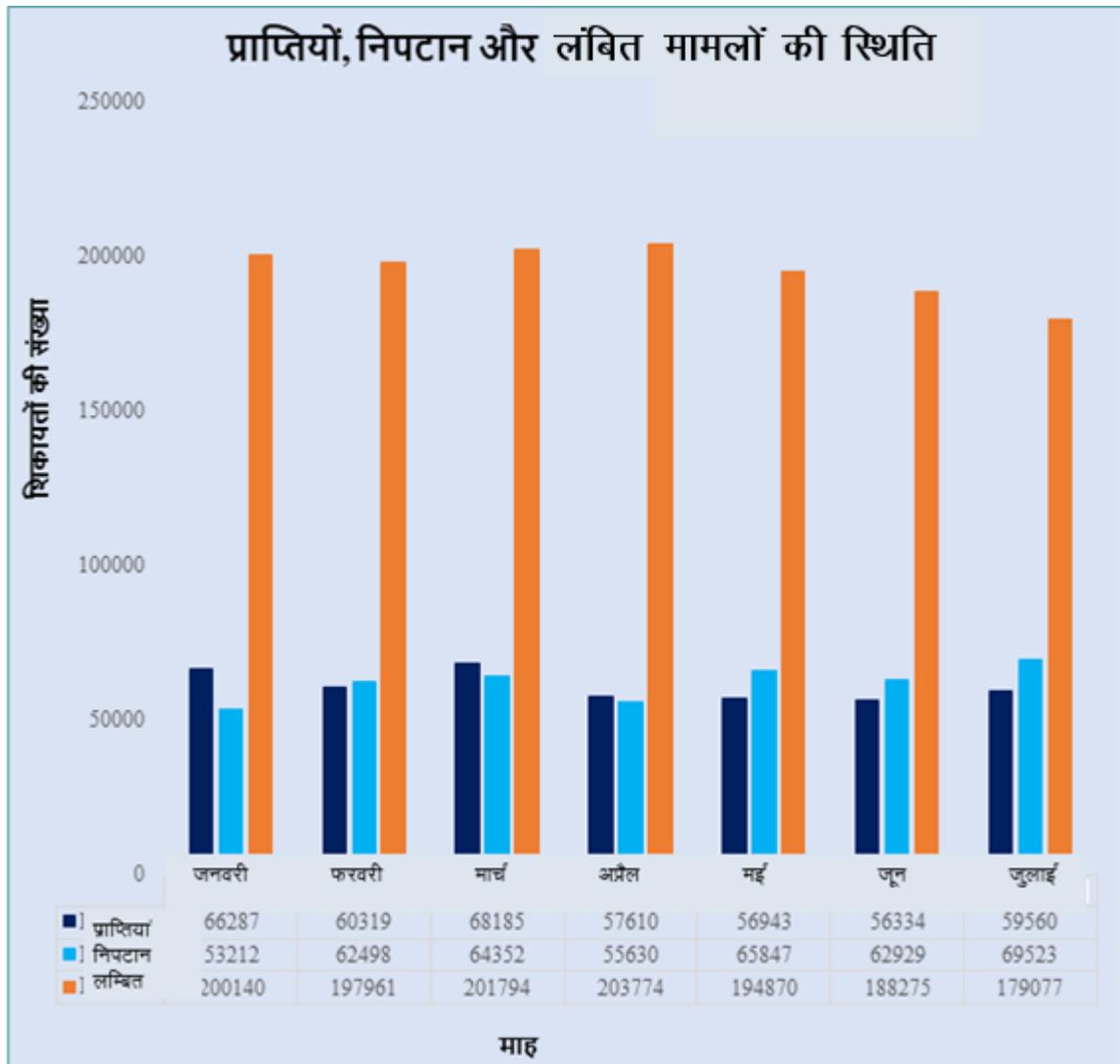
## 2. निपटान की स्थिति की समीक्षा

### 2.1. अवलोकन



(समय अवधि: 01/01/2023 से 31/07/2023)

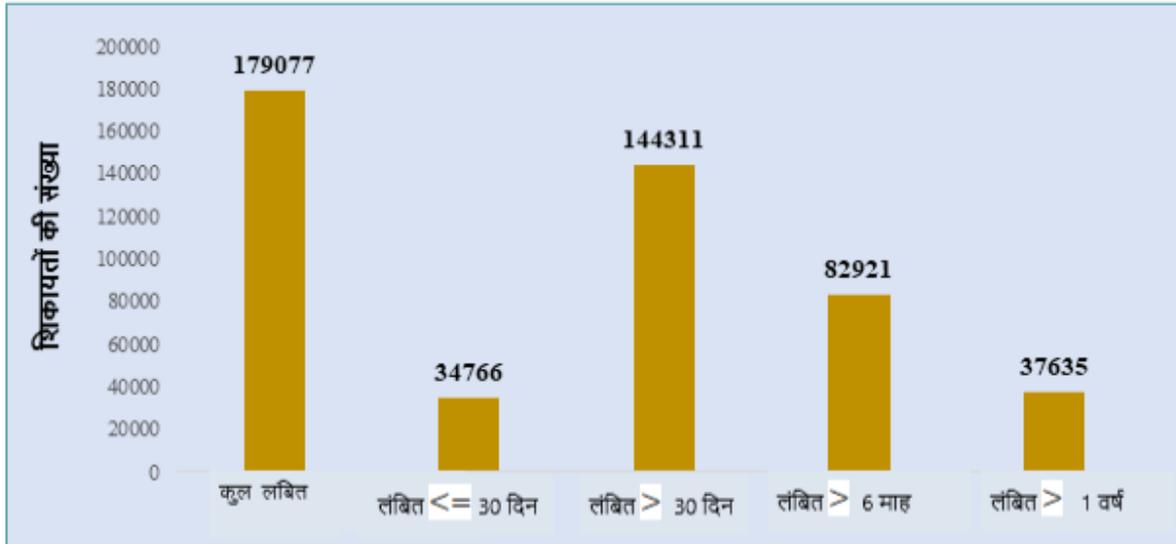
### 2.2. शिकायतों की मासिक स्थिति



(समय अवधि: 01/01/2023 से 31/07/2023)

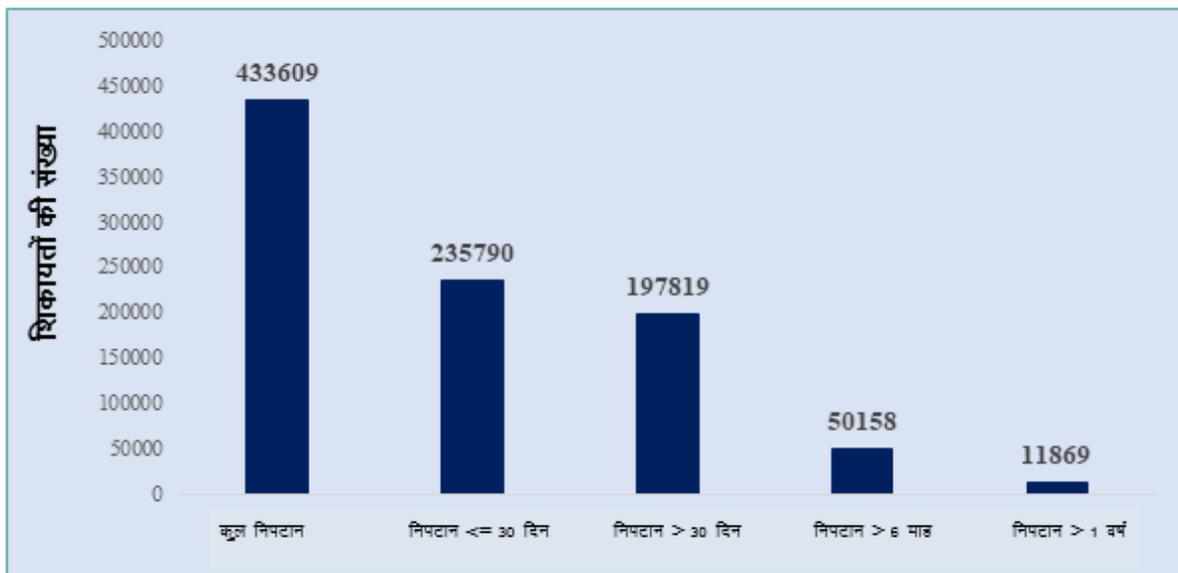
### 3. शिकायतों की अवधि-वार स्थिति

#### 3.1. लंबित मामले



- कुल लंबित मामलों का **80.58%** अर्थात 144311 शिकायतें 30 दिनों से अधिक समय से निपटान के लिए लंबित हैं। 19650 शिकायतों के साथ महाराष्ट्र में 30 दिनों से अधिक समय से सबसे अधिक लंबित हैं।

#### 3.2. निपटान



- 14 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने 30 दिनों के भीतर अपनी निपटाई गई शिकायतों में से 50 प्रतिशत से अधिक का निपटान कर दिया है।
- 7 राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों ने 1 वर्ष की समयावधि के भीतर अपनी सभी शिकायतों का निपटान कर दिया है।

(समय अवधि: 01/01/2023 से 31/07/2023)

## 4. शिकायत निवारण सूचकांक

### 4.1. अवलोकन

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को उनकी शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा करने और सुव्यवस्थित करने तथा अन्य राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के साथ तुलनात्मक मूल्यांकन करने में सहायता 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 उपयोग किए गए डेटा को **1 जनवरी, 2023 से 31 जुलाई, 2023 तक लिया गया है।**

निष्पक्ष तुलना को सक्षम करने के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्र को 4 समूहों में वर्गीकृत किया गया है; पहले समूह (समूह क) में सभी पूर्वोत्तर राज्य, दूसरे समूह (समूह ख) में सभी संघ राज्य क्षेत्र, तीसरे समूह (समूह ग) में अधिक शिकायतें प्राप्त करने वाले शेष राज्य (अर्थात्  $\geq 20000$ ) और चौथे समूह (समूह घ) में कम शिकायतें प्राप्त करने वाले शेष राज्य (अर्थात्  $20000 <$ ) शामिल हैं।

**शिकायत निवारण सूचकांक को निम्नलिखित 4 मापदंडों के आधार पर तैयार किया गया है:**

क्र.सं.	आयाम	मानदंड का नाम	संकेतक का ओरिएंटेशन	प्रस्तावित वेटेज
---------	------	---------------	---------------------	------------------

1	शिकायतों का समय पर निपटान	प्राप्त कुल शिकायतों में 30 दिनों के भीतर निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत	सकारात्मक	40%
2		प्राप्त कुल शिकायतों में 30 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों का प्रतिशत	नकारात्मक	30%
3	शिकायतों का गुणवत्तापूर्ण निपटान	कुल प्राप्त फीडबैक में उत्कृष्ट और बहुत अच्छा फीडबैक वाले निपटान की गई शिकायतों (बंद) का प्रतिशत	सकारात्मक	20%
4		कुल प्राप्त फीडबैक में औसत और खराब फीडबैक वाली निपटान की गई शिकायतों (बंद) का प्रतिशत	नकारात्मक	10%
<b>कुल वेटेज</b>				<b>100%</b>

## 4.2. पूर्वोत्तर राज्यों की रैंकिंग - समूह क (पूर्वोत्तर राज्य)

क्र. सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल शिकायतें	प्रतिशतता	श्रेणी
1	सिक्किम सरकार	182	66.49%	1
2	असम सरकार	31764	59.91%	2
3	अरुणाचल प्रदेश सरकार	341	52.10%	3
4	मेघालय सरकार	405	50.83%	4
5	त्रिपुरा सरकार	1506	48.83%	5
6	मिजोरम सरकार	577	24.93%	6
7	नागालैंड सरकार	864	12.22%	7
8	मणिपुर सरकार	3210	10.97%	8

- सिक्किम सरकार ने 66.49% का क्युमुलेटिव प्रतिशत हासिल किया है, जो उत्तर-पूर्वी राज्यों की तुलनात्मक रैंकिंग में पहले स्थान पर है
- नागालैंड सरकार 12.22% के नेट स्कोर के साथ सूची में 7 वें स्थान पर है, जबकि मणिपुर सरकार 10.97% के नेट स्कोर के साथ सभी उत्तर-पूर्वी राज्यों में 8 वें स्थान पर है।

## 4.3. संघ राज्य क्षेत्रों की रैंकिंग- समूह ख (संघ राज्य क्षेत्र)

क्र. सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल शिकायतें	प्रतिशतता	श्रेणी
1	लक्षद्वीप सरकार	191	69.90%	1
2	अंडमान और निकोबार सरकार	708	64.75%	2
3	लद्दाख सरकार	168	56.44%	3
4	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	19930	49.45%	4
5	चंडीगढ़ सरकार	2936	43.36%	5

6	पुद्दुचेरी सरकार	1397	41.50%	6
7	जम्मू और कश्मीर सरकार	8930	38.30%	7
8	दादरा और नगर हवेली सरकार	223	30.64%	8
9	दमन और दीव सरकार	423	29.53%	9

- 69.90% के नेट स्कोर के साथ लक्षद्वीप सरकार भारत के सभी संघ राज्य क्षेत्रों में पहले स्थान पर है
- 49.45% के क्युमुलेटिव प्रतिशत स्कोर के साथ राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार सभी संघ राज्य क्षेत्रों में चौथे स्थान पर है।
- 38.30% के क्युमुलेटिव प्रतिशत स्कोर के साथ जम्मू और कश्मीर सरकार सभी संघ राज्य क्षेत्रों में 7 वें स्थान पर है
- दादरा और नगर हवेली सरकार और दमन और दीव सरकार सभी संघ राज्य क्षेत्रों में 8 वें और 9 वें स्थान पर है

#### 4.4. राज्यों की रैंकिंग – समूह ग

(शेष राज्य जिनकी कुल शिकायतें 20000 शिकायतों के बराबर हैं)

क्र.सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल शिकायतें	प्रतिशतता	श्रेणी
1	उत्तर प्रदेश सरकार	159816	65.46%	1
2	झारखंड सरकार	22432	51.36%	2
3	राजस्थान सरकार	21949	45.90%	3
4	गुजरात सरकार	44864	44.32%	4
5	मध्य प्रदेश सरकार	30186	43.55%	5
6	पंजाब सरकार	39301	36.67%	6
7	बिहार सरकार	33912	30.41%	7
8	हरियाणा सरकार	29774	29.70%	8
9	महाराष्ट्र सरकार	48759	28.83%	9
10	पश्चिम बंगाल सरकार	20607	8.97%	10

- 65.46% के क्युमुलेटिव स्कोर के साथ उत्तर प्रदेश सरकार समूह ग में सबसे ऊपर है, जिसमें 20000 से अधिक कुल शिकायतों वाले बाकी राज्य शामिल हैं।
- झारखंड सरकार उत्तर प्रदेश सरकार के बाद है, 51.36% के नेट स्कोर के साथ सूची में दूसरे स्थान पर है
- 28.83% के क्युमुलेटिव स्कोर के साथ महाराष्ट्र सरकार समूह ग में 9 वें स्थान पर है
- 8.97% के क्युमुलेटिव स्कोर के साथ पश्चिम बंगाल सरकार अंतिम यानी समूह ग में 10 वें स्थान पर है, जिसमें पश्चिम बंगाल 10% से कम के नेट स्कोर वाला एकमात्र राज्य है।

#### 4.5. राज्यों की रैंकिंग – समूह घ

### (शेष राज्य जिनकी कुल शिकायतें 20000 से कम हैं)

क्र.सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल शिकायतें	प्रतिशतता	श्रेणी
1	तेलंगाना सरकार	3581	74.87%	1
2	छत्तीसगढ़ सरकार	6730	58.16%	2
3	केरल सरकार	5079	54.67%	3
4	उत्तराखंड सरकार	10008	52.44%	4
5	तमिलनाडु सरकार	16475	44.29%	5
6	गोवा सरकार	973	31.41%	6
7	हिमाचल प्रदेश सरकार	4763	22.29%	7
8	कर्नाटक सरकार	13819	18.06%	8
9	आंध्र प्रदेश सरकार	8850	17.07%	9
10	ओडिशा सरकार	17053	13.94%	10

- 74.87% के नेट स्कोर के साथ तेलंगाना सरकार समूह घ में पहले स्थान पर है
- 44.29% के नेट स्कोर के साथ तमिलनाडु सरकार समूह घ में 5 वें स्थान पर है
- 18.06% के नेट स्कोर के साथ कर्नाटक सरकार समूह घ में 8 वें स्थान पर है
- ओडिशा सरकार 13.94% के क्युमुलेटिव स्कोर के साथ समूह घ में अंतिम यानी 10 वें स्थान पर रही

## 5. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों का प्रदर्शन

### ✓ जुलाई, 2023

- जुलाई, 2023 के महीने के लिए, उत्तर प्रदेश सरकार को सबसे अधिक 22413 शिकायतें प्राप्त हुई हैं और वह पहले स्थान पर है, 3851 शिकायतों के साथ गुजरात दूसरे स्थान पर जबकि महाराष्ट्र 3558 शिकायतों के साथ तीसरे स्थान पर है।
- सूची में 6 वें स्थान पर हरियाणा सरकार ने जुलाई के महीने में 2371 शिकायतें दर्ज कीं, और 10 वें स्थान पर 2152 शिकायतों के साथ राजस्थान सरकार रही।
- जुलाई, 2023 के महीने में, उत्तर प्रदेश सरकार ने सबसे अधिक शिकायतों (23120) का निपटान किया है, इसके बाद पंजाब सरकार ने 8131 शिकायतों का निपटान किया है और असम सरकार 5678 शिकायतों का निपटान करते हुए तीसरे स्थान पर है।
- 22660 शिकायतों के लंबित होने के साथ महाराष्ट्र सरकार सबसे अधिक लंबित राज्यों/संघ राज्य क्षेत्र की सूची में सबसे ऊपर है, इसके बाद 20419 लंबित शिकायतों के साथ पश्चिम बंगाल सरकार है, 15866 शिकायतों के लंबित होने के साथ ओडिशा सरकार तीसरे स्थान पर है, 13296 शिकायतों के लंबित होने के साथ बिहार सरकार चौथे स्थान पर है। मध्य प्रदेश सरकार सूची में 10 वें स्थान पर

है, जिसमें 818 शिकायतें लंबित हैं।

## 6. सीपीग्राम्स पोर्टल के साथ भाषिनी का एकीकरण

**एआई-आधारित भाषिनी प्लेटफॉर्म को अब सीपीग्राम्स पोर्टल के साथ सहज रूप से एकीकृत किया गया है**

**इस एकीकरण के निम्नलिखित लाभ हैं:**

- ✓ यह एकीकरण शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) को क्षेत्रीय भाषा के शिकायत के टेक्स्ट का अंग्रेजी में आसानी से अनुवाद करने की सुविधा प्रदान करेगा।
- ✓ जीआरओ के अंतिम उत्तरों का अंग्रेजी से क्षेत्रीय भाषा में भी अनुवाद किया जा सकता है, जो शिकायत के टेक्स्ट की मूल भाषा थी।
- ✓ इस एकीकरण के परिणामस्वरूप, शिकायतकर्ताओं के पास अंग्रेजी और अनुवादित मूल भाषा दोनों में अंतिम उत्तर देखने का विकल्प होगा, जिससे नागरिक और संबंधित अधिकारियों के बीच बेहतर समझ और संचार सुनिश्चित होगा।

## 7. हिपा, गुरुग्राम द्वारा जम्मू-कश्मीर के अधिकारियों का प्रशिक्षण

हरियाणा लोक प्रशासन संस्थान (एचआईपीए), गुरुग्राम ने 5 से 7 जुलाई, 2023 तक जम्मू-कश्मीर के अधिकारियों और प्रशिक्षकों के लिए 3 दिवसीय टीओटी कार्यक्रम का आयोजन किया।



## Haryana Institute of Public Administration

### Training of Trainers Programme on Sevottam for J&K Officers

July 05-07, 2023



**Sitting Row (L to R)** Rekha Dahiya (ADA), Aarti Dudeja, Mohinder Kumar, M.K. Midha (Course Director), Chandralekha Mukherjee (DG HIPA), Dr. Ruquaya Amin, Azeeta Qureshi, Manju Kapoor, Shiv Prasad Sharma

**Row 1 (L to R)** Anita, Dr. Subash Chander, Altaf Ahmad Khan, Dr Sheikh Khurshid ul Islam, Harbans Sharma, Dr. Zakir Hussain Faaz, Ajaz Abdullah Saraf, Abdul Star, Mohd Ashraf Hakak, Gulzar Ahmad Bhat, Dr. Anshu Tiwari,

**Row 2 (L to R)** Rakesh Singh, Mubashir Ahmad Wani, Pawan Talwar, Shafqet Ali Keen, Dr. Raman Jandyal, Nasir Mahmood Khan, Aijaz Ahmad Shah, Viqar Ahmed Giri, Rajeev Kumar Khajuria, Anil Kumar, Shishir Gupta

टीओटी कार्यक्रम में संघ राज्य क्षेत्र जम्मू और कश्मीर के 23 अधिकारियों ने भाग लिया। जैसा कि प्रशिक्षुओं द्वारा सूचित किया गया है, एचआईपीए टीम ने कार्यक्रम के समन्वय और संचालन में बहुत अच्छा काम किया है।



सीपीग्राम्स के व्यावहारिक प्रशिक्षण अनुभव के लिए, प्रशिक्षुओं ने डीएआरपीजी के कार्यालय का दौरा किया और डीएआरपीजी के अधिकारियों के साथ बातचीत की।

## 8. लोक शिकायत निवारण तंत्र – सीएम विंडो, हरियाणा

सीएम विंडो हरियाणा में शिकायतों को देखने और निगरानी के लिए स्थापित एक प्रणाली है। हरियाणा के मुख्यमंत्री श्री मनोहर लाल खट्टर ने जनता दरबार के दौरान उठाए गए अनुरोधों को हल करने में देरी देखी और जवाब में निर्देश दिया कि शिकायतों को विभागीय स्तर पर हल किया जाना चाहिए।

गहन शोध करने के बाद, सीएम विंडो का आधिकारिक तौर पर **25 दिसंबर, 2014 का शुभारम्भ किया गया।**

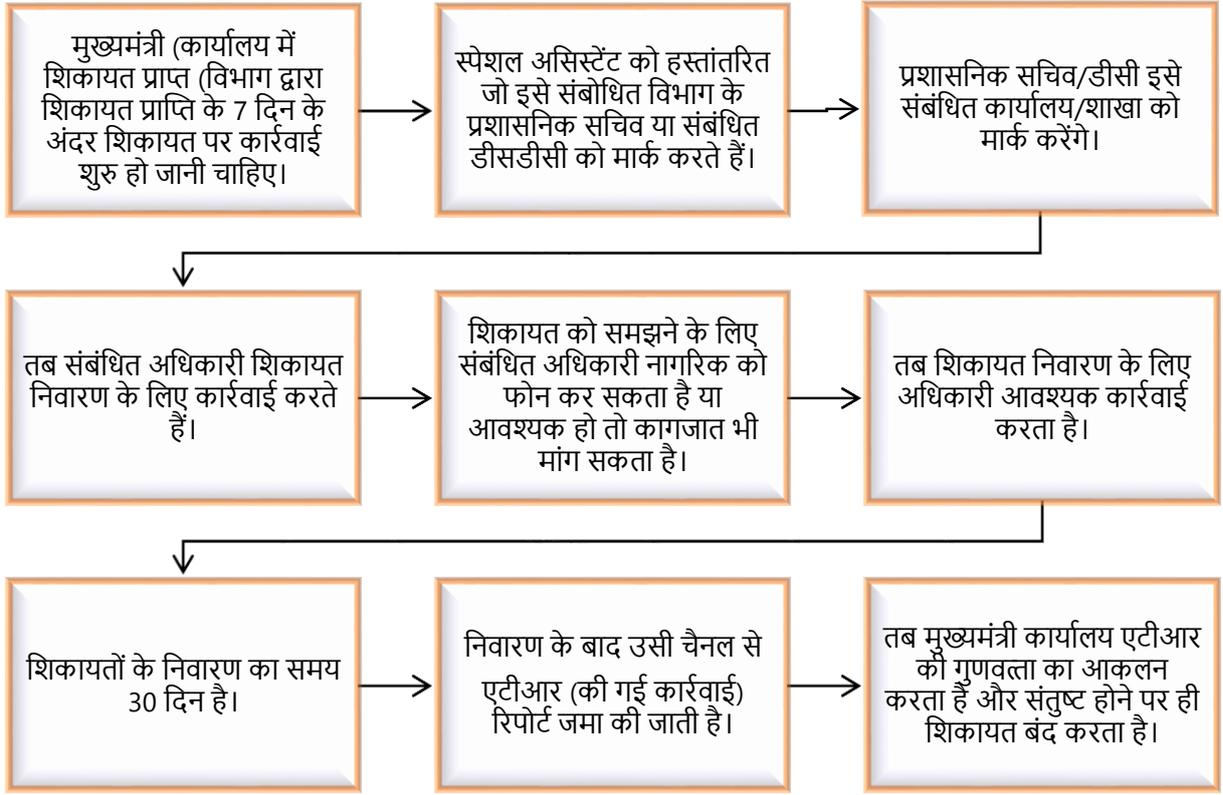


एक सुचारू ऑनलाइन शिकायत निपटान प्रक्रिया की सुविधा के लिए, प्रत्येक जिला मुख्यालय के साथ-साथ सीएम आवास और सिविल सचिवालय में विशेष रूप से सुसज्जित कियोस्क स्थापित किए गए थे। ये कियोस्क कंप्यूटर, लेजर स्कैनर और अन्य बाह्य उपकरणों सहित नवीनतम तकनीक से लैस थे। सीएम विंडो सिस्टम और संबंधित सुविधाएं अब हर उप-मंडल / तहसील पर उपलब्ध हैं। शिकायत दर्ज करने के लिए, शिकायतकर्ता को एक चालू मोबाइल नंबर और फोटो-आईडी प्रूफ प्रदान करना आवश्यक है।

### पंजीकरण प्रक्रिया:



### शिकायत निवारण की प्रक्रिया:



### विशेष आकर्षण: उच्च प्राथमिकता शिकायत:

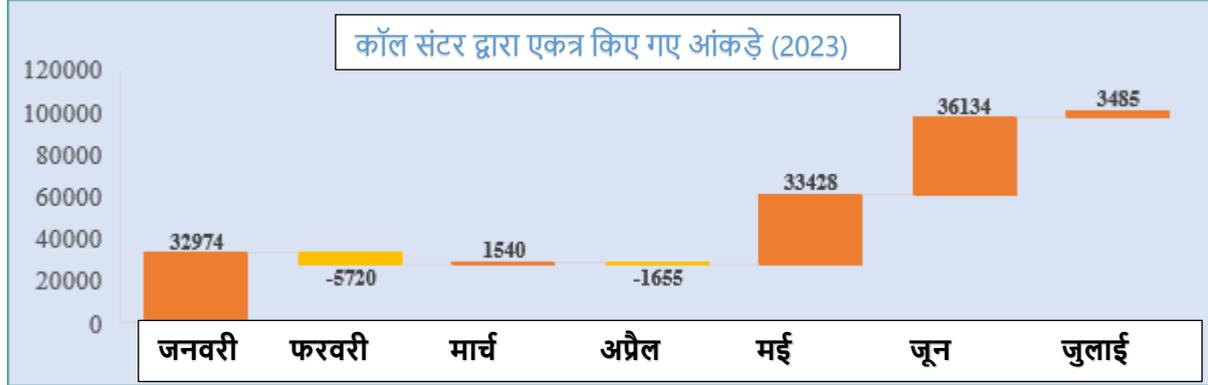
- उच्च प्राथमिकता वाली शिकायतें आमतौर पर **भ्रष्टाचार** या किसी भी शिकायत से संबंधित होती हैं जो बड़े पैमाने पर जनता को प्रभावित करती हैं।
- एक शिकायत को उच्च प्राथमिकता के रूप में चिह्नित करने पर, इसे केवल एक वरिष्ठ सेवानिवृत्त पर्यवेक्षक द्वारा ट्रैक किया जाता है।
- उच्च प्राथमिकता वाली शिकायतों के लिए एक विशेष डैशबोर्ड है।

### अन्य विशेषताओं में शामिल हैं:



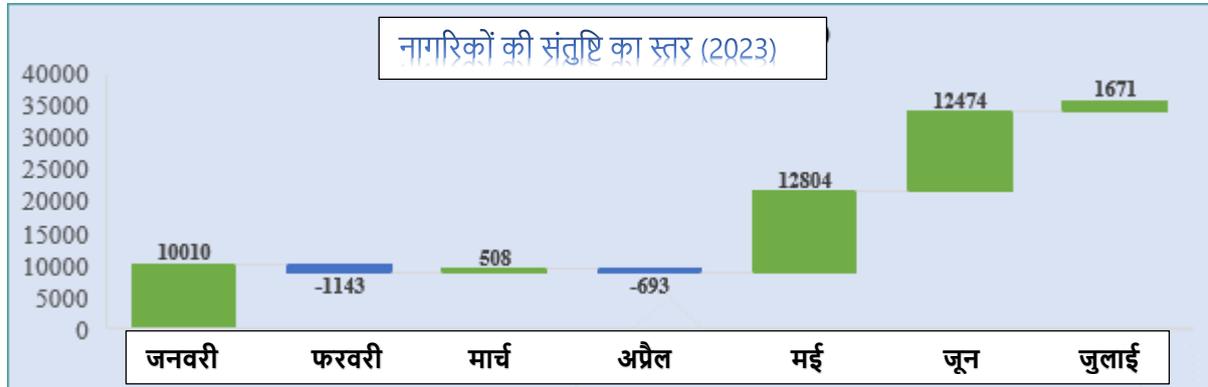
## 9. बीएसएनएल फीडबैक कॉल सेंटर

- 1 जनवरी से 31 जुलाई, 2023 तक, बीएसएनएल फीडबैक कॉल सेंटर ने नागरिकों से सीधे **373615 फीडबैक एकत्र किए हैं** (जुलाई, 2023 के महीने में सबसे अधिक)



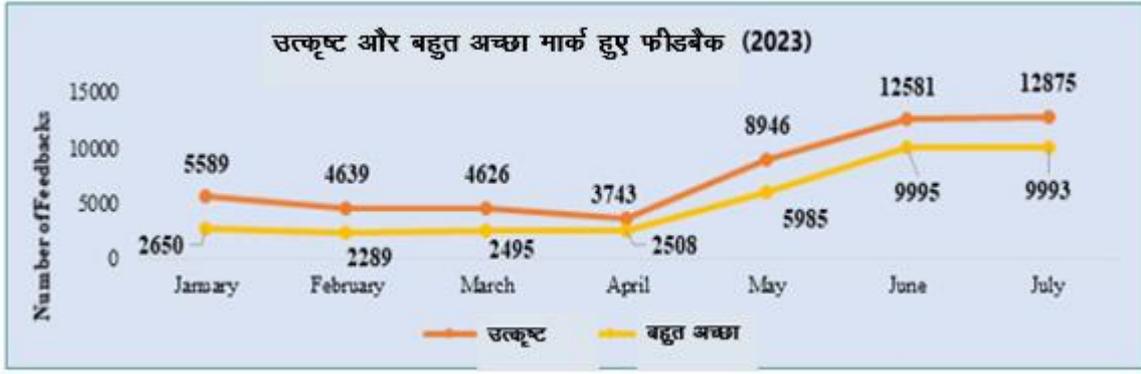
महीना	जनवरी	फरवरी	मार्च	अप्रैल	मई	जून	जुलाई
एकत्र किया गया फीडबैक	32974	27254	28794	27139	60567	96701	100186

- कुल **128011 नागरिकों** ने वर्ष 2023 में अपनी शिकायत निवारण के लिए संतुष्टि स्तर को "संतुष्ट" के रूप में दिया है

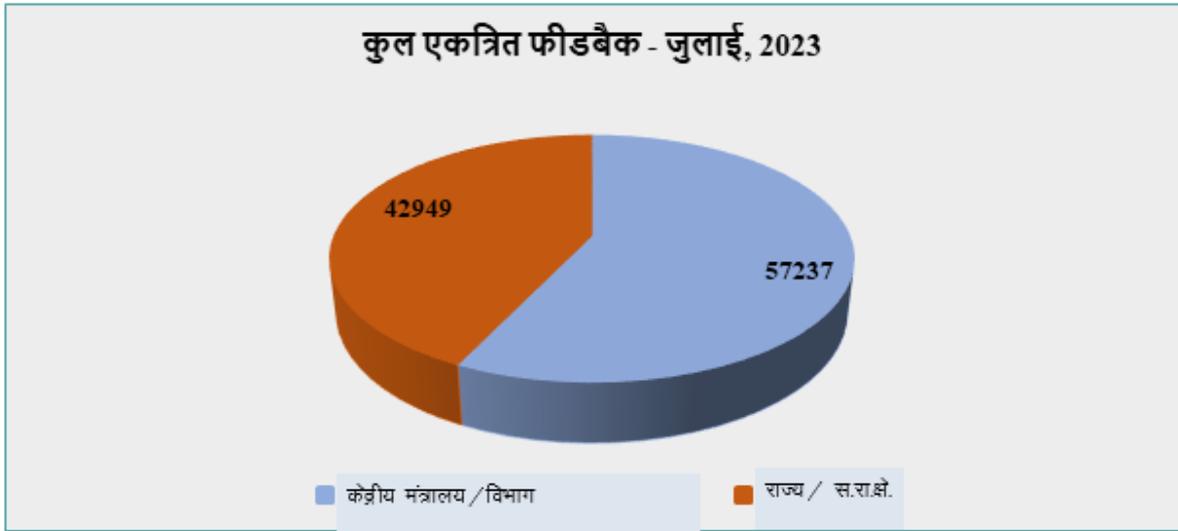


महीना	जनवरी	फरवरी	मार्च	अप्रैल	मई	जून	जुलाई
संतोष	10010	8867	9375	8682	21486	33960	35631

- वर्ष 2023 में कुल **88914 नागरिकों** ने अपनी शिकायत निवारण के लिए "उत्कृष्ट और बहुत अच्छा" रेटिंग दी है।



- 1 जुलाई, 2023 से 31 जुलाई, 2023 तक, बीएसएनएल फीडबैक कॉल सेंटर ने **नागरिकों से सीधे** 100186 फीडबैक एकत्र किए हैं।



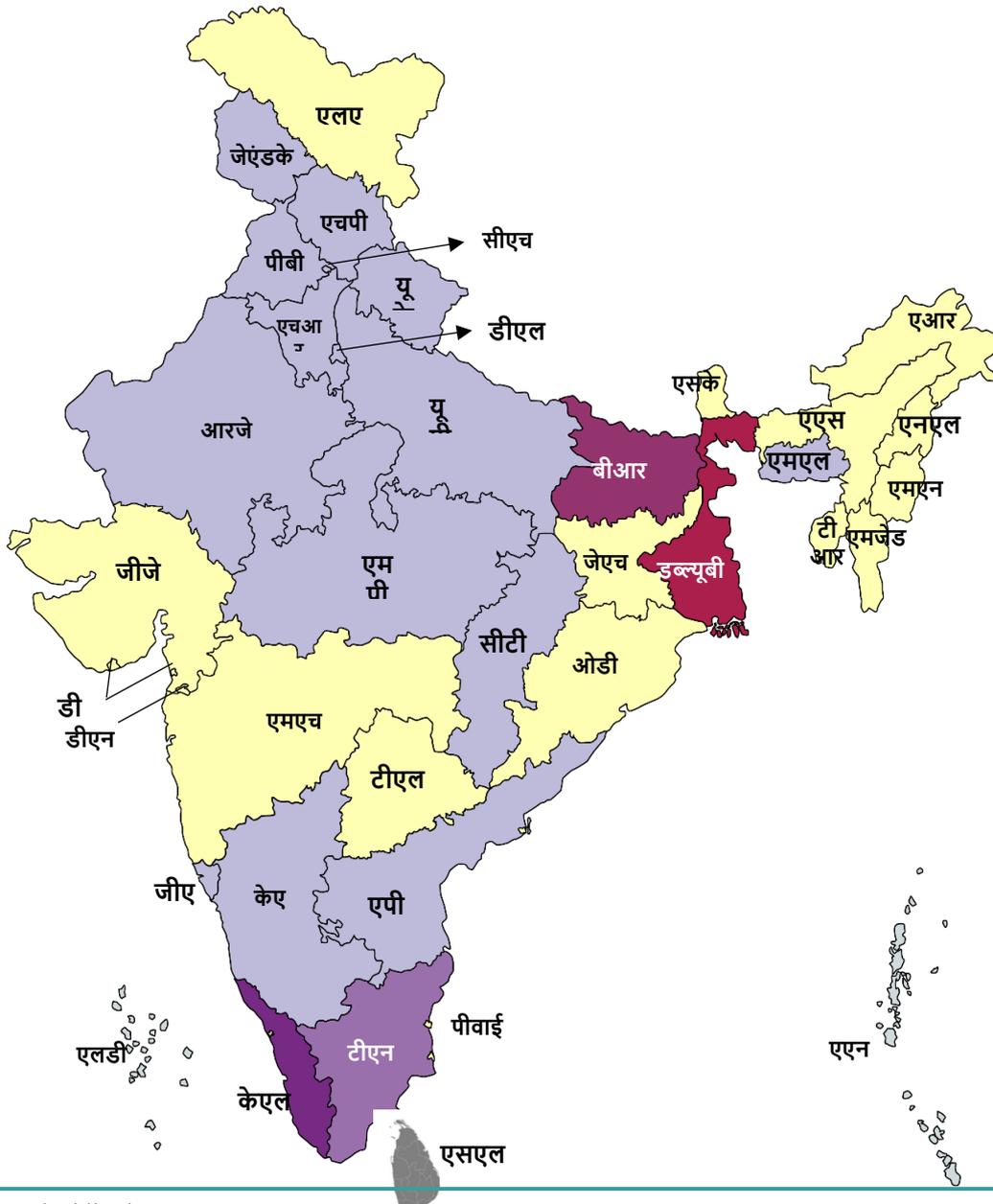
- जुलाई, 2023 के महीने में कुल **35631 नागरिकों** ने अपनी शिकायत निवारण के लिए संतुष्टि स्तर को "संतुष्ट" के रूप में दिया है।
- जुलाई, 2023 के महीने में कुल **22868 नागरिकों** ने अपनी शिकायत निवारण के लिए "उत्कृष्ट और बहुत अच्छा" रेटिंग दी है।
- जुलाई, 2023 के महीने में बीएसएनएल कॉल सेंटर द्वारा शीर्ष **10 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों** के लिए अधिकतम नागरिक फीडबैक एकत्र किए गए हैं

एस. नं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल फीडबैक	संतुष्ट %	संतुष्ट नहीं %
1	उत्तर प्रदेश सरकार	15271	29%	71%
2	महाराष्ट्र सरकार	3521	36%	64%
3	पंजाब सरकार	2918	65%	35%

4	गुजरात सरकार	2832	29%	71%
5	मध्य प्रदेश सरकार	2420	27%	73%
6	असम सरकार	2389	53%	47%
7	बिहार सरकार	2363	32%	68%
8	राजस्थान सरकार	2060	29%	71%
9	झारखंड सरकार	1933	50%	50%
10	हरियाणा सरकार	1695	31%	69%

## 10. सीपीग्राम्स के साथ राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के पोर्टलों का एकीकरण

वन नेशन-वन पोर्टल विजन के तहत, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने सभी संबंधित राज्यों/संघ राज्य क्षेत्र के शिकायत पोर्टलों को सीपीग्राम्स के साथ जोड़ने का एक बड़ा कार्य शुरू किया है।



-  संघ राज्य क्षेत्र जो सीपीग्राम्स पोर्टल का उपयोग करते हैं
-  जिन राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के पास समर्पित लोक शिकायत पोर्टल है
-  सीपीग्राम्स के साथ फॉरवर्ड एंड बैकवर्ड एकीकरण के साथ राज्य लंबित है
-  सीपीग्राम्स के साथ बैकवर्ड एकीकरण के साथ लंबित राज्य
-  राज्य बैकवर्ड एकीकरण के साथ लंबित हैं और अपने संबंधित पोर्टल पर सीपीग्राम्स लिंक की सुविधा नहीं देते हैं
-  फॉरवर्ड एंड बैकवर्ड इंटीग्रेशन के साथ लंबित राज्य, और उनके पोर्टल पर सीपीग्राम्स लिंक की सुविधा नहीं है

## 11. सेवोत्तम योजना

- एक प्रमुख क्षमता निर्माण के प्रयास के रूप में, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने "सेवोत्तम योजना" को कार्यान्वित किया है, जिसके तहत विभाग राज्य सरकारों के शिकायत निवारण अधिकारियों के क्षमता निर्माण के लिए एटीआई में सेवोत्तम प्रशिक्षण सेल की स्थापना के लिए राज्य एटीआई / सीटीआई को निधि देता है।
- इस योजना के तहत, प्रत्येक राज्य एटीआई/सीटीआई को प्रति वर्ष 20 लाख रुपये तक के एकमुश्त अनुदान का प्रावधान है, और विभाग ने राज्यों/संघ राज्य क्षेत्र से इसके बारे में स्व-निहित प्रस्तावों के लिए अनुरोध किया है।
- वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान 19 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्र को अनुदान जारी किए गए:
 

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. झारखंड	9. महाराष्ट्र	14. त्रिपुरा	19. जम्मू और कश्मीर
5. मध्य प्रदेश	10. गुजरात	15. गोवा	
- कर्नाटक और दिल्ली के एटीआई, जिनके पास वित्त वर्ष 2022-23 से पहले जारी सेवोत्तम अनुदान की अव्ययित शेष राशि है, से दिनांक 08 मई, 2023 के पत्रों के माध्यम से अनुरोध किया गया है कि वे पूर्व में जारी किए गए संपूर्ण अनुदान के संबंध में उपयोगिता प्रमाण पत्र प्रस्तुत करें या अपने विचाराधीन नए प्रस्तावों के लिए खर्च न की गई शेष राशि वापस करें। एटीआई दिल्ली और कर्नाटक ने क्रमशः 13,32,186/- रुपये और 10,35,542/- रुपये का अव्ययित अनुदान वापस कर दिया है।
- जिन एटीआई ने वित्त वर्ष 2022-23 में जारी संपूर्ण अनुदान को खर्च नहीं किया है, उनसे दिनांक 08

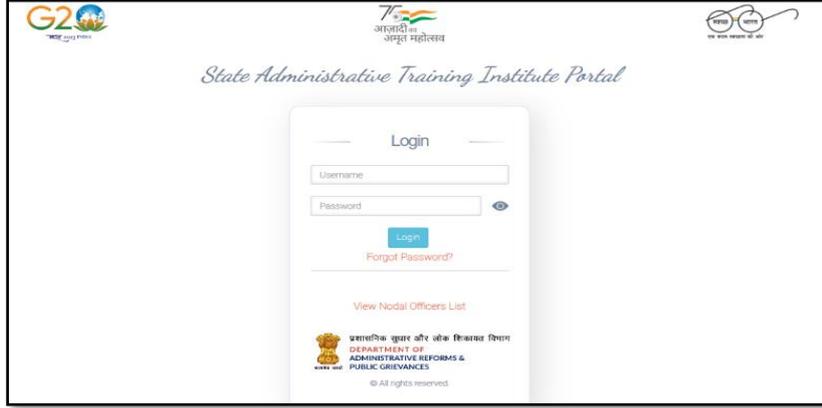
मई, 2023 के पत्र के साथ-साथ 16 मई, 2023 को आयोजित मासिक बैठक के दौरान अनुरोध किया गया था कि वे अनुदान की अव्ययित शेष राशि, यदि कोई हो, का उपयोग करें और जल्द से जल्द उपयोगिता प्रमाण पत्र प्रस्तुत करें।

- अब तक प्राप्त सूचना के अनुसार, 5 एटीआई नामत हरियाणा, आंध्र प्रदेश, मध्य प्रदेश, पंजाब और मिजोरम ने 2022-23 में जारी अपने सेवोत्तम अनुदान का पूरी तरह से उपयोग किया है, जबकि 6 एटीआई नामत झारखंड, उत्तर प्रदेश, राजस्थान, तमिलनाडु, महाराष्ट्र और त्रिपुरा ने अपने अनुदान का आंशिक उपयोग किया है।
- 8 एटीआई के 2023-24 के लिए सेवोत्तम प्रस्ताव प्रक्रियाधीन हैं:
  1. असम
  2. सिक्किम
  3. ओडिशा
  4. हरियाणा
  5. आंध्र प्रदेश
  6. मध्य प्रदेश
  7. पंजाब
  8. दिल्ली

## 12. सेवोत्तम योजना की निगरानी के लिए पोर्टल

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के एटीआई की निगरानी के लिए एक समर्पित पोर्टल विकसित किया है।

- ✓ प्राथमिक उद्देश्य सभी राज्य एटीआई की निगरानी के लिए एक सरल लेकिन प्रभावी केंद्रीकृत डेटाबेस है जिन्हें विभिन्न प्रशिक्षण मॉड्यूल आयोजित करने के लिए अनुदान प्रदान किया जाता है।
- ✓ इस समय, राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के एटीआई द्वारा कार्यक्रमों/प्रशिक्षणों की रियल टाइम की स्थिति और किसी कार्यक्रम में निधियों के उपयोग का पता लगाने अथवा निगरानी करने के लिए ऐसा कोई तंत्र नहीं है।



**लिंक:** <https://ati.darpg.in.net/login/>

- ✓ यह पोर्टल कार्यक्रम के विवरण, प्रशिक्षकों, प्रशिक्षुओं, प्रशिक्षण की स्थिति, प्रशिक्षण पूरा होने पर ऑनलाइन प्रमाण पत्र तैयार करने के लिए समग्र निगरानी के लिए सिंगल विंडो प्लेटफार्म के रूप में कार्य करेगा।
- ✓ पाठ्यक्रम विवरण प्रबंधन, पाठ्यक्रम सामग्री जोड़ने/अद्यतन करने, ट्रैकर प्रशिक्षकों और प्रशिक्षुओं के आंकड़ों को जोड़ने के लिए 31 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र एटीआई अकाउंट बनाए गए हैं।
- ✓ व्यक्ति पंजीकरण कर सकते हैं, जानकारी संशोधित कर सकते हैं, पाठ्यक्रम सामग्री डाउनलोड कर सकते हैं और पोर्टल से पाठ्यक्रम पूरा होने का प्रमाण पत्र प्राप्त कर सकते हैं।

पोर्टल प्रशिक्षण (जैसे दिशानिर्देश, पाठ्यक्रम सामग्री, कैलेंडर, परिपत्र) और डेटाबेस से संबंधित दस्तावेजों को प्रसारित करना आसान बना देगा जो प्रशिक्षण, नामांकन, प्रमाण पत्र निर्माण, प्रशिक्षण तस्वीरों आदि से संबंधित रियल टाइम की जानकारी कैचर करेगा।

यह प्रशिक्षण कार्यक्रमों के संचालन को बढ़ाएगा और पाठ्यक्रमों को अधिक कुशल और निर्बाध बनाएगा। इससे पाठ्यक्रमों के पंजीकरण से लेकर, प्रशिक्षुओं को प्रशासित करना, प्रदर्शन पर नज़र रखना, मूल्यांकन परिणामों की रिपोर्टिंग करना और प्रमाणन जारी करना संभव होगा।

## 13. मीडिया आउटरीच

Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions

### 11th Report on States/Union Territories performance on CPGRAMS released by DARPG for the month of June, 2023

A total of 62,929 Grievances Redressed by State/UTs in June, 2023. Pendency reduced to 1,88,275 grievances across State/UT Governments

Government of Sikkim tops the rankings in North East States with a score of 66.70%. It is followed by Government of Assam at 57.45% and Government of Arunachal Pradesh at 52.30%

Government of Lakshadweep tops the rankings in Union Territories with a score of 70.41% followed by Government of Andaman & Nicobar at 64.55% and Government of Ladakh at 55.25%

Government of Uttar Pradesh tops the ranking in states with more than 17,500 grievances with a score of 63.90%, followed by Government of Jharkhand at 48.95% and Government of Madhya Pradesh at 43.53%

Government of Telangana tops the rankings in states with less than 17,500 grievances with a score of 74.44% followed by Government of Chhattisgarh with a score 57.50% and Government of Kerala with a score of 52.16%

For the month of June, 2023, Government of Uttar Pradesh has received the maximum number of grievances - 20,470 and also disposed the highest number of grievances – 22,168

Posted On: 11 JUL 2023 6:18PM by PIB Delhi

 PIB India  
@PIB\_India

11th Report on States/Union Territories performance on CPGRAMS released by DARPG for the month of June 2023

A total of 62,929 Grievances Redressed by State/UTs in June 2023. Pendency reduced to 1,88,275 grievances across State/UT Governments

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

6:46 PM · Jul 11, 2023 · 6,515 Views

 ANI  
@ANI

A total of 62,929 Grievances were Redressed by state and Union Territories in June, 2023. This has meant that the pendency reduced to 1,88,275 grievances across the states/UTs Governments: states the 11th Centralized Public Grievance Redressal and Monitoring System (CPGRAMS) monthly report.

Released by the Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG), the CPGRAMS report provides a detailed analysis of types and categories of public grievances and the nature of disposal.

7:17 PM · Jul 11, 2023 · 49.8K Views

Chief Minister Assam  
@CMOfficeAssam

In the recently released report on CPGRAMS, released by the Department of Administrative Reforms & Public Grievances, Assam has stood out as one of the top performers across several indicators.



Himanta Biswa Sarma

5:52 PM · Jul 12, 2023 · 19.1K Views

### Sikkim tops, Uttar Pradesh among bigger states in grievance redressal

ANI | Updated: Jul 11, 2023 22:45 IST

New Delhi [India], July 11 (ANI): Sikkim has topped the northeastern states in addressing public grievances, followed by Assam and Arunachal Pradesh.

The government of Sikkim tops the ranking among the North Eastern States with a score of 66.70 per cent, followed by the Government of Assam with a score of 57.45 per cent and the Government of Arunachal Pradesh with a score of 52.30 per cent. Sikkim has disposed of 173 grievances with an average closing

### Sikkim tops northeast, UP among bigger states in grievance redressal: Govt report

New Delhi, Jul 11 (PTI) Sikkim has topped the northeastern states in addressing public complaints, followed by Assam and Arunachal Pradesh, the Centre said on Tuesday. The ranking was made in the Centralised Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) monthly report, released by the Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) under the [...]

PTI  
11 July, 2023 08:07 pm IST

## अनुबंध

### अनुबंध 1: राज्यों का प्रदर्शन

#### अनुबंध 1.1.: प्राप्तियों की अधिकतम संख्या – जुलाई, 2023

एस. नं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियाँ	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	13770	22413	36183	23120	13063
2	गुजरात सरकार	10149	3851	14000	5678	8322
3	महाराष्ट्र सरकार	23386	3558	26944	4284	22660
4	असम सरकार	5946	3489	9435	4751	4684
5	मध्य प्रदेश सरकार	7923	3262	11185	2997	8188
6	हरियाणा सरकार	12475	2371	14846	2452	12394
7	बिहार सरकार	13008	2318	15326	2030	13296
8	झारखंड सरकार	5706	2296	8002	2786	5216
9	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	4760	2213	6973	2540	4433
10	राजस्थान सरकार	3980	2152	6132	2879	3253

#### अनुबंध 1.2.: निपटान की अधिकतम संख्या – जुलाई, 2023

एस. नं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियाँ	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	13770	22413	36183	23120	13063
2	पंजाब सरकार	16535	1877	18412	8131	10281
3	गुजरात सरकार	10149	3851	14000	5678	8322
4	असम सरकार	5946	3489	9435	4751	4684
5	महाराष्ट्र सरकार	23386	3558	26944	4284	22660
6	मध्य प्रदेश सरकार	7923	3262	11185	2997	8188
7	राजस्थान सरकार	3980	2152	6132	2879	3253
8	झारखंड सरकार	5706	2296	8002	2786	5216
9	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	4760	2213	6973	2540	4433
10	हरियाणा सरकार	12475	2371	14846	2452	12394

#### अनुबंध 1.3.: प्राप्तियों की अधिकतम संख्या – जनवरी से जुलाई, 2023

एस. नं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियाँ	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	15883	143933	159816	146753	13063
2	गुजरात सरकार	16820	28044	44864	36542	8322
3	महाराष्ट्र सरकार	23716	25043	48759	26099	22660

एस. नं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियाँ	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित
4	असम सरकार	7309	24455	31764	27080	4684
5	पंजाब सरकार	15037	24264	39301	29020	10281
6	मध्य प्रदेश सरकार	8264	21922	30186	21998	8188
7	राजस्थान सरकार	4083	17866	21949	18696	3253
8	हरियाणा सरकार	12956	16818	29774	17380	12394
9	झारखंड सरकार	6034	16398	22432	17216	5216
10	बिहार सरकार	18112	15800	33912	20616	13296

#### अनुबंध 1.4.: निपटान की अधिकतम संख्या – जनवरी से जुलाई, 2023

एस. नं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियाँ	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित
1	उत्तर प्रदेश सरकार	15883	143933	159816	146753	13063
2	गुजरात सरकार	16820	28044	44864	36542	8322
3	पंजाब सरकार	15037	24264	39301	29020	10281
4	असम सरकार	7309	24455	31764	27080	4684
5	महाराष्ट्र सरकार	23716	25043	48759	26099	22660
6	मध्य प्रदेश सरकार	8264	21922	30186	21998	8188
7	बिहार सरकार	18112	15800	33912	20616	13296
8	राजस्थान सरकार	4083	17866	21949	18696	3253
9	हरियाणा सरकार	12956	16818	29774	17380	12394
10	झारखंड सरकार	6034	16398	22432	17216	5216

#### अनुबंध 1.5.: 1000 से अधिक लंबित शिकायतों वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र

एस. नं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियाँ	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित
1	महाराष्ट्र सरकार	23716	25043	48759	26099	22660
2	पश्चिम बंगाल सरकार	13217	7390	20607	188	20419
3	ओडिशा सरकार	7889	9164	17053	1187	15866
4	बिहार सरकार	18112	15800	33912	20616	13296
5	उत्तर प्रदेश सरकार	15883	143933	159816	146753	13063
6	हरियाणा सरकार	12956	16818	29774	17380	12394
7	कर्नाटक सरकार	6304	7515	13819	3461	10358
8	पंजाब सरकार	15037	24264	39301	29020	10281
9	गुजरात सरकार	16820	28044	44864	36542	8322
10	मध्य प्रदेश सरकार	8264	21922	30186	21998	8188
11	आंध्र प्रदेश सरकार	5511	3339	8850	1718	7132
12	झारखंड सरकार	6034	16398	22432	17216	5216

एस. नं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियाँ	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित
13	असम सरकार	7309	24455	31764	27080	4684
14	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	4773	15157	19930	15497	4433
15	तमिलनाडु सरकार	4980	11495	16475	12708	3767
16	हिमाचल प्रदेश सरकार	2660	2103	4763	1095	3668
17	राजस्थान सरकार	4083	17866	21949	18696	3253
18	मणिपुर सरकार	576	2634	3210	35	3175
19	उत्तराखंड सरकार	1819	8189	10008	7838	2170
20	जम्मू और कश्मीर सरकार	4802	4128	8930	7108	1822
21	छत्तीसगढ़ सरकार	1286	5444	6730	5686	1044

### अनुबंध 1.6.: अधिकतम लंबित प्रतिशत (उत्तर-पूर्वी राज्य) – जनवरी से जुलाई, 2023

एस. नं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियाँ	कुल शिकायतें	निपटारा	लंबित	औसत निपटान समय (दिनों में)	लंबित प्रतिशत
1	मणिपुर सरकार	576	2634	3210	35	3175	195	98.91%
2	नागालैंड सरकार	355	509	864	48	816	99	94.44%
3	मिजोरम सरकार	411	166	577	337	240	247	41.59%
4	अरुणाचल प्रदेश सरकार	115	226	341	259	82	97	24.05%
5	मेघालय सरकार	138	267	405	310	95	74	23.46%
6	त्रिपुरा सरकार	724	782	1506	1231	275	104	18.26%
7	असम सरकार	7309	24455	31764	27080	4684	62	14.75%
8	सिक्किम सरकार	45	137	182	178	4	42	2.20%

### अनुबंध 1.7.: 30 दिनों से अधिक समय से लंबित शिकायतों वाले शीर्ष 10 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र

एस. नं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	अग्रेणीत	प्राप्तियाँ	कुल शिकायतें	निपटारा	विचाराधीन	लंबित >30 दिन
1	महाराष्ट्र सरकार	23716	25043	48759	26099	22660	19650
2	पश्चिम बंगाल सरकार	13217	7390	20607	188	20419	19650
3	ओडिशा सरकार	7889	9164	17053	1187	15866	14474
4	बिहार सरकार	18112	15800	33912	20616	13296	11346
5	हरियाणा सरकार	12956	16818	29774	17380	12394	10309
6	कर्नाटक सरकार	6304	7515	13819	3461	10358	9680
7	पंजाब सरकार	15037	24264	39301	29020	10281	9678
8	आंध्र प्रदेश सरकार	5511	3339	8850	1718	7132	6714
9	मध्य प्रदेश सरकार	8264	21922	30186	21998	8188	5664
10	गुजरात सरकार	16820	28044	44864	36542	8322	5536

## अनुबंध 2: औसत समापन समय - जनवरी से जुलाई, 2023

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

एस. नं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल निपटान	औसत निपटान समय (दिनों में)
1	तेलंगाना सरकार	3529	7
2	लक्षद्वीप सरकार	185	16
3	अंडमान और निकोबार सरकार	639	21
4	उत्तर प्रदेश सरकार	146753	23
5	केरल सरकार	4692	42
6	सिक्किम सरकार	178	42
7	छत्तीसगढ़ सरकार	5686	44
8	उत्तराखंड सरकार	7838	46
9	राजस्थान सरकार	18696	51
10	चंडीगढ़ सरकार	2194	53

## अनुबंध 3: कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) की स्थिति - जनवरी से जुलाई, 2023

### अनुबंध 3.1.: एटीआर प्रारूप के उच्चतम निपटान वाले शीर्ष 10 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र

एस. नं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	कुल एटीआर निपटान	पूर्ण निपटान	निपटान	निवारण
1	हरियाणा सरकार	27959	876	19909	7174
2	असम सरकार	13239	12790	276	173
3	छत्तीसगढ़ सरकार	11742	10773	905	64
4	गुजरात सरकार	9077	8369	276	432
5	तेलंगाना सरकार	8724	270	8445	9
6	राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार	3469	978	198	2293
7	तमिलनाडु सरकार	2465	245	412	1808
8	झारखंड सरकार	2007	269	100	1638
9	ओडिशा सरकार	1765	1554	37	174
10	अंडमान और निकोबार सरकार	1644	1462	142	40



**प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग**

**भारत सरकार**

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