

F.No.K-15/40/2020-PG\_Policy-DARPG(6802)  
Government of India  
Department of Administrative Reforms & Public Grievances  
(PG Division)  
\*\*\*

5<sup>th</sup> Floor, Sardar Patel Bhawan,  
Sansad Marg, New Delhi,  
Dated 22<sup>nd</sup> September, 2020

To

Nodal Public Grievance Officers of All the States/UTs  
(As per List attached)

Subject: Tracking of grievances registered in CPGRAMS - regarding

Sir

I am directed to say that it has come to notice that while grievances are taken to the State Portal through web-links for redressal from the Central Government grievance redressal portal, CPGRAMS, some of the States allot a State specific new registration number to these grievances. These grievances lodged through CPGRAMS already having a distinct registration number which is available to the citizens for tracking the grievances lodged by them. However, after the State specific grievance registration number is given by the State the same is not available with the citizen and therefore the grievance cannot be tracked by the citizen to see the status.

2. In view of this, the State and UT Governments are requested to tag/indicate the original CPGRAMS registration number along with the State registration number so that the Citizen can easily track the status of their grievances on the grievance tracking system available in CPGRAMS.

*Prisca*  
22/9/2020  
(Prisca Mathew)

Deputy Secretary to the Government of India

*Sumit*  
24/9/2020 3:50pm  
जारी किया गया  
ISSUED

o/c

फा. सं. के-15/40/2020-पीजी-नीति-डीएआरपीजी (6802)

भारत सरकार  
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग  
(पीजी प्रभाग)

\*\*\*

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

दिनांक : 22 सितम्बर, 2020

सेवा में,

नोडल लोक शिकायत अधिकारी, सभी राज्य/संघ राज्य क्षेत्र  
(संलग्न सूची के अनुसार)

**विषय : सीपीजीरैम्स में पंजीकृत शिकायतों की ट्रैकिंग के संबंध में ।**

महोदय,

मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि यह पता चला है कि केंद्र सरकार की शिकायत निवारण पोर्टल सीपीजीरैम्स से निवारण के लिए वेबलिंग के माध्यम से राज्य पोर्टल पर शिकायतें प्राप्त होने पर कुछ राज्य इन शिकायतों के लिए एक राज्य विशिष्ट पंजीकरण संख्या आवंटित करते हैं । सीपीजीरैम्स के माध्यम से दर्ज की गई इन शिकायतों की पहले से ही एक अलग पंजीकरण संख्या है जो नागरिकों को उनके द्वारा दर्ज शिकायतों पर नज़र रखने के लिए उपलब्ध है । हालांकि, राज्य द्वारा विशिष्ट शिकायत पंजीकरण संख्या दिए जाने के बाद भी वह संख्या नागरिकों के पास उपलब्ध नहीं होती है और इसलिए शिकायत की स्थिति को नागरिकों द्वारा ट्रैक नहीं किया जा सकता है ।

इसके मद्देनजर, राज्य और संघ राज्य क्षेत्र सरकारों से अनुरोध है कि वे राज्य पंजीकरण संख्या के साथ मूल सीपीजीरैम्स पंजीकरण संख्या को टैग/अंकित करें, ताकि नागरिक सीपीजीरैम्स में उपलब्ध शिकायत ट्रैकिंग प्रणाली पर अपनी शिकायतों की स्थिति को आसानी से ट्रैक कर सकें ।

*प्रिस्का*  
24/9/2020

(प्रिस्का मैथ्यू)

उप सचिव, भारत सरकार