

CPGRAMS IGMS 2.0 — La Couche d'IA de l'Inde pour le Tri National des Réclamations Citoyennes

AI in the Public Sector · Bonne pratique · Inde

Score de qualité : 67/100

Niveau de preuve : Observationnel / avant-après

Résumé

Le portail CPGRAMS de l'Inde a intégré un tableau de bord d'IA (avec l'IIT Kanpur) pour catégoriser les plaintes, détecter le spam et analyser les causes profondes, réduisant le délai de traitement de 32 à 18 jours — mais la satisfaction citoyenne dépasse à peine 50 %.

Dimensions clés

Dimension	Score
Evidence of impact / measured public value	2/3
Transparency, fairness & accountability	2/3
Transferability / demonstrated replication	2/3
Scalability beyond pilot	3/3
Governance, capability & sustainability	1/3

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

[C-NAPSE web research](#) — consulté le 2026-08-15

[Department of Administrative Reforms and Public Grievances \(DARPG\) / IIT Kanpur](#) — consulté le 2026-08-15

[IIT Kanpur: Intelligent Grievance Monitoring System](#) — consulté le 2026-08-15

[IMPRI: critical analysis of India's CPGRAMS](#) — consulté le 2026-08-15

Citer — Evidoria. *CPGRAMS IGMS 2.0 — La Couche d'IA de l'Inde pour le Tri National des Réclamations Citoyennes*. ID persistant : 61c2cab7-8f65-433e-a986-9365c3118a04.