

भारत सरकार
कारपोरेट कार्य मंत्रालय

लोकसभा
अतारांकित प्रश्न संख्या. 3627
(सोमवार, 11 अगस्त, 2025/20 श्रावण, 1947 (शक) को उत्तर के लिए)

शिकायत निवारण में सुधार के लिए अंगीकृत तंत्र

3627. श्री प्रभुभाई नागरभाई वसावा:
श्रीमती अपराजिता सारंगी:
श्री कंवर सिंह तंवर:

क्या कारपोरेट कार्य मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) एमसीए पोर्टल पर सेवा संबंधी कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं और उनमें से कितनी शिकायतों का निपटारा किया गया;
- (ख) क्या सरकार ने शिकायत निवारण में सुधार के लिए फीडबैक /सुझाव हेतु कोई तंत्र अपनाया है; और
- (ग) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस पर क्या कार्रवाई की गई है?

उत्तर

कारपोरेट कार्य मंत्रालय में राज्य मंत्री और सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय में राज्य मंत्री।
(श्री हर्ष मल्होत्रा)

(क) से (ग): एमसीए21 पोर्टल से संबंधित शिकायतों के समाधान हेतु एक हेल्पडेस्क प्रणाली को स्थापित किया गया है। वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान, पोर्टल पर कुल 5,79,702 हेल्पडेस्क टिकट दर्ज किए गए। इनमें से लगभग 94% का सफलतापूर्वक समाधान किया गया। इन टिकटों में तकनीकी समस्याओं, प्रसंस्करण संबंधी अनुरोधों और हितधारकों के सुझावों या फीडबैक सहित कई मुद्दे शामिल थे।

हेल्पडेस्क प्रणाली में समाधान की गुणवत्ता का आकलन करने के लिए एक उपयोगकर्ता प्रतिक्रिया तंत्र शामिल है। लगभग 95% उपयोगकर्ताओं ने अपने टिकटों के समाधान से संतुष्टि व्यक्त की। इसके अतिरिक्त, हितधारकों के पास टिकट बंद होने के बाद, यदि वे प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो उसे पुनः खोलने का विकल्प भी है। शिकायत निवारण की गुणवत्ता को और बेहतर बनाने के लिए, एमसीए ने टिकट बंद होने की समीक्षा हेतु पेशेवर संस्थानों के साथ साझेदारी की है। इन संस्थानों की एक समर्पित टीम शिकायतों के निपटान की निगरानी और टिकट बंद होने के बाद उपयोगकर्ताओं की प्रतिक्रिया एकत्र करने के लिए एमसीए के साथ मिलकर काम करती है। टिकट समाधानों की प्रभावशीलता और गुणवत्ता की भी मंत्रालय के अधिकारियों द्वारा नियमित रूप से समीक्षा की जाती है।
