

भारत सरकार  
सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय  
दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या - 4287  
उत्तर देने की तारीख-19/08/2025

दिव्यांगजनों और बुजुर्ग नागरिकों के लिए सुगम्यता में सुधार हेतु सुगम्य भारत ऐप

4287. श्रीमती स्मिता उदय वाघ:

श्री अनुराग शर्मा:

श्री खगेन मुमुः:

श्री सुरेश कुमार कश्यप:

क्या सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) दिव्यांगजनों और बुजुर्ग नागरिकों के लिए सुगम्यता सम्बंधी सहायता बढ़ाने हेतु सरकार द्वारा आरंभ की गई डिजिटल पहलों और सुगम्य भारत ऐप का हिमाचल प्रदेश सहित राज्य-वार व्यौरा क्या है;

(ख) 2021 में उक्त ऐप के आरंभ होने के बाद से अब तक इसके माध्यम से प्राप्त सुगम्यता सम्बंधी बाधाओं से संबंधित शिकायतों की, विशेषकर महाराष्ट्र और जलगांव लोकसभा निर्वाचन क्षेत्र और हिमाचल प्रदेश सहित राज्य-वार संख्या कितनी है;

(ग) उक्त ऐप के माध्यम से प्राप्त शिकायतों का समयबद्ध और प्रभावी निवारण सुनिश्चित करने के लिए हिमाचल प्रदेश सहित राज्य-वार क्या मानक संचालन प्रक्रिया अपनाई गई है;

(घ) उक्त ऐप के माध्यम से विशेषकर ग्रामीण और अर्ध-शहरी आबादी के बीच सुगम्यता संबंधी बाधाओं की रिपोर्टिंग के संबंध में जन जागरूकता और भागीदारी बढ़ाने के लिए और ऐप के सक्रिय उपयोग को प्रोत्साहित करने हेतु क्या उपाय लागू किए गए हैं; और

(ङ) क्या तीव्रतर समाधान के लिए क्षेत्रीय भाषा में उपलब्धता और स्थानीय सरकार या विभागों के साथ एकीकरण के माध्यम से ऐप की कार्यक्षमता बढ़ाने का कोई प्रस्ताव है और यदि हां, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है?

उत्तर  
सामाजिक न्याय और अधिकारिता राज्य मंत्री  
(श्री बी.एल. वर्मा)

(क) से (ग): सुगम्य भारत ऐप (एसबीए), एक क्राउडसोर्सिंग मोबाइल एप्लिकेशन है जो हिमाचल प्रदेश राज्य सहित पूरे भारत में नागरिकों के लिए तीन महत्वपूर्ण क्षेत्रों: सार्वजनिक भवन और बुनियादी ढांचे सहित निर्मित वातावरण, बसें, रेलगाड़ियां और हवाई अड्डे जैसी परिवहन प्रणालियां तथा वेबसाइट और डिजिटल सेवाओं सहित सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) पारिस्थितिकी तंत्र में सुगम्यता संबंधी बाधाओं की रिपोर्ट करने के लिए एक ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के रूप में कार्य करता है। यह सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय के दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग की एक पहल है। यह आईओएस और एंड्रॉइड दोनों प्लेटफॉर्मों पर उपलब्ध है और इसे <https://sugamyabharat.gov.in/> वेबसाइट से भी डाउनलोड किया जा सकता है।

सुगम्य भारत ऐप की कार्यात्मकता और उपयोगकर्ता अनुभव में उल्लेखनीय वृद्धि के लिए वर्ष 2024 में इसका व्यापक नवीनीकरण किया गया था। उन्नत संस्करण में दिव्यांगजनों को बेहतर सेवा प्रदान करने के लिए बेहतर सुगम्यता इंटरफेस, शिकायतों की अधिक कुशलता से रिपोर्टिंग के लिए सुव्यवस्थित शिकायत पंजीकरण प्रक्रियाएं और 'सर्वम' नामक एआई-संचालित चैटबॉट का एकीकरण शामिल है जो उपयोगकर्ताओं को वास्तविक समय में सहायता और स्वचालित मदद प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त, इस नवीनीकृत ऐप में विषय-वस्तु के बेहतर संगठन और सरकारी योजनाओं, नीति संबंधी परिपत्रों तथा समर्पित हेल्पलाइन सेवाओं तक बेहतर पहुंच के लिए उन्नत वर्गीकरण प्रणाली को शामिल किया गया है, जिससे देशभर में सुगम्यता संबंधी बाधाओं को दूर करने और दिव्यांगजनों को सशक्त बनाने के लिए एक अधिक व्यापक और उपयोगकर्ता-अनुकूल मंच का निर्माण हुआ है।

यह उल्लेखनीय है कि उचित और प्रभावी शिकायत निवारण के लिए, सुगम्य भारत ऐप पर शिकायत निवारण के लिए मानक संचालन प्रक्रिया, क्षेत्र के अनुभवों और हितधारकों से प्राप्त फीडबैक, प्रौद्योगिकी प्रगति, समाधान संबंधी बाधाओं आदि के आधार पर विकसित होती रहती है। सुगम्य भारत ऐप के वर्तमान ढांचे के अनुसार, मानक संचालन प्रक्रिया में मोटे तौर पर निम्नलिखित चरण शामिल हैं::

**i. चरण 1: शिकायत का पंजीकरण**

उपयोगकर्ता विस्तृत रूप से शिकायत संबंधी विवरण अपलोड करके और निर्मित वातावरण, परिवहन प्रणालियों या आईसीटी प्लेटफॉर्मों में आने वाली सुगम्यता बाधा की प्रकृति को निर्दिष्ट करके सुगम्य भारत ऐप पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है।

## ii. चरण 2: केंद्रीय रूप से प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण

सभी शिकायतें दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग के कार्यक्रम प्रबंधन इकाई (पीएमयू) खाते में केंद्रीय रूप से प्राप्त की जाती हैं। प्रारंभिक मूल्यांकन, विशिष्ट सुगम्यता बाधा को दूर करने के लिए जिम्मेदार समुचित क्षेत्राधिकार और सरकारी स्तर का निर्धारण करने के लिए किया जाता है, तथा शिकायतों को रिपोर्ट की गई सुविधा या सेवा की प्रकृति और स्वामित्व के आधार पर या तो केंद्र सरकार के मामलों या राज्य सरकार के मामलों में वर्गीकृत किया जाता है।

## iii. चरण 3: द्विभाजित आवंटन प्रणाली

केंद्र सरकार के मामलों के लिए, शिकायतों को उस शिकायत की प्रासंगिकता और विशिष्ट प्रकृति के अनुसार दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग के ढांचे के भीतर केंद्रीय रूप से या तो मुख्य आयुक्त दिव्यांगजन (एससीपीडी) या दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग के संबंधित नोडल अधिकारियों को आवंटित किया जाता है। राज्य सरकार के मामलों के लिए, शिकायतों को आगे की कार्रवाई और समन्वय के लिए संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के राज्य आयुक्त दिव्यांगजन (एससीपीडी) को भेज दिया जाता है।

## iv. चरण 4: राज्य-स्तरीय समन्वय और जिला आवंटन

एससीपीडी केंद्रीय पीएमयू से शिकायत प्राप्त करता है और उस विनिर्दिष्ट जिले के संबंधित जिला कलेक्टर या जिला मजिस्ट्रेट के समक्ष मामला उठाता है, जहां पर सुगम्यता संबंधी बाधा होने की सूचना दी गई है, तथा यह सुनिश्चित करता है कि समाधान के लिए प्रत्यक्ष क्षेत्राधिकार वाले स्थानीय प्रशासनिक प्राधिकारियों को शामिल किया जाए।

## v. चरण 5: समाधान कार्यान्वयन

केंद्र सरकार के समुचित स्तर (एससीपीडी) या दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग के नोडल अधिकारी शिकायत की पहचान कर उसका समाधान करते हैं, और उपयोगकर्ता को सूचित करते हुए एसबीए पर समाधान की स्थिति को अद्यतन करते हैं। राज्य स्तरीय मामलों के लिए, जिला कलेक्टर या जिला मजिस्ट्रेट संबंधित स्थानीय विभागों, नगर निगम अधिकारियों या केंद्र के प्रबंधकों के साथ समन्वय करके, रिपोर्ट की गई बाधा को दूर करने के लिए सुगम्यता में आवश्यक सुधार, रिपेयर या संशोधन लागू करते हैं और सुगम्यता मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करते हैं। इसके अलावा, उपयोगकर्ता को सूचित करते हुए, ऐप पर शिकायत की स्थिति को अद्यतन करते हैं।

सुगम्य भारत ऐप वर्तमान में संबंधित राज्य दिव्यांगजन आयुक्तों (एससीपीडी) और उनके संबंधित राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को आवंटित शिकायतों का विवरण प्रदर्शित करने की कार्यक्षमता प्रदान करता है; हालांकि, केंद्रीय स्तर पर शिकायत डेटा का निर्वाचन क्षेत्र-वार पृथक्करण एप्लिकेशन इंटरफेस के माध्यम से उपलब्ध नहीं है। संबंधित एससीपीडी को राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार आवंटित शिकायतों का विवरण अनुबंध 'क' पर उपलब्ध है।

(घ): सुगम्य भारत ऐप सहित विभाग की विभिन्न पहलों के बारे में जन जागरूकता बढ़ाने के लिए, दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग विभिन्न विभागीय सोशल मीडिया प्लेटफार्मों का उपयोग करता है, जिसमें एक्स (पूर्व में ट्रिवटर), फेसबुक, व्हाट्सएप चैनल, यूट्यूब, इंस्टाग्राम आदि शामिल हैं, ताकि विविध आबादी तक पहुंच बनाई जा सके, साथ ही ग्रामीण और अर्ध-शहरी समुदायों को भी लक्षित किया जा सके। विभाग सुगम्य भारत ऐप पर आधिकारिक अपडेट के लिए समय-समय पर प्रेस सूचना ब्यूरो (पीआईबी) का भी उपयोग करता है, जिससे व्यापक मुख्यधारा मीडिया कवरेज सुनिश्चित होता है।

(ङ): सुगम्य भारत ऐप उचित भाषा सहायता और शिकायत निवारण में सुविधा प्रदान करने के लिए 23 भाषाओं में सहायता प्रदान करता है। मौजूदा मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) के तहत, जैसा कि ऊपर बताया गया है, सभी शिकायतें दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग के पीएमयू द्वारा केंद्रीय रूप से प्राप्त की जाती हैं और उन्हें या तो केंद्रीय एजेंसियों (सीसीपीडी/डीईपीडब्ल्यूडी की नोडल यूनिटों) या राज्य दिव्यांगजन आयुक्तों को भेजा जाता है, जो जिला कलेक्टरों के साथ समन्वय करके त्वरित समाधान के लिए स्थानीय शासन को शामिल करते हैं।

\*\*\*\*\*

अनुबंध 'क'

14.08.2025 की स्थिति के अनुसार एसबीए शिकायतों का एससीपीडी/राज्य-संघ राज्य क्षेत्र-वार विनिर्दिष्ट विवरण

राज्य	कुल प्राप्त	कुल लंबित	कुल निपटाई गई
कुल (सभी राज्य)	1095	528	567
आंध्र प्रदेश	19	4	15
असम	8	8	0
बिहार	31	30	1
चंडीगढ़	40	40	0
छत्तीसगढ़	8	1	7
दिल्ली	134	134	0
गोवा	2	2	0

राज्य	कुल प्राप्त	कुल लंबित	कुल निपटाई गई
गुजरात	375	9	366
हिमाचल प्रदेश	6	6	0
जम्मू और कश्मीर	30	27	3
झारखण्ड	6	6	0
कर्नाटक	47	7	40
केरल	25	25	0
मध्य प्रदेश	35	10	25
महाराष्ट्र	86	52	34
मणिपुर	1	1	0
ओडिशा	15	1	14

राज्य	कुल प्राप्त	कुल लंबित	कुल निपटाई गई
पुदुचेरी	3	3	0
पंजाब	10	10	0
राजस्थान	30	30	0
तमिलनाडु	24	24	0
तेलंगाना	15	14	1
उत्तर प्रदेश	105	61	44
उत्तराखण्ड	11	11	0
पश्चिम बंगाल	29	12	17

\*\*\*\*\*