लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 4546

जिसका उत्तर बुधवार, 20 अगस्त, 2025 को दिया जाएगा

ई-जागृति पोर्टल

4546. श्रीमती पूनमबेन माडम:

क्या **उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) ई-जागृति पोर्टल के उद्देश्यों का ब्यौरा क्या है और इसने किस प्रकार उपभोक्ताओं, उपभोक्ता आयोगों और उपभोक्ताओं के कानूनी प्रतिनिधियों/अधिवक्ताओं की सहायता की है;

(ख) क्या उक्त पोर्टल को सभी उपभोक्ता आयोगों द्वारा अपनाया गया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या उपभोक्ता शिकायतें दर्ज करने हेतु ई-जागृति पोर्टल अनिवार्य कर दिया गया है और यदि हाँ, तो इसे कब से अनिवार्य किया गया है; और

(घ) आज तक ई-जागृति पोर्टल की सहायता से दर्ज की गई उपभोक्ता शिकायतों का राज्य/संघ राज्यक्षेत्र-वार ब्यौरा क्या है और उनकी संख्या क्या है?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री

(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (ग): "ई-जागृति" पोर्टल का उद्देश्य सूक्ष्म-सेवा संरचना, कृत्रिम बुद्धिमत्ता/मशीन लर्निंग एकीकरण और फेसलेस ऑनबोर्डिंग तथा भूमिका-आधारित डैशबोर्ड जैसी आधुनिक विशेषताओं के माध्यम से उपभोक्ता शिकायत निवारण को बेहतर बनाना है। यह मौजूदा अनुप्रयोगों (ओसीएमएस, ई-दाखिल, एनसीडीआरसी सीएमएस, कॉन्फोनेट) को एक एकल, स्केलेबल प्लेटफ़ॉर्म में एकीकृत करता है, जिससे उपयोगकर्ता मल्टीलिंगुअल सपोर्ट के साथ कहीं से भी सहजता से शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यह प्रणाली न्यायाधीशों और अधिवक्ताओं जैसे हितधारकों के लिए रीयल-टाइम डेटा एक्सेस, स्वचालित वर्कफ़्लो और उपकरणों के साथ शिकायत निवारण प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करती है। यह प्लेटफ़ॉर्म डिजिटल केस फाइलिंग, दस्तावेज़ों का आदान-प्रदान और स्वचालित एसएमएस/ईमेल सूचनाएँ प्रदान करता है। इसकी विशेषताओं में चैटबॉट सहायता प्रणाली, वॉइस-टू-टेक्स्ट क्षमताएँ और दृष्टिबाधित व वृद्धजनों के लिए सुगम्यता सहायता शामिल हैं। यह पोर्टल उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने, दस्तावेज़ों का डिजिटल प्रस्तुतीकरण, शुल्क का ऑनलाइन भुगतान और किसी भी स्थान से वर्चुअल सुनवाई की सुविधा प्रदान करके निवारण हेतु एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल माध्यम प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है।

उपभोक्ताओं के अलावा, यह पोर्टल वकीलों और न्यायाधीशों के लिए भी समर्पित मॉड्यूल प्रदान करता है। वकील अपने व्यक्तिगत डैशबोर्ड के माध्यम से अपने मामलों पर नज़र रख सकते हैं, सुनवाई की सूचनाएँ प्राप्त कर सकते हैं और दस्तावेज़ अपलोड कर सकते हैं। यह प्रणाली बार काउंसिल एकीकरण के माध्यम से वकीलों की साख का भी सत्यापन करती है। न्यायाधीशों को पूरी डिजिटल केस फाइलों तक सुरक्षित, केंद्रीकृत पहुँच, एक स्मार्ट कोर्ट कैलेंडर और एनालिटिक्स डैशबोर्ड का लाभ मिलता है जो कार्यभार की निगरानी और शेड्यूलिंग में सहायक होते हैं। यह प्लेटफ़ॉर्म वर्चुअल कोर्टरूम को सपोर्ट करता है, जिससे दूर से ही मामलों की सुनवाई संभव होती है और भौतिक अवसंरचना पर निर्भरता कम करते हुए तेज़ी से निपटारा सुनिश्चित होता है।

ई-जागृति शुल्क लेनदेन को सरल बनाने और विभिन्न अधिकार-क्षेत्रों के उपयोगकर्ताओं के लिए फ्लेक्सीबिलिटी और सहजता सुनिश्चित करने के लिए भारत कोष और PayGov भुगतान गेटवे को भी एकीकृत करती है। यह प्रणाली भूमिका-आधारित अनुमतियों और एंड-टू-एंड एन्क्रिप्शन के माध्यम से सुरक्षित पहुँच सुनिश्चित करती है, जिससे कानूनी डेटा की अखंडता और गोपनीयता बनी रहती है।

कागज पर निर्भरता कम करके, यात्रा की आवश्यकता को न्यूनतम करके और संपूर्ण कार्यप्रवाह को डिजिटल बनाकर, ई-जागृति पर्यावरणीय स्थिरता में योगदान करते हुए उपभोक्ता आयोगों की दक्षता को महत्वपूर्ण रूप से बढ़ाती है। सभी उपभोक्ता आयोगों को इस पोर्टल को सक्रिय रूप से अपनाने और इसके उपयोग को बढ़ावा देने की सलाह दी गई है। वर्तमान में, ई-जागृति पोर्टल चालू है और 1 जनवरी, 2025 से देश भर के राष्ट्रीय, राज्य, सर्किट बेंच और जिला उपभोक्ता आयोगों के लिए सुलभ है। ई-जागृति पोर्टल भारत में उपभोक्ता विवाद निवारण प्रणाली के व्यापक डिजिटल परिवर्तन का एक हिस्सा है।

(घ): 01.01.2025 से 14.08.2025 तक ई-जागृति पोर्टल पर दर्ज उपभोक्ता शिकायतों की संख्या (राज्यवार) अनुलग्नक में दी गई है।

*****

अनुलग्नक

'ई-जागृति पोर्टल' के संबंध में दिनांक 20.08.2025 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4546 के उत्तर के भाग (घ) में उल्लिखित अनुलग्नक

क्र. सं.	राज्य / संघ राज्य क्षेत्र का नाम	दायर मामले
1.	एनसीडीआरसी	2,037
	राज्य	
1.	आंध्र प्रदेश	2,067
2.	अरुणाचल प्रदेश	10
3.	असम	292
4.	बिहार	1,833
5.	छत्तीसगढ	1,704
6.	गोवा	173
7.	गुजरात	9,516
8.	हरियाणा	7,360
9.	हिमाचल प्रदेश	1,420
10.	झारखंड	542
11.	कर्नाटक	5,912
12.	केरल	6,161
13.	मध्य प्रदेश	6,128
14.	महाराष्ट्र	8,354
15.	मणिपुर	69
16.	मेघालय	33
17.	मिजोरम	82
18.	नागालैंड	14
19.	ओडिशा	2,651
20.	पंजाब	3,762
21.	राजस्थान	6,496
22.	सिक्किम	11
23.	तमिलनाडु	3,857
24.	तेलंगाना	2,035
25.	त्रिपुरा	133
26.	उत्तराखंड	518
27.	उत्तर प्रदेश	9,930
28.	पश्चिम बंगाल	2,146
	केंद्र शासित प्रदेश	
1.	अंडमान व निकोबार द्वीप समूह	5
2.	चंडीगढ़	913
3.	दादरा एवं नगर हवेली और दमन एवं दीव	0
4.	दिल्ली	2,375
5.	जम्मू और कश्मीर	27
6.	लद्दाख	0
7.	लक्षद्वीप	0
8.	पुदुचेरी	106
	कुल	**88,672**

*****