

भारत सरकार  
वित्त मंत्रालय  
वित्तीय सेवाएं विभाग  
लोक सभा  
अतारांकित प्रश्न संख्या 2096

जिसका उत्तर सोमवार, 9 दिसम्बर, 2024/18 अग्रहाण, 1946 (शक) को दिया गया

**जनसमर्थ पोर्टल पर प्राप्त शिकायतें**

2096. श्री के. सी. वेणुगोपाल:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार के पास जनसमर्थ पोर्टल के आरंभ से आवेदकों, लाभार्थियों, ऋणदाताओं अथवा अन्य हितधारकों से प्राप्त आपत्तियों और शिकायतों की संख्या के संबंध में कोई आंकड़े हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ख) कितनी शिकायतों का संतोषजनक समाधान किया गया है और इसकी समय-सीमा क्या है;
- (ग) क्या ऐसी आपत्तियों या शिकायतों के लिए जिम्मेदार किसी व्यक्ति या संस्था के खिलाफ कोई कार्रवाई की गई है या प्रस्तावित है;
- (घ) क्या ऐसी आपत्तियों या शिकायतों के कारण नुकसान अथवा क्षति झेलने वाले व्यक्तियों को कोई मुआवजा अथवा राहत दी गई है अथवा राहत देने की योजना बनाई गई है; और
- (ङ.) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

**उत्तर**

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

**(क) से (ङ):** ऋण-सम्बद्ध सरकारी योजनाओं के अंतर्गत ऋण प्राप्त करने के लिए एक कॉमन प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराने के लिए जन समर्थ पोर्टल का शुभारंभ किया गया था। “जन समर्थ” पोर्टल की मुख्य विशेषताएं निम्नानुसार हैं:-

- i. यह विभिन्न हितधारकों जैसे लाभार्थियों, वित्तीय संस्थाओं, केंद्र/राज्य की सरकारी एजेंसियों और नोडल एजेंसियों को एक कॉमन प्लेटफॉर्म पर जोड़ता है।
- ii. आवेदक कृषि, नवीकरणीय ऊर्जा, व्यावसायिक कार्यकलाप, आजीविका और शिक्षा आदि के लिए सुविधा प्रदान करने वाली 15 ऋण-सम्बद्ध सरकारी योजनाओं के लिए आवेदन कर सकते हैं।
- iii. यह पोर्टल 8 अलग-अलग भाषाओं में उपलब्ध है और इस पोर्टल में 200 से अधिक ऋणदात्री संस्थाएं शामिल हुई हैं।
- iv. डाटा के बाधारहित प्रमाणीकरण के लिए इस पोर्टल को भारतीय विशेष पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई), राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सेवा लिमिटेड (एनईएसएल), माल और सेवा कर (जीएसटी), केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (सीबीडीटी) और स्थानीय सरकारी निदेशिका (एलजीडी) आदि के साथ एकीकृत किया गया है।

जन समर्थ पोर्टल में शिकायत निवारण पारदर्शिता के सिद्धांतों पर आधारित है और ग्राहकों को समय-बद्ध तरीके से शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध चैनलों के बारे में सूचित किया गया है। पोर्टल में शिकायतों को रिकॉर्ड किया जाता है, उनकी ट्रैकिंग की जाती है और विनिर्दिष्ट समयावधि में उसका समाधान किया जाता है जिसमें गुणवत्ता तथा प्रक्रिया में सुधार सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायित्व निर्धारित किया जाता है। दिनांक 28.11.2024 की स्थिति के अनुसार, जन समर्थ पोर्टल ने प्राप्त हुई 1,29,385 शिकायतों का समयबद्ध तरीके से संतोषजनक निवारण किया है।

\*\*\*\*\*