भारत सरकार

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 2766

जिसका उत्तर 05 अगस्त, 2026 को दिया जाना है।

14 श्रावण, 1948 (शक)

बिहार में कॉमन सर्विस सेंटर नेटवर्क

2766. श्री अरुण भारतीः
डॉ. दग्गुबाती पुरंदेश्वरीः
श्री राजेश वर्माः
श्रीमती शांभवीः
श्री अतुल गर्गः
डॉ. लता वानखेड़ेः

क्या **इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) वर्ष 2025-2026 के दौरान बिहार, आंध्र प्रदेश, उत्तर प्रदेश और मध्य प्रदेश राज्यों सहित देश भर में ग्राम पंचायत स्तर पर संचालित कॉमन सर्विस सेंटरों (सीएससी) की राज्य-वार कुल संख्या कितनी है;

(ख) पिछले एक वर्ष के दौरान बिहार, आंध्र प्रदेश, उत्तर प्रदेश और मध्य प्रदेश सहित राज्य-वार सीएससी नेटवर्क के माध्यम से संसाधित उपयोगिता बिल भुगतानों और बैंकिंग सेवाओं सहित डिजिटल लेन-देन की कुल मात्रा और मूल्य कितना है;

(ग) बिहार, आंध्र प्रदेश, उत्तर प्रदेश और मध्य प्रदेश सहित राज्य-वार इन केंद्रों का संचालन करने वाले ग्रामीण ग्राम-स्तरीय उद्यमियों (वीएलई), विशेष रूप से महिलाओं और हाशिए पर रहने वाले व्यक्तियों की संख्या कितनी है;

(घ) क्या सरकार को बुनियादी डिजिटल सेवाओं और प्रमाण पत्र जारी करने के लिए वीएलई द्वारा नागरिकों से अधिक शुल्क वसूलने की रिपोर्टें प्राप्त हुई हैं और यदि हां, तो विशेष रूप से बिहार के जमुई, खगड़िया और समस्तीपुर, आंध्र प्रदेश के राजमुंदरी, उत्तर प्रदेश के गाजियाबाद और मध्य प्रदेश के सागर लोक सभा निर्वाचन क्षेत्रों सहित राज्य और जिला-वार तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ङ) बिहार, आंध्र प्रदेश, उत्तर प्रदेश और मध्य प्रदेश सहित राज्य-वार सभी सीएससी में निर्धारित सेवा शुल्कों का कड़ाई से पालन सुनिश्चित करने के लिए सरकार द्वारा कार्यान्वित किए जा रहे विशिष्ट निगरानी और दंडात्मक तंत्रों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री
(श्री जितिन प्रसाद)

(क) से (ङ): 30.06.2026 तक, देश भर में ग्राम पंचायत स्तर (ग्रामीण) पर 4,07,122 सीएससी कार्य कर रहे थे। इन सीएससी का प्रचालन/संचालन ग्राम स्तरीय उद्यमियों (वीएलई) द्वारा किया जाता है जिसमें महिला वीएलई शामिल हैं। देश भर में महिलाओं द्वारा कुल 70,069 सीएससी चलाए जा रहे हैं। बिहार, आंध्र प्रदेश, उत्तर प्रदेश और मध्य प्रदेश राज्यों सहित इन सीएससी/वीएलई, महिला वीएलई का राज्य/संघ राज्य क्षेत्र -वार विवरण निम्नानुसार है:

राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	सीएससी की कुल संख्या/वीएलई की कुल संख्या	ग्रामीण सीएससी की संख्या/वीएलई की संख्या (ग्रामीण)	महिला वीएलई की संख्या
आंध्र प्रदेश	10,709	7,021	2,893
अरुणाचल प्रदेश	221	160	38
असम	15,652	14,373	2,976
बिहार	62,561	55,597	3,548
छत्तीसगढ़	20,944	17,035	2,671
गोवा	220	162	113
गुजरात	16,097	11,535	2,052
हरियाणा	16,970	11,819	1,932
हिमाचल प्रदेश	5,895	5,164	1,021
झारखंड	21,289	18,707	2,374
कर्नाटक	15,526	11,689	7,923
केरल	7,899	6,146	3,871
मध्य प्रदेश	38,293	28,421	4,172
महाराष्ट्र	52,952	39,851	9,705
मणिपुर	875	709	30
मेघालय	1,013	915	322
मिजोरम	572	438	92
नागालैंड	527	363	139
ओडिशा	19,450	17,017	2,034
पंजाब	10,265	7,146	1,529
राजस्थान	17,379	13,540	2,834
सिक्किम	237	206	29
तमिलनाडु	18,240	12,112	3,642
तेलंगाना	6,729	4,413	1,357
त्रिपुरा	1,900	1,531	297
उत्तर प्रदेश	1,10,183	86,817	8,413
उत्तराखंड	8,839	6,435	940
पश्चिम बंगाल	23,845	21,598	1,989
अंडमान और निकोबार	108	73	22
चंडीगढ़	104	0	20
दादरा और राष्ट्रीय राजमार्ग, दमन एवं दीव	118	77	16
दिल्ली	3,884	0	395
जम्मू और कश्मीर	6,939	5,836	582
लद्दाख	46	37	6
लक्षद्वीप	16	16	4
पुडुचेरी	290	163	88
कुल	**5,16,787**	**4,07,122**	**70,069**

सीएससी के नेटवर्क के माध्यम से नागरिकों को सरकार-से-नागरिक (जी2सी), बिजनेस-टू-सिटीजन (बी2सी), वित्तीय और बैंकिंग, वित्तीय सेवाएं, उपयोगिता बिल भुगतान, बीमा, पेंशन सहित नागरिक केंद्रित ई-सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान की जाती है। पिछले एक वर्ष (यानी वित्त वर्ष 2025-26) में बिहार, आंध्र प्रदेश, उत्तर प्रदेश और मध्य प्रदेश सहित डिजिटल लेनदेन की राज्य/संघ राज्य क्षेत्र -वार कुल मात्रा और मूल्य इस प्रकार है:

राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	**लेन-देन की संख्या (लाख में)**	**लेन-देन का मूल्य (करोड़ रुपये में)**
आंध्र प्रदेश	167.30	3599.93
अरुणाचल प्रदेश	1.81	65.94
असम	118.17	1985.56
बिहार	510.82	13238.83
छत्तीसगढ़	215.69	6008.67
गोवा	1.31	14.45
गुजरात	125.13	3671.56
हरियाणा	146.17	4453.62
हिमाचल प्रदेश	81.43	624.80
झारखंड	181.13	3477.15
कर्नाटक	124.89	1666.00
केरल	47.31	684.35
मध्य प्रदेश	223.24	5705.35
महाराष्ट्र	340.53	10296.77
मणिपुर	3.12	74.49
मेघालय	10.57	123.90
मिजोरम	3.97	175.72
नागालैंड	2.33	51.34
ओडिशा	245.82	4149.63
पंजाब	54.13	2919.39
राजस्थान	413.32	13681.52
सिक्किम	0.66	16.75
तमिलनाडु	120.98	1897.54
तेलंगाना	37.62	1985.46
त्रिपुरा	23.23	412.69
उत्तर प्रदेश	1177.55	25186.38
उत्तराखंड	71.95	1317.07
पश्चिम बंगाल	341.11	7928.20
अंडमान और निकोबार	1.39	15.32
चंडीगढ़	0.41	582.23
दादरा और राष्ट्रीय राजमार्ग, दमन और दीव	0.78	9.47
दिल्ली	21.55	1126.97
जम्मू और कश्मीर	35.76	547.19
लद्दाख	0.10	1.44
लक्षद्वीप	0.07	0.63
पुडुचेरी	2.69	49.69
कुल	**4854.03**	**117745.99**

वीएलई द्वारा अधिक प्रभार लेने से संबंधित शिकायतें विभिन्न शिकायत निवारण तंत्रों के माध्यम से प्राप्त होती हैं। ऐसी शिकायतों की जांच की जाती है और जहां आवश्यक हो, निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार

उचित कार्रवाई की जाती है। बिहार के जमुई, खगड़िया और समस्तीपुर, आंध्र प्रदेश के राजमुंद्री, उत्तर प्रदेश के गाजियाबाद और मध्य प्रदेश के सागर लोकसभा क्षेत्रों में अधिक शुल्क वसूलने की शिकायतों की संख्या इस प्रकार है:

राज्य	जिला	कुल
आंध्र प्रदेश	पूर्वी गोदावरी	1
आंध्र प्रदेश	एलुरु	1
आंध्र प्रदेश	काकीनाडा	1
बिहार	जमुई	4
बिहार	खगड़िया	3
बिहार	समस्तीपुर	9
मध्य प्रदेश	सागर	4
उत्तर प्रदेश	गाजियाबाद	9

अब तक प्राप्त ऐसी शिकायतों की राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार और जिला-वार संख्या https://workdrive.publicmgovcloud.in/external/d3492ea281cdb9a0d16a2669db37950c. पर देखी जा सकती है)।

नागरिकों के साथ-साथ वीएलई की समस्याओं का समाधान करने के लिए शिकायत और आपत्ति निवारण तंत्र लागू किया गया है। इसके अलावा, सभी सीएससी के लिए सेवाओं की निर्धारित दर सूची को प्रत्येक केंद्र पर प्रदर्शित करना अनिवार्य कर दिया गया है। सुचारू सेवा वितरण और शिकायत तंत्र को मजबूत करने के लिए, निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

- सीएससी द्वारा नियमित आधार पर किए गए लेनदेन की निगरानी करना,
- राज्य और जिला टीमों के माध्यम से सीएससी का निरीक्षण,
- समय पर शिकायत निवारण के लिए एक समर्पित टोल-फ्री नंबर (14599) चालू है। इसके अलावा, एक चैटबॉट भी विकसित किया गया है।
- उल्लंघन के मामलों में चेतावनी, निलंबन या सीएससी आईडी को निष्क्रिय करने सहित उचित अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाती है।
- शिकायतकर्ता उचित कानूनी उपाय के रूप में भारतीय न्याय संहिता (बीएनएस) के संबंधित प्रावधानों के तहत एफआईआर दर्ज करने का सहारा ले सकता है।

*****