भारत सरकार
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्याः 4071
जिसका उत्तर बुधवार, 12 अगस्त, 2026 को दिया जाएगा

मध्य प्रदेश में ई-जागृति मंच का कार्यान्वयन

4071. श्री बंटी विवेक साहूः

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

(क) क्या मध्य प्रदेश के छिंदवाड़ा जिले के जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग में ई-जागृति मंच के अंतर्गत डिजिटल प्रणाली का पूर्णतः कार्यान्वयन कर दिया गया है, यदि हाँ, तो उसकी वर्तमान स्थिति क्या है;

(ख) छिंदवाड़ा जिले में ई-जागृति मंच के माध्यम से उपलब्ध कराई जा रही सुविधाओं, जैसे ई-फाइलिंग, ऑनलाइन सुनवाई, वाद प्रबंधन तथा आदेशों की डिजिटल उपलब्धता का ब्यौरा क्या है;

(ग) उपभोक्ताओं को त्वरित, पारदर्शी तथा प्रारंभ से अंत तक ऑनलाइन विवाद निवारण सुविधा उपलब्ध कराने के लिए ई-जागृति मंच को अन्य डिजिटल प्रणालियों के साथ किस प्रकार एकीकृत किया गया है; और

(घ) क्या इस मंच के कार्यान्वयन से छिंदवाड़ा जिले में लंबित उपभोक्ता मामलों की संख्या में कमी, शिकायतों के समयबद्ध निस्तारण तथा उपभोक्ता आयोग की कार्यकुशलता में सुधार हुआ है, यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री
(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (घ): उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता विवाद दर्ज करने और प्रबंधन की प्रक्रियाओं के आधुनिकीकरण तथा डिजिटलीकरण के लिए, 1 जनवरी, 2025 को ई-जागृति पोर्टल लॉन्च किया। यह पोर्टल आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) और मशीन लर्निंग (एमएल) का उपयोग करता है और इसमें फेसलेस ऑनबोर्डिंग और रोल-आधारित डैशबोर्ड जैसी विशेषताएं शामिल हैं। यह मौजूदा ऐप्लिकेशन (ओसीएमएस, ई-दाखिल, एनसीडीआरसी सीएमएस, कॉन्फोनेट) को एकल स्केलेबल प्लेटफ़ॉर्म में एकीकृत करता है, जिससे उपयोगकर्ता बहुभाषी समर्थन के साथ कहीं से भी बिना किसी बाधा के शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यह पोर्टल उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत फाइलिंग, दस्तावेज़ों के डिजिटल सबमिशन, शुल्क के ऑनलाइन भुगतान को सक्षम करके निवारण के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और प्रभावी माध्यम प्रदान करने के लिए तैयार किया गया है। साथ ही, यह वर्चुअल कोर्ट रूम की भी सुविधा देता है जो कहीं

से भी मामलों की सुनवाई को सक्षम बनाता है और भौतिक अवसंरचना पर निर्भरता को कम करते हुए त्वरित निपटान सुनिश्चित करता है। वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग मोड के माध्यम से सुनवाई करने के लिए वीसी उपकरण छिंदवाड़ा जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, मध्य प्रदेश में पहले ही संस्थापित किया जा चुका है और कार्यात्मक बना दिया गया है।

ई-जागृति पोर्टल लॉन्च होने के बाद से, छिंदवाड़ा जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, मध्य प्रदेश ने वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के ज़रिए कुल 57 उपभोक्ता मामलों की सुनवाई की है।

उपभोक्ताओं को दिए जाने वाले लाभों के अतिरिक्त, यह पोर्टल अधिवक्तओं और उपभोक्ता आयोग के अध्यक्षों/सदस्यों के लिए विशेष मॉड्यूल भी देता है, जिससे मामलों का प्रबंधन अधिक सुव्यवस्थित और प्रभावी हो जाता है। अधिवक्ता अपने मामलों की स्थिति की निगरानी कर सकते हैं, समय पर सुनवाई की सूचनाएं प्राप्त कर सकते हैं, व्यक्तिगत डैशबोर्ड के माध्यम से दस्तावेज़ अपलोड कर सकते हैं और हाइब्रिड या वर्चुअल सुनवाई में भाग ले सकते हैं। ये विशेषताएँ कागजी कार्रवाई और भौतिक उपस्थिति की आवश्यकता को काफी कम कर देती हैं, जिसके परिणामस्वरूप कानूनी अभ्यास अधिक निर्बाध और प्रभावी हो जाता है।

अध्यक्षों एवं सदस्यों के लिए ई-जागृति पोर्टल व्यापक डिजिटल केस रिकॉर्डों तक सुरक्षित, केंद्रीकृत पहुँच प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त, इसमें स्मार्ट न्यायालय कैलेडंर, स्वचालित कारण सूची, विश्लेषणात्मक डैशबोर्ड तथा वर्चुअल न्यायालय जैसी उन्नत सुविधाएँ भी उपलब्ध कराई गई हैं। ये विशेषताएं न्यायिक प्रक्रियाओं को मानकीकृत करते हुए, विलंब को कम करते हुए, मामलों के निपटान की दरों में सुधार करते हुए और संसाधनों के अधिक कुशल उपयोग को सक्षम बनाते हुए, प्रभावी कार्यभार प्रबंधन, शेड्यूलिंग और मामलों की निगरानी को सुगम बनाती हैं।

ई-जागृति ने भौतिक कार्यवाहियों पर निर्भरता को कम किया है तथा न्याय प्रदायगी को गति प्रदान की है। ई-जागृति ने उपभोक्ता न्याय प्रदायगी को रूपांतरित कर दिया है, जिसके लिए इसे ई-गवर्नेंस 2026 के राष्ट्रीय पुरस्कारों में 341 नामांकनों में से श्रेणी-I में सिल्वर अवॉर्ड मिला है।

ई-जागृति पोर्टल के लॉन्च के बाद से, छिंदवाड़ा ज़िला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, मध्य प्रदेश में कुल 294 उपभोक्ता मामले दर्ज हुए और 348 मामलों (इनमें वे मामले भी शामिल हैं जो पिछले वर्षों में दर्ज किए गए थे) का निपटान किया गया, जिससे निपटान दर 118.37% प्राप्त हुई।

*****