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

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2601
जिसका उत्तर मंगलवार, 11 अगस्त, 2026 को दिया जाएगा

ई-जागृति प्लेटफॉर्म का कार्यान्वयन और प्रभाव

2601. श्री सुजीत कुमार:

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

(क) ई-जागृति प्लेटफॉर्म की प्रमुख विशेषताएं क्या हैं, जिसमें इसमें एकीकृत की गई पूर्ववर्ती प्रणालियां तथा उपभोक्ताओं, न्यायनिर्णायक प्राधिकरणों, वरिष्ठ नागरिकों एवं दिव्यांगजन के लिए शुरू की गई कृत्रिम बुद्धिमत्ता/मशीन लर्निंग (एआई/एमएल) सक्षम और सुगम्यता संबंधी विशेषताएं शामिल हैं;

(ख) डिजिटल शासन एवं उपभोक्ता न्याय को बढ़ावा देने के लिए इस प्लेटफॉर्म को प्राप्त मान्यताओं एवं पुरस्कारों का ब्यौरा क्या है;

(ग) राज्यों, संघ राज्य क्षेत्रों और राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी) में ई-जागृति के संचालन में क्या प्रगति हुई है; और

(घ) उपभोक्ता शिकायतों के समयबद्ध हुए निपटान पर इस प्लेटफॉर्म का क्या प्रभाव पड़ा है, तथा क्या किसी राज्य उपभोक्ता आयोग या एनसीडीआरसी ने ऐसे महीने दर्ज किए हैं जिनमें निपटाए गए मामलों की संख्या नए दाखिल मामलों से अधिक रही हो?

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 राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी) की 10 पीठों और राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों (एससीडीआरसी) की 35 पीठों में पहले ही संस्थापित किया जा चुका है और कार्यात्मक बना दिया गया है।

यह पोर्टल आंशिक रूप से दृष्टिबाधित लोगों सहित दिव्यांगों और वरिष्ठ नागरिकों की सुविधा के लिए डिज़ाइन किया गया है। इसमें टेक्स्ट का आकार और स्पेसिंग बदलने, चित्र छिपाने का विकल्प, बड़ा कर्सर, रंग का कंट्रास्ट बदलने और टेक्स्ट-टू-स्पीच जैसी सुविधाएँ मौजूद हैं। ये सभी एक्सेसिबिलिटी सुविधाएँ पोर्टल पर एकीकृत की गई हैं और उपलब्ध हैं।

उपभोक्ताओं को दिए जाने वाले लाभों के साथ-साथ, 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।

जुलाई 2025 के बाद, एनसीडीआरसी और चंडीगढ़, छत्तीसगढ़, हिमाचल प्रदेश, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, मेघालय, नागालैंड, पुडुचेरी, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु और उत्तराखंड के एससीडीआरसी ने 100% से ज़्यादा निपटान दर हासिल की। वर्ष 2025 में 1,62,896 मामले दर्ज हुए और 1,50,581 का निपटान किया गया, जो 2024 की निपटान दर से बेहतर प्रदर्शन था। इसके अतिरिक्त, 17 जुलाई 2026 तक 1,021 अप्रवासी भारतीयों (एनआरआई) ने विदेश से ई-जागृति पोर्टल के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज कीं।

*****