भारत सरकार
वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय
(वाणिज्य विभाग)

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 3555

दिनांक 17 दिसम्बर, 2024 को उत्तर दिए जाने के लिए

व्यापारियों और निर्यातकों के लिए जन सुनवाई पोर्टल

3555. श्री कंवर सिंह तंवरः

क्या **वाणिज्य और उद्योग मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि**:**

(क) क्या सरकार ने व्यापारियों और निर्यातकों के लिए जन सुनवाई पोर्टल शुरू किया है;

(ख) यदि हां, तो देश में जन सुनवाई पोर्टलों की प्रमुख विशेषताओं का ब्यौरा क्या है;

(ग) सरकार द्वारा उक्त जन सुनवाई पोर्टलों के बारे में विशेषकर छोटे व्यापारियों और निर्यातकों के बीच जागरूकता बढ़ाने के लिए उठाए गए कदमों का ब्यौरा क्या है; और

(घ) क्या सरकार जन सुनवाई पोर्टल में सुधार करने अथवा इसमें अतिरिक्त विशेषताएं जोड़ने का विचार रखती है जिससे इसकी कार्यात्मकता और प्रयोक्ता अनुभव में और सुधार होगा और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय में राज्य मंत्री
(श्री जितिन प्रसाद)

(क) और (ख) वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय ने शिकायत निवारण सहित प्रश्नों का समाधान करने, सूचना उपलब्ध कराने के लिए सार्वजनिक इंटरफेस हेतु वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग प्रदान करने के लिए जन सुनवाई सुविधा शुरू की है। यह प्रणाली व्यापारियों, निर्यातकों और प्राधिकारियों के बीच सीधा संवाद सक्षम बनाती है, जिससे शिकायतों का त्वरित समाधान और वास्तविक समय पर प्रतिपुष्टि और सहायता सुनिश्चित होती है। भौतिक संपर्कों को कम करने के उद्देश्य से, यह पारदर्शिता को बढ़ावा देता है, प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करता है, और मजबूत ऑडिट ट्रेल्स स्थापित करता है। जन सुनवाई उत्पादकता को भी बढ़ाती है, समय बचाती है, कागज रहित संचालन को बढ़ावा देती है, जिससे एक कुशल और उत्तरदायी शिकायत निवारण तंत्र बनता है। इसकी प्रमुख विशेषताओं में शामिल हैंः

(i) ऑन–डिमांड वीडियो कॉन्फ्रेंसिंगः हितधारकों को वीडियो मीटिंग का अनुरोध करना और इसे आयोजित करना।

(ii) समर्पित वीडियो कॉन्फ्रेंस लिंकः दैनिक आधार पर विनिर्दिष्ट समय स्लॉट के भीतर अधिकारियों तक तुरंत पहुँच प्रदान करना।

(iii) वास्तविक समय शिकायत समाधानः त्वरित समाधान के लिए तत्काल प्रतिपुष्टि और सहायता की सुविधा प्रदान करना।

(iv) न्यूनतम भौतिक संपर्कः व्यक्तिगत बैठकों पर निर्भरता कम करना।

(v) पारदर्शिता में वृद्धिः आयोजित बैठक के ऑडिट ट्रेल्स के साथ जवाबदेही सुनिश्चित करना।

(vi) वरिष्ठ अधिकारियों तक सीधी पहुँचः महत्वपूर्ण सरोकारों के लिए वरिष्ठ अधिकारियों के साथ सम्पर्क सक्षम करना।

(vii) उत्पादकता में वृद्धि और समय की बचतः प्रक्रियाओं को सरल बनाना, हितधारकों और अधिकारियों के लिए समय और प्रयास बचाना।

(ग) सरकार ने विशेष तौर पर छोटे व्यापारियों और निर्यातकों को लक्षित करके जन सुनवाई पोर्टल के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए कई पहलों को कार्यान्वित किया है, इनमें शामिल हैं:

(i) आधिकारिक वेबसाइटों पर प्रचारः जन सुनवाई की विशेषताओं और लाभों पर प्रकाश डालना।

(ii) सोशल मीडियाः सूचना का व्यापक प्रसार करना और हितधारकों को जोड़ने के लिए सोशल मीडिया का उपयोग करना।

(iii) हितधारक परामर्शः व्यापारियों, निर्यातकों और अन्य प्रमुख हितधारकों के साथ वर्चुअल और फिजिकल आउटरीच कार्यक्रमों के दौरान सुविधा का प्रचार करना।

(iv) लक्षित संप्रेषणः संबंधित पक्षों को ईमेल के माध्यम से सूचनात्मक अपडेट भेजना।

(v) आधिकारिक व्यापार नोटिसः डीजीएफटी के क्षेत्रीय कार्यालयों ने दैनिक वीडियो कॉन्फ्रेंस सुविधा के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए अलग–अलग व्यापार नोटिस जारी किए हैं।

(घ) सरकार निम्नलिखित पहलों के माध्यम से जन सुनवाई पोर्टल की कार्यक्षमता और उपयोगकर्ता अनुभव को बेहतर बनाने पर ध्यान केंद्रित कर रही है:

(i) मानकीकृत समाधान समयसीमाः जटिलता के आधार पर प्रश्नों के समाधान के लिए स्पष्ट समयसीमा स्थापित करना।

(ii) गुणवत्ता निगरानीः समस्या समाधान प्रक्रियाओं की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए तंत्र को लागू करना।

(iii) प्रतिपुष्टि तंत्रः निर्यातकों से उनके जन सुनवाई इंटरफेस के संबंध में फीडबैक प्राप्त किया जाता है जिसके साथ उनके प्रत्युत्ता को समीक्षा तथा कार्रवाई हेतु साझा किया जाता है।

*****