

अध्याय 6

ग्राहकों की शिकायतों का निवारण

6.1 प्रस्तावना

यू आई डी ए आई भारत की पूरी जनसंख्या की आवश्यकता को पूरा करता है और इसलिए ग्राहक संबंध प्रबंधन (सी आर एम) इसके कार्यप्रणाली का एक महत्वपूर्ण पहलू है। आधार (नामांकन तथा अद्यतन) विनियम 2016, निवासियों के प्रश्नों तथा शिकायतों के निवारण के लिए एक केंद्रीय बिंदु के रूप में कार्य करने के लिए संपर्क केंद्र की स्थापना का प्रावधान करता है। संपर्क केंद्र निवासियों के लिए टोल फ्री नंबर (नंबरों) तथा/ या ई-मेल के माध्यम से सुलभ होना चाहिए। तदनुसार, यू आई डी ए आई ने निम्नलिखित चैनलों के माध्यम से शिकायतें प्राप्त करने के लिए केंद्रीय रूप से एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है:



छवि सौजन्य: यू आई डी ए आई

अ. संपर्क केंद्र के माध्यम से:

यू आई डी ए आई ने एक संपर्क केंद्र स्थापित किया है जिसमें एक टोल-फ्री नंबर तथा ईमेल आई डी क्रमशः 1947 तथा help@uidai.gov.in है।

ब. डाक द्वारा: यू आई डी ए आई मुख्यालय में डाक/ हार्डकॉपी के माध्यम से शिकायतें प्राप्त होती हैं।

स. भारत सरकार के लोक शिकायत पोर्टल के माध्यम से: भारत सरकार के लोक शिकायत पोर्टल (pgportal.gov.in) पर दर्ज की गई शिकायतें निवारण के लिए सरकारी संस्थाओं से प्राप्त की जाती हैं।

द. अन्य माध्यम: कभी-कभी ईमेल, प्रत्यक्ष निवासियों, फोन, वेबसाइट, आर टी आई आदि के माध्यम से यू आई डी ए आई के कर्मचारियों द्वारा शिकायतें प्राप्त की जाती हैं।

सी आर एम भागीदार⁵⁰ संपर्क केंद्र (सी आर एम चैनल) में प्राप्त शिकायतों का निवारण करते हैं। सी आर एम माध्यम के अतिरिक्त अन्य माध्यम से प्राप्त शिकायतों का परीक्षण किया जाता है तथा निवारण के लिए क्षेत्रीय कार्यालयों/ संबंधित अनुभागों को अग्रेषित किया जाता है।

⁵⁰ मैसर्स टाटा बिजनेस सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड तथा मैसर्स स्ट्रैटेजिक मार्केटिंग प्राइवेट लिमिटेड जून 2018 तक सीआरएम भागीदार थे तथा मैसर्स सीबीएसएल एंड मैसर्स टेक एम वर्तमान सीआरएम भागीदार हैं।

संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/ अनुभाग यू आई डी ए आई मुख्यालय के शिकायत प्रकोष्ठ को सूचित करते हुए सीधे शिकायतकर्ताओं को जवाब देकर शिकायतों का निपटान करते हैं। केंद्रीय सी आर एम प्रणाली के अतिरिक्त, यू आई डी ए आई के क्षेत्रीय कार्यालयों में भी परिवादों/ शिकायतों को सीधे प्राप्त करने की एक प्रणाली है।

2014-15 से 2018-19 की अवधि में सी आर एम चैनल में दर्ज शिकायतों की कुल संख्या तालिका 6.1 में दर्शाया गया है।

तालिका संख्या 6.1: सी आर एम द्वारा वर्ष-वार तथा श्रेणी वार प्राप्त शिकायतें

वर्ष	प्राप्त शिकायतें-श्रेणी वार						निस्तारित शिकायतें-श्रेणी वार		
	नामांकन		अद्यतन		सत्यापन		नामांकन	अद्यतन	सत्यापन
	प्रारंभिक शेष	नया	प्रारंभिक शेष	नया	प्रारंभिक शेष	नया	निस्तारित	निस्तारित	निस्तारित
2014-15	20,315	4,03,014	0	1,94,629	17	1,965	3,05,665	1,93,831	1,133
2015-16	1,17,664	6,08,553	798	9,79,695	849	20,981	7,24,133	9,79,045	21,710
2016-17	2,084	5,78,855	1,448	7,82,502	120	20,684	5,79,494	7,71,400	20,525
2017-18	1,445	10,59,107	12,550	19,51,611	279	48,041	10,57,171	19,54,305	47,002
2018-19	3,381	9,66,975	9,856	56,66,501	1,318	4,46,269	9,66,975	56,66,501	4,46,269

(स्रोत: यू आई डी ए आई द्वारा दी गई जानकारी)

यू आई डी ए आई के शिकायत निवारण तंत्र पर अनुवर्ती पैराग्राफों में लेखापरीक्षा टिप्पणियाँ हैं।

6.2 लेखापरीक्षा टिप्पणियां

6.2.1 शिकायतों तथा उनके निवारण पर आकड़ें

शिकायतों/ परिवादों को प्राप्त करने की कोई सुव्यवस्थित प्रक्रिया नहीं है तथा न ही विश्लेषण के लिए एक स्पष्ट तस्वीर प्रदर्शित करती है।

यू आई डी ए आई क्षेत्रीय कार्यालय के पास केंद्र में उपलब्ध सी आर एम चैनलों के अतिरिक्त फोन तथा ईमेल के माध्यम से शिकायतें/ परिवाद सूचना प्राप्त करने के लिए अपना प्रबंध/ अतिरिक्त चैनल हैं। क्षेत्रीय कार्यालय डाक, ई-मेल, फोन, व्यक्तिगत रूप से तथा आर टी आई आवेदनों के माध्यम से भी प्राप्त शिकायतों पर विचार करते हैं। यू आई डी ए आई के क्षेत्रीय कार्यालय में प्राप्त शिकायतों/ परिवाद को सी आर एम पद्धति द्वारा प्राप्त नहीं किया जाता है तथा इस प्रकार शिकायतों/ परिवादों को केंद्रीय रूप से दर्ज तथा निगरानी नहीं की जाती है। यह पाया गया कि क्षेत्रीय कार्यालय में प्राप्त होने वाले परिवादों की संख्या, जो सी आर एम तंत्र में दर्ज नहीं थे, काफी अधिक थी। वर्तमान प्रणाली क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर निस्तारित नहीं होने वाली शिकायतों को अगले स्तर पर निवारण के लिए अग्रसारित नहीं करती है जिससे शिकायतकर्ता नई शिकायत दर्ज करने के लिए बाध्य होते

हैं। परिणामस्वरूप यू आई डी ए आई शिकायतों के घटनाक्रम को ट्रैक नहीं कर सकता है तथा शिकायत निवारण प्रणाली की दक्षता का आकलन भी नहीं कर सकता है।

यू आई डी ए आई ने कहा (अक्टूबर 2020) कि मौजूदा पुरानी प्रणाली का उन्नयन/प्रतिस्थापन प्रक्रियाधीन है। नई सी आर एम प्रणाली को केंद्रीकृत प्रणाली के रूप में शिकायतों के प्रभावी एवं व्यापक निपटान तथा निगरानी के लिए उपलब्ध अत्याधुनिक तकनीक के साथ एकल केंद्रीकृत प्रणाली के रूप में डिजाइन किया गया है। एम ई आई टी वाई ने लेखापरीक्षा टिप्पणियों पर यू आई डी ए आई के उत्तरों से सहमति व्यक्त की (जून 2021)।

6.2.2 सी आर एम के माध्यम से प्राप्त शिकायतें

क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर दर्ज शिकायतों पर यू आई डी ए आई मुख्यालय का ध्यान नहीं गया जिससे शिकायतों के निपटान में देरी के अतिरिक्त शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता पर भी विपरीत प्रभाव पड़ा।

सी आर एम के माध्यम से दर्ज शिकायतों के संबंध में एक आयुवार लंबित रिपोर्ट प्रतिदिन स्वतः सृजित होती है। 31 दिसंबर 2019 को ऐसी लंबित रिपोर्ट के विश्लेषण में यह देखा गया कि विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों/ मंडलों में 58,697 शिकायतें निपटान के लिए लंबित थीं। इनमें से 6,326 मामले निवारण के लिए 30 दिनों से अधिक समय से लंबित थे जिनमें से 960 मामले 90 दिनों से अधिक समय से लंबित थे।

हमने पाया कि अधिकांश लंबित मामले तकनीकी सहायता से संबंधित हैं। तकनीकी सहायता से संबंधित कुल 28,276 शिकायतों में से 23,426 मामले (82.85 प्रतिशत) सी आई डी आर में लंबित थे। इसके अतिरिक्त, 26,247 प्रकरण (92.82 प्रतिशत) एक माह से अधिक समय से तथा 202 मामले नौ महीने से अधिक समय से लंबित थे।

यू आई डी ए आई ने कहा (अक्टूबर 2020) कि शिकायतों का समाधान/ निवारण एक सतत प्रक्रिया थी तथा लंबित प्रकरणों को 58,697 से घटाकर 27,654 प्रकरणों (14 सितम्बर 2020 तक) करने के प्रयास किए गए थे। इसके अतिरिक्त 90 दिनों से अधिक के 960 प्रकरणों सहित 30 दिनों से अधिक के 6,326 प्रकरणों के लंबित प्रकरणों को क्रमशः 2,609 प्रकरणों तथा 442 प्रकरणों तक लाया गया है (14 सितंबर 2020 तक)। कुछ प्रकरण ऐसे हैं जिनमें भ्रष्टाचार तथा धोखाधड़ी के कारण उचित जांच-पड़ताल/ जांच की आवश्यकता है तथा इनके निवारण के लिए पर्याप्त समय की आवश्यकता होती है। एम ई आई टी वाई ने लेखापरीक्षा टिप्पणियों पर यू आई डी ए आई के उत्तरों से सहमति व्यक्त की (जून 2021)।

31 मार्च 2021 की लंबित रिपोर्ट यह बताती है कि 48,000 मामले निवारण के लिए लंबित थे। इन कुल लंबित प्रकरणों में से 7,020 प्रकरण निवारण हेतु 30 दिनों से अधिक समय से लंबित थे जिनमें से 496 प्रकरण 90 दिनों से अधिक समय से लंबित थे।

उपरोक्त तथ्यों से पता चलता है कि शिकायत निवारण में लगने वाला समय अधिक था और चूंकि क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर दर्ज शिकायतों पर यू आई डी ए आई मुख्यालय का ध्यान नहीं जाता है, अतः यह शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता पर विपरीत असर डालता है।

अनुशंसा: यू आई डी ए आई एकल केंद्रीकृत प्रणाली आरंभ करने की संभावना तलाश सकता है जहां क्षेत्रीय कार्यालयों में भी दर्ज परिवादों/ शिकायतों को प्राप्त किया जा सके ताकि ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में वृद्धि हो सके।