**भारत सरकार**
**सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय**

**लोक सभा**
**तारांकित प्रश्न सं. *419**
**उत्तर देने की तारीख 31.03.2022**

**सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों में दर्ज शिकायतें**

***419. श्री सुनील कुमार मंडलः**
क्या **सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) गत पाँच वर्षों एवं वर्तमान वर्ष के दौरान सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) के शिकायत प्रकोष्ठ के माध्यम से दर्ज शिकायतों तथा उनके शीघ्र समाधान हेतु इस संबंध में की गई कार्रवाई का ब्यौरा क्या है;

(ख) इस संबंध में प्रस्तावित भावी पहलों का राज्य/संघ राज्यक्षेत्र-वार ब्यौरा क्या है; और

(ग) यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

**उत्तर**
**सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्री**
**(श्री नारायण राणे)**

(क) से (ग): एक विवरण सभा पटल पर रख दिया गया है।

**दिनांक 31.03.2022 को उत्तर के लिए लोक सभा तारांकित प्रश्न सं. *419 के उत्तर में उल्लिखित विवरण**

(क) और (ख) एमएसएमई मंत्रालय ने दिनांक 31.05.2020 तक शिकायतों को मॉनीटर और पता करने के लिए इंटरनेट शिकायत निगरानी प्रणाली (एआईजीएमएस) के माध्यम से सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) से संबंधित शिकायतों को देखा है। इसके उपरान्त एमएसएमई मंत्रालय ने पथप्रदर्शन और सहायता प्रदान करने, प्रोत्साहन के लिए मदद तथा उनकी शिकायतों के शीघ्र समाधान के लिए एमएसएमई को सुविधा देने के लिए दिनांक 01.06.2020 को एक ऑनलाइन पोर्टल "चैम्पियन्स" आरंभ किया है। यह सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) आधारित मंच एमएसएमई की जरुरतों के लिए एकल विंडो समाधान की सुविधा प्रदान करता है।

वर्ष 2016-17 से लेकर 2020-21 (दिनांक 08.05.2020 तक) के दौरान एमएसएमई इंटरनेट शिकायत निगरानी प्रणाली (आईजीएमएस) पर प्राप्त एवं उत्तर दी गई शिकायतों की राज्य-वार/संघ राज्य क्षेत्र-वार संख्या अनुबंध –I में दी गई है। वर्ष 2020-21 (09.05.2020) से लेकर वर्ष 2021-22 (24.03.2022 तक) के दौरान "चैम्पियन्स" पोर्टल पर प्राप्त और उत्तर दी गई शिकायतों की राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार संख्या अनुबंध –II में दी गई है।

"चैम्पियन्स" पोर्टल के आरंभ से लेकर दिनांक 24.03.2022 तक, 44,637 शिकायतें प्राप्त हुई हैं जिसमें से 44,399 शिकायतों का उत्तर दिया गया है। पोर्टल अपने नेटवर्क के माध्यम से न केवल उत्तर देता है बल्कि एमएसएमई को पथप्रदर्शन सहायता और समाधान भी देता है।

चैम्पियन्स पोर्टल के अंतर्गत एमएसएमई मंत्रालय की प्रमुख पहलें निम्नानुसार हैं:

(i) हब एवं स्पोक मॉडल में नियंत्रण कक्षों का एक नेटवर्क कार्यशील है।

(ii) पथप्रदर्शन सहायता और शिकायतों का निवारण और वास्तविक समय में ऑनलाइन निगरानी के लिए मंत्रालय के 69 राज्य नियंत्रण कक्षों के साथ-साथ समर्पित केंद्रीय नियंत्रण कक्ष स्थापित किया गया है। ऑफलाइन शिकायत समाधान और पथप्रदर्शन सहायता भी प्रदान की जाती है।

(iii) मंत्रालय ने वित्त, विलंबित भुगतानों, लोक प्रापण नीति, उद्यम पंजीकरण और केंद्र एवं राज्य सरकार की विभिन्न स्कीमों से संबंधित विभिन्न विषयों से निपटने के लिए बैंकों, केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों, राज्य सरकारों, सीपीएसई से पहले ही नोडल अधिकारियों को नियुक्त किया है।

(iv) चैम्पियन्स पोर्टल में सुधार एक सतत प्रक्रिया है और हाल की पहलें निम्नानुसार हैं:

(i) 'चैम्पियन्स' पोर्टल को 11 क्षेत्रीय भाषाओं में बदलना

(ii) चैट बोट शुरू करना

(iii) संशोधित एमआईएस

(iv) चैम्पियंस पोर्टल के साथ सीपीग्राम को एकीकृत करना

(ग) प्रश्न नहीं उठता।

*****

**अनुबंध-I**

**दिनांक 31.03.2022 को उत्तर के लिए लोक सभा तारांकित प्रश्न सं. *419 के भाग (क) एवं (ख) के उत्तर में उल्लिखित अनुबंध**

**वर्ष 2016-17 से 2020-21 तक (दिनांक 08.05.2020 तक) एमएसएमई इंटरनेट शिकायत निगरानी प्रणाली (आईजीएमएस) पर प्राप्त और उत्तर दी गई शिकायतों की राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार संख्या**

(संख्या में)

| राज्य / संघ राज्य क्षेत्र | 2016-17 | | 2017-18 | | 2018-19 | | 2019-20 | | 2020-21 (08.05.20 तक) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | प्राप्त | उत्तर दिया | प्राप्त | उत्तर दिया | प्राप्त | उत्तर दिया | प्राप्त | उत्तर दिया | प्राप्त | उत्तर दिया |
| अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| आंध्र प्रदेश | 34 | 34 | 131 | 129 | 121 | 99 | 131 | 91 | 8 | 8 |
| अरुणाचल प्रदेश | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| असम | 29 | 29 | 53 | 52 | 49 | 40 | 47 | 26 | 0 | 0 |
| बिहार | 65 | 65 | 331 | 328 | 222 | 168 | 137 | 88 | 1 1 | 1 1 |
| चंडीगढ़ | 13 | 13 | 17 | 17 | 18 | 16 | 16 | 7 | 8 | 8 |
| छत्तीसगढ | 50 | 50 | 110 | 110 | 76 | 61 | 57 | 33 | 4 | 3 |
| दादरा और नगर हवेली | 9 | 9 | 6 | 6 | 2 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 |
| दमन और दीव | 4 | 4 | 6 | 6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| दिल्ली | 683 | 683 | 303 | 299 | 314 | 245 | 426 | 270 | 60 | 57 |
| गोवा | 4 | 4 | 5 | 5 | 17 | 16 | 9 | 6 | 3 | 3 |
| गुजरात | 182 | 182 | 338 | 334 | 213 | 174 | 378 | 241 | 28 | 23 |
| हरियाणा | 106 | 106 | 239 | 238 | 185 | 147 | 230 | 134 | 33 | 30 |
| हिमाचल प्रदेश | 18 | 18 | 45 | 42 | 32 | 27 | 47 | 32 | 7 | 6 |
| जम्मू और कश्मीर | 32 | 32 | 25 | 25 | 48 | 41 | 36 | 31 | 2 | 2 |
| झारखंड | 40 | 40 | 129 | 128 | 106 | 76 | 67 | 46 | 4 | 4 |
| कर्नाटक | 105 | 105 | 271 | 270 | 266 | 200 | 294 | 204 | 30 | 26 |
| केरल | 37 | 37 | 89 | 88 | 68 | 56 | 74 | 51 | 5 | 4 |
| लद्दाख | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| लक्षद्वीप | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| मध्य प्रदेश | 90 | 90 | 390 | 389 | 266 | 213 | 187 | 123 | 8 | 8 |
| महाराष्ट्र | 335 | 335 | 824 | 822 | 651 | 516 | 894 | 509 | 86 | 72 |
| मणिपुर | 10 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 0 | 0 |
| मेघालय | 4 | 4 | 1 | 1 | 7 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| मिजोरम | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| नागालैंड | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| ओडिशा | 43 | 43 | 154 | 154 | 97 | 73 | 126 | 79 | 18 | 13 |
| पुदुचेरी | 3 | 3 | 2 | 2 | 6 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| पंजाब | 77 | 77 | 153 | 152 | 111 | 89 | 87 | 57 | 35 | 33 |
| राजस्थान | 130 | 130 | 419 | 417 | 251 | 204 | 213 | 123 | 20 | 18 |
| सिक्किम | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| तमिलनाडु | 144 | 144 | 252 | 250 | 193 | 137 | 315 | 187 | 33 | 25 |
| तेलंगाना | 78 | 78 | 121 | 121 | 100 | 76 | 143 | 87 | 18 | 17 |
| त्रिपुरा | 3 | 3 | 7 | 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 0 | 0 |
| उत्तर प्रदेश | 284 | 284 | 925 | 921 | 650 | 537 | 643 | 389 | 54 | 46 |
| उत्तराखंड | 14 | 14 | 70 | 70 | 49 | 38 | 62 | 37 | 10 | 10 |
| पश्चिम बंगाल | 130 | 130 | 210 | 210 | 198 | 154 | 255 | 168 | 21 | 17 |
| **कुल** | **2767** | **2767** | **5633** | **5599** | **4329** | **3425** | **4905** | **3039** | **509** | **447** |

**अनुबंध-II**

**दिनांक 31.03.2022 को उत्तर के लिए लोक सभा तारांकित प्रश्न सं. *419 के भाग (क) एवं (ख) के उत्तर में उल्लिखित अनुबंध**

**वर्ष 2020-21 तक (दिनांक 09.05.2020) से (24.03.2022 तक) के दौरान चैम्पियन्स पोर्टल में प्राप्त एवं उत्तर दी गई शिकायतों की राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार संख्या अनुबंध-II में दी गई है**

(संख्या में)

| राज्य / संघ राज्य क्षेत्र | 2020-21 | | 2021-22 (24.03.2022 तक) | |
|---|---|---|---|---|
| | प्राप्त | उत्तर दिया | प्राप्त | उत्तर दिया |
| अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह | 28 | 28 | 75 | 73 |
| आंध्र प्रदेश | 543 | 543 | 385 | 380 |
| अरुणाचल प्रदेश | 8 | 8 | 13 | 13 |
| असम | 383 | 383 | 164 | 163 |
| बिहार | 755 | 755 | 564 | 548 |
| चंडीगढ़ | 124 | 124 | 46 | 45 |
| छत्तीसगढ | 380 | 380 | 211 | 201 |
| दादरा और नगर हवेली | 14 | 14 | 0 | 0 |
| दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव | 20 | 20 | 24 | 24 |
| दमन और दीव | 15 | 15 | 0 | 0 |
| दिल्ली | 2074 | 2074 | 822 | 810 |
| गोवा | 103 | 103 | 65 | 65 |
| गुजरात | 2124 | 2124 | 1119 | 1106 |
| हरियाणा | 1317 | 1317 | 661 | 657 |
| हिमाचल प्रदेश | 225 | 225 | 98 | 98 |
| जम्मू और कश्मीर | 150 | 150 | 103 | 102 |
| झारखंड | 611 | 611 | 267 | 262 |
| कर्नाटक | 1865 | 1865 | 909 | 898 |
| केरल | 782 | 782 | 417 | 411 |
| लद्दाख | 5 | 5 | 2 | 2 |
| लक्षद्वीप | 3 | 3 | 0 | 0 |
| मध्य प्रदेश | 1155 | 1155 | 523 | 514 |
| महाराष्ट्र | 5330 | 5330 | 2886 | 2841 |
| मणिपुर | 81 | 81 | 24 | 23 |
| मेघालय | 25 | 25 | 7 | 7 |
| मिजोरम | 9 | 9 | 4 | 4 |
| नागालैंड | 49 | 49 | 10 | 9 |
| ओडिशा | 716 | 716 | 309 | 306 |
| पुदुचेरी | 42 | 42 | 20 | 20 |
| पंजाब | 714 | 714 | 394 | 393 |
| राजस्थान | 1506 | 1506 | 595 | 589 |
| सिक्किम | 15 | 15 | 6 | 6 |
| तमिलनाडु | 2624 | 2624 | 1091 | 1066 |
| तेलंगाना | 939 | 939 | 675 | 652 |
| त्रिपुरा | 19 | 19 | 9 | 9 |
| उत्तर प्रदेश | 3274 | 3274 | 1228 | 1207 |
| उत्तराखंड | 369 | 369 | 126 | 124 |
| पश्चिम बंगाल | 1732 | 1732 | 657 | 645 |
| **कुल** | **30128** | **30128** | **14509** | **14273** |