

पत्र सूचना शाखा
सूचना एवं जनसंपर्क विभाग, उत्तर प्रदेश
शिकायत से समाधान तक, समाज कल्याण में 'कल्याण साथी' बना लाभार्थियों
की आवाज

राज्यमंत्री असीम अरुण की पहल पर शुरू कमांड सेंटर में करीब दो वर्षों में
55,698 शिकायतें आईं

51,214 का निस्तारण, 42,822 लाभार्थियों से लिया गया फीडबैक

लखनऊ : 30 सितम्बर, 2026

बयान

'कल्याण साथी' का उद्देश्य केवल लाभार्थियों की शिकायत दर्ज करना नहीं, बल्कि उनकी समस्या का समाधान सुनिश्चित करना है। हमारा प्रयास है कि समाधान के बाद लाभार्थी की संतुष्टि भी जानी जाए। लाभार्थियों की सीधी प्रतिक्रिया से विभाग को योजनाओं और सेवाओं में आने वाली वास्तविक समस्याओं को समझने और उनमें जरूरी सुधार करने में मदद मिल रही है।

—असीम अरुण, समाज कल्याण राज्यमंत्री (स्वतंत्र प्रभार)

समाज कल्याण विभाग के लाभार्थियों की समस्याओं के समाधान के लिए शुरू किया गया 'कल्याण साथी' कमांड सेंटर लगातार प्रभावी तरीके से काम कर रहा है। यहां प्रदेशभर के लाभार्थियों की शिकायतें दर्ज कर उनके समाधान की निगरानी की जा रही है। समाज कल्याण राज्यमंत्री (स्वतंत्र प्रभार) श्री असीम अरुण की पहल पर शुरू किए गए कमांड सेंटर में पिछले करीब दो वर्षों में 55,698 शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इनमें से 51,214 शिकायतों का निस्तारण किया जा चुका है। इस दौरान शिकायतों के निस्तारण की दर 84.22 प्रतिशत रही है।

समाधान के बाद भी लाभार्थियों से लिया जा रहा फीडबैक

'कल्याण साथी' कमांड सेंटर की खासियत यह है कि शिकायत के समाधान के बाद लाभार्थी से दोबारा संपर्क कर यह जाना जाता है कि उसकी समस्या का समाधान हुआ या नहीं और वह समाधान से संतुष्ट है या नहीं। अब तक 42,822 लाभार्थियों से फीडबैक लिया गया है।

रोजाना 2,272 से ज्यादा आ रही कॉल

कमांड सेंटर के जरिए लाभार्थियों से लगातार संपर्क किया जा रहा है। यहां हर दिन औसतन 2,272.29 कॉल प्राप्त हो रही हैं। इन शिकायतों को दर्ज कर संबंधित स्तर पर भेजा जाता है। इसके बाद उनके निस्तारण की स्थिति पर नजर रखी जाती है।

14568 पर सीधे दर्ज कराएं शिकायत

लाभार्थी समाज कल्याण विभाग की योजनाओं से जुड़ी अपनी समस्या या शिकायत 'कल्याण साथी' हेल्पलाइन नंबर 14568 पर दर्ज करा सकते हैं। कमांड सेंटर की सुविधा सप्ताह के सातों दिन उपलब्ध है। शिकायतें हेल्पलाइन के साथ-साथ वेब पोर्टल, ई-मेल, व्हॉट्सऐप और अन्य माध्यमों से भी दर्ज की जा सकती हैं।

सम्पर्क सूत्र-आशिया खातून

अवनीश श्रीवास्तव / 03:54 PM

फोन नम्बर Direct : 0522-2239023 ई0पी0बी0एक्स0 : 0522-2239132,33,34,35 एक्सटेंशन : 223 224 225

फैक्स नं0 : 0522-2237230 0522-2239586 ई-मेल : upsoochna@gmail.com,

वेबसाइट : www.information.up.gov.in