भारत सरकार
विदेश मंत्रालय
**लोक सभा**
**अतारांकित प्रश्न संख्या 3115**
दिनांक 13.12.2024 को उत्तर दिए जाने के लिए

## कांसुलर सेवाओं में वृद्धि

3115. **डॉ. भोला सिंहः**

क्या **विदेश** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) विदेशों में भारतीय नागरिकों के लिए विशेषकर उन देशों में जहां भारतीय प्रवासियों की संख्या अधिक है, कांसुलर सेवाओं को बढ़ाने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए/उठाए जाने का प्रस्ताव है;

(ख) क्या सरकार ने वीजा और पासपोर्ट सेवाओं को सुव्यवस्थित करने के लिए नए डिजिटल प्लेटफॉर्म कार्यान्वित किए हैं;

(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) वर्ष 2023–24 में भारतीय समुदाय कल्याण कोष(आईसीडब्ल्यूएफ) के माध्यम से सहायता प्राप्त भारतीय नागरिकों की कुल संख्या कितनी है; और

(ड.) खाड़ी देशों में भारतीय श्रमिकों की सुरक्षा और कल्याण सुनिश्चित करने के लिए सरकार द्वारा क्या पहल की गई/किए जाने का प्रस्ताव है?

**उत्तर**
**विदेश राज्य मंत्री**
**[ श्री कीर्ति वर्धन सिंह ]**

(क) सरकार ने विदेशों में भारतीय नागरिकों के लिए कोसंली सेवाओं के संवर्धन के लिए भारतीय मिशनों के माध्यम से प्राथमिकता के आधार पर कई कदम उठाए हैं। शिकायतों का जवाब विभिन्न माध्यमों जैसे कॉल, वॉक–इन, ई–मेल, सोशल मीडिया, 24x7 हेल्पलाइन और ओपन हाउस के माध्यम से दिया जाता है। विदेशों में भारतीय कामगारों को सहायता प्रदान करने के लिए दुबई, शारजाह, रियाद, जेद्दा और कुआलालंपुर में प्रवासी भारतीय सहायता केंद्र (पीबीएसके) स्थापित किए गए हैं। कुछ मिशनों/केंद्रों में संकटग्रस्त भारतीय नागरिकों के लिए आश्रय गृह भी स्थापित किए गए हैं। मिशन के अधिकारी भारतीय श्रमिकों की शिकायतों का समाधान करने के लिए आप्रवासन कार्यालयों और श्रमिक शिविरों का दौरा करते हैं। संकटग्रस्त भारतीयों को, यदि आवश्यक हो, भारतीय समुदायिक कल्याण कोष (आईसीडब्ल्यूएफ) के माध्यम से वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है। आपातकालीन या संकट की स्थिति के दौरान, विदेशों में हमारे मिशन/केंद्र भोजन, आश्रय, दवा प्रदान करके और भारत लौटने में उनकी मदद करके संकटग्रस्त/फंसे हुए भारतीय नागरिकों की सक्रिय रूप से सहायता करते हैं।

(ख) और (ग) सरकार ने पासपोर्ट सेवा परियोजना (पीएसपी) को कार्यान्वित किया है, जो एक आईटी संचालित मिशन मोड परियोजना है, जिसने देश भर में नागरिकों को कुशल, सुरक्षित, प्रयोक्ता–अनुकूल,

पारदर्शी और जवाबदेह पासपोर्ट सेवाएं सफलतापूर्वक प्रदान की हैं। वर्तमान में पासपोर्ट सेवा प्रणाली में सेवा सुपुर्दगी की एक विशिष्ट पद्धति कार्यशील है जो किसी भी वैश्विक सेवा सुपुर्दगी प्रणाली के समकक्ष है। सरकार ने कई प्रकार से पासपोर्ट जारी करने की प्रक्रिया को सरल बनाया है। पासपोर्ट जारी करने की प्रक्रिया को सुव्यवस्थित, उदार और आसान बनाने के लिए मंत्रालय ने पासपोर्ट नीति को सरल बनाने हेतु कई कदम उठाए हैं जिससे भारत के नागरिकों को पासपोर्ट के लिए आवेदन करने और पासपोर्ट प्राप्त करने में लाभ हुआ है। पासपोर्ट पोर्टल (www.passportindia.gov.in) उपयोगकर्ता के अनुकूल है, जो भारत में कहीं से भी और किसी भी समय, किसी के लिए भी सुलभ है। कोई भी आवेदक भारत में कहीं से भी पासपोर्ट के लिए आवेदन कर सकता है। इस नागरिक–अनुकूल पहल से आवेदक पासपोर्ट कार्यालय (पीओ) और इस प्रकार क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालय (आरपीओ) के तहत वह वांछित पीएसके/पीओपीएसके चुन सकते हैं जहां वे अपना आवेदन जमा करना चाहते हैं, भले ही आवेदन पत्र में निर्दिष्ट उनका वर्तमान आवासीय पता चयनित आरपीओ के अधिकार क्षेत्र में आता हो या नहीं। नागरिक एम–पासपोर्ट सेवा मोबाइल ऐप पर पासपोर्ट सेवाओं के लिए आवेदन कर सकते हैं, भुगतान कर सकते हैं एवं अपॉइंटमेंट शेड्यूल कर सकते हैं और पासपोर्ट सेवाओं के लिए आवेदन करने के लिए उन्हें कंप्यूटर और प्रिंटर की आवश्यकता नहीं होती है। एम–पासपोर्ट सेवा मोबाइल ऐप उपयोगकर्ताओं को पासपोर्ट सेवाओं के लिए आवेदन करने, भुगतान करने और अपॉइंटमेंट शेड्यूल करने की सुविधा प्रदान करता है। यह पासपोर्ट संबंधी जानकारी भी प्रदान करता है, जिसमें पीएसके/पीओपीएसके  का पता, लागू शुल्क, जमा करने के तरीके और स्मार्ट फोन पर पासपोर्ट आवेदन की स्थिति को ट्रैक करना शामिल है।

इसके समानांतर, भारत सरकार ने अंतर्राष्ट्रीय यात्रा और आप्रवासन के अन्य पहलुओं को भी सुव्यवस्थित किया है। ई–वीज़ा जैसी पहल, जो 172 देशों के नागरिकों के लिए उपलब्ध है, स्टडी इन इंडिया पोर्टल और मेडिकल एवं आयुष वीज़ा पोर्टल जैसे प्लेटफ़ॉर्म के साथ, भारत की वैश्विक कनेक्टिविटी और विदेशी नागरिकों के लिए विभिन्न सेवाओं की सुविधा व्यवस्था को और बेहतर बनाती है। सामूहिक रूप से ये प्रयास नागरिकों और अंतर्राष्ट्रीय आगंतुकों दोनों के लिए समग्र उपयोगकर्ता अनुभव को बेहतर बनाने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर अपनी पासपोर्ट और वीज़ा सेवाओं को आधुनिक बनाने तथा सुरक्षित करने की भारत की प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं।

(घ) 2023 और 2024 (सितंबर, 2024 तक) में भारतीय समुदायिक कल्याण कोष (आईसीडब्ल्यूएफ) के माध्यम से सहायता प्राप्त भारतीय नागरिकों की कुल संख्या 25,951 है।

(ड.) सरकार विदेशों में भारतीय कामगारों की सुरक्षा, संरक्षा और कल्याण को उच्च प्राथमिकता देती है और प्रवासी भारतीय बीमा योजना (पीबीबीवाई) और प्रस्थान पूर्व अभिविन्यास एवं प्रशिक्षण (पीडीओटी) जैसी कई पहल की गई हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि भारतीय प्रवासी कामगार (श्रमिकों सहित) सुरक्षित प्रवास करें, गंतव्य देशों में उनके काम करने और रहने की अच्छी स्थितियां अच्छी हो, वे अपने अधिकारों के बारे में जागरूक हों और सरकार की विभिन्न कल्याणकारी योजनाओं तक उनकी पहुंच हो। प्रवासी भारतीय बीमा योजना (पीबीबीवाई) एक अनिवार्य बीमा योजना है जिसका उद्देश्य 18 ईसीआर देशों में रोजगार के लिए जाने वाले उत्प्रवास जांच अपेक्षित (ईसीआर) श्रेणी के भारतीय प्रवासी कामगारों के हितों की रक्षा करना है। यह योजना दो वर्ष की वैधता के लिए 275 रुपये या तीन वर्ष की वैधता के लिए 375 रुपये के मामूली बीमा प्रीमियम पर दुर्घटनावश मृत्यु या स्थायी विकलांगता के कारण नौकरी छूटने की स्थिति में 10 लाख रुपये तक का बीमा कवर और अन्य लाभ प्रदान करती है। पीडीओटी, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एनएसडीसी), राज्य सरकारों और अन्य हितधारकों के सहयोग से विदेश मंत्रालय (एमईए) द्वारा प्रदान किया जाने वाला सॉफ्ट स्किल्स पर एक दिवसीय प्रशिक्षण कार्यक्रम है।

*****