भारत सरकार
विदेश मंत्रालय
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या - 2106
दिनांक 01.08.2025 को उत्तर दिए जाने के लिए

नागरिक सेवाओं की प्रभावी सेवा प्रदायगी

2106. श्री भरतसिहंजी शंकरजी डाभीः
श्री विनोद लखमशी चावड़ाः
श्री प्रभुभाई नागरभाई वसावाः
श्री सुखजिंदर सिंह रंधावाः
श्री छत्रपाल सिंह गंगवारः
सुश्री कंगना रनौतः
श्री गोडम नागेशः

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

(क) नागरिक सेवाओं के उत्तरदायी और प्रभावी सेवा प्रदायगी हेतु मंत्रालय द्वारा क्या प्रयास किए गए हैं;

(ख) ई-वीज़ा सुविधा प्रदान करने वाले देशों की संख्या बढ़ाने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं;

(ग) वर्ष 2014 से जारी किए गए ई-वीज़ा की कुल संख्या कितनी है और ई-बीज़ा सुविधा के अंतर्गत आने वाले देशों की संख्या में कितनी वृद्धि हुई है;

(घ) अंतर्राष्ट्रीय तीर्थ यात्रियों को सहायता प्रदान करने में मंत्रालय की भूमिका क्या है; और

(ङ) हज और सिख तीर्थ यात्रियों को दी जाने वाली सहायता का ब्यौरा क्या है?

उत्तर
विदेश राज्य मंत्री
(श्री कीर्तवर्धन सिंह)

(क) सरकार ने विदेश में भारतीय मिशनों के माध्यम से प्राथमिकता के आधार पर, भारतीय नागरिकों के लिए कोंसली सेवाओं की उत्तरदायी और कुशल आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए कई कदम उठाए हैं। शिकायतों का समाधान कॉल, वॉक-इन, ईमेल, सोशल मीडिया, 24x7 हेल्पलाइन

और ओपन हाउस जैसे विभिन्न माध्यमों से किया जाता है। विदेशों में भारतीय श्रमिकों 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 समुदाय कल्याण कोष (आईसीडब्ल्यूएफ) के माध्यम से वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है। आपातकालीन या संकट की स्थिति में, विदेश स्थित हमारे मिशन/केंद्र संकटग्रस्त/फंसे हुए भारतीय नागरिकों को भोजन, आश्रय, दवा उपलब्ध कराने और भारत वापसी में उनकी मदद करने के मामले में सक्रिय रूप से सहायता करते हैं।

(ख) वीज़ा संबंधी नीतियों का निर्माण संबंधित देश का संप्रभु मामला है। तथापि, वीज़ा संबंधी मामलों, विशेष रूप से भारतीय नागरिकों की यात्रा को आसान बनाने के उद्देश्य से बनाई गई वीज़ा नीतियों को सरकार द्विपक्षीय तंत्रों के माध्यम से उठाती है जिसमें विदेशों के साथ कोंसली वार्ता और उच्च स्तरीय यात्राएँ शामिल हैं।

(ग) 2014 से 20.07.2025 तक कुल 1,86,31,599 ई-वीज़ा जारी किए गए। ई-वीज़ा प्राप्त करने वाले देशों की संख्या 2014 में 43 से बढ़कर 2025 में 181 हो गई है।

(घ) सरकार ने विदेश यात्रा करने वाले भारतीय तीर्थयात्रियों की सहायता के लिए विभिन्न उपाय लागू किए हैं। इन पहलों के प्रमुख घटकों में प्रशासनिक निगरानी, कोंसली सहायता, स्थानीय अधिकारियों के साथ समन्वय और चिकित्सा सुविधाएँ शामिल हैं।

(ङ) (i) **<u>हज यात्रा</u>**: सरकार भारतीय नागरिकों के लिए हज यात्रा के सुचारू कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। यात्रा के सभी चरणों में व्यापक सहायता प्रदान करने के लिए, यह अल्पसंख्यक कार्य मंत्रालय (एमओएमए) और भारतीय हज समिति (एचसीओएल) तथा सऊदी प्राधिकारियों के साथ घनिष्ठ समन्वय में कार्य करती है। इसमें जेद्दा स्थित इसके कोंसलावास के माध्यम से चिकित्सा सहायता, आवास, परिवहन, खानपान, स्वच्छता और उपयोगिताओं जैसी विभिन्न सेवाएँ प्रदान करना शामिल है। कोंसलावास तीर्थयात्रियों के सुचारू आगमन और प्रस्थान का समन्वय करता है तथा सऊदी प्राधिकारियों के साथ समन्वय में सऊदी अरब में उनके प्रवास के दौरान भारतीय हज यात्रियों को कोंसली सहायता भी प्रदान करता है। प्रति वर्ष, सऊदी प्राधिकारी भारत के लिए हज कोटे की घोषणा करते हैं। हाल के वर्षों में, यह कोटा औसतन 1,75,025 भारतीय हज यात्रियों पर निर्धारित किया गया है।

(ii) <u>सिख तीर्थयात्री</u>: धार्मिक स्थलों की यात्रा संबंधी भारत-पाकिस्तान प्रोटोकॉल- 1974 के अंतर्गत, सरकार दोनों देशों के बीच तीर्थयात्रियों की यात्राओं को सुगम बनाती है।

पाकिस्तान के नारोवाल स्थित गुरुद्वारा दरबार साहिब करतारपुर की यात्रा के लिए तीर्थयात्रियों की सुविधा हेतु भारत गणराज्य सरकार और पाकिस्तान इस्लामी गणराज्य सरकार के बीच 24 अक्टूबर 2019 को एक करार पर हस्ताक्षर किए गए जिसका उद्देश्य पवित्र गुरुद्वारे तक आसान और सुचारू पहुंच बनाना तथा गुरु नानक देव जी की 550वीं जयंती के लिए कॉरिडोर को चालू करने की तीर्थयात्रियों की लंबे समय से चली आ रही मांग को पूरा करना था।

इस करार में, अन्य बातों के अलावा, भारतीय तीर्थयात्रियों के साथ-साथ भारत के प्रवासी नागरिक (ओसीआई) कार्डधारकों को भारत से पाकिस्तान स्थित पवित्र गुरुद्वारा दरबार साहिब करतारपुर तक पूरे वर्ष प्रतिदिन वीज़ा-मुक्त यात्रा का प्रावधान किया गया है। तीर्थयात्रियों की यात्रा को सुविधाजनक बनाने के लिए, भारत की ओर डेरा बाबा नानक शहर से ज़ीरो पॉइंट तक एक राजमार्ग और एक एकीकृत चेक पोस्ट (आईसीपी) सहित एक अत्याधुनिक अवसंरचना निर्मित की गई है। श्री करतारपुर साहिब कॉरिडोर का उद्घाटन 9 नवंबर 2019 को हुआ था। इसके उद्घाटन के बाद से, 4,00,000 से अधिक तीर्थयात्रियों द्वारा इस कॉरिडोर का उपयोग पाकिस्तान स्थित पवित्र गुरुद्वारे के दर्शन के लिए किया जा चुका है।

भारत सरकार ने पाकिस्तान सरकार से लगातार आग्रह किया है कि वह तीर्थयात्रियों की इच्छा का सम्मान करते हुए, श्री करतारपुर साहिब कॉरिडोर के माध्यम से गुरुद्वारा दरबार साहिब करतारपुर जाने वाले तीर्थयात्रियों पर कोई शुल्क या प्रभार न लगाए। तथापि, पाकिस्तान प्रत्येक तीर्थयात्री से प्रति यात्रा 20 अमेरिकी डॉलर वसूलना जारी रखे हुए है। इस करार की वैधता अक्टूबर 2024 में 5 वर्षों के लिए बढ़ा दी गई थी।

ऑपरेशन सिंदूर के बाद से करतारपुर कॉरिडोर का संचालन रोक दिया गया है।

*****