

भारत सरकार
विदेश मंत्रालय
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या - 2186
दिनांक 01.08.2025 को उत्तर दिए जाने के लिए

मदद पोर्टल

2186. श्रीमती विजयलक्ष्मी देवी:

श्रीमती कमलेश जांगड़े:

श्री छत्रपाल सिंह गंगवार:

श्री चन्द्र प्रकाश जोशी:

क्या विदेश मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) पर्यटकों, छात्रों, प्रवासी कामगारों और अन्य लोगों द्वारा भारतीय दूतावासों/उच्चायोगों में कितनी शिकायतें दर्ज कराई गई हैं;
- (ख) क्या भारतीय दूतावासों/उच्चायोगों ने अवैध हिरासत और भेदभाव से संबंधित मामलों में भारतीय नागरिकों को सहायता प्रदान की है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है;
- (ग) विभिन्न दूतावासों/वाणिज्य दूतावासों के आपातकालीन हेल्पलाइन नंबरों पर कितनी कॉल आई हैं और प्रदान की गई सहायता का व्यौरा क्या है; और
- (घ) सरकार द्वारा प्रवासी कामगारों के बीच 'मदद' पोर्टल की सुलभता बढ़ाने के लिए उठाए गए कदमों का व्यौरा क्या है?

उत्तर
विदेश राज्य मंत्री
(श्री कीर्तवर्धन सिंह)

(क) वर्ष 2024 के दौरान मदद और सीपीग्राम पोर्टल पर पंजीकृत और निपटाई गई शिकायतों का विवरण नीचे दिया गया है:

मदद पोर्टल

वर्ष	प्राप्त शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	लंबित	निपटान %
2024	5704	5467	237	96

सीपीग्राम्स पोर्टल

वर्ष	प्राप्त शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	लंबित	निपटान %
2024	2603	2503	100	96

(ख) भारत सरकार, विदेशी जेलों में बंद भारतीयों सहित विदेशों में निवास करने वाले भारतीयों की सुरक्षा, संरक्षा और कल्याण को सर्वोच्च प्राथमिकता देती है। भारतीय मिशन/केंद्र सतर्क रहते हैं और

स्थानीय कानूनों के उल्लंघन/कथित उल्लंघन के लिए अन्य देशों में भारतीय नागरिकों के साथ भेदभाव किए जाने या उन्हें जेल में डाले जाने की घटनाओं पर कड़ी नजर रखते हैं।

जैसे ही किसी भारतीय मिशन/केंद्र को किसी भारतीय नागरिक के साथ भेदभाव/हिरासत में लिए जाने की सुचना प्राप्त होती है, तो वह तुरंत स्थानीय विदेश कार्यालय और अन्य संबंधित स्थानीय प्राधिकारियों से संपर्क करता है ताकि पीड़ित भारतीय नागरिक को कोंसली सहायता प्रदान की जा सके और मामले के तथ्यों का पता लगाया जा सके, उसकी भारतीय राष्ट्रीयता की पुष्टि की जा सके और उसका कल्याण सुनिश्चित किया जा सके। उन्हें हर संभव कोंसली सहायता प्रदान करने के अलावा, भारतीय मिशन और केंद्र आवश्यकतानुसार कानूनी सहायता भी प्रदान करते हैं। मिशन और केंद्र के पास ऐसे स्थानों पर वकीलों का एक स्थानीय पैनल भी होता है, जहाँ भारतीय समुदाय की बड़ी संख्या निवास करती है।

भारतीय नागरिकों से जुड़े इन मुद्दों पर विदेशों में स्थित भारतीय मिशन और केंद्र, संबंधित स्थानीय प्राधिकारियों के साथ नियमित रूप से चर्चा करते हैं। सरकार अन्य देशों के साथ कोंसली और अन्य परामर्शों के दौरान भी इस मुद्दे पर चर्चा करती है। इसके अतिरिक्त, भारत सरकार, विदेश स्थित अपने मिशनों/केंद्रों के माध्यम से और उच्च-स्तरीय यात्राओं के दौरान, विदेशों में भारतीय कैदियों की सजा में छूट/माफी दिलाने के लिए भी प्रयास करती है।

(ग) विश्व भर में भारतीय दूतावास और कोंसलावास अपनी आपातकालीन हेल्पलाइनों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों का तुरंत सज्ञान लेते हैं और विदेशों में भारतीय नागरिकों की सुरक्षा और कल्याण को प्राथमिकता देते हैं। हालाँकि कॉलों की संख्या या प्रदान की गई सहायता की प्रकृति के बारे में विशिष्ट ऑकड़े सार्वजनिक रूप से उपलब्ध नहीं हैं, फिर भी ये हेल्पलाइनों चिकित्सा आपात स्थिति, कानूनी मुद्दों या स्वदेश वापसी जैसी आपातकालीन स्थितियों से निपटने के लिए 24/7 चालू रहती हैं। प्रत्येक मिशन/केंद्र पहुँच सुलभ करने के लिए अपनी आधिकारिक वेबसाइटों पर आपातकालीन नंबरों सहित अद्यतन संपर्क जानकारी रखता है। भारतीय नागरिकों को किसी भी संकट की स्थिति में संबंधित दूतावास या कोंसलावास से संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है ताकि समय पर कोंसली सहायता और मार्गदर्शन सुनिश्चित किया जा सके।

(घ) मंत्रालय विदेश स्थित अपने मिशनों/केंद्रों के माध्यम से प्रवासी कामगारों सहित भारतीय नागरिकों से मदद पोर्टल पर विवरण दर्ज करने के लिए नियमित रूप से चर्चा कर रहा है और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से भारतीय प्रवासी संगठनों और भारतीय सामुदायिक संघों को भी इसके लिए प्रोत्साहित कर रहा है।

मंत्रालय, विदेश मंत्रालय की वेबसाइट और मिशन घोषणाओं जैसे आधिकारिक माध्यमों से मदद ऐप का प्रचार करके भी इस अभियान को बढ़ावा दे रहा है, जिसका उद्देश्य भारतीय प्रवासी कामगारों तक पहुँच सुलभ करके उन्हें इसे अपनाने के लिए प्रोत्साहित करना है। प्रवासी कामगारों सहित भारतीय नागरिकों के लिए भारतीय मिशनों/केंद्रों द्वारा नियमित परामर्श जारी करके मदद पर ऑनलाइन पंजीकरण को प्रोत्साहित किया जा रहा है ताकि सहायता प्रदान की जा सके और इस प्रकार एक प्रमुख जनसांख्यिकीय समूह को सीधे लक्षित किया जा सके।

विदेश मंत्रालय ने संकटकालीन कॉल की प्रतिक्रिया देने और मदद को बढ़ावा देने के लिए ट्रिटर (@एमईएइंडिया, @एमईएमदद) जैसे सोशल नेटवर्किंग प्लेटफॉर्म, ईमेल (मदद@एमईए.जीओवी.इन) जैसे इलेक्ट्रॉनिक संचार माध्यम, और 24x7 हेल्पलाइन (1800-11-3090) का भी उपयोग किया है। खाड़ी देशों में कामगारों को दी जाने वाली सहायता को प्रचारित किया गया है ताकि इस पोर्टल की उपयोगिता को प्रदर्शित किया जा सके, जिससे अप्रत्यक्ष रूप से उन प्रवासी समुदायों के बीच जागरूकता बढ़ी है जो इन चैनलों का अनुसरण करते हैं या इनके बारे में दूसरे लोगों से सुनते हैं। जैसा कि 2016 की विदेश मंत्रालय की रिपोर्ट में उल्लेख किया गया है, संकटग्रस्त कामगारों की सहायता के लिए स्थापित रियाद और जेद्दा जैसे शहरों में भारतीय कामगार संसाधन केंद्रों (आईडब्ल्यूआरसी) को मदद के तंत्र से जोड़ना वास्तविक संपर्क बिंदु के रूप में काम करता

है, जहाँ कर्मचारी परामर्श या सहायता सत्रों के दौरान कामगारों को पोर्टल के बारे में अवगत कराते हैं। विदेश मंत्रालय प्रवासी भारतीय दिवस या प्रवासी संपर्कता जैसे कार्यक्रमों की मेजबानी से, प्रवासी भारतीय कामगारों को विशेष रूप से मदद पोर्टल के बार में जागरूक कर रहा है। ये उच्च दृश्यता वाले प्लेटफार्म मेजबान देशों में प्रवासी कामगारों तक पहुंचने के कुछ प्रयास हैं, जो पोर्टल की भूमिका को मजबूत बनाते हैं।
