

भारत सरकार
संचार मंत्रालय
डाक विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 4452
उत्तर देने की तारीख 20 अगस्त, 2025

भारतीय डाक प्रणाली के आधुनिकीकरण और डिजिटलीकरण में प्रगति और चुनौतियां

4452. श्री के. ई. प्रकाश :

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

- (क) क्या सरकार ने कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) लागू करने, आईटी प्रणाली एकीकरण और इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) के विस्तार सहित भारतीय डाक प्रणाली के आधुनिकीकरण और डिजिटलीकरण में प्रगति और चुनौतियों की कोई समीक्षा या मूल्यांकन किया है;
- (ख) यदि हां, तो ग्रामीण और सुदूर क्षेत्रों में सेवा वितरण में कमियों, कनेक्टिविटी और अवसंरचनात्मक बाधाओं तथा डिजिटल प्रणाली को अपनाने के लिए कार्यबल क्षमता के संबंध में ऐसे मूल्यांकनों के प्रमुख निष्कर्ष क्या हैं; और
- (ग) सरकार द्वारा देश के सभी क्षेत्रों में इन चुनौतियों का समाधान करने, अंतर-संचालन में सुधार करने और आधुनिक डाक बैंकिंग और पार्सल सेवाओं तक समान पहुंच सुनिश्चित करने के लिए प्रस्तावित या कार्यान्वित किए गए विशिष्ट नीतिगत उपाय क्या हैं?

उत्तर

संचार एवं ग्रामीण विकास राज्य मंत्री
(डॉ. पेम्मासानी चंद्र शेखर)

- (क) जी, हां।
- (ख) 1. डाक विभाग ने आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2012 (डीओपी आईटी 1.0) को एक मिशन मोड ई-गवर्नेंस परियोजना के रूप में लागू किया, जिसका उद्देश्य ग्राहकों तक सेवा

की बेहतर डिलिवरी सुनिश्चित करने के लिए, विभाग को एक प्रौद्योगिकी संचालित विभाग के रूप में रूपांतरित करना था।

2. डीओपी आईटी 1.0 परियोजना की प्रगति और चुनौतियों का मूल्यांकन करने के लिए, आईआईएम, लखनऊ द्वारा वर्ष 2018 में इस परियोजना की मध्यावधि समीक्षा की गई थी और वर्ष 2021 में एक स्वतंत्र थर्ड-पार्टी मूल्यांकनकर्ता, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान (आईआईपीए) द्वारा इसका अंतिम मूल्यांकन किया गया था। अंतिम मूल्यांकन के कुछ प्रमुख निष्कर्ष निम्नानुसार हैं :-

- i. विभाग ने आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2012 के लागू किए जाने के पश्चात, 6.33% की आंतरिक प्रतिफल दर (आईआरआर) प्राप्त की।
- ii. डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2012 के तहत किए गए गुणात्मक और मात्रात्मक योगदान को प्रभावी पाया गया है। गुणात्मक रूप में, सेवाओं की त्वरित डिलिवरी को एक प्रमुख सुधार के रूप में देखा गया है। मात्रात्मक रूप में, विशेषकर बैंकिंग सुविधा रहित क्षेत्रों/बैंकों की अल्पसेवित सुविधा वाले क्षेत्रों के ग्राहक तक सुलभ कराई गई डाक सेवाओं की संख्या में वृद्धि देखी गई।
- iii. डाक प्रचालन, डिजिटल प्लेटफार्म पर दक्षतापूर्वक कार्य करते हुए पाए गए हैं।
- iv. किए गए सर्वेक्षणों के अनुसार, सामान्यतः डाक विभाग (डीओपी) के ग्राहकों को डाक कर्मचारियों से संतुष्ट पाया गया। नेटवर्क कनेक्टिविटी के कारण आई तकनीकी गड़बड़ी से कुछ ग्राहक निराश थे।

(ग) 1. डीओपी आईटी 1.0 के क्रम में, विभाग ने वर्ष 2022-23 से आठ वर्षों की अवधि के लिए 5785 करोड़ रुपए के परिव्यय के साथ सूचना प्रौद्योगिकी आधुनिकीकरण परियोजना 2.0 (डीओपी आईटी 2.0) को अनुमोदित किया है।

2. सूचना प्रौद्योगिकी आधुनिकीकरण परियोजना 2.0 ऐप्लीकेशनों, इंटेलिजेंट प्लेटफार्मों और इंटर-कनेक्टेड इकोसिस्टम को एक साथ जोड़ती है, ताकि विभिन्न डिलिवरी चैनलों के माध्यम से संबंधित हितधारकों को डाक और वित्तीय सेवाओं का एक समावेशी इंटीग्रेटेड सिंगल विंडो व्यू प्रदान किया जा सके।

3. डीओपी आईटी 2.0 परियोजना के तहत, विभाग ने देशभर में सभी 1.64 लाख डाकघरों में इन-हाउस विकसित नए डाक एवं लॉजिस्टिक समाधान नामतः उन्नत डाक प्रौद्योगिकी (एपीटी) का रोलआउट पूरा कर लिया है। उक्त समाधान डाक सेवाओं को त्वरित, सुरक्षित एवं उपयोगकर्ता-अनुकूल बनाता है और डाकघरों को क्यूआर कोड आधारित डिजिटल भुगतान स्वीकार करने में सक्षम बनाता है।

4. डाक विभाग ने ग्रामीण जनता के लिए डाक, वित्तीय, बीमा और सरकारी सेवाओं की डिलिवरी को सुविधाजनक करने के लिए देश के सभी ग्रामीण शाखा डाकघरों में एंड्रॉइड आधारित मोबाइल फोन प्रदान किए हैं। अब इन फोनों में एपीटी के तहत इन-हाउस विकसित इंटरनल मोबाइल ऐप (आईएमए) डाला गया है। इस मोबाइल ऐप में प्राप्तकर्ता के डिजिटल हस्ताक्षर कैप्चर करने, डाक-वस्तुओं की डिलिवरी के लिए रियल टाइम अपडेट और एकीकृत डिजिटल भुगतान सुविधा (डायनेमिक क्यूआर कोड प्रणाली का प्रयोग करते हुए) संबंधी क्षमता मौजूद है।

5. इसके अतिरिक्त, विभाग द्वारा देशभर में सुदूर एवं ग्रामीण क्षेत्रों सहित कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस), इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी), डाक और पार्सल सेवाओं से संबंधित डिलिवरी अंतराल को कम करने, इंफ्रास्ट्रक्चर संबंधी चुनौतियों का समाधान करने और भारतीय डाक प्रणाली के आधुनिकीकरण और डिजिटलिकरण को पहले से बेहतर करने के लिए की गई पहलों की एक सूची अनुबंध-। में पर दी गई है।

‘भारतीय डाक प्रणाली के आधुनिकीकरण और डिजिटलीकरण में प्रगति और चुनौतियां’ के संबंध में दिनांक 20.08.2025 को उत्तर दिए जाने हेतु लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4452 के भाग (ग) (5) के उत्तर में संदर्भित अनुबंध-।

I. कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) संबंधी पहलें

- क) स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम) सुविधाएं।
- ख) इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग।
- ग) डाकघर से बैंक और इसके विपरीत निधियों के अंतरण हेतु ‘नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर’ (एनईएफटी) / ‘रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट’ (आरटीजीएस) सेवाएं।
- घ) इलेक्ट्रॉनिक किलयरिंग सर्विस (ईसीएस) सुविधा - बैंक खातों में ब्याज और परिपक्वता राशि जमा करने हेतु।
- ङ) शेष जमाराशि और लघु-विवरणिका देखने हेतु ई-पासबुक सुविधा।
- च) इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक - सभी प्रकार के डिजिटल लेनदेन के लिए डाकघर बचत खाता लिंकेज सेवाएं।
- छ) इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम (आईवीआरएस) सुविधा।

II. इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) संबंधी पहलें

- क) अब इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) सेवाएं 1.64 लाख एक्सेस प्वाइंट्स के माध्यम से उपलब्ध कराई जा रही हैं।
- ख) इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी), बचत और चालू खातों सहित विभिन्न बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करता है। इन सेवाओं में वर्चुअल डेबिट कार्ड, डाकघर बचत खाते को आईपीपीबी खाते से लिंक करना, डाकघर बचत योजनाओं के लिए ऑनलाइन भुगतान, आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (ईपीएस) आदि शामिल हैं।

III. मेल और पार्सल संबंधी पहलें

- क) मेल और पार्सल ऑप्टिमाइज़ेशन परियोजना (एमपीओपी) डाक विभाग की एक प्रमुख पहल है। इसका उद्देश्य देश भर में मेल और पार्सल संबंधी प्रचालन का आधुनिकीकरण करना और उसे सुव्यवस्थित बनाना है। इसके अंतर्गत स्वचालन, वर्कफ्लो के मानकीकरण, और पार्सल छंटाई यत्रों तथा रियल-टाइम ट्रैकिंग प्रणाली जैसी उन्नत प्रौद्योगिकियों को अपनाकर प्रक्रियाओं का एंड-टु-एंड ऑप्टिमाइज़ेशन करने पर ध्यान केंद्रित किया जा रहा है। एमपीओपी का उद्देश्य भारतीय डाक को अधिक मात्रा में ई-कॉर्मर्स और लॉजिस्टिक्स खेपों को हैंडल करने हेतु सक्षम बनाते हुए प्रतिस्पर्धात्मक तरीके से प्रचालन दक्षता में सुधार करना, टर्नअराउंड समय को कम करना और सेवा गुणवत्ता में सुधार करना है।
- ख) डाकघर विनियमन 2024 के अनुसार, अब सभी पार्सलों को जवाबदेह वस्तुओं के रूप में वर्गीकृत किया गया है ताकि डाक विभाग द्वारा बुक किए गए प्रत्येक पार्सल के लिए बेहतर ट्रैकिंग सेवाएं प्रदान की जा सकें।
- ग) ‘निर्बाधित’ और ‘विशिष्ट’ भार वाले पार्सलों की शाखा डाकघरों से बुकिंग तथा डिलिवरी संबंधी पुरानी व्यवस्था को संशोधित कर बेहतर बना दिया गया है। वर्तमान में, ग्रामीण क्षेत्रों में शाखा डाकघरों के माध्यम से सभी प्रकार तथा सभी भार वर्गों के पार्सल बुक व डिलीवर किए जा सकते हैं।
- घ) प्रौद्योगिकी एकीकरण - पार्सल सेवाओं में सुधार करने हेतु कुछेक प्रौद्योगिकीय उपाय किए गए हैं। इसके अंतर्गत, डिलीवरी से संबंधित रियल टाइम जानकारी प्रदान करना, डाक वस्तुओं जैसे स्पीड पोस्ट की ट्रैकिंग करना, एपीआई एकीकरण, डिलीवरी के लिए दूसरा पता कैप्चर करना, बीच में ही डिलिवरी रद्द करना, सिस्टम के माध्यम से डाक वस्तुओं की छंटाई, सिस्टम के माध्यम से त्रुटियों का निपटान, ग्राहकों को ‘जवाबदेह डाक’ के संबंध में एसएमएस के माध्यम से बुकिंग व डिलीवरी की जानकारी प्रदान करना जैसी पहलें शामिल हैं।
- इ) ‘छंटाई’ और ‘डाक प्रसंस्करण’ कार्यालयों के कम्प्यूटरीकरण के साथ-साथ इनकी अवसंरचना और साइट का भी उन्नयन किया गया है।
