भारत सरकार
संचार मंत्रालय
डाक विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 518
उत्तर देने की तारीख 23 जुलाई, 2025

डाक सेवाओं का डिजिटलीकरण

518. श्री संजय हरिभाऊ जाधव :
श्री अरविंद गणपत सावंत :

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) सरकार द्वारा देश में डाक सेवाओं में सुधार हेतु क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) सरकार द्वारा देश में, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में, सुगम्य डाक सेवाओं के लिए क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) सरकार द्वारा देश में डाक व्यवस्था को सुव्यवस्थित करने और उसकी प्रगति सुनिश्चित करने के लिए क्या तात्कालिक कदम उठाए गए हैं;

(घ) क्या डिजिटल प्रणाली का इस पर कोई प्रभाव पड़ा है और डाक सेवाओं के डिजिटलीकरण के संबंध में सरकार द्वारा प्राप्त उपलब्धियों का ब्यौरा क्या है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ङ) क्या सरकार ग्रामीण क्षेत्रों में डाक सेवाओं को सुगम्य और विश्वसनीय बनाने के लिए कोई विशेष योजना बना रही है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं;

(च) क्या वर्ष 2025-26 के बजट में महाराष्ट्र के डाकघरों के लिए कोई वित्तीय सहायता प्रस्तावित है; और

(छ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

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

(क) और (ग) देशभर में डाक प्रणाली को सुव्यवस्थित करने तथा डाक सेवाओं में सुधार करने के लिए डाक विभाग द्वारा उठाए गए/उठाए जा रहे कदम निम्नानुसार हैं :-

(i) 1898 के डाकघर अधिनियम को प्रतिस्थापित करने हेतु पारित किया गया 'डाकघर अधिनियम, 2023' 18 जून 2024 को लागू किया गया, इस अधिनियम में सरलीकृत और प्रौद्योगिकी आधारित फ्रेमवर्क को स्थापित करके डिजिटल गवर्नेंस और सर्विस डिलिवरी के क्षेत्र में आमूलचूल परिवर्तन करने पर ध्यान केंद्रित किया गया है।

(ii) विभाग ने हब-एंड-स्पोक मॉडल को अपनाकर तथा छंटाई एवं मेल प्रोसेसिंग सुविधाओं का आधुनिकीकरण करते हुए 'मेल नेटवर्क का इष्टतम प्रयोग' संबंधी परियोजना (एमएनओपी) शुरू की है।

(iii) ग्राहकों को बुकिंग और डिलिवरी की स्थिति के बारे में जानकारी उपलब्ध कराने के उद्देश्य से मोबाइल आधारित डिलिवरी ऐप तथा एसएमएस नोटिफिकेशन प्रणाली के माध्यम से स्पीड पोस्ट, रजिस्टर्ड पोस्ट तथा पार्सलों के लिए रियल टाइम ट्रैकिंग शुरू की गई है।

(iv) पारदर्शिता और दक्षता बढ़ाने के लिए पत्र-पेटियों की इलेक्ट्रॉनिक क्लियरेंस और विभागीय वाहनों की रियल टाइम जीपीएस ट्रैकिंग लागू की गई है।

(v) ऑनलाइन बुकिंग सुविधा शुरू की गई है, जिससे ग्राहक अपने घर से सुविधानुसार वस्तुओं की ऑनलाइन बुकिंग कर सकते हैं।

(vi) पार्सल नेटवर्क की प्रचालन संबंधी दक्षता और निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए, 188 पार्सल हब (79 लेवल-1 और 109 लेवल-2) स्थापित करके इसे उल्लेखनीय रूप से सुदृढ़ किया गया है। इसके अतिरिक्त, 234 नोडल डिलिवरी केंद्र स्थापित किए गए हैं, जो 1600 पिनकोड कवर करते हैं, जिसमें प्रतिदिन डिलीवर किए जाने वाले कुल पार्सलों का 30 प्रतिशत हैंडल किया जाता है।

(vii) पार्सल पैकेजिंग नीति कार्यान्वित की गई है, जिसमें पारगमन (इन-ट्रांजिट) के दौरान होने वाली क्षति को रोकने के लिए सुरक्षित और मानकीकृत पैकेजिंग सुविधा प्रदान करने हेतु 1408 पार्सल पैकेजिंग यूनिट्स स्थापित की गई हैं।

(viii) देशभर में पासपोर्ट सेवाओं तक पहुंच और आउटरीच बढ़ाने के लिए 450 डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके) स्थापित किए गए हैं।

(ix) देश भर में 13,352 डाकघरों में आधार सेवाएं प्रचालनरत हैं, जिसमें नामांकन, बायोमैट्रिक अद्यतनीकरण और 'डेमोग्रेफिक त्रुटि सुधार' संबंधी सुविधाएं प्रदान की जा रही हैं।

(ख) और (ङ) जी, हां। विभाग द्वारा ग्रामीण क्षेत्रों में डाक सेवाओं को सुलभ और विश्वसनीय बनाने के लिए उठाए गए कदम निम्नानुसार है :

(i) ग्रामीण क्षेत्रों में डाक सेवा तक पहुंच में सुधार करने के लिए, वर्ष 2018 में इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) की शुरुआत की गई जिससे 1.64 लाख से अधिक शाखा डाकघर डिजिटल बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में समर्थ हुए हैं।

(ii) द्वार पर वित्तीय सेवाएं मुहैया कराने, पारंपरिक बैंक शाखाओं पर निर्भरता कम करने और लास्ट माइल कनेक्टिविटी बढ़ाने के लिए, लगभग 1.90 लाख डाकियों और ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) को स्मार्टफोन एवं बायोमीट्रिक उपकरण से लैस किया गया है।

(iii) लेखादेय मेल की डिलिवरी के संबंध में मोबाइल एप्लीकेशन के माध्यम से रियल-टाइम अपडेट प्रदान किया जाता है, ताकि पारदर्शिता और विश्वसनीयता को बढ़ाया जा सके।

(iv) ई-मनीआर्डर और ई-पोस्टल आर्डर जैसे डिजिटल उत्पादों को आमजन के लिए उपलब्ध कराया गया है, जिसे इंटरनेट का प्रयोग करके मोबाइल और कम्प्यूटर के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है।

(v) प्रचालन प्रणाली को और अधिक प्रभावी बनाने एवं ग्रामीण सेवा डिलिवरी को बढ़ावा देने के लिए, विभाग द्वारा विद्यालयों और पंचायत घरों में आधार कैंप आयोजित किए जा रहे हैं, जिसमें द्वार पर नामांकन एवं अद्यतनीकरण सेवाएं प्रदान की जाती हैं।

(vi) पीओपीएसके और आधार सेवाओं के अतिरिक्त, भारतीय डाक ने द्वार पर वित्तीय सत्यापन सेवाएं प्रदान करने के लिए कई साझेदारियां की हैं। विभाग ने एएमएफआई-मेंबर म्यूचूअल फंड (जैसे - एसबीआई म्यूचूअल फंड और निप्पोन इंडिया म्यूचूअल फंड) के साथ समझौता ज्ञापन पर

हस्ताक्षर किए हैं। इससे 1.64 लाख से भी अधिक डाकघर कार्यालयों से पोस्टल स्टाफ केवाईसी डाक्यूमेंटेशन करने में सक्षम हुए हैं, इससे निवेश भागीदारी को व्यापक बनाने के उद्देश्य से शुरू की गई जन-निवेश पहल को समर्थन प्राप्त हो रहा है।

(घ) जी, हां। देश में डिजिटल प्रणाली ने डाक सेवाओं पर प्रभाव डाला है। सूचना प्रौद्योगिकी परियोजना 1.0 के तहत देशभर में किसी भी डाकघर से लेन-देन करने के लिए ग्राहकों को सुविधा प्रदान करने हेतु डाक, लेखांकन और मानव संसाधन संबंधी कार्यकलापों के लिए कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (सीएसआई), कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) और कोर बीमा समाधान (सीआईएस) शुरू करके डाकघरों को कंप्यूटरीकृत और डिजिटल बनाया गया है। इसके अतिरिक्त, ग्रामीण जनसंख्या की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए, सभी शाखा डाकघरों में स्मार्ट हस्तचालित उपकरण नामत: दर्पण (नए भारत के ग्रामीण डाकघरों का डिजिटल उन्नयन) भी उपलब्ध कराए गए हैं, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि डाक सेवाएं गांवों में द्वार पर डिजिटल रूप में डिलीवर हो।

इसके अतिरिक्त, आईटी 1.0 को जारी रखने और उनका अधिकतम लाभ प्राप्त करने के लिए, सरकार द्वारा डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियाजना 2.0 (आईटी 2.0) का अनुमोदन किया गया है, जिसमें एप्लीकेशनों, इंटेलीजेंट प्लेटफार्मों और इंटर-कनेक्टेड इकोसिस्टम का एकीकरण किया गया है, ताकि विभिन्न डिलिवरी चैनलों के माध्यम से अपने हितधारकों को डाक और वित्तीय सेवाओं के लिए समावेशी इंटीग्रेटेड सिंगल विंडो व्यू प्रदान किया जा सके।

(च) और (छ) जी, हां। वित्त वर्ष 2025-26 के लिए महाराष्ट्र सर्कल को आबंटित की जा रही निधियों का विवरण निम्नानुसार है :-

बजट प्राक्कलन (गैर-स्कीम) : 52850001 (हजार रुपए में)

बजट प्राक्कलन (स्कीम) : 366436.83 (हजार रुपए में)

*****