

भारत सरकार
विदेश मंत्रालय
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या - 5563
दिनांक 04.04.2025 को उत्तर दिए जाने के लिए

मदद (एमएडीएडी) पोर्टल

5563. श्री लावू श्रीकृष्णा देवरायालूः

क्या विदेश मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) कम डिजिटल साक्षरता वाले प्रवासी श्रमिकों के सामने आने वाली चुनौतियों को ध्यान में रखते हुए मदद पोर्टल की पहुंच बढ़ाने के लिए क्या उपाय किए जा रहे हैं;
- (ख) मदद पोर्टल पर दर्ज शिकायतों का, विशेष रूप से संघर्ष क्षेत्रों में संकटग्रस्त भारतीयों के लिए, त्वरित निपटान सुनिश्चित करने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जाने का प्रस्ताव है;
- (ग) भारतीय प्रवासी श्रमिकों और छात्रों के बीच पोर्टल के संबंध में जागरूकता फैलाने के लिए सरकार द्वारा क्या उपाय किए गए हैं/किए जाने का प्रस्ताव है ताकि वे आवश्यकता पड़ने पर आसानी से सहायता प्राप्त कर सकें;
- (घ) क्या सरकार ने उक्त पोर्टल की प्रभावशीलता संबंधी कोई आकलन किया है; और
- (ङ) यदि हाँ, तो उपयोगकर्ताओं के फीडबैक के आधार पर कौन से सुधार करने पर विचार किया जा रहा है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

विदेश राज्य मंत्री
(श्री कीर्तवर्धन सिंह)

(क) विदेश मंत्रालय ने “सुशासन” पहल के अनुसरण में, 21 फरवरी 2015 को मदद नामक एक ऑनलाइन कोंसली शिकायत प्रबंधन प्रणाली शुरू की, ताकि विदेश में निवास करने वाले ऐसे भारतीयों की मदद की जा सके जिन्हें कोंसली सहायता की आवश्यकता है। विदेश स्थित सभी भारतीय मिशन एवं केंद्र तथा चेन्नई, गुवाहाटी, हैदराबाद, मुंबई और कोलकाता स्थित विदेश मंत्रालय के शाखा सचिवालय कोंसली शिकायत की ट्रैकिंग और अनुवर्ती कार्रवाई के लिए इस पोर्टल से जुड़े हुए हैं। मदद पोर्टल से कोंसली शिकायतों के निपटान के लिए मौजूदा प्रक्रियाओं में गुणात्मक सुधार

हुआ है, जिसमें ऑनलाइन अग्रेषण, ट्रैकिंग और इनके अंतिम समाधान तक उन्नयन शामिल है। यह जनता द्वारा शिकायतों के सीधे पंजीकरण और उसके बाद संपूर्ण शिकायत निपटान प्रक्रिया की कारगर ट्रैकिंग को संभव बनाता है। मदद में कई नवीन विशेषताएं शामिल हैं, जैसे विभिन्न प्रकार की शिकायतों से निपटने के लिए एक लचीली संरचना, सरल पुनर्प्राप्ति और संदर्भ के लिए समान शिकायतों को ऑनलाइन दर्ज करना और उन्हें लिंक करना, स्वतः उन्नयन और प्राथमिकता में वृद्धि, सरल मूल्यांकन और निगरानी के लिए रंग-कोड डैश बोर्ड और इसमें शिकायतकर्ताओं की सहायता के लिए एक संबद्ध कॉल सेंटर है।

इस पोर्टल का इंटरफ़ेस उपयोगकर्ता के लिए अनुकूल बनाया गया है और इसमें शिकायत दर्ज करने के लिए न्यूनतम चरण मौजूद हैं। इसके अतिरिक्त मदद ऐप एंड्रॉइड, आईओएस और विडोज प्लेटफ़ॉर्म पर भी उपलब्ध है। ट्रिटर सेवा (@meaMadad) को ट्रिटर पर प्राप्त शिकायतों के प्रबंधन और उनका उत्तर देने के लिए मार्च, 2017 में शुरू किया गया है।

(ख) मदद पोर्टल विदेशों में भारतीय नागरिकों की शिकायतों के ऑनलाइन पंजीकरण को संभव बनाता है, जिससे मैनुअल प्रक्रियाओं से जुड़ा विलंब समाप्त हो जाता है। इस प्रकार से दर्ज की गई शिकायतों को वास्तविक समय में ट्रैक किया जा सकता है क्योंकि यह प्रणाली हमारे विदेश स्थित मिशनों को शिकायतें प्रेषित करने में लगने वाले अपेक्षित समय को कम करने के लिए तैयार की गई है। प्रतिक्रिया समय की निगरानी के लिए एक स्वचालित उन्नयन तंत्र भी तैयार किया गया है, ताकि पारदर्शिता और तीव्र निपटान सुनिश्चित करने के लिए एक निर्धारित अवधि के भीतर निपटाई न गई शिकायतों को स्वतः उच्च प्राधिकारियों तक पहुंचाया जा सके।

इस पोर्टल को युद्धक्षेत्र में निवास करने वाले भारतीय सहित सभी भारतीयों के लिए, विदेश स्थित सभी भारतीय मिशनों और केन्द्रों के साथ-साथ चेन्नई, हैदराबाद, गुवाहाटी, मुंबई और कोलकाता जैसे शहरों में स्थित विदेश मंत्रालय के शाखा सचिवालयों के साथ जोड़ा गया है, जिससे शिकायतों को संबंधित प्राधिकारी को सरलता से अग्रेषित किया जा सकता है। इस एकीकरण से सुनिश्चित होता है कि ये शिकायतें संबंधित मिशन/केन्द्र तक शीघ्रता से पहुँच सकें, जिससे स्थानीय प्राधिकारियों या बचाव अभियानों के साथ तत्काल समन्वय सुलभ हो सके। इसके अतिरिक्त यह पोर्टल कुछ श्रेणियों

की शिकायतों के लिए अंतर्निहित प्राथमिक तंत्र का भी उपयोग करता है, जैसे कि पार्थिव शरीर की स्वदेश वापसी या अत्यधिक संकट वाले मामले, जो युद्ध क्षेत्रों में सामान्यतः पाए जाते हैं। एंड्रॉयड, आईओएस और विंडोज पर उपलब्ध मदद मोबाइल ऐप और 24x7 हेल्पलाइन (1800-11-3090) विशेष रूप से विदेश में युद्ध क्षेत्रों में फंसे भारतीय नागरिकों के लिए महत्वपूर्ण है।

(ग) मंत्रालय विदेश स्थित अपने मिशनों/केंद्रों के माध्यम से विदेश में अध्ययनरत भारतीय छात्रों से नियमित रूप से संपर्क कर रहा है ताकि वे छात्र इस मॉड्यूल पर स्वेच्छा से अपना विवरण पंजीकृत करा सकें और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से भारतीय छात्र संगठनों और भारतीय सामुदायिक संघों को भी इसके लिए प्रोत्साहित कर रहा है।

मंत्रालय विदेश मंत्रालय की वेबसाइट और मिशन की घोषणाओं जैसे आधिकारिक माध्यमों से मदद ऐप का प्रचार करके भी इस ऐप को बढ़ावा देने में सहयोग कर रहा है, जिसका उद्देश्य भारतीय प्रवासी कामगारों और छात्रों तक इसकी पहुँच को सुलभ बनाना है और उन्हें इसे अपनाने के लिए प्रोत्साहित करना है। छात्रों के लिए भारतीय मिशनों/केंद्रों से नियमित परामर्शी जारी करके मदद पोर्टल पर ऑनलाइन पंजीकरण को प्रोत्साहित किया जा रहा है, ताकि सहायता को सुविधाजनक बनाया जा सके, जिससे एक प्रमुख जनसांख्यिकीय वर्ग को सीधे लक्षित किया जा सके।

विदेश मंत्रालय ने संकटकाल में की गई कॉल का प्रत्युत्तर देने और मदद को बढ़ावा देने के लिए ट्रिटर (@MEAIndia,@MeaMadad) जैसे सोशल नेटवर्किंग प्लेटफॉर्म, ईमेल (madad@mea.gov.in) जैसे संचार के इलेक्ट्रॉनिक मोड, 24x7 हेल्पलाइन (1800-11-3090) का भी उपयोग किया है। खाड़ी देशों में कामगारों को प्रदान की गई सहायता को पोर्टल की उपयोगिता दर्शनी के लिए प्रचारित किया गया है, जिससे अप्रत्यक्ष रूप से उन प्रवासी समुदायों के बीच जागरूकता बढ़ रही है जो इन चैनलों का अनुसरण करते हैं या इनके बारे में मौखिक रूप से सुनते हैं। जैसा कि 2016 की विदेश मंत्रालय की रिपोर्ट में उल्लेख किया गया है, रियाद और जेद्दा जैसे शहरों में संकटग्रस्त कामगारों की सहायता के लिए स्थापित भारतीय श्रमिक संसाधन केंद्रों (आईडब्ल्यूआरसी) को मदद तंत्र से जोड़ना वास्तविक संपर्क बिंदुओं के रूप में कार्य करता है, जहाँ कर्मचारी संभवतः परामर्श या सहायता सत्रों के दौरान कामगारों को पोर्टल के बारे में अवगत कराते

हैं। विदेश मंत्रालय प्रवासी भारतीय दिवस जैसे कार्यक्रमों या प्रवासी संपर्क जैसे कार्यक्रमों के आयोजन के माध्यम से, प्रवासी भारतीय कामगारों और विदेशों में मौजूद संकटग्रस्त छात्रों के बीच मदद जागरूकता के लिए समर्पित जागरूकता अभियान चला रहा है। ये उच्च-व्यश्यता वाले प्लेटफ़ॉर्म मेजबान देशों में कामगारों और छात्रों दोनों तक पहुँचने के कुछ प्रयास हैं, जो इस पोर्टल की भूमिका को मजबूत बनाते हैं।

(घ एवं झ) मदद पोर्टल में निरंतर सुधार करने के लिए शिकायतकर्ताओं और याचिकाकर्ताओं से प्राप्त नियमित फीडबैक को ध्यान में रखा जाता है। सरकार ने मदद पोर्टल की कारगरता बढ़ाने के लिए, भारतीय समुदायिक कल्याण निधि (आईसीडब्ल्यूएफ) और प्रवासी भारतीय सहायता केंद्र (पीबीएसके) जैसी अन्य सहायता प्रणालियाँ स्थापित की हैं, जो आपातकालीन चिकित्सा देखभाल, हवाई यात्रा और कानूनी सहायता जैसे मामलों के संबंध में सहायता प्रदान करती हैं। विदेश मंत्रालय ने समय-समय पर इस पोर्टल की कार्यक्षमता का विस्तार किया है और संकटकाल में इसके उपयोग को बढ़ावा दिया है। मदद पोर्टल ऑनलाइन अग्रेषण, ट्रैकिंग और उनके अंतिम समाधान तक उन्नयन के माध्यम से कोंसली शिकायतों के निपटान के लिए मौजूदा प्रक्रियाओं में गुणात्मक सुधार करता है।
