भारत सरकार
विदेश मंत्रालय
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या– 1004
दिनांक 05/12/2025 को उत्तर दिए जाने के लिए

दूतावासों में नागरिक सेवा केंद्र

1004. श्री सनातन पांडेय;

क्या विदेश मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:-

(क) क्या सरकार द्वारा विदेशों में स्थित भारतीय दूतावासों में नागरिक सेवा केन्द्रों का डिजिटलीकरण कर दिया गया हैं, और यदि हां, तो कितने देशों में 'ई-हेल्प काउंटर' की सुविधा शुरू की गई है; और

(ख) क्या उक्त पहल से औसत सेवा समय में कमी आई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर
विदेश राज्य मंत्री
[श्री कीर्तवर्धन सिंह]

(क और ख) मंत्रालय ने ऑनलाइन सेवाओं को प्रदान करने के अपने प्रयास में 'सेवा- भारतीय कोंसली सेवा प्रणाली' (ई-सेवा) शुरू की है, जिसका उद्देश्य ऑनलाइन प्लेटफॉर्म का सृजन करते हुए विदेशों में भारतीय नागरिकों को भारतीय मिशनों/केन्द्रों में विभिन्न कोंसली सेवाओं के लिए ऑनलाइन आवेदन करने हेतु समर्थ बनाया है। अब तक, 117 देशों में भारतीय मिशनों/केन्द्रों को ई-सेवा प्लेटफॉर्म पर ऑनबोर्ड किया जा चुका है।

इसके अलावा, मदद, जो एक ऑनलाइन व्यापक शिकायत निवारण पोर्टल है, ने 95 प्रतिशत से अधिक मामलों के समाधान की सफलता दर के साथ कोंसली सहायता प्रदान करने और कोंसली शिकायतों से निपटने में गुणात्मक सुधार किया है। मदद पोर्टल, जो एक प्रमुख सुशासन पहल है, जो विदेशों में भारतीय नागरिकों की बड़ी संख्या में कोंसली शिकायतों का समाधान करके प्रभावी ढंग से सेवा प्रदान करती है, जिसमें प्रत्यावर्तन, पार्थिव शरीर का परिवहन, मृत्यु मुआवजा, कार्य से संबंधित समस्याएं, कारावास, लापता व्यक्ति, पासपोर्ट सेवाएं और छात्रों की चिंताएं शामिल हैं।

*****