

भारत सरकार  
विदेश मंत्रालय  
लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या -1189

दिनांक 06.02.2026 को उत्तर दिए जाने के लिए

कोंसुलर एवं भारतवंशी डिजिटल सेवाएँ

†1189. श्री कृष्ण प्रसाद टेन्नेटी  
श्रीमती डी. के. अरुणा  
श्री दुलू महतो  
श्री कोटा श्रीनिवास पूजारी  
श्री अरविंद धर्मापुरी  
श्री जी. एम. हरीश बालयोगी  
श्री पी. पी. चौधरी

क्या **विदेश मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) निजामाबाद और करीमनगर सहित खाड़ी देशों में कार्यरत तेलंगाना के प्रवासी कामगारों की जिला-वार अनुमानित संख्या कितनी है;
- (ख) विशेषकर आन्ध्र प्रदेश से 'मदद', एम-पासपोर्ट सेवा और कोंसुलर सेवा पोर्टलों पर पंजीकृत भारतीय नागरिकों की संख्या कितनी है;
- (ग) विगत तीन वर्षों के दौरान इन प्लेटफार्मों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों और सेवा अनुरोधों की मात्रा और प्रमुख श्रेणियां क्या हैं और उन पर क्या कार्रवाई की गई है और विशेषकर आन्ध्र प्रदेश और तेलंगाना के लिए अनसुलझी या लंबित शिकायतों की संख्या वर्ष-वार/राज्य-वार कितनी है और इनके क्या कारण हैं;
- (घ) आवेदकों के लिए शिकायत निवारण और कोंसुलर सेवाओं की सुपुर्दगी में औसतन कितना समय लगता है;
- (ङ) क्या प्रवासी और कोंसुलर सेवाओं में और सुधार लाने के लिए नए डिजिटल उपकरणों या राज्य सरकारों के साथ एकीकरण की योजना बनाई गई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (च) 'मदद' और कोंसुलर डिजिटल प्लेटफार्मों के उपयोग को बढ़ाने के लिए उक्त राज्यों में जागरुकता अथवा आउटरीच कार्यक्रम आयोजित करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं; और
- (छ) क्या तेलंगाना में प्रवासी कल्याण के लिए कोई विशेष आउटरीच शिविर या सुविधा केन्द्र स्थापित किए जाने का प्रस्ताव है?

उत्तर

विदेश राज्य मंत्री  
(श्री कीर्तवर्धन सिंह)

(क) तेलंगाना राज्य के उन भारतीय कामगारों की जिलावार संख्या, जिनके पास उत्प्रवासन जांच अपेक्षित (ईसीआर) श्रेणी के पासपोर्ट हैं और जिन्हें खाड़ी देशों में काम करने के लिए उत्प्रवासन मंजूरी (ईसी) जारी की गई है, निम्नानुसार है:

आंध्र प्रदेश के ज़िले का नाम	2014 से 2025 तक जारी किए गए ईसीएस की कुल संख्या
आदिलाबाद	5057
भद्राद्री कोठागुडेम	27
हैदराबाद	11530
जगतियाल	2743
जनगांव	21
जयशंकर भूपालपल्ली	9
जोगुलाम्बा गडवाल	13
कामारेड्डी	1647
करीमनगर	11214
खम्मम	118
कुमारभीम असिफाबाद	26
महबुबाबाद	76
महबूबनगर	711
मानचेरिअल	264
मेडक	1491
मेडचल मलकाजगिरी	215
नगरकुरनूल	21
नलगोंडा	166
निर्मल	2235
निजामाबाद	15875
पेद्दापल्ली	207
राजन्ना सिरसिल्ला	1134
रंगा रेड्डी	1010

संगारेड्डी	<b>86</b>
सिद्दीपेट	<b>362</b>
सूर्यपेट	<b>20</b>
विकाराबाद	<b>272</b>
वानापार्थी	<b>18</b>
वारंगल	<b>29</b>
वारंगल ग्रामीण	<b>67</b>
वारंगल शहरी	<b>349</b>
यदाद्री भुवनगिरी	<b>18</b>
<b>कुल योग</b>	<b>57031</b>

(ख) आंध्र प्रदेश से एमपासपोर्ट सेवा पोर्टल पर पंजीकृत भारतीय नागरिकों की संख्या 84,773 है। भारतीय नागरिकों द्वारा मदद पोर्टल पर पंजीकृत शिकायतों की कुल संख्या 100110 है (23 जनवरी 2026 तक)। यह ध्यान देने योग्य है कि मदद पोर्टल पर राज्यवार शिकायतों की संख्या ज्ञात करने की कोई व्यवस्था उपलब्ध नहीं है।

(ग) पिछले तीन वर्षों (2023-2025) के दौरान मदद पोर्टल के माध्यम से संसाधित शिकायतों और सेवा अनुरोधों की संख्या इस प्रकार है:

वर्ष	प्राप्त शिकायतें	पिछले वर्ष से उठाई गई	कुल शिकायत	हल की गई शिकायत	लंबित
2023	5794	3343	9137	5474	3663
2024	5704	3663	9367	5467	3900
2025	6158	3900	10058	6454	3604

कुछ शिकायतें विभिन्न कारणों से लंबित हैं, जैसे कि शिकायतकर्ताओं से अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता, मेजबान देशों में स्थानीय विदेश कार्यालय/स्थानीय कंपनियों/नियोक्ताओं या अन्य मंत्रालयों/विभागों से प्रतिक्रिया की प्रतीक्षा, सत्यापन और तथ्य-खोज में देरी, क्षेत्राधिकार संबंधी जटिलताएं और मेजबान देशों की अदालतों में लंबित मामले आदि।

(घ) "सुशासन" पहलों के अनुसरण में, विदेश मंत्रालय ने 21 फरवरी 2015 को विदेश में रहने वाले उन भारतीयों की सहायता के लिए मदद नामक एक ऑनलाइन कौंसली शिकायत प्रबंधन प्रणाली शुरू की, जिन्हें कौंसली सहायता की आवश्यकता है। विदेश स्थित सभी भारतीय मिशन / केंद्र और चेन्नई, गुवाहाटी, हैदराबाद और कोलकाता में विदेश मंत्रालय के शाखा सचिवालय, कौंसली शिकायतों की टैकिंग और फॉलो-अप के लिए मदद पोर्टल से जुड़े हुए हैं। मदद पोर्टल ने कौंसली शिकायतों के निपटान की पिछली प्रक्रियाओं की तुलना में गुणात्मक सुधार किया है, जिसमें ऑनलाइन अग्रेषण, टैकिंग और उनके अंतिम समाधान तक आगे की कार्यवाही शामिल है। यह आम जनता द्वारा शिकायतों के सीधे पंजीकरण और संपूर्ण शिकायत निवारण प्रक्रिया की प्रभावी टैकिंग की अनुमति देता है। इसमें कई नवीन विशेषताएं शामिल हैं, जैसे कि विभिन्न प्रकार की शिकायतों को संभालने के लिए एक सुदृढ़ संरचना, ऑनलाइन फाइलिंग और समान शिकायतों को आसान पुनर्प्राप्ति और संदर्भ के लिए लिंक करना, स्वचालित रूप से आगे की कार्यवाही और प्राथमिकता में वृद्धि, आसान मूल्यांकन और निगरानी के लिए रंग-कोडित डैशबोर्ड, और निरक्षर शिकायतकर्ताओं की सहायता के लिए एक संबद्ध कॉल सेंटर। मदद के लिए एक मोबाइल ऐप भी लॉन्च किया गया है।

मदद पोर्टल पर दर्ज शिकायतों की बारीकी से निगरानी की जाती है और उनका शीघ्र निपटारा किया जाता है। तथापि, मदद पोर्टल पर ऐसी कोई व्यवस्था उपलब्ध नहीं है जिससे शिकायतों के निवारण में लगने वाला औसत समय ज्ञात किया जा सके।

(ङ) प्रवासी और कौंसली सेवाओं को और बेहतर बनाने के लिए नए डिजिटल उपकरणों और सिस्टम एकीकरण के उपयोग हेतु निरंतर प्रयास किए जा रहे हैं। वर्तमान में, राज्य सरकार की प्रणालियों के साथ कोई एकीकरण कार्यान्वयन के अधीन नहीं है।

(च) मंत्रालय विदेशों में अपने मिशनों/केंद्रों के माध्यम से भारतीय नागरिकों को मदद पोर्टल पर विवरण पंजीकृत करने में सुविधा प्रदान करता है और साथ ही सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों के माध्यम से भारतीय प्रवासी संगठनों और भारतीय सामुदायिक संघों को भी इसके लिए प्रोत्साहित करता है।

मंत्रालय, भारतीय प्रवासी कामगारों तक पहुंचने के लिए विदेश मंत्रालय की वेबसाइट और मिशनों / केंद्रों के सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म जैसे आधिकारिक चैनलों के माध्यम से मदद ऐप का प्रचार कर रहा है। भारतीय मिशनों / केंद्रों द्वारा प्रवासी कामगारों सहित भारतीय नागरिकों के लिए नियमित रूप से सलाह जारी की जाती है, जिसमें उन्हें मदद पोर्टल पर ऑनलाइन पंजीकरण करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है ताकि उन्हें समय पर सहायता मिल सके।

विदेश मंत्रालय ने संकटकालीन कॉलों का जवाब देने और मदद को बढ़ावा देने के लिए ट्विटर (@MEAIndia, @MeaMadad) जैसे सोशल नेटवर्किंग प्लेटफॉर्म, ईमेल (madad@mea.gov.in) जैसे इलेक्ट्रॉनिक संचार माध्यम और 24x7 हेल्पलाइन (1800-11-3090) का भी उपयोग किया है। खाड़ी देशों में कामगारों को दी जाने वाली सहायता का प्रचार पोर्टल की उपयोगिता को प्रदर्शित करने के लिए किया गया है, जिससे अप्रत्यक्ष रूप से प्रवासी समुदायों में जागरूकता बढ़ाई जा सके जो इन चैनलों का अनुसरण करते हैं या मौखिक रूप से इसके बारे में सुनते हैं। परामर्श सत्रों के दौरान, विदेशों में मिशन/केंद्र के अधिकारी कामगारों को मदद पोर्टल के कामकाज के बारे में जानकारी देते हैं। रियाद और जेद्दा जैसे शहरों में स्थापित भारतीय कामगार संसाधन केंद्र (आई डब्ल्यू आर सी) संकटग्रस्त कामगारों की सहायता के लिए मदद प्रणाली से जुड़े हुए हैं। विदेश मंत्रालय प्रवासी भारतीय दिवस जैसे कार्यक्रमों या प्रवासी समुदाय के साथ संबंध जैसे कार्यक्रमों का आयोजन करके प्रवासी भारतीय कामगारों के बीच मदद के बारे में जागरूकता फैला रहा है। ये मेजबान देशों में प्रवासी कामगारों तक पहुंचने और पोर्टल की भूमिका को मजबूत करने के कुछ प्रयास हैं।

(छ) समय-समय पर, मंत्रालय, देश भर में स्थित 16 प्रवासी संरक्षक (पीओई) कार्यालयों और राज्य सरकारों के समन्वय से, कार्यशालाओं, प्रशिक्षणों, सूचना सत्रों और मीडिया समूहों, पुलिस अधिकारियों और कानून प्रवर्तन एजेंसियों, स्थानीय प्रशासन, इच्छुक भर्ती एजेंटों, उद्यमियों और आम जनता के लिए डिजिटल अभियानों के माध्यम से ई-माइग्रेट पोर्टल के द्वारा सुरक्षित और कानूनी प्रवास पर जागरूकता अभियान आयोजित करता है। इन सत्रों के दौरान, प्रवास नियमों, प्रवासी भारतीय बीमा योजना (पीबीबीवाई), प्रस्थान-पूर्व अभिविन्यास प्रशिक्षण (पीडीओटी), ई-माइग्रेट पोर्टल और भारतीय दूतावासों द्वारा जारी विभिन्न सलाहों के बारे में सभी हितधारकों, जिनमें नौकरी चाहने वाले भी शामिल हैं, को जानकारी दी जाती है।

\*\*\*\*\*