भारत सरकार

संचार मंत्रालय

डाक विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 3047

उत्तर देने की तारीख 11 मार्च, 2026

पार्सल और ई-कॉमर्स पहल (डीओपी)

3047. श्री नलिन सोरेन :
श्री पी. सी. मोहन :
श्री रवीन्द्र शुक्ला उर्फ रवि किशन :
श्री भर्तृहरि महताब :

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) डाक विभाग (डीओपी) द्वारा पार्सल और ई-कॉमर्स क्षेत्र में प्रमुख ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों और संभार प्रदाताओं के साथ भागीदारी सहित कौन-कौन सी प्रमुख पहल की गई हैं;

(ख) विगत तीन वर्षों के दौरान विशेष रूप से कर्नाटक और बेंगलुरू में पार्सल यातायात और राजस्व में दर्ज की गई वृद्धि का ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या डाक विभाग ने राजस्व सृजन पर पड़ने वाले प्रभाव का आकलन किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) बेंगलुरू जैसे प्रमुख शहरी केन्द्रों में पार्सल हब, स्वचालित छंटाई केन्द्रों, अंतिम छोर तक वितरण और डिजिटल ट्रैकिंग प्रणाली जैसी संभार-तंत्र अवसंरचना को सुदृढ़ करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं;

(ङ) क्या हाल के वर्षों में पार्सल से संबंधित धोखाधड़ी, चोरी या अवैध गतिविधियों के लिए डाक चैनलों के दुरुपयोग की घटनाओं की सूचना मिली है और यदि हां, तो विशेष रूप से कर्नाटक के लिए तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(च) सरकार द्वारा ऐसे अपराधों को रोकने और सुरक्षित और विश्वसनीय पार्सल वितरण सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षा जांच, डिजिटल ट्रैकिंग, सत्यापन और शिकायत निवारण तंत्र का विस्तार करने के लिए क्या उपाय किए गए हैं?

उत्तर

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

(क) डाक विभाग (डीओपी) ने प्रमुख सार्वजनिक लॉजिस्टिक्स संगठन के रूप में रूपांतरित होने के लिए और अपनी सेवाओं को राष्ट्रीय स्तर पर मजबूत करने के लिए बहुत सी पहलों की शुरुआत की है। इन पहलों में, देशभर में मानकीकृत प्रणाली के माध्यम से गति, विश्वसनीयता और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए पार्सल प्रोसेसिंग और डिलीवरी व्यवस्था का आधुनिकीकरण किया जाना शामिल है।

मशीनीकृत और समर्पित पार्सल डिलीवरी के लिए नोडल डिलीवरी केंद्रों के द्वारा अंतिम-मील डिलीवरी में सुधार किया गया है। उन्नत डाक प्रौद्योगिकी (एपीटी) 2.0 परियोजना के तहत रियल टाइम डिलीवरी अपडेट, वन-टाइम-पासवर्ड (ओटीपी) आधारित डिलीवरी और ई-कॉमर्स ग्राहक सेवाओं के साथ ऐप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस (एपीआई) एकीकरण की शुरुआत की गई है। मेल एंड पार्सल ऑप्टिमाइजेशन प्रोजेक्ट (एमपीओपी) के तहत मानकीकृत कार्य-प्रवाह और रियल टाइम ट्रैकिंग के माध्यम से एंड-टू-एंड ऑप्टिमाइजेशन को सक्षम किया गया है।

विभाग ने पार्सल डिलीवरी के लिए प्रमुख ई-कॉमर्स और लॉजिस्टिक्स कंपनियों के साथ साझेदारी की है और सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) मंत्रालय सहित विभिन्न सरकारी मंत्रालयों को पार्सल डिलीवरी सेवाएं प्रदान कर रहा है। विशेषकर ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में एमएसएमई, शिल्पियों, स्वयं-सहायता समूहों और छोटे-छोटे कारोबारों के निर्यात को बढ़ावा देने में सहायता के लिए डाकघर निर्यात केंद्रों (डीएनके) की स्थापना की गई है। इसके अतिरिक्त, डाक विभाग द्वारा अमेज़न, शिपरॉकेट, डिकैथलॉन, ओएनडीसी इत्यादि जैसे प्रमुख ई-कॉमर्स कंपनियों के साथ कार्यनीतिक साझेदारियां की गई हैं।

(ख) विगत तीन वर्षों के दौरान विशेषकर कर्नाटक और बेंगलूरु में पार्सल ट्रैफिक और राजस्व में दर्ज की गई वृद्धि का विवरण निम्नानुसार है :

ट्रैफिक की गणना करोड़ में और राजस्व की गणना करोड़ रुपए में

वित्तीय वर्ष	घरेलू पार्सल ट्रैफिक	घरेलू पार्सल राजस्व	पार्सल ट्रैफिक (कर्नाटक सर्कल)	पार्सल राजस्व (कर्नाटक सर्कल)	पार्सल ट्रैफिक (बेंगलूरु सर्कल)	पार्सल राजस्व (बेंगलूरु सर्कल)
2022-23	4.32	620.01	0.45	58.00	0.11	17.56
2023-24	5.78	755.47	0.30	50.00	0.27	31.22
2024-25	7.12	656.94	0.39	50.00	0.19	29.77

(ग) जी, हां। पार्सल और ई-कॉमर्स सेक्टर में डाक विभाग द्वारा किए गए सुधारों के परिणामस्वरूप, विगत तीन वर्षों [2023-24 से 2025-26 (फरवरी)] में पार्सल राजस्व 755.47 करोड़ रुपए से बढ़कर 802.11 करोड़ रुपए हो गया है।

(घ) एमपीओपी के तहत, कार्य-प्रवाह को रि-डिजाइन करने और कार्यक्षमता को बेहतर बनाने के उद्देश्य से बिजनेस प्रोसेस री-इंजीनियरिंग (बीपीआर) को पूरा किया गया है। देश भर में अपने पार्सल हब नेटवर्क, डिलीवरी केंद्रों और सड़क परिवहन नेटवर्क को युक्तिसंगत बनाया गया है, जो बढ़ते पार्सल और ई-कॉमर्स उद्योगों के अनुरूप है। रियल टाइम ट्रैकिंग और डिजिटल एकीकरण के लिए एपीटी 2.0 मौजूद है। ये पहलें बेंगलूरु सहित देश भर में कार्यान्वित की गई है।

(ङ) कर्नाटक डाक सर्कल में पार्सलों के संबंध में धोखाधड़ी अथवा चोरी की कोई भी घटना दर्ज नहीं हुई है। बेंगलूरु मुख्यालय में डाक चैनल के दुरुपयोग के संबंध में नीदरलैंड से "हाइड्रो गांजा" से जुड़ी डाक-वस्तु से संबंधित एक मामला दर्ज हुआ था। कर्नाटक डाक सर्कल द्वारा इस संबंध में विस्तृत जांच की गई थी और विभाग की कोई चूक नहीं पाई गई।

(च) डाक चैनल के माध्यम से वर्जित मदों के परिवहन संबंधी सुरक्षा और रोकथाम को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न उपाय किए गए हैं। इसके अंतर्गत दिशा-निर्देश जारी करना, स्टाफ के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करना, डाकघरों में वर्जित मदों की सूची लगाना शामिल है। विभाग ने केवाईसी संबंधी दिशा-निर्देश जारी किए हैं और अंतरराष्ट्रीय डाक-वस्तुओं के लिए स्व-सत्यापित पहचान पत्र को अनिवार्य किया है। घरेलू पार्सल कन्साइन्मेंट के लिए ग्राहक घोषणा प्रपत्र और अंतरराष्ट्रीय पार्सल कन्साइन्मेंट के लिए कस्टम्स घोषणा प्रपत्र एवं केवाईसी को अनिवार्य बनाया गया है। ट्रैकिंग सेवाओं को बेहतर बनाने के उद्देश्य से सभी पार्सलों को अब लेखादेय वस्तुओं के रूप में वर्गीकृत किया जाता है।

*****