भारत सरकार
संचार मंत्रालय
डाक विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 1669
उत्तर देने की तारीख 10 दिसंबर, 2025

ग्रामीण क्षेत्रों में डाक सेवाओं की दक्षता और गुणवत्ता

1669. श्री राजेश वर्मा :
श्री अतुल गर्ग :
श्रीमती भारती पारधी :
श्रीमती शांभवी :
डॉ. लता वानखेड़े :

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) क्या सरकार ने ग्रामीण क्षेत्रों में डाक सेवाओं की दक्षता और गुणवत्ता में सुधार के लिए कोई विशिष्ट उपाय किए हैं और यदि हां, तो शुरू की गई प्रमुख पहलों का ब्यौरा क्या है;

(ख) ग्रामीण डाक निष्पादन को बढ़ाने में मेल नेटवर्क ऑप्टिमाइज़ेशन प्रोजेक्ट (एमएनओपी) और पार्सल नेटवर्क ऑप्टिमाइज़ेशन प्रोजेक्ट (पीएनओपी) की क्या भूमिका है;

(ग) क्या सभी शाखा डाकघरों को घर-घर सेवा प्रदायगी के लिए डिजिटल उपकरणों से सुसज्जित किया गया है और इस तरह के आधुनिकीकरण से सक्षम सेवाओं का दायरा क्या है;

(घ) ई-बैंकिंग, ई-केवाईसी और ई-पासबुक सेवाओं का उपयोग करके डाकघर बचत योजनाओं के माध्यम से वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं; और

(ङ) ग्रामीण क्षेत्रों में तेजी से पार्सल वितरण और ग्राहक संतुष्टि बढ़ाने के लिए नोडल वितरण केंद्र स्थापित करने से क्या लाभ हैं?

उत्तर

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

(क) जी, हां। ग्रामीण क्षेत्रों में डाक सेवाओं की दक्षता और गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए, डाक विभाग ने सभी शाखा डाकघरों में डिजिटल रूरल एंटरप्राइज एप्लीकेशन फॉर मोबाइल्स (मोबाइल के लिए डिजिटल ग्रामीण उद्यम एप्लीकेशन - ड्रीम) मोबाइल एप्लीकेशन की शुरुआत की है। यह एप्लीकेशन हस्तचालित उपकरणों के माध्यम से डाक-वस्तुओं की बुकिंग और डिलीवरी को सुगम बनाती है, रियल-टाइम ट्रैकिंग को सक्षम बनाती है, सेवा प्रदायगी को गति प्रदान करती है और विशेष रूप से ग्रामीण एवं दूरस्थ क्षेत्रों में जवाबदेही को बढ़ाती है।

इसके अतिरिक्त, ग्रामीण क्षेत्रों सहित देशभर में डाक-वस्तुओं के कार्य-निष्पादन को ट्रैक करने और मूल्यांकन करने के उद्देश्य से प्रमुख कार्य-निष्पादन सूचकों (केपीआई) की शुरुआत की गई है और इनकी मॉनीटरिंग की जाती है, जिससे बेहतर निगरानी, समय पर डिलीवरी और सेवा की गुणवत्ता में निरंतर सुधार सुनिश्चित किया जा सके।

(ख) मेल नेटवर्क ऑप्टिमाइजेशन प्रोजेक्ट (एमएनओपी) और पार्सल नेटवर्क ऑप्टिमाइजेशन प्रोजेक्ट (पीएनओपी) ग्रामीण क्षेत्रों में डाक संबंधी कार्य-निष्पादन को बेहतर बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। एमएनओपी के तहत, मेल नेटवर्क को युक्तिसंगत बनाया गया है, जिससे ग्रामीण क्षेत्रों सहित देशभर में डिलीवरी की गति में सुधार आया है। इस पहल से ग्राहक डाक-वस्तुओं को बेहतर तरीके से देख और समझ रहे हैं।

इसी प्रकार, पार्सल नेटवर्क ऑप्टिमाइजेशन प्रोजेक्ट (पीएनओपी) ने बुनियादी अवसंरचना के उन्नयन, सुव्यवस्थित पार्सल प्रोसेसिंग, और प्रचालन संबंधी अक्षमताओं को कम करके, ग्रामीण क्षेत्रों में सेवा प्रदायगी को बेहतर बनाने में योगदान दिया है। मानकीकृत उपकरण, नेटवर्क का युक्ति-संगतिकरण और बेहतर परिवहन प्रणालियों से पार्सल सेवाओं की विश्वसनीयता और सुगमता में वृद्धि हुई है। इन विकास कार्यों ने ई-कॉमर्स में ग्रामीण सहभागिता को बढ़ावा दिया है और ग्रामीण ग्राहकों को समय पर, कुशल और किफायती पार्सल सेवाएं मिलने लगी हैं, जिसने ग्रामीण क्षेत्रों के समग्र विकास और उनकी आर्थिक प्रगति में योगदान दिया है।

(ग) द्वार पर सेवाओं की डिलीवरी को सक्षम बनाने के लिए सभी शाखा डाकघरों, जिनकी संख्या 1.39 लाख से अधिक है, को डिजिटल उपकरण उपलब्ध कराए गए हैं। ये उपकरण ग्राहकों को उनके द्वार पर वित्तीय, नागरिकोन्मुखी और डाक संबंधी सेवाएं प्रदान करने में सहायता प्रदान करते हैं, जिससे ग्रामीण क्षेत्रों में डाक सेवाओं तक पहुंच और उनकी प्रदायगी में सुधार होता है।

(घ) डाक विभाग, डाकघर बचत खाताधारकों को ई-बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करता है। इन सुविधाओं में डिजिटल रूप से लघु बचत योजना खाते खोलना, ऑनलाइन धनांतरण, ब्याज प्रमाण-पत्र जनरेट करना और संबंधित सेवाएं शामिल हैं। ई-पासबुक सुविधा में चुनिंदा डाकघर बचत बैंक योजनाओं के लिए ऑनलाइन 'जमा शेष राशि' की जानकारी और मिनी स्टेटमेंट प्राप्त करना सक्षम किया गया है। इसके अतिरिक्त, विभागीय डाकघरों में बायोमेट्रिक-आधारित डाकघर बचत बैंक खाते खोलने, जमा, आहरण और अन्य संबंधित लेन-देन के लिए ई-केवाईसी सुविधा की शुरुआत की गई है।

(ङ) ग्रामीण क्षेत्रों के डिलीवरी क्षेत्राधिकार को कवर करते हुए, जहां भी संभव हो, नोडल डिलीवरी केंद्रों (एनडीसी) की स्थापना से पार्सल डिलीवरी की गति में उल्लेखनीय सुधार आया है, प्रचालन लागत में कमी आई है और ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि हुई है। इससे भारतीय डाक सेवाओं के प्रति विशेष रूप से ग्रामीण समुदायों के विश्वास में काफी वृद्धि हुई है।

*****