भारत सरकार

विदेश मंत्रालय

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या – 2083

दिनांक **31.07.2026** को उत्तर दिए जाने के लिए

विदेश में संकट में फंसे भारतीय नागरिकों को सहायता

2083. श्री तारिक अनवर:

क्या **विदेश** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) वर्ष 2023-24 से अब तक विदेश में रह रहे भारतीय नागरिकों को भारतीय मिशनों के माध्यम से प्रदान की गई कांसुलर सेवाओं, उपलब्ध कराई गई आपातकालीन सहायता, स्वदेश वापसी संबंधी निपटाए गए मामलों तथा निवारित शिकायतों का देश-वार ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार द्वारा हाल ही में युद्ध, आंतरिक अशांति, प्राकृतिक आपदाओं अथवा अन्य आपातकालीन परिस्थितियों के दौरान विदेश में निवासरत भारतीय नागरिकों की सुरक्षा तथा उनकी शीघ्र सुरक्षित वापसी के लिए विद्यमान मानक संचालन प्रक्रियाओं (एसओपी) की समीक्षा की गई है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ग) क्या सरकार भारतीय मिशनों के माध्यम से कांसुलर सेवाओं की दक्षता बढ़ाने, शिकायत निवारण में तेजी लाने तथा विदेशों में रह रहे भारतीय नागरिकों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए कोई नई डिजिटल व्यवस्था अथवा अन्य पहल शुरू करने पर विचार कर रही है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

विदेश राज्य मंत्री

(श्री कीर्तवर्धन सिंह)

(क) इस मंत्रालय के पास उपलब्ध जानकारी के अनुसार, वर्ष 2023-24 से अब तक विदेशों में रहने वाले भारतीय नागरिकों की ओर से भारतीय मिशनों के माध्यम से प्राप्त और समाधान की गई शिकायतों की देश-वार संख्या अनुबंध 'क' में दी गई है।

(ख) विदेशों में भारतीय नागरिकों की सुरक्षा, संरक्षा और कल्याण भारत सरकार की सर्वोच्च प्राथमिकता है। इस प्रतिबद्धता को बनाए रखने के लिए, सरकार भारतीय नागरिकों, विशेष रूप से संघर्ष प्रभावित क्षेत्रों में रहने वाले लोगों के लिए सुरक्षा और निकासी की तैयारियों की सक्रियता से और लगातार समीक्षा करती

है। वर्तमान परिस्थितियों को देखते हुए, सरकार भारतीय नागरिकों को अनावश्यक यात्रा से बचने के लिए सावधान करने स्थानीय प्राधिकारियों द्वारा जारी सुरक्षा दिशा-निर्देशों का पालन करने और भारतीय मिशनों के साथ संपर्क में रहने के लिए परामर्शी जारी करती है। भारतीय नागरिकों के लिए भारतीय मिशनों/केंद्रों तक पहुंचने के लिए विभिन्न संचार तंत्र मौजूद हैं, जिनमें ईमेल, बहुभाषी 24x7 आपातकालीन नंबर, सोशल मीडिया, टोल-फ्री हेल्पलाइन और व्हाट्सएप नंबर शामिल हैं। किसी भी आपातकालीन स्थिति में, जहाँ आवश्यकता हो, सरकार फंसे हुए भारतीय नागरिकों को सुरक्षित निकालने के लिए कई हितधारकों को शामिल करते हुए अभियान शुरू कर सकती है। ऐसे निकासी प्रक्रिया के दौरान, फंसे हुए भारतीय नागरिकों को जानकारी और सहायता प्रदान करने के लिए मुख्यालय और विदेशों में 24x7 नियंत्रण कक्ष संचालित किए जाते हैं। विदेश में भारतीय नागरिकों की सुरक्षा और कल्याण सुनिश्चित करने के साथ-साथ निकासी कार्यों के समन्वय के लिए सरकार राजनयिक माध्यमों से संबंधित विदेशी सरकारों के साथ निरंतर संपर्क में रहती है।

(ग) "सुशासन" की पहल के तहत, विदेश में रहने वाले भारतीयों को कोंसली मदद देने के लिए मंत्रालय ने 21 फरवरी, 2015 को 'मदद' नाम का एक ऑनलाइन कोंसली शिकायत प्रबंधन सिस्टम शुरू किया। कोंसली शिकायतों को ट्रैक करने और उन पर अनुवर्ती कार्रवाई करने के लिए सभी हित-धारक मदद पोर्टल से जुड़े हुए हैं। मदद में कई तरह की शिकायतों के निवारण के लिए लचीला सिस्टम है; इसमें ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने और आसानी से जानकारी पाने व संदर्भ के लिए मिलती-जुलती शिकायतों को जोड़ने की सुविधा है; साथ ही, इसमें शिकायतों को स्वतः आगे बढ़ाने और प्राथमिकता तय करने, आसानी से आकलन और निगरानी के लिए रंग-कोड वाले डैशबोर्ड की व्यवस्था है, और निरक्षर शिकायतकर्ताओं की मदद के लिए एक कॉल सेंटर भी है। 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 शीघ्रता से निपटारा किया जाता है।

इसके अलावा, मंत्रालय ने 'सेवा- भारतीय कोंसली सेवा प्रणाली' शुरू की है, जिसने भारतीय नागरिकों को विदेशों में स्थित भारतीय मिशनों/केंद्रों में विभिन्न कोंसली सेवाओं के लिए ऑनलाइन आवेदन करने में सक्षम बनाया है।

अनुबंध 'क'

देश	वर्ष 2023–24 से अब तक	
	प्राप्त शिकायतें	निस्तारित शिकायतें
अफ़ग़ानिस्तान	54	38
अल्बानिया	3	0
अल्जीरिया	16	12
अंगोला	44	39
अर्जेंटीना	9	8
आर्मीनिया	104	99
ऑस्ट्रेलिया	604	457
ऑस्ट्रिया	38	25
अजरबैजान	25	20
बहरीन	337	313
बांग्लादेश	65	56
बेलारूस	21	20
बेल्जियम	27	19
भूटान	7	6
बोत्सवाना	3	3
ब्राजील	12	11
ब्रूनेइ दारएस्सलाम	23	15
बुल्गारिया	10	7
बुर्किना फासो	3	3
काबो वर्डे	2	2
कंबोडिया	186	108
कैमरून	14	7
कनाडा	858	763

चिली	1	0
चीन	147	129
कोलंबिया	7	6
कोटे डी आइवर	21	18
क्रोएशिया	25	19
क्यूबा	1	0
साइप्रस	13	9
चेक गणराज्य	15	14
कांगो लोकतांत्रिक गणराज्य	80	59
डेनमार्क	19	6
ज़िबूती	5	4
डोमिनिकन गणराज्य	3	1
मिस्र	23	19
इक्वेटोरियल गिनी	5	4
इरिट्रिया	0	0
एस्तोनिया	2	2
इथियोपिया	44	36
फिजी	6	6
फिनलैंड	26	20
फ्रांस	91	75
गैबॉन	4	1
जॉर्जिया	23	11
जर्मनी	357	316
घाना	29	23
ग्रीस	26	21
ग्वाटेमाला	6	6

गिनी	14	9
गुयाना	19	9
हंगरी	25	25
आइसलैंड	2	2
इंडोनेशिया	56	49
ईरान	127	113
इराक	128	121
आयरलैंड	81	55
इज़राइल	60	54
इटली	97	75
जमैका	25	18
जापान	43	34
जॉर्डन	44	42
कजाखस्तान	31	17
केन्या	52	43
एस्वातिनी अधिराज्य	4	4
कुवैत	1141	703
किर्गिज़स्तान	54	48
लाओस	29	26
लातविया	8	2
लेबनान	8	7
लाइबेरिया	6	0
लीबिया	50	37
लिथुआनिया	7	7
मेडागास्कर	4	1
मलावी	6	5

मलेशिया	1386	1225
मालदीव	167	161
माली	13	11
माल्टा	28	23
मॉरिटानिया	2	1
मॉरीशस	36	28
मेक्सिको	15	14
मंगोलिया	0	0
मोरक्को	6	6
मोज़ाम्बिक	14	14
म्यांमार	127	103
नामिबिया	2	2
नेपाल	87	65
नीदरलैंड	113	106
न्यूज़ीलैंड	153	124
नाइजर	3	2
नाइजीरिया	101	85
नॉर्वे	15	12
ओमान	1226	1031
पाकिस्तान	29	27
पनामा	10	8
पापुआ न्यू गिनी	1	1
पेरू	6	5
फिलिपींस	89	74
पोलैंड	85	81
पुर्तगाल	136	119

कतर	596	545
कांगो गणराज्य	2	2
कोरियाई गणराज्य	33	28
रोमानिया	22	17
रूस	251	223
रवांडा	2	2
साओ टोम और प्रिंसिपे	2	2
सऊदी अरब	5972	4809
सेनेगल	16	13
सर्बिया	22	22
सेशल्स	12	9
सिएरा लिओन	13	12
सिंगापुर	390	374
स्लोवाक गणराज्य	14	7
स्लोवेनिया	4	3
दक्षिण अफ़्रीका	48	28
दक्षिण सूडान	1	1
स्पेन	28	19
श्रीलंका	63	46
सूडान	28	24
सूरीनाम	10	8
स्वीडन	62	56
स्विट्ज़रलैंड	19	14
सीरिया	2	2
ताजिकिस्तान	6	3
तंजानिया	43	21

थाईलैंड	191	172
तिमोर लेस्ते	0	0
टोगो	7	5
त्रिनिदाद और टोबैगो	11	10
ट्यूनीशिया	4	4
तुर्किए	52	50
तुर्कमेनिस्तान	1	1
यूएसए	1479	1284
युगांडा	36	25
यूक्रेन	43	41
संयुक्त अरब अमीरात	3506	3171
यूनाइटेड किंगडम	627	565
उज़्बेकिस्तान	66	50
वेनेज़ुएला	0	0
वियतनाम	47	43
यमन	19	14
जाम्बिया	25	18
ज़िम्बाब्वे	7	7
कुल	**23197**	**19420**

*****