भारत सरकार
संचार मंत्रालय
डाक विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 4033
उत्तर देने की तारीख 12 अगस्त, 2026

डिजिटल प्लेटफार्मों को डाक संचालन से जोड़ना और सेवा प्रदाय में सुधार

4033. श्रीमती कलाबेन मोहनभाई देलकर :

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) विगत पांच वर्षों के दौरान देश में, विशेषकर दादरा और नगर हवेली में, सरकार द्वारा डाक वित्तीय सेवाओं और ई-शासन पहलों के कार्यान्वयन का ब्यौरा क्या है;

(ख) दादरा और नगर हवेली में डाकघरों के माध्यम से बचत, बीमा, पेंशन और प्रत्यक्ष लाभ अंतरण योजनाओं का लाभ उठाने वाले लाभार्थियों की संख्या कितनी है;

(ग) सरकार द्वारा दादरा और नगर हवेली में डिजिटल प्लेटफार्मों को डाक संचालन से जोड़ने, सेवा प्रदाय में सुधार करने और दक्षता बढ़ाने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं;

(घ) सरकार द्वारा जागरूकता फैलाने, पारदर्शिता सुनिश्चित करने और ग्रामीण तथा शहरी पहुंच को मजबूत करने के लिए क्या प्रभावी उपाय किए जा रहे हैं; और

(ङ) सरकार इस क्षेत्र में वित्तीय समावेशन, सरकारी सेवाओं और आर्थिक विकास को बढ़ाने में डाक नेटवर्क का लाभ उठाने के लिए राज्य के अधिकारियों के साथ किस प्रकार समन्वय करती है?

उत्तर

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

(क) दादरा एवं नगर हवेली में 67 डाकघर सहित, देश भर में 1.6 लाख से अधिक डाकघर, राष्ट्रीय बचत योजनाएं नामत: डाकघर बचत खाता योजना, राष्ट्रीय आवर्ती जमा योजना, राष्ट्रीय सावधि जमा योजना, मासिक आय खाता योजना, लोक भविष्य निधि, सुकन्या समृद्धि खाता योजना, वरिष्ठ नागरिक बचत योजना, किसान विकास पत्र योजना और राष्ट्रीय बचत प्रमाण पत्र योजना के तहत वित्तीय सेवाएं उपलब्ध करा रहे हैं। विभाग की इन योजनाओं के तहत, देश भर में 39 करोड़ से अधिक खाते हैं और दादरा एवं नगर हवेली में 1.29 लाख खाते हैं।

डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी), कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) प्लेटफॉर्म पर प्रचालनरत है और यह एटीएम एक्सेस, प्रत्यक्ष लाभांतरण (डीबीटी) भुगतान, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एनईएफटी/आरटीजीएस, ई-पासबुक, आधार आधारित बायोमीट्रिक प्रमाणित ई-केवाईसी तथा इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) एवं डाकघर बचत खाता (पीओएसए) लिंकेज के माध्यम से यूपीआई जैसी आधुनिक डिजिटल सेवाएं प्रदान कर रहा है। विभाग द्वारा जन सुरक्षा योजनाएं नामत: प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई), प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) और अटल पेंशन योजना (एपीवाई) भी प्रदान की जाती हैं। इसके अतिरिक्त, डिजिटल वित्तीय और ई-शासन पहलों के तहत इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) के माध्यम से आधार आधारित भुगतान प्रणाली (एईपीएस), डिजिटल जीवन प्रमाण-पत्र (जीवन प्रमाण), बाल आधार नामांकन, प्रत्यक्ष लाभांतरण (डीबीटी) सेवाएं प्रदान की जाती हैं। डाक विभाग में उन्नत डाक प्रौद्योगिकी (एपीटी 2.0) भी कार्यान्वित की गई है।

(ख) दादरा और नगर हवेली में डाकघरों के माध्यम से बचत, बीमा, पेंशन और प्रत्यक्ष लाभांतरण (डीबीटी) से लाभान्वित होने वाले लाभार्थियों की संख्या का विवरण निम्नानुसार है :

विवरण	लाभार्थियों/खातों की संख्या
पीओएसबी खाते	128,769
आईपीपीबी प्रीमियम खाते	51,657
डीबीटी लाभार्थी खाते	16,078
सुकन्या समृद्धि खाते (एसएसए)	15,290
डाक जीवन बीमा (पीएलआई) पॉलिसियां	934
ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई) पॉलिसियां	1,003
अटल पेंशन योजना (एपीवाई) नामांकन	10
आईपीपीबी बीमा लाभार्थी	2,790

(ग) विभाग ने दक्षता, पारदर्शिता और सेवा डिलीवरी को बेहतर बनाने के लिए डाक प्रचालनों के साथ डिजिटल प्रौद्योगिकियों को एकीकृत करने हेतु कई कदम उठाए हैं। इसके अंतर्गत, कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस), आधार आधारित भुगतान प्रणाली (एईपीएस), उन्नत डाक प्रौद्योगिकी (एपीटी 2.0), मोबाइल आधारित ऐप्लीकेशन और एनईएफटी/आरटीजीएस जैसी डिजिटल भुगतान सुविधाएं कार्यान्वित किया जाना शामिल है। इसके अतिरिक्त, ऑनलाइन बैंकिंग, रियल टाइम मेल ट्रेकिंग, आधार आधारित बायोमीट्रिक प्रमाणित ई-केवाईसी, कागज-रहित लेन-देन और डिजिटल मॉनिटरिंग तंत्र को सुदृढ़ बनाया गया है। विभाग ने इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) भी स्थापित किया है जो डाकघरों के विस्तृत नेटवर्क और डाकघर कर्मचारियों तथा ग्रामीण डाक सेवकों के विशाल कार्यबल के माध्यम से वित्तीय सेवाओं की डिजिटल डिलीवरी को विशेष रूप से सुदृढ़ बनाता है। इसकी डोरस्टैप बैंकिंग सुविधाएं, ग्राहकों को मुख्यत: ग्रामीण, सुदूर और सेवाओं से वंचित क्षेत्रों में किसी बैंक शाखा में जाए बिना बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच प्रदान करती हैं। इन पहलों ने दादरा एवं नगर हवेली में भी डाक एवं वित्तीय सेवाओं की डिलीवरी को त्वरित, सुरक्षित, पारदर्शी और अधिक सुलभ बनाया है।

(घ) विभाग, शहरी क्षेत्रों के साथ-साथ ग्रामीण क्षेत्रों में डाक वित्तीय सेवाओं को बढ़ावा देने के उद्देश्य से नियमित डाक चौपालों, जागरुकता अभियानों, वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों, कस्टमर आउटरीच गतिविधियों का आयोजन और मीडिया के विभिन्न माध्यमों से प्रचार-प्रसार करता है। नागरिक चार्टर, परिभाषित सेवा मानक, नियमित मॉनिटरिंग, प्रभावी

शिकायत निवारण तंत्र और डाक कर्मचारियों के लिए निरंतर क्षमता निर्माण कार्यक्रमों के माध्यम से पारदर्शिता और उत्तरदायित्व सुनिश्चित किए जाते हैं, जो ग्रामीण एवं शहरी दोनों क्षेत्रों में सेवा डिलीवरी को सुदृढ़ बनाते हैं।

(ङ) डाक विभाग, आईपीपीबी के माध्यम से प्रत्यक्ष लाभांतरण (डीबीटी), वित्तीय समावेशी पहलें, डिजिटल भुगतान सेवाएं, आधार आधारित सेवाएं (एईपीएस), और डाक नेटवर्क के माध्यम से अन्य नागरिक केंद्रीत कार्यक्रमों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए निर्धारित और आवधिक बैठकों के जरिए संघ क्षेत्रों के प्रशासन और अन्य सरकारी विभागों/एजेंसियों के साथ समन्वय किया जाता है, जिससे पूरे क्षेत्र में समेकित सामाजिक-आर्थिक विकास को बल प्रदान किया जा सके।

*****