भारत सरकार
संचार मंत्रालय
डाक विभाग

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 3056
उत्तर देने की तारीख 19 मार्च, 2026

भारतीय डाक द्वारा नागरिक-केंद्रित सेवाएं

3056. डा. परमार जशवंतसिंह सालमसिंह :
श्री राजीब भट्टाचार्जी :
श्री नरहरी अमीन :
श्री अमर पाल मौर्य :
डा. दिनेश शर्मा :
श्री शंभू शरण पटेल :
श्री सदानंद महालू शेट तानवड़े :
डा. अनिल सुखदेवराव बोंडे :
श्री बृज लाल :

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) विशेष रूप से महिला सम्मान बचत प्रमाणपत्र के माध्यम से, वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने में डाकघर बचत बैंकों की भूमिका का ब्यौरा क्या है;

(ख) आधार नामांकन और पासपोर्ट सेवा केंद्रों जैसी आवश्यक नागरिक-केंद्रित सेवाएं प्रदान करने के लिए भारतीय डाक नेटवर्क का किस प्रकार उपयोग किया जा रहा है;

(ग) क्या मंत्रालय ने जन सुरक्षा योजनाओं की पहुंच बढ़ाने के लिए विभिन्न बैंकों के साथ कार्यनीतिक साझेदारी की है;

(घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ङ) क्या ग्राहक संतुष्टि और फीडबैक लूप को बेहतर बनाने के लिए केंद्रीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएम) जैसी प्रौद्योगिकी-आधारित शिकायत निवारण प्रणालियों को और उन्नत किया जाएगा?

उत्तर

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

(क) डाक विभाग, अपने 1.64 लाख डाकघरों के नेटवर्क के माध्यम से 47 करोड़ डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) खाताधारकों को सेवाएं प्रदान कर रहा है। पीओएसबी अपनी बचत योजनाओं जैसे - डाकघर बचत खाता (पीओएसए), सावधि जमा खाता (टीडी), आवर्ती जमा खाता (आरडी), मासिक आय खाता (एमआईएस), वरिष्ठ नागरिक बचत स्कीम (एससीएसएस), लोक भविष्य निधि (पीपीएफ), सुकन्या समृद्धि खाता (एसएसए), राष्ट्रीय बचत स्कीम (एनएससी), किसान विकास पत्र (केवीपी) और बच्चों के लिए पीएम केयर योजना के माध्यम से वित्तीय समावेशन में अहम भूमिका निभाता है।

डाक विभाग सामाजिक सुरक्षा योजना, पेंशन, डीबीटी और सब्सिडी के तहत लाभार्थियों को डाकघर बचत खातों के माध्यम से निधियों के अंतरण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। इसके अतिरिक्त, 28 फरवरी 2026 तक की स्थिति के अनुसार, 3.83 करोड़ सुकन्या समृद्धि योजना (एसएसवाई) और 37.3 लाख महिला सम्मान बचत पत्रों (एमएसएससी) ने बालिकाओं के भविष्य को सुरक्षित बनाने और महिला सशक्तिकरण में महत्वपूर्ण योगदान दिया है।

(ख) (i) डाक विभाग ने देशभर में 13,352 आधार केंद्र स्थापित किए हैं, इनके माध्यम से विभाग दूर-दराज के क्षेत्रों में बायोमेट्रिक और डेमोग्राफिक अपडेट सेवाएं प्रदान करने हेतु निश्चित स्थान और मोबाइल किट दोनों का उपयोग किया जा रहा है। उक्त पहल द्वारा अब तक 14.72 करोड़ से अधिक लेन-देन प्रोसेस किए गए हैं, जिसने विशेष रूप से लंबी दूरी की यात्रा की आवश्यकता को समाप्त कर वृद्धों और ग्रामीण आबादी को लाभान्वित किया है। डाक विभाग द्वारा आवश्यक पहचान और प्रत्यक्ष लाभांतरण (डीबीटी) सुविधाएं उपलब्ध कराने के उद्देश्य से डाक नेटवर्क के अंतर्गत इन सेवाओं को इंटीग्रेट कर निर्बाध पहुंच सुनिश्चित की जाती है।

(ii) डाक विभाग, विदेश मंत्रालय के सहयोग से प्रत्येक लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र में एक पासपोर्ट केंद्र स्थापित करने संबंधी रणनीतिक लक्ष्य के साथ 452 डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके) संचालित कर रहा है। ये केंद्र दस्तावेज सत्यापन और बायोमेट्रिक कैप्चर सहित विभिन्न सेवाएं उपलब्ध कराते हैं और 2.09 करोड़ से अधिक आवेदनों और पुलिस क्लियरेंस प्रमाणपत्रों को सफलतापूर्वक प्रोसेस कर चुके हैं। इस भागीदारी से नागरिकों को विशेष रूप से जनजातीय, अर्द्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में पासपोर्ट सेवाओं की सुलभता में उल्लेखनीय सुधार हुआ है।

(iii) इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) डिजिटल जीवन प्रमाणपत्र (डीएलसी), आधार आधारित भुगतान प्रणाली (एईपीएस), नागरिकों के लिए आधार में मोबाइल नंबर अपडेट और 5 वर्ष तक के बच्चों के लिए चाइल्ड एनरोलमेंट लाइट क्लाइंट (सीईएलसी) जैसी नागरिकोन्मुखी सेवाएं भी उपलब्ध कराता है।

(ग) और (घ) प्रश्न नहीं उठता, क्योंकि दिनांक 28.02.2026 तक की स्थिति के अनुसार, डाक विभाग अपने डाकघरों के अंतर्गत 23.68 लाख से अधिक खातों की कुल संख्या के साथ, डाकघर बचत खातों के माध्यम से प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना, प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना और अटल पेंशन योजना जैसी जन सुरक्षा योजनाएं उपलब्ध करा रहा है।

(ङ) डाक विभाग ने अपनी प्रौद्योगिकी आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस), जिसका उन्नत डाक प्रौद्योगिकी (एपीटी) 2.0 के तहत दिनांक 07.03.2025 को शुभारंभ किया गया था, को अपग्रेड किया है। इस उन्नत प्रणाली में ग्राहक इंटरैक्टिव शिकायत समाधान प्रक्रिया शुरू की गई है, जिसके अंतर्गत शिकायतकर्ता के साथ समाधान साझा करने और उनकी सहमति प्राप्त होने के पश्चात् ही शिकायत को क्लोज किया जाता है और असहमति की स्थिति में मामले को स्वचालित रूप से आगे उच्चाधिकारियों को भेज दिया जाता है।

*****