**भारत सरकार**
**संचार मंत्रालय**
**डाक विभाग**

**राज्य सभा**
**अतारांकित प्रश्न संख्या 2102**
**उत्तर देने की तारीख 06 अगस्त, 2026**

**डाकघरों का डिजिटलीकरण**

**2102. श्री प्रदीप कुमार वर्मा :**

**क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :**

(क) क्या सरकार द्वारा डाक विभाग के आधुनिकीकरण और डिजिटलीकरण तथा नागरिक सेवाओं की पहुंच को सुदृढ़ करने के उद्देश्य से विभिन्न पहलें संचालित की जा रही हैं;

(ख) यदि हां, तो पिछले पांच वर्षों के दौरान डाकघरों के डिजिटलीकरण, कोर बैंकिंग सेवाओं, डिजिटल भुगतान सुविधाओं तथा अन्य प्रौद्योगिकी आधारित सेवाओं के विस्तार की प्रगति का ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार द्वारा ग्रामीण एवं दूरस्थ क्षेत्रों में डाक नेटवर्क के माध्यम से वित्तीय समावेशन, ई-कॉमर्स लॉजिस्टिक्स तथा सरकारी सेवाओं की पहुंच को बढ़ावा देने हेतु विशेष पहल की गई है; और

(घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

**उत्तर**

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

(क) और (ख) : पिछले 5 वर्ष के दौरान डाक विभाग (डीओपी) के आधुनिकीकरण और डिजिटलीकरण तथा नागरिक सेवाओं की पहुंच को सुदृढ़ करने हेतु विभिन्न पहलें आरंभ की गई हैं, जो इस प्रकार हैं :

(i) आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2.0 के तहत, उन्नत डाक प्रौद्योगिकी (एपीटी) को देशभर में कार्यान्वित किया गया है। अगस्त-2025 तक, 1.70 लाख से अधिक डाकघरों, मेल कार्यालयों और प्रशासनिक इकाइयों को बुकिंग, प्रसंस्करण, डिलीवरी तथा डिजिटल भुगतान हेतु इस एकीकृत डिजिटल प्लेटफॉर्म के अंतर्गत लाया गया है।

(ii) इसके अलावा, डाक, बैंकिंग, बीमा और नागरिक केंद्रित सेवाओं की डिलीवरी हेतु 1.4 लाख से अधिक शाखा डाकघरों को मोबाइल और बायोमेट्रिक उपकरणों से लैस किया गया है।

(iii) जनता से यूपीआई/क्यूआर कोड / डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड के माध्यम से भुगतान स्वीकार करने के लिए डाकघरों में डिजिटल भुगतान सुविधा सक्षम की गई है।

(iv) डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) को, कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) प्लेटफॉर्म से जोड़कर पूरी तरह से कम्प्यूटरीकृत किया गया है और एटीएम, डीबीटी भुगतान, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एनईएफटी/आरटीजीएस, ई-पासबुक और ई-केवाईसी सहित तमाम आधुनिक डिजिटल सेवाएं प्रदान की जा रही हैं।

(ग) और (घ) **:** ग्रामीण और दूरदराज क्षेत्रों में डाक नेटवर्क के माध्यम से वित्तीय समावेशन, ई-कॉमर्स लॉजिस्टिक्स और सरकारी सेवाओं तक पहुंच को बढ़ावा देने के लिए सरकार द्वारा निम्नलिखित पहलें की गई हैं -

**(I) वित्तीय समावेशन :**

(i) डाक विभाग, डाकघरों के अपने राष्ट्रव्यापी नेटवर्क के माध्यम से पात्र लाभार्थियों के खातों में डीबीटी सेवाओं की अंतिम मील तक डिलीवरी में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

(ii) डाक विभाग के तहत स्थापित इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी), बचत और चालू खाते, वर्चुअल डेबिट कार्ड, घरेलू मनी ट्रांसफर सेवाएं, बिलों और प्रभारों का भुगतान, आईपीपीबी ग्राहकों के लिए बीमा सेवाएं, डाकघर बचत खातों (पीओएसए) का आईपीपीबी खातों के साथ लिंकेज, डाकघर बचत योजनाओं के निमित्त ऑनलाइन भुगतान, डिजिटल जीवन प्रमाणपत्र (डीएलसी), आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (एईपीएस), आम नागरिक के लिए आधार में मोबाइल नंबर अद्यतनीकरण सुविधा और 0-5 वर्ष के बच्चों के लिए बाल आधार नामांकन सेवा जैसे विभिन्न उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करता है।

(iii) मार्च, 2023 में 5746 नए शाखा डाकघरों को डाकघरों में आईपीपीबी टच प्वाइंट के माध्यम से देश के सभी गांवों को 5 किमी की सीमा के भीतर बैंकिंग सुविधा प्रदान करने हेतु मंजूरी दी गई।

(iv) विभागीय डाकघरों में दिनांक 06.01.2025 से शुरू की गई ई-केवाईसी सुविधा को दिनांक 22.06.2026 से शाखा डाकघरों तक भी विस्तारित कर दिया गया है। इससे कागज रहित और त्वरित 'ग्राहक ऑनबोर्डिंग' संभव हुई है।

(v) इसके अतिरिक्त, शाखा डाकघर अंतर-प्रचालनीयता सुविधा भी कार्यान्वित की गई है। इससे ग्राहकवृंद शाखा डाकघरों से बचत बैंक सेवाओं का निर्बाध रूप से लाभ उठा सकेंगे।

**(II) ई-कॉमर्स लॉजिस्टिक्स :**

(i) विभाग ने ग्रामीण और दूरदराज क्षेत्रों सहित सभी पिन कोड्स पर ई-कॉमर्स सामान की डिलीवरी हेतु अमेज़ॅन, शिपरॉकेट, डेकाथलॉन और डीटीडीसी जैसे प्रमुख ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म्स के साथ साझेदारी की है।

(ii) डाक और पार्सल के बेहतर पारगमन और तत्संबंधी क्षमता में सुधार करने के लिए अखिल भारतीय सड़क परिवहन नेटवर्क तैयार किया गया है। यह नेटवर्क 88 मार्गों को कवर करता है और इस पर दैनिक रूप से 62,000 किलोमीटर से अधिक तक का चालन पूरा किया जाता है।

(iii) डाक और पार्सलों की त्वरित डिलीवरी सुनिश्चित करने के लिए एकीकृत और मशीनीकृत डिलीवरी केंद्र स्थापित किए गए हैं।

(iv) डाकघरों में एपीटी के रोल आउट होने के बाद से ई-कॉमर्स साझेदारों और थोक ग्राहकों को रियल टाइम ट्रैकिंग, यूपीआई/क्यूआर कोड के माध्यम से डिजिटल लेनदेन, ओटीपी आधारित बुकिंग प्रमाणन, एप्लिकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस (एपीआई) एकीकरण जैसी सुविधाएं प्रदान की जा रही हैं।

**(III) सरकारी सेवाओं तक पहुंच :**

(i) डाकघरों के माध्यम से 'आधार नामांकन' और 'अनिवार्य बायोमेट्रिक अद्यतनीकरण' सेवाएं प्रदान की जा रही हैं, जिससे ग्रामीण, दूरदराज और अल्प-सेवित क्षेत्रों में रहने वाले नागरिकों के लिए डिजिटल पहचान सेवाएं अत्यंत सुलभ हो गई हैं।

(ii) विभाग के व्यापक डाक नेटवर्क के माध्यम से पासपोर्ट सेवा, खुदरा डाक, ई-भुगतान, केवाईसी सत्यापन जैसी नागरिक-केंद्रित सेवाएं प्रदान की जा रही हैं, जिससे देशभर में सरकारी और डिजिटल सेवाओं तक पहुंच में सुधार हो रहा है।

*****