

भारत सरकार
संचार मंत्रालय
डाक विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 1466

उत्तर देने की तारीख 27 नवम्बर, 2019

डाक सेवाओं संबंधी शिकायतें

1466. श्री शंकर लालवानी :
डॉ. भारतीबेन डी. श्याल :

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

- (क) क्या सरकार इस बात से अवगत है कि डाकिये देश में विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में समय पर डाक नहीं बांट रहे हैं, जिसके कारण लोग भारतीय डाक विभाग की सेवाओं का लाभ उठाने में कम रुचि रखते हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस पर सरकार की क्या प्रतिक्रिया है;
- (ख) क्या सरकार का डाक सेवाओं से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए एक राष्ट्रीय हेल्पलाइन नंबर शुरू करने का विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं;
- (ग) गत तीन वर्षों में प्रत्येक वर्ष और चालू वर्ष के दौरान सरकार को डाक सेवाओं के संबंध में कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और इस अवधि के दौरान सरकार द्वारा कितनी शिकायतों का समाधान किया गया है; और
- (घ) सरकार द्वारा डाक विभाग की वितरण प्रणाली को मजबूत करने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं ताकि विभाग की सेवाओं का लाभ उठाने में लोगों की रुचि बढ़ सके?

उत्तर

संचार, विधि और न्याय तथा इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री
(श्री रविशंकर प्रसाद)

(क) जी, हां। पोस्टमैन द्वारा डाक वस्तुओं की समय पर सुपुर्दगी न किए जाने संबंधी शिकायतें विभाग की जानकारी में आई हैं और इनमें से कुछेक शिकायतें देश के ग्रामीण क्षेत्रों से प्राप्त हुई हैं। डाक वस्तुओं की समय पर सुपुर्दगी न होने और भारतीय डाक विभाग की सेवाओं में लोगों की रुचि के बीच कोई सह-संबंध नहीं पाया गया है। शहरी एवं ग्रामीण दोनों क्षेत्रों में, विभाग का संयुक्त डाक परियात, वर्ष 2013-14 के दौरान 609 करोड़ डाक वस्तुओं से बढ़कर 2017-18 में 635 करोड़ हो गया है, जोकि इस बात का प्रमाण है कि ग्राहकों द्वारा विभाग की डाक सेवाओं का लाभ उठाया जा रहा है।

विभाग ने उन सभी डाकियों के विरुद्ध उपयुक्त कार्रवाई की है, जिनकी सेवा में कोई कमी पाई गई है। विगत तीन वर्षों और चालू वर्ष के दौरान, प्राप्त शिकायतों तथा डाकियों के विरुद्ध की गई कार्रवाई का विवरण निम्नानुसार है :-

वर्ष	डाकियों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतें	उन मामलों की संख्या, जिनमें दोषी डाकियों के विरुद्ध कार्रवाई की गई है
2016-17	12176	721
2017-18	11383	910
2018-19	12467	1028
2019-20 (अक्टूबर, 2019 तक)	6736	561

(ख) डाक सेवाओं के संबंध में शिकायतों के समाधान हेतु सरकार द्वारा 01.06.2018 को पहले ही राष्ट्रीय हेल्पलाइन नं. की शुरुआत की जा चुकी है। इस टोल फ्री हेल्पलाइन का नं. 1800 266 6868 है। इस नं. पर डाक सेवाओं से संबंधित जानकारी प्राप्त करने के साथ-साथ शिकायतें भी दर्ज कराई जा सकती है। वाराणसी और पटना में कॉल सेंटर भी कार्यरत हैं।

(ग) विगत तीन वर्षों में प्रत्येक वर्ष और चालू वर्ष के दौरान डाक सेवाओं के संबंध में विभाग द्वारा प्राप्त शिकायतों का विवरण और निपटाई गई शिकायतों की संख्या निम्नानुसार है :-

2016-17		2017-18		2018-19		2019-20 (31.10.2019 तक)	
प्राप्त	21.11.19 की स्थिति के अनुसार निपटाई गई शिकायतें	प्राप्त	21.11.19 की स्थिति के अनुसार निपटाई गई शिकायतें	प्राप्त	21.11.19 की स्थिति के अनुसार निपटाई गई शिकायतें	प्राप्त	21.11.19 की स्थिति के अनुसार निपटाई गई शिकायतें
23,43,355	23,43,355	24,48,208	24,48,208	24,77,671	24,77,671	12,90,774	12,24,156

(घ) डाक विभाग के सुपुर्दगी तंत्र को सुदृढ़ बनाने के लिए सरकार द्वारा निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं :-

- i. सुपुर्दगी के संबंध में राष्ट्रीय छंटाई हबों और डाकघरों के महत्वपूर्ण कार्यनिष्पादन सूचकों (केपीआई) को मापने हेतु एक डैशबोर्ड शुरू किया गया है।
- ii. देशभर के चुनिंदा स्थानों पर पार्सलों की यंत्रीकृत डिलिवरी हेतु नोडल डिलिवरी केंद्रों (एनडीसी) को चरणबद्ध रूप से प्रचालित किया जा रहा है।
- iii. लेखादेय डाक वस्तुओं के लिए ऑनलाइन ट्रैक एवं ट्रेस प्रणाली को सुदृढ़ बनाया गया है। किसी भी डाक वस्तु की एंड-टु-एंड स्थिति डाक विभाग की वेबसाइट (www.indiapost.gov.in) के माध्यम से ट्रैक की जा सकती है।
- iv. ग्राहकों की सुविधा के लिए डाक वस्तुओं की ट्रैकिंग हेतु एंड्रॉयड आधारित मोबाइल ऐप 'पोस्ट इंफो' की भी शुरुआत की गई है।
- v. डाक वस्तुओं की सुपुर्दगी की स्थिति रीयल टाइम आधार पर अद्यतन करने के उद्देश्य से विभाग ने एंड्रॉयड आधारित पोस्टमैन मोबाइल ऐप (पीएमए) विकसित की है।

- vi. विभिन्न मेल कार्यालयों में प्राप्त मेल की समयबद्ध क्लीयरेंस सुनिश्चित करने के लिए सर्कलों में गुणवत्ता मॉनीटरिंग सेल कार्यरत हैं।
