संचार मंत्रालय
MINISTRY OF
COMMUNICATIONS

सत्यमेव जयते

12 साल विश्वास के, विकास के जन-कल्याण के

मंत्री जी का संदेश – डाक विभाग

जून 2026 संस्करण

भारतीय डाक के पिछले 12 वर्ष

एक समय था जब बहुत से लोगों को लग रहा था कि भारतीय डाक की प्रासंगिकता खत्म होने को है। मोबाइल फोन के कदम रखते ही पत्रों का महत्व कम हो गया। भारत स्वंय भी विश्व का दूसरा विशालतम मोबाइल सबस्क्राईबर्स का बेस बन गया था। पोस्टकार्ड और लिफाफों की जगह ई-मेल ने ले ली थी। बढ़ते डिजिटल युग में विश्व के सभी डाक प्रशासनों के सामने केवल एक ही प्रश्न था और वह था अस्तित्व का, प्रयोजन का। भारत भी इससे अछूता नहीं था। बहुत से पर्यवेक्षकों के लिए सरकार द्वारा डाक विभाग को सरकारी सेवा के रूप में बनाए रखने का मुख्य कारण इसकी विरासत और पहुंच थी, न कि भविष्य में इसका सामर्थ्य। फिर भी, इतिहास सबसे उल्लेखनीय बदलाव उन्हीं संस्थाओं के लिए बचा कर रखता है, जिनमें कोई सामर्थ्य होता है, और उस सामर्थ्य को केवल प्रौद्योगिकी के जरिए नहीं पाया जा सकता। भारतीय डाक के पास भरोसे की पूंजी थी, भरोसा था घरेलू डाकिए में, भरोसा था संस्था में, भरोसा था भारतीय डाक पहुंचाने वालों में। पिछले 12 वर्षों में, माननीय प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी के मार्गदर्शन में यह भरोसा नवीनीकरण की नींव बन गया। वर्ष 2017 में, भारतीय डाक की कहानी एक ऐसी संस्था की कहानी थी, जिसने पत्रों की संख्या में आती कमी को भी देखा और देश की प्रगति की यात्रा में अपने लिए जगह भी बनाई। इस रुपांतरण को समझने का सबसे बेहतरीन तरीका है साधारण नागरिक की यात्रा को समझना और उसकी जीवन यात्रा में भारतीय डाक की प्रासंगिकता को समझना। सूदूर एक गांव में जन्म लेने वाला बच्चा एक ऐसे विश्व में कदम रखता है, जहां पहचान संबंधी सुविधाएं उसके द्वार तक पहुंच रही हैं। भारतीय डाक ने 14.96 करोड़ आधार नामांकन और उद्यतन करके एक महत्वपूर्ण नागरिक सेवा को उन समुदायों तक भी पहुंचाया है, जहां तक किसी सेवा को पहुंचाना कभी बहुत कठिन कार्य था। प्रायः पहचान ही अवसर का ताला खोलने की पहली चाबी होती है।

चाहे विद्यालय में दाखिला हो, सरकारी कल्याणकारी योजनाओं का लाभ प्राप्त करने की बात हो, चिकित्सा सेवा हो या वित्तीय समावेशन, सबकी शुरूआत यहीं से होती है। जैसे-जैसे वो बच्चा बड़ा होता जाता है, परिवार के सपनों और आकांक्षाओं में चुपके से एक और संस्था अपनी जगह बना लेती है। डाकघर, जो कभी केवल बचत पत्रों और मनी-ऑर्डर तक सीमित था, वो आज देश में वित्तीय समावेशन का सबसे महत्वपूर्ण ईंजन बन गया। 2018 प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी के हाथों लोकार्पण से लेकर अब तक, 13.44 लाख खाते खोलकर इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक, वित्तीय समावेशन के प्रमुख उत्प्रेरक के रूप में उभरकर सामने आया है। उल्लेखनीय बात यह है कि इनमें से 12.98 करोड़ खाते नागरिकों के द्वार पर जाकर खोले गए हैं, जिनमें से 77% ग्रामीण क्षेत्र से हैं और 49% महिलाओं के। डाकिया, जो कभी मनी-ऑर्डर डिलीवर करता था, आज वित्तीय आत्मनिर्भरता को आमजन तक पहुंचाने में मदद कर रहा है। यही कहानी किशोरों और युवाओं के जीवन में देखने को मिलती है। जनवरी 2015 में बालिकाओं को सशक्त बनाने के उद्देश्य से सुकन्या समृद्धि खाता (एसएसए) योजना लागू की गई। 3.88 करोड़ सुकन्या समृद्धि खाते खोलकर करोड़ों बालिकाओं को दीर्घावधि बचत संस्कृति से जोड़ा गया। पासपोर्ट सेवाएं, जो केवल शहरी क्षेत्रों तक ही सीमित थी, 2017 में 454 पासपोर्ट सेवा केंद्रों की शुरूआत से, आज ये सेवाएं आम नागरिकों तक पहुंच रही हैं। वर्तमान में पासपोर्ट सेवा केंद्रों में 2.2 करोड़ आवेदनों पर कार्य किया जा चुका है। वर्तमान में भारत के अग्रणी महाविद्यालयों में, 100 से भी अधिक एन-जेन डाकघर, कैफे, वाई-फाई जोन और मनोरंजन जोन जैसी कॉलेज परिसर-अनुकूल सुविधाओं के साथ आधुनिक युवा केंद्रित, सेवा केंद्रों के रूप में सेवा प्रदान कर रहे हैं। बहुत से भारतीयों के लिए उच्च शिक्षा, रोजगार या विदेश में रोजगार के अवसर की यात्रा का आरंभ नजदीक के ही किसी डाकघर के माध्यम से ली गई सेवा से ही होता है।

आज देश का नागरिक भारतीय डाक में हुए आमूल-चूल परिवर्तन को महसूस कर पा रहा है। डिजिटल अर्थव्यवस्था ने सामान की आवाजाही में उसी उल्लेखनीय रूप में बदलाव किया है, जिस प्रकार इंटरनेट ने सूचना की क्रांति में। भारतीय डाक ने इस बदलाव को शुरुआती दौर से ही अपना लिया था। भारतीय डाक द्वारा हाल ही में लॉन्च की गई 24 स्पीड पोस्ट एवं 48 स्पीड पोस्ट जैसी सेवाओं ने 6 प्रमुख महानगरों में डिलीवरी सेवा की गति को तीव्रता प्रदान की है। 'विशेषीकृत डाक समाधान' तेजी से विस्तृत हो रहे ई-कॉमर्स ईकोसिस्टम में सहयोग प्रदान कर रहा है। अंतरराष्ट्रीय शिपमेंट का आदान-प्रदान तीव्र गति और विश्वसनीयता के साथ हो रहा है। इस प्रत्यक्ष बदलाव के पीछे व्यापक प्रौद्योगिकी सुधार छुपा है। पीएम गतिशक्ति के माध्यम से जीआईएस प्रौद्योगिकी का प्रयोग कर 1.65 लाख डाक संपत्तियों को मैप किया गया है, जिससे मार्गों और नेटवर्क की अभूतपूर्व प्लानिंग (सटीकता से) की जा सकी है।

डाक विभाग में प्रत्यक्ष परिवर्तन देखे जा सकते हैं। एपीटी 2.0 डिलीवरी के क्षेत्र में उल्लेखनीय सुधार हुआ है और तीव्र सेवा डिलीवरी, मानव हस्तक्षेप में कमी, बेहतर निर्णय-क्षमता और बेहतर ग्राहक संतुष्टि मानकों में भी सुधार हुआ है। यह पहल भारतीय डाक के व्यापक डिजिटल रूपांतरण रणनीति का भाग है, जिसका उद्देश्य अधिक फुर्तीला और प्रौद्योगिकी-आधारित 'डाक इकोसिस्टम' तैयार करना है। डाक प्रौद्योगिकी उत्कृष्टता केंद्र द्वारा स्वदेशी रूप से तैयार की गई यह पहल सरकार के मेघराज 2.0 क्लाउड पर कार्य करती है और इसे बीएसएनएल से देशव्यापी कनेक्टिविटी प्राप्त होती है।

डाक विभाग ने उद्यमियों और कारीगरों की बाजार तक पहुंच सुनिश्चित करने के लिए ऐसा मार्ग बनाया है जिसकी पहले कल्पना करना भी कठिन था। स्थानीय उत्पादकों ने 1000 से भी अधिक डाकघर निर्यात केंद्रों के माध्यम से 335.58 करोड़ रुपए मूल्य के 14.03 लाख निर्यात कंसाइनमेंट अन्य देशों को भेजे हैं। इस पहल का महत्व व्यापार से कहीं बढकर है। यह अवसर प्रदान करने के क्षेत्र में एक बड़े बदलाव को दर्शाता है। ग्रामीण जिले का एक छोटा उत्पादक आज वैश्विक वाणिज्यिक गतिविधियों में सीधे भाग ले सकता है। यहां तक कि एड्रेस की रूपरेखा में भी बड़ा बदलाव लाया गया है। सदियों से बहुत से भारतीय पताधारक स्थानीय मैमोरी या लैंडमार्क पर आधारित थे। दिशा-निर्देशों में अक्सर मंदिर, बरगद का पेड़, बाजार, चौराहा या कोई परिचित दुकानदार शामिल होता था। डिजिपिन की शुरुआत इस परिदृश्य में बदलाव करते हुए पता प्रणाली को एकदम सटीक बनाया गया है। देश भर में प्रत्येक 4 मीटर X 4 मीटर ग्रिड को एक अनन्य डिजिटल पहचान प्रदान करके, इस पहल के प्रभाव डाक डिलीवरी से कहीं अधिक व्यापक हैं। आपात प्रतिक्रिया, नेविगेशन, सेवा डिलीवरी और डिजिटल समावेशन सभी को इससे लाभ होगा।

12 वर्ष की इस यात्रा का शायद सबसे उल्लेखनीय पहलू यह है कि भारतीय डाक ने अपनी विश्वसनीयता के मूल स्रोत से नाता तोड़े बिना आधुनिकीकरण किया है। संस्थाएं तकनीकी बदलावों के बावजूद तभी टिक पाती हैं जब वे समाज में अपनी स्थायी महत्ता को समझती हैं। भारतीय डाक के लिए, वह महत्ता हमेशा से ग्राहकों का भरोसा रहा है। आज, डाक विभाग 1.65 लाख डाकघरों के नेटवर्क और 4.74 लाख कर्मचारियों के सहयोग के माध्यम से कार्य कर रहा है। इन भारी-भरकम आंकड़ों के पीछे एक ऐसी संस्था छिपी है, जो नागरिकों के जीवन के हर महत्वपूर्ण पड़ाव में साथ देती है। यह पहचान स्थापित करने में मदद करती है, बचत को सुगम बनाती है, वित्तीय पहुंच का विस्तार करती है, उद्यमशीलता में सहयोग प्रदान करती है, गतिशीलता को सक्षम बनाती है और सरकारी सेवाओं को जनता के द्वार तक पहुंचाती है। पिछले 12 वर्षों में भारतीय डाक का यह रूपांतरण विचाराधीन है। सार्वजनिक या निजी, बहुत कम संगठन इतने लंबे सफर को तय कर पाए हैं और साथ ही अपनी विशिष्ट पहचान को भी बरकरार रख पाए हैं। 171 वर्षों से भारतीय डाक, भारतीय जनता के भरोसे पर खरा उतर रहा है। पिछले 12 वर्षों में, इस विभाग ने उस भरोसे को समावेशन, वाणिज्यिक गतिविधियों और नागरिक सेवा के मंच के रूप में परिवर्तित कर दिया है। डाक सेवा, जन सेवा की भावना से प्रेरित होकर, डाक विभाग न केवल भारत की विरासत के रूप में, बल्कि इसके भविष्य की एक अपरिहार्य संस्था के रूप में अपने अगले अध्याय में प्रवेश कर रही है।

भारतीय डाक अब सिर्फ डाक पहुंचाने का काम नहीं कर रहा है, बल्कि यह बदलाव भी ला रहा है। हर गांव से लेकर हर शहर तक, नागरिक सेवाओं से लेकर अंतरराष्ट्रीय व्यापार तक, हम एक ऐसा डाक नेटवर्क बना रहे हैं जो द्रुत हो, भविष्योन्मुखी हो और विश्व स्तर पर प्रतिष्ठित हो।

आपका,

ज्योतिरादित्य मा. सिंधिया

संचार मंत्री, भारत सरकार