



वार्षिक रिपोर्ट ANNUAL REPORT

2008-2009

भारतीय डाक



India Post

भारतीय डाक विभाग Department of Posts, India



भारतीय राष्ट्रीय फिलेटली प्रदर्शनी ईम्पैक्स 2008, तमिलनाडु
India National Philatelic Exhibition INPEX 2008, Tamilnadu

वार्षिक रिपोर्ट ANNUAL REPORT 2008-2009



डाक विभाग
(संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय)
भारत सरकार

DEPARTMENT OF POSTS
(MINISTRY OF COMMUNICATIONS
AND INFORMATION TECHNOLOGY)
GOVERNMENT OF INDIA



प्रगति मैदान नई दिल्ली में 14 नवंबर, 2008 को बाल दिवस डाक टिकट विमोचन समारोह
Children's Day Stamp release function on 14th November, 2008 at Pragati Maidan, New Delhi

विषय सूची
वार्षिक रिपोर्ट

(1 जनवरी, 2008 से 31 मार्च, 2009 तक)

विभाग की संकल्पना		पृष्ठ सं.
अध्याय 1	पुनरीक्षा	2
अध्याय 2	संगठनात्मक ढांचा	6
अध्याय 3	डाक प्रचालन	12
अध्याय 4	व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय	22
अध्याय 5	वित्तीय सेवाएं	28
अध्याय 6	बीमा	34
अध्याय 7	फिलैटली	38
अध्याय 8	अंतर्राष्ट्रीय संबंध	42
अध्याय 9	प्रौद्योगिकी	46
अध्याय 10	मानव संसाधन विकास	48
अध्याय 11	वित्तीय प्रबंधन	52
अध्याय 12	सतर्कता	60
अध्याय 13	महिलाओं से संबंधित मुद्दे	62
अध्याय 14	शारीरिक विकलांग	64
अध्याय 15	सामान्य महत्व के विषय	66
अध्याय 16	पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप	78

C O N T E N T S
A N N U A L R E P O R T

(1st January 2008 to 31st March 2009)

Vision of the Department		Page No.
		1
Chapter 1	Overview	3
Chapter 2	Organisational Structure	7
Chapter 3	Postal Operations	13
Chapter 4	Business Development and Marketing Directorate	23
Chapter 5	Financial Services	29
Chapter 6	Insurance	35
Chapter 7	Philately	39
Chapter 8	International Relations	43
Chapter 9	Technology	47
Chapter 10	Human Resource Development	49
Chapter 11	Financial Management	53
Chapter 12	Vigilance	61
Chapter 13	Gender Issues	63
Chapter 14	Physically Challenged	65
Chapter 15	Issues of General Importance	67
Chapter 16	Development activities in North-Eastern Region	79

तालिकाओं की सूची
वार्षिक रिपोर्ट
(1 जनवरी, 2008 से 31 मार्च, 2009 तक)

तालिका संख्या	पृष्ठ सं.
1 डाक परियात	14
2 मीआर्डर परियात एवं मूल्य	14
3 व्यवसाय विकास कार्यकलापों की उत्पादवार राजस्व वृद्धि	22
4 बचत बैंक योजना प्रोफाइल	28
5 डाक जीवन बीमा एवं ग्रामीण डाक जीवन बीमा का निष्पादन	34
6 डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा में बोनस की दर	34
7 डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा में निपटाए गए मामले	36
8 डाक विभाग का राजस्व एवं व्यय	54
9 एजेंसी सेवाओं के परिणास्वरूप कार्यकारी व्यय की वसूली	54
10 अभ्यर्पित निधियां एवं बचत	56
11 विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत एवं औसत राजस्व	58
12 पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजना व्यय	78
13 पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण	80
14 कार्मिक 31.03.2008 की स्थिति के अनुसार संख्या	88
15 31.03.2008 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजातियों के कर्मचारियों की संख्या	90
16 31.03.2008 को भूतपूर्व सैनिकों, विकलांग भूतपूर्व सैनिकों और महिला कर्मचारियों की संख्या	90

List of Tables
ANNUAL REPORT
(1st January 2008 to 31st March 2009)

	Page No.
Table 1 Mail Traffic	15
Table 2 Money Order Traffic and Value	15
Table 3 Product Wise Revenue Growth of Business Development Activities	23
Table 4 Saving Bank Schemes Profile	29
Table 5 Performance of PLI/RPL	35
Table 6 Rate of Bonus in PLI/RPLI	35
Table 7 Claims Settled in PLI/RPLI	37
Table 8 Revenue and Expenditure of Department of Posts	55
Table 9 Recovery of Working Expenses on Account of Agency Services	55
Table 10 Funds Surrendered and Savings	57
Table 11 Average cost And average revenue of Various Postal Services	59
Table 12 Plan Expenditure in North Eastern Region	79
Table 13 Training in North Eastern Region	81
Table 14 Personnel: Actual Strength as on 31.03.2008	89
Table 15 Number of Employees: Scheduled Castes/ Tribes as on 31.03.2008	91
Table 16 Number of Employees: Ex-Servicemen, Disable Ex-Servicemen & Women as on 31.03.2008	91

विभाग की संकल्पना

“भारतीय डाक—सामाजिक रूप से प्रतिबद्ध,
प्रौद्योगिकी परिचालित,
व्यावसायिक दृष्टि से संचालित तथा
प्रगतिशील संगठन”

VISION OF THE DEPARTMENT

*“India Post a socially
committed, technology driven,
professionally managed &
forward looking Organisation”*

अध्याय 1 पुनरीक्षा

1.1 भारतीय डाक भौतिक दूरियों के बीच सेतुबंधन का कार्य करता है और इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए ऐसे उपाय करने के प्रति समर्पित है जिससे संदेश भेजने और उन्हें प्राप्त करने के बीच के समय को कम से कम किया जा सके। भारतीय डाक परिवर्तन का सदा स्वागत करता है और ऐसी सेवाएं प्रदान करता है जिससे इसके ग्राहकों की आवश्यकताएं पूरी हो सकें। भारतीय डाक आधुनिक भारत में सामाजिक, वाणिज्यिक तथा औद्योगिक जीवन को संभव बनाता है। इस नवीन दुनिया में इसी उत्कृष्ट सेवा के महत्व को रेखांकित करते हुए भारतीय डाक के लोगो को नया स्वरूप प्रदान किया गया है। इस दिशा में जिस पहलू पर सबसे पहले गहन ध्यान दिया गया वह था इस लोगो का डिजाइन, जो अधिक सहज बनकर उभरा है। यह उन सीधी रेखाओं से भिन्न है, जो वर्तमान लोगो में हावी हैं। इस नवीन स्वरूप का उद्देश्य **आधुनिकता** का आयाम प्रस्तुत करना है। परंतु साथ ही इसमें **निरंतरता** के पुट को बनाए रखने का भी प्रयास किया गया है। 'विंग्स'(पंख) इसका मुख्य आधार हैं और इन्हें यथावत रखा गया है। लोगो का स्वरूप इस तथ्य से प्रेरित है कि भारतीय डाक वास्तव में ऐसा संदेशवाहक है जो लोगों की भावनाओं को भौतिक दूरियों के पार पहुंचाता है। पहली नजर यह लोगो ऐसा लगता है मानो कोई लिफाफा हो परंतु दूसरे ही पल यह उस पंखी का आभास कराता है जो स्वच्छंद, निर्बाध उड़ान में मगन हो। इसके पिछले हिस्से के सुस्पष्ट स्ट्रेक इसकी उन्मुक्त उड़ान के द्योतक हैं। इसका रंग, डाकघर लाल तथा पीला है। लाल रंग का चुनाव इसलिए किया गया है क्योंकि डाक सेवा से इसका पारंपरिक जुड़ाव रहा है। लाल रंग उत्साह, शक्ति तथा वचनबद्धता का प्रतीक है। पीला रंग आशा, उमंग और आनंद का संदेश देता है। इन दोनों रंगों के संगम के साक्ष्य देशभर में देखे जा सकते हैं।

1.2 डाकघर 150 वर्षों से अधिक समय से राष्ट्र को सेवाएं प्रदान कर रहा है। सामुदायिक जीवन में संचार के एक प्रमुख केन्द्र के रूप में इस समय डाकघर को प्रौद्योगिकी के नवीनतम माध्यमों से कड़ी प्रतिस्पर्धा करनी पड़ रही है जिन्होंने 'कनेक्टिविटी' को पुनर्परिभाषित किया है। कड़ी प्रतिस्पर्धा के बावजूद सामाजिक प्रतिबद्धता को पूरा करने की दिशा में हम निरन्तर प्रयासरत हैं।

1.3 भारतीय डाक हमारे मस्तिष्क में समूचे देश के डाकघरों के जटिल नेटवर्क की एक वृहद् तस्वीर प्रस्तुत कर देता है। यह नेटवर्क विश्व की सबसे बड़ी डाक प्रणाली है जिसमें लगभग 1.55 लाख डाकघर हैं। संख्या की दृष्टि से यह अन्य सभी डाक प्रणालियों में सबसे बड़ी

है। 1.55 लाख डाकघरों के अलावा 5,468 पंचायत संचार सेवा केन्द्र हैं जो ग्रामीण क्षेत्रों में बुनियादी डाक सेवाएं प्रदान करते हैं।

1.4 इन 154 वर्षों में डाकघर ने 'संचार का साधन' होने के अलावा अन्य कार्यों में भी अपना सहयोग दिया है। इसने राष्ट्र निर्माण तथा देश के विभिन्न क्षेत्रों और लोगों को जोड़ने में अपना योगदान किया है। भारतीय डाक भारत के लोगों के जीवन से कई प्रकार से जुड़ा हुआ है। इसने मात्र संदेश भेजने से लेकर लोगों की सामाजिक आर्थिक बेहतरी के लिए अनेक प्रकार की सेवाएं उपलब्ध कराने तक एक लम्बा सफर तय किया है।

1.5 भारतीय डाक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के चार मुख्य क्षेत्र निम्नानुसार हैं:-

1. संचार सेवाएं - पत्र, पोस्टकार्ड आदि
2. दुलाई सेवाएं - पार्सल, लॉजिस्टिक पोस्ट आदि
3. वित्तीय सेवाएं - बचत बैंक, मनीआर्डर, बीमा, आदि
4. मूल्यवर्धित सेवाएं - स्पीड पोस्ट सेवा, व्यवसाय डाक, डायरेक्ट पोस्ट आदि

1.6 एक लम्बे इतिहास और व्यापक डाक नेटवर्क ने भारतीय डाक को किसी अन्य सार्वजनिक निकाय की तुलना में देश के नागरिकों का सिरमौर बना दिया है। इससे विभाग की जिम्मेदारियां बढ़ गई हैं जिन्हें वह अच्छी तरह से पूरा कर रहा है। हमारा स्वीकृत उद्देश्य डाकघर के जरिए देश के सभी नागरिकों को यथासंभव डाक सेवाएं सुलभ कराना है। चूंकि डाकघर निर्धारित मानकों के आधार पर खोले जाते हैं इसलिए विभाग को नए डाकघरों के लिए मांग और वित्तीय औचित्य के बीच संतुलन स्थापित करने का कार्य करना होता है। इन सब के बावजूद, आज भी, जनता को डाकघरों का आसानी से सुलभ होना ही एक बैरोमीटर माना जाता है : औसतन एक डाकघर 21.2 वर्ग कि.मी. क्षेत्र को कवर करता है तथा 7174 लोगों को सेवाएं प्रदान करता है। इस संबंध में इसकी तुलना अमेरिका से की जा सकती है जहां एक डाकघर 259.25 वर्ग कि.मी. क्षेत्र को कवर करता है और 8029 लोगों को सेवाएं प्रदान करता है तथा चीन।

Chapter 1 OVERVIEW

1.1 India Post is the bridge across physical distance and is committed to deploy efficient means to reduce the time between sending a missive to receiving it. India Post is forward-looking and modern. It embraces change and incorporates services to fulfill the requirements of its customers. India Post makes social, commercial and industrial life possible in modern India. It is the recognition of this stellar service in a changed world that has prompted the refurbishment of the India Post Logo. The first insight that was brought on board was the evolution of design which has become increasingly organic. This is a departure from straight lines, which the current logo is dominated by. There is an element of **modernity** that the refurbishment aims at. At the same time, there is a conscious effort to maintain an element of **continuity**. The 'wings' are the anchoring element that have been retained. The construct of the logo is inspired by the fact that India Post carries emotion across physical distance. At first glance it is an envelope and at the next glance it is bird in flight, unhindered and unrestricted. The following bold strokes convey free flight. The choices of colours are Post Office Red and Yellow. Red has been chosen for its traditional association with the Postal Service. It embodies passion, power and commitment. Yellow communicates hope, joy and happiness. Evidence of the combination of the 2 colours is found across the country.

1.2 The Post Office has been in the service of the nation for over 150 years now. Positioned as the nerve centre of communication in community life, today, the Post Office faces tough competition from newer modes of technology, which have redefined 'connectivity'. Even in the face of tough competition, the focus towards fulfilling our social commitment continues unabated.

1.3 India Post -brings to the mind a universe of intricate network of post offices in the length and breadth of the country. This network forms the largest postal system in the world with an array of about 1.55

lakh of post offices; it dwarfs all other postal systems in sheer numbers. There are 5,468 Panchayat Sanchar Sewa Kendras to provide basic postal services in the rural areas, in addition to 1.55 lakh post offices.

1.4 In these 154 years the post office has been more than a 'means of communications' – it has helped in nation building and connecting the diverse regions and populace of the country India Post touches the lives of Indians in more ways than one. It has indeed come a long way from merely transmitting messages, to providing a wide range of services for the socio-economic betterment of the people.

1.5 The four main areas of services offered by India Post are as follows-

1. Communication services –	Letters, Post Cards, etc.
2. Transportation services –	Parcel, Logistics, etc.
3. Financial services –	Savings Bank, Money Order, Insurance, etc.
4. Value added services –	Speed Post service, Business Post, Direct Post, etc.

1.6 A long history and an extensive postal network have given India Post the enviable position of being closer to the citizens of the country, than any other public body. This has meant more responsibilities, which the Department has taken promptly. Our avowed objective has been to provide a post office and, thereby, postal services, within easy reach, as far as possible, to all citizens in the country. As post offices are opened on the basis of specific norms, the Department has to do a fine balancing act between demand for new post offices and providing financial justification. Notwithstanding this, the present position still is a barometer of easy accessibility of post offices by the public: on an average, a post office covers an area of 21.2 sq. km and serves 7,174 people. This compares favourably with USA, where a post office covers an area of 259.25 sq. km. and serves 8029 people, and China

जहां एक डाकघर 145.59 वर्ग कि.मी. क्षेत्र को कवर करता है और 19,962 लोगों को सेवाएं प्रदान करता है। नेटवर्क का और विस्तार करने के लिए चालू पंचवर्षीय योजना के दौरान ग्रामीण क्षेत्रों में 3000 शाखा डाकघर खोलने हेतु योजनाएं विचाराधीन हैं। इसके अलावा, ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्रों में डाकघरों की आवश्यकता का मूल्यांकन करने हेतु एक सर्वेक्षण भी किया जा रहा है

दायित्व

1.7 वैश्वीकरण और भारत में बाजार तंत्र के सुदृढीकरण ने आत्मनिर्भरता के मंत्र को प्रमुखता प्रदान की है। सामान्यतः इसके पीछे सिद्धांत यह है कि आत्मनिर्भरता और समाज सेवा दोनों अलग-अलग हैं। डाक विभाग ने अपने कार्य-निष्पादन के माध्यम से यह प्रदर्शित किया है कि इस प्रकार का पृथक्करण बीते समय की बात हो गया है; वस्तुतः आत्मनिर्भरता और समाज सेवा साथ-साथ चल सकते हैं। इस प्रकार, जहां तक समूचे देश में, भू-भाग को ध्यान में रखे बिना, सस्ती कीमतों पर बुनियादी डाक सेवाएं प्रदान करने का संबंध है, भारतीय डाक सार्वभौमिक सेवा दायित्व को पूरा करने के प्रति प्रतिबद्ध है। इस दायित्व को पूरा करने के लिए विभाग के पास, 31.3.2008 की स्थिति के अनुसार, 1,55,035 डाकघरों का एक विस्तृत नेटवर्क है जिनमें से 1,25,489 शाखा डाकघर हैं जो पूरी तरह ग्रामीण इलाकों की जरूरतों को पूरा करते हैं।

चुनौतियां और कार्य-नीतियां

1.8 इस समय विभाग को प्राइवेट कुरियर उद्योग तथा संचार प्रौद्योगिकी, विशेषकर मोबाइल टेलीफोनी और विश्वव्यापी वेब में हो रहे विकास के कारण दोहरी चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है। यह जानते हुए कि अलग-थलग रह कर अपना अस्तित्व बनाए रखने का प्रयास किसी भी संगठन के लिए घातक हो सकता है, विभाग ने इन चुनौतियों का सामना करने के लिए एक ठोस कार्य-नीति तैयार की है। संगठनात्मक परिवर्तन में प्रायः परिणाम उद्देश्यों के अनुरूप नहीं होते। तदनुसार, विभाग ने परिवर्तन के एक विस्तृत मॉडल की योजना बनाई है। इस मॉडलिंग के लिए इस तथ्य को आधार बनाया गया है कि परिवर्तन एक बहु-आयामी प्रक्रिया है और इसलिए विभाग में परिवर्तन लाने के लिए कई स्तर पर प्रयास किए जाने चाहिए। इसलिए परिवर्तन को सही दिशा प्रदान करने के लिए एक बहु-उद्देशीय कार्य-नीति तैयार की गई है ताकि हमारी सेवाओं में और सुधार किया जा सके।

कार्मिक/एजेंट/मानव संसाधन:

- विभाग के लिए अपना स्वयं का स्टाफ अत्यधिक महत्वपूर्ण संसाधन है। इसलिए, विभाग के पुनर्गठन की प्रक्रिया में उठाए जाने वाले किसी भी कदम में सर्वाधिक प्राथमिकता मानव संसाधन को दी जानी चाहिए। इस कारण से स्टाफ की सभी श्रेणियों को अच्छा प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए ग्यारहवीं पंचवर्षीय योजना में लगभग 1249.2 मिलियन रूपए का परिव्यय निर्धारित किया गया है।

संरचनात्मक स्तर :

- निम्नलिखित के संबंध में विभाग व्यवसाय प्रोसेस री-इंजीनियरिंग की ओर अग्रसर है: (क) बचत बैंक एवं बीमा (ii) मेल प्रचालन (iii) ई-क्षम सेवाएं एवं लाजिस्टिक पोस्ट सहित व्यवसाय विकास संबंधी कार्यकलाप (iv) मानव संसाधन एवं स्थापना, तथा (v) लेखा, वित्त एवं लेखापरीक्षा।
- ग्रामीण क्षेत्र में डाक उत्पादों/सेवाओं की विपणन संभावनाओं को तलाशने और ग्रामीण जन की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए ग्रामीण व्यवसाय डिजीजन की स्थापना की गई है।
- प्रौद्योगिकी के माध्यम से पुनर्गठन।
- डाक जीवन बीमा निधि और ग्रामीण डाक जीवन बीमा निधि का प्रचालन।

नई संकल्पनाओं/व्यवस्थाओं की शुरुआत:

प्रोजेक्ट ऐरो:

- चालू वर्ष के दौरान डाक विभाग ने प्रोजेक्ट ऐरो की शुरुआत की जिसका उद्देश्य भारतीय डाक को एक सक्रिय एवं उत्तरदायी संगठन के रूप में रूपांतरित करना तथा ग्राहकों के लाभ के लिए डाक प्रचालनों में स्पष्ट एवं सकारात्मक परिवर्तन लाना है। विभाग ने चरण-1 में 50 डाकघरों और चरण-11 में 450 डाकघरों की पहचान की है। इन डाकघरों को पर्याप्त बुनियादी उपस्कर उपलब्ध कराए गए हैं।

अपने ग्राहकों/प्रयोक्ताओं को बेहतर सेवा प्रदान करने के लिए अपनी कार्य-नीतियों को नया स्वरूप देना।

1.6 पिक-अप मेल सुविधा, ई-क्षम सेवाएं, (इलेक्ट्रॉनिक तौर पर प्रचालित सेवाएं), समर्पित मालवाही विमान सेवा एवं तत्काल मनीआर्डर जैसी सेवा और ऐसी ही अन्य सेवाएं प्रारंभ की गई है ताकि अपनी कार्य-नीतियों को नया स्वरूप प्रदान करके ग्राहकों को अधिकतम संतुष्टि दी जा सके।

where a post office covers an area of 145.59 sq. km. and serves 19962 people. To further augment the network, plans are on the anvil for opening 3000 Branch Post Offices in the rural areas, in the current Five Year Plan. Furthermore, a survey is also underway to assess the requirement of post offices in both rural and urban areas.

Responsibilities

1.7 Globalization and the deepening of market mechanism in India have brought to the fore the mantra of self-sufficiency. Usually, a corollary of this is to see self-sufficiency as mutually exclusive from social service. The Department of Posts has demonstrated through action that this dichotomization is outdated; in fact, self-sufficiency and social service can go hand in hand. As such, India Post is committed to fulfil the Universal Service Obligation for providing basic postal service throughout the country, irrespective of terrain, at an affordable price. To fulfil this obligation, the Department has, an elaborate network of 1,55,035 Post Offices (as on 31.3.2008); of these, 1,25,489 are Branch Post Offices catering exclusively to the rural areas.

Challenges and Strategies

1.8 The Department, at the present juncture, faces the twin challenges posed by the private courier industry and continuing advances in communication technology, especially mobile telephony and the World Wide Web. Being aware that an organization can exist in isolation at its own peril, the Department has devised a sound strategy to meet these challenges. It is quite often, in organizational transformation, a mismatch occurs between objectives and outcomes. Accordingly the Department has planned a comprehensive model of transformation. This modeling is predicated upon the fact that transformation is a multi-dimensional process and, hence, any attempt at changing the Department must be at multiple levels. A multi-pronged strategy has been devised to augur transformation and further improve upon our services:

Personnel/ Agential/ Human Resource:

- The Department cherishes its own staff as the most significant resource. Hence, any step towards

repositioning the Department has to be first and foremost at the level of Human Resource. As such, an outlay of Rs.1249.2 million approx. has been earmarked in the Eleventh Five Year Plan for providing quality training to all categories of staff.

Structural level:

- Business process re-engineering is underway for (a) Savings Bank & Insurance (ii) Mail Operations (iii) E-enabled services and BD activities including logistics post (iv) Human Resource and Establishment, and (v) Accounting, Finance & Audit.
- Rural Business Division has been set up to explore the market potential in the rural areas for Postal Products/Services and serve their needs in this regard.
- Restructuring through technology.
- Operationalization of Postal Life Insurance Fund and Rural Postal Life Insurance Fund.

Introducing new concepts/ practices:

Project Arrow

During the current year the Department of Posts launched 'Project Arrow', an initiative to transform India Post into a vibrant and responsive organization and to make a visible and positive difference in postal operations to benefit the customers. The department identified 50 post offices in Phase I & 450 Post Offices in Phase II. Adequate infrastructure were supplied to these Post Offices

Re-orienting our strategy to provide better service to our customers/ users:

1.8 Pick-up mail facility, e-Enabled Services (electronically enabled services), a dedicated freighter service, the Instant Money Order – these and many other similar initiatives have been undertaken to re-orient our strategy towards providing greater satisfaction to our customers.

अध्याय-2 संगठनात्मक ढांचा

संगठन

2.1 डाक विभाग संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय का एक विभाग है। यह विभाग कैबिनेट रैंक के संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री तथा संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री के अधीन काम कर रहा है। सचिव, डाक विभाग ही महानिदेशक, भारतीय डाक और अध्यक्ष, डाक सेवा बोर्ड हैं।

मुख्यालय में योजना एवं नीति संबंधी कार्य

2.2 डाक सेवा बोर्ड इस विभाग का शीर्ष प्रबंध निकाय है। इसमें अध्यक्ष और छः सदस्य तथा संयुक्त सचिव एवं वित्त सलाहकार हैं। बोर्ड के छः सदस्यों के पास कार्मिक, प्रचालन, प्रौद्योगिकी, डाक जीवन बीमा तथा (अध्यक्ष निवेश बोर्ड), मानव संसाधन विकास एवं योजना हैं। विभाग के संयुक्त सचिव एवं वित्त सलाहकार डाक सेवा बोर्ड को वित्तीय सलाह प्रदान करते हैं। बोर्ड को सचिव, डाक सेवा बोर्ड सहयोग प्रदान करते हैं और यह मुख्यालय में प्रशासनिक प्रमुख हैं। मुख्यालय में उप महानिदेशक, निदेशक तथा सहायक महानिदेशक सेवा को चलाने के लिए बोर्ड को आवश्यक सहयोग देते हैं।

डाक सर्किल

2.3 डाक सेवाएं प्रदान करने के लिए पूरे देश को 22 डाक सर्किलों में बांटा गया है। सर्किल सामान्यतः राज्यों के को-टर्मिनस होते हैं। लेकिन गुजरात सर्किल जिसमें दमन एवं दीव, दादर एवं नगर हवेली, केरल सर्किल जिसमें लक्षद्वीप संघ राज्य क्षेत्र; महाराष्ट्र सर्किल जिसमें गोवा; पूर्वोत्तर सर्किल जिसमें अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैण्ड और त्रिपुरा, पंजाब सर्किल जिसमें चंडीगढ़ संघ क्षेत्र, तमिलनाडु सर्किल जिसमें पंडिचेरी, पश्चिम बंगाल सर्किल जिसमें सिक्किम और अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह शामिल हैं, इसके अपवाद हैं। प्रत्येक सर्किल का प्रमुख मुख्य पोस्टमास्टर जनरल होता है। प्रत्येक सर्किल को परिक्षेत्रों में बांटा गया है जिसमें फील्ड यूनिटें होती हैं, जिन्हें डिवीजन (डाक/रेल डाक सेवा डिवीजन) कहा जाता है। प्रत्येक परिक्षेत्र पोस्टमास्टर जनरल के अधीन है। सर्किलों और परिक्षेत्रों में कार्य संचालन में सहयोग देने के लिए स्टैम्प डिपो, डाक भंडार डिपो तथा मेल मोटर सेवा आदि जैसी अन्य संभार

यूनिटें भी होती हैं।

संगठनात्मक परिवर्तन

2.4 प्रौद्योगिकी की शुरुआत के कारण सामने आई चुनौतियों का सामना करने के लिए हाल में डाक विभाग के संगठनात्मक स्वरूप का पुनर्गठन किया जा रहा है। कार्यात्मक पुनर्गठन इस प्रकार किया गया है ताकि उच्च प्रबंधन की समन्वय एवं मॉनीटरिंग की भूमिका को यथोचित महत्व देते हुए परिवर्तन की संक्रमणकालीन कठिनाइयों से निपटा जा सके। प्रबंधन की सहायता के लिए परम्परागत पिरामिडीय प्रणाली को डेस्क प्रणाली में बदलने के लिए कदम उठाए गए हैं। इन सुधारों की शुरुआत एक उत्तरदायी, संवेदनशील एवं कार्यकुशल प्रबंधन स्थापित करने के लिए जरूरी सक्रियता के साथ इस प्रणाली को गतिशील बनाने के लिए की गई है।

प्रचालन यूनिट

2.5 देश भर में डाकघरों को प्रधान, उप तथा शाखा डाकघरों के रूप में वर्गीकृत किया गया है। शाखा डाकघर, ग्रामीण क्षेत्रों में हैं। उप डाकघर विभागीय डाकघर हैं जो ग्रामीण तथा शहरी दोनों क्षेत्रों में हैं। प्रधान डाकघरों को उनके कार्यभार तथा कर्मचारियों की संख्या के अनुसार चार श्रेणियों में विभक्त किया गया है। ये चार श्रेणियां हैं : (i) श्रेणी- I एचओ (ii) श्रेणी- II एचओ (iii) एचएसजी- I एचओ और (iv) एचएसजी- II एचओ।

सेना डाक सेवा

2.6 इन 22 सर्किलों के अलावा, सशस्त्र सेनाओं की संचार संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक बेस सर्किल भी है। बेस सर्किल अपर महानिदेशक, सेना डाक सेवा के अधीन है। सेना डाक सेवा के अधिकारी संवर्ग में भारतीय डाक सेवा से प्रतिनियुक्ति पर आए अधिकारी होते हैं। सेना डाक सेवा के अन्य रैंकों के लिए भी 75 प्रतिशत कार्मिक डाक विभाग से लिए जाते हैं और शेष कार्मिक सेना द्वारा भर्ती किए जाते हैं।

Chapter 2 ORGANISATIONAL STRUCTURE

2.1 The Department of Posts under the Ministry of Communications and Information Technology has Minister-in-charge in Cabinet rank with Minister of State. Secretary, Department of Posts, is also the Director General, Department of Posts and Chairperson, Postal Services Board.

Planning and Policy Formulation at Headquarters

2.2 The Postal Service Board is the apex management body of the Department, comprising of the Chairperson and six Members and JS&FA.. The six members of the Board hold portfolios of Personnel, Operations, Technology, Postal Life Insurance & (Chairman Investment Board,) Human Resources Development, and Planning respectively. The Joint Secretary and Financial Advisor to the Department renders finance advice to the Postal Services Board. The Secretary, Postal Services Board assists the Board and is in charge of administration at the headquarter., Deputy Directors General, Directors and Assistant Directors General of the Department provide necessary support to the Board in running the service..

Postal Circles

2.3 For providing postal services, the whole country has been divided into 22 Postal Circles. Circles are generally co-terminus with a State. The exceptions being: Gujarat Circle which includes Daman & Diu, Dadra and Nagar Haveli; Kerala Circle includes the Union Territory of Lakshadweep; Maharashtra Circle includes Goa; North East Circle consists of Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland and Tripura; Punjab Circle includes the Union Territory of Chandigarh; Tamil Nadu Circle includes Pondicherry; West Bengal Circle includes Sikkim and the Union Territory of Andaman & Nicobar Islands. Chief Postmaster General heads each Circle. Each Circle is divided into Regions comprising groups of field units, called Divisions (Postal/RMS). Each Region is headed by a

Postmaster General. In the Circles and Regions there are other functional supporting logistical units like Stamp Depots, Store Depots and Mail Motor Service.

Organisational changes

2.4 The organisational set-up of the Department has been undergoing restructuring in recent times in response to the challenges faced due to induction of technology. The restructuring is designed to tackle the transitional problems of change giving due importance to the coordinating and monitoring role of the higher management. (Steps have been taken to substitute the traditional pyramidal system with a desk system to support the management) . These reforms have been introduced to infuse the system with dynamism needed to create a responsive, sensitive & efficient management.

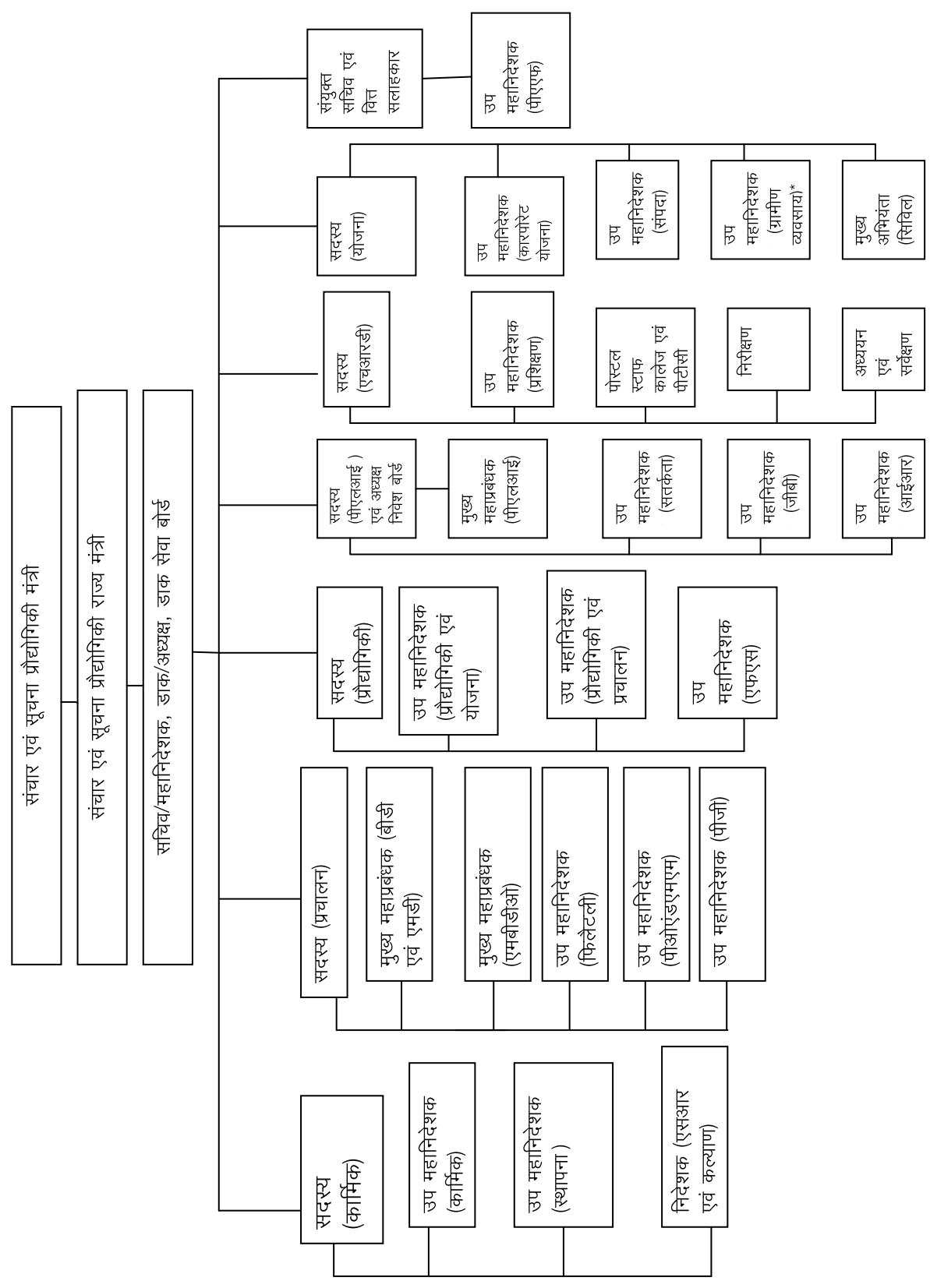
Operational Units

2.5 Post Offices in the country are categorized as Head, Sub and Branch Post Office. Branch Post Offices are located in rural areas. The Sub Post Offices are Departmental offices located in both rural and urban areas. Head Post Offices are graded into four categories according to their workload and staff strength. viz (i) Class-I HOs (ii) Class-II HOs (iii) HSG-I HOs, and (iv) HSG-II HOs.

Army Postal Services

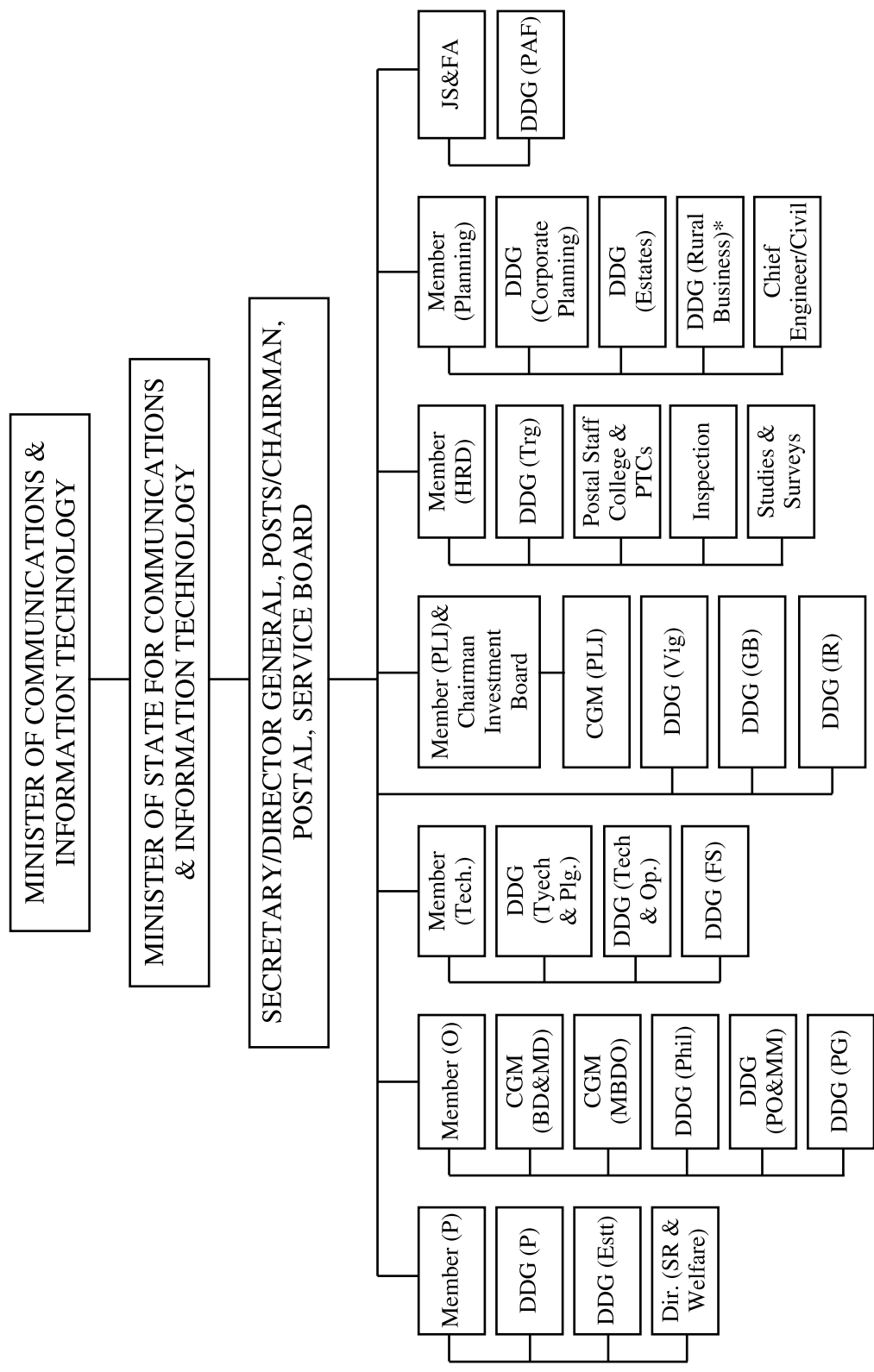
2.6 Apart from these 22 Circles, the communication needs of the Armed Forces are catered to by the Base Circle. The Base Circle is headed by the Additional Director General, Army Postal Service. Officers cadre of Army Postal Services is drawn on deputation from the Indian Postal Service, 75 per cent of the other ranks of the Army Postal Service are drawn from the Department of Posts, and the remaining personnel are recruited by the Army.

संगठनात्मक चार्ट

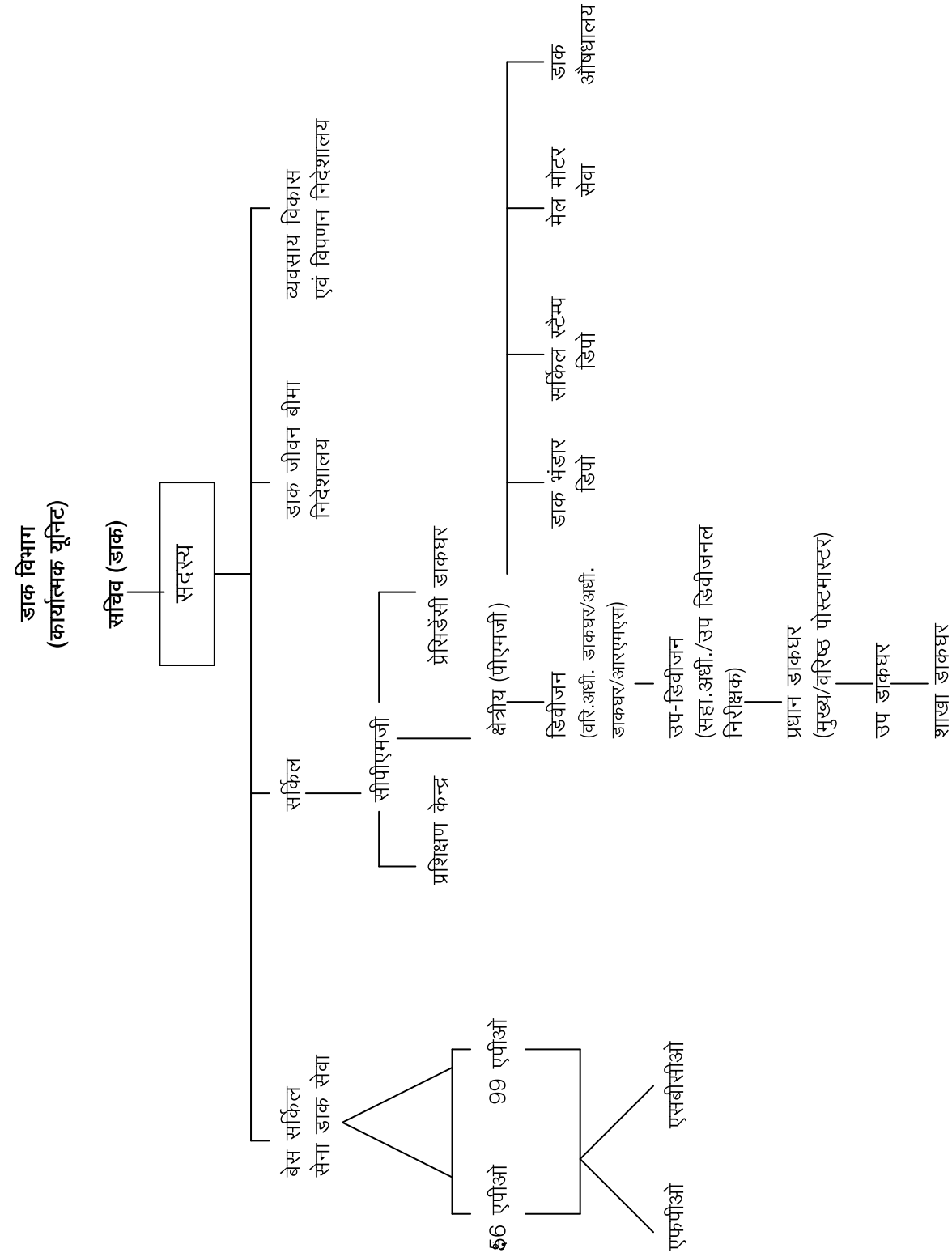


* वित्तीय सेवाओं से संबंधित सभी मामलों में ये सदस्य(प्रौद्योगिकी) को रिपोर्ट करेंगे

ORGANISATION CHART OF THE DEPARTMENT OF POSTS

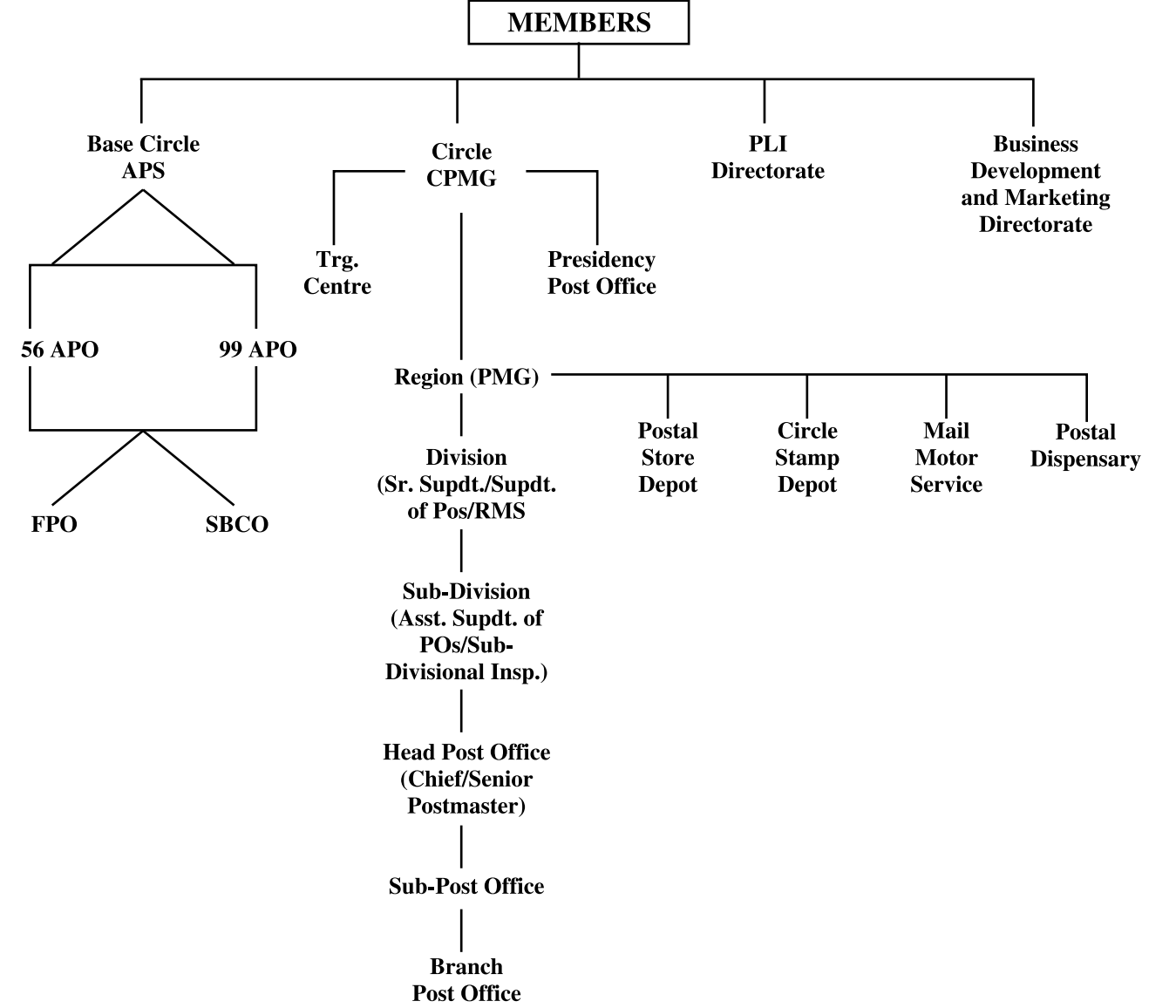


* For all matters relating to financial Services, he will report to Member (Technology)



DEPARTMENT OF POSTS (Functional Units)

SECRETARY POSTS



अध्याय 3 डाक प्रचलन

डाक नेटवर्क

3.1 भारत का विश्व में 1,55,035 डाकघरों के साथ सबसे बड़ा डाक नेटवर्क है जिसमें से 89% ग्रामीण क्षेत्रों में हैं। स्वतंत्रता प्राप्ति के समय 23,344 डाकघर थे जो मुख्यतः शहरी क्षेत्रों में थे। इस प्रकार स्वतंत्रता के पश्चात से इस नेटवर्क में 7 गुना वृद्धि हुई है और यह विस्तार मुख्यतः ग्रामीण क्षेत्रों में हुआ है। औसतन एक डाकघर 21.2 वर्ग कि.मी. के क्षेत्र तथा 7,174 की जनसंख्या को सेवा प्रदान करता है।

3.2 देश के डाक नेटवर्क का विस्तार मुख्यतः ग्रामीण क्षेत्रों में अतिरिक्त विभागीय डाकघरों और छोटे पैमाने पर विभागीय डाकघरों को खोलकर किया गया। अतिरिक्त विभागीय डाकघर अंशकालिक आधार पर कार्य करते हैं जिसमें कार्य अवधि न्यूनतम तीन घंटे और अधिकतम 5 घंटे होती है। उन्हें अंशकालिक स्थानीय कर्मचारियों द्वारा चलाया जाता है जिन्हें प्रदत्त सेवा के लिए भत्ता दिया जाता है। दूसरी ओर विभागीय डाकघर आठ घंटे की अवधि के लिए कार्य करता है तथा उन्हें पूर्णकालिक विभागीय कर्मचारियों द्वारा चलाया जाता है।

3.3 डाकघरों को दूरी, जनसंख्या तथा आय मानदंडों के आधार पर जिन्हें इस प्रयोजन हेतु निर्धारित किया गया है, खोला जाता है। विश्व सेवा दायित्व को पूरा करने के लिए ग्रामीण क्षेत्रों में खोले गए सभी डाकघरों को रियायत दी जाती है तथा यह सामान्य ग्रामीण क्षेत्रों में 66.67% से पहाड़ी, जनजातीय, रेगिस्तानी तथा दूरस्थ क्षेत्रों में 85% तक दी जाती है। तथापि शहरी क्षेत्रों में डाकघरों को कोई रियायत प्रदान नहीं की जाती क्योंकि उनसे यह अपेक्षा की जाती है कि वह वित्तीय रूप से आत्मनिर्भर हो, तथा प्रथम वर्ष के पश्चात अपनी लागत से 5% अधिक अर्जित करें।

3.4 डाक नेटवर्क के विस्तार के लिए डाकघर खोलने के लक्ष्य वार्षिक योजनाओं के अंतर्गत शुरु से रखे गए हैं। योजना सहयोग नए डाकघर खोलने की आवृत्ति एवं गैर आवृत्ति लागतों के लिए भी उस योजना अवधि में उपलब्ध था जिसमें वे खोले गए थे। नेटवर्क के विस्तार की नीति में हाल के वर्षों में कुछ परिवर्तन हुए हैं जिसमें विभाग के घाटे को कम करने पर ध्यान दिया गया है। दसवीं पंचवर्षीय योजना के दौरान नए डाकघर खोलने के लिए मैनपावर अपेक्षाओं को मौजूदा संसाधनों को पुनःव्यवस्थित करके पूरा किया जा रहा है। ग्यारहवीं योजना के लिए 3000

ग्रामीण डाक सेवक पदों को संस्वीकृत करने का प्रस्ताव वित्त मंत्रालय के विचाराधीन है।

3.5 देश के ग्रामीण क्षेत्रों में डाक सुविधाएं पहुँचाने के उद्देश्य से जो अभी तक बिना डाकघरों के हैं - किफायती तरीकों से डाक सुविधाएं उपलब्ध कराने के तरीकों की पहचान हेतु भी प्रयत्न किए जा रहे हैं। इसको ध्यान में रखते हुए एवं साथ ही उन क्षेत्रों में जहां विभागीय मानदण्डों के अनुसार कोई डाकघर नहीं खोला जा सकता, वहां बेहतर डाक काउंटर सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु, विनिर्दिष्ट शहरी क्षेत्रों में फ्रैंचाइजी स्कीम शुरू की गई हैं।

3.6 ग्रामीण संचार सेवक स्कीम (जीएसएस स्कीम) के नाम से मोबाइल पीसीओ सुविधाएं दिल्ली, पंजाब, हरियाणा, अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह को छोड़कर ग्रामीण एवं अर्ध ग्रामीण क्षेत्रों में ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस) के माध्यम से प्रचालित की जा रही हैं। ग्रामीण डाक सेवक अपनी नियमित गश्त के दौरान निकटतम डब्ल्यूएलएल टॉवर के 5 किमी. के दायरे में ग्राहकों के उपयोग हेतु एक मोबाइल/सुवाह्य उपस्कर अपने साथ रखता है जिसमें डिसप्ले सुविधा होती है।

डाक काउंटर सेवाएं

3.7 डाकघर में डाक प्रचालनों में अन्य सेवाओं के साथ-साथ निम्नलिखित बुनियादी डाक काउंटर सेवाओं का समूचा क्षेत्र शामिल है :-

- डाक-टिकट तथा डाक लेखन सामग्री की बिक्री
- पंजीकृत वस्तुओं की बुकिंग
- बीमाकृत वस्तुओं की बुकिंग
- मूल्यदेय वस्तुओं की बुकिंग
- मनीआर्डर और पोस्टल आर्डरों के माध्यम से धन प्रेषण
- पार्सलों की बुकिंग
- बचत बैंक प्रचालन

3.8 परम्परागत रूप से ये सेवाएं मैनुअल काउंटर्स पर प्रदान की जा रही थीं। ग्राहकों को प्रौद्योगिकी के लाभ प्रदान करने की अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए अब काउंटर प्रचालनों को उत्तरोत्तर कम्प्यूटरीकृत किया जा रहा है ताकि एक ही खिड़की से अधिकाधिक प्रकार की सेवाएं प्रदान की जा सकें जिससे सेवाएं अधिक अनुक्रियाशील हों और उनमें गलती की संभावना भी कम हो।

Chapter 3 POSTAL OPERATIONS

Postal Network

3.1 India has the largest Postal Network in the world with over 155035 Post Offices of which 89% are in rural areas. At the time of independence, there were 23344 Post Offices, which were primarily in the urban areas. Thus, the network has registered a seven-fold growth since Independence; with the focus primarily on the rural areas. On an average, a Post Office serves an area of 21.2 Sq. Km and a population of 7174 people.

3.2 Expansion of the Postal Network in the country, especially in rural area has taken place mainly through opening of Extra Departmental Post Offices and on a smaller scale by opening Departmental Post Offices. The Extra Departmental Post Office functions on a part time basis for a minimum of three hours and a maximum of five hours. They are manned by part-time locally recruited employees, who are paid allowances for the services they render. The Departmental Post Offices function for a period of eight hours and are manned by full-fledged departmental employees.

3.3 Post Offices are opened subject to distance, population and income norms fixed for the purpose. In order to fulfill Universal Service Obligation subsidy is provided to all Post Offices in rural areas, which range from 66.67% in normal rural areas to 85% in hilly, tribal, desert and remote areas. However, no subsidy is offered to Post Offices in Urban areas, as they are expected to be financially self-sufficient and earn 5% more than their cost after first year.

3.4 Target for opening of post offices was allotted since the inception of the scheme for expansion of the Postal Network under Annual Plans. Plan support was also available earlier for recurring and non-recurring costs of new Post Office during the Plan period in which they were opened. The strategy for expansion of the network has undergone some modifications in recent years with increasing focus on reducing the deficit of the Department. The

manpower requirement for opening of new Post Offices were met only through redeployment of existing resources during the 10th Plan. For the 11th Plan a proposal for sanctioning of 3000 GDS (Gramin Dak Sevak) Posts is under the consideration of Ministry of Finance.

3.5 With the objective for providing basic postal facilities to rural sector of the country, which are still without post office, efforts are also being made to identify means of providing postal services through more cost effective measures. With this end in view and with a view to provide better access to postal counter services in areas where a post office can not be opened as per departmental norms, a scheme known as Franchisee Outlets have been introduced.

3.6 Mobile PCO facility called Gramin Sanchar Sevak Scheme (GSS Scheme) is being operated through Gramin Dak Sevak (GDS) in rural and semi rural areas except in Delhi, Punjab, Haryana and A & N. Islands. The GDS carries a mobile/portable instrument with display facility for usage by the customer within a radius of 5 Km from the nearest WLL tower during his regular visits to the beat.

Postal Counter Services

3.7 Postal operations at the post office counter encompass the entire gamut of basic postal services which, inter alia, include:

- Sale of stamps and stationery
- Booking of registered articles
- Booking of insured articles
- Booking of value payable articles
- Remittance of money through money orders and postal orders
- Booking of Parcels
- Savings Bank operation.

3.8 Traditionally, these services were being provided at manually operated counters. Considering the vital need for providing the benefit of technology to the customers, the counter operations are now being progressively computerised to provide a greater range of services to the customer from a single window leading to prompt and error free services.

डाक की मात्रा

3.9 पिछले वर्ष की तुलना में वर्ष 2007-2008 के दौरान डाक परियात के तुलनात्मक आंकड़े तालिका-1 में दिए गए हैं ।

तालिका 1 डाक परियात (मिलियन में)			
	2006-2007	2007-2008	वृद्धि/कमी (प्रतिशत में)
1. पंजीकृत	217.31	199.84	(-)8.04 %
2. अपंजीकृत	6459.87	6191.31	(-)4.16%
योग (1+2)	6677.18	6391.15	(-)4.28%

डाक प्रचालन

3.10 डाक प्रोसेसिंग, पारेषण तथा उनका वितरण विभाग के मुख्य कार्यकलाप हैं । देश की 5,91,054 पत्र पेटियों से पत्रों को एकत्रित किया जाता है । 412 रेल डाक सेवा (आर एम एस) कार्यालयों के नेटवर्क पर इनकी प्रोसेसिंग की जाती है तथा देश भर में सड़क, रेल तथा वायुयान द्वारा इन्हें प्रेषित किया जाता है ।

मनीआर्डर सेवा

3.11 पिछले वर्ष के परियात की तुलना में पारेषित मनीआर्डर के मूल्य तथा मनीआर्डर परियात के तुलनात्मक आंकड़े तालिका 2 में दिए गए हैं ।

तालिका 2 मनीआर्डर परियात तथा मूल्य (मिलियन में)			
	2006-07	2007-08	वृद्धि/कमी (प्रतिशत में)
1. मनीआर्डर परियात (मिलियन रुपए में)	99.10	91.05	(-)8.12%
2.पारेषित मनीआर्डरों का मूल्य (मिलियन रुपए में)	77567.06	83630.58	(+) 7.82 %

डाक प्रबंधन

3.12 देशभर में अत्यधिक कुशल डाक पारेषण नेटवर्क स्थापित करने की योजनाओं को व्यावहारिक रूप से लागू किया गया है । इस उद्देश्य को ध्यान में रखकर विभाग ने डाक परियात के विभिन्न सेगमेंट्स का पता लगाया है और प्रत्येक सेगमेंट के लिए परियात के निपटान का विशिष्ट तरीका निश्चित किया है । स्थानीय डाक के लिए ग्रीन चैनल, थोक डाक के लिए बिजनेस चैनल और समाचार पत्रों तथा आवधिक पत्र-पत्रिकाओं के लिए पत्रिका चैनल जैसे विशिष्ट चैनल बनाए गए हैं । दीपावली, क्रिसमस, रक्षाबंधन तथा नववर्ष जैसे फेस्टिवल सीजन के दौरान डाक की मात्रा में होने वाली आकस्मिक वृद्धि से निपटने के लिए विशेष प्रबंध किए गए ।

Mail Volume

3.9 Comparative statistics of mail traffic handled during 2007-2008 as compared to previous year is given in Table-1.

TABLE 1 MAIL TRAFFIC (in Million)				
		2006-07	2007-08	Increase/Decrease(in %age)
1.	Registered	217.31	199.84	(-) 8.04%
2.	Unregistered	6459.87	6191.31	(-) 4.16%
	TOTAL (1+2)	6677.18	6391.15	(-) 4.28%

Mail Operations

3.10 Mail processing, transmission and delivery are the core activities of the Department. Mail is collected from 5,91,054 letter boxes in the country. This is processed by a network of 412 Mail Offices, and conveyed by road, rail and airlines all over the country.

Money Order Service

3.11 Comparative statistics of Money Order traffic and the value of Money Orders transmitted, compared with the previous year is given in Table-2.

TABLE 2 MONEY ORDER TRAFFIC AND VALUE				
		2006-07	2007-08	Increase/Decrease(in %age)
1.	Money Order traffic (in Million)	99.10	91.05	(-) 8.12%
2.	Value of MOs transmitted (Rs. in Million)	77567.06	83630.58	(+) 7.82%

Mail Management

3.12 Plans for achieving an efficient mail transmission network throughout the country have been put into effect. With this objective the Department has identified different segments of mail traffic and devised exclusive handling for each

segment, e.g.Green Channel for local mail, Business Channel for bulk mail and Patrika Channel for newspapers and periodicals. Special arrangements to meet the seasonal spurt in traffic during festivals like Diwali, Christmas, Raksha Bandhan and New Year are made.

डाक प्रचालन एवं डाक व्यवसाय केन्द्रों की स्थापना

3.13 डाक की प्रोसेसिंग, प्रेषण एवं वितरण विभाग की मुख्य गतिविधियां हैं, डाक को पूरे देश में 5,91,054 पत्र पेटियों से एकत्रित किया जाता है। इसे 412 डाक कार्यालयों के एक नेटवर्क द्वारा प्रोसेस किया जाता है तथा पूरे देश में रोड़, रेल एवं वायुयान से प्रेषित किया जाता है।

3.14 डाक व्यवसाय केन्द्रों की संकल्पना डाक विभाग द्वारा 2006 में डाक प्रबंधन के नए प्रतिमानों के मुख्य भाग के बतौर की गई थी जो डाक प्रबंधन के पारम्परिक स्वरूप में परिवर्तन के उद्देश्य से है। भारत में कुरियर, एक्सप्रेस एवं पार्सल बाजार के विस्तार के संदर्भ में डाक व्यवसाय केन्द्रों को भारतीय डाक की अग्रणी व्यवसाय शाखाओं के रूप में परिकल्पित किया गया है जो ग्राहकों की विभिन्न डाक आवश्यकताओं के लिए एक स्थान पर समाधान उपलब्ध कराते हैं। डाक व्यवसाय केन्द्रों को बड़ी मात्रा की डाक के एकत्रण, संसाधन एवं वितरण के कार्य हेतु एक एकीकृत डाक व्यवसाय हब के बतौर डिजाइन किया जाना है। अब तक 161 डाक व्यवसाय केन्द्र स्थापित डिजाइन किया जा चुके हैं।

3.15 डाक व्यवसाय केन्द्रों को अद्यतन प्रौद्योगिकी एवं आधुनिक डाक उपकरणों से सम्पन्न किया गया है जिससे वह पूर्ण डाक व्यवसाय हब बन सकें। अधिक पतों पर भेजी जाने वाली डाक का वितरण डाक व्यवसाय केन्द्रों द्वारा किया जाएगा जबकि व्यक्तिगत डाक का वितरण डाकघरों द्वारा किया जाएगा। डाक व्यवसाय केन्द्रों का ऐसे परिवेश में धीरे-धीरे लाभ अर्जित करने वाला केन्द्र बनना अपेक्षित है जहां व्यक्तिगत संचार का स्थान डाक के बी2बी एवं बी2सी सेगमेंट द्वारा लिया जा रहा है एवं जहां पार्सल तथा लॉजिस्टिक विकास के नए क्षेत्र हैं। इन व्यवसाय विकास केन्द्रों में सभी डाक व्यवसाय सेवाएं एक स्थान पर उपलब्ध कराई जाती हैं। यह व्यवसाय विकास केन्द्र डाक से पूर्व की गतिविधियों से लेकर थोक वाले ग्राहकों को वितरण तक के लिए सभी सुविधाओं से सम्पन्न होते हैं।

नेटवर्क का यौक्तिकीकरण

3.16 डाक कार्यालयों एवं आरएमएस सेक्शनों के कार्य को सुचारुपूर्ण बनाने हेतु एक पुनर्विलोकन किया गया। अब तक 80 मेल कार्यालयों का नजदीकी डाक कार्यालयों के साथ विलय कर दिया गया है जिससे डाक की बेहतर प्रोसेसिंग हो सके तथा उच्च स्तर पर उत्पादन लाभ उत्पन्न किया जा सके एवं लागत को कम करने हेतु मैनपावर का इष्टतम उपयोग किया जा सके। इसके अतिरिक्त प्रचालन

लागत को कम करने के लिए मौजूदा सेक्शनों का पुनरीक्षण किया गया। कुल मिलाकर 124 सेक्शनों को (जिसमें टी एम पी सेवाएं सम्मिलित हैं) 31 जुलाई 2008 तक समाप्त कर दिया गया है।

मालवाहक वायुयान का उपयोग

3.17 योजना आयोग ने दसवीं पंचवर्षीय योजना कोलकाता-गुवाहाटी-इम्फाल-अगरतला- कोलकाता मार्ग में एक मालवाहक वायुयान शुरू करने हेतु एक योजना स्कीम को भी संस्वीकृति दी थी। पूर्वोत्तर में मालवाहक वायुयान शुरू करने का अनुभव गुणवत्तापूर्ण वैश्विक सेवा दायित्व उपलब्ध कराने, मूल्य संवर्धित सेवाओं से संबंधित व्यवसायिक पहलुओं में सुधार करने तथा साथ ही नई सेवाओं जैसे एयर लॉजिस्टिक्स की शुरुआत करने में उत्साहबद्ध रही है। मालवाहक वायुयान की शुरुआत से विभाग के पास पूर्वोत्तर से आने वाली/जाने वाली डाक के लिए आवश्यक वाहन क्षमता उपलब्ध हो गई है तथा वितरण में होने वाले विलम्ब को इससे समाप्त किया जा सकता है। विभाग ने साथ ही एक नई मूल्य संवर्धित सेवा एयर लॉजिस्टिक भी शुरू की जिसमें पूर्वोत्तर के उत्पादों/निर्माणों को एक अति आवश्यक शीघ्र निकासी मार्ग प्राप्त हुआ जिससे इस क्षेत्र में आर्थिक प्रगति को बल मिला।

3.18 डाक प्रेषण में प्रत्यक्ष लाभों के अतिरिक्त इस क्षेत्र में डाक के वितरण एवं प्रेषण की गुणवत्ता में भी सुधार हुआ है। न केवल मालवाहक वायुयान से सीधे जुड़े शहरों को लाभ हुआ है बल्कि इस क्षेत्र के अन्य स्थानों के डाक प्रेषण एवं वितरण में भी सुधार देखा गया है। वायुयान की शुरुआत के पश्चात कोलकाता एवं अगरतला/इम्फाल से डाक प्रेषण का पारवाहन समय डी+2 से घटाकर डी+1 कर दिया गया है एवं 97% डाक इसी मानदण्ड पर प्रेषित की जा रही है। 3% शेष डाक जो दूर-दराज क्षेत्रों के लिए है, को भी डी+3 से डी+4 तक वितरित किया जा रहा है। कोलकाता एवं गुवाहाटी के बीच डाक प्रेषण का परियात पारवाहन समय भी अब सुचारुपूर्ण कर दिया गया है एवं इस तरह की डाक को डी+1 के अंतर्गत वितरित किया जा रहा है।

3.19 मालवाहक वायुयान के माध्यम से प्रेषित की जा रही डाक की मात्रा भी पर्याप्त रूप से बढ़ गई है। जबकि पहले यह 2 से 5 टन तक थी अब नियमित रूप से मालवाहक के माध्यम से (लॉजिस्टिक पोस्ट एयर के अतिरिक्त) 6 से 7 टन की डाक प्रेषित की जा रही है। पूरे क्षेत्र में लॉजिस्टिक पोस्ट एयर का व्यवसाय निरंतर बढ़ रहा है एवं साथ ही स्पीड पोस्ट एवं एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट में भी सकारात्मक वृद्धि हुई है। गुवाहाटी में स्पीड पोस्ट से राजस्व में 21% वृद्धि हुई है जबकि यह वृद्धि एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट के

Mail Operations and setting up of Mail Business Centres

3.13 Mail processing, transmission and delivery are the core activities of the Department. Mail is collected from 5,91,054 Letter Boxes in the country. This is processed by a network of 412 mail offices, and conveyed by road, rail and airlines all over the country.

3.14 Mail Business Centre (MBC) was conceptualized by Department of Posts in 2006 as a key component of the New Paradigm for Mail Management, which seeks to change the way, mail management has been traditionally looked at. In the new context of expanding Courier, Express & Parcel market in India, MBCs are envisioned as frontline business wings of India Post offering one-stop solution for varied mailing needs of the customers. MBCs have been designed as an integrated mail business hub undertaking the task of collection, processing and delivery of (Bulk) mail. So far 161 MBCs have been established.

3.15 MBCs are equipped with technology and modern mailing tools in order to enable them to become a complete mail business hub. Delivery of mail for bulk addresses will be undertaken by MBCs, while individual mail will continue to be delivered by the Post Offices. MBCs are expected to gradually become profit centers in an environment where personal communication is fast being replaced by B2B and B2C segment of mail, and where parcel and logistics are new areas of growth. In these MBCs, all the mail business services are provided under one roof. These MBCs are equipped with all facilities from pre-mailing activities to delivery to bulk customers.

Rationalisation of Network

3.16 In order to streamline the functioning of mail offices and Railway Mail Service (RMS) Sections a review was carried out. So far 80 mail offices have been merged with nearby mail offices to provide better processing of mail, generate economies of scale and ensure optimal utilization of manpower. Further in order to reduce the operational cost a

review of existing Sections was carried out. In all 124 Sections (including TMP services) have been abolished till 31 July 2008.

Utilisation of Freighter Aircraft

3.17 Planning Commission had approved a Plan Project as part Tenth Five Year Plan for introduction of freighter services on Kolkata-Guwahati-Imphal-Agartala-Kolkata route. The experience of introduction of freighter aircraft in North-East, has been encouraging in both aspects of providing quality universal service obligations, improving the business aspects related to value added services as well as introduction of new service like air logistics. Induction of the freighter aircraft has provided the Department the necessary carrying capacity for the mail bound for/from North East, and has eliminated delays in transmission. The Department had also simultaneously introduced a new value added service called Logistics Post Air, providing a much needed and speedy outlet for produce/manufacture of North-East, giving the sector an economic boost.

3.18 Besides tangible advantages in transmission of mail, the quality of delivery of mail from and to the Region has also improved. Not only the Cities directly connected through the freighter aircraft have benefited, but other stations in the region have also witnessed improvement in mail transmission and delivery. Subsequent to introduction of the aircraft the transit time for transmission of mail between Kolkata and Agartala/Imphal has been reduced to D+1 from D+2, and approximately 97% of mail is being delivered within this norm. The rest 3% of mail, which is meant for far-flung areas is also now being delivered within D+3 to D+4. Transit time for transmission of mail between Kolkata and Guwahati has also now been streamlined and such mail is being delivered under D+1.

3.19 The volume of mail dispatched through the freighter aircraft has also increased substantially. While earlier, this varied between 2 to 5 tonnes, now 6 to 7 tonnes of mail (excluding Logistics Post Air) is being dispatched on a regular basis through the freighter. While business of Logistics Post Air has

संबंध में 43% है। पूर्वोत्तर क्षेत्र के अन्य क्षेत्रों में भी स्पीड पोस्ट एवं एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट के राजस्व में समान प्रवृत्तियां देखी गई हैं। इसके अतिरिक्त डाक की अन्य श्रेणियों में परियात की वृद्धि से डाक उत्पादों के राजस्व में वृद्धि हुई है।

3.20 पूर्वोत्तर क्षेत्र में मालवाहक वायुयान की सफलता को ध्यान में रखते हुए अन्य क्षेत्रों में भी समर्पित मालवाहक वायुयानों के प्रयोग कर विचार किया जा रहा है। डाक के शीघ्र एवं विश्वसनीय प्रेषण हेतु ऐसी आवश्यकताएं पूरे विश्वभर में उभर रही हैं।

बिल मेल सेवा

3.21 वर्ष 2005 में राष्ट्रीय बिल मेल सेवा शुरू की गई जिसमें यह प्रावधान है कि अब ऐसी मर्दे वितरण हेतु देश में कहीं भी किसी एक सीमित क्षेत्र के अंदर स्वीकार की जाएंगी।

वितरण की सूचना

3.22 बिल मेल सेवा में वितरण सूचना को एक मूल्य संवर्धन सेवा के बतौर प्रदान किया जा रहा है।

3.23 ग्यारहवीं पंचवर्षीय योजना के एक भाग के रूप में पिनकोड का प्रयोग लोकप्रिय करने तथा पिनप्लस कोड शुरू करने हेतु एक स्कीम अनुमोदित की गई है। इसमें 6 अंकों का एक कोड और एक बीट कोड तथा पहचान (डीपीआईडी) कोड द्वारा वितरण होगा। इससे विभाग देश में प्रत्येक वितरण स्थान की पहचान करने में सक्षम हो पाएगा अर्थात् प्रत्येक पता जहाँ डाक विभाग द्वारा डाक का वितरण एक संख्या के रूप में किया जाता है।

स्वचलित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र स्थापित करना

3.24 अपने प्रचालनों के आधुनिक पद्धतियों एवं नवीनतम प्रौद्योगिकी के माध्यम से यौक्तिकीकरण एवं आधुनिकीकरण करने हेतु विभाग ने बहुत शीघ्रता से प्रगति की है। डाक विभाग ने कोडिंग डेस्क एवं पत्र छंटाई मशीनों का प्रयोग कर मुम्बई एवं चैन्नई के शहरों में स्वचालित डाक प्रोसेसिंग मशीनों का अनुभव प्राप्त किया है।

3.25 डाक के वितरण की क्षमता में सुधार एवं शीघ्र वितरण हेतु नई दिल्ली एवं कोलकाता में अधिकतर डाक

प्रोसेसिंग प्रचालनों को देश के अन्य महत्वपूर्ण स्थानों में यंत्रवत करने की योजना है जिसके पश्चात मेल प्रोसेसिंग में स्वचालन को संवृद्ध किया जाएगा।

डाक पिक अप सुविधा

3.26 बेहतर सेवा प्रदान करने और राजस्व बढ़ाने हेतु डाक विभाग ने 18 जुलाई, 2005 से डाकिये द्वारा डाक "पिकअप" सुविधा को प्रारंभ किया। ग्राहकों के परिसर से एकत्र की गई स्पीड पोस्ट वस्तुओं की मात्रा जून, 2007 में 3,71,160 से बढ़कर मार्च, 2007 में 4,87,032 हो गई। ग्राहकों से प्राप्त साधारण डाक की मात्रा जून 2007 में 20,93,141 से मार्च 2008 में बढ़कर 25,63,876 हो गई। डाक टिकट और डाक स्टेशनरी की बिक्री जून, 2007 में 80,62,693 रु. से बढ़कर मार्च, 2008 में 1,09,49,503 रु. हो गई।

3.27 विभाग के 1223 मेल मोटर वाहनों, जिसमें से 145 सीएनजी से चलायमान(प्रोपेल्ड) पर्यावरण अनुकूल वाहन मुम्बई, दिल्ली एवं अहमदाबाद में हैं और 486 स्टाफ कारों/निरीक्षण वाहनों के रख-रखाव, प्रचालन और प्रशासन के लिए मेल मोटर सेवा उत्तरदायी है। मोटर वाहनों के प्रचालन के लिए पूरे देश में 98 एमएमएस यूनिटें हैं। इनमें से 17 स्टेशनों पर बड़े मरम्मत कार्य और रख-रखाव कार्य करने के लिए पूर्ण विकसित वर्कशाप सुविधाएं उपलब्ध हैं। वर्ष 2007-08 के दौरान विभागीय डाक वाहनों ने डाक प्रेषण के लिए 28.5 मिलियन कि. मी. की दूरी तय की। प्रति कि.मी. औसत लागत 21.74 रु. थी। इस अवधि के दौरान मेल मोटर सेवा में कुल 619.33 मिलियन रु. का व्यय हुआ। नए वाहनों की खरीद पर वित्त मंत्रालय के प्रतिबंध पर छूट प्राप्त करने की संस्वीकृति मिलने पर 83 बेकार हो चुके वाहनों को प्रतिस्थापित किया गया।

डाक नेटवर्क का विस्तार

3.28 जनसाधारण से कार्य-संबंधी लेन-देन सुलभ करने के लिए सर्किलों को 87.5 मिलियन रु. का योजना समर्थन आबंटित किया गया है ताकि वित्तीय वर्ष 2008-09 के दौरान 97,222 ग्रामीण डाकघरों (ईडीबीओ/ईडीएसओ) में टेबल/सीलिंग पंचे लगाए जा सकें। यह 'ईडीबीओ के लिए बुनियादी उपस्कर का प्रावधान' योजना स्कीम के अंतर्गत ग्रामीण डाकघरों को

been steadily growing in the entire Region, there has also been positive growth with respect to Speed Post and Express Parcel Post. The estimate of revenue from Speed Post at Guwahati has increased by 21% while the same from EPP has risen by 43%. Similar trend in traffic and revenue of Speed Post and EPP has also been observed in other places in the North-East Region. Besides, the increased traffic of other classes of mail has also boosted the revenue from mail products.

3.20 Considering the success of Freighter Aircraft in North-East Region, the use of dedicated Freighter Aircrafts in more sectors is being considered as well. Such need has emerged world wide to provide reliable and rapid transmission and delivery of mail.

Bill Mail Service

3.21 Bill Mail Service was launched in 2005, which provided that such articles would now be accepted for delivery within a circumscribed area .

Intimation of Delivery (IOD)

3.22 Intimation of Delivery (IOD) is being offered as a value addition to Bill Mail Service.

3.23 As a part of 11th Five year Plan, a scheme has been approved for popularizing the use of PIN Code and also in introducing the PINPLUS Code shall be consisting of existing 6 digits and a beat code and delivery by identification (DPID) code. This will enable the department to identify every delivery point in the country by: i.e. every address where the mail is delivered by Department of Post in form of a number.

Setting up of Automated Mail Processing Centres

3.24 Rapid strides have been made by Department of Posts to modernise and rationalise its operations with the help of modern techniques and the-state-of-art technologies. The Department has already undergone the experience of automated mail processing in the cities of Mumbai and Chennai by using coding desks and letter sorting machines.

3.25 In order to improve the efficiency and achieve speedy delivery of mail, mechanization of most of mail processing operations is envisaged at New Delhi and Kolkata followed by other important stations throughout the country to enhance automation in mail processing.

Pick up Mail Facility

3.26 In order to provide quality of service and to increase revenue from mail related business, Department of Posts launched "Pick up" facility by postmen w.e.f. 18 July 2005. The quantity of speed post articles collected from the premises of the customers has increased from 3,71,160 in June 2007 to 4,87,032 in March 2008. The quantity of ordinary mail picked up from customers increased from 20,93,141 in June 2007 to 25,63,876 in March 2008. Sale of postage stamps and stationery increased from Rs. 80,62,693 in June 2007 to Rs. 1,09,49,503 in March 2008.

3.27 The Mail Motor Service (MMS) is responsible for operation and maintenance of 1223 mail motor vehicles out of which 145 CNG propelled environment friendly mail vans in Mumbai, Delhi and Ahmedabad and 486 staff cars/inspection vehicles of the Department. There are 98 MMS units through out the country to operate the fleet of motor vehicles. Full-fledged workshop facilities for major repairs and maintenance are available at 17 of these units. The MMS vehicles covered 28.5 Million Kms. for conveyance of mails during 2007-08. The average cost per km was Rs. 21.74. Total expenditure of Rs.619.33 Million was incurred on MMS during this period. 83 condemned vehicles were replaced during the year 2007-08 after obtaining approval of Ministry of Finance in relaxation of ban on procurement of new vehicles.

Expansion of Postal Network

3.28 For facilitating transaction of business with public, plan support to the tune of Rs. 87.5 million has been allocated to circles for supply of table/ceiling fans to 97,222 rural post offices (EDBOs/EDSOs) during the financial year 2008-09. This is in addition to

टेबल, कुर्सी, स्टूल आदि जैसे बुनियादी उपकरणों की आपूर्ति के लिए पहले आबंटित 12.5 मिलियन रु. के अतिरिक्त है।

पत्र कार्ड के विनिर्देशों और डिजाइन के संबंध में भारतीय डाकघर नियमावली 1933 के नियम 10 क में संशोधन

3.29 राष्ट्रीय पता डाटाबेस प्रबंधन प्रणाली :

अखिल भारतीय आधार पर राष्ट्रीय पता डाटाबेस को तैयार करने, अद्यतन करने तथा इसके प्रबंधन के लिए विभाग ने यह परियोजना शुरू की है। इसके अंतर्गत डाक के पते का एक मानक अपनाया जाएगा तथा पता डाटाबेस का मानक स्थापित किया जाएगा और एक राष्ट्रीय पता डाटाबेस प्रबंधन प्राधिकरण बनाया जाएगा। इसके लाभ निम्नानुसार हैं:

- (क) रीडायरेक्ट करने की लागत की समाप्ति।
- (ख) पहली बार में ही सही वितरण।
- (ग) मोबाइल फोन के पते का सत्यापन।
- (घ) बैंक लेखा अनुप्रयोग का केवाईसी मानदंड सत्यापन।
- (ङ) जनगणना प्रचालनों के लिए आर्थिक आंकड़ों का संकलन।

(च) चुनाव आयोग तथा स्थानीय निकायों के लिए पतों का सत्यापन।

(छ) अंतर्राष्ट्रीय डाक हैंडलिंग को अधिक कुशल बनाने के लिए पता तथा तारीख।

(ज) डायरेक्ट मेल हैंडलिंग।

आईएफआईडी आधारित "पंजीकृत डाक प्रोसेसिंग तथा वितरण सूचना प्रणाली" पर क्यूएसएफ परियोजना

3.30 डाक प्रोसेसिंग तथा ट्रैकिंग में आरएफआईडी की शुरुआत के लिए देशभर के 20 शहरों को चुना जाएगा। इस परियोजना के अंतर्गत स्पीड पोस्ट वस्तुओं हेतु मेलबैग तथा वस्तुओं के ट्रैक एवं ट्रेस के लिए आरएफआईडी एप्लीकेशन पर आधारित समग्र (एंड टु एंड) ट्रैकिंग प्रणाली शुरू की जाएगी। ग्राहकों को उनकी डाक के लिए ट्रैकिंग का विकल्प प्रदान किया जाएगा और साथ ही इस एप्लीकेशन का उपयोग समग्र (एंड टु एंड) मानीटरिंग के लिए भी किया जाएगा।

Rs. 12.5 million earlier allocated for supply of basic infrastructure like a table, a chair, a stool etc. to rural post offices under the Plan Scheme 'Provision of Infrastructural Equipment to EDBOs.'

Amendment in Rule 10-A of Indian Post Office Rules, 1933 regarding specifications and design of Letter Card

3.29 National Address Database Management System:

In order to create, update and management of the National address database on all India basis, Department has undertaken this Project and would include adopting a mail addressing standard, and a standard for address database and creating a National Address Database Management Authority. Benefits of the project are given on next page

- (a) Elimination of Redirection Cost
- (b) Correct Delivery at First Instance

- (c) Address verification of Mobile Phone Address
- (d) KYC Norms Verification of Bank Account Applications
- (e) Compilation of Economic Data for Census Operations
- (f) Address Verification for Election for Commission and Local Bodies
- (g) Address Date for more efficient International Mail Handling
- (h) Direct mail handling

Project on RFID based "Improvement of Registered Mail Processing & Delivery Information System"

3.30 20 major cities across the country will be covered for introduction of RFID in mail processing and tracking. This project seeks to introduce an end-to-end tracking system for Speed Post articles based on RFID application for track and trace of mailbags

अध्याय-4 व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय

4.1 विभाग के मूल्यवर्धित प्रीमियम उत्पादों के डिजाइन, निगरानी, विकास एवं विपणन के लिए 1996 में व्यवसाय विकास निदेशालय की स्थापना की गई थी। वर्ष 2004-05 में व्यवसाय विकास निदेशालय को व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय के रूप में पुनर्गठित किया गया। वर्ष 2007-08 में इसे व्यवसाय विकास निदेशालय से अलग करके एक पृथक डाक व्यवसाय विकास एवं प्रचालन डिवीजन स्थापित किया गया। निदेशालय में अब एक पार्सल एवं लॉजिस्टिक डिवीजन एवं एक विपणन डिवीजन है। सभी सर्किलों में भी व्यवसाय विकास एवं विपणन डिवीजन सृजित किये गए हैं। मेट्रो सर्किलों में विपणन का दायित्व एसएजी स्तर के अधिकारी को सौंपा गया है। व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय का मुख्य दायित्व मूल्यवर्धित सेवाओं में प्रबंधन पर ध्यान केन्द्रित करना सुनिश्चित करना है और इसमें निम्नलिखित शामिल हैं:-

- वर्तमान मूल्यवर्धित एवं परंपरागत डाक एवं पार्सल उत्पादों और सेवाओं का प्रशासन, विस्तार एवं उन्नयन;
- वित्तीय और बीमा उत्पादों एवं सेवाओं को छोड़कर नवीन मूल्यवर्धित उत्पादों एवं सेवाओं की योजना एवं प्रारंभ करना;

- प्रीमियम सेवाओं के लिए प्रक्रिया, विनियमन एवं दिशा-निर्देश तथा उसकी नेटवर्किंग
- बाजार अध्ययन, बाजार परीक्षण एवं उत्पाद सुधार;
- बाजार नीतियाँ, गठजोड़ एवं सहयोग;
- मूल्यवर्धित उत्पादों एवं सेवाओं की वृद्धि की समीक्षा एवं निगरानी;
- विभाग के निष्क्रिय संसाधनों के वाणिज्यिक उपयोग की संभावना की खोज।

उत्पाद

4.2 व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय स्पीड पोस्ट, व्यवसाय डाक, सीधी डाक, एक्सप्रेस पार्सल डाक, मीडिया डाक, लॉजिस्टिक पोस्ट, ई-बिल पोस्ट एवं ई-भुगतान, ई-पोस्ट, रिटेल पोस्ट एवं बिल मेल सेवा के प्रबंधन एवं विपणन के लिए जिम्मेदार है।

व्यवसाय वृद्धि

4.3 वित्तीय वर्ष 2007-08 के दौरान प्रीमियम उत्पादों से प्राप्त राजस्व 12821.32 मिलियन रु. था। उत्पाद वार ब्यौरा तालिका 3 में दर्शाया गया है।

उत्पाद	2006-07 में राजस्व	2007-08 में राजस्व	बढ़त/घटत का प्रतिशत
स्पीड पोस्ट	3560.97	4552.46	27.84
बिजनेस पोस्ट	5117.29	5228.92	2.18
एक्सप्रेस पोस्ट	331.74	403.25	21.56
रिटेल पोस्ट	675.01	1035.54	53.4
*अन्य व्यवसाय सेवा	631.33	1601.15	153.61
कुल	10316.34	12821.32	24.28

*अन्य में सम्मिलित है - ई पोस्ट, ई बिल पोस्ट, बिल मेल सेवा, स्पीड पोस्ट, पास पोर्ट सेवा, ग्रीटिंग पोस्ट इत्यादि
टिप्पणी: राजस्व आंकड़े बुक अनुभाग से लिए गए हैं।

Chapter 4 BUSINESS DEVELOPMENT AND MARKETING DIRECTORATE

4.1 Business Development Directorate was set up in 1996 to design, monitor, develop and market value added premium products of the Department. The Business Development Directorate was reorganized into **Business Development and Marketing Directorate** in the 2004-05. This Directorate was further reorganized in the year 2007-08 by setting up a separate division for Mail Business Development and Operations separate from Business Development Directorate. The Directorate now has a Parcel and Logistics Division and a Marketing division. Business Development and Marketing units have also been created in all the Circles. In the Metro Circles, the work of marketing is being handled by SAG level officers. The main responsibility of the Business Development and Marketing Directorate is to ensure focused management of value added services and it includes the following:-

- Administration, expansion and promotion of the existing value-added and traditional mail and parcel products and services.
- Planning and introduction of new value added products and services, except financial and insurance products and services.

- Procedures, regularisations and guidelines for the premium services and its networking.
- Market study, market testing and product improvement
- Market strategies, alliances and cooperation
- Monitoring and review of growth of value-added products and services
- Exploring the Scope of commercial utilization of idle resources of the Department.

PRODUCTS

4.2 The Business Development and Marketing Directorate manages and markets Speed Post, Business Post, Direct Post, Express Parcel Post, Media Post, Logistics Post, E-Bill Post and E payment, E-Post, Retail Post and Bill Mail Service.

Business Growth

4.3 During the financial year 2007-08, the revenue realized from premium products was Rs. 12821.32 million. The product-wise revenue is indicated in Table 3.

Product	Revenue in 2006-07	Revenue in 2007-08	% of increase/decrease
Speed Post	3560.97	4552.46	27.84
Business Post	5117.29	5228.92	2.18
Express Post	331.74	403.25	21.56
Retail Post	675.01	1035.54	53.4
• Other Business Service	631.33	1601.15	153.61
Total	10316.34	12821.32	24.28

• Other includes: e-post, e-bill post, bill mail service, speed post passport service, Greeting Post, media Post etc.

Note: - Revenue figures have been taken from book section.

स्पीड पोस्ट

4.4 तीव्र एवं समयबद्ध वितरण सेवाएँ प्रदान करने के उद्देश्य से, सात मेट्रो शहरों को जोड़ते हुए वर्ष 1986 में स्पीड पोस्ट सेवा शुरू की गई। आज स्पीड पोस्ट के राष्ट्रीय नेटवर्क में, भारत के 290 बड़े शहरों/कस्बों और अंतर्राष्ट्रीय नेटवर्क में 97 देशों को जोड़ा हुआ है। इसके अतिरिक्त, 857 कस्बे और जिला मुख्यालय राज्य स्पीड पोस्ट केन्द्रों के नेटवर्क की मार्फत जुड़े हैं जहाँ राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय गंतव्यों हेतु स्पीड पोस्ट मर्दे भी बुक की जा सकती हैं। स्पीड पोस्ट देश एवं विश्वभर में ग्राहकों को पत्रों, कागजात एवं पार्सल के रूप में, प्रत्येक 35 किग्रा. तक, समयबद्ध एवं आश्वस्त वितरण सेवा प्रदान करती है। स्टेशनों को जोड़ने वाले उपलब्ध शीघ्रतम परिवहन साधनों को ध्यान में रखते हुए वितरण मानदण्ड निर्धारित किए जाते हैं। इसे एक व्यवसायिक सेवा के बतौर प्रबंधित किया जाता है जिसके प्रचालनों में मुख्यतः व्यवसायिक दृष्टिकोण अपनाया जाता है। स्पीड पोस्ट के ब्रांड के अंतर्गत स्पीड पोस्ट घरेलू सेवा, स्पीड पोस्ट अंतर्राष्ट्रीय सेवा, स्पीड पोस्ट पासपोर्ट सेवा एवं स्पीड पोस्ट धनादेश सेवा दी जाती हैं। वर्ष 2007-08 में स्पीड पोस्ट से अर्जित राजस्व 4552.46 मिलियन रु. था जो कि पिछले वर्ष की तुलना में 27.84% की वृद्धि दर्शाता है।

स्पीड पोस्ट के अंतर्गत मूल्यवर्धन

4.5 विभाग ने कारपोरेट ग्राहकों से मिलने वाले राजस्व को बढ़ाने के लिए नियमित आधार पर स्पीड पोस्ट का उपयोग करने वाले ग्राहकों के लिए निशुल्क पिक-अप सेवा, मात्रा आधारित छूट और क्रेडिट सुविधा प्रदान की है। उद्योग में वृद्धि के साथ कदम-ताल मिलाने के लिए मूल्यवर्धन एवं ग्राहकों को सेवाओं की बेहतर गुणवत्ता प्रदान करने संबंधी अनेक कदम उठाए हैं। कारपोरेट ग्राहकों के लिए प्रदान की गई कुछ मूल्यवर्धित सेवाएँ निम्नवत हैं :-

- बुक अभी करें भुगतान बाद में करें (बीएनपीएल) सुविधा
- निःशुल्क पिक-अप
- स्पीड पोस्ट एकत्रीकरण केन्द्रों (एसपीसीसी) से बड़ी मात्रा में प्राप्त मर्दों का सीधे वितरण
- मात्रा आधारित छूट दरें
- देश में कहीं भी वितरण हेतु संविदात्मक सेवा।

व्यवसाय डाक

4.6 व्यवसाय डाक बड़ी मात्रा में ग्राहकों के लिए ग्राहकोनुकूल सेवाएँ प्रदान करके कुल व्यवसाय समाधान प्रदान करती है। बड़ी मात्रा में डाक भेजने वाले ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रमुख शहरों में व्यवसाय डाक केन्द्र या वृहद मेलिंग केन्द्र स्थापित किये गए। इस सेवा के अंतर्गत, डाक द्वारा प्रस्तावित सभी

प्रकार की पारंपरिक सेवाओं के साथ एकत्रण, इनसर्शन, पता लेखन, सीलिंग, फ्रैंकिंग इत्यादि के रूप में मूल्यवर्धन प्रदान किया जाता है। इस वर्ष मूल्यवर्धन एवं पूर्व मेलिंग गतिविधि के रूप में मुद्रण को भी सूची में शामिल कर लिया गया। अधिकाधिक कारपोरेट ग्राहक व्यवसाय डाक सेवाओं का उपयोग कर रहे हैं और मेट्रो शहरों एवं कस्बों में व्यवसाय मेल का बढ़ना निरंतर जारी है। वर्ष 2007-08 में व्यवसाय डाक के माध्यम से अर्जित राजस्व 5228.92 मिलियन रु. है जो कि पिछले वर्ष की तुलना में 2.18% अधिक है।

सीधी डाक

4.7 अनेक देशों ने सीधी विपणन डाक की अत्यधिक वृद्धि की संभावना वाले व्यवसाय मेल के एक महत्वपूर्ण संघटक के रूप में पहचान की है। अत्यधिक आर्थिक वृद्धि के साथ सीधी डाक के भारत में भी तीव्रता से बढ़ने की आशा है। बिना पता लिखी डाक के लक्षित जनता के दरवाजे पर वितरण के प्रयोजन से जून, 2005 में सीधी डाक नामक सेवा प्रारम्भ की गई।

एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट

4.8 एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट भूतल परिवहन के माध्यम से पार्सलों का शीघ्र प्रेषण उपलब्ध कराता है। इस उत्पाद को एक व्यवसायिक दृष्टिकोण से मार्च 1999 में पुनः शुरू किया गया। प्रीमियम पार्सल के व्यवसाय को विस्तारित करने के लिए विभाग ने एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट शुरू की है जो भूतल परिवहन के माध्यम से पार्सलों का शीघ्र प्रेषण उपलब्ध कराता है। एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट 35 कि.ग्रा. तक के पार्सलों का शीघ्र एवं सुनिश्चित वितरण करता है। यह भूतल परिवहन के माध्यम से देश के स्पीड पोस्ट केन्द्रों को जोड़ता है। यह निष्पादन की दृष्टि से साधारण पार्सल एवं स्पीड पोस्ट के मध्य अवस्थित है। यह सेवा कारपोरेट ग्राहकों को संविदात्मक आधार पर उपलब्ध कराई जाती है। ग्राहकों को मूल्यवर्धित सेवाएं उपलब्ध कराई जाती हैं जिसमें सम्मिलित है : बीएनपीएल स्कीम के अंतर्गत क्रेडिट सुविधा, मात्रा आधारित रियायत, ग्राहक के आवास से निःशुल्क सामान उठाना, वीपीपी प्रभार के भुगतान पर वीपीपी सेवा, बीमा प्रभारों के भुगतान पर बीमा सुविधा। वर्ष 2007-08 के दौरान यह राजस्व 403.25 मिलियन रु. के आंकड़े तक पहुँच गया जो पूर्व वर्ष की तुलना में 21.56% की वृद्धि है। पार्सल को अधिक आकर्षक बनाने के प्रयास के अंतर्गत एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट के माध्यम से भेजी जाने वाली वस्तुओं के लिए न्यूनतम वजन स्लैब को मौजूदा 3 किलो से घटाकर 1 अप्रैल 2008 से 2 किलो कर दिया गया है। इसके अतिरिक्त दरों को इस प्रकार संशोधित किया गया है कि ये ऐसे व्यवसाय उपभोक्ताओं की

Speed Post

4.4 Speed Post services were introduced in 1986, linking seven metro cities, with a aim to provide fast and time-bound delivery services. As on date, Speed Post has a network inking 290 major cities/towns in India in the national network and 97 countries in the international network. In addition, 857 towns and district headquarters are linked on the State Speed Post network, from where speed post articles can be booked for national and international destinations. Speed Post offers the customer, time-specific and assured delivery service of letters, documents and parcels upto 35 Kg. Across the country and around the world. Delivery norms are fixed taking into account the fastest transport available to link the stations. It is managed as a business service with commercial approach in its operations. Under the brand of Speed post, Speed Post Domestic Services, Speed Post International Services, Speed Post Passport Services and Speed Post Money Order service are being offered. During 2007-08, revenue generation from Speed Post has been Rs. 4552.46 million representing a growth rate of 27.84% over the previous year.

Value additions under Speed Post

4.5 In order to increase revenue from corporate customers, free pick-up service, volume based discount and credit facility is provided to corporate customers using speed post on a regular basis. In order to keep pace with growth in the industry, Department has taken a number of steps to provide better quality of services to the customers. Some of the value added services provided to corporate customers are as follows:-

- Book Now Pay Later (BNPL) facility.
- Free pick-up
- Direct delivery of articles received in bulk from SPCC.
- Volume-based discounted rates.
- Contractual service for delivery anywhere in the country.

Business Post

4.6 Business Post offers total business solutions for the bulk users by providing customized services.

Business Post Centers or Mass Mailing Centers were established in major cities to cater to the needs of Bulk Mailers. The service provides value addition to all traditional services offered by the Post in the form of collection, insertion, addressing, sealing, franking etc. This year, printing as a value addition and a premailing activity, was also added to this list. More and more corporate customers have been using Business Post services, and business mail continues to grow in the metro cities and towns. In the year 2007-08 the revenue generated through Business Post is Rs. 5228.92 million, which is 2.18% more than the previous year..

Direct Post

4.7 Many countries have identified Direct Marketing Mail as an important component of business mail with high potential for growth. With high economic growth, Direct Mail volumes are expected to grow significantly in India also. A service called 'Direct Post' was introduced in June 2005 to deal with the delivery of unaddressed mail to the door-steps of the target population. Express Parcel Post

4.8 Express Parcel Post provides express delivery of parcels through surface transportation. The product was re-launched in March, 1999 with a commercial focus. As a part of expanding the premium parcel segment, we have introduced Express Parcel Post which provided express delivery of Parcels through surface transportation. Express Parcel Post offers fast and guaranteed delivery of parcels up to 35 kg, linking Speed Post centres in India through surface transportation. It is positioned in between ordinary parcels and Speed Post in terms of performance. The service is provided to corporate customers on contractual basis. Such customers are provided value added services including Credit facility under BNPL Scheme, Volume based discount, Free pick up from customer's premises, VPP service on payment of CPP charge and Insurance facility on payment of Insurance charges. During 2007-08, the revenue touched the figure of Rs. 403.25 million showing an increase of 21.56% over the previous year. In a bid to make the parcel more attractive, the minimum weight slab for Express Parcel Post consignments has been slashed from presently 3 Kg

जरूरतों के अनुसार बन सकें जो देशभर में निरंतर पार्सल भेजते रहते हैं। विभाग जल्दी ही एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट-रिटेल तथा गिफ्ट पार्सल पोस्ट सेवाएं शुरू करेगा। वर्ष 2008-09 के दौरान (दिसंबर 2008 तक) एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट से 365 मिलियन रु. का राजस्व अर्जित किया गया।

मीडिया पोस्ट

4.9 मीडिया पोस्ट के द्वारा कारपोरेट ग्राहकों/सरकारी संगठनों एवं अन्य बड़े निजी संस्थानों को अपने उत्पाद/सेवाओं को डाक स्टेशनरी, पत्र पेटिकाओं आदि पर विज्ञापित करवाने का अवसर दिया जाता है।

लॉजिस्टिक पोस्ट

4.10 "लॉजिस्टिक पोस्ट सेवा" वर्ष 2004-05 में प्रारम्भ की गई। यह सेवा डाक विभाग द्वारा एक अध्ययन के पश्चात शुरू की गई जिसमें इस क्षेत्र में डाक विभाग के लिए लॉजिस्टिक सेवाओं और व्यवसाय की संभावनाओं का आकलन किया जाना था। अध्ययन किये जाने के बाद यह निष्कर्ष निकला कि लॉजिस्टिक सेवा का बाजार अंश 60,000 से 70,000 करोड़ रुपये के मध्य प्रतिवर्ष था और भारत में बढ़ते व्यापार एवं वाणिज्य के लिए डाक विभाग एक विश्वसनीय सेवा उपलब्ध करवा सकता है और साथ ही इससे अतिरिक्त राजस्व भी प्राप्त कर सकता है। लॉजिस्टिक्स पोस्ट सेवा का प्रारंभ 2004 में हुआ था। इसके द्वारा परिवहन, संवितरण, मालगोदाम और अन्य मूल्यवर्धित सेवाएं प्रदान की जाती हैं। कोलकाता, गुवाहाटी, अगरतला और इम्फाल स्टेशनों को जोड़ने वाले भारतीय डाक के मालवाहक एयरक्राफ्ट का उपयोग करते हुए हमने "लॉजिस्टिक्स पोस्ट एयर" सेवा प्रारंभ की थी जो पूर्वोत्तर में कार्यरत है। शीघ्र ही इंडियन एयरलाइंस के सहयोग से इस सेवा का 10 अन्य स्थानों के लिए विस्तार किया जाएगा।

ई-बिल पोस्ट/ई-भुगतान

4.11 ई-बिल पोस्ट डाकघर में अनेक-से-एक के लिए बिलों का भुगतान करने अथवा भुगतान स्वीकार करने की सुविधा है। एकत्रित राशि को इलेक्ट्रॉनिक रूप से एक ऑन लाइन वेब आधारित केन्द्रीय सर्वर में समेकित किया जाता है तथा यह सूचना किसी भी समय ई-बिल पोस्ट प्रयोक्ताओं को उपलब्ध हो जाती है। भुगतान केन्द्रित रूप से एक चेक से किया जाता है। इसके अतिरिक्त ई-भुगतान के माध्यम से प्रयोक्ताओं से भुगतान एकत्रित करने की सुविधा भी है।

ई-पोस्ट

4.12 डिजिटल अंतराल को पाटने के लिए डाक विभाग द्वारा 30 जनवरी, 2004 को इस ई-क्षम सेवा को देश भर में प्रारम्भ किया गया। ई-पोस्ट में ई-मेल के द्वारा संदेश भेजे जाते हैं जिन्हें प्रेषितियों के पत्तों के समीपस्थ डाकघरों में मुद्रित करके पत्रों के रूप में प्रेषितियों के पत्तों पर भेजा जाता है। इसी प्रकार से, लिखित में संदेश डाकघर में लाए जा सकते हैं जिनकी जांच की जाती है और उन्हें विश्व में किसी भी ई-मेल आईडी को या भारत में किसी भी पते पर ई-मेल के रूप में भेजा जा सकता है।

रिटेल पोस्ट

4.13 पूरे देश में 1,50,000 डाकघरों के अपने विशाल नेटवर्क के साथ भारतीय डाक, सरकारी एवं निजी संगठनों के लिए रिटेल पोस्ट के माध्यम से टेलीफोन/बिजली/मोबाइल फोन प्रयोक्ताओं आदि जैसे सेवा उद्योगों के लिए ग्राहक बिल एकत्र करने की सुविधा प्रदान करता है। डाकघर अपने काउंटरों पर सार्वजनिक निकायों के प्रपत्र भी बेचते हैं। इसके अतिरिक्त रिटेल पोस्ट के अंतर्गत चयनित डाकघरों में कम्प्यूटरीकृत यात्री आरक्षण व्यवस्था टर्मिनल के माध्यम से रेलवे टिकटों के आरक्षण की व्यवस्था भी 07.10.2007 से शुरू कर दी गई है। रिटेल पोस्ट डाक विभाग के विशाल नेटवर्क का प्रयोग अन्य संगठनों की ओर से काउंटरों पर उत्पादों की बिक्री के लिए कर रहा है। यह भारतीय डाक को यूटिलिटी सेवाओं के लिए 'वन स्टॉप सॉल्यूशन प्रोवाइडर'(एक ही स्थान पर सभी सुविधाएं उपलब्ध) के रूप में प्रचारित करता है और यह ग्राहकों को एजेंसी सेवाएं प्रदान करने की बेहतर स्थिति में है। रिटेल पोस्ट के माध्यम से प्रदान की जा रही कुछ सेवाएं हैं: (क) टेलीफोन राजस्व संग्रहण (ख) सड़क परिवहन कारपोरेशन और एयरलाइंस के लिए टिकटों की बुकिंग (ग) यूपीएससी फार्म बौर विश्वविद्यालय आवेदनों की बिक्री (घ) पासपोर्ट आवेदन फार्मों की बिक्री (ङ) सोने के सिक्के, फोरेक्स सेवाओं की बिक्री (च) सिम और रिचार्ज कूपनों की बिक्री (छ) इंडिया टेलीफोन कार्डों की बिक्री (ज) भारतीय रेलवे के साथ मिलकर रेलवे टिकटों की बिक्री।

रिटेल पोस्ट के अंतर्गत, निदेशालय के अलावा सर्किलों को भी विभिन्न सर्किल विशिष्ट व्यवसाय पैकेज प्रदान करने की शक्ति दी गई है।

to 2 Kg. w.e.f. 1" April 2008. Further, the rates have been modified to suit the needs of business customers who regularly send parcels across India. Department will soon be launching Express Parcel Post – Retail and Gift Parcel Post services. During 2008-09 (up to December 2008), revenue generation from Express Parcel Post has been Rs. 365 million

Media Post

4.9 Media Post provides opportunities to corporate customers/Govt. organizations and other large private institutions to have their products/services advertised on the postal stationery.

Logistics Post

4.10 A new service called "Logistics Post Service" was introduced in 2004-05. This service was introduced after a study was commissioned by Department of Posts to evaluate the market size of Logistics Services and business possibilities for the department of Posts in this area. The study concluded that the market size of Logistics service was between Rs. 60,000 to Rs 70,000 crores per annum, and Department of Posts could get into the Logistics business which would not only provide a reliable service to expanding trade and commerce in India but would also have the potential to earn additional revenue for the Department. Logistics Post Service was introduced in 2004. It provides transportation, distribution, warehousing and other value added services for the customers. We had also launched "logistics Post Air" which is functioning in North East Utilizing the India Post freighter aircraft connecting Kolkata, Guwahati, Agartala and Imphal stations. This service will soon be extended to 10 more locations across the country in association with Indian Airlines.

e-Bill Post / e payment

4.11 e Bill Post is a facility for accepting payment of bills or payments from many-to-one in Post Offices. The amount collected is consolidated electronically in a web based Central server on line, and the information is available to the e Bill Post user at any

time. Payment is made by one cheque centrally. In addition, there is a facility for collection of payment from utility users through e payment.

e-Post

4.12 This is an e-enabled service launched by Department of Posts on 30th January, 2004 to bridge the digital divide. e-post allows sending of messages through e-mail to be printed in Post Offices nearest to the addressees and to be delivered to them at their postal addresses as letters. Similarly, written messages can be brought to a Post Office, which will scan them and can further send it as e-mail to any e-mail ID in the world, or to a postal address in India.

Retail Post

4.13 Through its vast network of more than 1,50,000 post offices across the country, India Post offers the facility to collect consumers bills for service industries like telephone / electricity/mobile phone users etc. for Govt. and private organizations through Retail Post. Post offices also sell forms for public bodies over the counter of Post Offices. Besides this, facility of reservation of Railway Tickets through computerized passenger reservation system terminals has been commenced on 07-10-2007 in selected Post Offices under Retail Post.. Retail Post leverages the vast network of Department of Posts for sale of products across the Counter on behalf of other organizations. It projects India Post as a ' One Stop Solution Provider ' for various utility services and it is in a better position to offer agency services to the customers. Some of the agency services that retail Post offer are (a) Telephone Revenue collection (b) Booking of Tickets for Road transport corporations & Airlines (c) Sale of UPSC Forms, University applications (d) Sale of Passport Application Forms (e) Sale of Gold Coins, Forex Services (f) Sale of SIM and Recharge Coupons (g) Sale of India Telephone Cards (h) Sale of Railway Tickets in association with India Railways. Apart from Directorate, Circles have also been empowered to provide various circle specific business packages under Retail Post.

अध्याय-5 वित्तीय सेवाएं

5.1 डाकघर बचत बैंक देश का सबसे पुराना एवं सबसे बड़ा बैंकिंग संस्थान है। इसमें 170 मिलियन से भी अधिक बचत खाते संचालित किए जाते हैं। डाकघर बचत बैंक योजना एक एजेंसी कार्य है जो डाक विभाग द्वारा भारत सरकार के वित्त मंत्रालय की ओर से निष्पादित किया जाता है। डाकघर बचत बैंक डाकघरों के नेटवर्क के माध्यम से समूचे देश के लोगों को विभिन्न स्कीमों में अपनी बचत राशि जमा करने का अवसर प्रदान करता है। इसकी पहुंच और सेवा की देश की किसी भी अन्य बैंकिंग एजेंसी से तुलना नहीं की जा सकती। वित्त मंत्रालय इस एजेंसी कार्य के लिए डाक विभाग को समय-समय पर नियत दर से पारिश्रमिक देता है।

5.2 डाकघर बचत बैंक का 170 मिलियन से अधिक खाताधारकों का ग्राहक आधार है तथा 1,54,000 शाखाओं का शाखा नेटवर्क है। देश भर में डाकघरों से आठ उत्पादों की खुदरा बिक्री की जाती है। इनमें बचत खाता आवर्ती जमा, सावधि जमा, मासिक आय योजना, लोक भविष्य निधि, किसान विकास पत्र, राष्ट्रीय बचत पत्र और वरिष्ठ नागरिक बचत स्कीम शामिल हैं। सभी राष्ट्रीय बचत योजनाओं के अंतर्गत डाकघरों का बकाया शेष 31.03.2008 की स्थिति के अनुसार 5,64,000 करोड़ रुपये से अधिक है। बचत बैंक योजनाओं का विवरण तालिका 4 में दिया गया है:

तालिका 4 बचत योजना: विवरण (31.03.2008 को)		
स्कीम का नाम	खातों की संख्या	जमा की गई कुल राशि (मिलियन रु. में)
बचत खाते	69,107,518	197,884.4
आवर्ती जमा खाते	66,169,851	650,724.8
सावधि जमा खाते	11,916,977	299,388.9
मासिक आय योजना खाते	23,224,188	1823,891.5
राष्ट्रीय बचत पत्र खाते (87 एवं 92)	552,338	46,405.5
लोक भविष्य निधि खाते	2,157,675	213,573.6
वरिष्ठ नागरिक बचत योजना	855,311	221,970.4
संचयी आवधिक जमा	728,784	253.6
सावधि जमा	6,816	243.8
कुल	174,719,458	3454,341.5

डाक वित्त मार्ट

5.3 "डाक वित्त मार्ट की स्थापना" की अवधारणा में बाजार में मानकों के अनुरूप डाकघरों में ग्राहकोनुकूल वातावरण में मूल्य-वर्धित विशेष वित्तीय सेवाएं उपलब्ध करवाने की परिकल्पना की गई है। डाक वित्त मार्ट का उद्देश्य विभाग के सभी वित्तीय उत्पाद व सेवाएं प्रौद्योगिकी आधारित पूर्णतः कम्प्यूटरीकृत डाकघरों में प्रतिष्ठित बैंकिंग संस्थाओं की तर्ज पर एक छत के नीचे 'एक स्थल पर वित्तीय सेवाएं' उपलब्ध कराना है। डाक वित्त मार्ट बचत बैंक, आवर्ती जमा, मासिक

आय स्कीम, सावधि जमा, वरिष्ठ नागरिक बचत स्कीम, राष्ट्रीय बचत पत्र, किसान विकास पत्र जैसी डाकघर बचत बैंक सेवाएं तथा डाक जीवन एवं गैर-जीवन बीमा, म्युचुअल फंड एवं बॉन्ड, सरकारी प्रतिभूतियां, पेंशन स्कीम, अंतर्राष्ट्रीय धन अंतरण, मनीआर्डर जैसी अन्य वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराता है। डाक वित्त मार्ट ग्राहकों को व्यावसायिक निवेश संबंधी सलाह उपलब्ध कराने के लिए भारतीय म्युचुअल फंड तथा बीमा से अर्हता प्राप्त स्टाफ द्वारा संचालित किया जाता है। इस समय देश में 313 डाक वित्त मार्ट कार्य कर रहे हैं।

Chapter 5 FINANCIAL SERVICES

5.1 The Post Office Savings Bank (POSB) is the oldest and largest banking institution in the country. It operates more than 170 million Savings Accounts. The Post Office Savings Bank schemes is an agency function performed by the Department of Posts on behalf of the Ministry of Finance, Government of India through its network, the Post Office Savings Bank provides an avenue to people all over the country to deposit their savings in various Schemes. Its reach and service is unparalleled by any other banking agency in the country. The Ministry of Finance remunerates Department of Posts for the Savings Bank work at a rate fixed from time to time.

5.2 Post Office Savings Bank has a customer base of more than 170 million account holders and a branch network of 1,54,000 branches. Eight products are retailed from the post offices across the country. These are Savings Account, Recurring Deposit (RD), Time Deposit (TD), Monthly Income Scheme (MIS), Public Provident Fund (PPF), Kisan Vikas Patras (KVP), National Savings Certificate (NSC) and Senior Citizens Savings Scheme (SCSS). The outstanding balance under all national savings schemes in post office is over Rupees 5,64,0000 million as on 31.3.2008. Profile of the Savings Bank Schemes are given in Table 4.

TABLE 4 SAVINGS BANK SCHEME: PROFILE (AS ON 31.03.2008)		
Name of Schemes	Number of Accounts	Outstanding Balance (Rs. in Million)
Saving Accounts	69,107,518	197,889.4
RD Accounts	66,169,851	650,724.8
TD Accounts	11,916,977	299,388.9
MIS Accounts	23,224,188	1823,891.5
NSS Accounts (87 & 92)	552,338	46,405.5
PPF Accounts	2,157,675	213,573.6
Sr. Citizens Savings Scheme (SCSS)	855,311	221,970.4
Cumulative Time Deposit	728,784	253.6
Fixed Deposit	6,816	243.8
Total	174,719,458	3454,341.5

Postal Finance Mart

5.3 The concept of 'Setting up Postal Finance Marts' (PFM) envisages providing specialized value added financial services, in conformity with market standards, in a customer friendly environment, in an ergonomically improved post office. The PFM seeks to offer all the financial products and services of the Department under one roof- "One Stop Shop for Financial Services" - in a fully computerized office supported by technology, at par with reputed banking

institutions. The PFM provides POSB services like SB, RD, MIS, TD, SCSS, NSC, KVP, as well as other financial services like Postal Life & Non-life Insurance, Mutual Funds & Bonds, Government Securities, Pension schemes, International Money Transfer, Money Order etc. PFMs are manned by staff having Association of Mutual Funds of India (AMFI) and insurance qualification for offering professional investment advice to customers. At present, 313 PFMs are working in the country.

तत्काल मनीआर्डर (आईएमओ)

5.4 तत्काल मनीआर्डर (आईएमओ) एक ऑन-लाइन घरेलू धन पारेषण सेवा है जो तत्काल धन प्रेषण की अपेक्षा वाले ग्राहकों के लिए लक्षित है। इस सेवा को जनवरी 2006 में देश के 24 डाकघरों में शुरू किया गया। यह सेवा ग्राहक को तत्काल मनीआर्डर सेवा उपलब्ध कराने वाले किसी डाकघर से मिनटों में सेवा प्रदान करती है। वर्तमान में यह योजना 1000 डाकघरों से अधिक में है तथा इसका विस्तार करने का प्रस्ताव है।

म्युचुअल फंड

5.5 1000 से अधिक डाकघर प्रिंसिपल/ सबीआई/यूटीआई फ्रैंकलिन टेम्पलटन और रिलाएंस के चुने हुए म्युचुअल फंडों का वितरण कर रहे हैं। यह सेवा देश के पूंजी बाजार की पहुंच को बढ़ाने के साथ-साथ आम आदमी को मार्केट आधारित निवेश विकल्प सुलभ करा रही है।

अंतर्राष्ट्रीय धन अंतरण सेवा

5.6 भारतीय डाक-वेस्टर्न यूनियन गठजोड़ ग्राहकों को वास्तविक समय आधार पर 205 से अधिक देशों एवं क्षेत्रों से धन प्राप्त करने की सुविधा प्रदान करती है। फिलहाल यह सेवा 8,500 से अधिक डाकघरों में उपलब्ध है। इस सेवा से वर्ष 2007-08 में 53562.5 मिलियन रुपए का धन प्रेषण प्राप्त हुआ है तथा इसने भारतीय डाक के लिए 574.4 मिलियन रुपए का राजस्व अर्जित किया है। वर्ष 2008-09 के दौरान विभाग द्वारा 45,33,854 आईएमटीएस लेन-देन किए गए जबकि वर्ष 2007-08 में यह आंकड़ा 34,52,096 आईएमटीएस लेन-देन था यानि 31.33% की वृद्धि रही।

डाकघरों के माध्यम से आरियन्टल बीमा कम्पनी के गैर-जीवन बीमा उत्पादों की खुदरा बिक्री

5.7 डाक विभाग ने आरियन्टल बीमा कम्पनी लिमिटेड के साथ देश के डाकघरों के माध्यम से कॉरपोरेट एजेंट के बतौर कम्पनी के गैर जीवन बीमा उत्पादों की खुदरा बिक्री के लिए एक गठबन्धन किया है।

डाकघर बचत बैंक खाताधारकों को दुर्घटना मृत्यु बीमा कवर

5.8 डाक विभाग ऑरियन्टल बीमा कम्पनी लिमिटेड के सहयोग से बचत बैंक/मासिक आय योजना/वरिष्ठ नागरिक

बचत योजना के खाता धारकों को दुर्घटना मृत्यु बीमा उपलब्ध करा रहा है। इस सेवा को ऑरियन्टल बीमा कम्पनी द्वारा पहले से उपलब्ध कराए जा रहे उत्पादों के साथ एक अन्य उत्पाद के बतौर डाकघरों से बिक्री हेतु 20 जनवरी, 2006 को शुरू किया गया। यह डाकघर बचत बैंक ग्राहकों को मूल्य संवर्धन उपलब्ध कराने की दिशा में एक कदम है। यह योजना 15 रु. के निम्न वार्षिक प्रीमियम पर एक वर्ष के लिए एक लाख रुपए का दुर्घटना मृत्यु बीमा कवर उपलब्ध कराती है। यह डाकघर बचत बैंक ग्राहकों के लिए विशेषतः ग्रामीण और दूरस्थ क्षेत्रों के डाकघर बचत बैंक ग्राहकों के लिए बहुत आकर्षक है क्योंकि अधिकांश के पास कोई जोखिम कवर नहीं है।

इलेक्ट्रॉनिक विलयरेंस स्कीम (ईसीएस)

5.9 'मासिक आय स्कीम' (एमआईएस) के अंतर्गत मासिक ब्याज के भुगतान के संबंध में डाक विभाग में इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन योजना उपलब्ध कराई जा रही है। इस स्कीम में मासिक आय स्कीम के खाता धारकों को मासिक आय स्कीम में ब्याज को स्वतः अंतरित करने और उनकी पसन्द के बैंक में उनके बचत बैंक खातों में जमा करने की सुविधा उपलब्ध कराई जाती है। इस स्कीम के लागू होने से कागज-पत्र जारी करने और उनको संभालने की आवश्यकता नहीं रहती। परिणामतः ग्राहक सेवा में सुधार होता है। इस समय यह 36 शहरों में उपलब्ध है जहां आरबीआई और एसबीआई में ईसीएस सुविधाएं उपलब्ध हैं।

वर्ष 2008-09 के दौरान विभाग द्वारा की गई आईएमटीएस लेन-देन की संख्या 45,33,854 रही जबकि वर्ष 2007-08 के दौरान यह संख्या 34,52,096 थी। इस प्रकार वृद्धि लगभग 31.33% रही।

आईसीआईसीआई प्रूडेंशियल लाइफ के पेंशन उत्पादों की रिटेलिंग डाकघरों के माध्यम से

5.10 डाक विभाग ने आईसीआईसीआई प्रूडेंशियल जीवन बीमा कंपनी लि. के साथ 17.9.08 को एक समझौते पर हस्ताक्षर किए हैं जिसके अंतर्गत रेफरल मॉडल पर चुनिंदा डाकघरों के माध्यम से कंपनी के पेंशन उत्पादों को रिटेल किया जा रहा है। आईसीआईसीआई प्रूडेंशियल पूर्वनिर्धारित दर पर शुल्क का भुगतान कर रहा है। फिलहाल, 90 प्रधान डाकघर इन उत्पादों का वितरण कर रहे हैं। कंपनी चुनिंदा स्थानों पर डाक कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित कर रही है और चुनिंदा डाकघरों में अपेक्षित

Instant Money Order (iMO)

5.4 Instant Money Order (iMO), an on-line domestic money transmission service intended for a market clientele requiring instant money remittance. The service was launched in January, 2006 in 24 Post offices in the country. This service enables the customers to receive money in minutes from any of the post office providing iMO service. The scheme is available in more than 1000 post offices and is proposed to be expanded further.

Mutual Funds

5.5 Over 1000 post offices are distributing select Mutual Funds of Principal//SBI/UTI/Franklin Templeton & Reliance. This service while extending the reach of the capital market of the country, also provides the common man an easy access to market based investment options.

International Money Transfer Service (IMTS)

5.6 The India Post-Western Union tie-up provides the customer the facility of receiving remittances from more than 205 countries and territories on a real time basis. The service is currently available from more than 8500 post offices. The service has brought in remittances worth Rs.53562.5 million in the year 2007-08 and generated revenue of Rs.574.4 million for India Post During the year 2008-09, a total of 45,33,854 IMTS transactions were done by the Department as compared to 34,52,096 IMTS transactions in the year 2007-08 i. e. a growth of about 31.33%

Retailing non-life insurance products of Oriental Insurance Company Limited through Post Offices

5.7 The Department of Posts in a tie up with Oriental Insurance Company Ltd. is retailing the Company's non-life insurance products as Corporate Agent through post offices in the country.

Accidental Death Insurance Cover to POSB Account Holders

5.8 Department of Posts in association with Oriental Insurance Company Limited is providing Oriental Accidental Death Insurance for SB/MIS/SCSS account holders on request basis. On 20th January 2006 this service was launched and is an add on product to the products already provided by OIC for sale from post offices. It is a step in the direction of providing value addition to Post Office Savings Bank customers. This scheme provides Accidental Death Insurance cover for one year of Rs. One lakh at a low annual premium of Rs. 15/-. It is very attractive to Post Office Savings Bank customers especially in rural and remote areas, as most of them do not have any risk cover whatsoever.

Electronic Clearance Scheme (ECS)

5.9 Electronic Clearance Scheme (ECS) is being offered in the Department of Posts in connection with payment of monthly interest under "Monthly Income Scheme" (MIS). This Scheme offers MIS account holders the facility of getting MIS interest automatically transferred and credited into their SB account at a bank of their choice. This scheme obviates the need for issuing and handling paper instruments and thereby facilitates improved customer service. At present, it is available in 36 cities where RBI and SBI have ECS facilities.

During the year 2008-09, a total of 45,33,854 IMTS transactions were done by the Department as compared to 34,52,096 IMTS transactions in the year 2007-08 i. e. a growth of about 31.33%

Retailing pension products of ICICI Prudential Life Insurance through Post Offices

5.10 The Department of Posts has signed an agreement on 17.9.08 with the ICICI Prudential Life Insurance Company Ltd. to retail their Pension Products through select Post Offices on Referral Model. ICICI Prudential is paying a fee at the predetermined rate. At present, 90 HO's are distributing these pension products. The company is conducting training programme for the postal staff at the selected locations and also providing requisite materials such as application forms, literature related

सामग्री भी पहुंचा रही है, जैसे आवेदन पत्र, उत्पादों से संबंधित साहित्य, रेडी रेकनर आदि।

ई-मनीआर्डर

5.11 डाक विभाग ने 10.10.08 को ईएमओ की शुरुआत की। इलेक्ट्रॉनिक मनीऑर्डर ऐसी प्रणाली है जिसके अंतर्गत मनीऑर्डरों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में भेजने की सुविधा उपलब्ध है इसके लिए डाकघरों को वैन/ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी उपलब्ध करवाई गई है। एक दूसरे से जुड़े हुए ये प्रधान डाकघर और उप डाकघर अन्य कनेक्टेड प्रधान डाकघरों तथा उप डाकघरों (साथ जुड़े लेखा खातों वाले उप डाकघर तथा शाखा डाकघर सहित) को ईएमओ पारेषित कर सकते हैं। पारंपरिक प्रणाली की तुलना में इस प्रणाली का लाभ यह है कि इससे ग्राहक को बिना किसी अतिरिक्त लागत के पारेषण समय में कमी आ जाती है। इसके अतिरिक्त केंद्रीय डाटाबेस में एमआईएस की उपलब्धता से अधिक कुशल तथा बेहतर सेवा सुनिश्चित होती है।

5.12 मुख्य विशेषताएं

प्रशुल्क ढांचा साधारण मनीऑर्डर के समान ही है अंतर निम्नानुसार हैं:

- संदेश मानक कोडों में।
- ईमेल के माध्यम से भुगतान की निशुल्क सूचना।
- 18 अंकों वाली पीएनआर संख्या के माध्यम से ट्रैकिंग सुविधा।
- थोक प्रेषकों द्वारा प्रदान की गई सूची के आधार पर ईएमओ की थोक बकिंग, अपलोडिंग डाटा सॉफ्ट कॉपी में उपलब्ध।
- समेकित सूची के अनुसार थोक ईएमओ का भुगतान।
- थोक बुकिंग/भुगतान के मामले में प्रेषक तथा भुगतान प्राप्तकर्ता के लिए एमआईएस।

राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना

5.13 भारत सरकार ने सितंबर 2005 में राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार अधिनियम(नरेगा) बनाया। इस अधिनियम के अंतर्गत यह प्रावधान है कि जिस भी परिवार के वयस्क सदस्य स्वेच्छा से अकुशल शारीरिक कार्य के लिए तैयार हों ऐसे परिवार को गारंटी से न्यूनतम 100 दिनों के लिए मजदूरी सहित रोजगार प्रदान किया जाता है। ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना 1 अप्रैल, 2008 से देश के सभी जिलों में लागू हो चुकी है।

5.14 इसकी परिकल्पना ऐसे वैधानिक हस्तक्षेत्र के रूप में की गई है कि मजदूरी की सुरक्षा में वृद्धि हो और साथ ही जीविकोपार्जन का प्राकृतिक स्रोत भी प्रबल हो। इस अधिनियम की प्रक्रियाएं ऐसी हैं जो पारदर्शिता, जवाबदेही लाती हैं और लोकतंत्र की बुनियादी प्रणाली को प्रबल बनाती हैं।

5.15 नरेगा की आर्थिक क्षमता का सर्वोत्तम उपयोग तब हो सकता है जब मजदूरी के रूप में अर्जित राशियों का सदुपयोग बचत तथा निवेश के रूप में हो। ऐसा वित्तीय समावेश के साधनों के माध्यम से संभव है। डाक विभाग को राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना के लाभार्थियों के नाम डाकघरों में खोले खोलने के माध्यम से मजदूरी के संवितरण का दायित्व सौंपा गया है।

- 2005 में आंध्र प्रदेश डाक सर्किल से शुरुआत करने के बाद राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना के माध्यम से मजदूरी का भुगतान फिलहाल 21 राज्यों में फैले 19 डाक सर्किलों में क्रियान्वित है। 31 दिसंबर 2008 की स्थिति के अनुसार 21 मिलियन राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना खाते खोले जा चुके हैं।

इंदिरा गांधी राष्ट्रीय वृद्धावस्था पेंशन योजना

5.16 1995 से राष्ट्रीय वृद्धावस्था ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना के अंतर्गत वृद्धावस्था पेंशन के लिए केंद्रीय सहायता ऐसे व्यक्तियों के लिए प्रदान की जाती थी जो गरीबी रेखा से नीचे के परिवारों से आते थे। भारत सरकार के निर्णय के अनुसार जहां भी संभव हो वृद्धावस्था पेंशन लाभार्थियों को राष्ट्रीय बैंक अथवा डाकघर बचत बैंक के उनके खाते में जमा की जानी है। विभाग इंदिरा गांधी वृद्धावस्था पेंशन योजना के लाभार्थियों के लिए बचत बैंक पेंशन खाते खोलता है। इंदिरा गांधी वृद्धावस्था पेंशन योजना के अंतर्गत संवितरण डाकघर बचत बैंक खातों अथवा मनीऑर्डरों अथवा इन दोनों सेवाओं के माध्यम से किया जाता है।

5.17 31 मार्च 2008 की स्थिति के अनुसार इंदिरा गांधी वृद्धावस्था पेंशन योजना के अंतर्गत बुक किए गए मनीऑर्डरों की कुल संख्या 3.10 मिलियन तथा लाभार्थियों को संवितरित कुल राशि 4878.6 मिलियन रु. थी। विभाग को कमीशन के रूप में 243.9 मिलियन रु. की राशि प्राप्त हुई। 31 मार्च 2008 की स्थिति के अनुसार इंदिरा गांधी वृद्धावस्था पेंशन योजना के अंतर्गत डाकघर बचत बैंक के कुल 2.03 मिलियन खाते चालू थे तथा इन खातों के माध्यम से संवितरित कुल राशि 5338.1 मिलियन थी।

to products, ready reckoners, etc to the identified Post Offices.

E- Money Order

5.11 The Department of Posts has launched eMO on 10.10.08. Electronic Money Order is a system that facilitates remittance of MOs electronically, for which post offices have been provided connectivity by WAN/Broadband. These connected HOs and SOs transmit eMOs for other connected HOs and SOs (including SOs and BOs in account with them). The advantages over the traditional system are reduced transmission time at no extra cost to the customer. Besides, availability of MIS in the central database ensures more efficient and improved quality of service.

Salient Features

5.12 The tariff structure is the same as that for ordinary MO with the following features

- Messages in standard codes
- Free intimation of payment through email
- Tracking facility through 18 digit PNR No
- Bulk booking of eMOs on the basis of lists provided by the bulk remitter, uploading data available in softcopy
- Payment of bulk eMOs through consolidated list
- MIS for sender and payee in the case of bulk booking/payment

National Rural Employment Guarantee Scheme

5.13 Government of India enacted the National Rural Employment Guarantee Act (NREGA) in September 2005. The Act seeks to provide at least 100 days of guaranteed wage employment to every household whose adult members volunteer to do unskilled manual work. The NREG scheme has come into force in all the districts in the country with effect from 1st April, 2008.

5.14 Conceived of as a legally backed intervention for enhancing wage security while also strengthening

the natural resource base of livelihood the processes of the act are such that infuse transparency, accountability and strengthens the gross root process of democracy.

5.15 The economic potential of NREGA can best be tapped if supplementary wage earnings are harnessed as savings and investments. This is possible through the instruments of financial inclusion. The Department of Posts has been given the responsibility to disburse the wages through post offices by opening savings bank accounts in the name of NREG scheme beneficiaries

Starting with Andhra Pradesh Postal Circle in 2005, the payment of wages through NREGS is currently operational in 19 postal circles comprising of 21 states. The scheme is operational through 81,000 Post Offices (including HOs/SOs/BOs) throughout the country. As on 31st December, 2008 nearly 21 million NREGS accounts have been opened.

Indira Gandhi National Old Age Pension Scheme

5.16 Since 1995 central assistance for old age pension was being given under National Old Age Pension Scheme to persons belonging to households below poverty line. As per the decision of Government of India, old age pension has to be credited, wherever feasible in a nationalized bank or post office savings account of the beneficiaries. The Department opens SB pension accounts for the beneficiaries of Indira Gandhi Old Age Pension Scheme. The disbursements under IGNOAPS are made either through POSB accounts or Money Orders or through both the services.

5.17 As on 31st March 2008 the total number of Money Orders booked under IGNOPAS was 3.10 million and the amount disbursed to beneficiaries was Rs. 4878.6 million. The Department has received an amount of Rs. 243.9 million as commission. As on 31st March 2008 a total number of 2.03 million POSB accounts were in operation under the IGNOAP Scheme and the total amount disbursed through these accounts was 5338.1 million.

अध्याय 6 बीमा डाक जीवन बीमा

6.1 सन् 1884 में प्रारंभ की गई डाक जीवन बीमा योजना (पीएलआई) सरकारी कर्मचारियों के हितलाभ के लिए शुरू की गई सबसे पुरानी डाक जीवन बीमा योजना है। प्रारंभ में यह केवल डाक कर्मचारियों के लिए ही शुरू की गई थी। आज यह स्कीम केन्द्रीय तथा राज्य सरकार के कर्मियों, स्थानीय निकायों, सरकार द्वारा अनुदान प्राप्त शैक्षणिक संस्थानों, विश्वविद्यालयों, राष्ट्रीयकृत बैंकों, अनेकों स्वायत्त तथा वित्तीय संस्थानों और केन्द्र व राज्यों के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों तथा रक्षा संस्थापनाओं के

अधिकारियों एवं कर्मचारियों को सेवा प्रदान कर रही है। एक अभिनव परिवर्तन के तौर पर ग्रामीण क्षेत्रों में रह रहे लोगों के हितलाभ के लिए वर्ष 1995 में ग्रामीण डाक जीवन बीमा योजना (आरपीएलआई) शुरू की गई है।

6.2 31.03.2008 की स्थिति के अनुसार डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा निधि की स्थिति और वर्ष 2007-2008 के दौरान अधिप्राप्त कारोबार की स्थिति नीचे तालिका 5 में दी गई है:-

तालिका 5 डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा द्वारा किया गया कार्य-निष्पादन				
योजना का नाम	अधिप्राप्त पालिसियों की संख्या	बीमित राशि (मिलियन रु. में)	क्रियाशील (सक्रिय) पालिसियों की कुल संख्या	बीमित सकल राशि (मिलियन रु. में)
डाक जीवन बीमा	355,700	50,206.2	3,550,081	314,690
ग्रामीण डाक जीवन बीमा	1,200,582	96,443.0	6,167,928	418,460.9

6.3 डाक जीवन बीमा निम्नलिखित प्रकार की पालिसियों की सुविधा प्रदान करती है:-

- आजीवन बीमा (सुरक्षा)
- परिवर्तनीय आजीवन बीमा (सुविधा)
- बंदोबस्ती बीमा (संतोष)
- 15 एवं 20 वर्षों के लिए प्रत्याशित बंदोबस्ती बीमा (सुमंगल)
- संयुक्त जीवन बंदोबस्ती बीमा (युगल सुरक्षा)
- चिल्ड्रेन पॉलिसी (बाल जीवन बीमा)

6.4 ग्रामीण डाक जीवन बीमा के अंतर्गत, पहली चार और छठी योजनाएं तो सामान्य हैं तथा एक अतिरिक्त योजना "10 वर्षीय ग्रामीण डाक जीवन बीमा" भी उपलब्ध है। उनके

व्यावसायिक नाम निम्नानुसार हैं:-

- आजीवन बीमा (ग्राम सुरक्षा)
- परिवर्तनीय आजीवन बीमा (ग्राम सुविधा)
- बंदोबस्ती बीमा (ग्राम संतोष)
- 15 एवं 20 वर्षों के लिए प्रत्याशित बंदोबस्ती बीमा (ग्राम सुमंगल)
- 10 वर्षीय ग्रामीण डाक जीवन बीमा (ग्राम प्रिय)
- चिल्ड्रेन पॉलिसी (बाल जीवन बीमा)

6.5 डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा पालिसियों को चालू रखने के लिए पिछली बार बोनस निम्न दरों पर घोषित किया गया था:

तालिका 6 डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन में बीमा बोनस की दर			
योजना	प्रति 1000/-रुपए की बीमित राशि पर बोनस की दर (रुपए में)		
	आजीवन बीमा	बंदोबस्ती बीमा	प्रत्याशित बीमा
31.3.2006 की स्थिति के अनुसार डाक जीवन बीमा	90	70	65
31.3.2004 की स्थिति के अनुसार ग्रामीण डाक जीवन बीमा	60	10 वर्ष से अधिक की अवधि 55 रु. 10 वर्ष तक की अवधि 52 रु.	50

Chapter 6 INSURANCE

Postal Life Insurance

6.1 Postal Life Insurance (PLI), introduced in 1884, is the oldest life insurance scheme for the benefit of Government employees. Initially meant only for the Postal employees, today it caters to employees of the Civil and Military personnel of the Central and State governments, Local bodies, Government aided Educational Institutions, Universities, Nationalized Banks, many Autonomous

and Financial institutions, Public Sector Undertakings of the Central and State Governments. In a major innovation, Rural Postal Life Insurance (RPLI) Scheme was introduced in 1995 for the benefit of rural populace.

6.2 The status of PLI/RPLI funds as on 31.03.2008, and the business procured during the year 2007-2008 is given in Table 5.

TABLE 5 PERFORMANCE OF PLI/RPLI				
Name of Plan	No of Policies Procured	Sum Assured (Rs. in Million)	Aggregate No. of Active Policies	Aggregate Sum Assured (Rs. in Million)
PLI	355,700	50,206.2	3,550,081	314,690.0
RPLI	1,200,582	96,443.0	6,167,928	418,460.9

6.3 PLI offers the following types of policies:-

- Whole Life Assurance (Suraksha)
- Convertible Whole Life Assurance (Suvidha)
- Endowment Assurance (Santosh)
- Anticipated Endowment Assurance for 15 & 20 years (Sumangal)
- Joint Life Endowment Assurance (Yugal Suraksha)
- Children Policy (Bal Jivan Bima)

6.4 Under RPLI, first, fourth and sixth plans are common and one additional plan "10 Year RPLI" is

also available. Their trade names are as under :-

- Whole Life Assurance (Gram Suraksha)
- Convertible Whole Life Assurance (Gram Suvidha)
- Endowment Assurance (Gram Santosh)
- Anticipated Endowment Assurance for 15 & 20 years (Gram Sumangal)
- 10 year RPLI (Gram Priya)
- Children Policy (Bal Jivan Bima)

6.5 The bonus for continuing PLI and RPLI policies have been declared last at the following rates:

TABLE 6 RATE OF BONUS ON PLI/ RPLI			
Plan	Rates of bonus per 1000/-Rs.- sum assured		
	Whole Life Assurance	Endowment Assurance	Anticipated Assurance
PLI as on 31.03.2006	90	70	65
RPLI as on 31.03.2004	60	Term above 10 years Rs. 55 Term up to 10 years Rs. 52	50

6.6 वर्ष 2007-2008 के दौरान डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा के संबंध में निपटाए गए दावे इस प्रकार हैं:

तालिका 7		
डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन में निपटाए गए दावे		
विवरण	डाक जीवन बीमा	ग्रामीण डाक जीवन बीमा
दावों की संख्या	102.071	27,869
भुगतान की गई राशि (मिलियन रु. में)	4380.3	709.1

6.7 एक अतिरिक्त विभागीय एजेंट समूह बीमा स्कीम 01.04.1992 से शुरू की गई थी तथा इसके लाभार्थियों के वेतन से 10 रुपए के मासिक अंशदान की कटौती की जाती है। इसके लाभार्थी की मृत्यु हो जाने पर बचत फंड में हुई जमा राशि के अलावा ब्याज सहित बीमा फंड में से 10,000/-रुपए की रकम का भुगतान किया जाता है।

6.8 दिनांक 01.04.2008 से 31.12.2008 तक व्यवसाय में उपलब्धि और दिनांक 01.01.2009 से 31.03.2009 तक व्यवसाय में प्रत्याशित उपलब्धि निम्नानुसार है:-

दिनांक 01.04.2008 से 31.12.2008 तक व्यवसाय में उपलब्धि		
मद	पालिसियां	बीमित राशि (मिलियन रु. में)
डाक जीवन बीमा	243,280	41,496.9
ग्रामीण डाक जीवन बीमा	488,720	45,594.9

दिनांक 01.01.2009 से 31.03.2009 तक व्यवसाय में प्रत्याशित उपलब्धि		
मद	पालिसियां	बीमित राशि (मिलियन रु. में)
डाक जीवन बीमा	157,000	26,800.0
ग्रामीण डाक जीवन बीमा	721,000	67,500.0

6.6 The claims in respect of PLI and RPLI policies have been settled during the year 2007-2008 as under: -

TABLE 7		
CLAIMS SETTLED in PLI/RPLI		
Details	PLI	RPLI
No. of Claims	102,071	27,869
Amount Paid (Rs. in Million)	4380.3	709.1

6.7 An Extra Departmental Agents Group Insurance Scheme was introduced with effect from 01.04.1992 and a monthly subscription of Rupees 10/- is deducted from the salary of its beneficiaries. In the event of death of its beneficiary, an amount of Rupees 10,000/- is paid out of the Insurance Fund in

addition to accretion in Savings Fund along with interest.

6.8 The achievement of Business from 01.04.2008 to 31.12.2008 and the anticipated achievement of Business from 01.01.2009 to 31.03.2009 is as under:

Achievement of Business from 01.04.2008 to 31.12.2008		
Item	Policies	Sum Assured (Rs. in million)
PLI	243,280	41,496.9
RPLI	488,720	45,594.9

Anticipated Achievement of Business from 01.01.2009 to 31.03.2009		
Item	Policies	Sum Assured (Rs. in million)
PLI	157,000	26,800.0
RPLI	721,000	67,500.0

अध्याय 7 फिलैटली

7.1 भारतीय डाक टिकटें हमारे इतिहास, संस्कृति और विज्ञान के क्षेत्र की उपलब्धियों का वैविध्यपूर्ण चित्र प्रस्तुत करती हैं। ये वैश्विक दृष्टि से महत्वपूर्ण मुद्दों जैसे पर्यावरण, वन्य जीवों के संरक्षण, कन्या शिशु, बाल मजदूर, शांति, संयुक्त राष्ट्र आदि में विश्व मंच पर हमारी भागीदारी का भी प्रतीक हैं। भारतीय डाक टिकटों का विश्व फिलैटली में एक महत्वपूर्ण स्थान है। एक और जहां स्मारक डाक टिकटें विविध विषयों के जीवंत रूप का चित्रण हैं, वहीं दूसरी ओर नियत डाक टिकटें भी विभिन्न विषयों का बहुत ही मनोहारी चित्रण प्रस्तुत करती हैं जो फिलैटलीविदों के बीच बहुत ही लोकप्रिय हैं।

7.2 विश्व फिलैटली विकास संघ (डब्ल्यूएडीपी) के प्रारंभ (1999-2004) होने से पांच वर्ष तक भारत उसका अध्यक्ष रहा है और अब सदस्य होने के नाते फिलैटली के संवर्द्धन के लिए भारतीय डाक पूर्णतया प्रतिबद्ध है। देशभर में कुल 68 फिलैटलिक ब्यूरो और 1,111 फिलैटली काउंटर हैं जिसमें सभी प्रधान डाकघर और मुख्य डाकघर शामिल हैं। फिलैटली एक शौक के तौर पर लगातार लोकप्रियता पा रहा है और इसकी पुष्टि इस तथ्य से हो जाती है कि देशभर में इस समय 1,83,202 फिलैटली जमा खाता धारक (2007-08) हैं।

7.3 फिलैटली सलाहकार समिति, फिलैटली संबंधी नीतियों और स्मारक डाक टिकट जारी करने के वार्षिक कार्यक्रम पर विभाग को सलाह देती है। इस समिति के सदस्यों में संसद सदस्य, जाने-माने फिलैटलीविद्, कला, संगीत, वन्य जीव संरक्षण, अकादमी क्षेत्र के सम्मानित व्यक्तित्व और वित्त मंत्रालय तथा डाक विभाग के अधिकारी शामिल हैं। स्मारक डाक टिकट जारी करने के प्रस्तावों की जांच करने के लिए फिलैटली सलाहकार समिति की बैठक वर्ष में एक बार होती है। विषय का फिलैटलिक महत्व के आधार पर ही चयन किया जाता है। टिकटों के प्रस्ताव पारित करते समय भारत के वैविध्य का पर्याप्त प्रतिनिधित्व सुनिश्चित करते हुए विभिन्न सार्वभौमिक एवं अन्य मुद्दों के प्रति प्रतिबद्धता सुनिश्चित करने के साथ-साथ एक वर्ष में डाक टिकटों की कुल संख्या की सीमाबद्धता पर भी ध्यान दिया जाता है।

7.4 डाक-टिकट जारी करने के अतिरिक्त फिलैटली के संवर्द्धन के लिए विभाग अन्य कार्यकलापों को भी प्रोत्साहित करता है जैसे कि :

1. देशभर में या विदेश में फिलैटली प्रदर्शनियां आयोजित करना, उनको सहयोग देना या उसमें भाग लेना।

2. फिलैटलिक संगोष्ठियों/कार्यशालाओं/उत्सवों में भाग लेना।

3. फिलैटलिक ब्यूरो का प्रौद्योगिकीय एवं सौन्दर्यपरक उन्नयन।

4. वार्षिक डाक-टिकट डिजाइन प्रतियोगिता।

5. नए उत्पादों, उपहारों, स्मारिकाओं को विकसित करना।

7.5 राष्ट्रीय फिलैटलिक संग्रहालय, डाक भवन फिलैटलिक कार्यकलापों का एक हब है जिसमें भारतीय फिलैटली को विस्तृत रूप से प्रदर्शित किया गया है।

7.6 वर्ष 2007 में 65 डाक-टिकट जारी किए गए। बुद्ध के महापरिनिर्वाण के 2550वें वर्ष पर 6 स्मारक डाक-टिकटों का एक सेट और मिनिएचर शीट जारी की गई। स्वतंत्रता का प्रथम युद्ध के 150वें वर्ष के अवसर पर 2 स्मारक डाक टिकटों का सेट एक मिनिएचर शीट के साथ जारी किया गया। वर्ष के दौरान जो अन्य महत्वपूर्ण डाक-टिकट जारी किए गए, वे हैं - भारत के पक्षी, हिमालयी झीलें, भारत के राष्ट्रीय उद्यान, सत्याग्रह के सौ वर्ष और निशक्त व्यक्तियों के अंतर्राष्ट्रीय दिवस पर पहला ब्रेल डाक-टिकट।

7.7 वर्ष 2008 में विभाग ने 79 स्मारक डाक टिकटें जारी की गईं। इस अवधि की कुछ महत्वपूर्ण डाक टिकटें अंडमान व निकोबार द्वीप समूह की स्थानिक तितलियों पर एक मिनिएचर शीट के साथ चार डाक टिकटें, मधुबाला पर समचतुर्भुजीय डाक टिकट, जूही पर सुगन्धित डाक टिकटें, श्री शिरडी साई बाबा पर डाक-टिकट, कोलकाता चिडियाघर का अल्डाबरा का वृहत कछुआ, ओलंपिक खेलों पर चार डाक टिकटों का एक सेट और भारत- चीन पर संयुक्त डाक टिकट हैं।

7.8 जनवरी-मार्च 2009 की अवधि में 17 डाक टिकटें जारी की गईं, इसमें से कुछ महत्वपूर्ण डाक टिकटें, इंटैक हैरिटेज सेंटर- जैसलमेर किला, पटियाला का किला मुबारक, सेंट ऐन चर्च, गोवा, मान्यु मठ लद्दाख, भारतीय मसालों पर डाक टिकट और भारतीय इस्पात प्राधिकरण लिमिटेड पर डाक टिकटें हैं।

7.9 वर्ष 2008 में फिलैपोस्ट नाम से एक त्रैमासिक फिलैटलिक पत्रिका जारी की गई।

7.10 जनवरी 2008 में चेन्नई में एक राष्ट्रीय स्तर की फिलैटलिक प्रदर्शनी (इम्पैक्स) आयोजित की गई।

Chapter 7 PHILATELY

7.1 India Postage stamps present a vivid portrayal of our history, culture and strides made in the field of Science , technology. They also symbolize our participation in the world forum on issues of universal importance such as environment, wild life conservation, girl child, child labour, peace, the UN etc. India Postage stamps have a place of distinction the world of philately. While the commemorative stamps are vibrant depiction of a wide range of subject- matters, the definitive stamps also are very graceful illustrations of different themes and are quite popular among philatelists.

7.2 Having chaired the WADP (World Association for the Development of Philately) for 5 years since its inception (1999-2004) and now a member, India Post is committed to promote philately. There are 68 Philately Bureaux and 1,111 Philatelic counters including all the Head Post Offices and Mukhya Dak Ghars. Philately is gaining popularity as a hobby as is evident from the fact that there are now 1, 83,202 philately deposit account holders in the country (2007-08).

7.3 The PAC (Philatelic Advisory Committee) advises the Department on philately policy and the annual program for issue of commemorative stamps. The committee consists of Members of Parliament, eminent philatelists, people from the fields of art, music, wild life conservation, academics etc., and officers from the Ministry of Finance and Department of Posts. The PAC meets annually to examine the proposals for issue of commemorative stamps. Selection is based on the philatelic value of the subject, factoring in the adequate representation of India's diversity, ensuring the commitments to different global and other issues, while taking care of the limits of the total number of stamps to be issued in a year.

7.4 Apart from issuing stamps, the Department promotes other activities to popularize philately e.g.

1. Organizing, supporting or participating in

- philately exhibitions across the country or abroad
- Supporting Philatelic seminars/ workshops / festivals
- Technological and Aesthetic up gradation of the Philatelic bureaux
- Annual Stamp design competition
- Development of new products, gifts, souvenirs.

7.5. The National Philatelic Museum, Dak Bhavan is a hub of philatelic activities while showcasing Indian Philately in a comprehensive manner.

7.6. In the year 2007 there were 65 issues of stamps. The 2550 years of Mahaparinirvana of Buddha was commemorated by a set of 6 stamps with miniature sheet. The 150 years of the First War of Independence was commemorated with the release of a set of 2 stamps with miniature sheet. Other notable issues of the year were endangered Birds of India, Himalayan Lakes, National Parks of India, Centenary of Satyagraha and India's first Braille stamp on International Day of Disabled Persons.

7.7. In the year 2008 the Department issued 79 commemorative stamps. Some of the important stamps were a set of 4 stamps with miniature sheet on Endemic Butterflies of Andaman & Nicobar Islands, a diamond shaped stamp on Madhubala, scented stamps on Jasmine, stamp of Sai Baba of Shirdi, hexagonal stamps on the Aldabra Giant Tortoise of Kolkata Zoo, a set of 4 stamps on the Olympic Games, and India China joint stamps.

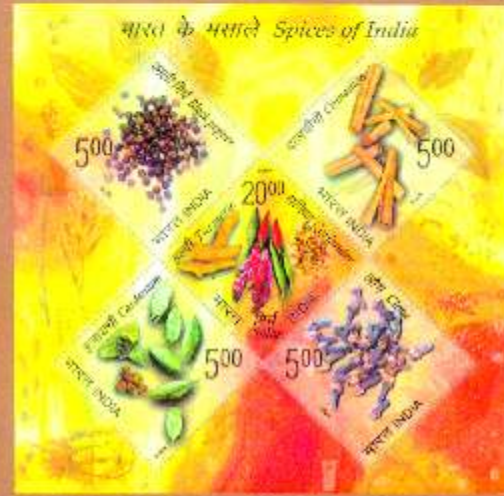
7.8. During the period January-March, 2009, there were 17 issues. Some of the notables are INTACH Heritage centres – Jaisalmer Fort, Quila Mubarak of Patiala, St. Anne's Church, Goa, Manyu Monastries , Ladakh, stamps on Spices of India, stamp on the Steel Authority of India Limited.

7.9. A quarterly philatelic magazine, 'Philapost' was launched in the year 2008.

7.10 A National Level Philatelic Exhibition (IMPEX) was held in Chennai January, 2008 .

कुछ विशेष डाक-टिकट

SOME THEMATIC STAMPS



अध्याय 8 अंतर्राष्ट्रीय संबंध

अंतर्राष्ट्रीय बैठकों/सम्मेलनों/कार्यशालाओं में भारतीय डाक प्रतिनिधि मंडल की सहभागिता

8.1 भारत 40 सदस्यीय डाक प्रचालन परिषद का निर्वाचित सदस्य है। भारत डाक प्रचालन परिषद की समिति 3 का अध्यक्ष भी है जो प्रचालन संबंधी मुद्दों को देखती है। भारत डाक प्रचालन परिषद के डाक वित्त सेवा समूह (पीएफएसजी) की भी अध्यक्षता करता है। डाक परिदृश्य में भारत की हैसियत और योगदान को देखते हुए भारत को यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन (यूपीयू) की भावी 24वीं कांग्रेस के 4 उपाध्यक्षों में से एक उपाध्यक्ष के रूप में नामित किया गया है।

8.2 यह कांग्रेस यूपीयू की सर्वोच्च निकाय है जिसमें इसके सभी 191 सदस्य देशों के पूर्णाधिकारी प्रतिनिधि शामिल हैं। इस कांग्रेस की बैठक हर 4 वर्ष में होती है। यूपीयू कांग्रेस में यूनियन के अधिनियमों में संशोधन के संबंध में प्रस्तावों पर विचार तथा उन्हें अनुमोदित किया जाता है।

8.3 कांग्रेस के दौरान हुए चुनावों में भारतीय डाक को यूपीयू की प्रशासन परिषद(सीए) तथा डाक प्रचालन परिषद के लिए चुना गया है। भारत को डाक प्रचालन परिषद की डाक वित्तीय सेवा समूह समिति का अध्यक्ष तथा यूपीयू की (स्ट्रेटीजिक प्लानिंग ग्रुप)नीतिगत योजना समूह का उपाध्यक्ष भी चुना गया है।

8.4 भारतीय डाक का प्रशासन परिषद तथा डाक प्रचालन परिषद में चुनाव काफी महत्वपूर्ण है क्योंकि ये दोनों यूपीयू के नीति निर्धारक निकाय हैं। भारतीय डाक अब इन दोनों निकायों में पूरी विकासशील दुनिया तथा विशेष रूप से भारत के सरोकारों को संशोधित रूप से उठा सकेगा।

8.5 भारतीय डाक ने यूपीयू/एपीपीयू की ओर से गुणवत्ता वृद्धि परियोजना पर 8 से 12 दिसंबर 2008 तक मुंबई में एक अंतर्राष्ट्रीय कार्यशाला का आयोजन किया। इसका आयोजन मुंबई में हुए आतंकी हमले के तुरंत बाद किया गया।

8.6 एशिया-प्रशांत क्षेत्र के 9 प्रतिभागी राष्ट्रों, नामतः बांग्लादेश, भूटान, भारत, इंडोनेशिया, लाओस, माल्दीव,

मंगोलिया, श्रीलंका तथा थाइलैंड ने इस कार्यशाला में हिस्सा लिया। यह कार्यशाला अत्यंत सफल रही तथा अंतर्राष्ट्रीय डाक समुदाय ने कठिन परिस्थितियों के बावजूद भारत द्वारा के इस प्रयास की सराहना की।

भारतीय डाक द्वारा हस्ताक्षरित द्विपक्षीय गठजोड़/समझौता ज्ञापन

भारतीय डाक द्वारा अंतर्राष्ट्रीय वित्त प्रणाली (आईएफएस) की शुरुआत

8.7 डाक विभाग ने यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन द्वारा विकसित अंतर्राष्ट्रीय वित्त प्रणाली (आईएफसी) सॉफ्टवेयर के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक अंतर्राष्ट्रीय मनीआर्डर सेवा की शुरुआत करने का निर्णय लिया है। यह विदेश में ग्राहकों को सुरक्षित, त्वरित तथा विश्वसनीय धनांतरण सेवा उपलब्ध कराती है। अंतर्राष्ट्रीय वित्त प्रणाली डाटा को अक्षुण्ण बनाए रखने के लिए ऐनक्रिप्ट तकनीक का प्रयोग करके मनीआर्डर डाटा इलेक्ट्रॉनिक तरीके से भेजने के लिए आईएफएस इलेक्ट्रॉनिक डाटा इंटरचेंज (ईडीआई) का इस्तेमाल करती है। यह प्रणाली पुरानी कागज आधारित मनीआर्डर सेवा को पूर्णतः प्रतिस्थापित कर देगी। प्रणाली को अंतर्राष्ट्रीय मनीआर्डरों के हस्तांतरण को सुरक्षित, स्वचालित और त्वरित करने के लिए तैयार किया गया है।

8.8 अंतर्राष्ट्रीय धनांतरण के लिए ग्राहकों को इस अद्यतन सुविधा को मुहैया कराने के प्रति भारतीय डाक प्रतिबद्ध है। आईएफएस के दो चरण पूरे कर लिए गए हैं। प्रथम चरण में इस नई प्रणाली को अपनाने के लिए भारतीय डाक के बुनियादी ढांचे की व्यवहार्यता का पता लगाने के लिए अगस्त-सितम्बर 2006 में यूपीयू के एक विशेषज्ञ द्वारा स्थल सर्वेक्षण किया गया। दूसरे चरण में फरवरी 2007 में आईएफएस सॉफ्टवेयर के प्रशिक्षण और संस्थापना की व्यवस्था की गई है। इलेक्ट्रॉनिक अंतर्राष्ट्रीय मनीआर्डर संचालित करने के लिए एनआईसी में एक सर्वर भी लगाया गया है। अपने बिजनेस पार्टनर देशों के साथ निकट भविष्य में परीक्षण चरण शुरू किया जाएगा तथा डाक विभाग आईएफएस के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक अंतर्राष्ट्रीय मनीआर्डर सेवा उपलब्ध करा सकेगा। निःसंदेह इस सेवा

Chapter 8 INTERNATIONAL RELATIONS

Participation by India Post delegation in International meetings/conferences/workshops

8.1 India is an elected member of the 40 Member Postal Operations Council. India is also Chairman of Committee 3 of the POC, which deals with operational issues. India also chairs the Postal Financial Services Group (PFSG) of the Postal Operations Council. In recognition of the stature and contribution of India to the postal scenario, India has been nominated as one of the 4 Vice Chairs of the forthcoming 24th Congress of the UPU.

8.2 The Congress is the supreme body of the UPU consisting of the plenipotentiary representatives from all its 191 member countries. The Congress meets once in 4 years. The UPU Congress considers and approves proposals to amend the Acts of the Union.

8.3 India Post has been elected to the Council of Administration (CA) and the Postal Operation Council (POC) of the UPU in the elections held during the Congress. India has also been elected as chair of Postal Financial Services Group Committee of the Postal Operation Council and the vice chair of the Strateging Planning Group of UPU.

8.4 The election of India Post to both the Council of Administration and the Postal Operation Council is of great significance as these are policy making bodies of the UPU. India Post can now effectively voice the concerns of the developing world in general and that of India Post in particular in these two bodies.

8.5 India Post organized an international workshop

on Quality Enhancement Project at Mumbai, on behalf of the UPU/APPU, from 8th to 12th of December 2008 in the immediate aftermath of Mumbai Terror Strike.

8.6 The participants from 9 countries from Asia Pacific Region namely Bangladesh, Bhutan, India, Indonesia, Lao, Maldives, Mongolia, Sri Lanka and Thailand participated in the workshop. It was highly successful & the international Postal Community lauded India's initiatives even in times of distress.

Bilateral tie-up/MoU signed by India Post

Introduction of International Financial System (IFS) by India Post

8.7 Department of Posts has decided to introduce electronic international money order service through International Financial System (IFS) Software developed by Universal Postal Union. It provides secure, fast and reliable money transfer service to the customers across the borders. IFS uses Electronic Data Interchange (EDI) to send money order data electronically, using encryption techniques to ensure the integrity of data. It will totally replace old paper based money order service. It is created to secure, automate of and accelerate the transfer of International Money orders.

8.8 India Post is committed to provide this updated facility to the customers for international money transfer. Two phases for implementation of IFS have already been completed. In the first phase a site survey was done by a UPU expert in August –

की शुरुआत से विदेश में रह रहे भारतीय प्रवासियों जनसंख्या को अपने परिजनों को सस्ती दरों पर, तीव्रता से और पूर्ण विश्वसनीयता के साथ प्रेषित करने में सहायता मिलेगी।

8.9 मोड के माध्यम से धन प्रेषण की अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय सेवाएं और इसकी मार्केटिंग, फिलैटली तथा दोनों डाक प्रशासनों के बीच मौजूद अन्य व्यावसायिक अवसर चर्चा का विषय रहे। संयुक्त एक्सप्रेस उत्पादों की शुरुआत करने तथा भारतीय डाक और अमीरात डाक के बीच तत्काल नकदी प्रेषण पर भी विस्तृत चर्चा हुई।

इलेक्ट्रॉनिक अंतर्राष्ट्रीय मनीआर्डर सेवा की शुरुआत

8.10 एमिरेट्स पोस्ट, संयुक्त अरब अमीरात तथा डाक विभाग, भारत सरकार के बीच द्विपक्षीय समझौते के अंतर्गत 26 अप्रैल, 2008 से भारत और संयुक्त अरब अमीरात के बीच इलेक्ट्रॉनिक अंतर्राष्ट्रीय मनीआर्डर सेवा शुरू हो गई है।

प्रारंभ में यह सेवा संयुक्त अरब अमीरात से भारत में प्रदान की जा रही है और दिल्ली, मुंबई, चेन्नई, कोलकाता महानगरों तथा केरल राज्य के कुल 97 प्रधान डाकघरों के माध्यम से उपलब्ध कराई जा रही है।

38वीं यूपीयू पत्र-लेखन प्रतियोगिता 2008

8.11 डाक विभाग अनेक वर्षों से यूपीयू पत्र-लेखन प्रतियोगिता का आयोजन करता रहा है ताकि स्कूली बच्चों की साहित्यिक सृजन क्षमता बढ़ाई जा सके, संचार सुविधाएं उपलब्ध कराने में डाकघरों की भूमिका के बारे में उनकी जागरूकता बढ़े। इस सिलसिले में 4 जनवरी, 2009 को देशभर में 38वीं यूपीयू पत्र-लेखन प्रतियोगिता का आयोजन किया गया।

September 2006 to find out the feasibility of the infrastructure of India Post to adopt the new system. In the second phase training and installation of IFS Software have been arranged in February 2007. A server has also been installed at NIC to operate electronic international money order. Testing phase will be started with our business partner countries in near future and Department of Posts will be able to provide Electronic International Money Order Service through IFS. No doubt, introduction of this service will help to the migrant population of India, living abroad, in remitting money to their near and dear ones on cheaper rates, fast and with full reliability.

8.9 Discussions centered around International Financial Services of money remittances through mode and its marketing, Philately and other business opportunities that exist between the two Postal Administrations. Detailed discussions were also held on introducing Joint Express Product as well as to have Instant Cash remittance between India Post and Emirates Post.

Introduction of Electronic International Money Order Service

8.10 Electronic International Money Order Service has started on 26th April, 2008 between India and United Arab Emirates (UAE) under bilateral agreement between Emirates Post, UAE and Department of Posts, Government of India. Initially, the service is being offered from UAE to India through all head post offices in Delhi, Mumbai, Chennai, Kolkata Metros and State of Kerala covering 97 head post offices.

38th UPU Letter Writing Competition 2008

8.11 Department of Posts has been conducting the UPU Letter Writing Competition over several years in order to enhance the capability of school going children in literary composition and to improve their awareness about the role of post offices in providing communication facilities. In this series, the 38th UPU Letter Writing Competition was held on 4th January, 2009 throughout the country.

अध्याय - 9 प्रौद्योगिकी

परिचय

9.1 डाक विभाग डाक सेवाओं के वितरण में उत्कृष्टता लाने एवं अग्रणी स्थान प्राप्त करने तथा विभाग को एक आधुनिक संचार एवं वित्तीय सेवा एजेंसी में परिवर्तित करने हेतु सूचना प्रौद्योगिकी को एक मुख्य शक्ति के रूप में प्रयोग करना चाहता है। वर्ष 2007-08 के दौरान शुरू किए गए मुख्य प्रयास इस प्रकार हैं:

कम्प्यूटरीकरण एवं नेटवर्किंग

9.2 डाक विभाग ने कम्प्यूटर एवं उससे सम्बद्ध उपकरण जैसे "स्केनर वेडिंग स्केल", "मोडेम" इत्यादि को आवश्यक बिजली उपकरणों जैसे जेनसेट, यूपीएस इत्यादि के साथ सभी प्रधान डाकघरों में तथा बड़ी संख्या में उप डाकघरों को इनकी आपूर्ति की। मार्च 2008 के अन्त तक देश में 9639 डाकघरों को कम्प्यूटर एवं इससे सम्बद्ध उपकरणों की आपूर्ति कर दी गई थी। ग्यारहवीं योजना में विभाग सभी शेष उप डाकघरों का तथा शाखा डाकघरों की एक बड़ी संख्या का कम्प्यूटरीकरण करना चाहता है।

राष्ट्रीय आंकड़ा केन्द्र

9.3 राष्ट्रीय आंकड़ा केन्द्र (एनआईसी) एक वाइड एरिया नेटवर्क डब्ल्यूएएन (वैन) का कार्यान्वयन भी कर रहा है जिससे सभी प्रधान डाकघरों, मुख्य डाकघरों, प्रशासनिक कार्यालयों, मुख्य स्पीड पोस्ट केन्द्रों तथा लेखा कार्यालयों को जोड़ा जाएगा। राष्ट्रीय आंकड़ा केन्द्र नई दिल्ली में स्थापित किया गया है तथा डब्ल्यूएएन(वैन) के अंतर्गत आने वाले कार्यालयों को इस आंकड़ा केन्द्र से जोड़ा गया है। प्रचालन में आने के पश्चात डब्ल्यूएएन(वैन) डाकघरों द्वारा उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं की गुणवत्ता में भारी वृद्धि करेगा। 31.03.2008 तक 502 डाकघरों को नेटवर्क किया जा चुका था।

9.4 विभाग द्वारा ग्यारहवीं पंचवर्षीय योजना में सभी डाकघरों को एक इलेक्ट्रॉनिक नेटवर्क उपलब्ध कराने हेतु भरसक प्रयास करने की योजना है। सभी डाकघरों से प्राप्त आंकड़ों को एकल भंडारण में सम्बद्ध करने हेतु एक एकल एकीकृत साफ्टवेयर विकसित करने की योजना भी विभाग की है जिससे ग्राहकों एवं प्रबंधकों को सशक्तिकृत किया जा सके।

प्रचालन कार्यालयों का आधुनिकीकरण

9.5 दसवीं पंचवर्षीय योजना के दौरान कार्यावातावरण एवं परिवेश में सुधार हेतु 824 डाकघरों का आधुनिकीकरण किया गया। अब तक 2504 डाकघरों का आधुनिकीकरण कर दिया गया है। इसके परिणामस्वरूप काउन्टरों की बेहतर गुणवत्ता, ग्राहकों एवं स्टाफ के लिए बढ़िया फर्नीचर, उचित प्रकाश तथा अंदर और बाहर बेहतर परिवेश संभव हो सका है। 11वीं योजना में विभाग का प्रस्ताव और अधिक यांत्रिक एवं इलेक्ट्रॉनिक गजट उपलब्ध कराना है, जैसे डाकघरों के आधुनिकीकरण के लिए इलेक्ट्रॉनिक डाक टिकट विरूपण मशीन, नोट गिनने/सत्यापन की मशीन, रिमोटली मैनेज्ड फ्रैंकिंग मशीन और क्यू मैनेजमेन्ट मशीन।

9.6 वर्तमान वर्ष के दौरान 602 स्थानों के लिए लीड लाइन नेटवर्क कमीशन किया गया है। 31 मार्च 2009 की स्थिति के अनुसार इस परियोजना के अंतर्गत 1318 चुनिंदा स्थानों के लक्ष्य की तुलना में से 1211 स्थानों पर वाइड एरिया नेटवर्क (वैन) स्थापित किया जा चुका है। इन सभी कार्यालयों को दिल्ली तथा मैसूर स्थित राष्ट्रीय डाटा केंद्र(एनडीसी) पर होस्ट किए गए एप्लीकेशन सुलभ हैं। फिलहाल आईएमओ, ईपोस्ट, ग्राहक सेवा केंद्र तथा इंडिया पोस्ट की वेबसाइट के माध्यम से सुलभ हैं।

9.7 1847 डाकघरों में प्रौद्योगिकी इन्फ्रास्ट्रक्चर के उन्नयन के संबंध में खरीद आदेश, 11वीं योजना के अंतर्गत डाकघरों के कम्प्यूटरीकरण एवं नेटवर्किंग की परियोजना के तहत दे दिए गए हैं।

Chapter 9 TECHNOLOGY

Introduction

9.1 The Department of Posts aims to leverage information technology to attain a position of leadership and excellence in delivery of postal services, transforming the Department to a modern communications and financial services agency. The key initiatives undertaken during the year 2007-08 are as under:

Computerization and Networking

9.2 The Department of Posts supplied computer and its peripherals like scanner weighing scales, modems, etc. along with requisite power equipment like Gensets, UPS, etc. to all Head Post Offices and a large number of sub post offices. By the end of March, 2008, 9639 offices in the country were provided with computer and peripherals. In the XIth plan the Department proposes to computerize all the remaining Sub Post Offices and a large number of Branch Post Offices.

National Data Centre

9.3 The National Information Centre (NIC) is also implementing a WAN (Wide Area Network) connecting all the Head Post Offices, Mukhya DakGhar Administrative Offices, Major Speed Post Centres and Accounts Offices. National Data Centre has been set up at New Delhi and Offices covered under WAN are connected to this Data Centre. On being operational, the WAN will ensure a quantum jump in the quality of services being provided by the Post Offices. As on 31-03-2008, 502 Post offices have been networked.

9.4 The Department plans to take a quantum leap in its efforts to provide an electronic network of all Post Offices in the 11th Five Year Plan. It also plans to develop single integrated software to link the data being received from all the Post Offices into a single repository, thereby empowering the customers and the managers.

Modernisation of Operative Offices

9.5 Under the 10th Five Year Plan, to improve the ergonomics and ambience, 824 Post Offices were taken up for modernization. Till date 2504 offices have been modernised. This has resulted in better quality of counters, better furniture for customers and staff, proper illumination and improved exterior and interior. In the 11th plan, the Department proposes to provide more mechanical and electronic gadgets/aids viz., Electronic Stamp cancellation Machine, Currency counting/Verifying Machines, Remotely Managed Franking Machines, and Queue Management Machines to post office for modernization.

9.6 During the current year, leased line network for 602 locations has been commissioned. As on 31st March, 2009 Wide Area Network(WAN) has been established in 1211 locations under the project against a total of 1318 selected locations. All these offices are able to access the application hosted at National Data Centre (NDC) at Delhi and Mysore. Presently iMO, ePost, Customer Care Centre and India Post Website are being accessed through this network.

9.7 Purchase order for upgrading Technology Infrastructure of 1847 Post Offices have been placed under XI Plan project of Computerization & Networking of Post Offices.

अध्याय 10 मानव संसाधन विकास

10.1 एक सेवा संगठन होने के कारण, डाक विभाग के लिए यह आवश्यक है कि इसमें कार्यबल को पूर्ण ज्ञान हो और ग्राहकों की आवश्यकताओं के प्रति वे अनुक्रियाशील हों। वर्तमान परिवेश में, प्रचालनों का आधुनिकीकरण करने के लिए कम्प्यूटर ज्ञान आवश्यक है। इसलिए स्टाफ और प्रबंधकों के लिए, एक केन्द्रित और सुनियोजित प्रशिक्षण एवं विकास कार्यक्रम की आवश्यकता है। सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए, प्रचालन, ग्राहक सेवा, व्यवसायोन्मुख, वित्तीय प्रबंधन, कम्प्यूटरीकरण और लेखा-विधि पर विभाग को व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार करने की आवश्यकता है। मानव संसाधन विकास पर XIवीं पंचवर्षीय योजना के लिए 1249.2 मिलियन की ईएफसी वित्त मंत्रालय द्वारा अनुमोदित कर दी गई है।

प्रशिक्षण संबंधी आधारभूत ढांचा

10.2 विभाग के पास प्रशिक्षण की एक सुनियोजित व्यवस्था है। निम्नालिखित प्रशिक्षण संस्थान विभाग की प्रशिक्षण संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करते हैं।

- गाजियाबाद स्थित पोस्टल स्टाफ कालेज, भारत (पीएससीआई)।
- सहारनपुर, मैसूर, वडोदरा, दरभंगा, मदुरै और गुवाहाटी स्थित डाक प्रशिक्षण केन्द्र (पीटीसी)।
- सर्किल/क्षेत्रीय मुख्यालय में 58 कार्य-स्थल कम्प्यूटर प्रशिक्षण केन्द्र (डब्ल्यूसीटीसी)

10.3 पोस्टल स्टाफ कालेज, भारत, गाजियाबाद विभाग के प्रबंधकीय संवर्गों की प्रशिक्षण संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने वाली शीर्ष प्रशिक्षण संस्था है। इस कालेज का मुख्य उद्देश्य भारतीय डाक सेवा और डाक सेवा समूह 'ख' के अधिकारियों को प्रवेश तथा सेवाकालीन प्रशिक्षण प्रदान करना है। कालेज द्वारा भारतीय डाक सेवा एवं दूरसंचार, वित्त तथा लेखा सेवा के कनिष्ठ व माध्यमिक प्रबंधन स्तर के अधिकारियों के लिए विकास कार्यक्रम भी आयोजित किए जाते हैं। पोस्टल स्टाफ कालेज, भारत अन्य डाक प्रशासनों के अंतर्राष्ट्रीय सहभागियों के लिए भी कार्यक्रम संचालित करता है। समय-समय पर पोस्टल स्टाफ कालेज, भारत द्वारा नई पहल, सेवा की गुणवत्ता में सुधार,

आदि जैसे विषयों पर कार्यशालाएं भी संचालित की जाती हैं।

10.4 छह डाक प्रशिक्षण केन्द्र निरीक्षकों (डाक) तथा डाक और छंटाई सहायकों को प्रवेश प्रशिक्षण प्रदान करते हैं। ये केन्द्र प्रौद्योगिकी, पर्यवेक्षण और ग्राहक सेवा संबंधी मुद्दों पर पर्यवेक्षकों, निरीक्षकों (डाक), सहायक अधीक्षकों (डाक), पोस्टमास्टर्स आदि को पुनश्चर्या प्रशिक्षण भी प्रदान करते हैं।

10.5 कार्यस्थल कम्प्यूटर प्रशिक्षण केन्द्रों द्वारा विभागीय सॉफ्टवेयर के कार्यान्वयन के लिए स्थानीय स्तर पर प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है। वर्तमान में 9,000 से भी अधिक डाकघरों का कम्प्यूटरीकरण कर दिया गया है। निरंतर प्रशिक्षण कार्यक्रमों की आवश्यकता है जिससे कि स्टाफ द्वारा विभागीय सॉफ्टवेयर का उपयोग किया जा सके। प्रचालक कर्मचारियों को कार्यस्थल कम्प्यूटर प्रशिक्षण केन्द्रों पर प्रशिक्षण दिया जाता है।

10.6 लखनऊ, नागपुर, चेन्नई, कोलकाता और दिल्ली में स्थित पांच डाक लेखा कार्यालयों में क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्र खोलने का प्रस्ताव है। ये प्रशिक्षण केन्द्र डाक लेखा कार्यालयों के कर्मचारियों और क्षेत्रीय इकाइयों के लेखा कर्मचारियों को प्रौद्योगिकीय और विभागीय प्रशिक्षण प्रदान करेंगे। इसके अलावा कार्यस्थल कम्प्यूटर प्रशिक्षण केन्द्र की तर्ज पर शेष डाक लेखा कार्यालयों में एक स्थानीय प्रशिक्षण केन्द्र स्थापित करने का प्रस्ताव है।

10.7 चूंकि कम्प्यूटरीकृत डाकघरों की संख्या में वृद्धि हो रही है तथा XIवीं पंचवर्षीय योजना अवधि के दौरान सभी विभागीय डाकघरों और अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघरों को कम्प्यूटरीकृत कर दिया जाएगा, इसलिए प्रत्येक डिवीजन में स्थानीय प्रशिक्षण केन्द्र स्थापित करने का प्रस्ताव है। ऐसे केन्द्र इन केन्द्रों में बुनियादी और अत्यावधि प्रशिक्षण प्रदान करेंगे। ऐसा करने से क्षेत्रीय मुख्यालयों में स्थित कार्य आधारित कम्प्यूटर प्रशिक्षण केन्द्र में प्रशिक्षण में भाग लेने के लिए कर्मचारियों द्वारा तय की जाने वाली दूरी कम की जा सकती है तथा बार-बार प्रशिक्षण आयोजित किए जा सकते हैं।

Chapter 10 HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

10.1 As a Service Organization for the Department of Posts, it is necessary that the workforce is well informed and responsive to customer needs. In the present environment, computer literacy is essential in order to modernize operations. Thus there is a need to have focused and well planned training and development programs for staff and managers. Keeping in view the need to ensure quality of services, the Department needs a comprehensive training program on operations, customer services, business orientation, financial management, Computerization and accounting. The EFC for the XI five-year plan on Human Resources Development to the tune of Rs.1249.2 millions has been approved by the Ministry of Finance.

Training Infrastructure

10.2 The Department has a well established training infrastructure. The following training institutes take care of the training needs of the Department.

- Postal Staff College of India at Ghaziabad (PSCI)
- Postal Training Centres (PTCs) at Saharanpur,
- Mysore, Vadodara, Darbhanga, Madurai and Guwahati.
- 58 Workplace Computer Training Centres (WCTCs) at the Headquarter of Circles/Regions.

10.3 Postal Staff College of India, Ghaziabad is the apex training institution for meeting the training needs of the managerial cadres of the Department. The primary objective of the College is to impart induction as well as in-service training to the Officers of the Indian Postal Service and Postal Service Group "B". Development programs for

Junior and middle management level for officers of Indian Postal Service and Indian Postal & Telecom Finance and Accounts Service are also conducted by this college. Postal Staff College of India also conducts programme for international participants of other Postal Administrations. From time to time Postal Staff College of India also conducts workshops for issues such as implementation of new initiatives, improvements in quality of service etc.

10.4 The six Postal Training Centres impart induction training to Inspectors(Posts) and Postal and Sorting Assistants. These centers also impart refresher training to Supervisors, Inspector (Posts), Asst. Superintendent (Posts), Postmasters etc., on technology, supervisory and customer care related issues.

10.5 The Workplace Computer Training Centres impart training at local level for implementing Departmental software. At present more than 9,000 Post Offices have been computerized. Continuous training programs are required so that all the staff can use the Departmental software. Training to the operative staff is imparted at WCTCs.

10.6 It is proposed to set up Zonal Training Centres at five Postal Accounts offices located at Lucknow, Nagpur, Chennai, Kolkatta and Delhi. These training centers will impart technology and departmental training to the staff of Postal Accounts Offices and Accounts staff in field units. Besides one local training center is proposed to be set up in the remaining Postal Accounts offices on the lines of Workplace Computer Training Centres.

10.7 Since the number of computerized post offices are increasing and as all the Departmental Post Offices and Extra Departmental Branch Offices will be computerized during XI Five Year Plan period, it is proposed to set up local training center in each

प्रशिक्षण कार्यक्रम

10.8 पोस्टल स्टाफ कालेज, भारत और डाक प्रशिक्षण केन्द्रों द्वारा विभिन्न स्तरों पर प्रवेश प्रशिक्षण, पुनश्चर्चा स्तर के कार्यक्रम आयोजित किए गए। इनके अलावा प्रोजेक्ट एरो में कार्यरत अधिकारियों और कर्मचारियों के लिए भी कार्यक्रम पूरे किए गए। कुछ नई पहलों में प्रोजेक्ट एरो के लिए प्रशिक्षकों को प्रशिक्षित करना, प्रोद्भवन आधारित लेखा, पोस्टमास्टर्स के लिए संकेन्द्रित कार्यक्रम शामिल हैं।

10.9 विदेश में, थाइलैंड में एशियाई-प्रशांत पोस्टल कालेज, बैंकाक और भारत में प्रतिष्ठित प्रशिक्षण संस्थानों जैसे प्रशासनिक स्टाफ कालेज भारत, हैदराबाद, नेशनल लॉ स्कूल यूनिवर्सिटी, बेंगलूर, राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान, पुणे आदि में अधिकारियों को प्रशिक्षण पाठ्यक्रम के लिए भी भेजा जाता है।

10.10 डाक सर्किलों ने पर्यवेक्षी, प्रचालन कर्मचारियों, डाकियों और ग्रामीण डाक सेवकों के लिए स्थानीय स्तर पर अनेक कार्यक्रम आयोजित किए हैं। इन कार्यक्रमों में नए उत्पादों सेवाओं, कम्प्यूटरीकरण सॉफ्ट कौशल और मार्केटिंग के संबंध में जानकारी देना और प्रशिक्षण करना शामिल है। डाकिया, ग्रामीण डाक सेवक शाखा पोस्टमास्टर्स और डाक वितरकों के लिए सर्किलों द्वारा डिवीजनल/उप-डिवीजनल स्तर जैसे नोडल प्वाइंट्स पर चयनित डाक प्रचालनों में अल्प-अवधि के लिए स्थानीय प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं।

10.11 कार्यबल के प्रशिक्षण और विकास की आवश्यकता को मान्यता देते हुए एक अलग प्रशिक्षण डिवीजन स्थापित किया गया है। 11वीं पंचवर्षीय योजना के लिए मानव

संसाधन विकास हेतु एक विस्तृत योजना तैयार की गई है। प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए योग्यता का निर्माण करना एक आवश्यक कार्यकलाप है क्योंकि स्टाफ को काफी संख्या में निरंतर प्रशिक्षण प्रदान करने की आवश्यकता है। कम्प्यूटरीकरण और व्यवसाय को बढ़ावा देने के लिए ग्रामीण डाक सेवकों को प्रशिक्षण देना योजना प्रस्ताव का एक महत्वपूर्ण घटक है। ऑन-लाइन प्रशिक्षण, स्व-शिक्षण ट्यूटोरियल्स और डाक कर्मचारियों तथा ग्रामीण डाक सेवकों में सेवा प्रदाताओं के विकास की भी योजना है।

(क) पोस्टल स्टाफ कालेज, ने 40 अधिकारियों के लिए माध्यमिक स्तर प्रबंधन विकास कार्यक्रम आयोजित किया जिसमें रॉयल मेल, यूके के साथ एक सप्ताह का कार्यक्रम भी शामिल है।

(ख) राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान, पुणे में कोर बैंकिंग साल्यूशन पर 30 अधिकारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

(ग) प्रशिक्षण कार्यकलापों में जेवियर प्रबंधन संस्थान भुवनेश्वर के माध्यम के भुवनेश्वर में ग्रामीण डाक नेटवर्क को सुदृढ़ करने की बाबत एरिया मैनेजर के रूप में कार्य करने के लिए सहायक अधीक्षकों को प्रशिक्षण प्रदान करना शामिल है। इन पहलों को जारी रखा जाएगा।

10.12 कुछ भावी पहलों में ड्राइवरों, मैकेनिकों के लिए प्रशिक्षण, बचत बैंक संबंधी मुद्दों पर स्थानीय कार्यक्रम, लेखा अधिकारियों के लिए प्रशिक्षण शामिल हैं।

10.13 वर्ष 2007-08 के दौरान, पोस्टल स्टाफ कालेज, भारत, छह डाक प्रशिक्षण केन्द्रों और 58 कार्यस्थल कम्प्यूटर प्रशिक्षण केन्द्रों द्वारा निम्नलिखित संख्या में अधिकारियों/कर्मचारियों को कम्प्यूटर प्रशिक्षण दिया गया।

division. Such centers will impart basic and short duration training to the staff in these centers. By this activity, the distance traversed by the officials to attend training at Workbased Computer Training Centre located at Regional Headquarters can be reduced and frequent training can be organized.

Training Programme

10.8 Induction training, refresher level programs at various levels were conducted by Postal Staff College of India and Postal Training Centres. In addition to these programs for the officers and staff involved in Project Arrow was also completed. Some of the new initiatives included Train the Trainers for Project Arrow, introduction to accrual based accounting, focused program for Postmasters.

10.9 Officers are also sent to training courses abroad to Asian-Pacific Postal College, Bangkok in Thailand and to Training Institutes of repute in India like Administrative Staff College India, Hyderabad, National Law School University Bangalore, National Institute of Bank Management, Pune etc.

10.10 The Postal Circles have organized a number of programs at local level for the supervisory, operational staff, postmen and Gramin Dak Sevaks. These programs include sensitization and training on new products and services, computerization, soft skills and marketing. Local Training programmes of short-term duration on selected Postal Operations are organized by Circles at nodal points like Divisional/Sub Divisional level for Postman, Gramin Dak Sewak Branch Postmasters and Mail Deliverers.

10.11 Recognizing the need for training and development of the workforce, a separate Training Division has been established. A comprehensive plan for human resource development for 11th Five Year Plan has been prepared. Capacity building for imparting training is an important activity as large number of staff is required to be trained frequently. Training for Gramin Dak Sewaks for computerization and business orientation is an important segment of the Plan proposal. Online training, self-learning tutorials and development of facilitators from the Postal employees and GDS is also proposed.

- Postal Staff College organized Middle level Management Development Program for 40 officers which included a one week program with the Royal Mail, UK.
- 30 officers were imparted training on Core Banking Solutions at National Institute of Bank Management at Pune.
- Some of the new developments in training include Training to Asst. Superintendents to work as an Area Manager for strengthening of Rural Postal net-work was organized at Bhubaneswar through Xavier Institute of Management, Bhubaneswar.

These initiatives will be continued.

10.12 Some of the upcoming initiative include training of drivers, mechanics, local program for Savings Bank related issues, training for Accounts Officers.

10.13 During the year 2007-08, the Postal Staff College, India, six Postal Training Centres and 58 Workplace Computer Training Centres have trained officers/staff:

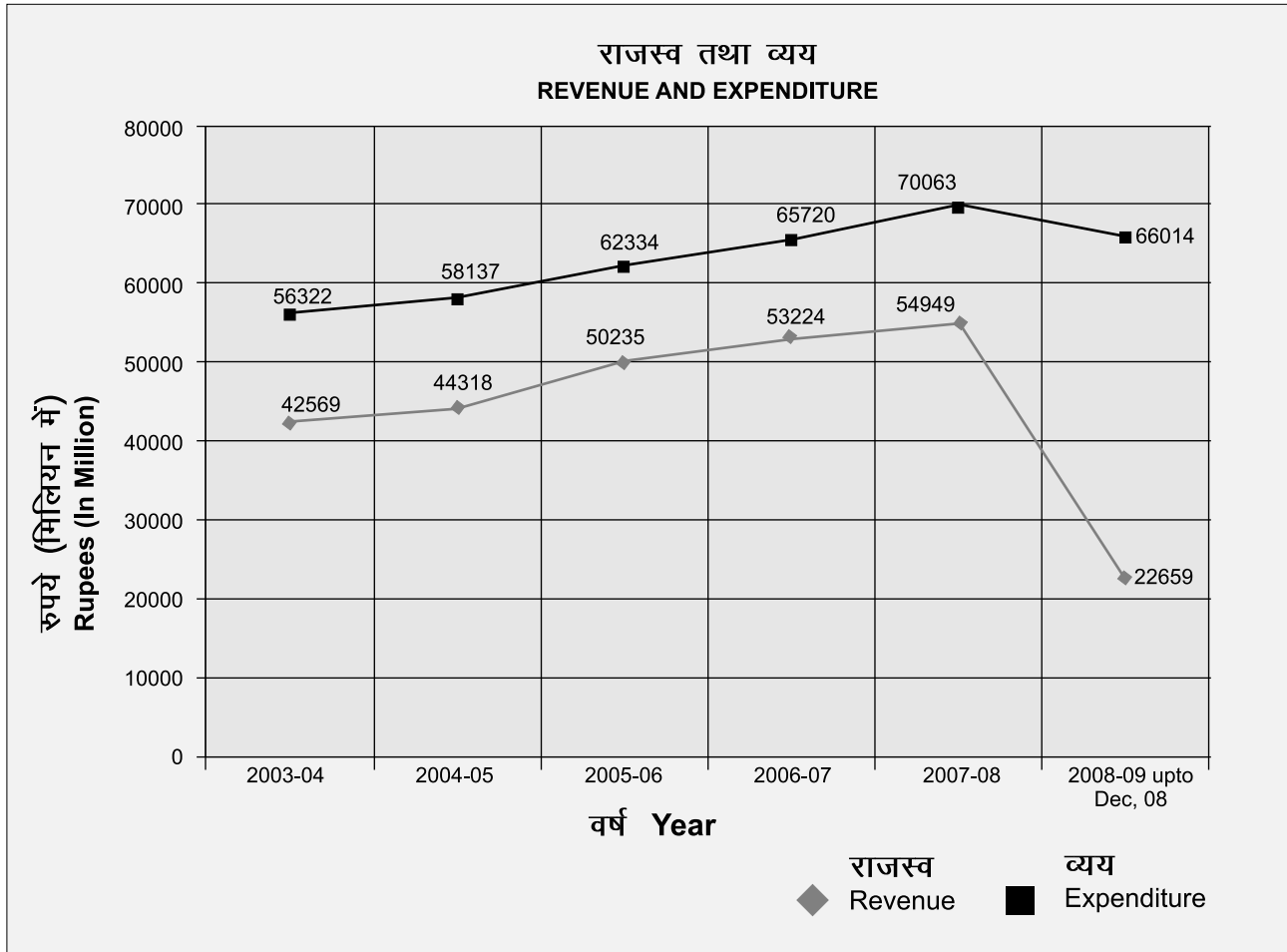
अध्याय - 11
वित्तीय प्रबंधन

परिचय

11.1 डाक विभाग डाकघरों के एक बड़े राष्ट्रव्यापी नेटवर्क द्वारा जनता को डाक सेवाएं उपलब्ध कराता है। विशुद्ध डाक सुविधाएं प्रदान करने के अतिरिक्त, डाकघर भारत सरकार के अन्य मंत्रालयों/विभागों तथा अन्य संगठनों की ओर से बचत बैंक, पेंशन का भुगतान, नकद पत्रों की बिक्री आदि जैसे एजेन्सी कार्य भी करते हैं।

11.2 दिसम्बर 2008 तक बचत बैंक और बचत पत्र कार्य

के पारिश्रमिक सहित कुल अर्जित राजस्व 22659.11 मिलियन रुपए था और अन्य मंत्रालयों/विभागों से एजेंसी प्रभार (वसूलियों) के रूप में प्राप्त हुई राशि 610.75 मिलियन रु. थी। पिछले वर्ष में 72726.63 मिलियन रुपये के व्यय की तुलना में दिसम्बर 2008 तक कुल कार्यकारी-व्यय 66624.34 मिलियन रुपये है। विभाग का घाटा पिछले वर्ष (2007- 2008) के 15114.44 मिलियन रु. की तुलना में 43354.48 मिलियन रुपये था।

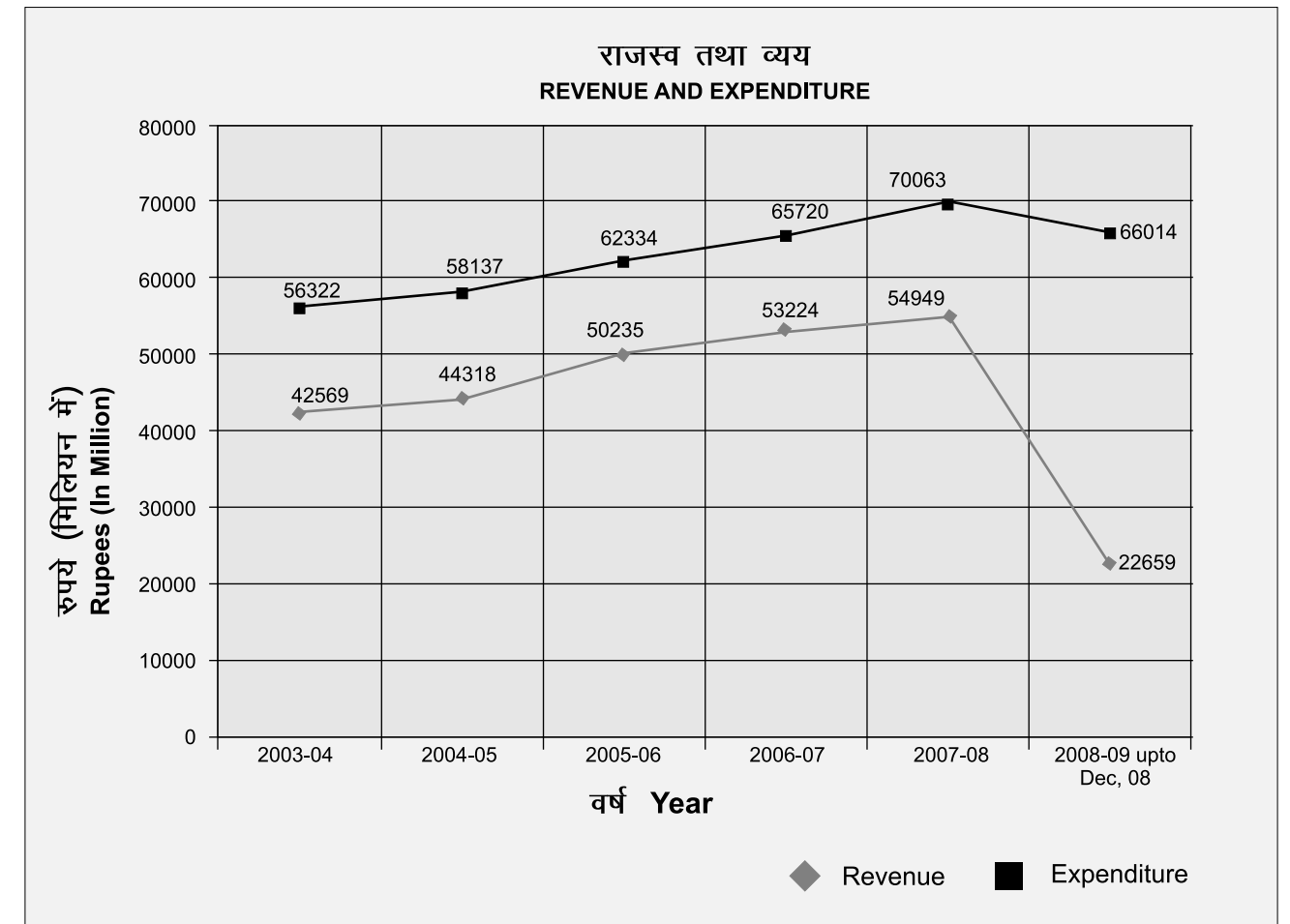


Chapter 11
FINANCIAL MANAGEMENT

Introduction

11.1 The Department of Posts provides postal services to the public through a large nation wide network of post Offices. Besides providing purely postal services, post offices perform agency functions like Saving Bank, payment of pension, sale of Cash Certificates etc. on behalf of other Ministries/ Departments of the Government of India/ Other Organizations.

11.2 The total revenue earned including remuneration for SB & SC work up to December,2008 was Rs.22659.11 Million and the amount received from other Ministries/ Departments as Agency charges (recoveries) was Rs 610.75 Million. Gross working expenditure up to December,2008 was Rs 66624.34 Million against the previous year's expenditure of Rs 72726.63 Million .The Deficit of the Department up to December,2008 was Rs.43354.48 Million against the previous year 2007-08 deficit of Rs. 15114.44 Million



तालिका 8 राजस्व और व्यय (वर्ष 2007-08 और 2008-09 के लिए) (दिसम्बर 2008 तक)			
(रुपये मिलियन में)			
व्योरा	वास्तविक आंकड़े 2007-08	वास्तविक आंकड़े 2008-09 (दिसम्बर, 2008 तक)	पिछले वर्ष की तुलना में प्रतिशत वृद्धि (+)/प्रतिशत कमी (-)
राजस्व			
डाक टिकटों की बिक्री	5668.17	4752.11	(-) 16.2
नकदी के रूप में प्राप्त डाक शुल्क	19648.14	14836.59	(-) 24.49
मनीआर्डर और भारतीय पोस्टल आर्डर आदि पर कमीशन	3747.93	2447.85	(-) 34.69
बचत बैंक/बचत पत्र कार्य के लिए पारिश्रमिक	24763.58	0.00	-
* अन्य प्राप्तियां	1121.14	622.56	(-) 44.47
कुल	54948.96	22659.11	(-) 58.76
व्यय			
सामान्य प्रशासन	4151.27	4145.38	0.14
प्रचालन	46281.27	41733.44	(-) 9.83
एजेंसी सेवाएं	2478.98	2244.89	(-) 9.44
** अन्य	19814.61	18500.63	(-) 6.63
कुल सकल व्यय	72726.63	66624.34	(-) 8.39
घटाएं वसूलियां	2663.23	610.75	(-) 77.06
निवल व्यय	70063.40	66013.60	(-) 5.78
घाटा (निवल व्यय-राजस्व)	15114.44	43354.48	186.84

• इसमें डाक विभाग द्वारा बिक्री किए गए पासपोर्ट आवेदा फार्म, पासपोर्ट शुल्क टिकट एवं केंद्रीय भर्ती शुल्क टिकट के सेवा प्रभार तथा अन्य डाक प्रशासनों आदि से हुई आय शामिल है। डाक टिकटों की बिक्री में डाक टिकट और सरकारी डाक टिकटें शामिल हैं।

** इसमें मजदूरी, कार्यालय व्यय, समयोपरि भत्ता, किराया एवं कर, व्यावसायिक सेवाएं, अनुरक्षण, स्टाफ को सुविधाएं, पेंशा प्रभार, आपूर्ति और सामग्री तथा अय प्रशासनिक व्यय आदि शामिल हैं।

तालिका 9 2006-07 और 2007-08 में एजेंसी सेवाओं पर कार्यकारी व्यय की वसूली (मिलियन रुपये में)			
क्रम सं.	लेखा शीर्ष	2006-07	2007-08
1.	सैनिक पेंशन	5.57	0
2.	कोयला खनिकों तथा ईपीएफ/परिवार पेंशन तथा विविध सेवाओं का भुगतान	100.52	123.72
3.	रेलवे पेंशन का भुगतान	73.50	78.96
4.	डाक जीवन बीमा	1603.68	2004.7
5.	सीमा शुल्क वसूली	17.23	23.02
6.	महिला समृद्धि योजना	0.00	0
7.	अंतर्राष्ट्रीय धनांतरण खातों पर कमीशन-वेस्टर्न यूनियन स्कीम	231.85	303.21
8.	संयुक्त डाक-तारघरों का टेलीग्राफ हिस्सा	1.52	0.29
9.	अन्य *	37.69	129.33
	कुल	2071.56	2663.23

* इसमें दिल्ली प्रशासन के गैर -डाक टिकटों की बिक्री पर कमीशन, सेना डाक सेवा लेखा और अन्य सरकारी विभागों से वसूलियां आदि शामिल हैं।

TABLE 8 Revenue and Expenditure (For the year 2007-08 & 2008-09) (up to Dec.2008)			
(Rs. in Million)			
Particulars	Actuals 2007-08	Actuals 2008-09 (up to Dec. 2008)	%age Inc(+) (-) over previous year
Revenue			
Sale of Stamps	5668.17	4752.11	(-) 16.2
Postage Realised in Cash	19648.14	14836.59	(-) 24.49
Commission on Money Orders and Indian Postal Orders etc	3747.93	2447.85	(-) 34.69
Remuneration for Saving Bank/Saving Certificates Work.	24763.58	0.00	-
*Other receipts	1121.14	622.56	(-)44.47
Total	54948.96	22659.11	(-) 58.76
Expenditure			
General Administration	4151.27	4145.38	0.14
Operations	46281.77	41733.44	(-) 9.83
Agency Services	2478.98	2244.89	(-) 9.44
**Others	19814.61	18500.63	(-) 6.63
Total Gross Expenditure	72726.63	66624.34	(-) 8.39
Less Recoveries	2663.23	610.75	(-)77.06
Net Expenditure	70063.40	66013.60	(-) 5.78
Deficit (Net Exp-Revenue)	15114.44	43354.48	186.84

* This includes service charges retained by the Department of Posts from sale of Passport Application Form, Passport Fee Stamps, Central Recruitment Fee Stamps, receipts from other Postal Administrations etc. Sale of stamps includes sale of Postage stamps, service stamps.

** This includes Wages, Office Expenses, Overtime Allowance, Rent and Taxes, Professional Services, Maintenance, Amenities to Staff, Pension charges, Supplies and Material, Other Administrative Expenses etc.

TABLE 9 Recovery of working Expenses on account of Agency Services in 2006-07 and 2007-08 (Rs. in Million)			
Sl. No.	Head of account	2006-07	2007-08
1	Military Pension	5.57	0
2	Payment of Coal Mines and EPF/Family pension and misc services	100.52	123.72
3	Payment of Railway Pension	73.50	78.96
4	Postal Life Insurance	1603.68	2004.7
5	Custom Duty Realisation	17.23	23.02
6	Mahila Samridhi Yojna	0.00	0
7	Comm. On a/c of International money transfer Western Union Scheme	231.85	303.21
8	Telegraph share of Combined Offices	1.52	0.29
9	*Others	37.69	129.33
	Total	2071.56	2663.23

*This includes Commission on sale of Non-Postal stamps of Delhi Administration, Recoveries from Army Postal Service Accounts and other Government Departments etc.

11.3 विभाग की आय "वसूलियां" और "राजस्व प्राप्तियों" के रूप में होती हैं। तालिका 9 में उल्लिखित "वसूलियां" मद अन्य विभागों एवं संगठनों की ओर से किए गए एजेंसी कार्यों के लिए विभाग द्वारा अर्जित कमीशन की राशि का और "राजस्व प्राप्तियों" डाक वस्तुओं की बिक्री, मनीआर्डर तथा भारतीय पोस्टल आर्डर पर कमीशन, अन्य प्रीमियम सेवाओं से प्राप्तियां, बचत बैंक तथा बचत पत्रों से प्राप्त पारिश्रमिक आदि का द्योतक है। कार्यकारी व्यय की तुलना में विभाग की आय कम है। अतः वित्तीय वर्ष 2008-09 में दिसम्बर 2008 तक विभाग का घाटा 43354.48

मिलियन रु. था जो पिछले वर्ष के 15114.44 मिलियन रु. के घाटे से 186.84% अधिक है। ऐसा कार्यकारी व्यय के बढ़ने के कारण हुआ।

वित्त मंत्रालय द्वारा वर्ष के दौरान "कार्यकारी व्यय" और "पूँजीगत परिव्यय" के लिए उपलब्ध कराई गई निधियों का वर्ष के दौरान समुचित रूप से उपयोग कर लिया गया था। अधिशेष निधि को समय पर वित्त मंत्रालय को अभ्यर्पित कर दिया गया था। यह सराहनीय उपलब्धि प्रभावपूर्ण बजटीय नियंत्रण और व्यय की माहवार प्रगति की मानीटरिंग के कारण हासिल हो सकी।

तालिका 10 2007-2008 के दौरान अभ्यर्पित निधियां तथा बचत (मिलीयन रूपए में)							
व्यय का स्वरूप	बजट प्राक्कलन	अनुपुरक अनुदान पुनर्विनियोजन	कुल	वास्तविक व्यय	अधिक (+) / बचत (-)	अभ्यर्पित / पुनर्विनियोजित राशि	बचत
3201 कार्यकारी-व्यय	72288.50	544.00	72832.50	72726.63	-105.87	339.20	233.33
2552 पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधा	85.40	0.00	85.40	0.00	-85.40	0.00	-85.40
कुल कार्यकारी व्यय	72373.90	544.00	72917.90	72726.63	-191.27	339.20	147.93
5201 पूँजीगत व्यय	2094.20	1.70	2095.90	906.23	-1189.67	637.50	-552.17
4552 पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधा	228.00	0.00	228.00	0.00	-228.00	0.00	-228.00
कुल पूँजीगत व्यय	2322.00	1.70	2323.90	906.23	-1417.67	637.50	-780.17
कुल कार्यकारी व्यय+पूँजीगत व्यय	74696.10	545.70	75241.80	73632.86	-1608.94	976.70	-632.24

11.3 The earnings of the Department are in the form of 'Recoveries' and 'Revenue Receipts'. The item 'Recoveries' mentioned in Table 9 represents the amount of commission earned by the Department for Agency Functions done on behalf of other Departments and organizations and 'Revenue Receipts' are on account of sale of Postal articles, commission on money orders and Indian Postal Orders, receipts from other premium services, remuneration for Saving Bank and Saving Certificates work etc. The earnings of the Department are on the lower side in comparison to the working expenses incurred. During the financial year 2008-09

(up to Dec,08), the deficit of the department was Rs 43354.48 Million against the previous year's deficit of Rs. 15114.44 Million which is increased by 186.84% due to increase in Working Expenses.

The funds made available by the Ministry of Finance for 'Working Expenses' and 'Capital Outlay' during the year were appropriately utilized during the year. Surplus funds were surrendered in time to the Ministry of Finance. This appreciable achievement was made possible by effective budgetary control and monitoring the progress of expenditure on monthly basis.

TABLE 10 Funds Surrendered and Savings during 2007-08 (Rs. in Million)							
Nature of expenditure	Budget Est	Suppl. Grant/ Re-app.	Total	Actual Expd.	Excess(+)/ Saving (-)	Amount Surrendered/Re-app.	Savings
3201 Working	72288.50	544.00	72832.50	72726.63	-105.87	339.20	233.33
2552 Prov. For the Development of North-East Region	85.40	0.00	85.40	0.00	-85.40	0.00	-85.40
Total Working Exp.	72373.90	544.00	72917.90	72726.63	-191.27	339.20	147.93
5201 Capital E	2094.20	1.70	2095.90	906.23	-1189.67	637.50	-552.17
4552 Prov. For the Development of North-East Region	228.00	0.00	228.00	0.00	-228.00	0.00	-228.00
Total Capital	2322.00	1.70	2323.90	906.23	-1417.67	637.50	-780.17
Total Working Exp+Capital Exp.	74696.10	545.70	75241.80	73632.86	-1608.94	976.70	-632.24

पूंजीगत परिव्यय

11.4 वर्ष 2007-2008 में नियत परिसम्पत्तियों पर 906.20 मिलियन रूपए का व्यय हुआ जिसमें से 22.44% भूमि और भवनों पर और 74.44% डाक सेवाओं के यांत्रिकीकरण और आधुनिकीकरण पर और

3.12% मेल मोटर वाहनों और अन्य पर हुआ। वर्ष के अंत में नियत परिसम्पत्तियों पर सकल पूंजीगत मूल्य बढ़कर 16247.69 मिलियन रूपए हो गया। वर्ष के अंत तक निवल प्रगामी नियत परिसम्पत्ति मूल्य 14511.47 मिलियन रूपए हो गया।

सेवाओं की लागत

तालिका 11
विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत एवं राजस्व

(आंकड़े पैसे में)

क्र.सं.	सेवा का नाम	2005-2006		2006-2007	
		लागत	राजस्व	लागत	राजस्व
		वास्तविक		वास्तविक	
1.	पोस्टकार्ड	710	50	697	50
2.	मुद्रित पोस्टकार्ड	709	600	699	600
3.	प्रतियोगिता पोस्टकार्ड	460	1000	409	1000
4.	पत्र कार्ड (अंतर्देशीय पत्र)	696	250	658	250
5.	पत्र	785	1020	765	1001
6.	पंजीकृत समाचार पत्र - एकल	858	43	806	99
7.	पंजीकृत समाचार पत्र - बंडल	1097	74	1030	99
8.	बुक पोस्ट - बुक पैटर्न एवं सैम्पल पैकेट	858	684	798	661
9.	बुक पोस्ट - मुद्रित पुस्तकें	1467	372	1338	355
10.	बुक पोस्ट - अन्य पत्रिकाएं	1342	1383	1530	1722
11.	पावती	648	300	597	300
12.	पार्सल	7682	7271	6058	6805
13.	पंजीकरण	3360	1700	3441	1700
14.	स्पीड पोस्ट	4059	3761	4437	3493
15.	मूल्यदेय डाक	1988	434	2063	423
16.	बीमा	4127	5009	4518	8460
17.	मनीआर्डर	5759	2670	6363	3517
18.	तार मनीआर्डर	7152	2870	-	-
19.	भारतीय पोस्टल आर्डर	2246	315	2272	323
20.	विदेश डाक	2821	4526	3318	3494

Capital Outlay

11.4 The expenditure on fixed assets in the year 2007-08 was Rs 906.20 Million, of which 22.44 % was on Land and Buildings, 74.44% on Mechanisation and Modernisation of Postal Services,

0.00 % on Railway Mail Vans and 3.12 % on Mail Motor Vehicles and others. The value of gross Capital on fixed assets rose to Rs. 16247.69 Million at the end of the year. The net progressive fixed asset value upto the end of the year was Rs. 14511.47 Million.

Cost of Services

(Figure in Paise)

Table-11 AVERAGE COST AND AVERAGE REVENUE IN VARIOUS POSTAL SERVICES					
Sl. No.	Name of Services	2005-2006		2006-2007	
		Cost	Revenue	Cost	Revenue
		Actual		Actual	
1	Postcard	710	50	697	50
2	Printed Postcard	709	600	699	600
3	Competition Postcard	460	1000	409	1000
4	Lettercard (Inland Letter)	696	250	658	250
5	Letter	785	1020	765	1001
6	Registered Newspaper-Single	858	43	806	99
7	Registered Newspaper-Bundle	1097	74	1030	99
8	Book, Post-Book, Pattern S.Pkts.	858	684	798	661
9	Book Post-Printed Books	1467	372	1338	355
10	Book Post-Other Periodicals	1342	1383	1530	1722
11	Acknowledgement	648	300	597	300
12	Parcel	7682	7271	6058	6805
13	Registration	3360	1700	3441	1700
14	Speed Post	4059	3761	4437	3493
15	Value Payable Post	1988	434	2063	423
16	Insurance	4127	5009	4518	8460
17	Money Order	5759	2670	6363	3517
18	Tele-Money Order	7152	2870	-	-
19	Indian Postal Order	2246	315	2272	323
20	Foreign Mail	2821	4526	3318	3494

अध्याय - 12 सतर्कता कार्यकलाप

12.1 डाक विभाग में कर्मचारियों में सत्यनिष्ठा और सेवाओं में कार्यकुशलता बनाए रखने के उद्देश्य से सचिव, डाक विभाग की अध्यक्षता में नई दिल्ली मुख्यालय में एक पूर्ण विकसित सतर्कता स्थापना है। सचिव, डाक विभाग की सहायता के लिए उप महानिदेशक (सतर्कता) है, जो कि विभाग के मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) हैं। मुख्य सतर्कता अधिकारी सतर्कता संबंधी सभी मामलों में सचिव के विशेष सहायक के रूप में कार्य करते हैं और डाक विभाग तथा मुख्य सतर्कता आयोग (सीवीसी) के बीच कड़ी का काम करते हैं। मुख्य सतर्कता अधिकारी की सहायता के लिए मुख्यालय में एक निदेशक (सतर्कता), तीन सहायक महानिदेशक और एक डेस्क अधिकारी हैं। इसके अलावा, हानि और धोखाधड़ी के मामलों की जांच करने, राजस्व की चोरी का पता लगाने तथा अन्य प्रकार के अनाचारों की जांच के लिए मुख्यालय में एक जांच प्रभाग और केन्द्रीय जांच दल है।

12.2 सर्किल, क्षेत्रीय और डिविजनल स्तर पर सतर्कता संबंधी कार्य इनके प्रमुख यानि मुख्य पोस्टमास्टर जनरल, क्षेत्रीय पोस्टमास्टर जनरल और डिविजनल अध्यक्ष द्वारा अपने समग्र कार्यों और उत्तरदायित्वों के ही एक भाग के रूप में किए जाते हैं।

12.3 मुख्य सतर्कता अधिकारी सतर्कता मामलों को देखने के अलावा निवारक सतर्कता के एक भाग के रूप में संवेदनशील स्थानों का नियमित और अचानक निरीक्षण करने, ऐसी कार्यविधियों की समीक्षा करने और उन्हें दोषरहित बनाने के लिए भी जिम्मेदार है जिनमें भ्रष्टाचार या कदाचार की आशंका हो। वे विभाग और इसके फील्ड कार्यालयों में भ्रष्टाचार और दूसरे प्रकार के अनाचारों की रोकथाम और इनका पता लगाने के लिए भी उत्तरदायी हैं।

12.4 विभिन्न स्तरों पर केन्द्रीय अन्वेषण ब्यूरो (सीबीआई) के साथ समय-समय पर बैठकें होती हैं और सी बी आई के साथ परामर्श करके संदेहास्पद अधिकारियों की सूची तैयार की जाती है। इन संदेहास्पद अधिकारियों पर कड़ी नजर रखी जाती है। फील्ड यूनिटों के साथ परामर्श करके संदेहास्पद निष्ठा वाले अधिकारियों की एक सूची भी तैयार की जाती है।

12.5 राजस्व की चोरी का पता लगाने के लिए केन्द्रीय सतर्कता दल द्वारा कार्यालय में अचानक निरीक्षण किया जाता है। कदाचार और राजस्व की चोरी रोकने के लिए आवश्यक उपयुक्त कार्रवाई की जाती है।

Chapter 12 VIGILANCE ACTIVITIES

12.1 In order to maintain integrity of the officials and efficiency in services, the Department of Posts has in place a full-fledged vigilance set up at its headquarters at New Delhi headed by the Secretary (Posts) who is assisted by the Deputy Director General (Vigilance), who is the Chief Vigilance Officer (CVO) of the Department. The CVO acts as the Special Assistant to the Secretary in all matters pertaining to vigilance and provides a link between the Department of Posts and the Central Vigilance Commission (CVC). The CVO is assisted by a Director (Vigilance), three Assistant Directors General and one Desk Officer at the Headquarter. Besides, there is also an Investigation Wing and a Central Checking Squad for investigation into loss and fraud cases, checking of leakage of revenue and other malpractices.

12.2 At the Circle, Regional and Divisional levels, vigilance related functions are discharged by heads of these formations, viz. Chief Postmaster General,

Regional Postmaster General and Divisional Heads, as part of their overall duties and responsibilities.

12.3 Besides, dealing with vigilance cases, as a part of preventive vigilance the CVO arranges regular and surprise inspections of sensitive spots, review and streamlining of procedures, which appear to afford scope for corruption or misconduct, initiate measures for prevention, detection of corruption and other malpractices in the Department and its field offices.

12.4 Periodical meetings with CBI at various levels are held and Agreed Lists of suspected officers drawn up in consultation with CBI. Close watch is kept on the listed officers. List of Officers of doubtful integrity has also been prepared in consultation with the field units.

12.5 Surprise visits are carried out in offices through the Central Checking Squad to detect leakage of revenue. Appropriate action is taken to prevent malpractices and leakage of revenue.

अध्याय-13 महिलाओं से संबंधित मुद्दे

13.1 डाक विभाग महिलाओं को समानता और न्याय दिलाने के सामाजिक उद्देश्य के प्रति प्रतिबद्ध है। समान सहभागिता सुनिश्चित करते हुए, महिलाएं निर्णय लेने के लिए शीर्षस्थ स्तर पर कार्यरत हैं।

13.2 प्रत्येक प्रशिक्षण मॉड्यूल में महिलाओं के प्रति संवेदनशील होने संबंधी विषयों को शामिल किया गया है जिससे कि न्यायसंगत, समर्थ और महिलाओं के प्रति संवेदनशील कार्यस्थल बनाने की ओर, पुरुषों एवं महिलाओं में सामाजिक दायित्व की भावना उत्पन्न की जा सके।

13.3 संयुक्त सचिव एवं वित्त सलाहकार की अध्यक्षता में महिला बजट प्रकोष्ठ का गठन किया गया है। डाक विभाग ने वर्ष 2007-08 में प्रथम बार महिलाओं को ध्यान में

रखकर जेन्डर बजट तैयार किया। महिलाओं के कल्याण से संबंधित कार्यकलापों की पहचान की गई और इनके लिए निधियां निर्दिष्ट की गई तथा फील्ड यूनिटों को इन्हें आबंटित किया गया।

13.4 क्रेच सुविधा जैसी प्रोत्साहन सेवाएं प्रदान करने के अतिरिक्त, विभागीय रिहायशी क्वार्टर आबंटित करते समय महिला कर्मचारियों को वरीयता दी जाती है।

13.5 महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम के लिए निदेशालय में निदेशक (स्टाफ) की अध्यक्षता में तीन अन्य सदस्यों सहित एक समिति स्थापित की गई है। फील्ड संगठनों में भी समान प्रकार की स्थापना की गई है।

Chapter 13 GENDER ISSUES

13.1 The Department of Posts is committed to the social objectives of Gender Equality and Justice. Ensuring equal participation, women hold the highest levels of decision-making.

13.2 Gender Sensitization themes have been incorporated in each of the training modules to inculcate the element of social responsibility in men and women towards creating an equitable, enabling and gender sensitized work place.

13.3 Gender Budget cell has been formed under the chairpersonship of JS&FA. Department of Posts, also prepared gender budget for the first time in

2007-08. The activities pertaining to the welfare of women were identified and fund ear-marked for the same and allocated to the field units.

13.4 Besides providing support services like creche facility, preferential treatment is given to women employees while allotting departmental residential quarters.

13.5 To look into the matter of prevention of sexual harassment of women a committee under the Director (Staff) with three other members has been set up in the Directorate and similar set-up is available in the field organizations.

अध्याय 14 शारीरिक विकलांग

14.1 कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग ने पीडब्ल्यूडी अधिनियम की धारा 33 के अंतर्गत समूह "क", "ख", "ग" एवं "घ" के संबंध में सीधी भर्तियों का 3% आरक्षण विकलांग व्यक्तियों के लिए निर्दिष्ट पदों के संबंध में निम्नलिखित मानदंडों के अनुसार किया गया है जिसमें से (i) 1% आरक्षण नेत्रहीनता अथवा कमजोर दृष्टि से ग्रस्त व्यक्तियों के लिए (ii) 1% आरक्षण बधिरों के लिए और (iii) 1% आरक्षण गति विकलांगता अथवा मस्तिष्क अंगघात से पीड़ित व्यक्तियों के लिए है। यह आरक्षण इस प्रकार की निशक्तता के लिए निर्दिष्ट पदों पर लागू होगा।

14.2 1996 से कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग के अनुदेशों के अनुसार 938 रिक्तियां विकलांग व्यक्तियों से भरी गईं।

विकलांग व्यक्तियों के लिए डाक विभाग द्वारा चलाई जा रही स्कीम/पालिसियां

(i) जो डाक कर्मचारी 13,100 रुपये प्रतिमाह तक का वेतन ले रहे हैं, उनके शारीरिक रूप से विकलांग/मानसिक रूप से विकल्प/नेत्रहीन/ मूक एवं बधिर बच्चे "डाक कल्याण निधि से डाक कर्मचारियों के बच्चों के सहायतार्थ शैक्षिक सहायता का अनुदान" स्कीम के अंतर्गत 45/- रुपये प्रतिमाह की वार्षिक छात्रवृत्ति पाने के हकदार हैं। छात्रवृत्ति और अन्य शैक्षिक स्कीमों के अंतर्गत उपलब्ध निधियों में से सामान्य छात्रों के लिए उपलब्ध छात्रवृत्ति अनुदान के अलावा डाक कर्मचारियों के विकलांग बच्चों के लिए 3% निधि निर्दिष्ट है।

(ii) अस्थिजन्य रोगों से ग्रस्त विकलांग कर्मचारी कल्याण निधि से निम्नलिखित सहायता प्राप्त करने के पात्र हैं:-

(क) विकलांग कर्मचारी मशीनचालित तिपहिया साइकिल के क्रय पर किए व्यय की पूरी प्रतिपूर्ति प्राप्त कर सकता है (अधिकतम 2000/- रुपये तक)।

(ख) वित्तीय सहायता के रूप में विकलांग कर्मचारी को मोटरचालित तिपहिया साइकिल की खरीद पर सर्किल कल्याण निधि से 15000/- रुपये की राशि अथवा मोटरचालित तिपहिया साइकिल की लागत का 50% जो भी कम हो, दिया जाता है। यदि संबंधित कर्मचारी स्कूटर अग्रिम के लिए आवेदन करता है, तो ऐसे मामले में सहानुभूतिपूर्वक प्राथमिकता देकर उस पर विचार किया जाता है।

(ग) अस्थिजन्य रोग से ग्रस्त विकलांग कर्मचारी केन्द्रीय सेवा (चिकित्सा परिचर) नियमावली के अंतर्गत व्हील चेयर की पूर्ण लागत की प्रतिपूर्ति के लिए पात्र होंगे।

(iii) डाक कर्मचारी के प्रथम से बारहवीं कक्षा तक पढ़ने वाले शारीरिक विकलांग/मानसिक रूप से विकल्प/ नेत्रहीन/ मूक-बधिर बच्चों को परिवहन प्रभार तथा छात्रावास/ मेस सबसिडी (परिवहन प्रभार के स्थान पर) दी जाएगी। श्रेणी "क" शहरों में यह दर इस समय 50 रु. प्रति माह और श्रेणी "ख" शहरों में 40 रुपये प्रति माह है।

(iv) 5 कि.ग्रा. तक के भार वाले अन्ध साहित्य पैकेट डाक विभाग द्वारा निःशुल्क भेजे जाते हैं।

प्रत्येक स्कीम के अंतर्गत आबंटित व्यय और किया गया व्यय

14.3 इन स्कीमों के लिए कोई अलग बजट आबंटित नहीं किया जाता है। इन स्कीमों पर व्यय वित्तीय अनुदान से पूरा होता है जिसे प्रत्येक वर्ष डाक निदेशालय की कल्याण एवं खेल शाखा द्वारा सर्किलों को आबंटित किया जाता है। लाभचित विकलांग व्यक्तियों की संख्या 414 है। प्रति व्यक्ति व्यय का रिकार्ड उपलब्ध नहीं है।

Chapter 14 PHYSICALLY CHALLENGED

14.1 The Department of Personnel and Training has fixed 3% reservation under Section 33 of PWD Act in respect of Direct Recruitment vacancies to Group 'A', 'B', 'C' & 'D' for persons with disabilities as per the following criteria in the identified posts (i) 1% reservation for persons suffering from Blindness or low vision (ii) 1% reservation for persons Hearing impairment and (iii) 1% reservation for persons from Locomotor disability or cerebral palsy.

14.2 Since 1996, 938 vacancies were filled by persons with disability as per the instructions of Department of Personnel and Training.

Schemes/Policies run by the Department of Posts for the benefit of persons with disabilities.

- (i) Physically handicapped /Mentally retarded/Blind/Deaf and Dumb children of postal employees drawing pay upto Rs. 13,100/- p. m. are eligible to get annual scholarship of Rs. 45/- p.m. under the scheme of "GRANT OF EDUCATIONAL ASSISTANCE TO THE CHILDREN OF POSTAL EMPLOYEES FROM THE POSTAL WELFARE FUND". Out of the available fund under scholarships and other educational schemes 3% funds are earmarked for scholarship of handicapped children of Postal employees apart from the grant of scholarship which is available for the normal students.
- (ii) Orthopaedically handicapped employees are eligible for the following financial assistance from the Welfare Fund:

- a) A handicapped employee is entitled to get full reimbursement of amount spent on purchase of Mechanized Tri-cycle(maximum upto Rs. 2000/-).
- b) A handicapped employee can claim an amount of Rs. 15,000/- or 50% of the cost of a Motorized Tri-cycle whichever is less from the Circle Welfare Fund as financial assistance. If the same employee applies for the grant of scooter advance, his or her case is considered sympathetically on priority basis.
- c) An orthopaedically handicapped employee can get full reimbursement of cost of Wheel Chair under the Central Services (Medical Attendance) Rules.
- (iii) Transport Charges and Hostel/Mess Subsidies (in lieu of Transport Charges) is allowed to handicapped/mentally retarded/blind/deaf and dumb children of Postal Employees studying from 1st to 12th standard @ Rs. 50 p.m. in 'A' class cities and Rs. 40 p.m. in 'B' class cities respectively.
- (iv) Blind Literature Packets weighing up to 5 Kg is transmitted free by the Department of Posts.

Budget Allocated and expenditure incurred under each scheme

14.3 No separate Budget is allocated for such schemes. The expenditure on such schemes is met from the Financial Grant, which is allocated to the circles by the Welfare and Sports Branch of the Postal Directorate every year. Number of persons with disabilities benefited is 414.No record of per capita expenditure is available.

अध्याय 15
सामान्य महत्व के विषय

स्टाफ संबंध

15.1 अवधि के दौरान विभाग ने अपने कर्मचारियों के परिसंघों और यूनियनों/संघों से आत्मीय और सार्थक संबंध बनाने का पूरा प्रयास किया। निर्धारित अवधि के दौरान की महत्वपूर्ण घटनाएं निम्नानुसार हैं:-

(II) संघों/ परिसंघों को मान्यता देने के लिए सदस्यता पुनः सत्यापित करने की प्रक्रिया

15.2 संघों को मान्यता देने के उद्देश्य से सदस्यता की सत्यापन की प्रक्रिया विभाग में 28.02.08 से आरंभ की गई है। परंतु नियमित कर्मचारियों के संघों के सत्यापन की प्रक्रिया पर, अखिल भारतीय आरएमएस व एमएमएस सहायक अधीक्षक और निरीक्षक संघ द्वारा दायर रिट याचिका पर मद्रास हाई कोर्ट के न्यायाधिकार के स्थगन आदेश के कारण रोक लगा दी गई है। ग्रामीण डाक सेवकों से सम्बंधित संघों के सत्यापन का कार्य पूरा कर लिया गया है और उसके परिणामों को संकलित किया जा रहा है।

(III) परिसंघों को मान्यता

15.3 विभाग ने अंततः दो परिसंघों नामतः राष्ट्रीय डाक कर्मचारी परिसंघ (एनएफपीई) और राष्ट्रीय डाक परिसंघ संगठन (एफएनपीओ) को के.सि.से. (आरएसए) नियमावली 1993 और कार्मिक व प्रशिक्षण विभाग के कार्यालय ज्ञापन सं 2/14/98-जेसीए दिनांक 30.07.2002 के तहत 27 मार्च, 2008 को परिसंघों को मान्यता प्रदान करने के लिए जारी नियमावली के तहत अनंतिम रूप से मान्यता प्रदान कर दी।

15.4 इस अवधि के दौरान, विभाग का प्रयास रहा कि अपने कर्मचारियों की फेडरेशनों और सेवा एसोसिएशनों के साथ सौहार्दपूर्ण और सार्थक संबंध बनाए रखा जा सके। संदर्भित अवधि के दौरान मुख्य कार्यक्रम नियमानुसार रहे।

15.5 मई, 2008 में डाक विभाग में विभागीय परिषद (जेसीएम) को अनंतिम आधार पर पुनःगठित किया गया। जून, 2008 में विभाग ने क्षेत्रीय परिषदों (आरजेसीएम) को पुनःगठित करने के संबंध में सभी सर्किलों के अध्यक्षों को आदेश जारी किए और अधिकतम सर्किलों ने अपने सर्किलों में क्षेत्रीय परिषदों (आरजेसीएम) को पुनःगठित कर दिया है।

15.6 राष्ट्रीय ट्रेड यूनियन सेंटर और केन्द्रीय सरकार के कर्मचारियों, राज्य सरकार के कर्मचारियों और सार्वजनिक क्षेत्र के कर्मचारियों की कई अखिल भारतीय फेडरेशनों एवं यूनियनों द्वारा किए गए हड़ताल के आह्वान के समर्थन में केन्द्रीय सरकारी कर्मचारी संघ और कार्मिकों द्वारा दिनांक 20.08.2008 को एक दिन की देशव्यापी हड़ताल के समर्थन में कर्मचारियों की राष्ट्रीय फेडरेशन और इसकी एसोसिएशनों ने भी दिनांक 20.08.2008 को एक दिन की हड़ताल की। अखिल भारतीय अतिरिक्त विभागीय डाक कर्मचारी यूनियन ने भी इसी दिन हड़ताल की। यह हड़ताल केवल एक दिन के लिए ही थी और अगले ही दिन कामकाज सुचारु रूप से चलने लगा। पश्चिम बंगाल और कोलकाता सर्किलों में सेवाएं बुरी तरह प्रभावित हुईं।

15.7 अखिल भारतीय अतिरिक्त विभागीय डाक कर्मचारियों ने अपनी सेवा शर्तों से संबंधित 10 प्वाइंट की 'मांगों का घोषणा-पत्र' के लिए दिनांक 17.12.2008 से 19.12.2008 तक हड़ताल की। अखिल भारतीय अतिरिक्त विभागीय डाक कर्मचारी यूनियन के उद्देश्य के साथ सहानुभूति दर्शाने के लिए राष्ट्रीय डाक कर्मचारी फेडरेशन (एनएफपीई) और उससे संबद्ध एसोसिएशन ने भी दिनांक 17.12.2008 से 18.12.2008 तक हड़ताल की।

15.8 एसोसिएशनों को मान्यता प्रदान करने के प्रयोजन से सेवा एसोसिएशनों की सदस्यता की पुनः सत्यापन प्रक्रिया प्रारंभ की गई है। तथापि, उच्च न्यायालय, मद्रास द्वारा दिए स्थगन आदेश के कारण इस प्रक्रिया को रोक दिया गया।

15.9 ईडीए (आरए) नियमावली, 1995 के अंतर्गत विभाग द्वारा अतिरिक्त विभागीय डाक एसोसिएशनों को मान्यता प्रदान करने की प्रक्रिया पर कार्रवाई की जा रही है। सर्किलों से परिणाम एकत्र किए जा रहे हैं। कथित सत्यापन का परिणाम शीघ्र ही घोषित किया जाएगा। डाक कर्मचारियों के लम्बित मुद्दों पर विचार-विमर्श करने के लिए सचिव (डाक) ने डाक कर्मचारियों की राष्ट्रीय फेडरेशन और राष्ट्रीय डाक संगठन फेडरेशन तथा उनसे सम्बंध एसोसिएशनों के साथ दिनांक 13.1.2009 को अलग-अलग बैठकें कीं।

15.10 10 प्वाइंट की 'मांगों का घोषणा-पत्र' के समाधान के लिए दिनांक 03.03.2009 से औद्योगिक विवाद

Chapter 15
ISSUES OF GENERAL IMPORTANCE

Staff Relation

15.1 During the period, the Department endeavoured to maintain harmonious and meaningful relations with the Federations and Unions/Associations of its employees. The important happenings during the period under reference are as follows.

(I) Process for reverification of membership for the recognition of Associations/Federations

15.2 The verification process of membership for the purpose of recognition of associations has been initiated in the Department on 28.2.08. However, the process of verification in respect of associations of regular employees has been stalled due to stay order given by High Court of Judicature at Madras on the writ petition filed by All India RMS and MMS Assistant Superintendent and Inspectors Association. The verification in respect of GDS related Associations has been completed and its results are being compiled.

(II) Recognition of Federations

15.3 The Department finally granted provisional recognition to two Federations namely : National Federation of Postal Employees and Federation of National Postal Organization of 27th March, 2008 as per the provisions contained in CCS (RSA) Rules, 1993 and the Rules for recognition of Federation introduced by the Department of Personnel & Training vide OM No. 2/14/98-JCA dated 30.7.2002.

15.4 During the period the Department endeavoured to maintain harmonious and meaningful relations with the Federations and Service Associations of its employees. The important happenings during the period under reference are as follows:

15.5 Departmental Council (JCM) was reconstituted in the Department of Posts on

provisional basis in May, 2008. The Department issued order to all Heads of Circles to reconstitute the Regional Councils (RJCM) in June, 2008 and most of the circles have reconstituted the RJCM in their circles.

15.6 National Federation of Postal Employees and its Associations observed one day general strike on 20.8.2008 in the wake of the nationwide strike for the same day called by the Confederation of Central Government Employees and Workers in endorsement of the strike call given by the National Trade Union Centres and several all India Federations and Unions of Central Government employees, State Government employees and Public Sector employees. All India Postal Extra Departmental Employees Union also observed the strike for the same day. The strike was observed only for one day and the normalcy was restored the very next day. The Postal Circles in which services were badly affected were West Bengal and Kerala.

15.7 All India Postal Extra Departmental Employees observed strike from 17.12.2008 to 19.12.2008 for settlement of their 10 points 'Charter of Demands' relating to their service conditions. National Federation of Postal Employees (NFPE) and its affiliated Association observed strike from 17.12.2008 to 18.12.2008 showing solidarity to the cause of All India Postal Extra Departmental Employees Union.

15.8 Process of reverification of membership of service associations for the purpose of recognition of the Associations has been initiated. However, the process has been put to hold due to a stay order granted by the Hon'ble High Court of Judicature at Madras.

15.9 Recognition of Postal Extra Departmental Associations under EDA (RA) Rule 1995 is under process in the Department. The results from the Circles are being collected. The result of the said verification will be declared shortly. Secretary (Posts)

अधिनियम, 1947 की धारा 22 की उप-धारा (1) के प्रावधानों के अंतर्गत अनिश्चितकालीन हड़ताल और रिले भूख-हड़ताल पर जाने के लिए अखिल भारतीय अतिरिक्त विभागीय डाक कर्मचारी यूनियन ने दिनांक 16.02.2009 को एक नोटिस दिया। मुख्य श्रम आयुक्त ने दिनांक 26.02.2009 को विभाग के कर्मचारी पक्ष की उपस्थिति में एसोसिएशन के साथ एक समझौता बैठक बुलाई। इस प्रक्रिया की अनुवर्ती कार्रवाई के रूप में, सदस्य (कार्मिक), डाक सेवा बोर्ड ने दिनांक 27.02.2009 को एसोसिएशन के प्रतिनिधियों के साथ एक बैठक की। दिनांक 02.03.2009 को एसोसिएशन ने हड़ताल को आस्थगित करने का निर्णय लिया। इसके बाद दिनांक 17.03.2009 को बुलाई समझौता प्रक्रिया के दौरान, एसोसिएशन ने अंतिम रूप से हड़ताल पर न जाने के लिए सहमति व्यक्त की।

15.11 भारतीय डाक कर्मचारी यूनियन द्वारा दर्ज 1999 की रिट याचिका सं. 4704-4707 में उच्च न्यायालय, मद्रास के दिनांक 06.01.2009 के आदेश के अनुपालन में सीसीएस (आरएसए) नियमावली, 1993 और ईडीए (आरए) नियमावली, 1995 के अंतर्गत विभाग द्वारा सेवा एसोसिएशन की सदस्यता का पुनःसत्यापन प्रारम्भ कर दिया गया है।

15.12 विश्व में अत्यधिक कुशल डाक प्रणालियों में से एक से परिचित कराने के उद्देश्य से निदेशक (एसआर एवं विधि) की अध्यक्षता में मान्यता प्राप्त सेवा एसोसिएशनों के प्रतिनिधियों वाले भारतीय डाक के एक प्रतिनिधि-मण्डल को जर्मनी पोस्ट भेजा गया।

कर्मचारी कल्याण

15.13 डाक सेवा कर्मचारी कल्याण बोर्ड का उद्देश्य विभाग के कर्मचारियों के लिए कल्याण, खेलकूद और सांस्कृतिक कार्यक्रमों को आयोजित करना, बढ़ावा देना और विकसित करना है। बोर्ड को इसके लिए भारत की समेकित निधि से सहायता अनुदान प्राप्त होता है। कर्मचारियों द्वारा स्वैच्छिक अंशदान तथा खेलों एवं सांस्कृतिक कार्यक्रमों से धन एकत्र करने की व्यवस्था भी की जाती है।

15.14 कल्याण बोर्ड के कोषों का उपयोग बीमारी, मृत्यु तथा प्राकृतिक आपदाओं, शैक्षणिक छात्रवृत्ति, पर्यटन यात्राओं के लिए सबसिडी, विकलांग कर्मचारियों तथा उनके बच्चों की सहायता करने, व्यावसायिक प्रशिक्षण केन्द्रों, क्लेशों (शिशुगृहों) खेलकूद क्रिया कलाओं, मनोरंजन क्लबों, आदि के लिए किया जाता है।

15.15 एक अप्रैल 2007 से 31 मार्च 2008 की अवधि के दौरान विभिन्न खेल-कूदों में अखिल भारतीय डाक खेल-कूद प्रतियोगिताएं आयोजित की गईं जैसे कबड्डी, कैरम, भारोत्तोलन/पावर लिफ्टिंग/ सर्वश्रेष्ठ शारीरिक सौष्ठव, कुश्ती, क्रिकेट, शतरंज, टेबल टेनिस, फुटबॉल, एथलेटिक्स साइक्लिंग, हॉकी, बास्केटबॉल, वॉलीबॉल और बैडमिंटन।

15.16 वर्ष 2008-09 के दौरान (31.12.08 तक) विभाग में कल्याण और खेल गतिविधियों के लिए क्रमशः 12.24 मिलियन और 12.55 मिलियन रुपए आवंटित किए गए। 01.1.09 से 31.3.09 की अवधि के दौरान, विभाग में विभिन्न सर्किलों में कल्याण और खेल गतिविधियों के लिए क्रमशः 7.6 मिलियन और 0.6 मिलियन रुपए आवंटित किए गए।

विभागीय कर्मचारियों की लम्बी बीमारी के मामलों में केन्द्रीय कल्याण निधि से वित्तीय सहायता

15.17 सदस्य (कार्मिक) की अध्यक्षता में केन्द्रीय कल्याण निधि से लम्बी बीमारी के मामलों में वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए गठित समिति ने दिनांक 29.07.08 को आयोजित बैठक में तीन मामलों को अनुमोदित किया जिससे 74375/- रुपए की वित्तीय सहायता प्रदान की गई। संबंधित कर्मचारियों को यह राशि जारी कर दी गई थी।

सेना डाक सेवा में प्रतिनियुक्ति पर गए ऐसे कार्मिक जिनकी मृत्यु हो गई है, उनके शोकसंतप्त परिवारों और उनकी संतानों को फील्ड सेवा (डाक) हितकारी निधि से वित्तीय सहायता

15.18 मृतक कर्मचारियों के 6 शोकसंतप्त परिवारों को वित्तीय सहायता के रूप में 21,000/- रुपए प्रदान किए गए थे। मृतक कर्मचारियों की 13 संतानों को 65,000/- रुपए की एकमुश्त छात्रवृत्ति प्रदान की गई थी। दिनांक 01.1.09 से 31.3.09 की अवधि के दौरान, मृतक कर्मचारियों के 3 शोकसंतप्त परिवारों को वित्तीय सहायता के रूप में 57,000/- रुपए दिए गए थे।

खेल

15.19 1 अप्रैल से 31 दिसंबर, 2008 की अवधि के दौरान, कल्याण और खेल शाखा द्वारा अखिल भारतीय डाक टूर्नामेंट में 8 खेल अर्थात् एथलेटिक्स एवं साइकलिंग, बास्केटबाल, क्रिकेट, सांस्कृतिक, फुटबाल, टेबल टेनिस, वॉलीबाल, वेटलिफ्टिंग/ पावरलिफ्टिंग/श्रेष्ठ शारीरिक सौष्ठव आयोजित किए गए। 1 जनवरी 2009 से 31

took meeting with National Federation of Postal Employees and Federation of National Postal Organizations and their affiliated associations separately on 13.1.2009 to discuss pending issues of Postal Employees.

15.10 All India Postal Extra Departmental Employees Union served a notice dated 16.02.2009 for proceeding on indefinite strike and Relay Fast under the provisions of Sub-Section (1) of Section 22 of the Industrial Disputes Act, 1947 w.e.f. 03.03.2009 for settlement of a 10 point Charter of Demands. Chief Labour Commissioner held conciliation proceedings on 26.02.2009 with the Association in the presence of Official Side of the Department. As a follow up action to the proceedings, Member (Personnel), Postal Services Board took a meeting on 27.02.2009 with the representatives of the Association. The Association decided on 02.03.2009 to defer the strike. During the course of conciliation proceedings further held on 17.03.2009, the Association agreed finally not to go on strike.

15.11 Reverification of membership of Service Association under CCS (RSA) Rules,1993 and EDA (RA) Rules,1995 has been initiated by the Department in compliance with the order dated 06.01.2009 of the Hon'ble High Court of Judicature at Madras in the Writ Petition Nos. 4704-4707 of 1999 filled by Bharatiya Postal Employees Unions.

15.12 A delegation from India Post comprising of representatives of recognized service associations, under the leadership of Director SR & Legal) was sent to Germany Post, with a view to exposing them to one of the most efficient postal system in the world.

Staff Welfare

15.13 The objective of the Postal Services Staff Welfare Board is to promote, develop and organise welfare, sports and cultural activities for the employees of the Department. The Board receives grant-in-aid for these purposes from the Consolidated Fund of India. Voluntary contributions from the staff are also arranged by the field formations.

15.14 The funds of the Welfare Board are utilised for financial assistance in cases of illness, death,

natural calamities, educational scholarships, subsidy for excursion trips, grant to help handicapped staff and their children, vocational training centres, creches, and sports activities, recreation clubs etc.

15.15 During the period from 1st April 2007 to 31st March 2008, All India Postal Tournaments were conducted by the Welfare and Sport Branch in various events viz. Kabaddi, Carrom, Weightlifting/Power lifting/Best Physique, Wrestling, Cricket, cultural Chess, Table Tennis, Football Athletics and Cycling, Hockey, Basketball, Volleyball and Badminton.

15.16 During the year 2008-09 (up to 31.12.08) an amount of Rs. 12.24 million and Rs. 12.55 million respectively was allocated for welfare activities and sports activities in the Department. During the period from 01.1.9 to 31.3.09 an additional amount of Rs.7.6 million and Rs. 0.6 million was allocated for welfare and sports activities respectively amongst various circles in the Department.

Financial assistance from Central Welfare Fund in cases of Departmental official's prolonged illness.

15.17 A Committee constituted for deciding grant of financial assistance in cases of prolonged illness out of central welfare fund headed by Member (P) in a meeting held on 29.7.08 approved three cases of financial assistance involving Rs. 74375/-. The amount was released to the respective officials.

Financial assistance from Field Service (Postal) Benevolent Fund to the bereaved families and Children of the deceased personnel on deputation to Army Postal Service.

15.18 Rs. 21,000/- was granted as financial assistance to the 6 bereaved families of the deceased employees. Rs. 65,000/- was granted as one time scholarship for 13 children of deceased employees. During the period from 1.1.09 to 31.3.09 Rs. 57,000/- as financial assistance was given to three bereaved families of the deceased employees.

Sports

15.19 During the period from 1st April 2008 to 31st December, 2008, All India Postal Tournaments in

मार्च, 2009 की अवधि के दौरान, अखिल भारतीय डाक टूर्नामेंट में चार खेल-शतरंज, बैडमिंटन, कैरम और हॉकी आयोजित किए गए। वर्ष 2009-2010 के लिए अखिल भारतीय डाक टूर्नामेंट के कैलेंडर को अंतिम रूप दिया जाएगा और परिचालित कर दिया जाएगा।

15.20 छठे केन्द्रीय वेतन आयोग की सिफारिशों को ध्यान में रखते हुए विभागीय कर्मचारियों/ग्रामीण डाक सेवकों की संतानों को देय छात्रवृत्तियां/बुक अवार्ड प्रदान करने संबंधी सभी स्कीमों का पुनर्विलोकन किया जा रहा है। लम्बी बीमारी, मुख्य शल्य चिकित्साओं के मामलों में वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए सर्किल प्रमुखों की वित्तीय वित्तीय शक्तियों में वृद्धि करने की भी समीक्षा की जा रही है। अग्निकांड, बाढ़ और प्राकृतिक आपदाओं से पीड़ित व्यक्तियों को वित्तीय सहायता के संबंध में मौजूदा अनुदेशों का पुनर्विलोकन किया जा रहा है।

चिकित्सा

15.21 कल्याण स्कीम के अंतर्गत, देश के विभिन्न भागों में डाक विभाग द्वारा 45 शहरों/कस्बों में लगभग 52 डाक औषधालय चलाए जा रहे हैं। डाक विभाग और दूरसंचार विभाग के कर्मचारी और पेंशनभोगी डाक औषधालयों की सुविधा, जहां भी उपलब्ध हो, का लाभ उठाने के पात्र हैं। पात्र लाभार्थियों को इन औषधालयों से आउटडोर चिकित्सा सुविधा मुहैया कराई जाती है। 31.03.2008 की स्थिति के अनुसार 1,91,9160 लाभार्थियों को कवर करने वाले लगभग 52,018 कार्डधारक हैं जिसमें कर्मचारियों तथा पेंशनरों सहित उन पर आश्रित उनके परिवारों के सदस्य भी शामिल हैं। सेवारत कर्मचारियों को यह सुविधा सी एस (एमए) नियम के एवज में, बिना किसी शुल्क/अंशदान के प्रदान की जाती है जबकि पेंशनरों से 9/- रु. प्रति माह का नाममात्र का अंशदान लिया जाता है। ये औषधालय भारत सरकार के परिवार कल्याण कार्यक्रमों के कार्यान्वयन में भी अपना योगदान देते हैं। वर्ष 2007-08 के दौरान इन औषधालयों पर लगभग 262 मिलियन रुपये खर्च किया गया। अन्य स्थानों पर जहां डाक औषधालय मौजूद नहीं हैं, वहां विभाग के कर्मचारी के.स.स्वा.यो. (सीजीएचएस) औषधालयों या प्राधिकृत मेडिकल अटेंडेंटों की सेवाओं का प्रयोग कर सकते हैं।

डाक भवन

15.22 वर्ष के दौरान, 34 डाकघर भवन, 2 प्रशासनिक कार्यालय भवन और 17 कर्मचारी क्वार्टरों (7 एसक्यू

परियोजना), 7 चारदीवारी परियोजना और 2 लिफ्टों का निर्माण कार्य पूरा किया गया।

15.23 अप्रैल, 2008 से दिसम्बर, 2008 की अवधि के दौरान आठ डाकघर भवन, दो प्रशासनिक कार्यालय भवन, चार लिफ्ट और हाइड्रेंट सिस्टम ऑफ फायर अलार्म के प्रावधान के निर्माण कार्य को पूरा किया गया। जनवरी, 2009 से मार्च, 2009 की अवधि के दौरान, सात डाकघर भवन, तीन प्रशासनिक कार्यालय भवन और एक स्टाफ क्वार्टर परियोजना के निर्माण कार्य को पूरा किया गया।

अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति

15.24 मुख्य पोस्टमास्टर जनरल कार्यालय, मध्य प्रदेश सर्किल, भोपाल द्वारा रखे जा रहे अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति आरक्षण रोस्टरों का 4.5.08 और 5.3.08 को निरीक्षण किया गया। पोस्टमास्टर जनरल का कार्यालय, बरेली, वरिष्ठ अधीक्षक डाकघर का कार्यालय, शाहजहांपुर, वरिष्ठ अधीक्षक डाकघर का कार्यालय, मुरादाबाद द्वारा रखे जा रहे अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति / अन्य पिछड़ा वर्ग के आरक्षण रोस्टरों का निरीक्षण 10.03.08 से 13.03.08 तक किया गया। मुख्य पोस्टमास्टर जनरल का कार्यालय, उड़ीसा सर्किल, भुवनेश्वर, वरिष्ठ अधीक्षक डाकघर का कार्यालय, पुरी और निदेशक लेखा (डाक) का कार्यालय कटक द्वारा रखे जा रहे अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति / अन्य पिछड़ा वर्ग के आरक्षण रोस्टरों का निरीक्षण 17.03.08 से 20.03.08 तक किया गया।

अनुसूचित जाति/जनजाति, भूतपूर्व सैनिकों तथा महिलाओं का प्रतिनिधित्व

15.25 31.03.2008 तक विभाग में विभिन्न ग्रेडों में अनुसूचित जाति के 40,003, अनुसूचित जनजाति के 15455, भूतपूर्व सैनिक 1489, विकलांग भूतपूर्व सैनिक 28 तथा 30,630 महिला कर्मचारी हैं (तालिका 13 एवं 14 देखें)।

कार्य अध्ययन

15.26 वर्ष के दौरान निदेशालय के पीएपी, पीई -I और एसआर अनुभागों का कार्य अध्ययन किया गया और रिपोर्टें जारी की गईं। डाक निदेशालय के. सी. आर. अनुभाग का कार्य अध्ययन किया गया। एसबी एलएएन और एमडी एलएएन का अध्ययन करने संबंधी कार्य पूरा कर लिया गया है और मानदंड जारी किए जा चुके हैं। डाकियों से संबंधित

eight events viz. Athletics & Cycling, Basketball, Cricket, Cultural, Football, Table Tennis, Volleyball, Weight Lifting/Power Lifting/Best Physique were conducted by the Welfare and Sports Branch. All India Postal Tournaments in four events viz. Chess, Badminton, Carrom and Hockey were conducted from 1st January 2009 to 31st March 2009. The Calendar of All India Postal Tournaments for the year 2009-2010 will be finalized and circulated.

15.20 Review of all schemes relating to grant of scholarships/book award payable to children of Departmental employees/GDS in the wake of implementation of recommendations of 6th Central Pay Commission. Review of enhancement of financial powers of Heads of Circles for financial assistance in cases of prolonged illness, surgical major operations. Review of existing instructions regarding financial assistance to victims of fire, flood and natural calamities.

Medical

15.21 As a welfare measure, the Department of Posts is running 52 Postal Dispensaries in 45 cities/towns in the various parts of the country. These Dispensaries extend out door treatment facilities to the eligible beneficiaries. Employees as well as pensioners of Department of Posts and Department of Telecom are entitled to Postal Dispensary facilities, wherever such facilities are available. As on 31.03.2008 there were about 52,018 Cardholders covering approximately 1,91,160 beneficiaries, which include the dependant family members of the employees as well as Pensioners. Serving employees are being provided these facilities free of cost/contribution in lieu of CS (MA) Rules but a nominal contribution of Rupees nine per month is being charged from the Pensioners. These Dispensaries also help in implementation of the family welfare programmes of the Government of India. During the year 2007-2008, an expenditure of about Rs. 262 Million was incurred on these dispensaries. In other places where Postal Dispensaries are not available, the employees of the Department can avail comprehensive health care facilities from CGHS Dispensaries wherever available or from the authorised medical attendant.

Postal Buildings

15.22 During the year, the construction of 34 post office buildings, 2 administrative office buildings and 17 staff quarters (7 S.Q. projects), 7 boundary wall projects and provision of 2 lifts was completed.

15.23 Construction work of eight post office buildings, two administrative office buildings, provision of four numbers of lifts and provision of Hydrant System of Fire Alarm was completed during the period from April 2008 to December, 2008. The construction work of seven post office buildings, three administrative office buildings and one staff quarter project was completed during the period from January, 2009 to March, 2009.

Scheduled Castes/Scheduled Tribes

15.24 The Reservation Rosters of SCs/STs/OBCs maintained by the office of Chief Postmaster General Madhya Pradesh Circle, Bhopal was inspected on 04.05.2008 and 05.03.2008. The Reservation Rosters of SCs/STs/OBCs maintained by the office of the Postmaster General, Bareilly, office of Sr. Supdt. of Post Offices, Shahjahanpur, office of Sr. Supdt. Of Post Offices, Moradabad were inspected from 10.03.2008 to 13.03.2008. The Reservation Rosters of SCs/STs/OBCs maintained by the office of the Chief Postmaster General, Orissa Circle, Bhubaneswar, Sr. Supdt. Of Post Offices, Puri and Director of A/cs (P), Cuttack were inspected from 17.03.2008 to 20.03.2008.

Representation of SC, ST, Ex-Serviceman and Women

15.25 As on 31.03.2008, there were 40003 SC; 15455 ST; 1489 Ex-Servicemen, 28 Disabled Ex-servicemen and 30630 Women employees in various grades in the Department (see Table 15 and 16).

Work Study

15.26 During the year the work measurement studies in respect of PAP, PE-I and SR Sections of Postal Directorate have been conducted and reports issued. The work measurement study in respect of CR Section of Postal Directorate has been

अध्ययन कार्य पूरा कर लिया गया है और मानदंड जारी जाने हैं। निदेशक लेखा डाक, सूचना का अधिकार और आईएमटीएस (वेस्टर्न यूनियन मनी ट्रांसफर) के लिए पीएटीआरएम साफ्टवेयर का अध्ययन अभी चल रहा है। आरडी एमआईएस तथा एमडी लैन का कार्य अध्ययन पूरा हो चुका है और मानदंड परिचालित किए जा चुके हैं। पोस्टमैन और पत्रम का कार्य अध्ययन पूरा किया जा चुका है। डाक निदेशालय के पीएपी, पीई-1 तथा सीआर अनुभागों के संबंध में कार्यमापक अध्ययन रिपोर्टें जारी कर दी गई हैं। डाक निदेशालय के पीजी अनुभाग के संबंध में कार्यमापक अध्ययन किया गया है और रिपोर्ट जारी कर दी गई है। डाक निदेशालय के चिकित्सा अनुभाग का कार्यमापन अध्ययन भी कर लिया गया है। आरटीआई, आईएमटीएस तथा जीडीएस के संबंध में अध्ययन को 31-03-09 तक पूरा कर लिए जाने की संभावना है। ईएमओ के लिए अध्ययन शुरू किए जाने की संभावना है। चिकित्सा अनुभाग के संबंध में कार्यमापक अध्ययन रिपोर्ट के जल्दी ही जारी कर दिए जाने की संभावना है। इसके अतिरिक्त पीई-11 तथा सीडब्ल्यूपी अनुभागों के कार्यमापक अध्ययन की शुरुआत 31.03.09 से पहले हो जाने की संभावना है। एमटीएस(वेस्टर्न यूनियन मनी ट्रांसफर) का कार्य प्रगति पर है।

राजभाषा

15.27 केन्द्रीय सरकार की नीति के अनुसरण में, सभी स्तरों पर कार्यालय के पत्र-व्यवहार और दैनिक प्रशासनिक कार्य में हिन्दी के इष्टतम उपयोग को सुनिश्चित करने के लिए विभाग लगातार प्रयास कर रहा है। राजभाषा अधिनियम, 1963 और इसके अंतर्गत बने नियमों के कार्यान्वयन के साथ-साथ दो भाषाओं अथवा केवल हिन्दी में जारी किए जाने वाले सभी दस्तावेजों के अनुवाद के लिए राजभाषा शाखा ही उत्तरदायी है।

15.28 पुनर्विलोकन की अवधि के दौरान किए गए कुछ मुख्य कार्य हैं-वार्षिक रिपोर्ट, लेखापरीक्षा पैरा, बजट, मंत्रिमंडल टिप्पणी और सारांश, कोड और मैनुअल, स्थायी समिति की बैठकों के संबंध में सामग्री, फिलैटलिक विवरणिका/फिलैटलिक समाचार, संसदीय प्रश्न, आश्वासन, वीआईपी संदर्भ और विभिन्न विभागीय परीक्षाओं से संबंधित पेपरों का अनुवाद। डाक विभाग में किए गए अनुवाद कार्य के अतिरिक्त, विभाग के व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय और डाक जीवन बीमा निदेशालय को अनुवाद सहायता प्रदान की गई है।

15.29 विभाग के कार्यालयों में हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को प्रभावी रूप से मानीटर करने के उद्देश्य से, मुख्यालय के साथ-साथ अधीनस्थ कार्यालयों में भी राजभाषा कार्यान्वयन समितियां कार्य कर रही हैं।

15.30 हिन्दी के प्रयोग को बढ़ाने के लिए, राजभाषा शाखा ने विभिन्न प्रोत्साहन योजनाओं का प्रचार-प्रसार किया। राजभाषा शाखा ने राजभाषा अधिनियम, नियमों और इसके अंतर्गत जारी अनुदेशों के अनुपालन करने के लिए और पुनर्विलोकन के अंतर्गत वर्ष के लिए अपने वार्षिक कार्यक्रम में राजभाषा विभाग द्वारा निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने के उद्देश्य से हिन्दी शिक्षण योजना के अंतर्गत प्रशिक्षण प्रदान किया और मुख्यालय स्थित कार्यालय में कार्यरत डाक विभाग के सभी अनुभागों, सर्किल मुख्यालयों और डाक विभाग के अन्य संबंधित कार्यालयों को उससे अवगत कराया।

15.31 हिन्दी के प्रगामी प्रयोग के संबंध में डाक विभाग (मुख्यालय), सर्किल मुख्यालयों, डाक प्रशिक्षण केन्द्रों, पोस्टल स्टाफ कालेजों, डाक जीवन बीमा निदेशालय और व्यवसाय विकास निदेशालय के सभी अनुभागों से प्राप्त तिमाही प्रगति रिपोर्टों का भी राजभाषा शाखा द्वारा पुनर्विलोकन किया गया था और जहां भी असंगति नोटिस की गई उसके संबंध में आवश्यक सुधारात्मक उपाय किए गए।

15.32 संसदीय राजभाषा समिति की दूसरी उप-समिति भी विभाग के कार्यालयों में राजभाषा नीति के कार्यान्वयन को मानीटर करती है। पुनर्विलोकन अवधि के दौरान, संसदीय राजभाषा समिति की दूसरी उप-समिति ने बारह कार्यालयों का निरीक्षण किया।

15.33 राजभाषा विभाग (गृह मंत्रालय) द्वारा जारी वार्षिक कार्यक्रम 2007-2008 में निर्धारित दिशा निर्देशों के अनुसरण में विभाग के अधिकारियों ने आठ कार्यालयों का निरीक्षण किया। संसदीय राजभाषा समिति की आलेख एवं साक्ष्य उप-समिति ने विभाग के पांच कार्यालयों के प्रमुखों से चर्चा की।

15.34 15 से 29 सितंबर, 2008 तक हिंदी पखवाड़े का आयोजन किया गया। हिंदी पखवाड़े के दौरान आयोजित विभिन्न प्रतियोगिताओं के विजेताओं को पुरस्कार प्रदान किए गए। पखवाड़े के दौरान एक दो दिवसीय हिंदी कार्यशाला भी आयोजित की गई।

conducted. The study of SB LAN and MD LAN has been completed and norms circulated. The Postman study has been completed and norms yet to be circulated. Study of PATRAM software of DAP, RTI and I1.51 The Work study of RD MIS and work study of MD LAN has been completed and norms circulated. Work study of Postman and work study of PATRAM has been completed. The work measurement study reports in respect of PAP, PE-I and CR Sections of Postal Directorate have been issued. The work measurement study in respect of PG Section of Postal Directorate has been conducted and report issued. The work measurement study in respect of Medical Section of Postal Directorate has also been conducted. The study of RTI, IMTS & GDS is likely to be completed before 31-03-09. The study of eMO is likely to be initiated. The work measurement study report in respect of Medical Section is likely to be issued shortly. Further, the work measurement study in respect of PE-II and CWP Sections are likely to be initiated before 31.03.09MTS(Western Union Money Transfer) are under progress.

Official Language (OL)

15.27 In pursuance of the policy of the Central Government, the Department has been making a sustained efforts to ensure optimum use of Hindi in official correspondence and in day-to-day administrative work at all levels. The Official Language Branch is responsible for the implementation of Official Languages Act, 1963 and the Rules made there under as well as translation of all kinds of documents required to be issued either bilingually or in Hindi only.

15.28 The translation of the Annual Report, Audit Paras, Budget, Cabinet Notes and Summary, Code and Manuals, material in connection with the meetings of the Standing Committee, Philatelic Brochures/ Philatelic News Bulletin, Parliament Questions, Assurances, VIP references and Papers relating to various Departmental Examinations are some of the major works accomplished during the period under review. In addition to the translation work generated in the Directorate of Posts, translation support has also been provided to the Business Development & Marketing Directorate and

PLI Directorate of the Department.

15.29 In order to effectively monitor the progressive use of Hindi in the Offices of the Department, Official Language Implementation Committees are functioning in the headquarters as well as in the Subordinate Offices.

15.30 The OL Branch promoted and propagated various incentive schemes in order to accelerate the use of Hindi. It nominated officials for imparting training under the Hindi Teaching Scheme and also acquainted all the Sections of the Department of Posts functioning at the Headquarter office, Circle Headquarters and other concerned offices of DOP with the OL Act, Rules and instructions issued there under for their compliance and for achieving the targets fixed by the Department of Official Language in their Annual Programme for the year under review.

15.31 The Quarterly Progress Reports received from all the Sections of the DOP (Headquarters), Circle Headquarters, Postal Training Centres, Postal Staff College, PLI Directorate and Business Development & Marketing Directorate regarding the progressive use of Hindi were also reviewed by the OL Branch and necessary corrective measures were taken in respect of those wherein discrepancies were noticed.

15.32 The Second Sub-Committee of the Committee of Parliament on Official Language also monitors the implementation of OL Policy in the offices of the Department. During the period under review, the second Sub-Committee of Parliament on Official Language carried out the inspections in the eleven offices in different Circles.

15.33 In pursuance of the directives laid down in the Annual Programme 2007-08 issued by the Department of Official Language (Ministry of Home Affairs), the eight offices have been inspected by the officers of the Department. The Drafting and Evidence Sub Committee of Parliament on Official Language held discussions with the heads of the three offices of various levels in different Circles.

15.34 Hindi Fortnight was observed from 15th to 29th September, 2008. Prizes were distributed to the winners of various competitions held during the

जन शिकायतें

15.35 विभाग ने एक सुव्यवस्थित जन शिकायत निपटान प्रणाली विकसित की है जिसमें समय के साथ और सुधार हुआ है। देशभर में इस समय 1116 कंप्यूटरीकृत ग्राहक सेवा केंद्र काम कर रहे हैं। जन शिकायत (पीजी) शाखा द्वारा सर्किलों से प्राप्त तिमाही विवरणियों की समीक्षा की जाती है। शिकायत आशंकित क्षेत्रों की पहचान की जाती है और उसके बाद सेवाओं की गुणवत्ता बरकरार रखने के लिए ठोस उपाय किए जाते हैं। सर्किलों में जन शिकायत प्रणाली के कार्यकरण की नियमित रूप से समीक्षा की जाती है। उपभोक्ताओं को हमारी वेबसाइट www.indiapost.gov.in पर शिकायतें दर्ज कराने की सुविधा भी प्राप्त है। वर्ष 2007-2008 के दौरान, विभाग ने जन शिकायतों के 882642 मामले हैंडल किए और उसी अवधि में कुल 840685 अर्थात् 95.246 % मामले निपटा दिए गए। मौके पर ही निपटान की सुविधा उपलब्ध कराने के लिए वर्ष के दौरान डाक अदालतें और डाक फोरम नियमित रूप से आयोजित कि गईं।

15.36 सभी मंत्रालयों / विभागों को वर्ष 2008 में सेवोत्तम प्रमाणन (आईएस 15700:2005) प्राप्त करने के लिए स्वयं को तैयार रखने के लिए प्रधान मंत्री कार्यालय द्वारा तैयार कार्य योजना के मद्देनजर, भारतीय डाक ने अपने रिटेल आउटलेट नई दिल्ली जीपीओ के लिए सेवोत्तम प्रमाणन प्राप्त करने के लिए सभी तैयारियां पूरी कर ली हैं। इसके अतिरिक्त प्रत्येक डिवीजन के अंतर्गत सेवोत्तम कार्यान्वित करने के लिए चुने हुए डाकघरों को निर्दिष्ट किया गया है।

15.37 विभाग ने सेवोत्तम को लागू करने में प्रमुखता से पहल की है और डाक विभाग को आईएस 15700:2005 प्रमाणन दिलवाने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) की अपेक्षाओं को पूरा करने की तैयारियों संबंधी विभिन्न कार्यकलाप लगभग पूरे कर लिए हैं। विकसित प्रशिक्षण माड्यूल पर आधारित पोस्टल स्टाफ कॉलेज भारत, गाजियाबाद ने सेवोत्तम को कार्यान्वित करने के लिए 75 अधिकारियों व कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया है। इसके अतिरिक्त 11वीं पंचवर्षीय योजना परियोजना के तहत राष्ट्रीय मानकीकरण प्रशिक्षण संस्थान, बीआईएस, नोएडा में चार अधिकारियों को बतौर परियोजना अधिकारी के प्रशिक्षित किया गया। इसके अलावा वर्ष के दौरान निम्नलिखित उपाय भी किए गए:-

(क) ग्यारहवीं योजना के अंतर्गत "गुणवत्ता प्रबंधन स्कीम"

के एक भाग के तौर पर नागरिक घोषणा पत्र, शिकायत निवारण एवं ग्राहकों के हितार्थ अन्य सूचना प्रदान करने के उद्देश्य से सेवा मानदंड प्रदर्शित करने के लिए 128 डाकघरों को इलेक्ट्रॉनिक स्कॉल उपलब्ध कराए गए।

(ख) सेवोत्तम के आरंभिक कार्यकलाप की पूर्णता के भाग के रूप में नागरिक घोषणा पत्र की पुनरीक्षा / संशोधन व उसे अद्यतन बनाते हुए, पणधारियों द्वारा अनुसमर्थित किए जाने के बाद जनवरी 2008 को विभाग की वेबसाइट में अपलोड किया गया।

(ग) वेब आधारित जन शिकायत निवारण प्रणाली को अपनाने के कारण और शिकायतों के निवारण की निर्धारित प्रक्रिया में मूलभूत बदलाव के मद्देनजर जन शिकायतों पर प्रक्रियात्मक कार्रवाई व उसके निपटान से संबंधित एक नया सार तैयार करके एवं उसमें अपेक्षित बदलावों को शामिल करके उसे मुद्रण के लिए भेजा गया है।

(घ) जन सेवा प्रदान करने के मानकों को संस्थागत बनाने के लिए सेवा गुणवत्ता प्रबंधन मानक आईएस 15700:2005 की अपेक्षाओं और अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के एक भाग के तौर पर सेवा गुणवत्ता नियम पुस्तक को अंतिम रूप दिया गया। इसे 'सेवा गुणवत्ता प्रबंधन मानक' के सभी मानकों को कवर करते हुए मानक फार्मेट में तैयार किया गया है, जिसमें उसका प्रयोजन, विषय क्षेत्र, दायित्व, प्रक्रिया तथा रिकार्ड आदि की मानिट्रिंग और नियंत्रण शामिल हैं, जिसके आधार पर आंतरिक लेखा परीक्षा किया जाना है, जो सेवोत्तम प्रमाणपत्र पाने की एक पूर्वापेक्षा है।

15.38 11वीं योजना में गुणवत्ता प्रबंधन स्कीम को कार्यान्वित करने का अनुमोदन प्रदान करते हुए विभाग ने वर्ष के दौरान 63.7 मिलियन रु के योजना परिव्यय के लिए संस्वीकृति दी है। योजना स्कीम के अंतर्गत 674 प्रधान डाकघरों में टच स्क्रीन सूचना कियोस्क उपलब्ध कराए जाएंगे और 1666 डाकघरों को इलेक्ट्रीकल स्कॉल प्रदान किए जाएंगे। इसके अतिरिक्त सेवोत्तम कार्यान्वित करने के लिए 500 अधिकारियों को प्रोजेक्ट अधिकारी के तौर पर प्रशिक्षित किया जाएगा। सितम्बर, 2008 तक जन शिकायत के कुल 2,37,505 मामलों पर कार्रवाई की गई और रिपोर्ट की अवधि के दौरान कुल 1,98,108 मामलों अर्थात् कार्रवाई की गई कुल शिकायतों के 83.412% को निपटाया गया। देशभर में अपने आउटलेटों के माध्यम से भारतीय डाक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार को ध्यान में रखते हुए,

Hindi Fortnight. A two-day Hindi workshop was also organized during the fortnight.

Public Grievances

15.35 The Department has built up a well structured public grievance redressal mechanism that has improved further with passage of time and now 1116 Computerized Customer Care Centers are functioning across the country. PG division reviews the quarterly statements received from the circles, identifies complaint prone areas, introduces system corrections to maintain quality of services and reviews the functioning of PG machinery in the circles. Customers are vested with the facility to register their complaints/grievances on department's website www.indiapost.gov.in. During the year 2007-08, the department handled 882642 cases of public grievances and settled 840685 cases i.e. 95.246% of the complaints handled during the same period. To provide an on the spot redressal, the meeting of Dak Adalats and Post Forums were held during the year on a regular basis.

15.36 Keeping in view the action plan formulated by PMO for all Ministries/Departments to prepare themselves for obtaining Sevottam certification (IS 15700:2005) during 2008, India Post has completed all preparatory action for obtaining Sevottam certification for its retail outlet – New Delhi GPO. Apart from this, selected post offices under each division have also been earmarked for implementation of Sevottam.

15.37 The Department has taken a leading initiative for implementation of "Sevottam" and completed the various preparatory activities for getting the outlets of Department of Posts certified by the Bureau of Indian Standard (BIS) against the requirement of IS 15700:2005 certification. Based on the training modules developed, PSCI Ghaziabad has trained 75 officers/officials on Sevottam implementation. In addition, four officers were trained in Sevottam as Project Officers at National Institute of Training for Standardization BIS NOIDA as part of 11th Five Year Plan project. Apart from the above, the following initiatives were taken during the year:-

(a) 128 Post Offices were provided with Electrical

Scrolls for displaying service norms under Citizen's Charter, grievance redressal procedure and other information of interest to the customers as part of "Quality Management Scheme" under 11th Plan.

- Citizen's Charter was reviewed/ revised and updated and was placed on department's website in January 2008 after validation by the stake holders as part of the completion of the preparatory activity for Sevottam.
- A new Compendium on Processing and Disposal of Public Complaints has been sent for printing after incorporating required changes in view of the fundamental changes in prescribed procedures for handing grievances due to adoption of web based public grievance redressal system.
- Service Quality Manual was finalized as part of the requirement of service quality management standard IS 15700:2005 for institutionalization of public service delivery standards and the process to be followed. The same was prepared covering all clauses of "SQMS" in standard format containing the purpose, scope, responsibility, procedure, monitoring and control of records, etc based on which internal audit is to be carried out as part of the pre-requisite for seeking Sevottam Certification.

15.38 Department has approved 11th Plan for implementation of Quality Management Scheme during the year with a plan outlay of 63.7 million. Under the plan scheme, 674 Head Post Offices will be provided with touch screen information kiosks and 1666 Post Offices will be provided with electrical scrolls. In addition, 500 officers will be imparted training as Project Officers for implementation of 'Sevottam'.

Up to September, 2008, total 2,37,505 cases of public grievances were handled and a total of 1,98,108 cases were settled during the period of report i.e. 83.412% of the total grievances handled. Keeping in view the improvement in quality in services being provided by India Post through its outlets across the country, it is proposed to provide touch screen information kiosks to a few Head Post Offices within the plan funds available. Circles have already been provided with plan fund to the tune of Rs.7.005 Million for procurement of electrical scrolls for 465 select

उपलब्ध योजना निधियों में से कुछ प्रधान डाकघरों में टच स्क्रीन सूचना कियोस्क प्रदान करने का प्रस्ताव है। सर्किलों को 465 चयनित डाकघरों के लिए इलेक्ट्रिकल स्कॉल के प्रापण हेतु 7.005 मिलियन रुपए तक की योजना निधि पहले ही प्रदान कर दी गई है। इसके अतिरिक्त, मौजूदा 1116 कम्प्यूटरीकृत ग्राहक सुविधा केन्द्रों के अतिरिक्त जन शिकायत का निपटान करने के लिए प्रोजेक्ट एरो के अंतर्गत चयनित डाकघरों को भी कम्प्यूटरीकृत ग्राहक सुविधा केन्द्र के तौर पर कार्य करने के लिए प्राधिकृत किया जा रहा है। भारतीय डाक को नई दिल्ली जीपीओ के लिए आई एस 15700:2005 प्रमाणन प्राप्त है। यह प्रमाणन सेवोत्तम "सर्विस डिलीवरी एक्सलेंस मॉडल" के कार्यान्वयन के लिए है। 11 अप्रैल को डाक विभाग ने एक विशेष उपलब्धि प्राप्त की और इस स्कीम के कार्यान्वयन के लिए भारतीय डाक को प्रथम सरकारी विभाग होने का गौरव प्राप्त हुआ।

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 का कार्यान्वयन

15.39 विभाग ने, 15 जून 2005 से लागू सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 जो 12 अक्टूबर 2005 से पूर्णतया लागू किया जाना था, को कार्यान्वित किया है। अधिनियम में जन प्राधिकारी के नियंत्रणाधीन सूचना उपलब्ध करवाने का प्रावधान है। इसका मुख्य प्रयोजन जवाबदेही को बढ़ावा देना और निर्णय लेने में पारदर्शिता बरतते हुए, सूचना को पब्लिक डोमेन में उपलब्ध कराना है।

15.40 विभाग ने केन्द्र सरकार के अधीनस्थ आने वाले ऐसे लोक उद्यमों, जिनकी ज़िले या उप ज़िले में कोई मौजूदगी नहीं है, के लिए केन्द्रीय सहायक लोक सूचना अधिकारी के तौर पर, अपनी सेवाओं का विस्तार करके देश में सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 को कार्यान्वित करने की सुविधा प्रदान करने के लिए भी कदम उठाए हैं।

15.41 अधिनियम की अपेक्षानुसार, नागरिकों को सूचना प्रदान करने के उद्देश्य से, विभाग ने प्रत्येक स्तर पर केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारी (सीपीआईओ) व अपील प्रधिकारी मनोनीत किए हैं। देशभर में विभिन्न तहसीलों में लगभग 4000 केन्द्रीय सहायक सूचना अधिकारियों को (सीपीआईओ), जैसा भी मामला हो, के अनुसार इस अधिकार के अंतर्गत आवेदन पत्र और अपील प्राप्त करने तथा डाक विभाग में संबंधित केन्द्रीय लोक सूचना

अधिकारियों अथवा सार्वजनिक प्राधिकरणों के नोडल अधिकारियों तक इन्हें आगे अग्रेषित करने हेतु, निर्दिष्ट किया गया है। केन्द्र सरकार के लगभग 520 लोक उद्यम इन मनोनीत किए गए केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारियों की सेवाओं का उपयोग कर रहे हैं। इस सुविधा का लाभ उठाने वाले कार्यालयों की संख्या में दिन-प्रति-दिन वृद्धि हो रही है। इन लोक उद्यमों के नोडल अधिकारियों के पतों की सूची सूचना का अधिकार पोर्टल में अपलोड की गई है। सूचना को नियमित आधार पर अद्यतन बनाए रखने के प्रयास किए जा रहे हैं।

15.42 डाक विभाग, नियमित अंतरालों पर जनता को अपने-आप से भी अपनी वेबसाइट पर अधिक से अधिक सूचना उपलब्ध करवाने के लिए प्रतिबद्ध है। पब्लिक डोमेन पर जनता को सूचना उपलब्ध करवाने के मूल्यांकन के आधार पर केन्द्रीय सूचना आयुक्त द्वारा तैयार पारदर्शिता इंडेक्स में, स्वयं से सूचना उपलब्ध करवाने के मामले में डाक विभाग को प्रथम स्थान मिला है।

15.43 वर्ष के दौरान पोस्टल स्टाफ कालेज भारत गाजियाबाद द्वारा दो प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए, जिसमें 36 अधिकारियों को सूचना का अधिकार में प्रशिक्षित किया गया। इसमें 5 अधिकारी अन्य मंत्रालयों से भी हैं।

15.44 मौजूदा केन्द्रीय सहायक लोक सूचना अधिकारी (सीएपीआईओ) प्रोजेक्ट एरो के अंतर्गत चयनित कार्यालयों को केन्द्रीय सहायक लोक सूचना अधिकारी (सीएपीआईओ) के तौर पर कार्य करने के लिए प्राधिकृत किया जा रहा है।

offices. In addition, the offices selected under Project Arrow are also being authorized to act as Computerized Customer Care Centers for handling public grievances in addition to existing 1116 Computerized Customer Centers. India Post has got the IS 15700:2005 Certification for the New Delhi GPO. This is the Certification for implementing the Sevottam "The service delivery excellence model". A milestone has been achieved on 11th April, 2008. India Post gets the Credit for being the first Government Department to implement this Scheme.

IMPLEMENTATION OF RIGHT TO INFORMATION ACT, 2005

15.39 The Department has implemented the Right to Information Act, 2005 which has come into force from 15 June 2005 onwards and it was statutorily required to operationalize in toto with effect from 12th Oct 2005. The Act provides access of information under the control of Public Authority. While promoting accountability and transparency in decision making and put the information in the public domain.

15.40 Department has also taken steps to facilitate implementation of Right to Information Act, 2005 in the country by extending its services as Central Assistant Public Information Officers for Public Authorities under the Central Government, which do not have a presence at the District and Sub District level.

15.41 As per the requirement of the Act, the Department has designated Central Public Information Officers (CPIOs) and Appellate Authorities at each level for providing information to the Citizens. Around 4000 Central Assistant Public Information Officers have also been designated at each of the Tehsil across the country to receive the applications for information or appeals under this Act for forwarding the same to the concerned Central Public Information Officers (CPIOs) in the Department of Posts or Nodal Officers of other Public Authorities as the case may be. Around 520 Public Authorities under the Central Government are utilizing the services of these designated CPIOs. The numbers of these offices utilizing our services are increasing day by day. List of addresses of the Nodal Officers of these Public Authorities have been

uploaded on the RTI Portal. Efforts are being made to update the information on regular basis.

15.42 The Department of Posts is committed to provide as much information as possible suo moto to public at regular intervals through its website. In the transparency index prepared by Central Information Commissioner (CIC) on the basis of analysis about extent of access to information to the public in Public Domain, Department of Posts has been ranked first in terms of pro-active disclosure.

15.43 36 Officers have been imparted training in RTI including five from other Ministries by way of holding two training programmes by PSCI Ghaziabad during the year.

15.44 Offices selected under Project Arrow are being authorized to act as Central Assistant Public Information Officers (CAPIO's) in addition to the existing ones

अध्याय 16 पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप

16.1 भारतीय डाक ने, सरकार के नीतिगत मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार, पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलापों के लिए विशेष पहल की है।

16.2 पहले पूरे पूर्वोत्तर क्षेत्र में केवल एक डाक सर्किल द्वारा सेवा उपलब्ध कराई जाती थी। तथापि, इस क्षेत्र के सामरिक महत्व पर विचार करते हुए एवं विकासात्मक कार्यकलापों पर ध्यान केंद्रित करने के उद्देश्य से तत्कालीन सर्किल को दो स्वतंत्र डाक सर्किलों में विभाजित कर दिया गया। इसमें एक असम सर्किल है जो असम राज्य के साथ कोटर्मिनस है तथा दूसरा पूर्वोत्तर डाक सर्किल है, जिसमें छः राज्य-अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड और त्रिपुरा आते हैं। प्रत्येक सर्किल मुख्य पोस्टमास्टर जनरल के प्रशासनिक नियंत्रण में है।

16.3 असम डाक सर्किल में 4,007 डाकघर हैं, जिसका मुख्यालय गुवाहाटी में है। प्रत्येक डाकघर औसतन 7154 की जनसंख्या को तथा 19.65 वर्ग किलोमीटर क्षेत्र में सेवा प्रदान करता है। पूर्वोत्तर डाक सर्किल का मुख्यालय

शिलांग में है और इसके अधिकार क्षेत्र में कुल 2,934 डाकघर हैं। प्रत्येक डाकघर औसतन क्रमशः 60.21 वर्ग किलोमीटर और 4,049 की जनसंख्या को सेवा उपलब्ध कराता है।

16.4 डाक की नियमित व तीव्रता से दुलाई के लिए वर्ष 2007-2008 के दौरान विभाग द्वारा एक मालवाहक हवाई जहाज़ वेट-लीज़ किया गया है। इस हवाई जहाज़ की सेवाएं 29 अगस्त 2007 से आरंभ की गई हैं।

योजना कार्यकलाप

16.5 पिछले वर्षों में शुरू किए गए विकासात्मक कार्यक्रमों को दसवीं योजना के दौरान जारी रखा गया। दसवीं योजना के दौरान समूचे देश में योजना कार्यकलापों पर किए गए कुल व्यय के दृष्टिगत पूर्वोत्तर क्षेत्र में किया गया व्यय निम्नवत है:

तालिका 12 पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजनागत व्यय (मिलियन रु. में)			
वार्षिक योजना	कुल योजना व्यय	पूर्वोत्तर में व्यय	कुल व्यय का प्रतिशत
2003-04	633.04	39.13	6.18%
2004-05	1421.60	42.40	2.98%
2005-06	3011.11	48.20	1.60%
2006-07	3221.90	250.90	7.78%
2007-08	1368.10	348.30	25.46%

Chapter 16 DEVELOPMENT ACTIVITIES IN NORTH EASTERN REGION

16.1 India Post has taken up special initiatives for development activities in the North Eastern Region, in accordance with the policy guidelines of the Government.

16.2 The North Eastern Region was previously served only by one postal circle. However, considering the strategic importance of the region, and to ensure focussed attention on developmental activities, the erstwhile Circle was bifurcated into two independent postal circles namely – Assam Circle, Co-terminous with the State of Assam, and the North Eastern Postal Circle, covering the six States of Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland and Tripura. Each Circle is under the administrative control of a Chief Postmaster General.

16.3 Assam Postal Circle, with its headquarters at Guwahati, has a network of 4007 post offices. On an average, each post office serves a population of 7154

persons and an area of 19.6Sq. Kms. North Eastern Postal Circle has its headquarters at Shillong. It has within its jurisdiction a total of 2934 post offices. On an average, each post office serves an area and population of 60.21 Sq. Kms and 4049 persons respectively.

16.4 One Freighter Aircraft has been wet-leased by the department during the year 2007-08 for regular and fast conveyance of mails. The service of the Aircraft was launched with effect from 29th August 2007.

Plan Activities

16.5 The developmental programmes initiated in previous years were continued in the Tenth Plan. The expenditure in the North Eastern region vis-à-vis the total expenditure on Plan activities throughout the country during Tenth Plan is given below: -

TABLE 12 PLAN EXPENDITURE IN NORTH EASTERN REGION (Rs. in Million)			
Annual Plan	Total Plan Expenditure	Expenditure in North-East	% over total expenditure
2003-04	633.04	39.13	6.18%
2004-05	1421.60	42.40	2.98%
2005-06	3011.11	48.20	1.60%
2006-07	3221.90	250.90	7.78%
2007-08	1368.10	348.30	25.46%

16.6 मानव संसाधन विकास हेतु प्रौद्योगिकी के समावेश से उत्पन्न आवश्यकताओं के अनुरूप ग्राहकोन्मुख सेवाओं की व्यवस्था करने के उद्देश्य से कर्मचारियों को विभिन्न क्षेत्रों में प्रशिक्षण प्रदान किया गया। विवरण नीचे दिया गया है:-

तालिका 13 पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण						
क्रम सं	राज्य	समूह 'क' और 'ख' कर्मचारियों को प्रशिक्षण	समूह 'ग' कर्मचारियों को सेवाकालिन प्रशिक्षण	कंप्यूटर प्रशिक्षण	डाकिए के लिए प्रशिक्षण	ग्रामीण डाक सेवकों के लिए प्रशिक्षण
1	असम	12	216	219	128	209
2	अरुणाचल प्रदेश	3	6	0	40	78
3	मणिपुर	1	10	1	72	711
4	मेघालय	2	12	2	40	100
5	मिजोरम	1	5	0	40	75
6	नागालैंड	1	10	11	40	75
7	त्रिपुरा	3	23	0	79	175
	कुल	23	282	233	439	1423

16.7 2007-2008 के दौरान की गई अन्य मुख्य विकास गतिविधियों का राज्यवार योजना विवरण निम्नानुसार है :-

असम

16.8 वर्ष के दौरान 315 डाकघरों का कंप्यूटरीकरण किया गया, 95 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघरों को बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। वर्ष के दौरान गुवाहाटी में एक डाक व्यवसाय केन्द्र खोला गया। दो स्पीड पोस्ट केन्द्रों का दर्जा बढ़ाकर उन्हें राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट केन्द्र बनाया गया, 5 डाक वित्तीय मार्ट, 28 इलेक्ट्रॉनिक मनीऑर्डर केंद्र और 11 तत्काल मनीऑर्डर केंद्र स्थापित किए गए हैं। 2 डाकघर भवनों और 2 स्टाफ क्वार्टरों का निर्माण किया गया है। टाईप V के 3 स्टाफ क्वार्टरों की चारदीवारी का निर्माण किया गया। वर्ष के दौरान 46 पर्यवेक्षकों तथा कर्मचारियों को डाक जीवन बीमा "विपणन कार्मिकों के लिए प्रशिक्षण" कार्यक्रम के अंतर्गत प्रशिक्षित किया गया।

अरुणाचल प्रदेश

16.9 वर्ष के दौरान 32 डाकघरों का कंप्यूटरीकरण किया

गया और एक डाक वित्तीय मार्ट एक इलेक्ट्रॉनिक मनीऑर्डर केंद्र और एक तत्काल मनीऑर्डर केंद्र स्थापित किया गया। 3 डाक घरों की चारदीवारी का निर्माण किया गया। वर्ष के दौरान 5 पर्यवेक्षकों और कर्मचारियों को डाक जीवन बीमा "विपणन कार्मिकों के लिए प्रशिक्षण" कार्यक्रम के अंतर्गत प्रशिक्षित किया गया।

मणिपुर

16.10 वर्ष के दौरान 5 डाकघरों का कंप्यूटरीकरण किया गया। 62 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघरों को बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। इसके अतिरिक्त, एक डाक वित्तीय मार्ट, एक इलेक्ट्रॉनिक मनीऑर्डर केंद्र और एक तत्काल मनीऑर्डर केन्द्र भी स्थापित किया गया। वर्ष के दौरान 5 पर्यवेक्षकों और कर्मचारियों को डाक जीवन बीमा "विपणन कार्मिकों के लिए प्रशिक्षण" कार्यक्रम के अंतर्गत प्रशिक्षित किया गया।

मेघालय

16.11 वर्ष के दौरान 28 डाकघरों को कंप्यूटरीकृत किया गया, और एक डाक वित्तीय मार्ट, दो इलेक्ट्रॉनिक

16.6 In order to develop human resources, in line with emerging needs of technology induction and provision of customer centric services, officials in the North Eastern region were imparted training in various fields. The details are given below.

TABLE 13 Training in North Eastern Region						
Sl. No.	States	Training to Group 'A' & 'B' officials	In- Service training to Group 'C' Officials	Computer Training	Training for Postmen	Training for GDS
1	Assam	12	216	219	128	209
2	Arunachal Pradesh	3	6	0	40	78
3	Manipur	1	10	1	72	711
4	Meghalaya	2	12	2	40	100
5	Mizoram	1	5	0	40	75
6	Nagaland	1	10	11	40	75
7	Tripura	3	23	0	79	175
	Total	23	282	233	439	1423

16.7 The details of the major developmental activities initiated during 2007-08 under state-wise plan are given below:

Assam

16.8 During the year 315 Post Offices were computerised, 95 EDBOs were provided with Infrastructural equipments. One Mail Business Centre has been set up in Guwahati during the year. Two Speed Post centres have been upgraded into National Speed Post Centres. 5 Postal Finance Marts, 28 eMO centres and 11 iMO centres have been set up. 2 Post office buildings and 2 staff quarters have been constructed. Boundary walls have been constructed around 3 Type V staff quarters. During the year 46 supervisors and officials were trained under PLI 'Training of Marketing Personnel'.

Arunachal Pradesh

16.9 During the year, 32 Post Offices were

computerized and 1 Postal Finance Mart, 1 eMO and 1 iMO centre have been set up. Boundary walls have been constructed around 3 post offices. During the year 5 supervisors and officials were trained under PLI 'Training of Marketing Personnel'

Manipur

16.10 During the year, 5 Post offices were computerized. 62 EDBOs were provided with Infrastructural Equipments. Further, 1 Postal Finance Mart, 1 eMO and 1 iMO centre have been set up. One Mail Business Centre has been set up in Guwahati during the year. During the year 5 supervisors and officials were trained under PLI 'Training of Marketing Personnel'.

Meghalaya

16.11 During the year 28 Post Offices were computerized and 1 Postal Finance Mart, 2 eMO and 2 iMO centre have been set up. 2 Speed Post Centres were opened during the year. One post office

मनीऑर्डर केन्द्र, दो तत्काल मनीऑर्डर केंद्र स्थापित किए गए हैं। वर्ष के दौरान दो स्पीड पोस्ट केन्द्र खोले गए। एक डाकघर भवन का निर्माण किया गया। 5 स्टाफ क्वार्टरों की चारदीवारी का निर्माण किया गया। वर्ष के दौरान 6 पर्यवेक्षकों और कर्मचारियों को डाक जीवन बीमा "विपणन कार्मिकों के लिए प्रशिक्षण" कार्यक्रम के अंतर्गत प्रशिक्षित किया गया।

मिजोरम

16.12 वर्ष के दौरान 25 डाकघरों को कंप्यूटरीकृत किया गया, और 50 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघरों को बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। इसके अतिरिक्त एक डाक वित्तीय मार्ट, एक इलेक्ट्रॉनिक मनीऑर्डर केन्द्र, एक तत्काल मनीऑर्डर केंद्र स्थापित किए गए हैं। एक पार्सल पोस्ट केन्द्र की स्थापना की गई तथा एक परियोजना और एक स्टाफ क्वार्टर का निर्माण किया गया। वर्ष के दौरान 6 पर्यवेक्षकों और कर्मचारियों को डाक जीवन बीमा "विपणन कार्मिकों के लिए प्रशिक्षण" कार्यक्रम के अंतर्गत प्रशिक्षित किया गया।

नागालैंड

16.13 वर्ष के दौरान 27 डाकघरों को कंप्यूटरीकृत किया गया। इसके अतिरिक्त एक डाक वित्तीय मार्ट, एक इलेक्ट्रॉनिक मनीऑर्डर केन्द्र, दो तत्काल मनीऑर्डर केंद्र स्थापित किए गए हैं। एक पार्सल पोस्ट केन्द्र खोला गया। वर्ष के दौरान एक डाकघर का निर्माण किया गया। वर्ष के दौरान "विपणन कार्मिकों के लिए प्रशिक्षण" कार्यक्रम के अंतर्गत 5 पर्यवेक्षकों और कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया।

त्रिपुरा

16.14 वर्ष के दौरान 24 डाकघरों को कंप्यूटरीकृत किया गया। इसके अतिरिक्त दो डाक वित्तीय मार्ट, तीन इलेक्ट्रॉनिक मनीऑर्डर केन्द्र और दो तत्काल मनीऑर्डर केंद्र स्थापित किए गए हैं। तीन डाकघर भूखंडों की चारदीवारी का निर्माण किया गया। वर्ष के दौरान गुवाहाटी में एक डाक व्यवसाय केन्द्र खोला गया। वर्ष के दौरान 12 पर्यवेक्षकों और कर्मचारियों को डाक जीवन बीमा "विपणन कार्मिकों के लिए प्रशिक्षण" कार्यक्रम के अंतर्गत प्रशिक्षित किया गया।

सिक्किम

16.15 वर्ष के दौरान 15 डाकघरों का कंप्यूटरीकरण किया गया। एक डाक वित्तीय मार्ट, एक इलेक्ट्रॉनिक मनीऑर्डर केन्द्र और एक तत्काल मनीऑर्डर केंद्र की स्थापना की गई है।

योजना घटक के अंतर्गत विभिन्न योजना कार्यकलापों के कार्यान्वयन हेतु पूर्वोत्तर क्षेत्र के लिए वार्षिक योजना 2008-09 के दौरान 60 करोड़ रुपए तक की निधियां नामोद्दिष्ट की गई हैं और यह आशा की जाती है कि आबंटित निधियों का पूर्ण उपयोग किया जाएगा। मालवाहक विमान जिसे 2007-08 के दौरान वेट लीज किया गया था, उसे डाक की दुलाई के लिए उपयोग में लाया जा रहा है और अब यह विमान पूरी क्षमता पर डाक की दुलाई कर रहा है। चालू वर्ष के दौरान आधुनिकीकरण तथा प्रोजेक्ट एरो के माध्यम से डाकघरों की छवि में सुधार को नए योजना कार्यकलाप के रूप में लागू किया गया है।

building has been constructed. Boundary walls have been constructed around 5 staff quarters. During the year 6 supervisors and officials were trained under PLI 'Training of Marketing Personnel

Mizoram

16.12 During the year, 25 Post Offices were computerized and 50 EDBOs were provided with Infrastructural Equipments. Further, 1 Postal Finance Mart, 1 eMo and 1 iMO centre have been set up. One Parcel Post Centre has been set up. 1 project & 1 staff quarter have been constructed. During the year 6 supervisors and officials were trained under PLI 'Training of Marketing Personnel.

Nagaland

16.13 During the year, 27 Post Offices were computerized, Further, 1 Postal Finance Mart, 1 eMO and 2 iMO centre have been set up. One Parcel Post Centre was opened. One Post Office building constructed during the year . During the year 5 supervisors and officials were trained under PLI 'Training of Marketing Personnel.

Tripura

16.14 During the year, 24 Post Offices were computerized, Further, 2 Postal Finance Marts, 3 eMOs and 2 iMO centres have been set up. Boundary walls have been constructed around 3 Post office lands. One Mail Business Centre has been set up in Guwahati during the year. During the year 12 supervisors and officials were trained under PLI 'Training of Marketing Personnel.

Sikkim

16.15 During the year 15 post offices were computerised. One Postal Finance Marts, 1 eMO and 1 iMO centres have been set up.

During the Annual Plan 2008-09 funds to the extent of Rs. 60 crores has been earmarked for North Eastern Region for implementation of various plan activities under plan segment and it is anticipated that funds allocated will be fully utilized. The freighter Aircraft which has been wet-leased during 2007-08 is being continued for conveyance of mails and the volume of mails carried has increased to full capacity. Modernisation and improving the image of post offices through Project Arrow has been implemented as a new plan activity during the current year.



डाक विभाग का स्थापन दिवस (चंडीगढ़) और रक्तदान दिवस
Foundation Day of Postal Department (Chandigarh) and Blood Donation Day



गुजरात में ई-पासपोर्ट आवेदन पत्र का उद्घाटन
Inauguration of e-Passport Application, Gujarat



विश्व डाक दिवस 2008 के अवसर पर डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा को लोकप्रिय बनाने के लिए त्रिवेन्द्रम में आयोजित रोड शो का झंडा दिखाकर शुभारंभ करते फिल्म अभिनेता श्री एम. आर. गोपा कुमार
Film Star M. R. Gopa Kumar Flagged of A Road show arranged to popularized PLI/RPLI in connections with World Post Day 2008



उद्घाटन समारोह, राँची, झारखण्ड
Inauguration Ceremony, Ranchi, Jharkhand

अनुबंध नियंत्रक-महालेखापरीक्षक की लेखापरीक्षा टिप्पणियां

डाक विभाग की कार्य-प्रणाली पर नियंत्रक-महालेखापरीक्षक द्वारा प्रदान की गई लेखापरीक्षा टिप्पणियों का सार:-

अन्य विभागों की ओर से प्रदत्त पेंशन/परिवार पेंशन तथा उस पर कमीशन की वसूली नहीं करना।

महाप्रबंधक, डाक लेखा तथा वित्त, पश्चिम बंगाल डाक सर्किल प्रधान डाकघरों से सम्पूर्ण वाउचर प्राप्त नहीं कर सके और रेलवे, दूरसंचार विभाग, कोयला खान भविष्य निधि तथा आयुक्त, कर्मचारी भविष्य निधि से उनकी ओर से प्रदत्त पेंशन/परिवार पेंशन पर 3.43 करोड़ रुपए की देयताएं प्राप्त करने में विफल रहे। (2008 की रिपोर्ट सं. सीए 1)

2008 की लेखापरीक्षा रिपोर्ट सं. सीए1, सिविल (कार्य-संचालन लेखापरीक्षा टिप्पणियां डाक प्रशुल्क की कम वसूली, केरल डाक सर्किल के अंतर्गत वरिष्ठ अधीक्षक डाकघर, एर्णाकुलम ने पंजीकृत समाचार-पत्रों के लिए लागू निर्धारित शर्तों के पूरा नहीं होने पर भी एक प्रकाशन को रियायती प्रशुल्क प्राधिकृत कर दिया जिसके परिणामस्वरूप 2.74 करोड़ रुपए के कम डाक प्रशुल्क की वसूली हुई।

(पैराग्राफ 3.2)

स्रोत पर आयकर की कटौती नहीं करना

आंध्र प्रदेश, असम, गुजरात, पंजाब, हरियाणा, पश्चिम बंगाल और पूर्वोत्तर डाक सर्किलों के अंतर्गत पोस्टमास्टर्स

द्वारा वित्त अधिनियम के वैधानिक प्रावधानों का अनुपालन नहीं किया गया है। इसके परिणामस्वरूप वरिष्ठ नागरिक बचत योजना के अंतर्गत ब्याज के भुगतानों पर 1.93 करोड़ रुपए के बराबर स्रोत पर आयकर की कटौती नहीं की गई।

पैराग्राफ 3.4

सेवा कर नहीं लगाया जाना

केरल, राजस्थान, मध्य प्रदेश तथा छत्तिसगढ़ डाक सर्किलों के अंतर्गत पोस्टमास्टर्स द्वारा वित्त अधिनियम के वैधानिक प्रावधानों का अनुपालन नहीं किया गया है। इसके परिणामस्वरूप टेलीफोन राजस्व एकत्र करने के लिए भारत संचार निगम लिमिटेड से प्राप्त कमीशन पर 81.69 लाख रुपए का सेवा कर तथा शिक्षा अधिभार नहीं लगाया गया।

पैराग्राफ 3.5

कमीशन का अनियमित भुगतान

पूर्वोत्तर सर्किल के अंतर्गत छह तथा दिल्ली सर्किल के अंतर्गत एक डाकघर ने निर्धारित सीमाओं से अधिक नकदी रखने पर मानकीकृत एजेंसी प्रणाली एजेंटों को कमीशन दिया। इसके परिणामस्वरूप 76.06 लाख रुपए के कमीशन का अनियमित भुगतान हुआ।

पैराग्राफ 3.6

ANNEXURE AUDIT OBSERVATIONS OF C & AG

Summary of audit observations on the working of Department of Posts provided by C&AG is as follows:-

Non-recovery of pension/family pension paid on behalf of other departments and commission thereon

The General Manager, Postal Accounts and Finance, West Bengal Postal Circle failed to obtain complete vouchers from the Head Post Offices and raise debits of Rs. 3.43 crore on Railways, Department of Telecom, Coal Mines Provident Fund and Commissioner, Employees Provident Fund for payment of pension/family pension made on their behalf. He also failed to recover Rs. 2.22 crore against the debits raised on these Departments.

(Report No.CA1 of 2008),
Audit Report No.CA 1 of 2008, Civil (Transaction Audit Observations)

Short realization of postage charges

Senior Superintendent of Post Offices, Ernakulam under Kerala Postal Circle authorized concessional tariff to a publication without ensuring the prescribed conditions as applicable to registered newspapers, resulting in short realization of postage charges of Rs. 2.74 crore.

(Paragraph 3.2)

Non-deduction of Income Tax at source

Non-observance of the statutory provisions of Finance Act by the Postmasters under Andhra Pradesh, Assam, Gujarat, Punjab, Haryana, West Bengal and North East Postal Circles led to non-deduction of Income Tax at source to the tune of Rs.1.93 crore on payments of interest under the Senior Citizens Savings Scheme.

(Paragraph 3.4)

Non-levy of Service Tax

Non-observance of the statutory provisions of Finance Act by the Postmasters under Kerala, Rajasthan, Madhya Pradesh and Chhatisgarh Postal Circles led to non-levy of Service Tax and Educational Cess amounting to Rs. 81.69 lakh on commission received from Bharat Sanchar Nigam Limited for collection of telephone revenue.

(Paragraph 3.5)

Irregular payment of commission

Six post offices under North East and one post office under Delhi Postal circle allowed commission to Standardised Agency System Agents on holding of cash in excess of prescribed limits. This resulted in irregular payment of commission amounting to Rs. 76.06 lakh.

(Paragraph 3.6)

तालिका 14

कार्मिक: 31.3.2008 की स्थिति के अनुसार वास्तविक संख्या

(विभाग के बाहर प्रतिनिधित्व और प्रशिक्षण पर गए कर्मचारियों को मिलाकर)

विभागीय	समूह "क"	समूह "ख"	कुल
क. राजपत्रित			
भारतीय डाक सेवा समूह समूह "क"			
सचिव (डाक)	1	-	1
सदस्य, डाक सेवा बोर्ड	3	-	3
प्रधान, मुख्य पोस्टमास्टर जनरल	2	-	2
वरि. उप महानिदेशक/मुख्य पोस्टमास्टर जनरल	20	-	20
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	62	-	62
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	132	-	132
वरिष्ठ समयमान	51	-	51
कनिष्ठ समयमान	134	-	134
डाक सेवा समूह "ख"	-	767	767
सहायक अधीक्षक	-	1695	1695
डाक तार लेखा एवं वित्तीय सेवा			
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	6	-	6
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	24	-	24
वरिष्ठ समयमान	25	-	25
कनिष्ठ समयमान	29	-	29
वरिष्ठ लेखा अधिकारी/लेखा अधिकारी	-	257	257
सहायक लेखा अधिकारी	-	617	617
केन्द्रीय सचिवालय सेवा	25	76	101
सिविल विंग			
मुख्य अभियन्ता	2	-	2
अन्य	46	130	176
अन्य सामान्य केन्द्रीय सेवा	93	66	159
कुल (राजपत्रित)	655	3608	4263
ख. समूह "ख" अराजपत्रित	-	3153	3153
ग. अराजपत्रित	समूह "ग"	समूह "घ"	कुल
निदेशालय	249	129	378
डाकघर (सर्किल कार्यालय, लेखा, स्टाम्प डिपो और कैंटीन स्टाफ सहित)	1521	23028	175221
रेल मेल सेवा	1727	12644	29919
	5		
मेल मोटर सेवा	1535	307	1842
अन्य (आरएलओ, औषधालय, भंडार, प्रशिक्षण सिविल, डाक जीवन बीमा एवं प्रेस)	2009	1649	3658
कुल (अराजपत्रित)	1732	37757	211018
	61		
कुल विभागीय (क+ख+ग)			218434
घ. ग्रामीण डाक सेवक			276155
सकल योग (क+ख+ग+घ)			494589

Table 14

Personnel: Actual strength as on 31.3.2008
(including those on deputation and training outside the Department)

DEPARTMENTAL	GROUP "A"	GROUP "B"	TOTAL
A. GAZETTED GROUP "A"			
INDIAN POSTAL SERVICE GROUP "A"			
Secretary (Posts)	1	-	1
Member, Postal Services Board	3	-	3
Principal Chief Postmaster General	2	-	2
Sr.DDG/Chief PMG	20	-	20
Senior Administrative Grade	62	-	62
Junior Administrative Grade	132	-	132
Senior Time Scale	51	-	51
Junior Time Scale	134	-	134
POSTAL SERVICE GROUP "B"	-	767	767
Assistant Supdt.	-	1695	1695
P & T ACCOUNTS & FINANCE SERVICE			
Senior Administrative Grade	6	-	6
Junior Administrative Grade	24	-	24
Senior Time Scale	25	-	25
Junior Time Scale	29	-	29
Senior Accounts Officer/Accounts Officer	-	257	257
Asstt. Accounts Officer	-	617	617
CENTRAL SECRETARIAT SERVICE	25	76	101
CIVIL WING			
Chief Engineer	2	-	2
Others	46	130	176
OTHER GENERAL CENTRAL SERVICE	93	66	159
TOTAL (GAZETTED)	655	3608	4263
B. Group 'B' NON GAZETTED	-	3153	3153
C. NON GAZETTED GROUP "C"	GROUP "C"	GROUP "D"	TOTAL
Directorate	249	129	378
Post Offices (including Circle Office, Accounts, Stamp Depot & Canteen Staff)	152193	23028	175221
Railway Mail Service	17275	12644	29919
Mail Motor Service	1535	307	1842
Others (RLO, Disp., Store, Trg., Civil, PLI & Press)	2009	1649	3658
TOTAL (NON GAZETTED)	173261	37757	211018
TOTAL DEPARTMENTAL (A+B+C)			218434
D. GRAMIN DAK SEWAK			276155
GRAND TOTAL (A+B+C+D)			494589

तालिका 15

31.3.2008 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजातियों के कर्मचारियों की संख्या

समूह	अनुसूचित जाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत	अनुसूचित जनजाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत
समूह "क"	82	12.52	40	6.11
समूह "ख" (राजपत्रित)	452	12.53	181	5.02
समूह "ख" (अराजपत्रित)	438	13.89	222	7.04
समूह "ग"	31,236	18.03	12,267	7.08
समूह "घ" (सफाई कर्मचारी को छोड़कर)	7,246	19.55	2711	7.31
समूह "घ" (सफाई कर्मचारी)	549	80.15	34	4.96
कुल	40,003	18.31	15,455	7.08

तालिका 16

31.3.2008 को भूतपूर्व सैनिकों, विकलांग भूतपूर्व सैनिकों और महिला कर्मचारियों की संख्या

समूह	भूतपूर्व सैनिक	विकलांग भूतपूर्व सैनिक	महिला
समूह 'क'	0	0	120
समूह 'ख'(राजपत्रित)	3	0	126
समूह 'ख'(अराजपत्रित)	4	0	226
समूह 'ग'	1,280	22	26,139
समूह 'घ' (सफाई कर्मचारी को छोड़कर)	198	6	3,770
समूह 'घ' (सफाई कर्मचारी)	4	0	249
कुल	1,489	28	30,630

Table 15

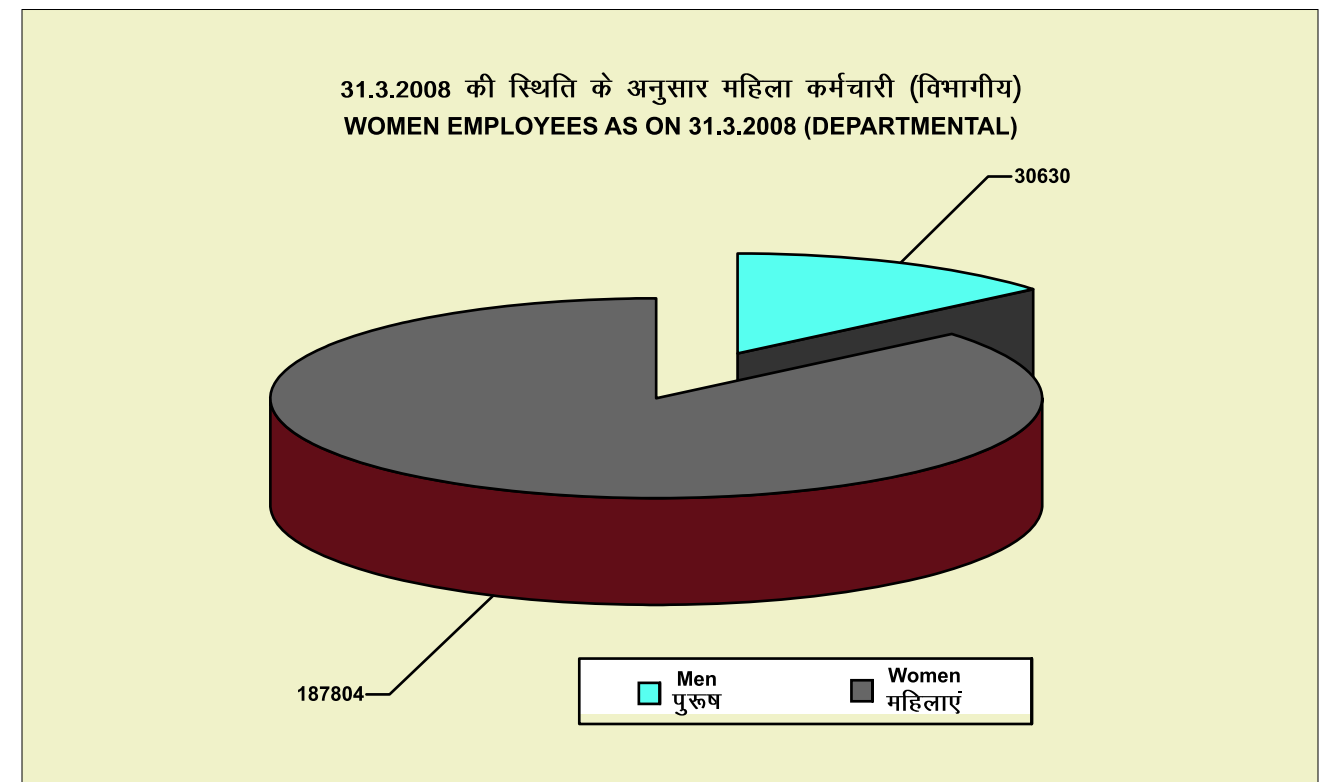
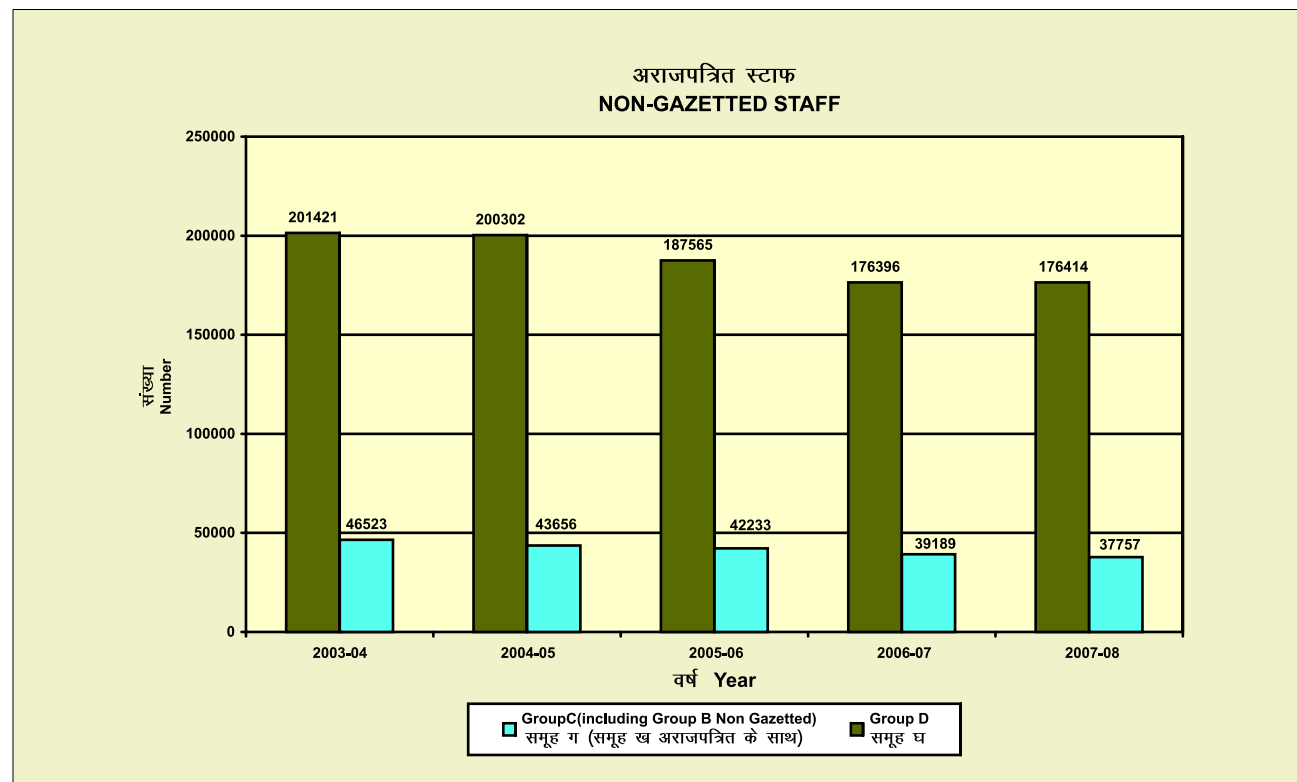
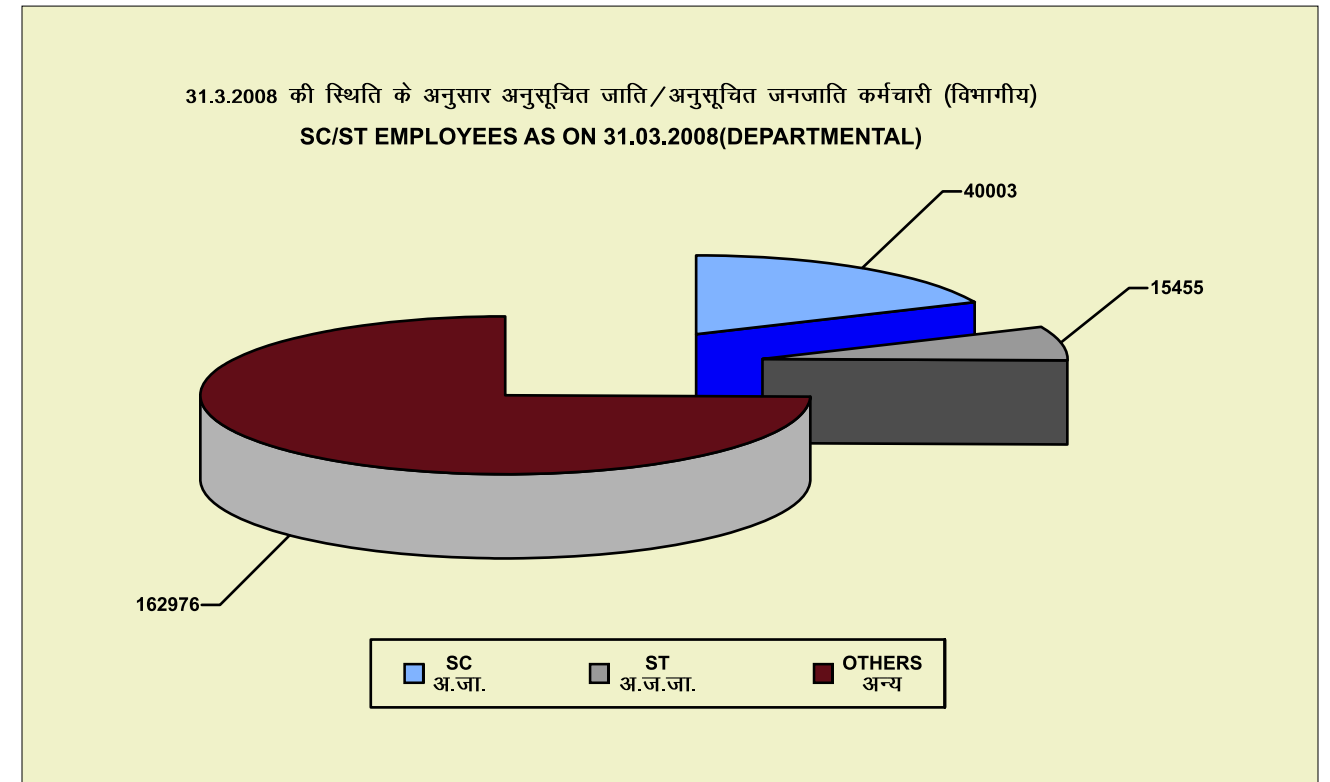
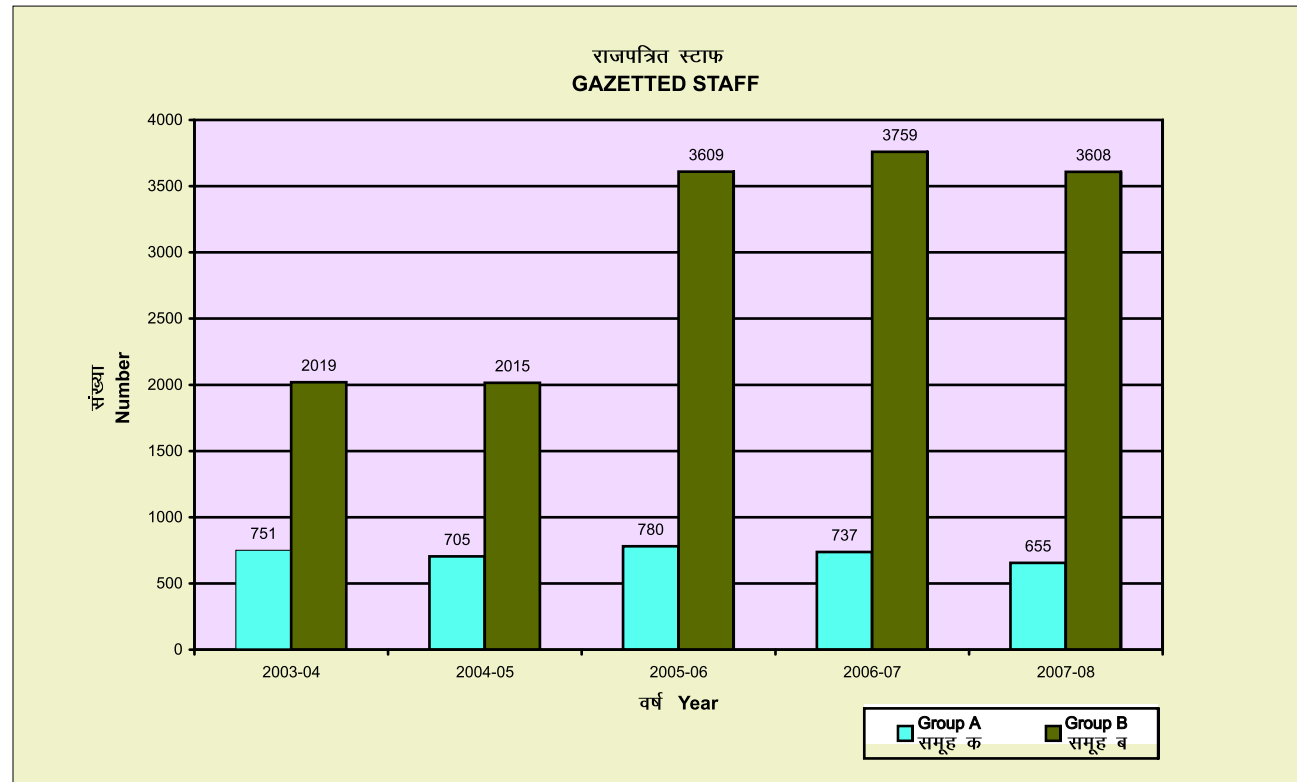
NUMBER OF EMPLOYEES: SCHEDULED CASTES/TRIBES AS ON 31.3.2008

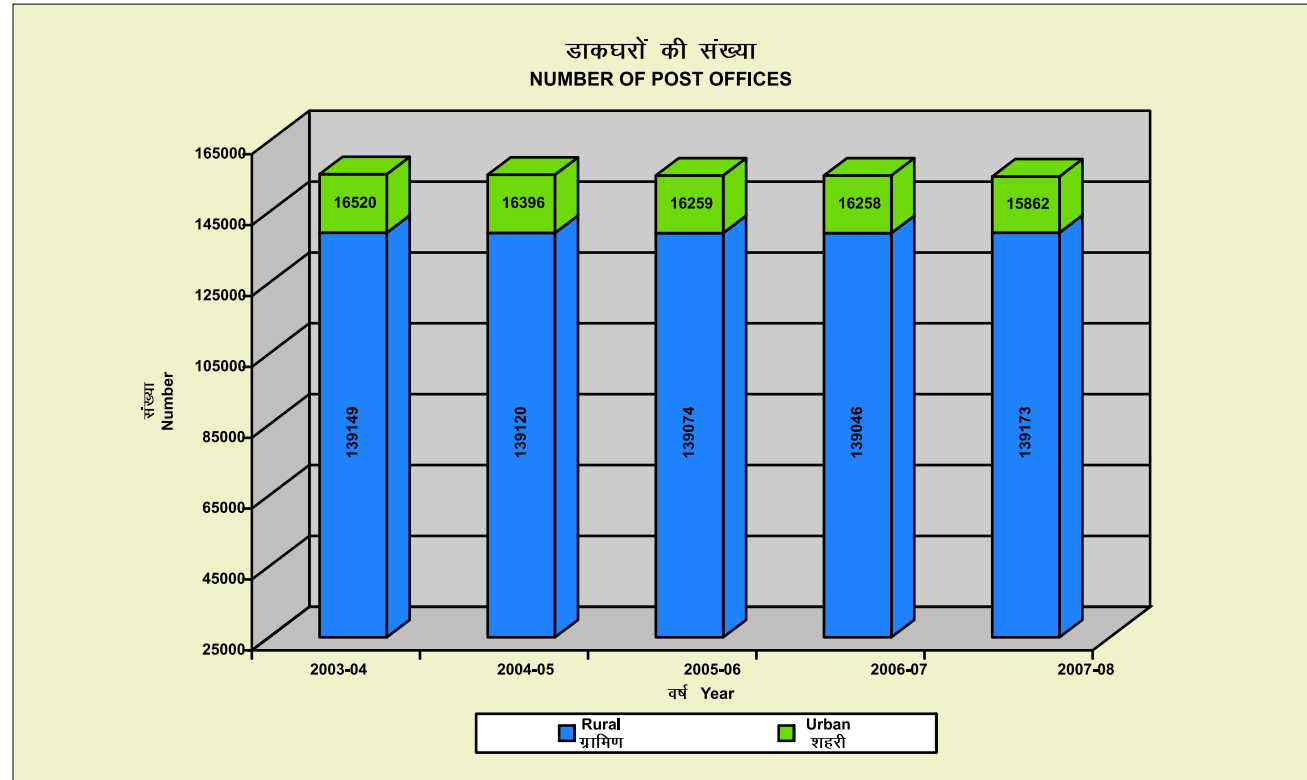
Group	Scheduled Castes	Percentage to Total no. of Employees	Scheduled Tribes	Percentage to total no. of employees
Group 'A'	82	12.52	40	6.11
Group 'B' (Gazetted)	452	12.53	181	5.02
Group 'B' (Non Gazetted)	438	13.89	222	7.04
Group 'C'	31,236	18.03	12,267	7.08
Group 'D' (Excl. Sweeper)	7,246	19.55	2711	7.31
Group 'D' (Sweeper)	549	80.15	34	4.96
Total	40,003	18.31	15,455	7.08

Table 16

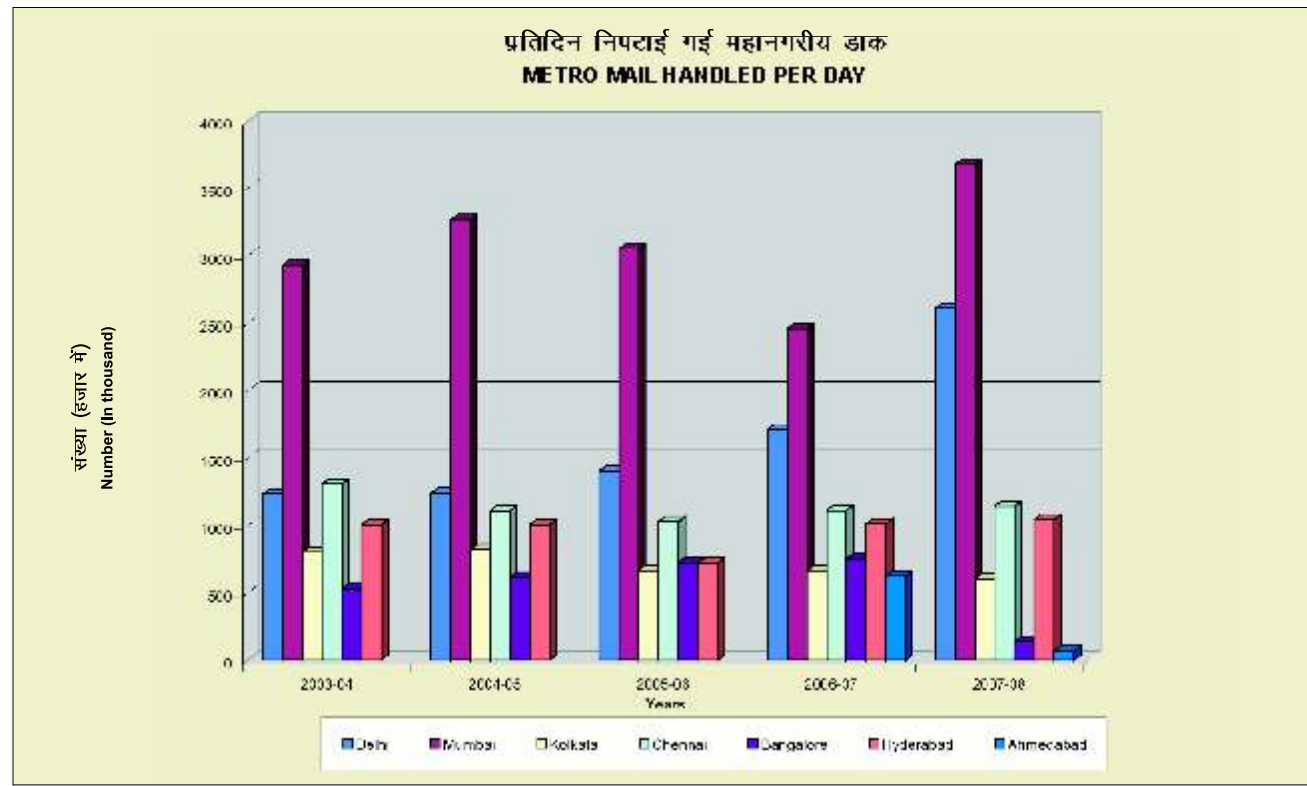
NUMBER OF EMPLOYEES: EX-SERVICEMEN, DISABLED EX-SERVICEMEN AND WOMEN AS ON 31.3.2008

Group	Ex-Servicemen	Disabled Ex-Servicemen	Women
Group 'A'	0	0	120
Group 'B' (Gazetted)	3	0	126
Group 'B' (Non Gazetted)	4	0	226
Group 'C'	1,280	22	26,139
Group 'D' (Excl. Sweeper)	198	6	3,770
Group 'D' (Sweeper)	4	0	249
Total	1,489	28	30,630

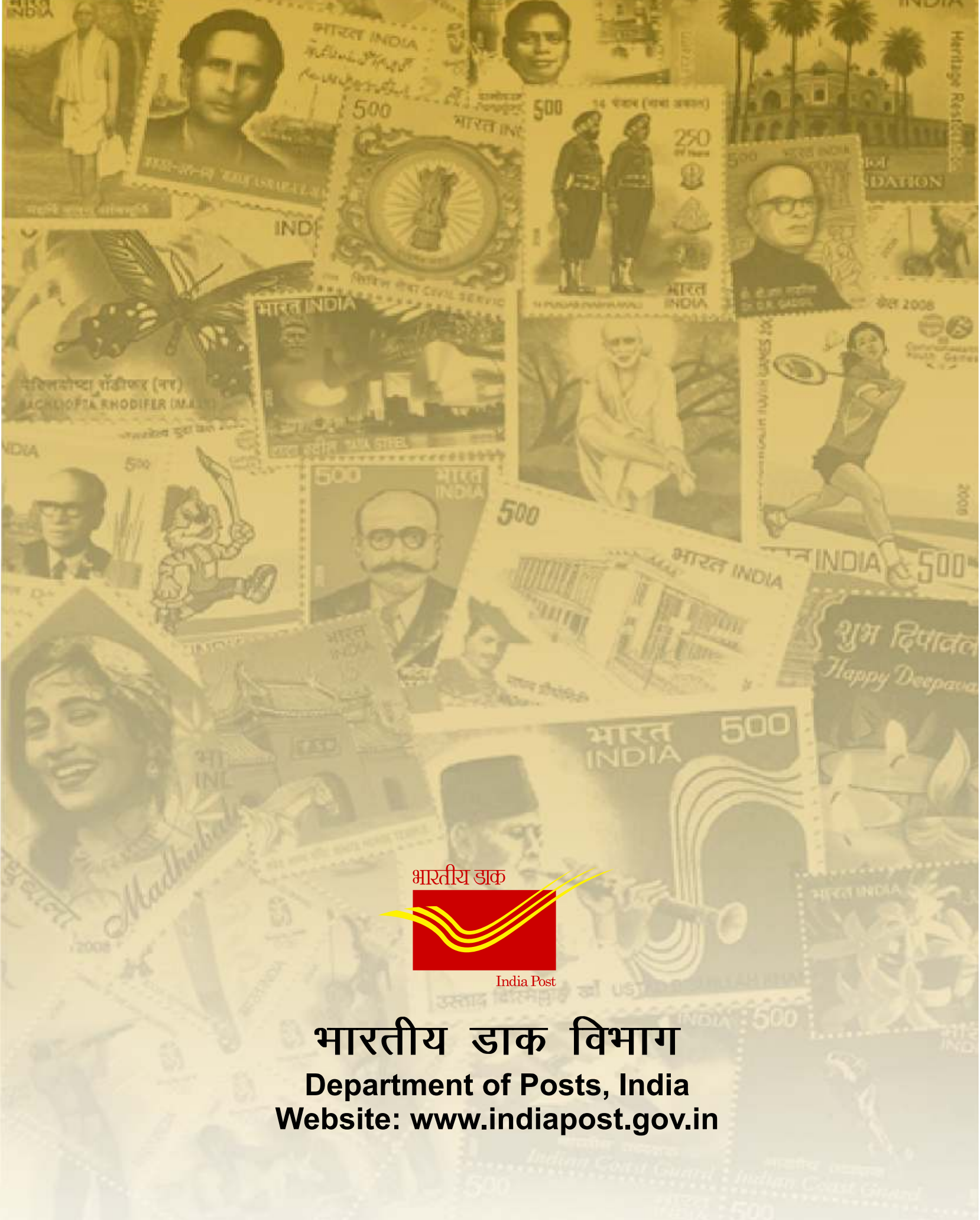




भारतीय डाक के नए लोगो का शुभारंभ दिनांक 23.09.2008, बंगलौर
Launching of New India Post Logo Dated: 23/09/08, Bengaluru



आई आई टी एफ – 2008, नई दिल्ली
IITF- 2008, New Delhi



भारतीय डाक



India Post

भारतीय डाक विभाग
Department of Posts, India
Website: www.indiapost.gov.in