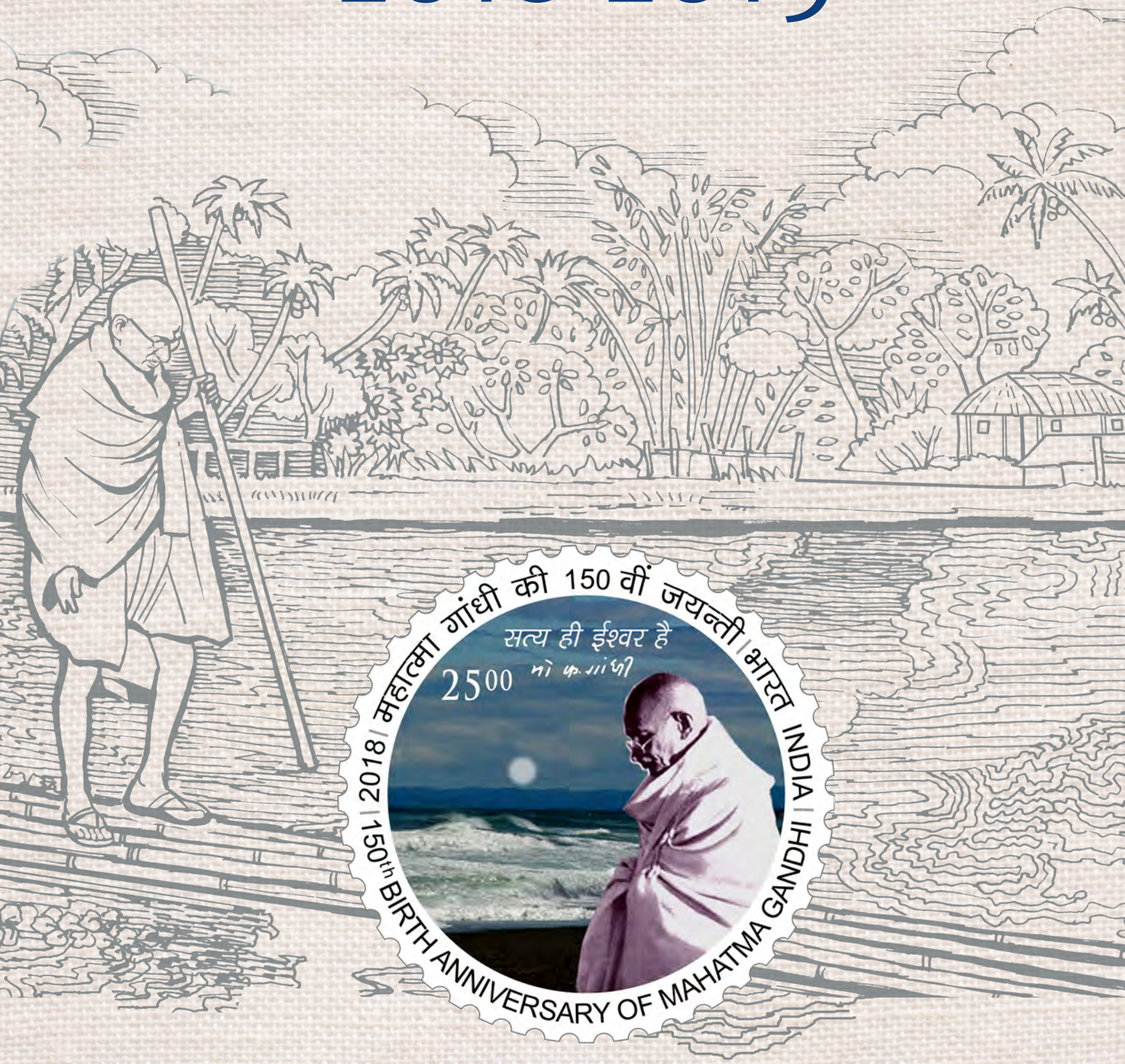
सत्यमेव जयते

भारतीय डाक
India Post

वार्षिक रिपोर्ट

ANNUAL REPORT

2018-2019



डाक विभाग
भारत
DEPARTMENT OF POSTS
INDIA

प्रधानमंत्री, श्री नरेन्द्र मोदी, 02 अक्तूबर, 2018 के महात्मा गांधी की 150वीं जयंती के अवसर पर गोलाकार डाक–टिकट जारी करने हेतु आयोजित समारोह में उपस्थित लोगों को संबोधित करते हुए

वार्षिक रिपोर्ट
2018-19

डाक विभाग
संचार मंत्रालय
भारत सरकार

विषय सूची

अध्याय	विषय–वस्तु	पृष्ठ संख्या
अध्याय 1	परिदृश्य	9
अध्याय 2	संगठन	15
अध्याय 3	आईटी आधुनिकीकरण परियोजना	21
अध्याय 4	डाक एवं मेल प्रचालन	25
अध्याय 5	प्रीमियम सेवाएं	31
अध्याय 6	ग्रामीण व्यवसाय	39
अध्याय 7	अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग	43
अध्याय 8	वित्तीय सेवाएं	51
अध्याय 9	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक	61
अध्याय 10	वित्तीय प्रबंधन	67
अध्याय 11	फिलैटली	73
अध्याय 12	मानव संसाधन विकास	81
अध्याय 13	संपदा प्रबंधन	95
अध्याय 14	पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप	99
अध्याय 15	सामान्य महत्व के विषय	105
अध्याय 16	जन शिकायतें और सूचना का अधिकार	111
अध्याय 17	सतर्कता प्रशासन	119
अनुबंध 1	नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की लेखापरीक्षा टिप्पणी	123
अनुबंध 2	लेखापरीक्षा रिपोर्ट के लंबित पैरा	124
परिशिष्ट	अन्य सांख्यिकीय तालिकाएं	127

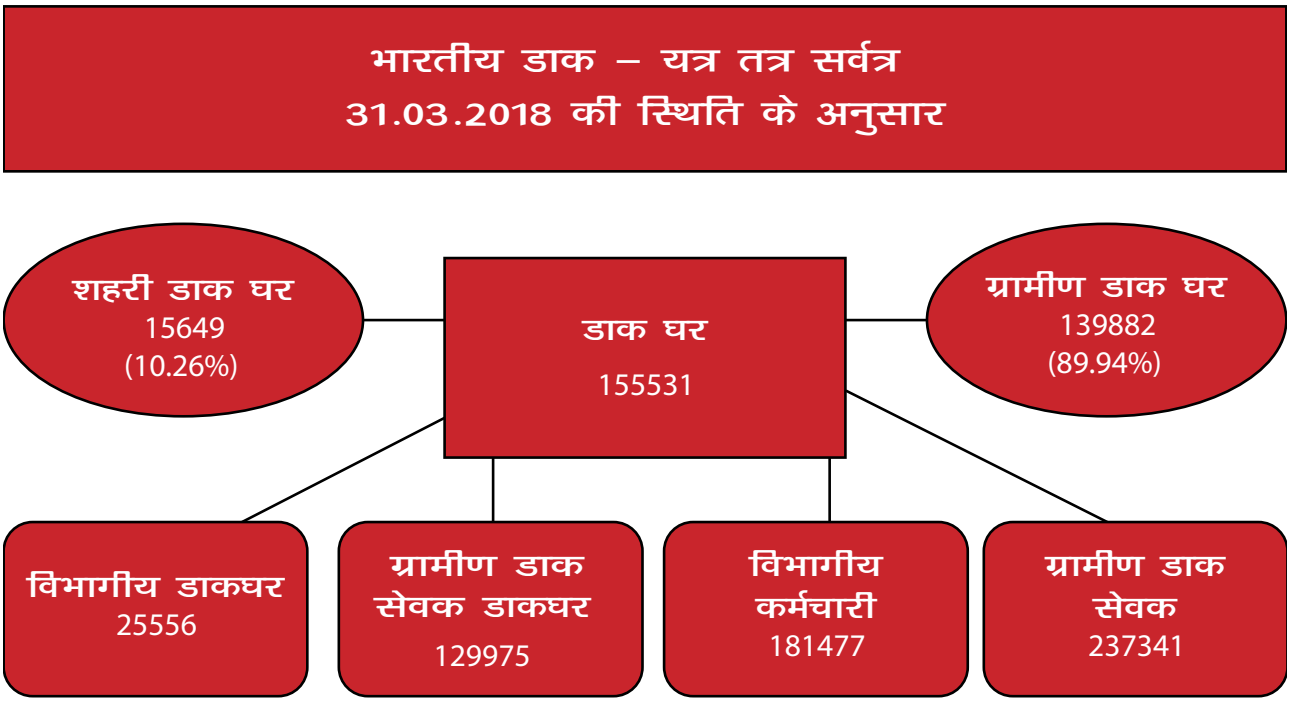
तालिका सं.	विषय–वस्तु	पृष्ठ संख्या
1.	डाक परियात	26
2.	बचत बैंक योजनाओं का विवरण	51
3.	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा व्यवसाय का निष्पादन	54
4.	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन पर बोनस की दर	54
5.	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा के अंतर्गत निपटाए गए दावे	55
6.	राजस्व और व्यय	67
7.	एजेंसी सेवाओं के कारण कार्यकारी व्यय की वसूली	68
8.	विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत तथा औसत राजस्व	69
9.	मुद्रित व्यक्तिगत माय स्टांप	75
10.	मुद्रित कस्टमाइज्ड माय स्टांप	75
11.	जारी किए गए डाक–टिकट	76
12.	कार्मिक : वास्तविक संख्या	86
13.	कर्मचारियों की संख्या : अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति	88
14.	कर्मचारियों की संख्या : दिव्यांग, भूतपूर्व सैनिक, दिव्यांग भूतपूर्व सैनिक, महिला कर्मचारी, अन्य पिछड़ा वर्ग और अल्पसंख्यक कर्मचारी	88
15.	यौन उत्पीड़न के मामलों का वार्षिक विवरण	91
16.	पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रति डाकघर सेवित व्यक्तियों की औसत संख्या तथा औसत क्षेत्र	99
17.	पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजनागत व्यय	100
18.	पूर्वोत्तर क्षेत्र में मुख्य विकासात्मक कार्यकलाप	100
19.	पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण	102
20.	आरटीआई आवेदनों पर एमआईएस और प्रथम अपील	113
21.	अनुशासनिक मामलों का विवरण	120

तालिका सं.	विषय – वस्तु	पृष्ठ सं.
परिशिष्ट	**अन्य सांख्यिकीय तालिकाएं**	
22.	देश में डाक नेटवर्क : एक नजर में	127
23.	पंजीकृत और अपंजीकृत डाक परियात	128
24.	मद–वार डाक परियात	129
25.	जारी किए गए अंतर्देशीय मनीआर्डर	130
26.	बेचे गए भारतीय पोस्टल आर्डर	131
27.	बचत योजनाओं के खातों की संख्या	132
28.	बचत योजनाओं की बकाया धनराशि	133
29.	डाकघरों का वितरण	134
30.	डाकघरों का कार्य–वार वर्गीकृत वितरण	135
31.	पंचायत संचार सेवा केन्द्र, फ्रैंचाइजी आउटलेट्स और मुख्य डाकघर	136
32.	पत्र पेटी, पोस्ट बॉक्स और पोस्ट बैग	137
33.	डाक और रेल डाक सेवा की कार्यात्मक यूनिट	138
34.	प्राप्त, निपटाई गई तथा लंबित शिकायतें	139
35.	फिलैटली संबंधी आंकड़े	140
36.	अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट सेवा के अंतर्गत आने वाले देश	141
37.	विभागीय धरोहर भवनों की सूची	143
38.	विभागीय और किराए के भवन	144

परिदृश्य

परिदृश्य

1.1 डाक विभाग, 1,55,531 डाकघरों के साथ विश्व का विशालतम डाक नेटवर्क है। यह विशाल डाक नेटवर्क 1727 में आरंभ हुआ, जब कोलकाता में प्रथम डाकघर स्थापित किया गया था। तत्पश्चात, तीन तत्कालीन प्रेसिडेंसियों, नामतः कोलकाता (1774), चेन्नई (1786) और मुम्बई (1793) में जनरल पोस्ट ऑफिस (जीपीओ) भी स्थापित किए गए थे। तत्कालीन डाकघरों में एकरूपता लाने के उद्देश्य से भारतीय डाकघर अधिनियम, 1837 बनाया गया। इस अधिनियम के बाद, अधिक व्यापक भारतीय डाकघर अधिनियम, 1854 बनाया गया। इस अधिनियम ने समूची डाक प्रणाली में सुधार किया। इसके प्रावधानों से, भारत के ब्रिटिश क्षेत्रों में डाक ढुलाई का एकाधिकार भारतीय डाकघरों को दिया गया। भारत में वर्तमान डाक प्रणाली भारतीय डाकघर अधिनियम, 1854 के साथ अस्तित्व में आई। उसी वर्ष, रेल डाक सेवा की शुरुआत की गई तथा भारत से ग्रेट ब्रिटेन और चीन तक एक समुद्री डाक सेवा प्रारंभ की गई। तत्पश्चात, भारतीय डाकघर अधिनियम,1898 पारित किया गया जिसके द्वारा देश की डाक सेवाओं को विनियमित किया गया।



देश में एक डाकघर द्वारा औसतन 8770 व्यक्तियों को सेवा प्रदान की जाती है। 6455 व्यक्तियों को ग्रामीण क्षेत्रों में और 29458 व्यक्तियों को शहरी क्षेत्रों में।

एक डाकघर द्वारा सेवित औसत क्षेत्र 21.14 वर्ग कि.मी.है।

लक्ष्य

1.2 भारतीय डाक के उत्पाद और सेवाएं ग्राहकों की पहली पसन्द होंगे।

मिशन

1.3 डाक विभाग का मिशन निम्नानुसार है :

- देश के प्रत्येक नागरिक के जीवन से जुड़ते हुए, विश्व के विशालतम डाक नेटवर्क के रूप में अपनी स्थिति को बनाए रखना।
- मेल, पार्सल, धनांतरण, बैंकिंग, बीमा और रिटेल सेवाओं को शीघ्रतापूर्वक और विश्वसनीयतापूर्वक प्रदान कराना।
- ग्राहकों को किफायती और बेहतर सेवाएं प्रदान करना।
- यह सुनिश्चित करना कि कर्मचारियों को इसकी मुख्य शक्ति होने पर गर्व है और वे अपने ग्राहकों को मानवीयतापूर्वक सेवा प्रदान करते हैं।
- सामाजिक सुरक्षा सेवाओं का वितरण जारी रखना और भारत सरकार के एक मंच के रूप में अंतिम छोर तक कनैक्टिविटी प्रदान करना।

1.4 वर्ष 1852 में, एशिया की सर्वप्रथम चिपकाने वाली डाक–टिकट सिंध में जारी की गई। तत्पश्चात ये डाक–टिकटें सिंध–डाक के नाम से प्रसिद्ध हुईं। ये डाक–टिकटें, जून, 1866 तक परिचालन में थीं। 18 फरवरी, 1911 को विश्व की प्रथम हवाई डाक ने इलाहाबाद से नैनी के बीच उड़ान भरी। गंगा नदी को पार करके इसने लगभग 18 किलोमीटर की दूरी तय की। देशभर में मान्य प्रथम डाक–टिकट को 01 अक्तूबर, 1854 को जारी किया गया, जिसमें वजन के आधार पर वहनीय और एक–समान डाक दर उपलब्ध कराई गई। उस समय से डाक विभाग ने देश में एक महान संस्था के रूप में पहचान बनाई है, जो राष्ट्र के सामाजिक–आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और जिसकी पहुंच देश के कोने–कोने तक है।

1.5 यद्यपि विभाग का प्रमुख कार्यकलाप डाक की प्रोसेसिंग, पारेषण और इसका वितरण करना है तथापि विभाग द्वारा विविध रिटेल सेवाएं भी प्रदान कराई जा रही हैं, जिनमें धन प्रेषण, बैंकिंग तथा बीमा शामिल हैं। पिछले कुछ समय से, डाक विभाग ने मनरेगा और सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं जैसे सामाजिक लाभ भुगतानों का वितरण करने की शुरूआत भी की है। विश्वभर में डाक की मात्रा में कमी आने के परिणामस्वरूप, नई परिस्थितियों से उत्पन्न चुनौतियों का सामना करने के उद्देश्य से, विभाग द्वारा उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं का उन्नयन तथा विविधीकरण किया जा रहा है तथा ग्राहकों की अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए नई सेवाएं प्रारंभ की जा रही हैं। इस समय विभाग में एक प्रमुख आईटी समावेशन और आधुनिकीकरण परियोजना को कार्यान्वित किया जा रहा है, जिसके अंतर्गत बिजनेस प्रक्रिया को पुनर्व्यवस्थित करने तथा विभाग की प्रचालनात्मक क्षमता में सुधार पर फोकस किया जा रहा है।

सांविधानिक और विधिक प्रावधान

1.6 अनुच्छेद 246(1) के अनुसार, सातवीं अनुसूची में उल्लिखित सूची 1 (अथवा ''संघ सूची'') से संबंधित किसी भी मामले पर कानून बनाने का अनन्य अधिकार संसद को प्राप्त है। ''संचार'' को भारत के संविधान की सातवीं अनुसूची की सूची 1 में प्रविष्टि 31 पर सूचीबद्ध किया गया है। इस प्रकार, यह संघ का विषय है और इसके संबंध में कानून बनाने का अनन्य अधिकार संसद के पास है। भारतीय डाक नेटवर्क, भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 द्वारा शासित किया जाता है। इसके अतिरिक्त, भारतीय डाकघर नियमावली, 1933, अधीनस्थ कानून के रूप में कार्य करती है।

1.7 वित्तीय विधेयक, 2017 के माध्यम से भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 की धारा 7 में संसद द्वारा एक संशोधन को अनुमोदित किया गया। इसके द्वारा, भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 की प्रथम अनुसूची में निहित मूलभूत डाक सेवाओं की दरों और शुल्कों में संशोधन करने का अधिकार, जो पूर्व में संसद के पास था, संचार मंत्रालय को दे दिया गया है।

आईटी आधुनिकीकरण परियोजना

1.8 आईटी आधुनिकीकरण परियोजना का उद्देश्य विभाग को 'प्रौद्योगिकी समर्थित, स्वावलंबी बाजार लीडर' के रूप में स्थापित करना है। इससे बाजार में हिस्सेदारी और राजस्व में वृद्धि होगी, नए उत्पाद और सेवाओं की शुरूआत होगी, सेवा वितरण प्रणाली में सुधार होगा, अभिप्रेरित कार्यबल तथा ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि होगी। इस परियोजना का मुख्य फोकस बिजनेस प्रणालियों के पुनर्गठन और कुशल प्रचालनों द्वारा डाक सेवाओं में सुधार करना और उन्हें स्वचालित बनाना है। आईटी आधुनिकीकरण परियोजना के अंतर्गत, विभिन्न डाक मॉड्यूलों को एकीकृत किया जाएगा और इसमें डाकघरों, प्रशासनिक कार्यालयों, लेखा

कार्यालयों और डाक कार्यालयों आदि के विभिन्न कार्य शामिल होंगे।

1.9 'डिजिटल इंडिया कार्यक्रम' भारत सरकार का एक फ्लैगशिप कार्यक्रम है जिसकी शुरूआत, भारत को डिजिटल शक्ति–संपन्न समाज तथा ज्ञान–आधारित अर्थव्यवस्था के रूप में परिवर्तित करने की दृष्टि से वर्ष 2014 में की गई। डिजिटल इंडिया कार्यक्रम का उद्देश्य भारत के नागरिकों को डिजिटल रूप से सशक्त बनाना है। डाक विभाग को, डाकघरों को विविध सेवा केन्द्रों के रूप में परिवर्तित करने की जिम्मेदारी सौंपी गई है। डाक विभाग, लगभग 1,29,975 ग्रामीण डाक सेवक डाकघरों सहित अपने सभी 1,55,531 डाकघरों को डिजिटल बना रहा है। डिजिटाइज्ड डाकघर विविध सेवा केन्द्र के रूप में कार्य करेंगे। ये, सरकार की नीतियों के प्रसार के लिए, सामाजिक सुरक्षा लाभों के वितरण और वित्तीय समावेशन के लिए नोडल केन्द्र बन सकेंगे। ये डाकघर संचार, वस्तुओं की ढुलाई तथा धन अंतरण के लिए डिजिटल माध्यम प्रदान करेंगे।

नए भारत के निर्माण के लिए ग्रामीण डाकघरों का डिजिटल उन्नयन (दर्पण)

1.10 ग्रामीण आईसीटी परियोजना (दर्पण) का उद्देश्य, देश के लगभग 1,30,000 ग्रामीण शाखा डाकघरों में कम्प्यूटर हार्डवेयर, अन्य सहायक सामग्री, सौर ऊर्जा से चार्ज होने वाले उपकरणों की आपूर्ति करना तथा नेटवर्क कनैक्टिविटी प्रदान करके तथा मनरेगा और ईएमओ के लिए सॉफ्टवेयर विकसित तथा कार्यान्वित करके उन्हें कम्प्यूटरीकृत करना है। 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार, कुल 129089 शाखा डाकघरों में दर्पण परियोजना कार्यान्वित की गई है।

कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) परियोजना

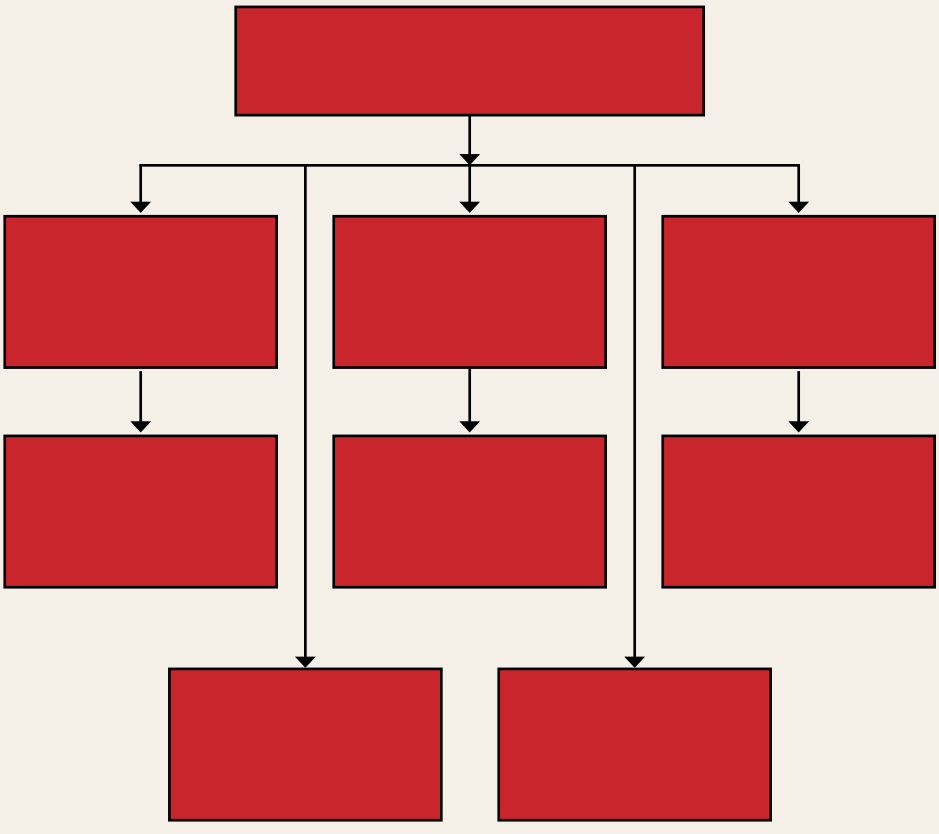
1.11 कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) परियोजना से डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) ग्राहकों को नैशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (एनईएफटी) और रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (आरटीजीएस) सहित एटीएम बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग की सुविधाएं 24x7 प्रदान की जाएंगी।

इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक

1.12 डाक विभाग द्वारा इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक को एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी के रूप में स्थापित किया गया है, जिसका उद्देश्य बैंकिंग सेवाओं से वंचित लोगों की बाधाओं को दूर करते हुए और मुख्य रूप से नकदी पर आधारित अर्थव्यवस्था में नकदी रहित (कैशलेस) लेन–देन करने को बढ़ावा देते हुए, जनसाधारण के लिए सर्वाधिक पहुंच वाला, किफायती और विश्वसनीय बैंक बनना है। आईपीपीबी ने डाक विभाग की बेजोड़ पहुंच का लाभ उठाते हुए, डाकघरों के माध्यम से देश के प्रत्येक भाग में औपचारिक वित्तीय सेवाओं के लिए आमजन की पहुंच के बड़े अंतर को कम करने के लिए एक प्लैटफॉर्म तैयार किया है। आज आईपीपीबी, 650 शाखाओं और 1.36 लाख डाकघरों के रूप में सेवा केन्द्रों के माध्यम से पेमेंट्स बैंक की सेवाएं प्रदान कर रहा है।

1 सितम्बर 2018 को नई दिल्ली में इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) के राष्ट्रव्यापी शुभारंभ समारोह के दौरान केन्द्रीय संचार राज्य मंत्री (स्वतंत्र प्रभार) एवं रेल राज्य मंत्री, श्री मनोज सिन्हा, सचिव (डाक), श्री ए एन नन्द और एमडी एवं सीईओ (आईपीपीबी), श्री सुरेश सेठी भारत के प्रधानमंत्री, श्री नरेन्द्र मोदी को इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक क्यू आर कार्ड भेंट करते हुए।

संगठन



संगठन

संगठनात्मक ढांचा

2.1 डाक विभाग, संचार मंत्रालय के अधीन है। संचार मंत्री इसके प्रभारी हैं। इससे पहले संचार राज्य मंत्री (स्वतंत्र प्रभार) इसके प्रभारी थे। सचिव, डाक विभाग जोकि डाक सेवा बोर्ड के अध्यक्ष भी हैं, इसके प्रमुख हैं। महानिदेशक (डाक सेवाएं), डाक विभाग प्रशासन और प्रचालन संबंधी सभी मामले देखते हैं।

मुख्यालय में योजना एवं नीति संबंधी कार्य

2.2 डाक सेवा बोर्ड, डाक विभाग का शीर्ष प्रबंध निकाय है। इसमें अध्यक्ष, अपर महानिदेशक (समन्वय) और छः सदस्य हैं। अपर सचिव एवं वित्तीय सलाहकार, बोर्ड के आमंत्रित सदस्य हैं। बोर्ड के छः सदस्य कार्मिक प्रबंध, डाक प्रचालन, प्रौद्योगिकी समावेशन एवं कार्यान्वयन, डाक जीवन बीमा और डाक जीवन बीमा निधि निवेश, बैंकिंग, मानव संसाधन विकास और योजना के क्षेत्रों का कार्य देखते हैं। विभाग के अपर सचिव एवं वित्तीय सलाहकार डाक सेवा बोर्ड को वित्तीय सलाह प्रदान करते हैं। सचिव, डाक सेवा बोर्ड, बोर्ड को सहयोग देते हैं तथा मुख्यालय में प्रशासन प्रभारी हैं। महानिदेशक, डाक सेवाएं और अपर महानिदेशक (समन्वय) डाक सेवा बोर्ड के आमंत्रित स्थायी सदस्य हैं। इसके अलावा, मुख्य महाप्रबंधक नामतः, मुख्य महाप्रबंधक (व्यवसाय विकास एवं विपणन), मुख्य महाप्रबंधक (पार्सल निदेशालय) और मुख्य महाप्रबंधक (डाक जीवन बीमा), वरिष्ठ उप महानिदेशक तथा उप महानिदेशक, निदेशक तथा सहायक महानिदेशक बोर्ड को आवश्यक सहयोग देते हैं।

पार्सल निदेशालय की स्थापना

2.2.1 पार्सल व्यवसाय की व्यवस्था और विस्तार के लिए एक उच्च प्रशासनिक ग्रेड (एचएजी) स्तर के अधिकारी के अंतर्गत एक पृथक पार्सल निदेशालय की स्थापना की गई है। पार्सल निदेशालय द्वारा सभी प्रकार के पार्सलों और पंजीकृत पैकेटों से संबंधित व्यवसाय के विस्तार, बिक्री एवं विपणन तथा एंड–टु–एंड प्रचालनों का संचालन किया जाएगा। वर्तमान में, डाक विभाग की घरेलू पार्सल बाजार में मात्रा की दृष्टि से 4% तथा राजस्व की दृष्टि से 5% बाजार हिस्सेदारी है। पार्सल निदेशालय की स्थापना का उद्देश्य, वर्ष 2026 तक राजस्व की दृष्टि से, घरेलू पार्सल बाजार में 15% हिस्सेदारी करने का लक्ष्य रखा गया अर्थात् मौजूदा 500/– करोड़ रु. के राजस्व को 7,600/– करोड़ रुपए करना है। वर्ष 2026 तक भारत के पार्सल बाजार पर 15% की हिस्सेदारी के लक्ष्य की प्राप्ति के लिए पार्सल निदेशालय, विपणन और बिक्री कार्यकलापों, मजबूत प्रचालन क्षमता और बेहतर पार्सल सेवाएं प्रदान करने पर ध्यान केंद्रित करेगा।

डाक सर्कल

2.3 प्रशासनिक सुविधा के लिए देश के डाक नेटवर्क को 23 सर्कलों में बांटा गया है। पूर्वोत्तर राज्यों के कुछेक अपवादों को छोड़कर, सर्कल सामान्यतः राज्यों के को–टर्मिनस होते हैं। पूर्वोत्तर सर्कल में छह राज्य नामतः त्रिपुरा, मिजोरम, मणिपुर, नगालैंड, अरुणाचल प्रदेश और मेघालय शामिल हैं । प्रत्येक सर्कल का प्रमुख, मुख्य पोस्टमास्टर जनरल होता है।

डाक क्षेत्र

2.3.1 डाक विभाग, राष्ट्र को सेवा प्रदान करने के उद्देश्य से नए मानदण्ड अपनाते हुए, अपनी सेवाओं की गुणवत्ता में निरंतर सुधार कर रहा है। निरंतर मॉनीटरिंग की मदद से सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार जारी रखते हुए, डाक विभाग ने दो नए डाक क्षेत्र नामतः मध्य प्रदेश सर्कल में "जबलपुर डाक क्षेत्र" और जम्मू एवं कश्मीर सर्कल में "जम्मू डाक क्षेत्र" सृजित किए हैं। नवसृजित क्षेत्रों के प्रमुख, पोस्टमास्टर जनरल हैं और इनका मुख्यालय क्रमशः जबलपुर और जम्मू में स्थित है। इन दो क्षेत्रों के सृजन के साथ डाक क्षेत्रों की संख्या अब 54 हो गई है।

प्रचालन यूनिट

2.4 देशभर में डाकघरों को प्रधान डाकघरों, उप डाकघरों तथा शाखा डाकघरों के रूप में वर्गीकृत किया गया है। शाखा डाकघर अधिकांशतः ग्रामीण क्षेत्रों में हैं जिन्हें ग्रामीण डाक सेवक चलाते हैं। उप डाकघर विभागीय डाकघर हैं, जो ग्रामीण तथा शहरी, दोनों क्षेत्रों में हैं। प्रधान डाकघर मुख्य रूप से जिला स्तर पर महत्वपूर्ण कस्बों एवं शहरों में स्थित हैं।

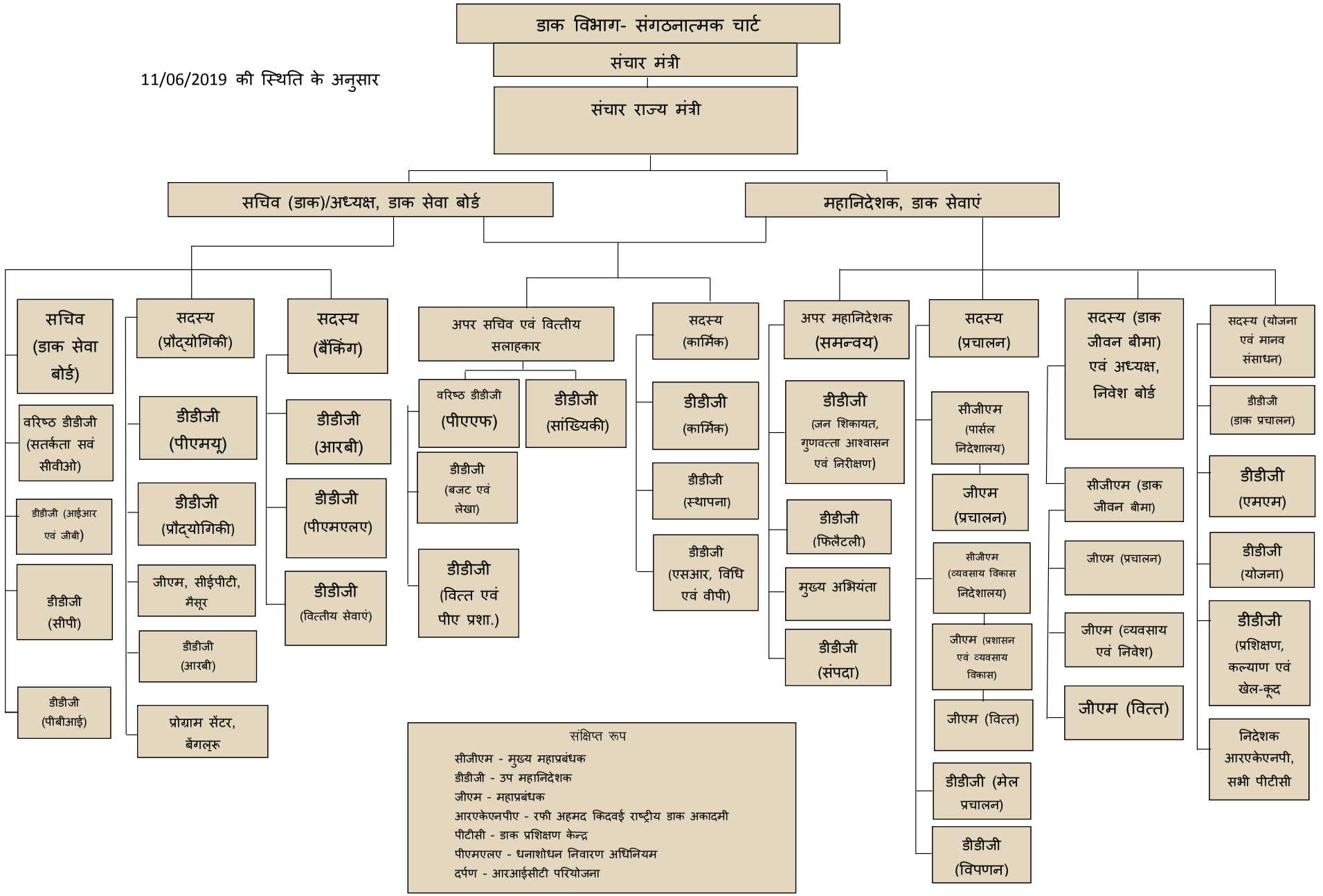
सेना डाक सेवा कोर

2.5 इन 23 सर्कलों के अलावा, सशस्त्र बलों की डाक संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक अलग विंग, सेना डाक सेवा (एपीएस) भी है। सेना डाक सेवा को एक पृथक सर्कल, बेस सर्कल कहा जाता है। मेजर जनरल रैंक के अपर महानिदेशक, सेना डाक सेवा इसके प्रमुख हैं। 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 लगभग 75 प्रतिशत कार्मिक डाक विभाग से लिए जाते हैं और शेष कार्मिक सेना द्वारा भर्ती किए जाते हैं।

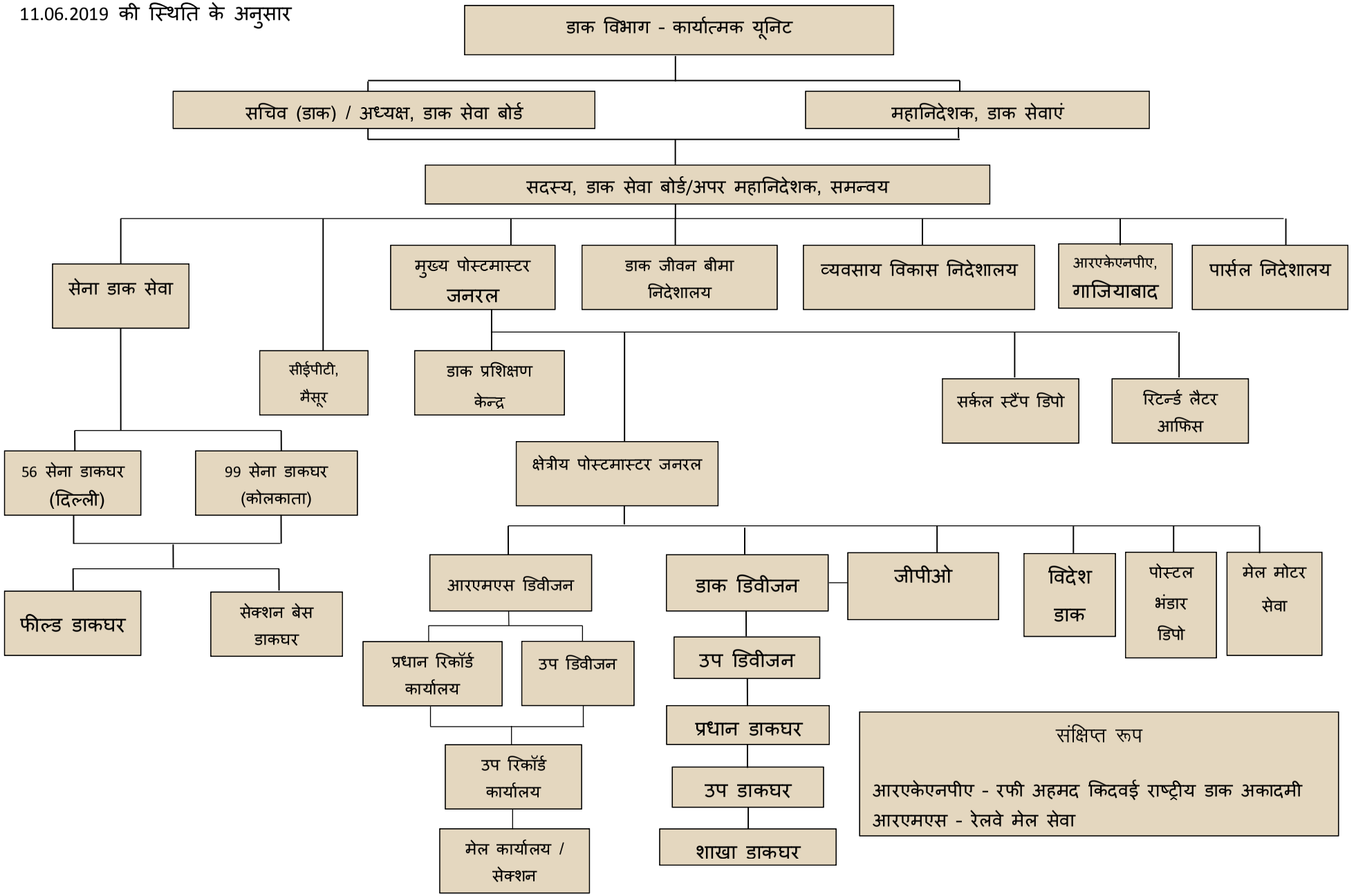
27 से 29 अप्रैल, 2018 के दौरान भोपाल (म.प्र.) में आयोजित सर्कल प्रमुखों का सम्मेलन–2018

डाक विभाग- संगठनात्मक चार्ट

11/06/2019 की स्थिति के अनुसार



11.06.2019 की स्थिति के अनुसार



आईटी आधुनिकीकरण परियोजना

आईटी आधुनिकीकरण परियोजना

3.1 डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना को भारत सरकार द्वारा नवंबर, 2012 में मिशन मोड ई–गवर्नेंस परियोजना के तौर पर अनुमोदित किया गया। इसका कुल परिव्यय 4909 करोड़ रु. है। इस परियोजना का उद्देश्य, उन्नत प्रौद्योगिकी और कनेक्टिविटी की मदद से, डाक विभाग की प्रचालनात्मक कुशलता में संपूर्ण परिवर्तन के साथ–साथ विभाग की प्रचालनगत और प्रशासनिक इकाइयों की क्षमता में सुधार लाना है।

3.2 देश के कोने–कोने में स्थित कुल 1,55,531 डाकघरों की नेटवर्किंग के जरिए समस्त लेखादेय डाक–वस्तुओं और पार्सलों की ट्रैकिंग और ट्रेसिंग संभव हो पाएगी। साथ ही, ग्राहकों से फीडबैक प्राप्त करने और प्रबंधन संबंधी कार्य करने के प्रयोजन से रीयल टाइम सूचना भी प्राप्त होगी।

3.3 इस परियोजना के कार्यान्वयन का कार्य वर्ष 2012–13 में प्रारंभ हुआ। इसे आठ खंडों में कार्यान्वित किया जा रहा है।

3.4 नवी मुम्बई में एक प्राइमरी डाटा केन्द्र स्थापित किया गया है, जोकि 3 अप्रैल, 2013 से प्रचालनरत है। साथ ही, 15.05.2015 को मैसूर में एक आपदा रिकवरी केन्द्र भी संस्थापित किया गया है।

3.5 इस परियोजना के नेटवर्क इंटीग्रेटर खंड के भाग के तौर पर 31.03.2019 तक 28290 स्थलों को वाइड एरिया नेटवर्क के अंतर्गत नेटवर्क किया जा चुका है।

3.6 इस परियोजना के वित्तीय प्रणाली इंटीग्रेटर खंड का उद्देश्य एक केंद्रीय प्लैटफॉर्म के जरिए डाक विभाग के बचत बैंक और डाक जीवन बीमा प्रचालन कार्य का कम्प्यूटरीकरण करना है। 31 मार्च, 2019 की स्थिति के अनुसार, 23,686 डाकघरों में कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) लागू कर दिया गया है और 996 एटीएम संस्थापित किए जा चुके हैं। 30.12.2016 से ये एटीएम, विभिन्न बैंकों के एटीएम के साथ अंतर–प्रचालन योग्य हो गए हैं। डाक जीवन बीमा (पीएलआई) के संदर्भ में, 25,573 डाकघरों में कोर बीमा समाधान (सीआईएस) कार्य का रोलआउट हो चुका है।

3.7 इस परियोजना के कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (सीएसआई) खंड का उद्देश्य एक केंद्रीय प्लैटफॉर्म के जरिए डाकघरों के समस्त डाक, मेल और काउंटर प्रचालन कार्यों का कम्प्यूटरीकरण करना है। साथ ही, इसके अंतर्गत, डाक विभाग के वित्त एवं लेखा तथा मानव संसाधन कार्यों का कम्प्यूटरीकरण भी शामिल है। 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार, कोर सिस्टम इंटीग्रेटर को, प्रायोगिक परियोजना सहित 511 डिवीजनों (499 डाक एवं आरएमएस डिवीजन + 12 स्वतंत्र प्रधान डाकघर/जीपीओ) में कार्यान्वित किया जा चुका है।

3.8 इस परियोजना के चेंज मैनेजमेंट खंड के अंतर्गत, ग्रामीण डाक सेवकों सहित विभाग के समस्त कार्मिकों को आईटी आधारित परिवेश में कुशलतापूर्वक कार्य करने हेतु सक्षम बनाने का लक्ष्य निर्धारित किया गया है। इस खंड से जुड़े सेवा–प्रदाता संबंधी कार्यकलाप पूरे कर लिए गए हैं और 4 चक्रों में कुल 120 चेंज मैनेजमेंट कार्यशालाएं आयोजित की गईं, जिनमें 3523 प्रतिभागियों ने हिस्सा लिया। विभाग की ओर से प्रदान किए जाने वाले प्रशिक्षण संबंधी अन्य कार्यकलाप जारी हैं।

3.9 इस परियोजना के मेल प्रचालन हार्डवेयर खंड का उद्देश्य मेल कार्यालयों में अपेक्षित हार्डवेयर तथा विभागीय पोस्टमैन कार्मिकों को हस्तचालित उपकरणों की आपूर्ति करना है। जनरेटर सेट (742), कम्प्यूटर (867), यूपीएस (620) तथा तराजू (563) का प्रापण कार्य पूरा कर लिया गया है। इसके अतिरिक्त, मेल प्रचालन हार्डवेयर खंड के अंतर्गत, सभी सर्कलों को स्मार्ट फोन, डॉट मेट्रिक्स प्रिंटर, स्कैनर, टैग प्रिंटर आदि के प्रापण हेतु निधियां आबंटित कर दी गई हैं। 31.03.2019 तक सर्कलों से प्राप्त रिपोर्ट के अनुसार, 38477 मोबाइल फोनों की खरीद की जा चुकी है।

3.10 ग्रामीण आईसीटी परियोजना (दर्पण) के अंतर्गत, देशभर के लगभग 1,30,000 ग्रामीण शाखा डाकघरों का कंप्यूटरीकरण किया जाना है। इस प्रयोजन से, इन शाखा डाकघरों में कम्प्यूटर हार्डवेयर, अन्य सहायक सामग्री, सौर ऊर्जा चार्जिंग उपकरण की आपूर्ति के साथ–साथ नेटवर्क कनेक्टिविटी की सुविधा तथा मनरेगा, इलेक्ट्रॉनिक मनीआर्डर (ई–एमओ) आदि के लिए सॉफ्टवेयर का विकास तथा इसकी व्यवस्था आदि की जानी शामिल है। 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार, कुल 1,29,089 शाखा डाकघरों में दर्पण परियोजना का रोलआउट किया जा चुका है।

14 दिसंबर, 2018 को नई दिल्ली में पीओएसबी ग्राहकों की सुविधा हेतु भारतीय डाक की नवीकृत वेबसाइट, ई–कॉमर्स पोर्टल और इंटरनेट बैंकिंग सुविधा का शुभारंभ तथा मेघदूत पुरस्कार वितरण समारोह

डाक एवं मेल प्रचालन

डाक एवं मेल प्रचालन

4.1 1,55,531 डाकघरों के साथ भारत, विश्व का विशालतम डाक नेटवर्क है, जिसमें से 1,39,882 (89.94%) डाकघर 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 सात गुना वृद्धि हुई है और यह विस्तार मुख्यतः ग्रामीण क्षेत्रों में हुआ है। औसतन एक डाकघर 21.14 वर्ग कि.मी. के क्षेत्रों तथा 8770 लोगों को सेवा प्रदान करता है।

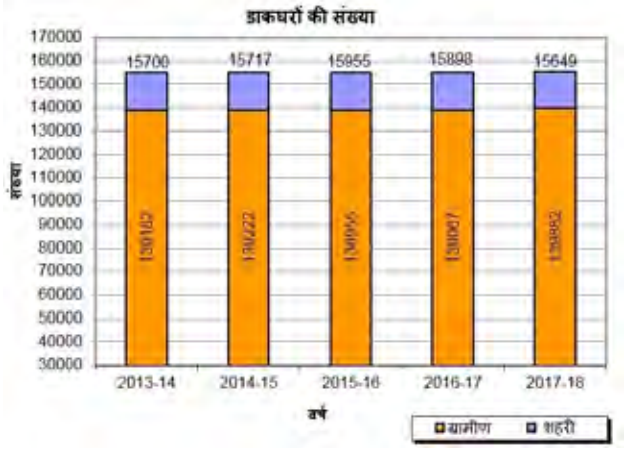
4.2 डाकघर, इस प्रयोजनार्थ निर्धारित दूरी, जनसंख्या तथा आय मानदंडों के आधार पर खोले जाते हैं। तथापि, वैश्विक सेवा दायित्व पूरा करने के उद्देश्य से, ग्रामीण, दूर–दराज के क्षेत्रों, पर्वतीय और रेगिस्तानी क्षेत्रों में डाकघर जनसंख्या और आय मानदंडों में छूट देते हुए खोले जाते हैं।

4.3 वित्तीय वर्ष (2018–19) के दौरान, सर्कलों को 22 उप–डाकघर और 24 शाखा डाकघर खोलने (पुनर्स्थापन/पुनर्तैनाती के द्वारा), 200 फ्रैंचाइजी आउटलेट खोलने और 1626 ग्रामीण शाखा डाकघरों के लिए बुनियादी ढांचागत उपकरण उपलब्ध कराने, ग्रामीण क्षेत्रों में 6632 पत्र–पेटियां लगाने, ग्रामीण शाखा डाकघरों में 17827 संकेतक लगाने तथा 4129 तिजोरियां स्थापित करने का लक्ष्य दिया गया है।

4.4 उपर्युक्त के अतिरिक्त, विभाग ने आंध्र प्रदेश, बिहार, छत्तीसगढ़, झारखण्ड, महाराष्ट्र, ओडिशा और तेलंगाना राज्यों के लेफ्ट विंग उग्रवाद से सर्वाधिक प्रभावित 32 क्षेत्रों में ग्राम पंचायत मुख्यालय के उन गांवों में 2018–19 के दौरान 1,769 नए शाखा डाकघर खोले हैं, जहां 3 कि. मी. की दूरी के अंदर कोई डाकघर नहीं है ताकि डाक काउंटर सेवा सुविधाएं आसानी से उपलब्ध हो सकें तथा शाखा डाकघरों के माध्यम से केन्द्र और राज्य सरकारों की योजनाओं के लाभों को वितरित किया जा सके।

4.5 हालांकि भारत विश्व का विशालतम डाक नेटवर्क है, फिर भी नए डाकघर खोलने की मांग हमेशा बनी रहती है। नए डाकघर खोलने के लिए निर्धारित मानदण्ड औचित्यसम्मत नहीं पाए जाने की स्थिति में ऐसे क्षेत्रों में डाक सेवाओं की मांग को भी विभाग की फ्रैंचाइजी स्कीम और पंचायत संचार सेवा योजना (पीएसएसवाई) के माध्यम से प्रभावी रूप से पूरा किया जाता है। कवर न किए गए क्षेत्रों में मूलभूत डाक काउंटर सुविधाएं प्रदान करने के लिए देश भर में फ्रैंचाइजी योजना के अंतर्गत 2131 फ्रैंचाइजी आउटलेट और 2461 डाक एजेंट तथा पीएसएसवाई के अंतर्गत 1912 पंचायत संचार सेवा केन्द्र (पीएसएसके) कार्यरत हैं।

4.6 वर्ष 2013–2014 से डाकघरों (ग्रामीण–शहरी) की वर्ष–वार कुल संख्या निम्नलिखित ग्राफ में दर्शाई गई है:



डाक की मात्रा

4.7 पिछले वर्ष की तुलना में वर्ष 2017–18 के दौरान हैंडल किए गए डाक परियात के तुलनात्मक आंकड़ों का ब्यौरा तालिका–1 में दिया गया है:

तालिका 1 2016–17 और 2017–18 के दौरान डाक परियात (करोड़ में)			
श्रेणी	2016-17	2017-18	वृद्धि / कमी (% में)
पंजीकृत	18.34	19.33	5.38
गैर–पंजीकृत	552.66	567.69	2.72
प्रीमियम उत्पाद'	47.87	47.59	-0.58
कुल	618.87	634.61	2.54

*स्पीड पोस्ट एवं एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट

सड़क परिवहन नेटवर्क का विकास

4.8 स्पीड पोस्ट वस्तुओं और पार्सलों, विशेषकर ई–कॉमर्स वस्तुओं का सुरक्षित पारेषण सुनिश्चित करने के लिए विभाग द्वारा "सड़क परिवहन नेटवर्क का विकास" नामक एक योजनागत स्कीम शुरु की गई है। इस स्कीम के अंतर्गत 42 मार्गों को चालू कर दिया गया है जो देशभर में स्पीड पोस्ट की वस्तुओं और ई–कॉमर्स के सामान के पारेषण की सुरक्षा को सुनिश्चित करेगी। डाक पारेषण के लिए प्रचालनात्मक रूप से लाभकारी वैकल्पिक / अतिरिक्त मार्गों की भी लगातार पहचान की जा रही है।

स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र

4.9 डाक प्रोसेसिंग में शीघ्रता लाने के उद्देश्य से विभाग ने दिल्ली और कोलकाता में स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्रों (एएमपीसी) की स्थापना की है। ये केन्द्र लेटर सॉर्टिंग मशीन (एलएसएम) तथा मिश्रित डाक सॉर्टर (एमएमएस) से लैस हैं जिनकी छंटाई स्पीड प्रति घंटा क्रमशः 35000 और 18000 वस्तुएं हैं। बढ़ी हुई छंटाई क्षमता तथा मशीनीकृत प्रोसेसिंग सुविधा से इन शहरों में डाक की छंटाई और वितरण में तेजी आई है।

पोस्टमैन मोबाइल एप्लीकेशन

4.10 पारंपरिक तौर पर, विभिन्न लेखादेय वस्तुओं का वितरण संबंधी अद्यतनीकरण ऑफ–लाइन माध्यम से किया जाता है। पोस्टमैन द्वारा उसके कार्यदिवस की समाप्ति पर, उस सूचना को प्रणाली में फीड किए जाने के बाद ही वितरण संबंधी सूचना को ट्रैंकिंग रिपोर्ट में अद्यतन किया जाता है।

4.11 उपर्युक्त चुनौतियों से निपटने के लिए, विभाग ने एक पोस्टमैन मोबाइल एप्लीकेशन (पीएमए), एक एंड्रॉयड आधारित मोबाइल एप्लीकेशन शुरू की है जिसे डाक प्रौद्योगिकी उत्कृष्टता केन्द्र (सीईपीटी), मैसूरू द्वारा डिजाइन और विकसित किया गया है। डाक विभाग ने चरण–। में पीएमए के प्रयोग हेतु 15000 स्मार्टफोन खरीदे हैं और चरण–।। में 38,500 और स्मार्टफोन की खरीद करने की प्रक्रिया में है। वास्तविक समय आधारित सूचना दर्ज करने के लिए कैश–ऑन–डिलीवरी के पार्सलों सहित विभिन्न लेखादेय वस्तुओं जैसे स्पीड पोस्ट, एक्सप्रेस पार्सल, बिजनेस पार्सल और पंजीकृत डाक के वितरण के लिए वितरण स्टाफ द्वारा पीएमए का उपयोग किया जा रहा है।

पत्र पेटियों की इलेक्ट्रॉनिक निकासी

4.12 नन्याथा सॉफ्टवेयर के माध्यम से पत्र–पेटियों की इलेक्ट्रॉनिक निकासी और उनकी त्वरित मॉनीटरिंग का कार्य 98 शहरों में शुरू किया गया है।

मेल मोटर सेवा

4.13 मेल मोटर सेवा को वर्ष 1944 में आरंभ किया गया। मेल मोटर सेवा के कार्यों में डाकघरों, आरएमएस कार्यालयों, ट्रांजिट डाक कार्यालयों (टीएमओ), रेलवे स्टेशनों, हवाई अड्डों और बंदरगाहों के बीच डाक थैलों की ढुलाई, नकदी की ढुलाई, स्पीड पोस्ट तथा थोक डाक का पिक–अप और वितरण शामिल हैं। उपर्युक्त के अतिरिक्त, हैदराबाद, बंगलौर, दिल्ली, मुम्बई और चेन्नई जैसे शहरों में लॉजिस्टिक्स पोस्ट सेवाओं के लिए एमएमएस कार्यक्रमों का प्रचालन किया जाता है। एमएमएस वर्कशॉप्स के स्टाफ द्वारा कारों / निरीक्षण गाड़ियों तथा मेल मोटर वाहनों की मरम्मत और रख–रखाव का कार्य किया जाता है।

4.14 1458 मेल मोटर वाहनों के प्रचालन और रखरखाव के लिए एमएमएस जिम्मेदार है जिसमें से आगरा, अहमदबाद, दिल्ली और मुम्बई में 224 सीएनजी चालित पर्यावरण अनुकूल डाक वाहन हैं जो मोटर वाहनों के बेड़े को परिचालित करने हेतु पूरे देश में 103 एमएमएस यूनिटें हैं जिसमें 17 एमएमएस यूनिटों में पूर्णतः विकसित कार्यशालाएं हैं। 204 मारूति वाहन खरीदे गए और विश्व डाक संघ (यूपीयू) के क्यूएसएफ बोर्ड द्वारा वित्तपोषित "एक्सीपीडाइटिंग इंटरनैशनल मेल डिलीवरी इन मेजर सिटीज" के लिए आईआर एंड जीबी की क्यूएसएफ परियोजना के तहत सभी सर्कलों को दिए गए हैं। जीपीएस की सुविधा के साथ 990 वाहन उपलब्ध कराए गए हैं और ऑनलाइन कार्यकलाप

की मॉनीटरिंग की जाती है।

4.15 मेल मोटर प्रचालन वाहनों/स्टाफ कारों/निरीक्षण वाहनों को कंडेम करने और इनकी पुनर्तैनाती के लिए सर्कल प्रमुखों को पूरी तरह से अधिकार दिए गए हैं जिन्होंने या तो नए वाहन खरीदकर अथवा आउटसोर्सिंग से कंडेम के मानदंडों को पूरा किया है।

इलेक्ट्रॉनिक मनीआर्डर (ईएमओ)

4.16 डाक विभाग द्वारा ईएमओ सेवा वर्ष 2008 में आरंभ की गई थी और इस सेवा के अंतर्गत देश के सभी विभागीय डाकघरों को शामिल किया गया है। इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से धन प्रेषित किए जाने पर मनीआर्डर प्रेषकों से किसी प्रकार का अतिरिक्त प्रभार नहीं लिया जाता है। इलेक्ट्रॉनिक मनीआर्डर से धन प्रेषित किए जाने का लाभ यह है कि धनराशि आदाता के घर पर वितरित की जाती है। इलेक्ट्रॉनिक मनीआर्डर को भारतीय डाक की वेबसाइट **www.indiapost.gov.in** के माध्यम से ट्रैक किया जा सकता है।

जीवन प्रमाण केन्द्र (जेपीसी)

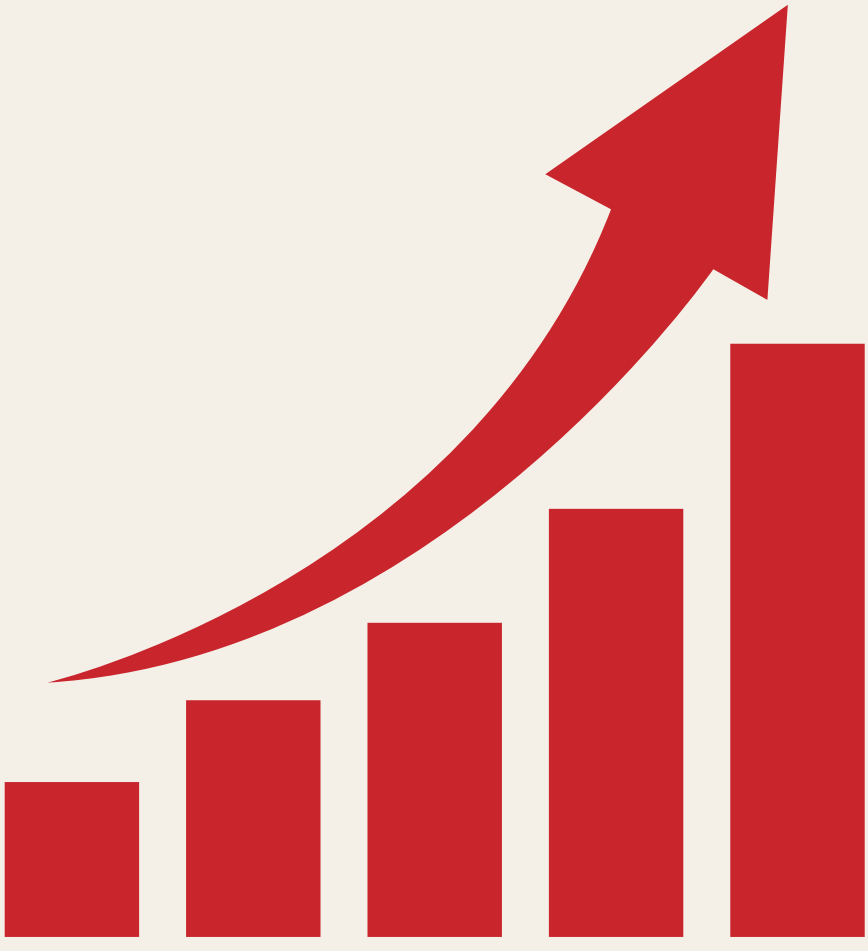
4.17 जीवन प्रमाण, पेंशनरों के लिए एक बायोमीट्रिक समर्थित डिजिटल सेवा है, जिसे 30 जून, 2015 को आरंभ किया गया है। इस सेवा में पेंशनरों द्वारा स्वयं जाकर प्रस्तुत किए जाने वाले जीवन प्रमाणों को अब आधार संख्या का प्रयोग करके डिजिटल रूप से प्रस्तुत किया जा रहा है। ये जीवन प्रमाण केन्द्र देशभर में देश के सभी 810 प्रधान डाकघरों में कार्यरत हैं।

तत्काल मनीआर्डर (आईएमओ)

4.18 तत्काल मनीआर्डर (आईएमओ) एक तत्काल, सुविधाजनक, विश्वसनीय व किफायती ऑनलाइन घरेलू धन पारेषण सेवा है। यह सेवा, तत्काल धन प्रेषण की अपेक्षा रखने वाले व्यक्तियों के लिए है। इस सेवा से ग्राहक आईएमओ सेवा प्रदान कराने के लिए नामोद्दिष्ट किसी भी डाकघर में जाकर धन का तुरंत प्रेषण कर सकते हैं। इस सेवा के अंतर्गत, एक लेन–देन में 1,000/– रूपए से 50,000/– रूपये तक की धनराशि भेजी जा सकती है। आदाता को धनराशि, 16 अंकीय आईएमओ नंबर तथा एक फोटो पहचान प्रमाण प्रस्तुत करने पर किसी भी आईएमओ डाकघर में वितरित की जाएगी। इस समय आईएमओ सेवा देशभर में फैले 19,769 डाकघरों में उपलब्ध है।

9 अक्तूबर, 2018 को आयोजित विश्व डाक दिवस समारोह के अवसर पर मुख्य अतिथि के रूप में आमंत्रित इंफोसिस के सह–संस्थापक, श्री दिनेश कृष्णास्वामी (जिन्होंने डाक कर्मचारी के रूप में अपने करियर की शुरुआत की थी) के साथ डाक सेवा पुरस्कार विजेता, डॉ. चार्ल्स लोबो, सीपीएमजी, कर्नाटक सर्कल और क्षेत्रीय पीएमजी

प्रीमियम सेवाएं



प्रीमियम सेवाएं

5.1.1 डाक विभाग, ग्राहक सेवा केंद्रित संगठन है। डाकघर, अपने ग्राहकों को एक ही स्थान पर विविध प्रकार की किफायती तथा कस्टमाइज्ड उपयोगी सेवाएं प्रदान करता है। अपने व्यावसायिक कार्य–कलापों को गति प्रदान करने और ग्राहकों की विशिष्ट जरूरतों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए डाक विभाग ने वर्ष 1996 में व्यवसाय विकास निदेशालय की स्थापना की। तत्पश्चात्, विपणन पर अधिक ध्यान केंद्रित करने और उत्पादों एवं सेवाओं के प्रचार–प्रसार के उद्देश्य से, वर्ष 2004–05 में इसे व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय के रूप में पुनर्गठित किया गया। डाक विभाग ने ग्राहकों की मौजूदा जरूरतों को पूरा करने के उद्देश्य से अनेक प्रीमियम सेवाएं प्रारंभ की हैं। इनमें स्पीड पोस्ट, एक्सप्रेस पार्सल, बिजनेस पार्सल, रिटेल पोस्ट, ई–पोस्ट, ई–भुगतान, ई–डाकघर, लॉजिस्टिक्स पोस्ट, बिजनेस पोस्ट आदि शामिल हैं।

5.1.2 विगत वर्षों में, देश के ई–कॉमर्स बाजार में हुई बढ़ोतरी के मद्देनजर डाक विभाग ने अप्रैल, 2018 में एक पार्सल निदेशालय की स्थापना की है। इस निदेशालय की स्थापना का उद्देश्य ग्राहकों की जरूरतों को देखते हुए तेजी से बढ़ते इस व्यवसाय खंड पर ध्यान केंद्रित करना है। भारतीय डाक के उत्पादों एवं सेवाओं की बेहतर विजिबिलीटी सुनिश्चित करने तथा उनके विपणन पर ध्यान केंद्रित करने के उद्देश्य से अप्रैल, 2019 में एक अलग विपणन डिवीजन की स्थापना की गई है।

स्पीड पोस्ट

5.1.3 स्पीड पोस्ट, घरेलू एक्सप्रेस उद्योग की अग्रणी सेवा है। इस सेवा की शुरुआत, भारत में विनिर्धारित स्थानों के बीच पत्रों तथा 35 कि.ग्रा. तक के वजन वाली वस्तुओं (पार्सलों) की समयबद्ध सुपुर्दगी सुनिश्चित करने के उद्देश्य से अगस्त, 1986 में की गई। पिछले 32 वर्षों में स्पीड पोस्ट, एक्सप्रेस उद्योग बाजार में पहले स्थान पर रहा है। इस सेवा के अंतर्गत प्रति माह 4 करोड़ से अधिक डाक वस्तुओं की हैंडलिंग की जा रही है। देशभर में बुकिंग और वितरण सेवाएं मुहैया कराने के उद्देश्य से स्पीड पोस्ट के कवरेज क्षेत्र में बढ़ोतरी की गई है।

5.1.4 स्पीड पोस्ट एक लोकप्रिय किफायती सेवा है । इस सेवा के अंतर्गत, देशभर में कहीं भी 50 ग्राम तक के वजन वाली स्पीड पोस्ट डाक–वस्तुओं की 35/– रु. की दर पर तथा 50 ग्राम तक वजन वाली स्थानीय स्पीड पोस्ट डाक–वस्तुओं की बुकिंग 15/– रु. की दर पर (लागू कर/सेस अतिरिक्त) की जाती है। स्पीड पोस्ट डाक–वस्तुओं को, भारतीय डाक की वेबसाइट **(www.indiapost.gov.in)** के जरिए 13 अंकों वाली पहचान संख्या के माध्यम से ऑनलाइन रूप से ट्रैक किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, स्पीड पोस्ट डाक–वस्तुओं को एंड्रॉयड आधारित मोबाइल ऐप 'पोस्ट इंफो' के माध्यम से भी ट्रैक किया जा सकता है।

5.1.5 स्पीड पोस्ट वस्तुओं के लिए विशेष सेवा के रूप में 1 लाख रु. तक के बीमा की सुविधा भी प्रदान की जाती है। कुछ प्रमुख शहरों के चुनिंदा डाकघरों में चौबीसों घंटे स्पीड पोस्ट की बुकिंग की सुविधा उपलब्ध है।

5.1.6 स्पीड पोस्ट के अंतर्गत मूल्यवर्धन: ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए स्पीड पोस्ट सेवा के अंतर्गत निम्नलिखित मूल्यवर्धित सेवाएं उपलब्ध कराई जा रही हैं:

- बुकिंग अभी, भुगतान बाद में (बीएनपीएल) योजना के अंतर्गत ऋण सुविधा
- राष्ट्रीय खाता सुविधा
- निःशुल्क पिक–अप सुविधा
- मात्रा (वॉल्यूम) आधारित छूट सुविधा
- वितरण के समय भुगतान की सुविधा (कैश–ऑन–डिलिवरी) – बढ़ते ई–कॉमर्स बाजार की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए स्पीड पोस्ट सेवा के साथ कैश–ऑन–डिलिवरी की सुविधा प्रदान की गई है।

5.2 बिजनेस पोस्ट

5.2.1 डाक विभाग ने सरकारी संगठनों/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों तथा कॉरपोरेट घरानों को उनकी प्री–मेलिंग आवश्यकताओं (जैसे ग्राहकों के घर/कार्यालय से डाक–वस्तुओं का संग्रहण, कागजात को मोड़ना, उन्हें लिफाफों में डालना, फ्रैंकिंग, पता लिखना तथा लिफाफों को चिपकाना तथा विशेष हैंडलिंग आदि) का समग्र समाधान प्रदान करने के उद्देश्य से 1996 में 'बिजनेस पोस्ट' सेवा प्रारंभ की। अतिरिक्त राजस्व अर्जित करने के साथ–साथ यह सेवा, थोक तथा कॉरपोरेट डाक ग्राहकों की जरूरतों को पूरा कर रही है।

5.2.2 बिजनेस पोस्ट सेवा देशभर के प्रमुख डाकघरों के बिजनेस पोस्ट केन्द्रों पर उपलब्ध है। बिजनेस पोस्ट अपने आप में कोई सेवा नहीं है। बल्कि यह, स्पीड पोस्ट, पंजीकृत डाक तथा साधारण डाक जैसी सेवाओं हेतु मूल्यवर्धन है।

5.3 डायरेक्ट पोस्ट

5.3.1 भारत में वाणिज्यिक कार्यकलापों में वृद्धि होने के साथ ही व्यावसायिक संगठनों द्वारा उत्पादों और सेवाओं के सीधे विज्ञापन की आवश्यकता भी बढ़ रही है। डायरेक्ट मेल, प्रत्यक्ष विज्ञापन का सबसे प्रभावी माध्यम है। इसे सावधानीपूर्वक चुने गए ग्राहक वर्ग अथवा व्यावसायिक उद्यमियों का रूख जानने के लिए मुद्रित बिक्री संदेश या इस प्रकार की घोषणा के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। अनेक देशों में, डाक प्रशासनों द्वारा हैंडल किए गए कुल डाक परियात में डायरेक्ट मेल का अनुपात काफी अधिक रहता है। डायरेक्ट मेल, पता–लिखित तथा गैर–पता–लिखित, दोनों ही प्रकार की हो सकती है।

5.3.2 डायरेक्ट पोस्ट, भारत में डायरेक्ट मेल का गैर–पता–लिखित घटक है। इसके अंतर्गत, गैर पता–लिखित डाक वस्तुएं, जैसे पत्र, कार्ड, सूचना विवरणिकाएं, प्रश्नावली, पैंफलेट, सैंपल, सीडी आदि जैसी प्रचार–प्रसार सामग्री, कूपन, पोस्टर, मेलर अथवा किसी भी अन्य प्रकार के ऐसे मुद्रित पत्र शामिल होते हैं, जोकि भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 अथवा भारतीय डाकघर नियमावली, 1933 के अंतर्गत प्रतिबंधित न हों।

5.4 मीडिया पोस्ट

5.4.1 भारतीय डाक, कॉरपोरेट जगत तथा सरकारी संगठनों को मीडिया पोस्ट के माध्यम से लक्षित समूहों में अपने संभावित ग्राहक वर्ग तक पहुंच बनाने का एक अनूठा मीडिया मंच प्रदान करता है। संख्या तथा पहुंच के परिप्रेक्ष्य में कोई भी अन्य माध्यम, भारतीय डाक के व्यापक विस्तार का मुकाबला नहीं कर सकता। मीडिया पोस्ट के अंतर्गत डाक–लेखन सामग्री, डाक परिसर आदि में विज्ञापन जैसे विभिन्न माध्यमों का विकल्प उपलब्ध करवाया जाता है।

5.5 डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके)

5.5.1 ग्राहकों को उनके घर के निकट ही तृतीय पक्षकारों के उत्पाद एवं सेवाएं मुहैया करवाने के उद्देश्य से डाकघरों की सेवाएं ली जा रही हैं। इस पहल के भाग के रूप में तथा दूर–दराज के क्षेत्रों में रहने वाले नागरिकों को पासपोर्ट सेवा की सुविधा प्रदान करने के दृष्टिकोण से, विदेश मंत्रालय तथा डाक विभाग ने विभिन्न राज्यों के चुनिंदा प्रधान डाकघरों का इस्तेमाल डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र के रूप में करने हेतु समझौता किया है, ताकि देशभर में लोगों को पासपोर्ट से संबंधित समस्त सेवाएं सुविधाजनक रूप से प्राप्त हो सकें।

5.5.2 इस प्रायोगिक परियोजना की शुरूआत 25.01.2017 को मैटागल्ली डाकघर, मैसूर, कर्नाटक और दाहोद प्रधान डाकघर, गुजरात से की गई।

5.5.3 कर्नाटक के मैसूर और गुजरात के दाहोद प्रधान डाकघर में प्रायोगिक डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके) की सफलता के पश्चात् विदेश मंत्रालय और डाक विभाग ने स्थान एवं कार्यबल की व्यवहार्यता को ध्यान में रखते हुए चरणबद्ध रूप से देश के विभिन्न राज्यों में 491 स्थानों पर पीओपीएसके खोलने पर सहमति व्यक्त की है। मार्च, 2019 की स्थिति के अनुसार 412 पीओपीएसके खोले जा चुके हैं।

5.5.4 जनवरी, 2018 से मार्च, 2019 की अवधि के दौरान, इन पीओपीएसके में 22.02 लाख आवेदनों पर कार्रवाई की गई है।

5.6 रिटेल पोस्ट

5.6.1 ग्राहकों को, पूर्ण सुविधा से तथा किफायती दरों पर, उनके द्वार पर विविध जनोपयोगी सेवाएं प्रदान

कराए जाने हेतु डाकघरों को वन–स्टॉप शॉप के रूप में विकसित किया जा रहा है। भारतीय डाक, रिटेल पोस्ट के अंतर्गत विभिन्न सेवाएं प्रदान कर, देशभर में डाकघरों के व्यापक नेटवर्क का लाभ उठा रहा है। रिटेल पोस्ट के अंतर्गत आने वाली सेवाओं में बिजली के बिलों, टेलीफोन बिलों, कर और शुल्क आदि का संग्रहण शामिल है।

5.6.2 सुविधाजनक स्थानों से रेल टिकट मुहैया कराने की व्यवस्था की गई है। इस सेवा के तहत, रेल मंत्रालय के सहयोग से चुनिंदा डाकघरों में सभी श्रेणियों के रेल आरक्षण टिकटों की बिक्री की जा रही है। 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार, यह सेवा 335 डाकघरों में उपलब्ध है।

5.6.3 विभिन्न संगठनों के साथ तृतीय पक्षकार उत्पादों के संबंध में समझौते किए गए हैं, जिसके अंतर्गत कृषि उत्पादों की बिक्री के साथ–साथ ईईएसएल आदि के सहयोग से ऊर्जा दक्ष एलईडी बल्ब, ट्यूब लाइट और पंखें आदि जैसे विविध तृतीय पक्ष के उत्पादों की बिक्री भी की जा रही है। इसके अतिरिक्त, सरकार के 'सॉवरन स्वर्ण बॉन्ड' की बिक्री संबंधी पहल के भाग के रूप में, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नई श्रृंखलाओं के ये बॉन्ड जारी किए जाने पर, विभाग अपने सभी प्रधान डाकघरों के माध्यम से इन बॉन्डों की खरीद हेतु आवेदन भी स्वीकार करता है।

5.6.4 देशभर के सभी प्रधान डाकघरों में और ऑनलाइन पोर्टल अर्थात् ई–कॉमर्स पोर्टल तथा ई–डाकघर पोर्टल के माध्यम से, गंगोत्री से प्राप्त 'गंगाजल' की आपूर्ति और वितरण की व्यवस्था प्रारम्भ की गई है। साथ ही, स्पीड पोस्ट के माध्यम से, गंगोत्री से प्राप्त गंगाजल की द्वार पर सुपुर्दगी की सुविधा भी उपलब्ध है।

5.7 ई–पोस्ट

5.7.1 ई–पोस्ट एक अपंजीकृत हाइब्रिड (मिश्रित) डाक सेवा है जिसके तहत संदेशों का इलेक्ट्रॉनिक पारेषण किया जाता है। इन संदेशों में टैक्सट मैसेज (लिखित संदेश), स्कैन किए गए फोटो आदि शामिल हो सकते हैं। इस सेवा के तहत इन संदेशों आदि की हार्ड प्रति की सुपुर्दगी गंतव्य स्थल पर पोस्टमैन/डिलिवरी कर्मचारियों के माध्यम से की जाती है। वर्तमान में, ई–पोस्ट बुकिंग की सुविधा 13,500 से अधिक डाकघरों में उपलब्ध है तथा वितरण का कार्य देशभर में 1.54 लाख से अधिक डाकघरों के नेटवर्क के माध्यम से किया जा रहा है। ई–पोस्ट सेवा, रिटेल के साथ–साथ कॉरपोरेट ग्राहकों को भी उपलब्ध कराई जाती है।

5.7.2 ई–पोस्ट कॉरपोरेट सेवा, कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए उपलब्ध है, जिसमें सरकारी विभाग, सार्वजनिक क्षेत्र की इकाइयां, लघु एवं मध्यम उद्यम तथा कंपनियां आदि शामिल हैं। यह सेवा, उक्त ग्राहकों को इंटरनेट के माध्यम से उनके कार्यालय परिसर से, उनकी व्यावसायिक अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए संदेश को ड्राफ्ट करने, डिजाइन करने तथा भेजने की सुविधा प्रदान करती है। इन संदेशों को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से सॉफ्ट प्रति के रूप में पारेषित किया जाता है तथा गंतव्य स्थल पर प्रेषिती को इन्हें हार्ड प्रति के रूप में वितरित किया जाता है।

5.7.3 ग्राहकों द्वारा इस सेवा का लाभ, ई–पोस्ट सेवा से युक्त सामान्य डाकघर में जाकर या ई–पोस्ट रिटेल के प्री–पेड ग्राहक के रूप में स्वयं को पंजीकृत करवाकर, अपने घर से ही उठाया जा सकता है।

5.7.4 प्री–पेड सुविधा का लाभ उठाने के लिए ग्राहक को पहले ई–पोस्ट सेवा के यूआरएल **www.epost-indiapost.gov.in** पर स्वयं को ऑनलाइन रूप से पंजीकृत करना होता है। पंजीकरण की इस प्रक्रिया के पूरा होने के बाद, एक यूनीक ग्राहक आईडी जनरेट होता है। ग्राहक द्वारा अपने ई–पोस्ट प्री–पेड खाते का एक्टिवेशन अथवा रिचार्ज, पंजीकरण के समय अपने क्रेडिट/डेबिट कार्ड के जरिए ऑनलाइन भुगतान करके अथवा ई–पोस्ट सुविधा से युक्त किसी भी डाकघर में अपने यूनीक ग्राहक आईडी में अपेक्षित रिचार्ज राशि जमा कराने के माध्यम से कराया जा सकता है।

5.8 ई–भुगतान

5.8.1 किसी भी व्यवसाय में, देशभर में फैले ग्राहकों से बिल एवं अन्य भुगतान प्राप्त किया जाना अपेक्षित होता है। डाक विभाग ऐसे ग्राहकों को ई–भुगतान के रूप में एक सरल एवं सुविधाजनक समाधान प्रस्तुत करता है। ई–भुगतान "अनेक से एक" किस्म का समाधान है, जिसके अंतर्गत किसी अन्य संगठन की ओर से धन संग्रह (टेलीफोन बिल, बिजली बिल, परीक्षा शुल्क, कर, विश्वविद्यालय शुल्क और स्कूल शुल्क आदि) करने की सुविधा उपलब्ध होती है। जमा की गई धन राशि को एक वेब आधारित सॉफ्टवेयर का प्रयोग करते हुए इलेक्ट्रॉनिक रूप से समेकित किया जाता है और इस धन राशि का भुगतान, केन्द्रीय रूप से, बिल भेजने वाले संगठन (बिलर) को किया जाता है।

5.9 ई–आईपीओ (इलेक्ट्रॉनिक भारतीय पोस्टल आर्डर)

5.9.1 विदेशों में रहने वाले भारतीय नागरिकों को ई–डाकघर पोर्टल **https://www.epostoffice.gov.in** के माध्यम से आरटीआई शुल्क के ऑनलाइन भुगतान की सुविधा प्रदान करने के उद्देश्य से डाक विभाग ने 22 मार्च, 2013 से इलेक्ट्रॉनिक भारतीय पोस्टल आर्डर (ई–आईपीओ) सेवा प्रारंभ की है। 13 फरवरी, 2014 से ई–आईपीओ की सुविधा, देश में रहने वाले भारतीय नागरिकों के लिए भी उपलब्ध करा दी गई है।

5.9.2 इस सेवा का पहली बार प्रयोग करते समय आवेदक को वेबसाइट पर पंजीकरण करके अपना प्रोफाइल बनाना होता है। इस प्रकार सृजित ई–आईपीओ का प्रयोग किसी भी मंत्रालय/विभाग से सूचना प्राप्त करने के लिए किया जा सकता है। यदि आरटीआई आवेदन, हार्ड प्रति (मुद्रित प्रति) में भेजा जाना हो, तो ई–आईपीओ का प्रिंटआउट उसके साथ संलग्न करना होता है और यदि आरटीआई आवेदन, इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्रस्तुत किया जाना हो, तो उस स्थिति में ई–आईपीओ को अटैचमेंट के रूप में प्रेषित करना होता है।

5.10 ई–कॉमर्स पोर्टल

5.10.1 ग्रामीण अर्थव्यवस्था को डिजिटल एवं भौतिक कनेक्टिविटी के साथ मजबूत करने के उद्देश्य से डाक विभाग ने 14.12.2018 को ई–कॉमर्स पोर्टल की शुरुआत की है। इसका लक्ष्य विभागीय एवं तृतीय पक्षकारों के उत्पादों की बिक्री हेतु एक डिजिटल प्लैटफॉर्म तथा ई–मार्केट प्लेस उपलब्ध कराना है। मेक इन इंडिया विशेषकर एमएसएमई पर समग्र रूप से ध्यान केंद्रित करते हुए शीघ्र ही आयुष, स्टार्ट अप्स, स्थानीय हस्तशिल्प, छोटे उद्यमियों/महिला उद्यमियों, स्वयं सहायता समूहों, राज्य हस्तशिल्प बोर्डों, केंद्र एवं राज्य सरकार के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम आदि ई–कॉमर्स पोर्टल पर होंगे।

5.10.2 यह पोर्टल, डाक विभाग के पहले से मौजूद ई–डाकघर पोर्टल (जोकि विभागीय उत्पादों जैसे कि फिलैटली उत्पाद, गंगाजल और ई–आईपीओ की ऑनलाइन बिक्री के लिए समर्पित है) के अतिरिक्त अलग से बनाया गया पोर्टल है।

5.11 डाकघरों में आधार अद्यतन (अपडेशन) तथा नामांकन की सुविधा

5.11.1 डाक विभाग को देशभर में स्थित डाकघरों के अपने व्यापक नेटवर्क के जरिए आधार नामांकन एवं अद्यतन की सुविधा प्रदान करने का दायित्व सौंपा गया है। नामांकन प्रक्रिया में नागरिकों की डेमोग्राफिक एवं बायोमीट्रिक जानकारियां इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्राप्त करना शामिल है।

5.11.2 डाकघरों के माध्यम से नाम, ई–मेल आईडी, मोबाइल नं., आवासीय पता और जन्म तिथि जैसी डेमोग्राफिक जानकारियां तथा चेहरे की इमेज, उंगलियों और आंख की पुतली की छाप जैसी बायोमीट्रिक जानकारियां अद्यतन करने की सुविधा उपलब्ध है।

5.11.3 मार्च, 2019 तक सुविधा केंद्रों के रूप में देशभर में 13,352 आधार केंद्र स्थापित किए जा चुके हैं, ताकि डेमोग्राफिक डाटा में कोई परिवर्तन या असमानता होने की स्थिति में नागरिकों द्वारा आधार नामांकन अथवा अद्यतन की सुविधा का आसानी से लाभ उठाया जा सके। इसके फलस्वरूप, डाकघरों के ग्राहकों की संख्या में बढ़ोतरी होने के साथ–साथ विभाग को अतिरिक्त राजस्व की प्राप्ति भी हुई है।

5.11.4 1 जनवरी, 2018 से 31 मार्च, 2019 की अवधि के दौरान इन केंद्रों के माध्यम से लगभग 12.08 लाख नामांकन तथा 39.22 लाख अद्यतन कार्य किए गए हैं।

5.11.5 व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय ने वित्त वर्ष 2018–19 के दौरान 2971.18 करोड़ रु. (अनंतिम) का राजस्व अर्जित किया है।

5.12 पार्सल नेटवर्क

5.12.1 पत्र डाक की मात्रा में वैश्विक स्तर पर कमी आई है। परंतु, ई–कॉमर्स बाजार के विस्तार की बदौलत पैकेटों और पार्सलों की बड़ी संख्या ने इस कमी की भरपाई की है। ई–विक्रेताओं को संग्रहण, एग्रीगेशन (एकत्रीकरण), छंटाई, पारेषण और संवितरण हेतु एकीकृत तंत्र की आवश्यकता होती है। पार्सल व्यवसाय पर समग्र रूप से ध्यान केंद्रित करने के उद्देश्य से मुख्य महाप्रबंधक की अध्यक्षता में एक समर्थ, समेकित एवं समर्पित पार्सल निदेशालय की स्थापना की गई है, जिसका मुख्यालय नई दिल्ली में स्थित है। इस पार्सल निदेशालय को प्रचालनगत तथा बाजार की आवश्यकताओं के अनुरूप कार्य करने हेतु अपेक्षित वित्तीय एवं प्रशासनिक अधिकार प्रदान किए गए हैं।

5.12.2 भारतीय डाक ने पार्सल प्रचालन कार्य को सुदृढ़ बनाने के उद्देश्य से नवंबर, 2016 में पार्सल नेटवर्क का इष्टतम प्रयोग (पीएनओपी) नाम से एक परियोजना शुरु की है और इस परियोजना के अंतर्गत पार्सल डिलिवरी नेटवर्क का विस्तार करने, पार्सल हबों की प्रोसेसिंग क्षमता बढ़ाने, नोडल डिलिवरी केंद्रों की स्थापना करने, सुरक्षा सुनिश्चित करने आदि की दिशा में अनेक कदम उठाए गए हैं, ताकि ग्राहकों की विशिष्ट जरूरतों को पूरा किया जा सके। इसके अतिरिक्त, पार्सलों का समयबद्ध एवं सुरक्षित पारेषण सुनिश्चित करने के लिए डाक विभाग ने पार्सलों के पारेषण के लिए छोटी एवं लंबी दूरी के मार्गों हेतु सड़क परिवहन सेवाओं का इस्तेमाल शुरू किया है।

5.12.3 पार्सल निदेशालय द्वारा निम्नलिखित पहलें की गई हैं :–

- 17.08.2018 से पार्सलों की विशेष हैंडलिंग के लिए लेवल–1 के 56 हबों और लेवल–2 के 134 हबों के नेटवर्क को अंतिम रूप देकर प्रचालित किया गया है।
- पार्सल हबों और नोडल डिलिवरी केंद्रों के लिए मानक ले–आउट एवं डिजाइन को अंतिम रूप दिया गया है।
- पार्सलों की हैंडलिंग के लिए अपेक्षित उपस्करों के डिजाइन को मानक रूप दिया गया है।
- पार्सल निदेशालय नियमित रूप से ई–कॉमर्स व्यापारियों एवं कॉरपोरेट ग्राहकों के संपर्क में है ताकि ई–कॉमर्स पार्सलों की भरोसेमंद सुपुर्दगी सुनिश्चित करने के लिए उनसे इनपुट/टिप्पणियां प्राप्त की जा सकें।
- सर्कल स्तर तक प्रचालन, बिक्री और विपणन कार्यों हेतु विशेष रूप से सुनिर्धारित तंत्र के रूप में नोडल अधिकारी नियुक्त किए गए हैं।

5.12.4 वर्ष 2018–19 के दौरान (फरवरी, 2019 तक) डाक विभाग ने बिजनेस और एक्सप्रेस पार्सल से 98.45 करोड़ रु. का राजस्व अर्जित किया है। देश के पार्सल बाजार में 15% के सीएजीआर से वृद्धि हो रही है और 2026 तक पार्सल बाजार (लॉजिस्टिक्स और वितरण परंतु आपूर्ति एवं वस्तुओं के मूल्य को हटाकर) के ~ 18,000 करोड़ रु. से बढ़कर ~ 60,000 करोड़ रु. तक पहुंचने की संभावना है। वर्तमान में भारतीय डाक की मात्रा के आधार पर बाजार में हिस्सेदारी ~ 4% और राजस्व के आधार पर ~ 5% है। भारतीय डाक का लक्ष्य वर्ष 2026 तक घरेलू पार्सल बाजार (राजस्व) में अपनी हिस्सेदारी को 15% (अर्थात् ~ 500 करोड़ रु. के मौजूदा राजस्व को ~7600 करोड़ रु.) तक पहुंचाना है।

31 जनवरी, 2019 को विदेश मंत्रालय और डाक विभाग, संचार मंत्रालय के बीच
समझौता–ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए

ग्रामीण व्यवसाय

ग्रामीण व्यवसाय

6.1 डाक विभाग का देशभर में कुल 1,55,531 डाकघरों में से प्रमुख रूप से 1,39,882 डाकघरों का ग्रामीण नेटवर्क है। डाक विभाग (डीओपी) के ग्रामीण व्यवसाय, (आर बी) डिवीजन को ग्रामीण क्षेत्र के लोगों को सुलभ और किफायती सामान्य बचत, बीमा एवं डाक सेवाएं प्रदान करने के लिए देशभर में फैले ग्रामीण नेटवर्क को उपयोग में लाने का अधिदेश दिया गया है।

6.2 ग्रामीण व्यवसाय डिवीजन का सर्वाधिक महत्वपूर्ण कार्य यह है कि सामाजिक सुरक्षा योजनाओं संबंधी लाभों के संवितरण हेतु डाकघर बचत बैंक खाते खोलकर दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों को उनके बचत खातों के माध्यम से औपचारिक वित्तीय सेवाओं के दायरे में लाया जाएगा। विस्तृत ग्रामीण डाक नेटवर्क के माध्यम से ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई) का प्रीमियम एकत्र करना भी आसान हो जाता है।

डाकघरों के माध्यम से महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार सुरक्षा योजना (मनरेगा) मजदूरी और अन्य पेंशन योजनाओं का संवितरण

6.3 डाक विभाग वर्ष 2005 से मनरेगा लाभार्थियों के लिए डाकघर बचत बैंक खातों के माध्यम से मजूदरी के संवितरण में सक्रिय रूप से शामिल रहा है। यह योजना इस समय 96,000 से अधिक डाकघरों में प्रचालन में है।

6.4 डाक विभाग राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम (एनएसएपी) के अधीन विभिन्न पेंशन योजनाओं और केन्द्र सरकार/विभागों तथा राज्य सरकार/विभागों की अन्य योजनाओं के अधीन लाभार्थियों को पेंशन के भुगतान का कार्य भी करता है। ये योजनाएं अत्यंत सामाजिक महत्व की हैं, क्योंकि इनके अंतर्गत, दूर–दराज के ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले समाज के वंचित वर्गों को अति आवश्यक वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है।

नए भारत के लिए ग्रामीण डाकघरों का डिजिटल उन्नयन (दर्पण)

6.5 नए भारत के लिए ग्रामीण डाकघरों के डिजिटल उन्नयन (दर्पण) के अंतर्गत, डाक विभाग ने ऑनलाइन डाक और वित्तीय लेन–देन करने के लिए देशभर में 1.29 लाख से अधिक शाखा डाकघरों में सिम आधारित हस्तचालित उपकरण प्रदान किए हैं। कोर बैंकिंग सिस्टम पर ऑनलाइन जमा और धनराशि का आहरण, मनरेगा और अन्य सामाजिक क्षेत्र की भुगतान योजनाओं के अंतर्गत लाभों का संवितरण, रजिस्टर्ड और स्पीड पोस्ट वस्तुओं और मनीआर्डरों की बुकिंग, डाक जीवन बीमा (पीएलआई)/ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई) का प्रीमियम दर्पण उपकरण के माध्यम से जमा किया जा रहा है, ताकि दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल लेन–देन को बढ़ावा दिया जा सके।

6.6 डाक विभाग ने राष्ट्र से संबंधित विभिन्न सामाजिक और आर्थिक प्रयोजनों से संबंधित कार्यकलापों के लिए भी डाक नेटवर्क का उपयोग किया है।

क्र. सं.	मंत्रालय	प्रस्ताव का ब्यौरा
1	विद्युत मंत्रालय	डाक विभाग ने विद्युत मंत्रालय की "प्रधानमंत्री सहज बिजली हर घर योजना" (एसएयूबीएचएजीवाईए) के तहत, कर्नाटक, महाराष्ट्र, राजस्थान, तेलंगाना और उत्तर प्रदेश के राज्य में 2.19 लाख गांवों में बिजली की सुविधा से वंचित परिवारों का सर्वेक्षण किया है। सर्वेक्षण के प्रथम चरण में 2016–17 के दौरान 1.74 लाख गांवों को कवर किया गया।
2	श्रम मंत्रालय (एओएलई)	डाकघरों का रोजगार पंजीकरण केन्द्रों के रूप में उपयोग करने के लिए 4 नवम्बर, 2016 को डाक विभाग और श्रम एवं रोजगार मंत्रालय के बीच एक समझौता–ज्ञापन (एमओयू) पर हस्ताक्षर किए गए हैं। आन्ध्र प्रदेश और तेलंगाना राज्यों के 95 प्रधान डाकघरों में 12.02.2017 को परियोजना की शुरुआत की गई है। इस योजना को 13.04.2017 से देश के सभी प्रधान डाकघरों में लागू किया गया है।
3	गृह मंत्रालय	प्रथम चरण में आन्ध्र प्रदेश, तेलंगाना, बिहार, छत्तीसगढ़, झारखण्ड, महाराष्ट्र और ओडिशा के राज्यों में वामपंथ उग्रवाद से प्रभावित 32 जिलों में खोले जाने वाले योजनाबद्ध 1788 शाखा डाकघरों में से, वित्तीय वर्ष 2018–19 के दौरान 1769 शाखा डाकघर खोले गए हैं।
4	ग्रामीण विकास मंत्रालय	डाकघर बचत बैंक खातों के माध्यम से डीबीटी भुगतान की उचित मानीटरिंग करने के लिए डाक निदेशालय में डीबीटी सेल की स्थापना की गई है, जिससे वित्तीय समावेशन में डाक विभाग की भूमिका में वृद्धि हुई है। डाक विभाग ने विभिन्न मंत्रालयों द्वारा प्रायोजित, मनरेगा मजदूरी सहित, सामाजिक क्षेत्र के पेंशन भुगतानों के निर्बाध संवितरण हेतु दिसम्बर, 2016 में राष्ट्रीय भुगतान कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई) के नेशनल आटोमेटेड क्लीयरिंग हाउस (एनएसीएच) की प्रणाली को अपनाया है।

अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग

अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग

7.1 डाक विभाग के अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग से जुड़े मामलों का समन्वय कार्य, अंतर्राष्ट्रीय संबंध एवं ग्लोबल व्यवसाय डिवीजन द्वारा किया जाता है। इन कार्यों में विश्व डाक संघ (यूपीयू) के दायरे में आने वाले विभिन्न देशों के नामित डाक प्रचालन संगठनों के साथ बहुपक्षीय कार्य–व्यवहार, अन्य नामित डाक प्रचालकों से द्विपक्षीय विचार–विमर्श, नामित एवं निजी डाक प्रचालकों के साथ व्यावसायिक संबंध एवं अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय के माध्यम से राजस्व अर्जन पर केन्द्रित कार्यकलाप शामिल हैं।

7.2 डाकघर, भारत में अंतर्राष्ट्रीय व्यापार का महत्वपूर्ण माध्यम बनकर उभर रहा है। डाकघरों के माध्यम से लोगों के साथ–साथ, विभिन्न संगठन वाणिज्यिक उद्देश्यों से सामान, धन तथा सूचनाएं विदेशों में भेज सकते हैं। इसके साथ–साथ, डाकघर विश्वभर में लोगों के आपसी संपर्क का भी माध्यम बना हुआ है।

विश्व डाक संघ (यूपीयू) में भारत

7.3 भारत, विश्व डाक संघ (यूपीयू) के प्रारंभिक सक्रिय सदस्यों में से एक है। यह संघ संयुक्त राष्ट्र की एक विशेषज्ञ एजेंसी है, जिसका मुख्यालय बर्न, स्विट्जरलैंड में है। विश्व डाक संघ, विश्वभर में अन्तर्राष्ट्रीय डाक सेवाओं का कुशल प्रचालन सुनिश्चित करने के दायित्व का निर्वहन करता है। इसके साथ–साथ, यूपीयू का उद्देश्य डाक क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय सहयोग को बढ़ावा देना तथा अपने विभिन्न निकायों एवं बहुपक्षीय समझौतों के माध्यम से अंतर्राष्ट्रीय डाक मामलों के समस्त पहलुओं को नियंत्रित करना भी है।

7.4 यूपीयू के प्रमुख निकायों में निम्नलिखित शामिल हैं: (i) कांग्रेस, (ii) प्रशासनिक परिषद (सीए), (iii) डाक प्रचालन परिषद (पीओसी), (iv) परामर्शदात्री समिति; और (v) अंतर्राष्ट्रीय ब्यूरो। डाक विभाग, इस समय पीओसी का सदस्य है। कांग्रेस, यूपीयू का शीर्षस्थ निकाय है और इसमें सभी सदस्य देशों के प्रतिनिधि शामिल हैं। हर चार साल में इसकी बैठक आयोजित की जाती है जिसमें प्रत्येक वर्ष के यूपीयू के कार्यकलापों की रूप रेखा तैयार की जाती है। कांग्रेस का कार्य, सदस्य देशों की नौ विभिन्न समितियों के माध्यम से किया जाता है। इन समितियों का गठन चुनाव के माध्यम से किया जाता है। ये समितियां विभिन्न प्रस्तावों पर विचार करती हैं और अपनी रिपोर्टें पूर्ण बैठक में प्रस्तुत करती हैं, जहां सदस्य देश इन पर अपना मतदान करते हैं।

एशिया प्रशांत डाक संघ (एपीपीयू)

7.5 एशिया प्रशांत डाक संघ (एपीपीयू), विश्व डाक संघ से संबद्ध एक निर्बंधित संघ है। 32 देश इसके सदस्य हैं। इसका उद्देश्य, क्षेत्र में डाक के आदान–प्रदान को सुलभ बनाना तथा सदस्य देशों के बीच डाक सेवाओं के क्षेत्र में सहयोग की भावना को बढ़ाना है। एशिया प्रशांत डाक कॉलेज की वित्त समिति और प्रशासनिक बोर्ड के सदस्य के रूप में भारतीय डाक, एपीपीयू के मामलों में अग्रणी भूमिका निभाता है।

यूपीयू और एपीपीयू में बहु–पक्षीय सहयोग में भारत का महत्वपूर्ण योगदान

7.6 यूपीयू का असाधारण सम्मेलन 3 से 7 सितम्बर, 2018 को आडिस अबाबा में हुआ। यूपीयू की स्थापना के 144 वर्षों में यह सम्मेलन दूसरा असाधारण सम्मेलन था। इसका पहला सम्मेलन 1900 में बर्न, स्विटजरलैंड में आयोजित किया गया था।

7.7 इस्तानबुल कांग्रेस (2016) ने दूसरा असाधारण सम्मेलन 2018 में आयोजित करने का निर्णय लिया, जिसका उद्देश्य वर्तमान और भावी विश्व डाक नीति से संबंधित विभिन्न महत्वपूर्ण मामलों और अन्य अत्यावश्यक डाक क्षेत्र से संबंधित मामलों का समाधान करना था।

7.8 विशेष रूप से, दूसरे असाधारण सम्मेलन का आयोजन, यूपीयू में सुधार लाने के लिए किए जा रहे प्रयासों का ही हिस्सा था, जिसे संगठन के अंदर निर्णय करने संबंधी प्रक्रियाओं में सुधार लाने और उन्हें गति प्रदान करने तथा वित्तीय सामर्थ्य को ध्यान में रख कर किया गया था। भारत, यूपीयू में सुधार संबंधी सिफारिशों को अंतिम रूप देने वाले दस सदस्यीय कार्यदल का हिस्सा था। कार्यदल की सिफारिशों के आधार पर सामने आए अधिकांश संशोधनों को कांग्रेस द्वारा स्वीकार कर लिया गया था। कार्यदल में भारत की सक्रिय भागीदारी से भारत को दक्षिण एशिया ओशेनिया क्षेत्र के लिए दो और सीटें सुरक्षित करने में सहायता मिली, जिसका भारत एक हिस्सा है।

7.9 भारत ने अप्रैल में आयोजित पीओसी की बैठक के दौरान एकीकृत आपूर्ति श्रृंखला कार्यदल की बैठक की सह–अध्यक्षता की और मानकों, प्रचालनों और लेखाकरण, सीमाशुल्क, परिवहन, सुरक्षा, ईडीआई एवं इलेक्ट्रानिक एडवांस डाटा से संबंधित मुद्दों के साथ–साथ, ग्लोबल डाक नेटवर्क द्वारा प्रदान की गई वास्तविक सेवाओं से संबंधित प्रचालनीय सुधारों को रेखांकित किया।

7.10 डा नांग, विएतनाम में 25–29 जून, 2018 को आयोजित एपीपीयू – ईसी की बैठक के दौरान हुई एशिया प्रशांत डाक संघ (एपीपीयू) के आपूर्ति श्रृंखला एकीकरण कार्यदल की बैठक में भारत और जापान ने सह–अध्यक्षता की। समिति ने वैश्विक डाक संघ की डाक प्रचालन परिषद (पीओसी) की समिति 1 के कार्यों का उल्लेख किया जो अन्य एजेंसियों और हितधारियों के सहयोग से अंतर्राष्ट्रीय डाक आपूर्ति श्रृंखला के लिए प्रचालनों, मानकों, आंकडों के प्रलेखन और इलेक्ट्रॉनिक रूप से आदान–प्रदान से संबंधित महत्वपूर्ण मुद्दों से संबंधित कार्य देखती है।

अन्तर्राष्ट्रीय बैठकों में भागीदारी

7.11 डाक विभाग वर्ष 2018 के दौरान अन्तर्राष्ट्रीय बैठकों में सक्रियता से भाग लेता रहा है। इस वर्ष के दौरान, भारत निम्नलिखित महत्वपूर्ण बैठकों में उपस्थित रहा:

- दो सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने बर्न, स्विटजरलैंड में 16–27 अप्रैल, 2018 को हुई पीओसी और सीए बैठकों में भारत का प्रतिनिधित्व किया।
- दो सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने डा नांग, विएतनाम में 25 से 29 जून, 2018 को हुई एपीपीयू की कार्यकारी परिषद की बैठक में भाग लिया।
- सेवा गुणवत्ता न्यासी बोर्ड (क्यूएसएफ–बीओटी) के निर्वाचित सदस्य के रूप में, बीओटी की बैठकों में भारत का प्रतिनिधित्व किया।
- दो सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने आडिस अबाबा, इथियोपिया में 3 से 7 सितम्बर, 2018 तक हुए वैश्विक डाक संघ (यूपीयू) के दूसरे असाधारण सम्मेलन में भारत का प्रतिनिधित्व किया।
- दो सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने हो चि मिन्ह शहर, विएतनाम में 26 से 27 सितम्बर, 2018 तक हुई ईएमएस संगोष्ठी में भाग लिया।
- भारत ने बर्न, स्विटजरलैंड में 24 से 26 अक्तूबर, 2018 तक हुई वैश्विक डाक संघ (यूपीयू) की प्रशासन परिषद की बैठक में भारत का प्रतिनिधित्व किया।
- तीन सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने 28 अक्तूबर से 3 नवम्बर, 2018 तक कोरिया डाक के डाक आईसीटी कार्यक्रम में भाग लिया।
- एक सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने 5 से 9 नवम्बर, 2018 तक बैंकॉक, थाईलैंड में हुई तीसरी ओआरई कार्यशाला में भाग लिया।
- दो सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने 15 से 16 नवम्बर, 2018 तक बैंकॉक, थाईलैंड में हुई ईडीआई आईटीएमएटीटी कार्यशाला में भाग लिया।

7.12 भारत में आयोजित अंतर्राष्ट्रीय कार्यशालाएं/द्विपक्षीय बैठकें

- जापान डाक से एक तीन सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने भारत और जापान के बीच कूल ईएमएस सेवा पर चर्चा करने के लिए 19 से 20 फरवरी, 2018 तक भारत का दौरा किया।
- पीओएस इंडोनेशिया से पांच सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने व्यापार, प्रौद्योगिकी, वित्तीय सेवाएं, ई–कॉमर्स, लास्ट माइल डिलिवरी और कैश ऑन डिलिवरी के संबंध में चर्चा करने के लिए 23 मार्च, 2018 को डाक भवन का दौरा किया।
- ला पोस्टे ग्रुप से एक प्रतिनिधिमंडल ने पारस्परिक सहयोग के संबंध में चर्चा करने के लिए 10 अप्रैल, 2018 को डाक भवन का दौरा किया।
- आन्तरिक कार्य मंत्रालय, जापान से एक तीन सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने डाक क्षेत्र में सहयोग ज्ञापन (एमओसी) पर हस्ताक्षर करने संबंधी चर्चा करने के लिए 10 जुलाई, 2018 को डाक भवन का दौरा किया।
- स्विस डाक इनोवेशन टीम के 11 सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने दो संगठनों के महत्वपूर्ण बिन्दुओं पर खुली चर्चा करने और उन्हें साझा करने के लिए 14 सितम्बर, 2018 को डाक भवन का दौरा किया।

- साउथ अफ्रीका पोस्ट बैंक से दो सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने सरकार द्वारा नागरिक सेवाएं प्रदान करने में सहायता देने के लिए, दो संगठनों के अनुभवों को साझा करने के लिए 13 नवम्बर, 2018 को डाक भवन का दौरा किया।
- संयुक्त राष्ट्र डाक सेवा (यूएसपीएस) से एक सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने सीमाशुल्क डाटा के इलेक्ट्रॉनिक आदान–प्रदान और सहयोग के अन्य क्षेत्रों पर चर्चा करने के लिए 26 और 27 नवम्बर, 2018 को डाक भवन का दौरा किया।

7.13 अंतर्राष्ट्रीय सहयोग

- भारत ने कैरिबियाई देशों में अपने डाक नेटवर्क को पुनः स्थापित करने के लिए अपनी सेवा गुणवत्ता निधि (क्यूएसएफ) में से 50,000 अमरीकी डॉलर प्रदान किए हैं, जो 'इरमा' और 'मारिया' तूफानों के कारण बुरी तरह प्रभावित हो गया था।
- संचार मंत्रालय, भारत सरकार तथा आंतरिक कार्य और संचार मंत्रालय (एमआईसी), जापान के बीच 29 अक्तूबर, 2018 को टोकियो, जापान में, भारत के माननीय प्रधानमंत्री के जापान दौरे के दौरान एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर हुए।
- आरएकेएनपीए, गाजियाबाद में 19 से 23 मार्च, 2018 तक डाक क्षेत्र के विभिन्न पहलुओं पर चर्चा करने के लिए भूटान डाक के 20 वरिष्ठ पोस्टमास्टरों के लिए पहली बार एक देश के लिए विशेष रूप से प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन किया गया।

अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवाएं

7.14 जापान के साथ कूल ईएमएस सेवा – डाक विभाग ने 29 मार्च, 2018 से जापान डाक के सहयोग से 'कूल ईएमएस सेवा' नामक एक अनन्य सेवा शुरु की है। इस सेवा के तहत, डाक चैनल के माध्यम से जापान से भारत में (केवल इकतरफा), भारतीय विनियमों के तहत अनुमत्य जापानी खाद्य पदार्थ कूलबॉक्सों में भेजे जाते हैं। इस समय यह सेवा केवल दिल्ली में उपलब्ध है।

7.15 पूछताछ शुल्क हटाना – अंतर्राष्ट्रीय डाक वस्तुओं से संबंधित जन शिकायतों का उपभोक्ता अनुकूल तरीके से समाधान करने के लिए 1 मार्च, 2018 से सभी प्रकार की अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवाओं संबंधी पूछताछ निशुल्क कर दी गई है।

47वीं पत्र लेखन प्रतियोगिता, 2018

7.16 वार्षिक रूप से आयोजित की जाने वाली विश्व डाक संघ पत्र–लेखन प्रतियोगिता, विगत वर्षों के दौरान वैश्विक स्तर पर स्थापित हो चुकी है। बच्चों और युवाओं को साहित्यिक लेखन के लिए प्रोत्साहित करने के लिए यह प्रतियोगिता एक उत्कृष्ट माध्यम है। इससे अपने विचारों को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने की उनकी योग्यता का निर्माण होता है और उनके लेखन कौशल का विकास होता है। यह प्रतियोगिता उन्हें विश्व की डाक सेवाओं की महत्वपूर्ण भूमिका से भी अवगत कराती है। डाक विभाग यह प्रतियोगिता भारत में आयोजित करता है। 47वीं पत्र–लेखन प्रतियोगिता का आयोजन 7 जनवरी, 2018 को किया गया।

मई, 2018 में इस्तानबुल में सीईओ कांफ्रेंस को संबोधित करते श्री ए.एन. नन्द, सचिव (डाक)

सितंबर, 2018 में आडिस अबाबा, इथियोपिया में आयोजित द्वितीय असाधारण कांग्रेस के दौरान श्री बिसर हुसैन, महानिदेशक, यूपीयू और महासचिव, पीएपीयू के साथ श्री ए.एन. नन्द, सचिव (डाक)

वित्तीय सेवाएं

वित्तीय सेवाएं

8.1 डाक विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार की ओर से लघु बचत योजनाएं संचालित करता है। बचत बैंक की सुविधा, देश के 1.55 लाख डाकघरों के नेटवर्क के माध्यम से उपलब्ध कराई जाती है। डाकघर बचत बैंक के अंतर्गत बचत खाता, आवर्ती जमा (आरडी), सावधि जमा (टीडी), मासिक आय योजना (एमआईएस), लोक भविष्य निधि (पीपीएफ), राष्ट्रीय बचत पत्र(एनएससी), किसान विकास पत्र (केवीपी), वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस) और सुकन्या समृद्धि योजना खाता जैसी सेवाएं संचालित होती हैं।

31.03.2018 की स्थिति के अनुसार, डाकघरों में सभी राष्ट्रीय बचत योजनाओं और बचत पत्रों के तहत बकाया शेष 722443.70 करोड़ रुपये से अधिक है। बचत बैंक योजनाओं और बचत पत्रों का विस्तृत विवरण निम्नानुसार है:

तालिका – 2

2016–17 और 2017–18 के दौरान बचत बैंक योजनाओं का विवरण				
स्कीम का नाम	**खातों की संख्या**		**बकाया शेष (करोड़ रुपये में)**	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
बचत खाते	186200705	199451789	85168.93	86304.98
आवर्ती जमा खाते	122703759	121403354	84455.58	92322.97
सावधि जमा खाते	16669195	18742881	79655.46	99289.07
मासिक आय योजना खाते	16680673	15376218	180063.61	181688.06
राष्ट्रीय बचत पत्र खाते (87 व 92)	285125	272867	3257.06	3098.74
लोक भविष्य निधि खाते	2465767	2530301	63361.91	69985.60
वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस)	1123387	1420143	29453.39	41717.69
संचयी आवधिक जमा	208302	202034	8.14	-38.38
आवधिक जमा	388	402	24.24	19.76
एमएसवाई खाते	457608	141295	2.90	1.51
सुकन्या समृद्धि खाते	9919137	11698945	13824.29	22904.84
योग (1 से 12)	356714046	371240229	539275.51	597294.84
बचत पत्र				
राष्ट्रीय बचत पत्र–VIII			87228.37	87165.57
किसान विकास पत्र			53574.82	37983.29
योग			140803.19	125148.86
सकल योग			**680078.70**	**722443.70**

किसान विकास पत्र

8.2 किसान विकास पत्र (केवीपी) जो 1 दिसम्बर, 2011 से बंद कर दिए गए थे, उन्हें 18 नवम्बर, 2014 से पुनः आरंभ किया गया। 01.01.2019 से 31.03.2019 तक की तिमाही के लिए किसान विकास पत्र के अंतर्गत प्रति तिमाही ब्याज दर 7.7% है। किसान विकास पत्र के अंतर्गत निवेश की न्यूनतम राशि 1000/– रु. है। वर्ष 2017–18 के दौरान 16022.94 करोड़ रुपये की जमा राशि के साथ कुल 3618174 केवीपी बेचे गए तथा मार्च, 2019 तक वर्ष 2018–19 के दौरान 26424.93 करोड़ रुपये के निवेश के साथ कुल 2986455 केवीपी बेचे गए। 01 जुलाई 2016 से ई–मोड बचत पत्र आरंभ कर, कागजी बचत पत्र बंद कर दिए गए हैं।

कोर बैंकिंग सॉल्यूशन

8.3 कोर बैंकिंग सॉल्यूशन भारतीय डाक सूचना प्रौद्योगिकी आधुनिकीकरण परियोजना का भाग है तथा इसका उद्देश्य डाकघरों में आवश्यक आईटी आधारभूत ढांचे सहित विभिन्न आईटी आधुनिकीकरण समाधानों को लागू करना है। भारतीय डाक सभी विभागीय डाकघरों में कोर बैंकिग को कार्यान्वित करने की योजना बना रहा है। मोबाइल एप्लीकेशनों तथा हैंड–हेल्ड उपकरणों द्वारा ग्रामीण डाकघरों को बैंकिंग सॉल्यूशन उपलब्ध करवाए जाएंगे। यह परियोजना डाकघरों में एटीएम, इंटरनेट तथा मोबाइल बैंकिंग की सुविधाएं लाएगी।

8.4 डाक विभाग ने मैसर्स इंफोसिस लिमिटेड, वित्तीय सेवा इंटीग्रेटर (एफएसआई) वेंडर के साथ कोर बैंकिंग सॉल्यूशन तथा एटीएम की स्थापना हेतु एक संविदा पर हस्ताक्षर किए हैं। परियोजना का आरंभ 28.09.2012 से हुआ। 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार, 23665 डाकघरों में सीबीएस लागू कर दिया गया है तथा 996 एटीएम कार्यरत हैं। 31-12-2016 dk] ;s ,Vh,e cSadks ds lkFk vrjiapkfyr gks x, gSA Hkkjrh; Mkd ds MfcV dkMZ/kkjd miHkksDrk vU; cSadks ds ,Vh,e ij ysu&nsu dj ldrs gSa rFkk blh çdkj vU; cSadks ds miHkksDrk Hkkjrh; Mkd ds ,Vh,e ij ysu&nsu dj ldrs gSA

अंतर्राष्ट्रीय धन अंतरण सेवा

8.5 यह सेवा रीयल टाइम आधार पर 195 देशों से भारतीय ग्राहकों को तत्काल अंतर्राष्ट्रीय धनप्रेषण की सुविधा प्रदान करती है। भारतीय डाक, वेस्टर्न यूनियन के सहयोग से इस सेवा को, 9955 डाकघरों से संचालित कर रहा है। वर्ष 2018–19 में मार्च, 2019 तक इस सेवा से अर्जित राजस्व 8.22 करोड़ रुपये है।

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (सभी नागरिक मॉडल)

8.6 डाक विभाग, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस) (सभी नागरिक मॉडल) की सुविधा भी प्रदान करता है। अपने आवेदन की जमा तिथि तक 18 से 65 वर्ष की आयु वर्ग के भारत के नागरिक, एनपीएस में शामिल हो सकते हैं। इन पेंशन अंशदानों का, पेंशन निधि विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) द्वारा नियुक्त विभिन्न पेंशन निधि प्रबंधकों द्वारा उपभोक्ता की पसंद के अनुसार विभिन्न स्कीमों में निवेश किया जाता है। देश के सभी प्रधान डाकघरों में इस स्कीम के अंतर्गत पेंशन खाते खोलने की सुविधा उपलब्ध है। डाक विभाग द्वारा इसके प्रारंभ से अब तक 27926 खाते खोले जा चुके हैं तथा मार्च, 2019 तक इसके कमीशन के तौर पर 1.22 करोड़ रुपये अर्जित किए जा चुके हैं।

म्युचुअल फंड की रिटेलिंग

8.7 डाकघर देश के पूंजी बाजार की पहुंच का विस्तार करने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है तथा बाजार आधारित निवेश के विकल्पों के लिए आम आदमी को आसान पहुंच भी प्रदान करता है। इस समय, यूटीआई के म्युचुअल फंड की बिक्री चुनिंदा डाकघरों द्वारा की जा रही है।

सुकन्या समृद्धि खाता

8.8 सुकन्या समृद्धि खाता बालिकाओं के कल्याण के लिए प्रारंभ की गई नई लघु बचत योजना है, जिसका शुभारंभ 22 जनवरी, 2015 से हुआ। इस योजना के अंतर्गत, कोई कानूनी/नैसर्गिक संरक्षक, कन्या शिशु के जन्म की तिथि से 10 वर्ष तक, किसी एक कन्या शिशु के नाम से केवल एक खाता और दो बालिकाओं के नाम से अधिकतम दो खाते खोल सकेगा। वित्तीय वर्ष 2017–18 के दौरान 5926.37 करोड़ रुपये की जमा राशि के साथ कुल 16.95 लाख खाते खोले गए तथा वर्ष 2018–19 के दौरान मार्च, 2019 तक 10615.79 करोड़ रुपये की जमा राशि के साथ 2426891 खाते खोले गए।

जन सुरक्षा योजनाएं

8.9 जन सुरक्षा योजनाएं अर्थात् प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) और प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) सभी सीबीएस डाकघरों में 07 सितम्बर, 2015 से प्रारंभ की गई हैं। ये योजनाएं सभी डाकघर बचत खाताधारकों के लिए उपलब्ध हैं। दिनांक 01 दिसम्बर, 2015 से 808 सीबीएस प्रधान डाकघरों में अटल पेंशन योजना (एपीवाई) का शुभारंभ किया गया था, जिसे और 20430 सीबीएस उप डाकघरों में लागू किया जा चुका है। इसके आरंभ से लेकर 31 मार्च, 2019 तक डाकघरों में 5932218 पीएमएसबीवाई, 322963 पीएमजेजेबीवाई तथा 271988 एपीवाई नामांकन किए जा चुके हैं।

डाक जीवन बीमा

8.10 सन् 1884 में प्रारंभ की गई डाक जीवन बीमा योजना (पीएलआई) सरकारी एवं अर्ध–सरकारी कर्मचारियों के हितलाभ के लिए शुरू की गई सबसे पुरानी जीवन बीमा योजना है। प्रारंभ में यह सेवा केवल डाकघर कर्मचारियों के लिए शुरू की गई थी। आज यह स्कीम केन्द्रीय तथा राज्य सरकार के सिविल तथा सैन्य कर्मियों, स्थानीय निकायों, सरकार द्वारा अनुदान प्राप्त शैक्षणिक संस्थानों, विश्वविद्यालयों, राष्ट्रीयकृत बैंकों, स्वायत्त संस्थानों और केन्द्र व राज्यों के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के कर्मचारियों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, ऋण सहकारी समितियों तथा एनएएसी, एआईसीटीई, एमसीआई आदि जैसे मान्यता प्राप्त निकायों से प्रत्यायित शैक्षणिक संस्थानों और मानित विश्वविद्यालयों, केन्द्र/राज्य सरकार/सार्वजनिक क्षेत्र की न्यूनतम, 10% भागीदारी वाले संयुक्त उपक्रमों के कर्मचारियों तथा सरकार द्वारा अनुबंध के आधार पर, जहां अनुबंध की अवधि बढ़ाई जा सकती है, नियोजित/नियुक्त किए गए कर्मचारियों को सेवा प्रदान कर रही है।

8.11 इसके अतिरिक्त निम्नलिखित श्रेणी के कर्मचारियों/व्यवसायियों को पीएलआई कवरेज के अंतर्गत लाया गया है :–

(i) सभी निजी शैक्षणिक संस्थानों/स्कूलों/कालेजों आदि के कर्मचारी (शिक्षण/गैर–शिक्षण स्टाफ) जो माध्यमिक/वरिष्ठ माध्यमिक शिक्षा के मान्यता प्राप्त बोर्डों (केन्द्र/राज्य सरकारों द्वारा मान्यताप्राप्त) अर्थात् सीबीएसई, आईसीएसई, राज्य बोर्डों, ओपन स्कूलों आदि से संबद्ध हैं।

(ii) भारत/राज्यों के डॉक्टर (किसी सरकारी/निजी अस्पताल के माध्यम से स्नातकोत्तर डिग्री ले रहे डॉक्टर, संविदा/स्थायी आधार पर किसी सरकारी/निजी अस्पताल आदि में लगे हुए रेजिडेंट डॉक्टर), इंजीनियर ('गेट' प्रवेश परीक्षा पास करने के बाद मास्टर/स्नातकोत्तर डिग्री ले रहे इंजीनियरों सहित) प्रबंध परामर्शदाता, भारतीय चार्टरित लेखाकार संस्थान में पंजीकृत चार्टरित लेखाकार, वास्तुकार, भारत/राज्यों की विधिज्ञ परिषद (बार काउंसिल) में पंजीकृत वकील/राष्ट्रीयकृत बैंकों और इसके सहयोगी बैंकों में कार्यरत बैंकर्स, विदेशी बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, निजी क्षेत्र के बैंकों आदि सहित अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक आदि।

(iii) सूचना प्रौद्योगिकी, बैंकिंग और वित्त, स्वास्थ्य देखभाल/फार्मा, ऊर्जा/विद्युत दूरसंचार अवसंरचना क्षेत्र आदि में एनएसई (नेशनल स्टॉक एक्सचेंज) और मुम्बई स्टॉक एक्सचेंज (बीएसई) की सूचीबद्ध कंपनियों के कर्मचारी, जो भविष्य निधि/ग्रेच्युटी के लिए कवर किए जाते हैं और/अथवा संगठन द्वारा उनकी छुट्टियों का रिकार्ड रखा जाता है।

ग्रामीण डाक जीवन बीमा

8.12 ग्रामीण क्षेत्रों में निवास करने वाले लोगों के लाभार्थ उन्हें बीमा कवर प्रदान करने के लिए 1995 में ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई) योजना की शुरुआत की गई। इसके अंतर्गत कमजोर वर्गों और महिला कामगारों पर सबसे अधिक बल दिया गया।

पीएलआई/आरपीएलआई की बीमित राशि की अधिकतम सीमा

पीएलआई के मामले में बीमित राशि की अधिकतम सीमा 50 लाख रु. और आरपीएलआई के मामलों में 10 लाख रु. है।

पीएलआई/आरपीएलआई का निष्पादन

8.13 वर्ष 2018–19 के दौरान अर्जित व्यवसाय तथा 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार पीएलआई/आरपीएलआई में कुल बीमित राशि का विवरण तालिका 3 में दिया गया है :–

तालिका – 3					
डाक जीवन बीमा / ग्रामीण डाक जीवन बीमा का निष्पादन					
योजना का नाम	वर्ष 2018–19 में प्राप्त नई पालिसियों की संख्या (लाख में) (गैर–लेखापरीक्षित)	बीमित राशि (करोड़ रु. में) (गैर–लेखापरीक्षित)	सक्रिय पालिसियों की कुल संख्या (लाख में) (गैर–लेखापरीक्षित)	कुल बीमित राशि (करोड़ रु. में) (गैर–लेखापरीक्षित)	प्रीमियम आय (करोड़ रु. में)
पीएलआई	2.88	17048.92	44.03	137895.74	7978.35
आरपीएलआई	7.69	9808.53	139.14	89222.07	2418.88

8.14 आईआरडीए के दिशा–निर्देशों के अनुसार 04 नवम्बर 2009 से डाकघर जीवन बीमा निधि और ग्रामीण डाकघर जीवन बीमा निधि की निवल अभिवृद्धि राशि का सरकारी प्रतिभूतियों आदि में निवेश किया जा रहा है।

पीएलआई के तहत पॉलिसियां

8.15 पीएलआई के अंतर्गत निम्नलिखित प्रकार की पालिसियां उपलब्ध हैं:

(i) आजीवन बीमा (सुरक्षा)
(ii) परिवर्तनीय आजीवन बीमा (सुविधा)
(iii) बन्दोबस्ती बीमा (संतोष)
(iv) 15 एवं 20 वर्षों के लिए प्रत्याशित बन्दोबस्ती बीमा (सुमंगल)
(v) संयुक्त जीवन बन्दोबस्ती बीमा (युगल सुरक्षा)
(vi) चिल्ड्रेन पॉलिसी (बाल जीवन बीमा)

आरपीएलआई के तहत पॉलिसियां

8.16 आरपीएलआई के अंतर्गत निम्नलिखित प्रकार की पालिसियां उपलब्ध हैं:

(i) आजीवन बीमा (ग्राम सुरक्षा)
(ii) परिवर्तनीय आजीवन बीमा (ग्राम सुविधा)
(iii) बन्दोबस्ती बीमा (ग्राम संतोष)
(iv) 15 एवं 20 वर्षों के लिए प्रत्याशित बन्दोबस्ती बीमा (सुमंगल)
(v) 10 वर्षीय ग्रामीण डाक जीवन बीमा(ग्राम प्रिया)
(vi) चिल्ड्रेन पॉलिसी (बाल जीवन बीमा)

8.17 पीएलआई तथा आरपीएलआई पालिसियों को जारी रखने के लिए बोनस निम्नलिखित दरों पर घोषित किया गया है:

तालिका – 4			
डाक जीवन बीमा / ग्रामीण डाक जीवन बीमा पर बोनस की दर			
योजना	प्रतिवर्ष 1000 रु. की बीमित राशि के लिए बोनस की दरें		
	आजीवन बीमा	बंदोबस्ती बीमा	प्रत्याशित बीमा
31.03.2016 की स्थिति के अनुसार पीएलआई	85 ₹	58 ₹	53 ₹
31.03.2016 की स्थिति के अनुसार आरपीएलआई	65 ₹	50 ₹	47 ₹

8.18 वर्ष 2017–18 के दौरान पीएलआई तथा आरपीएलआई के संदर्भ में दावों के निपटान का ब्यौरा निम्नानुसार है:–

तालिका –5		
2018–19 के दौरान डाक जीवन बीमा / ग्रामीण डाक जीवन बीमा के अंतर्गत निपटाए गए दावे		
विवरण	**पीएलआई**	**आरपीएलआई**
दावों की संख्या (लाख में)	2.44	2.70
भुगतान की गई राशि (करोड़ रुपये में)	3914.97	1397.85

कोर बीमा समाधान (सीआईएस) परियोजना का रोलआउट:

8.19 वित्तीय सेवाएं इंटीग्रेशन (एफएसआई) परियोजना 2012 के तहत सभी पीएलआई/आरपीएलआई प्रचालनों को आटोमेटेड कर दिया गया है। एफएसआई परियोजना में नए पीएलआई साफ्टवेयर के लिए विकसित व्यावसायिक प्रक्रियाओं में केन्द्रीय प्रोसेसिंग केन्द्र (सीपीसी) पर किए जाने वाले सभी प्रोसेसिंग कार्य शामिल हैं जिसमें सीपीसी से इतर फाइलों के किसी वास्तविक संचालन के बिना सक्षम प्राधिकारी द्वारा ऑनलाइन अनुमोदन प्रदान किए जाने का प्रावधान है। इसके अतिरिक्त 12 लाख से अधिक एपीएस (बेस सर्कल) की पीएलआई पालिसियां जून, 2018 में मैकमिश सिस्टम में बदल दी गई हैं। एपीएस की पीएलआई पालिसियों के ग्राहक अब (i) पूरे भारत में अनुरोध स्वीकार/प्रोसेस करवा सकते हैं (ii) पूरे भारत में किसी भी डाकघर में प्रीमियम का भुगतान कर सकते हैं और ग्राहक पोर्टल के माध्यम से प्रीमियम का भी ऑनलाइन भुगतान कर सकते हैं।

8.20 इसके अतिरिक्त अप्रैल, 2018 में दर्पण – पीएलआई ऐप भी शुरु की गई थी। दर्पण – पीएलआई ऐप के अंतर्गत दी गई सुविधाएं निम्नानुसार हैं :–

- पालिसियों के ऑनलाइन अपडेशन के साथ, ग्रामीण क्षेत्रों में शाखा डाकघरों में पीएलआई और आरपीएलआई पालिसियों के लिए प्रीमियम का संग्रहण।
- ग्रामीण क्षेत्रों में ही शाखा डाकघरों में पीएलआई और आरपीएलआई के संबंध में परिपक्वता दावों की सूची बनाना।

  *इन पहलों से डाक विभाग को पीएलआई और आरपीएलआई के ग्राहकों को पालिसियों की बिक्री के बाद बेहतर सेवाएं प्रदान करने में सहायता मिलेगी।

कोर बीमा समाधान (सीएसआई) परियोजना का कार्यान्वयन

- **वेब पोर्टल तथा मोबाइल पोर्टल** रीयल टाइम आधार पर ग्राहकों को उनकी डाक जीवन बीमा पॉलिसियों से संबंधित लेन–देन देखने तथा करने की सुविधा देता है।
- **सुविधाजनक प्रीमियम भुगतान विकल्प :** प्रीमियम का भुगतान कई तरीकों जैसे नकद, चैक, वेतन कटौती, क्रेडिट/डेबिट कार्ड द्वारा करना संभव है। ईसीएस, एटीएम, नेट बैंकिंग द्वारा भी भुगतान की सुविधा 'कोर बीमा समाधान' (सीएसआई) के भाग के तौर पर उपलब्ध करवाई जाएगी।
- **ग्राहक सेवा :** इस समाधान से अत्याधुनिक ग्राहक सेवा केन्द्रों द्वारा ग्राहकों के अनुरोधों का समाधान किया जा सकेगा। दावों का निपटान शीघ्रता से किया जा सकेगा।
- **कहीं भी कभी भी पॉलिसी:** सभी बीमा पॉलिसियां इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखी जाएंगी, देश में कहीं से भी इन्हें आसानी से देखा जा सकेगा तथा तीव्रता से ग्राहकों को सेवा प्रदान की जा सकेगी।

सम्पूर्ण बीमा ग्राम (एसबीजी) योजना

8.21 सम्पूर्ण बीमा ग्राम (एसबीजी) योजना के तहत, देश के प्रत्येक राजस्व जिले में कम से कम एक ग्राम (जिसमें न्यूनतम 100 परिवार हों) में प्रत्येक परिवार न्यूनतम एक आरपीएलआई (ग्रामीण डाक जीवन बीमा) करते हुए उस चिन्हित ग्राम के सभी परिवारों को कवर करने का प्रयास किया जाएगा। चिन्हित सम्पूर्ण बीमा ग्राम में सभी परिवारों को कवर करना इस योजना का मुख्य उद्देश्य है।

8.22 माननीय संसद सदस्यों द्वारा गोद लिए गए सांसद आदर्श ग्रामों (एसएजी) को भी सम्पूर्ण बीमा ग्राम (एसबीजी) योजना के क्षेत्र के तहत लाया गया है, जिसमें सांसद आदर्श ग्राम योजना के तहत संसद सदस्यों द्वारा गोद लिए गए गांवों के सभी परिवारों को, प्रत्येक के लिए कम से कम एक आरपीएलआई पॉलिसी द्वारा कवर किया जाएगा।

8.23 विभाग द्वारा ये दो पहलें लोगों के जीवन को सुरक्षित करने के एक साधन के रूप में और वित्तीय समावेशन बढ़ाने के लिए उठाए गए एक कदम के रूप में की जा रही हैं।

धनशोधन निवारण, धनशोधन रोधी (एएमएल)/आतंकवाद के लिए वित्तपोषण का विरोध संबंधी अनुपालन संरचना

8.24 धनशोधन रोधी अधिनियम (पीएमएलए) 2002, 1 जुलाई, 2005 से लागू हुआ है। इस अधिनियम में धनशोधन–रोधी को ''अपराधजन्य धन को छिपाने, रखने, लेने अथवा इसका उपयोग करने तथा इसको बेदाग संपत्ति होने का दावा करने सहित इससे संबंधित कोई भी प्रक्रिया अथवा क्रियाकलाप के रूप में परिभाषित किया गया है।'' इस अधिनियम में धनशोधन–रोधी संशोधन अधिनियम, 2009 के द्वारा 1 जून, 2009 से संशोधन किया गया। डाक विभाग को इस संशोधन के साथ इस अधिनियम के दायरे में लाया गया, जिसमें भारत सरकार में डाक विभाग को धारा 2(1)(1) के अंतर्गत ''वित्तीय संस्था'' के रूप में सूचीबद्ध किया गया है।

पीएमएलए के अंतर्गत संगठनात्मक ढांचा

8.25 निदेशालय स्तर पर, उप महानिदेशक, डाक विभाग के प्रधान अनुपालन अधिकारी हैं और वे डाक विभाग में सभी अनुपालन संबंधी कार्यकलापों के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार हैं। सदस्य (बैंकिंग) को डाक विभाग का ''नामित निदेशक'' नियुक्त किया गया है। सर्कल स्तर पर, 23 नोडल अधिकारी हैं, जो सर्कल अनुपालन अधिकारी हैं।

8.26 पीएमएलए के अंतर्गत मॉनीटरिंग तंत्र

(i) डाक विभाग ने विस्तृत दिशा–निर्देशों के साथ लघु बचत योजनाओं हेतु धनशोधन–रोधी/आतंकवाद वित्तपोषण विरोधी (एएमएल/सीएफटी) मानदंडों के अनुपालनार्थ एक मास्टर परिपत्र परिचालित किया है।

(ii) सर्कल स्तर पर अनुपालन अधिकारी नकदी लेन–देन रिपोर्ट (सीटीआर), संदिग्ध लेन–देन रिपोर्ट (एसटीआर) और नकली मुद्रा रिपोर्ट (सीसीआर) उच्चतर स्तर के अधिकारी को डाटा देने के लिए सृजित किए गए डाटा की पुष्टि करने के लिए उत्तरदायी है और साथ ही धनशोधन रोधी (एएमएल), नो योर कस्टमर (केवाईसी) और सर्कल के लिए एएमएल निरीक्षण के प्रशिक्षण को भी देखेगा।

(iii) स्टाफ को एएमएल/सीएफटी की प्रभावी मॉनीटरिंग करने हेतु वर्ष 2018–19 के दौरान (मार्च, 2019 तक) 59,636 कर्मचारियों को एएमएल/सीएफटी के संबंध में प्रशिक्षण दिया गया है।

अप्रैल, 2018 में दर्पण–पीएलआई ऐप का शुभारंभ

महात्मा गांधी
MAHATMA GANDHI
2018
भारत
INDIA
2500

500
भारत
INDIA
100

भारत
INDIA
500

4100 भारत INDIA

ODISHA
HOCKEY
MEN'S WORLD CUP
BHUBANESWAR 2018
भारत INDIA
500
ओडिशा
पुरुष हॉकी विश्व कप
भुवनेश्वर 2018
Odisha
Hockey Men's World Cup
Bhubaneswar 2018
MY BEATS FOR HOCKEY

500
भारत
INDIA
100

500
भारत INDIA
कुम्भ मेला, प्रयागराज Kumbh Mela, Prayagraj
2019

पटना विश्वविद्यालय PATNA UNIVERSITY
1917-2017
भारत
INDIA
500
2018

विश्व पर्यावरण दिवस World Environment Day
5 जून 2018 5th June 2018
Beat Plastic Pollution

इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक

इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक

9.1 वर्ष 2015–16 के बजट अभिभाषण के दौरान माननीय वित्त मंत्री ने डाक विभाग द्वारा भुगतान (पेमेंट्स) बैंक की स्थापना किए जाने की घोषणा की थी ताकि वित्तीय समावेशन को बढ़ावा दिया जा सके और औपचारिक वित्तीय प्रणाली में लोगों की पहुंच को बढ़ाया जा सके।

9.2 सरकार (मंत्रिमंडल) द्वारा 800 करोड़ रु. के कुल परियोजना परिव्यय के साथ, इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक की स्थापना हेतु 1 जून, 2016 को अनुमोदन प्रदान किया गया और देशभर में 650 शाखाएं आरंभ करने का कार्य सौंपा गया, जो जिला मुख्यालयों के डाकघरों में स्थित होंगी तथा जिले के सभी डाकघर संबंधित आईपीपीबी शाखा के साथ जोड़े जाएंगे। जिला स्तर से नीचे के डाकघर पूरी तरह से एकीकृत होंगे ताकि प्रत्येक डाकघर, डाक विभाग के एक आउटलेट के रूप में कार्य करने के साथ–साथ पेमेंट्स बैंक के सेवा केन्द्र के रूप में भी कार्य कर सके। मंत्रिमंडल से अनुमोदन प्राप्त होने के बाद, 17 अगस्त, 2016 को आईपीपीबी को डाक विभाग के अंतर्गत भारत सरकार की 100% इक्विटी के साथ एक पब्लिक लिमिटेड कम्पनी के रूप में स्थापित किया गया। पंजाब नैशनल बैंक के सहयोग से 30 जनवरी, 2017 को रांची, झारखंड और रायपुर, छत्तीसगढ़ में इसकी दो पायलट शाखाएं आरंभ की गईं।

9.3 आईपीपीबी देश का दूसरा ऐसा बैंक है जिसने भुगतान बैंक के रूप में अपना प्रचालन आरंभ किया है। देश में डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देने की दिशा में इसकी भूमिका अग्रणी रही है।

इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक का लक्ष्य

- जनसामान्य के लिए सर्वाधिक पहुंच वाला, किफायती और विश्वसनीय बैंक बनाना।
- बैंकिंग सेवाओं को सुलभ बनाने में आने वाली बाधाओं को दूर करके और लागत में कटौती करके वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देना।

भारत के प्रधानमंत्री, श्री नरेन्द्र मोदी, नई दिल्ली में आईपीपीबी के शुभारंभ कार्यक्रम के दौरान भाषण देते हुए

9.4 इसके अलावा, माननीय प्रधानमंत्री ने दिनांक 01.09.2018 को तालकटोरा स्टेडियम से समस्त भारत के 3250 सेवा केन्द्रों सहित आईपीपीबी की 650 शाखाओं का शुभारंभ किया। 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार, देश में आईपीपीबी की 650 शाखाएं और 135496 सेवा केन्द्र कार्यरत हैं।

इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक के सेवा प्रदान करने के माध्यम

- सहयोगी बैंकिंग माध्यम
- माइक्रो एटीएम
- डाकघर काउंटर
- स्वयं सेवा माध्यम
- मोबाइल बैंकिंग
- एसएमएस और मिस्ड कॉल बैंकिंग/आईवीआर

9.5 आईपीपीबी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं:

जमा	• बचत खाता • चालू खाता
धनांतरण	• सरल एवं सुरक्षित • तत्काल 24x7
प्रत्यक्ष लाभांतरण	• मनरेगा • छात्रवृत्तियां • समाज कल्याण लाभ तथा • अन्य सरकारी सब्सिडी
तृतीय पक्षकारों के उत्पाद	• ऋण • बीमा • निवेश • डाकघर बचत योजनाएं
बिल और जनोपयोगी भुगतान	• मोबाइल और डीटीएच रिचार्ज • बिजली • पानी और गैस के बिल • दान और बीमा प्रीमियम राशि का भुगतान
उद्यम और व्यापारी भुगतान	• डाक उत्पाद • ई–कॉमर्स वितरण (सीओडी) का डिजिटल भुगतान, छोटे व्यापारी / किराना स्टोर / असंगठित रिटेल • ऑफलाइन भुगतान • नकदी प्रबंध सेवाएं

9.6 आईपीपीबी की सेवाएं सभी को उपलब्ध होंगी, लेकिन इसका फोकस मुख्यतः सामाजिक क्षेत्र के लाभार्थियों, प्रवासी कामगारों, गैर–संगठित क्षेत्र के कर्मचारियों, सूक्ष्म–लघु एवं मध्यम उद्यमों, पंचायतों, अल्प आय वाले परिवारों, ग्रामीण क्षेत्रों तथा ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों के बैंकिंग सेवाओं से वंचित और अल्प बैंकिंग सुविधाओं वाले वर्गों पर होगा। आईपीपीबी की सेवा के घटक आईपीपीबी के उत्पाद, सेवाएं और वितरण निम्नलिखित पर आधारित है।

आईपीपीबी की सेवा के घटक

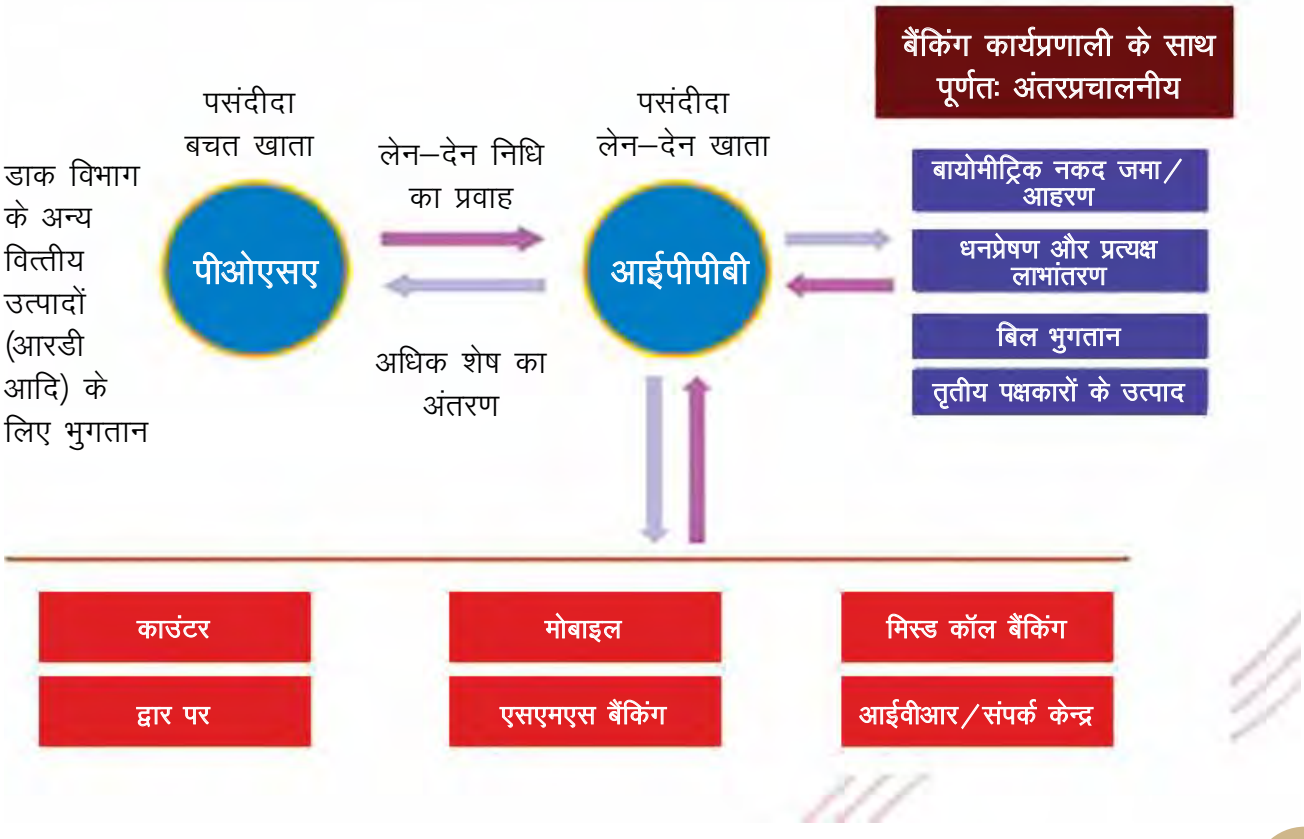
आईपीपीबी के उत्पाद, सेवाएं और वितरण चैनल निम्नलिखित पर आधारित है :

01 सुलभता	**1.55 लाख डाकघरों (–85% ग्रामीण) का नेटवर्क और 2.5 लाख पोस्टमैन और जीडीएस द्वारा द्वार पर दी जा रही बैंकिंग सेवाएं**
02 वहनीयता	अंतिम छोर तक वहनीय वित्तीय सेवाएं प्रदान करने हेतु अंतर – प्रचालनीय सार्वजनिक प्रौद्योगिकी इंफ्रास्ट्रक्चर का उपयोग।
03 सुविधाजनक बैंकिंग	**ग्राहकों की जरुरतों को ध्यान में रखते हुए तैयार किए गए डिजिटल टूल्स जैसे क्यूआर कार्ड, असिस्टेड यूपीआई, मांग पर द्वार पर बैंकिंग की सुविधा तथा आईपीपीबी–डाक विभाग की एकीकृत खाता सुविधाओं के माध्यम से बैंकिंग उत्पाद और सेवाएं प्रदान करना।**
04 डिजिटल कार्यप्रणाली	• समग्र बैंकिंग व्यवस्थापन संबंधी इंफ्रास्ट्रक्चर का गहन–संबद्धता • भुगतान और निपटान प्रणालियां – **एनईएफटी, आरटीजीएस, यूपीआई, आईएमपीएस** • भारत बिल पेमेंट सिस्टम – **बीबीपीएस** • सरकारी सब्सिडी – **पीएफएमएस, एबीपीएस, एनएसीएच**
05 वित्तीय साक्षरता	वित्तीय साक्षरता के माध्यम से वित्तीय समावेशन को बढ़ावा – ग्राहकों को इस बात की जानकारी देना कि किस प्रकार 'बीमा' असुरक्षित जनों को सुरक्षा प्रदान करता है, किस प्रकार धन से धन अर्जित किया जाता है और किस प्रकार थोड़ी बचत करके, भविष्य को बेहतर बनाया जा सकता है।

9.7 अगस्त, 2018 में केन्द्रीय मंत्रिमंडल ने आईपीपीबी के 800 करोड़ रु. के मौजूदा अनुमोदित परिव्यय के स्थान पर 1435 करोड़ रु. के संशोधित बजट परिव्यय को अनुमोदन प्रदान किया। 1 सितम्बर, 2018 में बैंक के शुभारंभ के बाद, लगभग चार माह की रिकॉर्ड अवधि में एक लाख से अधिक सेवा केन्द्र खोले गए। इसके साथ आईपीपीबी 1.35 लाख सेवा केन्द्रों के साथ अब देश का सबसे बड़ा बैंक हो गया है, जिसमें 3 लाख पोस्टमैन और जीडीएस के विशाल कार्यबल द्वारा जनसामान्य को द्वार पर बैंकिंग सेवा प्रदान की जाएगी। शुभारंभ किए जाने संबंधी कार्यकलाप के दौरान लगभग 3 लाख डाक कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया है तथा डाकघरों और अंतिम छोर तक सेवा प्रदान करने वाले एजेंटों को मोबाइल उपकरणों जैसे आवश्यक हार्डवेयर दिए गए हैं। इस विशाल कार्यबल द्वारा ग्रामीण, शहरी और दूर–दराज के क्षेत्रों में द्वार पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जाएंगी। इस प्रकार आईपीपीबी प्रवासी कामगारों, वरिष्ठ नागरिकों और गृहणियों के साथ–साथ अंतिम छोर तक बैंकिंग सेवाएं पहुंचा सकेगा।

9-8 डाकघर बचत बैंक और इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक के बीच सामंजस्य (तालमेल): डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) उत्पादों का मुख्य उद्देश्य बचत करना है जबकि आईपीपीबी का उद्देश्य डिजिटल भुगतानों और धनप्रेषण को प्रोत्साहन देना है। पीओएसबी की बचत योजनाओं में एसबी, टीडी, एमआईएस, पीपीएफ, एसएसवाई आदि शामिल हैं, जबकि आईपीपीबी द्वारा बचत खाता और चालू खाता (सीएएसए), धनप्रेषण और बिल भुगतान सेवाएं, व्यापारी सेवाएं तथा तृतीय पक्षकारों के उत्पाद संबंधी सेवाएं प्रदान की जाती हैं। आईपीपीबी का शुभारंभ होने पर अब डाकघर बचत खाते (पीओएसए) को आईपीपीबी खाते से संबद्ध किया जा सकता है, जिससे पीओएसए खाताधारक, अंतरप्रचालनीय बैंकिंग कार्यप्रणाली का इस्तेमाल कर सकेंगे। इस प्रकार वे आईएमपीएस, यूपीआई, एनईएफटी और आरटीजीएस के साथ–साथ बीबीपीएस जैसे अन्य ऑनलाइन भुगतान माध्यमों का भी लाभ उठा सकेंगे। इसी प्रकार, किसी आईपीपीबी खाते के अंतर्गत यदि किसी कार्य दिवस के अंत में जमाशेष एक लाख रु. से अधिक हो जाता है, तो वह राशि पीओएसए खाते में अंतरित हो जाती है। अतः पीओएसए खाते, आईपीपीबी खातों के पूरक हैं। आईपीपीबी, द्वार पर डिजिटल भुगतान की सुविधा प्रदान कर, डाक विभाग के ई–वाणिज्य व्यवसाय का पूरक भी बनेगा।

आईपीपीबी – पीओएसए लिंकेज – एक अनूठा प्रस्ताव



9.9 डाक विभाग–आईपीपीबी प्रणाली के एकीकरण से, एक बंद लूप प्रणाली (क्लोज्ड लूप सिस्टम) में कार्य प्रचालन करने वाले करोड़ों पीओएसबी खाते अंतर–प्रचालनीय बैंकिंग कार्यप्रणाली से संबद्ध हो जाएंगे और इस प्रकार वे खाताधारक मोबाइल बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण, ऑनलाइन बिल भुगतान, डिजिटल भुगतान जैसी सेवाओं का लाभ 24x7 उठा सकेंगे। उन्हें अब डाकघर या बैंक तक जाने की जरुरत नहीं होगी और वे बैंकिंग सेवाएं असिस्टेड मॉडल के माध्यम से अपने द्वार पर प्राप्त कर सकेंगे।

9.10 हाल ही में आईपीपीबी की दो पायलट शाखाओं के रोलआउट की द्वितीय वर्षगांठ का समारोह 30.01.2019 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में आयोजित किया गया। इस समारोह में, बैंक व्यवसाय की उपलब्धियों और रोलआउट कार्यकलापों के लिए विभिन्न सर्कलों और वहां के कर्मचारियों के प्रयासों को सम्मान दिया गया। माननीय वित्त मंत्री और संचार राज्य मंत्री (स्वतंत्र प्रभार) ने विजेता सर्कलों और अधिकारियों को पुरस्कार प्रदान किए।

31 मार्च, 2019 की स्थिति के अनुसार व्यवसाय संबंधी आंकड़े

खातों की संख्या :	5567594
खाता शेष :	94.40 करोड़ रु.
चालू खातों की संख्या :	32491
पीओएसए लिंकेज :	189858
सक्रिय सेवा केन्द्र :	135496

वित्तीय प्रबंधन

वित्तीय प्रबंधन

10.1 जनवरी 2018 से मार्च 2019 के दौरान, बचत बैंक खाता खोलने तथा बचत पत्रों के अनुरक्षण से संबंधित कार्य के लिए पारिश्रमिक सहित, अर्जित कुल राजस्व 17,434.31 करोड़ रुपए था तथा अन्य मंत्रालयों/विभागों से एजेंसी प्रभारों (वसूलियां) के रूप में प्राप्त राशि 1055.64 करोड़ रुपए थी। समग्र कार्यचालन व्यय 34,322.94 करोड़ रुपए था। विभाग का घाटा 15,832.99 करोड़ रु. था।

तालिका – 6

जनवरी, 2018 से मार्च 2019 के दौरान राजस्व और व्यय
(रू. करोड़ में)

विवरण	वास्तविक जनवरी, 2018 से मार्च 2018 तक	वास्तविक अप्रैल, 2018 से मार्च 2019 तक	कुल
राजस्व			
डाक टिकटों की बिक्री	63.93	78.25	142.18
नकदी के रूप में प्राप्त डाक–शुल्क	1094.36	3869.09	4963.45
मनीआर्डर तथा भारतीय पोस्टल आर्डर पर कमीशन	56.64	248.76	305.40
बचत बैंक/बचत पत्र कार्य के लिए पारिश्रमिक	2448.24	8600.00	11048.24
*अन्य प्राप्तियां	288.58	686.46	975.04
कुल	**3951.75**	**13482.56**	**17434.31**
व्यय			
सामान्य प्रशासन	373.08	1929.37	2302.45
प्रचालन	3086.01	16802.33	19888.34
एजेंसी सेवाएं	172.13	555.23	727.36
**अन्य	2772.77	8632.03	11404.80
कुल सकल व्यय	**6403.99**	**27918.95**	**34322.94**
घटाएं वसूलियां	265.77	789.87	1055.64
निवल व्यय	**6138.22**	**27129.08**	**33267.30**
घाटा (निवल व्यय – राजस्व)	**2186.47**	**13646.52**	**15832.99**

*इसमें पासपोर्ट आवेदन पत्र, पासपोर्ट शुल्क टिकट, केन्द्रीय भर्ती शुल्क टिकट, अन्य डाक प्रशासनों आदि से प्राप्तियों के लिए डाक विभाग द्वारा प्राप्त सेवा प्रभार शामिल हैं। इसमें डाक टिकटों, सेवा टिकटों का विक्रय शामिल हैं।

**इसमें लेखा व लेखापरीक्षा, सिविल अभियांत्रिकी, कर्मचारियों को सुविधाएं, लेखन–सामग्री तथा मुद्रण आदि शामिल हैं।

10.2 विभाग की आय 'वसूलियों' तथा 'लागत' के रूप में है। तालिका 7 में उल्लिखित मद 'वसूलियां' अन्य विभाग और संगठनों की ओर से प्रदान की गई एजेंसी सेवाओं हेतु विभाग द्वारा अर्जित कमीशन की राशि को दर्शाती है तथा राजस्व प्राप्तियां डाक वस्तुओं के विक्रय, मनीआर्डर एवं भारतीय पोस्टल आर्डर की विक्रय पर कमीशन के कारण हैं।

पूंजीगत परिव्यय

10.3 जनवरी 2018 से मार्च 2019 तक के दौरान, नियत परिसंपत्तियों पर व्यय 929.93 करोड़ रु. था, जिसमें से 14.06% भूमि तथा भवनों पर, 82.00% डाक सेवाओं के यंत्रिकीकरण तथा उनके आधुनिकीकरण पर 3.94% मेल मोटर वाहनों तथा अन्य पर था।

तालिका–7

एजेंसी सेवाओं के कारण कार्यकारी व्यय की वसूली (करोड़ रु. में)				
क्र.सं.	**लेखा शीर्ष**	**वास्तविक जनवरी, 2018 से मार्च 2018 तक**	**अप्रैल, 2018 से मार्च 2019 तक**	**कुल**
1	कोयला खानों तथा ईपीएफ पेंशन/ परिवार पेंशन तथा विविध सेवाओं का भुगतान (डीओटी/बीएसएनएल/एमटीएनएल)	32.19	5.83	38.02
2	रेलवे पेंशन का भुगतान	1.87	7.61	9.48
3	डाक जीवन बीमा	236.88	764.13	1001.01
4	सीमा शुल्क वसूली	5.37	0.30	5.67
5	*अन्य	-10.54	12.00	1.46
	कुल	**265.77**	**789.87**	**1055.64**

*इसमें दिल्ली प्रशासन के गैर–डाक–टिकटों के विक्रय पर कमीशन, सेना डाक सेवा लेखा तथा अन्य सरकारी विभागों की वसूलियां आदि शामिल हैं।

सेवाओं की लागत

10.4 विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत एवं औसत राजस्व तलिका–8 में दिया गया है :–

तालिका–8

वर्ष 2016–2017 तथा वर्ष 2017–2018 के दौरान
विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत तथा औसत राजस्व
(आंकड़े पैसों में)

क्रम संख्या	सेवाओं के नाम	2016–17		2017–18	
		लागत	राजस्व	लागत	राजस्व
1	पोस्टकार्ड	1215.76	50.00	1298.45	50.00
2	मुद्रित पोस्टकार्ड	1174.45	600.00	1253.63	600.00
3	प्रतियोगिता पोस्टकार्ड	1175.01	1000.00	1259.13	1000.00
4	पत्र कार्ड (अंतर्देशीय पत्र)	1207.36	250.00	1270.80	250.00
5	पत्र	1330.19	1291.41	1519.74	1582.78
6	पंजीकृत समाचार पत्र – एकल	1481.75	40.00	1547.41	202.00
7	पंजीकृत समाचार पत्र– बंडल	1786.85	24.00	1842.21	87.00
8	बुक पोस्ट – बुक पैटर्न और नमूने के पैकेट	1477.77	669.10	1564.69	819.15
9	बुक पोस्ट – मुद्रित किताबें	2087.06	275.77	2461.72	375.77
10	बुक पोस्ट – अन्य पत्रिकाएं	2152.57	1181.41	2199.18	778.88
11	पावती	1091.55	300.00	1156.72	300.00
12	पार्सल	8923.75	4661.09	8466.38	4270.03
13	पंजीकरण	6899.59	1700.00	7297.07	1700.00
14	मनी आर्डर	19735.01	4250.30	19823.96	2895.66
15	भारतीय पोस्टल आर्डर	9379.48	449.95	9034.85	446.72
16	स्पीड पोस्ट	8522.37	3831.10	9120.21	3983.25
17	मूल्य देय डाक	4839.40	417.56	5092.70	416.69
18	बीमा	9269.56	10536.29	9771.85	4160.02

भारतीय हथकरघा

भौगोलिक उपदर्शन (जी आई) पंजीकृत हथकरघा उत्पाद

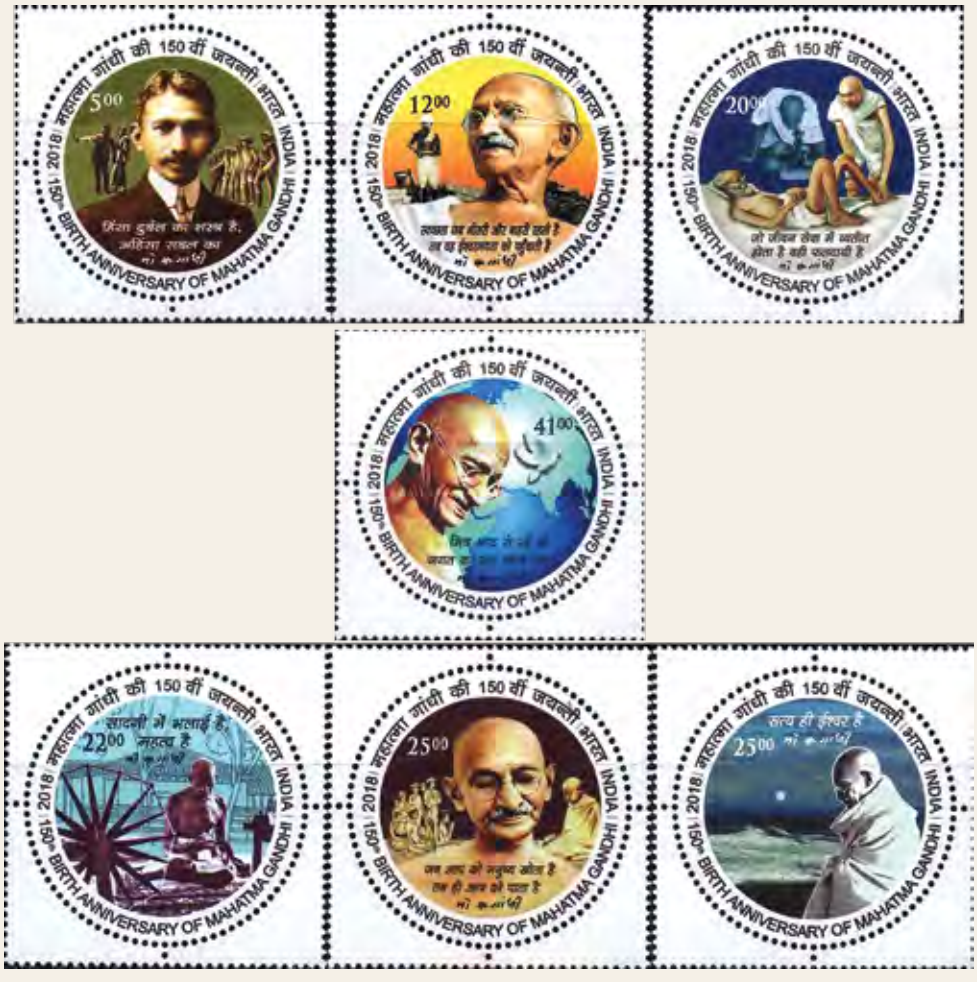
Geographical Indication (GI) Registered Handloom Products

भारतीय हस्तशिल्प

भौगोलिक उपदर्शन (जी आई) पंजीकृत हस्तशिल्प उत्पाद

Geographical Indication (GI) Registered Handicraft Products

फिलैटली


महात्मा गांधी की 150 वीं जयन्ती भारत INDIA
2018
150th BIRTH ANNIVERSARY OF MAHATMA GANDHI
5.00
12.00
20.00
41.00
22.00
25.00
25.00

फिलैटली

11.1 फिलैटली, डाक–टिकटों तथा अन्य संबंधित वस्तुओं के संग्रहण के शौक के साथ–साथ डाक इतिहास के अध्ययन का भी नाम है। फिलैटली, राष्ट्रीय विरासत तथा संस्कृति के संवर्धन और विशेष अवसरों/आयोजनों तथा विशिष्ट व्यक्तित्वों के महत्व को रेखांकित करने और उनकी याद को संजोने का माध्यम है। डाक–टिकट, तस्वीरों के रूप में दूत की तरह होते हैं, जो किसी राष्ट्र की संप्रभुता को अभिव्यक्ति प्रदान करते हैं।

11.2 स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद, प्रारंभ में डाक–टिकटों का प्रयोग विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में देश की उपलब्धियों के साथ–साथ पंचवर्षीय योजनाओं, इस्पात संयंत्रों, बांधों आदि जैसे विषयों को आधार बनाते हुए देश के सामाजिक–आर्थिक विकास को प्रतिबिम्बित करने के लिए किया गया। तत्पश्चात्, डाक–टिकटों के जरिए, देश की समृद्ध सांस्कृतिक और प्राकृतिक विरासत की झलक प्रस्तुत की जाने लगी और कला, वास्तुकला, शिल्प, समुद्री विरासत, विज्ञान, प्रौद्योगिकी, रक्षा और सिनेमा आदि पर विषय–आधारित सेटों में अनेक आकर्षक डाक–टिकट जारी किए गए। राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय महत्व के अनेक महान नेताओं के सम्मान में स्मारक डाक–टिकट जारी किए गए हैं। इस सूची में सर्वोपरि महात्मा गांधी है। महात्मा गांधी के सम्मान में स्मारक डाक–टिकटों के अतिरिक्त नियत श्रृंखला के डाक–टिकट भी जारी किए गए हैं। चित्रकला, साहित्य, विज्ञान, संगीत तथा सामाजिक उत्थान आदि क्षेत्रों की विख्यात हस्तियों के सम्मान में भी स्मारक डाक–टिकट जारी किए गए हैं।

11.3 ''डाक शुल्क के प्रतीक'' तथा ''सांस्कृतिक दूत'' की दुहरी भूमिका को ध्यान में रखते हुए, डाक–टिकट दो श्रेणियों में विभाजित हैं, नामतः नियत तथा स्मारक डाक–टिकट। नियत श्रृंखला के डाक–टिकट रोजमर्रा के इस्तेमाल के लिए हैं और डाक–वस्तुओं पर डाक–शुल्क के पूर्व–भुगतान के संकेत स्वरूप प्रयोग किए जाते हैं। इनका डिजाइन अपेक्षाकृत कम जटिल होता है और इनके मुद्रण की लागत कम होती है। इन डाक–टिकटों का मुद्रण बड़ी संख्या में और लंबी अवधि तक किया जाता है। दूसरी ओर, स्मारक डाक–टिकटों को अधिक आकर्षक रूप से डिजाइन एवं मुद्रित किया जाता है। इनका मुद्रण सीमित मात्रा में किया जाता है और फिलैटलीविदों और डाक–टिकट संग्रहकर्ताओं में इन्हें लेकर काफी उत्साह रहता है।

11.4 डाक विभाग के फिलैटली संबंधी कार्यकलापों में निम्नलिखित शामिल हैं :–

- स्मारक डाक–टिकटों की डिजाइनिंग, मुद्रण, वितरण और फिलैटली ब्यूरों तथा काउंटरों, ई–डाकघरों आदि के जरिए इनकी बिक्री
- नियत डाक–टिकटों एवं डाक लेखन–सामग्री, जैसे लिफाफे, अंतर्देशीय पत्र कार्ड, पोस्टकार्ड, एरोग्राम, रजिस्टर्ड कवर आदि की डिजाइनिंग, मुद्रण और इनका वितरण
- फिलैटली का संवर्धन और फिलैटली प्रदर्शनियों का आयोजन तथा मॉनीटरिंग
- राष्ट्रीय डाक–टिकट संग्रहालय, डाक भवन, नई दिल्ली का रखरखाव

फिलैटली सलाहकार समिति

11.5 फिलैटली सलाहकार समिति (पीएसी), स्मारक डाक–टिकटें जारी करने के वार्षिक कार्यक्रम के संबंध में सरकार को परामर्श प्रदान करती है। यह समिति, नागरिकों और सरकार के सह–सम्पर्क का महत्वपूर्ण माध्यम है। इस समिति के जरिए, विविध क्षेत्रों के प्रख्यात लोग, ऐसे विशिष्ट व महत्वपूर्ण मुद्दों, अवसरों/आयोजनों, संस्थानों, व्यक्तित्वों और विषयों का चयन करने की प्रक्रिया में योगदान करते हैं, जिन पर स्मारक डाक–टिकट जारी कर इनके महत्व को रेखांकित करने से विश्व में भारत की छवि बेहतर से बेहतरीन हो सके।

डाक–टिकट जारी किए जाना

11.6 1 जनवरी, 2018 से 31 मार्च, 2019 तक की अवधि के दौरान, प्रख्यात विभूतियों, विशेष अवसरों / आयोजनों आदि के विषय में कुल 60 निर्गम (सूची सारणी 11 के रूप में संलग्न) जारी किए गए।

इनमें से कुछेक महत्वपूर्ण स्मारक डाक–टिकट निम्नलिखित विषयों पर आधारित थे – महात्मा गांधी की 150वीं जयंती, गोवा का तियात्र, विश्व पर्यावरण दिवस, सांप्रदायिक सद्भावना, ओडिशा पुरुष हॉकी विश्व कप 2018, भारत के पर्यटन स्थल, पटना विश्वविद्यालय, राजस्थान के पहाड़ी किले, भारतीय फैशन–परिधान परंपरा आदि।

11.7 महात्मा गांधी के 150वें जयंती समारोह के शुभारंभ के अवसर पर प्रधानमंत्री द्वारा 7 गोलाकार स्मारक डाक–टिकटों का सेट जारी किया गया। इसे विदेशों में स्थित भारतीय मिशनों के माध्यम से 100 से अधिक देशों में एक साथ जारी किया गया।

राष्ट्रीय डाक सप्ताह का आयोजन

11.8 9 अक्तूबर, 2018 से 15 अक्तूबर, 2018 तक देश में राष्ट्रीय डाक सप्ताह का आयोजन किया गया। इस अवधि के दौरान, फिलैटली के प्रचार–प्रसार के उद्देश्य से विभिन्न कार्यकलाप जैसेकि फिलैटली कार्यशालाएं, पत्र–लेखन एवं डाक–टिकट डिजाइन प्रतियोगिताएं आयोजित की गईं। राष्ट्रीय डाक सप्ताह के दौरान, विभिन्न स्कूलों के बच्चे राष्ट्रीय डाक–टिकट संग्रहालय देखने आए।

नवीन प्रकार के डाक–टिकटों का मुद्रण

11.9 महात्मा गांधी के 150वें जयंती समारोह के शुभारंभ के अवसर पर 7 गोलाकार स्मारक डाक–टिकटों का सेट जारी किया गया। स्वतंत्र भारत के इतिहास में यह पहला अवसर था, जब गोलाकार डाक–टिकट जारी किए गए।

11.10 भुवनेश्वर में आयोजित विश्व हॉकी कप पर पहली बार अनूठे डिजाइन की मिनियेचर शीट जारी की गई, जोकि सामान्य रूप से जारी आयाताकार तथा वर्गाकार मिनियेचर शीट से भिन्न है। इसका उद्देश्य, हॉकी के खेल की मूल भावना को रेखांकित करना ही नहीं, बल्कि युवा वर्ग को फिलैटली की ओर आकर्षित करना भी है।

11.11 यूनेस्को द्वारा घोषित विश्व धरोहर स्थल, राजस्थान के पहाड़ी किलों, पर यूनेस्को के लोगो के आकार की अनूठी मिनियेचर शीट भी जारी की गई।

जनसामान्य से डाक–टिकट डिजाइन हेतु प्रविष्टियां आमंत्रित करना

11.12 डाक विभाग, 'लोकोन्मुखी विषय–वस्तु' पर डाक–टिकटों की डिजाइनिंग के लिए डाक–टिकट डिजाइन प्रतियोगिताएं आयोजित करता रहा है। इन प्रतियोगिताओं में देशभर के विभिन्न हिस्सों से बड़ी संख्या में लोग पूरे उत्साह से शामिल हो रहे हैं।

11.13 इनमें से दो प्रतियोगिताओं के विषय महात्मा गांधी के 150वें जयंती समारोह को ध्यान में रखते हुए उनके प्रिय विषयों अर्थात् सांप्रदायिक सद्भावना तथा अहिंसा पर आधारित थे।

11.14 01.01.2018 से 31.03.2019 के दौरान आयोजित डाक–टिकट डिजाइन प्रतियोगिताओं के संबंध में सूचना निम्नानुसार है :–

क्रम सं.	प्रकार	विषय	डाक–टिकट जारी किए जाने की तिथि
1	चित्रकला	माटी और चाक	26.01.2018
2	फोटोग्राफी	भारत के पर्यटन स्थल	15.08.2018
3	चित्रकला	सांप्रदायिक सद्भावना	14.11.2018
4	चित्रकला	अहिंसा परमो धर्मः	जारी की जानी है।

दीनदयाल स्पर्श योजना

11.15 2017–18 से **दीनदयाल स्पर्श** (शौक के तौर पर डाक–टिकटों के प्रति अभिरूचि तथा इस क्षेत्र में शोध के प्रचार–प्रसार हेतु छात्रवृत्ति) के नाम से, फिलैटली पर एक छात्रवृत्ति योजना शुरू की गई है। इसका उद्देश्य बच्चों में कम उम्र से फिलैटली के शौक को सुनियोजित रूप से बढ़ावा देना है, ताकि यह रूचिकर कार्य, उन्हें सुकून भरा अनुभव और तनाव–मुक्त जीवन प्रदान करने के साथ–साथ उनके लिए शिक्षाप्रद भी सिद्ध हो। इस योजना के अंतर्गत प्रति वर्ष कक्षा VI, VII, VIII और IX के देशभर के 920 छात्रों को छात्रवृत्ति प्रदान की जाती है। वित्त वर्ष 2018–19 के दौरान, देशभर से कुल 83,861 आवेदन प्राप्त हुए और 74,555 बच्चों ने इसमें भाग लिया।

ढाई आखर पत्र लेखन प्रतियोगिता

11.16 पत्र लेखन को प्रोत्साहन तथा संवर्धन प्रदान करने के उद्देश्य से वर्ष 2017–18 से एक देशव्यापी पत्र लेखन प्रतियोगिता (ढाई आखर) की शुरुआत की गई। इस प्रतियोगिता की कुल 4 श्रेणियां हैं। इनमें से सर्वश्रेष्ठ तीन (3) प्रविष्टियों को राष्ट्रीय स्तर पर पुरस्कृत किया जाता है। विगत वर्ष अर्थात् 2017–18 के दौरान इस प्रतियोगिता का विषय था – "प्रिय बापू, आप मेरे प्रेरणास्रोत हैं"। इस वर्ष की ढाई आखर पत्र लेखन प्रतियोगिता का विषय "मेरे देश के नाम खत" है, जोकि रवीन्द्र नाथ टैगोर के प्रसिद्ध गीत "आमार देशेर माटी" से प्रेरित है। इस प्रतियोगिता के अंतर्गत इस वर्ष कुल 9,06,695 प्रविष्टियां प्राप्त हुई हैं।

माय स्टांप

11.17 माय स्टाम्प, भारतीय डाक द्वारा ग्राहकों की व्यक्तिगत पसन्द के अनुसार मुद्रित डाक–टिकटों की शीट है। इस सेवा के तहत ग्राहक, चयनित स्मारक डाक–टिकट के साथ अपनी लघु (थंब नेल) फोटो, संस्थाओं के लोगो, कलाकृतियों, विरासती भवनों, प्रसिद्ध पर्यटन स्थलों, ऐतिहासिक नगरों, वन्य जीवों, अन्य पशु–पक्षियों आदि के चित्र का मुद्रण करवा सकते हैं।

(i) व्यक्तिगत माय स्टांप

11.18 व्यक्तिगत माय स्टांप, व्यक्तिगत पसन्द के अनुसार मुद्रित डाक–टिकटों की शीट है। इसमें, ग्राहक चुने गए विषय की डाक–टिकट के साथ स्वयं की, अपने माता–पिता की अथवा परिजनों आदि के फोटो का मुद्रण करवा सकता है। व्यक्तिगत माय स्टांप के विषयों में ताज महल, हवा महल, मैसूर पैलेस, भारतीय सेना, गुलाब, विवाह की वर्षगांठ, वैष्णो देवी आदि शामिल हैं।

(ii) कस्टमाइज्ड माय स्टांप

11.19 कस्टमाइज्ड माय स्टांप, व्यक्तिगत पसन्द के अनुसार मुद्रित डाक–टिकटों की शीट है। इसमें, कॉरपोरेट निकाय, संगठन एवं संस्थाएं डाक विभाग के माध्यम से अपनी पसंद के अनुसार डाक–टिकट मुद्रित करवा सकते हैं। कॉरपोरेट संगठन, इन चुनिंदा कस्टमाइज्ड विषयों के डाक–टिकटों के साथ अपने लोगो, संगठन/संस्थान का चित्र मुद्रित कराने का विकल्प भी चुन सकते हैं।

11.20 1 जनवरी, 2018 से 31 मार्च, 2019 की अवधि के दौरान मुद्रित किए गए व्यक्तिगत माय स्टांप का विवरण निम्नानुसार है :–

तालिका – 9

क्रम सं.	विषय
1	दि रिज, शिमला, हिमाचल प्रदेश
2	कुरिंजी
3	विक्टोरिया स्मारक, कोलकाता
4	रेड पांडा
5	शुभ विवाह

11.21 1 जनवरी, 2018 से 31 मार्च, 2019 की अवधि के दौरान मुद्रित किए गए कस्टमाइज्ड माय स्टांप का विवरण निम्नानुसार है :–

तालिका – 10

क्रम सं.	विषय
1	श्री अक्षरदेरी की 150वीं जयंती का महोत्सव
2	कुंभ, प्रयागराज
3	आंध्र प्रदेश पर्यटन
4	कलिंगा इंस्टीट्यूट ऑफ इंडस्ट्रियल टेक्नॉलजी (केआईआईटी)
5	जीएमआर हैदराबाद अंतरराष्ट्रीय हवाई अड्डा लिमिटेड
6	भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान, मुंबई
7	श्री सी.यू.शाह मेडिकल कॉलेज एवं अस्पताल
8	बीएसएफ वाइव्स वेलफेयर एसोसिएशन
9	विश्वम संग्रहालय
10	अशोक लेलैंड
11	क्राइस्ट (मानित विश्वविद्यालय)
12	पेपर डे
13	लीलावती कीर्तिलाल मेहता की 104वीं जयंती

क्रम सं.	विषय
14	कीर्तिलाल मणिलाल मेहता की 111वीं जयंती
15	नारायण सेवा संस्थान
16	करमा पर्व
17	हयुंडई
18	आईसीएमआर–राष्ट्रीय पोषण संस्थान, हैदराबाद
19	राष्ट्रीय मानवाधिकार आयोग
20	रयत शिक्षण संस्था, सातारा, महाराष्ट्र
21	ताज कॉनेमारा, चेन्नै
22	डा.एम.जी.आर.जन्मशती समारोह, 2018
23	बैंगलोर क्लब (1868–2018)
24	तमिलनाडु न्यूजप्रिंट एवं पेपर्स लिमिटेड
25	बीआर लाइफ
26	यूनियन बैंक ऑफ इंडिया
27	दैनिक जागरण
28	मौलाना आजाद दंत विज्ञान संस्थान
29	भारतीय स्टेट बैंक हैदराबाद मुख्य शाखा
30	पशुधन की पूजा का उत्सव : सोहराई
31	भारतीय रेल में केवी ट्रैक्शन के 60 वर्ष
32	गणेश बारसूर और रुद्र शिव ताला
33	अपोलो अस्पताल
34	मलंकारा मार थोमा सिरियन चर्च
35	अपोलो अस्पताल

तालिका –11

01.01.2018 से 31.03.2019 के दौरान जारी डाक–टिकटें			
क्र.सं.	**डाक–टिकट**	**जारी किए जाने की तिथि**	**श्रेणी**
1	आईसीएआर–केंद्रीय रोपण फसल अनुसंधान संस्थान	08 जनवरी, 2018	संस्था
2	भारत–वियतनाम संयुक्त डाक–टिकट	25 जनवरी, 2018	संयुक्त डाक–टिकट
3	आसियान–भारत स्मारक डाक–टिकट 2018	25 जनवरी, 2018	संयुक्त डाक–टिकट
4	माटी और चाक	26 जनवरी, 2018	विषयपरक
5	डॉ तालीमेरेन आओ	28 जनवरी, 2018	व्यक्तित्व
6	भारत और ईरान इस्लामिक गणराज्य संयुक्त डाक–टिकट	17 फरवरी, 2018	संयुक्त डाक–टिकट
7	बी. नागी रेड्डी	23 फरवरी, 2018	व्यक्तित्व
8	ऑरोविल अंतरराष्ट्रीय नगर–स्वर्ण जयंती	25 फरवरी, 2018	संस्था
9	बीजू पटनायक	05 मार्च, 2018	व्यक्तित्व
10	केंद्रीय औद्योगिक सुरक्षा बल	08 मार्च, 2018	संस्था
11	सौर मंडल	20 मार्च, 2018	विषयपरक
12	रक्षा अनुसंधान एवं विकास संगठन	11 अप्रैल, 2018	संस्था
13	गोवा का तियात्र	17 अप्रैल, 2018	अवसर
14	हेमवती नदंन बहुगुणा	25 अप्रैल, 2018	व्यक्तित्व
15	सफदरजंग अस्पताल	27 अप्रैल, 2018	संस्था
16	पृथ्वीराज चौहान	29 अप्रैल, 2018	व्यक्तित्व
17	एम.वी. अरुणाचलम	15 मई, 2018	व्यक्तित्व
18	सी. केशवन	23 मई, 2018	व्यक्तित्व

01.01.2018 से 31.03.2019 के दौरान जारी डाक–टिकटें			
क्र.सं.	डाक–टिकट	जारी किए जाने की तिथि	श्रेणी
19	लायन्स क्लब्स अंतरराष्ट्रीय संगठन	25 मई, 2018	संस्था
20	विश्व पर्यावरण दिवस	05 जून, 2018	अवसर
21	भारत–दक्षिण अफ्रीका संयुक्त डाक–टिकट	07 जून, 2018	संयुक्त डाक–टिकट
22	दक्षिण भारत हिंदी प्रचार सभा, मद्रास	17 जून, 2018	संस्था
23	स्कॉट क्रिश्चियन कॉलेज, नागरकोविल	28 जून, 2018	संस्था
24	भारतीय सनदी लेखाकार संस्थान	01 जुलाई, 2018	संस्था
25	एम.एल. वसंतकुमारी	03 जुलाई, 2018	व्यक्तित्व
26	दामोदर हरी चापेकर	08 जुलाई, 2018	व्यक्तित्व
27	भारत–दक्षिण अफ्रीका संयुक्त डाक–टिकट (महात्मा गांधी और नेल्सन मंडेला)	26 जुलाई, 2018	व्यक्तित्व
28	राष्ट्रीय वायरल हेपेटाइटिस नियंत्रण कार्यक्रम	28 जुलाई, 2018	संस्था
29	भौगोलिक उपदर्शन (जीआई) पंजीकृत हथकरघा उत्पाद	07 अगस्त, 2018	विषयपरक
30	भारत के पर्यटन स्थल	15 अगस्त, 2018	विषयपरक
31	पटना विश्वविद्यालय	25 अगस्त, 2018	संस्था
32	भारत–अर्मेनिया : संयुक्त डाक–टिकट	29 अगस्त, 2018	संयुक्त डाक–टिकट
33	शहीद महादेवप्पा मैलार	03 सितंबर, 2018	व्यक्तित्व
34	भारत–सर्बिया संयुक्त डाक–टिकट	15 सितंबर, 2018	संयुक्त डाक–टिकट
35	हिस्लॉप कॉलेज, नागपुर	17 सितंबर, 2018	संस्था
36	संत गणिनाथ	23 सितंबर, 2018	व्यक्तित्व
37	महात्मा गांधी की 150वीं जयंती	02 अक्तूबर, 2018	व्यक्तित्व
38	तृतीय बटालियन राजपूताना राइफल्स	03 नवंबर, 2018	संस्था
39	सांप्रदायिक सद्भावना	14 नवंबर, 2018	विषयपरक
40	उत्कल विश्वविद्यालय	27 नवंबर, 2018	संस्था
41	ओडिशा पुरुष हॉकी विश्व कप 2018, भुवनेश्वर	28 नवंबर, 2018	अवसर
42	उस्ताद साबरी खान	13 दिसंबर, 2018	व्यक्तित्व
43	राजकुमार शुक्ल	18 दिसंबर, 2018	व्यक्तित्व
44	गुलाबराव महाराज	19 दिसंबर, 2018	व्यक्तित्व
45	राष्ट्रीय पुलिस स्मारक	22 दिसंबर, 2018	संस्था
46	पाइका विद्रोह	24 दिसंबर, 2018	अवसर
47	काकाजी एवं पप्पाजी	28 दिसंबर, 2018	व्यक्तित्व
48	महाराज सुहेलदेव	29 दिसंबर, 2018	व्यक्तित्व
49	राजस्थान के पहाड़ी किले – भारत में यूनेस्को के विश्व धरोहर स्थल	29 दिसंबर, 2018	विषयपरक
50	पोर्ट ब्लेयर में प्रथम ध्वजारोहण की 75वीं वर्षगांठ	30 दिसंबर, 2018	अवसर
51	भौगोलिक उपदर्शन (जीआई) पंजीकृत हस्तशिल्प उत्पाद	31 दिसंबर, 2018	विषयपरक
52	भारतीय फैशन परिधान परंपरा : शृंखला 1	31 दिसंबर, 2018	विषयपरक
53	केंद्रीय प्लास्टिक इंजीनियरी एवं प्रौद्योगिकी संस्थान	24 जनवरी, 2019	संस्था
54	महामति प्राणनाथ	25 जनवरी, 2019	व्यक्तित्व
55	वित्तीय समावेशन	30 जनवरी, 2019	संस्था
56	कुम्भ मेला, प्रयागराज	02 फरवरी, 2019	अवसर
57	आईआईटी (बीएचयू)	19 फरवरी, 2019	संस्था
58	एयरो इंडिया	23 फरवरी, 2019	संस्था
59	राम चंद पॉल	06 मार्च, 2019	व्यक्तित्व
60	कुबेरनाथ राय	09 मार्च, 2019	व्यक्तित्व

भीलवाड़ा डिवीजन में स्पर्श योजना के तहत आयोजित प्रतियोगिता में भाग लेते स्कूली बच्चे

मानव संसाधन विकास

मानव संसाधन विकास

12.1 सेवा प्रदाता संगठन होने के कारण डाक विभाग के लिए यह अपेक्षित है कि इसके कर्मचारीवृन्द को ग्राहकों की आवश्यकताओं का पूरा ज्ञान हो और वे इनके प्रति संवेदनशील हों। इस प्रकार प्रशासनिक, प्रचालनात्मक एवं वित्त कार्मिकों के लिए संकेंद्रित एवं सुनियोजित प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों की आवश्यकता है। तदनुसार, स्टाफ के सभी संवर्गों/श्रेणियों के लिए शुरुआती स्तर पर प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है तथा स्टाफ की सभी श्रेणियों के लिए विभिन्न अन्तराल पर सेवाकालीन प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है।

प्रशिक्षण संबंधी अवसंरचना

12.2 विभाग के पास प्रशिक्षण की एक सुस्थापित अवसंरचना है। निम्नलिखित प्रशिक्षण संस्थान विभाग की प्रशिक्षण संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करते हैं:

(i) गाजियाबाद स्थित रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी (आरएकेएनपीए)।

रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी (आरएकेएनपीए) गाजियाबाद केंद्रीय प्रशिक्षण संस्थान के रूप में कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग द्वारा मान्यता प्राप्त सर्वोच्च प्रशिक्षण संस्थान है। यह अकादमी भारतीय डाक सेवा के अधिकारियों तथा डाक विभाग के अन्य प्रबंधकीय संवर्गों के लिए प्रारम्भिक तथा सेवाकालीन प्रशिक्षण प्रदान करता है। यह सामान्य हित के क्षेत्रों में विदेश डाक प्रशासनों के प्रबंधकों तथा केंद्र सरकार के विभिन्न विभागों और सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के अधिकारियों को भी प्रशिक्षण प्रदान करता है।

(ii) प्रचालन स्टाफ तथा निरीक्षण संवर्ग के लिए दरभंगा, गुवाहाटी, मदुरै, मैसूर, सहारनपुर और वड़ोदरा स्थित **डाक प्रशिक्षण केंद्रों (पीटीसी)** पर प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है।

(iii) सर्कल में शेष स्टॉफ की प्रशिक्षण संबंधी जरूरतों को पूरा करने के लिए डाक लेखा स्कन्ध के 5 आंचलिक प्रशिक्षण केंद्रों (जेडटीसी) सहित, **नासिक में एक (1) क्षेत्रीय प्रशिक्षण केंद्र तथा सर्कलों में 471 कार्यस्थलीय प्रशिक्षण केंद्र (डब्ल्यूटीसी) कार्यरत हैं।**

12.3 प्रशिक्षण प्रदान करना

12.3.1 01.01.2018 से 31.03.2019 तक **मानव संसाधन प्रबंधन योजना के तहत प्रशिक्षित मानव संसाधन** निम्नानुसार है:

क्र. सं.	कार्यकलाप	प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या
1	समूह क एवं ख अधिकारियों के लिए प्रबंधन कार्यक्रम	1004
2	लेखा अधिकारियों के लिए विकास कार्यक्रम	605
3	निरीक्षक तथा सहायक अधीक्षक, डाक के लिए विकास कार्यक्रम	12695
4	प्रचालन/पर्यवेक्षकीय स्टॉफ के लिए विकास कार्यक्रम	161895
5	मेल ओवरसीयर/पोस्टमैन/एमटीएस के लिए विकास कार्यक्रम	29963
6	ग्रामीण डाक सेवकों के लिए विकास कार्यक्रम	149255
7	प्रशिक्षकों को प्रशिक्षण तथा विशिष्ट प्रशिक्षण	43
	कुल	**355460**

12.3.2 2018–19 के दौरान स्कीम के तहत **रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी, सर्कलों में डाक प्रशिक्षण केंद्रों तथा कार्यस्थलीय प्रशिक्षण केंद्रों में प्रशिक्षित मानव संसाधन** (01.01.2018 से 31.03.2019 तक वास्तविक सूचना/डाटा) निम्नानुसार है:

क्र. सं.	प्रशिक्षण संस्था का नाम	प्रशिक्षित कर्मचारी
1	आरएकेएनपीए, गाजियाबाद	1121
2	पीटीसी, दरभंगा	1790
3	पीटीसी, गुवाहाटी	2247
4	पीटीसी, मदुरै	3001
5	पीटीसी, मैसूरू	6725
6	पीटीसी, सहारनपुर	3898
7	पीटीसी, वडोदरा	3145
8	आरटीसी नासिक	1330
8	डब्ल्यूटीसी (23 सर्कल में)	331715
9	डाक निदेशालय	488
	कुल	**355460**

कर्मचारी कल्याण

12.4 केन्द्रीय स्तर पर डाक सेवा कर्मचारी कल्याण बोर्ड की स्थापना की गई है, जो विभाग के कर्मचारियों के लिए खेलकूद तथा सांस्कृतिक क्रियाकलापों को बढ़ावा देने सहित कल्याण संबंधी सभी कार्यकलापों पर नियंत्रण रखता है। संचार मंत्री बोर्ड के अध्यक्ष हैं। सर्कल स्तर पर सर्कल कल्याण बोर्ड भी है।

12.5 इस बोर्ड को कल्याण संबंधी कार्यकलाप हेतु भारत की समेकित निधि से अनुदान प्राप्त होता है। विभिन्न कल्याण स्कीमों के तहत, विभाग के कल्याण कारी उपायों के कार्यान्वयन के लिए सर्कलों को निधियां आबंटित की जाती हैं। इस कल्याणनिधि के अंतर्गत सभी विभागीय कर्मचारी एवं ग्रामीण डाक सेवक संघ कवर होते हैं।

12.6 विभागीय कर्मचारियों को कल्याणकारी उपायों के लिए निम्नलिखित स्कीमों के तहत सहायता प्रदान की जाती है:

(क) मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता

(i) डाक कर्मचारी की मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता।.

(ii) ड्यूटी के दौरान आतंकी कार्रवाई / डकैती / लूट इत्यादि के कारण हुई मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता।

(iii) ड्यूटी के दौरान दुर्घटना के कारण हुई मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता।

(iv) डाक कर्मचारी के ड्यूटी पर न होते हुए आतंकी कार्रवाई / डकैती / लूट के कारण हुई मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता।

(ख) बीमारी / दिव्यांगता के मामले में कर्मचारियों को वित्तीय सहायता

(i) कर्मचारी को लंबी और गंभीर बीमारीध्बड़ी सर्जरी के मामले में वित्तीय सहायता।

(ii) नियमित कर्मचारी क्षयरोग (टीबी) से पीडित है/नियमित कर्मचारी के परिवार के सदस्य क्षयरोग (टीबी) से पीडित हैं, के मामले में वित्तीय सहायता।

(iii) कर्मचारी लंबी बीमारी के कारण असाधारण अवकाश अथवा अर्ध–वेतन अवकाश पर है, के मामले में वित्तीय सहायता।

(iv) अस्थि विकलांग कर्मचारियों के लिए यांत्रिक / मोटरचालित तिपहिया साइकिल खरीदने के लिए वित्तीय सहायता।

(ग) शैक्षणिक उद्देश्य हेतु कर्मचारियों के बच्चों के लिए वित्तीय सहायता

(i) डाक कर्मचारियों के बच्चों को शैक्षणिक सहायता प्रदान करना।

(ii) डाक कर्मचारियों के बच्चे (पुत्री) जिसने कक्षा 12 में न्यूनतम 60% अंक अर्जित किए हों और वह किसी भी विषय में स्नातक कर रही हो या गैर तकनीकी डिग्री हासिल कर रही है, को वर्ष 2018–19 से 250/– रुपए प्रतिमाह वित्तीय सहायता प्रदान करने की शुरुआत की गई है।

(iii) दसवीं और बारहवीं कक्षा के लिए उत्कृष्ट शैक्षिक उपलब्धि प्रोत्साहन।

(घ) छात्रवृत्ति प्रदान करना

(i) संघ लोक सेवा आयोग की परीक्षा में सम्मिलित होने वाले कर्मचारियों के बच्चों को छात्रवृत्ति।

(ii) विभागीय परीक्षा और उच्च शिक्षा के लिए अ.जा./अ.ज.जा. के कर्मचारियों के लिए छात्रवृत्ति।

(iii) डाक कर्मियों के अशक्त बच्चों को छात्रवृत्ति और परिवहन शुल्क प्रदान करना।

(ड़) मनोरंजन संबंधी कार्यकलाप के लिए कर्मचारियों को वित्तीय सहायता

(i) भ्रमण यात्रा के लिए परिवहन शुल्क पर सब्सिडी।
(ii) होलिडे होम पर व्यय।
(iii) मनोरंजन क्लबों को सहायता अनुदान।

(च) अन्य विविध अनुदान

(i) केन्द्रीय डाक महिला संगठन (सीपीएलओ) और सर्कलों में इसके अधीनस्थ संगठनों को सहायता अनुदान।
(ii) शिशु सदनों को स्थापित करने और उनको चलाने के लिए सहायता अनुदान।
(iii) सिलाई केन्द्रों को स्थापित करने और उनको चलाने के लिए सहायता अनुदान।
(iv) आवासीय कल्याण संघों को सहायता अनुदान।
(v) प्राकृतिक आपदाओं, अग्नि और बाढ़ के मामले में सहायता अनुदान।

12.7 फील्ड सेवा (डाक) कल्याण कोष

डाक विभाग फील्ड सेवा (डाक) कल्याण कोष का संचालन करता है, जिसकी शुरूआत विशेष रूप से उन कर्मचारियों के लाभार्थ कल्याणकारी उपायों के रूप में की गई है; जो सेना डाक सेवा (एपीएस) में प्रतिनियुक्ति पर हैं। प्रतिनियुक्ति अवधि के दौरान वे स्वाभाविक मृत्यु, शत्रु की कार्रवाई के कारण मृत्यु अथवा विद्रोह की कार्रवाई के दौरान हुई मृत्यु के मामले में कई छूट तथा लाभों तथा सेना डाक सेवा के मृतक कार्मिक के स्कूल तथा कॉलेज जाने वाले सभी बच्चों के लिए एकबारगी छात्रवृत्ति के हकदार हैं।

ग्रामीण डाक सेवकों के लिए कल्याणकारी उपाय

12.8 ग्रामीण डाक सेवकों के लिए सर्कल कल्याण कोष– डाक विभाग ने 01 अक्तूबर, 2013 से ग्रामीण डाक सेवकों के लिए सर्कल कल्याण कोष की शुरूआत की है। यह स्कीम सभी ग्रामीण डाक सेवकों को कवर करती है, जो ग्रामीण डाक नेटवर्क का संचालन करते है।

12.9 ग्रामीण डाक सेवकों के सर्कल कल्याण कोष के तीन मुख्य घटक निम्न प्रकार से हैं:

(i) विभिन्न श्रेणियों के तहत वित्तीय अनुदान।
(ii) ब्याज की निम्न दर पर ऋण के जरिए वित्तीय सहायता।
(iii) सेवानिवृत्ति के समय एकबारगी भुगतान – यह धनराशि उन ग्रामीण डाक सेवकों को दी जाती है, जिन्होंने इन स्कीमों के अंतर्गत किसी भी वित्तीय सहायता का लाभ नहीं उठाया है।

12.10 इस स्कीम के तहत, निम्न शीर्षों / मदों के अंतर्गत वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है:–

(i) मृत्यु के उपरांत तात्कालिक खर्चों को पूरा करने के लिए मृतक जीडीएस के परिवारों को वित्तीय सहायता, चाहे मृत्यु ड्यूटी के दौरान हुई हो/ ड्यूटी पर न होने के दौरान हुई हो।
(ii) ड्यूटी के दौरान, आतंकी कार्रवाई / डकैती के कारण मृत्यु।
(iii) ड्यूटी पर न होते हुए दंगों, लुटेरों और आतंकियों द्वारा किए गए आक्रमण के कारण जीडीएस की मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता।
(iv) ड्यूटी के दौरान दुर्घटना के कारण जीडीएस की मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता।
(v) जीडीएस की मृत्यु पर मृतक क्रिया व्यय उन मामलों में देय जिनमें जीडीएस का अंतिम संस्कार उसके भाइयों अथवा बहनों अथवा किसी अन्य निकट संबंधी की गैर हाजिरी में किसी नजदीकी रिश्तेदार द्वारा किया गया हो।
(vi) कैंसर, मस्तिष्क रक्तस्राव, गुर्दे की खराबी / प्रत्यारोपण, हृदय शल्य चिकित्सा जैसी बीमारियों में मुख्य सर्जिकल ऑपरेशनों के मामले में वित्तीय सहायता।
(vii) ड्यूटी के दौरान जीडीएस की दुर्घटना के मामले में तीन दिन से अधिक अस्पताल में रहने पर वित्तीय सहायता।
(viii) क्षयरोग से पीडित जीडीएस को पौष्टिक आहार के लिए वित्तीय सहायता।
(ix) शैक्षिक स्कीमों के तहत जीडीएस के बच्चों को छात्रवृत्ति प्रदान करना (मौजूदा निबंधन और शर्तों के अनुसार) ।
(x) जीडीएस के बच्चों को तकनीकी पाठ्यक्रम में पीजी हेतु शैक्षिक स्कीमों के तहत छात्रवृत्ति प्रदान करना।
(xi) दसवी और बारहवीं कक्षा के लिए उत्कृष्ट शैक्षिक उपलब्धि के लिए प्रोत्साहन।
(xii) जीडीएस के शारीरिक रूप से विकलांग बच्चों को छात्रवृत्ति।
(xiii) महिला जीडीएस को मातृत्व अनुदान।
(xiv) प्राकृतिक आपदाओं जैसेः अग्नि, बाढ़ आदि के मामलों में वित्तीय सहायता।

12.11 उपर्युक्त वित्तीय सहायता के अलावा, एक निश्चित सीमा के अंतर्गत कम ब्याज दर पर ऋण चुकौती की भी सुविधा है:

(i) शाखा डाकघर के लिए फ्लश टॉयलेट की सुविधाओं के साथ एक कमरे के निर्माण के लिए।

(ii) जीडीएस में कंप्यूटर साक्षरता को बढ़ावा देने के लिए कंप्यूटर/लैपटॉप की खरीद के लिए।

(iii) मोपेड / स्कूटर / मोटर साइकिल की खरीद के लिए, जिससे शाखा डाकघर के थैलों की अदला–बदली, लेखा कार्यालय, आदि के दौरे जैसी यात्रा ड्यूटी के निष्पादन में सुगमता होगी।

दिव्यांग कर्मचारियों तथा कर्मचारियों के दिव्यांग बच्चों के लिए कल्याणकारी उपाय एवं सुविधाएं

12.12 कर्मचारियों को वित्तीय सहायता: अस्थिजन्य रोगों से ग्रस्त दिव्यांग कर्मचारी कल्याण निधि से निम्नलिखित वित्तीय सहायता पाने के पात्र हैः–

(i) अस्थिजन्य रोगों से ग्रस्त विकलांग कर्मचारी मशीनचालित तिपहिया साइकिल के क्रय पर 2000/– रुपए की अधिकतम सीमा में किए गए व्यय की पूरी प्रतिपूर्ति प्राप्त कर सकता है।

(ii) अस्थिजन्य रोगों से ग्रस्त विकलांग कर्मचारी मोटरचालित तिपहिया साइकिल के क्रय पर सर्कल कल्याण निधि से 15,000/– रुपए की राशि अथवा मोटर चालित तिपहिया साइकिल की लागत का 50%, जो भी कम हो, का दावा कर सकता है। इसके अलावा यदि संबंधित कर्मचारी स्कूटर अग्रिम के लिए आवेदन करता है, तो ऐसे मामले में सहानुभूतिपूर्वक प्राथमिकता देकर विचार किया जाता है।

(iii) कृत्रिम अंगों के प्रबंध के लिए कार्यस्थल से कृत्रिम अंग केंद्र तक और वहां से वापसी के लिए द्वितीय श्रेणी के वास्तविक रेल किराए की भी कल्याण निधि से प्रतिपूर्ति की जाती है। इस प्रकार यह प्रतिपूर्ति किसी अन्य स्रोत से अनुमेय नहीं है।

12.13 बच्चों के लिए छात्रवृत्ति

डाक विभाग की छात्रवृत्ति और अन्य शैक्षिक स्कीमों के अंतर्गत उपलब्ध निधियों में से सामान्य छात्रों के लिए उपलब्ध छात्रवृत्ति स्वीकृत करने के अलावा, डाक कर्मचारियों के शारीरिक रूप से अशक्त बच्चों के लिए 3% निधि निर्दिष्ट है। इस योजना के अंतर्गत, डाक कर्मचारियों के दिव्यांग बच्चे (अस्थि, दृष्टि, सुनना, बोलना तथा मानसिक सहित) वार्षिक छात्रवृत्ति पाने के हकदार हैं।

12.14 बच्चों के लिए परिवहन प्रभार

डाक कर्मचारियों के प्रथम से बारहवीं कक्षा में पढ़ने वाले दिव्यांग बच्चों को परिवहन प्रभार तथा छात्रावास / मेस सब्सिडी (परिवहन प्रभार के स्थान पर) श्रेणी 'क' शहरों में 300/– रूपए प्रति माह और श्रेणी 'ख' शहरों में 250/– रूपए प्रति माह की दर से दी जाती है। भारत सरकार द्वारा पहले से उपलब्ध उपायों के अलावा डाक विभाग द्वारा ये कल्याणकारी उपाय किए गए हैं।

12.15 कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग (डीओपीटी) के कार्यालय ज्ञापन संख्या 36035/02/2017–स्था. (रेस) दिनांक 15 जनवरी, 2018 के अनुसार निम्नलिखित कार्रवाई की गई है:

(i) सीधी भर्ती के मामले में, पदों के प्रत्येक समूह अर्थात समूह क, ख, और ग, की संवर्ग संख्या में रिक्तियों की कुल संख्या का 4% बेंचमार्क दिव्यांगता वाले व्यक्तियों के लिए आरक्षित होगा। प्रत्येक दिव्यांगता के लिए चिह्नित पदों में से खण्ड (क), (ख) तथा (ग) के तहत बेंचमार्क दिव्यांगता वाले व्यक्तियों के लिए प्रत्येक में से एक प्रतिशत तथा खण्ड (घ) एवं (ड़) के तहत एक प्रतिशत पद आरक्षित होगा जब तक अथवा अन्यथा वर्जित न कर दिया गया हो। बेंचमार्क दिव्यांगता निम्नानुसार हैः–

(क) दृष्टिहीनता और अल्प दृष्टि;

(ख) बधिरता और ऊंचा सुनना;

(ग) प्रमस्तिष्कीय पक्षाघात, कुष्ठ रोग मुक्त, बौनापन, एसिड अटैक पीडित, मांसपेशीय डायसट्रॉफी सहित गति विभ्रमता;

(घ) ऑटिज्म, बौद्धिक अशक्तता, विशेष शिक्षण अशक्तता तथा मानसिक बीमारी;

(ङ) प्रत्येक दिव्यांगता के लिए चिन्हित पदों में बधिरता–दृष्टिहीनता सहित खण्ड (क) से (घ) के अंतर्गत आने वाले व्यक्तियों में बहु–दिव्यांगता।

(ii) परन्तु प्रोन्नति में आरक्षण सरकार द्वारा समय–समय पर जारी दिशा–निर्देशों के अनुरूप होगा।

(iii) डाक विभाग के वे सभी पद (सभी समूहों में अर्थात क, ख एवं ग में), जिनमें सीधी भर्ती के माध्यम से नियुक्तियां की जाती है, को विभिन्न बेंचमार्क दिव्यांगता वाले व्यक्तियों के लिए उपयुक्त पाया गया है।

(iv) इस विभाग के सभी डाक सर्कलों में शिकायत निवारण अधिकारी को नामित किया गया है जो दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों का समाधान करेगा।

(v) सीधी भर्ती में ईडब्ल्यूएस के लिए आरक्षण पर कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग द्वारा जारी अनुदेशों को सख्ती से अनुपालन हेतु इस विभाग के सभी सर्कलों को परिचालित कर दिया गया है।

खेलकूद एवं सांस्कृतिक कार्यकलाप

12.16 केन्द्रीय स्तर पर डाक खेलकूद बोर्ड की स्थापना की गई है, जो डाक विभाग के खेलकूद संबंधी सभी कार्यकलापों को नियंत्रित करता है। सर्कल स्तर पर खेलकूद बोर्ड भी हैं।

12.17 डाक खेलकूद बोर्ड का उद्देश्य विभाग में खेलकूद कार्यकलापों को बढ़ावा देना है। डाक खेलकूद बोर्ड केन्द्रीय कल्याण कोष से आबंटन प्राप्त करता है। वर्ष 2018–19 अर्थात 1.4.2018 से 31.3.2019 के दौरान, निम्नलिखित 13 खेलकूद संबंधी प्रतियोगिताएं तथा एक सांस्कृतिक प्रतियोगिता आयोजित की गई जो निम्नानुसार हैः

(i) कबड्डी (ii) वालीबाल (iii) कुश्ती (iv) कैरम (v) एथलेटिक्स एवं साइकिलिंग (vi) टेबल टेनिस (vii) फुटबाल (viii) शतरंज (ix) क्रिकेट (x) बॉस्केटबाल (xi) हॉकी (xii) भारोत्तोलन, पावर लिफ्टिंग एवं उत्कृष्ट शरीर सौष्ठव (xiii) बैडमिंटन (xiv) सांस्कृतिक प्रतियोगिता

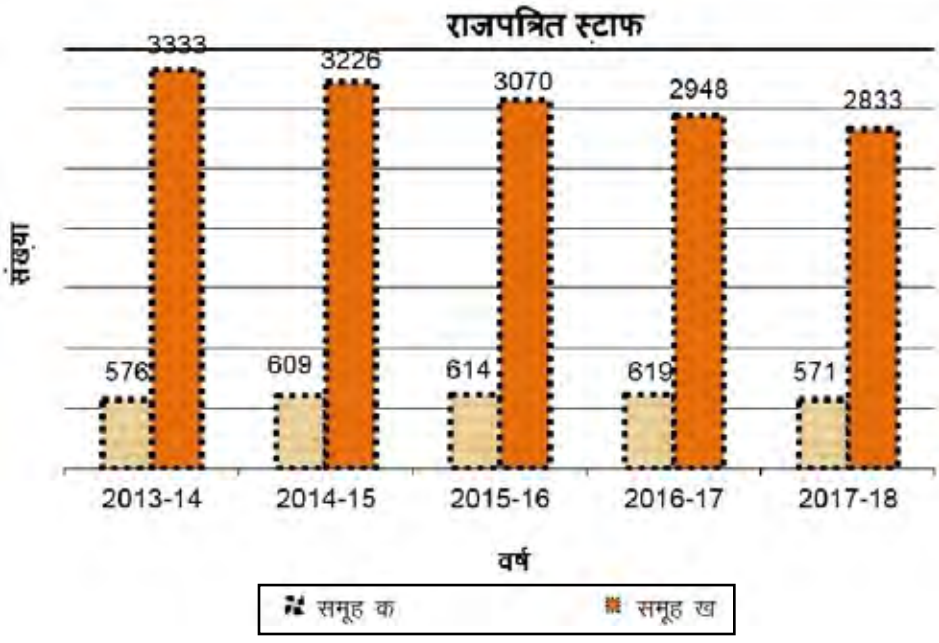
कार्मिकों की वास्तविक संख्या

12.18 31 मार्च, 2018 की स्थिति के अनुसार डाक विभाग में कुल 418818 कर्मचारी थे, जिसमें 181477 विभागीय कर्मचारी और 237341 ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस) हैं। श्रेणी–वार ब्यौरा तालिका–12 में दिया गया हैः

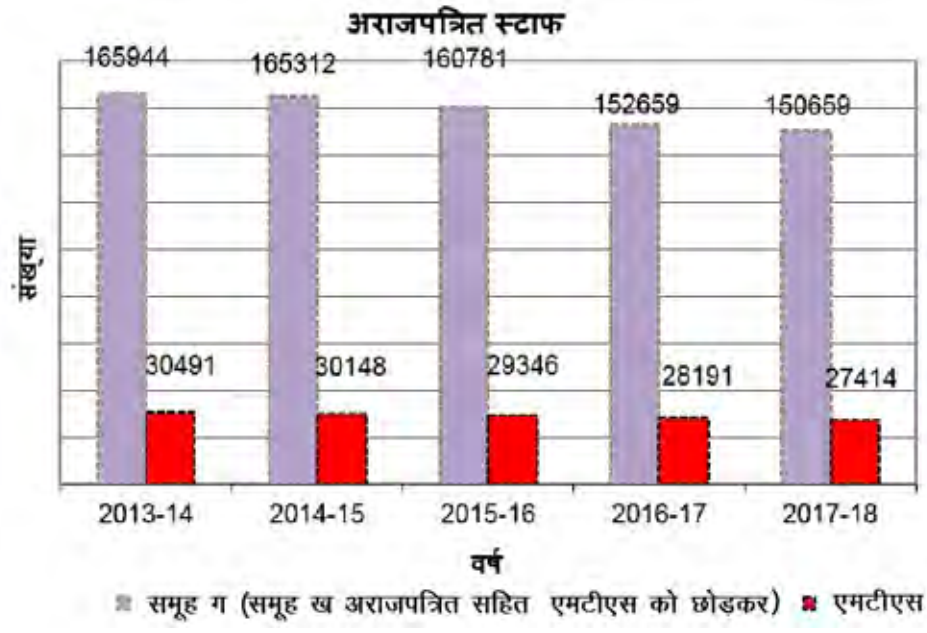
तालिका – 12

कार्मिक : 31.3.2018 की स्थिति के अनुसार वास्तविक संख्या (विभाग के बाहर प्रतिनियुक्ति और प्रशिक्षण पर गए कार्मिकों सहित)			
I. विभागीय			
क. राजपत्रित	**समूह "क"**	**समूह"ख"**	**कुल**
भारतीय डाक सेवा समूह "क"			
सचिव (डाक)	1		1
महानिदेशक डाक सेवाएं	0		0
सदस्य, डाक सेवा बोर्ड	7		7
वरिष्ठ उप महानिदेशक/मुख्य पोस्टमास्टर जनरल	27		27
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	71		71
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	52		52
वरिष्ठ समयमान	82		82
कनिष्ठ समयमान	102		102
प्रशिक्षणार्थी (परिवीक्षाधीन)	17		17
डाक सेवा समूह "ख"		611	611
सहायक अधीक्षक		1651	1651
भारतीय डाक–तार लेखा एवं वित्त सेवा			
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	13		13
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	10		10
वरिष्ठ समयमान	20		20
कनिष्ठ समयमान	27		27
वरिष्ठ लेखा अधिकारी/लेखा अधिकारी		196	196
सहायक लेखा अधिकारी		132	132
केन्द्रीय सचिवालय सेवा	**37**	**53**	**90**
सिविल विंग			
मुख्य अभियंता	0		0
अन्य	34	154	188
अन्य सामान्य केन्द्रीय सेवा	71	36	107
कुल (राजपत्रित)	571	2833	3404
ख. समूह 'ख' अराजपत्रित		5715	5715
ग. अराजपत्रित	**समूह 'ग' एमटीएस को छोड़कर**	**समूह 'ग' एमटीएस**	**कुल**
निदेशालय	**111**	**99**	**210**
डाकघर (सर्कल कार्यालय, लेखा, स्टैम्प डिपो, कैन्टीन स्टाफ) सहित	**128263**	**17249**	**145512**
रेल मेल सेवा	**13983**	**8812**	**22795**
मेल मोटर सेवा	**1202**	**227**	**1429**
अन्य (आरएलओ, औषधालय, भंडार, प्रशिक्षण, सिविल, प्रिंटिंग प्रेस)	**1385**	**1027**	**2412**
कुल (अराजपत्रित) समूह ग	**144944**	**27414**	**172358**
कुल विभागीय (क+ख+ग)			**181477**
II. ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस)			**237341**
सकल योग (I+II)			**418818**

12.19 वर्ष 2013–2014 से समूह ''क'' और समूह ''ख'' में वर्गीकृत राजपत्रित स्टाफ का ब्यौरा निम्नलिखित ग्राफ में दर्शाया गया है:–



12.20 वर्ष 2013–2014 से मल्टी टास्किंग स्टाफ (एमटीएस) और ''एमटीएस'' को छोड़कर समूह 'ग' (समूह 'ख' अराजपत्रित सहित) में वर्गीकृत अराजपत्रित विभागीय कर्मचारियों का ब्यौरा निम्नलिखित ग्राफ में दर्शाया गया है:



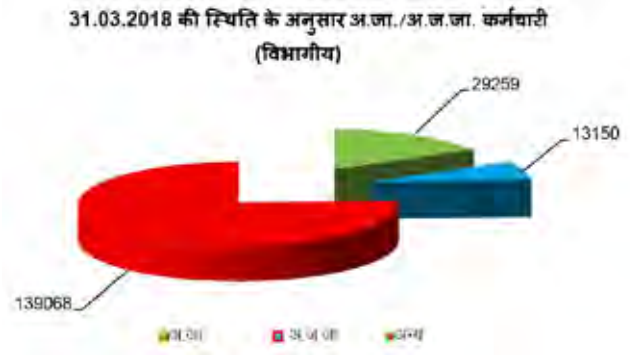
अनुसूचित जाति एवं अनुसूचित जनजाति कर्मचारी

12.21 31 मार्च, 2018 की स्थिति के अनुसार, विभाग में विभिन्न ग्रेडों में अनुसूचित जाति तथा अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों की संख्या क्रमशः 29259 और 13150 थी। अनुसूचित जाति एवं अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों का ग्रेड–वार ब्योरा और कुल कर्मचारियों के संदर्भ में उनकी प्रतिशतता नीचे दी गई है:

तालिका– 13

31.03.2018 की स्थिति के अनुसार अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों की संख्या				
समूह	अनुसूचित जाति	कर्मचारियों की कुल संख्या की तुलना में प्रतिशतता	अनुसूचित जनजाति	कर्मचारियों की कुल संख्या की तुलना में प्रतिशतता
समूह 'क'	60	10.51	31	5.43
समूह 'ख' (राजपत्रित)	410	14.47	152	5.37
समूह 'ख' (अराजपत्रित)	936	16.38	331	5.79
समूह 'ग' एमटीएस को छोड़कर	22712	15.67	10584	7.30
समूह 'ग' मल्टी टॉस्किंग स्टाफ	5141	18.75	2052	7.49
कुल	**29259**	**16.12**	**13150**	**7.25**

12.22 31 मार्च, 2018 की स्थिति के अनुसार, विभागीय कर्मचारी जिन्हें ''अनुसूचित जाति'', ''अनुसूचित जनजाति'' एवं ''अन्य'' में वर्गीकृत किया गया है, को निम्नलिखित ग्राफ में दर्शाया गया है:



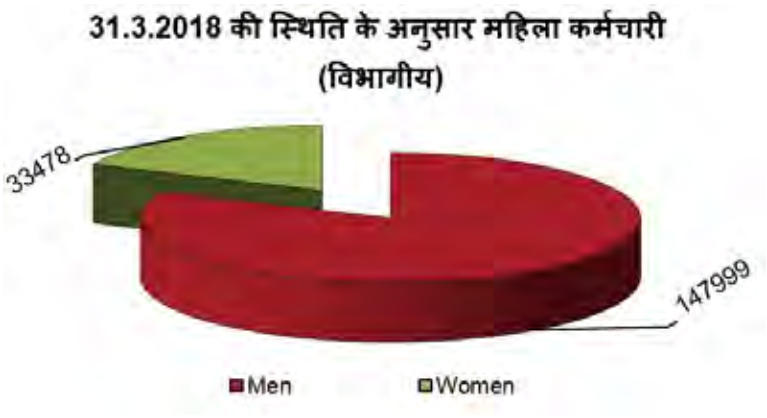
दिव्यांग, महिला, अन्य पिछड़ा वर्ग तथा अल्पसंख्यक कर्मचारी

12.23 31 मार्च, 2018 की स्थिति के अनुसार, विभाग में विभिन्न ग्रेडों में 2610 दिव्यांग कर्मचारी, 1902 भूतपूर्व सैनिक, 14 निशक्त भूतपूर्व सैनिक और 33478 महिला कर्मचारी, 32514 अन्य पिछड़ा वर्ग के कर्मचारी तथा 11095 अल्पसंख्यक कर्मचारी थे। इनका ग्रेड–वार ब्यौरा नीचे दिया गया है:

तालिका– 14

31.03.2018 की स्थिति के अनुसार कर्मचारियों की संख्याः कुल दिव्यांग कर्मचारी, भूतपूर्व सैनिक, दिव्यांग भूतपूर्व सैनिक, महिला कर्मचारी, अन्य पिछड़ा वर्ग तथा अल्पसंख्यक कर्मचारी						
समूह	दिव्यांग कर्मचारी	भूतपूर्व सैनिक	दिव्यांग भूतपूर्व सैनिक	महिला कर्मचारी	ओबीसी कर्मचारी	अल्पसंख्यक कर्मचारी
समूह 'क'	6	0	0	68	42	33
समूह 'ख' (राजपत्रित)	14	10	0	315	222	148
समूह 'ख' (अराजपत्रित)	71	22	1	915	473	291
समूह 'ग' एमटीएस को छोड़कर	2197	1707	10	28959	26390	8664
समूह 'ग' मल्टी टॉस्किंग स्टाफ	322	163	3	3221	5387	1959
कुल	**2610**	**1902**	**14**	**33478**	**32514**	**11095**

12.24 31 मार्च, 2018 की स्थिति के अनुसार, विभागीय कर्मचारियों को ''पुरुष'' तथा '''महिला''' के रूप में वर्गीकृत करके निम्नलिखित ग्राफ के अनुसार दर्शाया गया है :



ग्रामीण डाक सेवक

12.25 ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस), जिन्हें पूर्व में अतिरिक्त विभागीय एजेंट (ईडीए) कहा जाता था, स्वतंत्रता प्राप्ति से बहुत पहले उस समय अस्तित्व में आए, जब ग्रामीण क्षेत्रों में शाखा डाकघर अंशकालिक (पार्ट टाइम) आधार पर स्कूल मास्टर, दुकानदार इत्यादि द्वारा चलाए जाते थे और इसके लिए उन्हें बहुत कम भत्ता मिलता था। जीडीएस नियमित सरकारी कर्मचारी नहीं हैं और उनकी कार्यदशाएं जीडीएस (आचरण एवं नियोजन) नियमावली, 2011, नामक समय–समय पर संशोधित गैर–सांविधिक नियमों द्वारा अभिशासित की जाती हैं। ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) की नियुक्ति मूलतः ग्रामीण क्षेत्रों में डाक सेवाएं प्रदान करने के लिए की जाती है और वे सीमित घंटे अर्थात प्रतिदिन 4 से 5 घंटे ही कार्य करते हैं। ग्रामीण डाक सेवकों की संस्वीकृत संख्या 3,02,721 है। ग्रामीण डाक सेवक मुख्यतः ग्रामीण क्षेत्रों में कार्य करते हैं तथा इनकी दो संस्वीकृत श्रेणियां हैं नामतः (i) शाखा पोस्टमास्टर (बीपीएम) तथा (ii) बीपीएम के अलावा (अर्थात सहायक शाखा पोस्टमास्टर (एबीपीएम) तथा डाक सेवक)।

12.26 विभाग ने हाल ही में उनके नियोजन को शासित करने वाली लागू सेवा शर्तों तथा पारिश्रमिक एवं भत्तों, सेवा मुक्ति हितलाभों, सामाजिक सुरक्षा हितलाभों तथा महिला जीडीएस के लिए मातृत्व अवकाश से संबंधित अन्य पहलुओं की समीक्षा की है तथा दिनांक 25.06.2018 और 27.06.2018 को संशोधित अनुदेश जारी किए गए हैं। ऐसे संशोधित प्रावधानों का सार निम्नानुसार है:–

क्र.सं.	स्कीम	हितलाभ
1.	टीआरसीए स्लैब	दो प्रकार की श्रेणियों (शाखा पोस्ट मास्टर तथा सहायक शाखा पोस्टमास्टर/डाक सेवक) के लिए पुराने टीआरसीए स्लैब के ग्यारह स्लैब को तीन टीआरसीए स्लैब में आमेलित कर (मिलाकर) इसे युक्तिसंगत बनाया गया है।
2.	जीडीएस ग्रेच्युटी	अब 1,50,000/–रु. जो पूर्व में 60,000/–रु. थी
3.	सेवा विच्छेद राशि	01.01.2016 से सेवा के प्रत्येक पूर्ण वर्ष के लिए 4000/–रु. जिसकी अधिकतम सीमा 1,50,000/– रु. है। पूर्व में यह राशि सेवा के प्रत्येक वर्ष के लिए 1,500/–रु. थी। जिसकी अधिकतम सीमा 60,000/–रु. थी। सेवा विच्छेद राशि उन जीडीएस पर लागू नहीं होगी जिन्होंने एसडीबीएस का विकल्प चुना है।
4.	सेवा मुक्ति हितलाभ (एसडीबीएस)	एसडीबीएस में मासिक अंशदान की राशि दोनों पक्षों अर्थात विभागीय अंशदान और जीडीएस अंशदान के लिए 300/– रु. है। यह राशि पहले दोनों पक्षों के लिए 200/– रू. थी।
5.	मातृत्व अवकाश हितलाभ	पूर्ण टीआरसीए सहित 180 दिन जिसकी लागत सरकार द्वारा वहन की जाएगी । इसे पहली बार प्रारंभ किया गया है।
6.	पहचान पत्र	सभी ग्रामीण डाक सेवकों को दिनांक 17.10.2018 एव दिनांक 30.10.2018 के आदेश के तहत निःशुल्क पहचान पत्र जारी किए गए हैं।
7.	स्वैच्छिक सेवा मुक्ति योजना	दिनांक 14.12.2018 के आदेश के तहत स्वैच्छिक सेवा–मुक्ति योजना आरंभ की गई है। इस योजना के अनुसार, जीडीएस 10 वर्ष अथवा 20 वर्ष के बाद, जैसा मामला हो, स्वैच्छिक आधार पर नियोजन से मुक्त हो सकता है।
8.	आपातकालीन अवकाश	दिनांक 02.01.2019 के आदेश के तहत ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस) को एक कैलेन्डर वर्ष में अधिकतम 5 दिनों का आपातकाल अवकाश की सुविधा प्रदान की गई है।
9.	सीमित स्थानांतरण सुविधा	दिनांक 04.01.2019 के कार्यालय ज्ञापन के तहत जीडीएस को सीमित स्थानांतरण सुविधा प्रदान की गई है।

12.27 उपर्युक्त के अलावा, समिति की अनुमोदित सिफारिशों के अनुसार, कई अन्य भत्तों में भी संशोधन किया गया है, जिनमें संयुक्त भत्ता, नकदी ढुलाई भत्ता, संयुक्त ड्यूटी भत्ता, जोखिम और कठिनाई भत्ता आदि शामिल हैं।

महिला तथा बच्चों से संबंधित मामले

12.28 डाक विभाग, विभाग में उच्च स्तर पर निर्णय लेने में महिलाओं की समान भागीदारी को सुनिश्चित करते हुए लैंगिक समानता और न्याय के सामाजिक उद्देश्यों के प्रति वचनबद्ध है।

12.29 प्रत्येक प्रशिक्षण मॉड्यूल में लैंगिक संवेदनशीलता माड्यूल शामिल किया गया है ताकि कार्यस्थल पर समानता, सामर्थ्यता एवं लैंगिक संवेदनशीलता का वातावरण सृजित करके पुरुष तथा महिलाओं में सामाजिक उत्तरदायित्व की भावना जागृत की जा सके।

12.30 शिशुसदन और सिलाई केंद्रों जैसी सेवाओं के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करने के अलावा, विभागीय आवासीय क्वार्टरों का आबंटन करते समय महिला कर्मचारियों का विशेष ख्याल रखा जाता है और विशिष्ट कार्यक्रमों के कार्यान्वयन के जरिए महिला कर्मचारी के हितों के लिए व्यापक स्तर पर विभिन्न कल्याणकारी उपाय शुरू किए गए हैं।

12.31 भारत सरकार राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय स्तरों पर अपनी विभिन्न प्रतिबद्धताओं के जरिए महिला सशक्तीकरण और लैंगिक समानता के लिए सक्रिय रूप से कार्य कर रही है। नोडल मंत्रालय के रूप में महिला एवं बाल विकास मंत्रालय ने महिलाओं के सरोकारों पर विशेष ध्यान देने के लिए महिला बजटिंग को एक सशक्त माध्यम के रूप में अपनाया है ताकि विकास का लाभ महिलाओं और पुरुषों तक समान रूप से पहुंच सके। महिलाओं से संबंधित बजट का उद्देश्य लैंगिक परिप्रेक्ष्य से महिलाओं की चिन्ताओं से कारगर ढंग से निपटने तथा इनसे संबंधित योजनाओं तथा नीतियों की निगरानी करना है। इसी प्रकार बच्चों से संबंधित बजट का उद्देश्य उनकी जरूरतों के अनुसार बजट सुनिश्चित करना है। चूंकि बच्चों की आवाज को लगातार अनसुना किया जाता रहा है, इसलिए उनकी जरूरतों के लिए प्राथमिकताएं तय करना और तद्नुसार बजट का निर्धारण करना खास महत्व रखता है। आर्थिक कार्य विभाग, वित्त मंत्रालय के अनुदेशों के अनुसार प्रत्येक मंत्रालय/विभाग को एक जेंडर बजट सेल (जीबीसी) की स्थापना करना है।

12.32 डाक विभाग ने जेंडर बजट सेल का महिला एवं बाल बजट सेल के रूप में पुनर्गठन किया है तथा महिला एवं बाल विकास मंत्रालय के दिशानिर्देशों के अनुसार अपर सचिव एवं वित्तीय सलाहकार इसकी अध्यक्ष (नोडल अधिकारी) हैं। भारत में महिलाओं और बच्चों की कुल आबादी 70% है, अतएव, जेंडर बजटिंग के जरिए महिलाओं एवं बच्चों की चिन्ताओं को सामने लाना आवश्यक है। इस उद्देश्य के लिए विभाग ने बजट प्राक्कलन 2019–20 में 0.40 करोड़ रु. का प्रावधान किया है। विभाग ने सर्कलों में कार्यालयों/डाकघरों में शिशुसदन/टिफिन कक्ष बनाने तथा प्रसाधन संबंधी सुविधाएं प्रदान करने की योजना बनाई है ताकि ''स्वच्छ भारत'' मिशन का उद्देश्य पूरा किया जा सके तथा इसके साथ–साथ बालिकाओं के लाभार्थ पीएलआई/आरपीएलआई उत्पादों की शुरुआत करने हेतु योजनाएं बनाई जा सकें। इस संबंध में व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय द्वारा बच्चों के कल्याण के लिए ''सुकन्या समृद्धि योजना'' का प्रचार–प्रसार किया जा रहा है।

12.33 वर्ष 2018–19 के दौरान, महिलाओं के लिए प्रसाधनों के निमार्ण हेतु 4.7 करोड़ रु. तथा ''स्वच्छता कार्य योजना'' के तहत केवल महिला कर्मचारियों के प्रयोग के लिए बायो–टायलेट के निर्माण हेतु 0.97 करोड़ रु. आबंटित किए गए। एक नई योजना के तहत, ऐसे डाक कर्मचारियों, जिनकी बालिकाएं, जिन्होंने कक्षा 12 में न्यूनतम कुल 60% अंक अर्जित किए हैं और वे किसी गैर–तकनीकी डिग्री के किसी भी क्षेत्र में स्नातक स्तर की पढ़ाई कर रही हैं, उन्हें सर्कल कल्याण निधि से 250/–रु. प्रति माह वित्तीय सहायता दिए जाने का प्रस्ताव किया गया है। वत्तीय वर्ष 2018–19 के दौरान, स्वच्छता कार्य योजना (एसएपी) कार्यकलाप के तहत 1155 शौचालयों का निर्माण किया गया है जिनमें से 296 शौचालय महिलाओं के लिए निर्मित किए गए हैं।

महिला कर्मचारियों के लिए कल्याणकारी उपाय

12.34 डाक विभाग ने विशेष रूप से अपने महिला कर्मचारियों के लाभार्थ कल्याणकारी उपायों की शुरुआत की है। महिलाओं से संबंधित शुरू किए गए विशिष्ट कार्यक्रम निम्नानुसार है:

(i) केन्द्रीय डाक महिला संगठन (सीपीएलओ) तथा सर्कलों में इसके अधीनस्थ संगठनों को शिशु सदनों (क्रैश) आरम्भ करने के लिए 60,000/–रु. का सहायता अनुदान दिया जाता है। शिशु सदन

की स्थापना के बाद इन्हें प्रत्येक 3 वर्ष के अन्त में 20,000 रु. की गैर–आवर्ती वित्तीय सहायता दी जाती है तथा प्रत्येक शिशु सदन के लिए 38000/– रु. प्रति माह के अधिकतम अनुदान के अध्यधीन 1500/– रु. प्रति शिशु आवर्ती अनुदान सर्कल कल्याण निधि से प्रदान किया जाता है। प्रत्येक वित्तीय वर्ष में आवर्ती अनुदान में 10% की वृद्धि की जाती है। इसके अनुसार दी जाने वाली राशि के दहाई अंक को राउंड ऑफ कर पूर्णांक कर दिया जाता है।

(ii) सिलाई केन्द्रों को खोलने के लिए 5000 रु. का गैर–आवर्ती अनुदान दिया जाता है तथा इन सिलाई केन्द्रों के अंश–कालिक सिलाई शिक्षकों को वेतन के रूप में 750/– रु. प्रति माह वित्तीय सहायता दी जाती है।

(iii) ग्रामीण डाक सेवकों की उन महिलाओं को दो बच्चों के जन्म के लिए मंहगाई भत्ते के साथ तीन महीने का समय संबद्ध निरंतरता भत्ता (टीआरसीए) के समान मातृत्व अनुदान दिया जाता है। जिन्हें विभागीय कर्मचारियों के लिए मातृत्व लाभों के अंतर्गत शामिल नहीं किया गया है।

यौन उत्पीड़न की रोकथाम और इससे संबंधित मामलों का निपटान

12.35 कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम और मामलों के निपटान के लिए डाक निदेशालय में तीन सदस्यों सहित उप महानिदेशक (स्थापना) की अध्यक्षता में एक समिति गठित की गई है और फील्ड संगठनों में भी इसी तरह की सेट–अप मौजूद है। अप्रैल, 2018 से मार्च, 2019 की अवधि के दौरान यौन उत्पीड़न की दर्ज की गईं, निपटाई गईं और लंबित शिकायतों की संख्या नीचे दी गई है:–

तालिका–15

अप्रैल, 2018 से मार्च, 2019 की अवधि के दौरान यौन उत्पीड़न के मामलों का वार्षिक विवरण	
शीर्ष	**संख्या**
वर्ष में प्राप्त यौन उत्पीड़न की शिकायतों की संख्या	39
वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या	22
90 दिन से अधिक लंबित मामलों की संख्या	37
वर्ष के दौरान यौन उत्पीड़न के विरूद्ध जागरूकता कार्यक्रमों पर आयोजित कार्यशालाओं की संख्या	59

20 मार्च, 2018 को भारत के राष्ट्रपति श्री रामनाथ कोविंद के साथ बैठक में उपस्थित 2017 बैच के भारतीय डाक सेवा के परिवीक्षाधीन अधिकारी

कर्नाटक सर्कल ने 18.12.2018 से 20.12.2018 के दौरान विशाखापट्टनम में आयोजित
अखिल भारतीय डाक कबड्डी प्रतियोगिता में स्वर्ण पदक जीता

संपदा प्रबंधन

संपदा प्रबंधन

13.1 डाक विभाग का समूचे देश में किफायती दरों पर बुनियादी डाक सुविधाएं प्रदान करने का वैश्विक सेवा दायित्व है। डाकघरों, मेल तथा प्रशासनिक कार्यालयों, जो जनता को प्रभावी डाक सेवाएं मुहैया कराते हैं, के लिए उचित डिजाइन के भवन मुहैया कराना डाक विभाग का एक महत्वपूर्ण अधिदेश है। बनाए जा रहे नए भवन बाधा रहित हैं और इनमें दिव्यांगजन आसानी से पहुंच सकते हैं। इन भवनों का निर्माण करते समय दिव्यांगता अधिनियम में निहित अनुदेशों के संदर्भ में दिव्यांगजन तथा वृद्ध व्यक्तियों के लिए बाधा रहित वातावरण सृजित करने हेतु समेलित दिशानिर्देशों और कार्यस्थल संबंधी मानकों का पालन किया गया है। व्यय वित्त समिति (ईएफसी) ने विभाग की 'संपदा प्रबंधन' की सेंट्रल सेक्टर स्कीम के वित्तीय वर्ष 2017–2020 के लिए 243.5 करोड़ रु. के वित्तीय परिव्यय के साथ जारी रखने की सिफारिश की।

13.2 इस समय विभाग के पास समूचे देश में 4480 विभागीय भवन, 19793 किराये के भवन तथा 1754 किराया मुक्त भवन हैं। इसके अलावा 22348 विभागीय स्टॉफ क्वार्टर भी हैं। आज की तारीख के अनुसार, विभाग के पास कुल 1738 रिक्त भूखण्ड हैं, जिनमें से 1139 ग्रामीण क्षेत्रों में और 599 शहरी क्षेत्रों में हैं। डाकघरों के लिए विभागीय भवन मुहैया कराने के लिए डाकघरों का पुनरुद्धार करने, धरोहर भवनों का संरक्षण करने और मजबूत भवन संरचना, छतों पर सोलर पावर पैक, वर्षा जल संचयन संरचना उपलब्ध कराने के साथ–साथ सुगम्य भारत अभियान के तहत महिलाओं और पुरुषों के लिए सामान्य सुविधाएं तथा शौचालय और डाकघरों में लोगों की आवाजाही को सुगम बनाने के लिए विभाग 'संपदा प्रबंधन' की एक योजना को कार्यान्वित कर रहा है। इसके तहत उन स्थानों पर अपने भवनों का निर्माण किया जाएगा जहां किराया अधिक है और लागत–लाभ विश्लेषण में अपने भवनों को लागत प्रभावी बताया गया है।

13.3 1 जनवरी, 2018 से 31 मार्च 2019 की अविध के दौरान कुल 20 डाकघर भवन, 650 इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक (आईपीपीबी) की शाखाएं, 236 डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके), 2058 शौचालय निर्मित किए गए। इसके अलावा, 4245 डाकघरों में एलईडी संस्थापित की गईं। 50 रुफ टॉप सौर्य ऊर्जा पैनल जिनकी प्रतिदिन ऊर्जा उत्पादन क्षमता 11250 किलोवॉट है की संस्थापना के अलावा तीन डाक प्रशिक्षण केंद्रों, मदुरै, रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी तथा डाक भवन, नई दिल्ली में भी ये पैनल संस्थापित किए गए। 62 डाक भवनों की मरम्मत संबंधी कार्य (पुनरुद्धार) किया गया ताकि उन्हें और अधिक टिकाऊ बनाया जा सके। 121 वर्षा जल संचयन संरचना का निर्माण किया गया है। इसके अतिरिक्त, 17448 डाकघरों में स्वच्छता पखवाड़ा के दौरान स्वच्छता शपथ ग्रहण समारोह का आयोजन किया गया तथा इसमें कुल 65022 डाक कर्मचारियों ने श्रमदान में भाग लिया। समुदायिक भागीदारी करके 815 दर्शनीय स्थलों की साफ सफाई की गई, 1993 कार्यालयों में सफाई संबंधी जांच की गई। 7566 वृक्ष लगाए गए तथा 847 डाक कार्यालयों एवं डाक कॉलोनियों में तीन बार वृक्षों की गणना की गई। स्वच्छता पर 97 निबंध प्रतियोगिताएं आयोजित की गईं जिनमें 5000 विद्यार्थियों ने स्वच्छता जागरुकता अभियान में भाग लिया। स्वच्छता पखवाड़ा (16–30 नवम्बर, 2018) में 76 स्थानीय प्रतिनिधि शामिल हुए। स्वच्छता पखवाड़ा की उपलब्धियों को रेखांकित करने के लिए कुल 41 प्रेस कांफ्रेंस आयोजित की गई। स्वच्छता के राजदूत के रूप में कार्य करने के लिए पोस्टमैन और ग्रामीण डाक सेवकों को ''स्वच्छता दूत'' घोषित किया गया। पखवाड़ा के समापन के अवसर पर डाक भवन में 05.12.2018 को एक प्रेस कांफ्रेंस का आयोजन किया गया, जिसे संचार राज्य मंत्री (स्वंतत्र प्रभार) श्री मनोज सिन्हा ने संबोधित किया, जिसमें महाराष्ट्र, तमिलनाडु तथा केरल सर्कल को स्वच्छता पखवाड़ा के दौरान उनके द्वारा किए गए

उल्लेखनीय कार्यों के लिए उनके कार्य निष्पादन का मूल्यांकन 20 मानकों के आधार पर किया गया जिनके लिए I, II और III पुरस्कार प्रदान किए गए।

13.4 एमएनआरई द्वारा हरित भवनों की श्रेणी के अंतर्गत नागपुर, हैदराबाद और मुंबई जीपीओ को ऊर्जा संरक्षण में सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले भवन का पुरस्कार प्रदान किया गया। कोलकाता जीपीओ को आईएनटीएसीएच द्वारा धरोहर भवन के संरक्षण के लिए सम्मानित किया गया।

13.5 'सुगम्य भारत अभियान' के अंतर्गत रैंप एवं रेल तथा अन्य रेट्रो–फिटिंग, जहां कहीं जरूरत थी, का निर्माण करके, 286 कार्यालयों को दिव्यांग व्यक्तियों के लिए सुगम बनाने हेतु वित्तीय वर्ष 2018–19 में 686.05 लाख रु. का उपयोग किया गया है।

पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप

पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप

14.1 विकास की गति बढ़ाने की दृष्टि से, डाक विभाग ने पूर्वोत्तर क्षेत्रों के विकास के लिए कई विशेष कदम उठाए हैं, जिसका उद्देश्य देश के शेष भाग के साथ विकास में समानता स्थापित करना है।

14.2 डाक विभाग, जिसके ऊपर समग्र देश को सेवा प्रदान करने का वैश्विक सेवा दायित्व है, ने सरकार की नीतिगत दिशा–निर्देशों के अनुरूप पूर्वोत्तर क्षेत्र के विशेष विकास हेतु चुनिंदा स्कीमों के लिए योजनागत आबंटन भी निर्धारित किया है।

14.3 पूर्वोत्तर क्षेत्र में डाक विभाग की प्रशासनिक संरचना निम्नानुसार है:

(i) असम सर्कल, जिसका मुख्यालय गुवाहाटी में है। इसमें असम राज्य शामिल है। इसमें 4012 डाकघर हैं। असम में औसतन प्रत्येक डाकघर क्रमशः 19.55 वर्ग किमी क्षेत्र तथा लगभग 7769 व्यक्तियों को सेवा प्रदान करता है।

(ii) पूर्वोत्तर सर्कल, जिसका मुख्यालय शिलांग में है। इसमें अरूणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड और त्रिपुरा शामिल है। इसमें 2919 डाकघर हैं और औसतन प्रत्येक डाकघर 79.22 वर्ग किमी क्षेत्र तथा लगभग 5155 व्यक्तियों को सेवा प्रदान करता है।

(iii) सिक्किम राज्य पश्चिम बंगाल डाक सर्कल का एक भाग है तथा यह पूर्वोत्तर क्षेत्र के भाग का ही एक रूप है। इसमें 209 डाकघर हैं। सिक्किम में औसतन प्रत्येक डाकघर 33.97 वर्ग किमी क्षेत्र तथा लगभग 2909 व्यक्तियों को सेवा प्रदान करता है।

डाक नेटवर्क

14.4 पूर्वोत्तर क्षेत्र में डाक नेटवर्क, प्रति डाकघर सेवित औसत जनसंख्या तथा औसत क्षेत्र निम्नानुसार है:

तालिका – 16

क्र.सं.	राज्य का नाम	31.03.2019 की स्थिति के अनुसार डाकघरों की संख्या	प्रति डाकघर सेवित (व्यक्तियों) की औसत जनसंख्या	प्रति डाकघर सेवित औसत क्षेत्र (वर्ग कि.मी. में)
1.	असम	4012	7769	19.55
2.	अरूणाचल प्रदेश	302	4579	277.28
3.	मणिपुर	701	4233	31.98
4,	मेघालय	491	2222	42.93
5.	मिजोरम	384	7086	58.15
6	नागालैंड	330	6000	50.24
7.	त्रिपुरा	711	6809	14.75
8.	सिक्किम	209	2909	33.97

विगत 5 वर्षों के लिए योजनागत व्यय का परिदृश्य

14.5 विभाग द्वारा पूर्वोत्तर क्षेत्र में विभिन्न योजनागत कार्यकलाप शुरू किए गए हैं। विगत 5 वर्षों के दौरान समूचे देश में योजनागत कार्यकलापों पर कुल व्यय की तुलना में पूर्वोत्तर क्षेत्र में किए गए व्यय का ब्यौरा तालिका 17 पर दिया गया है:

तालिका – 17

पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजनागत व्यय		
वार्षिक योजना	**कुल योजनागत व्यय (करोड़ रूपए में)**	**पूर्वोत्तर क्षेत्र में व्यय (करोड़ रूपए में)**
2012-13	185.21	18.001
2013-14	393.80	28.920
2014-15	306.71	17.748
2015-16	500.33	34.720
2016-17	689.64	34.519
2017-18	1347.10	21.68
2018-19	997.64	22.63
कुल	**4420.43**	**178.21**

14.6 वार्षिक योजना 2018–19 के दौरान पूर्वोत्तर क्षेत्र में शुरू किए गए मुख्य विकासात्मक कार्यकलापों का राज्य–वार ब्यौरा निम्नानुसार है:

तालिका – 18

पूर्वोत्तर क्षेत्र में मुख्य विकासात्मक कार्यकलाप		
क्र. सं.	**राज्य का नाम**	**मुख्य विकासात्मक कार्यकलापों का ब्यौरा**
1.	असम	वर्ष के दौरान कोई फ्रैंचाइजी आउटलेट नहीं खोला गया। ग्रामीण क्षेत्रों में 561 पत्र–पेटिकाएं संस्थापित की गईं। 369 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघरों में तिजोरियां संस्थापित की गईं।
2.	पूर्वोत्तर	
(i)	अरुणाचल प्रदेश	पुनस्थापन/पुनर्नियोजन के जरिए 1 शाखा डाकघर खोला गया। ग्रामीण क्षेत्र में 142 पत्र–पेटिकाएं संस्थापित की गईं तथा वर्ष के दौरान 1 एफओ (फील्ड ऑफिस) खोला गया।
(ii)	मणिपुर	ग्रामीण क्षेत्रों में 142 पत्र–पेटिकाएं संस्थापित की गईं।
(iii)	मेघालय	वर्ष के दौरान 1 एफओ खोला गया।
(iv)	मिजोरम	ग्रामीण क्षेत्रों में 53 पत्र पेटिकाएं संस्थापित की गईं।
(v)	नगालैंड	ग्रामीण क्षेत्रों में 142 पत्र–पेटिकाएं संस्थापित की गईं।
(vi)	त्रिपुरा	ग्रामीण क्षेत्रों में 180 पत्र–पेटिकाएं संस्थापित की गईं तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 223 तिजोरियां संस्थापित की गईं।
(vii)	सिक्किम	ग्रामीण क्षेत्रों में 90 पत्र–पेटिकाएं संस्थापित की गईं तथा ग्रामीण शाखा डाकघरों में 50 तिजोरियां संस्थापित की गईं।

इस अवधि के दौरान पूर्वोत्तर क्षेत्र में 27 डाकघरों में सीबीएस प्रणाली लागू की गई तथा 1 एटीएम खोला गया।

14.7 फिलैटली– पूर्वोत्तर क्षेत्र में, 8 फिलैटली प्रदर्शनियों, 64 सेमीनारों/क्विज प्रतियोगिताओं का आयोजन किया गया, 6 माय स्टांप काउंटर स्थापित किए गए और 1 फिलैटलिक ब्यूरो का उन्नयन किया गया।

नए भारत के लिए ग्रामीण डाकघरों का डिजिटल उन्नयन (दर्पण) परियोजना

14.8 दर्पण परियोजना जून, 2016 में शुरू की गई, जिसके तहत ऑनलाइन डाक एवं वित्तीय लेन–देन का कार्य करने के लिए विभाग ने देश के ग्रामीण क्षेत्रों के 1.29 लाख से अधिक शाखा डाकघरों को चरणबद्ध रूप

से सिम आधारित हस्तचालित उपकरण प्रदान किए गए जिनमें पूर्वोत्तर के राज्य भी शामिल हैं।

- ग्रामीण क्षेत्रों में दर्पण उपकरणों के माध्यम से ग्राहक कोर बैंकिंग लेन–देन, पंजीकृत एवं स्पीडपोस्ट वस्तुओं की बुकिंग, मनीआर्डरों की बुकिंग, पीएलआई/आरपीएलआई प्रीमियम जमा करने तथा पीएलआई/आरपीएलआई के परिपक्वता दावों की सूची का अवलोकन करने की सुविधा का लाभ उठा सकता है।
- दर्पण परियोजना के तहत अबतक कुल 1,29,161 शाखा डाकघरों के रॉलआउट का कार्य पूरा किया गया है जिनमें से 5909 डाकघर पूर्वोत्तर क्षेत्र में हैं।

14.9 पूर्वोत्तर क्षेत्र में विपणन एवं विज्ञापन संबंधी कार्यकलाप:

- समूचे पूर्वोत्तर क्षेत्र में रेडियो जिंगल के माध्यम से विज्ञापन प्रसारित करना
- पूर्वोत्तर क्षेत्र में डिजिटल सिनेमा थिएटर के माध्यम से विज्ञापन प्रदर्शित करना
- पूर्वोत्तर क्षेत्र के असम के बस स्टेशनों पर लगे हुए एलसीडी/एलईडी स्क्रीनों के जरिए विज्ञापन
- एअरपोर्ट, बस स्टैंड तथा अन्य प्रमुख स्थानों पर डिस्प्ले बोर्ड के जरिए आउटडोर अभियान चलाना
- ऑटो हुड रैपिंग के माध्यम से आउटडोर अभियान

14.10 वर्ष 2018–19 के दौरान 01 प्रधान डाकघर के लिए बीआईएस सेवोत्तम प्रमाणन को कार्यान्वित किया गया था। पूर्वोत्तर क्षेत्र के डाकघरों, छंटाई हबों तथा डिवीजनल/रीजनल/सर्कल में 926 कंप्यूटरीकृत ग्राहक सेवा केंद्र (सीसीसीसी) स्थापित किए गए हैं। पूर्वोत्तर क्षेत्र में बीआईएस सेवोत्तम प्रमाणन के लिए 12.6 लाख रु. का बजट आबंटित किया गया है।

14.11 सोशल मीडिया सेल एक स्वतंत्र निकाय है, जो इस विभाग के ट्विटर और फेसबुक एकाउंट के कार्य को देखता है। सोशल मीडिया शिकायतें समयबद्ध होती हैं जिनके उत्तर 24 घंटे के अंदर दिए जाते हैं। सोशल मीडिया सेल सभी सर्कलों को भेजी गई शिकायतों की दैनिक आधार पर मॉनीटरिंग करता है। पूर्वोत्तर क्षेत्र में दिनांक 01.01.2018 से 31.03.2019 तक की अवधि के दौरान 1425 शिकायतें प्राप्त हुईं और उनका निपटान किया गया अर्थात जिनके निपटान का प्रतिशत 100% है इंडिया पोस्ट कॉल सेंटर (आईपीसीसी) में दिनांक 01.06.2018 से 31.03.2019 तक की अवधि के दौरान 1247 कॉल प्राप्त हुईं तथा 1220 शिकायतों का निपटान किया गया।

14.12 डाक विभाग पीजी पोर्टल के केंद्रीय जन शिकायत निवारण एवं मानीटरिंग तंत्र (सीपीजीआरएएमएस) में डाक सेवाओं के ग्राहकों द्वारा दर्ज कराई गई शिकायतों पर भी कार्रवाई कर रहा है जिसमें डीएआर एवं पीजी (जन शिकायत विभाग राष्ट्रपति सचिवालय और प्रधानमंत्री कार्यालय में इस प्रणाली में प्राप्त शिकायतें शामिल हैं तथा यह www.pgportal.gov.in की वेबसाइट पर उपलब्ध है। डाक सर्कलों का अधीनस्थ संगठनों के रूप में गठन किया गया तथा कई सर्कलों में शिकायतों की ऑनलाइन हैंडलिंग के लिए प्रयोक्ताओं के रूप में क्षेत्र तथा डिवीजन का भी गठन किया गया है। पूर्वोत्तर क्षेत्र में दिनांक 01.01.2018 से 31.03.2019 तक की अवधि के दौरान 1367 शिकायतें प्राप्त हुईं तथा 1320 शिकायतों का निपटान किया गया अर्थात निपटान का प्रतिशत 96.56% रहा।

डायनेमिक क्यू प्रबंधन प्रणाली (डीक्यूएमएस) को पायलट प्रोजेक्ट के रूप में शुरू किया गया जो पूर्वोत्तर क्षेत्र के 08 प्रधान डाकघरों को कवर करता है।

पार्सल

14.13 डाक विभाग ने भारत सरकार के नीतिगत दिशानिर्देशों के अनुरूप पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए कई पहलों की शुरुआत की है।

14.14 विकसित हो रहे ई–कामर्स मार्केट को देखते हुए, विभाग ने पार्सल नेटवर्क का उपयोग परियोजना शुरु की है जिसके तहत समूचे देश में एल1 एवं एल2 पार्सल हब स्थापित किए गए हैं। पूर्वोत्तर क्षेत्र में जोरहाट, सिल्चर, तेजपुर, उत्तर लखीमपुर, तिनसुकिया एवं शिलांग में एल1 हब स्थापित किए गए हैं। पार्सल हबों में नई प्रक्रियाओं का प्रायोगिक (पायलट) कार्यान्वयन गुवाहटी पार्सल हब में शुरू किया गया है। पूर्वोत्तर क्षेत्र के अंतर्गत पार्सलों के यांत्रिक वितरण हेतु पहले से ही सात नोडल वितरण केंद्र कार्य कर रहे हैं। पार्सलों से संबंधित योजनागत स्कीमों के तहत पूर्वोत्तर क्षेत्र के लिए 1.65 करोड़ रु. की निधियां आबंटित की गईं।

स्टाफ का प्रशिक्षण

14.15 2018–19 के दौरान पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण (01.04.2018 से 31.03.2019 तक वास्तविक सूचना/आंकड़े):

तालिका – 19

क्र.सं.	राज्य का नाम	पर्यवेक्षी संवर्ग का प्रशिक्षण	फ्रंटलाईन स्टाफ (डाक सहायक) का प्रशिक्षण	प्रचालन स्टॉफ (एसए) का प्रशिक्षण	पोस्टमैनध मेल गार्डध ओवरसीयर/एमटीएस का प्रशिक्षण	ग्रामीण डाक सेवकों का प्रशिक्षण	कुल
1.	असम	300	1053	28	387	607	2375
2.	अरूणाचल प्रदेश	9	35	0	16	130	190
3.	मणिपुर	33	129	0	35	158	355
4.	मेघालय	17	34	0	1	9	61
5.	मिजोरम	11	8	0	2	407	428
6.	नगालैंड	20	51	0	79	172	322
7.	त्रिपुरा	60	164	0	59	621	904
8.	सिक्किम	4	25	2	13	282	326
कुल		**454**	**1499**	**30**	**592**	**2386**	**4961**

सामान्य महत्व के विषय

सामान्य महत्व के विषय

स्टाफ संबंध

15.1 अवधि के दौरान, विभाग ने अपने कर्मचारियों के परिसंघों और सेवा संघों के साथ आत्मीय और सार्थक संबंध बनाने के प्रयास जारी रखे। संदर्भाधीन अवधि के दौरान किए गए महत्वपूर्ण कार्य निम्नानुसार हैं:–

भारतीय अतिरिक्त विभागीय कर्मचारी यूनियन (बीईडीईयू) ने 14 मई, 2018 से 06 जून, 2018 तक हड़ताल की। अखिल भारतीय ग्रामीण डाक सेवक संघ (एआईजीडीएसयू), राष्ट्रीय ग्रामीण डाक सेवक संघ (एनयूजीडीएस) और अखिल भारतीय कर्मचारी यूनियन–जीडीएस ने 22 मई, 2018 से 06 जून, 2018 तक हड़ताल की तथा अखिल भारतीय डाक कर्मचारी यूनियन पोस्टमैन और एमटीएस ने अपनी मुख्य मांग के निपटान अर्थात जीडीएस समिति की रिपोर्ट के कार्यान्वयन हेतु औद्योगिक विवाद अधिनियम, 1997 की धारा–22 की उपधारा (1) के अंतर्गत, 23 मई, 2018 से 06 जून, 2018 तक हड़ताल की। हड़ताल 06.06.2018 को समाप्त कर दी गई।

15.2 इसके अलावा, भारतीय डाक कर्मचारी परिसंघ और इसकी संबद्ध यूनियनों ने 04.12.2018 को एक दिन की राष्ट्रव्यापी हड़ताल की। अखिल भारतीय ग्रामीण डाक सेवक संघ (एआईजीडीएसयू) और राष्ट्रीय ग्रामीण डाक सेवक संघ (एनयूजीडीएस) ने 18.12.2018 से 22.12.2018 तक हड़ताल की। हड़ताल 22.12.2018 को समाप्त कर दी गई। राष्ट्रीय डाक कर्मचारी परिसंघ और राष्ट्रीय डाक संगठन परिसंघ की सभी संबद्ध यूनियनों, अखिल भारतीय ग्रामीण डाक सेवक संघ (एआईजीडीएसयू) और राष्ट्रीय ग्रामीण डाक सेवक संघ (एनयूजीडीएस) तथा अखिल भारतीय डाक पर्यवेक्षक संघ ने अपनी मांगों के निपटान हेतु 8–9 जनवरी, 2019 तक दो दिन की हड़ताल की।

15.3 इस संबंध में, सभी डाक सर्कलों को हड़ताल से निपटने और नियमों के अनुसार अपेक्षित कार्रवाई करने के लिए आवश्यक निर्देश दिए गए थे । हड़ताल से संबंधित विभिन्न कार्यकलापों की मॉनीटरिंग करने के लिए डाक भवन, नई दिल्ली और सभी डाक सर्कलों में अस्थायी रूप से 24 घंटे का नियंत्रण कक्ष स्थापित किया गया था। इसके अलावा, किसी सर्कल से किसी अप्रिय घटना के संबंध में कोई समाचार प्राप्त नहीं हुआ।

न्यायालयी मामले

15.4 विभिन्न न्यायालयों में लंबित मामलों की संख्या 31 मार्च, 2018 को 18315 से घटकर 31 मार्च, 2019 को 18190 हो गई है:

15.5 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार विभिन्न न्यायालयों में लंबित न्यायालयी मामलों की संख्या निम्नानुसार है:–

केन्द्रीय प्रशासनिक अधिकरण (कैट)	:	7268
निचली अदालत	:	3831
उच्च न्यायालय	:	3362
सर्वोच्च न्यायालय	:	119
जिला उपभोक्ता मंच	:	2591
राज्य उपभोक्ता मंच	:	916
राष्ट्रीय उपभोक्ता मंच	:	75
सर्वोच्च न्यायालय/ श्रम न्यायालय/सत्र न्यायालय	:	15
सीजीआईटी/एचआर/ औद्योगिक अधिकरण/सीसीपीडी	:	13

15.6 वर्ष के दौरान विभाग/सरकार के प्रावधानों/अनुदेशों का उल्लेख करते हुए समय पर काउंटर दायर करके न्यायालयी मामलों में समुचित निपटान करने, विभिन्न न्यायालयों में मामलों की मॉनीटरिंग करने, सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन लेकर निर्णयों को कार्यान्वित करने के संबंध में सर्कलों को अनुदेश जारी किए गए। सर्कलों को ऐसे मामलों में अपील न करने की भी सलाह दी गई, जिनमें कार्यान्वयन पर किया जाने वाला व्यय अपील की लागत से बहुत कम है सिवाय उन मामलों के जिनमें किए गए निर्णय से सरकार के नियमों/विनिमय का उल्लंघन होता है।

15.7 विभाग ने एसएलपी/अपीलों हेतु समय–सीमा की मॉनीटरिंग करने के लिए विकसित पोर्टल विधायी सूचना प्रबंधन एवं ब्रीफिंग प्रणाली (लिम्बस) का कार्यान्वयन किया है और जनवरी, 2018 से मार्च, 2019 के दौरान लगभग 9000 न्यायालयी मामलों को अपलोड करके महत्वपूर्ण प्रगति की है। इस समय, 18190 न्यायालयी मामलों में से, लिम्बस पोर्टल पर 17787 न्यायालयी मामले अपलोड किए गए हैं।

15.8 एलआईएमबीएस पोर्टल के कार्य और विभिन्न पहलुओं के बारे में जानकारी प्रदान करने के उद्देश्य से डाक सर्कलों के डीपीएस (मुख्यालय) और विभाग के विभिन्न अधिकारियों के लिए विधि प्रकोष्ठ द्वारा एलआईएमबीएस टीम की सहायता से निदेशालय में 26.10.2018 को एक दिवसीय कार्यशाला का आयोजन किया गया। इस संबंध में, पोर्टल की प्रभावी और समुचित मॉनीटरिंग करने के लिए एलआईएमबीएस का कार्य करने वाले संबंधित अधिकारियो के लिए सर्कल स्तर पर प्रशिक्षण का आयोजन करने के लिए सर्कलों से भी अनुरोध किया गया है।

15.9 इसके अलावा, मंत्रालयों और विभागों द्वारा सर्वोच्च न्यायालय में दायर की गई एसएलपी/सिविल अपीलों की समीक्षा करने के लिए एक समिति का गठन किया गया है जिसमें डाक विभाग की ओर से उप महानिदेशक (एसआर एवं विधि) नोडल अधिकारी हैं। सर्वोच्च न्यायालय में एसएलपी के लंबित मामलों को कम करने के लिए विधि अनुभाग प्रयास कर रहा है ताकि विभाग द्वारा दायर की गई अलग–अलग एसएलपी, जो एक ही विषय–वस्तु से संबंधित हैं, उन पर विभाग द्वारा निर्धारित प्रावधानों/नियमों के अनुसार शीघ्र निपटान सुनिश्चित करने हेतु एक साथ कार्रवाई की जाती है।

चिकित्सा

15.10 सातवें वेतन आयोग की सिफारिश पर सरकार द्वारा लिए गए निर्णय के अनुपालन में, 33 शहरों अर्थात आगरा, अजमेर, अलीगढ़, अंबाला, अमृतसर, बरेली, बरहामपुर, छपरा, कटक, दरभंगा, धनबाद, डिब्रूगढ़, गया, गोरखपुर, गुंटूर, जालंधर, जलपाईगुडी, जोधपुर, कोटा, मुरादाबाद, मुजफ्फरपुर, नेल्लोर, रायपुर, राजामुंदरी, सहारनपुर, सिल्चर, सिलीगुड़ी, तिरूनेलवेली, तिरूचिरापल्लरी, वडोदरा, वाराणसी, विजयवाड़ा और विशाखापट्टनम में कार्यरत निम्नलिखित 33 (तैंतीस) डाक औषधालयों को सीजीएचएस के साथ विलय कर दिया है। जिन स्थानों पर सीजीएचएस औषधालय मौजूद नहीं हैं, वहां विभाग के कर्मचारी सीएस(एमए) नियमावली के अनुसार प्राधिकृत मेडिकल अटेंडेंट के माध्यम से स्वास्थ्य संबंधी सुविधाओं का लाभ उठा सकते हैं।

राजभाषा

15.11 केन्द्र सरकार की राजभाषा नीति के अनुसरण में, डाक विभाग सरकारी पत्राचार तथा सभी स्तरों पर दिन–प्रतिदिन के प्रशासनिक कार्यों में हिन्दी का इष्टतम प्रयोग को सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास कर रहा है।

15.12 डाक विभाग के कार्यालयों में हिंदी के प्रगामी प्रयोग को सुचारू रूप से मॉनीटर करने के लिए, मुख्यालय तथा अधीनस्थ कार्यालयों में राजभाषा कार्यान्वयन समितियां कार्य कर रही हैं।

15.13 हिंदी के प्रयोग को बढ़ाने के उद्देश्य से डाक विभाग की राजभाषा शाखा ने विभिन्न प्रोत्साहन स्कीमों का प्रचार एवं प्रसार किया है। हिंदी शिक्षण योजना के तहत प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए कर्मचारियों को नामांकित किया गया है तथा डाक विभाग के मुख्यालय के सभी अनुभागों, सर्कल मुख्यालयों तथा डाक विभाग के अन्य संबंधित कार्यालयों को राजभाषा अधिनियमों, नियमों तथा अनुदेशों से अवगत कराया गया है। समीक्षाधीन वर्ष के लिए जारी अपने वार्षिक कार्यक्रम में राजभाषा विभाग द्वारा निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए नियमों के अंतर्गत जारी अनुदेशों का अनुपालन सुनिश्चित किया गया है ।

15.14 राजभाषा अनुभाग राजभाषा अधिनियम, 1963 की धारा 3(3) के दायरे में आने वाले सभी दस्तावेजों का अनुवाद और पुनरीक्षण का कार्य करता है । इन दस्तावेजों में संसदीय प्रश्न, कार्यालय ज्ञापन, आदेश, अधिसूचना, लेखापरीक्षा पैरा, मंत्रिमंडल नोट, आरटीआई आवेदनों के उत्तर, फिलैटली संबंधी कार्य, भर्ती नियम, मंत्री के संभाषण, पत्र और अन्य दस्तावेज आदि शामिल हैं। इसके अलावा, यह अनुभाग राजभाषा नियम, 1976 के राजभाषा अधिनियम, 1963 की धारा 3(3) और नियम–5 तथा नियम 10(4) आदि का भी पूरा अनुपालन सुनिश्चित करता है।

15.15 विभाग के कार्यालयों में संसदीय राजभाषा समिति की दूसरी उपसमिति राजभाषा नीति के कार्यान्वयन को मॉनीटर भी करती है। वर्तमान वित्तीय वर्ष के दौरान, संसदीय राजभाषा समिति की दूसरी

उप–समिति ने विभाग के कुल 10 अधीनस्थ कार्यालयों का निरीक्षण किया है।

15.16 14 सितम्बर, 2018 से 28 सितम्बर, 2018 तक हिंदी पखवाड़ा मनाया गया। पखवाड़े के दौरान विविध हिंदी प्रतियोगिताओं के साथ–साथ कंप्यूटर पर हिंदी टंकण प्रतियोगिता (यूनिकोड समर्थित फोंट) भी आयोजित की गई। वर्ष 2018–19 के दौरान, हिन्दी प्रशिक्षण कार्यक्रम के अंतर्गत, सर्कल कार्यालयों के 40 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया है। राजभाषा के प्रयोग को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न विषयों पर 9144/– रू. मूल्य की 43 उपयोगी हिंदी पुस्तकें खरीदी गईं। वित्तीय वर्ष 2018–19 के दौरान, 3000/– रू. मूल्य की 300 तकनीकी शब्दावलियॉं और 21,420/– रू. मूल्य के 34 अंग्रेजी–हिंदी शब्दकोश खरीदे गए।

15.17 वर्ष की प्रत्येक तिमाही में, हिंदी कार्यशालाएं आयोजित की गईं। वर्ष की पिछली तिमाही में 08.03.2019 को एक हिंदी कार्यशाला आयोजित की गई। इस कार्यशाला में कुल 46 कर्मचारियों ने भाग लिया । डाक निदेशालय, नई दिल्ली में नियमित आधार पर राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकें आयोजित की जाती हैं । चालू वित्तीय वर्ष के दौरान, 21.05.2018, 27.08.2018, 27.12.2018 और 14.03.2019 को 04 बैठकें आयोजित की गईं। डाक विभाग देश के विभिन्न भागों में स्थित अपने विविध कार्यालयों के संबंध में राजभाषा से संबंधित नियमित रूप से तिमाही रिपोर्टों की समीक्षा करता है ।

15.18 इस प्रकार, डाक विभाग, भारत सरकार की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के प्रति वचनबद्ध है।

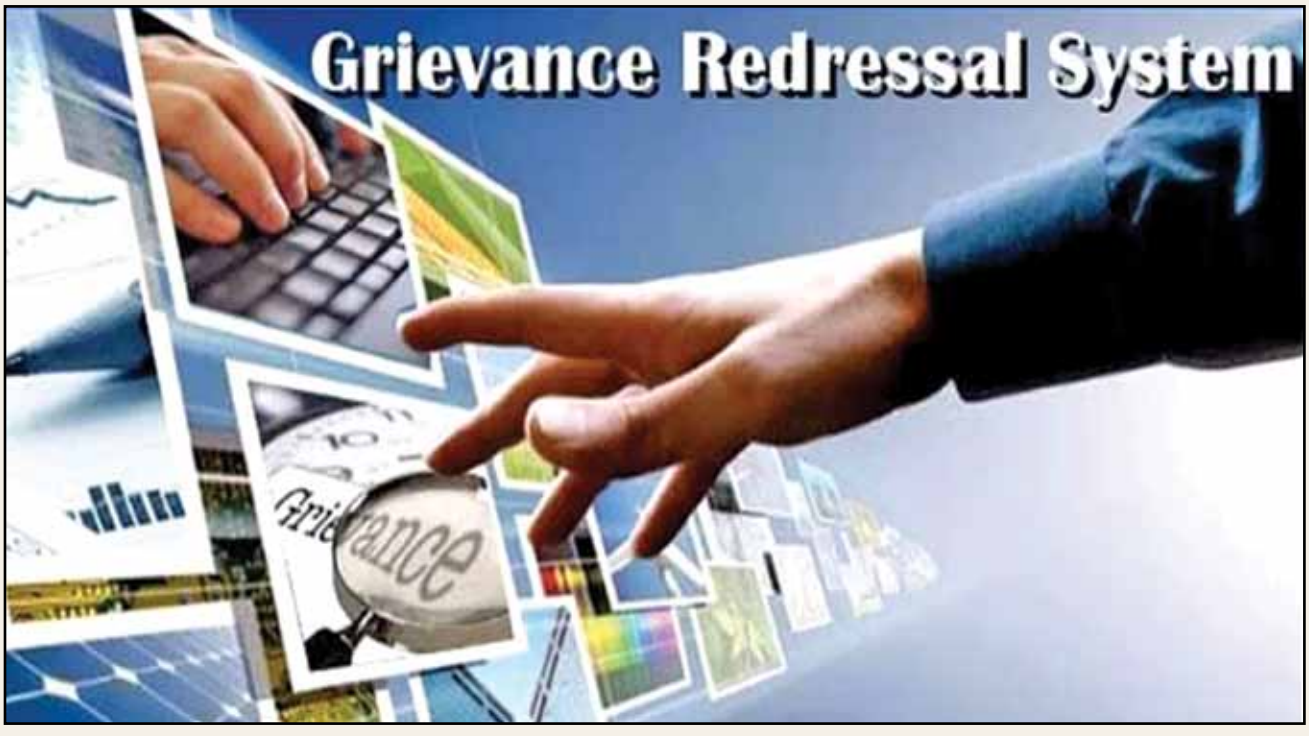
विपणन और सोशल मीडिया

15.19 अपनी बदलती हुई भूमिका में विपणन डिवीजन विजिबिलिटी बढ़ाने और डाक उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी बढ़ाने के उद्देश्य से भी अनेक कदम उठा रहा है। वर्तमान वित्तीय वर्ष में विभाग ने अपने उत्पादों और सेवाओं के विपणन हेतु अनेक कार्यकलाप किए हैं / अभियान चलाए हैं जिसमें प्रिंट मीडिया, रेडियो, टीवी, डिजिटल सिनेमा, वेबसाइट पर विज्ञापन जारी करना, मेट्रो स्टेशनों, बस क्यू शेल्टर पर आउटडोर अभियान, होर्डिंग, एयरपोर्ट पर डिस्प्ले बोर्ड, रेलवे स्टेशनों पर एलसीडी स्क्रीन एयर इंडिया एयर क्राफ्ट के अंदर सीट बैक पैनल के जरिए श्रव्य–दृश्य प्रचार अभियान आदि शामिल हैं। हाल ही के समय में विभाग के संवर्धन कार्यकलापों ने अच्छा प्रभाव डाला है और विभाग द्वारा उठाई गई पहलों की आईटी संबंधी स्थायी समिति द्वारा भी सराहना की गई।

15.20 इसके अलावा, डाक विभाग, भारत सरकार के पहले कुछ ऐसे विभागों में से है, जिसको अपने सोशल मीडिया एकाउंट के साथ स्थापित किए हैं। इससे विभाग के ग्राहक सीधे तौर पर सम्पर्क स्थापित कर पाया है। अब तक, डाक विभाग के फेसबुक पर 195K और ट्विटर पर 129K से अधिक फॉलोअर्स हो चुके हैं।

15.21 डाक विभाग के पास अपना वेब पोर्टल **(https://www.indiapost.gov.in)** भी है जिसपर विभाग के कार्यकलापों, उत्पादों और सेवाओं के बारे में जागरूकता और विजिबिलिटी बढ़ाने के लिए सूचना को नियमित रूप से अपलोड और अद्यतन किया जाता है।

जन शिकायतें और सूचना का अधिकार



RIGHT TO
INFORMATION

जन शिकायतें और सूचना का अधिकार

नागरिक घोषणापत्र

16.1 अद्यतन नागरिक घोषणा पत्र, जिसमें सभी तीनों घटक यथा सेवा मानक, शिकायत निवारण तंत्र और सेवा देने की क्षमता शामिल हैं, तैयार किया गया और इसे जुलाई 2011 के दौरान **www.indiapost.gov.in** वेबसाइट पर सर्वसाधारण की जानकारी के लिए उपलब्ध कराया गया। इसमें संगठन के दृष्टिकोण, उद्देश्य तथा परिचय, नागरिक घोषणा पत्र के उद्देश्य, ग्राहकों के लिए उपलब्ध डाक सेवाओं व सुविधाओं, डाक उत्पाद एवं सेवाओं, वितरण मानक, ग्राहकों की अपेक्षाओं, शिकायत निवारण तंत्र, संगठन के दायित्वों एवं प्रशासनिक व्यवस्था की जानकारी दी गई है। संशोधित नागरिक घोषण पत्र फरवरी, 2019 में जारी किया गया और इसे इंडिया पोस्ट की वेबसाइट पर डाल दिया गया है।

डाक विभाग के सेवोत्तम अनुवर्ती कंप्यूटरीकृत ग्राहक सेवा केन्द्र पर आधारित शिकायत निवारण तंत्र का प्रचालन

16.2 विभाग में अपनी सेवाओं की बाबत लोक शिकायतों के निपटान के लिए सुव्यवस्थित प्रक्रिया है। गुणवत्ताप्रद सेवा सुनिश्चित करने तथा लोक शिकायतों का शीघ्र निपटान करने के लिए एक निगरानी तंत्र मौजूद है।

16.3 कंप्यूटरीकृत ग्राहक सेवा केन्द्र सॉफ्टवेयर का संशोधित रूप 2010 से प्रचालित किया गया है। डाक विभाग के शिकायत निवारण तंत्र को सेवोत्तम अनुवर्ती प्रक्रिया में बदलने की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए एक नई प्रणाली तैयार की गई है। नई सीसीसीसी प्रणाली में बहुत सी विशेषताएं, जैसे बेहतर मॉनीटरिंग और त्वरित समाधान के लिए निपटाई न गई शिकायतें अगले उच्चतर प्रशासनिक स्तर पर पहुंचाना, छोटी, बड़ी अथवा महत्वपूर्ण शिकायतों के रूप में उनका श्रेणीकरण, जांच पूरी होने पर शिकायतकर्ता को स्वचालित प्रक्रिया के तहत सृजित जवाब मिलना, शिकायतकर्ता से फीडबैक प्राप्त करने के लिए प्रावधान, आदि शामिल की गई है।

16.4 लोक शिकायतों के त्वरित निवारण के लिए सभी ईकाइयों के बीच सूचनाओं के ऑनलाइन आदान–प्रदान हेतु समूचे देश के डाकघरों, छंटाई हबों तथा डिवीजनल/ रीजनल/सर्कल मुख्यालयों में 20237 कंप्यूटरीकृत ग्राहक सेवा केन्द्रों (सीसीसीसी) की स्थापना की गई है। इस नेटवर्क में देश के सभी प्रधान डाकघर शामिल हैं जिसका उद्देश्य आसानी से और शीघ्र जानकारी प्रदान करना तथा शिकायतों के निपटान के अलावा ग्राहकों को अपेक्षित सहायता देना है।

केन्द्रीयकृत जन शिकायत निवारण एवं मॉनीटरिंग तंत्र (सीपीजीआरएएम)

16.5 डाक विभाग 'पीजी पोर्टल के केंद्रीय जन शिकायत निवारण एवं मॉनीटरिंग तंत्र (सीपीजीआरएएमएस) में डाक सेवाओं के ग्राहकों द्वारा दर्ज कराई गई शिकायतों पर भी कार्रवाई कर रहा है जिसमें डीएआरएवंपीजी, जन शिकायत विभाग (डीपीजी), राष्ट्रपति सचिवालय और प्रधानमंत्री कार्यालय में इस प्रणाली में प्राप्त शिकायत शामिल है तथा यह **www.pgportal.gov.in** की वेबसाइट पर उपलब्ध है। डाक सर्कलों का गठन अधीनस्थ संगठनों के रूप में किया गया है तथा बहुत से सर्कलों में शिकायतों की ऑनलाइन हैंडलिंग के लिए प्रयोक्ताओं के रूप में क्षेत्र तथा डिवीजन का भी गठन किया गया है। असम सर्कल इस प्रणाली का उपयोग कर रहा है और पूर्वोत्तर सर्कल में अरूणाचल प्रदेश, मणिपुर, मिजोरम, नगालैंड, अगरतला, मेघालय तथा धरमनगर डिवीजनों का गठन पूर्वोत्तर सर्कल के अधीनस्थ संगठनों के रूप में किया गया है ताकि शिकायतों की ऑनलाइन मॉनीटरिंग और निपटान किया जा सके। 01.01.2018 से 31.03.2019 तक विभाग में 52480 शिकायतें प्राप्त

हुईं और 53373 शिकायतों का समाधान किया गया जोकि प्राप्त शिकायतों का 102 प्रतिशत है (इसमें पिछले वर्ष की 3268 शिकायतें भी शामिल हैं)।

जन शिकायतें

16.6 अप्रैल, 2017 से मार्च, 2018 की अवधि के दौरान, सभी स्रोतों से कुल 24,48,208 जन शिकायतें प्राप्त हुईं। उक्त अवधि के दौरान, कुल 23,43,540 मामलों पर कार्रवाई की गई जो निपटाई गईं कुल शिकायतों का 95.72 प्रतिशत है।

सेवोत्तम का कार्यान्वयन

16.7 वित्तीय वर्ष 2017–18 और 2018–19 के दौरान, बीआईएस ने 07 प्रधान डाकघरों (असम, ओडिशा, झारखंड में प्रत्येक में 02–02 एचपीओ और पूर्वोत्तर डाक सर्कलों में एक एचपीओ) को आईएस 15700:2005 प्रमाणन प्रदान किए और 04 डाक सर्कलों में 14 एचपीओ के लिए नवीकृत बीआईएस सेवोत्तम प्रमाणन प्रदान किए। वर्ष 2019–20 के दौरान, 04 सर्कलों में 04 प्रधान डाकघरों के लिए बीआईएस आईएस 15700:2005 प्रमाणन प्रदान किए जाने की योजना है।

डायनेमिक क्यू मैनेजमेंट स्कीम (डीक्यूएमएस)

16.8 विभाग ने 2018–19 के दौरान 263 डाकघरों में डीक्यूएमएस की भी स्थापना की है जिसके निम्नलिखित उद्देश्य हैं:–

(i) प्रतीक्षा समय में कमी करना।
(ii) प्रोसेसिंग क्षमता में वृद्धि करना।
(iii) ग्राहकों के बीच गलत सूचना में कमी लाना।
(iv) ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप सेवा प्रदान करना।
(v) स्टाफ और ग्राहकों के सदभाव को विकसित करना।
(vi) रिपोर्टों के आधार पर कर्मचारी के कार्य–निष्पादन पर दृष्टि रखना।
(vii) ग्राहकों के प्रवाह को मॉनीटर करना।

सोशल मीडिया प्रकोष्ठ

16.9 सोशल मीडिया प्रकोष्ठ डाक विभाग के ट्विटर और फेसबुक एकाउंट देखने वाला एक स्वतंत्र निकाय है। सोशल मीडिया से संबंधित शिकायतें समयबद्ध होती हैं और इनका उत्तर 24 घंटों में दिया जाता है। सोशल मीडिया प्रकोष्ठ दैनिक आधार पर सभी सर्कलों को भेजी गईं शिकायतों को मॉनीटर करता है। सोशल मीडिया से संबंधित शिकायतों की मॉनीटरिंग संचार राज्य मंत्री (स्वतंत्र प्रभार) के कार्यालय द्वारा दैनिक आधार पर की जाती है। ट्विटर सेवा पर शिकायतों के निपटान की प्रतिशतता लगभग शत–प्रतिशत है। 01.01.2018 से 31.03.2019 तक, विभाग ने ट्विटर पर दर्ज कराई गईं 1,06,577 शिकायतों का निवारण किया है।

भारतीय डाक सहायता केन्द्र (आईपीसीसी)

16.10 सरकारी कार्यालयों में पारदर्शिता और जवाबदेही लाने के लिए माननीय प्रधानमंत्री द्वारा शुरू की गईं पहलों के परिणामस्वरूप, डाक विभाग ने 01.06.2018 को वाराणसी में इंटर एक्टिव वॉयस रिस्पोंस सिस्टम (आईवीआरएस) के साथ ''भारतीय डाक सहायता केन्द्र'' की स्थापना की है। मार्च, 2019 तक, विभाग में अपने प्रयोक्ताओं और भारतीय डाक के भावी प्रयोक्ताओं से सहायता केन्द्र पर 26,96,100 शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इस हेल्पलाइन नंबर का उद्देश्य निम्नलिखित तरीके से आम जनता की सहायता करना है:–

- जन शिकायतों का निवारण करना।
- विभिन्न पहलों, कार्यकलापों, योजनाओं और कार्यक्रमों के संबंध में सूचना प्रदान करना।

16.11 जून, 2018 से मार्च, 2019 तक सहायक केन्द्र में प्राप्त और निपटाई गई शिकायतों की संख्या 46,845 है। शिकायतों के निवारण का प्रतिशत 98 प्रतिशत है।

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 का कार्यान्वयन

16.12 Mkd foHkkx }kjk v,uykbu vkjVhvkbZ ikVy% आरटीआई आवेदनों/अपीलों का ऑनलाइन निपटान करने के लिए कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग (डीओपीटी) द्वारा आरटीआई ऑनलाइन वेब–पोर्टल विकसित किया गया। डाक विभाग फील्ड स्तर के कार्यालयों को यह पोर्टल देने वाला पहला केन्द्रीय लोक प्राधिकरण है। 31 मार्च, 2019 तक, 1251 केन्द्रीय जन सूचना अधिकारियों (सीपीआईओ) और 176 प्रथम अपीलीय प्राधिकारियों के पूरे देश में ऑनलाइन अकाउंट खोले गए हैं जो आरटीआई आवेदनों और अपीलों का निपटान ऑनलाइन कर रहे हैं। 01.01.2018 से 31.03.2019 तक, विभाग द्वारा कुल 1,89,897 आरटीआई

आवेदनों (ऑनलाइन और लिखित दोनों) तथा 12382 प्रथम अपीलों का निपटान किया गया। 01.01.2018 से 31.03.2019 के लिए प्राप्त अनुरोध पर एमआईएस और सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत दर्ज प्रथम अपीलों का ब्यौरा नीचे rkfyd k&20 में दिया गया है:–

तालिका 20

आरटीआई अधिनियम 2005 : 01/01/2018 से 31/03/2019 तक आरटीआई आवेदनों पर एमआईएस और प्रथम अपील

1. सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत आवेदनों के बारे में विवरण

	अथशेष (क)	अन्य लोक प्राधिकारियों से प्राप्त आवेदन (ख)	सीधे तौर पर प्राप्त आवेदन (ग)	कुल (क)+(ख)+(ग)	प्राप्त कुल आवेदन (ऑनलाइन और लिखित)
प्राप्त लिखित आवेदन	18042	29492	108800	156334	189897
प्राप्त ऑनलाइन आवेदन	-	-	33563	33563	

2. सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत प्रथम अपीलों के बारे में विवरण

	अथशेष (क)	अन्य लोक प्राधिकारियों से प्राप्त आवेदन (ख)	सीधे तौर पर प्राप्त आवेदन (ग)	कुल (क)+(ख)+(ग)	प्राप्त कुल प्रथम अपील (ऑनलाइन और लिखित)
प्राप्त लिखित प्रथम अपील	1399	729	7705	9833	12382
प्राप्त ऑनलाइन प्रथम अपील	-	-	2549	2549	

3. केंद्रीय सहायक जन सूचना अधिकारियों (सीएपीआईओ), केंद्रीय जन सूचना अधिकारियों (सीपीआईओ) और प्रथम अपीलीय प्राधिकारियों (एफएए) का विवरण

नामित सीएपीआईओ की संख्या	नामित सीपीआईओ की संख्या	नामित एफएए की संख्या
4710	1251	176

4. शुल्क का विवरण

धारा 7(1) के अंतर्गत संग्रहीत पंजीकरण शुल्क (रूपए में)	धारा 7(3) के अंतर्गत संग्रहीत अतिरिक्त शुल्क (रूपए में)
483181	179968

PRAGATI VC

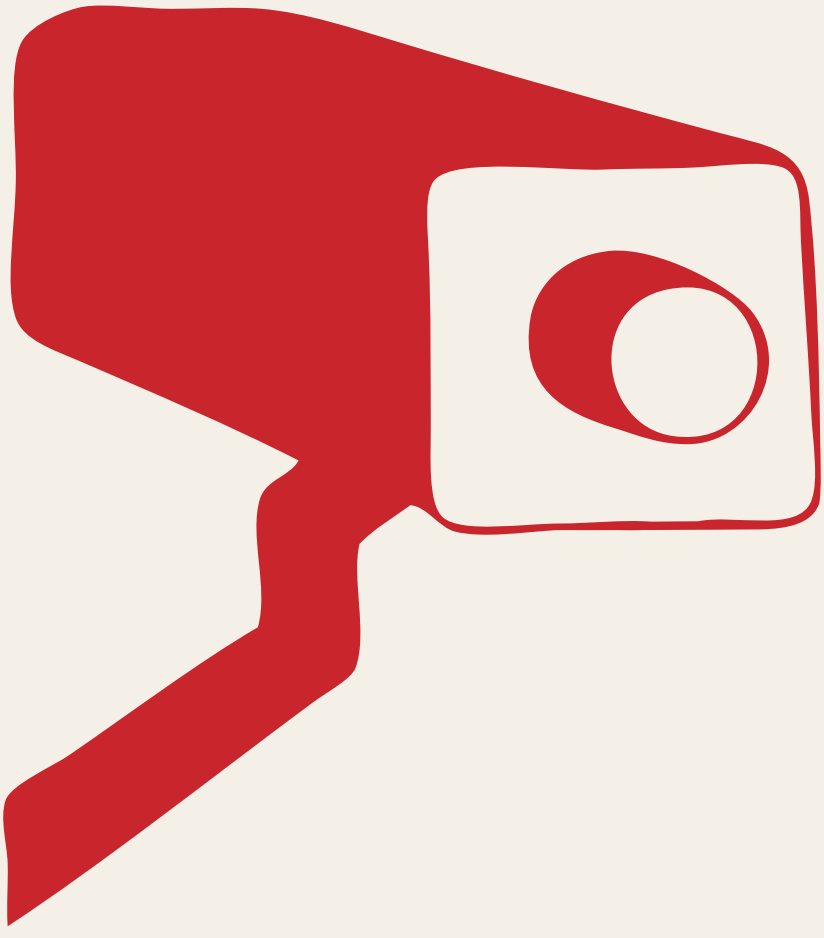
23 मई, 2018 को प्रगति वीडियो कांफ्रेंस के दौरान
प्रधानमंत्री श्री नरेन्द्र मोदी, श्री ए.एन. नन्द, सचिव (डाक) से बातचीत करते हुए

भारतीय डाक सहायता केंद्र (आईपीसीसी), वाराणसी

तिरूवनन्तपुरम जीपीओ में डायनेमिक क्यू मैनेजमेंट सिस्टम (डीक्यूएमएस) की झलकियां

हैदराबाद जीपीओ में डायनेमिक क्यू मैनेजमेंट सिस्टम (डीक्यूएमएस) की झलकियां

सतर्कता प्रशासन



सतर्कता प्रशासन

17.1 डाक विभाग के पास नई दिल्ली स्थित अपने मुख्यालय में सचिव (डाक) की अध्यक्षता में एक पूर्ण विकसित सतर्कता संगठन है। सचिव (डाक) की सहायता के लिए विभाग के वरिष्ठ उप महानिदेशक (सतर्कता) हैं,जो 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 तथा डाक विभाग और केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के बीच कड़ी का काम करते हैं। लोक प्रशासन से संबंधित मामलों में पारदर्शिता, ईमानदारी और निष्पक्षता सुनिश्चित करने के लिए विभाग ने दंडात्मक, निवारक और सहभागी सतर्कता उपायों सहित भ्रष्टाचार को रोकने के लिए एक बहु–आयामी कार्यनीति अपनाई है।

17.2 सर्कल, क्षेत्रीय और डिवीजनल स्तरों पर सतर्कता संबंधी कार्य तीन यूनिटों के प्रमुखों अर्थात क्रमशः मुख्य पोस्टमास्टर जनरल, पोस्टमास्टर जनरल और डिवीजनल प्रमुख द्वारा फील्ड स्तर पर स्थापित केन्द्रीय सतर्कता यूनिट के रूप में अपने समस्त कार्यों और उत्तरदायित्वों के एक भाग के रूप में किए जाते हैं।

17.3 मुख्य सतर्कता अधिकारी, निवारक सतर्कता के एक भाग के रूप में संवेदनशील कार्यालयों का नियमित और अचानक निरीक्षण करके ऐसी कार्यविधियों की समीक्षा कर उन्हें दोषरहित बनाने का प्रयास करते हैं जिससे भ्रष्टाचार एवं कदाचार की आशंका न्यूनतम हो। वे विभाग और इसके फील्ड कार्यालयों में भ्रष्टाचार की रोकथाम और इनका पता लगाने के लिए उपाय करते हैं।

17.4 विभाग का दृढ़ विश्वास है कि भ्रष्टाचार के विरूद्ध लड़ाई करने में सभी नागरिकों की भागीदारी आवश्यक है । डाक भवन, नई दिल्ली और विभाग में डाक सर्कलों के कार्यालयों में 29 अक्तूबर, 2018 से 03 नवम्बर, 2018 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया। सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान सर्कलों में आउटरीच कार्यक्रमों सहित विभिन्न कार्यकलापों जैसेः स्कूलों और कॉलेजों में प्रश्नोत्तरी, निबंध प्रतियोगिता, वाद–विवाद प्रतियोगिता, कार्यशालाएं, रोड शो, सेमिनार और ग्राम सभाओं का आयोजन किया गया । 22 अक्तूबर, 2018 से 10 नवम्बर, 2018 की अवधि के दौरान वितरण के लिए प्राप्त सभी पत्रों/डाक वस्तुओं पर **"भ्रष्टाचार मिटाओ – नया भारत बनाओ"** स्लोगन वाली मोहर लगाई गई ।

17.5 डाक सर्कलों के माध्यम से देश के कोने–कोने में लोगों में जागरूकता पैदा करने के लिए बड़ी संख्या में आउटरीच कार्यकलापो का आयोजन किया गया। 5,09,000 कर्मचारियों/नागरिकों (इस वर्ष 181513 सहित) ने विभाग के माध्यम से सत्यनिष्ठा की ई–शपथ ली। देशभर के 465 शहरों में 518 स्कूलों और कॉलेजों में विभिन्न कार्यकलाप जैसे : निबंध लेखन, प्रश्नोत्तरी और वाद–विवाद आदि– आयोजित किए गए। इन कार्यकलापों में 36,000 से अधिक बच्चों/युवकों ने भाग लिया। देशभर में 285 ग्राम सभाओं में बैठकें आयोजित की गईं और जागरूकता कार्यक्रमों में लगभग 18,000 लोगों ने भाग लिया।

17.6 01.04.2018 से 31.03.2019 तक निपटाए गए अनुशासनिक और लंबित मामलों का विवरण तालिका 21 में दिया गया है:–.

तालिका 21

समूह	नियम–14		नियम 16		नियम 9		नियम 10	
	निपटाए गए मामले	लंबित मामले	निपटाए गए मामले	लंबित मामले	निपटाए गए मामले	लंबित मामले	निपटाए गए मामले	लंबित मामले
समूह 'क'	4	22	0	1	8	15	-	-
समूह 'ख'	25	91	156	62	6	71	-	-
समूह 'ग'	616	1232	3199	803	51	429	-	-
जीडीएस	-	-	-	-	-	-	1144	1449

प्रधान डाकघर, लेह, जम्मू एवं कश्मीर सर्कल के कर्मचारी सत्यनिष्ठा की शपथ लेते हुए

सतर्कता जागरुकता सप्ताह–2018 के दौरान पटना जीपीओ के कर्मचारियों द्वारा सतर्कता जागरुकता मार्च

तेलंगाना डाक सर्कल में वाद–विवाद प्रतियोगिता में भाग लेते स्कूली बच्चे

महानिदेशक (डाक सेवाएं) द्वारा सतर्कता जागरुकता सप्ताह, 2018 का उद्घाटन

अनुबंध–I

नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की लेखापरीक्षा टिप्पणियां

(संचार मंत्रालय)
डाक विभाग

वर्तमान स्थिति के अनुसार डाक विभाग में नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की रिपोर्ट सं. सी.ए.21/2018 के 02 पैरा लंबित हैं।

रिपोर्ट की संख्या और वर्ष	पैरा संख्या	विषय
2018 की सीए सं. 21	3.1	डाक विभाग के लिए लेखापरीक्षा कोर बीमा समाधान (सीआईएस)
	3.2	डाक विभाग में नकदी प्रमाणपत्र का भंडारण

लेखापरीक्षा रिपोर्ट सं 21/2018 (संचार मंत्रालय) में सम्मिलित महत्वपूर्ण लेखापरीक्षा टिप्पणियों का सार

डाक विभाग	
1	डाक विभाग में लेखापरीक्षा कोर बीमा समाधान (सीआईएस) पर रिपोर्ट सं. 21/2018 के पैरा सं. 3.1 में इंगित किया गया है कि डाक जीवन बीमा के कंप्यूटरीकरण का उद्देश्य एक पूर्णतः एकीकृत जीवन बीमा प्लैटफॉर्म विकसित करना था ताकि उपभोक्ताओं को दी जा रही सुविधाओं की गुणवत्ता में सुधार करने के साथ–साथ मौजूदा तथा नए उपभोक्ताओं को कुशल तथा लागत प्रभावी सेवा मिल सके। सॉफ्टवेयर कार्यक्षमता में कमियों, अभिकलन संबंधी त्रुटियों, रिपोर्टें सृजित न हो पाना, अन्य एप्लीकेशनों के साथ एकीकरण न हो पाना, पूरे डाक नेटवर्क में रोलआउट न हो पाना, मल्टीपल लॉगऑन, अपर्याप्त प्रणाली पर आधारित कंट्रोल तथा मॉनीटरिंग तथा पर्याप्त प्रमाणीकरण नियंत्रण के न होने के कारण, ने सिस्टम को धोखाधड़ी का खतरा पैदा हो गया है। डाक विभाग को इन कमियों को तुरन्त दूर चाहिए तथा उत्कृष्टता के उच्च स्तर को प्राप्त करने हेतु सूचना प्रौद्योगिकी के नियंत्रण की समीक्षा करनी चाहिए।
2	भारतीय प्रतिभूति मुद्रणालय (आईएसपी), नासिक से प्राप्त हुए नकदी प्रमाणपत्रों को सर्कल स्टाम्प डिपो (सीएसडी) द्वारा प्रस्तुत किए गए मांग पत्रों के साथ लिंक नहीं किए जाने के परिणामस्वरूप अधिक मात्रा में नकदी प्रमाणपत्र प्राप्त हुए और परिणामतः सीएसडी में बड़ी संख्या में नकदी प्रमाणपत्र जमा हो गए। चूंकि सीएसडी में प्रमाणपत्रों को इस प्रकार रखे जाने से इनके दुरूपयोग की संभावना रहती है, अतः डाक विभाग द्वारा तत्काल यह सुनिश्चित किए जाने की आवश्यकता है कि सभी बेचे न गए प्रमाणपत्रों को, आईएसपी, नासिक द्वारा, इनके उपयुक्त निपटान हेतु प्राप्त कर लिया जाए।

अनुबंध–II

लेखापरीक्षा रिपोर्ट के लंबित पैरा

31.03.2019 की स्थिति के अनुसार डाक विभाग में लेखापरीक्षा रिपोर्ट के लंबित पैरा और उनके निपटान की स्थिति का ब्यौरा

क्र. सं.	रिपोर्ट की संख्या और वर्ष	पैरा की संख्याधीए रिपोर्ट की संख्या जिन पर लेखापरीक्षा द्वारा (मॉनीटरिंग प्रकोष्ठ को) पुनरीक्षा किए जाने के पश्चात पीएसी को एटीएन प्रस्तुत किए गए हैं	पैरा/पीए रिपोर्ट का ब्यौरा जिस पर एटीएन लंबित हैं।		
			उन एटीएन की संख्या जो मंत्रालय द्वारा लेखापरीक्षा को एक बार भी भेजे नहीं गए	भेजे गए उन एटीएन की संख्या जो टिप्पणियों के साथ लौटाए गए और जिनके लिए लेखापरीक्षा मंत्रालय द्वारा पुनः प्रस्तुत किए जाने हेतु प्रतीक्षारत है	उन एटीएन की संख्या जिन्हें लेखापरीक्षा द्वारा अंततः पुनरीक्षित किया गया है, किन्तु मंत्रालय द्वारा प्रस्तुत नहीं किया गया है।
1	2017 की सीए संख्या 21	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
2	2018 की सीए संख्या 21	2	शून्य	2	शून्य
	कुल	2	शून्य	2	शून्य

31.03.2019 की स्थिति के अनुसार डाक विभाग के पास के लेखापरीक्षा रिपोर्ट के लंबित पैरा और उनके निपटान का विवरण

31.03.2019 की स्थिति के अनुसार नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक के कुल लंबित लेखापरीक्षा पैरा = 2

महानिदेशक लेखापरीक्षा (डाक एवं तार) के पास पुनरीक्षण हेतु नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक के कुल लंबित लेखापरीक्षा पैरा = 1

अन्य
सांख्यिकीय तालिकाएं

तालिका – 22

	31.03.2018 की स्थिति के अनुसार देश में डाक नेटवर्क की एक झलक	(संख्या में)
1	डाक सर्कल	23
2	डाक क्षेत्र	54
3	डाक प्रभाग	446
4	सर्कल स्टाम्प डिपो	17
5	डाक भंडार डिपो	46
6	रेल डाक सेवा डिवीजन	69
7	डाक प्रशिक्षण केन्द्र	6
8	डाकघर	155,531
9	ग्रामीण डाकघर	139,882
10	शहरी डाकघर	15,649
11	जनरल पोस्ट ऑफिस	24
12	प्रधान डाकघर	811
13	उप डाकघर	24,746
14	ग्रामीण डाक सेवक डाकघर	129,975
15	वितरण डाकघर	146,968
16	रात्रिकालीन डाकघर	128
17	छंटाई केंद्र	90
18	अंतरराष्ट्रीय स्पीड पोस्ट के तहत शामिल देश (वाणिज्यिक एवं प्रलेखित दोनों)	94
19	अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट के तहत शामिल देश (केवल प्रलेखित)	6
20	प्रति डाकघर सेवित औसत जनसंख्या*	8,770
21	प्रति ग्रामीण डाकघर सेवित औसत ग्रामीण जनसंख्या*	6,455
22	प्रति शहरी डाकघर सेवित औसत शहरी जनसंख्या*	29,458
23	एक डाकघर का औसत क्षेत्र (वर्ग किलोमीटर में)	21.14

*अनुमानित.

तालिका – 23

वर्ष 2017–18 के दौरान पंजीकृत और अपंजीकृत डाक आवागमन (ट्रैफिक) (संख्या हजार में)			
सर्कल	**पंजीकृत आवागमन**	**अपंजीकृत आवागमन**	**कुल**
आंध्र प्रदेश	7134	654570	661704
असम	4800	78809	83609
बिहार	4731	54662	59393
छत्तीसगढ़	1585	62274	63859
दिल्ली	11934	137702	149636
गुजरात	9799	600083	609882
हरियाणा	3870	100386	104256
हिमाचल प्रदेश	2168	48262	50430
जम्मू एवं कश्मीर	798	44864	45662
झारखंड	3286	37848	41134
कर्नाटक	12358	445471	457829
केरल	11401	425478	436879
मध्य प्रदेश	5866	212859	218725
महाराष्ट्र	20230	940819	961049
पूर्वोत्तर	1849	53610	55459
ओडिशा	5296	73022	78318
पंजाब	6142	161292	167434
राजस्थान	9897	220737	230634
तमिलनाडु	21154	579289	600443
तेलंगाना	6138	226330	232468
उत्तर प्रदेश	18508	328446	346954
उत्तराखंड	2709	42422	45131
पश्चिम बंगाल	21636	147714	169350
कुल	**193289**	**5676949**	**5870238**

तालिका – 24

वर्ष 2016–17 एवं वर्ष 2017–18 के दौरान मदवार डाक आवागमन (पंजीकृत, अपंजीकृत और प्रीमियम उत्पाद)		
		(संख्या करोड़ में)
मद	**2016-17**	**2017-18**
1. पोस्टकार्ड*	99.89	106.23
स्पीड पोस्ट	46.31	46.38
पंजीकृत पत्र	15.46	16.67
बीमाकृत पत्र	0.07	0.08
मूल्य देय पत्र	0.21	0.22
अपंजीकृत पत्र#	310.81	312.61
कुल पत्र डाक	**372.86**	**375.96**
3. पंजीकृत समाचार पत्र	48.28	48.00
4. पार्सल		
एक्सप्रेस पार्सल / पोस्ट	1.56	1.21
पंजीकृत पार्सल	1.39	1.29
बीमित पार्सल	0.11	0.10
मूल्य देय पार्सल	0.37	0.35
अपंजीकृत पार्सल	6.82	13.13
कुल पार्सल मेल	**10.25**	**16.08**
5. पैकेट		
पंजीकृत पैकेट	0.51	0.41
मूल्य देय पैकेट	0.22	0.21
अपंजीकृत पैकेट	86.86	87.72
कुल पैकेट पत्र	**87.59**	**88.34**
सकल योग (1 से 5)	**618.87**	**634.61**

*पावती सहित.
#पत्र कार्ड तथा अपर्याप्त प्रदत्त पत्र सहित।

तालिका – 25

वर्ष 2017–18 के दौरान जारी किए गए अंतरदेशीय मनीआर्डर			
सर्कल	**संख्या (लाख में)**	**मूल्य (करोड़ रूपए में)**	**कमीशन (करोड़ रूपए में)**
आंध्र प्रदेश	3.90	60.43	2.6
असम	1.13	18.59	0.72
बिहार	3.12	43.92	1.29
छत्तीसगढ़	1.36	20.65	0.86
दिल्ली	1.42	23.24	1.09
गुजरात	5.47	103.73	4.98
हरियाणा	1.48	19.64	0.88
हिमाचल प्रदेश	3.59	82.36	4.04
जम्मू एवं कश्मीर	0.66	10.17	0.40
झारखंड	1.34	17.77	0.75
कर्नाटक	275.73	2593.73	125.27
केरल	397.87	890.45	43.6
मध्य प्रदेश	1.54	34.63	1.62
महाराष्ट्र	14.76	218.65	10.16
पूर्वोत्तर	0.74	13.77	0.47
ओडिशा	1.48	29.27	1.21
पंजाब	6.55	31.86	1.35
राजस्थान	13.69	129.02	6.04
तमिलनाडु	27.34	209.84	9.74
उत्तर प्रदेश	5.88	94.20	3.54
उत्तराखंड	0.62	18.36	0.62
पश्चिम बंगाल	6.86	72.46	3.42
बेस डाकघर	0.03	3.78	0.21
कुल	**776.56**	**4740.52**	**224.86**

तालिका – 26

वर्ष 2017–18 के दौरान बेचे गए भारतीय पोस्टल आर्डर			
सर्कल	संख्या (लाख में)	मूल्य (करोड़ रूपए में)	कमीशन (करोड़ रूपए में)
आंध्र प्रदेश	2.65	0.99	0.12
असम	3.87	0.09	0.19
बिहार	3.08	2.17	0.23
छत्तीसगढ़	1.24	0.44	0.04
दिल्ली	3.43	1.49	0.28
गुजरात	1.00	0.54	0.05
हरियाणा	2.12	1.22	0.11
हिमाचल प्रदेश	5.47	1.92	0.20
जम्मू एवं कश्मीर	0.62	0.21	0.02
झारखंड	2.11	0.58	0.06
कर्नाटक	7.42	4.23	0.41
केरल	2.91	0.50	0.05
मध्य प्रदेश	2.48	0.81	0.09
महाराष्ट्र	3.66	1.56	0.15
पूर्वोत्तर	0.48	0.45	0.05
ओडिशा	1.66	0.51	0.06
पंजाब	4.16	1.75	0.16
राजस्थान	8.98	4.84	0.49
तमिलनाडु	2.67	1.21	0.12
उत्तर प्रदेश	9.34	2.93	0.25
उत्तराखंड	0.99	0.31	0.04
पश्चिम बंगाल	2.19	1.12	0.07
बेस डाकघर	0.06	0.02	0.00
कुल	**72.59**	**29.89**	**3.24**

तालिका – 27

31.03.2018 की स्थिति के अनुसार बचत योजनाओं के खातों की संख्या

(संख्या में)

सर्कल	बचत बैंक	आवर्ती जमा	मासिक आय योजना	वरिष्ठ नागरिक	टाइम डिपॉजिट	लोक भविष्य निधि	सावधि जमा	राष्ट्रीय बचत योजना 87	राष्ट्रीय बचत योजना 92	संचयी सावधि जमा	सुकन्या समृद्धि योजना	महिला समृद्धि योजना	कुल
आंध्र प्रदेश	22950171	12811125	477270	35840	709642	48105	0	3571	1169	0	596398	0	37633291
असम	5760416	2151700	351415	6275	230084	43847	0	2184	309	1084	192861	0	8740175
बिहार	18209166	4460985	1445311	28591	2491512	53623	0	2299	202	688	479895	0	27172272
छत्तीसगढ़	1046956	569953	392631	75062	201195	217143	2	22046	929	7824	163853	0	2697594
दिल्ली	7478767	5650957	1280300	144965	1858500	203779	0	27028	211	5673	309120	0	16959300
गुजरात	2819446	1612103	336424	29387	837291	95707	0	10620	280	83879	265960	129679	6220776
हरियाणा	2499952	2114317	159074	8123	461513	27727	22	1275	80	4615	185510	0	5462208
हिमाचल प्रदेश	1176804	223558	58254	2432	232802	8714	0	1413	44	5676	118668	0	1828365
जम्मू एवं कश्मीर	9723902	4835128	355111	119084	340319	115037	3	13169	2093	8294	1125971	0	16638111
झारखंड	7733677	4747996	330439	28450	364363	23100	298	4984	2039	164	392467	0	13627977
कर्नाटक	8272865	16833032	1212561	188493	1156498	482268	0	63887	2067	15428	937812	0	29164911
केरल	12417125	10471571	411624	35572	709310	58849	59	5894	386	10533	522125	0	24643048
मध्य प्रदेश	1526942	705637	48226	4745	66726	6094	4	778	102	1447	72924	0	2433625
महाराष्ट्र	8658119	4965363	348700	26468	594499	24314	14	4340	291	9103	417595	0	15048806
पूर्वोत्तर	2835655	1867922	406442	58392	853436	164431	0	9692	576	1270	302998	0	6500814
ओडिशा	11935783	4192982	470681	43592	516293	201671	0	6609	534	3164	567590	0	17938899
पंजाब	16642041	12222406	497685	151872	1477277	250118	0	15008	5119	6023	1511169	0	32778718
राजस्थान	15883555	15456681	1239452	60166	1934651	194310	0	13874	3401	23916	1252616	0	36062622
तमिलनाडु	15309698	4844370	4661691	271344	2581116	144877	0	29229	0	0	696315	0	28538640
उत्तर प्रदेश	3075131	751997	76419	9636	90978	28668	0	1332	125	1303	349399	0	4384988
उत्तराखंड	7041213	3772002	428666	25277	561018	40755	0	3437	0	2118	522872	0	12397358
पश्चिम बंगाल	3777336	1628709	139377	14766	324718	36266	0	2332	206	9741	286495	0	6219946
तेलंगाना	117754	355389	22250	808	2641	18214	0	315	26	91	36100	0	553588
बेस डाकघर	12559315	4157471	226215	50803	146499	42684	0	5593	1769	0	392232	11616	17594197
कुल	**199451789**	**121403354**	**15376218**	**1420143**	**18742881**	**2530301**	**402**	**250909**	**21958**	**202034**	**11698945**	**141295**	**371240229**

तालिका – 28

31.03.2018 की स्थिति के अनुसार बचत योजनाओं की बकाया धनराशि

(करोड़ रूपए में)

सर्कल	बचत बैंक	आवर्ती जमा	टाइम डिपॉजिट	मासिक बचत योजना	वरिष्ठ नागरिक	राष्ट्रीय बचत योजना 87 एवं 92	संचयी सावधि बचत	सावधि जमा	सुकन्या समृद्धि योजना	लोक भविष्य निधि	महिला समृद्धि योजना	कुल
आंध्र प्रदेश	-953.85	55.57	632.00	15.12	470.57	-7.74	0.00	0.00	466.58	79.20	0.00	757.45
असम	3215.65	2934.66	3705.70	6009.71	3292.97	231.22	-1.41	-1.25	628.22	11612.60	0.00	31628.08
बिहार	12700.25	5807.78	18243.71	45767.67	5629.56	-164.85	5.78	22.78	862.94	3934.41	0.00	92810.04
छत्तीसगढ़	2238.59	4189.67	4593.53	9431.22	2303.91	75.54	0.28	0.44	1994.87	1890.85	0.76	26719.65
दिल्ली	11732.51	12249.61	12490.67	16387.60	1677.87	97.97	-1.97	-1.87	2396.11	5200.56	0.00	62229.06
गुजरात	7779.11	5576.14	4124.07	9911.40	4012.00	243.39	-0.04	0.00	3111.83	3898.05	0.00	38655.95
हरियाणा	119.14	293.69	243.24	327.84	63.65	8.87	0.04	0.00	83.65	114.78	0.00	1254.89
हिमाचल प्रदेश	4962.11	4361.22	8268.94	7253.94	216.49	1161.00	1.21	-0.06	635.12	992.29	0.00	27852.24
जम्मू एवं कश्मीर	2343.67	4007.03	3175.71	3264.82	1169.08	60.35	-5.54	0.00	1001.49	2706.84	0.00	17723.46
झारखंड	-134.53	4704.46	2323.92	5562.98	4428.06	210.57	2.23	-0.01	3039.21	4066.15	0.00	24203.05
कर्नाटक	5650.64	5048.76	1960.33	3723.04	1046.56	-2.54	-0.98	-0.25	657.09	1503.80	0.00	19586.43
केरल	3195.06	3592.61	2625.98	3418.52	721.39	2.32	-0.00	0.09	690.88	488.18	0.00	14735.02
मध्य प्रदेश	3304.38	5791.31	3484.34	5235.58	1218.87	-43.82	1.19	0.00	844.36	4683.47	0.00	24519.69
महाराष्ट्र	4008.59	4468.80	7142.34	5863.82	2011.91	186.84	-23.75	0.00	765.83	7662.84	0.00	32087.22
पूर्वोत्तर	2639.97	2237.01	959.29	3161.38	271.43	-1.59	-22.55	0.00	235.83	789.17	0.34	10270.28
ओडिशा	2554.51	8103.52	914.94	2320.15	1176.40	44.07	-0.13	0.01	928.04	739.38	0.00	16780.88
पंजाब	5628.07	2275.44	9093.34	13446.14	4302.50	-95.07	4.24	-0.12	593.81	7447.32	0.00	42695.69
राजस्थान	2469.89	3782.31	1755.60	2784.75	412.36	12.51	0.51	0.00	413.86	1193.87	0.00	12825.67
तमिलनाडु	777.50	672.85	1610.69	834.30	204.78	-7.23	3.29	0.00	229.67	229.63	0.13	4555.60
उत्तर प्रदेश	7260.63	4622.55	6029.31	25972.51	5120.38	1103.61	0.87	-0.01	1998.55	8707.86	0.00	60816.25
उत्तराखंड	1016.67	1310.54	681.14	1110.79	163.86	5.09	0.10	0.01	94.89	152.36	0.28	4535.72
पश्चिम बंगाल	1363.22	2338.48	1035.69	1761.96	513.32	34.93	-3.50	0.00	253.59	715.15	0.00	8012.83
तेलंगाना	82.27	992.16	2359.83	5396.90	714.60	-28.05	1.77	0.00	462.14	258.48	0.00	10240.10
बेस डाकघर	2350.91	2906.79	1834.79	2725.90	575.17	-28.63	-0.01	0.00	516.31	918.36	0.00	11799.59
कुल	**86304.97**	**92322.97**	**99289.07**	**181688.06**	**41717.69**	**3098.74**	**-38.38**	**19.76**	**22904.84**	**69985.60**	**1.51**	**597294.84**

तालिका – 29

31.03.2018 की स्थिति के अनुसार ग्रामीण एवं शहरी डाकघरों का वितरण

(संख्या में)

सर्कल	विभागीय डाकघर									ग्रामीण डाक सेवक डाकघर									कुल डाकघर		
	प्रधान डाकघर			उप डाकघर			कुल			उप डाकघर			शाखा डाकघर			कुल					
	ग्रामीण	शहरी	कुल	ग्रामीण	शहरी	कुल	ग्रामीण	शहरी	कुल	ग्रामीण	शहरी	कुल	ग्रामीण	शहरी	कुल	ग्रामीण	शहरी	कुल	ग्रामीण	शहरी	कुल
आंध्र प्रदेश	5	54	59	953	583	1536	958	637	1595	-	-	0	8749	146	8895	8749	146	8895	9707	783	10490
असम	0	19	19	398	208	606	398	227	625	-	-	0	3338	49	3387	3338	49	3387	3736	276	4012
बिहार	1	31	32	645	383	1028	646	414	1060	-	-	0	7979	45	8024	7979	45	8024	8625	459	9084
छत्तीसगढ़	0	11	11	90	250	340	90	261	351	-	-	0	2808	28	2836	2808	28	2836	2898	289	3187
दिल्ली	0	12	12	5	390	395	5	402	407	-	-	0	78	69	147	78	69	147	83	471	554
गुजरात	0	33	33	646	626	1272	646	659	1305	-	-	0	7521	122	7643	7521	122	7643	8167	781	8948
हरियाणा	0	16	16	179	311	490	179	327	506	-	-	0	2139	48	2187	2139	48	2187	2318	375	2693
हिमाचल प्रदेश	3	15	18	348	104	452	351	119	470	-	-	0	2310	12	2322	2310	12	2322	2661	131	2792
जम्मू एवं कश्मीर	0	9	9	89	169	258	89	178	267	-	-	0	1406	26	1432	1406	26	1432	1495	204	1699
झारखंड	0	13	13	232	220	452	232	233	465	-	-	0	2958	37	2995	2958	37	2995	3190	270	3460
कर्नाटक	0	58	58	845	809	1654	845	867	1712	-	-	0	7779	172	7951	7779	172	7951	8624	1039	9663
केरल	4	48	52	965	492	1457	969	540	1509	-	-	0	3212	343	3555	3212	343	3555	4181	883	5064
मध्य प्रदेश	0	43	43	327	650	977	327	693	1020	-	-	0	7146	114	7260	7146	114	7260	7473	807	8280
महाराष्ट्र	1	60	61	1026	1129	2155	1027	1189	2216	-	-	0	10557	97	10654	10557	97	10654	11584	1286	12870
पूर्वोत्तर	0	9	9	190	141	331	190	150	340	-	-	0	2476	103	2579	2476	103	2579	2666	253	2919
ओडिशा	0	35	35	665	506	1171	665	541	1206	1	-	1	6949	59	7008	6950	59	7009	7615	600	8215
पंजाब	0	22	22	332	416	748	332	438	770	-	-	0	3085	15	3100	3085	15	3100	3417	453	3870
राजस्थान	1	46	47	727	559	1286	728	605	1333	-	-	0	8951	27	8978	8951	27	8978	9679	632	10311
तमिलनाडु	1	93	94	1336	1404	2740	1337	1497	2834	-	-	0	8946	358	9304	8946	358	9304	10283	1855	12138
तेलंगाना	2	34	36	423	384	807	425	418	843	-	-	0	4855	113	4968	4855	113	4968	5280	531	5811
उत्तर प्रदेश	0	72	72	901	1586	2487	901	1658	2559	-	-	0	14846	266	15112	14846	266	15112	15747	1924	17671
उत्तराखंड	0	13	13	197	184	381	197	197	394	-	-	0	2316	13	2329	2316	13	2329	2513	210	2723
पश्चिम बंगाल	0	47	47	783	939	1722	783	986	1769	-	-	0	7157	151	7308	7157	151	7308	7940	1137	9077
कुल	**18**	**793**	**811**	**12302**	**12443**	**24745**	**12320**	**13236**	**25556**	**1**	**0**	**1**	**127561**	**2413**	**129974**	**127562**	**2413**	**129975**	**139882**	**15649**	**155531**

तालिका – 30

31.03.2018 की स्थिति के अनुसार डाकघरों का कार्य–वार वर्गीकृत वितरण (संख्या में)					
सर्कल	कुल डाकघर	रात्रिकालीन डाकघर	सभी सेवाएं प्रदान करने वाले डाकघर	बिना वितरण वाले डाकघर	वितरण डाकघर
आंध्र प्रदेश	10490	23	9984	506	9984
असम	4012	1	624	120	3891
बिहार	9084	6	1058	239	8845
छत्तीसगढ़	3187	2	349	87	3100
दिल्ली	554	7	407	312	242
गुजरात	8948	9	6586	284	8652
हरियाणा	2693	2	312	194	2499
हिमाचल प्रदेश	2792	0	2753	39	2753
जम्मू एवं कश्मीर	1699	1	267	78	1627
झारखंड	3460	2	463	104	2995
कर्नाटक	9663	1	7686	533	9130
केरल	5064	6	4802	262	4802
मध्य प्रदेश	8280	5	8280	297	7983
महाराष्ट्र	12870	8	8762	664	12204
पूर्वोत्तर	2919	1	498	41	2875
ओडिशा	8215	4	1206	292	7923
पंजाब	3870	4	548	229	3641
राजस्थान	10311	5	9964	347	9964
तमिलनाडु	12138	15	12138	1298	10840
तेलंगाना	5811	8	843	226	5585
उत्तर प्रदेश	17671	12	2559	1069	16602
उत्तराखंड	2723	0	2723	104	2619
पश्चिम बंगाल	9077	6	1132	865	8212
कुल	**155531**	**128**	**83944**	**8190**	**146968**

तालिका – 31

31.03.2018 की स्थिति के अनुसार पंचायत संचार सेवा केन्द्र, फ्रेंचाइजी आउटलेट्स और मुख्य डाकघर (संख्या में)					
सर्कल	पंचायत संचार सेवा केन्द्र	फ्रेंचाइजी आउटलेट्स	मुख्य डाकघर (एमडीजी)		
			ग्रामीण	शहरी	कुल
आंध्र प्रदेश	12	91	1	4	5
असम	23	19	2	18	20
बिहार	647	149	4	12	16
छत्तीसगढ़	2	23	0	9	9
दिल्ली	0	194	0	0	0
गुजरात	4	44	1	41	42
हरियाणा	25	86	0	10	10
हिमाचल प्रदेश	40	14	0	0	0
जम्मू एवं कश्मीर	20	21	1	10	11
झारखंड	79	444	0	13	13
कर्नाटक	4	26	0	45	45
केरल	0	0	43	47	90
मध्य प्रदेश	102	82	0	23	23
महाराष्ट्र	59	137	3	54	57
पूर्वोत्तर	18	46	2	14	16
ओडिशा	86	99	1	34	35
पंजाब	3	58	0	6	6
राजस्थान	3	70	1	11	12
तमिलनाडु	20	100	4	23	27
तेलंगाना	4	54	0	1	1
उत्तर प्रदेश	722	274	2	26	28
उत्तराखंड	33	62	0	8	8
पश्चिम बंगाल	6	38	6	32	38
कुल	**1912**	**2131**	**71**	**441**	**512**

तालिका – 32

31.03.2018 की स्थिति के अनुसार पत्र पेटी, पोस्ट बॉक्स और पोस्ट बैग

(संख्या में)

सर्कल	पत्र–पेटिका			जनसामान्य को किराए पर दिए गए पोस्ट बॉक्स	जनसामान्य को किराए पर दिए गए पोस्ट बैग	जनसामान्य को किराए पर दिए गए पोस्ट बॉक्स–सह–बैग
	शहरी	ग्रामीण	कुल			
आंध्र प्रदेश	4233	24846	29079	533	54	1
असम	1123	11370	12493	814	5	0
बिहार	3111	19472	22583	876	81	255
छत्तीसगढ़	2991	12219	15210	127	2	0
दिल्ली	1115	61	1176	495	20	7
गुजरात	4381	19764	24145	4592	71	186
हरियाणा	1250	5403	6653	378	0	0
हिमाचल प्रदेश	685	5822	6507	207	2	0
जम्मू एवं कश्मीर	580	3755	4335	1717	96	0
झारखंड	1028	8533	9561	301	2	0
कर्नाटक	5922	23951	29873	6166	39	60
केरल	3463	11315	14778	4728	263	139
मध्य प्रदेश	4287	34122	38409	442	116	2
महाराष्ट्र	8242	36468	44710	6404	211	82
पूर्वोत्तर	1098	4565	5663	3438	7	0
ओडिशा	2491	16909	19400	91	0	0
पंजाब	2705	12044	14749	663	2	4
राजस्थान	3613	23690	27303	1360	30	0
तमिलनाडु	9427	30587	40014	3903	497	41
तेलंगाना	2699	11580	14279	366	81	88
उत्तर प्रदेश	6785	45224	52009	699	18	31
उत्तराखंड	1794	9689	11483	442	26	14
पश्चिम बंगाल	4416	22615	27031	4459	181	31
कुल	**77439**	**394004**	**471443**	**43201**	**1804**	**941**

तालिका – 33

31.03.2018 की स्थिति के अनुसार डाक और रेल डाक सेवा की कार्यात्मक यूनिट (संख्या में)						
सर्कल	डाक प्रभाग	रेल डाक सेवा प्रभाग	डाक भंडार डिपो	सर्कल स्टाम्प डिपो	रेल डाक सेवा छंटाई कार्यालय	रेल डाक सेवा रिकॉर्ड कार्यालय
आंध्र प्रदेश	28	4	3	0	14	15
असम	9	2	1	1	11	13
बिहार	22	4	2	1	17	17
छत्तीसगढ़	5	1	1	0	4	4
दिल्ली	6	3	1	1	9	3
गुजरात	26	3	3	1	19	19
हरियाणा	9	2	1	0	12	12
हिमाचल प्रदेश	9	1	1	0	8	6
जम्मू एवं कश्मीर	6	1	1	1	2	2
झारखंड	7	2	1	0	10	10
कर्नाटक	31	3	3	1	28	25
केरल	24	3	3	1	25	21
मध्य प्रदेश	20	3	1	1	10	11
महाराष्ट्र	41	7	4	1	47	33
पूर्वोत्तर	7	0	1	0	0	0
ओडिशा	18	3	2	1	19	20
पंजाब	13	2	1	1	9	10
राजस्थान	24	3	3	1	16	18
तमिलनाडु	45	6	5	1	42	37
तेलंगाना	16	2	1	1	13	9
उत्तर प्रदेश	44	7	4	2	41	37
उत्तराखंड	7	1	1	0	3	3
पश्चिम बंगाल	29	6	2	1	26	26
कुल	**446**	**69**	**46**	**17**	**385**	**351**

तालिका – 34

2017–18 के दौरान प्राप्त, निपटाई गई तथा लंबित शिकायतें									(संख्या में)
सर्कल	अथ शेष	प्राप्त	कुल	निपटाई गई	लंबित शिकायतें				
					3 माह से कम	3 – 6 माह	6 – 12 माह	12 माह से अधिक	कुल
आंध्र प्रदेश	1972	34133	36105	34726	1282	55	42	0	1379
असम	538	72637	73175	72021	1131	23	0	0	1154
बिहार	2003	28332	30335	28833	1468	31	3	0	1502
छत्तीसगढ़	2088	32355	34443	33085	1260	69	12	17	1358
दिल्ली	9186	287659	296845	292663	3844	305	30	3	4182
गुजरात	5987	98219	104206	101097	2965	121	16	7	3109
हरियाणा	4533	77070	81603	79748	1824	31	0	0	1855
हिमाचल प्रदेश	433	12506	12939	12681	248	10	0	0	258
जम्मू एवं कश्मीर	226	6384	6610	5271	578	334	102	325	1339
झारखंड	1142	10641	11783	11592	153	38	0	0	191
कर्नाटक	2540	542141	544681	527991	16462	189	35	4	16690
केरल	1497	57186	58683	55653	2756	260	12	2	3030
मध्य प्रदेश	2992	109036	112028	106180	5211	494	102	41	5848
महाराष्ट्र	7277	203914	211191	202587	8166	322	107	9	8604
पूर्वोत्तर	9581	37834	47415	33216	9580	3026	1407	186	14199
ओडिशा	1997	44070	46067	44638	1330	91	8	0	1429
पंजाब	1051	71042	72093	70802	1254	35	2	0	1291
राजस्थान	2321	94161	96482	92927	3304	227	22	2	3555
तमिलनाडु	4119	164928	169047	164338	4447	200	42	20	4709
तेलंगाना	30557	75170	105727	101906	1848	707	621	645	3821
उत्तर प्रदेश	2687	158907	161594	155011	6212	348	23	0	6583
उत्तराखंड	424	8645	9069	8454	564	51	0	0	615
पश्चिम बंगाल	19241	106634	125875	107938	15849	1488	525	75	17937
सेना डाक सेवा	66	146	212	182	21	4	3	2	30
कुल	**114458**	**2333750**	**2448208**	**2343540**	**91757**	**8459**	**3114**	**1338**	**104668**

तालिका – 35

वर्ष 2016–2017 और 2017–2018 के फिलैटली संबंधी आंकड़े (संख्या में)		
मद	2016-17	2017-18
फिलैटली ब्यूरो	86	86
फिलैटली कांउटर	1030	1030
जारी किए गए स्मारक डाक–टिकट	153	183
जारी किए गए प्रथम दिवस आवरण	46	50

तालिका – 36

31.03.2018 की स्थिति के अनुसार अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट सेवा के अंतर्गत आने वाले देश			
1	अफगानिस्तान	39	इरान
2	अर्जेंटीना	40	आयरलैंड
3	आस्ट्रेलिया	41	इजराइल
4	आस्ट्रीया	42	इटली
5	बहरीन	43	जापान
6	बांग्लादेश	44	जॉर्डन
7	बारबाडोस	45	केन्या
8	बेलारूस	46	कोरिया (गणराज्य)
9	बेल्जियम	47	कुवैत
10	बरमूडा	48	लातीविया
11	भूटान	49	लक्जमबर्ग
12	बोत्सवाना	50	मकाओ
13	ब्रुनेई दारूस्सलाम	51	मालावी
14	बुल्गारिया	52	मलेशिया
15	कंबोडिया	53	मालद्वीप
16	कनाडा	54	मॉरिशस
17	केप वर्डे	55	मेक्सिको
18	कैमेन द्वीप	56	मंगोलिया
19	चीन (जनवादी गणराज्य)	57	मोरक्को
20	क्यूबा	58	नामीबिया
21	साइप्रस	59	नाउरू
22	डेनमार्क	60	नेपाल
23	इजिप्ट	61	नीदरलैंड
24	अल सल्वाडोर	62	न्यूजीलैंड
25	इरिट्रिया	63	नाइजर
26	एसटोनिया	64	नार्वे
27	इथियोपिया	65	ओमान
28	फीजी	66	पाकिस्तान
29	फिनलैंड	67	पनामा
30	फ्रांस	68	पपुआ न्यू गिनी
31	जार्जिया	69	फिलीपींस
32	जर्मनी	70	पोलैंड
33	घाना	71	पुर्तगाल
34	ग्रीस	72	कतार
35	हांगकांग	73	रोमानिया
36	हंगरी	74	रूसी महासंघ
37	आइसलैंड	75	सऊदी अरब
38	इंडोनेशिया	76	सेनेगल

31.03.2018 की स्थिति के अनुसार अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट सेवा के अंतर्गत आने वाले देश			
77	सिंगापुर	86	थाइलैंड
78	दक्षिण अफ्रीका	87	ट्यूनिसिया
79	स्पेन	88	टर्की
80	श्रीलंका	89	यूगांडा
81	सूडान	90	यूक्रेन
82	स्वीडन	91	संयुक्त अरब अमीरात
83	स्विट्जरलैंड	92	यूनाइटेड किंगडम (यूनाइटेड किंगडम ऑफ ग्रेट ब्रिटेन एंड नॉदर्न आयरलैंड)
84	ताइवान	93	संयुक्त राज्य अमरीका
85	तंजानिया	94	वियतनाम

केवल दस्तावेजों के लिए	
1	कांगो लोकतांत्रिक गणराज्य (जायर)
2	गुयाना
3	इराक
4	नाइजीरिया
5	रवांडा
6	यमन

तालिका – 37

धरोहर (हेरिटेज) भवनों की सूची		
क्र.सं.	धरोहर (हेरिटेज) भवन का नाम	सर्कल का नाम
1	पटना जीपीओ	बिहार
2	भागलपुर प्रधान डाकघर	
3	पीटीसी दरभंगा	
4	नई दिल्ली जीपीओ	दिल्ली
5	दिल्ली जीपीओ	
6	मंडी प्रधान डाकघर	हिमाचल प्रदेश
7	छोटा शिमला पीओ	
8	शिमला जीपीओ	
9	अम्बेडकर चौक डाकघर	
10	कसौली डाकघर	
11	मुम्बई जीपीओ	महाराष्ट
12	नागपुर जीपीओ	
13	लेखा निदेशक (डाक), नागपुर	
14	पुणे जीपीओ	
15	पणजी एचपीओ	
16	अमृतसर एचपीओ	पंजाब
17	सर्कल ऑफिस, त्रिवेन्द्रम	केरल
18	पीटीसी, मैसूर	कर्नाटक
19	डिवीजन कार्यालय बेल्लारी	
20	सर्कल कार्यालय, बेंगलुरू	
21	वाराणसी सिटी डाकघर	उत्तर प्रदेश
22	वाराणसी प्रधान डाकघर	
23	लखनऊ जीपीओ	
24	सर्कल कार्यालय, लखनऊ	
25	आगरा प्रधान डाकघर	
26	चेन्नई जीपीओ	तमिलनाडु
27	उधागामंडलम प्रधान डाकघर	
28	नागपट्टीनम प्रधान डाकघर	
29	रिटर्न लेटर कार्यालय, कोलकाता	पश्चिम बंगाल
30	दार्जिलिंग प्रधान डाकघर	
31	कूच बिहार डाकघर	
32	कोलकाता जीपीओ	
33	बरूईपुर एचपीओ	
34	बेहरामपुर प्रधान डाकघर	
35	अलीपुर प्रधान डाकघर	
36	डायमंड बंदरगाह प्रधान डाकघर	

तालिका – 38

31.3.2018 की स्थिति के अनुसार विभागीय और किराए के भवन													
सर्कल	विभागीय भवन			किराए के भवन			किराए मुक्त भवन			कुल			कुल टोटल
	डाक	रेल डाक सेवा	अन्य यूनिट	डाक	रेल डाक सेवा	अन्य इकाई	डाक	रेल डाक सेवा	अन्य यूनिट	विभागीय	किराए के भवन	किराए मुक्त भवन	
आंध्र प्रदेश	167	5	3	1353	26	7	73	0	4	175	1386	77	1741
तेलंगाना	148	10	1	635	12	0	67	5	0	159	647	72	794
असम	161	8	0	441	13	0	23	6	0	169	454	29	653
बिहार	177	2	7	775	21	0	100	0	0	186	796	100	1084
छत्तीसगढ़	43	0	2	285	4	1	23	0	0	45	290	23	355
दिल्ली	122	2	5	142	7	0	42	2	0	129	149	44	389
गुजरात	255	2	10	1020	18	3	29	0	0	267	1041	29	1381
दमन एवं दादरा नगर हवेली (संघ राज्य क्षेत्र)	3	0	0	3	0	0	0	0	0	3	3	0	6
दीव (संघ राज्य क्षेत्र)	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	0	4
हरियाणा	77	7	1	356	5	0	67	0	0	85	361	67	510
हिमाचल प्रदेश	77	1	5	374	6	3	21	0	0	83	383	21	483
झारखंड	66	2	0	341	17	1	54	0	0	68	359	54	489
जम्मू एवं कश्मीर	33	1	1	200	0	1	24	0	0	35	201	24	262
कर्नाटक	405	11	6	1257	8	6	71	0	0	422	1271	71	1765
लक्षद्वीप सहित केरल	251	4	3	1210	21	15	47	0	0	258	1246	47	1533
मध्य प्रदेश	190	1	3	734	8	1	97	1	0	194	743	98	9
महाराष्ट्र	361	7	12	1657	40	8	100	9	0	380	1705	109	1056
गोवा	15	0	1	80	0	0	9	0	0	16	80	9	2383
मेघालय	19	0	2	35	0	0	14	0	0	21	35	14	109
मिजोरम	13	0	0	23	0	0	3	0	0	13	23	3	68
मणिपुर	8	0	0	45	0	0	3	0	0	8	45	3	39
नगालैंड	10	0	0	26	0	0	6	0	0	10	26	6	56
अरूणाचल प्रदेश	23	0	0	12	0	0	14	0	0	23	12	14	42
त्रिपुरा	22	0	0	49	0	0	12	0	0	22	49	12	49
ओडिशा	145	7	73	956	15	0	96	0	0	225	971	96	83
पंजाब	138	1	5	528	12	1	100	0	0	144	541	100	1307
चंडीगढ़	30	0	0	46	0	0	16	0	0	30	46	16	751
राजस्थान	343	15	1	856	26	0	138	2	0	359	882	140	41
तमिलनाडु	283	7	5	2214	32	8	84	0	0	295	2254	84	1360
पांडिचेरी	7	0	0	21	0	0	1	0	0	7	21	1	2649
उत्तर प्रदेश	310	11	3	2015	43	1	216	0	0	324	2059	216	29
उत्तराखंड	51	0	0	300	0	0	43	0	0	51	300	43	2662
पश्चिम बंगाल	210	10	38	1358	9	21	110	9	1	258	1388	120	404
सिक्किम	6	0	0	12	0	0	5	0	0	6	12	5	1805
अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह	10	0	0	7	3	0	5	2	0	10	10	7	23
कुल	**4179**	**114**	**187**	**19370**	**346**	**77**	**1713**	**36**	**5**	**4480**	**19793**	**1754**	**26374**

टिप्पणी :(i) यदि 2 या अधिक कार्यालय एक ही भवन में कार्यरत हैं, तो उसे 'भवन की एक संख्या' ही माना गया है।
(ii) डाकघरों/आरएमएस कार्यालयों से इतर सभी प्रशासनिक कार्यालयों और सीओ/आरओ/डीएपी/पीएसडी/सीएसडी और एमएमएस इकाइयों जैसे अन्य कार्यालयों को अन्य इकाई के अंतर्गत दर्शाया गया है।

भारतीय फैशन-परिधान परंपरा : शृंखला I

Indian fashion-Through the ages : Series I

महात्मा गांधी की
150 वीं जयंती

स्वच्छ भारत
एक कदम स्वच्छता की ओर

भारतीय डाक
India Post

डाक विभाग, डाक भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली–110001
हमें फॉलो करें: postoffice.in @indiapostoffice | www.indiapost.gov.in
भारतीय डाक सहायता केंद्र (1800 266 6868)
भारतीय डाक–टिकट आनॅलाइन खरीदने हेतु देखें हमारी वेबसाइट
Visit : www.epostoffice.gov.in/PHILATELY_3D.html