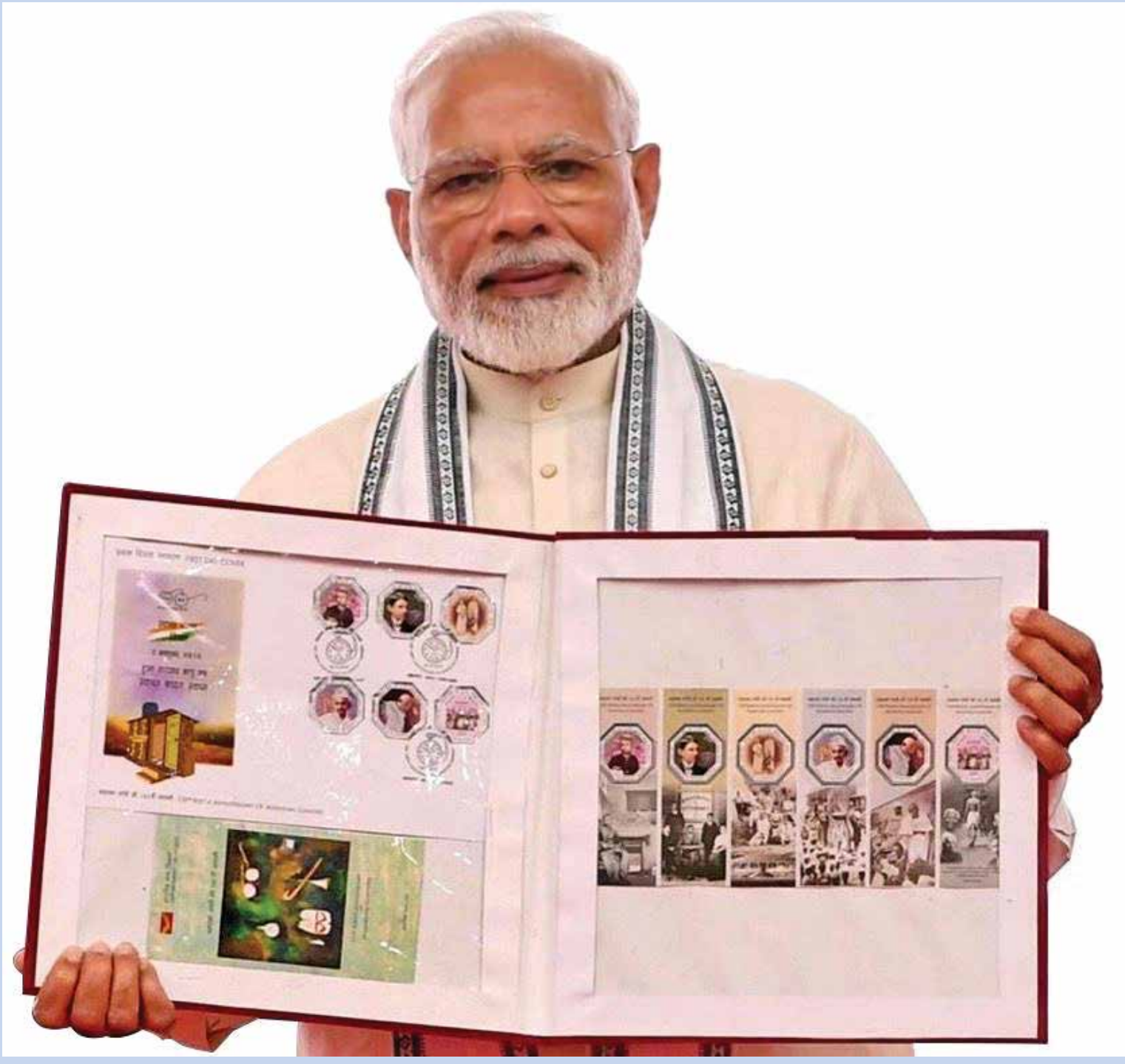
सत्यमेव जयते

भारतीय डाक
India Post

वार्षिक रिपोर्ट
ANNUAL REPORT
2019-20

डाक विभाग
भारत
DEPARTMENT OF POSTS
INDIA



प्रधानमंत्री श्री नरेन्द्र मोदी 2 अक्तूबर, 2019 को अहमदाबाद में साबरमती नदी के तट पर महात्मा गाँधी की 150वीं जयन्ती के अवसर पर छः स्मारक डाक टिकटों का एक सेट जारी करते हुए

वार्षिक रिपोर्ट
2019-20

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 और नागरिकोन्मुखी सेवाएं	31
अध्याय 6	ग्रामीण व्यवसाय	41
अध्याय 7	अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग	45
अध्याय 8	वित्तीय सेवाएं	51
अध्याय 9	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक	61
अध्याय 10	वित्तीय प्रबंधन	69
अध्याय 11	फिलैटली	75
अध्याय 12	मानव संसाधन विकास	85
अध्याय 13	संपदा प्रबंधन	101
अध्याय 14	पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप	107
अध्याय 15	सामान्य महत्व के विषय	115
अध्याय 16	जन शिकायतें और सूचना का अधिकार	121
अध्याय 17	सतर्कता प्रशासन	129
अनुबंध 1	नियंत्रक और महालेखा परीक्षक की लेखापरीक्षा टिप्पणी	133
अनुबंध 2	लेखापरीक्षा रिपोर्ट के लंबित पैरा	134
परिशिष्ट	अन्य सांख्यिकीय तालिकाएं	137

सांख्यिकीय तालिकाएं

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	55
5.	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा के अंतर्गत निपटाए गए दावे	55
6.	राजस्व और व्यय	69
7.	एजेंसी सेवाओं के कारण कार्यकारी व्यय की वसूली	70
8.	विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत तथा औसत राजस्व	71
9.	मुद्रित कस्टमाइज्ड माय स्टांप	78
10.	जारी किए गए डाक–टिकट	80
11.	कार्मिक : वास्तविक संख्या	91
12.	कर्मचारियों की संख्या : अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति	92
13.	कर्मचारियों की संख्या : दिव्यांग, भूतपूर्व सैनिक, दिव्यांग भूतपूर्व सैनिक, महिला कर्मचारी, अन्य पिछड़ा वर्ग और अल्पसंख्यक कर्मचारी	93
14.	यौन उत्पीड़न के मामलों का वार्षिक विवरण	96
15.	पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रति डाकघर सेवित व्यक्तियों की औसत संख्या तथा औसत क्षेत्र	107
16.	पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजनागत व्यय	108
17.	पूर्वोत्तर क्षेत्र में मुख्य विकासात्मक कार्यकलाप	108
18.	पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण	110
19.	आरटीआई आवेदनों पर एमआईएस और प्रथम अपील	124
20.	अनुशासनिक मामलों का विवरण	130

तालिका सं.	विषय–वस्तु	पृष्ठ संख्या

परिशिष्टः अन्य सांख्यिकीय तालिकाएं

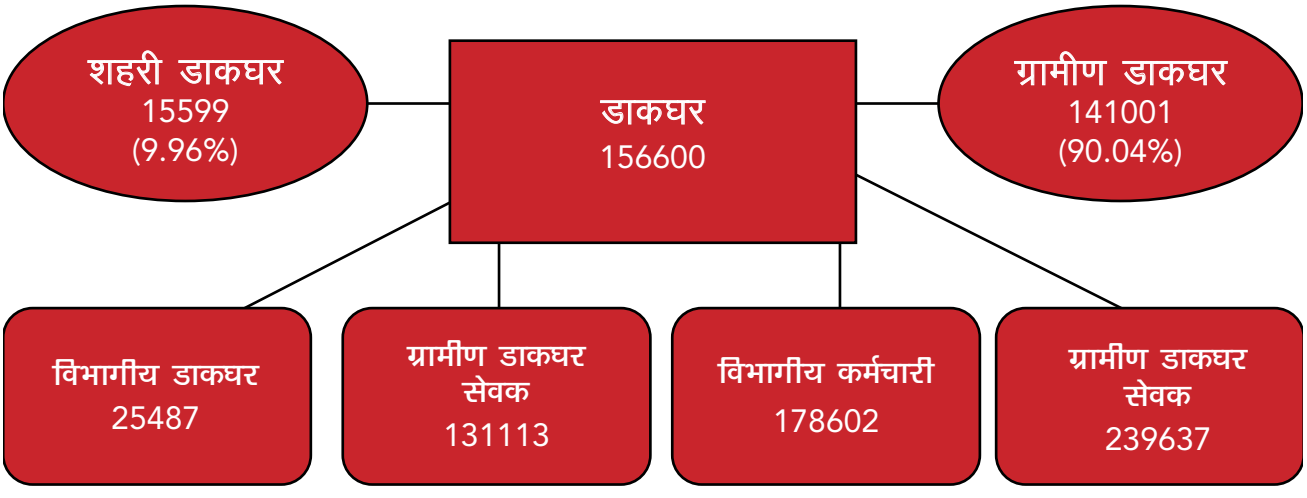
21.	देश में डाक नेटवर्क : एक नजर में	137
22.	पंजीकृत और अपंजीकृत डाक परियात	138
23.	मद–वार डाक परियात	139
24.	जारी किए गए अंतर्देशीय मनीआर्डर	140
25.	बेचे गए भारतीय पोस्टल आर्डर	141
26.	बचत योजनाओं के खातों की संख्या	142
27.	बचत योजनाओं की बकाया धनराशि	143
28.	डाकघरों का वितरण	144
29.	डाकघरों का कार्य–वार वर्गीकृत वितरण	145
30.	पंचायत संचार सेवा केन्द्र, फ्रैंचाइजी आउटलेट्स और मुख्य डाकघर	146
31.	पत्र पेटी, पोस्ट बॉक्स और पोस्ट बैग	147
32.	डाक और रेल डाक सेवा की कार्यात्मक यूनिट	148
33.	प्राप्त, निपटाई गई तथा लंबित शिकायतें	149
34.	फिलैटली संबंधी सांख्यिकीय आंकड़े	150
35.	अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट सेवा के अंतर्गत आने वाले देश	151
36.	विभागीय धरोहर भवनों की सूची	153
37.	विभागीय और किराए के भवन	154

परिदृश्य

परिदृश्य

1.1 डाक विभाग, 1,56,600 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। तत्पश्चात् 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। तत्पश्चात् भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 पारित किया गया जिसके द्वारा देश की डाक सेवाओं को विनियमित किया गया।

भारतीय डाक – यत्र तत्र सर्वत्र
31.03.2019 की स्थिति के अनुसार



देश में एक डाकघर द्वारा औसतन 8511 व्यक्तियों को सेवा प्रदान की जाती है, 6253 व्यक्तियों को ग्रामीण क्षेत्रों में और 28923 व्यक्तियों को शहरी क्षेत्रों में।

एक डाकघर द्वारा सेवित औसतन क्षेत्र 20.99 वर्ग कि0मी0 है।

लक्ष्य

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

मिशन

1.3 डाक विभाग का मिशन निम्नानुसार है:

1. देश के प्रत्येक नागरिक के जीवन से जुड़ते हुए, विश्व के विशालतम डाक नेटवर्क के रूप में अपनी स्थिति को बनाए रखना।
2. मेल पार्सल, धनांतरण, बैंकिंग, बीमा और रिटेल सेवाओं को शीघ्रतापूर्वक और विश्वसनीयतापूर्वक प्रदान कराना।
3. ग्राहकों को किफायती और बेहतर सेवाएं प्रदान करना।
4. यह सुनिश्चित करना कि कर्मचारियों को इसकी मुख्य शक्ति होने पर गर्व है और वे अपने ग्राहकों को मानवीयतापूर्वक सेवा प्रदान करते हैं।
5. सामाजिक सुरक्षा सेवाओं का वितरण जारी रखना और भारत सरकार के एक मंच के रूप में अंतिम छोर तक कनेक्टिविटी 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। 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। 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। 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 पुनः व्यवस्थित 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 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। देश के कोने–कोने में स्थित कुल 1,56,600 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।

सर्कल के प्रधानों का सम्मेलन

1.9 जम्मू और कश्मीर के श्रीनगर में 29 से 31 जुलाई, 2019 तक सर्कल के प्रधानों का सम्मेलन आयोजित किया गया। इसमें, प्रधानमंत्री के "नया भारत" पहल के अनुरूप डाक विभाग को दिशा प्रदान करने के लिए 100 दिनों की एक कार्य योजना और पाँच वर्षीय विज़न अपनाया गया। देश भर के भागीदारों के साथ सम्मेलन के दौरान लिए गए कुछ महत्वपूर्ण निर्णय निम्नानुसार हैं: (क) देश में ई–कॉमर्स, ई–गवर्नेंस एवं वित्तीय समावेशन के लिए सहायता प्रदान करने के लिए बुनियादी ढ़ांचे के रूप में ग्रामीण क्षेत्रों के 1.41 लाख डाकघरों सहित 1.57 लाख डाकघरों में डिजिटल नेटवर्क का उपयोग करना। (ख) टीयर 2 एवं 3 शहरों तथा ग्रामीण क्षेत्रों में ई–कॉमर्स उद्योग की पहुंच को बढ़ाने के लिए अवसंरचना को विकसित करना। (ग) नागरिक केंद्रित सेवाएं प्रदान करने के लिए सामान्य सेवा केन्द्र के साथ साझेदारी। (घ) ग्राहकों की सुविधा के लिए लचीला कार्य समय लागू करके डाकघरों के 13,352 आधार नामांकन एवं अद्यतनीकरण केंद्रों के नेटवर्क का समेकन।

1.10 प्रधान मंत्री के "नया भारत" पहल के समर्थन में विभाग के संकल्प की, केंद्रीय संचार, इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी तथा विधि और न्याय मंत्री, श्री रविशंकर प्रसाद ने एक वीडियो सम्मेलन के माध्यम से अधिकारियों को संबोधित करते हुए सराहना की। उन्होंने नागरिक केंद्रित सेवाओं के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, आईओटी एवं क्लौड कम्प्यूटिंग् अपनाकर डिजिटल इंडिया को सुदृढ़ बनाने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करने के लिए सर्कल के प्रधानों से आग्रह किया। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि उन्होंने ई–कॉमर्स के उभरते हुए सेगमेंट में ई–कॉमर्स प्रदाताओं की पहुंच की शीघ्रता से जानकारी लेकर ग्रामीण तथा अर्ध–शहरी भारत में ई–कॉमर्स की बढ़ती हुई माँग का लाभ उठाने के लिए विभाग से आग्रह किया।

सर्कल के प्रधानों का वार्षिक सम्मेलन 2019

प्रधानमंत्री श्री नरेन्द्र मोदी गुरु नानक देव जी की 550 वीं जयंती के अवसर पर पंजाब में विशेष स्मारक डाक टिकट जारी करते हुए

संगठन

employees
relation
humanresources
strategy
organization
people
HR
management
career
teams
leadership

संगठन

संगठनात्मक ढांचा

2.1 डाक विभाग, संचार मंत्रालय के अधीन है। संचार मंत्री इसके प्रभारी हैं। संचार राज्य मंत्री द्वारा उनकी सहायता की जाती है। वर्तमान में, श्री रविशंकर प्रसाद संचार मंत्री हैं और श्री संजय धोत्रे संचार राज्य मंत्री हैं। 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 एंव नीति संबंधी कार्य

2.2 डाक सेवा बोर्ड, डाक विभाग का शीर्ष प्रबंध निकाय है। इसमें अध्यक्ष, महानिदेशक डाक सेवाएं, 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। इसके अलावा, मुख्य महाप्रबंधक (व्यवसाय विकास निदेशालय), मुख्य महाप्रबंधक (पार्सल निदेशालय) और मुख्य महाप्रबंधक (डाक जीवन बीमा) 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 को 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।

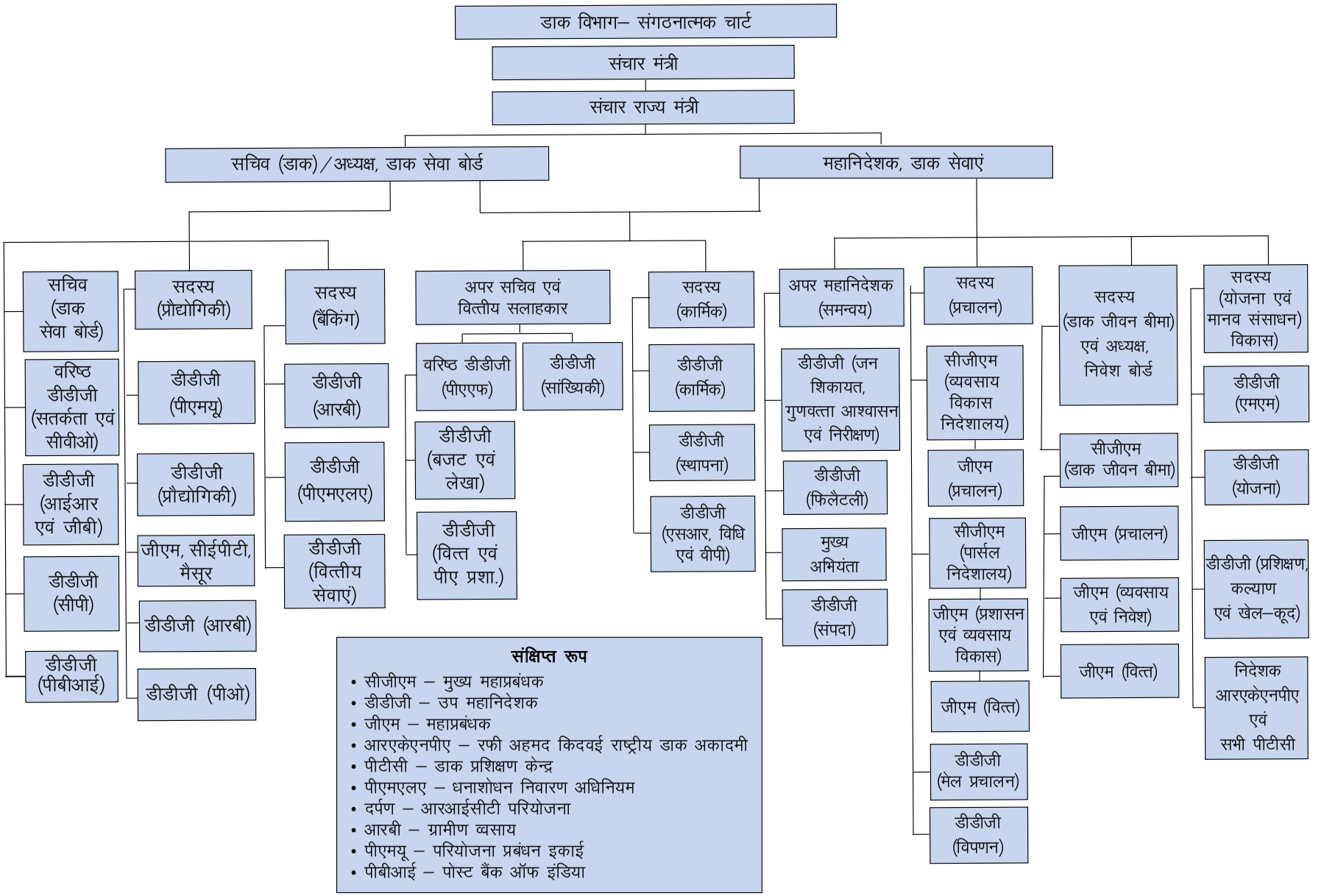
प्रचालन यूनिट

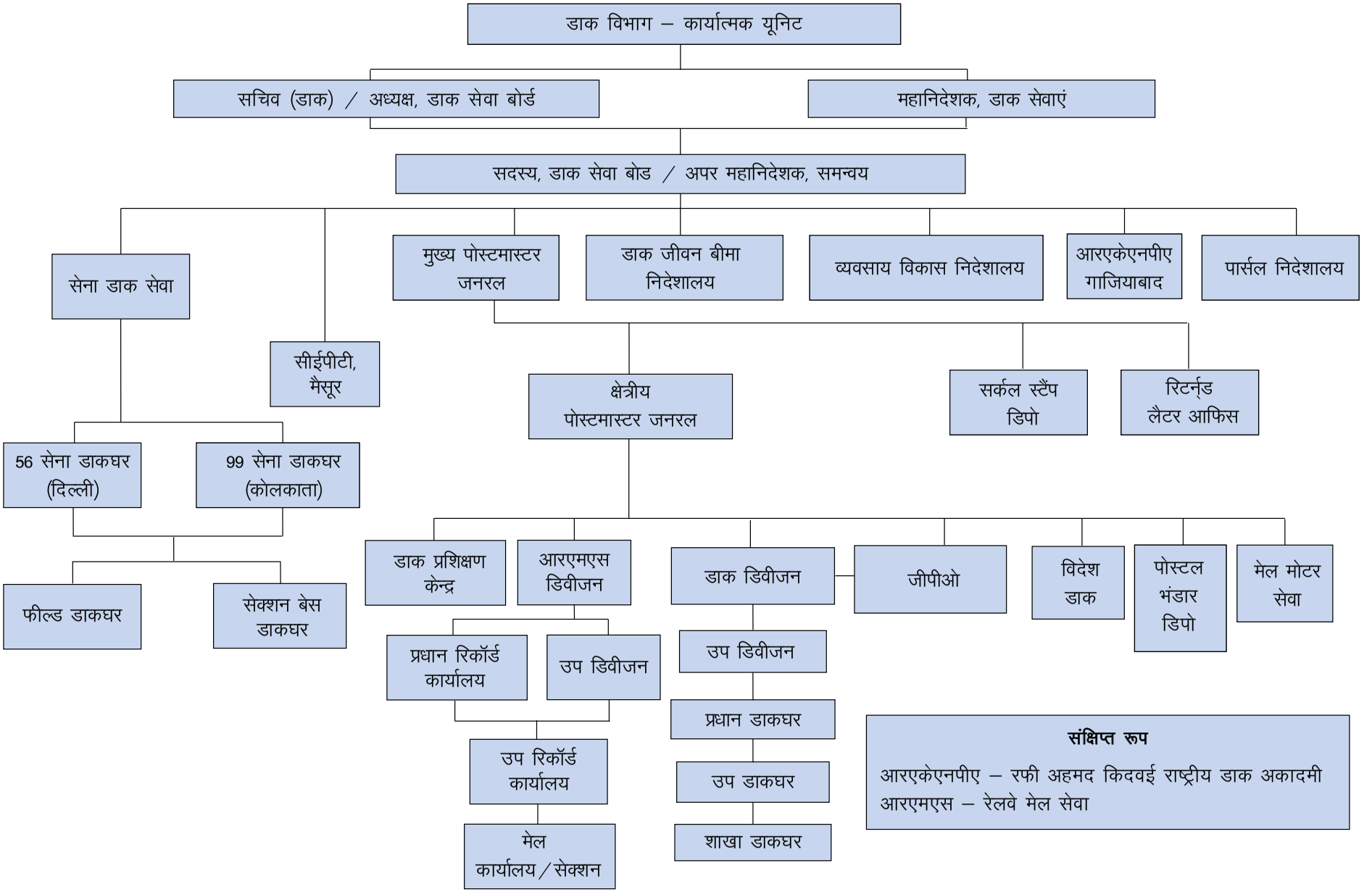
2.4 देशभर में डाकघरों को प्रधान डाकघरों, उप डाकघरों तथा शाखा डाकघरों के रूप में वर्गीकृत किया गया है। शाखा डाकघर अधिकांशतः ग्रामीण क्षेत्रों में हैं जिन्हें ग्रामीण डाक सेवक चलाते हैं। उप डाकघर विभागीय डाकघर हैं, जो ग्रामीण तथा शहरी, दोनों क्षेत्रों में हैं। प्रधान डाकघर मुख्य रुप से जिला स्तर पर महत्वपूर्ण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

डाक सेवा बोर्ड	
क्रम सं०	**अधिकारी का नाम एवं पदनाम**
1.	श्री प्रदीप्त कुमार बिशोई, सचिव, डाक विभाग और अध्यक्ष, डाक सेवा बोर्ड
2.	श्री सलीम हक, महानिदेशक, डाक सेवाएं
3.	श्री अरुंधति घोष, सदस्य (प्रचालन)
4.	श्री विनीत पाण्डेय, सदस्य (प्रौद्योगिकी)
5.	श्री विश्वपवन पति, अपर महानिदेशक (समन्वय)
6.	श्री अशोक पाल सिंह, सदस्य (बैंकिंग एवं डीबीटी)
7.	कर्नल सुखदेव राज, सदस्य (योजना एवं एचआरडी)
8.	डॉ. संतोष कुमार कामिला, सदस्य (कार्मिक)
9.	श्री अलोक शर्मा, सदस्य (डाक जीवन बीमा)
10.	श्री आशीष उपाध्याय, अपर सचिव एवं वित्तीय सलाहकार और बोर्ड का स्थाई आमंत्रित सदस्य
11.	श्री तनवीर क्वामर मोहम्मद, उप महानिदेशक (आईआर एवं जीबी) और सचिव, डाक सेवा बोर्ड


डाक विभाग– संगठनात्मक चार्ट
संचार मंत्री
संचार राज्य मंत्री
सचिव (डाक)/अध्यक्ष, डाक सेवा बोर्ड
महानिदेशक, डाक सेवाएं
सचिव (डाक सेवा बोर्ड)
वरिष्ठ डीडीजी (सतर्कता एवं सीवीओ)
डीडीजी (आईआर एवं जीबी)
डीडीजी (सीपी)
डीडीजी (पीबीआई)
सदस्य (प्रौद्योगिकी)
डीडीजी (पीएमयू)
डीडीजी (प्रौद्योगिकी)
जीएम, सीईपीटी, मैसूर
डीडीजी (आरबी)
डीडीजी (पीओ)
सदस्य (बैंकिंग)
डीडीजी (आरबी)
डीडीजी (पीएमएलए)
डीडीजी (वित्तीय सेवाएं)
अपर सचिव एवं वित्तीय सलाहकार
वरिष्ठ डीडीजी (पीएएफ)
डीडीजी (सांख्यिकी)
डीडीजी (बजट एवं लेखा)
डीडीजी (वित्त एवं पीए प्रशा.)
सदस्य (कार्मिक)
डीडीजी (कार्मिक)
डीडीजी (स्थापना)
डीडीजी (एसआर, विधि एवं वीपी)
अपर महानिदेशक (समन्वय)
डीडीजी (जन शिकायत, गुणवत्ता आश्वासन एवं निरीक्षण)
डीडीजी (फिलैटली)
मुख्य अभियंता
डीडीजी (संपदा)
सदस्य (प्रचालन)
सीजीएम (व्यवसाय विकास निदेशालय)
जीएम (प्रचालन)
सीजीएम (पार्सल निदेशालय)
जीएम (प्रशासन एवं व्यवसाय विकास)
जीएम (वित्त)
डीडीजी (मेल प्रचालन)
डीडीजी (विपणन)
सदस्य (डाक जीवन बीमा) एवं अध्यक्ष, निवेश बोर्ड
सीजीएम (डाक जीवन बीमा)
जीएम (प्रचालन)
जीएम (व्यवसाय एवं निवेश)
जीएम (वित्त)
सदस्य (योजना एवं मानव संसाधन) विकास)
डीडीजी (एमएम)
डीडीजी (योजना)
डीडीजी (प्रशिक्षण, कल्याण एवं खेल–कूद)
निदेशक आरएकेएनपीए एवं सभी पीटीसी
संक्षिप्त रूप
• सीजीएम – मुख्य महाप्रबंधक
• डीडीजी – उप महानिदेशक
• जीएम – महाप्रबंधक
• आरएकेएनपीए – रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी
• पीटीसी – डाक प्रशिक्षण केन्द्र
• पीएमएलए – धनाशोधन निवारण अधिनियम
• दर्पण – आरआईसीटी परियोजना
• आरबी – ग्रामीण व्यवसाय
• पीएमयू – परियोजना प्रबंधन इकाई
• पीबीआई – पोस्ट बैंक ऑफ इंडिया


डाक विभाग – कार्यात्मक यूनिट
सचिव (डाक) / अध्यक्ष, डाक सेवा बोर्ड
महानिदेशक, डाक सेवाएं
सदस्य, डाक सेवा बोड / अपर महानिदेशक, समन्वय
सेना डाक सेवा
सीईपीटी, मैसूर
मुख्य पोस्टमास्टर जनरल
डाक जीवन बीमा निदेशालय
व्यवसाय विकास निदेशालय
आरएकेएनपीए गाजियाबाद
पार्सल निदेशालय
क्षेत्रीय पोस्टमास्टर जनरल
सर्कल स्टैंप डिपो
रिटर्न्ड लैटर आफिस
56 सेना डाकघर (दिल्ली)
99 सेना डाकघर (कोलकाता)
फील्ड डाकघर
सेक्शन बेस डाकघर
डाक प्रशिक्षण केन्द्र
आरएमएस डिवीजन
डाक डिवीजन
जीपीओ
विदेश डाक
पोस्टल भंडार डिपो
मेल मोटर सेवा
प्रधान रिकॉर्ड कार्यालय
उप डिवीजन
उप डिवीजन
प्रधान डाकघर
उप रिकॉर्ड कार्यालय
उप डाकघर
मेल कार्यालय / सेक्शन
शाखा डाकघर
संक्षिप्त रूप
आरएकेएनपीए – रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी
आरएमएस – रेलवे मेल सेवा

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 1,56,600 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 3 अप्रैल, 2013 से नवी मुम्बई में प्राइमरी डाटा केन्द्र प्रचालनरत है। आपदा रिकवरी केन्द्र मैसूर में स्थित है।

3.5 इस परियोजना के नेटवर्क इंटीग्रेटर खंड के भाग के तौर पर 31.12.2019 तक 27431 स्थलों को वाइड एरिया नेटवर्क के अंतर्गत नेटवर्क किया जा चुका है।

3.6 वित्तीय प्रणाली इंटीग्रेटर खंड का उद्देश्य, एक प्लैटफॉर्म के जरिए डाक विभाग के बचत बैंक और डाक जीवन बीमा (पीएलआई) प्रचालन कार्यों का कम्प्यूटरीकरण करना है। 31.12.2019 की स्थिति के अनुसार, 23,782 डाकघरों में कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) लागू कर दिया गया है और फिलहाल 997 एटीएम प्रचालनरत हैं।

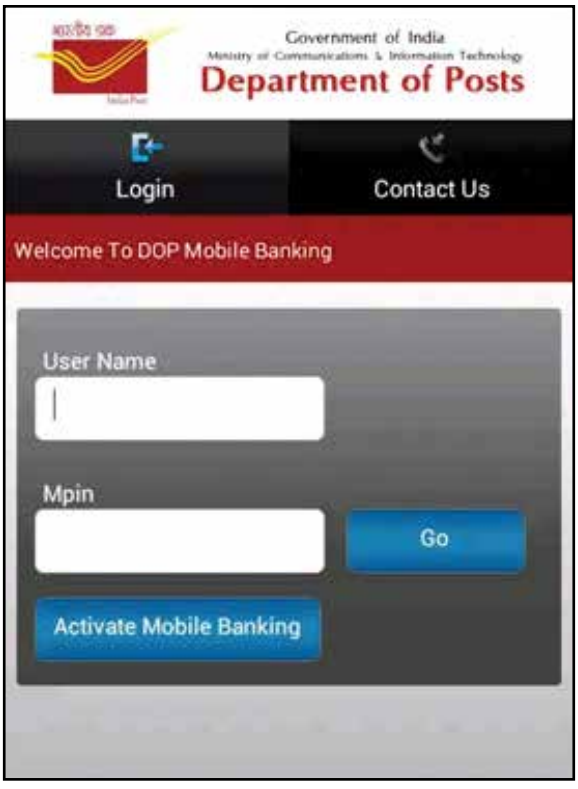
3.6.1 30.12.2016 से ये एटीएम, विभिन्न बैंकों के एटीएम के साथ अंतर–प्रचालन योग्य हो गए हैं। 14.12.2018 से अंतरा–प्रचालन इंटरनेट बैंकिंग सेवाएं भी प्रारंभ कर दी गई हैं। मोबाइल बैंकिंग सेवा 15.10.2019 से प्रारंभ की गई है। डाक जीवन बीमा (पीएलआई) के संदर्भ में, 25,573 डाकघरों में कोर बीमा समाधान (सीआईएस) कार्य का रोलआउट हो चुका है।

3.7 कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (सीएसआई) खंड कार्यान्वयन के चरण में है और इसका 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। 31.12.2019 की स्थिति के अनुसार, कोर सिस्टम इंटीग्रेटर को 513 डिवीजनों (501 डाक एवं आरएमएस डिवीजन 12 स्वतंत्र प्रधान डाकघर/जीपीओ) में कार्यान्वित किया जा चुका है।

3.8 इस परियोजना के चेंज मैनेजमेंट खंड का उद्देश्य ग्रामीण डाक सेवकों सहित विभाग के समस्त कार्मिकों को आईटी आधारित परिवेश में कुशलतापूर्वक कार्य करने हेतु सक्षम बनाना था। यह परियोजना वर्ष 2015 में पूरी हो चुकी है।

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 था। यह परियोजना कार्यान्वयन के चरण में है। इस स्कीम के अंतर्गत, विभिन्न उपकरण जैसे कि डाकियों को स्मार्ट फोन तथा मेल कार्यालयों को कम्प्यूटर, स्कैनर, प्रिंटर, यूपीएस आदि की आपूर्ति की गई है।

3.10 ग्रामीण आईसीटी परियोजना (नए भारत के लिए ग्रामीण डाकघरों का डिजिटल उन्नयन) (दर्पण) का उद्देश्य, देशभर के लगभग 1,30,000 ग्रामीण शाखा डाकघरों का कंप्यूटरीकरण 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। यह परियोजना कार्यान्वयन के चरण में है। 31.12.2019 की स्थिति के अनुसार, कुल 1,29,080 शाखा डाकघरों में दर्पण परियोजना का रोलआउट किया जा चुका है।



मोबाइल बैंकिंगः डाक विभाग ने 15 अक्तूबर, 2019 से डाकघर बचत बैंक ग्राहकों के लिए मोबाइल बैंकिंग सेवा प्रारंभ की है।

मुंबई क्षेत्र का टाउन हॉल डाकघर पूर्णतः कम्प्यूटराइज्ड डाकघर है, जिसका समस्त कार्य डाक विभाग की महिला कार्मिकों द्वारा संचालित किया जाता है।

डाक एवं मेल प्रचालन

डाक एवं मेल प्रचालन

4.1 1,56,600 डाकघरों के साथ भारत, विश्व का विशालतम डाक नेटवर्क है, जिसमें से 1,41,001 (90.04%) डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में हैं। स्वतंत्रता प्राप्ति के समय 23,344 डाकघर थे, जो मुख्यतः शहरी क्षेत्रों में थे। इस प्रकार, स्वतंत्रता के पश्चात् से इस नेटवर्क में सात गुना वृद्धि हुई है और यह विस्तार मुख्यतः ग्रामीण क्षेत्रों में हुआ है। औसतन एक डाकघर 20.99 वर्ग कि.मी. के क्षेत्रों तथा 8511 लोगों को सेवा प्रदान करता है।

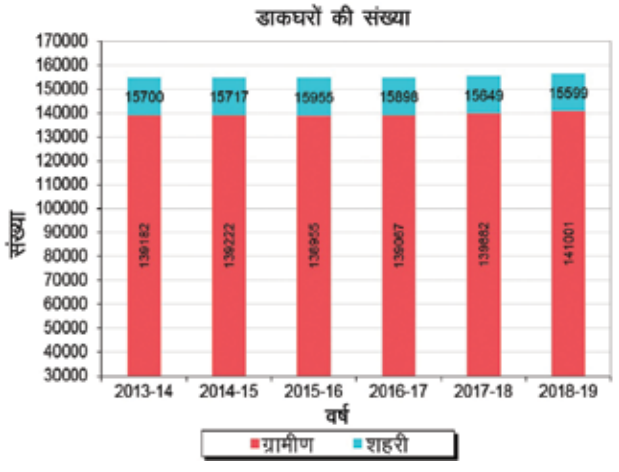
4.2 डाकघर, इस प्रयोजनार्थ निर्धारित दूरी, जनसंख्या तथा आय मानदंडों के आधार पर खोले जाते हैं। तथापि, वैश्विक सेवा दायित्व पूरा करने के उद्देश्य से, ग्रामीण, दूर–दराज के क्षेत्रों, पर्वतीय और रेगिस्तानी क्षेत्रों में डाकघर जनसंख्या और आय मानदंडों में छूट देते हुए खोले जाते हैं।

4.3 वित्तीय वर्ष (2019–20) के दौरान, सर्कलों को 63 उप–डाकघर (पुनर्स्थापन/पुनर्तैनाती के द्वारा) और 16 शाखा डाकघर खोलने (पुनर्स्थापन/पुनर्तैनाती के द्वारा), 100 फ्रैंचाइजी आउटलेट खोलने और 1571 ग्रामीण शाखा डाकघरों के लिए बुनियादी ढांचागत उपकरण उपलब्ध कराने, ग्रामीण क्षेत्रों में 11847 पत्र–पेटियां लगाने, ग्रामीण शाखा डाकघरों में 11847 संकेतक लगाने तथा 3480 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 1,778 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 केंद्र और राज्य सरकारों की योजनाओं के लाभों को अधिक प्रभावी और दक्षतापूर्ण ढंग से 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 औचित्य सम्मत 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 2120 फ्रैंचाइजी आउटलेट और 849 डाक एजेंट तथा पीएसएसवाई के अंतर्गत 1658 पंचायत संचार सेवा केंद्र (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 2018–19 के दौरान हैंडल किए गए डाक परियात के तुलनात्मक आंकड़ों का ब्यौरा तालिका–1 में दिया गया है:

तालिका 1 2017–18 और 2018–19 के दौरान डाक परियात (करोड़ में)			
श्रेणी	2017-18	2018-19	वृद्धि/कमी (% में)
पंजीकृत	19.33	19.79	2.43
गैर–पंजीकृत	567.69	501.81	-11.60
प्रीमियम उत्पाद*	47.59	54.65	14.84
कुल	634.61	576.25	-9.19

***स्पीड पोस्ट एवं एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट**

स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र

4.8 डाक प्रोसेसिंग में शीघ्रता लाने के उद्देश्य से विभाग ने दिल्ली और कोलकाता में स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्रों (एएमपीसी) की स्थापना की है। ये केंद्र 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

4.9 स्पीड पोस्ट, पंजीकृत पत्र/ पार्सल, ईएमओ, सुपुर्दगी पर भुगतान (कैश ऑन डिलीवरी) वस्तुओं जैसी विभिन्न लेखादेय डाक वस्तुओं की वास्तविक समय आधारित अद्यतन वितरण सूचना प्रदान करने हेतु, विभाग ने हरियाणा सर्कल के सूचना प्रौद्योगिकी सेल से प्राप्त इनपुट के साथ डाक प्रौद्योगिकी उत्कृष्टता केंद्र (सीईपीटी), मैसूरु द्वारा अभिकल्पित एवं विकसित मोबाइल आधारित वितरण एप्लिकेशन, पोस्टमैन मोबाइल एप्लिकेशन (पीएमए) के जरिए लेखादेय डाक वस्तुओं का वितरण शुरू किया है। डाक विभाग ने पीएमए के प्रयोग हेतु 50000 स्मार्टफोन खरीदे हैं।

वितरण सूचना का समय आधारित अद्यतनीकरण

4.10 पोस्टमैन मोबाइल एप्लिकेशन की शुरूआत ने स्पीड पोस्ट/पार्सल, पंजीकृत डाक/ पार्सल, कैश ऑन डिलीवरी पार्सल एवं मनीआर्डर की सुपुर्दगी स्थिति को अद्यतन करने के आफ–लाइन तरीके को प्रतिस्थापित किया है। पीएमए में लैटिट्यूड एवं लोन्जिट्यूड सहित सुपुर्दगी स्थल की रियल–टाइम सुपुर्दगी सूचना प्राप्त होती है। पीएमए ने उपभोक्ताओं को वस्तुओं की सुपुर्दगी स्थिति की सटीक जानकारी देने में विभाग की मदद की है। देश भर में ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्रों के पोस्टमैन/ ग्रामीण डाक सेवक वितरण कर्मियों को प्रदान किए गए 1,40,625 मोबाइल फोन में पीएमए रजिस्टर किया गया है। पीएमए के उपयोग से लेखादेय डाक की सुपुर्दगी में प्रति माह उल्लेखनीय सुधार हुआ है। इनकी संख्या मई, 2019 में 4.33 लाख से बढ़कर दिसंबर, 2019 में 1.92 करोड हो गई हैं। कॉपोरेट उपभोक्ताओं की बिजनेस आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए पीएमए में विशेष फीचर्स भी शामिल किए गए हैं। वेब टूल (http://apps.indiapost.gov.in/pmamis/) में लॉगइन करके वे विभिन्न प्रकार की रिपोर्ट प्राप्त कर सकते हैं।

पत्र पेटियों की इलेक्ट्रॉनिक निकासी

4.11 पत्र–पेटियों की निकासी की मॉनीटरिंग के लिए एक तंत्र की स्थापना हेतु विभाग द्वारा नन्याथा सॉफ्टवेयर के माध्यम से पत्र–पेटियों की इलेक्ट्रॉनिक निकासी शुरू की गई है। इस वेब टूल (http://appost.in/nanyatha/) में लॉगइन कर पत्र–पेटी की निकासी की स्थिति एवं किसी पत्र–पेटी से निकल गए पत्रों की संख्या के बारे में जनता को अवगत करा सकते हैं। पत्र–पेटियों की ई–निकासी देशभर के 1834 शहरों/ नगरों में लागू की गई है, जिसके तहत 23,671 पत्र–पेटियों को कवर किया गया है।

पीएमजेएवाई स्पीड पोस्ट वस्तुओं का वितरण

4.12 राष्ट्रीय स्वास्थ्य एजेंसी (प्रधान मंत्री जन आरोग्य योजना –पीएमजेएवाई की नोडल एजेंसी) ने कर्नाटक, केरल, राजस्थान, तमिलनाडु एवं पश्चिम बंगाल के डाक सर्कलों में निर्धारित समय सीमा के अंतर 3 करोड वस्तुओं की बुकिंग एवं वितरण के लिए विभाग के साथ एक करार किया है। कठिन समयसीमा के बावजूद, विभाग ने प्रेषिती को स्पीड पोस्ट वस्तुओं को वितरण किया है।

आधार पत्रों का वितरण

4.13 यूआईडीएआई के दो नए उत्पादों "आर्डर आधार रीप्रिन्ट लेटर (ओएआरएल)" एवं "पता वैधीकरण पत्रों" का प्रेषितियों को स्पीड पोस्ट के जरिए वितरण किया है।

मेल मोटर सेवा

4.14 डाक के प्रसारण के लिए डाक वितरण विभाग की जरूरतों को पूरा करने के उद्देश्य से मेल मोटर सेवा को वर्ष 1944 में आरंभ किया गया। मेल मोटर सेवा के कार्यों में डाकघरों, डाक प्रसंस्करण 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, बंगलूरू, दिल्ली, मुम्बई और चेन्नई जैसे शहरों में लॉजिस्टिक पोस्ट सेवाओं के लिए एमएमएस कार्यक्रमों का प्रचालन किया जाता है।

4.15 एमएमएस 1469 मेल मोटर वाहनों के प्रचालन और रखरखाव के लिए जिम्मेदार है जिसमें से आगरा, अहमदबाद, दिल्ली और मुम्बई में 224 सीएनजी चालित पर्यावरण अनुकूल डाक वाहन हैं। मोटर वाहनों के बेड़े को परिचालित करने हेतु पूरे देश में 103 एमएमएस यूनिटें हैं जिसमें से 17 एमएमएस यूनिटों में पूर्णतः विकसित कार्यशालाएं हैं। वाहनों के आवागमन को ट्रैक करने हेतु 990 वाहनों में जीपीएस की सुविधा उपलब्ध कराई गई है और 305 और वाहनों में जीपीएस उपलब्ध कराए जाने का प्रस्ताव है। चालू वित्तीय वर्ष के दौरान 30 एमएमएस वाहनों को कंडम किया गया है, जिनके स्थान पर नए वाहन उपलब्ध कराए जाएंगे।

4.16 125 अनुपयोगी वाहनों के स्थान पर नए वाहन खरीदने हेतु वर्ष 2018–19 में ₹ 11.60 करोड आबंटित किए गए थे। वर्ष 2019–20 के दौरान 125 अनुपयोगी वाहनों को प्रतिस्थापित करने हेतु ₹ 14.63 करोड निर्धारित किए गए हैं।

इलेक्ट्रॉनिक मनीआर्डर (ईएमओ)

4.17 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 केंद्र (जेपीसी)

4.18 जीवन प्रमाण, पेंशनरों के लिए एक बायोमीट्रिक समर्थित डिजिटल सेवा है, जिसे 30 जून, 2015 को आरंभ किया गया था। 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 सभी प्रधान डाकघरों में कार्यरत हैं।

27 सितंबर, 2019 को शालवाड़ी, पश्चिम बंगाल, दार्जिलिंग डिवीज़न में प्रथम सर्व महिला डाकघर का उद्घाटन

कोलकाता

चेन्नई

पोस्टमैन मोबाइल एप्लिकेशन के जरिए रियल–टाइम सुपुर्दगी स्थिति का अद्यतनीकरण

प्रीमियम सेवाएं
एवं
नागरिकोन्मुखी सेवाएं

प्रीमियम सेवाएं एवं नागरिकोन्मुखी सेवाएं

5.1 डाक विभाग, ग्राहक सेवा केंद्रित संगठन है। डाकघर, अपने ग्राहकों को एक ही स्थान पर विविध प्रकार की किफायती तथा कस्टमाइज्ड डाक सेवाएं प्रदान करता है। अपने व्यावसायिक कार्य–कलापों को गति प्रदान करने और ग्राहकों की विशिष्ट जरूरतों पर ध्यान केंद्रित करते हुए डाक विभाग ने अनेक प्रीमियम सेवाएं प्रारंभ की हैं। इनमें स्पीड पोस्ट, बिजनेस पार्सल, रिटेल पोस्ट, ई–पोस्ट, ई–भुगतान, ई–डाकघर, लॉजिस्टिक्स पोस्ट, बिजनेस पोस्ट आदि शामिल हैं।

5.2 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 तेज़ी 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

5.3.1 स्पीड पोस्ट सेवा की शुरुआत, भारत में विनिर्धारित स्थानों के बीच, पत्रों तथा 35 कि.ग्रा. तक के वजन वाले पार्सलों की समयबद्ध तथा एक्सप्रेस सुपुर्दगी सुनिश्चित करने के उद्देश्य से अगस्त, 1986 में की गई। स्पीड पोस्ट, डाक विभाग का मुख्य उत्पाद है, जो घरेलू एक्सप्रेस उद्योग में अग्रणी है। स्पीड पोस्ट की बुकिंग देशभर के सभी विभागीय डाकघरों में की जाती है और इसके अंतर्गत वितरण की सेवा देशभर में उपलब्ध है। वितरण के मानदंड, किन्हीं दो स्थानों के मध्य उपलब्ध परिवहन के तीव्रतम साधन को ध्यान में रखते हुए निर्धारित किए जाते हैं।

5.3.2 स्पीड पोस्ट डाक–वस्तुओं के पारेषण और सुपुर्दगी संबंधी जानकारी, भारतीय डाक की वेबसाइट (**www.indiapost.gov.in**) के जरिए 13 अंकों वाली पहचान संख्या के माध्यम से ऑनलाइन रूप से ट्रैक की जा सकती है। इसके अतिरिक्त, स्पीड पोस्ट डाक–वस्तुओं को एंड्रॉयड आधारित मोबाइल ऐप 'पोस्ट इंफो' के माध्यम से भी ट्रैक किया जा सकता है।

5.3.3 स्पीड पोस्ट की मुख्य विशेषताएं

- स्पीड पोस्ट डाक–वस्तुओं का 1 लाख रु. तक का बीमा किया जा सकता है।
- प्रमुख शहरों के चुनिंदा डाकघरों में चौबीसों घंटे स्पीड पोस्ट की बुकिंग की सुविधा उपलब्ध है।
- बुकिंग अभी, भुगतान बाद में (बीएनपीएल) योजना के अंतर्गत ऋण सुविधा
- निःशुल्क पिक–अप सुविधा
- मात्रा (वॉल्यूम) आधारित छूट सुविधा
- अग्रिम भुगतान पर अतिरिक्त छूट
- राष्ट्रीय खाता सुविधा
- वितरण के समय भुगतान की सुविधा (कैश–ऑन–डिलीवरी)

बिजनेस पोस्ट

5.4.1 डाक विभाग ने सरकारी संगठनों/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों तथा कॉरपोरेट घरानों को उनकी प्री–मेलिंग आवश्यकताओं का समग्र समाधान प्रदान करने के उद्देश्य से 1996 में 'बिजनेस पोस्ट' सेवा प्रारंभ की। किसी भी डाक–वस्तु को डाक–प्रेषित करने से पहले कई कार्यों की आवश्यकता होती है, जैसे कागज़ात को मोड़ना, उन्हें लिफाफों में डालना, फ्रैंकिंग, पता लिखना तथा लिफाफों को चिपकाना आदि। विशाल संगठन इन प्री–मेलिंग कार्यों को करने में कठिनाई का सामना कर रहे थे। बिजनेस पोस्ट, कॉरपोरेट तथा थोक डाक ग्राहकों की ऐसी सभी जरूरतों को पूरा कर रही है।

5.4.2 बिजनेस पोस्ट सेवा देशभर के प्रमुख डाकघरों के बिजनेस पोस्ट केन्द्रों पर उपलब्ध है। इस सेवा के अंतर्गत, घर/कार्यालय से संग्रहण, कागज़ात को लिफाफों में डालना, सील करना, पता लिखना, फ्रैंकिंग, विशेष हैंडलिंग आदि की सुविधा शामिल है। बिज़नेस पोस्ट अपने आप में कोई सेवा नहीं है। बल्कि यह, स्पीड पोस्ट, पंजीकृत डाक तथा साधारण डाक जैसी सेवाओं हेतु मूल्यवर्धन है।

डायरेक्ट पोस्ट

5.5.1 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 व्यवसाय बाजार का रुख जानने के लिए मुद्रित बिक्री संदेश या इस प्रकार की घोषणा के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। विकसित 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।

5.5.2 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।

मीडिया पोस्ट

5.6 भारतीय डाक, कॉरपोरेट जगत तथा सरकारी संगठनों को मीडिया पोस्ट के माध्यम से 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।

रिटेल पोस्ट

5.7.1 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 भी 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।

5.7.2 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। अक्तूबर, 2019 तक की स्थिति के अनुसार, यह सेवा फिलहाल 341 डाकघरों में उपलब्ध है और नेटवर्क का आगे विस्तार किया जा रहा है।

5.7.3 विभिन्न संगठनों के साथ तृतीय पक्षकार उत्पादों के संबंध में समझौते किए गए हैं, जिसके अंतर्गत कृषि उत्पादों की बिक्री के साथ–साथ ईईएसएल 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 बॉड' की बिक्री संबंधी पहल के भाग के रूप में, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नई श्रृंखलाओं के ये बांड जारी किए जाने पर, विभाग अपने सभी प्रधान डाकघरों के माध्यम से इन बांडों की खरीद हेतु आवेदन भी स्वीकार करता है।

5.7.4 देशभर के 4000 से अधिक डाकघरों तथा 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। "गंगाजल" गंगोत्री से प्राप्त किया जाता है और 250 मि.ली. की बोतलों में उपलब्ध है।

ई–उत्पाद

5.8.1 ई–पोस्ट

(i) 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/डिलीवरी कर्मचारियों के माध्यम से की जाती है। वर्तमान में, ई–पोस्ट बुकिंग की सुविधा 13,531 से अधिक डाकघरों में उपलब्ध है तथा वितरण का कार्य देशभर में 1.56 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।

(ii) ई–पोस्ट सेवा का इस्तेमाल मुख्यतः व्यक्तिशः ग्राहकों द्वारा सीमित संख्या में ई–पोस्ट संदेश भेजने के लिए किया जाता है। 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।

(iii) 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।

(iv) 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।

5.8.2 ई–भुगतान

किसी भी व्यवसाय में, देशभर में फैले ग्राहकों से बिल एवं अन्य भुगतान प्राप्त किया जाना अपेक्षित होता है। ऐसी स्थिति में डाकघर, विभिन्न व्यावसायिक इकाइयों एवं संगठनों को, अपने बिलों एवं अन्य भुगतानों को डाकघर नेटवर्क के माध्यम से संग्रहित करने हेतु, ई–भुगतान के रूप में एक सरल, सुविधाजनक एवं स्मार्ट समाधान प्रस्तुत करते हैं। 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) द्वारा चुने गए किसी डाकघर में चेक द्वारा किया जाता है।

5.8.3 ई–आईपीओ (इलेक्ट्रॉनिक भारतीय पोस्टल आर्डर)

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

(ii) इस सेवा का पहली बार प्रयोग करते समय आवेदक को वेबसाइट पर पंजीकरण करके अपना प्रोफाइल बनाना होता है और इसके बाद वह उस मंत्रालय/विभाग का चयन करता है, जहां से उसे सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत सूचना पाने की अपेक्षा होती है। इस प्रकार सृजित ई–आईपीओ का प्रयोग केवल उसी 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।

ई–कॉमर्स पोर्टल

5.9 डाक विभाग द्वारा 14.12.2018 को ई–कॉमर्स पोर्टल की शुरुआत की गई है। यह ई–कॉमर्स पोर्टल, फिलैटली संबंधी वस्तुओं और अन्य डाक उत्पादों की बिक्री का प्लैटफॉर्म है। इस पोर्टल का उद्देश्य स्वयं सहायता समूहों/ग्रामीण उद्यमियों को उनके उत्पाद ग्राहकों के द्वार तक पहुंचाने हेतु एक डिजिटल प्लैटफॉर्म भी उपलब्ध करवाना है।

डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके)

5.10.1 डाक विभाग और विदेश मंत्रालय ने डाकघर नेटवर्क का इस्तेमाल डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र के रूप में करने पर परस्पर सहमति व्यक्त की है, ताकि व्यापक स्तर पर लोगों को पासपोर्ट सेवाएं मुहैया कराई जा सकें जिससे अधिक से अधिक संख्या में लोगों को इसका लाभ मिल सके।

5.10.2 इस सुविधा के आने से लोगों को अपने आस–पड़ोस में ही डाकघरों के माध्यम से पासपोर्ट सेवाएं उपलब्ध हो गई हैं। पासपोर्ट पाने के लिए लोगों को अब कहीं दूर जाने की आवश्यकता नहीं पड़ती।

5.10.3 इस साझा प्रयास की प्रायोगिक परियोजना 25 जनवरी, 2017 को कर्नाटक के मैटागल्ली डाकघर, मैसूर और गुजरात के दाहोद प्रधान डाकघर में शुरू हुई।

5.10.4 डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके), डाकघरों में स्थान एवं कार्यबल की व्यवहार्यता को ध्यान में रखते हुए विदेश मंत्रालय के परामर्श से खोले जाते हैं। 31.12.2019 की स्थिति के अनुसार, देशभर में 424 पीओपीएसके स्थापित किए जा चुके हैं। साथ ही, 31.12.2019 तक कुल 115 एस्पिरेशनल जिलों में से 65 में पीओपीएसके कार्यरत हैं।

5.10.5 31.12.2019 तक, इन पीओपीएसके में लगभग 42.72 लाख आवेदनों पर कार्रवाई की गई है तथा विभाग ने लगभग 141 करोड़ रु. का राजस्व अर्जित किया है।

डाकघरों में आधार अद्यतन (अपडेशन) तथा नामांकन की सुविधा

5.11.1 वर्ष 2017 में भारत सरकार ने निजी एजेंसियों द्वारा प्रदान की जा रही आधार संबंधी सेवाओं को चरणबद्ध रूप से बंद कर बैंकों तथा डाकघरों में आधार नामांकन एवं अद्यतन केंद्र खोलने का निर्णय लिया। तदनुसार, भारत सरकार द्वारा डाक विभाग को आधार नामांकन एवं अद्यतन केंद्र स्थापित करने का दायित्व सौंपा गया।

5.11.2 आवासीय क्षेत्रों के निकट आधार सेवा उपलब्ध करवाने के उद्देश्य से देशभर के डाकघरों में कुल 13352 आधार नामांकन एवं अद्यतन केंद्र खोले गए हैं। इन 13352 आधार केंद्रों में से 1166 आधार केंद्र एस्पिरेशनल जिलों में कार्यरत हैं। आधार केंद्रों ने नागरिकों को नए आधार कार्ड बनवाने तथा परिवर्तन/विसंगतियों के समाधान हेतु आधार कार्ड अद्यतन करवाने की सुविधा मुहैया कराई है।

5.11.3 डाकघरों में आधार नामांकन की सुविधा निःशुल्क है परंतु आधार को अद्यतन बनवाने की सुविधा प्रभार्य है और प्रत्येक अद्यतन कार्य हेतु लोगों से 50/- रु. का शुल्क लिया जाता है।

5.11.4 31.12.2019 तक, इन आधार केंद्रों द्वारा 1.69 करोड़ नामांकन एवं अद्यतन केंद्र संबंधी कार्य किए गए हैं, जिससे विभाग ने लगभग 80 करोड़ रु. का राजस्व अर्जित किया है।

पार्सल नेटवर्क

5.12.1 विगत कुछ वर्षों के दौरान, ई–कॉमर्स के क्षेत्र में काफी तेजी से विकास हुआ है, जिसने आर्डर पूर्ति सेवा के रूप में डाक तथा लॉजिस्टिक क्षेत्र के लिए अपार संभावनाएं सृजित की हैं। ई–कॉमर्स के फलस्वरूप पार्सलों और पैकेटों के परिवहन और सुपुर्दगी, ऑनलाइन भुगतान अथवा सुपुर्दगी पर भुगतान (कैश ऑन डिलीवरी) सहित अनेक मूल्यवर्द्धित सेवाओं ने भारत सहित विश्वभर में कूरियर, एक्सप्रेस तथा पार्सल बाजार को नई गति प्रदान की है।

5.12.2 इस दिशा में कार्य करते हुए, डाक विभाग ने वर्ष 2018 में एक समर्पित व्यवसाय इकाई के रूप में 'पार्सल निदेशालय' की स्थापना की है, जिसका उद्देश्य

पार्सलों एवं ई–कॉमर्स क्षेत्र से अर्जित व्यवसाय पर ध्यान केंद्रित करना है। इस निदेशालय की स्थापना के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार हैं:–

(क) अंतिम छोर तक कनेक्टिविटी प्रदान कर देशभर में, विशेष कर ग्रामीण क्षेत्रों में, ई–कॉमर्स का लाभ पहुंचाना।

(ख) वर्ष 2024 तक सीईपी बाजार में 10% की हिस्सेदारी बनाना।

(ग) बाजार में हिस्सेदारी बढ़ाने की अपेक्षाओं के अनुरूप वर्ष 2024 तक पार्सल हैंडलिंग क्षमता को 2 लाख प्रतिदिन से बढ़ा कर 8 लाख प्रतिदिन करना।

(घ) पार्सलों का समयबद्ध एवं सुरक्षित पारेषण सुनिश्चित करना तथा सड़क परिवहन मार्गों के नेटवर्क का विकास करना।

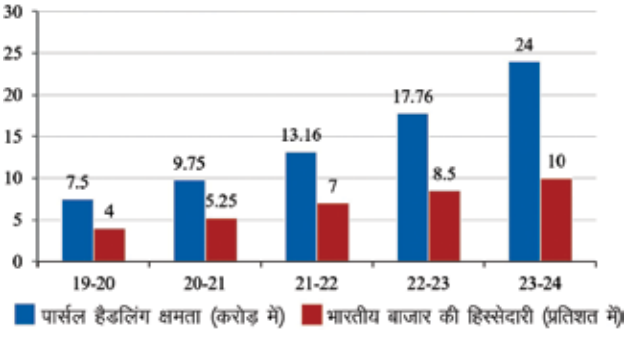
5.12.3 इन लक्ष्यों की प्राप्ति के उद्देश्य से पार्सल निदेशालय को पर्याप्त वित्तीय शक्तियां प्रदान की गई हैं, ताकि यह लचीला दृष्टिकोण अपनाते हुए बाजार की जरूरतों के अनुसार तेजी से निर्णल ले सके।

5.12.4 वर्ष 2018 में अपनी स्थापना के बाद से पार्सल निदेशालय ने भारतीय डाक के पार्सल प्रचालन कार्य से संबंधित आवश्यकताओं को पूरा करने तथा भरोसेमंद एवं बेहतर सेवाएं प्रदान करने के उद्देश्य से अनेक कदम उठाए हैं। इन पहलों में विशेष पार्सल नेटवर्क तैयार करना, पार्सल हबों, नोडल संवितरण केंद्रों को सुदृढ़ बनाना, सड़क परिवहन नेटवर्क विकसित करना, सुरक्षित तथा बेहतरीन ग्राहक सेवा सुनिश्चित करना आदि शामिल है।

5.12.5 पिछले एक वर्ष के दौरान पार्सल निदेशालय के प्रमुख कार्यों तथा उपलब्धियों का संक्षिप्त विवरण निम्नानुसार है:–

(i) **बाजार एवं क्षमता:** डाक विभाग ने वर्ष 2024 तक राजस्व के दृष्टिकोण से घरेलू सीईपी बाजार में 10% हिस्सेदारी हासिल करने तथा साथ ही पार्सल हैंडलिंग क्षमता को 6 करोड़ प्रति वर्ष से बढ़ा कर 24 करोड़ प्रतिवर्ष (नीचे दर्शाए गए आरेख – 1 के अनुसार) करने का लक्ष्य निर्धारित किया है। इस दिशा में पार्सल निदेशालय, पार्सल नेटवर्क को इष्टतम बनाने संबंधी एक परियोजना (पीएनओपी) कार्यान्वित कर रहा है, जिसके अंतर्गत प्रचालनात्मक पहलुओं को ध्यान में रखते हुए कई कदम उठाए जा रहे हैं।

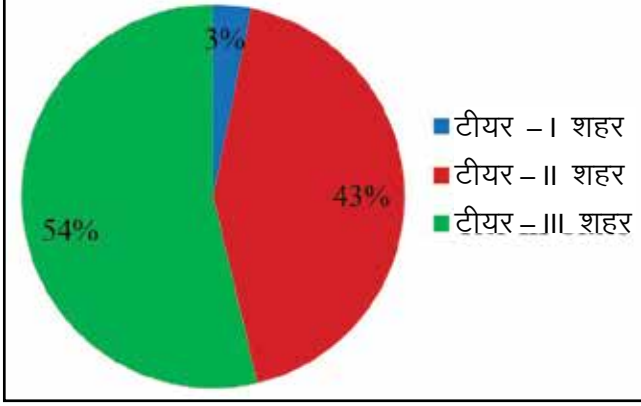
आरेख–1



(ii) **पार्सल हब:** पार्सलों की हैंडलिंग के लिए 190 पार्सल हबों वाला नया और पृथक नेटवर्क अनुमोदित किया गया है। इसमें लेवल–1 (एल–1) के 57 और लेवल–2 (एल–2) के 133 हब शामिल हैं। इनमें से 12 इंटीग्रेटेड और अर्द्ध–स्वचालित पार्सल प्रोसेसिंग केंद्र दिल्ली, मुंबई, ओडिशा, आंध्र प्रदेश, राजस्थान, गुजरात, पश्चिम बंगाल, उत्तर प्रदेश, पंजाब, तमिलनाडु, असम और तेलंगाना में प्रचालनरत हैं।

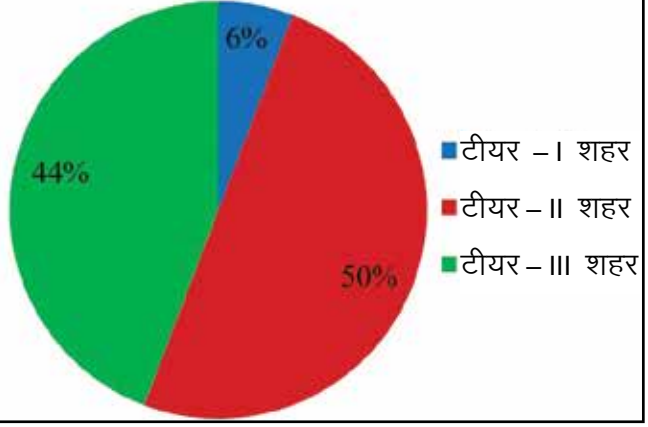
अब तक 171 हबों के लिए मानक लेआउट अनुमोदित किए जा चुके हैं। टीयर– I, टीयर – II एवं टीयर – III

पीएनओपी के अंतर्गत पार्सल हब



आरेख–2

पीएनओपी के अंतर्गत एनडीसी



आरेख–3

परेल, मुम्बई में स्थित पार्सल हब

शहरों/कस्बों में इन हबों की अवस्थिति का विवरण आरेख 2 में दर्शाया गया है।

7 स्थलों पर कन्वेयर बेल्ट की सुविधा वाली स्वचालित प्रणाली लागू की गई है। वर्ष 2024 तक 22 स्वचालित पार्सल प्रोसेसिंग केंद्र स्थापित करने का लक्ष्य निर्धारित किया गया है।

(iii) नोडल डिलीवरी केंद्रः 190 ऐसे स्थल चिह्नित किए गए हैं जहां पार्सलों की यंत्रीकृत डिलीवरी के उद्देश्य से नोडल डिलीवरी केंद्रों की स्थापना की जाएगी। ये स्थल देशभर के 138 शहरों में स्थित हैं। नोडल डिलीवरी केंद्रों की स्थापना का उद्देश्य यह है कि गन्तव्य डाकघर में पार्सल प्राप्त होने के दिन ही ग्राहकों के द्वार पर इनकी सुपुर्दगी संबंधी सेवा में सुधार लाया जा सके। इस पहल से टीयर – II और टीयर – III के शहरों में पार्सलों का डिलीवरी नेटवर्क सुदृढ़ होगा जैसाकि आरेख 3 में देखा जा सकता है। अब तक 177 नोडल डिलीवरी केंद्रों का लेआउट अनुमोदित किया जा चुका है।

(iv) सड़क परिवहन नेटवर्कः– पार्सल सुपुर्दगी सेवा को अधिक से अधिक भरोसेमंद बनाने के उद्देश्य से, प्रमुख कस्बों एवं शहरों में ट्रांसशिपमेंट केंद्रों के जरिए पार्सल हबों को जोड़ते हुए लंबी एवं छोटी दूरी के सड़क परिवहन नेटवर्क विकसित किए जा रहे हैं। 01.11.2019 की स्थिति के अनुसार, राष्ट्रीय स्तर के 4 ऐसे रूट शुरू कर दिए गए हैं और नागपुर को ट्रांसशिपमेंट केंद्र बनाते हुए इसे 4 प्रमुख रूटों से जोड़ने के कार्य को योजनागत रूप से पूरा किया जाना प्रस्तावित है। ये रूट निम्नानुसार होंगेः–

दुपहिया/चार पहिया के जरिए पार्सलों का यांत्रिक वितरण

i) दिल्ली – नागपुर – दिल्ली
ii) मुंबई – नागपुर – मुंबई
iii) कोलकाता – नागपुर – कोलकाता
iv) बेंगलुरू – नागपुर – बेंगलुरू

पार्सल हबों एवं नोडल डिलीवरी केंद्रों के लिए विस्तृत विशिष्टताओं सहित मानक उपकरण डिज़ाइन तैयार किए गए हैं और शिपमेंट की त्वरित प्रोसेसिंग संबंधी अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए सभी पार्सल हबों/नोडल डिलीवरी केंद्रों में ये उपकरण संस्थापित किए जा रहे हैं।

(v) **प्रौद्योगिकी:** प्रौद्योगिकी, पार्सल तथा ई–कॉमर्स संवितरण व्यवसाय की रीढ़ है। ग्राहकों की कस्टमाइज़्ड आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रौद्योगिकी प्रणाली में आवश्यक परिवर्तन किए गए हैं। कुशल प्रोसेसिंग तथा ग्राहक संतुष्टि के लक्ष्य की प्राप्ति की दिशा में सुप्रशिक्षित कार्मिक की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण होती है। पार्सल नेटवर्क को इष्टतम बनाने की परियोजना के अंतर्गत शामिल प्रक्रियाओं और प्रौद्योगिकी के बारे में अधिकारियों और कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करने के उद्देश्य से विभिन्न स्थानों पर 7 प्रशिक्षण कार्यशालाएं आयोजित की गई हैं।

सभी सर्कलों में पार्सल नेटवर्क को इष्टतम बनाने की परियोजना के कार्यान्वयन कार्य की केंद्रीय स्तर पर मॉनीटरिंग के लिए एक ऑनलाइन वेब डैशबोर्ड विकसित किया गया है।

(vi) **पीएनओपी संबंधी परियोजना की जोनल स्तरीय समीक्षा:** पार्सल तथा ई–कॉमर्स व्यवसाय पर विशेष रूप से ध्यान केंद्रित करने के साथ–साथ पीएनओपी परियोजना का तेजी से कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के उद्देश्य से सर्कल अध्यक्षों (सीपीएमजी) तथा क्षेत्रीय प्रमुखों (पीएमजी) के स्तर पर वर्ष 2019 के दौरान बेंगलुरू, चंडीगढ़, कोलकाता और वडोदरा में कुल 4 जोनल स्तरीय समीक्षा संबंधी कार्यशालाएं आयोजित की गईं।

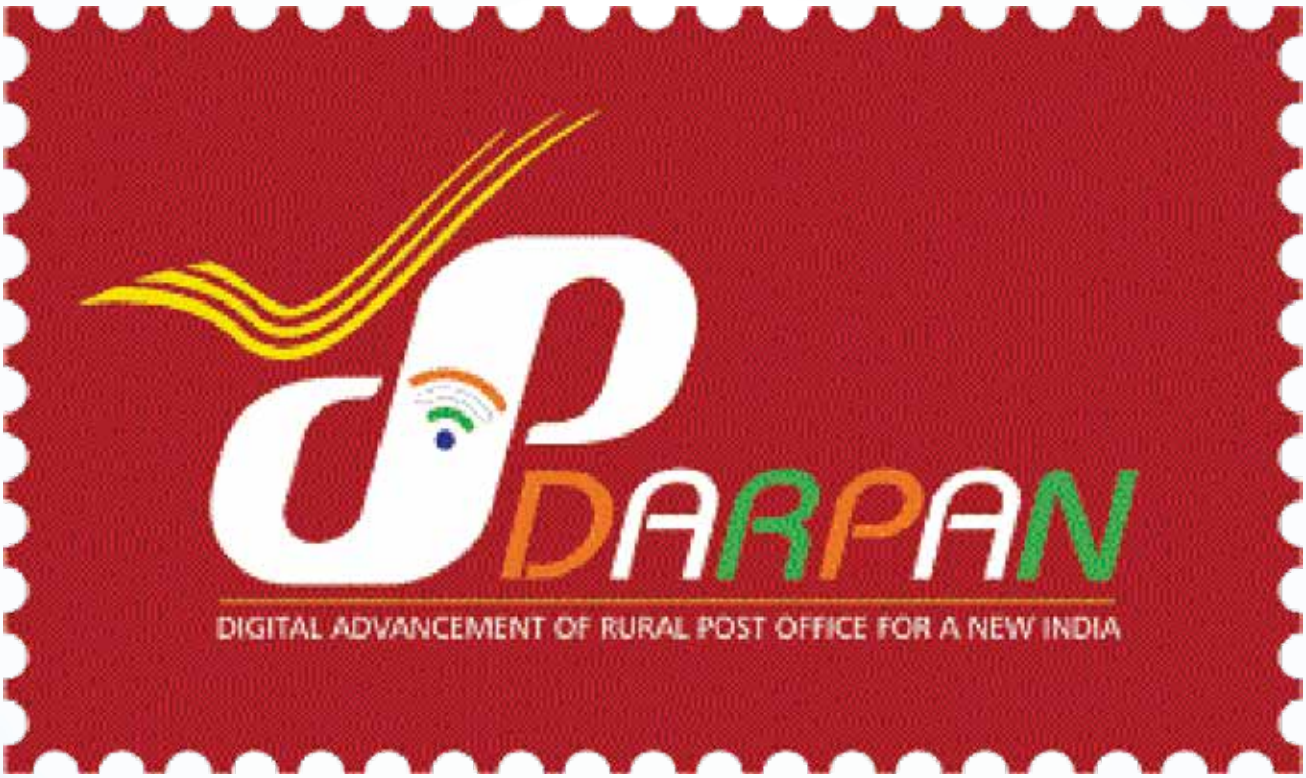
पार्सल नेटवर्क को इष्टतम बनाने संबंधी परियोजना के अंतर्गत नवीकृत पार्सल हब, अकोला का 11 जनवरी, 2020 को उद्घाटन करते हुए केंद्रीय संचार राज्य मंत्री, श्री संजय धोत्रे

पार्सल नेटवर्क को इष्टतम बनाने की परियोजना संबंधी ज़ोनल कार्यशाला

बढ़ते ई–कॉमर्स और पार्सल परियात की चुनौतियों को पूरा करने के लिए 1 दिसंबर, 2019 को 3 मार्गों पर सड़क परिवहन नेटवर्क की शुरुआत – कोलकाता – गुवाहटी, कोलकाता – पटना, कोलकाता – भुवनेश्वर

सूरत, गुजरात में स्थित पार्सल हब

ग्रामीण व्यवसाय


DARPAN
DIGITAL ADVANCEMENT OF RURAL POST OFFICE FOR A NEW INDIA

ग्रामीण व्यवसाय

6.1 डाक विभाग का देशभर में कुल 156600 डाकघरों में से प्रमुख रूप से 141001 डाकघरों का ग्रामीण नेटवर्क है। डाक विभाग (डीओपी) के ग्रामीण व्यवसाय 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 डाकघरों के माध्यम से वित्तीय समावेशन – आर बी डिवीजन का सर्वाधिक महत्वपूर्ण कार्य 1.41 लाख ग्रामीण डाकघरों के माध्यम से कार्य कर रहे डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) के माध्यम से ग्रामीण भारत में वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देना है।

6.3 ये डाकघर ग्रामीण ग्राहकों को एसबी, आरडी, टीडी, सुकन्या समृद्धि योजना जैसे विविध प्रकार के लघु बचत पीओएसबी खाते खोलने का अवसर प्रदान करते हैं। ग्रामीण क्षेत्रों में अपने विशाल नेटवर्क के माध्यम से, विभाग ग्रामीण डाक जीवन बीमा योजना (आरपीएलआई) को शुरू करने और प्रीमियम एकत्र करने को भी सुविधाजनक बना रहा है।

6.4 डाकघर, अपने बचत बैंक खातों के माध्यम से अपने बचत बैंक लाभार्थियों को केंद्रीय और राज्य सरकार की 275 से अधिक सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के लिए डीबीटी भुगतान का संवितरण भी कर रहा है। पिछले तीन वर्षों में, डाक विभाग ने 8 करोड़ से अधिक लाभार्थियों को 6308 करोड़ रु. की राशि का डीबीटी लेनदेन किया है। ये सामाजिक सुरक्षा डीबीटी भुगतान मनरेगा मजदूरी भुगतान, वृद्धावस्था पेंशन भुगतान और राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम के तहत अन्य सामाजिक योजनाओं, प्रधानमंत्री जननी सुरक्षा योजना, प्रधानमंत्री किसान योजना आदि जैसी योजनाओं के लिए किए जाते हैं।

6.5 डाक विभाग अपने जीडीएस–बीपीएम (शाखा पोस्टमास्टर) द्वारा उपयोग किए जा रहे पीओएस उपकरणों, जिन्हें दर्पण उपकरण कहा जाता है, के माध्यम से अपने लास्ट माइल लाभार्थियों को डीबीटी लाभ प्रदान करता है। विभाग ने यह सुनिश्चित करने के लिए कि डीबीटी सही लाभार्थियों के हाथों में जाए, दर्पण उपकरणों के माध्यम से आधार समर्थित डीबीटी भुगतान प्रदान करने की दिशा में भी कदम उठाया है।

6.6 नये भारत के लिए ग्रामीण डाकघरों का डिजिटल उन्नयन (दर्पण) – नये 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 1,29,688 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 और नागरिकों को सक्षम बनाया जा सके। अभी तक, दर्पण के माध्यम से 30,473 करोड़ रु. की राशि के 26 करोड़ डिजिटल लेनदेन हुए हैं।

संचार मंत्री, श्री रविशंकर प्रसाद 21 सितंबर, 2019 को पटना, बिहार में बीपीएससी महिला उप डाकघर के उद्घाटन के अवसर पर एक लाभार्थी को सुकन्या समृद्धि पासबुक प्रदान करते हुए।

शाखा पोस्टमास्टर दर्पण उपकरण के माध्यम से लेनदेन करते हुए।

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) तथा एशियन प्रशांत डाक संघ (एपीपीयू) एवं ऐसे अन्य संगठनों के दायरे में आने वाले विभिन्न देशों के नामित डाक प्रचालन संगठनों के साथ बहुपक्षीय कार्य–व्यवहार/ पारस्परिक संवाद शामिल हैं। आईआर एवं जीबी डिवीजन अन्य नामित डाक प्रचालकों से द्विपक्षीय विचार–विमर्श, नामित एवं निजी डाक प्रचालकों के साथ व्यावसायिक संबंध एवं अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहकारिता के माध्यम से राजस्व अर्जन पर केंद्रित कार्यकलाप देखते हैं। डाकघर, भारत में अंतर्राष्ट्रीय व्यापार का महत्वपूर्ण माध्यम बनकर उभर गया है। डाकघरों के माध्यम से लोगों के साथ–साथ, विभिन्न संगठन वाणिज्यिक उद्देश्यों से सामान, धन तथा सूचनाएं विदेशों में भेज सकते हैं। डाकघरों ने सुदूर में गांवों में स्थित निर्यातकों, मुख्यतया एमएसएमई को भी अपने उत्पाद विश्वभर में निर्यात करने के लिए भी अवसर प्रदान किया है। इसके साथ–साथ, डाकघर विश्वभर में लोगों के आपसी संपर्क का भी माध्यम बना हुआ है।

अंतर्राष्ट्रीय ई–कॉमर्स

7.2 सीमापार ई–कॉमर्स, डाक विभाग के लिए राजस्व अर्जन का एक महत्वपूर्ण पहलू है। विभाग ने आयात एवं निर्यात को सुकर बनाने हेतु ऐसे विदेश डाकघर खोलने के लिए पहलें की हैं। सीमापार ई–कॉमर्स को बढ़ावा देने के लिए, विभाग ने सीमा शुल्क के साथ संपर्क करके नए महत्वपूर्ण स्थलों को चिह्नित किया है। इन स्थानों से निर्यातों को सुचारू बनाने के लिए अहमदाबाद, बेंगलूरू एवं हैदराबाद में तीन विदेश डाकघर एवं विजयवाडा में एक उप विदेश डाकघर खोला गया है। सीमा शुल्क की सहायता से एमएसएमई के निर्यातों को बढ़ावे देने हेतु 20 सर्कलों के 28 स्थानों को निर्यात सुविधा केंद्रों के रूप में कार्य करने के लिए सक्षम बनाया गया है।

विश्व डाक संघ (यूपीयू) में भारत

7.3.1 भारत, विश्व डाक संघ (यूपीयू) के प्रारंभिक सक्रिय सदस्यों में से एक है। यह संघ संयुक्त राष्ट्र का एक अंतर–सरकारी संगठन 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। यह नवीन उत्पादों एवं सेवाओं का एक विश्व नेटवर्क सुनिश्चित करने में मदद करता है। इस प्रकार, यह संगठन एक सलाहकार, मध्यस्थ एवं संपर्क भूमिका निभाता है और आवश्यकता पडने पर तकनीकी सहायता भी प्रदान करती 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। वर्तमान कार्यकाल में, भारत एकीकृत प्रदाय श्रृंखला डील करनेवाले समिति 1 का सह अध्यक्ष है तथा यूएसए अन्य सह–अध्यक्ष है।

7.3.2 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)

7.4 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। एकीकृत प्रदाय श्रृंखला श्रेणी के सह–अध्यक्ष एवं एशिया प्रशांत डाक कॉलेज की प्रशासनिक बोर्ड के सदस्य के रूप में भारतीय डाक, एपीपीयू के मामलों में अग्रणी भूमिका निभाता है।

सेवाओं का विस्तार

7.5.1 डाक चैनल के जरिए वस्तुओं के निर्यात के लिए सीमा शुल्क द्वारा निर्यातकों के लिए एक नई प्रक्रिया शुरू की गई है। देश के बाहर वाणिज्यिक निर्यात भेजने के लिए निर्यातक निर्यात के डाक चौनल का इस्तेमाल कर सकते हैं। सीमा शुल्क द्वारा यह प्रक्रिया दिल्ली, मुम्बई, चेन्नई, कोलकाता एवं कोचिन स्थित सभी पाँच

एफ पी ओ मुम्बई में पोस्टल चैनल–हैंडलिंग ऑफ एक्सपोर्ट्स के माध्यम से निर्यात

विदेश डाकघरों में प्रारंभ की गई हैं। सीमा शुल्क ने दिनांक 31 मार्च, 2017 की अधिसूचना सं. 31/2017 सीमा शुल्क (एनटी) एवं दिनांक 31 दिसंबर, 2018 की अधिसूचना सं. 103/2018–सीमा शुल्क (एनटी) के द्वारा अतिरिक्त स्थानों को अधिसूचित किया है।

7.5.2 भारतीय डाक की ईएमएस सेवा इसकी प्रमुख सेवाओं में से एक है और दिनांक 12 सितंबर, 2019 से 100 देशों के मौजूदा नेटवर्क में से 6 और देशों अर्थात् बोस्निया एवं हेर्जिगोविना, ब्राजील, इक्वाडोर, कजाखस्तान, लिथुआनिया एवं उत्तर मैसिडोनिया में इस सेवा का विस्तार किया गया है।

7.5.3 सुरक्षा एवं सीमा शुल्क से संबंधित इलेक्ट्रॉनिक डाटा विनिमय के बारे में एक महत्वाकांक्षी परियोजना –सेक्युरेक्स परियोजना– के बारे में एक कार्यशाला, विश्व डाक संघ एवं विश्व सीमा शुल्क संगठन द्वारा संयुक्त रूप में भारत ने सेक्युरेक्स परियोजना के कार्यान्वयन के भाग के रूप में दिनांक 16 से 19 जुलाई, 2019 तक कोलकाता में आयोजित की गई। सेक्युरेक्स परियोजना एवं यूपीयू प्रतिबद्धताओं के भाग के रूप में, डाक विभाग एवं सीमा शुल्क, तीन सेक्युरेक्स देशों अर्थात् जोर्जिया, कज़ाखस्तान एवं वियतनाम के बीच में इलेक्ट्रॉनिक डाटा के आदान–प्रदान के लिए एक पायलट परियोजना संचालित करने की प्रक्रिया में है।

अन्तर्राष्ट्रीय बैठकों में भागीदारी

7.6.1 28 से 30 जनवरी, 2019 तक बर्न स्विट्जरलैन्ड में आयोजित यूपीयू के सेवा निधि गुणवत्ता के न्यासी बोर्ड में भारत का प्रतिनिधित्व किया गया।

7.6.2 25 फरवरी से 1 मार्च 2019 तक क्वालालंपुर, मलेशिया में आयोजित सेक्युरेक्स (सुरक्षा एवं सीमा शुल्क से संबंधित इलक्ट्रॉनिक डाटा विनिमय) कार्यशाला में डाक विभाग के दो सदस्यीय प्रतिनिधि मंडल ने भाग लिया। केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड के एक अधिकारी भी प्रतिनिधि मंडल के साथ गए।

7.6.3 19–20 मार्च, 2019 को मनीला, फिलिपीन्स में आयोजित एपीपी ई–पैकेट संचालन समिति की बैठक में भारत ने प्रतिनिधित्व किया।

7.6.4 1 से 12 अप्रैल, 2019 तक अलग–अलग तारीखों में बर्न, स्विट्ज़रलैन्ड में आयोजित डाक प्रचालन परिषद (पीओसी) एवं विश्व डाक संघ की प्रशासन परिषद के 2019 के पहले सत्र में सचिव (डाक) के नेतृत्व में चार सदस्यीय प्रतिनिधि मंडल ने भाग लिया।

7.6.5 25 से 26 अप्रैल, 2019 तक बैंकॉक, थाईलैन्ड में आयोजित विश्व डाक संघ के एशिया प्रशांत देशों के लिए क्षेत्रीय रणनीति मंच के सम्मेलन में सचिव (डाक) के नेतृत्व में दो सदस्यीय प्रतिनिधि मंडल ने भाग लिया।

7.6.6 24 मई, 2019 को जर्मनी में आयोजित अंतर्राष्ट्रीय डाक निगम के सम्मेलन में भारत का प्रतिनिधित्व किया गया।

7.6.7 10–13 जून, 2019 के दौरान बैंकॉक, थाईलैन्ड में आयोजित संयुक्त यूपीयू–डब्ल्यूसीओ डाक सुरक्षा क्षमता–निर्माण परियोजना में भारत का प्रतिनिधित्व किया गया।

7.6.8 19–21 जून, 2019 के दौरान पेरिस, फ्रान्स में क्यूएसएफ–बीओटी (सेवा निधि गुणवत्ता–न्यासी बोर्ड) के 2019 के तृतीय सत्र में भारत का प्रतिनिधित्व किया गया।

7.6.9 2–6 सितंबर, 2019 के दौरान एशिया प्रशांत डाक संघ की कार्यकारी परिषद की बैठक में सचिव (डाक) के नेतृत्व में एक दो सदस्यीय प्रतिनिधि मंडल ने भाग लिया।

7.6.10 24–26 सितंबर, 2019 के दौरान विश्व डाक संघ (यूपीयू) के तृतीय असाधारण सम्मेलन एवं एशिया प्रशांत डाक संघ की कार्यकारी परिषद की बैठक में भारत का प्रतिनिधित्व किया गया।

7.6.11 30 सितंबर से 3 अक्तूबर, 2019 के दौरान एम्सटरडम, नीदरलैंड्स के पोस्ट एक्स्पो में भारत का प्रतिनिधित्व किया गया।

7.6.12 4–8 नवंबर, 2019 के दौरान बैंकॉक में आयोजित ई कॉमर्स के लिए प्रचालन तत्परता कार्यशाला में भारत से दो सदस्यीय प्रतिनिधि मंडल ने भाग लिया।

7.6.13 11–13 नवंबर, 2019 के दौरान बैंकॉक में एशिया प्रशांत क्षेत्र के लिए आयोजित आपदा प्रबंधन कार्यशाला में भारत का प्रतिनिधित्व किया गया।

भारत में आयोजित अंतर्राष्ट्रीय कार्यशालाएं/ द्विपक्षीय बैठकें

7.7.1 जापान पोस्ट कंपनी लिमिटेड एवं डाईवा अनुसंधान संस्थान (डीआईआर) के कर्मचारियों सहित जापान से एक चार सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने सहयोगी परियोजनाओं के लिए एक प्रारंभिक शोध करने के लिए भारत का दौरा किया। यह अनुसंधान, अक्तूबर, 2018 में दोनों पक्षों के बीच में हस्ताक्षरित सहयोग समझौता के प्रावधानों के अनुसार किया जा रहा है। यह अनुसंधान, नई दिल्ली (13–14 फरवरी) और मुम्बई (18–20 फरवरी 2019) के डाक घरों में किया गया।

7.7.2 आंतरिक मामले और संचार मंत्रालय, जापान (एमआईसी), जापान पोस्ट एवं डाईवा अनुसंधान संस्थान (डीआईआर) के अधिकारियों का एक प्रतिनिधिमंडल, विदेश डाक और नई दिल्ली एवं मुम्बई के डाकघरों जैसे अन्य डाक प्रतिष्ठानों के डाकघरों में फरवरी, 2019 में आयोजित प्रारंभिक अनुसंधान कार्यकलाप के परिणामों पर चर्चा के लिए 12 मार्च 2019 में डाक विभाग का दौरा किया।

7.7.3 विभाग ने दिनांक 20–26 अक्तूबर, 2019 के दौरान, एशिया प्रशांत डाक कॉलेज, बैंकॉक के सहकर्मियों के लिए एक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया।

7.7.4 विभाग ने 30 अक्तूबर–2 नवंबर 2019 के दौरान द्विपक्षीय चर्चाओं के लिए चीन के राज्य पोस्ट ब्यूरो से एक प्रतिनिधि मंडल की मेजबानी की।

7.7.5 दिनांक 19–22 नवंबर, 2019 के दौरान विश्व डाक संघ (यूपीयू) के एक प्रतिनिधि मंडल ने भारत का दौरा किया।

30 अक्तूबर–2 नवंबर 2019 के दौरान चीन के स्टेट पोस्ट ब्यूरो के एक प्रतिनिधि मंडल का दौरा

16–19 जुलाई, 2019 के दौरान कोलकाता में आयोजित सेक्युरेक्स परियोजना पर भारतीय डाक की कार्यशाला

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 1.56 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। 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार, डाकघरों में सभी राष्ट्रीय बचत योजनाओं और बचत पत्रों के तहत बकाया शेष 908387.05 करोड़ रुपये से अधिक है।

8.2 बचत बैंक योजनाओं और बचत पत्रों का विस्तृत विवरण निम्नानुसार है:

तालिका – 2

बचत बैंक योजना का विवरण (31.03.2019 की स्थिति के अनुसार)		
स्कीम का नाम	खातों की संख्या	बकाया शेष (करोड़ रूपये में)
बचत खाते (मनरेगा में शेष सहित)	189800753	105599.56
आवर्ती जमा खाते	118752677	102407.03
सावधि जमा खाते	21250457	124290.8
मासिक आय योजना खाते	15326652	192655.98
राष्ट्रीय बचत पत्र खाते (87 व 92)	271331	3118.76
लोक भविष्य निधि खाते	2604498	78525.34
वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस)	1724424	55706.69
आवधिक जमा	390	17.72
एमएसवाई खाते	149505	1.53
सुकन्या समृद्धि खाते	14103406	34647.69
योग	363984093	696971.10
बचत पत्र		
राष्ट्रीय बचत पत्र–VIII जारी		98484.55
किसान विकास पत्र		19305.35
किसान विकास पत्र – 2014		93626.05
योग		211415.95
सकल योग		908387.05

स्रोतः– बुक अनुभाग

किसान विकास पत्र

8.3 किसान विकास पत्र (केवीपी) एक अत्यधिक लोकप्रिय बचत–पत्र है। इसे 1 दिसम्बर, 2011 से बंद कर दिया गया था, लेकिन 18 नवम्बर, 2014 से पुनः आरंभ किया गया। 01.01.2020 से 31.03.2020 तक की तिमाही के लिए किसान विकास पत्र के अंतर्गत प्रति तिमाही ब्याज दर 7.6% है। किसान विकास पत्र के अंतर्गत निवेश की न्यूनतम राशि 1000/– रु. है। वर्ष 2018–19 के दौरान 26478.36 करोड़ रुपये की जमा राशि के साथ कुल 30.18 लाख केवीपी बेचे गए तथा वर्ष 2019–20 के दौरान दिसंबर, 2019 तक 19730.16 करोड़ रुपये के निवेश के साथ कुल 21.43 लाख केवीपी बेचे गए। 01 जुलाई 2016 से ई–मोड बचत पत्र आरंभ कर, कागजी बचत पत्र बंद कर दिए गए हैं।

कोर बैंकिंग सॉल्यूशन

8.4 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। पीओएसबी ग्राहकों को एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग (14.12.2018 से) तथा मोबाइल बैंकिंग (15.10.2019 से) की सुविधाएं प्रदान की गई हैं।

8.5 डाक विभाग ने मैसर्स इंफोसिस लिमिटेड, वित्तीय सेवा इंटीग्रेटर (एफएसआई), और 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। 23782 डाकघरों में सीबीएस लागू कर दिया गया है तथा 997 एटीएम कार्यरत हैं। 31.12.2016 को, ये एटीएम बैंकों के साथ अंतर्प्रचालित हो गए हैं। भारतीय डाक के एटीएम कार्डधारक उपभोक्ता अन्य बैंकों के एटीएम पर लेन–देन कर सकते हैं तथा इसी प्रकार अन्य बैंकों के उपभोक्ता भारतीय डाक के एटीएम पर लेन–देन कर सकते हैं।

अंतर्राष्ट्रीय धन अंतरण सेवा

8.6 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 और वर्ष 2019–20 (सितंबर तक) के लिए 3.27 करोड़ रुपए है।

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (सभी नागरिक मॉडल)

8.7 भारतीय डाक, 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 28119 खाते खोले जा चुके हैं तथा दिसंबर, 2019 तक इसके कमीशन के तौर पर 1.25 करोड़ रुपये अर्जित किए जा चुके हैं।

म्युचुअल फंड की रिटेलिंग

8.8 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

8.9 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 2018–19 के दौरान 10615.79 करोड़ रुपये की जमा राशि के साथ कुल 24.27 लाख खाते खोले गए तथा वर्ष 2019–20 के दौरान (अप्रैल से दिसंबर, 2019 तक) 8344.31 करोड़ रुपये की जमा राशि के साथ 16.35 लाख खाते खोले गए। अब 34927.37 करोड़ रु. की कुल जमाराशि के साथ 1.59 करोड़ खाते खोले गए हैं।

जन सुरक्षा योजनाएं

8.10 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 जा चुका है तथा इसे और आगे बढ़ाकर 20457 सीबीएस उप डाकघरों में लागू किया जा चुका है। इसके आरंभ से लेकर 31 दिसंबर, 2019 तक डाकघरों में 86.44 लाख पीएमएसबीवाई, 4.45 लाख पीएमजेजेबीवाई तथा 2.95 लाख एपीवाई नामांकन किए जा चुके हैं।

डाक जीवन बीमा

8.11 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।

8.12 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

8.13 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 के तहत पॉलिसियां

8.14 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

8.15 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)

पीएलआई/आरपीएलआई का निष्पादन

8.16 वर्ष (जनवरी 2019 से नवंबर 2019 तक) के दौरान अर्जित व्यवसाय तथा 30.11.2019 की स्थिति के अनुसार पीएलआई/आरपीएलआई में कुल बीमित राशि निम्नानुसार है:–

तालिका–3

पीएलआई/आरपीएलआई का निष्पादन (सिस्टम रिपोर्ट के अनुसार)					
योजना का नाम	वर्ष 2019–20 (जनवरी 2019 से नवंबर 2019 तक) में प्राप्त नई पालिसियों की संख्या (लाख में)	बीमित राशि (करोड़ रु. में) (गैर–लेखा परीक्षित)	सक्रिय पालिसियों की कुल संख्या (लाख में) (गैर–लेखा परीक्षित)	कुल बीमित राशि (करोड़ रु. में) (गैर–लेखा परीक्षित)	प्रीमियम आय (करोड़ रु. में)
पीएलआई	2.46	15049.67	63.08	179150.61	7035.50
आरपीएलआई	6.64	9181.39	249.52	132460.84	2438.24

8.17 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।

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

तालिका – 4

पीएलआई/आरपीएलआई पर बोनस की दरें			
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

8.19 01.01.2019 से 30.11.2019 के दौरान पीएलआई तथा आरपीएलआई के संदर्भ में दावों के निपटान का ब्यौरा निम्नानुसार है:

तालिका–5

2019–20 (जनवरी 2019 से नवंबर 2019 तक) के दौरान पीएलआई/आरपीएलआई के अंतर्गत निपटाए गए दावे		
विवरण	पीएलआई	आरपीएलआई
दावों की संख्या	35473	55125
भुगतान की गई राशि (करोड़ रुपये में)	439.49	168.90

कोर बीमा समाधान (सीआईएस) परियोजना का रोलआउट

8.20 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 मैकैमिश 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।

8.21 इसके अतिरिक्त, दर्पण पीएलआई ऐप "ऑल सिनेरियो ऐप" पूरे भारत में शुरू किया गया है। पहले यह ऐप केवल दो सिनेरियों के साथ शुरू किया गया था अर्थात परिपक्वता दावों की सूची बनाना और नवीकरण प्रीमियम का संग्रह करना। सभी सिनेरियो ऐप शुरू होने से शाखा डाकघर सभी सेवा अनुरोधों की सूची बनाने मे सक्षम हैं, जैसा कि मैकैमिश में किया जा रहा है।

इन पहलों से डाक विभाग को पीएलआई और आरपीएलआई के ग्राहकों, विशेष कर देश के ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले 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।
- 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।

- सुविधाजनक प्रीमियम भुगतान विकल्पः 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 शीघ्र ही उपलब्ध करवाई जाएगी।
- ग्राहक सेवाः इस समाधान से अत्याधुनिक ग्राहक सेवा केन्द्रों द्वारा ग्राहकों के अनुरोधों का समाधान किया जा सकेगा। दावों का निपटान शीघ्रता से किया जा सकेगा।
- **एम्प्लॉयर (नियोक्ता) पोर्टल इंटीग्रेशन** एम्प्लॉयर (नियोक्ता) पोर्टल वेब पोर्टल है जो संबंधित संवितरण एवं आहरण अधिकारियों (डीडीओ) से सीधे वेतन का संग्रहण करने/प्रीमियम कटौती का भुगतान करने के लिए बनाया गया है। इसके शुरू होने से, प्रीमियम कटौती को प्रत्यक्ष रूप से जमा करने की आवश्यकता नहीं होगी।

सम्पूर्ण बीमा ग्राम (एसबीजी) योजना

8.22 बीमा ग्राम योजना में प्रत्येक चिहिन्त ग्राम में न्यूनतम 100 परिवारों को कम से कम एक आरपीएलआई पॉलिसी के कवरेज के अंतर्गत लाया जाता है। वर्ष 2019–20 का वार्षिक लक्ष्य, बीमा ग्राम योजना के क्षेत्र के अंतर्गत 50,000 ग्रामों को कवर किया जाना है। 30 नवंबर, 2019 तक कुल 9,377 ग्रामों को बीमा ग्राम योजना के क्षेत्र के अंतर्गत लाया गया है जिसमें 8.74 लाख परिवारों को 5255.34 करोड़ रु. का जीवन बीमा कवर प्रदान किया गया है।

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

8.23 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

8.24 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।

पीएमएलए के अंतर्गत मॉनीटरिंग तंत्र

8.25.1 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।

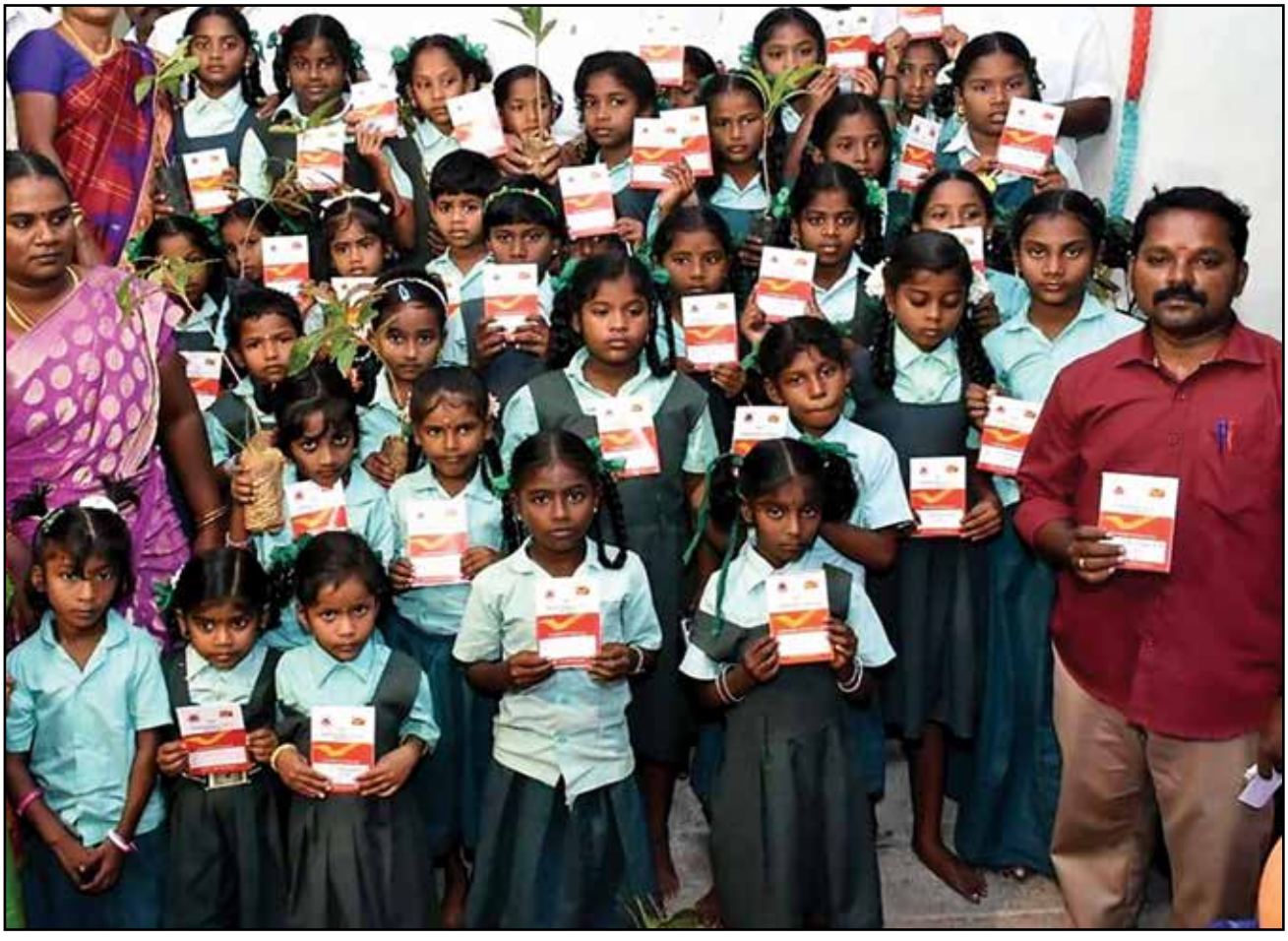
8.25.2 सर्कल स्तर पर अनुपालन अधिकारी नकदी लेन–देन रिपोर्ट (सीटीआर), संदिग्ध लेन–देन रिपोर्ट (एसटीआर) और नकली मुद्रा रिपोर्ट (सीसीआर) उच्चतर स्तर के अधिकारी को डाटा देने के लिए सृजित किए गए डाटा की पुष्टि करने के लिए उत्तरदायी है और साथ ही धनशोधन रोधी (एएमएल), नो योर कस्टमर (केवाईसी) और सर्कल के लिए एएमएल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

8.25.3 स्टाफ को एएमएल/सीएफटी की प्रभावी मॉनीटरिंग करने हेतु वर्ष 2019–20 के दौरान (नवंबर, 2019 तक) 26,736 कर्मचारियों को एएमएल/सीएफटी के संबंध में प्रशिक्षण दिया गया है।

8.25.4 वर्ष 2019–20 में, देशभर में एएमएल अनुपालन के संदर्भ में 15,186 डाकघरों का निरीक्षण किया गया है।

बचत बैंक मेला, सेन्ट्रल कोलकाता, पश्चिम बंगाल सर्कल

पीएलआई/आरपीएलआई मेला, गुजरात सर्कल



तमिलनाडु सर्कलः चेन्नई सिटी रीजन के क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत विभिन्न सरकारी प्राथमिक विद्यालयों में विशेष कैम्पों का आयोजन किया गया। इसका लक्ष्य सुकन्या समृद्धि खातों (एस एस ए) के लिए पात्र बालिकाओं को 100% कवर प्रदान करना है।

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 मुख्यालय 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 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। 30.11.2019 की स्थिति के अनुसार, देश में आईपीपीबी की 650 शाखाएं और 136078 सेवा केन्द्र कार्यरत हैं।

इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक का विजन

- जनसामान्य के लिए सर्वाधिक पहुंच वाला, वहनीय और विश्वसनीय बैंक बनाना।
- बैंक की सुविधाओं से वंचित लोगों के लिए वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देना।

संचार मंत्री, श्री रविशंकर प्रसाद, 10 जनवरी, 2020 को नई दिल्ली में डाक विभाग तथा आईपीपीबी, आरोहण 3.0 की 'लीडरशिप मीट' में अधिकारियों को संबोधित करते हुए।

इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक के सेवा प्रदान करने के माध्यम

- सहयोगी बैंकिंग माध्यम
- माइक्रो एटीएम
- डाकघर काउंटर
- स्वयं सेवा माध्यम
- मोबाइल बैंकिंग
- आधार समर्थित भुगतान प्रणाली (एईपीएस)

9.4 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 के बाद बैंक के शुभारंभ के बाद, लगभग चार माह की रिकॉर्ड अवधि में एक लाख से अधिक सेवा केन्द्र खोले गए। इसके साथ आईपीपीबी 136078 सेवा केन्द्रों के साथ अब देश का सबसे बड़ा बैंक हो गया है, जिसमें 2 लाख पोस्टमैन और जीडीएस के विशाल कार्यबल द्वारा जनसामान्य को द्वार पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जाती हैं। 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। यह विशाल कार्यबल ग्रामीण, शहरी और दूर–दराज के क्षेत्रों में द्वार पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते हुए आईपीपीबी को, प्रवासी कामगारों, वरिष्ठ नागरिकों और गृहणियों के साथ–साथ अंतिम छोर तक बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए समर्थ बनाता है।

9.5 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। इसने औपचारिक बैंकिंग नेटवर्क के ग्रामीण आधार को 2.5 गुना बढ़ाया है।

9.6 आईपीपीबी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं:

- सेवाओं का द्वार पर वितरण
- आधार समर्थित भुगतान सेवाओं (एईपीएस) के माध्यम से किसी भी बैंक के खाते से नकदी तक पहुंच
- यूपीआई सहित असिस्टेड लेनदेन
- विविध उत्पाद:–

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 प्रबंधन सेवाएं

9.7 यद्यपि आईपीपीबी की सेवाएं सभी को उपलब्ध हैं, 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 होता है।

आईपीपीबी की सेवाओं की विशेषताएं–

आईपीपीबी के उत्पाद, सेवाएं और वितरण चैनल निम्नलिखित आधारों पर बनाए जाते हैं

- **सुलभता** – 1.57 लाख डाकघरों (लगभग 90% ग्रामीण) का नेटवर्क और लगभग 2.5 लाख पोस्टमैन और जीडीएस द्वारा द्वार पर दी जा रही बैंकिंग सेवाएं।
- **वहनीयता** – वहनीय दरों पर सेवाएं प्रदान करने के लिए आधार, एनपीसीआई और आरबीआई जैसे सार्वजनिक प्रौद्योगिकी इंफ्रास्ट्रक्चर का उपयोग।
- **सुविधाजनक बैंकिंग** – पोसा इंटीग्रेशन, लास्ट माइल पोस्टमैन और जीडीएस, जिनके पास वित्तीय जानकारी और आईपीपीबी की सेवा प्रदान करने के लिए पर्याप्त टूल्स हैं।
- **डिजिटल कार्यप्रणाली** – नकदी निर्भरता को कम करना और डिजिटल इंडिया मिशन के अनुरूप कार्य करना।
- **वित्तीय साक्षरता** : बचत, भुगतान, निवेश, बीमा आदि के संबंध में ग्राहकों को जानकारी देना।

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, जिसके 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, ई–वाणिज्य भुगतान की सुविधा प्रदान कर, डाक विभाग के ई–वाणिज्य व्यवसाय का पूरक भी बनेगा।

9.9 हाल ही में आईपीपीबी व्यवसाय प्रचालन की प्रथम वर्षगांठ का समारोह 09.09.2019 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में आयोजित किया गया था। इस समारोह में विभिन्न सर्कलों और वहां के कर्मचारियों के प्रयासों को सम्मान दिया गया। समारोह के दौरान, माननीय संचार मंत्री (एमओसी) ने इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक द्वारा आधार समर्थित भुगतान प्रणाली (एईपीएस) को प्रारंभ करने की घोषणा भी की। एईपीएस सेवाओं की शुरुआत से, आईपीपीबी अब देश के अन्तिम छोर तक डाक नेटवर्क की अभूतपूर्व पहुंच का उपयोग करते हुए किसी बैंक के ग्राहकों को अन्त: प्रचालनीय सेवाएं प्रदान करने के लिए देश में एकल विशालतम प्लेटफार्म बन गया है।

31.12.2019 की स्थिति के अनुसार व्यवसाय संबंधी आंकड़े:

खातों की संख्या	: 1.55 करोड़
खाता शेष	: 527.15 करोड़ रुपए
लेनदेन का मूल्य	: 9324.89 करोड़ रुपए

माननीय संचार मंत्री, श्री रवि शंकर प्रसाद, विज्ञान भवन, नई दिल्ली में 09.09.2019 को मनाई गई आईपीपीबी व्यवसाय प्रचालन की प्रथम वर्षगांठ के अवसर पर।

जीडीएस, ग्रामीण क्षेत्रों में लोगों को द्वार पर आईपीपीबी की सेवाएं प्रदान करते हुए।

आधार समर्थित भुगतान प्रणाली (एईपीएस) का शुभारंभ

INDIAN PERFUMES

वित्तीय प्रबंधन

वित्तीय प्रबंधन

10.1 जनवरी 2019 से अक्तूबर 2019 के दौरान, बचत बैंक खाता खोलने तथा बचत पत्रों से संबंधित कार्य के लिए पारिश्रमिक सहित अर्जित, डाक विभाग का कुल राजस्व 11472.71 करोड़ रुपए है तथा अन्य मंत्रालयों/विभागों से एजेंसी प्रभारों (वसूलियां) के रूप में प्राप्त राशि 686.46 करोड़ रुपए है। समग्र कार्यचालन व्यय 23748.26 करोड़ रुपए है। विभाग का घाटा 11589.09 करोड़ रु. है।

तालिका–6

2018–19 और 2019–20 के दौरान राजस्व और व्यय					
	(रू. करोड़ में)				
विवरण	वास्तविक	वास्तविक			प्रत्याशित
	2018-19	जनवरी 2019 से मार्च 2019 तक	अप्रैल से अक्तूबर 2019 तक	कुल (जनवरी, 2019 से अक्तूबर 2019 तक)	नवम्बर 2019 से मार्च 2020 तक
राजस्व					
डाक टिकटों की बिक्री	78.25	41.32	123.43	164.74	88.16
नकदी के रूप में प्राप्त डाक–शुल्क	3869.09	1275.06	1933.94	3209.00	1381.39
मनीआर्डर तथा भारतीय पोस्टल आर्डर पर कमीशन	248.76	64.72	128.11	192.83	91.51
बचत बैंक/बचत पत्र कार्य के लिए पारिश्रमिक	8600.00	2837.40	4670.87	7508.27	3336.34
*अन्य प्राप्तियां	686.46	131.05	266.82	397.87	190.58
कुल	**13482.56**	**4349.55**	**7123.16**	**11472.71**	**5087.97**
व्यय					
सामान्य प्रशासन	1929.37	327.04	1473.02	1800.06	1052.16
प्रचालन	16802.33	3385.82	10122.32	13508.14	7230.23
एजेंसी सेवाएं	555.23	132.57	305.25	437.81	218.03
**अन्य	8632.03	1695.30	6306.95	8002.25	4504.97
कुल सकल व्यय	**27918.95**	**5540.72**	**18207.54**	**23748.26**	**13005.39**
घटाएं वसूलियां	789.87	251.02	435.44	686.46	311.03
निवल व्यय	**27129.08**	**5289.70**	**17772.10**	**23061.80**	**12694.36**
घाटा (निवल व्यय – राजस्व)	**13646.52**	**940.15**	**10648.94**	**11589.09**	**7606.39**

*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 है। इसमें डाक–टिकटों, सेवा टिकटों का विक्रय शामिल है।
**इसमें लेखा व लेखापरीक्षा, सिविल अभियांत्रिकी, कर्मचारियों को सुविधाएं, लेखन–सामग्री तथा मुद्रण आदि शामिल है।

स्रोतः बजट अनुभाग

तालिका–7

एजेंसी सेवाओं के कारण कार्यचालन व्यय की वसूली						
		(करोड़ रु. में)				
क्र. सं.	लेखा शीर्ष	वास्तविक	वास्तविक			प्रत्याशित
		2018-19	जनवरी 2019 से मार्च 2019 तक	अप्रैल से अक्तूबर 2019 तक	कुल	नवम्बर 2019 से मार्च 2020 तक
1	कोयला खानों तथा ईपीएफ/परिवार पेंशन तथा विविध सेवाओं का (डीओटी/बीएसएनएल/एमटीएनएल) भुगतान	5.83	0.60	0.39	0.98	0.28
2	रेलवे पेंशन का भुगतान	7.61	-0.98	0.32	-0.66	0.23
3	डाक जीवन बीमा	764.13	240.33	426.91	667.24	304.94
4	सीमा शुल्क वसूली	0.30	0.29	0.01	0.30	0.01
5	*अन्य	12.00	10.78	7.81	18.59	5.58
	कुल	**789.87**	**251.02**	**435.44**	**686.46**	**311.03**

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

स्रोतः बजट अनुभाग

10.2 विभाग की आय 'वसूलियों' तथा 'राजस्व प्राप्तियों' के रूप में है। तालिका 7 में उल्लिखित मद 'वसूलियां' अन्य विभागों 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 बिक्री पर कमीशन के कारण हैं।

पूंजीगत परिव्यय

10.3 अक्तूबर, 2019 तक नियत परिसंपत्तियों पर व्यय 248.17 करोड़ रु. था, जिसमें से 5.68% भूमि तथा भवनों पर, 92.72% डाक सेवाओं के यंत्रिकीकरण तथा उनके आधुनिकीकरण पर और 1.6% मेल मोटर वाहनों तथा अन्य पर था।

सेवाओं की लागत

10.4 विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत एवं औसत राजस्व निम्नानुसार है:–

तालिका–8

2016–17 और 2017–18 के दौरान
विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत तथा औसत राजस्व

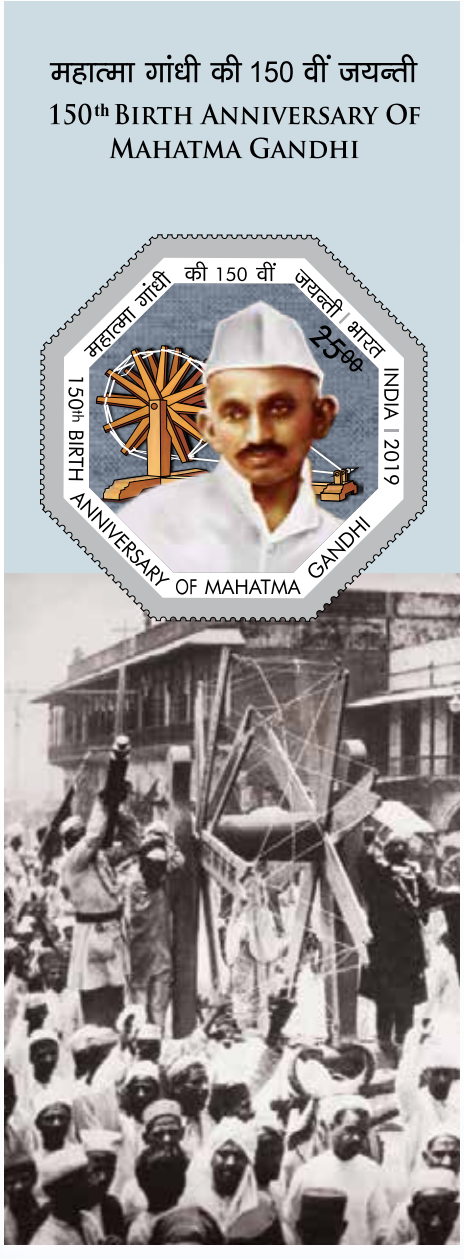
(आंकड़े पैसों में)

क्रम संख्या	सेवाओं के नाम	2016-2017		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

स्रोतः दर एवं लागत अनुभाग

150th BIRTH ANNIVERSARY OF MAHATMA GANDHI
INDIA 2019
भारत 5.00 INDIA
250th RAJYA SABHA SESSION
गुरु नानक देव जी
GURU NANAK DEV JI
550 वाँ th
प्रकाश गुरु पर्व
Parkash Guru Purab
किरत करो
नाम जपो
वंड छको
Kirat Karo
Naam Japo
Vand Chhako
सुजनी SUJANI
20.00
चिकनकारी CHIKANKARI
10.00
कमल कढ़ाई KAMAL KADHAI
15.00
वर्साय की संधि Treaty of Versailles 1919
25.00
कुम्भ मेला, प्रयागराज Kumbh Mela, Prayagraj
भारत INDIA
5.00

फिलैटली



महात्मा गांधी की 150 वीं जयन्ती
150th BIRTH ANNIVERSARY OF MAHATMA GANDHI
महात्मा गांधी की 150 वीं जयन्ती
भारत
INDIA 2019
150th BIRTH ANNIVERSARY OF MAHATMA GANDHI

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 संवर्द्धन 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 डिज़ाइनिंग, मुद्रण और इनका वितरण।
- फिलैटली का संवर्द्धन और फिलैटली प्रदर्शनियों का आयोजन तथा मॉनीटरिंग।
- राष्ट्रीय डाक–टिकट संग्रहालय, डाक भवन, नई दिल्ली का रखरखाव।

फिलैटली सलाहकार समिति (पीएसी)

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 अप्रैल, 2019 से 22 जनवरी, 2020 तक की अवधि के दौरान, प्रख्यात विभूतियों, विशेष अवसरों /आयोजनों आदि के विषय में कुल 29 निर्गम (सारणी–10) जारी किए गए। इनमें से कुछेक महत्वपूर्ण स्मारक डाक–टिकट निम्नलिखित विषयों पर आधारित थे – भारतीय फैशन–साड़ी के विविध रूप : श्रृंखला–2, अंहिसा परमो धर्मः, भारतीय इत्र, आधुनिक भारत में गांधीजी की विरासत, प्रथम विश्व युद्ध में भारतीय, महात्मा गांधी की 150वीं जयंती, भारतीय किलों एवं स्मारक स्थलों के ऐतिहासिक द्वार, गुरु नानक देवजी की 550वीं जयंती, बाल अधिकार और राज्य सभा का 250वां सत्र।

नवीन प्रकार के डाक–टिकटों का मुद्रण

11.7 महात्मा गांधी की 150वीं जयंती के अवसर पर भारत के माननीय प्रधानमंत्री द्वारा 2 अक्तूबर, 2019 को 6 अष्टभुजाकार स्मारक डाक–टिकटों का सेट जारी किया गया। स्वतंत्र भारत के इतिहास में यह पहला अवसर था, जब अष्टभुजाकार डाक–टिकट जारी किए गए।

11.8 भारतीय इत्र चमेली, चंदन, ऊद और नारंगी फूल पर सुगंधित डाक–टिकट जारी किए गए। राज्य सभा के 250वें सत्र पर एक गोलाकार स्मारक डाक–टिकट जारी किया गया।

राष्ट्रीय डाक सप्ताह

11.9 09 अक्तूबर, 2019 से 15 अक्तूबर, 2019 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, बढ़ी संख्या में स्कूली बच्चे राष्ट्रीय डाक–टिकट संग्रहालय देखने आए। माननीय संचार मंत्री द्वारा 15 अक्तूबर, 2019 को राष्ट्रीय डाक सप्ताह के समापन समारोह के दौरान भारतीय इत्र की दो नई सुगंधों – ऊद और नारंगी फूल पर स्मारक डाक–टिकटों का सेट तथा मिनियेचर शीट जारी की गई।

जन सामान्य से डाक–टिकट डिजाइन हेतु प्रविष्टियां आमंत्रित करना

11.10 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।

इस वर्ष आयोजित डाक–टिकट डिजाइन प्रतियोगिताओं के संबंध में सूचना निम्नानुसार है:–

क्रम सं.	प्रकार	विषय	डाक–टिकट जारी किए जाने की तिथि
1	फोटोग्राफी	आधुनिक भारत में गांधीजी की विरासत	15-08-2019
2	चित्रकला	बाल अधिकार	14-11-2019

दीनदयाल स्पर्श योजना

11.11 2017–18 से दीनदयाल स्पर्श (शौक के तौर पर डाक–टिकटों के प्रति अभिरुचि 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 रुचिकर 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। इस वर्ष दीनदयाल स्पर्श योजना 24.06.2019 को प्रारंभ हुई और यह फिलहाल जारी है।

ढाई आखर पत्र लेखन प्रतियोगिता

11.12 पत्र लेखन को प्रोत्साहन तथा संवर्द्धन 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। वर्ष 2018–19 के दौरान इस प्रतियोगिता का विषय था – "मेरे देश के नाम खत"। इस वर्ष की ढाई आखर पत्र लेखन प्रतियोगिता का विषय महात्मा गांधी की 150वीं जयंती के उपलक्ष्य में "प्रिय बापू, आप अमर हैं" रखा गया है।

माय स्टांप

11.13 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/इमेज, संस्थाओं के लोगो, कलाकृतियों, विरासती भवनों, प्रसिद्ध पर्यटन स्थलों, ऐतिहासिक नगरों, वन्य जीवों, अन्य पशु–पक्षियों आदि के चित्र का मुद्रण करवा सकते हैं।

व्यक्तिगत माय स्टांप

11.14 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, गुलाब, विवाह की वर्षगांठ, जन्मदिन की शुभकामनाएं, वैष्णो देवी आदि शामिल हैं।

राज्य स्तरीय फिलैटली प्रदर्शनियां

11.16 फिलैटली प्रदर्शनियां डाक–टिकट संग्रहकर्ताओं को एकजुट करती हैं और उन्हें अपने खूबसूरत संग्रह को प्रदर्शित करने के लिए उचित मंच प्रदान करती हैं। इनके जरिए फिलैटली जगत से जुड़े लोगों को सार्थक विचार–विमर्श करने का अवसर भी प्राप्त होता है। ये प्रदर्शनियां, अत्यंत पुरानी तथा सदाबहार रहे फिलैटली के शौक को बढ़ावा देने तथा युवाओं को फिलैटली से जोड़ने में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। विभाग, समय–समय पर विभिन्न स्तरों पर डाक–टिकट प्रदर्शनियों का आयोजन करता है। इस वर्ष तीन राज्य स्तरीय प्रदर्शनियों का आयोजन किया गया। ये प्रदर्शनियां बेंगलूरू, कर्नाटक (12 से 15 अक्तूबर, 2019), कोलकाता, पश्चिम बंगाल (16 से 21 नवंबर, 2019) तथा तिरुवनंतपुरम, केरल (26 से 27 नवंबर, 2019) में आयोजित की गईं। राज्य स्तरीय प्रदर्शनियों के अलावा, 30 नवंबर 2019 की स्थिति के अनुसार, वर्ष 2019 के दौरान देशभर में 22 जिला स्तरीय प्रदर्शनियों का भी आयोजन किया गया। इनमें से अधिकतर प्रदर्शनियों में महात्मा गांधी की 150वीं जयंती पर विशेष रूप से ध्यान केंद्रित किया गया और इन प्रदर्शनियों में, राष्ट्रपिता महात्मा गांधी पर समय–समय पर जारी किए जाने वाले डाक टिकटों को प्रदर्शित किया गया।

विदेशी डाक प्रशासनों द्वारा महात्मा गांधी पर जारी किए गए डाक–टिकट

11.17 विश्व डाक संघ के सदस्य डाक प्रशासनों से महात्मा गांधी की 150वीं जयंती के उपलक्ष्य में स्मारक डाक–टिकट जारी करने पर विचार करने हेतु अनुरोध किया गया। इस संबंध में विश्वभर के 77 डाक प्रशासनों इस उपलक्ष्य में स्मारक डाक–टिकट जारी किए हैं। इन 77 डाक प्रशासनों में निम्नलिखित शामिल हैं : अंगोला, अफगानिस्तान, अर्मेनिया, अर्जेंटीना, अज़रबैजान, एंटीगा तथा बरबूडा, भूटान, ब्राजील, बुल्गारिया, मध्य अफ्रीकी गणराज्य, कोलंबिया, क्यूबा साइप्रस, चेक गणराज्य, कोरिया लोकतांत्रिक गणराज्य, जिबूती, डोमिनिकन गणराज्य, मिस्र, फीजी, फ्रांस, गेबॉन, घाना, ग्रीस, गिनी–बिसाऊ, हंगरी, इंडोनेशिया, ईरान, इराक, आइवरी कोस्ट, कजाखस्तान, किरीबाटी, किर्गिस्तान, लेबनान, लाइबेरिया, लीबिया, लिचेंस्टीन, लक्जमबर्ग, मालदीव, माली, माल्टा, मार्शल द्वीप, मॉरीशस, मोल्दोवा, मोनाको, मंगोलिया, मोंटेनीग्रो, मोजांबीक, म्यांमार, नेविस, न्यूजीलैंड, नाइजर, नाइजीरिया, फलस्तीन, पैराग्वे, पोलैंड, पुर्तगाल, कतर, रूस, साओ टोम तथा प्रिंसिपे, सर्बिया, सेशेल्स, सिएरा लियोन, स्लोवेनिया, स्पेन, श्रीलंका, सेंट विंसेंट तथा ग्रैंनेडाइन, सूडान, तंजानिया, टोगो, ट्यूनीशिया, तुर्की, युगांडा, संयुक्त अरब अमीरात, संयुक्त राष्ट्र, उजबेकिस्तान और वियतनाम।

11.18 1 अप्रैल, 2019 से 22 जनवरी, 2020 की अवधि के दौरान मुद्रित किए गए कस्टमाइज्ड माय स्टांप का विवरण निम्नानुसार है:–

तालिका–9

क्रम सं.	विषय
1	जलेश
2	मुख्य निर्वाचन अधिकारी का कार्यालय, कर्नाटक
3	एल एंड टी टेक्नोलॉजी सर्विसेज कंपनी
4	कैगा विद्युत उत्पादन केंद्र इकाई – 1
5	तारापुर परमाणु विद्युत केंद्र इकाई –1 व 2
6	इबिक्सकैश वर्ल्ड मनी
7	इंद्रप्रस्थ गैस लिमिटेड
8	सवारी डिब्बा कारखाना
9	भारत डायनामिक्स लिमिटेड
10	भारत में दंत चिकित्सा शिक्षा के 100 वर्ष
11	दि न्यू इंडिया एश्योरन्स कंपनी लिमिटेड
12	33 करोड़ वृक्षारोपण कार्यक्रम 2019
13	राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान
14	अण्णा भाऊ साठे जन्म शताब्दी
15	दूरदर्शन
16	प्रधानमंत्री जन आरोग्य योजना
17	झारखंड विधान सभा
18	महाराष्ट्र विधान सभा चुनाव
19	कोलकाता पत्तन न्यास
20	महात्मा गांधी की 150वीं जयंती और सेवाग्राम
21	सीबीआरई
22	अपोलो अस्पताल (रक्तदान)
23	दीपोत्सव, अयोध्या
24	भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान, दिल्ली
25	भारत का अंतरराष्ट्रीय फिल्म महोत्सव
26	अन्नई वेलंकन्नी श्राइन
27	इंडिया आईटीएमई सोसाइटी
28	एसोचौम
29	मध्य प्रदेश विधान सभा
30	किर्लोस्कर ब्रदर्स लिमिटेड

जम्मू एवं कश्मीर सर्कल के अंतर्गत चिलिंग गांव में चादर मेल लाइन की शुरुआत पर विशेष कवर जारी किया गया

पश्चिम बंगाल सर्कल में आयोजित राज्य स्तरीय फिलैटली प्रदर्शनी 'एकला चलो रे' के दौरान पत्र–पेटी पेंटिंग प्रतियोगिता

नासिक डिवीजन, नवी मुंबई क्षेत्र, महाराष्ट्र में डाक सप्ताह का आयोजन

11-19 1 अप्रैल, 2019 से 22 जनवरी, 2020 की अवधि के दौरान मुद्रित किए गए स्मारक डाक–टिकटों का विवरण निम्नानुसार है:–

तालिका–10

क्रम सं.	डाक–टिकट	जारी किए जाने की तिथि	श्रेणी
1	पंजाब नेशनल बैंक	12-04-2019	संस्था
2	जलियांवाला बाग नरसंहार के 100 वर्ष	13-04-2019	अवसर
3	वेदांत देसिकन	02-05-2019	व्यक्तित्व
4	भारतीय फैशन – साड़ी के विविध रूप: श्रृंखला 2	12-06-2019	विषयपरक
5	अहिंसा परमो धर्म	17-06-2019	विषयपरक
6	फकीर मोहन कॉलेज, बालासोर	06-07-2019	संस्था
7	भारत–कोरिया गणराज्य संयुक्त डाक–टिकट	30-07-2019	संयुक्त डाक–टिकट
8	भारतीय इत्र: चमेली और चंदन	01-08-2019	विषयपरक
9	आधुनिक भारत में गांधीजी की विरासत	15-08-2019	विषयपरक
10	प्रथम विश्व युद्ध में भारतीय	20-08-2019	विषयपरक
11	कलवल कण्णन चेट्टी	24-08-2019	व्यक्तित्व
12	आयुष के विशेषज्ञ चिकित्सक	30-08-2019	व्यक्तित्व
13	भारतीय फैशन: परिकल्पना से प्रयोक्ता तक श्रृंखला 3	06-09-2019	विषयपरक
14	महात्मा गांधी की 150वीं जयंती	02-10-2019	व्यक्तित्व
15	समाज	06-10-2019	संस्था
16	मार्शल ऑफ द इंडियन एयर फोर्स अर्जन सिंह डीएफसी	09-10-2019	रक्षा
17	भारतीय इत्र (ऊद और नारंगी फूल)	15-10-2019	विषयपरक
18	भारतीय किलों एवं स्मारक स्थलों के एतिहासिक द्वार	19-10-2019	विषयपरक
19	सियाचिन ग्लेशियर	25-10-2019	रक्षा
20	गुरु नानक देवजी की 550वीं जयंती	09-11-2019	व्यक्तित्व
21	बाल अधिकार	14-11-2019	विषयपरक
22	एम.एम. कुझीवेली	22-11-2019	व्यक्तित्व
23	राज्य सभा का 250वां सत्र	26-11-2019	अवसर
24	चार धाम, उत्तराखंड	29-11-2019	विषयपरक
25	शक्ति संवर्द्धक	14-12-2019	रक्षा
26	भारत की कशीदाकारी	19-12-2019	विषयपरक
27	राजस्व आसूचना निदेशालय	26-12-2019	संस्था
28	भारतीय फैशन डिजाइनरों की कृतियां: श्रृंखला 4	14-01-2020	विषयपरक
29	अंतरराष्ट्रीय श्रम संगठन के 100 वर्ष	22-01-2020	संस्था

वर्ष 2019–20 के दौरान जारी स्मारक डाक–टिकटें

उप राष्ट्रपति, श्री वेंकैया नायडू तथा संचार राज्य मंत्री, श्री संजय धोत्रे बाल दिवस, 2019 के अवसर पर आयोजित डाक–टिकट डिजाइन प्रतियोगिता के पुरस्कार विजेताओं के साथ

'मेरे देश के नाम पत्र' विषय पर आयोजित वर्ष 2018–19 की ढाई आखर पत्र–लेखन प्रतियोगिता के राष्ट्रीय स्तर के पुरस्कार विजेताओं को राष्ट्रीय डाक सप्ताह के समापन समारोह (15 अक्तूबर, 2019) के दौरान पुरस्कृत करते माननीय संचार मंत्री, श्री रविशंकर प्रसाद

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। आईटी के उपयोग से इस बदलते परिदृश्य में सेवा प्रदान करने के लिए कंप्यूटर की जानकारी आवश्यक है। 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/और मिड कैरियर 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) रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी (आरएकेएनपीए), गाजियाबाद में स्थित है। रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी (आरएकेएनपीए) गाजियाबाद केंद्रीय प्रशिक्षण संस्थान विभाग की सर्वोच्च प्रशिक्षण संस्थान है, जो डाक विभाग के उच्च प्रबंधकीय संवर्ग की प्रशिक्षण जरूरतों को पूरा करती है। यह संस्थान कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग द्वारा मान्यता प्राप्त केंद्रीय 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, वड़ोदरा स्थित डाक प्रशिक्षण केंद्रों (पीटीसी) और दिल्ली, हुबली (कर्नाटक) और नासिक (महाराष्ट्र) स्थित क्षेत्रीय प्रशिक्षण केंद्रों पर प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है।

(iii) सर्कल/क्षेत्रीय/डिवीजन/प्रधान डाकघरों के मुख्यालयों पर कार्यस्थल प्रशिक्षण केंद्र (452 डब्ल्यूटीसी) स्थित हैं: डब्ल्यूटीसी स्थापित करने का उद्देश्य विभिन्न क्षेत्रों जैसे विभागीय सॉफ्टवेयर/आईटी आधुनिकीकरण परियोजना संबंधी प्रशिक्षण, विपणन, मेल, लेखा इत्यादि में समूह 'ग', पोस्टमैन, एमटीएस और जीडीएस संवर्गों जो कार्यबल का बड़ा हिस्सा है, के कार्मिकों को उनके कार्यस्थल के नजदीक अल्पावधि प्रशिक्षण प्रदान करना है। इसलिए, डब्ल्यूटीसी इन श्रेणियों के स्टॉफ को उनके कार्यस्थल पर सर्कल स्तर पर प्रशिक्षण केंद्र के उद्देश्य को पूरा करता है।

12.3 प्रशिक्षण प्रदान करना:

(क) 01.01.2019 से 30.11.2020 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	682
2	लेखा अधिकारियों के लिए विकास कार्यक्रम	422
3	निरीक्षक तथा सहायक अधीक्षक, डाक के लिए विकास कार्यक्रम	2496
4	प्रचालन/पर्यवेक्षकीय स्टॉफ के लिए विकास कार्यक्रम	41123
5	मेल ओवरसीयर/पोस्टमैन/एमटीएस के लिए विकास कार्यक्रम	8537
6	ग्रामीण डाक सेवकों के लिए विकास कार्यक्रम	37679
7	प्रशिक्षकों को प्रशिक्षण तथा विशिष्ट प्रशिक्षण	13
	कुल	**90952**

(ख) 2019–20 के दौरान स्कीम के तहत रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी, सर्कलों में डाक प्रशिक्षण केंद्रों तथा कार्यस्थलीय प्रशिक्षण केंद्रों में प्रशिक्षित मानव संसाधन 01.01.2019 से 30.11.2019 तक निम्नानुसार है:

क्र. सं.	प्रशिक्षण संस्था का नाम	प्रशिक्षित कर्मचारी
1	आरएकेएनपीए, गाजियाबाद	675
2	पीटीसी, दरभंगा	1012
3	पीटीसी, गुवाहाटी	638
4	पीटीसी, मदुरै	1488
5	पीटीसी, मैसूरू	1813
6	पीटीसी, सहारनपुर	1252
7	पीटीसी, वड़ोदरा	1912
8	आरटीसी नासिक	658
9	डब्ल्यूटीसी (23 सर्कल में)	81219
10	डाक निदेशालय	285
	कुल	**90952**

स्टाफ अभिप्रेरण: मेघदूत पुरस्कार

12.4 डाक विभाग ने अपने कर्मचारियों द्वारा प्रदान की गई उत्कृष्ट सेवाओं के लिए उन्हें सम्मानित करने हेतु 'मेघदूत पुरस्कार' के वार्षिक आयोजन की स्थापना की है। वर्ष 2019 के दौरान, 15 अक्तूबर, 2019 को डाक सप्ताह के भाग के रूप में मेघदूत पुरस्कार कार्यक्रम आयोजित किया गया। इस अवसर पर, संचार मंत्री, श्री रविशंकर प्रसाद ने विज्ञान भवन में आयोजित एक भव्य समारोह में विभिन्न श्रेणियों के लिए मेघदूत पुरस्कार विजेताओं को सम्मानित किया। सम्मान के रूप में 7 कर्मचारियों को उत्कृष्टता प्रमाणपत्र और 21000 रुपए की पुरस्कार राशि और एक स्वर्णपदक प्रदान किया गया।

वर्ष 2019 के मेघदूत पुरस्कार विजेता संचार मंत्री, श्री रविशंकर प्रसाद के साथ

पुरस्कार विजेता (बाएं से दाएं) सुश्री सुनीता प्रियदर्शनी, डाक सहायक: श्री दीपज्योति गांगुली, निरीक्षक डाक; श्री शंकर रामू गड़े, प्रधान छंटाई सहायक; श्री मनीष टिकादर, एएसपी; श्री आनंद कुमार के. जी, सिस्टम प्रशासक; श्री सुखबीर सिंह, पोस्टमैन; श्री सौरव पात्रा, जीडीएस बीपीएम

कर्मचारी कल्याण

12.5 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 हैं।

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

12.7 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) डाक कर्मचारी की ड्यूटी के दौरान आतंकी कार्रवाई / डकैती / लूट 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 बीमारी/बड़ी सर्जरी के मामले में वित्तीय सहायता।

(ii) नियमित कर्मचारी क्षयरोग (टीबी) से पीड़ित है/ नियमित कर्मचारी के परिवार के सदस्य क्षयरोग (टीबी) से पीड़ित 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।

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

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

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

(च) 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।

(छ) 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।

12.8 फील्ड सेवा (डाक) कल्याण कोषः 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

12.9 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।

12.10 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।

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

(1) 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।

(2) ड्यूटी के दौरान, आतंकी कार्रवाई / डकैती के कारण मृत्यु।

(3) महिला जीडीएस 01.07.2018 से मातृत्व अवकाश लेने के लिए पात्र हैं।

(4) ड्यूटी के दौरान दुर्घटना के कारण जीडीएस की मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता।

(5) 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)।

(6) कैंसर, मस्तिष्क रक्तस्राव, गुर्दे की खराबी / प्रत्यारोपण, हृदय शल्य चिकित्सा जैसी बीमारियों में मुख्य सर्जिकल ऑपरेशनों के मामले में वित्तीय सहायता।

(7) ड्यूटी के दौरान जीडीएस की दुर्घटना के मामले में तीन दिन से अधिक अस्पताल में रहने पर वित्तीय सहायता।

(8) क्षयरोग से पीड़ित जीडीएस को पौष्टिक आहार के लिए वित्तीय सहायता।

(9) शैक्षिक स्कीमों के तहत जीडीएस के बच्चों को छात्रवृत्ति प्रदान करना (मौजूदा निबंधन और शर्तों के अनुसार)

(9.1) जीडीएस के बच्चों को तकनीकी पाठ्यक्रम में पीजी हेतु शैक्षिक स्कीमों के तहत छात्रवृत्ति प्रदान करना।

(10) दसवी और बारहवीं कक्षा के लिए उत्कृष्ट शैक्षिक उपलब्धि के लिए प्रोत्साहन।

(11) जीडीएस के शारीरिक रूप से विकलांग बच्चों को छात्रवृत्ति।

(12) प्राकृतिक आपदाओं जैसेः अग्नि, बाढ़ आदि के मामलों में वित्तीय सहायता।

12.12 उपर्युक्त वित्तीय सहायता के अलावा, एक निश्चित सीमा के अंतर्गत कम ब्याज दर पर ऋण चुकौती की भी सुविधा हैः

(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

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

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

(ख) 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।

(ग) 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।

बच्चों के लिए छात्रवृत्ति

12.14 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% छात्रवृत्तियां निर्दिष्ट हैं। इस योजना के अंतर्गत, पहचान किए गए डाक कर्मचारियों के दिव्यांग बच्चे (अस्थि, दृष्टि, सुनना, बोलना तथा मानसिक सहित) वार्षिक छात्रवृत्ति पाने के हकदार हैं।

बच्चों के लिए परिवहन प्रभार

12.15 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 अन्य 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।

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

(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 चार प्रतिशत (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 और सांस्कृतिक कार्यकलाप

12.17 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।

12.18 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 के दौरान 13 खेलकूद संबंधी प्रतियोगिताएं तथा एक सांस्कृतिक कार्यक्रम आयोजित किया गया। वर्ष 2019–20 में 31.12.2019 तक निम्नलिखित खेलकूद प्रतियोगिताएं और एक सांस्कृतिक कार्यक्रम आयोजित किया गया है:–

(i) बैटमिंटन (ii) शतरंज (iii) सांस्कृतिक कार्यक्रम (iv) वालीबाल (v) पावर लिफ्टिंग एवं उत्कृष्ट शरीर सौष्ठव (vi) कबड्डी (vii) कैरम (viii) एथलेटिक्स एवं साइकलिंग (ix) कुश्ती (x) टेबल टेनिस (xi) हॉकी। इसके अलावा, 31.03.2020 तक 3 और खेल प्रतिस्पर्धाओं (बास्केटबाल, क्रिकेट और फुटबाल) के आयोजित किए जाने की योजना है।

कार्मिकों की वास्तविक संख्या

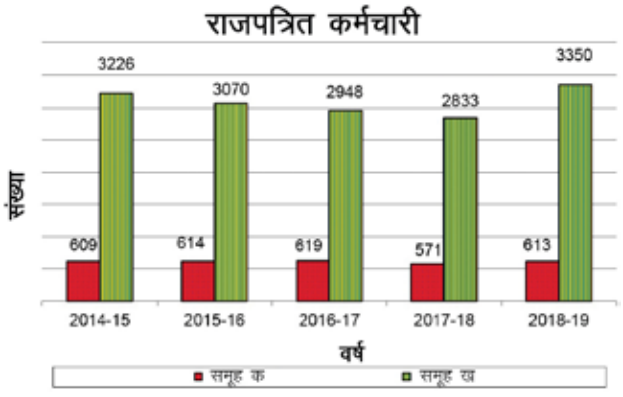
12.19 31 मार्च, 2019 की स्थिति के अनुसार डाक विभाग में कुल 418239 कर्मचारी हैं, जिनमें 178602 विभागीय कर्मचारी और 239637 ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस) हैं। श्रेणी–वार ब्यौरे तालिका 11 में दिए गए है:

श्री पी.के. बिशोई, सचिव, डाक विभाग, 9 से 13 दिसंबर, 2019 तक चेन्नई में आयोजित XXXV अखिल भारतीय डाक टेबल टेनिस प्रतियोगिता के विजेताओं के साथ।

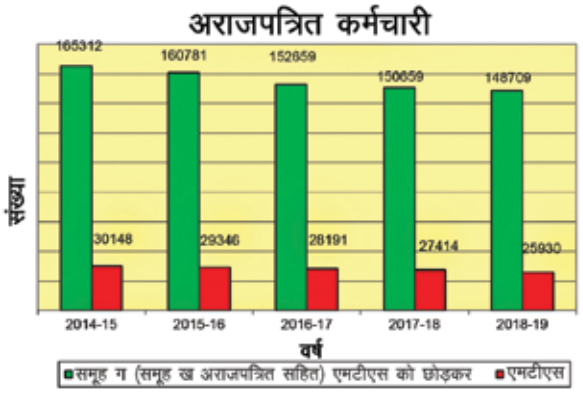
तालिका–11

कार्मिक: 31.3.2019 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	1		1
सदस्य, डाक सेवा बोर्ड	7		7
वरिष्ठ उप महानिदेशक/मुख्य पोस्टमास्टर जनरल	23		23
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	72		72
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	61		61
वरिष्ठ समयमान	82		82
कनिष्ठ समयमान	102		102
प्रशिक्षणार्थी (परिवीक्षाधीन)	17		17
डाक सेवा समूह "ख"		**709**	**709**
सहायक अधीक्षक		**1605**	**1605**
भारतीय डाक–तार लेखा एवं वित्त सेवा			
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	12		12
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	16		16
वरिष्ठ समयमान	23		23
कनिष्ठ समयमान	26		26
वरिष्ठ लेखा अधिकारी/लेखा अधिकारी		145	145
सहायक लेखा अधिकारी		642	642
केन्द्रीय सचिवालय सेवा	**63**	**61**	**124**
सिविल विंग			
मुख्य अभियंता	2		2
अन्य	36	154	190
अन्य सामान्य केन्द्रीय सेवा	**69**	**34**	**103**
कुल (राजपत्रित)	**613**	**3350**	**3963**
ख. समूह 'ख' अराजपत्रित		**5654**	**5654**
ग. अराजपत्रित	**समूह'ग' एमटीएस को छोड़कर**	**समूह'ग' एमटीएस**	**कुल**
निदेशालय	124	126	250
डाकघर (सर्कल कार्यालय, लेखा, स्टैम्प डिपो, कैन्टीन स्टाफ) सहित	126600	16704	143304
रेल मेल सेवा	13728	7969	21697
मेल मोटर सेवा	1228	214	1442
अन्य (आरएलओ, औषधालय, भंडार, प्रशिक्षण, सिविल, प्रिंटिंग प्रेस)	1375	917	2292
कुल (अराजपत्रित) समूह ग	**143055**	**25930**	**168985**
कुल विभागीय (क+ख+ग)			**178602**
II. ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस)			**239637**
सकल योग (I+II)			**418239**

12.20 वर्ष 2014–2015 से समूह ''क'' और समूह ''ख'' में वर्गीकृत राजपत्रित कर्मचारियों का ब्यौरा निम्नलिखित ग्राफ में दर्शाया गया है:



12.21 वर्ष 2014–2015 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:



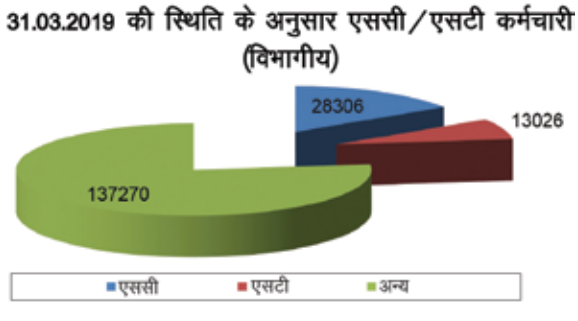
अनुसूचित जाति एवं अनुसूचित जनजाति कर्मचारी

12.22 31 मार्च, 2019 की स्थिति के अनुसार, विभाग में विभिन्न ग्रेडों में अनुसूचित जाति तथा अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों की संख्या क्रमशः 28306 और 13026 थी। अनुसूचित जाति एवं अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों का ग्रेड–वार ब्यौरा और कुल कर्मचारियों के संदर्भ में उनकी प्रतिशतता नीचे दी गई है:

तालिका–12

31.03.2019 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'	63	10.28	31	5.06
समूह 'ख' (राजपत्रित)	495	14.78	182	5.43
समूह 'ख' (अराजपत्रित)	899	15.90	328	5.80
समूह 'ग' एमटीएस को छोड़कर	22008	15.38	10471	7.32
समूह 'ग' मल्टी टॉस्किंग स्टाफ	4841	18.67	2014	7.77
कुल	**28306**	**15.85**	**13026**	**7.29**

12.23 31 मार्च, 2019 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:



भूतपूर्व सैनिक, महिला, अन्य पिछड़ा वर्ग तथा अल्पसंख्यक कर्मचारी

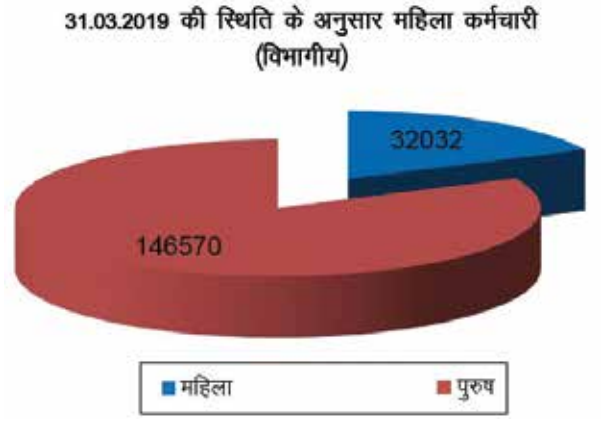
12.24 31 मार्च, 2019 की स्थिति के अनुसार, विभाग में विभिन्न ग्रेडों में 2294 भूतपूर्व सैनिक, 28 निशक्त भूतपूर्व सैनिक और 32032 महिला कर्मचारी, 32984 अन्य पिछड़ा वर्ग के कर्मचारी तथा 10221 अल्पसंख्यक कर्मचारी थे। इनका ग्रेड–वार ब्यौरा तालिका – 13 में दिया गया है:

भूतपूर्व सैनिक, महिला, अन्य पिछड़ा वर्ग तथा अल्पसंख्यक कर्मचारी

तालिका–13

31.03.2019 की स्थिति के अनुसार कर्मचारियों की संख्याः भूतपूर्व सैनिक, दिव्यांग भूतपूर्व सैनिक, महिला कर्मचारी, ओबीसी तथा अल्पसंख्यक कर्मचारी					
समूह	भूतपूर्व सैनिक	दिव्यांग भूतपूर्व सैनिक	महिला कर्मचारी	ओबीसी कर्मचारी	अल्पसंख्यक कर्मचारी
समूह 'क'	0	0	91	42	46
समूह 'ख' (राजपत्रित)	12	0	514	273	150
समूह 'ख' (अराजपत्रित)	26	0	811	477	263
समूह 'ग' एमटीएस को छोड़कर	2065	23	27568	26889	7925
समूह 'ग' मल्टी टॉस्किंग स्टाफ	191	5	3048	5303	1837
कुल	**2294**	**28**	**32032**	**32984**	**10221**

12.25 31 मार्च, 2019 की स्थिति के अनुसार, विभागीय कर्मचारियों को ''पुरुष'' तथा '''महिला''' के रूप में वर्गीकृत करके निम्नलिखित ग्राफ के अनुसार दर्शाया गया है।



12.26 ग्रामीण डाक सेवक

(i) 31.10.2019 की स्थिति के अनुसार, जीडीएस कर्मियों की कुल संस्वीकृत संख्या 312005 है।

(ii) 31.10.2019 की स्थिति के अनुसार, कार्यरत जीडीएस कर्मियों की कुल संख्या 241936 है।

(iii) 01.02.2019 से 18.12.2019 तक कैलाश चन्द्र समिति रिपोर्ट की सिफारिशों और जीडीएस को अन्य सुविधाओं पर निम्नलिखित आदेश जारी किए गए हैं:–

(क) जीडीएस के नियोजन में दिव्यांगजनों (पीडब्यूडी) के लिए आरक्षण सुविधा दिनांक 26.02.2019 और 08.03.2019 के पत्र संख्या 17–08/2017–जीडीएस के तहत दी गई है।

(ख) ग्रामीण डाक सेवकों की सीधी भर्ती में आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों (ईडब्ल्यूएस) के लिए आरक्षण सुविधा दिनांक 26.02.2019 के पत्र संख्या 17–09/2019–जीडीएस के तहत दी गई है।

(ग) ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) के पदों पर नियोजन के लिए संशोधित पात्रता मापदंड दिनांक 08.03.2019 और 22.03.2019 के पत्र संख्या 17–02/2018–जीडीएस के तहत जारी किए गए हैं।

(घ) ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) की सभी श्रेणियों के लिए जीडीएस (आचरण और नियोजन) नियमावली के नियम 9 (लघु और दीर्घ शास्ति) में विनिर्दिष्ट अनुशासनात्मक पहलुओं को दिनांक 23.04.2019 के का.ज्ञा. सं. 147–31/2016–जीडीएस के तहत कार्यान्वित किया गया।

(ङ) ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) की सभी श्रेणियों के लिए जीडीएस (आचरण और नियोजन) नियमवली के नियम 10 (लघु और दीर्घ शास्ति लगाने के लिए अलग प्रक्रिया शुरू करना) में विनिर्दिष्ट अनुशासनात्मक पहलुओं को दिनांक 07.05.2019 के का.ज्ञा.स. 17–31/2016–जीडीएस के तहत कार्यान्वित किया गया।

(च) दिनांक 07.05.2019 के का.ज्ञा.सं. 17–31/2016–जीडीएस के तहत दिव्यांग जीडीएस और जीडीएस के दिव्यांग आश्रितों/मनोबाधित आश्रितों के लिए जीडीएस को सीमित

स्थानांतरण सुविधा में छूट की अवधि 3 वर्ष से घटाकर 1 वर्ष कर दी गई है।

(छ) ग्रामीण डाक सेवकों के संबंध में हड़ताल अवधि को ट्रीट किए जाने की प्रक्रिया दिनांक 08.05.2019 के का.ज्ञा.स. 17–37/2018–जीडीएस के तहत जारी किया गया है।

(ज) ग्रामीण डाक सेवकों के पदों के नियोजन के लिए स्थानीय भाषा के प्रावधान के आदेश दिनांक 04.06.2019 के का.ज्ञा.स. 17–11/2019–जीडीएस के तहत जारी किए गए हैं।

(झ) ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) की सभी श्रेणियों के लिए जीडीएस (आचरण और नियोजन) नियमावली के नियम 31 के तहत शाखा पोस्टमास्टरों और सहायक शाखा पोस्टमास्टरों/डाक सेवकों के लिए नियोजन प्राधिकारी, अनुशासनिक प्राधिकारी और अपीलीय प्राधिकारी अनुसूची दिनांक 10.06.2019 के का.ज्ञा.सं. 17–31/2016–जीडीएस के तहत कार्यान्वित की गई है।

(ञ) जीडीएस (आचरण और नियोजन) नियमावली 2011 के नियम 10 के पुनरीक्षण के परिणामस्वरूप दिनांक 25.06.2019 के का.ज्ञा. सं. 17–31/2016–जीडीएस के तहत नियम 10–क में संशोधन (सेवा–मुक्ति के बाद शास्ति लगाने की प्रक्रिया)।

(ट) ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) की सभी श्रेणियों के लिए जीडीएस (आचरण और नियोजन) नियमावली 2011 के नियम 12 की दिनांक 26.06.2019 के का. ज्ञा.स. 17–31/2016–जीडीएस के तहत समीक्षा की गई।

(ठ) ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) की सभी श्रेणियों के लिए जीडीएस (आचरण और नियोजन) नियमावली 2011 के नियम 21 में संशोधन दिनांक 26.06.2019 के का.ज्ञा.स. 17–31/2016–जीडीएस के तहत कार्यान्वित किया गया।

(ड) ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) के लिए सामाजिक सुरक्षा हितलाभ दिनांक 01.07.2019 के का.ज्ञा. सं. 17–31/2016–जीडीएस के तहत कार्यान्वित किया गया।

(ढ) ग्रामीण डाक सेवकों की श्रेणियों का युक्तिकरण दिनांक 22.07.2019 के का.ज्ञा.सं. 17–31/2016–जीडीएस के तहत कार्यान्वित किया गया।

(ण) जीडीएस जो विभागीय पदों पर काम कर रहे हैं, ऐसी अवधि को वार्षिक वृद्धि सहित सभी प्रयोजनों के लिए अनिवार्यतः अर्हक सेवा अवधि के तौर पर गिनने को दिनांक 07.08.2019 के का.ज्ञा.स. 17–31/2016–जीडीएस के तहत कार्यान्वित किया गया।

(त) मामले के अनुसार एनपीएस (आदि) में भुगतान की संस्वीकृति या देय राशि का अंतरण, जीडीएस पद से भारमुक्त की तारीख से 3 महीने के अंदर सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी किया जाना चाहिए। यह प्रावधान दिनांक 16.08.2019 के का.ज्ञा.सं. 17–31/2016–जीडीएस के तहत कार्यान्वित किया गया।

(थ) नियम 10 के अंतर्गत मामलों (आईओ/पीओ/रक्षा सहायक) और अन्य अनुशासनिक मामलों की संख्या को सीमित करने संबंधी प्रावधान दिनांक 16.09.2019 का का.ज्ञा.स. 17–31/2016–जीडीएस के तहत कार्यान्वित किया।

(द) ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) के लिए बाल शिक्षा सुविधा भत्ते की शुरुआत को दिनांक 18.09.2019 के का.ज्ञा.स. 17–31/2016–जीडीएस के तहत कार्यान्वित किया।

(ध) प्रशासनिक सतर्कता आधार पर ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) के स्थानांतरण के प्रावधान को दिनांक 21.10.2019 के का.ज्ञा.सं. 17–31/2016–जीडीएस के तहत कार्यान्वित किया।

(न) ग्रामीण डाक सेवक (आचरण और नियोजन) नियमावली के नियम 9 में विनिर्दिष्ट लघु और दीर्घ शास्तियां लगाने के लिए जीडीएस के नियम 10 के अंतर्गत आरोप पत्र जारी करने के लिए मानक प्रारूप दिनांक 21.11.2019 के पत्र सं. 17–40/2019–जीडीएस के तहत परिचालित किया गया।

(प) जीडीएस (आचरण और नियोजन) में नियम 10 जी (सेवा–मुक्ति के बाद शास्ति लगाने के लिए प्रक्रिया) का प्रावधान दिनांक 18.12.2019 के का.ज्ञा.स. 19–13/2019–जीडीएस के तहत जारी किया गया।

महिला तथा बच्चों से संबंधित मामले

12.27 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।

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

12.29 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।

12.30 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 डी.ओ.एफ.सं. 1(29)–बी(एसी)/2004 दिनांक 24 दिसंबर, 2004 के अनुदेशों के अनुसार प्रत्येक मंत्रालय/विभाग को एक जेंडर बजट सेल (जीबीसी) की स्थापना करना है।

12.31 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 पत्र सं. जीबी–15/4/2018–जेंडर बजटिंग दिनांक 23 अगस्त, 2018 में निहित दिशानिर्देशों के अनुसार अपर सचिव एवं वित्तीय सलाहकार इसके 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 2020–21 में 1.00 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।

12.32 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 दी जा रही है।

महिला कर्मचारियों के लिए कल्याणकारी उपाय

12.33 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 हैः

(i) केन्द्रीय डाक महिला संगठन (सीपीएलओ) तथा सर्कलों में इसके अधीनस्थ संगठनों को शिशु सदनों (क्रैच) 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।

यौन उत्पीड़न की रोकथाम और निपटान

12.34 कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम और मामलों के निपटान के लिए डाक निदेशालय में तीन सदस्यों सहित उप महानिदेशक (कार्मिक) की अध्यक्षता में एक समिति गठित की गई 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:–

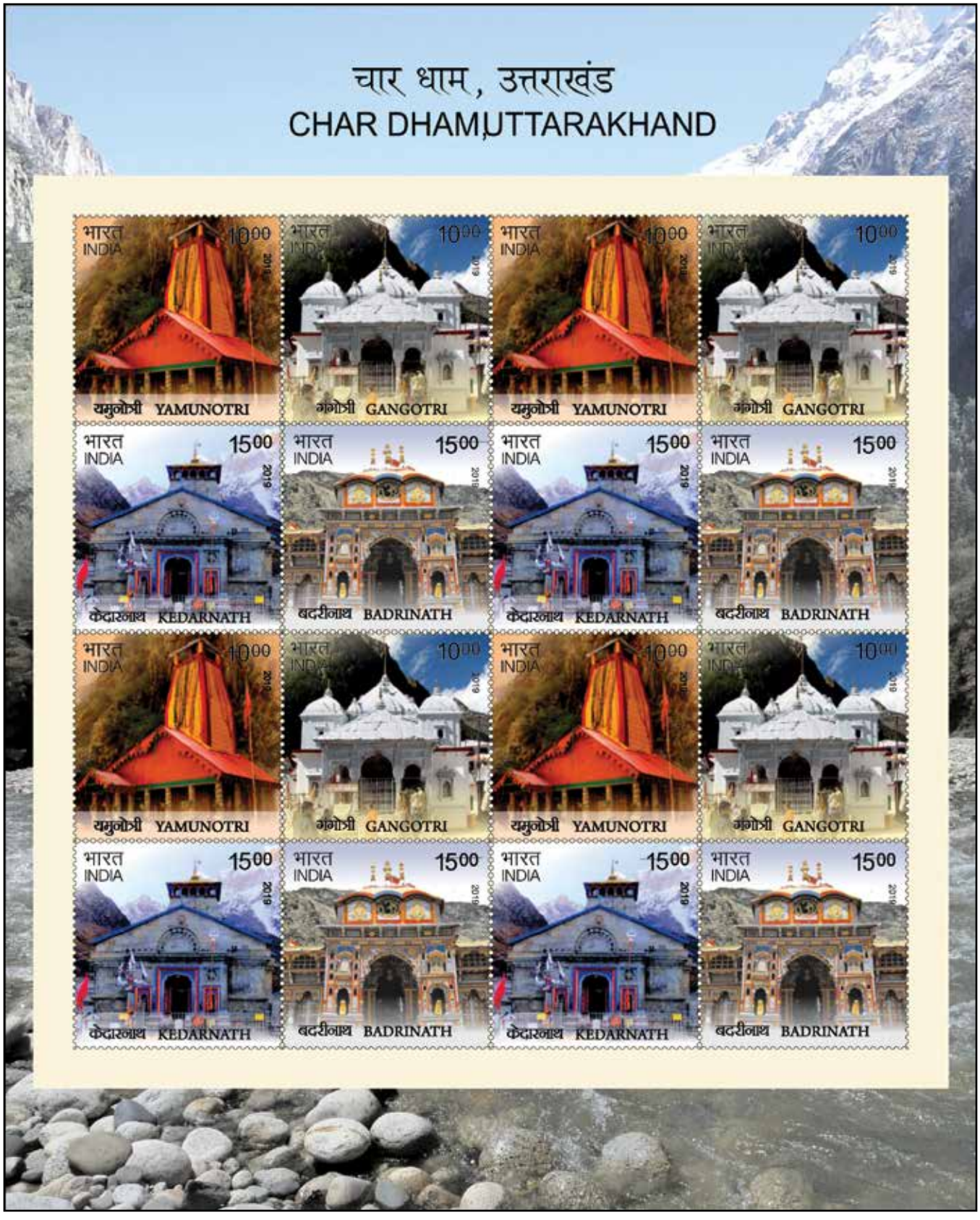
तालिका–14

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

कर्नाटक सर्कल के दृष्टिबाधित दिव्यांगजन और श्रवणबाधित दिव्यांगजन कर्मचारियों की समस्याओं को समझने और उनके समाधान के लिए एक विशेष कार्यशाला आयोजित की गई।

संचार मंत्री, श्री रविशंकर प्रसाद पुरस्कार विजेता को मेघदूत पुरस्कार प्रदान करते हुए।

26 सितंबर, 2019 को बेरहामपुर (उड़ीसा) में आयोजित 35वीं अखिल भारतीय डाक भारोत्तोलन, पावर लिफ्टिंग एवं उत्कृष्ट शरीर सौष्ठव प्रतियोगिता 2019 पर विशेष आवरण का विमोचन किया गया।



चार धाम, उत्तराखंड
CHAR DHAM,UTTARAKHAND
भारत INDIA 10.00 2019
यमुनोत्री YAMUNOTRI
भारत INDIA 10.00 2019
गंगोत्री GANGOTRI
भारत INDIA 15.00 2019
केदारनाथ KEDARNATH
भारत INDIA 15.00 2019
बदरीनाथ BADRINATH

संपदा प्रबंधन

संपदा प्रबंधन

13.1 नए डाक भवनों के निर्माण, पुराने भवनों के रख–रखाव, विरासती भवनों के पुनरुद्धार के माध्यम से अवसंरचना विकास और दीर्घकालीन विकास के लिए अवसंरचना के परिवर्तन कार्य का दायित्व डाक विभाग द्वारा संपदा डिवीजन को सौंपा गया है। विभाग दीर्घकालीन विकास संबंधी गतिविधियों में सक्रिय रूप से भागीदारी कर रहा है। विभाग रेन–वाटर–हार्वेस्टिंग संरचना का निर्माण और सोलर पावर पैक संस्थापित कर रहा है। दिव्यांग व्यक्तियों और वरिष्ठ नागरिकों की सहायता के लिए सुगम्य भारत अभियान के अंतर्गत रेल और रैम्प का निर्माण किया जा रहा है। महिलाओं के लिए अलग शौचालय, शिशु सदन और विश्राम कक्षों का निर्माण किया जा रहा है। डाक विभाग को स्वच्छता कार्य योजना के ध्वजवाहक के तौर पर पुनर्गठित किया गया है और पेय जल और स्वच्छता विभाग, जल शक्ति मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली द्वारा 6 सितंबर, 2019 को आयोजित स्वच्छ महोत्सव 2019 के दौरान उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिए प्रथम पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

13.2 इस समय विभाग समूचे देश में 4551 विभागीय भवनों, 19,774 किराये के भवनों तथा 1836 किराया मुक्त भवनों में कार्य कर रहा है। 955 डाक कालोनियां हैं जिनमें डाक कर्मचारियों के लिए विभिन्न श्रेणियों के 20,128 स्टाफ क्वार्टर हैं। स्टाफ क्वार्टरों के ब्यौरे निम्नानुसार हैं:–

स्टाफ क्वार्टरों की कुल संख्या (श्रेणीवार)						
टाइप–I	टाइप–II	टाइप–III	टाइप–IV	टाइप–V	टाइप–VI	कुल
6813	9968	2881	434	99	23	20218

13.3 देश भर में विभाग के पास 1738 रिक्त भूखंड हैं जिनमें से 1139 रिक्त भूखंड ग्रामीण क्षेत्रों में और 599 रिक्त भूखंड शहरी क्षेत्रों में हैं।

13.4 वित्त वर्ष 2018–19 के दौरान, 15 नए डाक भवनों का निर्माण किया गया, 56 कार्यालयों का नवीनीकरण किया गया, 14 विरासतीय भवनों का रख–रखाव/नवीनीकरण किया गया, डाक भवनों में 63 सौर ऊर्जा पैक संस्थापित किए गए, डाक भवनों में 109 वर्षा जल संचयन संरचना का निर्माण किया गया, 50 महिलाओं के शौचालय और महिलाओं के लिए विश्राम कक्ष निर्मित किए गए, सुगम्य भारत अभियान के अंतर्गत 270 रैम्प एवं रेल सुविधाएं प्रदान की गईं। स्वच्छ कार्य योजना में 1057 शौचालय निर्मित किए गए, 1169 डाकघरों में एलईडी संस्थापित की गई और डाक कॉलोनियों में 5114 कूड़ेदान प्रदान किए गए।

13.5 योजना एवं गैर–योजना के अंतर्गत संपदा डिवीजन द्वारा वित्त वर्ष 2018–19 के दौरान किया गया व्यय निम्नानुसार है:–

योजना

(करोड़ रुपए में)

नए भवनों का निर्माण	पुराने भवनों का नवीनीकरण	विरासती भवनों का नवीनीकरण	सौर ऊर्जा प्लांट की संस्थापना	वर्षा जल संचयन संरचना का निर्माण	लैंगिक समस्याओं का समाधान	सुगम्य भारत अभियान	स्वच्छता कार्य योजना	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी)	प्रौद्योगिकी की शुरुआत	कुल
24.68	7.07	2.61	10.34	2.15	1.00	6.83	15.95	0.25	0.60	71.48

गैर योजना

(करोड़ रुपए में)

डाकघर भवनों का रखरखाव	प्रशासनिक कार्यालय भवनों का रखरखाव	स्टाफ क्वार्टर भवनों का रखरखाव	डाक एकाउंट्स कार्यालय भवनों का रखरखाव	कुल
65.21	7.55	26.49	0.53	99.78

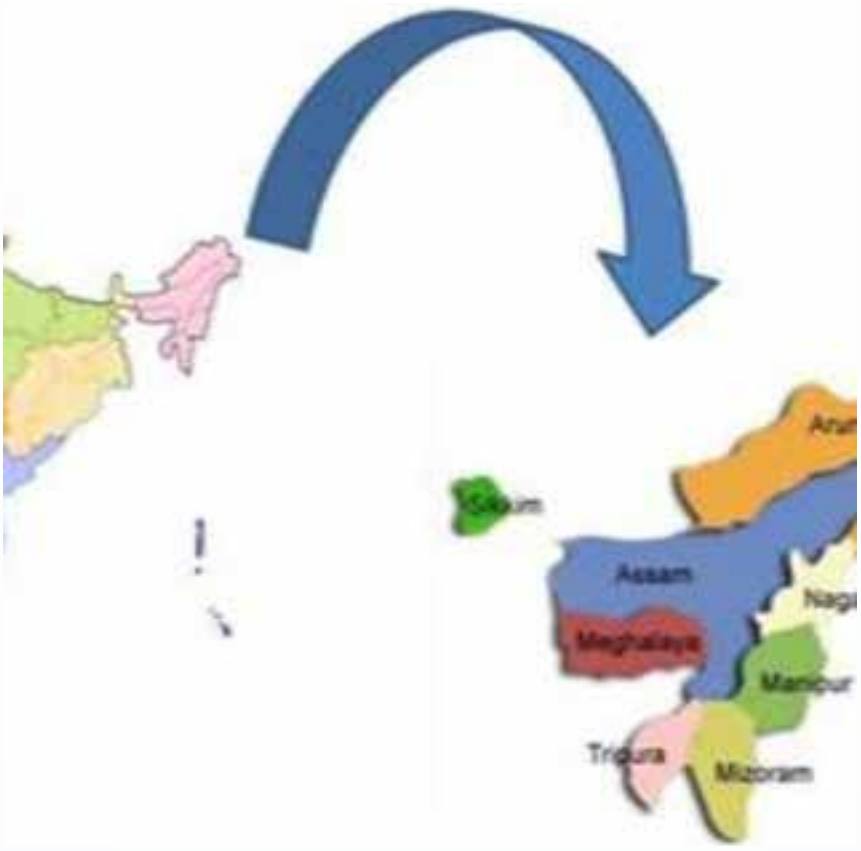
कोलकाता, पश्चिम बंगाल में डाक संग्रहालय

संचार मंत्री, श्री रविशंकर प्रसाद द्वारा गर्दनीबाग उप डाकघर, पटना, बिहार का उद्घाटन

01 मार्च, 2019 को कोटा, कर्नाटक के नए डाकघर भवन का उद्घाटन।
यह स्थान ज्ञानपीठ पुरस्कार से सम्मानित कोटा शिवराम कारंत से जुड़ा है।

150वें जयंती समारोह के दौरान कोलकाता जीपीओ भवन प्रकाशित किया।

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 के 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:

(क) 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।

(ख) पूर्वोत्तर सर्कल, जिसका मुख्यालय शिलांग में है। इसमें अरूणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नगालैंड 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।

(ग) 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–15

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.	नगालैंड	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 नीचे दिया गया है:–

तालिका–16

वार्षिक योजना	कुल योजनागत व्यय (करोड़ रूपए में)	पूर्वोत्तर क्षेत्र में व्यय (करोड़ रूपए में)
2014-15	306.71	17.748
2015-16	500.33	34.720
2016-17	689.64	34.519
2017-18	1347.10	39.49
2018-19	1026.11	47.83
कुल	**3869.89**	**174.307**

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

तालिका–17

क्र. सं.	राज्य का नाम	मुख्य विकासात्मक कार्यकलापों का ब्यौरा
1.	असम (सर्कल)	रोलआउट किए गए सीबीएस डाकघरों की संख्या–508 संस्थापित किए गए एटीएम की संख्या – 26
2.	पूर्वोत्तर (सर्कल)	
(i)	अरुणाचल प्रदेश	रोलआउट किए गए सीबीएस डाकघरों की संख्या – 19 संस्थापित किए गए एटीएम की संख्या – 01
(ii)	मणिपुर	रोलआउट किए गए सीबीएस डाकघरों की संख्या – 35 संस्थापित किए गए एटीएम की संख्या – 02
(iii)	मेघालय	रोलआउट किए गए सीबीएस डाकघरों की संख्या – 36 संस्थापित किए गए एटीएम की संख्या – 05
(iv)	मिजोरम	रोलआउट किए गए सीबीएस डाकघरों की संख्या – 25 संस्थापित किए गए एटीएम की संख्या – 01
(v)	नगालैंड	रोलआउट किए गए सीबीएस डाकघरों की संख्या – 24 संस्थापित किए गए एटीएम की संख्या – 02
(vi)	त्रिपुरा	रोलआउट किए गए सीबीएस डाकघरों की संख्या – 58 संस्थापित किए गए एटीएम की संख्या – 06
3.	सिक्किम	रोलआउट किए गए सीबीएस डाकघरों की संख्या – 07 संस्थापित किए गए एटीएम की संख्या – 00

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

- दर्पण परियोजना के तहत ऑनलाइन डाक एवं वित्तीय लेन–देन का कार्य करने के लिए डाक विभाग ने देश के ग्रामीण क्षेत्रों के 1,29,688 शाखा डाकघरों (बीओ) को सिम आधारित हस्तचालित उपकरण प्रदान किए हैं। खाता आधारित मनरेगा वेतन वितरण और अन्य डीबीटी भुगतान सहित देश के सुदूर ग्रामीण क्षेत्रों में दर्पण उपकरणों के जरिए प्रत्येक महीने लगभग एक करोड़ डिजिटल लेन–देन किए जाते हैं, जो अभी ऑनलाइन बैंकिंग और डिजिटलीकरण द्वारा कवर किए जाने हैं।

- ग्रामीण क्षेत्रों में दर्पण उपकरणों के माध्यम से ग्राहक कोर बैंकिंग लेन–देन, पंजीकृत एवं स्पीडपोस्ट वस्तुओं की बुकिंग/वितरण, मनीआर्डरों की बुकिंग/वितरण, पीएलआई/आरपीएलआई प्रीमियम जमा करने और पीएलआई/आरपीएलआई के परिपक्वता दावों को सूचीबद्ध करने की सुविधा का लाभ उठा सकते हैं।
- दर्पण परियोजना के तहत कुल 1,29,688 शाखा डाकघरों के रॉलआउट का कार्य पूरा किया गया है जिनमें से 2529 डाकघर पूर्वोत्तर क्षेत्र में हैं।

14.8 पूर्वोत्तर क्षेत्र में पार्सल हब, नोडल वितरण केंद्र और विपणन संबंधी कार्यकलाप

14.9 पार्सल हबों के लिए एक नया और अलग नेटवर्क अनुमोदित किया गया है, जिसमें से असम में एक लेवल–1(एल1) और एक अर्द्ध–स्वचालित पार्सल प्रोसेसिंग केंद्र शुरू किया गया है।

14.10 पार्सलों के यांत्रिक वितरण हेतु नोडल वितरण केंद्र (एनडीसी) स्थापित करने के लिए पूर्वोत्तर में 8 स्थानों की पहचान की गई है। ये केंद्र गंतव्य डाकघरों में पार्सलों की प्राप्ति के दिन द्वार पर वितरण में सुधार के लिए पूरे पूर्वोत्तर क्षेत्र के 8 शहरों में स्थापित किए गए हैं। इनमें से, पूर्वोत्तर क्षेत्र में 2 नोडल वितरण केंद्र अनुमोदित किए गए हैं।

14.11 मुख्य कस्बों और शहरों में यानांतरण के माध्यम से पार्सल हबों को जोड़ने वाले लंबी और कम दूरी की ढुलाई रोड ट्रांसपोर्ट का विकास किया जा रहा है। ई–कामर्स व्यवसाय के संदर्भ में, शहरों की क्षमता के आधार पर, पूर्वोत्तर क्षेत्र में एक ऐसा रूट अर्थात कोलकाता, गुवाहाटी वाया सिलीगुड़ी (लगभग 1093 किमी) शुरू किया है।

14.12 विपणन

- 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।
- एयरपोर्ट, बस स्टैंड तथा अन्य प्रमुख स्थानों पर डिस्प्ले बोर्ड के जरिए आउटडोर अभियान चलाना।
- ऑटो हुड रैपिंग के माध्यम से आउटडोर अभियान।
- फिलैटली के संवर्धन और विपणन के लिए पूर्वोत्तर सर्कल को 53.50 लाख रु. आबंटित किए गए और पश्चिम बंगाल सर्कल (सिक्किम जिसका एक भाग है) को 59.50 लाख रुपए आबंटित किए और फिलैटली प्रचालन के लिए क्रमशः 24 लाख रु. और 26 लाख रु. आबंटित किए गए।

14.13 वर्ष 2018–19 में असम में 1 प्रधान डाकघर को बीआईएस सेवोत्तम प्रमाणन प्रदान किया गया और वर्ष 2019–20 में 1 प्रधान डाकघर के लिए सेवोत्तम प्रमाणन प्राप्त करने के लिए पूर्वोत्तर क्षेत्र को 63,000 हजार रुपए का बजट आबंटित किया गया है।

14.14 सोशल मीडिया सेल एक स्वतंत्र निकाय है, जो इस विभाग के ट्वीटर और फेसबुक एकाउंट्स के कार्य को देखता है। पूर्वोत्तर क्षेत्र में दिनांक 01.01.2019 से 30.11.2019 तक की अवधि के दौरान 30.11.2019 तक 2745 शिकायतें प्राप्त हुईं और 2743 शिकायतों का निपटान किया गया अर्थात जिनके निपटान का प्रतिशत 99.9% है।

14.15 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। पूर्वोत्तर क्षेत्र में दिनांक 01.01.2019 से 30.11.2019 तक की अवधि के दौरान 2906 शिकायतें प्राप्त हुईं तथा 2867 शिकायतों का निपटान किया गया अर्थात निपटान का प्रतिशत 98.65% रहा।

14.16 डाक विभाग ने इंटरऐक्टिव वायस रिस्पोंस सिस्टम (आईवीआरएस) के साथ भारतीय डाक सहायता केंद्र (आईपीसीसी) रोल आउट किया। पूर्वोत्तर क्षेत्र में दिनांक 01.01.2019 से 30.11.2019 तक की अवधि के दौरान 1442 शिकायतें प्राप्त हुईं तथा 1414 शिकायतों का निपटान किया गया अर्थात निपटान का प्रतिशत 98.05 रहा।

14.17 कंप्यूटरीकृत ग्राहक सेवा केंद्रों (सीसीसीसी) को शिकायत निवारण तंत्र, सेवोत्तम अनुवर्ती बनाने

की दृष्टि से तैयार किया गया है। नवंबर 2019 तक, पूर्वोत्तर के डाकघरों में 926 सीसीसीसी स्थापित किए गए हैं। पूर्वोत्तर सर्कल के 8 डाकघरों में डाइनैमिक क्यू प्रबंधन प्रणाली (डीक्यूएमएस) कार्यान्वित की गई है और यह 17,48,000 रुपए के आबंटन के साथ असम सर्कल के 9 डाकघरों में कार्यान्वित की जाएगी।

स्टाफ का प्रशिक्षण

14.18 वर्ष 2018–19 के दौरान पूर्वोत्तर क्षेत्र में नई प्रौद्योगिकी का उपयोग करने हेतु स्टाफ को सक्षम बनाने के लिए और विभिन्न आयामों में ग्राहक केंद्रित सेवा प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया। ब्यौरे नीचे दिए गए हैं:–

तालिका–18

क्र. सं.	राज्य का नाम	पर्यवेक्षी संवर्ग का प्रशिक्षण	फ्रंटलाइन स्टाफ (डाक सहायक) का प्रशिक्षण	प्रचालन स्टॉफ (एसए) का प्रशिक्षण	पोस्टमैन / मेल गार्ड / ओवरसीयर / एमटीएस का प्रशिक्षण	ग्रामीण डाक सेवकों का प्रशिक्षण	कुल
1.	असम	55	620	50	10	0	735
2.	अरूणाचलप्रदेश	2	6	0	55	80	197
3.	मणिपुर	0	65	0	4	300	369
4.	मेघालय	4	45	0	0	0	49
5.	मिजोरम	0	5	0	0	135	140
6.	नगालैंड	3	20	0	1	22	46
7.	त्रिपुरा	12	65	0	35	230	342
8.	सिक्किम	7	7	2	2	50	68
	कुल	**83**	**887**	**52**	**107**	**817**	**1946**

पार्सल हब, गुवाहाटी

पार्सल हब कोहिमा, नगालैंड डिवीजन

अगरतला डिवीजन के अंतर्गत पीएलआई/आरपीएलआई मेला

मुख्य अतिथि श्री पास्कल अलान नजरेथ 15.08.2019 को बेंगलुरू में सचांर संग्रहालय के शुभारम्भ के बाद विभिन्न प्रकार की पत्र पेटियों का अवलोकन करते हुए।

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:–

क. अवधि के दौरान और आज तक, अखिल भारतीय ग्रामीण डाक सेवक संघ (एआईजीडीएसयू) सहित राष्ट्रीय डाक कर्मचारी परिसंघ (एनएफपीई) और राष्ट्रीय डाक संगठन परिसंघ (एफएनपीओ) अपनी मांगों के समर्थन में 08.01.2020 को एक दिन की हड़ताल पर गए।

ख. 2015 के अनुसार, सेवा संघों की मान्यता के पुनः सत्यापन का परिणाम 19.07.2019 को घोषित किया गया था।

15.2 सदस्यों द्वारा अनुलिपि प्राधिकरण पत्र, जिसके कारण सदस्यता रद्द हो जाती है, जारी किए जाने की संभावनाओं को समाप्त करने के लिए सीपीएमजी दिल्ली की अध्यक्षता में एक समिति गठित की गई है।

न्यायालयी मामले

15.3 विभिन्न न्यायालयों में लंबित मामलों की संख्या 31 मार्च, 2019 को 18,190 से घटकर 30 सितंबर, 2019 को 17,877 हो गई है:

15.4 30.09.2019 की स्थिति के अनुसार विभिन्न न्यायालयों में लंबित न्यायालयी मामलों की संख्या निम्नानुसार है:–

केन्द्रीय प्रशासनिक अधिकरण (कैट)	: 7185
निचली अदालत	: 3635
उच्च न्यायालय	: 3377
सर्वोच्च न्यायालय	: 139
जिला उपभोक्ता मंच	: 2498
राज्य उपभोक्ता मंच	: 940
राष्ट्रीय उपभोक्ता मंच	: 82
सर्वोच्च न्यायालय में सी.एफ. मामले	: 4
सीजीआईटी/एचआर/औद्योगिक अधिकरण/सीसीपीडी	: 17

15.5 विभाग ने एसएलपी/अपीलों के फाइल करने हेतु समय–सीमा की मॉनीटरिंग करने के लिए विकसित पोर्टल विधायी सूचना प्रबंधन एवं ब्रीफिंग प्रणाली (लिम्बस) का कार्यान्वयन किया है। लिम्बस पोर्टल पर अधिकतर मामलों को अपलोड करके महत्वपूर्ण प्रगति की गई है। इस समय डाक सर्कलों और डाक लेखा कार्यालयों के 17216 न्यायालयी मामले लिम्बस पोर्टल पर अपलोड किए गए हैं।

15.6 एलआईएमबीएस पोर्टल के कार्य और विभिन्न पहलुओं के बारे में डाक सर्कलों को जानकारी प्रदान करना सुनिश्चित करने के उद्देश्य से असम, गुजरात, हिमाचल प्रदेश, केरल, मध्य प्रदेश, पूर्वोत्तर और उत्तराखंड सर्कलों के लिए विधि कार्य विभाग के कर्मचारियों द्वारा प्रशिक्षण/कार्यशालाएं आयोजित की गईं।

15.7 समय पर काउंटर उत्तर दायर करके न्यायालयी मामलों का समुचित निपटान करने, विभिन्न न्यायालयों में लंबित मामलों की गहन मॉनीटरिंग करने, सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन ले कर निर्णयों को कार्यान्वित करने के संबंध में सर्कलों को अनुदेश जारी किए गए।

राजभाषा

15.8 केंद्र 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 सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास कर रहा है।

15.9 हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को बढ़ाने के उद्देश्य से डाक विभाग के राजभाषा अनुभाग ने सभी अनुभागों, सर्किल मुख्यालयों तथा अन्य संबंधित कार्यालयों को राजभाषा अधिनियमों, राजभाषा नियमों तथा अनुदेशों से अवगत कराया है और इनका अनुपालन सुनिश्चित किया है। समीक्षाधीन वर्ष के लिए जारी अपने वार्षिक कार्यक्रम 2019–20 में राजभाषा विभाग द्वारा निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु राजभाषा अनुभाग ने विभिन्न प्रोत्साहन योजनाओं का प्रचार एवं प्रसार भी किया है।

15.10 राजभाषा अनुभाग द्वारा डाक विभाग के विभिन्न अनुभागों से प्राप्त सभी दस्तावेजों का अनुवाद, टंकण एवं पुनरीक्षण कार्य किया जाता है। इन दस्तावेजों में संसदीय प्रश्न, कार्यालय ज्ञापन, आदेश, अधिसूचनाएं, लेखा–परीक्षा पैरा, मंत्रिमंडल नोट, आर.टी.आई. आवेदनों के उत्तर, फिलैटली संबंधी कार्य, भर्ती नियम, माननीय मंत्री जी के संभाषण, पत्र एवं अन्य दस्तावेज शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, यह अनुभाग राजभाषा विभाग के अन्य नियमों के साथ–साथ राजभाषा अधिनियम, 1963 की धारा 3(3), राजभाषा नियम 1976 (यथा संशोधित1987) के नियम–5, नियम–6, नियम–10(4) तथा नियम–12 इत्यादि का पूर्णरूप से अनुपालन सुनिश्चित करता है।

15.11 राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय द्वारा जारी वार्षिक कार्यक्रम 2019–20 में निर्धारित लक्ष्यों के अनुसार एक कार्य योजना के तहत डाक विभाग के अनुभागों तथा अधीनस्थ कार्यालयों का राजभाषा संबंधी निरीक्षण किया जा रहा है।

15.12 इस वर्ष दिनांक 12 से 26 सितंबर, 2019 तक हिन्दी पखवाड़ा मनाया गया। इस पखवाड़े के दौरान विभिन्न हिन्दी प्रतियोगिताओं के साथ–साथ एमटीएस वर्ग के लिए विशेष हिन्दी श्रुतलेखन प्रतियोगिता एवं कंप्यूटर पर हिन्दी टंकण प्रतियोगिता (यूनिकोड समर्थित फांट) का भी आयोजन किया गया। वित्त वर्ष (2019–20) के दौरान हिन्दी शिक्षण कार्यक्रम के अंतर्गत सर्किल कार्यालयों के 35 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया है। इसके अलावा, राजभाषा हिन्दी के प्रयोग को बढ़ावा देने के लिए वित्त वर्ष 2019–20 में विभिन्न विषयों पर 30,000/–रु. मूल्य की हिन्दी पुस्तकें खरीदे जाने का प्रस्ताव है।

15.13 वर्ष के दौरान सभी तिमाहियों में हिन्दी कार्यशालाओं का आयोजन किया जाता है। दिनांक 13.12.2019 को आयोजित कार्यशाला में कुल 30 कर्मचारियों ने भाग लिया। डाक विभाग के कार्यालयों में हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को सुचारू रूप से मॉनीटर करने के लिए मुख्यालय तथा अधीनस्थ डाक सर्कल कार्यालयों में राजभाषा कार्यान्वयन समितियां कार्य कर रही हैं।

15.14 डाक निदेशालय, नई दिल्ली में नियमित आधार पर राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकें आयोजित की जाती हैं। दिसंबर 2019 तक, दिनांक 27.06.2019, 30.09.2019 एवं 19.12.2019 को कुल तीन बैठकों का आयोजन किया गया। डाक विभाग देश के विभिन्न भागों में स्थित अपने कार्यालयों की राजभाषा संबंधी तिमाही रिपोर्टों की नियमित रूप से समीक्षा करता है।

15.15 इस प्रकार डाक विभाग भारत सरकार की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के प्रति कटिबद्ध है।

विपणन और सोशल मीडिया

15.16 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, मेट्रो स्टेशनों, बस क्यू शेल्टर पर आउटडोर अभियान, होर्डिंग, रेलवे स्टेशनों पर एलसीडी स्क्रीन के माध्यम से श्रव्य–दृश्य प्रचार अभियान आदि शामिल हैं। विभाग एसएसए खाताधारक बालिकाओं को प्रचार–प्रसार के लिए जन्मदिन की शुभकामनाओं के एसएमएस भी भेजता है।

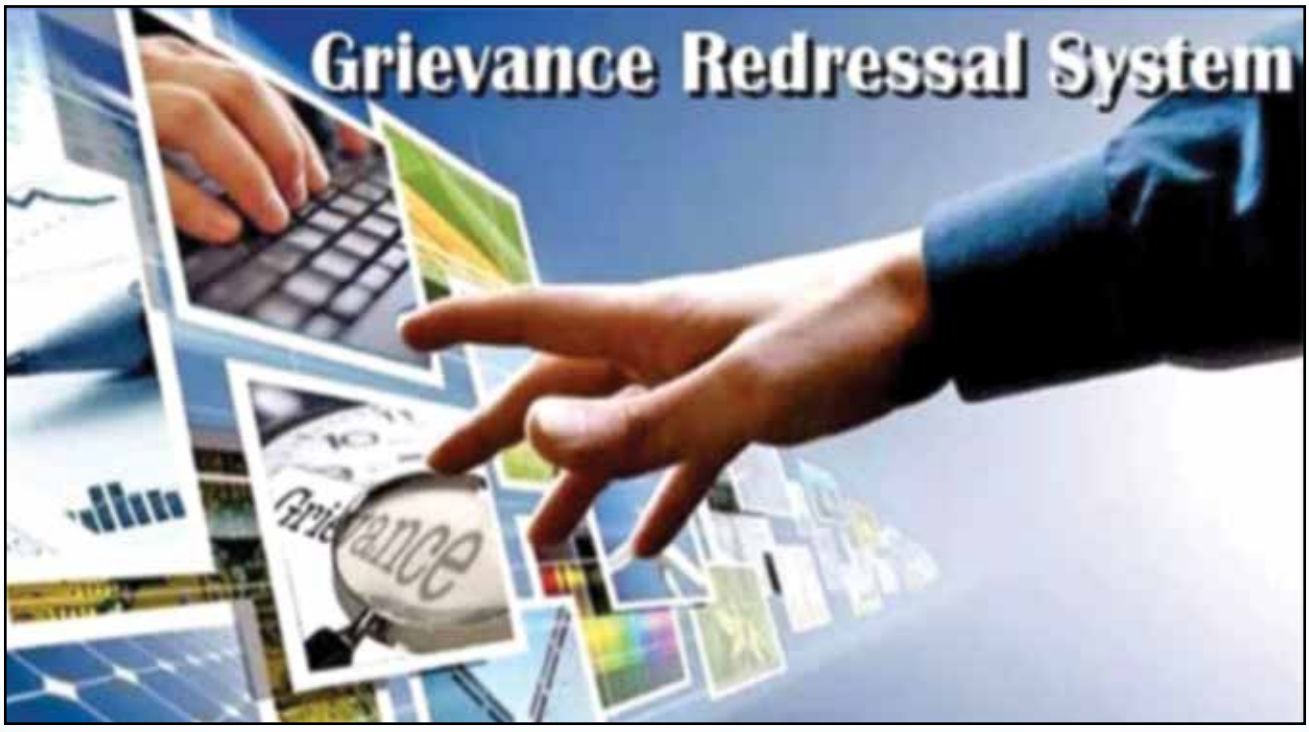
15.17 इसके अलावा, डाक विभाग, भारत सरकार के पहले कुछ ऐसे विभागों में से है, जिसने अपने सोशल मीडिया एकाउंट स्थापित किए हैं। इससे विभाग अपने ग्राहकों के साथ सीधे तौर पर सम्पर्क स्थापित कर पाया है। अब तक, डाक विभाग के फेसबुक पर 205K और ट्विटर पर 155K से अधिक फॉलोअर्स हो चुके हैं।

15.18 डाक विभाग के पास अपना वेब पोर्टल (http://www.indiapost.gov.in) भी है जिस पर 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।

दिल्ली मेट्रो में स्पीड पोस्ट विज्ञापन

Snapshots of feedback from twitterati on
IndiaPost Twitter
Proud Indian Pahadi Gujju
@Pushkar10169
Replying to @Pushkar10169 and @rsprasad
Sir P&T Dept under u is super responsive, I hv had 2 such experience n they were prompt on both occasions maybe someone keeps tab on complaints tagged to u
India Post
@IndiaPostOffice
Replying to @Rajnika03519218
Sir, Postmaster Masar Road PO has been directed vide letter dtd 04.09.2019 to arrange to pay less paid due interest to the customer. However inconvenience caused to you is deeply regretted.
5:55 PM · Sep 4, 2019 · OneDirect Suite
Pramodh Sastry
@pramodhbala
Replying to @IndiaPostOffice
Appreciate your response! India Post is India's legendary messenger!
11:23 AM · Jul 1, 2019 · Twitter for Android
Darshan patel
@D_9061
Replying to @IndiaPostOffice
Best customer support provided by India Post bcoz my complain short out within 24 hours great job...
9:07 AM · Dec 20, 2019 · Twitter for Android
Lax. V. Vora
@voralv
@IndiaPostOffice @narendramodi @CMOGuj @BJP4Gujarat Only India Post is trustworthy, regular on tweeter. Responds promptly to the media takes actions that blow on the cheeks of those who are singing songs of digitalization, people who never respond to the tweet.
10:22 AM · Dec 5, 2019 · Twitter Web App
Happy
@Happy19701629
@rsprasad @OfficeOfRSP @IndiaPostOffice You have really made us Indians feel proud by solving issues related to IndiaPost on twitter so efficiently.
I appreciate all the efforts and hard work put in and wish you All The Best.
Warm Regards,
Indiapost Customer
7:24 PM · Sep 19, 2019 · Twitter Web App
Rajnikant Patel
@Rajnika03519218
Replying to @IndiaPostOffice
Sir, I feel pleasure to inform you that, Post Master, Masar Road has paid remaining due interest to me today dt. 16/9/2019 as per your letter dt. 4/9/2019. I am very very thankful to you. Thanks Sir.
6:13 PM · Sep 16, 2019 · Twitter for Android
shakti singh Rajput
@shaktish9045
@IndiaPostOffice Thank you so much for delivering my consignment. I really #appreciate your efforts and #rapidaction
I will prefer #IndianPost service only for all my future official and personal consignments.
Thank you again
12:24 PM · Nov 15, 2019 · Twitter for Android
Manish parashar
@manish99396
Replying to @IndiaPostOffice
जी सर,मेरा आर्टिकल मेरे पास सफलता पूर्वक पहुँचा दिया गया है।।
मैं इंडिया पोस्ट टीम का धन्यवाद करता हूँ।।
5:39 PM · Jun 18, 2019 · Twitter for Android
RaviChandran
@FarmerRaviVKV
Replying to @IndiaPostOffice
Thank you sir.The parcel was traced at US Customs which is since been cleared. I thank @IndiaPostOffice for following with US Posts to deliver to the adresse.
1:20 PM · Aug 30, 2019 from Nannilam, India · Twitter for Android
Vaibhav Mehrotra
@vaibhavmehrotra7
Replying to @IndiaPostOffice
Thank you so much finally have received the parcel from Dilkusha SO. @TwitterSupport @rsprasad thanks for the support
4:53 PM · Jun 19, 2019 · Twitter Web App

जन शिकायतें और सूचना का अधिकार



RIGHT TO
INFORMATION

जन शिकायतें और सूचना का अधिकार

16.1 विभाग में अपनी सेवाओं की बाबत लोक शिकायतों के निपटान के लिए सुव्यवस्थित प्रक्रिया है। गुणवत्तानप्रद सेवा सुनिश्चित करने तथा लोक शिकायतों का शीघ्र निपटान करने के लिए एक निगरानी तंत्र मौजूद है। ग्राहकों के लिए सीपीजीआरएएमएस, भारतीय डाक सहायता केंद्र (आईपीसीसी), सोशल मीडिया प्रकोष्ठ, कंप्यूटरीकृत ग्राहक सेवा केंद्र, ई–मेल जैसे विभिन्न माध्यम उपलब्ध हैं जिनके जरिए वे अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। इनके ब्यौरे नीचे दिए गए हैं:–

केंद्रीय जन शिकायत निवारण एवं मॉनीटरिंग (सीपीजीआरएएमएस)

16.2 डाक विभाग 'पीजी पोर्टल के केंदीय जन शिकायत निवारण एवं मॉनीटरिंग 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 (डीपीजी), राष्ट्रापति सचिवालय और प्रधानमंत्री कार्यालय में इस प्रणाली में प्राप्त शिकायत शामिल हैं 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। डीएआर एवं पीजी के सहयोग से 25.09.2019 से शाखा डाकघरों के स्तर तक सभी डाकघरों को सीपीजीआरएएमएस से संबद्ध कर इसे और मजबूत बनाया गया है ताकि संबंधित डाकघर (लाइन–एंड ऑफिस) तक शिकायतों को सरलता से पहुंचाया जा सके। जनवरी, 2019 से दिसंबर, 2019 तक निपटाई गई शिकायतों का विवरण नीचे दिया गया है:–

अवधि	प्राप्त शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	निपटान का प्रतिशत	औसत निपटान समय (दिन)
01.01.2019 से 31.12.2019 तक	44,978	44,452	98.8 %	18

सोशल मीडिया प्रकोष्ठ–

16.3 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। जनवरी 2019 से दिसंबर 2019 तक निपटाई गई शिकायतों का विवरण नीचे दिया गया है:–

अवधि	प्राप्त शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	निपटान का प्रतिशत
01.01.2019 से 31.12.2019 तक	99,242	98,326	99.07 %

भारतीय डाक सहायता केन्द्र (आईपीसीसी)

16.4 डाक विभाग ने टोल फ्री नं. 1800 266 6868 के साथ 01.06.2018 को वाराणसी में इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पोंस सिस्टम (आईवीआरएस) के साथ भारतीय डाक सहायता केन्द्र (आईपीसीसी) की स्थापना की है। आईपीसीसी की दूसरी शाखा ने 01.07.2019 से अपना कार्य शुरू कर दिया है। इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पोंस सिस्टसम (आईवीआरएस) 24x7x365 कार्य करता है। तथापि, सहायता केंद्र के एजेंट आधारित सेवा के लिए कार्य–समय प्रातः 9 बजे से शायं 6 बजे तक है। सहायता केंद्र सप्ताह में 6 दिन (रविवार और राजपत्रित अवकाश छोड़ कर) कार्य करता है। सहायता केंद्र द्वारा निम्निलिखित 2 सेवाएं प्रदान की जाती हैं:–

(i) पूछ–ताछ
(ii) शिकायतों का पंजीकरण और उनका निवारण

16.5 जनवरी 2019 से दिसंबर 2019 तक आईपीसीसी में निपटाई गई शिकायतों का विवरण निम्नानुसार है:–

अवधि	आईवीआरएस में प्राप्ति कुल काल	पंजीकृत शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	शिकायतों का प्रतिशत
01.01.2019 से 31.12.2019 तक	45,44,370	69,735	68,615	98.39 %

16.6 वर्ष 2018–19 के दौरान विभाग द्वारा विभिन्न शिकायत निवारण प्लोटफार्म पर प्राप्त की गईं और निपटाई गईं कुल शिकायतें क्रमशः 24,77,975 और 22,71,295 थीं। इन–हाउस, वेब–आधारित कंप्यूटरीकृत ग्राहक सेवा केंद्र को 31.12.2019 तक सीआरएम–एसएपी आधारित प्लेटफार्म में तब्दली कर दिया गया है।

नागरिक घोषणापत्र

16.7 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 की जानकारी दी गई है। संशोधित नागरिक घोषण पत्र फरवरी, 2019 में जारी किया गया था और इसे इंडिया पोस्ट की वेबसाइट पर डाल दिया गया है।

डायनैमिक क्यू मैनेजमेंट स्कीम (डीक्यूएमएस)

16.8 डीक्यूएमएस वर्ष 2018–19 में 263 डाकघरों में कार्यान्वित किया गया। वर्ष 2019–20 के लिए डीक्यूएमएस को 1.08 करोड़ रुपए के बजट के साथ 54 डाकघरों में कार्यान्वित किया जा रहा है।

सेवोत्तम का कार्यान्वयन

16.9 वर्ष 2019–20 के दौरान तीन प्रधान डाकघरों को बीआईएस प्रमाणन प्रदान किए गए। चालू वित्तीय वर्ष अर्थात 2019–20 के दौरान, 04 सर्कलों में 04 प्रधान डाकघरों के लिए बीआईएस आईएस 15700:2005 प्रमाणन प्रदान किए जाने की योजना है।

निरीक्षण सुधार

16.10 डाक विभाग में निरीक्षण और दौरों से संबंधित एक सुव्यवस्थित व्यापक प्रणाली है। प्रशासनिक और प्रचालन कार्यालयों के नियमित निरीक्षण किए जाते हैं। नियमित निरीक्षण प्रबंधन का एक महत्वनपूर्ण घटक है।

16.11 विभाग ने निरीक्षणों में वस्तुनिष्ठता और एकरूपता बनाए रखने के उदेश्य से विभिन्न कार्यालयों की मानकीकृत निरीक्षण प्रश्नावली ध्यानपूर्वक तैयार की है। चूंकि विभाग ने व्यापक स्तर पर प्रौद्योगिकी को अपनाया है, इसलिए महत्वपूर्ण क्षेत्रीय संघटनों अर्थात प्रधान डाकघरों, उप डाकघरों, शाखा डाकघरों, प्रशिक्षण संस्थानों और एसबीसीओ की निरीक्षण प्रश्नावलियों को संशोधित किया गया है और उन्हें बदलते हुए आईटी परिवेश के अनुरूप तैयार किया गया है। निरीक्षण प्राधिकारी अनेक प्रचालनों को ऑनलाइन मॉनीटर कर सकते हैं तथा किसी कार्यालय का निरीक्षण शुरू करने से पहले तैयारी कर सकते हैं। सामान्यतया निरीक्षण वर्ष में एक बार किया जाता है, परन्तु 'खराब छवि वाले कार्यालयों' का निरीक्षण वर्ष में दो बार किया जाता है।

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 का कार्यान्वयन

16.12 आरटीआई आवेदनों/अपीलों का ऑनलाइन निपटान करने के लिए कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग (डीओपी एवं टी) द्वारा आरटीआई ऑनलाइन वेब–पॉर्टल विकसित किया गया। डाक विभाग फील्ड स्तर के कार्यालयों को यह पॉर्टल देने वाला पहला केन्द्रीय लोक प्राधिकरण है। 30 नवंबर, 2019 तक, 1260 केन्द्रीय जन सूचना अधिकारियों (सीपीआईओ) और 175 प्रथम अपीलीय प्राधिकारियों के पूरे देश में ऑनलाइन अकाउंट खोले गए हैं जो आरटीआई आवेदनों और अपीलों का निपटान ऑनलाइन कर रहे हैं। 01.01.2019 से 31.12.2019 तक, विभाग द्वारा कुल 1,50,064 आरटीआई आवेदनों (ऑनलाइन और लिखित दोनों) तथा 9932 प्रथम अपीलों (ऑनलाइन और लिखित) का निपटान किया गया।

डॉ. जितेन्द्र सिंह, राज्य मंत्री (पीपी एंड पीएमओ) 05 नवंबर, 2019 को विज्ञान भवन में सीपीजीआरएएमएस सुधारों पर कार्यशाला और प्रदर्शनी का उद्घाटन करते हुए।

तालिका–19

आरटीआई अधिनियम 2005 : 01/01/2019 से 31/12/2019 तक आरटीआई आवेदनों पर एमआईएस और प्रथम अपील

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

	अन्य लोक प्राधिकारियों से प्राप्त आवेदन (क)	सीधे तौर पर प्राप्त आवेदन + अथशेष (ख)	कुल (क)+(ख)	प्राप्त कुल आवेदन (ऑनलाइन + लिखित)
प्राप्त लिखित आवेदन	18985	1,06,319	1,25,304	1,50,064
प्राप्त ऑनलाइन आवेदन	शून्य	24,760	24,760	

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

	अन्य लोक प्राधिकारियों से प्राप्त आवेदन (क)	सीधे तौर पर प्राप्त आवेदन + अथशेष (ख)	कुल (क)+(ख)	प्राप्त कुल आवेदन (ऑनलाइन + लिखित)
प्राप्त लिखित प्रथम अपील	शून्य	7496	7496	9932
प्राप्त ऑनलाइन प्रथम अपील	शून्य	2436	2436	

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

नामित सीएपीआईओ की संख्या	नामित सीपीआईओ की संख्या	नामित एफएए की संख्या
4710	1260	175

4) शुल्क का विवरण

धारा 7(1) के अंतर्गत संग्रहित पंजीकरण शुल्क (रूपए में)	धारा 7(3) के अंतर्गत संग्रहित अतिरिक्त शुल्क (रूपए में)
3,90,833	1,02,179

डायनैमिक क्यू प्रबंधन प्रणाली (डीक्यूएमएस)

गुवाहाटी जीपीओ, असम

अन्ना रोड प्रधान डाकघर, चेन्नई तमिलनाडु

सोशल मीडिया पर फोटोग्राफ

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 वरिष्ठ उप महानिदेशक (सतर्कता) हैं, जो विभाग के मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) हैं। मुख्य सतर्कता अधिकारी, सतर्कता संबंधी सभी मामलों में सचिव के सलाहकार 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 पोस्टरमास्टर 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 और कदाचार की रोकथाम और इनका पता लगाने के लिए उपाय करते हैं।

17.4 विभाग का दृढ़ विश्वास है कि भ्रष्टाचार के विरूद्ध लड़ाई में सभी नागरिकों की भागीदारी आवश्यक है । डाक भवन मुख्यालय और देश भर के सभी डाकघरों में 28 अक्तूबर, 2019 से 02 नवम्बर, 2019 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, ग्राम सभाओं का आयोजन किया गया। 21 अक्तूबर, 2019 से 09 नवम्बर, 2019 की अवधि के दौरान वितरण के लिए प्राप्त सभी पत्रों/डाक वस्तुओं पर ''ईमानदारी– एक जीवनशैली'' स्लोगन वाली विशेष 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 कार्यकलापों का आयोजन किया गया। 6,00,000 कर्मचारियों/नागरिकों (इस वर्ष 215441 सहित) ने विभाग के माध्यरम से सत्यननिष्ठा की ई–शपथ ली। देशभर के 310 शहरों में 355 स्कूलों और कॉलेजों में निबंध लेखन, प्रश्नोत्तरी और वाद–विवाद जैसे विभिन्न कार्यकलाप आयोजित किए गए। इन कार्यकलापों में 13,000 से अधिक बच्चों/युवकों ने भाग लिया। देशभर में 345 ग्राम सभाओं की बैठकें आयोजित की गईं और जागरूकता कार्यक्रमों में लगभग 11,000 लोगों ने भाग लिया।

17.6 01.04.2019 से 30.11.2019 तक निपटाए गए और लंबित अनुशासनिक मामलों का विवरण तालिका 20 में दिया गया है:–

तालिका–20

अनुशासनिक मामलों का विवरण

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'	2	19	0	7	3	16	-	-
समूह 'ख'	16	73	42	36	6	68	-	-
समूह 'ग'	367	1129	1874	809	66	389	-	-
जीडीएस	-	-	-	-	-	-	820	1280

सर्कल कार्यालय, तेलंगाना सर्कल में 28 अक्तूबर, 2019 को सत्यनिष्ठा की शपथ ली गई।

सतर्कता जागरुकता सप्ताह के दौरान पद यात्रा, असम सर्कल

तेलंगाना सर्कल द्वारा सतर्कता जागरुकता सप्ताह के दौरान निबंध लेखन प्रतियोगिता

डाक भवन, नई दिल्ली में सतर्कता जागरुकता सप्ताह 2019 के दौरान वाद–विवाद प्रतियोगिता

2019–20 के दौरान शुरू की गई नई सेवाएं

अनुबंध–I

नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की लेखापरीक्षा टिप्पणियां

(संचार मंत्रालय)

डाक विभाग

22.01.2020 की स्थिति के अनुसार डाक विभाग में नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की रिपोर्ट सं. सी.ए.21/2018 के 02 पैरा लंबित हैं।

डाक विभाग

डाक विभाग की वार्षिक रिपोर्ट में सम्मिलित किए जाने के लिए मार्च, 2017 को समाप्त वर्ष के लिए नियंत्रण एवं महालेखापरीक्षक की रिपोर्ट सं 21/2018 की महत्वपूर्ण लेखापरीक्षा टिप्पणियों का सार।

डाक विभाग में कोर बीमा समाधान (सीआईएस) की लेखापरीक्षाः–

साफ्टवेयर 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 सिस्टम को धोखाधड़ी का खतरा पैदा हो गया है। डाक विभाग को इन कमियों को तुरन्त दूर करना चाहिए तथा उत्कृष्टता के उच्च स्तर को प्राप्त करने हेतु सूचना प्रौद्योगिकी के नियंत्रण की समीक्षा करनी चाहिए।

पैरा सं. 3.1

डाक विभाग (डीओपी) में नकदी प्रमाणपत्रों का जमा हो जानाः–

भारतीय प्रतिभूति मुद्रालय (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 बेचे न गए सभी प्रमाणपत्रों को, आईएसपी, नासिक द्वारा, इनके उपयुक्त निपटान हेतु प्राप्त कर लिया जाए।

पैरा सं. 3.2

अनुबंध–II

लेखापरीक्षा रिपोर्ट के लंबित पैरा

22.01.2020 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 संख्या / पीए 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	2018 की सीए संख्या 21	2	शून्य	शून्य	शून्य
	कुल	**2**	**शून्य**	**शून्य**	**शून्य**

22.01.2020 की स्थिति के अनुसार डाक विभाग के पास लेखापरीक्षा रिपोर्ट के लंबित पैरा और उनके निपटान का विवरण।

22.01.2020 की स्थिति के अनुसार नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक के कुल लंबित लेखापरीक्षा पैरा = शून्य

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

अन्य सांख्यिकीय आंकड़े

तालिका - 21

31.03.2019 की स्थिति के अनुसार देश में डाक नेटवर्क की स्थिति		(संख्या में)
1	डाक सर्कल	23
2	डाक क्षेत्र	54
3	डाक प्रभाग	446
4	सर्कल स्टाम्प डिपो	16
5	डाक भंडार डिपो	46
6	रेल डाक सेवा डिवीजन	69
7	डाक प्रशिक्षण केन्द्र	6
8	डाकघर	156,600
9	ग्रामीण डाकघर	141,001
10	शहरी डाकघर	15,599
11	जनरल पोस्ट ऑफिस	24
12	प्रधान डाकघर	811
13	उप डाकघर	24,677
14	ग्रामीण डाक सेवक डाकघर	131,113
15	वितरण डाकघर	147,849
16	रात्रिकालीन डाकघर	120
17	छंटाई केंद्र	91
18	अंतरराष्ट्रीय स्पीड पोस्ट के तहत शामिल देश (वाणिज्यिक एवं प्रलेखित दोनों)	100
19	अंतरराष्ट्रीय स्पीड पोस्ट के तहत शामिल देश (केवल प्रलेखित)	6
20	प्रति डाकघर सेवित औसत जनसंख्या*	8,511
21	प्रति ग्रामीण डाकघर सेवित औसत ग्रामीण जनसंख्या*	6,253
22	प्रति शहरी डाकघर सेवित औसत शहरी जनसंख्या*	28,923
23	प्रति डाकघर सेवित औसत क्षेत्र (वर्ग किलोमीटर में)	20.99

*अनुमानित

तालिका - 22

वर्ष 2018-19 के दौरान पंजीकृत और अपंजीकृत डाक परियात

(संख्या हजार में)

सर्कल	पंजीकृत परियात	अपंजीकृत परियात	कुल
आंध्र प्रदेश	6728	225004	231732
असम	4544	80286	84830
बिहार	4731	46374	51105
छत्तीसगढ़	1583	65885	67468
दिल्ली	9781	119286	129067
गुजरात	9777	610753	620530
हरियाणा	3781	89049	92830
हिमाचल प्रदेश	1982	48587	50569
जम्मू एवं कश्मीर	794	44865	45659
झारखंड	3362	38341	41703
कर्नाटक	11687	436428	448115
केरल	11244	387818	399062
मध्य प्रदेश	6942	212584	219526
महाराष्ट्र	23731	905137	928868
पूर्वोत्तर	1733	52953	54686
ओडिशा	4952	81947	86899
पंजाब	8738	152776	161514
राजस्थान	9660	230844	240504
तमिलनाडु	19714	605901	625615
तेलंगाना	6336	216712	223048
उत्तर प्रदेश	18603	202447	221050
उत्तराखंड	2509	43200	45709
पश्चिम बंगाल	24980	120859	145839
कुल	**197892**	**5018036**	**5215928**

स्रोत : डाक सर्कल

तालिका - 23

वर्ष 2017-18 एवं वर्ष 2018-19 के दौरान मदवार डाक परियात (पंजीकृत, अपंजीकृत और प्रीमियम उत्पाद)		
		(संख्या करोड़ में)
मद	**2017-18**	**2018-19**
1. पोस्टकार्ड*	**106.23**	**87.35**
पत्र		
i) स्पीड पोस्ट	46.38	53.73
ii) पंजीकृत पत्र	16.67	17.00
iii) बीमाकृत पत्र	0.08	0.08
iv) मूल्य देय पत्र	0.22	0.21
v) अपंजीकृत पत्र#	312.61	281.25
2. कुल पत्र डाक (i) से (v)	**375.96**	**352.27**
3. पंजीकृत समाचार पत्र	**48.00**	**46.77**
पार्सल		
i) एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट	1.21	0.92
ii) पंजीकृत पार्सल	1.29	1.35
iii) बीमित पार्सल	0.10	0.10
iv) मूल्य देय पार्सल	0.35	0.31
v) अपंजीकृत पार्सल	13.13	7.20
4. कुल पार्सल मेल (i) से (v)	**16.08**	**9.88**
पैकेट		
i) पंजीकृत पैकेट	0.41	0.51
ii) मूल्य देय पैकेट	0.21	0.23
iii) अपंजीकृत पैकेट	87.72	79.24
5. कुल पैकेट मेल (i) से (iii)	**88.34**	**79.98**
सकल योग (1 से 5)	**634.61**	**576.25**

*पावतियों सहित
#पत्र कार्डों तथा अप्रर्याप्त प्रदत्त पत्रों सहित।
स्रोत - डाक सर्कल

तालिका - 24

वर्ष 2018-19 के दौरान जारी अंतर्देशीय मनीआर्डर			
सर्कल	**संख्या (लाख में)**	**मूल्य (करोड़ रुपए में)**	**कमीशन (करोड़ रुपए में)**
आंध्र प्रदेश	0.10	28.09	1.26
असम	0.28	12.03	0.58
बिहार	1.06	28.86	1.23
छत्तीसगढ़	0.82	12.31	0.73
दिल्ली	0.46	37.91	0.69
गुजरात	0.87	54.41	2.82
हरियाणा	0.96	11.12	0.87
हिमाचल प्रदेश	0.91	16.08	0.85
जम्मू एवं कश्मीर	0.34	5.23	0.23
झारखंड	0.73	9.88	0.62
कर्नाटक	34.53	3258.86	161.35
केरल	44.41	900.20	40.28
मध्य प्रदेश	0.99	28.85	1.35
महाराष्ट्र	4.22	185.52	9.36
पूर्वोत्तर	0.45	10.54	0.15
ओडिशा	10.51	19.24	0.94
पंजाब	4.07	14.10	1.16
राजस्थान	4.17	83.85	4.59
तमिलनाडु	20.65	198.37	9.81
तेलंगाना	0.15	25.87	1.02
उत्तर प्रदेश	5.05	67.65	2.72
उत्तराखंड	0.35	12.06	0.53
पश्चिम बंगाल	3.24	42.10	2.70
बेस डाकघर	0.02	1.84	0.08
कुल	**139.34**	**5064.97**	**245.92**

स्रोत - बुक II अनुभाग

तालिका - 25

वर्ष 2018-19 के दौरान बेचे गए भारतीय पोस्टल आर्डर			
सर्कल	**संख्या (लाख में)**	**मूल्य (करोड़ रुपए में)**	**कमीशन (करोड़ रुपए में)**
आंध्र प्रदेश	1.41	0.40	0.04
असम	2.35	0.82	0.12
बिहार	7.13	2.51	0.28
छत्तीसगढ़	1.00	0.39	0.03
दिल्ली	3.30	1.85	0.13
गुजरात	0.35	0.35	0.04
हरियाणा	1.36	0.80	0.10
हिमाचल प्रदेश	2.05	0.87	0.09
जम्मू एवं कश्मीर	0.49	0.14	0.01
झारखंड	0.96	0.30	0.04
कर्नाटक	7.43	1.55	0.16
केरल	0.50	0.32	0.04
मध्य प्रदेश	2.12	0.68	0.07
महाराष्ट्र	0.75	1.47	0.15
पूर्वोत्तर	0.52	1.22	0.03
ओडिशा	3.55	2.33	0.25
पंजाब	2.50	0.69	0.18
राजस्थान	6.88	3.74	0.40
तमिलनाडु	0.74	1.01	0.06
तेलंगाना	1.21	0.5	0.04
उत्तर प्रदेश	7.46	2.65	0.21
उत्तराखंड	2.24	0.69	0.09
पश्चिम बंगाल	1.03	1.66	0.09
बेस डाकघर	0.09	0.01	0.00
कुल	**57.42**	**26.95**	**2.65**

स्रोत - बुक ।। अनुभाग

तालिका - 26

31.03.2019 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	सुकन्या समृद्धि योजना	महिला समृद्धि योजना	कुल
आंध्र प्रदेश	18729723	10644865	349103	48853	603282	47341	0	3560	1359	692419	0	31120505
असम	5949740	2151211	357884	8172	253485	44373	0	2263	313	224206	0	8991647
बिहार	19253317	5304412	1591943	28840	3074003	56752	0	2299	202	622249	0	29934017
छत्तीसगढ़	7343642	818079	76753	12336	162720	28304	0	1295	121	377442	0	8820692
दिल्ली	1009681	668256	400202	75865	225239	211006	2	21211	990	194103	0	2806555
गुजरात	6312103	5360572	1234371	177290	1783955	205541	0	25851	192	381137	0	15481012
हरियाणा	2752703	1555815	332621	34038	837052	96263	0	10309	255	341628	129679	6090363
हिमाचल प्रदेश	2024103	2047838	159640	10191	470879	30146	22	1229	75	216427	0	4960550
जम्मू एवं कश्मीर	1205691	200738	57155	2769	232405	9043	0	1390	39	125421	0	1834651
झारखंड	7105166	3764010	432697	28051	582841	40684	0	3437	0	547549	0	12504435
कर्नाटक	10616353	4576323	352618	150261	384012	124860	3	12751	2088	1314984	0	17534253
केरल	8342386	4728917	336632	39682	453384	25852	298	4984	1850	465832	0	14399817
मध्य प्रदेश	11252478	10575871	404748	46000	775844	60953	59	5756	361	971142	0	24093212
महाराष्ट्र	8639808	15419200	1149272	233319	1311317	480352	0	61269	1995	1140490	0	28437022
पूर्वोत्तर	1535429	681661	48986	5989	70549	6227	0	755	96	82563	0	2432255
ओडिशा	9228006	5372550	344063	36570	773606	27278	6	4165	282	513838	0	16300364
पंजाब	2275739	2162738	385750	65341	911383	166841	0	9305	564	374623	0	6352284
राजस्थान	7458961	4264272	468269	57308	670815	200868	0	6433	471	738309	0	13865706
तमिलनाडु	11122388	12626393	517967	202689	2231900	297087	0	14839	5139	1760601	0	28779003
उत्तर प्रदेश	15792782	15196982	1204730	70574	2032281	199388	0	20442	3370	1465730	0	35986279
उत्तराखंड	3917650	1601716	143162	16782	339669	38185	0	2242	203	326965	8210	6394784
पश्चिम बंगाल	16454164	5048132	4743943	312691	2914735	146286	0	28812	0	739569	0	30388332
तेलंगाना	11287386	3752954	222105	60401	154284	46724	0	5160	1284	461089	11616	16003003
बेस डाकघर	191354	229172	12038	412	817	14144	0	246	79	25090	0	473352
कुल	**189800753**	**118752677**	**15326652**	**1724424**	**21250457**	**2604498**	**390**	**250003**	**21328**	**14103406**	**149505**	**363984093**

स्रोत : बुक II अनुभाग

तालिका - 27

31.03.2019 की स्थिति के अनुसार बचत योजनाओं की बकाया धनराशि

(करोड़ रुपए में)

सर्कल	बचत बैंक	आवर्ती जमा	टाइम डिपॉजिट	मासिक आय योजना	वरिष्ठ नागरिक	राष्ट्रीय बचत योजना 87 & 92	सावधि जमा	सुकन्या समृद्धि योजना	लोक भविष्य निधि	महिला समृद्धि योजना	कुल
आंध्र प्रदेश	2480.94	4825.61	5296.08	9811.07	2839.24	73.56	0.44	2815.56	2040.20	0.77	30183.47
असम	3236.93	2382.74	1344.81	3422.79	387.35	-2.28	0.00	344.20	844.02	0.34	11960.90
बिहार	5697.10	4884.44	9543.18	7467.36	333.45	1148.49	-0.06	1003.83	1065.76	0.00	31143.55
छत्तीसगढ़	1700.14	2568.52	1344.91	1924.31	677.91	34.57	0.00	439.87	801.47	0.00	9491.70
दिल्ली	3639.44	3256.62	4645.27	6128.69	3642.68	194.69	-1.43	959.03	12509.27	0.00	34974.26
गुजरात	6291.16	2821.70	11774.39	14122.05	5784.40	-81.20	-0.14	885.82	7704.09	0.00	49302.27
हरियाणा	2839.69	4399.95	3884.16	3560.98	1464.52	62.07	-0.13	1522.51	3206.96	0.00	20940.71
हिमाचल प्रदेश	3049.62	4182.15	2192.00	3293.95	547.31	10.79	0.00	646.09	1413.02	0.00	15334.93
जम्मू एवं कश्मीर	868.95	729.03	1863.49	974.38	228.07	-37.09	0.00	326.10	254.67	0.14	5207.74
झारखंड	287.76	1148.88	2811.46	5628.56	884.59	-31.58	0.00	659.73	287.34	0.00	11676.74
कर्नाटक	908.71	4967.59	3226.35	6036.24	5889.71	218.38	-0.01	4472.21	4710.83	0.00	30430.01
केरल	3389.55	8946.84	1297.08	2616.53	1508.20	45.30	0.01	1355.45	838.58	0.00	19997.54
मध्य प्रदेश	6407.55	5691.07	2721.08	4080.39	1490.41	-12.01	-1.93	1023.84	1627.77	0.00	23028.17
महाराष्ट्र	9146.66	4824.35	7951.12	27184.99	7532.87	1248.07	-0.01	2915.16	9726.75	0.00	70529.96
पूर्वोत्तर	1253.16	1346.20	852.34	1194.10	236.68	8.47	0.01	143.83	162.72	0.28	5197.79
ओडिशा	3947.59	4051.41	3497.53	3753.42	1109.10	-2.39	0.06	1033.49	546.38	0.00	17936.59
पंजाब	4555.02	4920.33	8431.11	6255.46	2427.68	184.38	0.00	1167.89	8684.21	0.00	36626.08
राजस्थान	4175.30	6625.96	4472.06	5855.32	1930.40	-57.21	0.00	1483.65	5585.48	0.00	30070.96
तमिलनाडु	11892.49	6254.65	5349.40	10660.52	5741.56	250.83	0.00	4770.43	4679.05	0.00	49598.93
उत्तर प्रदेश	13336.12	13589.35	15109.03	17301.00	2302.94	96.74	-1.87	3492.07	5699.62	0.00	70925.00
उत्तराखंड	2980.92	3266.44	2308.76	3211.17	727.27	-32.02	0.00	808.30	1073.59	0.00	14344.43
पश्चिम बंगाल	15529.76	6311.94	22920.33	47716.24	6991.23	-197.28	22.78	1244.39	4677.83	0.00	105217.22
तेलंगाना	-2148.60	131.74	1224.92	167.13	980.22	-12.70	0.00	1065.35	276.59	0.00	1684.65
बेस डाकघर	133.60	279.52	230.02	289.33	48.90	8.17	0.00	68.89	109.14	0.00	1167.57
कुल	**105599.56**	**102407.03**	**124290.88**	**192655.98**	**55706.69**	**3118.75**	**17.72**	**34647.69**	**78525.34**	**1.53**	**696971.17**

स्रोत : बुक II अनुभाग

तालिका - 28

31.03.2019 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	578	1531	958	632	1590	-	-	0	8746	147	8893	8746	147	8893	9704	779	10483
असम	0	19	19	398	207	605	398	226	624	-	-	0	3338	49	3387	3338	49	3387	3736	275	4011
बिहार	1	31	32	635	393	1028	636	424	1060	-	-	0	7974	50	8024	7974	50	8024	8610	474	9084
छत्तीसगढ़	0	11	11	90	250	340	90	261	351	-	-	0	3517	28	3545	3517	28	3545	3607	289	3896
दिल्ली	0	12	12	5	375	380	5	387	392	-	-	0	78	69	147	78	69	147	83	456	539
गुजरात	0	33	33	635	593	1228	635	626	1261	-	-	0	7515	127	7642	7515	127	7642	8150	753	8903
हरियाणा	0	16	16	181	309	490	181	325	506	-	-	0	2140	48	2188	2140	48	2188	2321	373	2694
हिमाचल प्रदेश	3	15	18	349	104	453	352	119	471	-	-	0	2311	13	2324	2311	13	2324	2663	132	2795
जम्मू एवं कश्मीर	0	9	9	88	170	258	88	179	267	-	-	0	1406	26	1432	1406	26	1432	1494	205	1699
झारखंड	0	13	13	233	221	454	233	234	467	-	-	0	3275	37	3312	3275	37	3312	3508	271	3779
कर्नाटक	0	58	58	849	799	1648	849	857	1706	-	-	0	7777	166	7943	7777	166	7943	8626	1023	9649
केरल	4	48	52	966	491	1457	970	539	1509	-	-	0	3211	343	3554	3211	343	3554	4181	882	5063
मध्य प्रदेश	0	43	43	328	648	976	328	691	1019	-	-	0	7146	114	7260	7146	114	7260	7474	805	8279
महाराष्ट्र	1	60	61	1020	1133	2153	1021	1193	2214	-	-	0	10689	97	10786	10689	97	10786	11710	1290	13000
पूर्वोत्तर	0	9	9	196	135	331	196	144	340	-	-	0	2465	106	2571	2465	106	2571	2661	250	2911
ओडिशा	0	35	35	668	507	1175	668	542	1210	1	-	1	6945	59	7004	6946	59	7005	7614	601	8215
पंजाब	0	22	22	332	414	746	332	436	768	-	-	0	3086	15	3101	3086	15	3101	3418	451	3869
राजस्थान	1	46	47	729	558	1287	730	604	1334	-	-	0	8949	28	8977	8949	28	8977	9679	632	10311
तमिलनाडु	1	93	94	1335	1405	2740	1336	1498	2834	-	-	0	8944	359	9303	8944	359	9303	10280	1857	12137
तेलंगाना	2	34	36	426	380	806	428	414	842	-	-	0	4854	113	4967	4854	113	4967	5282	527	5809
उत्तर प्रदेश	0	72	72	892	1593	2485	892	1665	2557	-	-	0	14853	262	15115	14853	262	15115	15745	1927	17672
उत्तराखंड	0	13	13	198	183	381	198	196	394	-	-	0	2316	13	2329	2316	13	2329	2514	209	2723
पश्चिम बंगाल	0	47	47	784	940	1724	784	987	1771	-	-	0	7157	151	7308	7157	151	7308	7941	1138	9079
कुल	**18**	**793**	**811**	**12290**	**12386**	**24676**	**12308**	**13179**	**25487**	**1**	**0**	**1**	**128692**	**2420**	**131112**	**128693**	**2420**	**131113**	**141001**	**15599**	**156600**

स्रोत - योजना अनुभाग

तालिका - 29

31.03.2019 की स्थिति के अनुसार डाकघरों का कार्य-वार वर्गीकृत विवरण (संख्या में)					
सर्कल	**कुल डाकघर**	**रात्रिकालीन डाकघर**	**सभी सेवाएं प्रदान करने वाले डाकघर**	**बिना वितरण वाले डाकघर**	**वितरण डाकघर**
आंध्र प्रदेश	10483	23	9982	501	9982
असम	4011	1	624	104	3907
बिहार	9084	6	1062	239	8848
छत्तीसगढ़	3896	2	349	85	3811
दिल्ली	539	7	392	296	243
गुजरात	8903	8	7509	278	8625
हरियाणा	2694	2	314	192	2502
हिमाचल प्रदेश	2795	0	2756	39	2756
जम्मू एवं कश्मीर	1699	1	267	78	1622
झारखंड	3779	2	463	104	2995
कर्नाटक	9649	2	9124	525	9124
केरल	5063	6	4146	261	4803
मध्य प्रदेश	8279	5	8279	295	7984
महाराष्ट्र	13000	7	8762	665	12335
पूर्वोत्तर	2911	1	498	41	2875
ओडिशा	8215	0	1210	282	7927
पंजाब	3869	1	546	224	3645
राजस्थान	10311	5	9964	346	9965
तमिलनाडु	12137	15	12138	1298	10840
तेलंगाना	5809	8	842	184	5625
उत्तर प्रदेश	17672	12	2557	1067	16605
उत्तराखंड	2723	0	2723	107	2616
पश्चिम बंगाल	9079	6	1132	865	8214
कुल	**156600**	**120**	**85639**	**8076**	**147849**

स्रोत - डाक सर्कल

तालिका - 30

31.03.2019 की स्थिति के अनुसार पंचायत संचार सेवा केन्द्र, फ्रेंचाइजी केन्द्र और मुख्य डाकघर

(संख्या में)

सर्कल	पंचायत संचार सेवा केन्द्र	फ्रेंचाइजी केन्द्र	मुख्य डाकघर (एमडीजी)		
			ग्रामीण	शहरी	कुल
आंध्र प्रदेश	12	87	1	4	5
असम	19	16	2	18	20
बिहार	517	153	4	14	18
छत्तीसगढ़	2	25	0	9	9
दिल्ली	0	228	0	0	0
गुजरात	4	39	1	44	45
हरियाणा	25	96	0	10	10
हिमाचल प्रदेश	37	14	0	0	0
जम्मू एवं कश्मीर	19	27	0	10	10
झारखंड	40	379	0	13	13
कर्नाटक	2	25	0	45	45
केरल	0	0	43	47	90
मध्य प्रदेश	88	81	0	23	23
महाराष्ट्र	45	133	3	51	54
पूर्वोत्तर	11	46	2	14	16
ओडिशा	58	102	1	34	35
पंजाब	3	61	0	6	6
राजस्थान	3	64	1	11	12
तमिलनाडु	13	92	4	23	27
तेलंगाना	4	61	0	1	1
उत्तर प्रदेश	718	280	2	24	26
उत्तराखंड	33	64	0	8	8
पश्चिम बंगाल	5	47	6	32	38
कुल	**1658**	**2120**	**70**	**441**	**511**

स्रोत - योजना अनुभाग

तालिका - 31

31.03.2019 की स्थिति के अनुसार पत्र पेटी, पोस्ट बॉक्स और पोस्ट बैग

(संख्या में)

सर्कल	पत्र-पेटी			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	4232	24947	29179	520	48	1
असम	1123	11931	13054	308	5	0
बिहार	3197	19584	22781	876	81	255
छत्तीसगढ़	2991	12373	15364	121	1	0
दिल्ली	836	34	870	350	21	132
गुजरात	4496	19624	24120	3076	286	4
हरियाणा	1355	5323	6678	293	1	0
हिमाचल प्रदेश	685	5828	6513	217	2	0
जम्मू एवं कश्मीर	578	3663	4241	1717	96	0
झारखंड	1028	8850	9878	301	2	0
कर्नाटक	5767	23122	28889	5213	104	44
केरल	3435	11324	14759	4450	328	105
मध्य प्रदेश	4288	34121	38409	499	45	7
महाराष्ट्र	8188	36469	44657	6571	160	21
पूर्वोत्तर	1160	4740	5900	3438	7	0
ओडिशा	2491	17010	19501	259	0	0
पंजाब	2686	12041	14727	724	6	1
राजस्थान	3614	23804	27418	1320	34	0
तमिलनाडु	9416	30585	40001	3903	497	41
तेलंगाना	2752	11576	14328	366	68	40
उत्तर प्रदेश	6769	45691	52460	678	16	41
उत्तराखंड	1794	9689	11483	379	17	0
पश्चिम बंगाल	4416	22615	27031	4459	181	31
कुल	**77297**	**394944**	**472241**	**40038**	**2006**	**723**

स्रोत - योजना अनुभाग और डाक सर्कल

तालिका - 32

31.03.2019 की स्थिति के अनुसार डाक एवं 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	23	4	2	1	17	17
छत्तीसगढ़	5	1	1	0	4	4
दिल्ली	6	3	1	1	8	3
गुजरात	25	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	8	2	1	0	10	10
कर्नाटक	31	3	3	1	28	25
केरल	24	3	3	1	24	21
मध्य प्रदेश	21	3	1	1	10	11
महाराष्ट्र	41	7	4	1	47	33
पूर्वोत्तर	7	0	1	0	0	0
ओडिशा	19	3	2	1	19	20
पंजाब	13	2	1	1	9	10
राजस्थान	24	3	3	1	16	18
तमिलनाडु	43	6	5	1	42	37
तेलंगाना	16	2	1	1	13	9
उत्तर प्रदेश	44	7	4	1	41	37
उत्तराखंड	7	1	1	0	3	3
पश्चिम बंगाल	28	6	2	1	26	26
कुल	**446**	**69**	**46**	**16**	**383**	**351**

स्रोत - पीई-I अनुभाग और मेल अनुभाग

तालिका - 33

2018-19 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	1379	40485	41864	38203	2322	794	403	142	3661
असम	1154	37066	38220	35963	1716	382	153	6	2257
बिहार	1502	39028	40530	38617	1557	356	0	0	1913
छत्तीसगढ़	1358	17744	19102	16404	907	886	814	91	2698
दिल्ली	4182	208876	213058	207412	5047	589	10	0	5646
गुजरात	3109	99394	102503	93549	5901	2003	987	63	8954
हरियाणा	1855	150372	152227	136356	14299	1572	0	0	15871
हिमाचल प्रदेश	251	12303	12554	12089	361	101	3	0	465
जम्मू एवं कश्मीर	1339	907	2246	1484	292	263	194	13	762
झारखंड	191	5139	5330	3851	1452	27	0	0	1479
कर्नाटक	16690	361593	378283	318846	59399	34	4	0	59437
केरल	3030	122661	125691	123801	1617	117	108	48	1890
मध्य प्रदेश	5848	86944	92792	87672	3772	1148	170	30	5120
महाराष्ट्र	8604	467837	476441	469559	3546	2289	476	571	6882
पूर्वोत्तर	14199	27232	41431	35552	3660	1364	650	205	5879
ओडिशा	1435	18859	20294	17535	279	0	197	2283	2759
पंजाब	1291	61581	62872	60238	2547	69	15	3	2634
राजस्थान	3555	75253	78808	75113	3296	279	118	2	3695
तमिलनाडु	4709	148294	153003	144168	6345	1925	499	66	8835
तेलंगाना	3821	59592	63413	47702	6086	4070	4730	825	15711
उत्तर प्रदेश	6583	195955	202538	186184	15785	535	34	0	16354
उत्तराखंड	680	12497	13177	12050	826	248	43	10	1127
पश्चिम बंगाल	17937	123357	141294	108792	30950	1081	434	37	32502
सेना डाक सेवा	32	272	304	155	88	44	9	8	149
कुल	**104734**	**2373241**	**2477975**	**2271295**	**172050**	**20176**	**10051**	**4403**	**206680**

स्रोत : पीजी अनुभाग

तालिका - 34

वर्ष 2017-2018 और 2018-2019 के दौरान फिलैटली संबंधी आंकड़े (संख्या में)		
मद	**2017-18**	**2018-19**
फिलैटली ब्यूरो	86	84
फिलैटली कांउटर	1030	1032
जारी किए गए स्मारक डाक-टिकट	183	93
जारी किए गए प्रथम दिवस आवरण	50	49

स्रोत - फिलैटली अनुभाग

तालिका - 35

27.09.2019 की स्थिति के अनुसार अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट सेवा के तहत आने वाले देश			
1.	अफगानिस्तान	30.	इथियोपिया
2.	अर्जेंटीना	31.	फीजी
3.	आस्ट्रेलिया	32.	फिनलैंड
4.	आस्ट्रिया	33.	फ्रांस
5.	बहरीन	34.	जार्जिया
6.	बांग्लादेश	35.	जर्मनी
7.	बारबाडोस	36.	घाना
8.	बेलारूस	37.	ग्रीस
9.	बेल्जियम	38.	हांगकांग
10.	बरमूडा	39.	हंगरी
11.	भूटान	40.	आइसलैंड
12.	बोत्सवाना	41.	इंडोनेशिया
13.	बोस्निया और हरजेगोविना	42.	इरान
14.	ब्राजील	43.	आयरलैंड
15.	ब्रुनेई दारूस्सलाम	44	इज़राइल
16.	बुल्गारिया	45	इटली
17.	कंबोडिया	46.	जापान
18.	कनाडा	47.	जॉर्डन
19.	केप वर्डे	48.	कजाखिस्तान
20.	कैमेन द्वीप	49.	केन्या
21.	चीन (जनवादी गणराज्य)	50.	कोरिया (गणराज्य)
22.	क्यूबा	51.	कुवैत
23.	साइप्रस	52.	लातीविया
24.	डेनमार्क	53.	लिथुआनिया
25.	इक्वाडोर	54.	लक्जमबर्ग
26.	इजिप्ट	55.	मकाओ
27.	अल सल्वाडोर	56.	मालावी
28.	इरिट्रिया	57.	मलेशिया
29.	एसटोनिया	58.	मालद्वीप

27.09.2019 की स्थिति के अनुसार अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट सेवा के तहत आने वाले देश			
59.	मॉरिशस	80.	रूसी महासंघ
60	मेक्सिको	81.	सऊदी अरब
61.	मंगोलिया	82.	सेनेगल
62.	मोरक्को	83.	सिंगापुर
63.	नामीबिया	84.	दक्षिण अफ्रीका
64.	नाउरू	85.	स्पेन
65.	नेपाल	86.	श्रीलंका
66.	नीदरलैंड	87.	सूडान
67	न्यूजीलैंड	88.	स्वीडन
68.	नाइजर	89.	स्विट्जरलैंड
69.	उत्तरी मेसेडोनिया	90.	ताइवान
70.	नार्वे	91.	तंजानिया
71.	ओमान	92.	थाइलैंड
72.	पाकिस्तान	93.	ट्यूनिसिया
73.	पनामा	94.	टर्की
74.	पपुआ न्यू गिनी	95.	यूगांडा
75.	फिलीपींस	96.	यूक्रेन
76.	पोलैंड	97.	संयुक्त अरब अमीरात
77.	पुर्तगाल	98.	यूनाइटेड किंगडम (यूनाइटेड किंगडम ऑफ ग्रेट ब्रिटेन एंड नॉदर्न आयरलैंड)
78.	कतर	99.	संयुक्त राज्य अमरीका
79.	रोमानिया	100.	वियतनाम

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

स्रोत - डीए अनुभाग

तालिका - 36

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 डाकघर	
8	शिमला जीपीओ	
9	अम्बेडकर चौक डाकघर	
10	कसौली डाकघर	
11	मुम्बई जीपीओ	महाराष्ट्र
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	विभागीय 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 प्रधान डाकघर	
34	बेहरामपुर प्रधान डाकघर	
35	अलीपुर प्रधान डाकघर	
36	डायमंड बंदरगाह प्रधान डाकघर	

स्रोत - संपदा अनुभाग

तालिका - 37

31.03.2019 की स्थिति के अनुसार विभागीय और किराए के भवन

सर्कल	विभागीय भवन			किराए के भवन			किराया मुक्त भवन			कुल		
	डाक	रेल डाक सेवा	अन्य यूनिट	डाक	रेल डाक सेवा	अन्य यूनिट	डाक	रेल डाक सेवा	अन्य यूनिट	विभागीय	किराए के भवन	किराया मुक्त भवन
आंध्र प्रदेश	169	7	12	1346	23	10	72	1	2	188	1379	75
तेलंगाना	150	14	1	628	9	0	73	1	0	165	637	74
असम	161	11	0	441	13	0	23	8	0	172	454	31
बिहार	178	2	7	774	21	0	100	0	0	187	795	100
छत्तीसगढ़	43	0	2	285	4	1	23	0	0	45	290	23
दिल्ली	121	2	6	208	7	0	38	0	0	129	215	38
गुजरात	286	3	7	946	17	2	26	0	0	296	965	26
दमन एवं दादरा नगर हवेली (संघ राज्य क्षेत्र)	3	0	0	3	0	0	0	0	0	3	3	0
दीव (संघ राज्य क्षेत्र)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
हरियाणा	83	0	0	359	12	0	65	1	0	83	371	66
हिमाचल प्रदेश	77	1	5	376	6	3	21	0	0	83	385	21
झारखंड	66	2	0	342	17	1	54	0	0	68	360	54
जम्मू एवं कश्मीर	33	1	1	202	0	1	25	0	0	35	203	25
कर्नाटक	387	11	22	1247	13	6	73	0	0	420	1266	73
लक्षद्वीप सहित केरल	251	4	3	1210	21	15	47	0	0	258	1246	47
मध्य प्रदेश	190	2	3	729	3	0	100	2	0	195	732	102
महाराष्ट्र	363	41	15	1630	66	38	178	12	19	419	1734	209
गोवा	15	3	1	80	0	2	9	1	0	19	82	10
मेघालय	19	0	2	34	0	0	14	0	0	21	34	14
मिजोरम	12	0	0	24	0	0	3	0	0	12	24	3
मणिपुर	8	0	0	45	0	0	3	0	0	8	45	3
नगालैंड	11	0	0	26	0	0	6	0	0	11	26	6
अरूणाचल प्रदेश	23	0	0	12	0	0	14	0	0	23	12	14
त्रिपुरा	21	0	0	50	0	0	12	0	0	21	50	12
ओडिशा	148	7	73	956	15	0	106	0	0	228	971	106
पंजाब	108	1	5	484	12	1	82	0	0	114	497	82
चंडीगढ़	30	0	1	45	0	0	18	0	0	31	45	18
राजस्थान	342	13	7	853	23	0	140	4	0	362	876	144
तमिलनाडु	284	6	3	2175	32	6	76	0	0	293	2213	76
पांडिचेरी	9	0	0	69	0	0	4	0	0	9	69	4
उत्तर प्रदेश	308	15	5	2032	41	5	206	0	0	328	2078	206
उत्तराखंड	51	0	0	305	1	0	42	0	0	51	306	42
पश्चिम बंगाल	210	10	38	1358	9	21	110	9	1	258	1388	120
सिक्किम	6	0	0	12	0	0	5	0	0	6	12	5
अंडमान एवं निकोबार द्वीपसमूह	10	0	0	7	3	0	5	2	0	10	10	7
कुल	**4176**	**156**	**219**	**19294**	**368**	**112**	**1773**	**41**	**22**	**4551**	**19774**	**1836**

टिप्पणी: (i) यदि 2 या इससे अधिक कार्यालय, एक ही भवन में कार्य कर रहे हैं, तो इसे केवल एक भवन के तौर पर गिना जाएगा।
(ii) डाकघरों/आरएमएस डाकघरों के अलावा सभी प्रशासनिक कार्यालयों और अन्य कार्यालयों जैसे सीओ/आरओ/डीएपी/पीएसडी/सीएसडी और एमएमएस यूनिटों को "अन्य यूनिट" के तहत दर्शाया गया है।

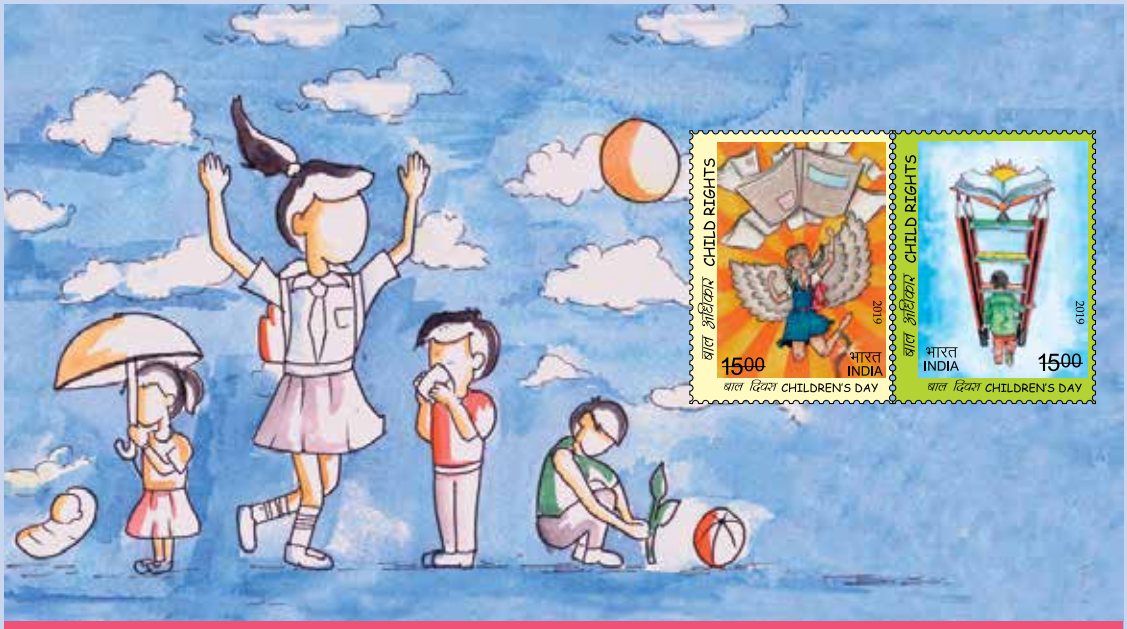
स्रोत - संपदा अनुभाग

न्यू टाउन, कोलकाता में नवनिर्मित डाकघर भवन

भारतीय फैशन - साड़ी के विविध रूप : शृंखला 2

Indian fashion- Sari in myriad forms: Series 2

150 YEARS OF CELEBRATING THE MAHATMA



बाल अधिकार CHILD RIGHTS

बाल दिवस CHILDREN'S DAY

स्वच्छ भारत
एक कदम स्वच्छता की ओर

भारतीय डाक
India Post

Department of Posts, Dak Bhawan, Sansad Marg, New Delhi - 110001
Follow us: postoffice.in @indiapostoffice | www.indiapost.gov.in
INDIA POST CALL CENTRE (1800 266 6868)
Buy Indian Stamps Online
Visit : www.epostoffice.gov.in/PHILATELY_3D.html