



वार्षिक रिपोर्ट

# Annual Report

1989-90



भारतीय डाक विभाग

Department of Post, India

## विषय सूची

प्रस्तावना	1
पुनरीक्षा	2
संगठन	6
डाक प्रचालन	8
डाक वित्त	16
मानव संसाधन	20
कार्य प्रगति (अप्रैल-दिसम्बर 1990)	23

## CONTENTS

Preamble	25
Overview	26
Organisation	29
Postal Operations	31
Postal Finances	38
Human Resources	42
Activities (April - December 1990)	44
Statistical Tables	46

## प्रस्तावना

### डाक सेवा — संरचना और विशेषताएं

भारत में डाक सेवा एक प्रमुख सार्वजनिक सेवा है। यह सेवा लोगों के पत्रादि इकट्ठा कर उन्हें एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक पहुंचाती है। इस व्यवस्था को एक अधिनियम के तहत संचालित किया जाता है। इस अधिनियम से सरकार को इस सेवा के लिए वसूल किये जाने वाले शुल्क को तय करने और डाक सेवाएं किस प्रकार की हों, इसका निर्धारण करने का अधिकार मिला हुआ है। इसके अलावा यह जो नियम निर्धारित करे उन्हें किस हद तक लागू किया जाए इस बात का भी अधिकार सरकार को दिया गया है। इस अधिनियम के अधीन सरकार को पत्रों को लाने-ले जाने के एकाधिकार के साथ-साथ उत्तरदायित्व भी सौंपे गए हैं जो पत्रों के अलावा अन्य किस्म की डाक के लिए भी लागू होते हैं।

डाक सेवा के जरिये एक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति को रुपये-पैसे भी भेजता है। इसके अलावा डाक सेवा सरकार के अन्य विभागों की ओर से समाज के प्रति अनेक अन्य दायित्व भी निभाती है।

निम्नलिखित रिपोर्ट में इस बात का उल्लेख किया गया था कि तत्कालीन दशक में समूचे विश्व के डाक प्रशासनों की स्थिति निराशाजनक है, अतः वे परिवर्तन के एक महत्वपूर्ण मोड़ पर खड़े हैं। डाक संचार के क्षेत्र में उच्च प्रौद्योगिकी में जो नए-नए परिवर्तन सातवें दशक के अंत में शुरू हुए थे, उनका ब्रिटेन, फ्रांस, संयुक्त राज्य अमेरिका, कनाडा अन्य यूरोपीय देशों और जापान जैसे उन्नत देशों ने प्रभावशाली ढंग से उपयोग किया और निराशा की स्थिति को नई संभावनाओं में बदला। आठवें दशक के शुरू में जो यह भविष्यवाणी की गई थी कि दूर-संचार सेवाओं की व्यापक क्षमता के साथ प्रतिस्पर्धा करने में पूर्णतया असमर्थ डाक सेवाओं की स्थिति न के बराबर रह जाएगी, झूठी साबित हुई है। प्रत्येक देश में, चुनौतियों के बावजूद डाक सेवाओं का अभी भी पहला स्थान बना हुआ है।

#### प्रौद्योगिकी की प्रत्यक्ष आवश्यकता

भारत में उच्च प्रौद्योगिकी से डाक सेवाओं को कोई वास्तविक सतरा नहीं है बशर्ते कि डाक सेवाओं को अपनी कार्यप्रणाली के लिए जिस प्रौद्योगिकी की आवश्यकता हो, उसे अपनाने में वह हिचके नहीं। दुर्भाग्यवश इस दिशा में भारतीय डाक प्रणाली काफी पिछड़ी हुई है। इसका काफी हद तक एक कारण तो संसाधनों का सीमित होना तथा दूसरा कर्मचारी संघों की आशंकाएँ हैं। वे यह सोचते हैं कि डाक प्रणाली में टेक्नालॉजी की शुरुआत करने से कर्मचारियों के भविष्य पर प्रभाव पड़ेगा। कार्यालयों में स्थान की कमी, शहरों का तेजी से और अव्यवस्थित ढंग से विकास, सड़कों पर भीड़भाड़ जिससे डाक लाने ले-जाने की गति धीमी हो जाती है, जैसी समस्याओं का कोई स्पष्ट समाधान नहीं दिखता। इसी प्रकार मशीनीकृत तथा स्वचालित डाक छंटाई कार्यालयों के अभाव में

डाक की बढ़ी हुई मात्रा को निपटाने के लिए उपलब्ध सीमित समय की समस्या का भी कोई प्रत्यक्ष हल नहीं दिखता। डाकघर को विशाल राशि का अंतरण कागजों पर दर्ज करना होता है, जो डाकघर की एक खास विशेषता है। डाकघर को यह लेखा-जोखा रखने के लिए कम्प्यूटर प्रणाली अपनानी होगी। इस दिशा में इस वर्ष एक छोटी सी शुरुआत की गई है। बम्बई में मशीनों से डाक की छंटाई के लिए एक परियोजना शुरू की गई है। सात शहरों में काउंटर मशीनों की शुरुआत की गई है और डाक जीवन बीमा तथा बचत बैंक कार्य का कम्प्यूटीकरण किया गया है। अभी भी बहुत लंबी दूरी तय करनी है। विभाग इस ओर ध्यान देगा।

#### सामाजिक बलात्करण

देश के अनेक भागों में जन आन्दोलनों और सामाजिक उपद्रवों के कारण वर्ष 1990 भारतीय डाक के लिए बहुत ही कठिन वर्ष रहा है। विभाग के कार्यालयों में घंटों काम नहीं हो पाया जिसके कारण डाक जमा हो गई और हर बार डाक निपटाने में दिनों लग गए।

भारत का डाक नेटवर्क विश्व में सबसे बड़ा है। इस नेटवर्क में 1,47,236 डाकघर हैं जिनमें से 89% डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में हैं। विरोधाभास यह है कि इन डाकघरों में डाक परियात और आय में वृद्धि नहीं हो रही है और ये डाकघर वित्तीय घाटे का एक प्रमुख कारण हैं। इसके बावजूद विभाग के पास ग्रामीण क्षेत्रों में डाकघर खोलने की मांग निरन्तर बढ़ती जा रही है।

#### दशक के उद्देश्य

वर्ष के दौरान जिन मुख्य बातों पर ध्यान दिया गया, उनमें डाक सेवा उत्कृष्टता विशेषज्ञ समिति

की सिफारिशों पर कार्रवाई करना भी शामिल है। इस समिति ने सितम्बर 1989 में अपनी अंतिम रिपोर्ट प्रस्तुत कर दी थी। समिति की सिफारिशों को सुस्पष्ट उद्देश्यों के अनुकूल बनाया गया जिससे भारतीय डाक प्रणाली वर्ष 2000 तक निम्नलिखित उद्देश्य पूरे कर सके :-

- कुशल विश्वसनीय और किफायती सेवा प्रदान करना व उसे बनाए रखना;
- देश के जनजातीय, दूर-दराज और पहाड़ी क्षेत्रों सहित सभी भागों में मूलभूत डाक सेवा उपलब्ध कराना;
- अंतर्राष्ट्रीय डाक संचार नेटवर्क में एक कार्यकुशल राष्ट्रीय सम्पर्क प्रदान करना;
- पहले पांच वर्षों में वित्तीय आत्मनिर्भरता प्राप्त करने के बाद अपने विकास के लिए वित्तीय संसाधन जुटाना।

इस रिपोर्ट में जो मुख्य बात कही गई है वह है आधुनिक प्रौद्योगिकी की शुरुआत करना। विभाग ने इस पर कार्यवाही शुरू कर दी है। संचार राज्य मंत्री जी ने एक संचालन समिति गठित की है। दूरसंचार आयोग के अध्यक्ष इस समिति के अध्यक्ष तथा सचिव (डाक), सचिव (इलेक्ट्रॉनिक्स), महानिदेशक, एन आई सी और डाक सेवा बोर्ड के सदस्य (वित्त) तथा सदस्य (प्रचालन) इसके सदस्य हैं। आशा है कि डाक प्रचालन कार्य को कुशल बनाने और इस सेवा का प्रयोग करने वालों को संतुष्ट करने की विभाग के लिए भविष्य में अत्यंत जरूरी नीति में प्रौद्योगिकी का प्रभाव दिखाई देगा।

### विश्व अवबोधन

हाल में 13 नवम्बर से 14 दिसम्बर, 1989 तक वाशिंगटन में विश्व डाक संघ का सम्मेलन हुआ था, जो डाक सेवाओं के लिए एक महत्वपूर्ण घटना है। इस सम्मेलन में वाशिंगटन जनरल एक्शन प्लान पास हुआ जो 1990-95 की अवधि में सभी डाक प्रशासनों के लिए एक महत्वपूर्ण दस्तावेज है। इस प्लान की दो सुस्पष्ट मुख्य बातें इस प्रकार हैं:-

- उपभोक्ताओं की आवश्यकताएं पूरी करना; और
- सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाना।

विभाग ने उपर्युक्त दोनों बातों को तत्काल

लागू करने के लिए स्वीकार कर लिया है। पहले उपाय के रूप में मुख्यालय में एक विपणन संगठन की स्थापना की गई है। सर्किल स्तर पर विपणन संगठन स्थापित करने की योजना प्रगति पर है। इससे विभाग को उपभोक्ताओं की अपेक्षाओं का पता लगाने और उन्हें संतुष्ट करने के लिए प्रभावी उपाय करने में मदद मिलेगी।

### विभाग के तात्कालिक लक्ष्य

वर्ष 1991-92 के लिए निश्चित लक्ष्य तैयार किए जा रहे हैं। इनमें निम्नलिखित लक्ष्य शामिल होंगे :-

- बड़ी हुई कार्यसंचालन लागत को अर्धव्यवस्था में मुद्रास्फीति की दर से नीचे रखना;
- कर्मचारियों की कार्यक्षमता बढ़ाने और काम के मानदंडों में सुधार करने के लिए ठोस कदम उठाना। उदाहरणार्थ, पोस्टमैन के लिए परिवहन सुविधा;
- घाटे को कम करने के विशेष उपाय करना जिसके 1991-92 में 255.10 करोड़ रुपये हो जाने की संभावना है;
- कर्मचारियों की कुल संख्या को बढ़ाये बगैर उनका एक सारगर्भित तंत्र तैयार करना;
- प्रौद्योगिकी की शुरुआत को देखते हुए भर्ती के स्तर को उसकी अपेक्षाओं के अनुरूप बनाना;
- विशेष लिफाफों का प्रयोग करते हुए फर्स्ट क्लास 2-डे मेल डिलीवरी जैसी प्रमुख सेवाएं शुरू करना।

### प्रतिस्पर्धा का सामना

वाशिंगटन कांग्रेस के समक्ष समूचे विश्व में प्राइवेट कुरियरों का बढ़ता हुआ असर एक महत्वपूर्ण मुद्दा था। भारत में भी प्राइवेट कुरियरों का बाजार गर्म है। इन्होंने डाक सेवाओं के लिए लाभप्रद एक बड़े भाग पर कब्जा कर लिया है। इससे निपटने के लिए विभाग ने स्पीड पोस्ट सेवा शुरू की है। इस सेवा को निरन्तर कारगर एवं सफल और उपभोक्ताओं के अनुकूल व्यावसायिक बनाए रखने की जरूरत है। इस दिशा में प्रयास करना विभाग की कार्य सूची में शामिल है। अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट

सेवा के लिए दिल्ली और बंबई के दो मुख्य केन्द्रों में मार्च 1992 तक ऑटोमैटिक ट्रेकिंग एंड ट्रेसिंग सिस्टम स्थापित किया जाएगा।

### फिलेटली

आधुनिकता का समावेश किया जाना है। फिलेटली से देश के लोगों को बहुत अपेक्षाएँ हैं और यही स्थिति समूचे विश्व में है। नासिक प्रतिभूति मुद्रणालय की मशीनें पुरानी हो चुकी हैं। इस वजह से इसकी अपनी सीमाएँ हैं। सबसे पहले इस कमी को दूर करना होगा। अतः विभाग इसके अलावा अन्य मुद्रकों से डाक-टिकटों की छपाई के बारे में विचार कर रहा है। बड़े लिफाफों सहित डीलक्स डाक स्टेशनरी शुरू करने पर भी विचार किया जा रहा है। गुणवत्ता में ऐसे सुधार करने से ऐसी उम्मीद है कि फिलेटली से होने वाली विदेशी मुद्रा की आय दुगुनी हो जाएगी और देश में भी फिलेटलिक मंदों की बिक्री बढ़ेगी।

### घाटा

वित्तीय दृष्टि से वर्ष 1989-90 में 702.59 करोड़ रुपये का राजस्व प्राप्त हुआ जबकि कार्य संचालन व्यय 965.58 करोड़ रुपये था। इस प्रकार यह घाटा पिछले वर्षों के 169.73 करोड़ रुपये से बढ़कर 262.99 करोड़ रुपये हो गया। यह घाटा काफी हद तक कर्मचारियों को मिलने वाले अधिक मंहगाई भत्ते और अन्य लाभों की वजह से उनकी परिलब्धियों में वृद्धि तथा पेंशन की राशि बढ़ने के कारण हुआ। इस खर्च को पूरा करने के लिए 1990 में दरों में संशोधन किया गया। मुख्य संशोधन इस प्रकार है :-

- |                    |                                           |
|--------------------|-------------------------------------------|
| 1. अंतर्देशीय पत्र | 50 पैसे से 75 पैसे                        |
| 2. बुक पैकेट       | 50 ग्राम के लिए 50 पैसे से 100 पैसे       |
| 3. पार्सल          | 500 ग्राम के लिए 4.00 रुपये से 6.00 रुपये |
| 4. रजिस्ट्रेशन     | 5.00 रुपये से 6.00 रुपये                  |

इनके अलावा कुछ और छोटे-मोटे परिवर्तन भी हुए। डाक दरों में वृद्धि करने से 172.00 करोड़

रुपये की अतिरिक्त आय हुई जिससे 1990-91 में यह घाटा अस्थायी तौर पर 159.38 करोड़ रुपये तक होने की संभावना है।

### दर

डाक दरों की मौजूदा स्थिति के लिये ये दो कारण संयुक्त रूप से उत्तरदायी हैं। पहला मंहगाई भत्तों में वृद्धि और दूसरा पेंशन संबंधी देयताएँ जिनमें कमी होने की कोई संभावना नहीं है। इस घाटे को कम करने के लिए एक बार फिर दरें बढ़ाने के अतिरिक्त कोई विकल्प नहीं रह जाता। तथापि पोस्टकार्ड और अंतर्देशीय पत्र-कार्ड जैसी कुछ सेवाओं की दरें कम रखने के लिए सामाजिक दबाव है। विभाग को प्रत्येक पोस्टकार्ड पर 0.96 रुपये का घाटा होता है क्योंकि इसका डाक प्रभार 15 पैसे है जबकि इसकी लागत 1.11 रुपये होती है। इसी प्रकार अंतर्देशीय पत्र-कार्ड भी घाटे पर चलने वाली सेवा है। द्वितीय श्रेणी की डाक से इससे भी अधिक घाटा होता है तथा सबसे अधिक घाटा पंजीकृत समाचार-पत्रों के कारण होता है। इन कठिनाइयों को विधिवत सुसंगत बनाने के लिए एक दीर्घकालिक दर नीति बनाने की आवश्यकता है।

### स्टाफ एटिड्यू

विभाग अपने कर्मचारियों की सूझबूझ और सहयोग को अत्यधिक महत्त्व देता है तथा अपने मानव संसाधनों की समृद्धि के साथ-साथ विभाग के विकास के लिए उनके प्रबंध ज्ञान और नीतियों के प्रति सतर्कता से सहानुभूतिपूर्ण है। विभागे अपने भविष्य के ढांचे के प्रस्तावों में यूनियनों और उनके घटकों के तीन संघों तथा गैर संघीय यूनियनों और एसोसिएशनों को शामिल कर रहा है लेकिन इसमें किसी प्रकार के गतिरोध की गलतफहमी नहीं है क्योंकि यूनियन महसूस करती है कि कर्मचारियों के लिए जो कुछ भी किया गया है वह कम है। दूसरी तरफ कम होते जा रहे अनुशासन और उत्पादकता के गिरते हुए स्तर के कारण दक्षता का स्तर बहुत निम्न हो गया है तथा संरचनात्मक सुधार लागू करने के लिए यह उचित समय है।

### कस्टमर ओरियंटेशन

यह इस प्रणाली का एक अतिमहत्वपूर्ण पहलू है जिसे लोग अनुभव करते हैं। लोगों का इस संबंध में प्रत्यक्ष ज्ञान इसी पर निर्भर करता है। इसे जनसाधारण के अनुकूल बनाने के लिए विभाग ने 1989 में राष्ट्रीय डाक सप्ताह शुरू किया है। राष्ट्रीय डाक सप्ताह विश्व डाक दिवस 9 अक्टूबर से मनाया जाता है। विभाग ने 1990 में जनसंपर्क के लिए दो अन्य मंच स्थापित किए हैं अर्थात:

- डाक अदालत, सर्किल स्तर पर सिद्ध उपभोक्ताओं की शिकायतों को उसी समय ठीक करने के लिए तिमाही बैठके।
- पोस्टफोरम, नामजद डाकघरों के लिए स्याई सलाहकार निकाय।

इसके अतिरिक्त स्पीड पोस्ट को उपभोक्ताओं के लिए और अधिक सुग्राही बनाया जा रहा है। साधारण डाक के वितरण को मॉनीटर किया जा रहा है तथा बचत बैंक और डाक जीवन बीमा सेवाओं में सुधार किया जा रहा है।

विभाग डाक को जन उपयोग का कारगर साधन बनाने के उद्देश्य से प्रबंध व्यवस्था को अनुकूल बनाने, उपभोक्ताओं को अधिकाधिक सुविधाएं देने के अपने कार्यक्रम के प्रभाव को बढ़ाने और प्रणाली को प्रत्यक्ष रूप से परिष्कृत करने के लिए अपने प्रयास जारी रखेगा तथा साथ ही प्रौद्योगिकी को धीरे-धीरे और उद्देश्यपूर्ण ढंग से काम में लाया जाएगा।

तत्कालीन डाक-तार का विभाजन करके जनवरी 1985 में डाक विभाग का सृजन किया

गया था। यह संचार मंत्रालय का एक घटक है।

### मुख्यालय

विभाग की प्रबंध व्यवस्था डाक सेवा बोर्ड करता है जिसके चार सदस्य और एक अध्यक्ष है। सचिव, डाक बोर्ड के अध्यक्ष है। सदस्यों को प्रचालन, विकास, कार्मिक और वित्त के कार्य सौंपे गए हैं।

बोर्ड का एक सचिव भी है। सचिव (डाक) डाक विभाग के महानिदेशक भी है। बोर्ड की सहायता के लिए उप महानिदेशक और उनसे निचले स्तर के अधिकारी हैं।

### सर्किल

विभाग के प्रचालन दायित्वों को निभाने के लिए पूरे देश को 19 सर्किलों में बांटा गया है। एक सर्किल में एक अथवा एक से अधिक राज्य/संघ राज्य क्षेत्र शामिल होते हैं। सर्किल के अध्यक्ष मुख्य पोस्टमास्टर जनरल/पोस्टमास्टर जनरल होते हैं। जिन 16 सर्किलों के अध्यक्ष मुख्य पोस्टमास्टर जनरल हैं उन्हें क्षेत्रों में बांटा गया है इन क्षेत्रों में डाक डिवीजनों के अनेक ग्रुप हैं अथवा उनकी सहायता के लिए उनमें एक पोस्टमास्टर जनरल है। सर्किल में मेल डिवीजन, स्टोर डिपो, स्टेप डिपो और मेल मोटर जैसे फंक्शनल डिवीजन और यूनिटें भी हैं।

डाकघरों की मुख्य डाकघर, उप डाकघर और शाखा डाकघरों जैसी अनेक श्रेणियां हैं। शाखा डाकघर अतिरिक्त विभागीय डाकघर है, उप डाकघर अधिकांशतः विभागीय डाकघर है। मुख्य डाकघरों को उनके आकार के अनुसार पांच श्रेणियों में बांटा गया है इनमें से बंबई, कलकत्ता और मद्रास में सबसे बड़े

डाकघर प्रेजीडेसी डाकघर है।

सेना डाक सेवा के अध्यक्ष मेजर जनरल होते हैं जिन्हें महानिदेशक का पदनाम दिया गया है। सेना डाक सेवा को एक डाक सर्किल के रूप में मान्यता दी गई है।

वर्ष के दौरान सर्किलों को सुदृढ़ बनाने के लिए सात सर्किलों आन्ध्र प्रदेश, बिहार, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, तमिलनाडु, उत्तर प्रदेश और पश्चिम बंगाल के मुख्य पोस्टमास्टर जनरलों के पदों का ग्रेड बढ़ाकर 7300-7600 रुपये कर दिया गया है। अन्य संगठनात्मक सुदृढ़ीकरण के लिए प्रत्येक पोस्टमास्टर जनरल के नियंत्रण में 40 क्षेत्रों को लाना था, जोकि मुख्य पोस्टमास्टर जनरल को रिपोर्ट करते हैं। इस कार्य में बेहतर व्यवसायिकता लाने के लिए बंबई, कलकत्ता, दिल्ली और मद्रास की क्षेत्रीय डाक योजना यूनिटों का भी पोस्टमास्टर जनरल के स्तर तक दर्जा बढ़ाया गया है।

### स्थिति

दिसम्बर 1989 तक श्री गिरधर गोमांगो, संचार राज्य मंत्री थे। श्री के. पी. उज्ज्वल, दिसम्बर, 1989 में भूतल परिवहन और संचार मंत्री बने तथा अप्रैल 1990 तक वे संचार मंत्री के रूप में कार्य करते रहे।

श्री आर. के. सैयद, सचिव (डाक) के पद पर रहे। श्री कैलाश प्रकाश, सदस्य (प्रचालन), श्री आर. एन. डे, सदस्य (विकास), श्री बी. टी. मेघानी, सदस्य (कार्मिक) और श्री एस. कृष्णन, सदस्य (वित्त) बोर्ड के चार सदस्य थे।



## विश्व डाक संघ के साथ संबंध

विश्व डाक संघ, संयुक्त राष्ट्र संघ के डाक प्रशासन का एक विशिष्ट अंतर्राष्ट्रीय संगठन है। इस वर्ष के दौरान 170 देश इस संघ के सदस्य रहे। भारत विश्व डाक संघ में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता रहा है। भारत इस वर्ष के दौरान विश्व डाक संघ (यू पी यू) की कार्यकारी परिषद और डाक अध्ययन सलाहकार परिषद का सदस्य रहा। भारत एशिया प्रशांत डाक संघ (ए पी पी यू) का सदस्य और तकनीकी सहयोग तथा सहायता की स्थाई समिति का अध्यक्ष भी रहा।

उल्लेखनीय बात यह है कि भारत टर्मिनलइयूज की कार्यकारी परिषद की वर्किंग पार्टी का अध्यक्ष भी रहा है। भारत ने विश्व डाक संघ द्वारा अप्रैल 1989 में टर्मिनलइयूज पर आयोजित गोलमेज सम्मेलन की अध्यक्षता की।

20वां विश्व डाक संघ सम्मेलन 13 नवम्बर से 14 दिसम्बर, 1989 तक वाशिंगटन डी सी में आयोजित किया गया था। कांग्रेस विश्व डाक संघ का प्लेनरी निकाय और सर्वोच्च संगठन है तथा इसका आयोजन प्रत्येक पांच वर्ष में एक बार किया जाता है। अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवाओं से संबंधित नियमों और प्रक्रिया में परिवर्तन लाना या उनमें संशोधन करना डाक सेवाओं से संबंधित तकनीकी, प्रचालन और आर्थिक प्रश्नों और आगामी पांच वर्षों के लिए तकनीकी सहयोग की नीतियां इस सम्मेलन में निर्धारित की जाती हैं। श्री आर. के. सैयद, सचिव, डाक के नेतृत्व

में छह सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने इस सम्मेलन में भाग लिया इस समिति के अन्य सदस्य श्री कैलाश प्रकाश, श्री कृष्णल, श्री एम. एस. रमन, श्रीमती अरुणा जैन और श्री विवेक कौल थे। डाक विभाग के भूतपूर्व सचिव श्री के. आर. मूर्ति विश्व डाक संघ के यूरोप और उत्तरी अमेरिका से बाहर के पहले वरिष्ठ सदस्य थे।

भारत कांग्रेस की एक महत्वपूर्ण समिति अर्थात् कमिटी-5 लैटर पोस्ट (दूर निर्धारण और भुगतान) का अध्यक्ष था। यह समिति अंतर्राष्ट्रीय डाक मर्दों, टर्मिनलइयूज, ट्राजिट चार्ज, पत्र डाक मर्दों की प्रणाली का नया वर्गीकरण, रिमेलिंग आदि जैसे महत्वपूर्ण और संवेदनशील विषयों का निपटान करती है।

वाशिंगटन सम्मेलन में भारत को भारी बहुमत से डाक अध्ययन सलाहकार परिषद के लिए फिर से चुना गया था। अंतर्राष्ट्रीय डाक कार्यों में सक्रिय भूमिका निभाने पर भारत की सेवाओं को मान्यता देते हुए भारत को डाक अध्ययन परिषद के सलाहकार देशों की समिति-7 का अध्यक्ष बनाया गया था।

विश्व डाक संघ की कार्यकारी परिषद अप्रैल 1989 के सत्र में समीक्षाधीन अवधि के दौरान भारत ने भी इसमें भाग लिया। एशियाई प्रशांत डाक संघ की कार्यकारी परिषद की बैठक अगस्त 1989 में मनीला में हुई थी।

## अन्य अंतर्राष्ट्रीय संबंध

डाक और दूरसंचार के क्षेत्र में भारत-रूस वर्किंग ग्रुप की दूसरी बैठक मई 1989 में मास्को में हुई थी। श्री आर. के. सैयद, सचिव (डाक) ने इसमें भारत का प्रतिनिधित्व किया।

एशियाई प्रशांत देशों के डाक प्रशासनों के वरिष्ठ अधिकारियों के लिए डाक सेवाओं पर यू पी यू/यू एन डी पी के प्रबंध और प्रचालन में आधुनिकीकरण के पाठ्यक्रम का आयोजन अप्रैल/मई

1989 में नई दिल्ली में किया गया था। डाक सेवा बोर्ड के भूतपूर्व सदस्य श्री अजय चागची और पाकिस्तान डाक प्रशासन के सेवानिवृत्त महानिदेशक श्री सुशील इसके सलाहकार थे।

भारत ने जुलाई/अगस्त 1989 में सार्क गतिविधियों के तहत अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवाओं के बारे में पाठ्यक्रम की मेजबानी की। इस पाठ्यक्रम में सार्क के सभी देशों ने भाग लिया।

## डाक प्रचालन

### उद्देश्य

वर्ष के दौरान डाक सेवा की गुणवत्ता में सुधार और डाक सेवाओं के विस्तार से ग्राहकों को संतुष्टि प्रदान करके विभाग की गतिविधियों से लगातार परिचय करना हमारा उद्देश्य रहा है। पहले से ही जारी

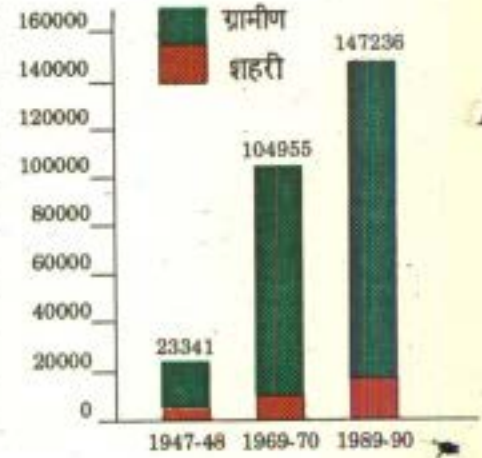
उपायों के अलावा विस्तृत ग्राहक सेवा और सामाजिक ग्राह्यता सुनिश्चित करने के लिए कुछ उपाय शुरू किये गये थे।

### डाक नेटवर्क का विस्तार

31 मार्च, 1990 को डाक नेटवर्क में 147,236 डाकघर थे जिसमें 130,987 ग्रामीण क्षेत्रों में और शेष 16,249 शहरी क्षेत्रों में थे। 1989-90 के वर्ष में डाक नेटवर्क में 1998 डाकघरों की वृद्धि हुई, जिसमें 1942 डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों के लिए थे। सातवीं पंचवर्षीय योजना अवधि में डाक नेटवर्क में निम्न प्रकार वृद्धि हुई :

	ग्रामीण	शहरी	कुल
1985-86	5	8	13
1986-87	7	5	12
1987-88	862	11	873
1988-89	764	43	807
1989-90	1789	79	1868
	3427	146	3573

### डाकघरों की संख्या



एक ग्रामीण डाकघर औसतन 24.0 वर्ग कि. मी. क्षेत्र और 4011 व्यक्तियों को सेवाएं प्रदान करता है (1981 की जनगणना के अनुसार)।

548 डाक कार्यालयों के नेटवर्क द्वारा डाक का निपटान किया जाता है। उसके अतिरिक्त बंबई, कलकत्ता, मद्रास, दिल्ली, कोचीन और पटना में 6 अंतर्राष्ट्रीय डाक विनिमय कार्यालय हैं। डाक का संवहन, वायुयान, रेलगाड़ियों में कार्य कर रहे 488

पारोपण अनुभागों में और 1.5 मिलियन कि. मी. की कामट्रेक्ट मेलरूट पर सड़कों द्वारा किया जाता है। इसके अतिरिक्त पैदल और साइकिल द्वारा भी किया जाता है।

बड़े स्थानों में स्थानीय डाक की डुलाई विभाग की अपनी डाक गाड़ियों फ्लीट द्वारा की जाती है। वर्ष 1989-90 में 91 स्थानों पर 1124 गाड़ियों की फ्लीट थी।

### सेवाएं

प्रदत्त की जाने वाली डाक सेवाएं

डाक सेवाएं,

अर्थात् पत्र, इसमें निम्नलिखित सम्मिलित हैं:

लिफाफे

सेटरकार्ड

पोस्टकार्ड

के बतौर वर्गीकरण किया गया है:

साधारण डाक

पोस्टिंग सर्टिफाइड आर्डीनरी मेल

रिकॉर्डेड डिलीवरी

बुक पैकेट  
 न्यूजपेपर पैकेट  
 पार्सल  
 धन अंतरण सेवाएं  
 अर्थात्  
 मनीआर्डर  
 पोस्टल आर्डर  
 अन्य सेवाएं  
 अर्थात्  
 बचत बैंक  
 डाक जीवन बीमा  
 तार  
 टेलीफोन पब्लिक काल आफिसिंग  
 टेलीफोन रेवेन्यू कलेक्शन

रजिस्ट्रेशन  
 वेल्फेयर  
 बीमा  
 स्पीड पोस्ट

### डाक माना

वर्ष के दौरान 3711 मिलियन अंतर्देशीय गैर-पंजीकृत डाक मकों का निपटान किया गया जिसमें 3086 मिलियन पत्र, 589 मिलियन पैकेट और 36 मिलियन पार्सल सम्मिलित है। अंतर्देशीय पंजीकृत पत्रों की संख्या 291 मिलियन है।

पिछले वर्ष की तुलना में इस वर्ष पंजीकृत डाक की संख्या में वृद्धि हुई है जबकि गैर-पंजीकृत डाक की संख्या में कमी आई है। कुल मिलाकर राजस्व में वृद्धि हुई है।

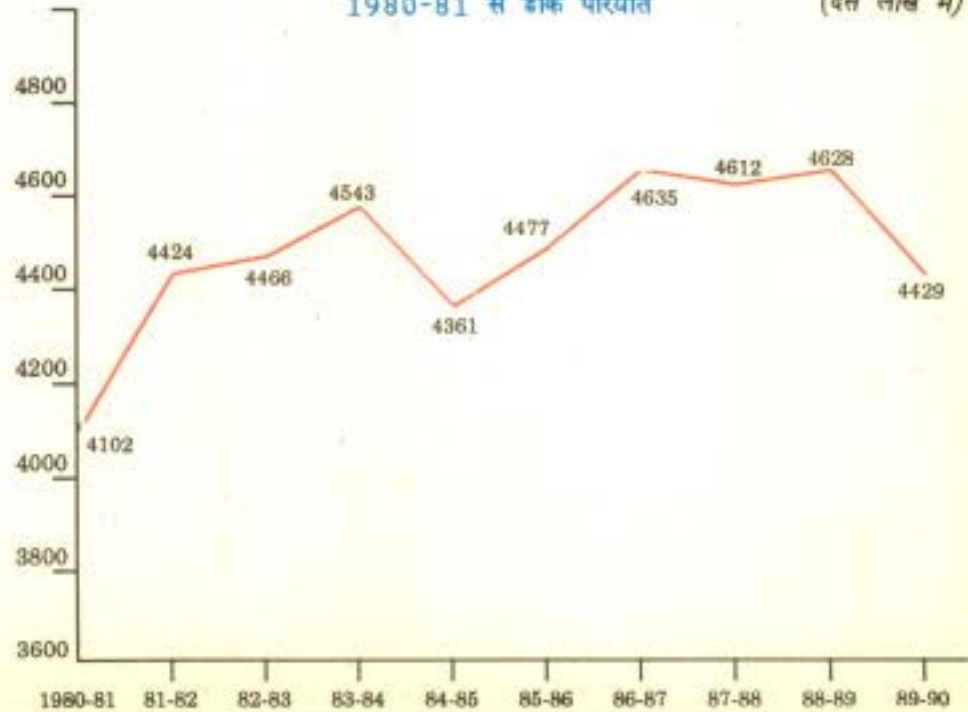
वर्ष के दौरान बाहर भेजी जाने वाली 148

मिलियन अंतर्राष्ट्रीय डाक का निपटान किया गया और विदेशों से आने वाली 620 मिलियन डाक का निपटान किया गया। विदेशों को जाने वाले अंतर्राष्ट्रीय पार्सलों की संख्या 199,000 थी तथा विदेशों से आने वाले पार्सल की संख्या 467,000 थी। पिछले वर्ष की तुलना में विदेशों से आये पार्सल कम थे।

वर्ष के दौरान मनीआर्डर द्वारा विभाग ने 110.8 मिलियन धन का हस्तांतरण किया और जोड़ने पर कुल 22714 मिलियन रुपये होता है। पोस्टल आर्डर द्वारा कुल 273.8 मिलियन रुपये भेजे गए।

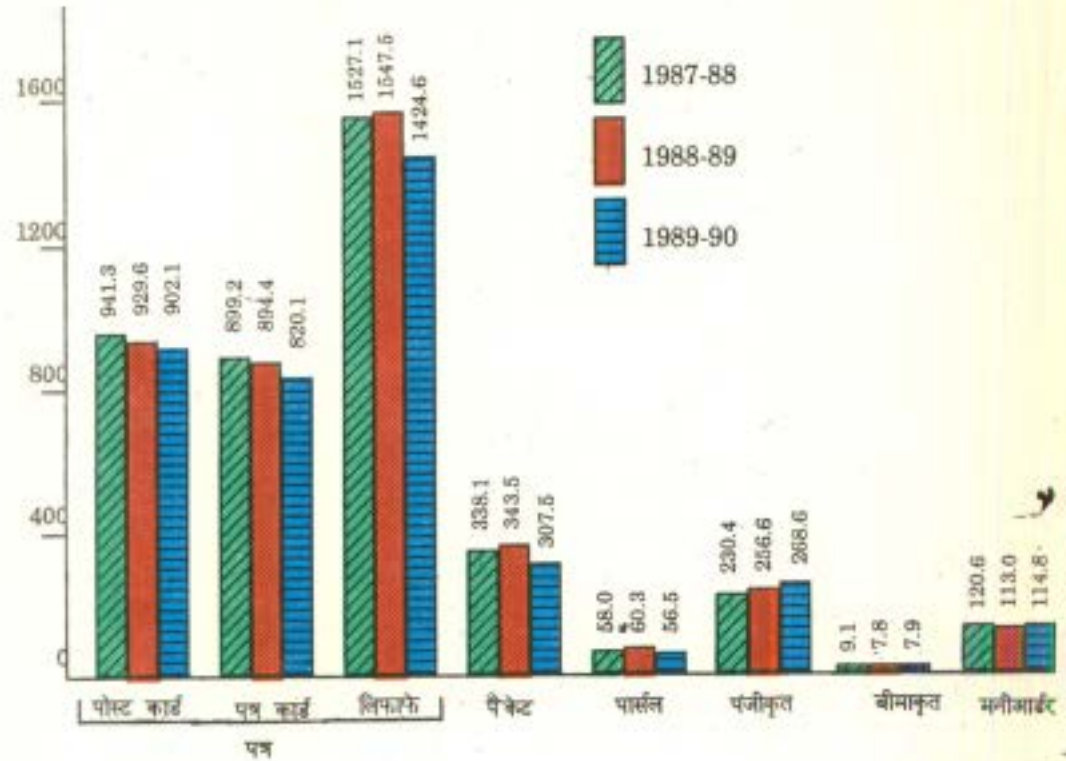
1980-81 से डाक परियात

(दस लाख में)



## मदवार डाक परियात

(दस लाख में)



## स्पीड पोस्ट

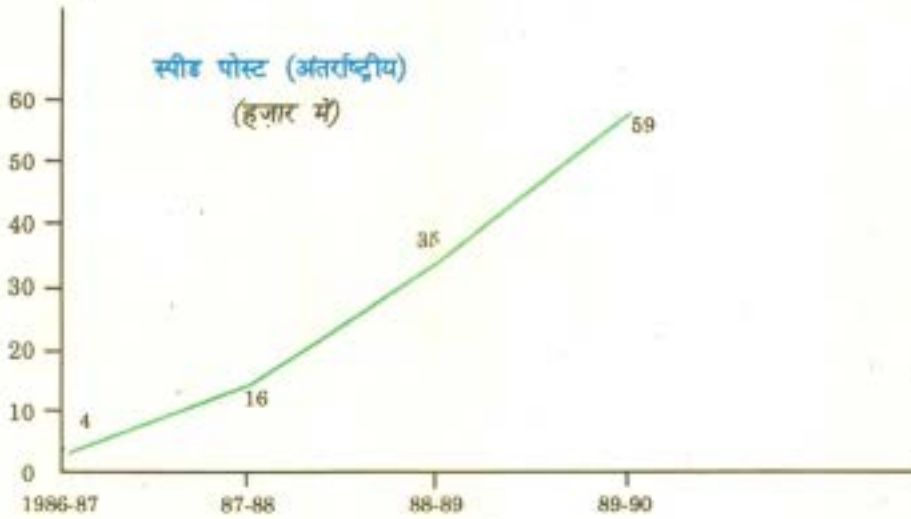
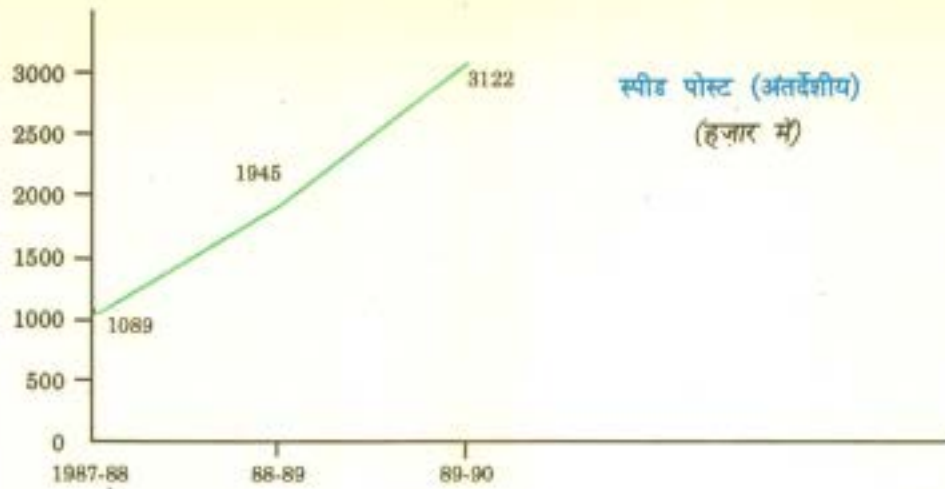
जिस डाक को एक निश्चित समय सीमा के भीतर पहुंचाना होता है उसके लिए विभाग द्वारा 1986 में अधिक डाक प्रभार पर एक तेज डाक सेवा के रूप में स्पीडपोस्ट प्रारम्भ की गई। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान देश और विदेश में पहले की अपेक्षा अधिक संख्या में लोगों ने इस सेवा से लाभ उठाया।

वर्ष के अंत तक अंतर्देशीय नेटवर्क 57 केन्द्रों और छ विस्तार काउंटरो तक बढ़ाया गया तथा अंतर्राष्ट्रीय सेवाओं में सात केन्द्रों और पांच देशों को जोड़कर 42 देशों तक बढ़ाया गया। नए केन्द्र कालीकट, धनबाद, गोरखपुर, जमशेदपुर, मुरादाबाद, मैसूर और क्विलोन थे। अरुणाचल प्रदेश, मिजोरम, नागालैंड और सिक्किम को छोड़कर राज्य की सभी राजधानियों को स्पीड पोस्ट से जोड़ दिया गया।

दस्तावेजों और माल के लिए अंतर्राष्ट्रीय स्पीड

पोस्ट कतार, नाइजीरिया और अर्जेंटीना में माल के लिए जापान, कोरिया गणराज्य, ओमान, सिंगापुर, फ्रांस, आयरलैंड, पुर्तगाल, स्पेन और अर्जेंटीना तक बढ़ाई गई।

अंतर्देशीय स्पीड पोस्ट सेवा के द्वारा वर्ष के दौरान 3.122 मिलियन मंदा बुक की गई। पिछले वर्ष 1.945 मंदा बुक की गई थी। इसमें पिछले वर्ष की तुलना में 60.5% की वृद्धि हुई है। इस वर्ष के दौरान 99729 स्पीड पोस्ट मनीआर्डर बुक किए गए। अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट द्वारा 59,000 जावक मंदा बुक की गई और 126,000 मंदा लाई गई जबकि पिछले वर्ष यह संख्या क्रमशः 35,000 और 81,000 थी। फ्रांस, जर्मनी, हांग-कांग, जापान, सांग-यांग, यू ए ई, यू के और यू एस ए के साथ स्पीड पोस्ट परियात सराहनीय रहा।



### प्रौद्योगिकी अधिष्ठापन

डाक छंटाई प्रणाली को कारगर बनाने और उसमें तेजी लाने के लिए विभाग में मशीनीकरण पर जोर दिया गया है। इसके अलावा काउंटर पर डाक संबंधी लेन-देन को तुरन्त निपटाने और जनता को एक ही काउंटर पर सभी सेवाएं उपलब्ध कराकर जनता को संतुष्ट करने के प्रयोजन से काउंटर कार्य के मशीनीकरण पर भी जोर दिया जा रहा है। कार्यालय के कार्य को पूरा करने के लिए कम्प्यूटर लगाने की योजना भी बनाई गई है। इन क्षेत्रों में वर्ष 1989-90 के दौरान किए गए प्राथमिक कार्य के कुछ निश्चित नतीजे निकलेंगे।

डाक छंटाई में विशेषकर महानगरों में मूल समस्या कार्य के स्थान और समय की है क्योंकि डाक की मात्रा अत्यधिक होती है। डाक हर समय आती रहती है और वह भी अप्रत्याशित मात्रा में।

इन समस्याओं का हल स्वचल एकीकृत डाक छंटाई प्रणाली है। इस प्रणाली को बंबई में शुरू किया

जाएगा। इस वर्ष इस कार्य हेतु ठेका प्रदान करने के लिए विश्वव्यापी निविदाएं आमंत्रित करने की कार्यवाही शुरु की गई।

पी सी पर आधारित बहुउद्देशीय काउंटर मशीनों के सॉफ्टवेयर विकसित करने के लिए सलाहकार वैज्ञानिक कार्य कर रहे थे तथा वर्ष के अंत तक इस दिशा में काफी हद तक सफलता प्राप्त हुई है।

इसी दौरान पूछताछ काउंटरो के कार्य को सरल बनाने के लिए चुनिन्दा डाकघरों में 50 डिजिटल वेइंग मशीनें उपलब्ध करा दी गई है। माइक्रोप्रोसेसर पर आधारित पांच बहुउद्देशीय काउंटर मशीनें दिल्ली में भी लगाई गई है। जिनमें से एक संसद मार्ग प्रधान डाकघर में और चार संसद भवन डाकघर में लगाई गई है।

पत्रों पर मुहर की छाप में सुधार लाने की ओर विशेष ध्यान दिया जा रहा है। आजकल उपयोग

में ली जा रही सामान्य धातु की मोहरों के बजाय पॉलीमर की मोहरें विकसित करने के लिए परीक्षण

किया गया है। इस समय पॉलीमर की मोहरों का बहुत कम उपयोग हो पाया है।

### प्रणाली में सुधार डाकघर प्रणाली

मनीआर्डरों और बीमाकृत डाक मदों के वितरण में सुधार लाया गया है। इसके लिए पोस्टमैनों को सौंपी जा सकने वाली कुल राशि सीमा को बढ़ाकर शहरी क्षेत्रों में 5000 से 8000 रुपए तथा ग्रामीण

क्षेत्रों में 2000 से 4000 रुपए कर दिया गया है। इससे विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में मनीआर्डर की अदायगी में सुधार हुआ है।

### डाक परिचालन प्रणाली विस्तृत छंटाई के लिए डाक का केन्द्रीयकरण

विस्तृत छंटाई के लिए डाक को एकत्र करना और उसका केन्द्रीयकरण। बड़ी संख्या में डाक कार्यालयों के होने से डाक के इधर-उधर होने, उसे भेजने में पुनरावृत्ति को रोकने के लिए डाक की विस्तृत

छंटाई हेतु उसे एक जगह एकत्र करने और केन्द्रीयकरण करने की आवश्यकता महसूस हुई। डाक को एक जगह एकत्र करने का काम सुनियोजित और प्रभावशाली ढंग से प्रारम्भ किया गया।

### छंटाई की गुणवत्ता

डाक की बेहतर ढंग से छंटाई सुनिश्चित करने के लिए डाक कार्यालयों में छंटाई व्यवस्था की जांच पर और अधिक बल दिया गया। कारगर रूप देने

के लिए डाक मॉनिटरिंग पद्धति को सुचारु रूप दिया तथा डाक गुणवत्ता मूल्यांकन को मापने के लिए कम्प्यूटरों का प्रयोग किया गया।

### पंजीकृत पार्सलों के वितरण के लिए मानदंड

राज्य मुख्यालयों के मध्य पंजीकृत पार्सलों के

वितरण के लिए मानदंड निर्धारित किए गए।

### द्वितीय श्रेणी की डाक को हवाई जहाज से ले जाना

उत्तर-पूर्व क्षेत्र को जाने वाली द्वितीय श्रेणी की डाक जिसमें पत्रिकाएं, पत्र-पत्रिकाएं, समाचार-पत्र, बधाई संदेश और निमंत्रण पत्र जिनका वजन 200 ग्राम तक हो, को बिना कोई हवाई अधिभार लिए

हवाई जहाज से ले जाने की अनुमति दी गई है, इसी प्रकार द्वितीय श्रेणी की डाक को चण्डीगढ़, लेह हवाई जहाज से ले जाने की अनुमति दी गई।

### मेल मोटर गाड़ियों का मानकीकृत करना

सेन्ट्रल इंस्टीट्यूट आफ रोड ट्रांसपोर्ट पुणे द्वारा किये गये अध्ययन के आधार पर एक या दो

प्रकार की गाड़ी को ध्यान में रखते हुए मेल मोटर गाड़ी के लिए मानक निर्धारित किए गए।

### फिलेटली

वर्ष में 37 स्मारक/विशेष डाक-टिकट जारी किए गए थे। पंडित जवाहर लाल नेहरू की 100वीं वर्ष गांठ पर 14 नवम्बर, 1989 को एक स्मारक डाक-टिकट जारी किया गया था और 30 अगस्त, 1989 को टर्की के संस्थापक और टर्की गणराज्य के पहले राष्ट्रपति मुस्तफा कमाल अतातुर्क पर एक विशेष डाक-टिकट जारी किया गया था। 11 जुलाई, 1989 को भारत द्वारा अंटार्कटिका में दक्षिण गंगोत्री डाकघर की स्थापना की द्वितीय वर्ष की स्मृति में वर्ष का महत्वपूर्ण डाक-टिकट जारी किया गया था।

48 फिलेटलिक ब्यूरो 173 फिलेटलिक काउंटरों पर फिलेटली विक्री का प्रबंध किया गया

था। विभाग ने 21 से 23 नवम्बर, 1989 तक कटक उड़ीसा में (आर फेक्स) तथा 12 से 14 जनवरी, 1990 तक केरल त्रिवेन्द्रम में (केरा फेक्स) नामक राज्य स्तर की प्रदर्शनी आयोजित की।

वर्ष के दौरान विभाग ने निम्नलिखित विश्व डाक प्रदर्शनी में भाग लिया है-

22 से 31 मई, 1989 तक सोफिया में बल्गारिया-89  
7 से 17 जुलाई, 1989 तक पेरिस में फिलेक्स,  
फ्रांस-1989

4 से 13 अगस्त, 1989 तक बैरुत में थर्डपैक्स-89  
1 से 7 सितम्बर तक बेलग्रेड में बेलग्रेड-89

24 नवम्बर से 3 दिसम्बर, 1989 तक बर्लिनगटन में  
एन्सपो-89

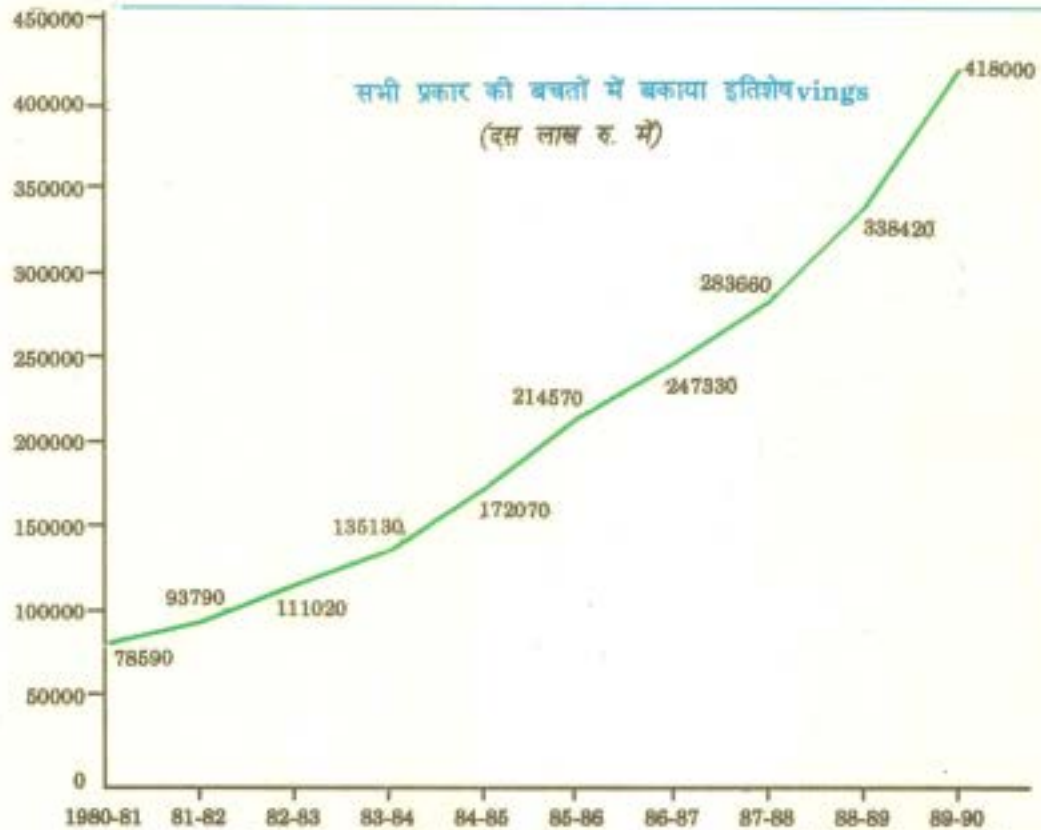
## एजेंन्सी सेवाएं

### डाल्फर बचत बैंक

डाल्फर बचत बैंक सबसे बड़ा बैंक है जिसमें 93.40 मिलियन खाते हैं जिसकी कुल जमा पूंजी 142,850 मिलियन रुपये है डाल्फर बचत बैंक वित्त मंत्रालय की ओर से निम्नलिखित स्कीम चलाता है:

बचत खाता  
आवर्ती जमा खाता

सावधि जमा खाता  
राष्ट्रीय बचत योजना  
मासिक आय योजना  
लोक भविष्य निधि  
इन्दिरा विकास पत्र  
किसान विकास पत्र  
राष्ट्रीय बचत पत्र आठवां निर्गम



### नई योजना

8 मई, 1989 को राष्ट्रीय बचत पत्र आठवां निर्गम की एक नई श्रृंखला जारी की गई थी। बचत पत्र 100, 500, 1000, 5000 और 10,000 रुपये के मूल्यवर्गों में था। प्रमाण पत्र 6 वर्षों में

परिपक्व होता है और 100 रुपये का बचत पत्र 201.50 रुपये का हो जाता है। ब्याज पर कर लगता है लेकिन वेतन में से इसकी कटौती नहीं की जाती।

### मुगाली में परिवर्तन

बचत खाता खोलते समय जमाकर्ता का परिचय वर्ष 1989-90 में प्रारम्भ किया गया था। राष्ट्रीय बचत पत्र आठवां निर्गम वितरण अधिकारियों को जो

इस कार्य को करते हैं 0.5 प्रतिशत की कटौती देकर वेतन पत्रक स्कीम के अंतर्गत लाया गया था।

### सेवा की गुणवत्ता

स्टाफ से बेहतर सेवा लेने के लिए बचत बैंक में सहायक के लिए 60 रुपये प्रति माह की दर

से और बचत बैंक कार्य के लिए दूसरों को 30 रुपये प्रतिमाह देना प्रारम्भ किया है।

डाक जीवन बीमा निम्नलिखित 4 पालिसी प्रदान करती है:

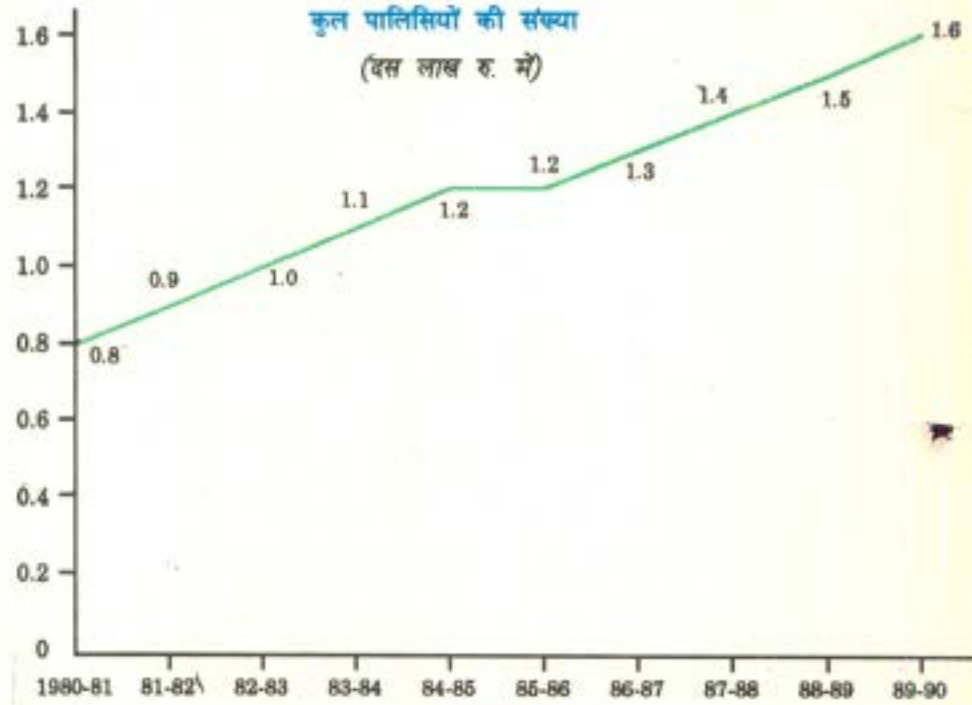
- बंदोबस्ती बीमा
- आजीवन बीमा
- परिवर्तित आजीवन जीवन बीमा
- प्रत्याशित बंदोबस्ती बीमा

पिछले 3 वर्षों के दौरान घोषित बोनस निम्न प्रकार है :

	आजीवन (प्रति वर्ष प्रति हजार बीमा)	बंदोबस्ती
1987-88	78 रु.	63 रु.
1988-89	80 रु.	65 रु.
1989-90	83 रु.	67 रु.

पिछले वर्ष 1458133 पालिसियों पर 1711.48 करोड़ रुपये का कारोबार किया गया या जबकि वर्ष 1989-90 में यह बढ़कर 15,79,481 पालिसियों पर 2119.40 करोड़ रुपये हो गया। गुजरात सर्किल में सबसे अधिक 2,22,292 पालिसियां थीं।

वर्ष 1989-90 में 162510 पालिसी द्वारा 432.49 करोड़ रुपये का व्यापार किया गया जो पिछले वर्ष के 136508 पालिसी के 294.89 करोड़ रुपये की तुलना में अधिक है। गुजरात और तमिलनाडु सर्किल ने क्रमशः 25156 और 25381 पालिसी पर 67.94 करोड़ रुपये और 54.24 करोड़ रुपये के कारोबार की वृद्धि की है।





## जीवन बीमा प्रीमियम

(दस लाख रु. में)



### ग्राहक संतुष्टि

वर्ष 1989-90 के दौरान कुल 710597 शिकायतें प्राप्त हुई थीं, शिकायत की दर कुल परियात का 0.005% थी जो पिछले वर्ष की तुलना में थोड़ा कम है।

प्रथमिक स्तर की शिकायत	कुल शिकायत का प्रतिशत
1. प्रक्रिया संबंधी क्लिब	30.90%
2. दुर्ब्यवहार	01.29%
3. सेवा दोष	25.86%
4. दूसरा आधार	41.95%

### पुनः प्रेषण पत्र

वर्ष 1989-90 के दौरान विभाग के 15 पुनः प्रेषण कार्यालयों जो गैर-वितरित डाक का हिसाब रखते हैं के द्वारा 28.3 मिलियन पत्रों का निपटान किया गया उनमें से 60% पत्रों के पतों में सुधार

करके उन्हें पाने वाले तक पहुंचाया गया और 29% पत्रों को उनका पता सुनिश्चित करने के बाद भेजने वाले के पास भेज दिया गया और शेष 11% को नष्ट कर दिया गया।

### डाक करसर

विभाग ने वर्ष के दौरान अपनी भवन निर्माण संबंधी गतिविधियां 30.79 करोड़ रुपये की सीमा तक बढ़ा दी जिसमें 6 विस्तार कार्य और 183 स्टाफ क्वार्टर शामिल हैं इसके अलावा 102 कार्यालय भवन तथा 351 स्टाफ क्वार्टरों का निर्माण कार्य सम्पन्न किया जो पिछले वर्षों से चल रहा था तथा रेल डाक सेवा भवनों का निर्माण कार्य प्रारम्भ किया। वर्ष के अंत में 248 कार्यालय भवनों और

497 स्टाफ क्वार्टरों का निर्माण कार्य प्रगति पर था। वर्ष के दौरान 618 कार्यालय भवन और 1603 स्टाफ क्वार्टरों के निर्माण कार्य को नये कार्य के रूप में मंजूरी दी गई थी। विभाग ने 2.66 करोड़ रुपये भूमि अधिग्रहण पर व्यय किया जिससे 6 आवासीय तथा 72 कार्यालय भवन के लिए स्थान अधिग्रहीत किये जाने थे।

## डाक वित्त

1985-86 से पिछले पांच वर्षों में डाक सेवाओं पर 1003.57 करोड़ रुपये का राजस्व घाटा दिखाया गया है।

1985-86	163.55
1986-87	216.43
1987-88	190.87
1988-89	169.73
1989-90	262.99
1990-91 (अनन्तिम)	159.38

वर्ष 1989-90 का कुल राजस्व 702.59 करोड़ रुपये था जो कि पिछले वर्ष के 741.80 करोड़ रुपये की तुलना में 39.20 करोड़ रुपये कम था। एजेंसी कार्यों की वसूली लागत की लेखा प्रक्रिया के कारण राजस्व में 5.28 % की कमी आई है।

पहले उन्हें राजस्व के अंतर्गत रखा गया था लेकिन अब उसे कार्यकारी व्यय में से कटौती के रूप में दर्शाया गया है अन्यथा राजस्व में वृद्धि होती।

वर्ष में राजस्व की वसूली अनुमानित राजस्व का 92.4% की गयी जो उपर्युक्त कारण से ही 57.41 करोड़ कम रहा। पिछले वर्ष के 911.53 करोड़ रुपये के व्यय की तुलना में वर्ष की कुल कार्यकारी व्यय 965.58 करोड़ रुपये था जो 948.41 करोड़ रुपये के अनुमानित व्यय से 5.93% अधिक है। अतः वर्ष 1989-90 का घाटा 262.99 करोड़ रुपये हो गया जो कि वर्ष 1988-89 के 169.73 करोड़ रुपये के घाटे से 93.26 करोड़ रुपये अधिक था। व्यय में बढ़ोतरी व्यक्तिगत हकदारी डाक परिवहन लागत और सामान्य कीमतों में वृद्धि के कारण हुई थी।

### राजस्व तथा व्यय

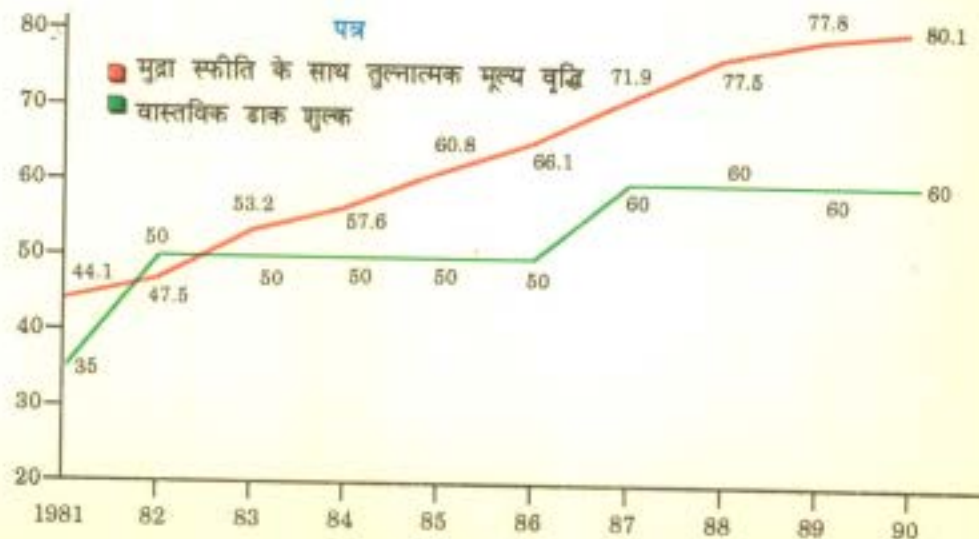
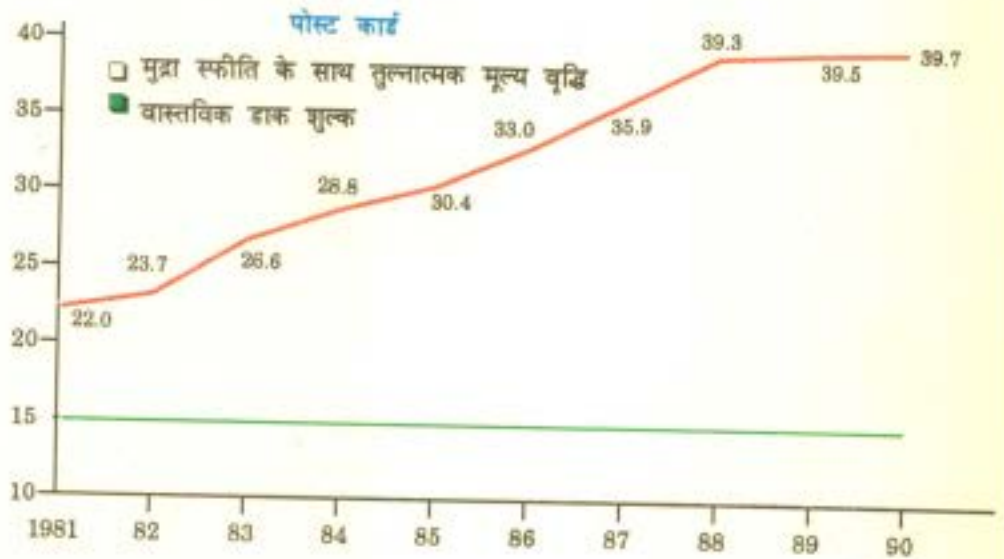
(वर्ष 1988-89 से तुलना)

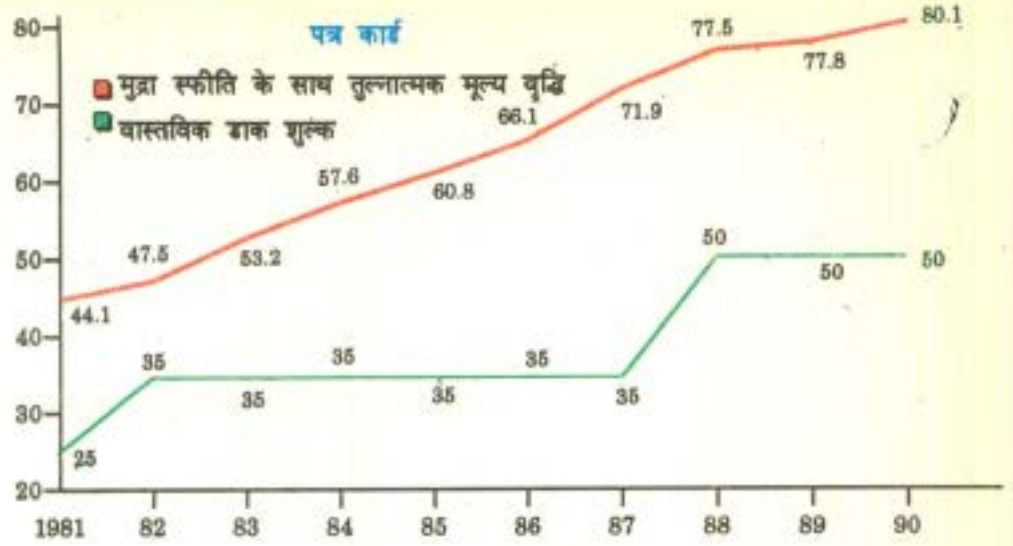
(करोड़ रुपये में)

विवरण	1989-90	पिछले वर्ष में परिवर्तित प्रतिशत	1988-89
<b>राजस्व</b>			
डाक टिकटों की बिक्री	431.64	3.9	415.31
नकद वसूल किया गया डाक शुल्क	133.65	6.4	125.59
धनादेश और भारतीय पोस्टल आर्डर से प्राप्त कमीशन	105.55	4.6	100.85
अन्य प्राप्तियां	31.75	(-) 68.2	100.05
<b>जोड़</b>	<b>702.69</b>		<b>741.80</b>
<b>व्यय</b>			
सामान्य प्रशासन प्रचालन	80.25	10.0	72.91
एजेंसी सेवाएं	618.94	1.7	608.49
अन्य	33.62	16.3	28.92
<b>जोड़</b>	<b>965.58</b>		<b>911.53</b>

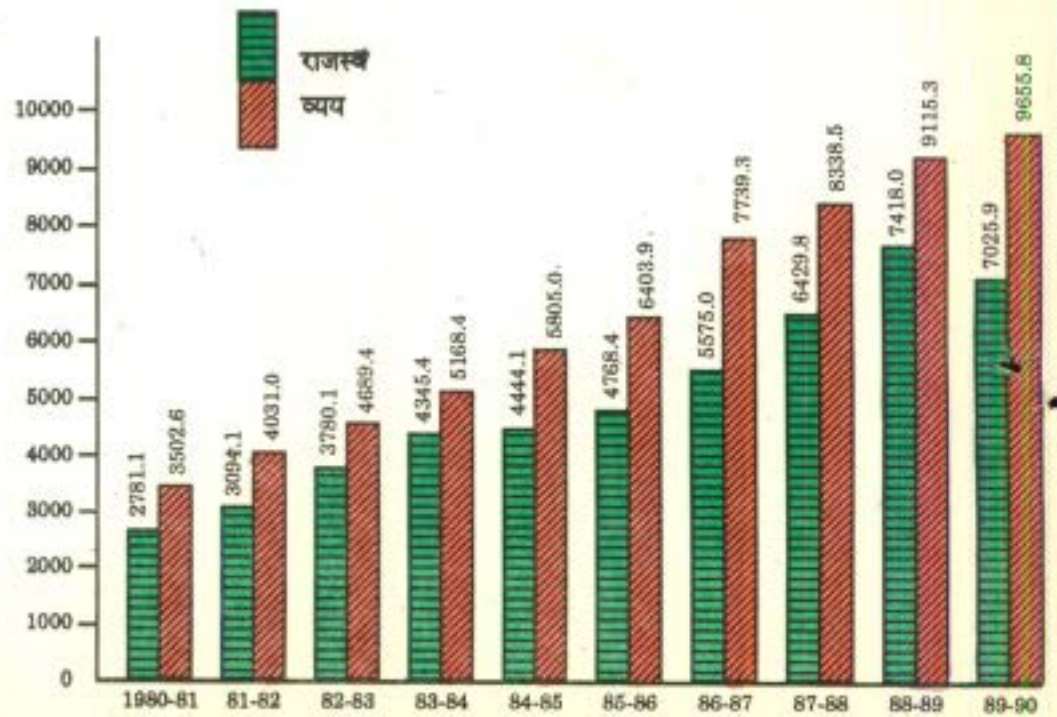
महत्वपूर्ण वर्गों का सकल व्यय निम्न प्रकार है:-

वेतन एवं भत्ता, आकस्मिक व्यय			
अंतरिम सहायता तथा अन्य भवें	952.05	10.4	862.60
पेशन संबंधी प्रभार	110.18	10.3	99.89
लेखा एवं लेखा-परीक्षा	28.99	12.5	25.76
डाक-टिकट तथा लेखन सामग्री	42.23	18.8	35.54
लेखन सामग्री एवं मुद्रण आदि	18.93	84.7	10.25
परिसंपत्ति इत्यादि का रखरखाव	7.12	24.0	5.74
छुट-पुट कार्य	1.04	(-) 28.3	1.45
डाक की दुलाई (रेलवे तथा एयर मेल कैरियर का भुगतान)	58.07	30.1	44.63
<b>जोड़</b>	<b>1218.61</b>		<b>1085.86</b>





### राजस्व और व्यय (बस लाख र. में)



## सेवाओं की लागत

वर्ष में मुख्य सेवा लागत निम्न प्रकार है। प्रत्येक के समक्ष संबंधित राजस्व को दर्शाया गया है।  
मिछले दो वर्षों के लागत एवं राजस्व को भी उसके साथ दर्शाया गया है।

सेवा	(अंकड़े रुपये में हैं)					
	1989-90		1988-89		1987-88	
	लागत	राजस्व	लागत	राजस्व	लागत	राजस्व
पोस्टकार्ड	1.13	0.22	1.03	0.21	0.94	0.21
सेटर कार्ड	1.25	0.43	1.12	0.43	1.03	0.35
पत्र	1.28	1.29	1.14	1.12	1.07	1.10
पार्सल	17.10	10.04	12.61	10.17	12.75	10.05
मनीआर्डर	10.62	8.76	10.34	8.72	9.53	6.41
रजिस्टर्ड	7.78	5.00	7.11	5.00	7.22	4.50
बीमाकृत पैकेट	10.23	9.20	9.30	9.08	9.50	8.63
बुक पैकेट	1.63	1.20	1.41	0.92	1.37	0.79
मुद्रित बुक पैकेट	2.08	0.83	1.76	0.82	1.73	0.79
अन्य	2.29	0.99	1.94	0.96	1.91	0.95

## एजेंसी सेवाएं

वर्ष 1989-90 में एजेंसी सेवाओं के कारण होने वाले कार्यकारी व्यय की विभाग द्वारा वसूली इस प्रकार थी: (करोड़ रुपये में)	रेलवे पेशान का भुगतान	0.57	
	कोयला खनिक/ईपिएफ पेशान	2.39	
	सीमा शुल्क वसूली	1.05	
बचत बैंक	242.00	सेना पेशान	0.41
ड्राफ्ट जीवन बीमा	9.28	अन्य	2.52
तार	33.97	जोड़	292.19

## पूजीगत व्यय

वर्ष में नियत परिसंपत्ति पर सकल परिव्यय 32.95 करोड़ रुपये था जिसमें से 93.02% भूमि एवं भवन पर तथा 6.98% उपकरण और संयंत्र एवं अन्य के ऊपर व्यय हुआ था। वर्ष के अंत में नियत परिसंपत्ति पर पूजीगत परिव्यय 393.30 करोड़ रुपये तक बढ़ गया था वर्ष के अंत तक शुद्ध प्रगामी पूजीगत परिव्यय के लिए सामान्य राजस्व द्वारा 320.20 करोड़ रुपये की वित्तीय सहायता दी गई।

**मानव संसाधन विकास पुष्टिकोण**

इस विभाग के कार्मिक ही भारतीय डाक प्रणाली के सबसे बड़े संसाधन रहे हैं। 31.3.90 की स्थिति के अनुसार इनकी कुल संख्या 5.85 लाख थी इनमें से 2.98 लाख अतिरिक्त विभागीय कर्मचारी हैं, जिनमें से अधिकतर गांवों में डाक सेवाएं प्रदान करते हैं। चूंकि यह विभाग एक श्रम प्रधान विभाग है इसलिए कुल कार्य संचालन का एक बहुत बड़ा प्रतिशत इसी पर खर्च हो जाता है। विभाग में कर्मचारियों की इतनी बड़ी संख्या तथा विभिन्न संवर्गों की बहुतायत होने से इसे अपनी कार्मिक नीतियों एवं पद्धतियों को इस प्रकार सुनियोजित ढंग से तैयार करना होगा जिससे वह संतोषजनक एवं कार्यकुशल डाक सेवाएं प्रदान करने का संगठनात्मक लक्ष्य प्राप्त कर सके। इस दिशा में, विभिन्न क्षेत्रों में कर्मचारियों की सेवाओं का सौददेश्य इस्तेमाल करने के लिए विभाग मानव संसाधन नीतियां बना रहा है।

विभाग के क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्र दरभंगा, मधुरै, मैसूर, सहारनपुर तथा बड़ोदरा में स्थित हैं। इन प्रशिक्षण केन्द्रों में विभिन्न श्रेणियों के कर्मचारियों की

प्रशिक्षण की जरूरतों को देखते हुए इस ढंग से पाठ्यक्रम तैयार किए जाते हैं जिनसे उनकी कार्यकुशलता बढ़े। इस अवधि के दौरान इन केन्द्रों में 12,336 कार्मिकों को प्रशिक्षण दिया गया।

कर्मचारियों को मध्यम तथा उच्चस्तरीय प्रबंध प्रशिक्षण पोस्टल स्टॉफ कॉलेज द्वारा दिया जाता है। यह कॉलेज विश्व डाक संघ के उच्च स्तरीय प्रबंध पाठ्यक्रम भी चलाता है। पोस्टल स्टॉफ कॉलेज ने वर्ष 1989-90 में निम्नलिखित पाठ्यक्रम चलाए-

- (1) आई. पी. एस. एवं ए. एफ. एस. के परीवीक्षाधीन अधिकारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम
- (2) उच्चस्तरीय डाक प्रबंध पाठ्यक्रम (यूपीयू)
- (3) अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवाओं पर सार्क पाठ्यक्रम
- (4) छठा एरजीक्यूटिव डिवलपमेंट प्रोग्राम

विभाग ने डाकघर बचत बैंक फिलेकी एवं सामग्री प्रबंध जैसे विषयों पर कार्यशालाएं भी आयोजित कीं।

**कर्मचारी संबंध**

विभाग में कर्मचारियों की तीन फेडरेशन और 26 यूनियन/एसोसिएशन हैं। इनके साथ विभाग ने स्वस्थ और सार्थक संबंध कायम किए हैं।

अप्रैल 1989 से मार्च 1990 के दौरान जे. सी. एम. की तीन बैठकें तथा स्थायी समिति की

छ: बैठकें हुईं। फेडरेशनों एवं इससे संबद्ध यूनियनों-एसोसिएशनों के साथ होने वाली बैठकों का मुख्य उद्देश्य यूनियनों की मांगों का आपसी सहमति से समाधान ढूँढना था।

**उच्चतर कार्य निष्पादन को मान्यता**

वर्ष के दौरान विभाग ने अपने कर्मचारियों को उनकी उत्कृष्ट एवं सराहनीय सेवाओं के लिए राष्ट्रीय स्तर पर 'मेधवृत पुरस्कार' और सर्किल स्तर पर 'डाक सेवा पुरस्कार' प्रदान किए। यह पुरस्कार निम्नलिखित कर्मचारियों को प्रदान किए गए :-

मेधवृत पुरस्कार		
नाम	वर्ग	सर्किल
श्री एस. बेलुस्वामी	ई. डी एस. पी. एम	तमिलनाडु
श्री आर. ननजुदावास्वी	पोस्टमैन	कर्नाटक
श्री हमीदुद्दीन नरीसुद्दीन काजी	इंस्पेक्टर	गुजरात

नाम	वर्ग	सर्किल
श्री जे. जोसफ	ड्राइवर, मेल मोटर सर्विस	कर्नाटक
श्री मोहम्मद उमर	ग्रुप 'डी'	उड़ीसा
श्री केशवानंद	ग्रुप 'डी'	हिमाचल प्रदेश
श्री देवराज शर्मा	गाइड	दिल्ली
श्री एस. बालामुंदरम	सहायक अधीक्षक	तमिलनाडु
कुमारी शिल्पा परमानन्द भट्ट	डाक सहायक	गुजरात

### कर्मचारी कल्याण

डाक सेवाएं कर्मचारी कल्याण बोर्ड संचार मंत्री की अध्यक्षता में कार्य करता रहा है। इस बोर्ड का उद्देश्य इस विभाग के कर्मचारियों की सुख सुविधाओं एवं कल्याण, खेलकूद एवं सांस्कृतिक गतिविधियों को प्रोत्साहित, विकसित करना, आयोजित करना तथा उन पर पूर्ण नियंत्रण रखना है। इस बोर्ड का वित्तीय संसाधन सरकार द्वारा प्राप्त सहायता अनुदान है। इसके अतिरिक्त स्टाफ द्वारा स्वैच्छिक अंशदान खेलकूद और सांस्कृतिक गतिविधियों द्वारा धन एकत्र करने का कार्य अधीनस्थ संगठनों द्वारा किया जाता है।

कल्याण बोर्ड इस निधि का उपयोग खेलकूद, कम्युनिटी सेन्टर, मनोरंजन क्लबों आदि गतिविधियों

के लिए बीमारी, मृत्यु तथा प्राकृतिक विपदाओं में वित्तीय सहायता देना, शैक्षिक छात्रवृत्ति प्रदान करना, भवन के लिए आर्थिक सहायता देने तथा विकलांग स्टाफ एवं बच्चों को व्यवसायिक प्रशिक्षण केंद्रों, शिशुगृहों को अनुदान देने के लिए करता है। वर्ष 1989-90 के दौरान 88 लाख रुपये कल्याण गतिविधियों पर खर्च किए गए तथा 35 लाख रुपये खेलकूद पर खर्च किए गए। इस निधि का आबंटन आंध्र प्रदेश सर्किल में बाड़ पीड़ित डाक कर्मचारियों को वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए विशेष रूप से आंध्र प्रदेश सर्किल को किया गया था।

### अवकाश गृह

विभाग अपने कर्मचारियों एवं उनके परिवार वालों के लाभ के लिए निम्नलिखित स्थानों पर अवकाश गृह को चला रहा है :-

तिरुपति (आंध्र प्रदेश), गुवाहाटी एवं काजीरंगा (असम), राजगीर, देवोगाह (बिहार), द्वारका

(गुजरात), श्रीनगर (जम्मू एवं कश्मीर), त्रिवेन्द्रम (केरल), मेर्यन (महाराष्ट्र), शिलौंग (मेघालय), गोपालपुर (उड़ीसा), उदयपुर (राजस्थान), अगरतला (त्रिपुरा), मसूरी (उ.प्र.), और दीघ एंड डायमंड बंदरगाह (पश्चिम बंगाल)।

### चिकित्सा सुविधाएं

31 मार्च, 1990 तक इस देश में 48 स्थानों पर 63 डाक-तार औपधालय कार्य कर रहे हैं। डाक विभाग तथा संचार विभाग के कर्मचारियों तथा पेशानभोगियों को बहिरंग चिकित्सा सुविधाएं प्रदान की जाती हैं। रोगियों को अस्पतालों में भर्ती करने के लिए राज्य सरकारों द्वारा मान्यता प्राप्त अस्पतालों में भेजा जाता है और उन पर होने वाले चिकित्सा खर्च की प्रतिपूर्ति कर्मचारी को कर दी जाती है।

वर्ष के दौरान बॉलीबाल, टेबिल टेनिस, वेंटलिफ्टिंग, पावर लिफ्टिंग, हॉकी, क्रिकेट, रेस्लिंग, बॉस्केट बॉल, फुटबॉल, लॉनटेनिस, बैडमिंटन, एथलेटिक, साइक्लिंग एवं चैस जैसे खेलों के लिए

ऑल इंडिया पोस्टल सर्विसिस टूर्नामेंट आयोजित किए गए। विभाग के खिलाड़ी विभिन्न प्रतियोगिताओं में राष्ट्रीय चैम्पियनशिप में हिस्सा लेते हैं।

वर्ष के दौरान सर्वश्रेष्ठ पुरुष खिलाड़ी/महिला खिलाड़ी और सर्वश्रेष्ठ सर्किल के लिए पुरस्कार शुरू किए गए। वर्ष 1989-90 के लिए पुरस्कार वितरण फरवरी, 1990 में त्रिवेन्द्रम में किया गया।

विकलांगों के लिए राष्ट्रीय खेलों में वरिष्ठ अधीक्षक, डाकघर (पूर्वी डिब्बीजन) बेंगलूर कार्यालय के कार्यालय सहायक श्री एन. प्रकाश को सर्वश्रेष्ठ विकलांग खिलाड़ी के रूप में वर्ष 1989 के राष्ट्रीय पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

### अनुसूचित जाति/जनजाति के कर्मचारी

डाक विभाग को केन्द्रीय सरकार के उन कुछ विभागों में शामिल किया गया है जिन्होंने अनुसूचित जाति/जनजाति के उम्मीदवारों के लिए आरक्षित पदों

के बैकलॉग को भरने के संबंध में सरकार द्वारा जारी अनुदेशों को सफलतापूर्वक कार्यान्वित किया है।

### सरकारी कामकाज में हिन्दी को बढ़ावा देना

डाक विभाग ने डाक निदेशालय तथा इसके अधीनस्थ कार्यालयों में राजभाषा के रूप में हिन्दी का प्रगामी प्रयोग सुनिश्चित करने के लिए सतत प्रयास किया।

विभाग की हिन्दी सलाहकार समिति की बैठक

संचार मंत्री की अध्यक्षता में हुई। वर्ष के दौरान 258 कर्मचारियों को हिन्दी कार्यशालाओं में प्रशिक्षण दिया गया। 227 कर्मचारियों ने प्रोत्साहन योजनाओं में भाग लिया। इस वर्ष संसदीय राजभाषा समिति ने चार क्षेत्रीय कार्यालयों का निरीक्षण किया।



## कार्य-प्रगति (अप्रैल-दिसम्बर 1990)

### नेटवर्क का विस्तार

इस वर्ष के दौरान कार्य-प्रगति का मुख्य क्षेत्र डाक प्रचालन में आधुनिकीकरण की प्रक्रिया को जारी रखने के साथ-साथ ग्रामीण क्षेत्रों में नए डाकघर और स्पीड पोस्ट केन्द्र खोलकर डाक नेटवर्क का विस्तार करना है। इस अवधि के दौरान कुल 777 डाकघर खोले गए इनमें से 724 डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में खोले गए।

डाक नेटवर्क का विस्तार करने के लिए अभी तक चलाए गए कार्यक्रम का मूल्यांकन करने और

आठवीं योजना अवधि के दौरान डाकघर खोलने के लिए नए और अधिक संगत मानदंड निर्धारित करने की दृष्टि से राष्ट्रीय ग्रामीण विकास संस्थान, हैदराबाद से अध्ययन करने के लिए कहा गया था। उनकी सिफारिशों के आधार पर अब नए मानदण्डों को अंतिम रूप दिया गया है। ग्रामीण क्षेत्रों की डाक व्यवस्था को कारगर बनाने और उसमें सुधार करने के लिए मॉनीटरिंग गतिविधियों में तेजी लाई गई है।

### स्पीड पोस्ट

त्रिचूर, जालंधर और लुधियाना में नए स्पीड पोस्ट केन्द्र खोलकर स्पीड पोस्ट सेवा को सुदृढ़ किया गया है। स्पीड पोस्ट सेवा की दरों को पहली दिसम्बर, 1990 से युक्तिसंगत बनाया गया है। 12 अक्टूबर, 1990 से प्वाइंट-टू-प्वाइंट स्पीड पोस्ट सर्विस,

उपभोक्ता विशिष्ट सविदात्मक स्पीड पोस्ट सेवा और स्पीड पोस्ट पिक-अप सर्विस प्रारम्भ की गई है। इस अवधि के दौरान पांच और देशों के साथ अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट संपर्क स्थापित किया गया।

### आधुनिकीकरण

डाक संबंधी कार्य को आधुनिक बनाने के लिए डाक जीवन बीमा और बचत बैंक के काम का कम्प्यूटरीकरण करने की दिशा में कुछ काम किया गया है। सेना डाक सेवा में डाक जीवन बीमा कार्य के लिए सुपर ए टी 386 कम्प्यूटर लगाया गया। चुने हुए 22 डाकघरों में 84 काउंटरों पर पर्सनल

कम्प्यूटर पर आधारित बहुउद्देशीय काउंटर मशीनें लगाई गई हैं जिनमें वजन मापने वाला उपकरण और प्रिंटर लगा हुआ होता है। इन मशीनों से एक ही खिड़की पर स्पीड पोस्ट, रजिस्ट्रेशन, पार्सल, वी. पी. और मनीऑर्डर संबंधी कार्य किए जाते हैं।

### विश्व डाक संघ से संबंध

भारत ने अंतर्राष्ट्रीय डाक मामलों में भी सक्रिय भूमिका निभाई। इस अवधि में भारत विश्व डाक संघ के डाक अध्ययनों की सलाहकार समिति का सदस्य, एशियाई प्रशान्त डाक संघ का सदस्य और ए पी पी यू की तकनीकी सहयोग और सहायता की स्थाई समिति का अध्यक्ष रहा। एक छः सदस्यीय शिफ्टमंडल ने तोंरोरुआ, न्यूजीलैंड में हुई एशियाई

प्रशान्त डाक संघ की छठी कांग्रेस और एशियाई प्रशान्त डाक प्रशिक्षण केन्द्र के गवर्निंग बोर्ड की 20वीं बैठक में हिस्सा लिया। विभाग का एक अधिकारी अंतर्राष्ट्रीय ब्यूरो में सहायक महानिदेशक के बरिष्ठ पद के लिए चुना गया। यह ब्यूरो विश्व डाक संघ का स्थाई सचिवालय है।

## फिलेटली

भारत ने अनेक अंतर्राष्ट्रीय फिलेटलिक प्रदर्शनियों जैसे अगस्त, 1990 में मास्को और नई दिल्ली में हुई भारत-सोवियत संघ पारस्परिक प्रदर्शनी, सिंगापेक्स-90, न्यूजीलैंड-90, विएना में हुई वीएन-90 और बीजिंग में हुई स्पोर्ट फिलेक्स-90

में भाग लिया। देश में राज्य और सर्किल स्तर पर अनेक फिलेटलिक प्रदर्शनियां आयोजित की गईं। इस अवधि में 32 स्मारक/विशेष डाक-टिकट जारी किए गए।

## प्रशिक्षण

पोस्टल स्टाफ कॉलेज, गाजियाबाद स्थित अपने नए बड़े परिसर में चला गया। परिवीक्षार्थियों के लिए सामान्य प्रवेश प्रशिक्षण कार्यक्रम और अधिकारियों के लिए सेवाकालीन प्रशिक्षण कार्यक्रम के अतिरिक्त ई एम एस को लोकप्रिय बनाने का पाठ्यक्रम

आयोजित किया गया जिसमें सार्क देशों के प्रतिनिधियों ने भी भाग लिया। क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्रों में लगभग 14162 प्रचालन- और पर्यवेक्षकीय वर्ग के कर्मचारियों को सेवाकालीन प्रशिक्षण दिया गया।

## परिसर

विभाग में भवन निर्माण कार्य पर पर्याप्त ध्यान दिया गया। वर्ष में 56 कार्यालय भवनों और 83 स्टाफ क्वार्टरों का निर्माण कार्य शुरू किया गया तथा

जिन 70 कार्यालय भवनों और 64 स्टाफ क्वार्टरों का निर्माण कार्य वर्ष के शुरु में किया गया था उसे पूरा किया गया।

## राजभाषा

सरकार की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन की दिशा में सतत प्रयास करते हुए विभाग ने 'अखिल भारतीय डाक राजभाषा शील्ड' और हिन्दी में मौलिक

पुस्तक लिखने के लिए 'डाक विभाग मौलिक हिन्दी पुस्तक पुरस्कार योजना' शुरु की।

## PREAMBLE

### THE POST — STRUCTURE & FEATURES

The Post in India is a basic public service of collecting, conveying and delivering mail from one person to another, governed by a statute which, while giving to the Government the authority, limits the fee that it may collect, and, while defining the nature of the services, imposes limits on the restrictions that it may lay down. The statute is protective of the Government's exclusive privilege with letters, as well as its liability, and is enabling for the rest of the mail.

The Post also conveys remittances of money from one person to another, and carries out, besides, a number of functions for the society, on behalf of other Departments of Government.

---

---

---

---

## OVERVIEW

---

---

---

---

The last report highlighted the gloomy perspective of Postal Administrations all over the world being in a crisis during the decade and, therefore, at a turning point. Innovations in high technology in the field of mail communication that had begun in the late 70s were effectively used by advanced countries like UK, France, USA, Canada, other European countries and Japan to turn the crisis into a new opportunity. The predictions in the early 80s that the Post will be marginalised because of their sheer inability to compete with the wide range of telecom services, were thus disproved. The Post continues to occupy its prime place in every country despite the challenges.

### Obvious Need of Technology

There is no real threat from high technology in India either, provided the Post does not hesitate to induct the needed technology into its system. Unfortunately, the Indian Post has lagged behind in this regard, largely due to constraints of resources and the apprehensions of staff unions about technology induction in relation to employee prospects. But there is no visible solution to the problems arising from shortage of space in offices, rapid and haphazard urban growth, the congestion on roads that slows movement of mail and the limited time available for processing increased volumes of mail, without resort to the alternative of mechanised and automatic mail sorting offices. Similarly, the Post Office which is unique in being required to transfer enormous remittances of money, to be recorded on paper, has to opt for computerisation. A very small start was made this year by taking up the project for a mechanised mail sorting system in Bombay by introducing counter machines in seven cities and by computerising PLI and SB, by way of pilot measures. There is a very long way yet to be covered. Department's attention will be engaged in this.

### The Social Environment

The year 1990 has been a very difficult one for the Indian Post because of a spate of mass agitations and social disturbances in many parts of the country. The Department lost immense hours of work, resulting in accumulation of mail which took days to clear, on each occasion.

India has the largest postal network in the world, with 1,47,236 post offices of which 89% are in the rural areas. Paradoxically, the traffic and income of a large share of these post offices have not been growing, making them a major source of financial deficit. Yet, the Department continues to be flooded with the demand for more post offices in rural areas.

### Objectives for a Decade

During the year, one major area of attention was the processing of the recommendations of the Expert Committee on Excellence in Postal Services, which had submitted its final report in September 1989. The recommendations of the Committee were tailored to the visualised objectives that the Indian Post should, by the year 2000,

- provide and maintain an efficient, reliable and economic services;
- ensure the availability of basic postal service in all parts of the country, including tribal, remote and hilly areas;
- provide an efficient national link in the international mail communication network;
- provide funds to finance its own development, after attaining financial self-sufficiency in the first five years.

The central theme of the report is induction of modern technology. This was taken on hand by the management. A Steering Group has been set up by the Minister of State for Communications, with the Chairman, Telecom Commission as Chairman, and Secretary (Post), Secre-

tary (Electronics), Director General, NIC and Member (Finance) and Member (Operations) of Postal Services Board as members. It is expected that the much-needed future strategy of the Department to make the operations efficient and to satisfy the user public, will reflect this emphasis on technology.

### Global Perception

An important development in recent times was the holding of the congress of the Universal Postal Union from November 13 to December 14, 1989, in Washington. The congress resolved on the Washington General Action Plan, a vital document for all Postal administrations for the period 1990-95. The two key orientations of the Plan are:-

- meeting the needs of the customers, and
- raising the quality of service.

These orientations have been adopted for immediate implementation by the Department. As a first step, a Marketing Organisation has been set up at the headquarters. Plans for setting up Circle-level marketing organisation are afoot. This will help the Department to ascertain the customer requirements and take effective measures to satisfy them.

### Immediate Objectives of the Department

The definite objectives for the year 1991-92 are being formulated. They will seek :

- to keep the increased working costs below the rate of inflation in the economy;
- to devise concrete steps to improve productivity of staff and the norms of work. Transport support for postman is an example;
- to devise significant measures to reduce the deficit which is likely to be over Rs. 255.10 crore for the year 1991-92;
- to conceptually project a staff structure without increasing the total number;
- to upgrade the requirement levels in

keeping with the requirements of technology induction;

to introduce premier services like First Class 2-day mail delivery, using special envelopes.

### Overcoming Competition

An Important topic before the Washington Congress was the growth of private couriers all over the world. In India too, there is a boom of private couriers which have creamed away a sizeable part of the profitable market. To tackle this, the Department introduced SpeedPost, which demands constant vitalisation within, and a business orientation with the client society. Efforts in this direction are on the agenda of the Department. The International SpeedPost will have automated tracking and tracing systems at the two gateway stations of Delhi and Bombay by March 1992.

### Philately

Philately is another area that awaits a modernistic outlook in keeping with the expectations within the country and the trends all over the world. In the first place, the limitations on account of the old machinery at the Nashik Security Press have to be overcome. The Department is, therefore, looking out for printing of stamps by outside printers. Introduction of deluxe mail stationery, including a larger envelope, is also on the anvil. With these improvements in quality, foreign exchange earning from philatelic sale is expected to double. Domestic sale should also improve.

### Deficit

Financially, the year 1989-90 profiles a revenue of Rs. 702.59 crore against working expenditure of Rs. 965.58 crore, raising the deficit to Rs. 262.99 crore from Rs. 169.73 crore in the previous year. This deficit has been largely the result of increased staff entitlements on account of higher dearness allowance and other benefits, and higher pensionary charges. To bridge this gap, tariff revision was made in the year 1990, the main features of which were:

- i) Inland Lettercard 50 paise to 75 paise
- ii) Book Packet 50 paise to 100 paise for 50 gms
- iii) Parcel Rs.4.00 to Rs.6.00 for 500 gms
- iv) Registration Rs.5.00 to Rs. 6.00

There were other marginal changes also. With additional revenue of Rs 172.00 crore netted by the rate increase, the deficit in 1990-91 is tentatively placed at Rs 159.38 crore.

### Tariff

The current inflation combined with the increases in dearness allowance and higher pensionary obligations is raising deficits without any sign of abatement. If the deficit is to be lowered, there is no alternative to increasing tariffs once again. There is, however, social pressure to keep the tariff low for certain services like postcard and inland lettercard. The Department incurs a loss of Re 0.96 each postcard, because the postage is 15 paise, while the working cost is Re. 1.11. Inland lettercard is likewise a service on loss. There is even greater loss from second class mail, and the heaviest loss is due to registered newspapers. A long-term tariff strategy, duly harmonising those pressures, needs to be evolved.

### Staff Attitudes

The Department greatly values the understanding and cooperation of its staff and is alertly responsive to their perception of the management and its policies, for the development of the Department as well as for the enrichment of its human resources. The Department has been involv-

ing the three Federations of Unions and their constituents, and the non-federated unions and associations in the framework approaches to the future, but there is no mistaking of a sort of deadlock, because the Unions feel that not enough is being done for the staff. On the other hand, the impression outside is that due to weakening discipline and falling productivity, efficiency is at a low ebb and it is high time structural corrections were applied.

### Customer Orientation

It is the cutting edge of the system that the public experience. Public perception depends on that. To tune public awareness, Department introduced the National Postal Week in 1989. The Week commenced with the World Post Day falling on October 9. The Department established in 1990 two other platforms for contact with the public, namely:

- Dak Adalt, a quarterly assembly of aggrieved users, at the Circle level, for spot redressal of grievances.
- Post Forum, a standing consultative body for designated post offices.

Besides, Speed Post is being made more customer-sensitive, delivery of ordinary mail is being monitored and Savings Bank and PLI services are being improved.

The Department will continue its endeavours to make the management more responsive, to widen the impact of its customer orientations, and to humanise the system more perceptibly, while technology will be assimilated into the operations gradually and purposefully, all for making the Post a better instrument of public utility.

---

---

---

## ORGANISATION

---

---

---

The Department of Post, created in January 1985 by bifurcation of the erst-while Post & Telegraph Department, is a

constituent of the Ministry of Communica-tions.

### Headquarters

The management of the Department vests in the Postal Services Board composed of four Members and the Chairman. Secretary, Department of Post is the Chair-man of the Board. The Members hold the portfolios of Operations, Development,

Personnel and Finance. The Board has a Secretary.

Secretary, Department of Post is also the Director General, Post.

The Board is assisted by Deputy Direc-tors General, and others down the line.

### Circles

The Department's operational respon-sibilities are borne by the 19 Circles into which the country is divided. A Circle comprises one or more States/Union Territories. Circle is headed by Chief Postmaster General or Postmaster Gen-eral. 16 Circles which are headed by Chief Postmasters General are divided into re-gions composed of a group of Postal Div-isions, or have a Postmaster-General to support. There are also functional Div-isions and units like Mail Division, Stores Depot, Stamp Depot and Mail Motor in a Circle.

the Presidency Post Offices of Bombay, Calcutta and Madras.

The Army Postal Service headed by a Major-General, designated Additional Director-General, Army Postal Service, is reckoned as a Postal Circle.

During the year, Circles' structure was strengthened by upgrading the post of Chief Postmaster General of seven Circles to the grade of Rs. 7300-7600 - Andhra Pradesh, Bihar, Madhya Pradesh, Mahar-ashtra, Tamil Nadu, Uttar Pradesh and West Bengal. Another organisational strengthening was the placing of 40 Re-gions under the control of a Postmaster General each, who reports to the Chief Postmaster General. The Regional Mail Planning units at Bombay, Calcutta, Delhi and Madras were also upgraded to the level of Postmaster-General for bringing better professionalism to this function.

Post Offices fall in the category of Head, Sub and Branch post offices. Branch Post Offices are Extra Departmental Post Offices and Sub Post Offices, mostly, are Departmental Post Offices. Head Post Offices are graded into five categories according to their size, the biggest being

### Positions

Shri Giridhar Gomango was Minister of State for Communications till December 1989. Shri K.P. Unnikrishnan became Minister for Surface Transport and Com-munications in December 1989, and con-tinued till April 1990.

Shri R.K. Saiyed continued as Secre-tary, Department of Post. The Members of the Board were Shri Kailash Prakash (Operations), Shri R.N. Dey (Development), Shri B.T. Menghani (Personnel) and Shri S. Krishnan (Finance).

### Relations With UPU

Universal Postal Union, a specialised agency of United Nations, is the interna-tional organisation of Postal Administra-tions. During the year, it had a member-

ship of 170 administrations. India contin-ued to play a leading role in the UPU. India was a member of the Executive Council and the Consultative Council for Postal

Studies of the Universal Postal Union (UPU) during the year. India also continued to be member of the Asian Pacific Postal Union (APPU) and the Chairman of its Standing Committee on Technical Cooperation and Assistance.

Notably, India was the Chairman of the UPU's Executive Council Working party on Terminal Dues. India also chaired a Round Table on Terminal Dues held by UPU in April 1989.

The 20th UPU Congress was held in Washington DC from November 13 to December 14, 1989. The Congress is the plenary body and supreme organ of the UPU and is held in every five years. Changes in, or amendments to, the rules and procedures relating to International Postal Services, drawing up a study programme on technical, operational and economic questions concerning the Postal Services, and decisions on technical cooperation policies for the next five-year period are made by the Congress. A six-member delegation led by Shri R.K. Saiyed, Secretary, Department of Post and with Shri Kailash Prakash, Shri S. Krishnan, Shri M.S. Raman, Smt. Aruna Jain and

Shri Vivek Kaul as members attended the Congress. Shri K.R. Murthy, former Secretary, Department of Post, was the Doyen of the Congress, the first Doyen of a UPU Congress from outside Europe and North America. India was the Chairman of an important committee of the Congress, viz. Committee 5-letter Post (Rate Fixing and Payments). This Committee dealt with important and sensitive issues like basic charges for International Letter Post items, terminal dues, transit charges, new classification systems of letter post items, re-mailing etc.

India was re-elected with a very large number of votes to the Consultative Council for Postal Studies by the Washington Congress. In recognition of the active role India had been playing in the International Postal Affairs, India was made chairman of Committee 7 of the Consultative Council for Postal Studies.

India was also represented during the period under review at the April 1989 session of the Executive Council of UPU, the meeting of the Executive Council of the Asian Pacific Postal Union held at Manila in August 1989.

### Other International Relations

The second meeting of the Indo-USSR working Group on Posts and Telecommunications was held in Moscow in May 1989. Shri R.K. Saiyed, Secretary (Post) represented India.

A UPU/UNDP Course on Postal Services : Modernisation of Management and Operations for the Senior Officers of the Postal Administrations of the Asian Pacific countries was held in New Delhi in

April/May, 1989.

Shri Ajoy Bagchi, former Member of the Board and Mr. M. Khursheed, retired DG of Pakistan Post, were the Consultants.

India hosted a course on International Postal Services under the SAARC Programme of activities in July/August 1989. All the SAARC countries were represented at the course.



## POSTAL OPERATIONS

### Goals

Improving the quality and increasing the spread of postal services and thereby maximising customer-satisfaction continued to guide the activities of the Department during the year. Certain measures

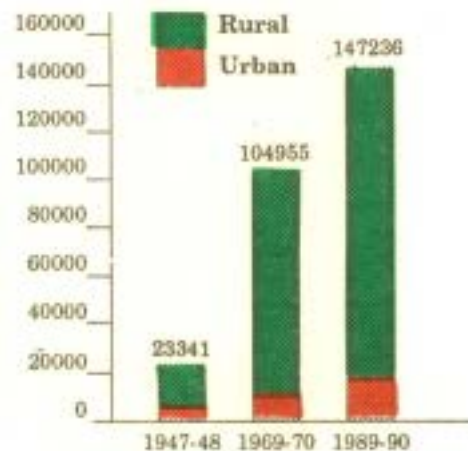
were initiated for securing greater customer satisfaction and social acceptability, apart from sustaining the measures already in motion.

### Expansion of Postal Network

The Postal network as on March 31, 1990 comprised 147,236 post offices of which 130,987 were rural and the remaining 16,249 urban. In the year 1989-90, the network grew by 1998 post offices of which 1942 were for rural areas. In the Seventh Five-Year Plan period, the growth of network was as below:

	Rural	Urban	Total
1985-86	5	8	13
1986-87	7	5	12
1987-88	862	11	873
1988-89	764	43	807
1989-90	1789	79	1868
	<b>3427</b>	<b>146</b>	<b>3573</b>

**Number of Post Offices**



A Rural Post Office, in average serves 24.0sq kms of area and 4011 people (1981 census).

Mail was handled by a network of 548 mail offices. There are, besides, six offices of international mail exchange situated at Bombay, Calcutta, Madras, Delhi, Cochin and Patna. Mail is transported, by air in 488 transit sections working in trains and 1.5 million kms of contract mail routes by road. Foot and bicycle lines are besides.

Local transportation of mail is carried out in bigger places by the Department's own fleet of mail vehicles. In 1989-90, the fleet consisted of 1124 vehicles, operating at 91 stations.

### Services

The Post renders **Mail Services**, namely

Letter, consisting of: *envelopes, letter cards, postcards*

Book Packet

Newspaper Packet

Parcel

Classified as:

Ordinary Mail  
Posting Certified-Ordinary Mail  
Recorded Delivery  
Registration  
Value-payable  
Insurance  
SpeedPost

**Money Transfer Services**, namely

Money Order  
Postal Order

**Other Services**, namely

Saving Bank  
Postal Life Insurance  
Telegraph  
Telephone Public call Offices  
Telephone Revenue Collection

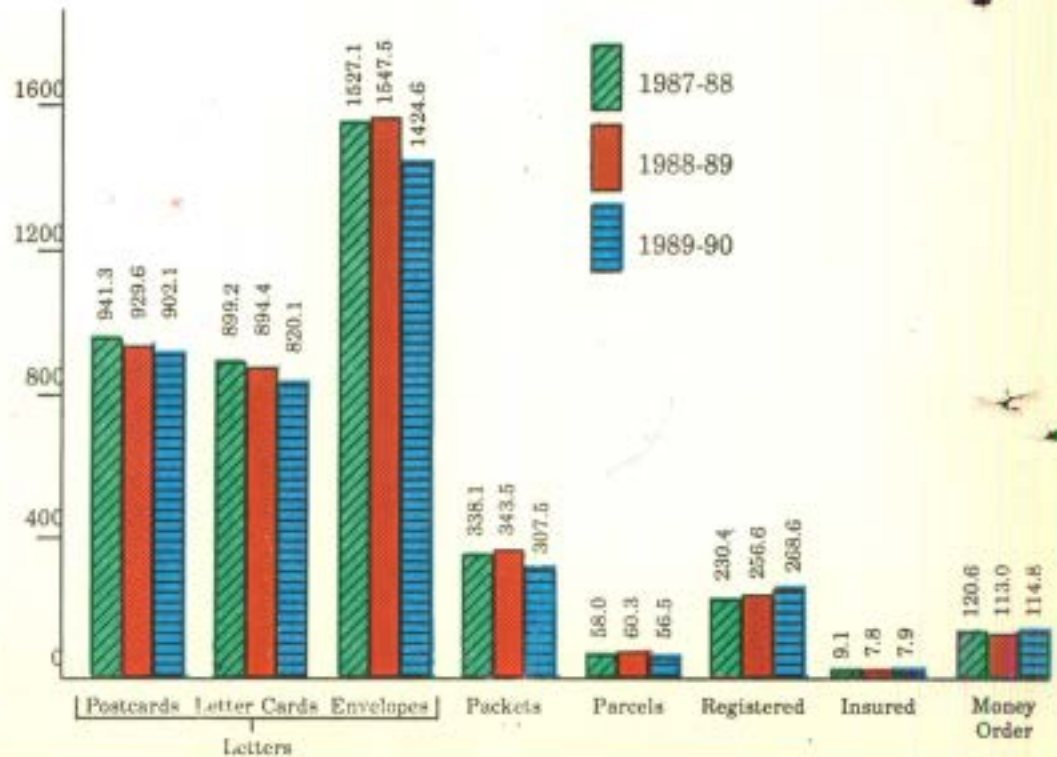
### Postal Traffic Since 1980-81 (Adjusted to Revenue)

(In Millions)



### Articlewise Postal Traffic

(In Millions)



## Mail Volume

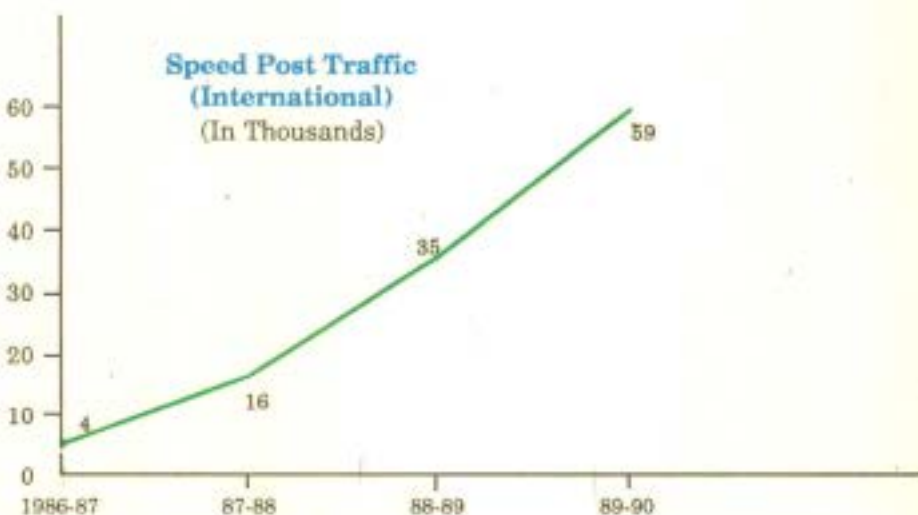
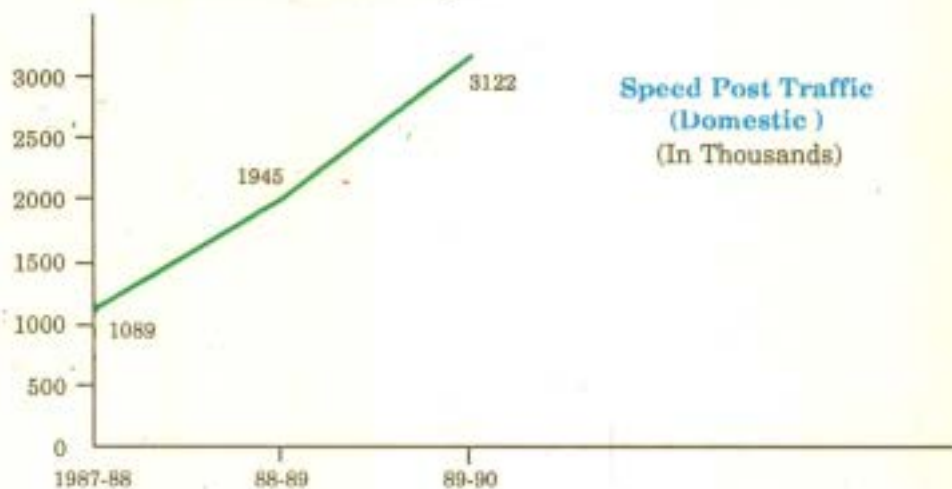
Domestic unregistered mail handled during the year numbered 3711 million consisting of 3086 million letters, 589 million packets and 36 million parcels. Domestic registered mail numbered 291 million.

Registered mail increased in number in 1989-90 over the previous year while unregistered mail declined in number. Over all, the revenue increased.

International mail handled during the

year was 148 million outward, and 620 million inward. International Parcels were 199,000 outward and 467,000 inward. There was a decline in inward parcels as from the last year.

The Post conveyed 110.8 million remittances of money aggregating Rs. 22714 million during the year by way of money order. Remittances by way of Postal Orders totalled Rs. 273.8 million.



## Speed Post

Speed Post, introduced by the Department in 1986 as a fast mail service on a higher tariff to cater for time-sensitive mail, won greater acceptability in the year, in both domestic and international sectors.

By the end of the year, domestic network was enlarged to 57 Centres and six extension counters, and international services to 42 countries, by adding seven centres and five countries. The new centres were Calicut, Dhanbad, Gorakhpur, Jamshedpur, Moradabad, Mysore and Quilon.

Thereby, all state Capitals are connected by SpeedPost except Arunachal Pradesh, Mizoram, Nagaland and Sikkim.

International SpeedPost was extended for documents and merchandise to Qatar, Nigeria and Argentina, and for merchandise to Japan, Republic of Korea, Oman, Singapore, France, Ireland, Portugal, Spain and Argentina.

Domestic SpeedPost booked 3.122 million domestic articles during the year, compared to the previous year's 1.945 mil-

lion registering an increase of 60.5 per cent. Speed Money Orders numbered 99729 during the year. International service carried 59,000 articles outward and 126,000 articles inward, compared to last year's

35,000 and 81,000 respectively. The countries with which the traffic is appreciable are France, Germany, Hong Kong, Japan, Singapore, UAE, UK and USA.

### Technology Induction

The thrust of mechanisation in the Department is on mail sorting operations for efficient and quick sorting and on counter operations for prompt and satisfactory response to the public at one counter compositely for all business. There is also the scheme for introducing computers in the back office work. The ground work done in the year 1989-90 in these areas is certain to have visible results.

The basic problems in mail sorting, especially in the metropolices, are paucity of both working space and time, against daunting volumes. Mail arrives at all times, and often in unpredictable volumes. Automatic integrated mail processing system is the answer for them. To start with Bombay will have the system. Contract formalities for global offers were initiated during the year.

For developing the software for PC-based multi-purpose counter machines, consultant scientists were at work, and the process was at a tangible stage by the end of the year.

In the meantime 50 digital weighing scales have been provided in select post offices for simplifying work at the enquiry counters. Five microprocessor-based multi-purpose counter machines have also been introduced in Delhi - one in Parliament Street HO and four in Parliament House Post Office. Improvement of impression of stamping on the letters has been engaging attention. An experimentation has been made to develop polymer stamps in place of the normal metallic stamps, now being used. On a small scale polymer refinements are in use now.

### System Improvements Post Office System

Payment of money orders and delivery of insured articles were improved, by raising the aggregate value of money that may be entrusted to postmen from Rs.

5,000/- to Rs. 8000/- in urban areas and from Rs. 2000/- to Rs. 4000/- in rural areas. Especially, payment of money order in rural areas was improved thereby.

### Mail Processing System - Consolidation and concentration of mail for detailed sorting

Existence of a large number of mail offices resulting in fragmentation of mail and duplication of despatches warranted

consolidation and concentration of mail for detailed sorting. This consolidation was begun in a planned and significant way.

### Quality of Sorting

Checking of sorting in mail offices was intensified for better quality. Mail monitoring procedures were streamlined

for effectiveness and mail efficiency evaluation was computerised.

### Delivery Norms for Registered Parcels

Delivery norms for registered

parcels between State HQ were prescribed.

### Airlifting of Second Class Mail

Second class mail comprising magazines, periodicals, newspapers, greetings and invitations meant for North-Eastern Region weighing upto 200 grams was per-

mitted to be airlifted without any air surcharge. Similarly, airlifting of second class mail from Chandigarh to Leh was done.

## Standardisation of Mail Motor Vehicles

Based on a study by the Central Institute of Road Transport, Pune, Mail Motor

vehicles were standardised with a view to having only one or two types.

## Philately

Thirty seven commemorative/special stamps were issued in the year. The commemorative stamp on Pandit Jawaharlal Nehru, brought out on November 14, 1989, marking his 100th birth anniversary and that on Mustafa Kamal Ataturk, the founder and first President of the Republic of Turkey, on August 30, 1989, were specially noteworthy. The special stamp issued on July 11, 1989 to commemorate the second year of the Dakshin Gangotri Post Office established by India in the Antarctica, was another significant stamp of the year.

Philatelic sale is managed by 48 philatelic bureaux and 173 philately counters.

The Department organised State level exhibitions, ORPEX - 89 in Cuttack (Orissa) from 21-23 November, 1989 and KER-APEX-90 in Trivandrum (Kerala) from 12-14 January 1990.

The Department participated in the following World Stamp Exhibitions during the year:

Bulgaria-89 in Sofia from 22 to 31 May 1989.

Philex France-89 in Paris from 7 to 17 July 1989.

Thaipex-89 in Bangkok from 4 to 13 August 1989.

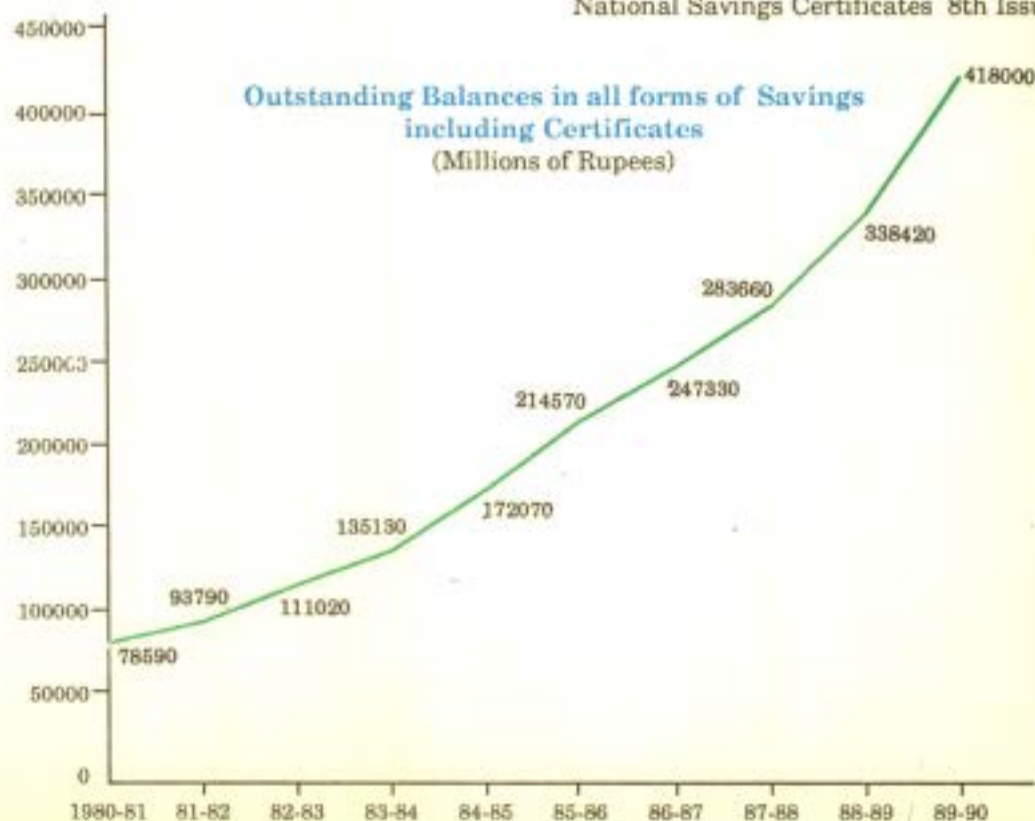
Belgrade-89 from 1 to 7 September 1989.  
Expo-89 in Washington from 24 November to 3 December 1989.

## Agency Services Post Office Savings Bank

Post Office Savings Bank continues to be the largest bank with 93.40 million accounts and a deposit of Rs. 142850 million.

Post Office Savings Bank runs the following schemes on behalf of the Ministry of Finance:-

Savings Accounts  
Recurring Deposit Accounts  
Time Deposit Accounts  
National Savings Scheme  
Monthly Income Scheme  
Public Provident Fund  
Indira Vikas Patras  
Kisan Vikas Patras  
National Savings Certificates 8th Issue



### New Scheme

A new series of national savings certificates VIIIth issue was introduced on May 8, 1989. The certificate is in denominations of Rs 100, 500, 1000, 5000 and

10,000. The certificates mature in six years to a value of Rs. 201.50 per Rs 100/-. Interest is liable to tax, but not deducted at source.

### Changes in the System

Introduction of depositor at the time of opening of savings accounts was introduced in the year 1989-90.

National Savings Certificate VIIIth

Issue was brought under the Pay Roll Savings Scheme allowing omission of 0.5% for the disbursing authority who undertakes the work.

### Quality of Service

For securing better commitment to the service from the staff, savings bank introduced incentives at the rate of Rs. 60/- per

month for assistants who are wholly engaged in savings bank work and Rs. 30/- per month for others.

### Postal Life Insurance

Postal Life Insurance offers the following four policies:

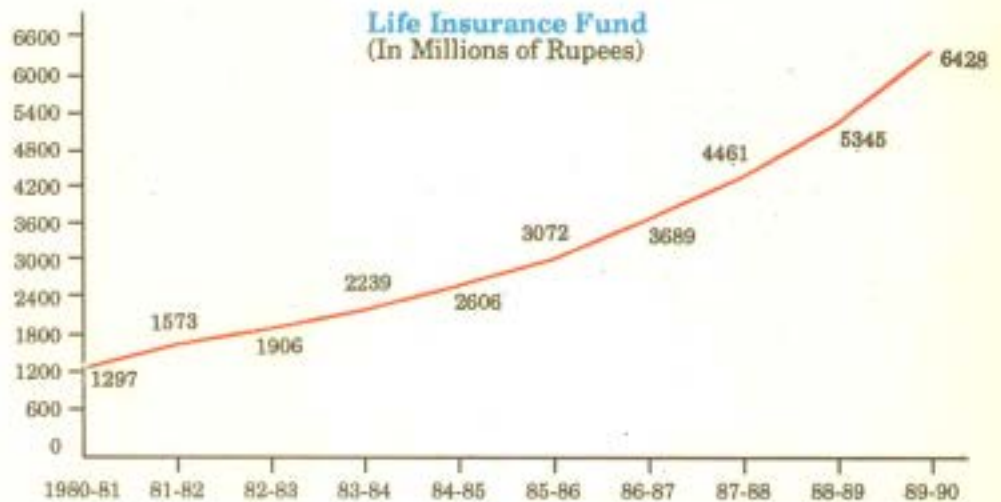
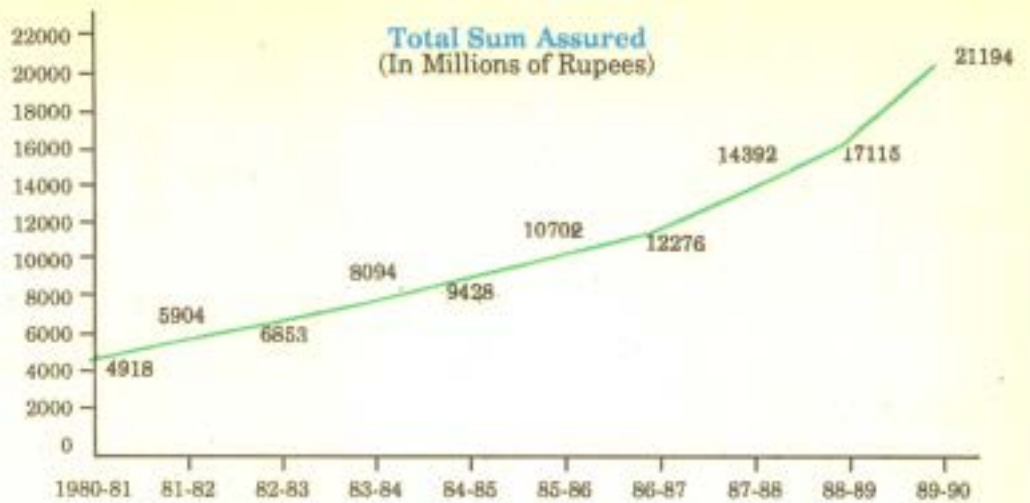
- Endowment Assurance
- Whole Life Assurance
- Convertible Whole Life Assurance
- Anticipated Endowment Assurance

Bonus declared during the last three years is as follows:

	<i>Whole Life</i>	<i>Endowment Assurance</i>
	<i>(per thousand sum assured per annum)</i>	
1987-88	Rs. 78/-	Rs. 63/-
1988-89	Rs. 80/-	Rs. 65/-
1989-90	Rs. 83/-	Rs. 67/-

In 1989-90 business rose to 15,79,481 policies for Rs. 2119.40 crores compared to 14,58,133 policies for Rs. 1711.48 crores in the previous year. Gujarat Circle led the rest with 2,22,292 policies. In 1989-90, new business rose to 162510 policies for Rs. 432.49 crores compared to 136508 policies for Rs. 294.89 crores in the previous year. Gujarat and Tamil nadu circles led the rest by 25156 and 25381 policies for Rs. 67.94 crores and Rs. 54.24 crores respectively.





### Customer Satisfaction

During the year 1989-90, 710597 complaints were received. The ratio of complaints to the total traffic was 0.005%. This meant a marginal decrease from the previous year's ratio.

Complaints by way of origin	Percentage of total complaints
1. Procedural delays	30.90%
2. Misbehaviour	01.29%
3. Service faults	25.86%
4. Other grounds	41.95%

### Returned Letters

Department's 15 Returned Letter Offices which ultimately process undelivered mail, handled 28.3 million pieces of mail during 1989-90. 60% of them were further

improved in their address and delivered to the addresses, 29% returned to senders after ascertaining their addresses and the remaining 11% disposed of by destruction.

### Postal Premises

The Department was able to enhance its building activity during the year to the extent of Rs. 30.79 crore and commence construction of 96 Postal and RMS buildings, including six extension works, and 183 staff quarters besides completing construction of 102 office buildings and 351 staff quarters which were ongoing from the previous year. At the end of the year,

construction of 248 office buildings and 497 staff quarters were in progress. During the year, construction of 618 office buildings and 1603 staff quarters was approved as new works. The Department invested Rs. 2.66 crore in acquiring of land and six sites of land for residential estates and 72 sites for office buildings were thus acquired.

## POSTAL FINANCE

In the last five years from 1985-86, Postal Services have incurred an aggregate revenue deficit of Rs 1003.57 crore.

1985-86	163.55
1986-87	216.43
1987-88	190.87
1988-89	169.73
1989-90	262.99
1990-91(Provisional)	159.38

The total revenue in the year 1989-90 was Rs. 702.59 crore which was Rs. 39.21 crore less than the preceding year's Rs. 741.80 crore. This apparent fall in the revenue by 5.28% was on account of procedure of accounting of the arrears of recovery of the costs of agency functions. Previously they were taken under

revenue, but now they are shown as deductions to working expenses. Otherwise, revenue increased. The revenue realisation was 92.4% of the estimated revenue for the year, short by Rs. 57.41 crore for the same procedural reason.

The net working expenses of the year were Rs 965.58 crore against the previous year's expenditure of Rs 911.53 crore, registering an increase of 5.93% and against the estimated expenditure of Rs. 948.41 crore. Thus the deficit of 1989-90 became Rs. 262.99 crore which was Rs 93.26 crore more than the deficit of Rs 169.73 crore for the year 1988-89. The increase in expenditure was on account of higher personal entitlements, mail transportation cost and general price increase.

### REVENUE AND EXPENDITURE

(Compared with 1988-89)

(Rs. in crores)

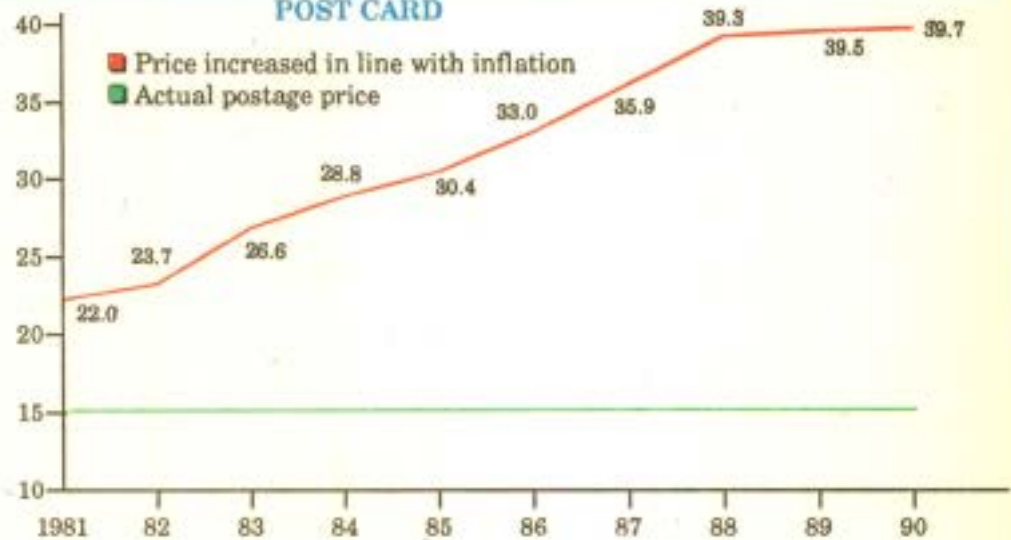
<i>Particulars</i>	<i>1989-90</i>	<i>Percentage change over the previous year</i>	<i>1988-89</i>
<b>REVENUE</b>			
Sale of stamps	431.64	3.9	415.31
Postage realised in cash	133.65	6.4	125.59
Commission on account of money orders and Indian Postal Orders	106.55	4.6	100.85
Other receipts	31.75	(-)68.2	100.05
<b>TOTAL</b>	<b>702.59</b>		<b>741.80</b>
<b>EXPENDITURE</b>			
General Administration	80.25	10.1	72.91
Operation	618.94	1.7	608.49
Agency Services	33.62	16.3	28.92
Others	232.77	15.7	201.21
<b>TOTAL</b>	<b>965.58</b>		<b>911.53</b>



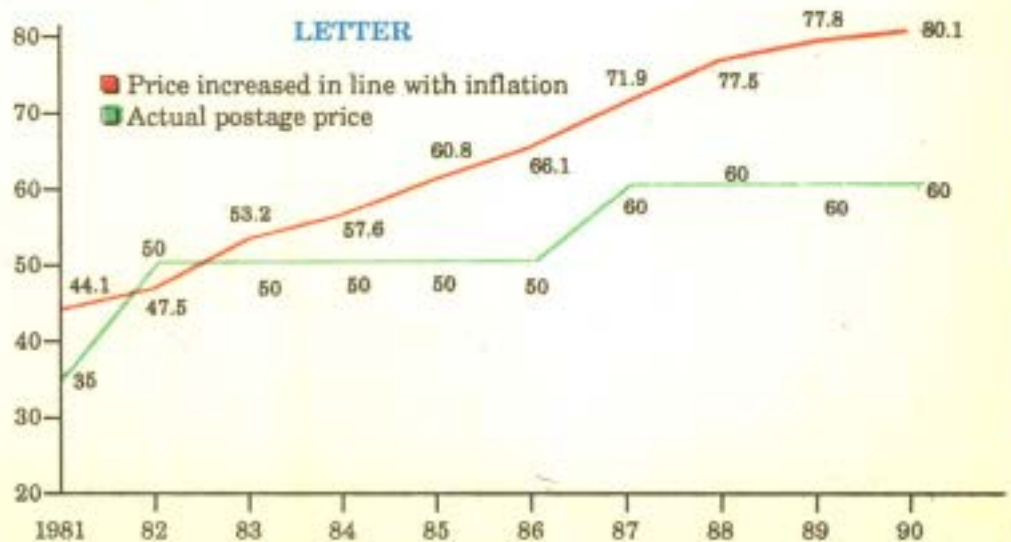
The gross expenditure in important categories is given below:

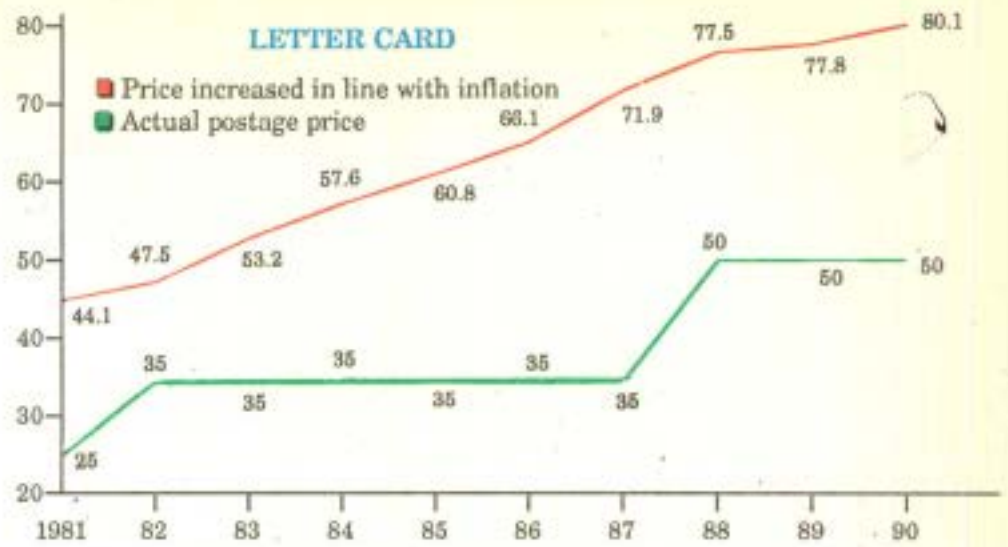
Pay and allowances, contingencies, interim relief and other items	952.05	10.4	862.60
Pensionary charges	110.18	10.3	99.89
Accounts and Audit	28.99	12.5	25.76
Stamps and Postal Stationery	42.23	18.8	35.54
Stationery and printing etc	18.93	84.7	10.25
Maintenance of assets etc.	7.12	24.0	5.74
Petty works	1.04	(-) 28.3	1.45
Conveyance of mails (Payment to Railways and Airmail Carriers)	58.07	30.1	44.63
<b>TOTAL</b>	<b>1218.61</b>		<b>1085.86</b>

### POST CARD

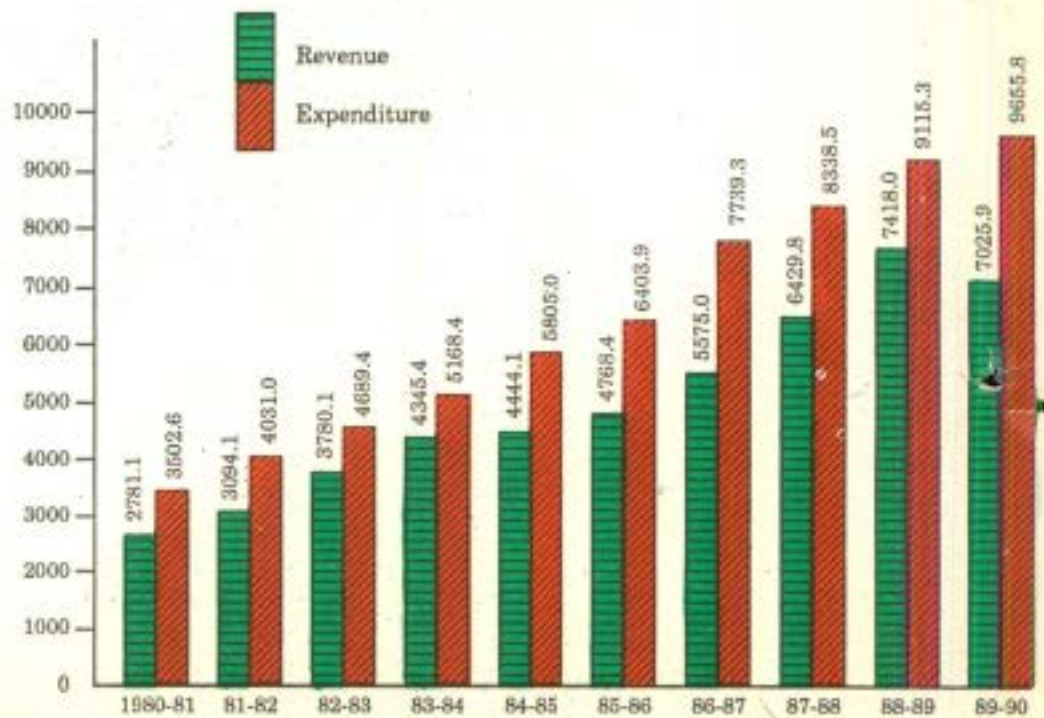


### LETTER





### Revenue and Expenditure (Millions of Rupees)



### Cost of Service

In the year, the main services cost is as below. The respective revenue is shown

against each. The cost and revenue of the previous two years are also furnished along side.

(Figures in Rupees)

Service	1989-90		1988-89		1987-88	
	Cost	Revenue	Cost	Revenue	Cost	Revenue
Postcard	1.13	0.22	1.03	0.21	0.94	0.21
Letter card	1.25	0.43	1.12	0.43	1.03	0.35
Letter	1.28	1.29	1.14	1.12	1.07	1.10
Parcel	17.10	10.04	12.61	10.17	12.75	10.05
Money Order	10.62	8.76	10.34	8.72	9.53	6.41
Registered	7.78	5.00	7.11	5.00	7.22	4.50
Insured	10.23	9.20	9.30	9.08	9.50	8.63
<b>Packets</b>						
Book Packet	1.63	1.20	1.41	0.92	1.37	0.79
Printed Books Packet	2.08	0.83	1.76	0.82	1.73	0.79
Others	2.29	0.99	1.94	0.96	1.91	0.95

### Agency Services

In the year 1989-90, the Department's recovery of working expenses on account of agency services was:

(Rupees in crores)

Savings Bank	242.00
Postal Life Insurance	9.28
Telegraph	33.97
Payment of Railway Pension	0.57
Coal-miners/EPF Pension	2.39
Customs Duty realisation	1.05
Military Pension	0.41
Others	2.52
<b>TOTAL</b>	<b>292.19</b>

### Capital Outlay

The gross outlay on fixed assets in the year was Rs 32.95 crore, of which 93.02% was on land and buildings and 6.98% on apparatus, plants and others. Capital Outlay on fixed assets rose to Rs. 393.30 crore at the end of the year. The net progressive capital outlay to the end of the year financed from General Revenue was Rs. 320.20 crore.

## HUMAN RESOURCES

### The Human Resource Development Approach

The personnel of the Department continued to be the largest resource in the Indian Postal System. The total staff strength as on 31-3-1990 was 5.85 lakhs. Of this, 2.98 lakhs are Extra Departmental Employees who largely provide rural services. As the Department is highly labour-intensive, it also constitutes a sizeable cost in terms of the percentage of total working expenses. With its very large staff strength and multiplicity of different cadres, the personnel policies and practices have to be undertaken in a planned manner to achieve the organisational objective of providing satisfactory and efficient postal services. Towards this end, human resources policies are being formulated by the Department in specific areas of manpower planning.

The Department has regional training centres at Darbhanga, Madurai, Mysore, Saharanpur and Vadodara. The training needs of the staff at different levels are

designed in a manner that ensures development of skills. During the period under report, 12,336 personnel were trained.

For middle and senior level management, training of officials is undertaken by the Postal Staff College, which has also arrangements for Senior Postal Management Courses of UPU. The Postal Staff College organised the following courses during the year 1989-90:

- (i) Training programme for IPS and AFS probationers;
- (ii) Senior Postal Management Course (UPU);
- (iii) SAARC Course on International Postal Services;
- (iv) Sixth Executive Development Programme.

The Department also organised workshops on the subjects of Post Office Savings Bank, Philately and Materials Management.

### Staff Relations

The Department has healthy and meaningful relations with the three Federations and 26 Unions/Associations of employees in the Department.

During the period April 1989 to March, 1990, there were three meetings of the

JCM and six meetings of the Standing Committee were organised. The main objectives of the meetings with the Federations and its affiliated Unions/Associations were to find amicable solution to the demands of the Unions.

### Recognition of higher performance

During the period, the Department gave "Meghdoot Award" at the National level and "Dak Sewa awards" at the Circle

level to its employees for their outstanding and meritorious services. The following employees were the recipients:

#### Meghdoot Awards

Name	Category	Circle
Shri S. Velusamy	EDSPM	Tamil Nadu
Shri R.Nanjundasastri	Postman	Karnataka
Shri Hamiduddin Nasiruddin Kazi	Inspector	Gujarat
Shri J. Joseph	Driver, MMS	Karnataka
Shri Mohamed Umer	Group D	Orissa
Shri Keshwa Nand	Group D	Himachal Pradesh
Shri Dev Raj Sharma	Guide	Delhi
Shri S. Balasundaram	Asstt Supdt	Tamil Nadu
Kumari Shilpa Parmanand Bhatt	Postal Assistant	Gujarat

### Staff Welfare

The Postal Services Staff Welfare Board has been functioning under the Chairmanship of Minister of Communications. The objectives of the Board are to promote, develop, organise and exercise overall control in respect of staff amenities and welfare, sports and cultural activities in the Department. The financial resource of the Board is in the form of grants-in-aid from the Government. Voluntary contribution from staff and collection through sports and cultural activities, are organised by the subordinate formations.

The funds of the Welfare Board are

utilised for activities like sports, community centres, recreation clubs, financial assistance in the case of illness, death and natural calamities, educational scholarship, subsidy for excursion trips and grants to help handicapped staff and children, vocational training centres, creches, etc. During the year 1989-90, a sum of Rs. 88 lakh was spent on welfare activities and Rs. 35 lakh on sports. Special allocation of funds was made to Andhra Pradesh to provide financial assistance to the flood-affected postal employees in the Circle.

### Holiday Homes

The Department is running holiday homes in the following places for the benefit of its employees and their families:

Tirupati (Andhra Pradesh), Guwahati and Kaziranga (Assam), Rajgir, Deogha (Bihar), Dwarka (Gujarat), Srinagar (J&K),

Trivandrum (Karala), Mathern (Maharashtra), Shillong (Meghalaya), Gopalpur (Orissa), Udaipur (Rajasthan), Agartala (Tripura), Mussoorie (UP) and Digh & Diamond Harbour (West Bengal).

### Medical Facilities

As on March 31, 1990, there are 63 P&T dispensaries functioning at 48 stations in the country. Outdoor medical facilities are provided to the employees and pensioners belonging to the Department of Post and Department of Telecommunication. For hospitalisation, patients are referred to hospitals recognised by State Government. Medical expenses so incurred are reimbursed to the employees.

All India Postal Service tournaments in volley ball, table tennis, weightlifting, powerlifting, hockey, cricket, wrestling, basketball, football, lawn tennis, badminton, athletics, cycling and chess were con-

ducted during the year. Sports persons from the Department participated in the national championships in various events. Awards for best sportsman/ sportswoman and best sports Circle were introduced during the year. The awards for the year 1989-90 were distributed at Trivandrum in February 1990.

In the National Sports for handicapped, Shri N. Parkash, Office Assistant in the Office of the Senior Superintendent of Post Offices (East Division), Bangalore was awarded the National Award 1989 as the best handicapped employee.

### SC/ST Employees

The Department has been recognised as one of the few departments of the Central Government which successfully im-

plemented the government instructions for reducing the back-log of various posts for SC/ST.

### Promotion of Hindi in Official Work

The Department made sustained efforts to ensure the progressive use of Hindi as Official Language in the Directorate and in its subordinate formations.

The Hindi Salahakar Samiti of the Department met under the Chairmanship of the Minister for Communications.

During the year 258 employees were trained in Hindi workshops. 227 employees participated in the incentive schemes. The Committee of Parliament on Official language visited four regional offices during the year.

---

---

## ACTIVITIES

(April-December 1990)

---

---

### Expansion of Network

The main areas of activity during the year were the expansion of the postal network with the opening of new post offices in rural areas and the opening of new Speed-Post Centres as well as continuing the process of modernising postal operations. The total number of post offices opened during this period were 777, of which 724 were in rural areas.

With a view to evaluating the postal

expansion programme carried out so far and evolving new and more relevant norms for opening of post offices during the Eighth Plan period, the National Institute of Rural Development, Hyderabad were asked to conduct a study. Based on their recommendations new norms have now been finalised. Monitoring activities were also intensified to tone up and improve the performance of rural postal facilities.

### Speed Post

Speed-Post was strengthened by opening three new Speed-Post Centres at Trichur, Jalandhar and Ludhiana. Speed-Post tariff was rationalised effective from December 1, 1990. A point-to-point Speed-Post service, customer-specific contractual

Speed-Post service and Speed-Post pick up service were introduced effective from October 12, 1990. International Speed-Post links were established with five more countries during the period.

### Modernisation

In the sphere of modernisation of postal operations, some work was done towards computerisation of the Postal Life Insurance (PLI) and Savings Bank Operations. A Super At 386 Computer was installed for PLI work in the Army Postal Service. Personal Computer-based multipurpose

counter machines with attached weighing scale and printer were installed at 84 counters in 22 select post Offices. These machines are meant to transact Speed-Post, registration, parcel, VP and money order booking at a single window.

### Relations with UPU

India also played an active role in International Postal Affairs. During this period, India continued to be a member of the Consultative Council for Postal Studies of the Universal Postal Union and also a member of the Asian Pacific Postal Union as well as Chairman of the Standing Committee on Technical Cooperation and Assistance of APPU. A six-member delega-

tion attended the Sixth Congress of Asian Pacific Postal Union and 20th Meeting of the Governing Board of Asian Pacific Postal Training Centre held at Rotorua, New Zealand. An officer of the Department was elected to the senior post of Assistant Director General, International Bureau, which is the permanent secretariat of the Universal Postal Union.

### Philately

India took part in several international philatelic exhibitions, namely the Indo-USSR Reciprocal Exhibition held in Moscow and New Delhi in August 1990, Singapex 90, New Zealand 90, Wien 90 held in Vienna and Sport Philex 90 held

in Beijing. Several State and Circle level philatelic exhibitions were also held within the country. During this period, thirty-two commemorative/special stamps were issued.

### **Training**

The Postal Staff College was shifted to its new spacious premises at Ghaziabad. Apart from the normal induction training programmes for probationers and inservice training programmes for officers, a course

on Popularisation of EMS with participants from SAARC countries was also organised. The Regional Training Centres provided inservice training to about 14162 operative and supervisory staff.

### **Premises**

Building activity in the Department received considerable attention. During the year construction of 56 office buildings and 83 staff quarters was commenced and

70 office buildings and 64 staff quarters which were on-going works at the beginning of the year, were completed.

### **Official Language**

In its continuous efforts towards implementation of the official language policy of the Government, the Department introduced new incentive schemes like

'Akhil Bharatiya Dak Rajabhasha Shield' and 'Dak Vibhag Maulik Hindi Pustak Puraskar Yojna' for writing original books in Hindi.

## Statistical Supplements

**TABLE 1**

(Rupees in crores)

Financial Working	1985-86	1986-87	1987-88	1988-89	1989-90	1990-91	
						BE	RE
<b>1. Receipts</b>	476.84	557.50	642.98	741.80	702.59	800.00	900.00
<b>Expenditure</b>							
2. General Administration	53.82	60.28	68.67	72.91	80.25	93.20	90.79
3. Operation	520.15	664.22	754.22	775.64	864.29	917.36	921.52
4. Agency Services	23.89	27.60	32.81	38.47	44.07	46.38	46.99
5. Audit and Accounts	15.87	19.56	23.10	25.76	28.99	37.37	34.53
6. Engineering Maintenance	11.26	12.18	13.03	14.50	16.24	20.32	13.21
7. Amenities to staff	7.35	8.56	7.93	11.30	11.51	12.20	11.87
8. Pensionary Charges	49.10	61.95	96.34	99.89	110.18	114.54	122.79
9. Stamps, Stationery & Printing	43.23	44.39	30.36	46.61	62.07	61.05	60.88
10. Depreciation	2.99	3.81	4.36	4.87	5.19	6.00	5.40
11. International Cooperation	0.39	0.55	0.66	0.66	0.76	0.78	1.20
12. Social security and welfare Programmes	0.14	0.09	0.12	0.12	0.25	0.20	0.20
13. Gross Working Expenses (Total of Items 2 to 12)	728.19	903.19	1031.60	1090.73	1223.80	1309.40	1309.38
14. Less-Credits to Working Expenses	87.80	129.26	197.75	179.20	258.22	244.00	250.00
15. Net Working Expenses (Item 13 minus 14)	640.39	773.93	833.85	911.53	965.58	1065.40	1059.38
16. Net Receipts (Item 1 minus 15)	(-) 163.55	(-) 216.43	(-) 190.87	(-) 169.73	(-) 262.99	(-) 265.40	(-) 159.38
17. Dividend to General Revenues	-	-	-	-	-	-	-
18. Surplus (+)/Deficit (-) (Item 16 plus 17)	(-) 163.55	(-) 216.43	(-) 190.87	(-) 169.73	(-) 262.99	(-) 265.40	(-) 159.38



**TABLE 2**  
**Capital outlay during and upto the end of 1989-90**

(Rupees in Crores)

	During 1989-90	Upto the end of 1989-90
<b>A. FIXED ASSETS</b>		
1. Land	2.66	39.23
2. Buildings	27.99	325.85
3. Railways Mail Vans owned by Post Offices	-	8.61
4. Apparatus and Plant	0.20	13.56
5. Motor Vehicles	2.10	5.55
6. Other Expenditure	-	0.54
7. Gross Fixed Assets	32.95	393.34
8. Deduct-Receipts and Recoveries on Capital Accounts	0.06	0.60
9. Deduct-Expenditure met from Posts and Telegraphs Capital Reserve Fund	-	1.29
10. Deduct-Amount of Contribution from Revenue	-	27.86
11. Deduct-Depreciation on historical cost transferred from Revenue	5.19	40.62
12. Total Deductions (i.e. total of Item 8 to 11)	5.25	70.37
13. Net Fixed Assets (i.e. item 7 minus 12)	27.70	322.97
<b>B. OTHER ASSETS</b>		
14. Consumer Co-operative Societies Share Capital Contribution	-	-
15. Civil Engineering Suspense	0.85	(-) 2.75
16. Total Other Assets (Items 14 plus 15)	0.85	(-) 2.75
17. Total Capital Outlay Financed from General Revenues (Items 13 plus 16)	28.55	320.22
18. Deduct-Portion of Capital Outlay Financed from Ordinary Revenues	-	1.05
19. Total Capital Outlay (Voted) (i.e. Item 17 minus 18)	28.55	319.17

**TABLE 3**  
**Number of Post Offices as on 31st March, 1990**

States/Union Territories	Urban	Rural	Total	Area served by a post office (sq. kms)
1. Andhra Pradesh	1459	14785	16244	16.93
2. Assam	258	3322	3580	21.91
3. Arunachal Pradesh	9	240	249	336.31
4. Bihar	581	10599	11180	15.55
5. Goa	56	180	236	14.56
6. Gujarat	943	7696	8639	22.69
7. Haryana	307	2176	2483	17.80
8. Himachal Pradesh	101	2438	2539	21.93
9. Jammu & Kashmir	195	1334	1529	145.35
10. Karnataka	1314	8293	9607	19.96
11. Kerala	686	4161	4847	8.02
12. Madhya Pradesh	1073	9746	10819	40.98
13. Maharashtra	1436	10321	11757	26.17
14. Manipur	21	555	576	38.83
15. Meghalaya	30	416	446	50.28
16. Mizoram	37	285	322	65.47
17. Nagaland	19	243	262	63.28
18. Orissa	586	7119	7705	20.20
19. Punjab	454	3288	3742	13.46
20. Rajasthan	816	8944	9760	35.06
21. Sikkim	13	129	142	49.97
22. Tamil Nadu	2095	9871	11966	10.86
23. Tripura	47	605	652	16.08
24. Uttar Pradesh	2098	16703	18801	15.66
25. West Bengal	1094	7221	8315	10.67
<b>Union Territories</b>				
1. Andaman & Nicobar Islands	12	82	94	87.85
2. Chandigarh	42	6	48	2.37
3. Delhi	421	115	536	2.75
4. Dadra & Nagar Haveli	1	32	33	14.87
5. Daman & Diu	4	14	18	6.22
6. Lakshadweep	-	10	10	3.20
7. Pondicherry	41	58	99	4.97
<b>Total</b>	<b>16249</b>	<b>130987</b>	<b>147236</b>	<b>22.32</b>

**TABLE 4**  
**SAVINGS BANK - Outstanding Balances**

(Number in Lakhs)  
(Amount in crores of Rupees)

	1985-86		1986-87		1987-88		1988-89		1989-90	
	No. of Account	Amount	No. of Account	Amount	No. of Account	Amount	No. of Account	Amount	No. of Account	Amount
Savings Bank	395	2872	422	3012	439	3403	450	3564	476	3766
C T D	66	557	55	570	52	560	57	499	67	383
Recurring Deposits	427	1053	286	1263	236	1545	283	1850	334	2255
Time Deposits	16	7114	12	6457	10	5745	10	4987	10	3830
National Savings Scheme	-	-	-	-	1	95	6	810	34	2516
Monthly Income Scheme	-	-	-	-	1	228	3	792	13	1535
<b>Total</b>	<b>904</b>	<b>11596</b>	<b>775</b>	<b>11302</b>	<b>739</b>	<b>11576</b>	<b>809</b>	<b>12502</b>	<b>934</b>	<b>14285</b>
Savings Certificates		9861		13431		16790		21340		27515
<b>Grand Total</b>		<b>21457</b>		<b>24733</b>		<b>28366</b>		<b>33842</b>		<b>41800</b>

**TABLE 5**  
**Postal Life Insurance**

Year	New Business		Total Business in force		Life Insurance Fund (Rs. in Crores)
	No. of Policy (in Lakhs)	Sum assured (Rs. in crores)	No. of policy (in Lakhs)	Sum assured (Rs. in Crores)	
1980-81	1.20	102.1	8.36	491.8	129.7
1981-82	1.13	106.9	9.30	590.4	157.3
1982-83	1.05	108.4	10.07	685.3	190.6
1983-84	1.17	143.0	10.84	809.4	223.9
1984-85	1.12	153.0	11.56	942.8	260.6
1985-86	1.01	160.4	12.16	1070.9	307.2
1986-87	1.03	179.3	12.81	1227.6	368.9
1987-88	1.20	232.9	13.62	1439.3	446.1
1988-89	1.37	294.9	14.58	1711.5	534.5
1989-90	1.63	432.5	15.79	2119.4	642.8

**TABLE 6**

Personnel :- Actual strength (including those on deputation and training outside the department) as on 31.3.1990.

**A. Gazetted**

Secretary (Posts)	1
Member, Postal Services Board	4
Secretary, Postal Services Board	1

**Indian Postal Service**

Senior Deputy Director General/Chief Postmaster General	8
Senior Administrative Grade	75
Junior Administrative Grade	116
Time Scale	168
Postal Service Group 'B'	964

**P&T Accounts & Finance Service**

Senior Administrative Grade	1
Junior Administrative Grade	10
Time Scale	29
Accounts Officers & Asstt. Accounts Officers	710

**Central Secretariat Service**

Civil Wing	
Chief Engineer	1
Others	228

**Other General Central Services**

	218
--	-----

---

<b>Total</b>	<b>2599</b>
--------------	-------------

---

**Non Gazetted**

	<b>Group 'C'</b>	<b>Group 'D'</b>	<b>Total</b>
Directorate	451	148	599
Post Offices	194242	32939	227181
Railway Mail Service	27352	19068	46420
Mail Motor Service	2177	652	2829
Others	3961	3233	7194
<b>Total</b>	<b>228183</b>	<b>56040</b>	<b>284223</b>

---

<b>Total Departmental</b>	<b>286822</b>
---------------------------	---------------

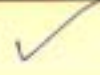
---

<b>B. Extra Departmental</b>	<b>298246</b>
------------------------------	---------------

---

<b>Grand Total (A+E)</b>	<b>585068</b>
--------------------------	---------------

---



**TABLE 7**  
**NUMBER OF EMPLOYEES - SCHEDULED CASTES/TRIBES AS ON 31.3.1990**

	Scheduled Castes	Percentage to Total No. of Employees	Scheduled Tribes	Percentage to Total No. of Employees
Group 'A'	75	11.70	32	4.99
Group 'B'	187	9.55	34	1.74
Group 'C'	40946	17.94	12844	5.63
Group 'D' (Excluding sweepers)	10548	20.34	3451	6.65
Group 'D' (Sweepers)	802	42.38	128	6.76

57559

16489

**TABLE 8**  
**NUMBER OF EMPLOYEES EX-SERVICEMEN AS ON 31.3.1990**

	Ex-Servicemen	Disabled Ex-Servicemen
Group 'A'	2	-
Group 'B'	-	-
Group 'C'	2250	70
Group 'D'	578	23

THE UNIVERSITY OF CHICAGO LIBRARY



THE UNIVERSITY OF CHICAGO LIBRARY



*Mechanised Counters of Parliament Street Head Post Office, New Delhi*



*Shastri Nagar Headpost Office, Jaipur*



*Mail being processed at Cochin International Mail Centre*





*Mechanised Counters of Parliament Street Head Post Office, New Delhi*