



वार्षिक रिपोर्ट
ANNUAL REPORT
1997-98



भारतीय डाक विभाग
Department of Posts, India



कलकत्ता जीपीओ भवन (1868 में निर्मित), स्वतंत्रता की 50वीं वर्षगांठ के अवसर पर
Calcutta GPO building (constructed in 1868) on the occasion of 50th Anniversary of Independence



“ऑटोमैटिक मेल प्रोसेसिंग सेंटर, चेन्नई में लैटर सॉर्टिंग मशीन”
“Letter Sorting Machine at Automatic Mail Processing Centre, Chennai”

Comprising 71 pages

वार्षिक रिपोर्ट
ANNUAL REPORT
1997-98

भारतीय डाक विभाग
(संचार मंत्रालय)
DEPARTMENT OF POSTS
(MINISTRY OF COMMUNICATIONS)
INDIA

विषय-सूची

	तालिका-सूची	(iv)
	दृष्टि एवं उद्देश्य	1
अध्याय 1	पुनरीक्षा	3
अध्याय 2	संगठन	7
अध्याय 3	डाक प्रचालन	11
अध्याय 4	वाणिज्य विकास निदेशालय	19
अध्याय 5	अंतर्राष्ट्रीय संबंध	27
अध्याय 6	आधुनिकीकरण	35
अध्याय 7	एजेंसी कार्य	39
अध्याय 8	वित्त	45
अध्याय 9	मानव संसाधन विकास	51
अध्याय 10	अन्य कार्यकलाप	55



C O N T E N T S

	List of Tables	(v)
	Vision and Mission	2
Chapter 1	Overview	4
Chapter 2	Organisation	8
Chapter 3	Postal Operations	12
Chapter 4	Business Development Directorate	20
Chapter 5	International Relations	28
Chapter 6	Modernisation	36
Chapter 7	Agency Functions	40
Chapter 8	Finance	46
Chapter 9	Human Resource Development	52
Chapter 10	Other Activities	56

तालिका-सूची

क्रम. सं.	तालिका	पृष्ठ सं.
1.	1995-96 एवं 1996-97 के दौरान मेल परियात	13
2.	मनीआर्डर परियात एवं प्रेषित मनीआर्डरों का मूल्य	13
3.	आधुनिकीकृत एवं कम्प्यूटरीकृत किए गए कार्यालय	15
4.	कुल अर्जित राजस्व में उत्पादवार राजस्व अंश	21
5.	1995-96 एवं 1996-97 के राजस्व आंकड़े	21
6.	आरंभ से लेकर अब तक स्पीड पोस्ट की परियात में वृद्धि	23
7.	आरंभ से लेकर अब तक स्पीड पोस्ट की राजस्व की वृद्धि	23
8.	विदेश स्थल पार्सल परियात	33
9.	विदेश हवाई पार्सल परियात	33
10.	निपटाई गई एल.सी./ए.ओ. डाक	33
11.	बचत योजनाएँ: बिजनेस प्रोफाइल	39
12.	डाक जीवन बीमा: 1995-96 एवं 1996-97 में व्यवसाय	41
13.	डाक जीवन बीमा: 1996-97 में निपटाए गए दावे	41
14.	डाक जीवन बीमा: घोषित बोनस	43
15.	ग्रामीण डाक जीवन बीमा: कार्य निष्पादन	43
16.	राजस्व एवं व्यय	45
17.	एजेंसी सेवाओं के कार्यकारी व्यय की वसूली: 1996-97	47
18.	सेवाओं की लागत	47
19.	भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक की रिपोर्ट के पैराओं तथा अभी तक बकाया पैराओं का व्यौरा (दिनांक 31.3.98 की स्थिति के अनुसार)	61
20.	डाकघरों, कार्मिकों एवं मेल परियात की संख्या: एक रूपरेखा—1947-48 से 1996-97	61
21.	कार्मिक: वास्तविक संख्या	63
22.	कर्मचारियों की संख्या: अनुसूचित जाति/अनजाति	65
23.	कर्मचारियों की संख्या: भूतपूर्व सैनिकों, विकलांग भूतपूर्व सैनिकों और महिला	65

LIST OF TABLES

SL. No.	TABLES	Page No.
1.	Mail Traffic during 1995-96 and 1996-97	14
2.	Money Order Traffic and Value of Money Orders Transmitted	14
3.	Offices Modernised and Computerised	16
4.	Product-wise Revenue Share in Total Revenue Generated	22
5.	Revenue Figures for the year 1995-96 & 1996-97	22
6.	Growth of Speed Post Traffic Since Inception	24
7.	Growth of Speed Post Revenue Since Inception	24
8.	Foreign Surface Parcel Traffic	34
9.	Foreign Air Parcel Traffic	34
10.	LC/AO Mails handled	34
11.	Saving Schemes : Business Profile	40
12.	PLI : Business in 1995-96 & 1996-97	42
13.	PLI : Claims settled in 1996-97	42
14.	PLI : Bonus Declared	44
15.	Rural PLI : Performance	44
16.	Revenue and Expenditure	46
17.	Recovery of Working Expenses on Account of Agency Services : 1996-97	48
18.	Cost of Services	48
19.	Details of Paras in Report of C&AG's of India and still outstanding as on 31.03.1998	62
20.	No. of Post Offices, Personnel and Mail Traffic : A Profile - 1947-48 to 1996-97	62
21.	Personnel : Actual Strength	64
22.	No. of Employees : Scheduled Castes/Tribes	66
23.	No. of Employees : Ex-servicemen, Disabled Ex-servicemen and Women	66

दृष्टि और उद्देश्य

डाक का उद्देश्य भारत और पूरे विश्व में उच्च गुणवत्ता वाली डाक, पार्सल और संबद्ध सेवाएं प्रदान करना; उपभोक्ताओं, कर्मचारियों और समाज के समक्ष आशा से अधिक कुशल और उत्तम संगठन के रूप में पहचान बनाना, निम्नलिखित के द्वारा कार्य निष्पादित करना है:

- * ग्राहकों की जरूरतों को समझने और उन्हें पूरा करने की भावना के प्रति पूर्ण समर्पण।
- * कुशल और विश्वसनीय सेवाएं प्रदान करने के प्रति पूर्ण प्रतिबद्धता जिसे ग्राहक धन के लिए मूल्य समझता है।
- * प्रत्येक कर्मचारी के लिए चुनौतीपूर्ण और लाभप्रद पेशे के प्रति पूर्ण प्रतिबद्धता।
- * देश के सामाजिक, औद्योगिक और वाणिज्यिक जीवन के एक भाग के रूप में जिम्मेदारियों की पूर्ण पहचान
- * सभी क्षेत्रों में अग्रणी और प्रवर्तक बने रहने के लिए संपूर्ण उत्साह।

VISION AND MISSION

The Mission of the India Post is to provide high quality mail, parcel and related services in India and throughout the world; to be recognised as an efficient and excellent organisation exceeding the expectations of the customers, employees and the society; to perform the task by :

- * Total dedication to understanding and fulfilling customer needs.
- * Total devotion to providing efficient and reliable services which the customers consider to be value for money.
- * Total commitment to providing challenging and rewarding career for every employee.
- * Total recognition of the responsibilities as a part of the social, industrial and commercial life of the country.
- * Total enthusiasm to be forward looking and innovative in all areas.

पुनरीक्षा

आर्थिक परिदृश्य

1.1 वर्ष 1995-96 में 7.1 प्रतिशत के सकल घरेलू उत्पाद में वृद्धि दर अत्यंत संतोषजनक रही। 1996-97 में भी इस वृद्धि की गति बनाए रखी गई है और इस प्रकार यह बात साबित हो रही है कि वृद्धि की संभावना, 1991 में आरंभ किए गए सुधारों के परिणामस्वरूप और अधिक बढ़ी है। 1996-97 में आर्थिक वृद्धि, घटक लागत पर सकल घरेलू उत्पाद की लगभग 6.8 प्रतिशत होने का अनुमान है। पिछले तीन वर्षों के दौरान औसत वृद्धि 7 प्रतिशत है और संभवतः इस अवधि के दौरान भारत का स्थान विश्व के 10 उत्कृष्ट कार्य-निष्पादकों में है। 1996-97 के दौरान खाद्यान्न उत्पादन में भी 7.5 प्रतिशत की वृद्धि हुई है और यह 1995-96 के दौरान 3.4 प्रतिशत की गिरावट की प्रतिवर्ती है। 1996-97 में खाद्यान्न उत्पादन बेहतर हुआ और यह लगभग 198.96 मिलियन टन था। खाद्यान्न उत्पादन में यह वृद्धि मुख्यतः मोटे अनाजों के कारण और गेहूँ उत्पादन में वृद्धि के कारण हुई जिसमें 1995-96 में तेजी से गिरावट आई थी।

1.2 औद्योगिक वृद्धि की गति थोड़ी मंद हुई है। 1995-96 के प्रथम सात महीनों की 11.7 प्रतिशत वृद्धि दर की तुलना में 1996-97 के प्रथम सात महीनों में यह वृद्धि 9.8 प्रतिशत थी। हालांकि 1995-96 की तुलना में 1996-97 में औद्योगिक उत्पादन में वृद्धि कम हुई है, तो भी इसे अच्छा माना जा सकता है। 1996-97 में यह उत्कृष्ट प्रदर्शन मुख्यतः उत्पादन क्षेत्र में उच्च वृद्धि दर बनाए रखने के कारण संभव हुआ है। तथापि इसमें गिरावट आने का कारण बिजली-उत्पादन की धीमी वृद्धि दर, खनन क्षेत्र में कम वृद्धि है।

1.3 मौद्रिक वृद्धि में कमी पिछले वर्ष मुद्रास्फीति में आई मंदी के कारण शुरू हुई और यह 1996-97 में बनी रही। 1996-97 के लिए औसत मुद्रास्फीति 1995-96 की औसत मुद्रास्फीति से कम होने की आशा है, जो मुख्यतः धन आपूर्ति वृद्धि पर नियंत्रण, राजकोषीय घाटे में कमी (सकल घरेलू उत्पाद के अनुसार) तथा व्यापार योग्य वस्तुओं पर प्रतियोगी दबावों के परिणामस्वरूप, उत्पादकों के लिए अंतर्राष्ट्रीय व्यापार को मुक्त बनाने के कारण हुई। भारतीय रिजर्व बैंक की विदेशी मुद्रा आस्तियां जो मार्च, 1996 के अंत में लगभग 17 बिलियन अमरीकी डालर थीं, जनवरी, 1997 के अंत तक 2.8 बिलियन डालर बढ़कर 19.8 बिलियन अमरीकी डालर हो गईं। अप्रैल-दिसंबर 1996 के दौरान व्यापार घाटा 3.3 बिलियन अमरीकी डालर था जो अप्रैल-दिसंबर 1995 की तुलना में 8 प्रतिशत कम था। अप्रैल-दिसंबर

1996 के दौरान आयात में केवल 4.4 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई जबकि निर्यात में (अमरीकी डालरों में) केवल 6.4 प्रतिशत की वृद्धि हुई, जबकि 1993-94 से 1995-96 की अवधि के दौरान वार्षिक औसत वृद्धि दर 19.7 प्रतिशत थी।

1.4 अर्थव्यवस्था में इन सभी विकास कार्यों से संचार सहित आधारभूत सेक्टरों की मांग बढ़ी है। कृषि, उद्योग, व्यापार और वाणिज्य के त्वरित विकास के परिणामस्वरूप इन मांगों का बढ़ना स्वाभाविक है और आधारभूत सेवाओं को इस विकास के साथ तालमेल बनाए रखना होगा।

चुनौतियां और कार्य-नीतियां

1.5 समूचे विश्व के डाक प्रशासन, डाक के बढ़ते हुए परिमाण, ग्राहकों को त्वरित सेवाएं प्रदान करने की आवश्यकता, कुरिअर उद्योग के साथ बढ़ती प्रतिस्पर्धा और प्रौद्योगिक उन्नति के परिणामस्वरूप संचार के तेजी से बदलते परिदृश्यों के कारण उत्पन्न चुनौतियों का सामना करने के प्रयास कर रहे हैं। विश्वव्यापी तथा क्षेत्रीय विशेषताओं को ध्यान में रखे बिना, आर्थिक घटक लैटर-पोस्ट परियात की संख्या को निर्धारित करने वाले प्रमुख कारक हैं। डाक-कारकों के बाद जो कारक आते हैं वे हैं सेवा की गुणवत्ता तथा इंफ्रास्ट्रक्चर, जिन्हें डाक प्रशासन प्रभावित कर सकते हैं। सामाजिक और जनसांख्यिकी कारकों का स्थान तीसरा है। एयूपीयू अध्ययन ने प्रत्येक कारक के संदर्भ में प्रतिशतता में कमी तथा परियात संख्याओं में जो वृद्धि या कमी दर्शाई है, वह निम्नानुसार है:--

- आर्थिक कारक	45 प्रतिशत
- डाक कारक	24 प्रतिशत
- सामाजिक कारक	21 प्रतिशत
- प्रौद्योगिकीय कारक	10 प्रतिशत

इन चुनौतियों का सामना करने के लिए डाक प्रशासन यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन (यूपीयू) के तत्वावधान में कार्यनीतियां तैयार कर रहे हैं।

1.6 एक ओर व्यापक स्तर पर समाज को व्यापक और अपेक्षाकृत सस्ती तथा समर्थ डाक सेवा प्रदान की जानी होती है, दूसरी ओर डाक को अन्य क्षेत्रों जैसे व्यवसाय तथा उद्योग, सरकारी तथा संस्थागत

OVERVIEW

Economic Scenario

1.1 The year 1995-96 witnessed a very satisfactory growth rate in GDP of 7.1 percent. The momentum of growth has been maintained in 1996-97, thus providing increasing evidence that the growth potential has improved as a result of the reforms initiated in 1991. Economic growth in 1996-97 is estimated to be around 6.8 percent of GDP at factor cost. As such, the average growth during the latest three years is 7 percent, probably placing India among the top ten performers in the world during this period. During 1996-97, the foodgrain production has also shown an increase of 7.5 percent, thus reversing the decline of 3.4 percent during 1995-96. The food grain production has recovered to an estimated level of 198.96 million tonnes in 1996-97. This recovery in foodgrain production is primarily due to coarse cereals, as well as rise in wheat production, which suffered a sharp setback in 1995-96.

1.2 The acceleration in Industrial growth has slightly slowed down, with a growth of 9.8 percent in the first seven months of 1996-97, as compared to the growth of 11.7 percent in first seven months of 1995-96. Though the growth of industrial production has slowed down in 1996-97 compared to 1995-96, the performance can still be termed as good. This good performance in 1996-97 is due to the maintenance of high growth in manufacturing sector. However, slowing in growth rate can be attributed to fall in the rate of growth of electricity production and a slowing of growth in mining sector.

1.3 The deceleration in inflation, initiated last year through a reduction in monetary growth, continued through 1996-97. The average inflation for 1996-97 is expected to be less than the average inflation in 1995-96, which is primarily due to restraint on money supply growth, a reduction in the fiscal deficit (as a proportion of GDP) and the effect of competitive pressures on tradable goods consequent to the opening up of international trade in manufactures. The foreign currency assets of RBI rose by over US \$ 2.8 billion from about US \$ 17.0 billion at end-March, 1996 to US \$ 19.8 billion at end-January, 1997. The trade deficit for April-December, 1996 at US \$ 3.3 billion was 8

percent lower than in April-December, 1995. During April-December, 1996, whereas the imports recorded a growth rate of only 4.4 percent, the exports (in US dollar terms) grew only by 6.4 percent, against the annual average growth rate of 19.7 percent during the period 1993-94 to 1995-96.

1.4 All these developments in the economy have led to increasing demands on the infrastructure sectors including communications. With accelerated growth in agriculture, industry, trade and commerce, these demands are bound to grow and the infrastructure services have to keep pace with this growth.

Challenges and Strategies

1.5 Postal administrations the world over are trying to cope with the challenges posed by growing volume of mail, the need to deliver services faster to the customers, increasing competition from courier industry and fast-changing communication scenario due to technological advancements. Worldwide and without taking account of regional particularities, economic factors are the prime movers determining the volume of letter-post traffic. Next come the postal factors i.e., the factors such as quality of service and infrastructure, which the postal administrations can influence. Social and demographic factors come third. A UPU study has shown that reduced in terms of percentage the increase or decline in traffic volumes with reference to each of these factors is as under :

- Economic factors	45%
- Postal factors	24%
- Social factors	21%
- Technological factors	10%

Postal administrations, under the aegis of the Universal Postal Union (UPU), are evolving strategies to respond to these challenges.

1.6 While universal and relatively cheap and affordable postal service has to be provided to the society at large, the Post has also to cater to the specific needs of segments like the business and industry, government

निकायों, जो कि अपेक्षाकृत अधिक कीमत पर भी अधिक तीव्र सेवा की मांग करते हैं, की विशिष्ट आवश्यकताओं को भी पूरा करना होता है। विभिन्न श्रेणियों की डाक जैसे घरेलू डाक, सरकारी डाक, कारपोरेट क्षेत्र की डाक, समाचार-पत्र तथा पत्रिकाएँ, अन्य द्वितीय श्रेणी की डाक, जिनकी समय-संवेदनशीलता भिन्न होती है, को प्रोसेसिंग के समय विभाजित करने और प्राथमिकता के अनुसार अलग करने की आवश्यकता है। चुनौतियों का सामना करने और ग्राहक संतुष्टि को और बढ़ाने की दृष्टि से सेवाओं में सुधार करने के लिए डाक प्रचालनों का आधुनिकीकरण और प्रौद्योगिकी का समावेश डाक प्रशासनों द्वारा इस दिशा में किए गए महत्वपूर्ण प्रयास हैं।

विभाग के उद्देश्य

1.7 भारतीय डाक के प्रमुख उद्देश्य इस प्रकार हैं:--

- देश के जनजातीय, पहाड़ी तथा दूरवर्ती क्षेत्रों सहित सभी भागों में मूलभूत डाक सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करना;
- कुशल, विश्वसनीय तथा मितव्ययी सेवाएं प्रदान करना;
- बाजार की अपेक्षाओं के अनुसार मूल्यवर्धित सेवाएं प्रदान करना;
- कार्य के बढ़ते परिमाण को कुशलतापूर्वक निपटने के लिए सेवाओं का आधुनिकीकरण करना तथा ग्राहक एवं कर्मचारियों की संतुष्टि के स्तर में वृद्धि करना;
- प्रगतिशील संगठन बनाना; और
- अधिक संसाधन उत्पन्न करना और वित्तीय कार्यनिष्पादन में सुधार करना।

1.8 डाक विभाग ने सदैव ही जनता की सामर्थ्य के भीतर मूलभूत डाक सेवाएं प्रदान करने का प्रयास किया है और इसलिए मूलभूत डाक सेवाओं पर आर्थिक सहायता मिलना जारी है। ग्राहकों की बदलती हुई आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए डाक विभाग ने व्यापार तथा उद्योग के लिए बाजार के प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यों पर मूल्यवर्धित डाक सेवाएं शुरू करने की कार्यवाही प्रारंभ कर दी है। विभाग में वाणिज्य विकास निदेशालय की स्थापना इस दिशा में उठाया गया पहला कदम है (देखें अध्याय-4)। वी-सेट नेटवर्क का इस्तेमाल करते हुए हाइब्रिड मेल सेवा की शुरूआत भी यथोचित मूल्य पर अधिक कुशल और संगत सेवाओं के माध्यम से ग्राहक संतुष्टि में

वृद्धि की नीति का अनुसरण करते हुए की गई है।

वित्तीय स्थिति

1.9 यह अनुमान है कि वर्ष 1996-97 में 23 सेवाओं में से 5 सेवाओं की सहायता से पूरी लागत वसूल हो जाएगी। विभाग को उन पर कुछ लाभ भी होगा। दूसरी ओर 18 सेवाएं घाटे में चल रही हैं क्योंकि उनकी लागत उनके द्वारा अर्जित किए गए राजस्व से कहीं अधिक है। अतः विभाग की वित्तीय स्थिति का मामला गंभीर बना रहा। वर्ष 1996-97 के दौरान कुल राजस्व 1214.62 करोड़ रुपये था जबकि निवल कार्यकारी व्यय 1917.88 करोड़ रुपये था जोकि 703.26 करोड़ रुपये का घाटा दर्शाता है। वर्ष 1995-96 का घाटा 659.41 करोड़ रुपये का था।

शुल्क

1.10 वर्ष 1996-97 के दौरान डाक शुल्क कम बना रहा और इसके लिए आर्थिक सहायता दी जाती रही। यह आर्थिक सहायता मनीआर्डरों पर 1.83 प्रतिशत से लेकर पोस्टकार्ड पर 93.19 प्रतिशत के बीच है। केवल कुछ सेवाओं का उल्लेख किया जाए तो विभाग को एक पोस्टकार्ड पर 2.05 रुपये और एक अंतर्देशीय पत्र कार्ड पर 1.52 रुपये की हानि हुई। तथापि, 1.6.1997 से अनेक डाक मदों की दरों में वृद्धि की गई है जिसके परिणामस्वरूप विभाग 1997-98 में अतिरिक्त राजस्व जुट सकेगा।

डाक प्रचालन

1.11 हालांकि कार्टर सेवाओं का आधुनिकीकरण किया जा रहा है, कार्य के परिमाण और उपलब्ध कर्मचारियों की संख्या के बीच तालमेल नहीं होने के कारण डाक तथा वितरण सेवाओं पर दबाव बना रहा। तेजी से विकसित हो रहे शहरों और नगरों में अनेक ऊँची इमारतों के साथ-साथ आवासीय कालोनियों का अव्यवस्थित निर्माण होने के कारण यह समस्या और बलवती हुई है। विभाग शहरी और ग्रामीण, दोनों क्षेत्रों में डाक तथा वितरण सेवाओं में सुधार के लिए विभिन्न उपाय कर रहा है।

1.12 विभाग इसके प्रचालन में प्रौद्योगिकी के निरंतर समावेश होने के बावजूद डाक को जनोपयोगी तथा सामाजिक एकता का बेहतर साधन बनाने के लिए अपने प्रबंध कार्य को जनता की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं के प्रति अधिक प्रतिक्रियाशील बनाने, सेवाओं को ग्राहकों के अधिक अनुकूल बनाने तथा प्रणाली को अधिक अवगम्य रूप से परिष्कृत बनाने के लिए अथक प्रयास कर रहा है।

and institutional bodies who demand a much quicker service even at relatively higher cost. There is need for segmentation and prioritisation in the processing of different categories of mail like household mails, government mails, corporate sector mails, newspapers and magazines, other second-class mail which have different time-sensitivity. Modernisation of postal operations and induction of technology are important steps initiated by postal administrations to meet the challenges and improve services in order to enhance customer satisfaction.

Objectives of the Department

1.7 The major objectives of India Post are to :

- ensure availability of basic postal services in all parts of the country, including tribal, hilly and remote areas;
- provide efficient, reliable and economic service;
- provide value-added services according to market requirements;
- modernise the services to handle the growing volume of work with efficiency and enhance customer and employee satisfaction;
- be a forward-looking organisation; and
- generate more resources and improve financial performance.

1.8 The Department has always endeavoured to provide basic postal services to the people at affordable price, and thus the basic postal services continue to enjoy considerable subsidy. Taking note of the changing customer needs, the Department of Posts has taken initiatives to introduce value added postal services at market competitive prices to Business and Industry. Establishment of Business Development Directorate in the Department is one step in this direction (refer Chapter 4). Introduction of Hybrid Mail Service using VSAT network is also in pursuance of this policy of enhancing customer satisfaction through more efficient and relevant services at a reasonable price.

Financial Position

1.9 For the year 1996-97, it is estimated that out of 23 services, only 5 services are able to recover full cost and leave some profit margin on them for the Department. On the other hand, 18 services are in deficit, their cost being more than the revenue realised. Thus the financial position of the Department continues to be a matter of growing concern. The total revenue during 1996-97 was Rs. 1214.62 crores against net working expenses of Rs. 1917.88 crores showing a deficit of Rs. 703.25 crores. The deficit in 1995-96 was Rs. 659.41 crores.

Tariff

1.10 During 1996-97, postal tariff continued to be low and subsidised. The subsidy ranges from 1.83% in respect of Money Order to 93.19% in respect of Postcard. The Department incurred a loss of Rs. 2.05 on a postcard and Rs. 1.52 on an inland letter card to mention only a few services. However, since 1.6.1997, postal rates of a number of articles have been revised upward, which may result in generation of additional revenue to the Department in 1997-98.

Postal Operations

1.11 While Counter Services are being modernised, the Mail and Delivery services continue to be under stress owing to mismatch between the volume of work and manpower availability. The problem is accentuated by rapid growth of cities and towns where sprawling residential colonies with many high-rise buildings are coming up. The Department is taking various steps to improve mail and delivery services in both urban and rural areas.

1.12 The Department is sparing no efforts to make the management more responsive to public needs and expectations, make the services more customer friendly and humanise the system more perceptibly even as it inducts and assimilates increasing doses of technology into the operations to make the Post a better instrument of public utility and social integration.

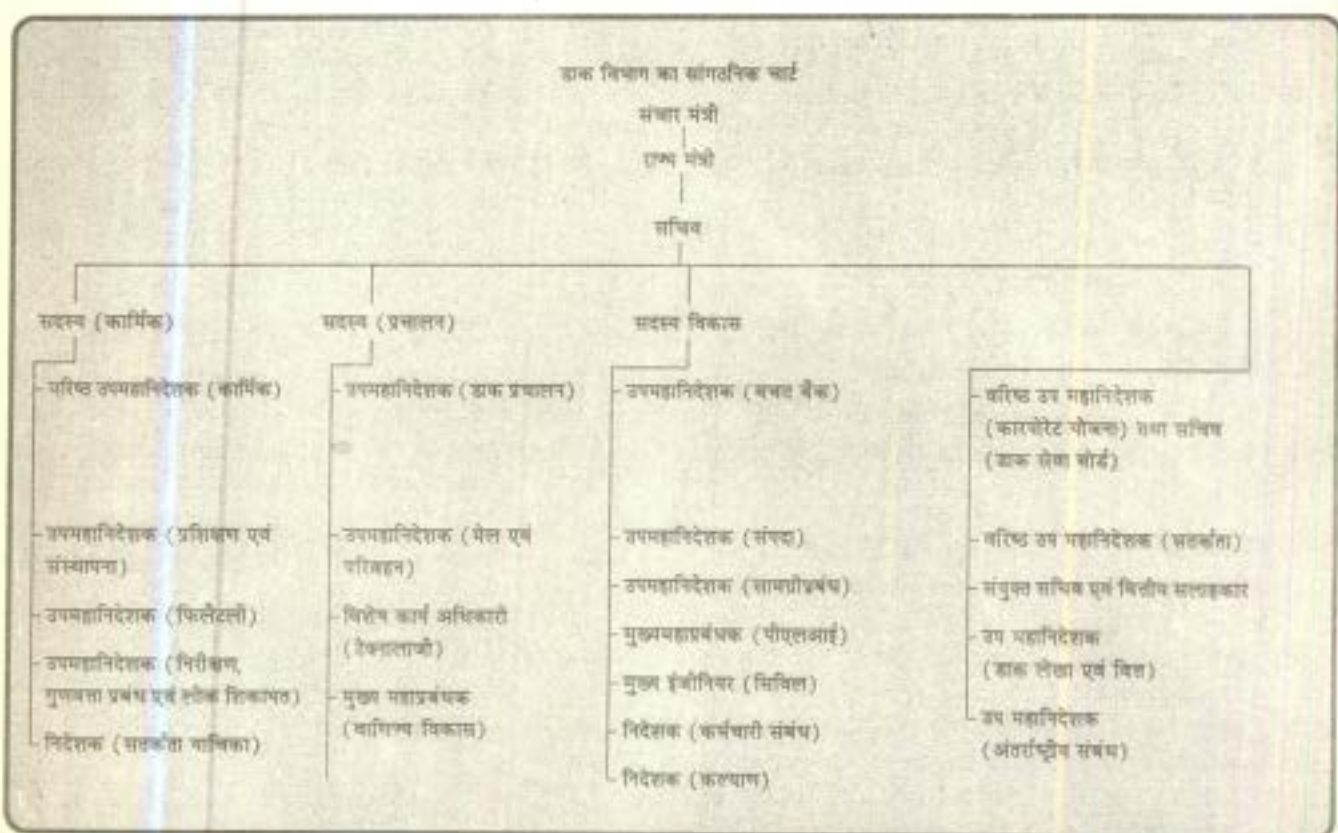


अध्याय 2 संगठन

2.1 डाक विभाग, संचार मंत्रालय के तहत, संचार मंत्री श्रीमती सुधमा स्वराज व संचार राज्य मंत्री श्री कबीन्द्र पुरकायस्थ के तहत कार्य कर रहा है। महानिदेशक, भारतीय डाक श्री र.उ.शं प्रसाद ने सचिव का कार्यभार संभाला हुआ है।

2.2 डाक सेवा बोर्ड विभाग का शीर्ष प्रबंध निकाय है। इसमें अध्यक्ष और तीन सदस्य हैं। सचिव, डाक विभाग इस बोर्ड के अध्यक्ष होने के साथ-साथ भारतीय डाक के महानिदेशक भी हैं। बोर्ड के तीन सदस्यों

के पास प्रचालन, विकास और कार्मिक संचिभाग हैं। विभाग में संयुक्त सचिव और वित्तीय सलाहकार बोर्ड का स्थायी आमंत्रित सदस्य है। बोर्ड की सहायता के लिए एक सचिव है जो निदेशालय का एक वरिष्ठ स्टाफ अधिकारी है। इस समय वरिष्ठ उपमहानिदेशक (सीपी) इस हैसियत से बोर्ड की सहायता कर रहे हैं। मुख्यालय में बोर्ड की सहायता के लिए उप-महानिदेशक, निदेशक और सहायक महानिदेशक हैं।



2.3 डाक सेवाएं प्रदान करने के लिए पूरे देश को 19 डाक सर्किलों में बांटा गया है। प्रत्येक सर्किल, पूर्वोत्तर सर्किल को छोड़कर जिसमें छः राज्य शामिल हैं, राज्य का सह-टर्मिनस है; महाराष्ट्र सर्किल में गोवा राज्य शामिल है; पश्चिम बंगाल सर्किल में सिक्किम राज्य और अंडमान तथा निकोबार द्वीप समूह संघ राज्य क्षेत्र शामिल है; केरल सर्किल में लक्षद्वीप संघ राज्य क्षेत्र और पंजाब सर्किल में चंडीगढ़ संघ राज्य क्षेत्र शामिल है। इन सर्किलों में प्रत्येक सर्किल की अध्यक्षता

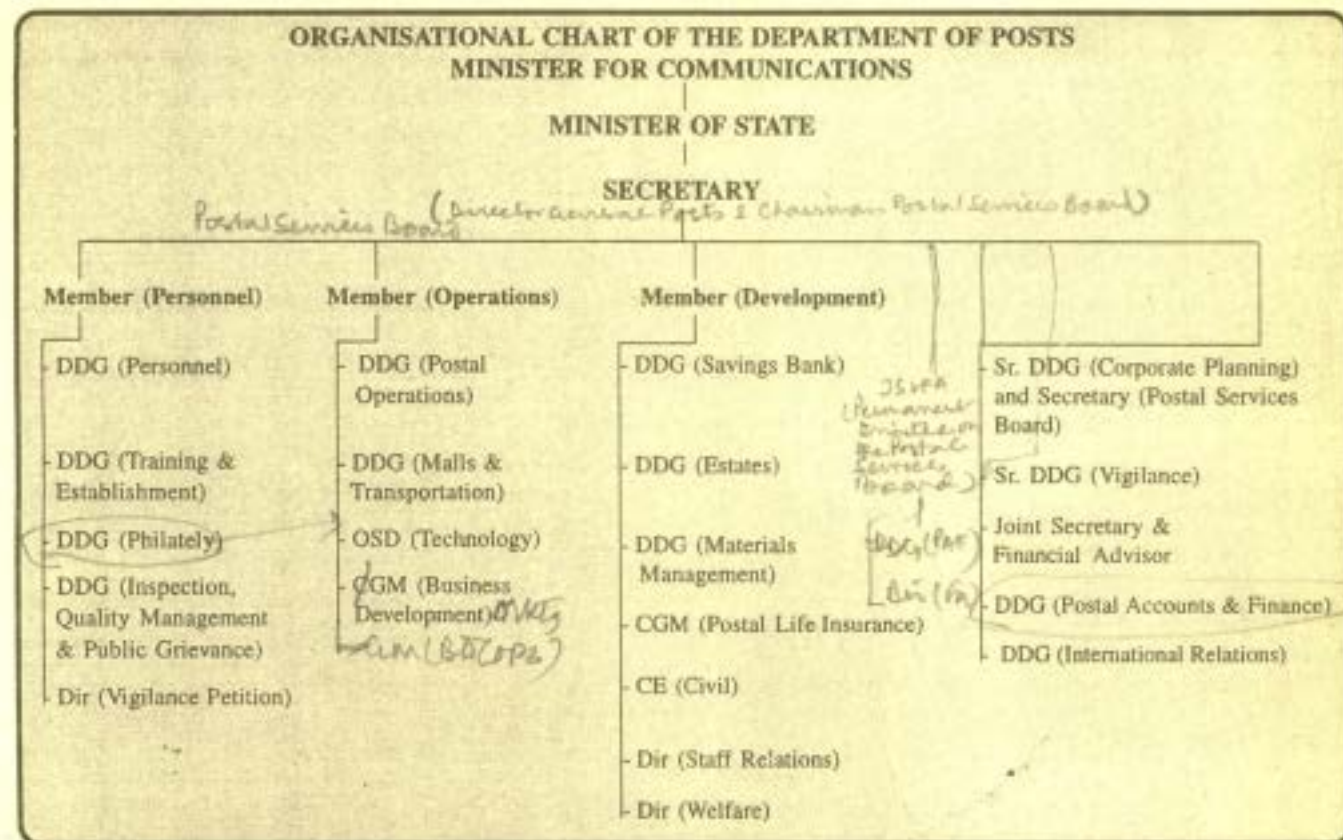
एक मुख्य पोस्टमास्टर जनरल द्वारा की जाती है। प्रत्येक सर्किल को क्षेत्रों में बांटा गया है जिनमें फील्ड यूनिटों का समूह होता है जिन्हें डिवीजन (डाक/रेलडाक सेवा) कहा जाता है। प्रत्येक क्षेत्र की अध्यक्षता एक पोस्टमास्टर जनरल द्वारा की जाती है जो क्षेत्र का डाक प्रबंधक होता है। सर्किलों और क्षेत्रों में सर्किल स्ट्याम्प डिपो, पोस्टल स्टोर्स डिपो और मेल मोटर सेवा आदि जैसी अन्य प्रकार्यात्मक यूनिटें भी होती हैं।

ORGANISATION

2.1 The Department of Posts under the Ministry of Communications continues to function under Smt. Sushma Swaraj, Minister for Communications. Shri Kabindra Purkayastha is Minister of State. Shri R.U.S. Prasad is holding the charge of Secretary and Director General, India Post.

2.2 The Postal Services Board, the apex management body of the Department, comprises the Chairman and three Members. The Secretary, Department of Posts, is

the Chairman of the Board as also the Director General of India Post. The three members of the Board hold portfolios of Operations, Development and Personnel. The Joint Secretary and Financial Advisor to the Department is permanent invitee to the Board. Board is assisted by a senior staff officer of the Directorate as Secretary to the Board. Presently, Sr. DDG (CP) is assisting the Board in this capacity. Dy. Directors General, Directors and Assistant Directors General support the Board at the Headquarters.



2.3 For providing postal services, the whole country has been divided into 19 Postal Circles. Each Circle is co-terminus with a State except the North Eastern Circle which comprises six North Eastern States; Maharashtra Circle includes the State of Goa; West Bengal Circle includes the State of Sikkim and the Union Territory of Andaman and Nicobar Islands; Kerala Circle includes the Union Territory of Lakshadweep and Punjab Circle

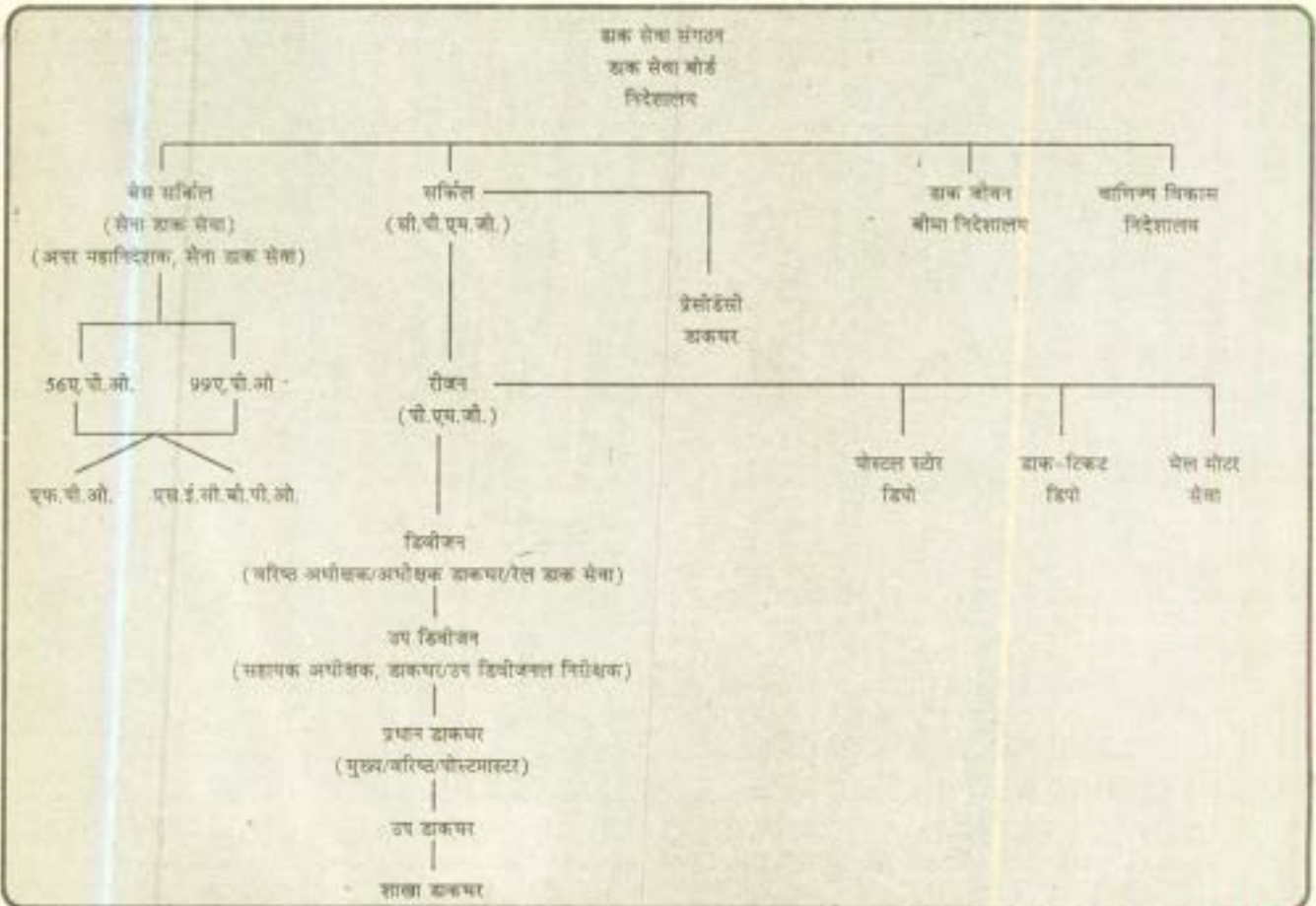
includes the Union Territory of Chandigarh. Each of these Circles is headed by a Chief Postmaster General. Each circle is divided into Regions, comprising groups of field units, called Divisions (Postal/RMS Divisions). Each region is headed by a Postmaster General who is the Postal Manager of the area. In the Circles and Regions there are other functional units like Circle Stamp Depots, Postal Stores Depots and Mail Motor Service, etc.

2.4 इन 19 सर्किलों के अतिरिक्त एक अन्य डाक सर्किल भी है जिसे बेस सर्किल कहा जाता है जो सशस्त्र सेनाओं की संचार संबंधी जरूरतों को पूरा करता है। बेस सर्किल की अध्यक्षता अपर महानिदेशक, सेना डाक सेवा द्वारा की जाती है। सेना डाक सेवा के अधिकारी संवर्ग में सिविल पदों से प्रतिनियुक्ति पर आए अधिकारी होते हैं। सेना डाक सेवा के अन्य रैंकों के लिए भी 75 प्रतिशत कार्मिक डाक विभाग से लिए जाते हैं और शेष कार्मिक सेना द्वारा भर्ती किए जाते हैं।

2.5 भारतीय डाकघरों को प्रधान, उप तथा शाखा डाकघरों के रूप में वर्गीकृत किया गया है। शाखा डाकघर ग्रामीण भारत में स्थित अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर (ईडीबीओ) हैं। कुछ को छोड़कर, उपडाकघर विभागीय डाकघर हैं जो ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्रों में स्थित हैं। प्रधान डाकघरों को उनके कार्यभार और स्टाफ संख्या के अनुसार पांच श्रेणियों में विभक्त किया गया है। इनमें से सबसे बड़े डाकघर मुंबई और कलकत्ता के प्रधान डाकघर हैं, उसके बाद अहमदाबाद, बंगलूर, चेन्नई, दिल्ली, कानपुर और लखनऊ स्थित जी.पी.ओ. आते हैं।

2.6 समीक्षाधीन अवधि के दौरान विभाग के सांठविक ढांचे, जो दशकों से अपरिवर्तित रहा, का संचार बाजार में प्रौद्योगिकी अधिष्ठापन

के कारण पोस्ट द्वारा सामना की जा रही चुनौतियों के प्रत्युत्तरस्वरूप पुनर्गठन किया गया। यह पुनर्गठन परिवर्तन की सांक्रांतिक समस्याओं से निपटने के लिए डिजाइन किया गया है। यह मुख्यतः उच्चतर प्रबंध की समन्वय भूमिका को समुचित महत्व देते हुए कार्यात्मक आधार पर किया गया है। यह सुनिश्चित करने के प्रयास किए गए हैं कि नेमी कार्य सुचारू रूप से निष्पादित किए जाएं ताकि निर्णयकर्ता दिन-प्रतिदिन की समस्याओं में उलझने के बजाए नीति-निर्माण और संस्था निर्माण जैसे वास्तविक महत्व के कार्यकलापों पर ध्यान केंद्रित कर सकें। निर्णयकर्ताओं के अभिसमर्थन के लिए पारंपरिक प्रणाली को डेस्क स्तर प्रणाली द्वारा प्रतिस्थापित किया जा रहा है। ये सुधार प्रणाली को उस गतिशीलता और सामर्थ्य से अनुप्रमाणित कर देंगे जिनकी एक अनुक्रियाशील, संवेदनशील, प्रभावी और कुशल प्रबंध प्रणाली सृजित करने के लिए आवश्यकता है। फरवरी, 1996 में वाणिज्य विकास निदेशालय की स्थापना हुई जिसका उद्देश्य भारतीय डाक के विभिन्न मूल्यवर्धित प्रोडिगम उत्पादों को डिजाइन करना, उनका विकास करना, उनको मार्केटिंग और मार्केटिंग करना है। इस निदेशालय की स्थापना इसी पुनर्गठन का परिणाम है।



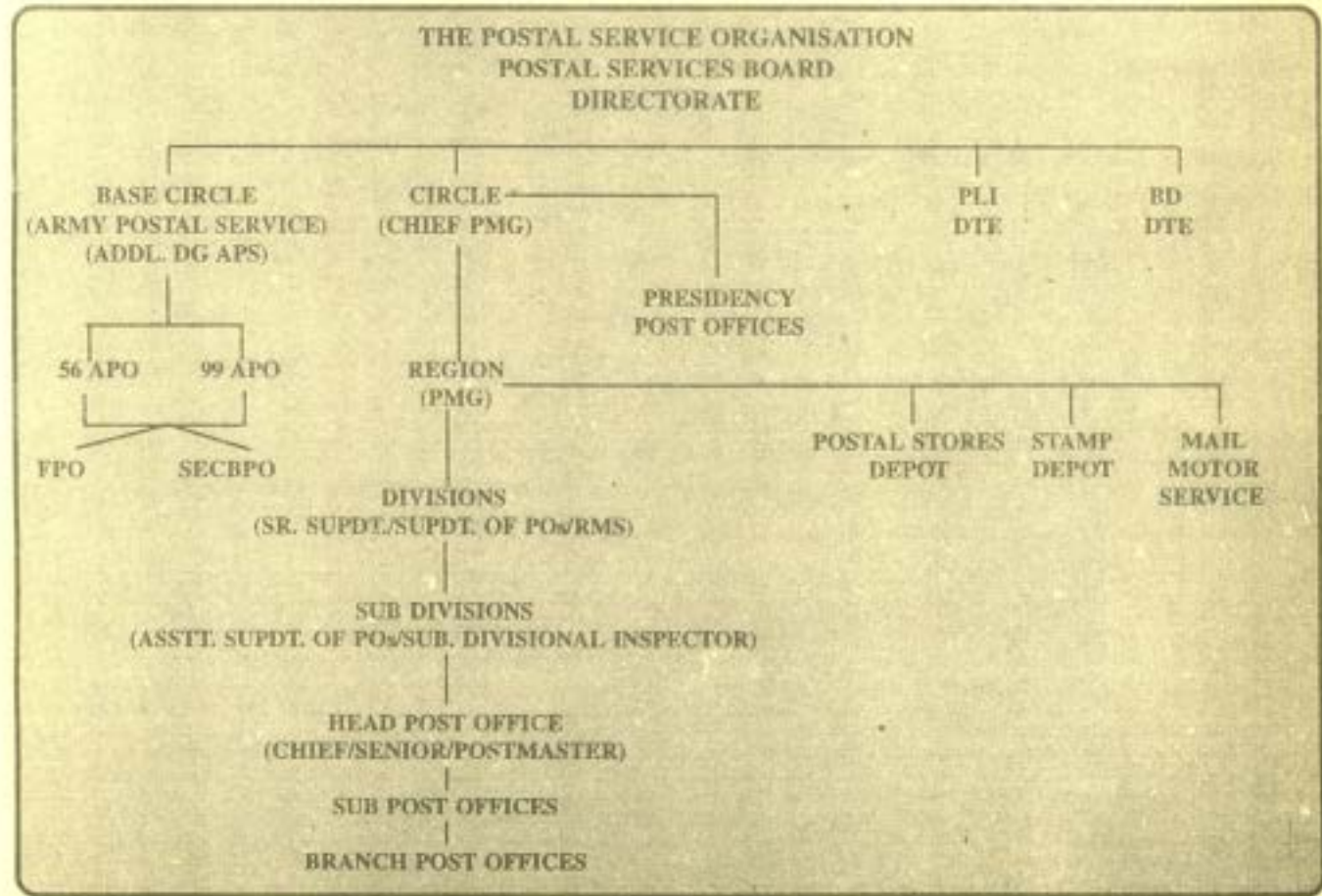


2.4 Over and above these 19 circles, there is another Postal Circle, called Base Circle, to cater to the postal communication needs of the Armed forces. Base Circle is headed by Additional Director General, Army Postal Service. The officer cadre of the Army Postal Service comprise officers on deputation from the Civil Post. 75% of the other ranks of the Army Postal Service are also drawn from the Department of Posts and the remaining personnel are recruited by the Army.

2.5 Indian Post Offices are categorised as Head, Sub and Branch Post Office. Branch Post Offices are Extra-Departmental Post Offices (EDBOs) located in rural India. The Sub Post Offices excepting a few are departmental offices located in both rural and urban areas. Head Post Offices are graded into five categories according to their workload and staff strength, the largest being the General Post Offices of Mumbai and Calcutta, followed by GPOs at Ahmedabad, Bangalore, Chennai, Delhi, Kanpur and Lucknow.

2.6 The organisational set up of the Department which remained unchanged for decades underwent

restructuring in recent times, as a response to the challenges faced by the Post in the communication market due to induction of technology. This restructuring is designed to tackle the transitional problems of change. It has been done primarily on functional basis giving due importance to the coordination role of the higher management. While restructuring, attempts have been made to ensure that routine functions get performed well so that decision-makers focus on really important activities like strategy formulations and institution building rather than get bogged down in day-to-day problems. Steps have been taken to substitute the traditional pyramidal system with desk level system to support the decision makers. These reforms are being introduced to infuse the system with dynamism and strengths that are needed to create a responsive, sensitive, efficient and vibrant management system. Establishment of a "Business Development Directorate" in February, 1996, with the aim to design, develop, monitor and market various value added premium products of India Post, is also one of the results of this restructuring.



डाक-प्रचालन

डाक नेटवर्क

3.1 भारत के डाकघरों की संख्या विश्व में सबसे अधिक है। न केवल भारत का डाक नेटवर्क व्यापक रूप से फैला हुआ है बल्कि डाक का वितरण भी अन्य देशों की तुलना में बेहतर है क्योंकि डाक घर-घर वितरित की जाती है। हमारा देश क्षेत्रफल और जनसंख्या के लिहाज से एक विशाल देश है और ग्रामीण क्षेत्रों में डाक सुविधाओं का विस्तार करने की आवश्यकता पर अधिकाधिक ध्यान दिया जा रहा है। ग्रामीण क्षेत्र में बल इस बात पर दिया जा रहा है कि वहां मूल डाक सुविधाएं उपलब्ध कराई जाएं और वहां डाक नेटवर्क का विस्तार

किया जाए ताकि इन क्षेत्रों को देश की आर्थिक और सामाजिक मुख्य धारा में शामिल किया जा सके। शहरी क्षेत्रों में आवश्यकता अधिक कुशल और उत्तरदायी संचार सेवा उपलब्ध कराने की है ताकि अधिक निर्दिष्ट बिजनेस/प्रोफेशनल तथा सामाजिक क्षेत्रों के प्रयोजन को पूरा किया जा सके। यह एक ऐसी जरूरत है जिसे देश में आर्थिक उदारीकरण के परिप्रेक्ष्य में अधिक महत्व मिला है।

3.2 डाक कर्मचारियों की संख्या की दृष्टि से भारत का स्थान विश्व में तीसरा है, पहले स्थान पर चीन है और दूसरे स्थान पर अमरीका। भारत के बाद रूस, जर्मनी, फ्रांस, इटली, इंग्लैंड, यूक्रेन और पोलैण्ड का स्थान है।

देश	चीन	अमरीका	भारत	रूस	जर्मनी	फ्रांस	इटली	इंग्लैंड	यूक्रेन	पोलैण्ड
डाक कर्मचारी (000)	1218	852	595	356	342	289	222	189	126	102

3.3 डाक नेटवर्क के विस्तार के लिए विभाग ने निम्नलिखित कार्य-नीति अपनाई है:-

- (क) ऐसे क्षेत्रों में, जहां इस समय कोई डाकघर नहीं है, अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर (ईडीबीओ) खोलना तथा इनका विभागीय उप-डाकघर के रूप में दर्जा बढ़ाना।
- (ख) शहरों, औद्योगिक टाउनशिपों आदि में नव-विकसित कालोनियों में नए विभागीय उप-डाकघर खोलना;
- (ग) पंचायत संचार सेवा योजना 1995 में शुरू की गई थी। इसका उद्देश्य उन क्षेत्रों में कम लागत पर पंचायतों के माध्यम से बुनियादी डाक सेवाएं प्रदान करना था जिनमें ऐसी सेवाएं नहीं हैं और जहां डाकघर खोलने का औचित्य नहीं है। इस योजना के अंतर्गत उस ग्राम की पंचायत को, जहां डाकघर खोलने का औचित्य है, डाक टिकट और डाक स्टेशनरी की बिक्री, पंजीकृत वस्तुओं की बुकिंग, अपंजीकृत डाक के वितरण तथा जहां संभव हो, अल्प बचत योजनाओं की सुविधा प्रदान करने के लिए पंचायत संचार सेवा केन्द्र (पीएसएसके) खोलने की अनुमति दी जाती है। यह योजना एक अग्रगामी परियोजना के रूप में उड़ीसा, कर्नाटक, हिमाचल प्रदेश, उत्तर प्रदेश और गुजरात में शुरू की गई थी। अब तक विभिन्न राज्यों में 610 पंचायत संचार सेवा केन्द्र खोले गए हैं; तथा
- (घ) अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघरों में इंफ्रास्ट्रक्चर उपकरणों का प्रावधान करना।

3.4 स्वतंत्रता प्राप्ति के समय देश में 23,344 डाकघर थे। वर्ष 1996-97 के अंत तक भारतीय डाक नेटवर्क में डाकघरों की संख्या बढ़कर 153021 हो गई थी। प्रति डाकघर सेवित क्षेत्रफल 21.48 वर्ग कि.मी. था और प्रति डाकघर सेवित जनसंख्या 5518 थी। वर्ष 1996-97 के दौरान समूचे देश में 236 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर तथा 151 विभागीय उपडाकघर मंजूर किए गए। 1997-98 के दौरान 500 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर तथा 50 विभागीय उपडाकघर खोलने का लक्ष्य है।

डाक सेवाएं

3.5 डाकघर में डाक प्रचालनों में निम्नलिखित मूल डाक सेवाओं का समूचा क्षेत्र शामिल है:-

1. डाक-टिकटों तथा डाक-लेखन-सामग्री की बिक्री
2. पंजीकृत वस्तुओं की बुकिंग
3. बीमित वस्तुओं की बुकिंग
4. मूल्यदेय वस्तुओं की बुकिंग; तथा
5. मनीआर्डर और पोस्टल आर्डरों के माध्यम से धन-प्रेषण।

3.6 परंपरागत रूप से ये सेवाएं मैनुअल काउंटरों पर प्रदान की जा रही थी। धीरे-धीरे काउंटर प्रचालनों का कंप्यूटीकरण किया जा रहा है ताकि ग्राहकों को काउंटर पर अधिक समय तक प्रतीक्षा न करनी पड़े और एक ही काउंटर से अनेक प्रकार की सेवाएं प्रदान की जा सकें। काउंटर प्रचालनों के कंप्यूटीकरण से विक्रयोपरत सेवा को बेहतर बनाने के लिए बैकसूम प्रचालनों को सुचारू बनाने का लाभ भी मिला है। इस समय कम्प्यूटीकृत काउंटरों पर प्रतिमाह 42 लाख से अधिक लेन-देन किए जा रहे हैं।

POSTAL OPERATIONS

Postal Network

3.1 India has the largest number of post offices in the world. Not only is the postal network well spread out, the delivery of mails too compares favourably with other countries, since the mail is delivered at the doorstep. Ours being a large country both in terms of area and population, the need for extension of postal facilities to rural areas has been receiving increased attention. While the emphasis in the rural segment is to provide basic postal services and network to bring these areas at par

with the mainstream of economic and social life in the country, the need of the urban segment is for more efficient responsive communication service to serve the purpose of more specific business/professional and social sectors, a requirement that has gained greater significance and urgency in the wake of the economic liberalisation in the country.

3.2 In terms of number of postal employees, India is ranked third after China and USA and is followed by Russia, Germany, France, Italy, UK, Ukraine and Poland, in that order.

Country	China	USA	India	Russia	Germany	France	Italy	UK	Ukraine	Poland
Postal Employees (ooo)	1218	852	595	356	342	289	222	189	126	102

3.3 The Department has adopted the following strategy for expansion of the postal network:

- Opening of Extra-Departmental Branch offices (EDBOs) in the areas where no post office exists at present and upgradation of EDBOs to Departmental Sub Post Offices (DSOs);
- Opening of new DSOs in newly developed colonies in cities, industrial townships etc;
- Panchayat Sanchar Sewa Yojana, a scheme to provide basic postal services through Panchayats at a reduced cost in areas not having such services and justifying opening of a post office was evolved in 1995. Under this scheme, the Gram Panchayat of the village, where the post office found to be justified, is allowed to set up Panchayat Sanchar Sewa Kendra (PSSK) for the sale of stamps and stationery, booking of registered articles and delivery of unaccountable articles in the village and facility for small saving schemes where feasible. The Scheme was introduced as a pilot project in Orissa, Karnataka, Himachal Pradesh, Uttar Pradesh and Gujarat. So far, 610 Panchayat Sanchar Sewa Kendras have been opened in various states; and
- Provisions of infrastructural equipment to EDBOs.

3.4 At the time of independence there were 23,344 post offices. The postal network has grown to 153021 by the end of 1996-97. While the area served per post office is 21.48 sq. kms., the population served is 5518. During 1996-97, 236 Extra-Departmental Branch Offices and 151 Departmental Sub Offices were sanctioned throughout the country. During 1997-98, the target is to open 500 EDBOs and 50 DSOs.

Postal Services

3.5 Postal Operations at the post office encompass the entire gamut of the following basic postal services:

- Sale of stamps and stationery,
- Booking of registered articles,
- Booking of insured articles,
- Booking of value payable articles, and
- Remittance of money through money orders and postal orders.

3.6 Traditionally, these services were being provided at manual counters. The counter operations are being computerised progressively to reduce the waiting time for the customers and provide a range of services from the same counter. Computerisation of counter operations have also provided the added benefit of streamlining backroom operations to improve after sale service. At present, more than 42 lakh transactions per month are being carried out at the computerised counters.

3.7 देश भर में 500 से भी अधिक डाकघरों में ग्राहक सुविधा केंद्र स्थापित किए गए हैं ताकि ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली विभिन्न डाक सेवाओं से संबंधित अपेक्षित जानकारी मिल सके। वृद्ध नागरिकों के प्रति सम्मान व्यक्त करने के एक माध्यम के रूप में यह निश्चय किया गया है कि वृद्ध लोगों को डाकघर काउंटरों पर सेवा प्रदान करने में प्राथमिकता दी जायेगी।

3.8 राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम, जो केन्द्र सरकार द्वारा वृद्ध लोगों, अनार्यों तथा गर्भवती महिलाओं को आर्थिक सहायता प्रदान करने के लिए तैयार किया गया है, के अंतर्गत धन-प्रेषण को सुगम बनाने के लिए तथा परिवार आबंटन मनीआर्डरों के रूप में इनका प्रेषण करने के लिए मनीआर्डरों के माध्यम से ऐसे प्रेषणों की सीमा बढ़ाकर कमशः 10000/- रुपये और 5000/- रुपये कर दी गई है।

3.9 मनीआर्डर फार्म को संशोधित किया गया है ताकि इसे ग्राहक के और अधिक अनुकूल बनाया जा सके और उपग्रह चैनल के माध्यम से त्वरित रूप से प्रेषित किया जा सके। साधारण मनीआर्डरों और वी पी पार्सलों की सीमा 2000 रु से बढ़ाकर 5000 रु कर दी गई है।

3.10 विशेष रूप से भर्ती प्रयोजनों के लिए धन प्रेषण को सरल बनाने के लिए केन्द्रीय भर्ती शुल्क टिकट, दो सबसे बड़े भर्ती संगठनों अर्थात् संघ लोक सेवा आयोग (यूपीएससी) और कर्मचारी चयन आयोग (एस एस सी) के लिए शुरू की गई थी। इसके परिणामस्वरूप संघ लोक सेवा आयोग ने अपने विभिन्न भर्ती कार्यक्रमों के लिए फीस लेने के साधन के रूप में पूर्ण रूप से इन्हीं केन्द्रीय भर्ती शुल्क टिकटों को अपना लिया है।

डाक प्रचालन

3.11 मेल प्रोसेसिंग, पारेषण तथा वितरण विभाग की प्रमुख गतिविधियां हैं। देश में 5.42 लाख लैटर बाक्सों से पत्र एकत्रित किए जाते हैं। इन्हें 573 रेल डाक सेवा (अर एम एस) कार्यालयों के नेटवर्क द्वारा प्रोसेस किया जाता है तथा रेलों, एयरलाइनों, सड़क परिवहन द्वारा देश भर में प्रेषित किया जाता है।

डाक परिमाण

3.12 गत वर्ष की तुलना में वर्ष के दौरान डाक परियात तालिका 1 के अनुसार रहा।

तालिका 1			
1995-96 और 1996-97 के दौरान डाक परियात			
वर्ष	1995-96	1996-97	प्रतिशत वृद्धि/कमी
1. पंजीकृत वस्तुएं	30.79 करोड़	30.13 करोड़	(-) 2.14
2. अपंजीकृत वस्तुएं	1364.96 करोड़	1479.52 करोड़	(+) 8.39
3. कुल (1+2)	1395.75 करोड़	1509.65 करोड़	(+) 8.16

3.13 गत वर्ष की तुलना में, 1996-97 के दौरान मनीआर्डर परियात तथा उनका संबंधित मूल्य नीचे तालिका-2 में दिया गया है।

तालिका 2			
मनीआर्डर परियात तथा प्रेषित मनीआर्डरों का मूल्य			
	1995-96	1996-97	प्रतिशत वृद्धि/कमी
1. मनीआर्डर परियात (करोड़ में)	10.57	11.16	(+) 5.58
2. प्रेषित मनीआर्डरों का मूल्य (करोड़ में)	3787.30	4101.77	(+) 8.30

डाक प्रबंध

3.14 विभाग ने डाक परियात के विभिन्न खंडों को अभिचिह्नित किया है और प्रत्येक खंड के लिए विशेषीकृत हैंडलिंग तैयार की है। महानगरों के बीच डाक के लिए मेट्रो चैनल, राष्ट्रीय राजधानी तथा

राज्यों की राजधानियों और राज्यों की राजधानियों तथा राष्ट्रीय राजधानी के बीच राजधानी चैनल, स्थानीय डाक के लिए ग्रीन चैनल और बल्कमेल के लिए बिजनेस चैनल तथा समाचार-पत्रों, पत्रिकाओं के लिए पत्रिका चैनल शुरू किए गए हैं।

3.7 To enable the customers to have required information relating to different postal services provided, Customer Facilitation Counters have been set up in more than 500 Post Offices across the country. As a measure of showing consideration to the senior citizens, it has been decided that elderly people will be given priority in being served at the PO counters.

3.8 To enable the remittance of amounts under the National Social Assistance Programme, devised by the Central Government to provide financial assistance to the elderly, destitute and to expectant mothers, and as Family Allotment Money Orders, the limits of such remittance through money orders have been raised to Rs. 10000 and Rs. 5000 respectively.

3.9 The money order form has been revised to make it customer friendly to enable it to be transmitted speedily through satellite channels. The limit of ordinary Money Orders and VP parcels has been raised from Rs. 2000/- to Rs. 5000/-.

3.10 To simplify remittance especially for recruitment purposes, Central Recruitment Fee Stamps were introduced for two of the largest recruitment organisations, viz., Union Public Service Commission (UPSC) and Staff Selection Commission (SSC). This has motivated the UPSC to switch over completely to Central Recruitment Fee Stamps as the means of accepting fees for its various recruitment programmes.

MAIL OPERATIONS

3.11 Mail processing, transmission and delivery are the core activities of the Department of Posts. The letters are collected from 5.42 lakh letter boxes in the country. These are processed by a network of 573 Railway Mail Service (RMS) Offices, and conveyed by trains, airlines, road transport, all over the country.

Mail Volume

3.12 The mail traffic during the 1996-97, compared to previous year, is as given in Table 1.

TABLE 1
MAIL TRAFFIC DURING 1995-96 & 1996-97 (IN CRORES)

Year	1995-96	1996-97	Increase/ Decrease
1. Registered Articles	30.79	30.13	(-) 2.14%
2. Unregistered Articles	1364.96	1479.52	(+) 8.39%
3. Total (1 + 2)	1395.75	1509.65	(+) 8.16%

3.13 Compared to the previous year, the Money Order traffic and their respective values during 1996-97 are as given in Table 2.

TABLE 2
MONEY ORDER TRAFFIC AND VALUE OF MONEY ORDERS TRANSMITTED

	1995-96	1996-97	Increase/ Decrease
1. Money Orders traffic (No. in crores)	10.57	11.16	(+) 5.58%
2. Value of MOs Transmitted (Rs. in crores)	3787.30	4101.77	(+) 8.30%

Mail Management

3.14 The Department has identified different segments of mail traffic and has designed specialised handling for each segment. These, specialised channels like Metro

Channel for mails between metro cities, Rajdhani Channel for mails between National Capital and State Capitals and vice versa, Green Channel for local mails, Business Channel for bulk mails, and Patrika Channel for newspapers and periodicals have been established.

3.15 दीपावली तथा नव वर्ष जैसे फेस्टिवल सीजन के दौरान डाक की मात्रा में होने वाली आकस्मिक वृद्धि से निपटने के लिए विशेष प्रबंध किए गए हैं। प्रमुख टाउनों में लोगों को गंतव्य बैगों में अपने पत्र सीधे छांटने के लिए आमंत्रित किया गया था।

3.16 मेल प्रोसेसिंग का आधुनिकीकरण 1994-95 से एक योजना कार्यकलाप के रूप में आरंभ किया गया है। अब इस प्रयास को बल मिल रहा है। जिन कार्यालयों का आधुनिकीकरण/कम्प्यूटरीकरण किया गया है उनकी संख्या तालिका-3 में दी गई है।

तालिका 3 आधुनिकीकृत और कम्प्यूटरीकृत किए गए कार्यालय			
कार्यकलाप	1995-96	1996-97	1997-98 (लक्ष्य)
1. मेल आफिसों का आधुनिकीकरण	22	26	21
2. रजिस्ट्रेशन सार्टिंग का कम्प्यूटरीकरण	4	10	12
3. ट्रांजिट मेल आफिसों का कम्प्यूटरीकरण	शून्य	2	4
4. मेल नेट	शून्य	शून्य	7
5. पंजीकरण वितरण कार्य का कम्प्यूटरीकरण	शून्य	शून्य	1

3.17 मेल आफिसों का आधुनिकीकरण करने का उद्देश्य मेल आफिसों में बेहतर उपस्कर तथा बेहतर कार्य-वातावरण सुलभ करना है।

3.18 रजिस्ट्रेशन सार्टिंग का कम्प्यूटरीकरण करने का उद्देश्य पंजीकृत डाक वस्तुओं का त्वरित निपटन करना और शिकायत जांच के मामले में बेहतर अनुक्रियाशीलता दर्शाना है।

3.19 ट्रांजिट मेल आफिस, विशेष रूप से बड़े शहरों में हवाई अड्डों पर, मेल के पारेषण का नाजुक चरण है। पायलट प्रोजेक्ट के रूप में विभाग ने 1996-97 के दौरान दिल्ली और मुंबई में एयरपोर्ट टी एम ओ के कम्प्यूटरीकरण का कार्य आरंभ किया है।

3.20 अतः मेल प्रोसेसिंग कार्यकलाप में विभिन्न चरणों के कम्प्यूटरीकरण का कार्य आरंभ किया गया है। समग्र योजना यह है कि इन विभिन्न चरणों के बीच संबद्धता स्थापित की जा सके ताकि एक बार जिस वस्तु की प्रविष्टि कर दी गई है उसे दोबारा प्रविष्टि करने की आवश्यकता न पड़े। इस पहलु को आने वाले वर्षों में सशक्त बनाना है।

मेल मोटर सेवा (एम एम एस)

3.21 बड़े शहरों तथा प्रमुख कस्बों के भीतर डाक के विश्वसनीय तथा त्वरित पारेषण को सुनिश्चित करने के लिए विभाग मेल मोटर वाहनों के अपने बेड़े का प्रचालन करता है। 31 मार्च, 1997 को 89 विभागीय एम एम एस स्टेशन थे, जिनमें कुल 1106 वाहनों के प्रचालनात्मक बेड़े थे। एम एम एस के कर्मचारियों की कुल संख्या 2854 है।

3.22 भारतीय डाक के पास 451 निरीक्षण वाहनों तथा 27 स्टाफ कारों का बेड़ा है, जिनका रख-रखाव एम एम एस वर्कशाप करती है।

3.23 1996-97 के दौरान एम एम एस वाहनों ने डाक प्रेषित करते हुए 2.25 करोड़ किलोमीटर की दूरी तय की जो गत वर्ष की तुलना में 8.55 लाख किलोमीटर अधिक है। 1996-97 में एमएमएस पर

26.23 करोड़ रुपये का कुल व्यय हुआ।

3.24 17 एम एम एस स्टेशनों पर प्रमुख मरम्मत और मैटेनेंस कार्य के लिए पूर्ण वर्कशाप सुविधाएं सुलभ हैं।

3.25 पिछले तीन वर्षों के दौरान प्रति वाहन तय किए जाने वाले किलोमीटर की बढ़ती संख्या का पता नीचे दिए गए आंकड़ों से चल जाता है।

वर्ष	प्रति वाहन किलोमीटर
1994-95	18980 कि.मी./वार्षिक
1995-96	19731 कि.मी./वार्षिक
1996-97	20421 कि.मी./वार्षिक

फिलैटली

3.26 फिलैटली एक महत्वपूर्ण कार्यकलाप बना रहा जिसने विभाग को अनेक महत्वपूर्ण राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय घटनाओं की स्मृति से संबंधित होने का अवसर प्रदान किया। 1.4.96 से 31.3.97 की अवधि के दौरान 41 (इकतालीस) स्मारक/विशेष डाक-टिकट जारी किए गए। इनमें से मुख्य आकर्षण का विषय रहा हिमालयी परिस्थिति-विज्ञान पर जारी किया गया चार टिकटों का एक सेट, ओलिम्पिक शताब्दी पर जारी किया गया दो डाक-टिकटों का सेट तथा डा. सालिम अली, पारिजात और फिलैटलिक सोसायटी आफ इंडिया पर जारी किए गए दो-दो टिकटों के सेटनेट्स। वर्ष 1997-98 के दौरान 46 स्मारक/विशेष डाक टिकट जारी की गई हैं। 4 सेट के निम्नलिखित सेट इंडिपेक्स-97 डाक-टिकट श्रृंखला में जारी किए गए:-

- (क) संस्कृति एवं पर्यटन के केंद्र
- (ख) भारत के समुद्र-तट
- (ग) ग्रामीण भारतीय महिला
- (घ) इंडिपेक्स-97 के उद्घाटन पर जारी पोस्ट आफिस थीम।

3.15 Special arrangements to meet the sudden surges in traffic during festive season like Diwali and New Year were devised. In major towns, public were invited to post their letters directly into destination bags.

3.16 Modernisation of mail processing has been initiated as a Plan activity from 1994-95. The effort has now gathered steam, and the number of offices modernised/computerised are as given in Table 3.

**TABLE 3
OFFICES MODERNISED AND COMPUTERISED**

Activity	1995-96	1996-97	1997-98 (Target)
1. Modernisation of Mail Offices	22	26	21
2. Computerisation of Registration Sorting	4	10	12
3. Computerisation of Transit Mail Offices	Nil	2	4
4. Mailnet	Nil	Nil	7
5. Computerisation of Registration Delivery work	Nil	Nil	1

3.17 Modernisation of Mail Offices aims at providing better equipment and atmosphere of work in the Mail Offices.

3.18 Computerisation of Registration Sorting aims at speedier handling of Registered articles and better response in case of complaint enquiries.

3.19 The Transit Mail Offices, specially at Airports in big cities, are crucial stage in the transmission of mail. As a pilot project, the Department has taken up computerisation of Airport TMO work at Delhi and Mumbai during 1996-97.

3.20 Different stages in the Mail Processing activity have thus been taken up for computerisation. The overall Plan is to establish a connectivity between these different stages, so that data about an article keyed in once does not have to be keyed in again. This aspect is to fructify in the coming years.

MAIL MOTOR SERVICE (MMS)

3.21 For ensuring reliable and speedy conveyance of mails within large cities and major towns, the Department operates its own fleet of mail motor vehicles. On March 31, 1997, there were 89 Departmental MMS stations with a total operational fleet of 1106 vehicles. The MMS has a total strength of 2854 employees.

3.22 India Post also has a fleet of 451 inspection vehicles and 27 staff cars which are maintained by the MMS workshops.

3.23 During 1996-97, the MMS vehicles covered 2.25 crore kms conveying mails, which is 8.55 lac kms more than the previous year. Total expenditure of Rs. 26.23 crores was incurred on MMS in 1996-97.

3.24 17 of the MMS stations have full fledged workshops facilities for undertaking major repairs and maintenance jobs.

3.25 The increasing trend of kms run per vehicle during the last three years can be seen from data below:

Year	Kms per vehicle
1994-95	18980 kms/annum
1995-96	19731 kms/annum
1996-97	20421 kms/annum

Philately

3.26 Philately continued to be an important activity giving an opportunity to the Department to associate with the commemoration of several significant national and international events. During the period from 1.4.96 to 31.3.97, fortyone (41) Commemorative/Special postage stamps were issued. The highlight of these were a set of four stamps on Himalayan Ecology, a set of two stamps on Olympic centenary, and setenants on Dr. Salim Ali, "Parijat" and the Philatelic Society of India. During 1997-98, forty six commemorative/special postage stamps have been issued. The following sets of 4 sets were issued in the series of Indepex-97 stamps :

- Centres for Culture and Tourism;
- Beaches of India;
- Rural Indian Women; and
- Post office theme, issued at the inauguration of Indepex-97.

भारत की स्वतंत्रता की 50वीं वर्षगांठ के उपलक्ष्य में 15.8.97 को एक विशेष डाक टिकट जारी किया गया। 1997-98 के दौरान 'भारतीय औषधीय वनस्पति' तथा 'पुरा वनस्पति विज्ञान' विषय पर चार टिकटों के सेट व सिंधिया स्कूल पर एक सेटेंज जारी किया गया।

3.27 देश भर में फिलैटलिक वस्तुओं की बिक्री का प्रबंध 53 फिलैटलिक ब्यूरो तथा 196 फिलैटलिक काउंटरों के माध्यम से किया जाता है।

3.28 भारत ने निम्नलिखित अंतर्राष्ट्रीय डाक-टिकट प्रदर्शनियों में भाग लिया और भारतीय डाक-टिकटों तथा अन्य फिलैटलिक सामग्री को इनमें बेचा:-

1. कैंपेक्स 96	कनाडा	8.6.96 से 16.6.96
2. ओलिम्पिकेक्स 96	अटलांटा	14.7.96 से 4.8.96
3. सार्क 96	श्रीलंका	17.7.96 से 18.7.96
4. इस्तानबुल 96	इस्तानबुल	3.10.96 से 6.10.96
5. हांगकांग 97	हांगकांग	12.2.97 से 16.2.97

3.29 वर्ष 1996-97 के दौरान निम्नलिखित सर्किल/राज्य स्तरीय प्रदर्शनियां आयोजित की गई:-

1. संगमापेक्स 96	नागरकोइल (मदुरै)	17.5.96 से 19.5.96
2. थंजाईपेक्स 96	तंजावुर (तिरुचिरापल्ली)	28.6.96 से 30.6.96
3. तानापेक्स 96	तमिलनाडु (चेन्नई)	12.8.96 से 14.8.96
4. डाकियाना 97	नई दिल्ली	14.2.97 से 17.2.97
5. सेंटिपेक्स 97	मुंबई	27.3.97 से 31.3.97

3.30 वर्ष 1997-98 के दौरान निम्नलिखित सर्किल/राज्य स्तरीय प्रदर्शनियां आयोजित की गई:-

(i) ओरिपेक्स '97	कटक	27.6.97 से 29.6.97
(ii) मेपेक्स	इंदौर	17.8.97 से 19.8.97

3.31 डाक विभाग ने 29.5.97 से 8.6.97 तक सेन फ्रांसिस्को में आयोजित विश्व फिलैटलिक प्रदर्शनी, पाफिक 97 में भाग लिया।

इंडिपेक्स-1997

3.32 डाक विभाग द्वारा 15 से 22 दिसंबर, 1997 तक प्रगति मैदान, नई दिल्ली के हाल नं० 8 से 11 में विश्व फिलैटलिक प्रदर्शनी, इंडिपेक्स-1997 आयोजित की गई। स्वतंत्रता के 50 वर्ष पूरे हो जाने के अवसर पर राष्ट्र को समर्पित इस प्रदर्शनी का आयोजन फिलैटलिक कांग्रेस ऑफ इंडिया के सहयोग से और दि फेडरेशन इंटरनेशनल दि फिलैटली (एफआईपी) के तत्वावधान में किया गया।

3.33 इसमें 66 देशों और 33 डाक प्रशासनों ने भाग लिया और प्रदर्शनों को 2956 फ्रेमों में प्रदर्शित किया गया।

3.34 इनमें कुछ प्रदर्शन ऐसे भी शामिल किए गए जिन्हें अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर

फिलैटली के रलों के रूप में ख्याति प्राप्त है जैसे-1854 4 आना इन्वर्टेड हेड स्टैम्प, सिंध डाक, सर रोलैंड हिल द्वारा बनाया गया पेनी ब्लैक का मूल स्केच तथा पेनी ब्लैक स्टैम्प और पेनी ब्लैक का प्रुफ। इसमें इंग्लैंड की महामहिम महारानी के शाही संग्रह में से 1854 इन्वर्टेड हेड स्टैम्पों का प्रदर्शन भी किया गया। प्रतियोगिता श्रेणी में प्रदर्शित किए गए प्रदर्श उच्च स्तरीय थे जिनमें विभिन्न श्रेणियों को शामिल किया गया जैसे परंपरागत, डाक इतिहास, एरो तथा एस्ट्रे फिलैटली, विषयगत, मैक्सिमाफिली तथा राजस्व। इन प्रदर्शों का निर्णय अंतर्राष्ट्रीय जुरी द्वारा किया गया और अनेक पुरस्कार प्रदान किए गए।

3.35 इस प्रदर्शनी का उद्घाटन भारत के महामहिम राष्ट्रपति, श्री को आरु नारायणन द्वारा किया गया जो स्वयं इस प्रदर्शनी के मुख्य संरक्षक थे। उद्घाटन के दिन इंडिपेक्स '97 के विशेष कवर तथा इंडिपेक्स '97 के महाआयुक्त श्री जी० बी० पर्ई द्वारा लिखित तीन पुस्तकों के अतिरिक्त "डाकघर" विषय पर डाक टिकटों का एक सेट तथा मदर टेसा पर स्मारिका पत्र जारी किया गया। इसी दिन इंडिपेक्स '97 की स्मारिका तथा सूची पत्र भी जारी किया गया।

3.36 प्रदर्शनी का प्रत्येक दिन किसी विशेष विषय को समर्पित किया गया, जैसा कि नीचे दर्शाया गया है और प्रत्येक दिन विशेष विरूपण जारी किए गए:-

15.12.97	स्वतंत्रता दिवस की स्वर्ण जयंती
16.12.97	डाकघर तथा फिलैटली दिवस
17.12.97	सेना डाक सेवा दिवस
18.12.97	ओलिम्पिक दिवस
19.12.97	पर्यावरण दिवस
20.12.97	युवा दिवस
21.12.97	पर्यटन दिवस
22.12.97	एफ आई पी दिवस

3.37 16.12.97 को आयोजित "21वीं सदी का डाकघर" विषय पर आयोजित पैनल चर्चा तथा फिलैटली पर आयोजित संगोष्ठी में गहरी रुचि ली गई। इनमें भाग लेने वाले गणमान्य व्यक्तियों में श्री धीमस ई० लीवी, महानिदेशक, एफ आई पी, यूपीयू तथा श्री बीटैनको, अध्यक्ष डाक प्रचालन परिषद, यूपीयू भी शामिल थे।

3.38 बच्चों के लिए अनेक कार्यक्रम आयोजित किए गए जिसमें ऑन द स्पॉट चित्रकला प्रतियोगिता, प्रश्न मंच प्रतियोगिता तथा फिलैटली कार्यशाला शामिल हैं। बच्चों ने इन प्रतियोगिताओं में बढ़-चढ़ कर भाग लिया और प्रदर्शनी देखी तथा आकर्षक पुरस्कार जीते।

3.39 इस प्रदर्शनी में मुगल काल से लेकर आज तक की डाकप्रणाली के विकास की खोज संबंधी "भारतीय डाक की विकास यात्रा" विषय पर लगाई गई विशेष प्रदर्शनी दर्शकों की रुचि का लोकप्रिय हिस्सा बन गई। डाक प्रशासनों, विदेशी तथा भारतीय डीलरों के विक्रय बूथों पर दर्शकों, विशेषकर युवा फिलैटलीविदों के लिए डाक टिकटों तथा अन्य फिलैटलिक सामग्री विक्रय के लिए उपलब्ध कराई गई। आयुक्तों तथा जुरी सदस्यों के अलावा डाक प्रशासनों के प्रतिनिधियों सहित भारत और विदेश के अनेक दर्शकों ने इस प्रदर्शनी को देखा।

A special stamp was issued on 15.8.1997 to commemorate 50th Anniversary of India's Independence. Sets of 4 stamps were issued on the theme of "Indian Medicinal Plants" and "Paleobotany" and a setenant was issued on Scindia School, during 1997-98.

3.27 Sale of Philatelic items all over the country is managed through a network of 53 Philatelic Bureaux and 196 Philatelic Counters.

3.28 The Department participated in and sold Indian postage Stamps and other philatelic materials at the following International Stamp Exhibitions:

(i) Capex '96	Canada	8.6.96 to 16.6.96
(ii) Olympilex '96	Atlanta	14.7.96 to 4.8.96
(iii) SAARC '96	Sri Lanka	17.7.96 to 18.7.96
(iv) Istanbul '96	Istanbul	3.10.96 to 6.10.96
(v) Hong Kong '97	Hong Kong	12.2.97 to 16.2.97

3.29 The following Circle/State level exhibitions were held during 1996-97:

(i) Sangampex '96	Nagarcoil (Madurai)	17.5.96 to 19.5.96
(ii) Thanjaipex '96	Thanjaur (Trichirapalli)	28.6.96 to 30.6.96
(iii) Tanapex '96	Tamil Nadu (Chennai)	12.8.96 to 14.8.96
(iv) Dakiana '97	New Delhi	14.2.97 to 17.2.97
(v) Centipex '97	Mumbai	27.3.97 to 31.3.97

3.30 The following Circle/State level exhibitions were held during 1997-98 :

(i) ORIPAX '97	Cuttack	27.6.97 to 29.6.97
(ii) MAPPEX	Indore	17.8.97 to 19.8.97

3.31 The Department of Posts participated in the World Philatelic Exhibition, Pacific 97, held at San Francisco, from 29.5.97 to 8.6.97.

INDEPEX—1997

3.32 Indepex 1997, a World Philatelic Exhibition, was organised by the Department of Posts from 15th to 22nd December, 1997 in Hall Nos. 8 to 11 at Pragati Maidan, New Delhi. This Exhibition, a tribute to the nation on 50 years of Independence, was held in cooperation with the Philatelic Congress of India and with the patronage of The Federation Internationale De Philatelie (FIP).

3.33 66 countries and 33 Postal Administrations participated and exhibits displayed in 2956 frames.

3.34 The exhibits included some of the internationally acclaimed philatelic gems, like 1854 4 Anna Inverted

Head stamp, the Sind Dawk, the original sketch of penny Black by Sir Rowland Hill, as also the Penny Black stamps and the proof of Penny Black. The 1854 Inverted Head stamps from the Royal collection of HRM—the Queen of England were also on display. In the Competition Class, the exhibits displayed were of a high standard covering different categories, like Traditional, Postal history, Aero and Astro Philately, Thematics, Maximaphilly and Revenue. The exhibits were judged by an International Jury and a number of awards were given away.

3.35 The exhibition was opened by Shri K. R. Narayanan, Hon'ble President of India, who was also the Patron-in-Chief of the Exhibition. A set of postage stamps on the theme of 'Post Office' and a Souvenir Sheet on Mother Teresa were released on the inaugural day, in addition to the INDEPEX '97 special cover and three books on philately written by Shri G. B. Pai, Commissioner General for INDEPEX '97. The Souvenir cum Catalogue of INDEPEX '97 was also released on that day.

3.36 Each day of the Exhibition was dedicated to a special theme as indicated below and special cancellations were issued on each day :—

15.12.97	Golden Jubilee of Independence Day
16.12.97	Post Office and Philately Day
17.12.97	Army Postal Service Day
18.12.97	Olympic Day
19.12.97	Environment Day
20.12.97	Youth Day
21.12.97	Tourism Day
22.12.97	FIP Day

3.37 A panel discussion on the 'Post Office of the 21st Century' and a seminar on Philately held on 16.12.97, aroused keen interest. The dignitaries participating in these included Mr. Thomas E. Leavey, DG, FIP, UPU and Mr. B. Boutenko, President of Postal Operations Council, UPU.

3.38 A number of programmes were held for children including on-the-spot painting competition, quiz competition and philately workshop. Children in large numbers participated in these competition and visited the exhibition and won attractive prizes.

3.39 The special display on 'India Post through Ages' tracing the evolution of the Postal system from the Mugal period to the present day, was a popular point of interest in the exhibition. Sale booths of the Postal administrations, foreign and Indian dealers provided stamps and other philatelic accessories on sale for the visitors, particularly the young philatelists. In addition to the Commissioners and Jurors, a large number of visitors from India and abroad including representatives of Postal Administrations visited the Exhibition.



अध्याय 4

वाणिज्य विकास निदेशालय

4.1 दिनांक 1.2.1996 से वाणिज्य विकास निदेशालय नामक एक नए निदेशालय की स्थापना हुई जिसका उद्देश्य मूल्यवर्धित सेवाओं का संकेंद्रित प्रबंधन सुनिश्चित करना था। इस निदेशालय के निम्नलिखित दायित्व हैं:-

- मौजूदा मूल्यवर्धित सेवाओं का प्रशासन, विस्तार तथा संवर्धन।
- नए मूल्यवर्धित उत्पादों तथा सेवाओं का नियोजन एवं शुरुआत।
- इनकी रिटेलिंग और नेटवर्किंग के लिए प्रक्रियाओं, विनियमों और मार्गदर्शी सिद्धांतों को तैयार करना।
- बाजार अध्ययन, बाजार परीक्षण तथा उत्पाद-परिष्कार।
- बाजार-नीतियों, संबंधों और सहयोग का विकास।
- कार्मिकों के लिए वाणिज्य प्रशिक्षण का आयोजन तथा प्रायोजन।
- मूल्यवर्धित उत्पादों तथा सेवाओं की मानीटरिंग तथा पुनरीक्षा।
- विभाग के आदर्श संसाधनों के व्यावसायिक उपयोग की संभावना का पता लगाना।

4.2 निदेशालय ने 1.2.97 को अपना एक वर्ष पूरा किया। निदेशालय इस समय जिन प्रीमियम उत्पादों का कार्य देख रहा है, वे हैं:-

1. स्पीड पोस्ट
2. प्रीमेलिंग एजेंसी कार्य
3. डाक लेखन-सामग्री पर व्यावसायिक प्रचार
4. हाइब्रिड मेल सेवा
5. एक्सप्रेस पार्सल सेवा।
6. व्यावसायिक प्रचार
7. जनसंपर्क

बाजार नीति

4.3 इस निदेशालय ने घरेलू खंड अपने पास बनाए रखने के लिए और कारपोरेट खंड पर ध्यान केंद्रित करने के लिए एक बाजार-नीति तैयार की थी। इन विभिन्न उत्पादों को कारपोरेट हाउसों में रखने के लिए, जो स्पीड पोस्ट के लिए ग्राहक-वर्ग के बड़े अनुपात का निर्माण करते हैं और जिनके लिए हमारी प्रीमेलिंग एजेंसी योजनाएँ तथा डाक लेखन सामग्री पर व्यावसायिक प्रचार संकेंद्रित हैं, एक कस्टमाइज्ड बाजार नीति अपनाई गई।

4.4 वाणिज्य विकास निदेशालय ने दो अलग-अलग कार्यशालाओं का आयोजन किया, एक कार्यशाला महानगरों के निदेशक, डाक सेवा (अपर जी एम) के लिए थी और दूसरी उन सर्किलों के लिए थी, जो हमें शेष बिजनेस का एक हिस्सा देते हैं। प्रबंध स्तर के कार्मिकों के लिए प्रीमियम उत्पादों पर निदेशालय ने संगोष्ठियों का भी आयोजन किया। इन संगोष्ठियों का आयोजन पोस्टल स्टाफ कालेज में किया गया।

4.5 मूलतः जो बाजार-नीति अपनाई गई उसका उद्देश्य (क) प्रत्यक्ष बाजार पद्धति तथा (ख) पारंपरिक साधनों के माध्यम से इसे ग्राहकों तक पहुंचाना था।

4.6 प्रत्यक्ष बाजार पद्धति से अभिप्राय निम्नानुसार है:-

- i. सर्किलों/रीजनों के अध्यक्षों द्वारा नियमित अंतराल पर प्रत्येक सर्किल में आयोजित करवाए गए ग्राहक सम्मेलन भावी तथा मौजूदा ग्राहकों के संपर्क में आने का माध्यम है।
- ii. डाक निदेशालय तथा सर्किल अध्यक्षों द्वारा भेजी गई डायरेक्ट मेल।
- iii. बिजनेस के प्रचार के लिए फोल्ड स्तर पर मार्केटिंग एग्जीक्यूटिव्स द्वारा की गई टेली-मार्केटिंग।
- iv. मार्केटिंग एग्जीक्यूटिवों द्वारा भावी तथा मौजूदा ग्राहकों के परिसरों पर व्यक्तिगत रूप से जाना।

4.7 सुदृढ़ रीति से इलेक्ट्रॉनिक तथा प्रिंट मीडिया के माध्यम से अपने उत्पादों के बारे में ग्राहकों में जागरूकता पैदा करना तथा उन्हें इनका ध्यान दिलाना। विभाग ने दूरदर्शन तथा समाचार-पत्रों में भी इनका प्रचार-प्रसार किया।

राजस्ववृद्धि

4.8 वित्त वर्ष 1997-98 में सतत प्रयासों से प्रीमियम उत्पादों से होने वाला राजस्व अर्जन जो 1996-97 में 77.40 करोड़ रु. था, 1997-98 में बढ़कर 103.15 करोड़ रु हो गया और इस प्रकार राजस्व में 25.75 करोड़ रु. की रिकार्ड वृद्धि दर्ज की गई।

उत्पाद विकास

4.9 स्पीड पोस्ट में हमारे राष्ट्रीय नेटवर्क का विस्तार हुआ और इसमें उडुपी तथा अमृतसर स्टेशनों को 1996-97 के दौरान तथा अजमेर, राजकोट और हुबली को 1997-98 के दौरान शामिल किया गया था। स्पीड पोस्ट ने विभिन्न संगठनों के लिए कस्टमाइज्ड समाधान प्रस्तुत किया। 1995-96 में स्पीड पोस्ट राजस्व 57.40 करोड़ रु. था जो 1996-97 में बढ़कर 69.95 करोड़ रु. हो गया और 1997-98 में यह 77.95 करोड़ रु हो गया।

4.10 कारपोरेट ग्राहकों को उनके प्रीमेलिंग कार्यों की व्यवस्था अधिक कारगर तरीके से करने के लिए मास-प्रीमेलिंग एजेंसी नामक एक नया उत्पाद 1.1.97 से दिल्ली, मुंबई, कलकत्ता, चेन्नई, हैदराबाद, बेंगलूर, अहमदाबाद और पुणे शहरों में शुरू किया गया। यह उत्पाद पोस्ट/बुक की जाने वाली वस्तुओं के सन्निवेशन (ईसर्शन), इन्विलोपिंग, फैंकिंग तथा



Chapter 4

BUSINESS DEVELOPMENT DIRECTORATE

4.1 A new Directorate known as Business Development Directorate was set up with effect from 1.2.1996 to ensure focused management of value added services. The Directorate is responsible for:

- The administration, expansion and promotion of the existing value added services;
- Planning and introduction of new value added products and services;
- Evolving procedures, regulations and guidelines for their retailing and networking;
- Market study, market testing and product improvements;
- Evolving market strategies, alliances and cooperation;
- Organising and sponsoring business training for personnel;
- Monitoring and review of growth of value added products and services;
- Exploring the scope of commercial utilisation of idle resources of the Department.

4.2 The Directorate completed its first anniversary on 1.2.1997. The premium products being looked after by the Directorate at present are:

1. Speed Post
2. Pre mailing Agency Work
3. Commercial Publicity on Postal Stationery
4. Hybrid Mail Service
5. Express Parcel Service
6. Commercial Publicity
7. Public Relations

Marketing Strategy

4.3 This Directorate designed a marketing strategy to retain the household segments and to focus on the corporate segments. A customised marketing strategy was adopted to position these various products to the corporate houses, who comprise a very large proportion of clientele for speed post and for whom our pre-mailing agency schemes as well as commercial publicity on postal stationery are focussed.

4.4 The Business Development Directorate arranged two separate workshops, one for the Directors of Postal Services (Additional GMs) of the Metro Cities and other

for the Circles who give us a chunk of business. The Directorate also organised seminars on premium products for the manager level personnel. These seminars were organised at the Postal Staff College.

4.5 The marketing strategy adopted basically was to reach out to the customers (a) through the direct marketing method and (b) through the conventional means.

4.6 The direct marketing method meant the following:

- (i) The customers meet held in every circle with regulars periodicity by the head of the circle/head of the regions is an interface with the prospective and existing customers.
- (ii) Direct mailers sent out from the Directorate as well as from the Head of the circles.
- (iii) Tele-marketing done by marketing executive at the field level to canvas business.
- (iv) Personal visits paid to the premises of the potential and existing customers by the marketing executives.

4.7 To generate awareness as well as a recall of our products, through the electronic as well as print media in a sustained manner, we had campaigns both on Doordarshan as well as in Print media.

Revenue Growth

4.8 Due to the sustained efforts in the financial year 1997-98, the revenue generated from the premium products rose from Rs. 77.40 crores in 1996-97 to Rs. 103.15 crores in 1997-98, registering an all time high growth record of Rs. 25.75 crores.

Product Development

4.9 In Speed Post, our national network increased to include the stations of Uddipi and Amritsar during 1996-97 and Ajmer, Rajkot and Hubli during 1997-98. The Speed Post also provided customised solution to various organisations. The Speed Post revenue increased from Rs. 57.40 crores in 1995-96 to Rs. 69.95 crores in 1996-97 and to Rs. 77.95 crores in 1997-98.

4.10 To enable the corporate customer to manage their pre-mailing operations more effectively, a new product called Mass Pre-mailing Agency was introduced from 1.1.1997 in the cities of Delhi, Mumbai, Chennai, Hyderabad, Bangalore, Ahmedabad and Pune. This product takes care of insertion and enveloping, franking



पतालेखन का ध्यान रखता है। 1.1.97 से पूर्व प्रयोगात्मक आधार पर मुंबई में एक मासमेलिंग केन्द्र की स्थापना की गई थी। 1996-97 के दौरान मासमेलिंग द्वारा जुटाया गया राजस्व 3.57 करोड़ रुपये था। यह वाणिज्य विकास ग्रुप द्वारा अर्जित कुल राजस्व का 4.61 प्रतिशत था।

4.11 50 ग्राम तक की भार वाली वस्तुओं के लिए जो 200 किमी. के भीतर जानी होती है, एक पृथक दूरी/भार स्लैब की पुनः शुरुआत

की गई और ऐसी वस्तुओं का संशोधित प्रशुल्क 1.7.97 से निर्धारित किया गया था। इस संशोधन से ग्राहक को इन वस्तुओं के लिए 20 रु का मूल्य देना पड़ेगा।

4.12 वर्ष 1996-97 के दौरान जुटाए गए कुल राजस्व में वृद्धि तथा राजस्व शेयर का उत्पादवार तुलनात्मक विश्लेषण तालिका-4 में दिया गया है तथा वर्ष 1995-96 व 1996-97 के दौरान जुटाए गए उत्पादवार राजस्व का तुलनात्मक विश्लेषण तालिका-5 में दिया गया है।

तालिका 4
जुटाए गए कुल राजस्व में उत्पादवार राजस्व शेयर

क्र.सं.	उत्पाद	राजस्व	शेयर (प्रतिशत)
1.	स्पीड पोस्ट	69.95 करोड़	90.36
2.	मास मेलिंग	3.57 करोड़	4.61
3.	वाणिज्यिक प्रचार	3.50 करोड़	4.52
4.	एक्सप्रेस पार्सल सेवा	34.51 लाख	0.45
5.	हाइब्रिड मेल सेवा	3.40 लाख	0.04
6.	कारपोरेट मनीआर्डर	1.11 लाख	0.02
7.	गिफ्ट स्कीम	0.23 लाख	—

तालिका 5
वर्ष 1995-96 तथा 1996-97 के राजस्व आंकड़े

क्र.सं.	उत्पाद	1995-96 (लाख)	1996-97 (लाख)	वृद्धि (प्रतिशत)
1.	स्पीड पोस्ट	5740.00	6995.00	21
2.	मास मेलिंग	12.60	356.00	2733
3.	वाणिज्यिक प्रचार	168.00	350.00	108
4.	एक्सप्रेस पार्सल सेवा	0.50	34.51	6800
5.	हाइब्रिड मेल सेवा	0.61	3.40	457
6.	कारपोरेट मनीआर्डर	0.16	1.11	593
7.	गिफ्ट स्कीम	0.006	0.23	3733

and addressing of articles to be posted/booked. Prior to 1.1.1997, a Mass Mailing centre was set up in Mumbai as an experimental measure. The revenue generated by Mass Mailing during 1996-97 was Rs. 3.57 crores. This constituted 4.61% of the total revenue generated by Business Development Group.

4.11 To provide a concessional rate for the articles weighing upto 50 gms and meant for station within a distance of 200 Kms., a separate distance/weight slab

was reintroduced and a revised tariff for such articles was prescribed w.e.f. 1.7.97. This revision would cost a customer Rs. 20/- for these articles.

4.12 A product-wise comparative analysis of revenue growth and revenue share in the total revenue generated in 1996-97 are given in Table 4 and comparative analysis of product wise revenue generated during 1995-96 and 1996-97 is given in Table 5.

TABLE 4
PRODUCT WISE REVENUE SHARE IN TOTAL REVENUE GENERATED

Sl. No.	Product	Revenue	Share (%)
1.	Speed Post	69.95 crores	90.36
2.	Mass Mailing	3.57 crores	4.61
3.	Commercial Publicity	3.50 crores	4.52
4.	Express Parcel Service	34.51 lakhs	0.45
5.	Hybrid Mail Service	3.40 lakhs	0.04
6.	Corporate Money Orders	1.11 lakhs	0.02
7.	Gift Scheme	0.23 lakhs	--

TABLE 5
REVENUE FIGURES FOR THE YEAR 1995-96 AND 1996-97

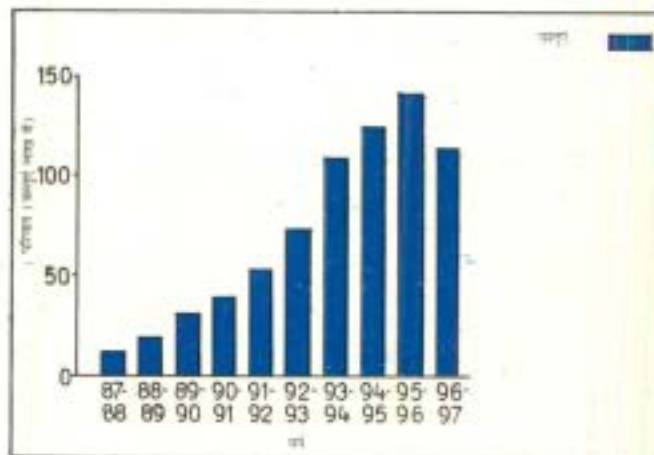
No.	Product	1995-96 (lakhs)	1996-97 (lakhs)	Growth (%)
1.	Speed Post	5740.00	6995.00	21
2.	Mass Mailing	12.60	357.00	2733
3.	Commercial Publicity	168.00	350.00	108
4.	Express Parcel Service	0.50	34.51	6800
5.	Hybrid Mail Service	0.61	3.40	457
6.	Corporate Money Orders	0.16	1.11	593
7.	Gift Scheme	0.006	0.23	3733



तालिका 6
आरंभ से लेकर अब तक स्पीड पोस्ट की परियात में वृद्धि

वर्ष	परियात (लाख में)	परियात वृद्धि (प्रतिशतता)
1987-88	11.19	—
1988-89	19.34	72.8
1989-90	31.21	61.3
1990-91	38.86	24.5
1991-92	52.78	35.8
1992-93	73.00	38.3
1993-94	109.35	49.8
1994-95	124.72	14.1
1995-96	140.92	13.0
1996-97	112.48	(-) 20.2

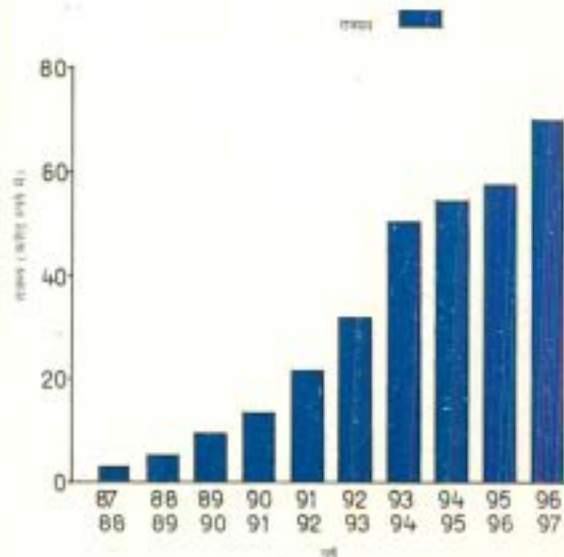
स्पीड पोस्ट परियात चार्ट 1987-88 से 1996-97



तालिका 7
आरंभ से लेकर अब तक स्पीड पोस्ट के राजस्व की वृद्धि

वर्ष	राजस्व (करोड़ रुपये में)	वृद्धि दर (प्रतिशत)
1987-88	3.17	-
1988-89	5.56	75.60
1989-90	9.76	75.46
1990-91	13.60	39.32
1991-92	22.00	59.71
1992-93	32.00	45.00
1993-94	50.13	56.64
1994-95	54.18	8.00
1995-96	57.40	6.00
1996-97	69.95	21.86
1997-98	77.95	11.40

स्पीड पोस्ट राजस्व चार्ट
1987-88 से 1996-97

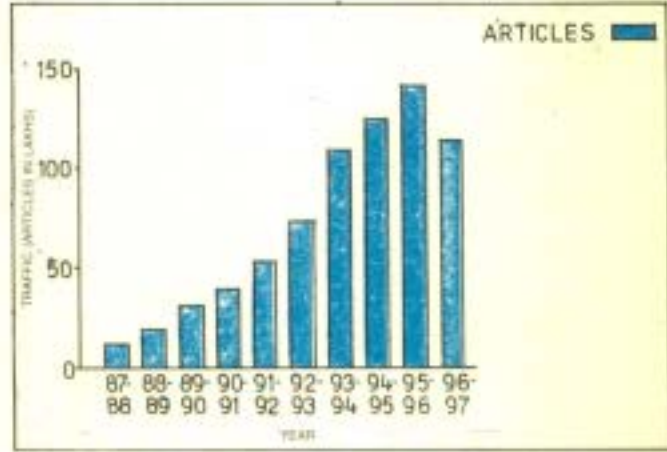




**TABLE 6
GROWTH OF SPEED POST TRAFFIC SINCE
INCEPTION**

Year	Traffic (in lakhs)	Growth Rate%
1987-88	11.19	—
1988-89	19.34	72.8
1989-90	31.21	61.3
1990-91	38.86	24.5
1991-92	52.78	35.8
1992-93	73.00	38.3
1993-94	109.35	49.8
1994-95	124.72	14.1
1995-96	140.92	13.0
1996-97	112.48	(-)20.2

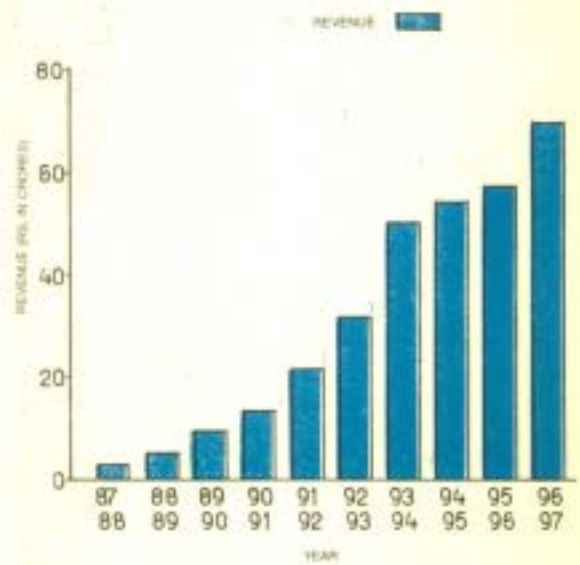
**SPEED POST TRAFFIC CHART
FROM 1987-88 TO 1996-97**



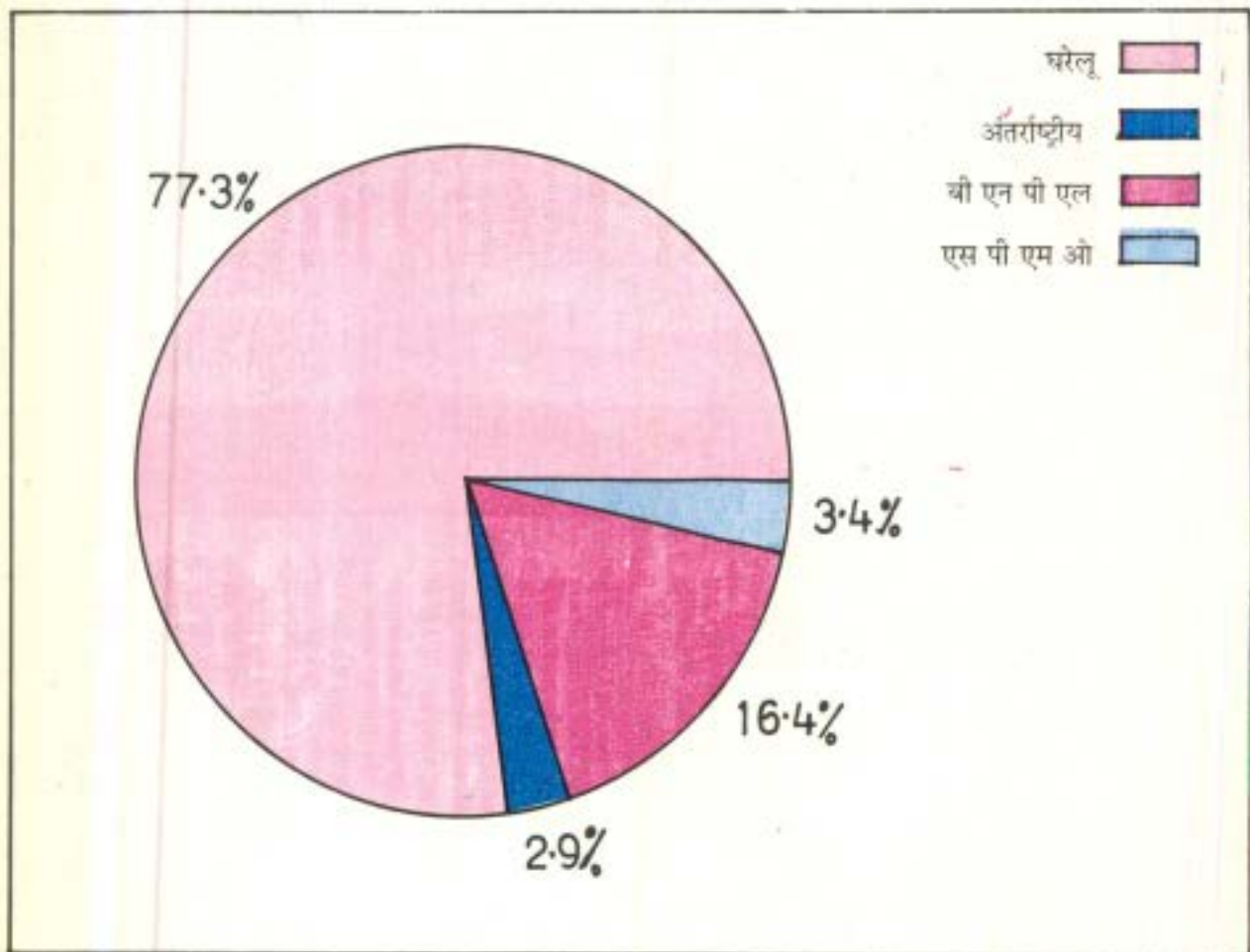
**TABLE 7
GROWTH OF SPEED POST REVENUE SINCE
INCEPTION**

Year	Revenue (in Rs. crores)	Growth Rate (%)
1987-88	3.17	—
1988-89	5.56	75.60
1989-90	9.76	75.46
1990-91	13.60	39.32
1991-92	22.00	59.71
1992-93	32.00	45.00
1993-94	50.13	56.64
1994-95	54.18	8.00
1995-96	57.40	6.00
1996-97	69.95	21.86
1997-98	77.95	11.45

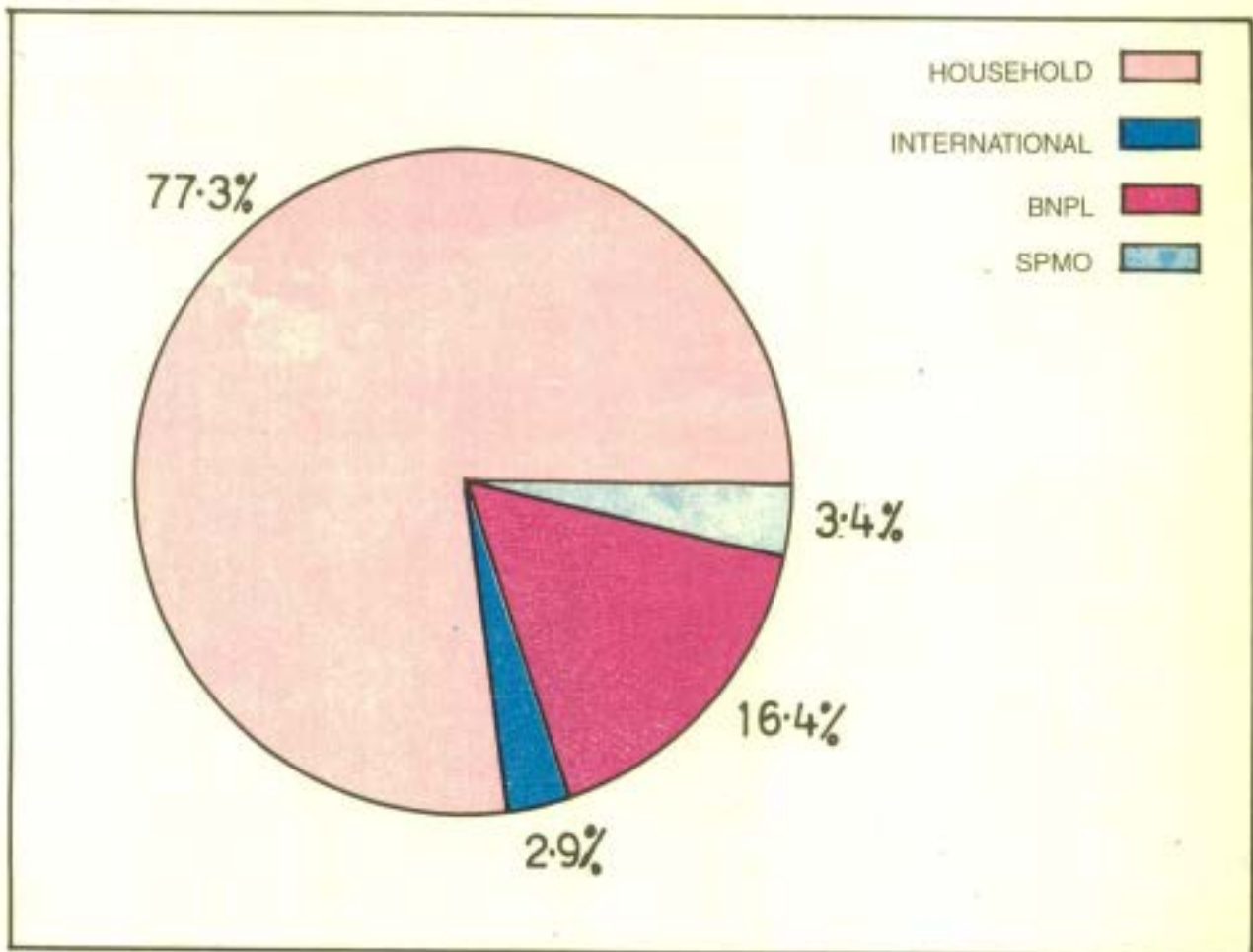
**SPEED POST REVENUE CHART
FROM 1987-88 TO 1996-97**



1996-97 में स्पीड पोस्ट का खंडवार परियात



SPEED POST TRAFFIC SEGMENT WISE IN 1996-97



अंतर्राष्ट्रीय संबंध

5.1 भारत, संयुक्त राष्ट्र की विशेष एजेंसी, यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन (यूपीयू) का सदस्य है। यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन 189 सदस्य देशों को डाक क्षेत्र में उनकी डाक सेवाओं में सुधार करने और उसे विकसित करने में सहायता प्रदान करती है। 1994 में आयोजित यूपीयू की सिओल कांग्रेस में भारत यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन के दो निर्वाचित अंगों प्रशासन परिषद (सीए) और डाक प्रचालन परिषद (पीओसी) में निर्वाचित किया गया।

5.2 भारत ने अप्रैल, 1996 तथा अप्रैल-मई, 1997 को आयोजित डाक प्रशासन परिषद (पीओसी) के वार्षिक सत्रों में अत्यंत सक्रिय भूमिका निभाई। पीओसी डाक सेवाओं से संबंधित प्रचालनात्मक, वाणिज्यिक, तकनीकी और आर्थिक मामलों के लिए उत्तरदायी है। भारत इसकी 9 समितियों का पदेन सदस्य है। इसके अतिरिक्त भारत इन समितियों के अंतर्गत गठित अनेक कार्यकारी दलों में नामित किया गया है। भारत टर्मिनल ड्यूज, पार्सल पोस्ट, ईएमएस और नए प्रकार के पार्सल पोस्ट उत्पादों/सेवाओं, अंतर्राष्ट्रीय डाक लेखा के कार्यकारी दल तथा बिल्ड, लीज और ट्रांसफर के कार्यकारी दल का सदस्य है। भारत ने समितियों और कार्यकारी दलों की बैठक में भाग लिया।

5.3 भारत ने अक्टूबर, 1996 तथा अक्टूबर, 1997 को आयोजित प्रशासन परिषद (सीए) के वार्षिक सत्रों में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाई। प्रशासन परिषद में 6 समितियां हैं। भारत प्रशासन परिषद की वित्त समिति का अध्यक्ष है। भारत ने प्रशासन परिषद की बैठक की अध्यक्षता की। वित्त समिति अन्य बातों के साथ-साथ यूनियन के बजट पर विचार करने और इसे मंजूर करने के लिए उत्तरदायी है। भारत ने "यूनियन के कार्यकलापों को वित्त उपलब्ध कराने" पर कार्यकारी दल की बैठक की भी अध्यक्षता की। भारत नौतिक योजना कार्यकारी दल तथा संघ की भाषाओं के कार्यकारी दल का सदस्य भी है। भारत ने समितियों तथा दो कार्यकारी दलों की बैठक में भाग लिया।

5.4 दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय सहयोग संगठन (सार्क), जिसमें भारत सहित 7 देश शामिल हैं, की स्थापना दक्षिण एशियाई क्षेत्र में क्षेत्रीय सहयोग के लिए हुई थी। संचार संबंधी सार्क तकनीकी समिति की चौथी बैठक अप्रैल, 1996 में माले में हुई थी। संचार संबंधी तकनीकी समिति की चौथी बैठक के दौरान दक्षिण एशियाई रीजन में डाक व

दूरसंचार के क्षेत्र में प्रोत्साहन तथा सहयोग के विभिन्न मुद्दों पर विचार-विमर्श किया गया। भारत को दक्षिण एशियाई क्षेत्र में ई एम एस के लिए इलेक्ट्रॉनिक ट्रेकिंग एवं ट्रेसिंग पर एक संभावित परियोजना तैयार करने तथा इसे क्षेत्रीय परियोजनाओं की सार्क फंड परिषद को विचार हेतु सौंपने का दायित्व भी सौंपा गया है। भारत ने सार्क की पांचवीं टी सी टी बैठक में भी भाग लिया जिसका आयोजन 11 से 12 अप्रैल, 1997 को इस्लामाबाद, पाकिस्तान में किया गया। इस बैठक में इस क्षेत्र में डाक और दूरसंचार के क्षेत्र में प्रोत्साहन और सहयोग से संबंधित मामलों पर भी चर्चा की गई।

5.5 राष्ट्रमंडल डाक प्रशासन कांफ्रेंस (सीसीपीए) राष्ट्रमंडल राष्ट्रों से संबंधित डाक प्रशासकों को यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन (यूपीयू) में ब्लॉक के रूप में प्रयोग किए जाने वाले उपायों के संबंध में निर्णय लेने का अवसर प्रदान करता है। सीसीपीए की 11वीं कांफ्रेंस 18 से 24 अगस्त, 1996 तक ब्रिजटउन (बारबाडोस) में आयोजित की गई। भारत ने इस बैठक में भाग लिया। इस बैठक में जिन मुद्दों पर विचार-विमर्श किया गया, वे थे-वाणिज्यिक वातावरण में डाक, सिओल डाक कार्य नीति, विकासशील देशों के मध्य तकनीकी सहायता, सेवा की गुणवत्ता, फिलैटली का भविष्य तथा ईएमएस।

5.6 भारत ने एशियाई प्रशांत डाक प्रशिक्षण केन्द्र (ए पी पी टी सी) के शासी बोर्ड की तथा एशियाई प्रशांत डाक यूनियन की कार्यकारी परिषद की 22 से 29 सितंबर, 1997 तक हो ची मिन्ह सिटी (वियतनाम) में आयोजित बैठक में भाग लिया। इस क्षेत्र की डाक सेवाओं के विविध पहलुओं के विकास से संबंधित मामलों पर चर्चा की गई।

5.7 एशिया प्रशांत आर्थिक एवं सामाजिक आयोग (ईएससीएपी) की इंफ्रास्ट्रक्चर पर मिनिस्टेरियल कांफ्रेंस 23 से 31 अक्टूबर, 1996 तक नई दिल्ली में आयोजित की गई थी। इसके साथ ही द्वितीय विश्व इंफ्रास्ट्रक्चर फोरम का भी आयोजन किया गया था। डाक विभाग ने कांफ्रेंस में भाग लिया। कांफ्रेंस के दौरान एशिया-प्रशांत क्षेत्र में इंफ्रास्ट्रक्चर विकास पर नई दिल्ली कार्य योजना की शुरुआत की गई। डाक मामलों पर दो परियोजनाएं भी कांफ्रेंस के दौरान पारित की गईं। ये परियोजनाएं हैं- (i) शहरी क्षेत्रों में डाक वितरण और संग्रहण में होने वाले विलंब में कमी तथा (ii) ग्रामीण डाक सेवाओं का विकास।

INTERNATIONAL RELATIONS

1997-98 ————— 77.95 ————— 11.40

5.1 India is a member of the Universal Postal Union (UPU), a specialised agency of the United Nations. The Universal Postal Union assists the postal sector in its 189 member countries in improving and developing their postal services. At the Seoul Congress of the UPU held in 1994, India was elected to the Council of Administration (CA) and Postal Operations Council (POC), the two elective organs of the Universal Postal Union.

5.2 India played an active role in the Annual Sessions of the Postal Operations Council (POC) held in April, 1996, and April-May, 1997. The POC is responsible for operational, commercial, technical and economic matters concerning the postal service. India is an ex-officio member of its 9 committees. In addition, India has been nominated to a number of working parties formed under these committees. India is a member of the Working Party on Terminal Dues, Parcel Post, EMS and the New Range of Parcel Post products/services, International Mail Accounting as well as the Working Party on "Build, Lease and Transfer". India participated in the meetings of the Committees and the Working Parties.

5.3 India also played an important role in the annual sessions of the Council of Administration (CA) held in October, 1996 and October, 1997. Council of Administration has six committees. India is the chairman of the Finance Committee of the CA. India chaired the meeting of Finance Committee of the CA. The Finance Committee, among other things, is responsible for considering and approving the budget of the Union. India also chaired the meeting of the working party on "Financing Union Activities". India is also a member of the Strategic Planning Working Party and the Working party on Languages of the Union. India participated in the meeting of the Committees and the two Working Parties.

5.4 The SAARC, which comprises of 7 countries including India was set up for regional cooperation in South Asian Region. The 4th meeting of the SAARC Technical Committee on Communications (TCC) was

held at Male, in April, 1996. During the 4th Technical Committee on Communication meeting, various issues for promotion and cooperation in the field of Posts and Telecommunications in the region were discussed. India has been assigned the task of preparing a possible project on Electronic Tracking and Tracing for EMS in the region for submission to the council for SAARC Fund for Regional projects for consideration. India also attended the 5th meeting of TCC of SAARC, held in Islamabad, Pakistan from 11th to 12th April, 1997, where issues regarding promotion and co-operation in the field of Posts and Telecommunications, in the region, were discussed.

5.5 The Conference of Commonwealth Postal Administrations (CCPA) provides an opportunity for the postal administrations belonging to the Commonwealth of Nations to decide the course of action that needs to be taken as a block in the Universal Postal Union (UPU). The 11th conference of CCPA was held in Bridgetown (Barbados) from 18th to 24th August, 1996. India participated in this meeting. The issues which were discussed in the meeting were the Post in a commercial environment, Seoul Postal Strategy, Technical Assistance among developing countries, Quality of Service, Future of Philately and EMS.

5.6 India attended the Governing Board meeting of the Asian Pacific Postal Training Centre (APPTC) and the Executive Council (EC) meeting of the Asian Pacific Postal Union held at Ho Chi Minh City (Vietnam) from 22nd September to 29th September, 1997. Matters relating to various aspects of the development of postal services in the region were discussed.

5.7 The Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP) Ministerial Conference on Infrastructure was hosted by India in New Delhi during 23rd to 31st October, 1996 alongwith 2nd World Infrastructure Forum. The Department of Posts participated in the Conference. During the Conference, the New Delhi Action Plan on Infrastructure development in Asian and Pacific Region was launched. Two projects on postal matters were adopted during the conference. The projects are (i) Alleviation of delays in

5.8 भारत और बेलारूस के बीच डाक और दूरसंचार के क्षेत्र में आपसी सहयोग के समझौते पर सितंबर 1997 में नई दिल्ली में हस्ताक्षर किए गए। भारत और फ्रांस के डाक प्रशासनों के बीच डाक-सहयोग पर एक समझौता ज्ञापन तैयार किया गया और इस पर जनवरी, 1998 में पेरिस में हस्ताक्षर किए गए।

5.9 यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन (यूपीयू) की सहायता से पोस्टल स्टाफ कॉलेज भारत, गाजियाबाद में 17 फरवरी से 7 मार्च, 1997 तक "कार्यकारी विकास कार्यक्रम" पर एक पाठ्यक्रम आयोजित किया गया। भारत द्वारा लेसेथो, तंजानिया, यूगांडा, यमन गणतंत्र तथा जाम्बिया के पांच विदेशी प्रतिभागियों को छात्रवृत्तियां प्रदान की गईं। यही पाठ्यक्रम मार्च, 1998 में पुनः आयोजित किया गया जिसमें भूटान, मोजाम्बीक (2), नेपाल, तंजानिया तथा जाम्बिया के 6 विदेशी प्रतिभागियों ने भाग लिया और भारत ने इन प्रतिभागियों को फेलोशिप प्रदान की।

5.10 विदेशी प्रतिनिधियों का आगमन वर्ष 1996-97 के दौरान

- श्री इलेकिल सैक, प्रबंधक, एशिया प्रशांत यूपीयू क्षेत्रीय सहयोग केन्द्र, सिंगापुर ने ईडीआई संयोजन के संबंध में 6 से 8 मई, 1996 तक भारतीय डाक विभाग का दौरा किया।
- श्री वेन मूर, प्रबंधक, विपणन एशिया पोस्ट सिंगापुर ने सेवा की गुणवत्ता में सुधार में अंतर्राष्ट्रीय ईएमएस विपणन पर विचार-विमर्श करने के लिए 8 से 11 अगस्त, 1996 तक भारतीय डाक विभाग का दौरा किया।
- श्री योशीओ ओनोहा, यूपीयू क्षेत्रीय सलाहकार, बैंकाक ने सियोल डाक कार्यनीति कार्यान्वयन तथा अन्य विषयों की मॉनीटरिंग करने के लिए 1 से 4 नवंबर, 1996 तक भारतीय डाक विभाग का दौरा किया।
- श्री एलमार ताईमे, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, न्यूजीलैंड डाक तथा श्री ब्रायन नीदम, प्रबंध निदेशक, न्यूजीलैंड डाक ने कांउटरों तथा डाक के मशीनीकरण व हमारी वाणिज्यिक योजनासंबंधी प्रक्रियाओं पर विचार-विमर्श करने के लिए 5 से 10 फरवरी, 1997 तक भारतीय डाक विभाग का दौरा किया।
- श्री माइकल बर्गेस तथा सुश्री एनी यंगूर रायल मेल इंटरनेशनल ग्रेट ब्रिटेन ने डाक के सीधे निवेशन तथा अन्य संबद्ध मामलों पर विचार-विमर्श करने के लिए 13 से 15 फरवरी, 1997 तक भारतीय डाक विभाग का दौरा किया।

5.11 1997-98 में महत्वपूर्ण विदेशी प्रतिनिधियों द्वारा किए जाने वाले दौरें:

- श्री थॉमस ई. लीवि, महानिदेशक, अंतर्राष्ट्रीय ब्यूरो, यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन, बर्न।
- श्री बी. बाउटेनको, रूस के प्रथम उपसंचार मंत्री तथा यू पी यू की डाक प्रचालन परिषद् के अध्यक्ष।
- सुश्री जोन कोल्टर, निदेशक, एशियाई प्रशांत डाक प्रशिक्षण केन्द्र (ए पी पी टी सी), बैंकाक (थाईलैंड)
- श्री के. इशर, निदेशक, अंतर्राष्ट्रीय रॉयल मेल, ग्रेट ब्रिटेन तथा
- श्री पी.ए. कुरेशी, यू पी यू के क्षेत्रीय सलाहकार, जकार्ता (इंडोनेशिया)

अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवा

अंतर्राष्ट्रीय ईएमएस

5.12 कम्बोडिया, इरीट्रिया, एस्टोनिया तथा यूक्रेन के लिए अंतर्राष्ट्रीय ई एम एस सेवा 1996-97 के दौरान आरंभ की गई तथा मंगोलिया, नेपाल, बोटस्वाना, केमैन द्वीप, नामीबिया, पोलैंड और तंजानिया के लिए यह सेवा 1997-98 के दौरान आरंभ की गई। इसके साथ ही, अंतर्राष्ट्रीय ई एम एस नेटवर्क का विस्तार अब 89 देशों तक हो चुका है।

5.13 एशिया प्रशांत क्षेत्र तथा पूरे विश्व के अधिकांश देश स्पीड पोस्ट सेवा के संबंध में 1 जून, 1996 से असंतुलन दर की दो रियर प्रणाली अर्थात् कागजातों के लिए 3.5 एसडीआर तथा वाणिज्यिक वस्तुओं के लिए 5 एसडीआर अपनाने के लिए सहमत हो गए हैं।

विदेश डाक और पार्सल परियात

5.14 वर्ष 1996-97 के दौरान भारतीय डाक द्वारा छोड़े गए आवक व जावक हवाई पार्सलों की संख्या क्रमशः 1,39,827 और 45,929 थी। इसी अवधि के दौरान छोड़े गए आवक सरफेस पार्सलों की संख्या 85,823 थी जबकि छोड़े गए जावक सरफेस पार्सलों की संख्या 49,821 थी। पत्र डाक श्रेणी में इसने 38.98 लाख किलोग्राम आवक और 23.68 लाख किलोग्राम जावक डाक की दुलाई की। पिछले दो या तीन वर्षों के दौरान विदेश हवाई पार्सल और सरफेस परियात में कमी आई है। इस कमी का कारण पार्सल डाक मार्किट में निजी कुरियरों का प्रचालन है।

विदेश मनीआर्डर

5.15 वर्ष 1996-97 के दौरान, 20.20 करोड़ रुपये मूल्य के विदेश मनीआर्डर प्राप्त हुए जबकि पिछले वर्ष 21.78 करोड़ रुपये मूल्य के विदेश मनीआर्डर प्राप्त हुए थे।

postal delivery and collection in city areas and (ii) Development of Rural Postal Services.

5.8 An agreement on co-operation in the field of Posts and Telecommunications between India and Belarus was signed at New Delhi in September, 1997. A Memorandum of Understanding (MoU) on postal co-operation between Postal Administrations of India and France was prepared and signed at Paris in January, 1998.

5.9 A course on "Executive Development programme" was organised at Postal Staff College, India, Ghaziabad from 17th February to 7th March, 1997 under the assistance in hand to Universal Postal Union (UPU). Fellowships were granted by India to the 5 foreign participants from Lesotho, Tanzania, Uganda, Republic of Yeman and Zambia. The same course was again organised in March, 1998 in which six foreign participants from Bhutan, Mozambique (2), Nepal, Tanzania and Zambia participated, with India extending fellowships to these participants.

5.10 Visit of foreign delegates during 1996-97:

- i. Mr. Ezekiel Saik, Manager, UPU Regional Support Centre for Asia Pacific, Singapore visited India Post from 6th to 8th May, 1996 in connection with EDI connectivity.
- ii. Mr. Wayne Moore, Manager, Marketing Asia Pacific Post, Singapore visited India Post from 8th to 11th August, 1996 to discuss international EMS marketing on improving the quality of service.
- iii. Mr. Yoshio Onoda, UPU regional Adviser at Bangkok visited India Post from 1st to 4th November, 1996 for monitoring of Seoul Postal strategy implementation and others.
- iv. Mr. Elmar Toime, Chief Executive Officer of New Zealand Post and Mr. Brian Needham, Managing Director, New Zealand Post visited India Post from 5th to 10th February, 1997 to discuss Counters and Automation of Mail Operations and our business planning processes.
- v. Mr. Micheal Burgess and Ms. Anne Younger, Royal Mail International Great Britain visited India Post from 13th to 15th February, 1997 to discuss the issues of direct insertion of mail and other related matters.

5.11 Visit of important foreign delegates during

1997-98:

- i. Mr. Thomas E. Leavey, Director General, International Bureau of Universal Postal Union, Berne;
- ii. Mr. B. Boutenko, First Vice Minister of Communications, Russia and also Chairman of Postal Operations Council of UPU;
- iii. Ms. Joan Coulter, Director, Asian Pacific Postal Training Centre (APPTC), Bangkok (Thailand);
- iv. Mr. K. Isher, Director, International Royal Mail, Great Britain; and
- v. Mr. P.A. Qureshi, Regional Advisor of the UPU, Jakarta (Indonesia).

INTERNATIONAL MAIL SERVICE

International EMS

5.12 International EMS service for Combodia, Eritrea, Estonia and Ukraine was introduced during 1996-97 and for Mangolia, Nepal, Botswana, Cayman Island, Namibia, Poland and Tanzania during 1997-98. With this, the International EMS network now extends to 89 countries.

5.13 Most of the countries in Asia Pacific Region and countries across the world have agreed, in respect of Speed Post Services, to adopt the two tier system of imbalance rate i.e., 3.5 SDR for documents and 5 SDRs for Merchandise items. India Post has also adopted the procedure w.e.f. 1st June, 1996.

Foreign Mail and Parcel Traffic

5.14 During the year 1996-97, the number of inward air parcels and the number of outward air parcels carried by India Post was 1,39,827 and 45,929 respectively. During the same period, number of inward surface parcels carried was 85,823 while the number of outward surface parcels carried was 49,821. In the letter mail category, it carried mails to the extent of 38.98 lakhs KGs as inward and 23.68 lakhs KGs as outward mail. There has been a decrease in foreign air parcels as well as of the surface parcel traffic during the last two or three years. The reasons for this decline is attributed to private courier operations in the parcel main market.

Foreign Money Orders

5.15 During the year 1996-97, foreign money orders of the value of Rs. 20.20 crore were received as compared to Rs. 21.78 crore in the previous year.

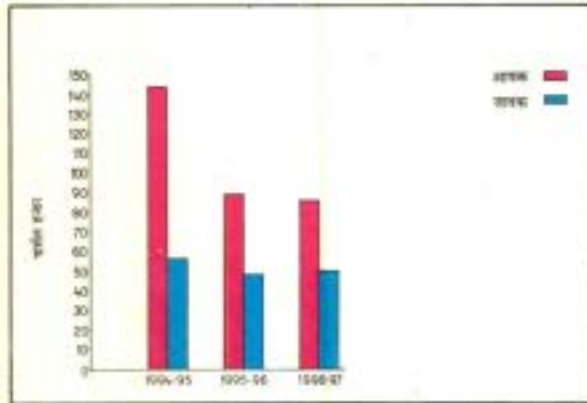
कुछ विशेष डाक टिकट



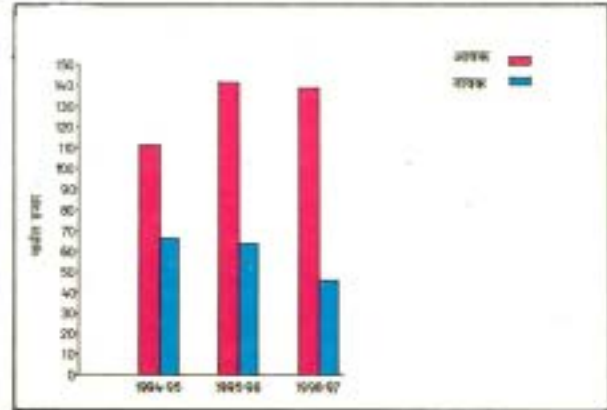
SOME THEMATIC STAMPS



विदेश सरफेस पार्सल परियात



विदेश हवाई पार्सल परियात

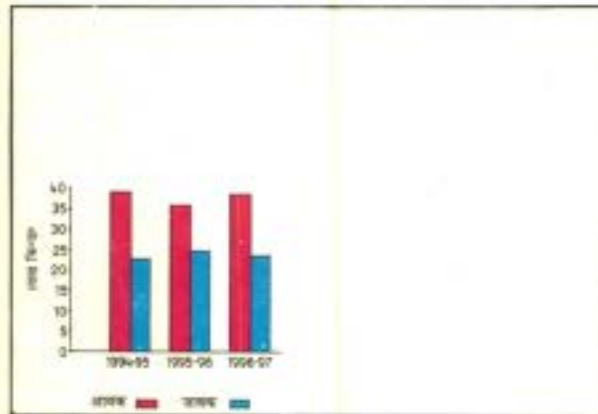

 तालिका 8
 विदेश सरफेस पार्सल परियात

वर्ष	आवक	जावक
1994-95	142244	56356
1995-96	89404	47433
1996-97	85823	49821

 तालिका 9
 विदेश हवाई पार्सल परियात

वर्ष	आवक	जावक
1994-95	111506	65734
1995-96	140897	62770
1996-97	139827	45929

एल सी/ए ओ डाक


 तालिका 10
 एल सी / ए ओ डाक (लाख किलोग्राम में)

वर्ष	आवक	जावक
1994-95	39.72	22.81
1995-96	35.69	24.67
1996-97	38.98	23.68

टर्मिनल ड्यूज आदि

5.16 वर्ष 1996-97 के दौरान एरियरों की बेहतर वसूली के कारण विभाग ने विदेशी डाक प्रशासनों से टर्मिनल ड्यूज, पारगमन प्रभार आदि के लिए विदेशी मुद्रा के रूप में 26.62 करोड़ रुपये की निवल प्रेषित धनराशि प्राप्त की।

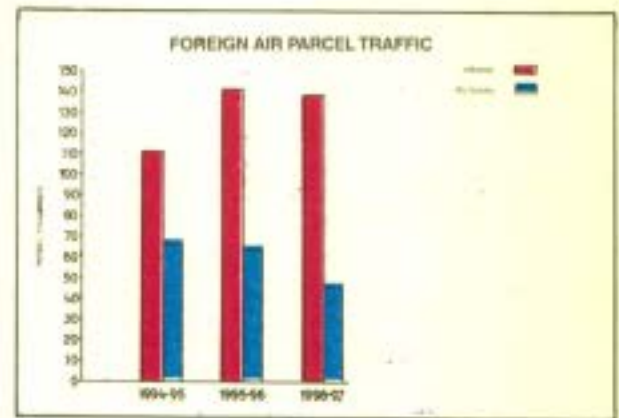
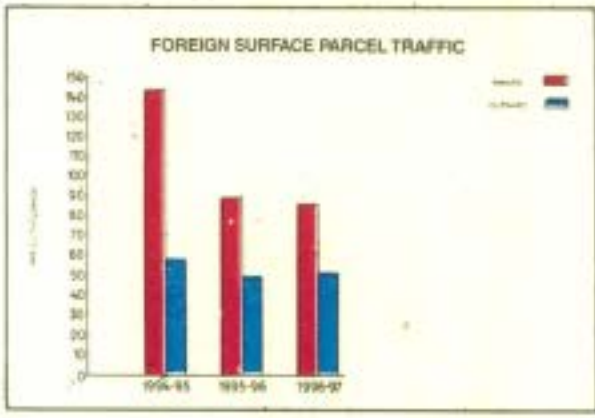


TABLE 8
FOREIGN SURFACE PARCEL TRAFFIC

Year	Inward	Outward
1994-95	142244	56356
1995-96	89404	47433
1996-97	85823	49821

TABLE 9
FOREIGN AIR PARCEL TRAFFIC

Year	Inward	Outward
1994-95	111506	65734
1995-96	140897	62770
1996-97	139827	45929

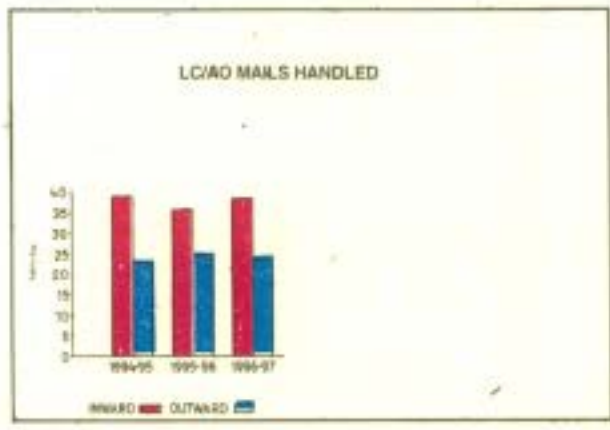


TABLE 10
LC/AO MAILS (IN LAKHS KGs)

Year	Inward	Outward
1994-95	39.72	22.81
1995-96	35.69	24.67
1996-97	38.98	23.68

Terminal Dues, etc.

5.16 The Department received net remittances of Rs. 26.62 crores in foreign exchange, during 1996-97 from foreign postal administrations, on account of terminal dues, transit charges, etc, due to better realisation of arrears.

आधुनिकीकरण

भूमिका

6.1 बदलते सामाजिक समीकरणों, प्रजातांत्रिक परिवेश में लोगों की बढ़ती अपेक्षाओं, बाजार में प्रतिस्पर्धा से भरे वातावरण, भूमंडलीकरण और अर्थव्यवस्था के उदारीकरण तथा भारतीय जनमानस की सृजनात्मक और उत्पादक ऊर्जा के प्रवर्तन हेतु देश की आर्थिक अवसंरचना में सुधार की आवश्यकता हेतु एक ऐसी डाक सेवा की आवश्यकता है जो नागरिकों की आवश्यकता को अधिक कुशलतापूर्वक पूरा करे, सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाए और तत्परता से सेवा प्रदान कर सके। दूसरे शब्दों में, अब आवश्यकता इस बात की है कि डाक सेवा का ध्येय अब ग्राहकोन्मुखता और परिणामोन्मुखता होना चाहिए।

6.2 इन उद्देश्यों को पूरा करने की दृष्टि से विभाग नई प्रौद्योगिकी अपनाकर डाक सेवाओं के आधुनिकीकरण की नीति तैयार करने में लगा हुआ है।

6.3 डाक सेवा के आधुनिकीकरण के लिए विभाग निम्नलिखित दिशाओं में विशेष प्रयास कर रहा है:-

- (क) काउंटर सेवा के उन्नयन और इसे बेहतर बनाने के लिए फ्रंट आफिस एरिया का आधुनिकीकरण।
- (ख) डांचागत सेवाएं।

काउंटर प्रचालन

6.4 काउंटर सेवाओं और सुविधाओं का पैकेज उपलब्ध कराने के लिए कम्प्यूटर आधारित आधुनिकीकृत बहुउद्देशीय काउंटर प्रचालन द्वारा, विशेषकर शहरी क्षेत्रों में विशेषरूप से ध्यान केंद्रित करते हुए, डाकघरों के स्वरूप में आमूलचूल परिवर्तन लाने का कार्य पूरा हो गया है। इससे मितव्ययिता संबंधी उभरती हुई विशिष्ट अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए नई मूल्यवर्धित सेवाएं शुरू करना भी संभव हो सका है। काउंटर सेवाओं के आधुनिकीकरण से विभाग को ग्राहकों का प्रतीक्षा समय कम करने और काउंटर सेवाओं को दोषरहित तथा अधिक उत्पादक बनाने में सहायता मिली है। इन मशीनों पर उपभोक्ताओं द्वारा प्रतिमाह 42 लाख से अधिक लेन-देन संबंधी कार्य किए जा रहे हैं।

6.5 31.3.98 की स्थिति के अनुसार, एक ही काउंटर पर बैंकिंग और नॉन बैंकिंग दोनों प्रकार की सुविधाएं प्रदान करने की दृष्टि से पूरे देश के डाकघरों में 3107 पीसी आधारित काउंटर मशीनें लगाई गई हैं।

उपग्रह मनीआर्डर सेवा

6.6 देश के दूरवर्ती, पहाड़ी और पिछड़े क्षेत्रों में मनीआर्डरों के शीघ्र पारेषण हेतु विभाग द्वारा देश के चुनिंदा डाकघरों में 31.3.98 की स्थिति के अनुसार 75 वेरी स्माल एपर्चर टर्मिनल (वी-सेट) स्थापित किए गए हैं। वी-सेट की स्थापना से एक वी-सेट से दूसरे वी-सेट तक मनीआर्डरों को कुछ सैकंड में भेज दिया जाता है जबकि परंपरागत प्रणाली द्वारा इसे भेजने में 2 से 6 दिन लग जाते हैं।

हाईब्रिड मेल सेवा तथा कारपोरेट मनीआर्डर सेवा

6.7 वी-सेट्स की स्थापना से विभाग को हाईब्रिड मेल सेवा (एचएमएस) तथा कारपोरेट मनीआर्डर सेवा नामक दो नई मूल्यवर्धित सेवाएं शुरू करने में सहायता मिली है।

6.8 एचएमएस द्वारा टेक्स्ट और डाटा को एक वी-सेट से दूसरे वी-सेट तक इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से पारेषित किया जाता है और इस प्रकार इसका वितरण डाक वस्तु के रूप में पोस्टमैन के माध्यम से किया जाता है।

6.9 वी-सेट की स्थापना से विभाग को कारपोरेट क्षेत्र के ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने में वी-सेट के माध्यम से 100 लाख रूपए तक के कारपोरेट मनीआर्डर भेजने में भी सहायता मिली है।

आटोमैटिक इंटीग्रेटेड मेल प्रोसेसिंग प्रणाली (आईएमपीएस)

6.10 मुम्बई और चेन्नई में आटोमैटिक इंटीग्रेटेड प्रोसेसिंग प्रणाली तथा अन्ना रोड सॉर्टिंग कार्यालय, चेन्नई में एक एडवांस्ड कोडिंग सुइट्स की सफलतापूर्वक स्थापना के पश्चात, विभाग ने 9 स्टैंड एलोन कोडिंग डेस्क प्राप्त किए हैं जिन्हें मुम्बई के 4 डाकघरों में स्थापित किया जाएगा।

इलेक्ट्रॉनिक फ्रैंकिंग मशीनें

6.11 विभाग ने यह निर्णय किया है कि अब से ग्राहकों के प्रयोग के लिए डाकघरों में लगाई जाने वाली फ्रैंकिंग मशीनें केवल इलेक्ट्रॉनिक प्रकार की होंगी। बहुउद्देशीय होने के साथ-साथ इन इलेक्ट्रॉनिक फ्रैंकिंग मशीनों में अतिरिक्त सुरक्षा विशेषतायें होंगी जो इन्हें टेम्परप्रूफ बनायेंगी और राजस्व के क्षरण को रोकेंगी।

6.12 31.3.98 की स्थिति के अनुसार ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि के लिए देश के महत्वपूर्ण डाकघरों में 290 इलेक्ट्रॉनिक फ्रैंकिंग मशीनें लगाई जा चुकी हैं।

MODERNISATION

Introduction

6.1 Changing social equations, rising expectations of the people in a democratic polity, greater play of market forces, globalisation and liberalisation of the economy, and the need to improve the country's economic infrastructure to unleash the creative and productive energies of Indian people demand a postal service which would show greater responsiveness to the needs of the citizens, improve quality and make speedier delivery of service. In other words, it demands that the vision of postal service should be client and result oriented.

6.2 To achieve these objectives, the Department has been pursuing a policy of modernisation of postal services through induction of new technology.

6.3 The Department's efforts to modernise the postal service have been focused in the following directions:

- a. modernisation of front office areas to upgrade and improve counter services.
- b. infra-structural services.

Counter Operations

6.4 Modernised computer-based multipurpose counter operations brought about a total transformation of Post Offices specially in urban areas as a focal point for providing a package of counter services and facilities. It has also enabled introduction of new value added services to meet the emerging specific needs of the economy. Modernisation of Counter services enabled the Department to reduce waiting time for customers and made the counter service error-free and more productive. More than 42 lakh transactions per month are conducted by the customers on these machines.

6.5 As on 31.3.1998, 3107 PC-based counter machines have been installed in Post Offices across the country to provide both banking and non-banking facilities on a single window.

Satellite Money Order Service

6.6 The Department has installed as on 31.3.1998, 75 Very Small Aperture Terminals (VSAT) in selected Post

Offices in the country for expeditious transmission of Money Orders to the remote, hilly and backward areas in the country. With the installation of the VSATs, the Money Orders are transmitted in a few seconds from one VSAT to another VSAT as against the transit of 2 to 6 days under the conventional system.

Hybrid Mail Service and Corporate Money Order Service

6.7 Installation of VSATs enabled the Department to introduce two new value added products called Hybrid Mail Service (HMS) and Corporate Money Order Service.

6.8 HMS provides the facility to transmit text and data electronically from one VSAT to another to effect delivery of the same through the Postman as a postal article.

6.9 Installation of VSATs also enabled the Department to send Corporate Money Orders upto Rs. 100 lakhs through VSAT to cater to the needs of the Corporate clients.

Automatic Integrated Mail Processing System (AIMPS)

6.10 After successful installation of AIMPS at Mumbai, Chennai and one advance coding suite at Anna Road Sorting Office Chennai, the Department of Posts procured 9 Stand Alone Coding Desks for installation at Mumbai in 4 Post offices.

Electronic Franking Machines

6.11 The Department has taken a decision that henceforth, the Franking Machines to be installed in the post offices and to be procured by customers for postal use will be only of the electronic variety. Apart from being versatile, the electronic franking machines have additional security features which make them tamper-proof and plug leakage of revenue.

6.12 As on 31.3.1998, 290 Electronic franking machines have been installed in important Post Offices in the country to enhance customer satisfaction.

प्रीमियम बचत बैंक सेवा (पीएसबीएस)

6.13 1996-97 के दौरान विभाग द्वारा दिल्ली डाक सर्किल में "प्रीमियम बचत बैंक सेवा" नामक एक पायलट परियोजना लागू की गई है। पीएसबीएस द्वारा दिल्ली डाक सर्किल के चुने हुए 15 डाकघरों, जहां निधि अंतरण टर्मिनल संस्थापित किए गए हैं, में धन जमा करने और उसकी निकासी (प्रॉसेसर आधारित स्मार्ट कार्ड के माध्यम से) की सुविधा प्रदान की जाती है। प्रॉसेसर आधारित स्मार्ट कार्ड में एक चिप लगा होता है जो इलेक्ट्रॉनिक पास बुक के रूप में

कार्य करता है और ग्राहक अपनी व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) द्वारा धन निकाल सकता है, जबकि धन को बिना पिन के भी जमा कराया जा सकता है।

6.14 विभाग ने सुस्पष्ट वित्तीय तथा वास्तविक लक्ष्यों सहित अपनी सेवाओं के आधुनिकीकरण की योजना तैयार की है। प्रौद्योगिकी उन्नयन के 40.61 करोड़ रु. बजट अनुमान (जिसमें एसबी कम्प्यूटरीकरण तथा प्रचालन उपकरणों का उन्नयन सम्मिलित है) की तुलना में वर्ष 1996-97 के दौरान 34.14 करोड़ रुपए का उपयोग किया गया।



Premium Savings Bank Service (PSBS)

6.13 During 1996-97, the Department has implemented a pilot project of "Premium Savings Bank Service" in Delhi Postal Circle. The PSBS provides for the facility of deposits and withdrawals (through the processor based Smart Card), from any of the 15 identified Post Offices in Delhi Postal Circle where electronic fund transfer terminals have been installed. The processor-based Smart Card has a chip embedded in it which acts

as an electronic Pass Book and the customer can withdraw cash through personal identification number (PIN) while deposits can be made without the PIN.

6.14 The Department has drawn up plan for modernisation of its services with clear financial and physical targets. During 1996-97, against BE outlay of Rs. 40.61 crores for Upgradation of Technology (including S.B computerisation and upgradation of operational equipments), an amount of Rs. 34.14 crores was utilised.

एजेंसी कार्य

बचत बैंक

7.1 मूलभूत डाक सुविधाएं प्रदान करने के अतिरिक्त डाक नेटवर्क ने, विशेष रूप से भारत के ग्रामीण क्षेत्रों में, अल्प बचत की बढ़ती को प्रोत्साहित करने के लिए एक अत्यंत उल्लेखनीय भूमिका निभाई है। डाकघर बचत बैंक डाकघरों के एक विशाल नेटवर्क के माध्यम से कार्य कर रहा है। विभाग वित्त मंत्रालय की ओर से डाकघर बचत योजनाएं चलाता है।

7.2 विभाग द्वारा वित्त मंत्रालय की ओर से निम्नलिखित सेवाएं प्रदान की जाती हैं:-

बचत खाता योजना

- आवर्ती जमा योजना
- सावधि जमा योजना-1 वर्ष, 2 वर्ष, 3 वर्ष और 5 वर्ष
- मासिक आय योजना
- लोक भविष्य निधि योजना
- इंदिरा विकास पत्र योजना
- किसान विकास पत्र योजना
- राष्ट्रीय बचत पत्र
- राष्ट्रीय बचत योजना, 1992

तालिका 11 बचत योजनाएं: बिजनेस प्रोफाइल (31.3.97 की स्थिति के अनुसार)		
(हजार रुपए में)		
बचत योजना का नाम	खातों की संख्या	कुल राशि
बचत खाता (बचत बैंक)	54137964	61345142
आवर्ती जमा खाता	36178443	67460447
सावधि जमा खाता	1541800	24911287
मासिक आय योजना खाता	3742710	87550929
राष्ट्रीय बचत योजना, 1992	502122	2120225
लोक भविष्य निधि खाता	795639	15307415

महिला समृद्धि योजना

7.3 महिला एवं बाल विकास विभाग द्वारा 1.10.1993 को आरम्भ की गई महिला समृद्धि योजना डाकघर बचत बैंक के माध्यम से एक एजेंसी कार्य के रूप में चलाई जा रही है, हालांकि यह डाकघर अल्प बचत योजनाओं का हिस्सा नहीं है। आरम्भ में यह योजना समूचे देश में लगभग 1.30 लाख ग्रामीण डाकघरों के विशाल नेटवर्क के माध्यम से चालू की गई थी परन्तु बाद में योजना के प्रचालन-कार्य में गैर-वितरण डाकघरों को भी शामिल कर लिया गया। दिनांक 31.3.97 तक महिला समृद्धि योजना के अंतर्गत खोले गए खातों की प्रणामी संख्या 2.45 करोड़ थी जिनके अंतर्गत कुल 265.08 करोड़ रु. की राशि जमा की गई। महिला एवं बाल विकास विभाग ने अप्रैल, 1997 को महिला समृद्धि योजना को बंद करने का निर्णय

लिया। अतः 1.4.1997 से महिला समृद्धि योजना के अंतर्गत नए खाते नहीं खोले जा रहे हैं परन्तु मौजूदा खातों का रख-रखाव किया जा रहा है।

डाक जीवन बीमा

7.4 सन् 1884 में आरम्भ की गई डाक जीवन बीमा (पीएलआई) योजना सरकारी कर्मचारियों के लिए प्राचीनतम कल्याण योजनाओं में से एक है। प्रारम्भ में यह योजना केवल डाक कर्मचारियों तक ही सीमित थी। आज यह योजना न केवल केंद्रीय तथा राज्य सरकारों के कर्मचारियों को अपितु सशस्त्र सेनाओं के कर्मिकों, स्थानीय निकायों के कर्मचारियों, सरकार द्वारा अनुदान प्राप्त शैक्षणिक संस्थानों, विश्वविद्यालयों, राष्ट्रीयकृत बैंकों, भारत सरकार के अनेकों स्वायत्त तथा वित्त संस्थानों और केंद्र व

AGENCY FUNCTIONS

Saving Bank

7.1 Apart from providing basic postal facilities, the postal network, specially in rural India, has played a Key role in encouraging the growth of small savings. The Post Office Saving Bank operates through the wide network of post offices. The Department manages the Post Office Saving Schemes on behalf of the Ministry of Finance.

7.2 The following schemes are offered by the Department on behalf of the Ministry of Finance:

- Savings Account Scheme

- Recurring Deposit Scheme
- Time Deposit Scheme - 1 Year, 2 years, 3 years and 5 years
- Monthly Income Scheme
- Public Providend Fund Scheme
- Indira Vikas Patra Scheme
- Kisan Vikas Patra Scheme
- National Savings Certificate
- National Savings Scheme, 1992.

TABLE 11
SAVING SCHEMES: BUSINESS PROFILE (As on 31.3.97)

(in thousands of Rs.)

Name of Saving Scheme	No. of A/Cs	Total Amount
Saving Accounts (SB)	54137964	61345142
R.D. Accounts	36178443	67460447
T.D. Accounts	1541800	24911287
MIS Accounts	3742710	87550929
NSS 92	502122	2120225
PPF	795639	15307415

Mahila Samridhhi Yojana

7.3 "Mahila Samridhi Yojana" (MSY) launched by the Department of Women & Child Development w.e.f. 1.10.1993 is being operated through Post Office Saving Bank as an agency function though it is not a part of Post Office Small Savings Schemes. The Scheme was initially made operative through a vast network of about 1.30 lakh rural Post Offices all over the country but later on non-delivery Post Offices were also included for operation of the Scheme. Progressive number of MSY accounts opened upto 31.3.1997 was 2.45 crores with a total collection of Rs. 265.08 crores. Department of Women & Child Development decided in April, 1997, to discontinue the MSY and accordingly no new MSY

accounts are being opened from 1.4.1997 but the existing accounts are being maintained.

Postal Life Insurance

7.4 Postal Life Insurance (PLI), introduced in 1884, is one of the oldest welfare scheme for the Government employees. The scheme was initially meant only for the postal employees. Today it caters not only employees of the Central and the State Governments, but also to Armed Forces personnel, employees of the local bodies, government aided educational institutions, universities, nationalised banks, many autonomous and financial institutions of the Government of India and Central and State Public Undertakings. In a major innovation, Rural

राज्यों के सार्वजनिक उपक्रमों के कर्मचारियों को सेवा प्रदान कर रही है। एक अभिनव परिवर्तन के तौर पर ग्रामीण क्षेत्रों में रह रहे लोगों के लाभ के लिए वर्ष 1995 में ग्रामीण डाक जीवन बीमा योजना शुरू की गई है।

7.5 मार्च, 1997 तक डाक जीवन बीमा में 22,54,897 पालिसियों का कुल बिजनेस हुआ जिनके तहत बीमित राशि 6215.81 करोड़ रुपए थी। वर्ष 1996-97 में ही 1,37,439 नई पालिसियां ली गईं जिनमें कुल बीमित राशि 768.49 करोड़ रुपए थी।

तालिका 12
डाक जीवन बीमा-1995-96 एवं 1996-97 में बिजनेस

वर्ष	पालिसियों की संख्या	बीमित राशि (करोड़ रुपयों में)
1995-96	1,71,984	843.10
1996-97	1,37,439	768.49

7.6 24 मार्च, 1995 से डाक जीवन बीमा योजना का विस्तार ग्रामीण क्षेत्रों में कर दिया गया। इसके विस्तार के पहले ही वर्ष में ग्रामीण क्षेत्रों में कार्यरत अतिरिक्त विभागीय शाखा पोस्टमास्टर्स/अतिरिक्त विभागीय उप पोस्टमास्टर्स/उप पोस्टमास्टर्स की एजेंसी के माध्यम से 2 लाख से अधिक पालिसियों में 733 करोड़ रु. (बीमित राशि) का कारोबार हुआ। वर्ष 1996-97 के दौरान, 2,00,570 पालिसियां ली गईं जिनके अंतर्गत बीमित राशि 577.22 करोड़ रुपए थी।

पालिसी का अवधि समाप्त होने अथवा पति/पत्नी में से किसी एक की अथवा दोनों की मृत्यु के मामले में नामिती/कानूनी उत्तराधिकारी को बीमित राशि तथा प्रोद्भूत बोनस का भुगतान किया जाता है।

7.9 ग्रामीण डाक जीवन बीमा में युगल सुरक्षा योजना उपलब्ध नहीं है। इसके स्थान पर, ग्रामीण क्षेत्रों में रह रहे लोगों के लिए "दस वर्षीय डाक जीवन बीमा योजना" नामक योजना विशेष रूप से तैयार की गई है। इस योजना की मुख्य विशेषताएं हैं:

7.7 डाक जीवन बीमा निम्नलिखित पांच प्रकार की पालिसियों की सुविधा प्रदान करता है:

- आजीवन बीमा
- परिवर्तनीय आजीवन बीमा
- बंदोबस्ती बीमा
- 15 वर्ष तथा 20 वर्ष का प्रत्याशित बंदोबस्ती बीमा
- युगल सुरक्षा

- (1) बाढ़ और सूखा आदि जैसा प्राकृतिक आपदाओं के मामले में, जो कि हमारे देश में आम हैं, बीमादार को एक वर्ष के देय प्रीमियम का भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है।
- (2) एक वर्ष के बाद बिना ब्याज के प्रीमियम का भुगतान किया जा सकता है जो कि अन्यथा 12 प्रतिशत है।
- (3) देय प्रीमियम का एक वर्ष तक भुगतान न करने पर पालिसी व्यपगत नहीं होगी।

7.8 "युगल सुरक्षा", जोकि एक संयुक्त जीवन बीमा योजना है, 1.8.97 में आरम्भ की गई थी। यह पालिसी बीमित तथा उसके पति/पत्नी का जोखिम कवर करती है। इस योजना के अंतर्गत 5 से 20 वर्ष के बीच की अवधि के लिए पालिसी ली जा सकती है तथा पीओआईएफ नियमावली के नियम 2, 2ए, 2बी तथा 2सी के अंतर्गत आने वाले तथा 21 से 45 वर्ष की बीच की आयु वाले व्यक्ति द्वारा इसमें अधिकतम 3 लाख रु. की राशि का बीमा कराया जा सकता है।

तालिका 13
डाक जीवन बीमा: 1996-97 में निपटारे गए दावे

मामलों की संख्या	राशि(करोड़ रु.)
1. परिपक्वता	48862
2. मृत्यु	4358
3. स्वीकृत ऋण	20.21



postal Life Insurance Scheme was introduced in 1995 for the benefit of people living in the rural areas.

7.5 As of March, 1997, PLI has registered total business

of 22,54,897 policies, for the sum assured of Rs. 6215.81 crores. In the year 1996-97, 1,37,439 new policies have been under-written for a total sum assured of Rs. 768.49 crores.

TABLE 12
PLI : BUSINESS IN 1995-96 & 1996-97

Year	No. of Policies	Sum Assured (Rs. in crores)
1995-96	1,71,984	843.10
1996-97	1,37,439	768.49

7.6 PLI scheme was extended to rural areas on March 24, 1995 and in the first year of its extension, business to the extent of Rs. 733 crores sum assured in respect of more than two lakh policies was procured through the Agency of EDBPMs/EDSPMs/SPMs working in the rural areas. During the year 1996-97, 2,00,570 policies were procured for sum assured Rs. 577.22 crores.

7.7 PLI offers the following five types of policies:

- Whole Life Assurance;
- Convertible Whole Life Assurance;
- Endowment Assurance;
- Anticipated Endowment Assurance of 15 years and 20 years; and
- Yugal Suraksha.

7.8 The "Yugal Suraksha", a joint life insurance scheme, has been introduced from 1.8.1997. This policy covers risk of the insurant and his/her spouse. Under this scheme, the policy can be taken for a term between 5 & 20 years, for a maximum sum of Rs. 3 lakh by the person covered by rule 2, 2A, 2B and 2C of POIF Rules whose age are between 21 and 45 years. The sum assured along with accrued bonus is payable to nominee/legal heir at

the end of term or death of one of the spouses or both the lives.

7.9 In Rural PLI, Yugal Suraksha scheme is not available. Instead, a special plan entitled "Ten Year Rural PLI Plan" has been designed specially for people living in the rural areas with following special features;

- i) In case of natural calamities like flood, drought etc. which are common, the insurant need not pay the due premium for one year;
- ii) After one year, arrears of premium could be paid without interest, which is otherwise 12% p.a.; and
- iii) The policy will not lapse during one year due to non-payment of due premium.

TABLE 13
PLI: CLAIMS SETTLED IN 1996-97

	No. of Cases	Amount (Rs. crores)
1. Maturity	48862	30.91
2. Death	4358	7.99
3. Loan Sanctioned		20.21

तालिका 14

डाक जीवन बीमा: घोषित बोनस (1990-91 से 1995-96)

वर्ष	डब्ल्यू एल ए पालिसियां	अन्य
1990-91	85 रु	70 रु
1991-92	88 रु	72 रु
1992-93	85 रु + टीबी + एमबी	70 रु + टीबी + एमबी
1993-94	-वही-	-वही-
1994-95	95 रु	76 रु
1995-96	95 रु	76 रु (घोषित किया जाना है)

तालिका 15

ग्रामीण डाक जीवन बीमा: कार्य निष्पादन

वर्ष	पालिसियों की संख्या	बीमित राशि (करोड़ रु)
1995-96	2,37,557	733.56
1996-97	2,00,570	577.22

TABLE 14
PLI: BONUS DECLARED (1990-91 TO 1995-96)

Year	WLA Policies	Others
1990-91	Rs. 85	Rs. 70
1991-92	Rs. 88	Rs. 72
1992-93	Rs. 85+TB+MB	Rs. 70+TB+MB
1993-94	-do-	-do-
1994-95	Rs. 95	Rs. 76
1995-96	Rs. 95	Rs. 76 (under declaration)

TABLE 15
RURAL PLI: PERFORMANCE

Year	No. of Policies	Sum Assured (Rs. Crores)
1995-96	2,37,557	733.56
1996-97	2,00,570	577.22

अध्याय 8

वित्त

8.1 वर्ष 1996-97 के दौरान कुल राजस्व 1214.62 करोड़ रुपए था और वर्ष का सकल कार्यकारी व्यय, पिछले वर्ष के 1809.83 करोड़ रु. के व्यय (अर्थात् लगभग 5.97 प्रतिशत की वृद्धि) और संशोधित

प्राक्कलन 1996-97 (देखें तालिका सं 16) के 1991.29 करोड़ रु. के आकलित व्यय की तुलना में 1917.88 करोड़ रुपए था। यह वृद्धि विभाग द्वारा अपनाए गए मितव्ययिता के उपायों के कारण हुई।

तालिका 16
राजस्व और व्यय
(वर्ष 1996-97 के लिए)

(करोड़ रुपयों में)

व्योरा	1995-96	1996-97	पिछले वर्ष के दौरान प्रतिशत वृद्धि
राजस्व			
डाक टिकटों की बिक्री	650.50	657.02	1.00
नकदी के रूप में प्राप्त डाक शुल्क	291.29	297.80	2.19
मनीआर्डर, भारतीय पोस्टल आर्डर आदि पर कमौशन	172.21	189.33	9.03
अन्य प्राप्तियां	36.42	70.47	48.31
कुल	1150.42	1214.62	5.29
व्यय			
सामान्य प्रशासन	149.65	165.57	9.62
प्रचालन	1691.27	2035.18	16.90
एजेंसी सेवाएं	102.18	118.29	13.62
अन्य	529.04	663.28	10.19
कुल सकल व्यय	2472.14	2982.32	17.11
घटायें: वसूलियां	662.31	1064.44	37.78
निवल व्यय	1809.83	1917.88	5.97

FINANCE

8.1 The total revenue during the year 1996-97 was Rs. 1214.62 crores and the net working expenses of the year was Rs. 1917.88 crores against the previous years expenditure of Rs. 1809.83 crores (i.e. an increase of

about 5.97%) and against the estimated expenditure of Rs. 1991.29 crores projected in RE 1996-97 (see table no. 16). The increase was due to the economic measures adopted by the Department.

TABLE 16
REVENUE AND EXPENDITURE
(FOR THE YEAR 1996-97)

(in crores of Rs)

Particulars	1995-96	1996-97	% increase over previous year
Revenue			
Sale of stamps	650.50	657.02	1.00
Postage realised in cash	291.29	297.80	2.19
Commission on money order Indian postal order, etc.	172.21	189.33	9.03
Other receipts	36.42	70.47	48.31
Total	1150.42	1214.62	5.29
Expenditure			
Gen. Administration	149.65	165.57	9.62
Operation	1691.27	2035.18	16.90
Agency services	102.18	118.29	13.62
Others	529.04	663.28	10.19
Total Gross Expenditure	2472.14	2982.32	17.11
less: Recoveries	662.31	1064.44	37.78
Net Expenditure	1809.83	1917.88	5.97

तालिका 17
एजेंसी सेवाओं के संबंध में कार्यकारी व्यय की वसूली 1996-97

(करोड़ रुपयों में)

1. बचत बैंक तथा बचत पत्र	907.01
2. सैनिक पेंशन	0.28
3. कोयला खनिकों का भुगतान तथा ईपीएफ/ परिवार पेंशन और अन्य सेवाएं	9.78
4. रेलवे पेंशन का भुगतान	11.22
5. डाक जीवन बीमा	23.37
6. सीमा-शुल्क वसूली	0.82
7. बचत बैंक पेपरिंग कार्य	0.73
8. महिला समृद्धि योजना	56.79
9. संयुक्त डाक-तारघरों का तार भाग	50.74
10. अन्य	3.70
कुल	1064.44

सेवाओं की लागत

8.2 वर्ष 1996-97 के लिए मुख्य सेवाओं की लागत और राजस्व, पिछले वर्ष की स्थिति सहित नीचे प्रत्येक सेवा के सामने दर्शाए गए हैं:

तालिका 18
डाक सेवाओं की लागत

(रुपयों में)

सेवाएं	1995-96		1996-97	
	लागत	राजस्व	लागत	राजस्व
1. पोस्टकार्ड	1.83	0.15	2.20	0.15
2. मुद्रित कार्ड	1.74	0.60	1.99	0.80
3. पत्र-कार्ड	1.88	0.75	2.27	0.75
4. पत्र	2.22	2.35	2.63	2.12
5. पार्सल	20.79	20.09	23.47	24.65
6. मनीआर्डर	16.78	16.56	18.13	17.80
7. पंजीकरण	11.91	6.00	13.68	7.00
8. बीमा	16.92	20.08	19.05	26.07
बुक पोस्ट				
9. बुक पैटर्न और सैपल पैकेट	2.78	2.35	3.52	2.04
10. मुद्रित पुस्तकें	3.97	1.89	4.94	1.80
11. अन्य	3.97	1.66	4.95	1.46



TABLE 17
RECOVERY OF WORKING EXPENSES ON ACCOUNT OF AGENCY SERVICES 1996-97

(Rs. in Crores)

1. Saving Bank and Saving Certificates	907.01
2. Military Pension	0.28
3. Payment of Coal Miner and EPF/ Family Pension and Misc Services	9.78
4. Payment of Railway Pension	11.22
5. Postal Life Insurance	23.37
6. Customs Duty Realisation	0.82
7. Saving Bank Pairing Work	0.73
8. Mahila Samridhhi Yojana	56.79
9. Telegraph Share of Combined Offices	50.74
10. Others	3.70
Total	1064.44

Cost of Services

8.2 The cost and revenue of main services for the year 1996-97 alongwith the position for the previous year are shown against each service below:-

TABLE 18
COST OF SERVICES

(in Rs.)

Services	1995-96		1996-97	
	Cost	Revenue	Cost	Revenue
1. Post card	1.83	0.15	2.20	0.15
2. Printed card	1.74	0.60	1.99	0.80
3. Letter card	1.88	0.75	2.27	0.75
4. Letter	2.22	2.35	2.63	2.12
5. Parcel	20.79	20.09	23.47	24.65
6. Money order	16.78	16.56	18.13	17.80
7. Registration	11.91	6.00	13.68	7.00
8. Insurance	16.92	20.08	19.05	26.07
Book Post				
9. Book pattern & sample packets	2.78	2.35	3.52	2.04
10. Printed books	3.97	1.89	4.94	1.80
11. Others	3.97	1.66	4.95	1.46

पूंजीगत परिच्यय

8.3 नियत आस्तियों पर 1996-97 के दौरान व्यय 55.34 करोड़ रुपये था। इसमें से 40.39 प्रतिशत भूमि और भवन पर तथा 59.11 प्रतिशत व्यय उपकरणों, संयंत्रों तथा अन्य पर हुआ। वर्ष के अंत में

नियत आस्तियों पर पूंजी का मूल्य बढ़कर 774.19 करोड़ रुपये हो गया। निवल प्रणामी पूंजीगत व्यय जो वर्ष के अंत में सामान्य राजस्व से फाइनेंस किया गया था 635.40 करोड़ रुपये था।

53
55



Capital Outlay

8.3 The expenditure on fixed assets in the year was Rs. 55.34 crores. Of this, 40.39% was on land and buildings and 59.11% on apparatus, plants and others.

The value of capital on fixed assets rose to Rs. 774.19 crores at the end of the year. The net progressive Capital Expenditure upto the end of the year financed from General Revenue was Rs. 635.40 crores.

मानव संसाधन विकास

9.1 किसी भी संगठन की शक्ति उससे जुड़े व्यक्तियों पर निर्भर करती है। इसका अर्थ हुआ कि व्यक्ति संगठन का संचालन करते हैं न कि धन, मशीनें और सामग्री। विभाग में कार्यरत कर्मचारियों की संख्या 594685 है और विभाग के पास प्रशिक्षण संबंधी सुविकसित आधारभूत ढांचा है। इसने डाक प्रचालनों में प्रौद्योगिकी के अधिष्ठापन पर जोर देकर उसके अनुरूप मानव संसाधन विकास की नीति अपनाने का प्रयास किया है। इसने प्रबंध तथा प्रचालन कर्मचारियों की दक्षता को उन्नयन और उनके ज्ञान का लाभ उठाने के प्रयोजन से ऑन-द-जॉब और संस्वागत, दोनों के लिए एक व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार किया है।

प्रशिक्षण संबंधी आधारभूत ढांचा

9.2 विभाग को उपलब्ध प्रशिक्षण संबंधी आधारभूत ढांचे में निम्नलिखित शामिल हैं:-

- पोस्टल स्टाफ कालेज, भारत, गाजियाबाद;
- दरभंगा, मद्रुर, मैसूर, सहारनपुर और वडोदरा स्थित डाक प्रशिक्षण केन्द्र;
- विदेश में स्थित अंतर्राष्ट्रीय एजेंसियों/विकसित देशों के विख्यात प्रशिक्षण संस्थान; तथा
- इलेक्ट्रॉनिकी विभाग द्वारा अधिकृत कंप्यूटर का विशिष्ट प्रशिक्षण प्रदान करने वाली प्राइवेट कंप्यूटर प्रशिक्षण संस्थाएं तथा सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम।

पोस्टल स्टाफ कालेज

9.3 गाजियाबाद स्थित पोस्टल स्टाफ कालेज जो 27 एकड़ कैम्पस में स्थित है, विभाग के प्रबंधकीय संवर्गों की आवश्यकताओं को पूरा करने वाली शीर्ष प्रशिक्षण संस्था है। इस कालेज का उद्देश्य भारतीय सेवा और डाक सेवा समूह "ख" के अधिकारियों को निम्नलिखित पहलुओं की दृष्टि से सेवा में भर्ती के समय और सेवाकाल के दौरान प्रशिक्षण प्रदान करना है:-

- प्रशिक्षुओं में अपेक्षित ज्ञान, दक्षता और आचार-व्यवहार का विकास करना, ताकि वे डाक प्रणाली को अधिक कार्य कुशल और उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं के प्रति अनुक्रियाशील बना सकें।
- डाक सेवाओं के प्रबंध क्षेत्रों में अनुसंधान करना; और
- पोस्टल डाटा बैंक और डॉक्यूमेंटेशन केन्द्रों की स्थापना करना।

9.4 इसके अतिरिक्त, यह कालेज यूनिवर्सल पोस्टल यूनिशन के आदेश पर तथा दक्षेस देशों के मध्य हुए करार के अंतर्गत विदेशी डाक प्रशासनों से संबंधित अधिकारियों के लाभ के लिए डाक सेवाओं के विभिन्न पहलुओं पर कार्यशालाओं का आयोजन भी करता है।

कार्यकलाप

9.5 समीक्षाधीन अवधि (1996-97) के दौरान, कालेज ने 4 अधिष्ठापन तथा 13 सेवाकालीन पाठ्यक्रम आयोजित किए। इन पाठ्यक्रमों में कुल मिलाकर 256 अधिकारियों ने भाग लिया। इस अवधि के दौरान, 127 अधिकारियों को कंप्यूटर का प्रशिक्षण भी प्रदान किया गया। अप्रैल-दिसंबर 1997 के दौरान कालेज ने 6 प्रवेश तथा 7 सेवाकालीन पाठ्यक्रमों का आयोजन किया। कुल मिलाकर 352 अधिकारियों ने इन पाठ्यक्रमों में भाग लिया। इस अवधि के दौरान 243 अधिकारियों को कंप्यूटर में प्रशिक्षण दिया गया।

9.6 17 फरवरी से 7 मार्च, 1997 तक एक कार्यकारी विकास कार्यक्रम आयोजित किया गया जिसमें लेसोथो, सऊदी अरब, तंजानिया, संयुक्त अरब अमीरात, युगांडा तथा जॉर्जिया के विदेशी अधिकारियों ने भाग लिया।

9.7 मालदीव और नेपाल के अधिकारियों के लिए 4 से 11 नवम्बर, 1996 तक अंतर्राष्ट्रीय डाक परिकलन पर एक कार्यक्रम आयोजित किया गया।

क्षेत्रीय डाक प्रशिक्षण केन्द्र

9.8 इन क्षेत्रीय डाक प्रशिक्षण केन्द्रों के मुख्य उद्देश्य हैं:-

- डाक एवं रेल डाक सेवा के निरीक्षकों तथा समयमान डाक एवं छंटवाई सहायकों को अधिष्ठापन प्रशिक्षण प्रदान करना।
- डाक व छंटवाई सहायकों, पर्यवेक्षकों, निरीक्षकों, सहायक अधीक्षक डाकघर, पोस्टमास्टर्स आदि को सेवाकालीन पुनश्चर्चा प्रशिक्षण प्रदान करना; तथा
- कंप्यूटर अनुप्रयोग तथा अन्य संबद्ध क्षेत्रों जैसे, वर्ड, यूनिक्स, डाटा बेस, लोटस आदि में प्रशिक्षण प्रदान करना।

9.9 वर्ष 1996-97 के दौरान इन क्षेत्रीय डाक प्रशिक्षण केन्द्रों में कुल 19,149 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया। अप्रैल-दिसंबर 1997 के दौरान कुल 11000 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया जिनमें से 3285 कर्मचारी पी ए/एस ए स्तर पर प्रवेश प्रशिक्षणार्थी थे। इसके अलावा इस अवधि के दौरान क्षेत्रीय प्रशिक्षण

Chapter 9

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

9.1 The strength of an organisation is dependent on its people. It is people-and not money, machines and materials-that must run organisations. The Department with a man-power strength of 594685 has a well developed training infrastructure. It has tried to follow a policy of human resource development in tune with the accent on induction of technology in postal operations. It has worked out an extensive training programme, both, on the job as well as institutional, for upgradation of skills of the manager and operatives as also to improve their knowledge.

Training infrastructure

9.2 The training infrastructure available to the Department consists of the following:

- Postal Staff College, India, Ghaziabad;
- Regional Postal Training Centres at Darbhanga, Madurai, Mysore, Saharanpur and Vadodara;
- Reputed training institutions of international agencies/developed countries located abroad; and
- Private computer training institutes and public sector undertakings engaged in specialised training on computers accredited by Department of Electronics.

Postal Staff College

9.3 The College located on a 27 acre campus at Ghaziabad is the apex training institution of the Department catering to the training needs of the managerial cadres of the Department. The main objective of this College is to impart induction and inservice training to the officers of the Indian Postal Service and Postal Service Group "B" with a view to:

- inculcate in the trainees requisite knowledge, skills and attitudes to enable them to make the Postal System effective and responsive to the customer needs;
- undertake research in spheres of management of the Postal Services; and
- build up a Postal Data Bank and Documentation Centre.

9.4 In addition, the college also organises workshops on different aspects of the Postal Services at the behest of the Universal Postal Union and under the agreement among the SAARC countries for the benefit of officers belonging to the Foreign Postal Administrations.

Activities

9.5 During 1996-97, the college conducted 4 induction and 13 inservice courses. In all, 256 officers participated in these courses. During this period, 127 officers have been imparted training in computers also. During April-December, 1997, the college conducted 6 induction and 7 inservice courses. In all 352 officers participated in these courses. Also, 243 officers were imparted training in computers during this period.

9.6 An executive development programme was organised from 17th February to 7th March, 1997, with participation of foreign officers from Lesotho, Saudia Arabia, Tanzania, UAE, Uganda and Zambia.

9.7 A programme on International Mail Accounting was specially conducted for officers of Maldives and Nepal from 4th to 11th November, 1996.

Regional Postal Training Centres

9.8 The main objectives of these Regional Postal Training Centres are:

- to impart induction training to inspectors (Postal and RMS) and Time Scale postal and sorting assistants;
- to impart inservice refresher training to postal and sorting assistants, supervisors, inspectors, ASPOs, post master, etc.; and
- to impart training in computer applications and other allied areas like Word Star, UNIX, Data Base, Lotus, etc.

9.9 A total of 19,149 officials were imparted training at these regional postal training centres during the year 1996-97. During April-December, 1997, a total of 11,000 officials were imparted training, of which 3285 were induction trainees at PA/SA level. In addition, 2 sessions of Hardware repair and maintenance have been



केन्द्र, मैसूर में हार्डवेयर रिपेयर और मैटेनेंस के दो सत्र भी आयोजित किए गए हैं।

सुविधाओं का उपयोग

9.10 क्षेत्रीय प्रशिक्षण संस्थानों में विदेशी प्रशासकों से संबंधित कर्मचारियों के लिए डाक प्रचालनों पर अधिष्ठापन प्रशिक्षण संबंधी कार्यक्रम आयोजित किए जा सकते हैं।

9.11 डाक प्रशिक्षण केन्द्र, मैसूर में पे-रोल सेविंग स्कीम सॉफ्टवेयर विकसित किया गया।

विदेश में प्रशिक्षण

9.12 वर्ष 1996-97 के दौरान भारतीय डाक सेवा के जिन अधिकारियों ने विदेश में प्रशिक्षण प्राप्त किया उनकी संख्या निम्नानुसार है:-

- | | |
|------------------------------|---|
| (1) ए पी पी टी सी, ब्रैकाक : | 8 |
| (2) एस आई डी ए, स्वीडन : | 1 |
| (3) नेपोस्टल, नोदरलैंड : | 3 |
| (4) जे आई सी ए, जापान : | 2 |

उत्कृष्ट कार्यनिष्ठादन को मान्यता

9.13 किसी भी संगठन द्वारा अपने कर्मचारियों के अद्वितीय योगदान

को सम्मान व मान्यता दी जानी चाहिए-इस सिद्धांत को अपनाते हुए निम्नलिखित कर्मचारियों को उनके उत्कृष्ट कार्यनिष्ठादन के लिए मेघदूत पुरस्कार-1996 से सम्मानित किया गया:

श्री वेणुधर गोगोई, ईडीबीपीएम, असम

श्री भगवान सिंह, एमएमएस ड्राइवर, जम्मू एवं कश्मीर

श्री एच.एन. शुक्ला, एएसपीओ, उत्तर प्रदेश

श्री जुगल किशोर बिसी, मेल ओवरसियर, उड़ीसा

श्री मोहिन्दर सिंह-11, छंटई सहायक, दिल्ली

श्री नकछेद सिंह, ग्रुप "घ", उत्तर प्रदेश

श्री पांडुरंग आर. गायकवाड, एपीएमजी (स्टाफ), महाराष्ट्र

श्रीमती पी. के. साथी देवी, सब-पोस्टमास्टर, महाराष्ट्र

श्री सुधीर सिंह, डिप्टी पोस्टमास्टर, आंध्र प्रदेश

श्री ठाकुर दाम, वरिष्ठ निजी सहायक, दिल्ली

9.14 ये पुरस्कार संचार मंत्रों द्वारा दिनांक 25.1.1997 को डाक भवन, नई दिल्ली में वितरित किए गए।

9.15 मेघदूत पुरस्कार की राशि वर्ष 1996 के पुरस्कारों से बढ़ाकर 51,000 रु. कर दी गई है।

conducted at Regional Training Centre, Mysore during this period.

Facility Utilisation

9.10 Induction training on postal operations can be organised for officials belonging to foreign administrations at the regional training institutes.

9.11 Pay Roll saving Scheme software was developed at PTC, Mysore.

Training Abroad

9.12 The number of Indian Postal Service officers trained abroad during 1996-97 is as under:

(1)	APPTC, Bangkok	:	8
(2)	SIDA, Sweden	:	1
(3)	Neopostal, Netherlands	:	3
(4)	JICA, Japan	:	2

Recognition of Higher Performance

9.13 In tune with the principle that an organisation must acknowledge unique contributions, the following

officials were honoured with Meghdoot Awards-1996 for their outstanding performance:

Shri Benudhar Gogoi, EDBPM, Assam

Shri Bhagwan Singh, MMS Driver, Jammu & Kashmir

Shri H. N. Shukla, A.S.P.Os, Uttar Pradesh

Shri Jugal Kishore Bisi, Overseer of Mails, Orissa

Shri Mohinder Singh-II, Sorting Assistant, Delhi

Shri Nakchhed Singh, Group 'D', Uttar Pradesh

Shri Pandurang R. Gaikwad, A.P.M.G. (Staff), Maharashtra

Smt. P.K. Sathi Devi, Sub-Postmaster, Maharashtra

Shri Sudheer Singh, Dy. Postmaster, Andhra Pradesh

Shri Thakur Das, Sr. P.A., Delhi

9.14 The awards were given away by the Minister of Communications at Dak Bhawan, New Delhi, on 25.1.1997.

9.15 The quantum of Meghdoot Award has been enhanced to Rs. 51000/- with effect from the Awards for the year 1996.

अन्य कार्यकलाप

स्टाफ

10.1 विभाग का यह प्रयास रहा है कि विभागीय कर्मचारियों और अतिरिक्त विभागीय एजेंटों की तीन फेडरेशनों और सत्ताईस यूनियनों/एसोसिएशनों के साथ स्वस्थ और सार्थक संबंध बनाए रखे जाएं।

10.2 वर्ष 1996-97 के दौरान मान्यता प्राप्त यूनियनों/एसोसिएशनों के प्रतिनिधियों के साथ अतिरिक्त बैठकें आयोजित की गईं। तथापि, उत्पादकता से जुड़े बोनस के मुद्दे पर डाक कर्मचारियों तथा अतिरिक्त विभागीय एजेंटों द्वारा 23 अक्टूबर से लेकर 29 अक्टूबर, 1996 तक राष्ट्रव्यापी हड़ताल की गई। इस हड़ताल को शांतिपूर्वक ढंग से समाप्त कर दिया गया।

10.3 सीसीएस (आरएसए), 1993 को अधिसूचित किए जाने के साथ चेक ऑफ प्रणाली के माध्यम से फरवरी, 1997 के वेतन से पुनर्संस्थापन की प्रक्रिया आरम्भ की गई। इसका उद्देश्य विभाग में कर्मचारियों की 10 विनिर्धारित श्रेणियों के अंतर्गत सेवा एसोसिएशनों/यूनियनों को मान्यता प्रदान करना था। इसी प्रकार की पुनर्संस्थापन प्रक्रिया ईडीए(आरए) नियमावली, 1995 के अंतर्गत अतिरिक्त विभागीय एजेंटों की एसोसिएशनों के लिए भी आरम्भ की गई।

कर्मचारी कल्याण

10.4 डाक सेवा स्टाफ कल्याण बोर्ड के उद्देश्य हैं - विभाग में स्टाफ की सुविधाओं और उनके कल्याण, खेल एवं सांस्कृतिक कार्यकलापों को बढ़ावा देना, उनका विकास करना, उन्हें संगठित करना और उन पर समग्र नियंत्रण रखना। बोर्ड को इस प्रयोजन हेतु सरकार से सहायता अनुदान प्राप्त होता है। स्टाफ की ओर से स्वैच्छिक अंशदान तथा खेल एवं सांस्कृतिक कार्यकलापों के माध्यम से संग्रहण भी अधीनस्थ संघटकों द्वारा किया जाता है।

10.5 कल्याण बोर्ड के फंड का प्रयोग सामुदायिक केंद्रों, मनोरंजन क्लबों जैसे कल्याण कार्यकलापों और प्राकृतिक आपदाओं में राहत देने, छात्रवृत्तियां देने, आमोद यात्राओं तथा विकलांग कर्मचारियों तथा बच्चों को अनुदान देने के लिए, व्यावसायिक प्रशिक्षण केंद्रों, शिशुसदनों, विद्यालयों के रख-रखाव के लिए और अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों के लिए कल्याण योजनाओं हेतु किया जाता है। वर्ष 1996-97 के दौरान, बाढ़ व तूफान पीड़ितों की सहायता के लिए 13,00,000/- (तेरह लाख रुपये मात्र) का विशेष आबंटन किया गया। 1997-98 के दौरान कल्याण गतिविधियों के लिए 225 लाख रु की राशि आवंटित की गई थी।

चिकित्सा सुविधाएं

10.6 विभाग अपने कर्मचारियों और उनके परिवारजनों को चिकित्सा सुविधाएं प्रदान करने को अत्यधिक महत्व देता है। डाक विभाग दूरसंचार विभाग के साथ 48 शहरों/कस्बों में 56 डाक-तार औषधालय और 7 प्राथमिक चिकित्सा केंद्र चलाता है। इन औषधालयों से 7,67,624 व्यक्ति लाभ उठा रहे हैं। 1996-97 के दौरान दवाइयों की लागत सहित इन औषधालयों को चलाने में 17.31 करोड़ रुपये का व्यय हुआ। अन्य शहरों व कस्बों में डाक कर्मचारियों ने केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना के औषधालयों अथवा अधिकृत चिकित्सा परिचारियों की सेवाओं का लाभ उठाया।

अनुकम्पा के आधार पर नियुक्तियां

10.7 विभागीय कर्मचारियों तथा अतिरिक्त विभागीय एजेंटों की सेवाकाल के दौरान मृत्यु के मामले में और सेवारत कर्मचारियों की अक्षमता के कुछ मामलों में विभाग सामान्य भर्ती नियमों में छूट देकर पात्र मामलों में संबंधित कर्मचारी के परिवार के किसी सदस्य को उपयुक्त नौकरी दे देता है।

अवकाश गृह

10.8 विभाग अपने कर्मचारियों तथा उनके परिवारजनों के लिए 21 स्थानों पर अवकाश गृह चला रहा है। ये अत्यंत लोकप्रिय हैं और स्टाफ द्वारा इनका लाभ उठाया जा रहा है।

खेल एवं संस्कृति

10.9 वर्ष 1996-97 के दौरान अखिल भारतीय डाक खेल बोर्ड ने शतरंज और कैरम (बिहार) भारोल्लोल्न, पावरलिफ्टिंग और श्रेष्ठ शारीरिक सौष्ठव (दिल्ली), फुटबाल (केरल), बैडमिंटन (उड़ीसा) कबड्डी(तमिलनाडु) टेबल टेनिस (मध्य प्रदेश), सांस्कृतिक (कर्नाटक), वालीबाल (पंजाब), बास्केटबाल (राजस्थान), कुश्ती (महाराष्ट्र), एथलेटिक्स एवं साइकिलिंग (गुजरात), हाकी (हरियाणा) और क्रिकेट (पश्चिम बंगाल) में टूर्नामेंट आयोजित किए।

सेवा में अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति का प्रतिनिधित्व

10.10 31.3.97 की स्थिति के अनुसार विभाग के विभिन्न ग्रेडों में अनुसूचित जनजाति के 18385, अनुसूचित जाति के 54588 उम्मीदवार, 2711 भूतपूर्व सैनिक, 121 विकलांग भूतपूर्व सैनिक और 29693 महिला कर्मचारी कार्यरत हैं। (तालिका सं० 22 और 23 देखें)

OTHER ACTIVITIES

Staff Relations

10.1 The Department endeavoured to maintain healthy and purposeful relations with the three Federations and twenty seven Unions/Associations of Departmental employees and Extra-Departmental Agents.

10.2 During 1996-97, periodical meetings were held with the representatives of the recognised Unions/Associations. However, nation-wide strike on Productivity Linked Bonus was held by Postal employees and Extra-Departmental agents from 23rd October to 29th October, 1996. The strike was settled amicably.

10.3 With the notification of CCS(RSA) Rules, 1993, re-verification process through check off system was carried out from the pay of February, 1997 for the purpose of recognising service associations/unions, under 10 prescribed categories of staff in the Department. Similar re-verification process was also carried out for EDA Associations under EDA(RA) Rules 1995.

Staff Welfare

10.4 The objectives of the Postal Services Staff Welfare 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 Board receives grant-in-aid for this purpose from the Government. Voluntary contributions from staff and collection through sports and cultural activities are also arranged by the subordinate formations.

10.5 The funds of the Welfare Board are utilised for welfare activities like Community Centres, Recreation Clubs, relief in case of natural calamities, grant of scholarships, excursion trips, grants to help handicapped staff and children, maintenance of vocational training centres, creches, schools and Welfare schemes for SC/ST employees. During 1996-97, special allocation of Rs. 13,00,000/- (Rupees Thirteen lakhs only) was made for assistance to floods and cyclone victims. During 1997-98, an amount of Rs. 225 lakhs was allotted for welfare activities.

Medical Facilities

10.6 The Department attaches much importance to provide medical facilities to its employees and their family members. The Department of Posts, alongwith Department of Telecommunications, runs 56 P & T Dispensaries and 7 First-aid Centres in 48 cities/towns. The number of beneficiaries served by these dispensaries is about 767624. The expenditure incurred on the running of the Dispensaries, including the cost of medicines, during 1996-97 was Rs. 17.31 crores. In other cities and towns, Postal staff availed the services of CGHS dispensaries or Authorised Medical Attendants.

Compassionate Appointments

10.7 In the event of the death of departmental officials and extra-departmental agents while in service, and in certain cases of invalidation of officials in service, the Department provides suitable appointment to a family member of the official concerned in relaxation of normal recruitment rules in deserving cases.

Holiday Homes

10.8 The Department is running Holiday Homes at 21 locations for its employees and their families. These are quite popular and well made use of by the staff.

Sports and Culture.

10.9 During 1996-97, All India Postal Sports Board organised tournaments in Chess and Carrom (Bihar), Weightlifting, Powerlifting and Best Physique (Delhi), Football (Kerala), Badminton (Orissa), Kabaddi (Tamil Nadu), Table Tennis (M.P.), Cultural (Karnataka), Volleyball (Punjab), Basket Ball (Rajasthan), Wrestling (Maharashtra), Athletics & Cycling (Gujarat), Hockey (Haryana), and Cricket (West Bengal).

Representation of SC & ST in Service

10.10 As on 31.3.97 there are 18385 ST, 54588 SC, 2711 Ex-servicemen, 121 Disabled Ex-Servicemen and 29693 Women employees in various grades in the Department (see Table no. 22 & 23).

अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति सेल

10.11 अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों, पात्र मामलों की शिकायतों के निवारण, संपर्क अधिकारियों की नियुक्ति, सेवारत अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों को प्रतिनिधित्व के संबंध में वार्षिक विवरण के विश्लेषण और अनुसूचित जाति/जनजाति एसोसिएशन/फेडरेशनों के प्रतिनिधियों के साथ अनौपचारिक बैठकें आयोजित करने के लिए विभाग में एक अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति सेल मौजूद है। वर्ष 1996-97 के दौरान शिकायतों के लगभग 25 मामले निपटारे गए हैं और बकाया मामलों की जांच की जा रही है। दो मामलों में अनारक्षक मंजूरी जारी कर दी गई और अनुसूचित जाति/जनजाति एसोसिएशन/फेडरेशनों के प्रतिनिधियों की शिकायतें सुनने के लिए उनके साथ दो अनौपचारिक बैठकें आयोजित की गईं।

पत्रिका

10.12 "डाक विभाग" डाक विभाग की त्रैमासिक पत्रिका (संस्था पत्रिका) है जो द्विभाषी रूप में छपती है। यह डाक विभाग के विभागीय अधिकारियों द्वारा लिखे गए विविध लेखों के माध्यम से विभाग में प्रत्येक व्यक्ति को विभाग की योजनाओं और स्कीमों की जानकारी देने का एक जरिया है। इसके अतिरिक्त यह पत्रिका विभाग में कार्यरत प्रतिभागों के घनी कर्मचारियों के लेख, कहानियों तथा कविताओं आदि को प्रकाशित करके उनकी प्रतिभाओं का प्रदर्शन करने एक सशक्त मंच है। लेखकों को प्रकाशित सामग्री के लिए मानदेय का भुगतान किया जाता है और वर्ष 1996-97 के दौरान मानदेय को संशोधित कर दिया गया है (मानदेय की न्यूनतम दर को 25 रूपए से बढ़ाकर 50 रूपए और अधिकतम दर को 75 रूपए से बढ़ाकर 250 रूपए तक कर दिया गया है)।

कार्य अध्ययन

10.13 कार्य अध्ययन अनुभाग ने निदेशालय के कल्याण/खेलकूद, चिकित्सा, पीएपी तथा योजना अनुभागों के अध्ययन का कार्य किया और उनकी रिपोर्टें क्रमशः 12.11.1996, 27.1.1997, 5.2.1997 तथा 24.4.1997 को जारी कीं।

10.14 मशीन द्वारा फ्रेंक की गई मट्टों से संबंधित कार्य के लिए टिकटों में समूह "ग" प्रचालन तथा पर्यवेक्षकीय कर्मचारियों के मानदंडों के मूल्यांकन के अध्ययन का कार्य वर्ष 1996-97 के दौरान पूरा कर लिया गया और मानदंडों को एसआईयू द्वारा 17.2.97 को अनुमोदित कर दिया गया था।

10.15 राष्ट्रीय बचत योजना के खातों में जमा कराई गई राशि की निकासी पर स्रोत पर आय कर की कटौती के संबंध में समूह "ग" कर्मचारियों के मानदंडों के मूल्यांकन का अध्ययन भी किया गया

और मानदंडों का पुनरीक्षण एसआईयू द्वारा दिनांक 3.9.1996 को किया गया था।

राजभाषा

10.16 डाक विभाग, केन्द्र सरकार की नीति के अनुसार, राजभाषा के रूप में हिन्दी के अधिकतम प्रयोग को सुनिश्चित करने के लिए निरंतर प्रयास कर रहा है। राजभाषा अधिनियम, 1963 के कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने के लिए मुख्यालय में और इसके अधीनस्थ कार्यालयों में राजभाषा कार्यान्वयन समिति का गठन किया गया है।

10.17 राजभाषा के रूप में अधिकतम उत्तरोत्तर प्रयोग को सुनिश्चित करने के लिए विभाग के प्रत्येक सर्किल में, वर्ष में कम से कम एक बार "राजभाषा सम्मेलन" आयोजित करने की एक योजना शुरू की गई है और इसमें उल्लेखनीय प्रगति हुई है। वर्ष 1996-97 के दौरान पांच सर्किलों में पांच राजभाषा सम्मेलन आयोजित किए जा चुके हैं। सर्किलों द्वारा अनुभव की जा रही विभिन्न कठिनाइयों का समाधान सुनिश्चित करने के लिए उठाए गए कदम प्रभावी सिद्ध हुए हैं।

10.18 राजभाषा अधिनियम और इसके अंतर्गत बने नियमों के कार्यान्वयन की पुनरीक्षा के प्रयोजन से, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा जारी की गई राजभाषा नीति और वार्षिक कार्यक्रम के अनुपालन के प्रयोजन से विभाग के विभिन्न कार्यालयों का निरीक्षण समय-समय पर किया जा रहा है। निदेशालय स्तर पर नौ अधीनस्थ कार्यालयों का निरीक्षण किया गया। संसदीय राजभाषा समिति ने भी 1996-97 के दौरान विभाग के सात कार्यालयों का निरीक्षण किया। राजभाषा अधिनियम के कार्यान्वयन के संबंध में निरीक्षण के दौरान उक्त समिति द्वारा दिए गए सुझावों पर अनुवर्ती कार्रवाई सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक अनुदेश जारी कर दिए गए हैं। संसदीय राजभाषा समिति ने दिनांक 23.9.1996 को डाक निदेशालय का दौरा किया और निदेशालय में संघ की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन की स्थिति की समीक्षा की। विचार-विमर्श के दौरान समिति ने राजभाषा के रूप में हिन्दी के प्रणामी प्रयोग के संबंध में किए गए कार्य और निदेशालय में राजभाषा नीति के कार्यान्वयन की प्रशंसा की तथा इस संबंध में कुछ निर्देश भी दिए।

10.19 प्रोत्साहन और सद्भावना के माध्यम से हिन्दी के कार्यान्वयन में तेजी लाने के लिए मुख्यालय और अधीनस्थ कार्यालयों में अनेक प्रोत्साहन योजनाएं आरम्भ की गई हैं। इन योजनाओं के अंतर्गत अधिकारियों/कर्मचारियों को नकद पुरस्कारों द्वारा विधिवत् रूप से सम्मानित किया जाता है।

10.20 विभाग ने "अखिल भारतीय डाक विभाग राजभाषा शील्ड" नामक एक नई योजना अपने अधीनस्थ कार्यालयों के लिए आरम्भ की

SC/ST Cell

10.11 The SC/ST Cell is in existence in the Department for redressing the grievances of SCs/STs Employees, de-reservation cases, appointment of Liaison Officers, analysis of annual statement regarding representation of SCs/STs in service and for arranging informal meetings with the representatives of the SC/ST Association/Federations. During 1996-97, nearly 25 cases of grievances have been settled and rest are being enquired into. De-reservation sanction has been issued in two cases and two informal meetings were held with the representatives of the SC/ST Association and Federation to attend to their grievances.

Magazine

10.12 Dak Patrika is a quarterly magazine (House Journal) of the Department of Posts, published bilingually. This is the media of the Department of Posts to let its plans and schemes known to everybody in the Department through the various articles written by Departmental officers. Besides, the magazine is an effective platform for displaying the abundant talent of those working in the Department by publishing their articles, stories and poems etc. Honorarium is paid to the writers and of the published material which has been revised during the year 1996-97. (The minimum rates of Honorarium have been raised to Rs.50 from Rs. 25 and the maximum to Rs. 250 from Rs. 75).

Work Study

10.13 The Work Study section carried out the studies of Welfare/sports, Medical, PAP and Planning sections of the Directorate and issued their reports on 12.11.1996, 27.1.1997, 5.2.1997 and 24.4.1997, respectively.

10.14 A study for evolution of norms for Group "C" Operative and Supervisory staff in P.Os for work relating to machine franked articles was completed during 1996-97 and norms were approved by SIU on 17.2.1997.

10.15 A study for evolution of norms for Group "C" staff connected with deduction of Income Tax at source from withdrawal of deposits made in NSS accounts was also conducted and the norms were vetted by SIU on 3.9.1996.

Official Language

10.16 The Department of Posts, as per the policy of the Central Government, has been making sustained efforts

to ensure the optimum use of Hindi as official Language. To ensure the implementation of Official Language Act, 1963, Official Language implementation Committee has been constituted at the Headquarters and also in all its subordinate offices.

10.17 With a view to ensure the maximum progressive use of Hindi as Official Language, a scheme for organising RAJBHASHA SAMMELAN in every Circle of the Department, at least once in a year, has been introduced and notable progress has been made in this regard. Five Rajbhasha Sammelans have been organised in five circles during the year 1996-97. Steps taken to ensure solution to various difficulties faced by the Circles have been proved effective.

10.18 With a view to review the implementation of the Official Language Act and the rules made thereunder, the Official Language Policy and compliance of the Annual Programme issued by the Ministry of Home Affairs, Department of Official Language, inspection of the various offices of the Department is being carried out from time to time and 9 subordinate offices were inspected at the Directorate level. The Committee of Parliament on Official Language have also inspected 7 offices of the Department during 1996-97. Necessary instructions have been issued to ensure the follow up action on the suggestions made by the said Committee during the course of inspection with regard to the implementation of Official Language Act. The Committee of Parliament on Official Language visited the Postal Directorate on 23.9.1996 and reviewed the position of implementation of Official Language Policy of the Union in the Directorate. During the course of discussions, the Committee appreciated the work done in regard to progressive use of Hindi as Official Language and implementation of the Official Language Policy in the Directorate and also gave some directives in this regard.

10.19 With a view to gear up the implementation of Hindi through incentive and goodwill, a number of incentive schemes have been introduced in the Headquarters and subordinate offices. The officers/officials are duly recognized with cash prizes under the schemes.

10.20 The Department has introduced an "ALL INDIA DAK VIBHAG RAJBHASHA SHIELD SCHEME" for its subordinate offices. Under this scheme three running shields and a cash prize of Rs. 5000 each are awarded

है। इस योजना के अंतर्गत, हिन्दी में अधिकतम कार्य करने के लिए "क", "ख" और "ग" क्षेत्र में स्थित सर्किलों में से तीन सर्किलों को प्रतिवर्ष तीन रनिंग शील्ड प्रदान की जाती है तथा 5000 रुपये का पुरस्कार भी दिया जाता है। इसके अतिरिक्त "क" और "ग" क्षेत्र में स्थित सर्किलों को इस कार्य के लिए क्रमशः 4000 रुपए तथा 3000 रुपए के द्वितीय एवं तृतीय पुरस्कार भी प्रदान किए जाते हैं।

10.21 ऑफिस लाइब्रेरी के लिए हिन्दी पुस्तकों की खरीद हेतु विभाग प्रत्येक वित्त वर्ष में अपने सर्किल कार्यालयों और उनके अधीनस्थ कार्यालयों को पर्याप्त फंड देता है।

10.22 हिन्दी शिक्षण योजना के अंतर्गत आरम्भ की गई विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत मुख्यालय और सर्किलों में अधिकारियों और कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करने की व्यवस्था करने के संबंध में अनुदेश जारी किए जा चुके हैं।

10.23 निदेशालय में 13 सितम्बर से 27 सितम्बर, 1996 तक "हिन्दी पखवाड़ा" आयोजित किया गया। अन्य कर्मचारियों के अलावा, निदेशालय में उप महानिदेशक स्तर के वरिष्ठ अधिकारियों ने भी इस पखवाड़े में उत्साहपूर्वक भाग लिया। इस अवधि के दौरान अधिकांश कार्य हिन्दी में किया गया। कर्मचारियों/अधिकारियों को नकद पुरस्कार देकर प्रोत्साहित किया गया।

निरीक्षण

10.24 निदेशालय के निरीक्षण संगठन ने वर्ष 1996-97 के दौरान तीन सर्किल कार्यालयों और एक क्षेत्रीय कार्यालय का निरीक्षण किया। वर्ष के दौरान वरिष्ठ उप महानिदेशक (आई, क्यूएम एवं पीजी) ने भी पोस्ट ऑफिसों तथा मेल ऑफिसों की सात फील्ड यूनिटों का दौरा किया।

जन शिकायत

10.25 वर्ष 1996-97 के दौरान विभाग ने 7,76,537 शिकायतों का निपटारा किया जिनमें से 6,93,517 का इसी वर्ष में निवारण कर दिया। इस प्रकार 89.30 प्रतिशत शिकायतें निपटा दी गईं। सर्किल/डिवीजन स्तर पर तिमाही आधार पर डाक अदालतों का आयोजन किया जा रहा है। 31.3.97 तक सर्किल स्तर पर 26 डाक अदालतों का आयोजन किया गया। डाक अदालतों में अब तक 11,008 शिकायतों का निपटारा किया गया है जिनमें से 10,865 शिकायतों का निवारण कर दिया गया है। इसमें से केवल 143 शिकायतें बकाया रह गई हैं। इन शिकायतों की विस्तृत जांच की जा रही है।

1997-98 के दौरान, डाक विभाग को 8,57,041 शिकायतें प्राप्त

हुई, जिनमें से 7,76,775 शिकायतों का इसी वर्ष निपटारा कर दिया गया।

डाक भवन

10.26 विभाग अपनी विभिन्न सेवाओं का प्रचालन अपने 5656 भवनों तथा किराए पर लिए गए 4098 अन्य भवनों से कर रहा है। वर्ष 1996-97 के दौरान विभाग ने 55 डाकघर भवनों, 2 प्रशासनिक कार्यालयों तथा 142 कर्मचारी आवासों का निर्माण किया।

10.27 विभाग के स्वामित्व वाले 5656 भवनों में से 34 भवनों को देश भर में पारम्परिक भवनों के रूप में घोषित किया गया है। इन भवनों को इसीलिए ऐसा घोषित किया गया है क्योंकि ये इंटक द्वारा निर्धारित मार्गदर्शी सिद्धान्तों को पूरा करते हैं। इन मार्गदर्शी सिद्धान्तों के अनुसार ऐसे भवन जिनका निर्माण 1939 से पहले किया गया है और जो अभी अपने मूल स्वरूप में सही सलामत हैं तथा जिनका भारतीय इतिहास, वास्तुकला तथा पुरातत्व में महत्वपूर्ण योगदान रहा है, उन्हें पारम्परिक भवनों के रूप में घोषित किया जा सकता है। वर्ष 1996-97 के दौरान देश भर में इस प्रकार के 18 भवनों के नवीकरण तथा रख-रखाव के लिए 99.00 लाख रुपए की राशि आर्बाइट की गई थी।

पांचवें केन्द्रीय वेतन-आयोग की सिफारिशों का कार्यान्वयन

10.28 डाक विभाग ने भारत सरकार द्वारा यथा स्वीकृत पांचवें केन्द्रीय वेतन आयोग की संबंधित सिफारिशों पर आदेश जारी कर दिए हैं। पांचवें केन्द्रीय वेतन आयोग के समय विभाग द्वारा किए गए समुचित अभ्यावेदनों और गंभीर प्रयासों के कारण विभाग अपने कर्मचारियों की कुछ महत्वपूर्ण श्रेणियों के लिए उच्चतर प्रतिस्थापन वेतनमान प्राप्त करने में सफल रहा, जैसे डाक सहायकों/छंटाय सहायकों को 3200-85-4900 रु. के वेतनमान के स्थान पर 4000-100-6000 रु. का वेतनमान दिया गया जो अन्यथा प्रतिस्थापन वेतनमान के रूप में दिया जाता। इसी प्रकार ए एस पी ओ/ए एस आर एम को 5500-175-9000 रु. के स्थान पर 6500-200-10500 रु. का, पी एस ग्रुप 'बी' को 6500-200-10500 रु. के स्थान पर 7500-250-12000 रु. का, इंस्पेक्टर एम एम एस को 4500-125-7000 रु. के स्थान पर 5500-175-9000 रु. का वेतनमान दिया गया। अन्य श्रेणियां जिन्हें उच्चतर वेतनमान मिले, वे हैं - पोस्टमैन/मेल गार्ड, स्टेनोग्राफर ग्रेड-II, सहायक नर्स, उपप्रबंधक (पी पी पी), मशीनमैन ग्रेड-I, ब्रांडर ग्रेड-I, और ग्रेड-II, लेखा अधिकारी तथा सांख्यिकीय सहायक।

10.29 इसके अलावा अतिरिक्त विभागीय प्रणाली पर न्यायमूर्ति तलवार समिति की सिफारिशों पर वित्त मंत्रालय की मंजूरी के लिए कार्रवाई की जा रही है।

every year to three of the Circles located in Region 'A' 'B' and 'C' for doing their maximum work in Hindi. Besides, second and third prizes of Rs. 4000 and Rs. 3000 each respectively are also awarded to the circles located in region "A" and "C".

10.21 The Department provides adequate funds in every financial year to its Circle Offices and their subordinate offices for the purchase of Hindi books for their Office Libraries.

10.22 Instructions have been issued regarding provision of training officers and staff at the Headquarters and the Circles under various schemes initiated under Hindi Teaching Scheme.

10.23 Hindi Fortnight was organised in the Directorate from September 13 to 27, 1996. In addition to other officials, senior officers of the Directorate at the DDsG level also took part in the fortnight with enthusiasm. Maximum work was done in Hindi during that period. The officers/staff were encouraged by awarding prizes.

Inspection

10.24 The Inspection Organisation of the Directorate carried out inspection of 3 Circle offices and one Regional office during the year 1996-97. The Senior DDG (I, QM & PG) has also visited 7 field units of Post Offices and mail offices during the year.

Public Grievances

10.25 During the year 1996-97, the Department handled 7,76,537 complaints of which 6,93,517 were settled in the very year. Thus 89.30% of the complaints were settled. Dak Adalats are being held at Circles/Division level on quarterly basis. Upto 31.3.1997, 26 Dak Adalats have been held at Circle level. Dak Adalats have so far handled 11,008 complaints out of which 10,865 complaints have been settled. There is a balance of only 143 complaints. Detailed enquiries into these complaints are under process. During the year 1997-98, 8,57,041 Postal complaints were handled out of which 7,76,775 were settled in the very year.

Postal Buildings

10.26 The Department is operating its various services

from 5656 buildings of its own and from another 4098 buildings taken on rent. During the year 1996-97, the Department has constructed 55 Post Office buildings, 2 Administrative Offices and 142 Staff Quarters.

10.27 Out of 5656 buildings owned by the Department, 34 buildings have been declared as Heritage buildings all over the country. These buildings have been declared as such due to their specifying to the guidelines given by INTUC. As per these guidelines, buildings constructed before 1939 and which are surviving in their original condition and have made significant contribution in Indian History, Architecture and Archaeology can be declared as Heritage buildings. During 1996-97, an amount of Rs.99.00 lakhs was allotted for the renovation and maintenance of 18 such buildings all over the country.

Implementation of 5th Central Pay Commission (CPC) Recommendations

10.28 The Department of Posts have issued orders on the relevant recommendations of the 5th CPC, as accepted by the Government of India. Due to the sincere efforts and proper representations made by the Department before the 5th CPC, the Department was able to secure higher replacement scales for certain key categories of its employees, like for Postal Assistants/Sorting Assistants scale of Rs. 4000-100-6000 was given instead of Rs. 3200-85-4900 which would have been otherwise given as replacement scale. Similarly, ASPOs/ASRMs got scale of Rs. 6500-200-10500 instead of Rs. 5500-175-9000, PS group "B" got scale of Rs. 7500-250-12000 instead of Rs. 6500-200-10500, Inspector MMS got scale of Rs. 5500-175-9000 instead of Rs. 4500-125-7000. Other categories which got higher scales are Postman/Mail Guard, Stenographer Grade II, Auxiliary Nurse, Deputy Manager (PPP), Machineman Grade I, Binder Grade I & II, Accounts Officer and Statistical Assistants.

10.29 In addition, recommendations of Justice Talwar Committee on ED system were processed for approval of Ministry of Finance.

तालिका 19

भारत के निबंधक एवं महालेखा परीक्षक को रिपोर्ट के पैराओं तथा अभी तक बकाया पड़े पैराओं का ज्वीर (दिनांक 31.3.98 की स्थिति के अनुसार)

सीएलई रिपोर्ट संख्या एवं वर्ष	पैरा	विषय
1997 का 6	3.1	उपग्रह मनीआर्डर योजना
1997 का 6	3.2	डाकघरों में बहुदेशीय काउंटर मशीनों की शुरुआत
1997 का 6	4.9	नगर निगम को कर का अनिश्चित भुगतान

- पैरा 3.1 से संबंधित की गई कार्रवाई की टिप्पणियां पुनरीक्षण हेतु महानिदेशक लेखा परीक्षा को भेजी गईं।
- पैरा 3.2 और 4.9 पर की गई कार्रवाई की टिप्पणियां भी महानिदेशक लेखा परीक्षा को भेजी गईं और महानिदेशक लेखापरीक्षा द्वारा उन पर की गई टिप्पणियों का अनुपालन किया जा रहा है।

तालिका 20

डाकघरों, कार्मिक तथा मेल परिसरों की संख्या - एक रूप-रेखा 1947-48 से 1996-97

वर्ष	डाकघरों की संख्या	कर्मचारियों की संख्या	मेल परिसर (करोड़ में)
1947-48	23,344		220.4
1950-51	36,094	1,53,000	235.0
1960-61	76,839	3,00,000	416.5
1970-71	1,09,059	4,23,000	645.7
1980-81	1,39,224	5,63,000	1,062.7
1990-91	1,48,719	5,92,000	1,468.3
1994-95	1,52,792	5,97,175	1,360.8
1995-96	1,52,781	5,98,323	1,395.8
1996-97	1,53,021	5,94,685	1,509.6

TABLE 19

Details of Paras in Report of Comptroller and Auditor General of India and still outstanding as on 31.03.1998

C & AG Report number & Year	Para No.	Subject
1. 6 of 1997	3.1	Satellite Money Order Scheme
2. 6 of 1997	3.2	Introduction of Multipurpose Counter Machines in Post Offices
3. 6 of 1997	4.9	Irregular payment of taxes to Municipal Corporation

Action Taken Notes (ATN) relating to paras 3.1 have been sent to Director General of Audit for vetting. ATN was submitted to DG, Audit on paras 3.2 and 4.9 also and further observation thereon by DG, Audit are being complied with.

TABLE 20

Number of Post Offices, Personnel and Mail Traffic: A Profile - 1947-48 to 1996-97

Year	No. of post offices	Personnel employed	Mail Traffic (in crores)
1947-48	23,344		220.4
1950-51	36,094	1,53,000	235.0
1960-61	76,839	3,00,000	416.5
1970-71	1,09,059	4,23,000	645.7
1980-81	1,39,224	5,63,000	1,062.7
1990-91	1,48,719	5,92,000	1,468.3
1994-95	1,52,792	5,97,175	1,360.8
1995-96	1,52,781	5,98,323	1,395.8
1996-97	1,53,021	5,94,685	1,509.6

तालिका 21

कार्मिक : दिनांक 31.3.1997 को वास्तविक संख्या (विभाग से बाहर प्रतिनियुक्ति पर गए कार्मिकों सहित)

क. विभागीय			
उपविभाग			
भारतीय डाक सेवा समूह 'क'			
सचिव (डाक)			1
सदस्य, डाक सेवा बोर्ड			3
वरिष्ठ उप महानिदेशक/मुख्य पोस्टमास्टर जनरल			14
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड			62
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड			147
समयमान			134
डाक सेवा समूह 'ख'			878
डाक-तार लेखा एवं विलेय सेवा			
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड			1
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड			8
समयमान			13
लेखा अधिकारी और सहायक लेखा अधिकारी			677
केंद्रीय सचिवालय सेवा			69
सिविल विंग			
मुख्य अभियंता			1
अन्य			237
अन्य सामान्य केंद्रीय सेवाएं			222
कुल			2467
अराजकपत्रित	ग्रुप "ग"	ग्रुप "ख"	कुल
निदेशक	420	163	583
डाकघर	1,95,288	33,010	2,28,298
रेल डाक सेवा	26,121	19,778	45,899
मेल मोटर सेवा	2,177	652	2,829
अन्य	3,363	2,939	6,302
कुल	2,27,369	56,542	2,83,911
कुल विभागीय			2,86,378
ख. अतिरिक्त विभागीय			3,08,307
कुल योग (क + ख)			5,94,685

TABLE 21
Personnel: Actual strength as on 31.3.97
(including those on deputation and training outside the Department)

A. DEPARTMENTAL			
GAZETTED			
INDIAN POSTAL SERVICE GROUP "A"			
Secretary (Posts)			1
Member, Postal Services Board			3
Sr. DDG/Chief Postmaster General			14
Senior Administrative Grade			62
Junior Administrative Grade			147
Time Scale			134
POSTAL SERVICE GROUP "B"			878
P & T ACCOUNTS & FINANCE SERVICE			
Senior Administrative Grade			1
Junior Administrative Grade			8
Time scale			13
Accounts Officers & Asstt. Accounts Officers			677
CENTRAL SECRETARIAT SERVICE			69
CIVIL WING			
Chief Engineer			1
Others			237
Other General Central Services			222
TOTAL			2,467
NON GAZETTED			
	GROUP 'C'	GROUP 'D'	TOTAL
Directorate	420	163	583
Post Office	1,95,288	33,010	2,28,298
Railway Mail Service	26,121	19,778	45,899
Mail Motor Service	2,177	652	2,829
Others	3,363	2,939	6,302
TOTAL	2,27,369	56,542	2,83,911
TOTAL DEPARTMENTAL			2,86,378
B. EXTRA DEPARTMENTAL			3,08,307
GRAND TOTAL (A + B)			5,94,685

68
70

तालिका 22
31.3.1997 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों की संख्या

समूह	अनुसूचित जाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत	अनुसूचित जनजाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत
समूह 'क'	91	14.99	36	5.93
समूह 'ख'	239	12.84	63	3.38
समूह 'ग'	42,578	18.72	14,468	6.36
समूह 'घ'	10,855	19.58	3,758	6.77
(सफाई कर्मचारी को छोड़कर)				
समूह 'घ' सफाई कर्मचारी	825	74.05	60	5.38

तालिका 23
31.3.97 को भूतपूर्व सैनिकों, विकलांग भूतपूर्व सैनिकों और महिला कर्मचारियों की संख्या

	भूतपूर्व सैनिक	विकलांग भूतपूर्व सैनिक	महिला
समूह 'क'	-	-	68
समूह 'ख'	-	-	88
समूह 'ग'	2,242	103	24,527
समूह 'घ'	465	18	4,740
(सफाई कर्मचारी को छोड़कर)			
समूह 'घ' सफाई कर्मचारी	4	-	270

TABLE 22
Number of Employees: Scheduled Castes/Tribes as on 31.3.97

Group	Scheduled Castes	Percentage to total No. of employees	Scheduled Tribes	Percentage to total No. of employees
Group A	91	14.99	36	5.93
Group B	239	12.84	63	3.38
Group C	42,578	18.72	14,468	6.36
Group D (excluding sweeper)	10,855	19.58	3,758	6.77
Group D (sweeper)	825	74.05	60	5.38

54588

18385

TABLE 23
Number of Employees: Ex-servicemen, Disabled Ex-servicemen and Women Employees as on 31.3.97

	Ex-Servicemen	Disabled Ex-Servicemen	Women
Group A	-	-	68
Group B	-	-	88
Group C	2,242	103	24,527
Group D (excluding sweeper)	465	18	4,740
Group D (Sweeper)	4	-	270



3

शिमला जीपीओ भवन, वर्ष 1884 में निर्मित
Shimla GPO building constructed in the year 1884.



4

भारतीय अंतर्राष्ट्रीय व्यापार मेला '97 में डाक पैवेलियन
Postal Pavillion at Indian International Trade Fair '97

