



हाई-टेक वेबसाइट
HI-TECH WEBSITE



ट्रैक एंव ट्रेस सुविधा
TRACK & TRACE FACILITY



आधुनिक इंटीरियर
MODERN INTERIORS

भारतीय डाक



India Post

वार्षिक रिपोर्ट

ANNUAL REPORT

2013-14



सत्यमेव जयते

भारतीय डाक विभाग
DEPARTMENT OF POSTS, INDIA



आगरा डाकघर
AGRA POST OFFICE



नई दिल्ली डाकघर
NEW DELHI POST OFFICE



मैसूर डाकघर
MYSORE POST OFFICE



जनरल पोस्ट ऑफिस, कोलकता

GENERAL POST OFFICE, KOLKATA



भारत के राष्ट्रपति, श्री प्रणव मुखर्जी एशिया पैसिफिक डाक यूनियन (एपीपीयू) कांग्रेस का 3
सितम्बर, 2013 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में उद्घाटन करते हुए।

Shri Pranab Mukherjee, the President of India inaugurating the Asia Pacific Postal
Union (APPU) Congress at Vigyan Bhawan, New Delhi, on 3rd September 2013.



वार्षिक रिपोर्ट Annual Report 2013-14



डाक विभाग
संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय
भारत सरकार

Department of Posts
Ministry of Communications and Information Technology
Government of India



विषय सूची

		पृष्ठ सं.
अध्याय 1	परिदृश्य	6
अध्याय 2	संगठनात्मक ढांचा	12
अध्याय 3	डाक एवं मेल प्रचालन	18
अध्याय 4	प्रोजेक्ट ऐरो	26
अध्याय 5	आईटी आधुनिकीकरण परियोजना	32
अध्याय 6	व्यवसाय विकास एवं विपणन	34
अध्याय 7	ग्रामीण व्यवसाय	48
अध्याय 8	अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग	56
अध्याय 9	वित्तीय सेवाएं	66
अध्याय 10	बीमा	70
अध्याय 11	वित्तीय प्रबंधन	76
अध्याय 12	फिलैटली	84
अध्याय 13	मानव संसाधन विकास	88
अध्याय 14	कार्मिकों की संख्या	92
अध्याय 15	महिलाओं से संबंधित मुद्दे	100
अध्याय 16	अन्यथा समर्थ कर्मचारियों के लिए सुविधाएं	102
अध्याय 17	सामान्य महत्व के विषय	104
अध्याय 18	जन शिकायतें	114
अध्याय 19	सतर्कता प्रशासन	118
अध्याय 20	पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप	120
अनुबंध 1	नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक की लेखा-परीक्षा टिप्पणी	124
अनुबंध 2	लेखा-परीक्षा रिपोर्ट के लंबित पैरा	126
अनुबंध 3	परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13	128
अनुबंध 4	कार्य-निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट 2012-13	190



CONTENTS

		Page No.
Chapter 1	An overview	7
Chapter 2	Organisational Structure	13
Chapter 3	Postal and Mail Operations	19
Chapter 4	Project Arrow	27
Chapter 5	IT Modernization Project	33
Chapter 6	Business Development and Marketing	35
Chapter 7	Rural Business	49
Chapter 8	International Business and Cooperation	57
Chapter 9	Financial Services	67
Chapter 10	Insurance	71
Chapter 11	Financial Management	77
Chapter 12	Philately	85
Chapter 13	Human Resource Development	89
Chapter 14	Strength of Personnel	93
Chapter 15	Gender Issues	101
Chapter 16	Facilities for Differently Abled Employees	103
Chapter 17	Issues of General Importance	105
Chapter 18	Public Grievances	115
Chapter 19	Vigilance Administration	119
Chapter 20	Development activities in North Eastern Region	121
Annexure 1	Audit Observations of C & AG	125
Annexure 2	Audit Report Paras Pending	127
Annexure 3	Result Framework Document 2012-13	129
Annexure 4	Performance Evaluation Report 2012-13	191



तालिकाओं की सूची

तालिका सं.		पृष्ठ सं.
तालिका 1	डाक परियात	20
तालिका 2	मनरेगा लेखे ओर संवितरित राशि	50
तालिका 3	बचत बैंक योजना – प्रोफाइल	66
तालिका 4	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा व्यवसाय निष्पादन	70
तालिका 5	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा पर बोनस की दर	72
तालिका 6	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा में निपटाए गए दावे	72
तालिका 7	वर्ष 2011–12 और 2012–13 के लिए राजस्व एवं व्यय	76
तालिका 8	2011–12 और 2012–13 में एजेंसी सेवाओं के परिणामस्वरूप कार्यकारी व्यय की वसूली	78
तालिका 9	2012–13 के दौरान अभ्यर्पित निधियां एवं बचत	80
तालिका 10	विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत और औसत राजस्व	82
तालिका 11	कार्मिक: 31.03.2013 को वास्तविक स्थिति	92
तालिका 12	31.03.2013 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजातियों के कर्मचारियों की संख्या	96
तालिका 13	31.03.2013 को भूतपूर्व सैनिकों, विकलांग भूतपूर्व सैनिकों और महिला कर्मचारियों की संख्या	98
तालिका 14	पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजना व्यय	120
तालिका 15	पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण	120



LIST OF TABLES

Table No.		Page No.
Table 1	Mail Traffic	21
Table 2	MGNREGA Accounts and Amount disbursed	51
Table 3	Saving Bank Schemes - Profile	67
Table 4	Performance of PLI/RPLI	71
Table 5	Rate of Bonus on PLI/RPLI	73
Table 6	Claims Settled in PLI/RPLI	73
Table 7	Revenue and Expenditure for the year 2011-12 and 2012-13	77
Table 8	Recovery of Working Expenses on Account of Agency Services in 2011-12 and 2012-13	79
Table 9	Funds Surrendered and Savings during 2012-13	81
Table 10	Average Cost and Average Revenue of various Postal Services	83
Table 11	Personnel: Actual strength as on 31.03.2013	93
Table 12	Number of Employees: Scheduled Castes/Tribes as on 31.03.2013	97
Table 13	Number of Employees: Ex-servicemen, Disabled Ex-servicemen & Women as on 31.03.2013	99
Table 14	Plan Expenditure in the North Eastern Region	121
Table 15	Training in the North Eastern Region	121

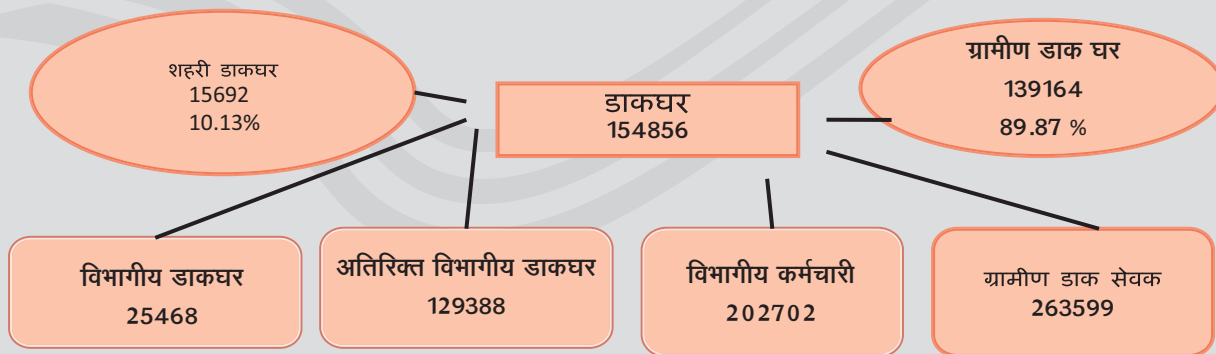
अध्याय 1 परिदृश्य

1.1 भारत में वर्तमान डाक प्रणाली भारतीय डाकघर अधिनियम 1854 के साथ अस्तित्व में आई। उसी वर्ष रेल डाक सेवा की स्थापना की गई तथा भारत से ग्रेट ब्रिटेन और चीन तक एक नई समुद्री डाक सेवा प्रारंभ की गई। तथापि, भारत में युगों से अनेक सुव्यवस्थित डाक प्रणालियां रही हैं जिनमें मौर्यकाल से लेकर विभिन्न रियासतों द्वारा स्थापित तथा 1776 में लॉर्ड क्लाइव द्वारा प्रारंभ की गई ब्रिटिश डाक प्रणाली शामिल हैं। देश भर में मान्य प्रथम

डाक-टिकट 01 अक्तूबर, 1854 को जारी किया गया जिसमें वहनीय और एक समान डाक दर दूरी की बजाय वजन के आधार पर उपलब्ध कराई गई। तब से लेकर डाक विभाग एक महान संस्था के रूप में साबित हुआ है जो राष्ट्र के सामाजिक-आर्थिक कार्यकलापों में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। भारतीय डाक नेटवर्क विश्व का सबसे बड़ा डाक नेटवर्क है जिसकी देश के कोने-कोने तक पहुंच है।

भारतीय डाक यंत्र तंत्र सर्वत्र

31.03.2013 की स्थिति के अनुसार



एक डाकघर द्वारा औसतन 8086 व्यक्तियों को सेवा प्रदान की जाती है; 6124 ग्रामीण क्षेत्रों में 25481 शहरी क्षेत्रों में।

एक डाकघर द्वारा सेवित औसतन क्षेत्र 21.23 वर्ग कि.मी है।

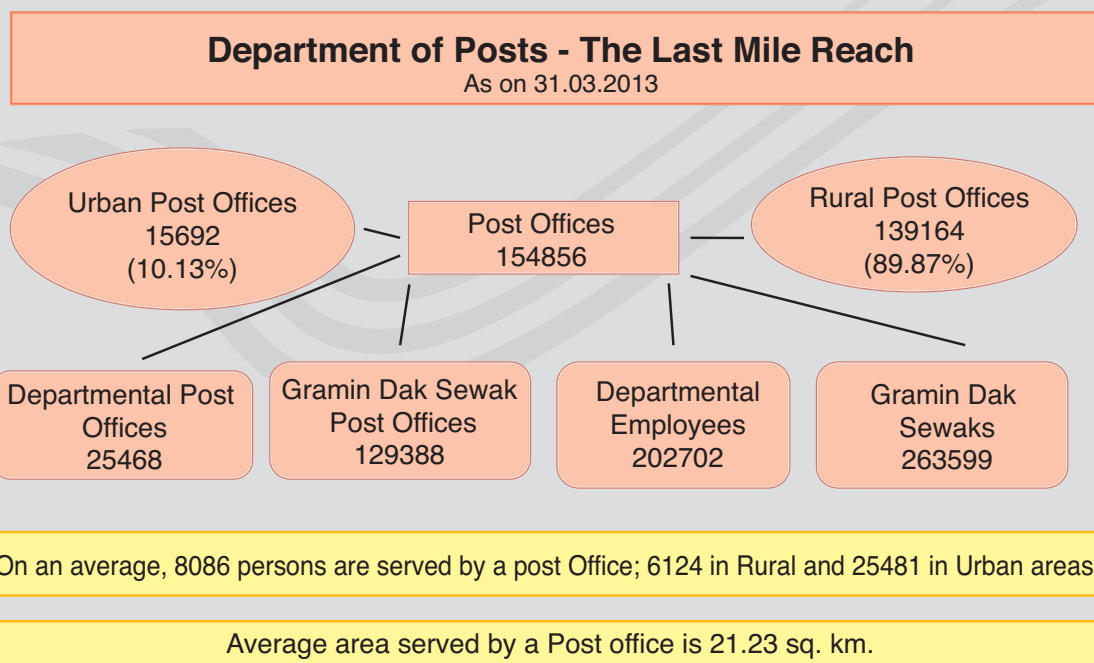
1.2 यद्यपि विभाग का प्रमुख कार्यकलाप डाक की प्रोसेसिंग, पारेषण और इसका वितरण करना है, तथापि विभाग ने विविध रिटेल सेवाएं भी प्रारंभ की हैं जिनमें धन प्रेषण, बैंकिंग तथा बीमा शामिल है। हाल ही में डाक विभाग ने मनरेगा और सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं जैसे सामाजिक लाभ भुगतानों की शुरुआत की है। नई परिस्थितियों और चुनौतियों का सामना करने के उद्देश्य से

विभाग द्वारा उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं का उन्नयन तथा विविधीकरण किया जा रहा है तथा नई सेवाएं प्रारंभ की जा रही हैं। एक प्रमुख आईटी आधुनिकीकरण परियोजना को कार्यान्वित किए जाने की प्रक्रिया जारी है। बिजनेस प्रक्रिया को पुनः व्यवस्थित करने तथा प्रचालनात्मक कार्यकुशलता को ध्यान का विषय बनाया गया है।

Chapter 1 AN OVERVIEW

1.1 The present postal system in India came into existence with the Indian Post Office Act of 1854. The same year, the Railway Mail Service was introduced as also the sea mail service from India to great Britain & China. However, there were several well developed postal systems in India through the ages right from Mauryan times to those established by various Princely States as well as the British Postal System started by Lord Clive in 1776. The first

postage stamp valid across the country was issued on 1st October 1854 which provided an affordable and uniform rate of postage based on weight and not on distance. Since then, the Department of Posts has proved to be one of the great institutions of the country which plays an important role in the socio-economic activity of the nation. The postal network of India is the largest in the world and touches the remotest corners of the country.



1.2 While the core activity of the Department is processing, transmission & delivery of mail, there are also a diverse range of retail services undertaken by the Department which include money remittance, banking as well as insurance. More recently, the Postal Department has undertaken social benefit payments such as MGNREGA and social security pension schemes. In order to meet the

new developments and challenges, the services provided by the Department of Posts are being both upgraded as well as diversified and new services are being introduced. A major IT modernization project is in the process being implemented. Business process re-engineering and improving operational efficiency are the focus of attraction.

आईटी आधुनिकीकरण परियोजना

1.3 भारत सरकार ने 11वीं योजना में सभी डाकघरों, डाक कार्यालयों, प्रशासनिक और अन्य कार्यालयों को कम्प्यूटरीकृत करने तथा सूचना प्रौद्योगिकी की अवसंरचना की स्थापना करने और सॉफ्टवेयर अनुप्रयोगों का विकास करने के लिए डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना को 49090 मिलियन रु. के कुल परिव्यय के साथ नवम्बर, 2012 में अनुमोदित कर दिया है। आईटी परियोजना का लक्ष्य कॉल सेन्टरों और इंटरनेट, एटीएम, डाकघर बचत बैंक ग्राहकों के लिए मोबाइल और नेट बैंकिंग जैसे विविध चैनलों के माध्यम से ग्राहकों से अंतर्क्रिया करना भी है। यह ग्रामीण क्षेत्रों में द्वार पर वितरण सहित धनांतरण का इलेक्ट्रॉनिक और सुरक्षित तरीका उपलब्ध कराएगी। आईटी परियोजना से देश के दूरस्थ इलाकों में प्रौद्योगिकी के लाभ मुहैया करा कर शहरी ग्रामीण अंतर को कम किए जाने की आशा है। भारतीय डाक आईटी परियोजना एक प्रमुख रूपांतरकारी परियोजना है, जो एकीकृत, स्केलेबल प्रौद्योगिकीय समाधान रोल आउट करके डाकघरों को आईटी सक्षम और नेटवर्क से युक्त करेगी और उसे जोड़ेगी। परियोजना कार्यान्वयन चरण में हैं और उम्मीद है कि वर्ष 2015 में यह पूरी तरह लागू हो जाएगी।

कम्प्यूटरीकरण और नेटवर्किंग

1.4 31 मार्च, 2013 तक 25145 डाकघरों का कम्प्यूटरीकरण किया गया है जो देश के कुल डाकघरों का 16.24% है। लगभग 28000 स्थलों, जिनमें सभी विभागीय डाकघर, डाक कार्यालय, स्पीड पोस्ट हब, रेल डाक सेवा कार्यालय, प्रशासनिक कार्यालय शामिल हैं, को वाइड एरिया

नेटवर्क (डब्ल्यूएएन) के तहत लाया जाएगा।

डाटा सेन्टर

1.5 नवी मुम्बई में स्थापित डाटा केन्द्र को माननीय संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री ने 24 जनवरी, 2014 को राष्ट्र के नाम समर्पित किया।

स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र

1.6 विभाग ने डाक प्रोसेसिंग में तेजी लाने के उद्देश्य से दिल्ली और कोलकाता में स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्रों की स्थापना की है तथा निकट भविष्य में ऐसे ही केन्द्र बंगलूरु, चेन्नई, हैदराबाद और मुम्बई में भी स्थापित किए जाने की योजना है।

मानचित्रों का डिजिटलइजेशन

1.7 वर्ष के दौरान विभाग ने अहमदाबाद, बंगलूरु, चेन्नई, दिल्ली, हैदराबाद, कोलकाता और मुम्बई के मानचित्रों को डिजिटलइज कर दिया है तथा अन्य शहरों के मानचित्रों को डिजिटलइज करने की योजना है।

एक्सप्रेस पार्सल और बिजनेस पार्सल

1.8 भारत में ई-कॉमर्स बाजार में हो रहे विस्तार से पार्सल के सेगमेंट में भी विस्तार हुआ है जिसके परिणामस्वरूप बिजनेस-टू-कस्टमर (बीटूसी) में वृद्धि हो रही है। इसके साथ-साथ कस्टमर-टू-कस्टमर (सीटूसी) श्रेणी के पार्सलों की आवश्यकताओं को पूरा करने की भी जरूरत है। इसे देखते हुए बाजार के रुझान, ग्राहकों की मांगों तथा प्रचालन की व्यावहारिकता को ध्यान में रखते

IT MODERNIZATION PROJECT

1.3 Government of India approved the IT Modernization Project of the Department of Posts with a total outlay of ₹ 49090 million in November, 2012 for computerization of all Post Offices, Mail Offices, Administrative and other offices, establishment of IT infrastructure and development of software applications in the 11th Plan. The major thrust of the 12th Plan is to implement and sustain the IT initiatives set rolling in the 11th Plan. The IT Project also aims to provide customer interaction through multiple channels like call centers and internet, ATM, mobile banking and net banking for Post Office Savings Bank customers. It will provide an electronic and secure mode of money transfer including doorstep delivery even in rural areas. The IT project is expected to bridge the urban-rural divide by extending the benefit of technology to the farthest corners of the country. India Post IT project is major transformational project which will IT enable, network and connect post offices, rolling out an integrated, scalable technology solution. The project is currently in the implementation phase and the roll out is expected to be completed in 2015.

COMPUTERIZATION AND NETWORKING

1.4 Upto 31st March 2013, 25145 post offices, which are 16.24% of the total post offices of the country, have been computerized. About 28000 locations which include all Departmental Post Offices, Mail Offices, Speed Post Hubs, Railway Mail Service Offices, Administrative offices will be brought under the Wide Area Network (WAN).

DATA CENTRE

1.5 The Data Centre set up in Navi Mumbai was dedicated to the Nation by the Hon'ble Minister of Communication and Information Technology on 24th January, 2014.

AUTOMATED MAIL PROCESSING CENTRES

1.6 The Department has established Automated Mail Processing Centres (AMPCs) in Delhi and Kolkata to expedite mail processing and has plans to set up such centers in Bengaluru, Chennai, Hyderabad and Mumbai in the near future.

DIGITIZATION OF MAPS

1.7 The Department has digitized the maps of Ahmadabad, Bengaluru, Chennai, Delhi, Hyderabad, Kolkata and Mumbai during the year and plan to take up digitization of maps of other major cities.

EXPRESS PARCEL AND BUSINESS PARCEL

1.8 The increasing e-Commerce market in India has given a boost to the parcel segment where Business to Customer (B2C) parcels are on the rise. At the same time, there is a requirement to cater to the needs of the Customer to Customer (C2C) category parcels also. In view of this, a need was felt to revamp the parcel services of the Department of Posts taking into account the market considerations, customer demands and operational feasibility. Accordingly Express Parcel and Business

हुए डाक विभाग की पार्सल सेवाओं को पुनः व्यवस्थित करने की आवश्यकता महसूस की गई। तदनुसार विभाग द्वारा एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट जिसे बन्द कर दिया गया है, के स्थान पर 02.12.2013 से एक्सप्रेस पार्सल और बिजनेस पार्सल सेवाएं शुरू की गई हैं।

कैश ऑन डिलिवरी

1.9 नए व्यावसायिक अवसरों का लाभ उठाने और वस्तुओं के वितरण के समय राशि के संग्रहण तथा प्रेषक को इसे भेजने के लिए एक त्वरित, सुरक्षित और किफायती समाधान प्रस्तुत करने के उद्देश्य से डाक विभाग ने विशिष्ट बिजनेस उत्पादों के लिए 02.12.2013 से कैश ऑन डिलिवरी (सीओडी) की सुविधा शुरू की है।

फिलैटली

1.10 डाक विभाग ने फिलैटली के सफर को विभिन्न विषयों पर जारी डाक-टिकटों के संग्रह के माध्यम से

चित्रित किया है। भारतीय सिनेमा के 100 वर्ष पूरे होने के उपलक्ष्य में 50 डाक-टिकटों का एक सेट जारी किया गया। इन डाक-टिकटों में जन साधारण के मनोरंजन के इस माध्यम की 100 साल की कहानी कही गई है। डाक विभाग द्वारा एक कॉफी टेबल पुस्तक भी जारी की गई।

चिकित्सा सुविधाओं का विस्तार

1.11 केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना (सीजीएचएस) के अंतर्गत 01 अगस्त, 2013 से 12 शहरों में उन्नीस डाक औषधालयों को कवर किया गया है।

1.12 पेंशनरों को 01 सितम्बर, 2013 से नियत चिकित्सा भत्ता प्रदान करने के प्रयोजन से डाक औषधालयों के कार्यक्षेत्र के घेरे को 8 कि.मी. से कम करके 2.5 कि.मी. कर दिया गया है।

मुख्य डाकघर, मैसूर

Head Post Office, Mysore



Parcel services were introduced by the Department from 02.12.2013 in place of Express Parcel Post, which has been discontinued.

CASH ON DELIVERY

1.9 In order to cater to new business opportunities and to provide a fast, safe and economical solution of collection of amount at the time of its delivery and its remittance to sender, Department of Posts introduced Cash on Delivery (COD) facility from 02.12.2013 for specific business products.

PHILATELY

1.10 A philatelic journey which contains collection of stamps on various themes has been brought out by the Department. A set of

50 stamps was issued on 100 years of Indian Cinema to commemorate the century long journey of this medium of mass entertainment. A coffee table book was also released by the Department of Posts.

ENHANCEMENT OF MEDICAL FACILITIES

1.11 Nineteen Postal Dispensaries in 12 cities have been covered in the Central Government Health Scheme (CGHS) from 1st August, 2013.

1.12 The jurisdiction of the Postal Dispensaries has been reduced to a radius of 2.5 kms. from 8 kms. for purpose of grant of the Fixed Medical Allowance from 1st September, 2013 to the pensioners.



अध्याय 2

संगठनात्मक ढांचा

2.1. डाक विभाग संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय का एक विभाग है। इसमें कैबिनेट रैंक के प्रभारी मंत्री तथा दो राज्य मंत्री हैं। सचिव (डाक) डाक विभाग के महानिदेशक तथा डाक सेवा बोर्ड के अध्यक्ष भी हैं।

मुख्यालय में योजना एवं नीति संबंधी कार्य

2.2 डाक सेवा बोर्ड इस विभाग का शीर्ष प्रबंध निकाय है। इसमें अध्यक्ष और छह सदस्य हैं। बोर्ड के सदस्य कार्मिक, डाक प्रचालन, प्रौद्योगिकी और वित्तीय सेवाएं, डाक जीवन बीमा और डाक जीवन निधि निवेश, मानव संसाधन विकास एवं योजना के क्षेत्रों का कार्य देखते हैं। संयुक्त सचिव एवं वित्त सलाहकार बोर्ड के आमंत्रित सदस्य हैं तथा डाक सेवा बोर्ड को वित्तीय सलाह प्रदान करते हैं। सचिव, पीएसबी बोर्ड को सहयोग देते हैं तथा मुख्यालय में प्रशासन प्रभारी हैं। विभाग के मुख्य महाप्रबंधक नामतः व्यवसाय विकास एवं विपणन, डाक जीवन बीमा और डाक प्रचालन एवं उप महानिदेशक, निदेशक तथा सहायक महानिदेशक बोर्ड को आवश्यक सहयोग देते हैं।

डाक सर्किल

2.3 प्रशासनिक सुविधा के लिए देश के डाक नेटवर्क को 22 सर्किलों में बांटा गया है। कुछेक अपवादों को छोड़कर सर्किल सामान्यतः राज्यों के को-टर्मिनस होते हैं। प्रत्येक सर्किल का प्रमुख मुख्य पोस्टमास्टर जनरल होता है। प्रत्येक सर्किल को आगे परिक्षेत्रों में बांटा गया है जिसमें

क्षेत्रीय इकाइयों के समूह शामिल हैं जिन्हें डिवीजन (डाक/रेल डाक सेवा) कहा जाता है। प्रत्येक परिक्षेत्र पोस्टमास्टर जनरल के अधीन है। सर्किलों और परिक्षेत्रों में सर्किल स्टैम्प डिपो, डाक भंडार डिपो तथा मेल मोटर सेवा आदि जैसी कार्यात्मक यूनिटें तथा सहायक हैं।

प्रचालन यूनिट

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

सेना डाक सेवा कोर

2.5 इन 22 सर्किलों के अलावा, सशस्त्र सेनाओं की संचार संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक अलग विंग सेना डाक सेवा (एपीएस) भी है। सेना डाक सेवा को एक पृथक सर्किल बेस सर्किल कहा जाता है। मेजर जनरल रैंक के अपर महानिदेशक, सेना डाक सेवा इसके प्रमुख हैं। सेना डाक सेवा के अधिकारी संवर्ग में भारतीय डाक सेवा से प्रतिनियुक्ति पर आए अधिकारी होते हैं। सेना डाक सेवा के अन्य रैंकों के लिए भी लगभग 75 प्रतिशत कार्मिक सेना द्वारा भर्ती किए जाते हैं।

Chapter 2

ORGANISATIONAL STRUCTURE

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

PLANNING AND POLICY FORMULATION AT HEADQUARTERS

2.2 The PSB is the apex management body of the Department of Posts. It comprises of the Chairperson and six Members. The Members of the Board look after areas of Personnel, Postal Operations, Technology and Financial Services, Postal Life Insurance & Investment of Postal Life Funds, Human Resources Development, and Planning. The Joint Secretary and Financial Advisor (JS&FA) is an invitee to the Board and renders financial advice to the PSB. The Secretary, PSB assists the Board and is in charge of administration at the headquarter. Chief General Managers viz, Business Development & Marketing, Postal Life Insurance and Mail Operations, Deputy Directors General, Directors and Assistant Directors General of the Department provide necessary support to the PSB.

POSTAL CIRCLES

2.3 For administrative convenience, the postal network of the country is divided into 22 Circles. The Circles are generally co-terminus with a State with a few exceptions. Each Circle is headed by a Chief Postmaster General. The

Circles are further divided into Regions comprising groups of field units, called Divisions (Postal/Railway Mail Service). Each Region is headed by a Postmaster General. In the Circles and Regions, there are other functional and supporting units, like Circle Stamp Depots, Postal Store Depots and Mail Motor Service.

OPERATIONAL UNITS

2.4 Post Offices in the country are categorized as Head, Sub and Branch Post Office. Branch Post Offices (BO's) are mostly located in rural areas and manned by Gramin Dak Sevaks. The Sub Post Offices (SO's) are Departmental offices located in both rural and urban areas. Head Post Offices (HO's) are located in important towns and cities mostly at district level.

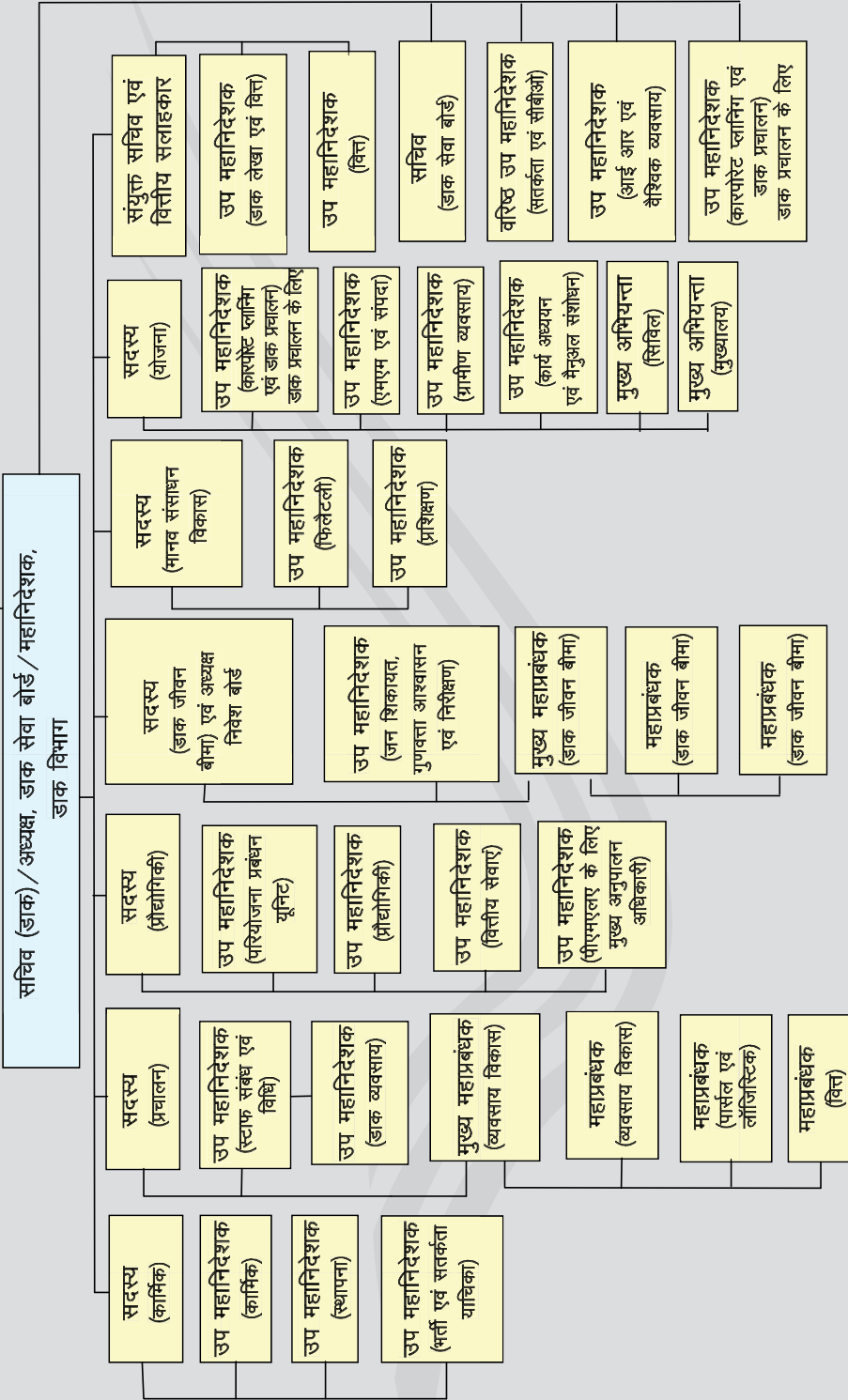
ARMY POSTAL SERVICE CORPS

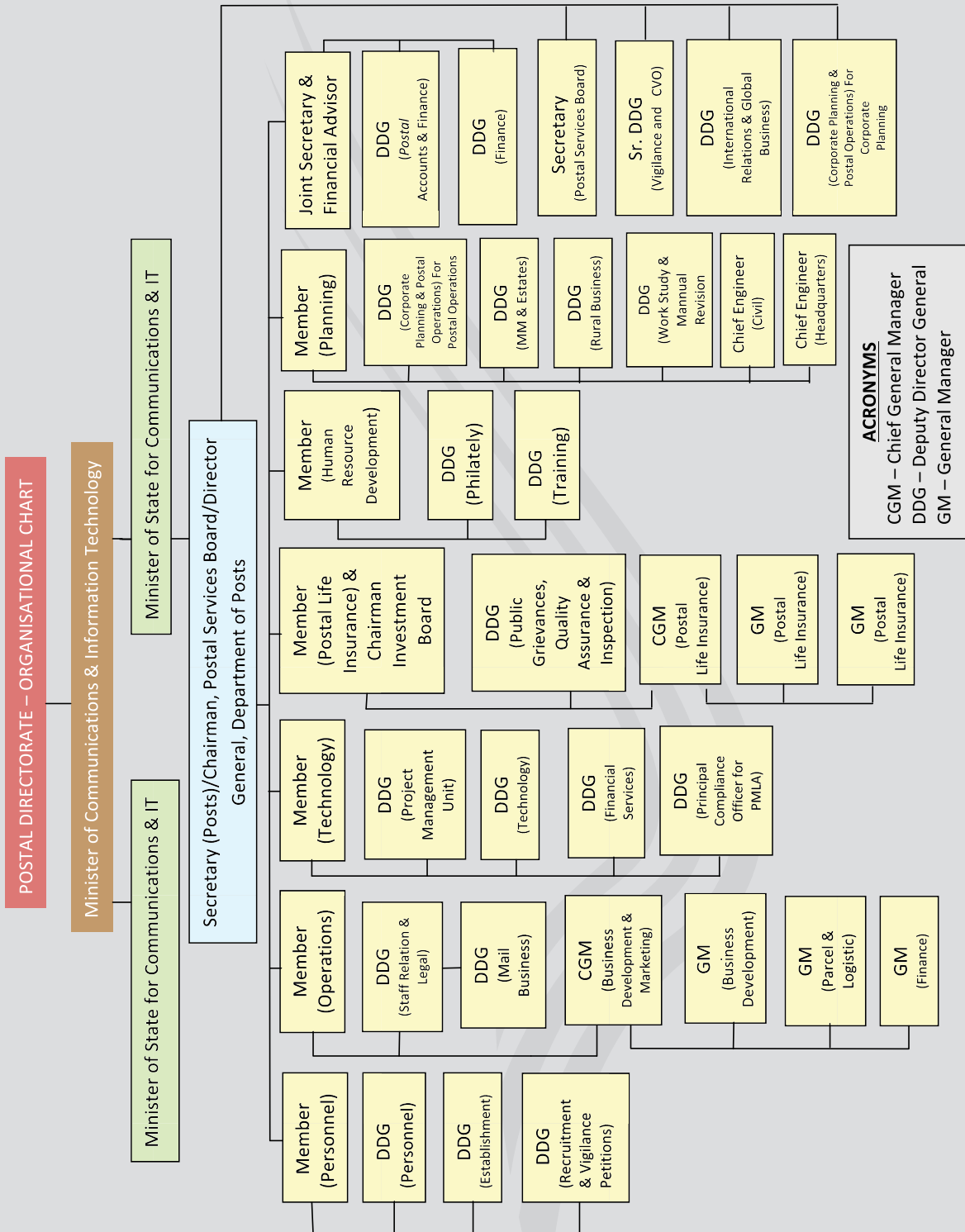
2.5 In addition to these 22 Circles, there is a separate wing called the Army Postal Service (APS) to take care of the postal needs of the Armed Forces. The APS is designated as a separate Circle called the Base Circle. It is headed by the Additional Director General, Army Postal Service in the rank of a Major General. Officers' cadre of the APS is drawn on deputation from the Indian Postal Service. Nearly 75 percent of the other ranks of the APS are also drawn from the Department of Posts and the remaining personnel are recruited by the Army.

डाक निदेशालय –संगठनात्मक चार्ट

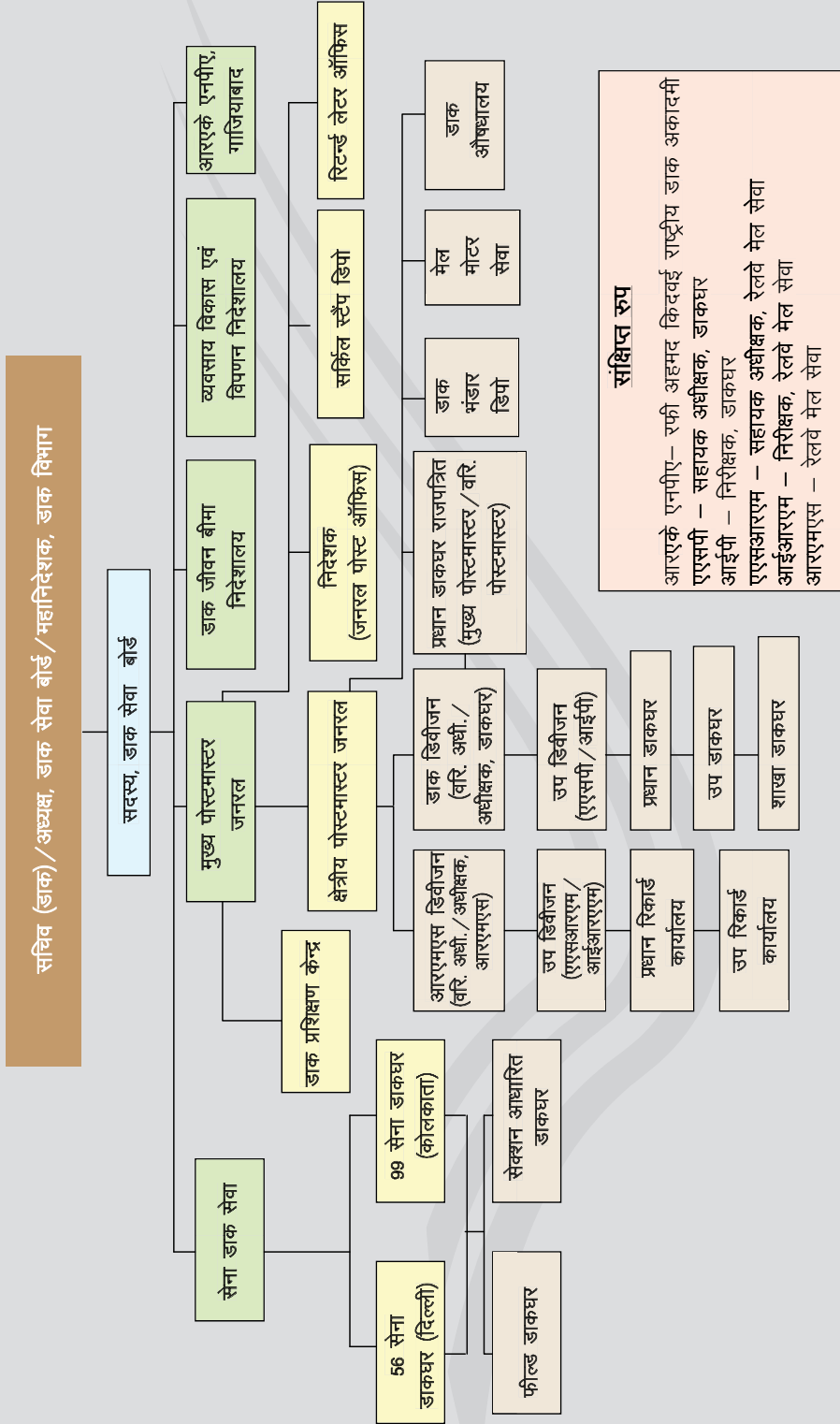
संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री

संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री



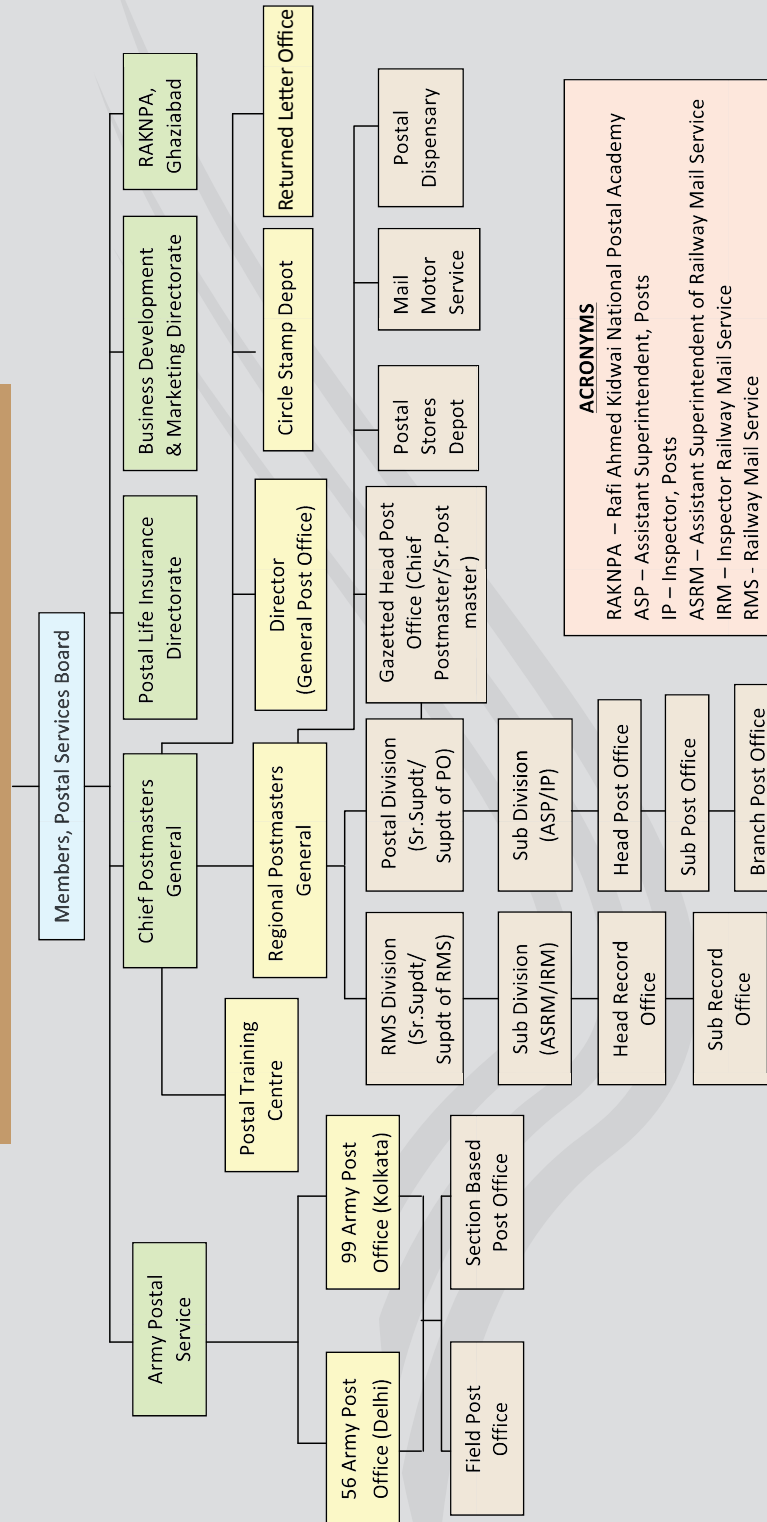


डाक विभाग - कार्यात्मक यूनिटें



Department of Posts – Functional Units

Secretary (Posts) / Chairman, Postal Services Board / Director General,
Department of Posts



ACRONYMS
 RAKNPA – Rafi Ahmed Kidwai National Postal Academy
 ASP – Assistant Superintendent, Posts
 IP – Inspector, Posts
 ASRM – Assistant Superintendent of Railway Mail Service
 IRM – Inspector Railway Mail Service
 RMS - Railway Mail Service

अध्याय 3

डाक एवं मेल प्रचालन

डाक नेटवर्क

3.1 भारत का विश्व में 1,54,856 डाकघरों के साथ सबसे बड़ा डाक नेटवर्क है (31.03.2013 की स्थिति के अनुसार) जिसमें से 89.87: ग्रामीण क्षेत्रों में हैं। स्वतंत्रता प्राप्ति के समय 23,344 डाकघर थे जो मुख्यतः ग्रामीण क्षेत्रों में थे। इस प्रकार स्वतंत्रता के पश्चात से इस नेटवर्क में 6.63 गुना वृद्धि हुई है और यह विस्तार मुख्यतः ग्रामीण क्षेत्रों में हुआ है। औसतन एक डाकघर 21.23 वर्ग कि.मी. के क्षेत्र तथा 8086 लोगों को सेवा प्रदान करता है।

3.2 देश के डाक नेटवर्क का विस्तार मुख्यतः ग्रामीण क्षेत्रों में मुख्य रूप से ग्रामीण डाक सेवक डाकघर खोलकर तथा सीमित स्तर पर विभागीय डाकघर खोलकर किया गया। जीडीएस डाकघर एक दिन में तीन से पांच घंटे की अवधि के लिए काम करते हैं उन्हें ग्रामीण डाक सेवकों द्वारा चलाया जाता है जिन्हें प्रदत्त सेवा के लिए समय सम्बद्ध निरंतरता भत्ता दिया जाता है। दूसरी ओर विभागीय डाकघर आठ घंटे की अवधि के लिए कार्य करते हैं तथा उन्हें नियमित विभागीय कर्मचारियों द्वारा चलाया जाता है।

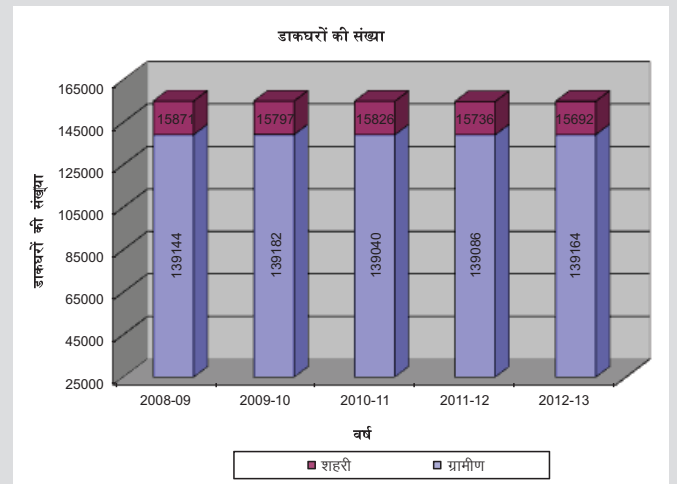
3.3 डाकघरों को इस प्रयोजनार्थ निर्धारित दूरी, जनसंख्या तथा आय मानदंडों के आधार पर खोला जाता है। सार्वभौमिक सेवा दायित्व पूरा करने के उद्देश्य से ग्रामीण क्षेत्रों के सभी डाकघरों को सब्सिडी प्रदान की जाती है जो सामान्य ग्रामीण क्षेत्रों में 66.66% से लेकर पर्वतीय, जनजातीय, रेगिस्तान और दुर्गम क्षेत्रों में 85% होती है। तथापि शहरी क्षेत्रों में विभागीय डाकघरों को कोई सब्सिडी प्रदान नहीं की जाती, क्योंकि उनसे वित्तीय रूप से स्वावलंबी तथा प्रथम वर्ष के बाद 5% लाभ अर्जित किए जाने की अपेक्षा की जाती है।

3.4 पंचवर्षीय योजना के अंतर्गत 'डाक नेटवर्क का विस्तार स्कीम' के प्रारंभ से ही डाकघर खोलने के लिए

वार्षिक लक्ष्य आबंटित किए गए थे। इससे पहले जिस योजना अवधि में नए डाकघर खोले गए थे उस योजना अवधि की आवर्ती तथा गैर-आवर्ती लागत के लिए योजना सहायता भी उपलब्ध थी। हाल के वर्षों में नेटवर्क के विस्तार की नीति में कुछ फेरबदल हुए हैं और 10वीं योजना से नए डाकघर खोलने के लिए अपेक्षित जनशक्ति की आवश्यकताओं को केवल मौजूदा संसाधनों की पुनर्तैनाती करके पूरा किया जाता है।

3.5 चालू वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान सर्किलों ने पुनर्स्थापन/पुनर्तैनाती के द्वारा 94 उप डाकघरों 80 शाखा डाकघरों, 200 फ्रैंचाइज आउटलेटों को खोलने, 10080 शाखा डाकघरों के लिए बुनियादी ढांचागत उपकरण उपलब्ध कराने, ग्रामीण क्षेत्रों में 12023 शाखा डाकघरों में नई पत्र-पेटियां संस्थापित करने, 17046 शाखा डाकघरों में संकेतकों को लगाने, तथा 8280 शाखा डाकघरों में तिजोरियां स्थापित करने के वास्तविक लक्ष्य हासिल किए हैं।

3.6 वर्ष 2008 से 2009 तक ग्रामीण शहरी ब्यौरों सहित डाकघरों की वर्षवार संख्या निम्नलिखित चित्र में दर्शाई गई



Chapter 3

POSTAL AND MAIL OPERATIONS

POSTAL NETWORK

3.1 India has the largest postal network in the world with over 154856 post offices (as on 31.03.2013) of which 89.87% are in the rural areas. At the time of independence, there were 23344 post offices, which were primarily in urban areas. The network has increased by 6.63 times since independence, with the focus primarily on the rural areas. On an average, a post office serves an area of 21.23 sq. km. and a population of 8086 persons.

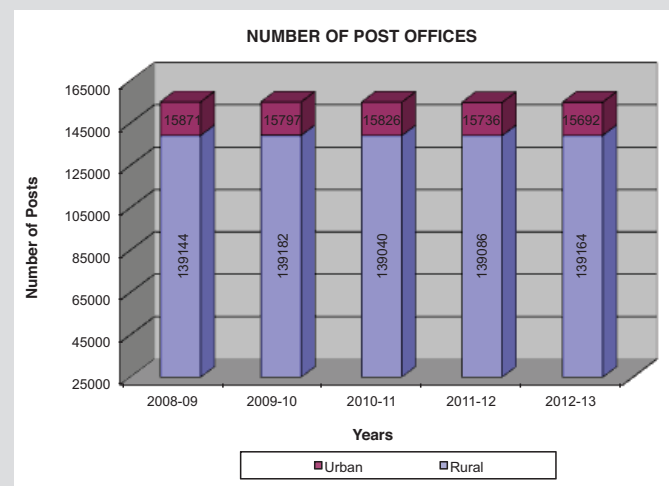
3.2 Expansion of the postal network in the country, especially in rural areas, has been addressed mainly through opening of Gramin Dak Sewak (GDS) Post Offices and on a smaller scale by opening Departmental Post Offices. The GDS Post Offices function for a period ranging from three to five hours per day. These are manned by Gramin Dak Sewaks who are paid Time Related Continuity Allowances (TRCA) for the services rendered. On the other hand, the Departmental Post Offices function for a period of eight hours and are manned by regular departmental employees.

3.3 Post offices are opened subject to distance, population and income norms fixed for the purpose. In order to fulfill the Universal Service Obligation (USO), a subsidy is provided to all BO's in rural areas, which ranges from 66.66% in normal rural areas to 85% in hilly, tribal, desert and inaccessible areas. However, no subsidy is offered to the Departmental Post Offices in urban areas, as they are expected to be financially self supporting and earn 5% profit after the first year.

3.4 Annual targets for opening of post offices were allotted since the inception of the scheme "Expansion of the Postal Network" under the Five Year Plans. Plan support was also available earlier for recurring and non-recurring cost of new post offices during the Plan period in which they are opened. The strategy for expansion of the network has undergone some modifications in the recent years and the manpower requirements for opening of new post offices are met only through redeployment of existing resources since the 10th Five Year Plan.

3.5 During the current financial year 2013-2014, Circles have achieved the physical targets for opening of 94 SOs and 80 BOs by relocation/redeployment; 200 Franchise outlets; provision for basic infrastructural equipment to 10080 BOs; installation of new Letter Boxes in 12023 BOs in rural areas; installation of signages in 17046 BOs; and embedding of cash chests in 8280 BOs.

3.6 Year wise number of post offices with rural-urban breakup since 2008-2009 has been shown in the following graph:



डाक की मात्रा

3.7 वर्ष 2012-13 के दौरान पिछले वर्ष की तुलना में हैंडल किए गए डाक परियात के तुलनात्मक आंकड़ों का ब्यौरा तालिका-1 में दिया गया है।



बचपन से शुरुआत

तालिका 1
डाक परियात (लाखों में)

	2011-2012	2012-2013	वृद्धि / कमी (%में)
पंजीकृत	191.1	179.3	(-) 6.17
गैर-पंजीकृत	5778.7	5416.3	(-) 6.27
प्रीमियम उत्पाद *	402.0	459.8	14.38
कुल	6371.8	6055.4	(-) 4.97

* स्पीड पोस्ट एवं एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट

डाक नेटवर्क का इष्टतम उपयोग परियोजना

3.8 डाक विभाग ने डाक की प्रोसेसिंग, पारेषण तथा वितरण की गुणवत्ता में सुधार लाने के उद्देश्य से 2010 में 'डाक नेटवर्क का इष्टतम उपयोग परियोजना' (एमएनओपी) आरम्भ की थी। इस परियोजना में प्रमुख डाक प्रचालनों को सुचारु बनाने की दृष्टि से डाक विभाग के पहले के डाक नेटवर्क का समेकन और इष्टतम उपयोग का कार्य शामिल है। इस परियोजना में डाक की प्रोसेसिंग, पारेषण तथा वितरण से संबंधित प्रचालनात्मक प्रक्रिया को अधिक मानकीकृत बनाने व उसमें सुधार लाने का लक्ष्य भी रखा गया है।

3.9 स्पीड पोस्ट, प्रथम श्रेणी और द्वितीय श्रेणी की डाक के लिए प्रचालनात्मक नेटवर्क को एक हब एवं स्पोक नेटवर्क मॉडल के रूप में पुनर्गठित किया गया है। प्रचालनों को सरल बनाने तथा कार्य-कुशलता बढ़ाने के उद्देश्य से प्रचालनात्मक प्रक्रियाओं को पुनर्व्यवस्थित किया गया है।

3.10 इस परियोजना के एक भाग के रूप में एक ऑनलाइन कार्य-निष्पादन अनुवीक्षण प्रणाली भी विकसित की गई है। स्पीड पोस्ट के लिए ऑनलाइन ट्रैक एंड ट्रेस प्रणाली को सुदृढ़ किया गया है, जिसके परिणामस्वरूप भारतीय डाक की वेब साइट (www.indiapost.gov.in) पर अधिकांश वस्तुओं के लिए स्पीड पोस्ट वस्तुओं की एंड-टु-एंड स्थिति देख सकते हैं। परियोजना के भाग के रूप में प्रारंभ की गई पहलों के परिणामस्वरूप पूरे नेटवर्क में स्पीड पोस्ट के प्रेषण के समय (बुकिंग और वितरण के बीच का समय) में सुधार हुआ है।

3.11 पंजीकृत डाक के लिए भी ऑनलाइन ट्रैकिंग सुविधा प्रारंभ की गई है। एक्सप्रेस पार्सल तथा बिजनेस पार्सल के लिए भी हाल में ऑनलाइन ट्रैक एवं ट्रेस सुविधा शुरू की गई है। ग्राहक स्पीड पोस्ट एवं पंजीकृत डाक की तरह इन उत्पादों के लिए अपनी डाक वस्तुओं/कन्साइनमेंट की स्थिति का ऑनलाइन पता लगा सकते हैं।

MAIL VOLUME

3.7 Comparative statistics of mail traffic handled during 2012-2013 as compared to previous year is given in Table-1.



Starting Young

TABLE 1 Mail Traffic (in Million)			
	2011-2012	2012-2013	Increase / Decrease (in %age)
Registered	191.1	179.3	(-) 6.17
Unregistered	5778.7	5416.3	(-) 6.27
Premium Products *	402.0	459.8	14.38
TOTAL	6371.8	6055.4	(-) 4.97

* Speed Post and Express Parcel Post

MAIL NETWORK OPTIMIZATION PROJECT

3.8 Department of Posts had initiated a “Mail Network Optimization Project” (MNOP) in 2010 to improve the quality of mail processing, transmission and delivery. The project involved consolidation and optimization of the erstwhile mail network of the Department of Posts with a view to streamline core mail operations. It also sought to bring in greater standardization and improvement in the operational processes relating to mail processing, transmission and delivery.

3.9 The operational networks for Speed Post, First Class and Second Class mail have since been restructured into a hub and spoke network model. Operational processes have been redesigned in order to simplify operations and improve efficiency.

3.10 An online performance monitoring system has also been developed as part of the Project. The online track and trace system for Speed Post has been strengthened, as a result, customers can view the end-to-end status of Speed Post articles on India Post website (www.indiapost.gov.in) for most of the articles. As a result of the initiatives undertaken as part of the Project, the transit time (time between booking and delivery) for Speed Post has improved across the network.

3.11 Online tracking facility has been introduced for Registered mail also. Online track and trace facility has recently been introduced for Express Parcels and Business Parcels as well. Customers can view the status of their articles/ consignments for these products online in the manner similar to that of Speed Post and Registered Post.

स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र स्थापित करना

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



एएमपीसी दिल्ली, मिश्रित डाक सॉर्टर



एएमपीसी दिल्ली, पत्र छंटाई मशीन

मानचित्रों का डिजिटाइजेशन

3.13 शहरों के डिजिटाइज्ड मानचित्र, जो पोर्टल (www.indiapost.gov.in) के जरिए आम जनता के लिए सुलभ हैं, अन्य चीजों के साथ-साथ डाकघरों की अवस्थिति, पिन बाऊंड्री, बीट बाऊंड्री दर्शाएंगे।

रिमोट से संचालित फ्रैंकिंग मशीन

3.14 फ्रैंकिंग प्रणाली में उन्नत प्रौद्योगिकी के विकसित होने पर 30.06.2013 तक निजी प्रयोक्ताओं की सभी इलेक्ट्रॉनिक फ्रैंकिंग मशीनों को प्रतिस्थापित करने की माइग्रेशन योजना के साथ 16.08.2010 से रिमोटली संचालित फ्रैंकिंग मशीनों की शुरुआत की गई। इस प्रणाली में 2 डी मैट्रिक्स कोड का सृजन जैसी अधिक सुरक्षित इंकजेट डिजिटल प्रिंटिंग, इलेक्ट्रॉनिक सपोर्ट प्रणाली के सृजन, जिससे मशीन के मीटरों को रिमोट से सेट किया जा सकता है, मानवीय हस्तक्षेप की समाप्ति तथा मशीन से सर्वर तक डाटा का प्रवाह बढ़ाए रखने की सुविधा है।

3.15 आरएमएफएम एक सुरक्षित, विशिष्ट और डिजिटल फ्रैंक प्रदान करती है तथा यह यांत्रिक मुद्राओं पर निर्भर नहीं है। निधियां एक डाक सुरक्षा यंत्र (पीएसडी) के जरिए सुरक्षित की जाती हैं जिसकी मरम्मत नहीं हो सकती तथा यह फ्रैंकिंग मशीनों का आंतरिक हिस्सा है जिससे छेड़छाड़ नहीं की जा सकती। निधियों के रजिस्टर को भी हाथ से अथवा इलेक्ट्रॉनिक तरीके से नहीं बदला जा सकता जो इन मशीनों को चोरी मुक्त बनाता है।

3.16 31 मार्च, 2014 तक प्राइवेट प्रयोक्ताओं के लिए 9059 तथा विभाग के प्रयोग हेतु 542 रिमोट से संचालित फ्रैंकिंग मशीनों के लिए लाइसेंस किया गया है। विभाग की 12वीं योजना अवधि के दौरान आरएमएफएम के अधिप्रापण तथा देश भर में डाकघरों में उनकी स्थापना के लिए सर्किलों को निधियों के आबंटन के द्वारा रिमोट से

SETTING UP OF AUTOMATED MAIL PROCESSING CENTRES

3.12 The Department has established Automated Mail Processing Centres (AMPCs) in Delhi and Kolkata in order to expedite mail processing. These Centres are equipped with a Letter Sorting Machine (LSM) and a Mixed Mail Sorter (MMS) each with the sorting speed of 35000 and 18000 items respectively per hour. The enhanced sorting capacity and mechanized processing facility expedited sorting and faster delivery of mail in these cities.



AMPC Delhi, Mixed Mail Sorter



AMPC Delhi, Letter Sorting Machine

DIGITIZATION OF MAPS

3.13 The digitized maps of the cities, which are accessible to the public through the portal (www.indiapost.gov.in), will show the location of post office, PIN boundary, beat boundary among other things.

REMOTELY MANAGED FRANKING MACHINES

3.14 In the wake of evolution of advanced technology in the franking system allowing inkjet digital printing with more security features like generation of 2D Matrix code, creation of electronic support system facilitating remote setting of meters of machine, eliminating human intervention and flow of data from franking machines to the Server, Remotely Managed Franking Machines (RMFMs) were introduced from 16.08.2010, with a migration plan to replace all Electronic Franking Machines of private users by 30.06.2013.

3.15 The RMFMs offer a secure, unique and digital frank and do not rely on mechanical seals. The funds are secured through a Postal Security Device (PSD) which is not open to repair and forms an internal part of the Franking Machines and is tamper proof. The funds register also cannot be changed by any means, physically or electronically, making these machines free from pilferage.

3.16 Till 31st March, 2014, 9059 RMFMs for private users and 542 by the Department are licensed for use. The Department plans to meet the requirement of RMFMs during the 12th Plan

संचालित फ्रैंकिंग मशीनों की अपनी आवश्यकता पूरी करने की योजना है।

मेल मोटर सेवा

3.17 मेल मोटर सेवा (एमएमएस) वर्ष 1944 में अस्तित्व में आई। इसका उद्देश्य डाक दुलाई के लिए डाक विभाग की जरूरतों को पूरा करना था। मेल मोटर सेवा के कार्यों में डाकघरों, आरएमएस कार्यालयों, बन्दरगाहों के बीच डाक थैलों की दुलाई, नकदी की दुलाई, स्पीड पोस्ट/थोक डाक उठाना और उसका वितरण तथा लॉजिस्टिक डाक सेवाएं, स्टाफ कारों/निरीक्षण वाहनों की मरम्मत तथा अनुरक्षण शामिल है।

3.18 मेल मोटर सेवा पर 1298 मेल मोटर वाहनों के परिचालन तथा रख-रखाव का दायित्व है जिसमें से 224 सीएनजी परिचालित पर्यावरण अनुकूल डाक वैन हैं जो अहमदाबाद, दिल्ली तथा मुम्बई में चल रही हैं। मोटर वाहनों के बेड़े के परिचालन हेतु देश भर में एमएमएस की 96 यूनिटें हैं जिनमें से 17 मेल मोटर सेवा यूनिटों में पूर्ण

विकसित वर्कशॉप उपलब्ध है।

3.19 वर्ष 2013-14 में डाक की दुलाई के लिए मेल मोटर सेवा वाहनों में 34.59 मिलियन कि.मी. का सफर तय किया। पिछले वर्ष की तुलना में वाहनों के उपयोग में 2.31% अर्थात् 0.722 मिलियन कि.मी. की वृद्धि हुई। मेल मोटर सेवा के कार्यों में डाकघरों, आरएमएस कार्यालयों, टीएमओ, रेलवे स्टेशनों एयरमेल छंटाई कार्यालयों, बन्दरगाहों के बीच डाक थैलों की दुलाई, नकदी की दुलाई, स्पीड पोस्ट/थोक डाक उठाना और उसका वितरण तथा लॉजिस्टिक डाक सेवाएं, स्टॉफ कारों/निरीक्षण वाहनों की मरम्मत तथा अनुरक्षण शामिल हैं।

3.20 वर्ष 2013-14 के दौरान थोक एवं स्पीड पोस्ट डाक का वितरण एवं संग्रहण योजना के तहत 05 अतिरिक्त वाहन खरीदे गए तथा फरीदाबाद, गाजियाबाद, गुड़गांव, नवी मुम्बई तथा नोएडा जैसे विकसित हो रहे क्षेत्रों में वाहनों को वितरित किया गया। इस वित्तीय वर्ष के दौरान विभिन्न सर्किलों के 96 पुराने वाहनों को बदला गया।



पटना, बिहार में पत्र वितरित करते हुए पोस्टमैन

Period by allotting funds to the Circles for their procurement and deployment in the post offices across the country.

MAIL MOTOR SERVICES

3.17 The Mail Motor Services (MMS) came in existence in the year 1944 with the purpose of meeting the requirement of the Department of Posts for conveyance of mails. The functions of the MMS include services like conveyance of mail bags between Post Offices, RMS offices, TMOs, Railway Stations, Airmail Sorting Offices, Sea Ports, conveyance of cash, pickup and delivery of Speed Post/Bulk Mail and Logistic Post Services, repairs and maintenance of Staff Cars/inspection vehicles.

3.18 The MMS is also responsible for operation and maintenance of 1298 mail motor vehicles of which 224 are Compressed Natural

Gas (CNG) propelled environment friendly vans in Ahmadabad, Delhi and Mumbai. 96 MMS Units in the country operate the fleet of motor vehicles, of which 17 MMS units have full-fledged workshops.

3.19 The MMS vehicles covered 34.59 million kms. for conveyance of mails during the year 2013-14. The utilization of vehicles increased by 2.13% i.e. 0.722 million kms. over the previous year.

3.20 05 additional vehicles were procured during 2013-14 under the scheme for Bulk and Speed Post mail delivery and collection and vehicles were distributed to developing area like Faridabad, Ghaziabad, Gurgaon, Navi Mumbai and Noida. 96 condemned vehicles of various Circles were also replaced during the financial year.



Postman delivering letter in Patna, Bihar

अध्याय 4 प्रोजेक्ट ऐरो

4.1 प्रोजेक्ट ऐरो 2008 से प्रचालित स्कीम है जिसमें 'कोर क्षेत्रों' में सेवा की गुणवत्ता में वृद्धि करने तथा 'लुक एण्ड फील' में सुधार करने के संदर्भ में शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों, दोनों में डाकघरों के उन्नयन की परिकल्पना की गई है। इस परियोजना का उद्देश्य स्टाफ तथा डाकघरों में आने वाले ग्राहकों दोनों के लिए कार्यानुकूल वातावरण का सृजन करना, सुरक्षित कनेक्टिविटी के माध्यम से सभी आईटी समर्थित सेवाएं प्रदान करना, प्रमुख व्यावसायिक क्षेत्रों अर्थात् डाक वितरण, धन प्रेषण, इलेक्ट्रॉनिक और हस्तचालित दोनों में तथा डाक बचत योजनाओं में सेवा गुणवत्ता के स्तरों में सुधार करना है।

4.2 वर्ष 2012-13 में इस योजना को और 18,600 डाकघरों में शुरू किया गया (चरण-I से चरण VI) तथा वित्तीय वर्ष 2013-14 में मुख्य प्रचालनों के अंतर्गत चरण-VII में 2965 और डाकघरों को जोड़ा जाएगा। 'लुक एंड फील' के तहत अब तक कवर किए गए डाकघरों की कुल संख्या 2515 है (चरण-I से चरण VI तक) तथा चरण VII के अंतर्गत 100 डाकघरों को कवर किया जाएगा।

परियोजनाओं के घटक

इस परियोजना के दो घटक हैं:

- डाक वितरण, धन प्रेषण बचत बैंक और कार्यालय सेवा स्तरों के क्षेत्र पर विशेष बल देते हुए 'मूल क्षेत्र में सुधार' (गेट दि कोर राइट)
- ब्रैंडिंग, आईटी, मानव संसाधन तथा अवसंरचना के क्षेत्रों पर विशेष बल देते हुए 'लुक एंड फील' का आधुनिकीकरण करना।

मुख्य कार्यकलाप

4.3 इस परियोजना के चार मुख्य कार्यकलाप हैं:

- डाक वितरण: प्राप्ति के दिन वितरण, वितरण संबंधी सूचना उपलब्ध कराना, ट्रेक एंड ट्रेस,

मानीटरिंग तंत्र तथा प्रत्येक चरण पर प्रगति

- बचत बैंक: काउंटरों पर लेन-देन के समय में कमी, फॉर्म और अन्य सामग्री की पर्याप्त उपलब्धता, मुख्य कार्य-निष्पादन संकेतकों के मूल्यांकन के लिए मॉनीटरिंग तंत्र।
- धन प्रेषण: प्राप्ति के दिन मनीआर्डरों का वितरण, उप डाकघरों और शाखा डाकघरों में नकदी की उपलब्धता, आईएमओ, ईएमओ, इलेक्ट्रॉनिक इंटरनेशनल मनीआर्डर।
- कार्यालय सेवा स्तर: ग्राहक संतुष्टि में सुधार-स्वच्छता, सार्वजनिक फॉर्म, ग्राहक सेवा केन्द्र, नागरिक घोषणा पत्र, सार्वजनिक हॉल में ग्राहकोनुकूल वातावरण।

लुक एंड फील

इस परियोजना के 'लुक एंड फील' के अंतर्गत निम्नलिखित घटक कवर होते हैं:

- ब्रैंडिंग: समान ब्रैंड चक्र सुनिश्चित करना
- प्रौद्योगिकी: सभी चिह्नित डाकघरों को आईटी समर्थित सेवाएं, लीज्ड लाइन/ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी उपलब्ध कराना तथा पावर बैंक-अप की पर्याप्त व्यवस्था करना।
- मानव संसाधन: स्टाफ की सॉफ्ट स्किल्स और प्रचालन क्षमता में वृद्धि करना तथा सभी कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करना।
- अवसंरचना: स्पष्ट दृश्यता के लिए ब्रैंडिंग करने हेतु भीतरी तथा बाहरी हिस्सों को मानक रूप देना।

Chapter 4

PROJECT ARROW

4.1 “Project Arrow”, is a scheme operating since April, 2008, which envisages up-gradation of post offices in urban and rural areas both in terms of enhancing the quality of service in ‘Core Areas’ and improving the ‘Look and Feel’. The project aims at creating a conducive and friendly working environment both for the staff and the customers visiting the post offices, providing all IT enabled services through secure connectivity, improving the service quality levels in the core business areas e.g. mail delivery, remittances both electronic and manual and Postal Savings schemes.

4.2 The scheme was extended to 18600 post offices (from Phase I to Phase VI) in 2012-2013 and 2965 post offices will be further added in Phase VII in the financial year 2013-14 under core operations. The total number of post offices covered under ‘Look and Feel’ so far are 2515 (from Phase I to Phase VI) and 100 post offices will be covered in 2013-14 under Phase VII.

COMPONENTS OF PROJECT ARROW

Project Arrow has two components:

- ‘Get the Core Right’ with focus areas on Mail Delivery, Remittances, Savings Bank and Office Service Levels.
- Modernize ‘Look and Feel’ – with focus areas on Branding, IT, Human Resource and Infrastructure.

CORE ACTIVITIES

- 4.3** This project has four core activities:
- Mail Delivery: Delivery on the day of receipt, to provide for intimation of

delivery, track and trace, monitoring mechanism and progress at every stage.

- Savings Bank: Reduction in transaction time at counters, adequate availability of forms and other stationery, monitoring mechanism to assess the key performance indicators.
- Remittance: Delivery of Money Orders on the day of receipt, cash availability in the SOs and BOs; provide the services of iMO, eMO, Electronic International Money Order.
- Office service level: Improvement in customer satisfaction - cleanliness, public forms, Customer Care Centre (CCC), Citizen Charter, conducive and friendly environment in the public hall.

”LOOK AND FEEL”

The following factors are covered under ‘Look and Feel’ of this project:

- Branding: Ensure uniform brand hierarchy.
- Technology: All identified post offices to provide IT enabled services, leased line / broadband connectivity and adequate provision of power back-up.
- Human Resource: Enhancement of operational and soft skills of the staff, training to all staff members.
- Infrastructure: Standardization of interiors and exteriors aimed at branding for easier visibility.

निगरानी तंत्र

4.4 किसी प्रकार के मैन्युअल हस्तक्षेप के बगैर सीधे सर्वर से क्षेत्रीय इकाइयों से डाटा एकत्रित करने के लिए एक वेब आधारित निगरानी तंत्र अर्थात् डीईटी रिपोर्टिंग तैयार किया गया है। सभी मुख्य कार्य निष्पादन संकेतकों (केपीआई) से संबंधित डाटा की बारीकी से जांच की जाती है तथा कार्यान्वयन की कमियों को देखा जाता है तथा उन्हें दूर करने हेतु सुधारात्मक कदम उठाए जाते हैं। मुख्यालय स्तर और सभी सर्किल मुख्यालयों में समर्पित कार्यक्रम कार्यालयों की स्थापना की गई है। बिजनेस इंटेलिजेंस (बीआई) टूल सहित प्रोजेक्ट ऐरो के लिए एक वेबसाइट (<http://www.indiapostarrow.gov.in>) वर्ष

2013-14 में प्रारंभ की गई। बीआई टूल प्रोजेक्ट ऐरो के पीआई के संबंध में कार्य निष्पादन की समीक्षा करने के लिए राष्ट्रीय से डाकघर स्तर तक अंतर्क्रियात्मक मानचित्र का उपयोग करने के लिए विभागीय प्रयोक्ताओं को सक्षम बनाता है।

परियोजना के लाभ

4.5 इस परियोजना के निम्नलिखित लाभ हैं:

- ब्राण्ड वाली पहचान स्थापित करने के लिए लुक एवं फील के तहत डाकघरों की साज-सज्जा को बढ़ाना;
- वेब आधारित प्रेषण सेवाओं के जरिए आसान और त्वरित गति से धनांतरण;

पहले



काशी हिन्दू विश्वविद्यालय डाक घर



काशी हिन्दू विश्वविद्यालय डाक घर के अन्दर के काउंटर

बाद में



MONITORING MECHANISM

4.4 A Web-based monitoring mechanism i.e. DET Reporting, has been devised to collect the data from the field units directly from the server without any manual intervention. Data on all Key Performance Indicators (KPIs) are minutely scrutinized and gaps in implementation and remedial measures worked out. Dedicated Programme Offices have been set up at the Headquarter level and in all Circle Headquarters. A website for the Project Arrow (<http://www.indiapostarrow.gov.in>) along with a Business Intelligence (BI) tool were

launched in the financial year 2013-14. The BI Tool enables departmental users to use an interactive map to drill down from national to post office level for viewing the performance in respect of Project Arrow KPIs.

ADVANTAGES FROM THE PROJECT

- 4.5** The advantages from the Project are:
- Upgrade appearance of post offices under 'Look & Feel' to establish a branded identity.
 - Simple and fast money transmission through a web based remittance services.

BEFORE



Kashi Hindu Vishwavidhyalya Post Office



Kashi Hindu Vishwavidhyalya Post Office inside counter

AFTER



- स्टाफ को 'सॉफ्टस्किल' में प्रशिक्षण देकर तथा सूचना प्रौद्योगिकी के समावेशन के जरिए दक्षता में सुधार लाकर काउंटर्स पर प्रतीक्षा समय में कमी लाना;
- प्राप्ति के दिन वितरण के लिए प्रेषित डाक के प्रतिशत में सुधार लाना;
- अन्य कार्यालयों को प्रेषित डाक के प्रतिशत में सुधार लाना;
- चरण I से चरण V वाले डाकघरों में 99% तक डाकघर बचत बैंक खातों का डिजिटाइजेशन
- काउंटर्स पर तेजी से लेन-देन तथा मृतक व्यक्तियों से संबंधित सभी दावों का तथा डाकघरों में प्राप्त खातों के ट्रांसफर तथा खातों को बन्द करने के अनुरोध का समय पर निपटान;
- डाकघर के निष्पादन के मूल्यांकन के लिए 'स्थानीय नागरिक घोषणा-पत्र' तैयार करना;
- जन शिकायतों की ऑनलाइन हैंडलिंग और शिकायतों का समय पर निपटान;
- डाकघरों में उचित संकेतकों, लेखन लेज, नागरिक घोषणा पत्र और पर्याप्त मात्रा में फार्म उपलब्ध करा कर सार्वजनिक हाल में ग्राहकों के लिए मैत्रीपूर्ण परिवेश का विकास;
- गलत ढंग से प्रेषित तथा वापस प्रेषित वस्तुओं में कमी लाकर वितरण में सुधार करना; और
- वीडियो कान्फ्रेंस के जरिए मानीटरिंग करके उच्च निष्पादन तथा परियोजना की सततता।



मानवदर उप डाकघर, पोरबंदर, गुजरात

- Reduce waiting time at the counters by improving efficiency through induction of IT and soft skills training to the staff.
- Improve the percentage of mails sent out for delivery on the day of receipt.
- Improve percentage of mail dispatched to other offices.
- Digitization of POSB accounts upto 99% has been done in Phase I to V Post Offices.
- Faster transaction at counters and timely settlement of all deceased claims, account transfer and account closure request received in the Post Office.
- Formation of “Local Citizens Forums” for evaluation of the performance of the Post Office.
- Online public grievances handling and timely settlement of complaints.
- Development of customer friendly environment in the public hall through proper signage’s, writing ledge, Citizen’s Charter and adequate availability of forms.
- Improve delivery by reducing missent and sent back articles.
- Sustainability of the project and high performance ensured by regular monitoring through video conferences.



Manavadar Sub Post Office, Porbandar, Gujrat

अध्याय 5

आईटी आधुनिकीकरण परियोजना

5.1 डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना भारत सरकार द्वारा नवम्बर, 2012 में 49090 मिलियन रु. के परिव्यय के साथ मिशन मोड ई-गवर्नेंस परियोजना के रूप में अनुमोदित की गई थी। इस परियोजना का उद्देश्य डाक विभाग की प्रचालनात्मक कार्यकुशलता में समग्र परिवर्तन तथा अद्यतन प्रौद्योगिकी और कनेक्टिविटी के माध्यम से प्रचालनात्मक और प्रशासकीय इकाइयों की सेवा सुपुर्दगी में सुधार लाना है।

5.2 इस परियोजना का उद्देश्य देश के दूरस्थ हिस्सों को कवर करते हुए 1,54,856 डाकघरों को नेटवर्क से जोड़ना है ताकि, देश भर में सभी प्रकार की लेखादेय डाक वस्तुओं और पार्सलों के लिए ट्रैक एवं ट्रेस सुविधा लागू की जा सके और साथ ही रीयल टाइम जानकारी मुहैया कराई जा सके ताकि ग्राहकों से फीडबैक प्राप्त हो और प्रबंधकीय कार्य कुशलता से हो सकें।

5.3 इस परियोजना का कार्यान्वयन कार्य वर्ष 2012-13 में प्रारंभ हुआ और वर्ष 2015 तक इसके पूरी तरह प्रचालित हो जाने की संभावना है। इसे आठ क्षेत्रों (साइलोज) में कार्यान्वित किया जा रहा है, जिसके लिए 6 आरएफपी प्रदान किए जा चुके हैं और दो अंतिम चरण में हैं।

कम्प्यूटरीकरण तथा नेटवर्किंग

5.4 31 मार्च, 2013 की स्थिति के अनुसार, 25145 डाकघर कम्प्यूटरीकृत कर दिए गए हैं जो कि देश भर के कुल डाकघरों का 16.24% है। लगभग 28000 स्थलों को वाइड एरिया नेटवर्क (वैन) से जोड़ा जाएगा, जिनमें सभी विभागीय डाकघर, मेल कार्यालय, स्पीड पोस्ट केन्द्र, रेल डाक सेवा कार्यालय, प्रशासनिक कार्यालय शामिल हैं।

डाटा केंद्र और आपदा रिकवरी केंद्र

5.5 डाक विभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी सेवाओं के लिए एकीकृत एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर और केंद्रीकृत डाटा के भंडारण के उद्देश्य से नवी मुम्बई में एक डाटा केन्द्र स्थापित किया गया है। डाटा केन्द्र को आपातकालीन परिस्थितियों में बैकअप प्रदान किए जाने

हेतु मैसूर में एक आपदा रिकवरी केन्द्र स्थापित किया जा रहा है।

5.6 परियोजना के नेटवर्क इंटीग्रेटर घटक के रूप में, 22200 स्थलों को विभाग के वैन के अंतर्गत नेटवर्क किया गया है। इस प्रकार, यह देश का विशालतम वैन है।



डाक विभाग का नवी मुम्बई में डाटा केन्द्र

वित्तीय प्रणाली इंटीग्रेटर

5.7 इस परियोजना के वित्तीय प्रणाली इंटीग्रेटर घटक का उद्देश्य विभाग के बचत बैंक तथा डाक जीवन बीमा प्रचालनों को एक केंद्रीय मंच के माध्यम से कम्प्यूटरीकृत करना है। कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) कार्यान्वयन के प्रायोगिक चरण में है और इस संबंध में अब तक 360 डाकघरों में प्रचालन कार्य आरंभ कर दिया गया है। पीएलआई के कम्प्यूटरीकरण के संबंध में 8 एटीएम स्थापित कर दिए गए हैं और इस प्रचालन के अंतर्गत 1138 डाकघर कवर कर दिए गए हैं।

कोर प्रणाली इंटीग्रेटर

5.8 इस परियोजना के कोर प्रणाली इंटीग्रेटर घटक का उद्देश्य विभाग के वित्त व लेखा तथा मानव संसाधन कार्यों के साथ-साथ एक केंद्रीय मंच के माध्यम से डाकघरों के डाक, मेल तथा काउंटर प्रचालनों का कम्प्यूटरीकरण करना है। यह परियोजना भी कार्यान्वयन चरण पर है।

Chapter 5

IT MODERNIZATION PROJECT

5.1 The IT Modernization Project of the Department of Posts was approved by the Government of India in November 2012 as a Mission Mode e-Governance Project with an outlay of ₹ 49090 million. The Project aims at transforming the Department of Posts' operational efficiency and improving service delivery of operational and administrative units through upgraded technology and connectivity.

5.2 The purpose is to network all 154856 post offices covering the remotest parts of the country to enable track and trace of all kinds of accountable mails and parcels in the country, and also provide real time information to facilitate customer feedback and management functions.

5.3 The implementation of the Project was initiated in the year 2012-2013 and is expected to be operational by 2015. It is being implemented in eight silos for which six RFPs have been awarded and two are in the final stages.

COMPUTERIZATION AND NETWORKING

5.4 Upto 31st March 2013, 25145 post offices which are 16.24% of the total post offices of the country has been computerized. About 28000 locations which include all Departmental POs, Mail Offices, Speed Post Hubs, RMS Offices, and Administrative Offices will be brought under the WAN network.

DATA CENTRE AND DISASTER RECOVERY CENTRE

5.5 A Data Centre has been set up at Navi Mumbai to store Integrated Application Software and centralized data for all the services offered by the Department of Posts. A Disaster Recovery Centre, for providing

emergency back up to the Data Centre, is being set up in Mysore.

5.6 As part of the Network Integrator stream of the Project, 22200 locations have been networked on the Department's WAN, thereby making it the largest WAN in the country.



Data Centre of DOP at Navi Mumbai

FINANCIAL SYSTEMS INTEGRATOR

5.7 The Financial Systems Integrator stream of the Project aims at computerizing through one central platform the Savings Bank and PLI operations of the Department. Core Banking Solution is in the pilot implementation stage and 360 post offices have so far been made operational on this account. 8 ATMs have been commissioned and 1138 post offices have gone live in respect of computerization of PLI.

CORE SYSTEMS INTEGRATOR

5.8 The Core Systems Integrator (CSI) stream of the Project aims at computerizing through one central platform all the postal, mails and counter operations of the post offices, apart from implementing computerization of finance and accounts and HR functions of the Department. This project is also in the implementation stage.

अध्याय 6

व्यवसाय विकास एवं विपणन

6.1 डाकघरों के अपने विशाल नेटवर्क के साथ, डाक विभाग ग्राहक सेवा केंद्रित संगठन होने का निरंतर प्रयास करता है। डाकघर ग्राहकों को एक ही स्थान पर अनेक उपयोगी सेवाएं प्रदान करता है तथा इस प्रकार आम आदमी को द्वार तक सहूलियत तथा किफायत उपलब्ध कराता है। अपने सामाजिक दायित्वों को पूरा करने के साथ-साथ, डाक विभाग ने राजस्व अर्जित करने के उद्देश्य से अनेक व्यवसाय उत्पाद और सेवाएं प्रारंभ की हैं जैसे रिटेल पोस्ट, ई-पोस्ट, ई-भुगतान, ई-डाकघर, स्पीड पोस्ट, एक्सप्रेस पार्सल, व्यवसाय पार्सल, लॉजिस्टिक पोस्ट, व्यवसाय पोस्ट इत्यादि।

6.2 इन व्यावसायिक कार्य-कलापों को गति प्रदान करने के लिए डाक विभाग ने वर्ष 1996 में व्यवसाय विकास निदेशालय की स्थापना की थी। विपणन पर अधिक ध्यान केंद्रित करने के उद्देश्य से वर्ष 2004-05 में इसे व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय के रूप में पुनर्गठित किया गया था। व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय की अध्यक्षता मुख्य महाप्रबंधक द्वारा की जाती है। सर्किलों, क्षेत्रों और डिवीजनों में भी समर्पित व्यवसाय विकास एवं विपणन डिवीजनों स्थापित की गई हैं।

एक्सप्रेस पार्सल एवं व्यवसाय पार्सल

6.3 बाजार की अपेक्षाओं, ग्राहकों की मांगों और प्रचालनात्मक व्यवहार्यता को ध्यान में रखते हुए, डाक विभाग की पार्सल सेवाओं को सुदृढ़ बनाते हुए एक्सप्रेस पार्सल और व्यवसाय पार्सल सेवाएं प्रारंभ की गई हैं तथा एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट को 02.12.2013 से बंद कर दिया गया है।

6.4 नए पार्सल उत्पादों को प्रारंभ किए जाने का उद्देश्य उभरते बाजार में अपनी पहुंच बनाना तथा ग्राहकों को

बेहतर गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करना है, ताकि विभाग के राजस्व में वृद्धि हो सके।



त्वरित वितरण हेतु वस्तुओं की मॉनीटरिंग

एक्सप्रेस पार्सल

6.5 एक्सप्रेस पार्सल एक प्रीमियम पार्सल सेवा है जो कि रिटेल के साथ-साथ थोक में पार्सल भेजने वाले ग्राहकों के लिए भी उपलब्ध है। यह सेवा पार्सलों का घर पर समयबद्ध एवं सुरक्षित वितरण प्रदान करती है।

6.6 पारेषण में लगने वाले समय को न्यूनतम रखे जाने हेतु इन पार्सलों को, जहां आवश्यक हो, एअर लिफ्ट कराया जाता है। एक्सप्रेस पार्सल का न्यूनतम प्रभार्य भार 0.5 कि.ग्रा. है जबकि रिटेल ग्राहकों हेतु अधिकतम प्रभार्य भार 20 कि.ग्रा. एवं संविदागत ग्राहकों हेतु 35 कि.ग्रा. है।

6.7 शुरुआत में एक्सप्रेस पार्सल सेवा शहरों जैसे कि आगरा, अगरतला, अहमदाबाद, अम्बाला, बेंगलुरु, भुवनेश्वर, चंडीगढ़, चेन्नई, दिल्ली, धनबाद, एर्नाकुलम, फरीदाबाद, गया, गुंटूर, गुड़गांव, ग्रेटर नोएडा, गोवा, गाजियाबाद, गुवाहाटी, हुबली, धारवाड़, हैदराबाद, इम्फाल, इंदौर, जयपुर, जम्मू, कोलकाता, कोझिकोड़, लखनऊ, लुधियाना,

Chapter 6

BUSINESS DEVELOPMENT AND MARKETING

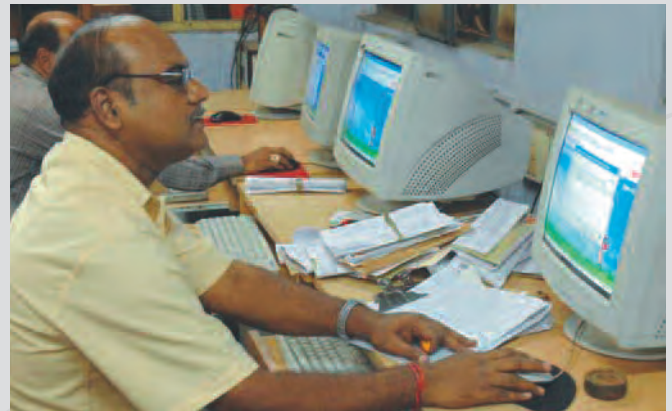
6.1 Department of Posts, with its vast network of post offices, continuously strives to be a customer service-centric organisation. The Post Office as a one stop shop, provides a range of utility services to the customers and thus offers convenience and affordability at the door steps of the common man. In addition to meeting its social obligations, Department of Posts, with the aim to generate revenue, has introduced a number of business products and services like Retail Post, ePost, ePayment, ePost Office, Speed Post, Express Parcel, Business Parcel, Logistics Post, Business Post, etc.

6.2 To provide greater impetus to these business activities, Department of Posts set up a Business Development Directorate in 1996. To provide a better focus on marketing it was reorganized as a Business Development and Marketing Directorate in the year 2004-05. The Business Development and Marketing Directorate is headed by a Chief General Manager. Dedicated Business Development and Marketing Divisions have also been created in the Circles, Regions and Divisions.

EXPRESS PARCEL AND BUSINESS PARCEL

6.3 Taking into account market considerations, customer demands and operational feasibility, the parcel service of the Department of Posts was revamped by introducing the Express Parcel and Business Parcel services and discontinuing the Express Parcel Posts from 02.12.2013.

6.4 The objective of introducing new parcel products is to make inroads in the emerging markets and offer a better quality service to the customers with a view to increase the revenue of the Department.



Monitoring of articles for speedy delivery

EXPRESS PARCEL

6.5 Express Parcel is a premium parcel service available for retail as well as bulk customers, offering a time bound, safe and secure home delivery.

6.6 To have a minimal transit time, these parcels are given an airlift wherever needed. The minimum chargeable weight of Express Parcel is 0.5 kg whereas the maximum chargeable weight is 20 kg for retail customers and 35 kg for contractual customers.

6.7 Initially, the Express Parcel Service is available between the cities of Agra, Agartala, Ahmedabad, Ambala, Bengaluru, Bhubaneswar, Chandigarh, Chennai, Delhi, Dhanbad, Ernakulam, Faridabad, Gaya,

मंगलूर, मैसूर, मुम्बई, नासिक, नोएडा, पटना, परवाणु, पुणे, रांची, शिमला, श्रीनगर, शिलांग, सूरत, वडोदरा, वाराणसी, विजयवाड़ा, तिरुवनंतपुरम, 1 और 2 सीबीपीओ के बीच उपलब्ध है। इस सेवा को चरणबद्ध रूप से पूरे देश में प्रारंभ किया जाएगा।

बिजनेस पार्सल

6.8 बिजनेस पार्सल सेवा का उद्देश्य, पार्सलों का स्थलीय पारेषण प्रदान कर कारपोरेट ग्राहकों के लिए वितरण का एक किफायती माध्यम उपलब्ध कराना है। इस श्रेणी में पार्सलों का न्यूनतम प्रभार्य भार 2 कि.ग्रा. तथा अधिकतम प्रभार्य भार 35 कि.ग्रा. है। यह सेवा देश के सभी स्थानों के लिए उपलब्ध है।

कैश ऑन डिलीवरी

6.9 भारतीय ग्राहकों में ऑनलाइन खरीददारी के बढ़ते रुझान के परिणामस्वरूप भुगतान सेवाओं, आर्डर प्रोसेसिंग तथा आपूर्ति सेवाओं इत्यादि में व्यवसाय के अनेकों अवसर हैं।

6.10 डाक विभाग ने दिनांक 02.12.2013 से पार्सल सेवाओं में मूल्यवर्द्धन के रूप में कैश ऑन डिलीवरी सुविधा (सीओडी) प्रारंभ की है। यह सुविधा एक्सप्रेस पार्सल, बिजनेस पार्सल और स्पीड पोस्ट के संविदा ग्राहकों के लिए उपलब्ध है।

वर्ल्डनेट एक्सप्रेस

वर्ल्डनेट एक्सप्रेस, भारतीय डाक और डोयचे पोस्ट डीएचएल द्वारा संयुक्त रूप से प्रदान की जाने वाली एक अंतर्राष्ट्रीय एक्सप्रेस सेवा है। यह सेवा भारत के प्रमुख शहरों को विश्व के 220 से भी अधिक देशों और क्षेत्रों से जोड़ती है।

वर्ल्डनेट एक्सप्रेस में डाक क्षेत्र में विश्व स्तर पर कार्यरत दो बड़े समूहों की शक्तियां निहित हैं। यह दस्तावेज और सामान, दोनों के लिए द्वार से द्वार तक

अंतर्राष्ट्रीय एअर एक्सप्रेस सेवा प्रदान करती है। यह डाक विभाग की एक प्रीमियम सेवा है जिसमें भारत के प्रमुख शहरों से पारेषण समय 2-4 दिनों का है।

फ्लैट रेट पार्सल

6.11 अपने ग्राहकों को सहूलियत प्रदान करने तथा पार्सल के आकार-प्रकार को मानकीकृत किए जाने के उद्देश्य से 04.02.2011 को फ्लैट रेट पार्सल सेवा प्रारंभ की गई थी।

6.12 फ्लैट रेट पार्सल एक एअर एक्सप्रेस पार्सल सेवा है। यह सेवा प्री-पेड फ्लैट रेट पार्सल बॉक्स प्रदान कर ग्राहकों को अतिरिक्त सुविधा मुहैया कराती है। ये बॉक्स तीन भार वर्गों :- 1 कि.ग्रा., 2.5 कि.ग्रा. और 5 कि.ग्रा. में उपलब्ध हैं।



आई आई टी कानपुर, उप डाकघर, उत्तर प्रदेश

Guntur, Gurgaon, Greater Noida, Goa, Ghaziabad, Guwahati, Hubli-Dharwad, Hyderabad, Imphal, Indore, Jaipur, Jammu, Kolkata, Kozhikode, Lucknow, Ludhiana, Mangalore, Mysore, Mumbai, Nashik, Noida, Patna, Parwanoo, Pune, Ranchi, Shimla, Srinagar, Shillong, Surat, Vadodara, Varanasi, Vijayawada, Thiruvananthapuram, 1 and 2 CBPO (Central Base Post Office). This service will be expanded countrywide in a phased manner.

BUSINESS PARCEL

6.8 Business Parcel aims to provide an economical distribution solution to corporate customers by providing a surface transmission of the parcels. The minimum chargeable weight of parcels in this category is 2 kg and the maximum is 35 kg. The service is available for all locations in the country.

CASH ON DELIVERY

6.9 The increasing trend for online shopping among the Indian customers has tremendous business opportunities for payment services, order processing and fulfillment services etc.

6.10 Department of Posts has introduced Cash on Delivery (COD) facility as a value addition to the parcel services from 02.12.2013 and is available to the contractual customers of Express Parcel, Business Parcel and Speed Post.

WORLDNET EXPRESS

WorldNet Express is an international Express service jointly offered by India Post and Deutsche Post DHL connecting major cities of India to more than 220 countries and territories globally.

WorldNet Express brings with it the strengths of two global giants in the postal sector. It offers door to door International Air Express service both for documents and merchandise and is a premium offering by the Department of Posts having a transit time of 2-4 days from major cities in India.

FLAT RATE PARCEL

6.11 To provide convenience to its customers and with a view to standardize its parcel size and shape, Flat Rate Parcel service was introduced on 04.02.2011.

6.12 Flat Rate Parcel is an air express parcel service and provides an added convenience to the customers by offering them pre-paid Flat Rate Parcel boxes which are available in three weight slabs viz. 1 kg, 2.5 kg and 5 kg.



IIT Kanpur, Sub Post Office, U.P.

6.13 प्लैट रेट पार्सल बॉक्स प्रधान डाकघरों तथा अन्य चिह्नित कम्प्यूटराइज्ड डाकघरों में बेचे जाते हैं। ग्रामीण क्षेत्रों सहित समस्त भारत में इनके वितरण की सुविधा उपलब्ध है। यह सेवा अंतर्राष्ट्रीय पार्सलों के लिए भी उपलब्ध है।

रिटेल पोस्ट

6.14 ग्राहकों को उनके द्वार पर पूर्ण सुविधा से तथा किफायती दरों पर विविध जनोपयोगी सेवाएं प्रदान कराए जाने हेतु डाकघरों को वन-स्टॉप शॉप के रूप में विकसित किया जा रहा है। भारतीय डाक, रिटेल पोस्ट सेवा की शुरुआत कर देश भर में डाकघरों के व्यापक नेटवर्क का लाभ उठा रहा है। रिटेल पोस्ट के अधीन आने वाली सेवाओं में बिजली के बिलों, टेलीफोन बिलों, कर और शुल्क का संग्रहण शामिल है।

6.15 सुविधाजनक स्थानों से रेल टिकट मुहैया कराए जाने हेतु रेल मंत्रालय के सहयोग से डाकघरों में सभी श्रेणियों के रेल आरक्षण टिकटों की बिक्री की जा रही है। वर्तमान में, यह सेवा 276 डाकघरों में उपलब्ध है और इस नेटवर्क का आगे विस्तार किया जा रहा है। वर्ष 2013 (अप्रैल, 2013 से दिसम्बर, 2013) के दौरान 1.716 मिलियन टिकट जारी किए गए तथा कमीशन के रूप में 27.6 मिलियन रु. अर्जित किए गए।

6.16 रिटेल पोस्ट के अंतर्गत सेवाओं के कवरेज में विस्तार तथा विभाग के लिए अतिरिक्त राजस्व अर्जित करने के उद्देश्य से दिल्ली सर्किल के दो डाकघरों में एचएमटी घड़ियों की बिक्री हेतु इस वर्ष एक पायलट प्रारंभ किया गया है।

स्पीड पोस्ट

6.17 देश के सात प्रमुख शहरों के बीच तीव्र एवं समयबद्ध वितरण सेवा प्रदान किए जाने हेतु वर्ष 1986 में स्पीड पोस्ट सेवा प्रारंभ की गई। तब से, देश के सभी प्रमुख शहरों में इसके नेटवर्क का विस्तार किया गया है। स्पीड पोस्ट सेवा के अंतर्गत पत्रों, दस्तावेजों और 35 कि.ग्रा. तक के भार वाले पार्सलों का देशभर में समयबद्ध एवं भरोसेमंद वितरण सुनिश्चित किया जाता है। वितरण

के मानदंड, किन्हीं दो स्थानों के मध्य उपलब्ध परिवहन के तीव्रतम साधन को ध्यान में रखते हुए निर्धारित किए जाते हैं। इस सेवा का संचालन, प्रचालन और प्रबंधन में वाणिज्यिक दृष्टिकोण वाली व्यावसायिक सेवा के रूप में किया जाता है।

6.18 स्पीड पोस्ट सेवा के अंतर्गत ऑनलाइन ट्रैक एवं ट्रेस सुविधा प्रदान की जाती है जोकि विश्वसनीयता, तीव्र गति तथा ग्राहकोन्मुखी सेवा का मेल है। इसके अंतर्गत स्पीड पोस्ट वस्तु की पहचान करने के लिए 13 अंको वाले बारकोड का प्रयोग किया जाता है। यह वेब-आधारित प्रौद्योगिकी www.indiapost.gov.in पर ग्राहकों को स्पीड पोस्ट के जरिए भेजी गई वस्तुओं के संबंध में उनकी बुकिंग से लेकर सुपुर्दगी तक की जानकारी प्रदान करने में सहायक सिद्ध होती है।

6.19 स्पीड पोस्ट वस्तुओं के लिए विशेष सेवा के रूप में 0.1 मिलियन रु. तक की बीमा सुविधा भी प्रदान की जाती है।

6.20 घरेलू स्पीड पोस्ट वस्तुओं के वितरण में डाक विभाग द्वारा निर्धारित मानदंडों की तुलना में अधिक विलंब होने के असंभाव्य मामले में ग्राहक द्वारा अदा किया गया स्पीड पोस्ट शुल्क प्रतिपूर्ति राशि के रूप में लौटा दिया जाता है।

स्पीड पोस्ट के अंतर्गत मूल्यवर्द्धन

ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए निम्नलिखित मूल्यवर्द्धित सेवाएं उपलब्ध कराई जा रही हैं:

- बुकिंग अभी, भुगतान बाद में (बीएनपीएल) योजना के अंतर्गत ऋण
- निःशुल्क पिक-अप
- मात्रा (वाल्यूम) आधारित छूट
- वितरण के समय भुगतान की सुविधा (कैश ऑन डिलिवरी)

प्रतिमाह लगभग 40 मिलियन वस्तुओं का वितरण कर स्पीड पोस्ट सेवा एक्सप्रेस उद्योग में बाजार की अग्रणी सेवा बनी हुई है।

6.13 Flat Rate Parcel boxes are sold at Head Post Offices and other identified computerized post offices and delivered across India including rural areas. This service is also available for international parcels.

RETAIL POST

6.14 Post offices are being developed as a one-stop shop to provide a range of utility services to the customers providing convenience and affordability at their door steps. With the introduction of Retail Post, India Post is leveraging the vast network of post offices across the country. Services under Retail Post include collection of electricity bills, telephone bills, taxes and fees.

6.15 To provide railway tickets through convenient locations, railway reservation tickets for all classes are being sold at the post offices in association with the Ministry of Railways (MOR). The service is presently available at 276 post offices and the network is being further extended. During the year 2013 (April, 2013 to December, 2013), 1.716 million tickets were issued and ₹ 27.6 million was earned as commission.

6.16 Extending the coverage of services under Retail Post and to earn more revenue for the Department, a pilot has been started this year for sale of HMT watches in two post offices in Delhi Circle.

SPEED POST

6.17 Speed Post service was introduced in 1986 to provide a fast and time bound delivery service between seven major cities in the country. Since then the network has been expanded across all major cities in the country.

Speed Post offers a time bound and assured delivery of letters, documents and parcels weighing upto 35 kgs across the country. Delivery norms are fixed taking into account the fastest available mode of transport between stations. It is managed as a business service with a commercial approach in its operations and management.

6.18 Speed Post provides an on-line track and trace service that combines reliability, speed and customer friendly service. Using the thirteen-digit barcode that identifies a Speed Post consignment, web-based technology helps the customers to track the Speed Post consignments from booking to delivery on www.indiapost.gov.in.

6.19 Insurance facility upto ₹ 0.1 million is also provided as an add-on service for Speed Post articles.

6.20 In the unlikely event of a delay in delivery of domestic Speed Post articles beyond the norms determined by the Department of Posts, Speed Post fee paid by the customer is refunded as a compensation.

VALUE ADDITIONS UNDER SPEED POST

To meet the needs of the customers, the following value added services are provided:

- Credit under Book Now Pay Later (BNPL) scheme.
- Free pick-up.
- Volume based discount.
- Cash on Delivery.

Speed Post continues to be the market leader in the express industry with monthly volume of approximately 40 million articles.

6.21 घरेलू स्पीड पोस्ट वस्तुओं के गुम हो जाने अथवा उनकी अंतर्वस्तु के गुम हो जाने/नुकसान होने की परिस्थिति में ग्राहक द्वारा स्पीड पोस्ट शुल्क के रूप में अदा की गई राशि का दोगुना अथवा 1000/-₹., जो भी कम हो, प्रतिपूर्ति के रूप में वापस लौटा दिया जाता है।

यूआईडीएआई आधार पत्रों का संवितरण तथा नामांकन

6.22 यूआईडीएआई को देश के सभी निवासियों को विशिष्ट पहचान संख्या प्रदान करने का कार्य सौंपा गया है। डाक विभाग इस कार्य को संपन्न करने के संबंध में यूआईडीएआई से प्रारंभ से ही सहयोग करता रहा है। "आधार" पत्रों के संवितरण के लिए 30.04.2010 को यूआईडीएआई के साथ समझौता ज्ञापन हस्ताक्षरित किया गया था।

6.23 जनवरी, 2013 तक स्पीड पोस्ट के अंतर्गत 193.7 मिलियन आधार पत्र बुक किए गए थे। डाक विभाग ने, विशेष उपाय के रूप में, सभी संवितरित वस्तुओं के संवितरण की इलेक्ट्रॉनिक रूप से सूचना भी उपलब्ध कराई थी।

6.24 अंतरिम उपाय के रूप में, यूआईडीएआई ने जनवरी, 2013 के अंत से आधार पत्रों को प्रथम श्रेणी डाक के रूप में भेजना प्रारम्भ किया था। डाक विभाग ने मार्च, 2014 के अंत तक प्रथम श्रेणी वस्तुओं के रूप में पोस्ट किए गए 350 मिलियन से भी अधिक यूआईडीएआई आधार पत्रों को सफलतापूर्वक हैंडिल किया है।

यूआईडीएआई नामांकन

6.25 डाक विभाग, डाकघरों के माध्यम से आधार पत्र के लिए नामांकन हेतु यूआईडीएआई के रजिस्ट्रार के रूप में भी कार्य कर रहा है। यूआईडीएआई परियोजना के चरण-। के सफलतापूर्वक पूर्ण हो जाने के पश्चात परियोजना के चरण-।। में आधार के नामांकन हेतु 18 राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के निवासियों को चुना गया था। यह आम जनता को समीप के डाकघर में आधार के लिए नामांकन कराए जाने की सुविधा प्रदान करता है।



स्पीड पोस्ट राष्ट्रीय छटाई हब, बंगलुरु

ई-पोस्ट

6.26 ई-पोस्ट एक अपंजीकृत हाइब्रिड (मिश्रित) डाक सेवा है जिसके तहत संदेशों का इलेक्ट्रॉनिक पारेषण किया जाता है। इन संदेशों में टैक्सट मैसेज (लिखित संदेश), स्कैन किए गए फोटो आदि शामिल हो सकते हैं। इस सेवा के तहत इन संदेशों आदि की हार्ड प्रति की सुपुर्दगी गंतव्य स्थल पर पोस्टमैन/डिलिवरी कर्मचारियों के माध्यम से की जाती है।

6.27 वर्तमान में, ई-पोस्ट बुकिंग की सुविधा लगभग 13000 डाकघरों में उपलब्ध है तथा वितरण का कार्य देश भर में 0.15 मिलियन से अधिक डाकघरों के नेटवर्क के माध्यम से किया जा रहा है। ई-पोस्ट सेवा, रिटेल के साथ-साथ कॉरपोरेट ग्राहकों को भी उपलब्ध कराई जाती है।

6.28 ई-पोस्ट कॉरपोरेट सेवा कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए उपलब्ध है जिसमें सरकारी विभाग, लोक क्षेत्र की इकाइयां,



Speed Post National Sorting Hub, Bengaluru

6.21 In the event of loss of domestic Speed Post articles or loss/damage of its contents, double the amount of Speed Post charges paid by the customer or ₹ 1000 whichever is less is refunded as a compensation.

DELIVERY OF UIDAI AADHAAR LETTERS AND ENROLMENT

6.22 UIDAI has been given the mandate to give a unique identification (Aadhaar) to all Residents in the country. Department of Posts has been closely associated with UIDAI from the beginning in fulfilling this mandate. An MoU was signed on 30.4.2010 with UIDAI for delivery of 'Aadhaar' letters.

6.23 Till January 2013, 193.7 million Aadhaar letters were booked under Speed Post. The Department of Posts also provided delivery

information electronically of all the articles delivered as a special measure.

6.24 As an interim measure, UIDAI started posting of Aadhaar letters as first class mail from end of January, 2013. The Department of Posts successfully handled more than 350 million UIDAI Aadhaar letters posted as first class articles till the end of March, 2014.

UIDAI ENROLMENT

6.25 Department of Posts is also working as a Registrar of UIDAI for Aadhaar enrolments through post offices. Subsequent to the successful completion of Phase-I of the UIDAI project, Residents in 18 States/Union Territories were selected to enroll for Aadhaar in Phase II of the project. It facilitates the general public in getting enrolled for Aadhaar in the neighborhood post offices.

ePOST

6.26 ePost is an unregistered hybrid mail which provides electronic transmission of messages which may include text messages, scanned images, pictures etc and their delivery in hard copies at the destination through the postman/delivery staff.

6.27 Presently, ePost booking facilities are available at around 13000 post offices and physical delivery through a network of more than 0.15 million post offices across India. ePost service is provided for both retail as well as corporate customers.

6.28 ePost Corporate Service enables corporate customers including Government departments, PSUs (Public Sector Units), SMEs (Small and Medium Enterprises),

लघु एवं मध्यम उद्योग तथा कंपनियां आदि शामिल हैं। यह सेवा उक्त ग्राहकों को इंटरनेट के माध्यम से उनके कार्यालय परिसर से उनकी व्यावसायिक अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए संदेश को ड्राफ्ट करने, डिजाइन करने तथा भेजने की सुविधा प्रदान करती है। संदेश इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से सॉफ्ट प्रति के रूप में पारेषित किया जाता है तथा गंतव्य स्थल पर प्रेषिती को इसे हार्ड प्रति के रूप में वितरित किया जाता है।

6.29 “अनेक से एक और एक से अनेक” की सुविधा भी प्रदान की जाती है, जिसके अंतर्गत एकाधिक प्रेषकों द्वारा भेजे गए एक ही ई-पोस्ट संदेश को किसी एक प्राप्तकर्ता को उसके ई-मेल में प्राप्त करने की तथा किसी एक प्रेषक द्वारा भेजे गए ई-पोस्ट संदेश को एकाधिक प्राप्तकर्ताओं द्वारा उनके ई-मेल में प्राप्त करने की सहूलियत प्रदान की जाती है।

ई-भुगतान

6.30 विभिन्न संगठनों द्वारा अपने बिलों एवं अन्य भुगतानों का डाकघर नेटवर्क के माध्यम से संग्रहण करने हेतु ई-भुगतान एक बेहतर विकल्प है। जब देश भर में फैले ग्राहकों से बिल एवं अन्य भुगतान प्राप्त किया जाना अपेक्षित हो, तो डाकघर ई-भुगतान के रूप में एक सरल एवं सुविधाजनक समाधान प्रस्तुत करता है।

6.31 ई-भुगतान “अनेक से एक” किस्म का समाधान है, जिसके अंतर्गत किसी अन्य संगठन की ओर से धन संग्रह (टेलीफोन बिल, बिजली बिल, परीक्षा शुल्क, कर, विश्वविद्यालय शुल्क और स्कूल शुल्क आदि) करने की सुविधा उपलब्ध होती है। जमा की गई धन राशि को एक वेब आधारित सॉफ्टवेयर का प्रयोग करते हुए समेकित किया जाता है और इस धन राशि का भुगतान, केन्द्रीय रूप से, बिल भेजने वाले संगठन (बिलर) द्वारा चुने गए किसी डाकघर में चेक द्वारा किया जाता है।

6.32 इस भुगतान से संबंधित सूचना तथा एमआईएस

बिलर द्वारा ऑनलाइन प्राप्त की जा सकती है। इसके अंतर्गत बिलर की पसंद के अनुसार पांच प्रकार की जानकारी होगी, जैसे कि नाम, टेलीफोन नं. आवेदन सं. इत्यादि। यह सेवा फिलहाल देश भर के 22,000 से भी अधिक डाकघरों के माध्यम से उपलब्ध है।

ई-डाकघर

6.33 ई-डाकघर पोर्टल अपने ग्राहकों को इंटरनेट के माध्यम से चुनिंदा डाक तथा संबद्ध सेवाएं प्रदान करता है। ग्राहकों को इन सेवाओं का लाभ उठाने के लिए इस पोर्टल पर रजिस्टर करना होता है। भुगतान क्रेडिट/डेबिट कार्ड के माध्यम से किया जा सकता है। इस पोर्टल को डाक विभाग के ई-वाणिज्य पोर्टल के रूप में विकसित किया जा रहा है। इस पोर्टल तक <http://www.epostoffice.gov.in> अथवा <http://www.indiapost.gov.in> के माध्यम से पहुंचा जा सकता है।

ई-डाकघर पोर्टल के माध्यम से निम्नलिखित सेवाओं का लाभ उठाया जा सकता है:

- फिलैटली डाक-टिकटों की बिक्री
- डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा के प्रीमियमों का भुगतान
- ई-आईपीओ (इलेक्ट्रॉनिक भारतीय मनीआर्डर) (ई-आईपीओ का आरंभ 22 मार्च, 2013 को आरटीआई अधिनियम, 2005 के अंतर्गत सूचना प्राप्त करने हेतु शुल्क के ऑनलाइन भुगतान के लिए किया गया था। आरंभ में यह सेवा विदेशों में निवास करने वाले भारतीय नागरिकों के लिए थी। अब इसका विस्तार कर दिया गया है और 13 फरवरी, 2014 से यह सेवा भारत में रहने वाले भारतीय नागरिकों के लिए भी उपलब्ध है।)

Companies etc to draft, design and send the messages as per their business requirements from their office premises by using the internet. The message is electronically transmitted as a soft copy and at the destination it is delivered to their addressee, in the form of a hard copy.

6.29 “Many to One and One to Many” facility is also provided for sending the same ePost message from multiple senders to one recipient in the recipient’s email and same ePost message from a sender to multiple recipients in the recipient’s email.

ePAYMENT

6.30 ePayment is a smart option for organisations to collect their bills or other payments through the post office network. When collection of bills and other payments from customers are required across the country, the post office offers them a simple and convenient solution in the form of ePayment.

6.31 ePayment is a many-to-one solution which allows collection of money (telephone bills, electricity bills, examination fee, taxes, university fee, school fee etc.) on behalf of any organisation. The collection is consolidated electronically using web based software and payment is made centrally through a cheque from a specified post office of the biller's choice.

6.32 The information and MIS regarding the payment can be had by the biller online and will contain five fields of the biller’s choice like

name, telephone number, application number etc. The service is currently available through more than 22000 post offices across the country.

e-POST OFFICE

6.33 e-Post Office portal offers select postal and allied services to its customers through the internet. The customer would need to register on the portal to avail the services and payments can be made by using a Credit/Debit card. It is also being developed as an e-Commerce portal of Department of Posts and can be reached through <https://www.epostoffice.gov.in> or <http://www.indiapost.gov.in>.

SERVICES THROUGH ePOST OFFICE PORTAL

- Sale of philatelic stamps.
- Payment of insurance premia of PLI/RPLI.
- eIPO (Electronic Indian Postal Order) (eIPO was launched on 22nd March, 2013 for online payment of fees for seeking information under the RTI Act 2005. Initially, the service was for Indian citizens living abroad and has been extended for Indian citizens living in India since 13th February, 2014).

डायरेक्ट पोस्ट

6.34 भारत में वाणिज्यिक कार्यकलापों में वृद्धि होने के साथ ही विभिन्न संगठनों द्वारा उत्पादों और सेवाओं के सीधे विज्ञापन की आवश्यकता भी बढ़ रही है। डायरेक्ट मेल को सावधानीपूर्वक चुने गए ग्राहक वर्ग अथवा बाजार का रूख जानने के लिए किसी मुद्रित सामग्री के जरिए प्रेषित बिक्री संदेश या इस प्रकार की गई घोषणा के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। विकसित देशों में डाक प्रशासनों द्वारा हैंडल किए गए कुल डाक परियात में डायरेक्ट मेल का अनुपात काफी अधिक रहता है। डायरेक्ट मेल, पता-लिखित तथा गैर पता-लिखित, दोनों ही प्रकार का हो सकता है।

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

मीडिया पोस्ट

6.36 डाक विभाग, कॉरपोरेट तथा सरकारी संगठनों को अपने संभावित ग्राहक वर्ग तक पहुंचाने का एक अनूठा मीडिया मंच प्रदान करता है। इसके अंतर्गत डाक-लेखन सामग्री, डाक परिसर आदि में विज्ञापन के विभिन्न माध्यमों का विकल्प उपलब्ध करवाया जाता है। कोई भी अन्य माध्यम, संख्या तथा पहुंच के परिप्रेक्ष्य में डाक विभाग के व्यापक विस्तार का मुकाबला नहीं कर सकता।

प्रिंट-टु-पोस्ट

6.37 डाक विभाग, कॉरपोरेट ग्राहकों की डाक का थोक मात्रा में पारेषण तथा वितरण करता है। इसका एक बड़ा हिस्सा है आवधिक बी2सी (बिजनेस टु कस्टमर) डाक, जिसके अंतर्गत बिल, विवरणियां (स्टेटमेंट) आदि शामिल हैं। ऐसे ग्राहकों को मुद्रण संबंधी आवश्यकताओं के लिए प्रिंटरों की, डाक प्रेषण से पहले (प्री-मेलिंग) की आवश्यकताओं (जैसे कागजात को लिफाफों में डालना, सील करना, फ्रैंकिंग आदि) के लिए मेल एजेंटों की तथा डाक-प्रेषण (मेलिंग) और वितरण संबंधी आवश्यकताओं के लिए डाक विभाग की सेवाओं की अपेक्षा होती है।

6.38 ऐसे ग्राहकों की जरूरतों को ध्यान में रखते हुए डाक विभाग ने प्रिंट-टु-पोस्ट (पी 2 पी) सेवा आरंभ की है। इसके अंतर्गत ग्राहकों को एक ही स्थान पर प्रिंटिंग, प्री-मेलिंग तथा मेलिंग सेवाओं से संबंधित संपूर्ण समाधान उपलब्ध करवाया जाता है।

बिजनेस पोस्ट

6.39 किसी भी डाक-वस्तु को डाक-प्रेषित करने से पहले कई कार्यों की आवश्यकता होती है, जैसे कागजात को मोड़ना, उन्हें लिफाफों में डालना, फ्रैंकिंग, पता लिखना तथा लिफाफों को चिपकाना आदि। विशाल संगठन इन प्री-मेलिंग कार्यों को करने में कठिनाई का सामना कर रहे थे।

6.40 डाक विभाग ने कॉरपोरेट/सरकारी संगठनों/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों तथा अन्य कॉरपोरेट घरानों को उनकी प्री-मेलिंग आवश्यकताओं का समग्र समाधान प्रदान करने

DIRECT POST

6.34 With increasing commercial activity in India, the need for direct advertising of products and services by organisations is growing. Direct Mail can be defined as printed matter usually carrying a sales message or announcement designed to elicit a response from carefully selected consumer or business markets. In advanced countries, Direct Mail constitutes a pre dominant portion of mail traffic handled by Postal Administrations. Direct mail can be both addressed as well as un-addressed.

6.35 Direct Post is the un-addressed component of direct Mail in India, and comprises of un-addressed postal articles like letters, cards, brochures, questionnaires, pamphlets, samples, promotional items like CDs etc., coupons, posters, mailers or any other form of printed communication that is not prohibited by the Indian Post Office Act 1898 or Indian Post Office Rules 1933.

MEDIA POST

6.36 Department of Posts offers a unique media concept to help corporate and government organisations reach potential customer through Media Post with a range of advertising mediums such as, postal stationery, postal premises etc. No other medium can match the sheer expanse of Department of Posts in terms of volume and reach.

PRINT TO POST

6.37 Department of Posts transmits and delivers large volumes of mail of corporate customers. A major portion of this mail constitutes periodic B2C mail comprising of bills, statements etc. These customers use facilities of printers for their print requirements, mailing agents for their pre-mailing requirements (like inserting, sealing, franking etc.) and Department of Posts for mailing and delivery requirements.

6.38 Keeping in view the requirement of customers, Department of Posts has introduced Print to Post Service (P2P) which offers a total solution to the customers covering printing, pre-mailing and mailing services under one roof.

BUSINESS POST

6.39 A number of pre-mailing activities like folding, inserting, franking, addressing and pasting etc. are required to be completed before an article is posted. Large organisations were finding it difficult to carry out these pre-mailing activities.

6.40 Department of Posts introduced 'Business Post' service in 1996 to offer a comprehensive solution to Corporate/ Government organisations / PSUs and other corporate houses for their pre-mailing requirements. Besides bringing in additional

के उद्देश्य से 1996 में बिजनेस पोस्ट सेवा प्रारंभ की। अतिरिक्त राजस्व अर्जित करने के अलावा यह सेवा, कॉरपोरेट तथा थोक डाक ग्राहकों की जरूरतों को पूरा कर रही है।

6.41 बिजनेस पोस्ट सेवा देश भर के प्रमुख डाकघरों के बिजनेस पोस्ट केन्द्रों पर उपलब्ध है। इस सेवा के अंतर्गत, घर/कार्यालय से संग्रहण, कागजात को लिफाफों में डालना, सील करना, पता लिखना, फ्रैंकिंग, विशेष हैंडलिंग आदि की सुविधा शामिल है।

6.42 बिजनेस पोस्ट अपने आप में कोई सेवा नहीं है बल्कि स्पीड पोस्ट, पंजीकृत डाक तथा साधारण डाक जैसी सेवाओं हेतु मात्र मूल्यवर्द्धन है।

लॉजिस्टिक्स पोस्ट

6.43 लॉजिस्टिक्स पोस्ट के अंतर्गत ग्राहकों को एकीकृत लॉजिस्टिक्स तथा कार्य-निपटान (फुलफिलमेंट) सेवाएं प्रदान की जाती हैं, जोकि ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुसार परिवर्तित की जा सकती हैं। इस सेवा के अंतर्गत ऑर्डर प्रोसेसिंग, भंडारण तथा द्वार पर संवितरण शामिल है।

6.44 लॉजिस्टिक्स पोस्ट ग्राहकों के लिए वितरण के कार्य को सरल और कुशल बना देता है। इसके अंतर्गत ग्राहक की संपूर्ण वितरण श्रृंखला का प्रबंधन किया जाता

है। इसमें संग्रहण से वितरण, भंडारण से वहन तथा ऑर्डर तैयार करने से लेकर इसके निपटान तक का कार्य शामिल होता है। इसमें कोई अधिकतम वजन सीमा नहीं है परंतु किसी डाक वस्तु हेतु न्यूनतम वजन सीमा 50 कि. ग्राम है।

6.45 डाक विभाग ने मौजूदा लॉजिस्टिक्स सेवाओं के विस्तार के रूप में पार्सलों को एअर लिफ्ट कराने की सुविधा प्रदान करने हेतु एअर इंडिया की सेवाओं का इस्तेमाल आरंभ किया है। लॉजिस्टिक्स पोस्ट के जरिए भेजी गई सामग्री के हवाई पारेषण की सुविधा अगरतला, अहमदाबाद, बेंगलूरु, चेन्नई, दिल्ली, गुवाहाटी, हैदराबाद, इम्फाल, कोलकाता, लखनऊ, मुंबई, नागपुर, पटना, पुणे तथा तिरुवनंतपुरम के बीच उपलब्ध कराई गई है। ऐसा इन केन्द्रों पर व्यवसाय की क्षमता को ध्यान में रखते हुए किया गया है।

6.46 लॉजिस्टिक्स पोस्ट में पिछले पांच वर्षों के दौरान राजस्व अर्जन में स्थिरता की प्रवृत्ति देखी गई है। पारेषण के माध्यम के रूप में विमान सेवा के आने से व्यवसाय में वृद्धि होने और अन्य निजी सेवा प्रदाताओं से प्रतिस्पर्धा की संभावना है। लॉजिस्टिक्स पोस्ट के माध्यम से वित्तीय वर्ष 2012-13 के दौरान 494.6 मिलियन रु. का राजस्व अर्जित किया गया।

revenue, this activity is meeting the need of corporate and bulk mail customers.

6.41 Business Post services are available in Business Post Centers at various major post offices across the country. The services include home/office collection, insertion, sealing, addressing, franking, special handling etc.

6.42 Business Post is not a service by itself but only a value addition for other services like Speed Post, Registered Post, and ordinary mail.

LOGISTICS POST

6.43 Logistics Post offers customers a range of integrated logistics and fulfillment services that can be tailor-made to suit the requirements of the customers. This service includes order processing, warehousing and door-to-door distribution.

6.44 Logistics Post makes the distribution task easier and efficient for the customers. It manages the entire distribution chain of the

customer from collection to distribution, from storage to carriage and from order preparation to order fulfillment. There is no maximum weight limit whereas minimum weight limit is 50 kg for an article.

6.45 Department of Posts has started utilizing the services of Air India for providing air lift to parcels as an extension of the existing logistics services. Facility for air transmission of Logistics Post consignments has been provided between Agartala, Ahmedabad, Bengaluru, Chennai, Delhi, Guwahati, Hyderabad, Imphal, Kolkata, Lucknow, Mumbai, Nagpur, Patna, Pune and Thiruvananthapuram keeping in view the business potential at these Centres.

6.46 Logistics Post has been generally showing a stable trend of revenue generation during the last five years. Introduction of air as a mode of transmission is expected to boost the business and compete with other private service providers. Revenue to the tune of ₹ 494.6 million was generated through Logistics Post service during the financial year 2012-13.

अध्याय 7

ग्रामीण व्यवसाय

7.1 डाक विभाग ऐसे कार्यकलापों से भी जुड़ा हुआ है जोकि मुख्य रूप से ग्रामीण डाक नेटवर्क के माध्यम से संचालित किए जा सकते हैं। ग्रामीण नेटवर्क में कुल 139164 डाकघर हैं जिनमें 16 प्रधान डाकघर, 12172 उप डाकघर और 126976 शाखा डाकघर हैं।



आंध्र प्रदेश के एक शाखा डाकघर में मनरेगा मजदूरी का वितरण

7.2 विगत वर्षों के दौरान, सरकार की विभिन्न सामाजिक सुरक्षा योजनाओं जैसे कि महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार सुरक्षा योजना (मनरेगा), इंदिरा गांधी राष्ट्रीय वृद्धावस्था पेंशन योजना (आईजीएनओएपीएस), इंदिरा गांधी राष्ट्रीय विधवा पेंशन योजना (आईजीएनडब्ल्यूपीएस), इंदिरा गांधी अशक्तता पेंशन योजना (आईजीएनडीपीएस) और इंदिरा गांधी मातृत्व सहयोग योजना (आईजीएमएसवाई) के परिप्रेक्ष्य में वित्तीय समावेशन पर ध्यान केंद्रित किया जा रहा है।

7.3 ग्रामीण डाक नेटवर्क के माध्यम से तृतीय पक्षकारों को सेवाएं प्रदान कर राजस्व अर्जित करने के उद्देश्य से

कार्यनीतियां तैयार की जा रही हैं। इन सेवाओं में सांख्यिकी एवं कार्यक्रम क्रियान्वयन मंत्रालय की ओर से ग्रामीण उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सीपीआई) के संकलन के लिए आंकड़ों का संग्रहण करना शामिल है। सामाजिक सुरक्षा योजनाओं संबंधी भुगतान के संवितरण हेतु बैंक खाते खोलकर लगभग 85 मिलियन ग्रामीणों को औपचारिक वित्तीय सेवाओं के दायरे में लाया जा रहा है।

7.4 इन योजनाओं ने ग्रामीण भारत के कमजोर तथा वंचित वर्गों की पहुंच औपचारिक वित्तीय सेवाओं तक पहुंचाई है। ये योजनाएं गरीबी कम करने तथा ग्रामीण जनता की स्थिति में सुधार लाने में सहायक सिद्ध हुई हैं। डाक विभाग अपने डाकघर बचत बैंक खातों के माध्यम से ग्रामीण तथा अर्द्ध-शहरी क्षेत्रों के बैंकिंग से वंचित तथा दुर्बल वर्ग के लोगों की पहुंच, औपचारिक वित्तीय सेवाओं तक बना रहा है और इस प्रकार देश में वित्तीय समावेशन की दिशा में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है।

डाकघरों के माध्यम से मनरेगा मजदूरी का संवितरण

7.5 भारत सरकार ने सितम्बर, 2005 में महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार सुरक्षा योजना (मनरेगा) अधिनियम बनाया। इस अधिनियम के अंतर्गत यह प्रावधान किया गया है कि अकुशल शारीरिक कार्य करने की इच्छा जताने वाले प्रत्येक परिवार के व्यस्क सदस्यों को प्रत्येक वित्तीय वर्ष में 100 दिनों का गारंटीशुदा मजदूरी आधारित रोजगार प्रदान किया जाएगा। यह योजना 01 अप्रैल, 2008 से देश के सभी जिलों में लागू हो चुकी है।

Chapter 7

RURAL BUSINESS

7.1 The Department of Posts is also concerned with activities that are undertaken predominantly through the rural postal network. The rural network includes 16 HOs, 12172 SOs and 126976 BOs, with a total of 139164 post offices.



MGNREGS wage disbursement at a Branch Post Office in Andhra Pradesh

7.2 Over the years, financial inclusion has emerged as the focus of various Government sponsored Social Security Schemes like Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee Scheme (MGNREGS), Indira Gandhi National Old Age Pension Scheme (IGNOAPS), Indira Gandhi National Widow Pension Scheme (IGNWPS), Indira Gandhi National Disability Pension Scheme (IGNDPS) and Indira Gandhi Matritva Sahyog Yojana (IGMSY).

7.3 Strategies are devised for leveraging rural postal network for revenue generation by

providing services to third parties such as collection of data for compilation of Rural Consumer Price Index (CPI) on behalf of the Ministry of Statistics and Programme Implementation. Approximately 85 million rural people are being brought into the ambit of formal financial services, achieved through opening bank accounts for them, for disbursement of social security scheme payments.

7.4 The Schemes have provided access to formal financial services to the weaker and vulnerable groups of rural India. They have helped in poverty reduction and improving the well being of the rural populace. Department of Posts through its POSB accounts is enabling millions of rural and semi urban unbanked and marginalized people to gain access to formal financial services, thus playing a critical role in the financial inclusion in the country.

DISBURSEMENT OF MGNREGA WAGES THROUGH POST OFFICES

7.5 Government of India enacted Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee Act (MGNREGA) in September 2005. The Act seeks to provide at least 100 days of guaranteed wage employment in every financial year to every household whose adult members volunteer to do unskilled manual work. The scheme came into effect in all districts in the country from 1st April 2008.

7.6 डाक विभाग ने मनरेगा लाभार्थियों के लिए बचत बैंक खाते खोलकर डाकघरों के माध्यम से मजदूरी के संवितरण की जिम्मेदारी ली है। डाकघर खातों के माध्यम से मनरेगा मजदूरी के संवितरण की योजना का प्रारम्भ वर्ष 2005 में आंध्र प्रदेश सर्किल से किया गया था। दिल्ली और जम्मू एवं कश्मीर सर्किलों को छोड़कर, इस योजना को पूरे देश में प्रचालित कर दिया गया है।

7.7 दिनांक 31.03.2014 की स्थिति के अनुसार, यह योजना 96,735 डाकघरों के माध्यम से प्रचालित है। विगत वर्षों के दौरान, मनरेगा के अंतर्गत खातों की संख्या और डाकघरों के माध्यम से मजदूरी के संवितरण की राशि में निरंतर वृद्धि हुई है। इसका विवरण तालिका-2 में दर्शाया गया है।

तालिका 2 वर्षवार मनरेगा खाते और संवितरित राशि		
वर्ष	वर्ष तक मनरेगा खातों की संख्या (मिलियन में)	वर्ष के दौरान संवितरित राशि (मिलियन रु. में)
2008-09	29.2	38630
2009-10	42.5	79000
2010-11	49.0	91790
2011-12	53.8	78650
2012-13	57.4	120140
कुल		408210

7.8 अप्रैल, 2013 से फरवरी, 2014 तक की अवधि के दौरान, 63.9 मिलियन मनरेगा खाते खोले गए थे और

104100 मिलियन रु. की राशि संवितरित की गई थी।

7.9 मनरेगा के अंतर्गत सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के उद्देश्य से सर्किलों को वार्षिक रूप से निधि आबंटित की जाती है ताकि वे मनरेगा अधिनियम के अंतर्गत वैधानिक उत्तरदायित्वों से संबंधित विभिन्न प्रशासनिक कार्य कर सकें।

7.10 डाक विभाग द्वारा वहन किए जा रहे व्यय को पूरा करने के लिए ग्रामीण विकास मंत्रालय ने वित्तीय वर्ष 2009-10, 2010-11 और 2011-12 के लिए अब तक 3849.9 मिलियन रु. की निधि जारी की है।



सचिव (डाक) तथा सदस्य (योजना) के साथ मनरेगा के अंतर्गत प्रभावी पहलों के लिए राष्ट्रीय पुरस्कार विजेता। ये पुरस्कार 2 फरवरी 2014 मनरेगा दिवस को दिए गए

विभिन्न सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजनाओं का भुगतान

7.11 डाक विभाग, ग्रामीण विकास मंत्रालय के राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम के अधीन पेंशनों के भुगतान का कार्य भी करता है। ये योजनाएं अत्यंत सामाजिक महत्व की हैं क्योंकि इनके अंतर्गत समाज के अत्यंत वंचित वर्गों को अति आवश्यक वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है। इन योजनाओं में निम्नलिखित शामिल हैं:

7.6 Department of Posts took the responsibility to disburse the wages through post offices by opening savings bank accounts for MGNREGA beneficiaries. Starting with Andhra Pradesh Circle in 2005, the scheme of disbursement of MGNREGA wages through post office accounts has been made operational in the entire country, with the exception of Delhi and J & K Circles.

7.7 The Scheme is operational through 96735 post offices as on 31.03.2014. The number of accounts and amount of wages disbursed through post offices under MGNREGA has steadily grown over the years, are indicated in Table 2.

TABLE 2 YEARWISE MGNREGA ACCOUNTS AND AMOUNT DISBURSED		
Year	No. of MGNREGA Accounts upto the year (in million)	Amount disbursed during the year (₹ in million)
2008-09	29.2	38630
2009-10	42.5	79000
2010-11	49.0	91790
2011-12	53.8	78650
2012-13	57.4	120140
Total		408210

7.8 During the period from April, 2013 to February, 2014, 63.9 million MGNREGA

accounts were opened, and an amount of ₹ 104100 million was disbursed.

7.9 In order to ensure quality of service under MGNREGA, funds are allotted annually to the Circles for enabling various administrative activities in response to the statutory obligations of the MGNREG Act.

7.10 In order to meet the expenditure being incurred by the Department of Posts, Ministry of Rural Development (MoRD) has released fund of ₹ 3849.9 million so far for the financial years 2009-2010, 2010-2011 and 2011-2012.



Winners of the National Award for effective initiatives under MGNREGS with Secretary(Posts) and Member(Planning). Awards were given on MGNREGS Divas, 2nd February, 2014.

PAYMENT OF VARIOUS SOCIAL SECURITY PENSION SCHEMES

7.11 Department of Posts also undertakes payment of pensions under the National Social Assistance Programme (NSAP) of the Ministry of Rural Development (MoRD). These schemes are of immense social importance as they provide the much needed financial support to some disadvantaged sections. These include:

- इंदिरा गांधी राष्ट्रीय वृद्धावस्था पेंशन योजना (आईजीएनओएपीएस)
- इंदिरा गांधी राष्ट्रीय विधवा पेंशन योजना (आईजीएनडब्ल्यूपीएस) और
- इंदिरा गांधी राष्ट्रीय अशक्तता पेंशन योजना (आईजीएनडीपीएस)

7.12 पेंशन योजनाओं के अंतर्गत भुगतान का कार्य, कार्यान्वयन एजेंसी और लाभार्थियों द्वारा चुने गए विकल्प के अनुसार, मनीआर्डर अथवा डाकघर बचत बैंक खातों के माध्यम से किया जा रहा है। वर्ष 2012-13 में, 8137.9 मिलियन से भी अधिक राशि का संवितरण डाकघर बचत बैंक खातों के माध्यम से और 32000 मिलियन रु. से भी अधिक राशि का संवितरण मनीआर्डरों के माध्यम से किया गया। वर्ष 2013-14 के दौरान, जनवरी, 2014 तक 12306.5 मिलियन रु. की राशि का संवितरण डाकघर बचत बैंक खातों के माध्यम से और 32249.1 मिलियन रु. का संवितरण मनीआर्डरों के माध्यम से किया गया है।

इंदिरा गांधी मातृत्व सहयोग योजना के अंतर्गत नकद भुगतान

7.13 इंदिरा गांधी मातृत्व सहयोग योजना (आईजीएमएसवाई), मातृत्व कुपोषण की समस्या के समाधान हेतु एक सशर्त नकद अंतरण मातृत्व लाभ योजना है। इसे एकीकृत बाल विकास सेवा योजना के मंच के माध्यम से 52 जिलों में प्रारंभ किया गया है। इस योजना के अंतर्गत महिलाओं को गर्भावस्था तथा स्तनपान के दौरान सीधे ही नकद राशि उपलब्ध करवाई जाती है, बशर्ते कि संबंधित महिलाएं कुछ विशिष्ट शर्तों को पूरा करती हों।

7.14 इन जिलों में इस योजना को सफल बनाने में डाक नेटवर्क अपना योगदान दे रहा है। इसके अंतर्गत लाभार्थियों के लिए डाकघर बचत बैंक खाते खोल कर उन्हें नकद अंतरण की सुविधा उपलब्ध कराई जा रही है। मार्च, 2014 की स्थिति के अनुसार, अब तक 0.443 मिलियन से अधिक खाते खोले जा चुके हैं, जिन के माध्यम से 699.90 मिलियन रु. की राशि का संवितरण किया गया है।

ग्रामीण उपभोक्ता मूल्य सूचकांक का परिकलन करने हेतु आंकड़ों का संग्रहण

7.15 मुद्रा स्फीति तथा मूल्यों में उतार-चढ़ाव की प्रवृत्ति का आकलन करने हेतु मूल्य सूचकांक बनाए गए हैं और सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय द्वारा इनका परिकलन नियमित रूप से किया जाता है ताकि उपयुक्त एवं पर्याप्त नीतियां बनाई एवं लागू की जा सकें।

7.16 कुछ वर्ष पूर्व तक, इस प्रयोजनार्थ मात्र थोक कीमतों हेतु मूल्य सूचकांकों का परिकलन तथा प्रयोग किया जा रहा था। तथापि, यह व्यापक रूप से स्वीकार किया जाता है कि थोक कीमतें उन मूल्यों को प्रतिबिंबित नहीं कर पाती जो वास्तविक उपभोक्ता (एंड कस्टमर) द्वारा अदा की जाती हैं। अतएव, ऐसी कीमतों के आधार पर बनाई गई नीतियां कारगर सिद्ध नहीं हो पाती और वास्तविक उपभोक्ताओं के लिए अपेक्षित परिणाम प्राप्त नहीं हो पाते। इसके अतिरिक्त, थोक मूल्य सूचकांकों के आकलन की प्रक्रिया में ग्रामीण बाजार और ग्रामीण क्षेत्रों में व्याप्त कीमतें व्यापक रूप से नजरअंदाज हो जाती हैं।

7.17 इन खामियों को दूर करने के लिए सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय ने एक प्रणाली विकसित की है, जिसके अंतर्गत देश भर के 1181 चयनित गांवों से एकत्रित आंकड़ों की सहायता से उपभोक्ता मूल्य सूचकांक के परिकलन और प्रसार की व्यवस्था की गई है। ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों के लिए अलग-अलग उपभोक्ता मूल्य सूचकांकों का परिकलन किया जा रहा है। ग्रामीण तथा शहरी, दोनों ही क्षेत्रों के लिए संयुक्त सूचकांक भी बनाया जा रहा है।

7.18 ग्रामीण क्षेत्रों के लिए कीमत संबंधी आंकड़े 1181 गांवों के चिह्नित डाकघरों के माध्यम से ही एकत्र किए जा रहे हैं। वास्तव में, डाकघर ही एकमात्र ऐसी एजेंसी है, जो इस प्रकार का डाटा संग्रहण करने में सक्षम है। इस प्रकार डाकघर, भारत के नागरिकों की स्थिति में सुधार लाने के लिए संबंधित सरकारी विभागों को नीतियां बनाने

- Indira Gandhi National Old Age Pension Scheme (IGNOAPS),
- Indira Gandhi National Widow Pension Scheme (IGNWPS), and
- Indira Gandhi National Disability Pension Scheme (IGNDPS).

7.12 These payments for pension schemes are being effected either through money orders or the Post Office Savings Bank (POSB) accounts depending upon the choice of the implementing agency and beneficiaries. In 2012-13, more than ₹ 8137.9 million have been disbursed through POSB accounts and more than ₹ 32000 million have been paid through money orders. During the year 2013-2014, ₹ 12306.5 million have been disbursed through POSB accounts and ₹ 32249.1 million through money orders by January 2014.

CASH PAYMENT UNDER INDIRA GANDHI MATRITVA SAHYOG YOJANA

7.13 Indira Gandhi Matritva Sahyog Yojana (IGMSY), a Conditional Cash Transfer (CCT) Maternity Benefit Scheme for addressing maternal under-nutrition, has been introduced in 52 identified districts through the platform of the Integrated Child Development Services (ICDS) Scheme. The Scheme envisages providing cash directly to women during pregnancy and lactation subject to the individuals fulfilling specific conditions.

7.14 Postal network in these districts are contributing to the success of the Scheme by opening POSB accounts for the beneficiaries and facilitating transfer of cash to them. As on March 2014, more than 0.443 million such accounts have been opened so far through which ₹ 699.90 million have been disbursed.

COLLECTION OF DATA FOR COMPUTING RURAL CONSUMER PRICE INDEX

7.15 Price Indices have been designed and are calculated at regular intervals by Ministry of Statistics and Programme Implementation to estimate inflation and trends in the price movements, so that appropriate and adequate policy instruments may be designed and implemented.

7.16 Till a few years back, the price indices for wholesale prices alone were being worked out and used for the purpose. It is however widely accepted that the wholesale prices do not adequately reflect the prices being faced by the end consumers. The policies designed on the basis of such prices therefore lack in effectiveness and do not have the desired outcomes for the end-consumers. Moreover, the exercise to estimate wholesale price indices largely ignores the rural markets and the prices prevalent in rural areas.

7.17 In order to tide over the above constraints, a mechanism has been worked out by the Ministry of Statistics and Programme Implementation to calculate and disseminate the consumer price index with the help of data being collected through 1181 selected villages throughout the country. The consumer price indices are being calculated for the rural and urban areas separately. A composite index is also being worked out for both rural and urban areas.

7.18 The price data for the rural areas are being entirely collected through identified post offices in 1181 villages. In fact, the post office is the only agency capable of collecting such data and is thus providing crucial support to the concerned government departments to design

और कार्यान्वित करने में महत्वपूर्ण सहयोग कर रहा है।

डाकघरों के लिए ग्रामीण सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (आरआईसीटी) समाधान

7.19 ग्रामीण आईसीटी समाधान तथा कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) के लागू होने से डाक विभाग, ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्रों में 1.54 लाख डाकघरों के अपने नेटवर्क के माध्यम से केंद्र एवं राज्य सरकारों की ओर से विभिन्न सामाजिक सुरक्षा योजनाओं का कार्यान्वयन कर पाएगा। ग्रामीण डाकघरों को बायोमीट्रिक पहचान से युक्त एक हस्तचालित उपकरण तथा माइक्रो एटीएम की सुविधा, ग्राहकों को रसीद प्रदान करने के लिए नेटवर्क की सुविधा से युक्त प्रिंटर तथा माइक्रो एटीएम को चार्ज और प्रचालित करने के लिए सौर ऊर्जा बैटरी प्रदान की जाएगी।

7.20 आरआईसीटी के अंतर्गत ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित सभी ग्रामीण डाक सेवक डाकघरों का कम्प्यूटरीकरण तथा उन्हें डिजिटल रूप से जोड़े जाने का कार्य शामिल है। इसका उद्देश्य प्रत्येक शाखा पोस्टमास्टर (बीपीएम) को प्रौद्योगिकी समाधान (आईसीटी उपकरण) उपलब्ध कराना है ताकि लगभग 1,30,000 शाखा डाकघरों द्वारा ग्रामीण क्षेत्र के ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं में सुधार हो सके। इससे ग्रामीण क्षेत्रों में विभाग की पहुंच में वृद्धि होगी तथा शाखा डाकघरों में सभी वित्तीय अंतरणों के परियात, बचत खातों, नकद प्रमाण पत्रों और ग्रामीण डाक जीवन बीमा के कारोबार में वृद्धि हो सकेगी। इसे ग्रामीण सिस्टम इंटीग्रेटर (आरएसआई) और ग्रामीण हार्डवेयर (आरएच) समाधान के माध्यम से संभव बनाया जा रहा है।

इलेक्ट्रॉनिक निधि प्रबंधन प्रणाली

7.21 ग्रामीण आईसीटी और सीबीएस के पूर्णतया कार्यान्वित होने तक अंतरिम प्रौद्योगिकी समाधान के रूप में डाक विभाग ने, सर्किलों में मनरेगा मजदूरी के संवितरण

के लिए इलेक्ट्रॉनिक निधि प्रबंधन प्रणाली (ई-एफएमएस) की शुरुआत की है। ई-एफएमएस समाधान का विकास राष्ट्रीय सूचना केंद्र (एनआईसी) द्वारा किया गया है। इसमें (ई-एफएमएस) डाकघर बचत बैंक सॉफ्टवेयर-संचय पोस्ट के एक इंटरफेस की व्यवस्था की गई है। दो एजेंसियों (डाक विभाग और ग्रामीण विकास मंत्रालय) के दो समाधानों के इंटरफेस के परिणामस्वरूप उप डाकघर स्तर तक लाभार्थियों के खातों में इलेक्ट्रॉनिक रूप से राशि जमा करना (क्रेडिट) संभव हो पाता है। निधि अंतरण आदेश या श्रमिकों की मजदूरी तथा उनकी खाता संख्या से संबंधित भुगतान फाइलें या ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा तैयार किया गया कोई भी अन्य विवरण डाकघरों को इलेक्ट्रॉनिक रूप से भेजा जाता है ताकि श्रमिकों को मजदूरी का भुगतान किया जा सके।

7.22 ई-एफएमएस ने गांवों में श्रमिकों को मजदूरी के भुगतान में लगने वाले समय को काफी कम कर दिया है। ई-एफएमएस को असम, छत्तीसगढ़, गुजरात, हरियाणा, झारखण्ड, केरल, मध्यप्रदेश, महाराष्ट्र, ओडिशा, पंजाब और राजस्थान में सफलतापूर्वक लागू कर दिया जा चुका है और अन्य सर्किलों में इसका विकास किया जा रहा है।

आंध्र प्रदेश तथा झारखण्ड में डाकघरों के माध्यम से प्रत्यक्ष लाभ अंतरण

डाकघरों के माध्यम से प्रत्यक्ष लाभांतरण के कार्यान्वयन के लिए आंध्र प्रदेश सर्किल में एक विशेष व्यवस्था की गई है। इस व्यवस्था के अंतर्गत, सर्किलों के डाकघरों द्वारा मनरेगा और अन्य सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के अधीन मजदूरी/लाभों का आधार संबद्ध भुगतान मैसर्स एपी ऑनलाइन और राज्य सरकार के सहयोग से किया जा रहा है। डाकघरों के माध्यम से भुगतान पाने वाले मजदूरों को डीबीटी भुगतान प्रदान करने और सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के अन्य लाभार्थियों के लिए सर्किल द्वारा 9000 माइक्रो एटीएम लगाए गए हैं।

and implement policies to improve the well being of the citizens of India.

RURAL INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (RICT) SOLUTION FOR THE POST OFFICES

7.19 The implementation of Rural ICT Solution and Core Banking Solution (CBS) will enable the Department of Posts to rollout various social sector schemes on behalf of the Central and State Governments through a network of 1.54 lakh post offices in rural as well as urban locations. Rural post offices will be enabled with a hand held device with biometric identification and micro ATM enablement, network provided printer to provide receipts to customer, and a solar powered battery to charge and operate the micro ATM.

7.20 RICT involves computerization and digitally connecting all the Gramin Dak Sewak post offices including those in rural areas. The objective is to provide a technology solution (ICT device) to each Branch Postmaster (BPM) which will enable each of the approximately 130000 BOs to improve the level of services being offered to the rural customers. It will increase the rural reach of the Department and enable the BO's to increase the traffic of all financial remittances, savings accounts, cash certificates and Rural Postal Life Insurance (RPLI). This is being enabled through the Rural System Integrator (RSI) and the Rural Hardware (RH) solutions.

ELECTRONIC FUND MANAGEMENT SYSTEM

7.21 As an interim technological solution, till the Rural ICT and CBS are completely rolled out, Department of Posts has introduced the electronic Fund Management System (eFMS)

for disbursement of MGNREGA wages in the Circles. The eFMS solution which is developed by the National Informatic Centre (NIC) has an interface with the POSB software - Sanchaya Post. This interface between the two solutions of two agencies (Department of Posts and Ministry of Rural Development) enables electronic crediting of beneficiaries accounts upto sub post office level. The Fund Transfer Orders (FTOs) or payment files having details of worker's wages with account number and other details generated by the Ministry of Rural Development are sent electronically to post offices for payment to wage workers.

7.22 eFMS has considerably reduced the payment time span to wage workers in the villages. eFMS has been successfully implemented in Assam, Chhattisgarh, Gujarat, Haryana, Jharkhand, Kerala, Madhya Pradesh, Maharashtra, Odisha, Punjab and Rajasthan and is being expanded to other Circles.

DIRECT BENEFIT TRANSFER THROUGH POST OFFICES IN ANDHRA PRADESH AND JHARKHAND

A special arrangement has been put in place in Andhra Pradesh Circle for implementation of the Direct Benefit Transfer (DBT) through post offices. Under the arrangement, post offices in the Circle are doing Aadhaar Enabled Payment of wages/benefits under MGNREGA and other social security schemes with the support of M/s AP Online and the State Government. 9000 Micro ATMs have been deployed by the Circle for doing the DBT payment to the wage workers and other beneficiaries of the social security schemes receiving benefits through post offices.

अध्याय 8

अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग

8.1 डाक विभाग के अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग से जुड़े मामलों का संयोजन अंतर्राष्ट्रीय संबंध एवं ग्लोबल व्यवसाय डिवीजन द्वारा किया जाता है। इनमें विश्व डाक संघ (यूपीयू) की सीमा में आने वाले विभिन्न देशों के नामोद्दिष्ट डाक प्रचालनों के बहुपक्षीय लेन-देन, अन्य नामोद्दिष्ट डाक प्रचालकों से द्विपक्षीय विचार-विमर्श, नामोद्दिष्ट एवं निजी डाक प्रचालकों से व्यवसाय संबंध एवं अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय से राजस्व अर्जन पर आधारित कार्यकलाप शामिल हैं।

विश्व डाक संघ (यूपीयू) में भारत

8.2 भारत विश्व डाक संघ (यूपीयू) के प्रारंभिक सक्रिय सदस्यों में से एक है। यह संघ संयुक्त राष्ट्र की एक विशेषज्ञ एजेंसी है जिसका मुख्यालय स्विट्जरलैंड स्थित बर्न में है। विश्व डाक संघ पर सम्पूर्ण विश्व में अन्तर्राष्ट्रीय डाक सेवाओं का दक्षतापूर्ण प्रचालन सुनिश्चित करने का उत्तरदायित्व है। यूपीयू का उद्देश्य इस क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय सहयोग को बढ़ावा देना तथा अंतर्राष्ट्रीय डाक मामलों के सभी पहलुओं को इसके विभिन्न निकायों एवं बहुपक्षीय समझौतों द्वारा विनियमित करना भी है।

8.3 यूपीयू के प्रमुख निकाय (i) कांग्रेस (ii) प्रशासनिक परिषद (सीए) (iii) डाक प्रचालन (पीओसी) (iv) परामर्शदात्री समिति और (v) अंतर्राष्ट्रीय ब्यूरो हैं। भारतीय डाक वर्तमान में सीए एवं पीओसी का सदस्य है। कांग्रेस यूपीयू की शीर्षस्थ निकाय है और इसमें सभी सदस्य देशों के प्रतिनिधि शामिल हैं।

8.4 कांग्रेस का कार्य सदस्य देशों की नौ विभिन्न समितियों के माध्यम से किया जाता है। इन समितियों का गठन चुनाव के माध्यम से किया जाता है जिसमें सदस्य देश शामिल होते हैं। ये समितियां विभिन्न प्रस्तावों पर

विचार करती हैं और अपनी रिपोर्टें पूर्ण बैठक में प्रस्तुत करती हैं जहां सदस्य देश इन पर अपना मतदान करते हैं।

एशिया प्रशांत डाक संघ में भारत

8.5 1962 में गठित एशिया प्रशांत डाक संघ (एपीपीयू) यूपीयू का एक निर्बंधित संघ है, जिसमें भारत सहित 32 देश इसके सदस्य हैं। इसका लक्ष्य क्षेत्र में डाक विनिमय में सुविधा प्रदान करना तथा सदस्य देशों के मध्य डाक सेवाओं को प्रोत्साहित करना है। एपीपीयू का उद्देश्य सदस्य देशों के मध्य डाक संबंधों को बढ़ाना, प्रोत्साहित करना और उनमें सुधार करना है तथा डाक सेवाओं के क्षेत्र में सहयोग को बढ़ावा देना है। यह वैश्विक डाक मामलों तथा रणनीति के संदर्भ में क्षेत्रीय दृष्टिकोण को तय करता है और कार्यान्वित करता है। भारत ने इस संघ की सदस्यता 1975 में प्राप्त की तथा तभी से संघ के मामलों में एक सक्रिय भूमिका निभा रहा है।

एपीपीयू कांग्रेस

भारत ने 03 से 07 सितम्बर, 2013 तक 11वीं एपीपीयू कांग्रेस की मेजबानी की। कांग्रेस संघ के कार्यों को पुनरीक्षित करने हेतु जिम्मेदार है तथा यह चार वर्षों में एक बार होती है। भारत के माननीय राष्ट्रपति, श्री प्रणब मुखर्जी द्वारा कांग्रेस का औपचारिक रूप से उद्घाटन किया गया। अगले चार वर्षों के लिए क्षेत्रीय डाक सेक्टर के भविष्य को तय करने के लिए यह कांग्रेस अपने सदस्यों में से डाक नेताओं और स्टेकहोल्डरों तथा 15 अन्य देशों से प्रेक्षकों का चयन करती है। श्रीमती पी. गोपीनाथ, सचिव डाक विभाग ने एपीपीयू के पूर्ण अधिवेशन की अध्यक्षता की।

Chapter 8

INTERNATIONAL BUSINESS AND COOPERATION

8.1 Matters relating to International Business and Cooperation of the Department of Posts are coordinated by the International Relations and Global Business Division. These include multilateral transactions among designated postal operators of different countries under the ambit of the Universal Postal Union (UPU), bilateral discussions with designated postal operators, business relations with designated and private postal operators and activities focused on realization of revenue from international business.

INDIA AT THE UNIVERSAL POSTAL UNION

8.2 India is one of the earliest active members of the Universal Postal Union (UPU), a specialized agency of the United Nations, having its headquarters at Berne, Switzerland. The Union is responsible for ensuring efficient operations of international postal services throughout the world. The UPU also aims at promoting international cooperation in this sphere and regulates the entire gamut of international postal affairs through its various bodies and multilateral agreements.

8.3 The main bodies of the UPU are: (i) The Congress (ii) the Council of Administration (CA), (iii) The Postal Operations Council (POC), (iv) the Consultative Committee, and (v) the International Bureau. Department of Posts is currently a member of both the CA and the POC.

8.4 The Congress is the supreme body of the UPU and comprises of the representatives of all member countries. The work of the Congress is carried out through nine different

Committees constituted through elections and consisting of member countries. The Committees consider various proposals and submit reports to the plenary meeting which are put to vote by member countries.

INDIA AT THE ASIAN PACIFIC POSTAL UNION

8.5 The Asian Pacific Postal Union (APPU), formed in 1962, is a Restricted Union of the UPU with a membership of 32 countries including India. It aims to facilitate postal exchange in the Region and promote cooperation in postal services of the member countries. The purpose of the APPU is to extend, facilitate and improve postal relations between member countries and to promote cooperation in the field of postal services. It decides and pursues the regional stance in response to global postal issues and strategy. India acquired membership of this Union in 1975 and since then has been playing an active role in the affairs of the Union.

APPU CONGRESS

The 11th APPU Congress was hosted by India from the 3rd to 7th September, 2013. The Congress is responsible for revising the Acts of the Union and is held once in four years. The Congress was officially inaugurated by the Hon'ble President of India, Shri Pranab Mukherjee. This Congress gathered postal leaders and stakeholders from amongst its members and observers from 15 other countries, to decide on the regional postal sector's future for the next four years. Smt. P. Gopinath, Secretary, Department of Posts, chaired the APPU Plenary session.



भारत के राष्ट्रपति, श्री प्रणव मुखर्जी 3 सितम्बर, 2013 को विज्ञान भवन में एशिया पैसिफिक डाक यूनियन (एपीपीयू) कांग्रेस के उद्घाटन पर स्मारक डाक-टिकट का एक सेट जारी करते हुए।



नई दिल्ली, भारत में 3 सितम्बर से 7 सितम्बर, 2013 तक आयोजित एशिया पैसिफिक डाक यूनियन (एपीपीयू) कांग्रेस के प्रतिनिधि



Shri Pranab Mukherjee, President of India is releasing a set of commomorative stamps at the inauguration of Asia Pacific Postal Union (APPU) congress at Vigyan Bhawan, New Delhi on 3rd September 2013.



Delegates of Asia Pacific Postal Union (APPU) congress held at New Delhi, India from 3rd to 7th September 2013.

8.6 यह पहली बार हुआ है कि कांग्रेस ने भारत को अगले चार साल के लिए कार्यकारी समिति के (एपीपीयू-ईसी) अध्यक्ष के रूप में चुना है। वर्तमान में भारत एशिया प्रशांत पोस्टल कालेज के शासकीय बोर्ड का सदस्य तथा डाक वित्तीय सेवा कार्य दल का अध्यक्ष भी है।

8.7 संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री, डॉ. किल्ली क्रुपारानी ने अपने मुख्य भाषण में अपने ग्रामीण आईसीटी नेटवर्क को मजबूत करने तथा भारतीय डाक बैंक की स्थापना के लिए डाक विभाग द्वारा हाल में की गई पहलों पर प्रकाश डाला।

8.8 इस कांग्रेस ने कार्य दल के गठन के साथ अगले चार वर्षों के लिए कार्यों को व्यवस्थित करने का अवसर प्रदान किया। यह कार्यदल मुख्य रणनीतिक क्षेत्रों में क्षेत्रीय एजेंडा को कार्यान्वित करेगा। इस कार्य दल में वित्तीय सेवाएं, भौतिक सेवाएं, ई-सेवाएं और अविच्छिन्न विकास शामिल है। डाक सेवाओं के विकास के लिए यह महत्वपूर्ण क्षेत्रों का सूचक भी है जैसाकि एशिया प्रशांत क्षेत्र द्वारा देखा गया है।

दक्षिण एशियाई डाक संघ का गठन

8.9 डाक विभाग, भारत द्वारा विकसित अवधारणा से उद्भूत एसएपीयू, यूपीयू के तत्वावधान में एक सीमित संघ है जो दक्षिण एशिया के डाक प्रशासनों के बीच सहयोग को प्रोत्साहित करेगा तथा क्षेत्र में डाक सेवाओं में सुधार करेगा। यह सार्क के अधीन एक निकाय होगा जिसमें अफगानिस्तान, भूटान, बांग्लादेश, मालदीव, नेपाल, पाकिस्तान, श्रीलंका एवं भारत के डाक प्रशासन शामिल हैं।

8.10 सापू (एसएपीयू) के संविधान और समान्य विनियमों के मसौदे को, सार्क सचिवालय के माध्यम से, पुनरीक्षण

हेतु सदस्य देशों को भेजा गया है तथा सभी सदस्यों से यह प्रतीक्षित है। 11वीं अप्पू (एपीपीयू) कांग्रेस की पूर्व संध्या पर 2 सितंबर, 2013 से सार्क डाक प्रशासनों के सदस्यों की नई दिल्ली में बैठक हुई। बैठक के दौरान सदस्यों ने प्रस्तावित संघ के सचिवालय अवसंरचना और बजट के संबंध में चर्चा की। अन्य बातों के साथ, यह निर्णय लिया गया कि सचिवालय का आकार छोटा होगा जिसमें महासचिव को सहायता प्रदान करने के लिए एक निदेशक होंगे। सदस्यों की इच्छा थी कि प्रथम कांग्रेस का आयोजन जल्दी ही दिल्ली में किया जाए तथा उन्होंने दिल्ली में ही संघ के मुख्यालय हेतु स्थान निर्धारित करने के लिए भी अपनी सहमति प्रदान की।

द्विपक्षीय और बहुपक्षीय मुद्दे

8.11 प्रशिक्षण के लिए फेलोशिप प्रदान करते हुए, जहां कहीं भी आवश्यकता हो, वहां विशेषज्ञों एवं परामर्शदाताओं के दल में योगदान करते हुए न्यूनतम विकसित देशों (एलडीसी) के समूह के डाक संगठनों को आर्थिक तथा



8.6 It is for the first time that the Congress has elected India on Chair of its Executive Committee (APPU-EC) for the next four years. Presently, India is also a member of the Governing Board of the Asia Pacific Postal College and Chair of the Postal Financial Services Working Group.

8.7 Dr. (Smt.) Killi Kruparani, Minister of State for Communications & IT, in her key note address, highlighted recent initiatives of the Department of Posts in strengthening its Rural ICT network and for setting up a Post Bank of India.

8.8 This Congress provided an occasion to organise the work for the next four years with the formation of working groups that will pursue the regional agenda in key strategic areas. The Working Groups comprise the Postal Financial Services, Physical Services, e-Services and Sustainable Development. This is also an indication of the critical areas for postal services development as seen by the Asia-Pacific Region.

FORMATION OF SOUTH ASIAN POSTAL UNION

8.9 South Asian Postal Union (SAPU), conceptualized and initiated by the Department of Posts, India, is proposed as a Restricted Union under the aegis of the UPU. It will promote cooperation among Postal Administrations of South Asia and improve postal services in the region. It will be a body under the South Asian Association for Regional Cooperation (SAARC) umbrella comprising postal administrations of Afghanistan, Bhutan, Bangladesh, Maldives, Nepal, Pakistan, Sri Lanka and India.

8.10 The draft Constitution and the General

Regulations of the SAPU have been sent, through the SAARC Secretariat, to the member countries for vetting and the same is awaited from all the members. On the eve of the 11th APPU Congress, the members of the SAARC Postal Administrations met in New Delhi on 2nd September, 2013. During the meeting the members discussed the structure of the Secretariat and the budget of the proposed Union. It was, inter alia, decided that for the present, the Secretariat will have a lean structure with one Director to support the Secretary General. The members desired that the first Congress is convened at New Delhi at an early date and also consented to locate the Headquarters of the Union at Delhi.

BILATERAL AND MULTILATERAL MATTERS

8.11 India has been at the forefront of providing economic and technical aid to the postal organisations of the Least Developed Countries (LDCs) group in the form of awarding training fellowships, contributing to the pool of experts and consultancies whenever required.



प्रौद्योगिकीय सहायता प्रदान करने के मामले में भारत अग्रणी रहा है। हाल ही के वर्षों में भारत ने एलडीसी डाक प्रचालकों को काउंटर ऑटोमेशन के लिए सॉफ्टवेयर प्रदान करते हुए प्रौद्योगिकी के समावेशन में उल्लेखनीय प्रयास किए हैं। हाल ही में भारत सरकार ने अफ्रीकी एवं साक देशों के लिए डाक प्रबंधन पर पूर्ण रूप से वित्तपोषित प्रशिक्षण कार्यक्रमों की घोषणा की है।

8.12 भारतीय अफ्रीकी फोरम शिखर सम्मेलन-11 के अंतर्गत रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी (आरएकेएनपीए), गाजियाबाद द्वारा अनेक अफ्रीकी देशों के लिए अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इन कार्यक्रमों में मुख्यतः (i) कम्प्यूटरीकरण और प्रौद्योगिकी समावेशन; (ii) डाक लेखाकरण पर अंतर्राष्ट्रीय कार्यक्रम पर ध्यान केन्द्रित किया गया। इन कार्यक्रमों में अफ्रीकी देश घाना, तंजानिया, नाइजीरिया, आदि के सहभागियों ने भाग लिया। इसके अलावा, डाक प्रबंधन पर भी एक अंतर्राष्ट्रीय कार्यक्रम 17.02.2014 से 28.02.2014 तक आयोजित किया गया। उपर्युक्त कार्यक्रमों में अनेक एशियाई देशों ने भी भाग लिया।

अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय पहल – कार्य

8.13 डाक विभाग काहाला पोस्ट ग्रुप में शामिल होने के प्रयास कर रहा है जो अपने ग्राहकों से अंतर्राष्ट्रीय ईएमएस और एयर पार्सल वस्तुओं की समयबद्ध सुपुर्दगी का सामान्य वादा करता है। केपीजी का गठन वर्ष 2003 में आस्ट्रेलिया पोस्ट, चीन पोस्ट, हांग-कांग पोस्ट, जापान पोस्ट, कोरिया पोस्ट तथा अमेरिका पोस्टल सेवाओं द्वारा एक साथ मिलकर किया गया तथा तब से इसने कोरियोस

आफ स्पेन, ला पोस्ट ऑफ फ्रांस, रॉयल मेल ऑफ ग्रेट ब्रिटेन तथा सिंगापुर पोस्ट को शामिल किया है।

8.14 डाक विभाग ने अंतर्राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक धनांतरण सेवा शुरू करने के लिए वॉल स्ट्रीट एक्सचेंज(यूई) के एमिरेटस पोस्ट ग्रुप की एक कम्पनी के साथ करार किया है। संयुक्त अरब अमीरात से प्रथम भुगतान प्राप्त करके सुश्री पी. गोपीनाथ, सचिव, डाक विभाग द्वारा दिनांक 8 अक्टूबर, 2013 को इस सेवा को शुरू किया गया।

8.15 इस सेवा को यूपीयू की अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय प्रणाली (आईएफएस) के माध्यम से उपलब्ध कराया जाएगा। यह समझौता विश्वभर में, विशेषकर खाड़ी के क्षेत्र में रह रहे भारतीयों को अपने देश में अपने परिवारों के लिए एक सुरक्षित और विश्वसनीय धनांतरण सेवा प्रदान करता है। इस तथ्य को देखते हुए इस नई सेवा का अपना विशेष महत्व है कि विश्व भर में भारत धन प्रेषण का सबसे बड़ा प्राप्तकर्ता है। धन प्रेषण की यह राशि वार्षिक रूप से 70 बिलियन यूएसडी से अधिक है जिसकी आधी रकम खाड़ी के देशों से आती है।

तकनीकी सहयोग

8.16 सितम्बर, अक्टूबर, 2013 में ईएमओ प्रणाली की स्थापना हेतु एक दो – सदस्यीय तकनीकी सहायक दल काठमांडू भेजा गया। नेपाल ने आने वाले दिनों में और सहायता मांगी है।

विदेशी डाक शिष्टमंडलों के दौरे तथा भारतीय शिष्टमंडलों के विदेशी दौरे

8.17 सचिव, डाक ने 24 मार्च, 2013 से 26 मार्च, 2013

In recent years, India has made notable efforts for induction of technology by providing software for counter automation to LDC postal operators. Recently, Government of India announced a fully funded training programme on postal management for African and SAARC countries.

8.12 Under the India-Africa Forum Summit II, international training programmes for a number of African countries were conducted by the Rafi Ahmed Kidwai National Postal Academy (RAKNPA), Ghaziabad. The programmes mainly focused on (i) Computerization and Technology induction, and (ii) International Programme on Mail Accounting. These programmes were attended by participants from African countries of Ghana, Tanzania, Nigeria etc. Besides, an International Programme on Mail Management was also held from 17.2.2014 to 28.2.2014. A number of Asian countries also participated in the above training programmes.

INTERNATIONAL BUSINESS INITIATIVES

8.13 Department of Posts has been making efforts to join the Kahala Post Group (KPG) that makes a simple promise to its customers of guaranteed time-bound delivery of international EMS and air-parcel articles. KPG was formed in 2003 by Australia Post, China Post, Hong Kong Post, Japan Post, Korea Post and the US Postal Services by coming together and has since admitted, Correos of Spain, La Poste of France, Royal Mail of Great Britain and

Singapore Post.

8.14 Department of Posts has signed an agreement with Wall Street Exchange (a company of the Emirates Post Group of UAE) for launch of International Electronic Money Transfer service. The service was launched on 8th October, 2013 by Smt. P. Gopinath, Secretary, Department of Posts, by receiving the first payment from the United Arab Emirates.

8.15 The service will be provided through the International Financial System (IFS) of the UPU. This tie-up offers the Indian diaspora worldwide - especially in the Gulf Region - a safe, secure and reliable money transfer service for their families back home. This new service has its own significance going by the fact that globally, India is the largest recipient of remittances with over USD 70 billion annually, half of which come from the Gulf.

TECHNICAL COOPERATION

8.16 In the months of September-October, 2013, a two-member technical support team was sent to Kathmandu, for installation of an eMO system. Nepal Post has sought further support in the coming days.

VISITS OF FOREIGN POSTAL DELEGATIONS AND OF INDIAN DELEGATIONS ABROAD

8.17 Secretary, Posts visited the Parcel Hub

तक इंग्लैंड में कॉवेंट्री स्थित पार्सल हब का दौरा किया।

8.18 उप महानिदेशक (अंतर्राष्ट्रीय संबंध और वैश्विक व्यवसाय) ने भारतीय डाक की ओर से 27 फरवरी, 2013 से 01 मार्च, 2013 तक पेरिस, फ्रांस में आयोजित यूपीयू की डाक वित्तीय सेवा पर यूपीयू कार्यनीति सम्मेलन में भाग लिया।

8.19 सहायक महानिदेशक (आईएम), डाक विभाग ने 25 मार्च, 2013 से 27 मार्च, 2013 तक हांग कांग में आयोजित काहाला ग्रुप की एक 3 दिवसीय बैठक में भाग लिया।

8.20 डाक विभाग ने विभिन्न देशों, विशेषकर घाना और नाइजीरिया से आए शिष्टमंडलों की मेजबानी की। शिष्टमंडलों ने वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए अपनाई गई सर्वोत्तम विधियों की जानकारी लेने के लिए भारत का दौरा किया।

8.21 सचिव, डाक की अगुवाई में एक दो-सदस्यीय शिष्टमंडल ने डाक सुधारों पर उच्च स्तरीय फोरम में भाग

लेने के लिए जुलाई, 2013 में चीन का दौरा किया।

8.22 एक चार-सदस्यीय शिष्टमंडल ने ई-कॉमर्स पर एक बेंच-मार्क स्टडी के लिए जुलाई 2013 में सिंगापुर और आस्ट्रेलिया का दौरा किया।

43वीं पत्र लेखन प्रतियोगिता, 2014

8.23 वार्षिक रूप से आयोजित की जाने वाली विश्व डाक संघ पत्र लेखन प्रतियोगिता विगत वर्षों में ग्लोबल संस्था बन गई है। इस प्रतियोगिता का उद्देश्य स्कूली बच्चों में पत्र लेखन की कला को प्रोत्साहित करना तथा साहित्यिक लेखन में उनकी क्षमता को बढ़ाना है। विश्व पत्र लेखन प्रतियोगिता युवा पीढ़ी में समाज में संचार सुविधा प्रदान करने वाले एजेंट के रूप में डाकघर की भूमिका के प्रति जागरूकता प्रदान करने में सहायक सिद्ध हुई है। 43वीं पत्र लेखन प्रतियोगिता 5 जनवरी, 2014 को आयोजित की गई।

at Coventry in United Kingdom from 24th March, 2013 to 26th March, 2013.

8.18 Deputy Director General (International Relations and Global Business) on behalf of India Posts attended the UPU Strategy Conference on Postal Financial Service of the UPU from 27th February, 2013 to 1st March, 2013 held at Paris, France.

8.19 Assistant Director General (IM), Department of Posts attended a 3 day meeting from 25th March, 2013 to 27th March, 2013 of Kahala Group held at Hong Kong.

8.20 Department of Posts hosted delegations from various countries, especially from Ghana and Nigeria. The delegates visited India to learn about the best practices adopted to promote financial inclusion.

8.21 A two-member delegation led by Secretary, Posts visited China to attend the

High Level Forum on Postal Reforms in July, 2013.

8.22 A four-member delegation visited Singapore and Australia in July, 2013 for a bench-mark study on e-commerce.

43rd LETTER WRITING COMPETITION, 2014

8.23 UPU Letter Writing Competition, held annually, has become a global institution over the years. The competition aims to promote the art of letter writing and tries to enhance the capability of school going children in literary composition. The world-wide letter writing competition has also helped to improve awareness among the young generation about the role of post offices as an agent of communication in the society. The 43rd Letter Writing Competition was held on 5th January, 2014.

अध्याय 9 वित्तीय सेवाएं

9.1 डाक विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार की ओर से लघु बचत योजनाएं संचालित करता है। दिनांक 31.03.2013 की स्थिति के अनुसार, इसके अंतर्गत खाता धारकों की संख्या 312.07 मिलियन से भी अधिक है। यह सेवा देश में 0.154 मिलियन डाकघरों के नेटवर्क के माध्यम से उपलब्ध कराई जाती है।

9.2 डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) के अंतर्गत बचत खाता, आवर्ती जमा (आरडी), सावधि जमा (टीडी), मासिक

आय योजना (एमआईएस), लोक भविष्य निधि (पीपीएफ), राष्ट्रीय बचत पत्र (एनएससी) और वरिष्ठ नागरिक बचत स्कीम (एससीएसएस) जैसी सेवाएं संचालित होती हैं। 31.03.2013 की स्थिति के अनुसार, डाकघरों में सभी राष्ट्रीय बचत योजनाओं और बचत पत्रों के तहत बकाया शेष 6031699.58 मिलियन रु. से अधिक है। बचत बैंक योजनाओं और बचत पत्रों का विस्तृत विवरण निम्नानुसार है:

तालिका 3 बचत बैंक योजना: विवरण (31.03.2013 की स्थिति के अनुसार)		
स्कीम का नाम	खातों की संख्या	बकाया शेष (मिलियन रु. में)
1. बचत खाते	125323400	377927.81*
2. आवर्ती जमा खाते	93898145	679640.81
3. सावधि जमा खाते	11199051	330071.95
4. मासिक आय योजना खाते	22886528	2017855.26
5. राष्ट्रीय बचत पत्र खाते(87 व 92)	348636	42922.41
6. लोक भविष्य निधि खाते	2374661	411202.24
7. वरिष्ठ नागरिक बचत योजना	1085831	240928.18
8. संचयी आवधिक जमा	305411	2.38
9. आवधिक जमा	7899	241.98
10. मनरेगा*	51695593	0.00
11. एमएसवाई खाते	2945668	32.61
12. योग (1 से 11)	312070823	4100825.63
13. राष्ट्रीय बचत पत्र-VIII		647089.62
14. किसान विकास पत्र		1283784.33
15. योग (13+14)		1930873.95
16. सकल योग (12+15)		6031699.58

* मनरेगा खातों के बकाया शेष को बचत खातों में शामिल किया गया है।

Chapter 9

FINANCIAL SERVICES

9.1 Department of Posts operates the Small Savings Scheme on behalf of the Ministry of Finance, Government of India. The Post Office Savings Bank (POSB) has a customer base of more than 312.07 million account holders as on 31.03.2013 provided through a network of 0.154 million post offices across the country.

9.2 The POSB operates Savings Accounts, Recurring Deposit (RD), Time Deposit (TD),

Monthly Income Scheme (MIS), Public Provident Fund (PPF), National Savings Certificate (NSC) and Senior Citizens Savings Scheme (SCSS). The outstanding balance under all National Savings Schemes and Saving Certificates in Post Office is over ₹ 6031699.58 million as on 31.03.2013. The profile of the Savings Bank Schemes and Saving Certificate is as under:

TABLE 3
SAVINGS BANK SCHEME: PROFILE (AS ON 31.03.2013)

Name of Schemes	Number of Accounts	Outstanding Balance (₹ In million)
1. Saving Accounts	125323400	377927.81*
2. RD Accounts	93898145	679640.81
3. TD Accounts	11199051	330071.95
4. MIS Accounts	22886528	2017855.26
5. NSS Accounts (87 & 92)	348636	42922.41
6. PPF Accounts	2374661	411202.24
7. Sr. Citizens Saving Scheme (SCSS)	1085831	240928.18
8. Cumulative Time Deposit	305411	2.38
9. Fixed Deposit	7899	241.98
10. MGNREGA*	51695593	0.00
11. MSY Accounts	2945668	32.61
12. Total (1 to 11)	312070823	4100825.63
13. NSC VIII		647089.62
14. KVP		1283784.33
15. Total (13+14)		1930873.95
16. Grand Total (12+15)		6031699.58

* Outstanding balance of MGNREGA accounts is included in Saving Accounts.

कोर बैंकिंग समाधान

9.3 कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) भारतीय डाक आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2012 का एक भाग है। इसका उद्देश्य डाकघरों में अपेक्षित आईटी अवसंरचना के साथ विभिन्न आईटी समाधानों को उपलब्ध कराना है। भारतीय डाक की सभी विभागीय डाकघरों में कोर बैंकिंग के कार्यान्वयन की योजना है। इस परियोजना के अंतर्गत, डाकघरों में एटीएम, इंटरनेट तथा मोबाइल बैंकिंग की सुविधा उपलब्ध होगी ताकि डाकघर बचत बैंक योजनाओं के ग्राहकों को "कहीं भी कभी भी बैंकिंग" की सुविधा प्रदान की जा सके।

9.4 सीबीएस को कार्यान्वित करने तथा एटीएम लगाए जाने की परियोजना दिनांक 28.9.2012 को शुरू हुई तथा चालू पंचवर्षीय योजना के दौरान यह सभी विभागीय डाकघरों में उपलब्ध होगी। 31.03.2014 की स्थिति के अनुसार, 128 डाकघरों में सीबीएस लागू कर दिया गया है।



इन्द्रप्रस्थ, प्रधान डाकघर नई दिल्ली पर भारतीय डाक का एटीएम

तत्काल मनीआर्डर (आईएमओ)

9.5 तत्काल मनीआर्डर (आईएमओ) एक ऑनलाइन घरेलू धन अंतरण सेवा है। यह सेवा लोगों को तत्काल धन-प्रेषण की सुविधा प्रदान करती है। इस सेवा के अंतर्गत, आईएमओ सेवा प्रदान करने वाले किसी भी

डाकघर के माध्यम से ग्राहक कुछ ही मिनटों में धन पारेषित कर सकते हैं। इस सेवा के अंतर्गत, कोई भी व्यक्ति एक बार में 1,000/- रु. से लेकर 50,000/- रु. तक की राशि प्रेषित कर सकता है। इस राशि का भुगतान प्राप्तकर्ता को भारत में किसी भी आईएमओ डाकघर में 16 अंकीय आईएमओ संख्या तथा फोटो पहचान का प्रमाण प्रस्तुत करने पर किया जाता है। फिलहाल, आईएमओ सेवा देश भर के 16585 डाकघरों में उपलब्ध है।

अंतर्राष्ट्रीय धन अंतरण सेवा

9.6 यह सेवा रीयल टाइम आधार पर 195 देशों से भारतीय ग्राहकों को तत्काल अंतर्राष्ट्रीय धन प्रेषण की सुविधा प्रदान करती है। डाक विभाग, वेस्टर्न यूनियन फाइनेंशियल सर्विसेज इन्क. के सहयोग से 9943 डाकघरों से तथा मनीग्राम पेमेंट सिस्टम इन्क. के सहयोग से 4478 डाकघरों के माध्यम से इस सेवा का संचालन कर रहा है।

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली

9.7 डाक विभाग राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली की सुविधा भी प्रदान करता है। 18 से 55 वर्ष की आयु वर्ग के व्यक्ति (कोई भी भारतीय नागरिक) एनपीएस में शामिल हो सकते हैं तथा 60 वर्ष की आयु तक अंशदान कर सकते हैं। इन पेंशन अंशदानों का, पेंशन निधि विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) द्वारा नियुक्त विभिन्न पेंशन निधि प्रबंधकों द्वारा विभिन्न स्कीमों में निवेश किया जाता है। पेंशन खाता खोलने के इच्छुक व्यक्तियों को यह सुविधा देश के प्रधान डाकघरों के माध्यम से उपलब्ध कराई जाएगी।

म्युचुअल निधियों की रिटेलिंग

9.8 डाकघर देश के पूंजी बाजार की पहुंच में विस्तार करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाने के साथ-साथ आम आदमी को निवेश के बाजार आधारित विकल्प सुलभ करा रहा है। वर्तमान में, 2000 से अधिक डाकघरों के माध्यम से यूटीआई के म्युचुअल फंडों की रिटेलिंग की जा रही है।

CORE BANKING SOLUTION

9.3 The Core Banking Solution (CBS) is part of the India Post IT Modernization Project 2012. It aims to bring various IT solutions with the required IT infrastructure in the post offices. Department of Posts plans to implement Core Banking in all Departmental post offices. The project will bring in facilities of ATM, Internet and Mobile Banking to the post offices to facilitate “Any time Any where Banking” for Post Office savings schemes users.

9.4 The project for rolling out CBS and for installing ATMs commenced on 28.9.2012 and will be available in all Departmental post offices during the current Five Year Plan. As on 31.03.2014, 128 post offices have been migrated to the CBS.



India Post ATM at Indraprastha Head Post Office, New Delhi

INSTANT MONEY ORDER

9.5 Instant Money Order (iMO) is an online domestic money transmission service intended for people requiring instant money remittance. This service enables the customer to transmit money in minutes from any of the post offices providing iMO service. Under this service, a

person can send an amount from ₹ 1000 up to ₹ 50000 in one transaction. Money will be disbursed to the payee at any of the iMO post offices in India on presentation of a 16 digit iMO number and a photo identity proof. At present iMO service is available from 16585 post offices across the country.

INTERNATIONAL MONEY TRANSFER SERVICE

9.6 The service enables instant international money remittance to customers in India from around 195 countries on a real time basis. Department of Posts has been operating this in association with Western Union Financial Services, Inc. from 9943 post office locations, and Money Gram Payment System, Inc. through 4478 post office locations.

NATIONAL PENSION SYSTEM

9.7 Department of Posts is a point of presence for the National Pension System (NPS). Subscribers (any Indian Citizen) in the age group of 18 to 55 can join NPS and contribute till the age of 60. These pensions contributions are invested in various schemes of different Pension Fund Managers appointed by the Pension Fund Regulatory and Development Authority (PFRDA). Any subscriber who intends to open a pension account will be provided the facility at Head Post Offices in the country.

RETAILING OF MUTUAL FUNDS

9.8 The post office is playing an important role in extending the reach of the capital market of the country and also provides the common man easy access to market based investment options. Presently, Mutual Funds of UTI MF are being retailed through over 2000 post offices.

अध्याय 10

बीमा

डाक जीवन बीमा

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

ग्रामीण डाक जीवन बीमा



आरपीएलआई महामेला, राजकोट, गुजरात

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

10.3 जनवरी, 2012 से बीमित राशि की अधिकतम सीमा को पीएलआई के मामले में 10 लाख रु. से बढ़ाकर 20 लाख रु. तथा आरपीएलआई के मामले में 5 लाख रु. से बढ़ाकर 10 लाख रु. कर दिया गया है।

10.4 31.03.2013 की स्थिति के अनुसार, पीएलआई/आरपीएलआई की कुल निधि और वर्ष 2012-2013 के दौरान अर्जित व्यवसाय निम्नानुसार है:

तालिका 4 पीएलआई/आरपीएलआई का निष्पादन				
योजना का नाम	प्राप्त पालिसियों की संख्या	बीमित राशि (मिलियन रु. में)	सक्रिय पालिसियों की कुल संख्या	कुल बीमित राशि (मिलियन रु. में)
पीएलआई	454053	146955.9	5219326	888964.6
आरपीएलआई	1634767	74131.7	14664650	751540.6

10.5 आईआरडीए के दिशा-निर्देशों के अनुसार, 4 नवम्बर, 2009 से डाकघर जीवन बीमा निधि और ग्रामीण डाकघर जीवन बीमा निधि की निवल अभिवृद्धि राशि का सरकारी प्रतिभूतियों आदि में निवेश किया जा रहा है।

10.6 पीएलआई के अंतर्गत निम्नलिखित प्रकार की पालिसियां उपलब्ध हैं:

Chapter 10 INSURANCE

POSTAL LIFE INSURANCE

10.1 Postal Life Insurance (PLI), introduced in 1884, is the oldest life insurance scheme for benefit of the Government and semi Government employees. Initially meant only for the postal employees, today it caters to employees of the civil and military personnel of the Central and State Governments, local bodies, government aided educational institutions, universities, nationalized banks, autonomous institutions, Public Sector Undertakings of the Central and State Government, employees of organisations such as scheduled commercial banks, credit co-operative societies, deemed universities and educational institutes accredited by recognized bodies such as NAAC, AICTE, MCI etc, joint ventures having a minimum of 10% stake of Central/State Governments/PSUs and employees engaged/ appointed on contract basis by Governments where the contract is extendable.

RURAL POSTAL LIFE INSURANCE



RPLI Mahamela, Rajkot, Gujrat

10.2 Rural Postal Life Insurance (RPLI) was introduced in 1995 for the benefit of the rural populace to extend insurance cover to the people living in rural areas with special emphasis on weaker sections and women workers.

10.3 The maximum sum assured limit of PLI has been raised from ₹ 10 lakh to ₹ 20 lakh and in RPLI from ₹ 5 lakh to ₹ 10 lakh from January 2012.

10.4 The status of PLI/RPLI funds as on 31.03.2013 and the business procured during the year 2012-13 is as under:

**TABLE 4
PERFORMANCE OF PLI/RPLI**

Name of Plan	No. of Policies procured	Sum Assured (₹ in million)	Aggregate No. of Active Policies	Aggregate Sum Assured (₹ in million)
PLI	454053	146955.9	5219326	888964.6
RPLI	1634767	74131.7	14664650	751540.6

10.5 Net accretions to Post Office Life Insurance Fund (POLIF) and Rural Post Office Life Insurance Fund (RPOLIF) are being invested in Government securities etc. as per IRDA guidelines since 4th November, 2009.

10.6 PLI offers the following types of Policies:

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

10.7 आरपीएलआई के अंतर्गत निम्नलिखित प्रकार की पालिसियां उपलब्ध हैं:

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

तालिका 5 पीएलआई/आरपीएलआई पर बोनस की दरें			
योजना	प्रतिवर्ष प्रति 1000/- रु. की बीमित राशि के लिए बोनस की दरें		
	आजीवन बीमा	बंदोबस्ती बीमा	प्रत्याशित बीमा
31.03.2011 की स्थिति के अनुसार पीएलआई	85 रु.	60 रु.	55 रु.
31.03.2010 की स्थिति के अनुसार आरपीएलआई	65 रु.	50 रु.	47 रु.

10.9 वर्ष 2012-2013 के दौरान पीएलआई तथा आरपीएलआई के संदर्भ में दावों के निपटान का ब्यौरा निम्नानुसार है:

तालिका 6 पीएलआई/आरपीएलआई के अंतर्गत निपटाए गए दावे		
विवरण	पीएलआई	आरपीएलआई
दावों की संख्या	166354	105107
भुगतान की गई राशि (मिलियन रु. में)	13801.4	3762.6

10.10 पीएलआई एवं आरपीएलआई के समस्त प्रचालनों को कम्प्यूटरीकृत किया गया है। ग्राहकों से प्रस्ताव प्राप्त होने के बाद डाटा को नेटवर्क सिस्टम पर राष्ट्रीय डाटा केन्द्र में अपलोड किया जाता है। इस केन्द्र के प्रचालन का कार्य एनआईसी द्वारा किया जाता है। सभी चालू लेन-देन को भी राष्ट्रीय डाटा केन्द्र में अपलोड किया जाता है। दावों के निपटान सहित पालिसी के परिपक्व होने तक सभी लेन-देन का ब्यौरा ऑनलाइन किया जाता है।

10.11 राष्ट्रीय डाटा केन्द्र में पीएलआई/आरपीएलआई से संबंधित समस्त डाटा संग्रहित है। यह केन्द्र सभी सर्किल कार्यालयों, क्षेत्रीय कार्यालयों, डिवीजन कार्यालयों तथा

- Whole Life Assurance (Suraksha). (i) Whole Life Assurance (Gram Suraksha).
- Convertible Whole Life Assurance (Suvridha). (ii) Convertible Whole Life Assurance (Gram Suvridha).
- Endowment Assurance (Santosh). (iii) Endowment Assurance (Gram Santosh).
- Anticipated Endowment Assurance for 15 and 20 Years (Sumangal). (iv) Anticipated Endowment Assurance for 15 and 20 Years (Gram Sumangal).
- Joint Life Endowment Assurance (Yugal Suraksha). (v) 10 years RPLI (Gram Priya).
- Children Policy (Bal Jiwan Bima). (vi) Children Policy (Bal Jiwan Bima).

10.7 RPLI offers the following types of Policies:

10.8 The bonus for continuing PLI and RPLI policies has been declared at the following rates:

TABLE 5 RATE OF BONUS ON PLI/RPLI			
Plan	Rates of Bonus per Rupees thousand sum assured per annum		
	Whole Life Assurance	Endowment Assurance	Anticipated Assurance
PLI as on 31.03.2011	₹ 85	₹ 60	₹ 55
RPLI as on 31.03.2010	₹ 65	₹ 50	₹ 47

10.9 The claims in respect of PLI and RPLI policies settled during the year 2012-2013 are as under:

TABLE 6 CLAIMS SETTLED IN PLI/RPLI		
Details	PLI	RPLI
No. of Claims	166354	105107
Amount paid (₹ in millions)	13801.4	3762.6

10.10 All operations of PLI and RPLI have been computerised. On procurement of proposals from the customers, data is entered on a networked system and uploaded to the National Data Centre being maintained by NIC. All further transactions are also uploaded to the National Data Centre. All transactions upto maturity of the policy including claim settlement is done online.

10.11 The National Data Centre is the repository of all information on PLI/RPLI. It is connected to all the Circle Offices, Regional

प्रधान डाकघरों से जुड़ा हुआ है और इन कार्यालयों के बीच डाटा ट्रांसफर ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी के माध्यम से किया जाता है।

वित्तीय सिस्टम इंटीग्रेटर (एफएसआई) परियोजना का रोल आउट

10.12 एफएसआई परियोजना 2012 के तहत सभी पीएलआई/आरपीएलआई प्रचालनों को और आटोमेटेड किया जा रहा है जिसे एक पायलट के रूप में 2014 में रोल आउट किए जाने की संभावना है। एफएसआई परियोजना में नए पीएलआई साफ्टवेयर के लिए विकसित व्यावसायिक प्रक्रियाओं में केन्द्रीय प्रोसेसिंग केन्द्र (सीपीसी) पर किए जाने वाले सभी प्रोसेसिंग कार्य शामिल हैं जिसमें सीपीसी से इतर फाइलों के बिना किसी वास्तविक संचलन के सक्षम प्राधिकारी द्वारा ऑनलाइन अनुमोदन प्रदान किए जाने का प्रावधान है। नए प्रस्तावों के डाटा प्रविष्टि संबंधी

कार्य न्यूनतम होंगे क्योंकि यह साफ्टवेयर बीमा संबंधी प्रस्तावों पर सूचना को सीधे स्कैन करेगा और पढ़ेगा तथा विभिन्न तालिकाओं को दर्शाएगा जो आधुनिक प्रौद्योगिकी तथा सभी एकीकृत प्रक्रियाओं पर आधारित होगी जैसा कि अन्य बीमा कंपनियों में प्रचलित है।

10.13 एफएसआई परियोजना के कार्यान्वयन से निम्नलिखित मुख्य सुविधाएं उपलब्ध होंगी:

- प्रीमियम भुगतान विकल्प— ईसीएस, डेबिट/क्रेडिट कार्ड, नेट बैंकिंग, ईएफटी (पीओएसबी खाता) तथा एटीएम द्वारा कियोस्क पर
- पॉलिसी ब्यौरे जानने की सुविधा
- एनईएफटी के माध्यम से दावा भुगतान

Offices, Divisional Offices and Head Post Offices and data transfer is done through broadband connectivity amongst these offices.

ROLL OUT OF FINANCIAL SYSTEM INTEGRATOR (FSI) PROJECT

10.12 All the PLI/RPLI operations are being further automated under FSI Project 2012 which is likely to be rolled out as a pilot in 2014. The business processes developed for the new PLI Software in the FSI project involve all processing work to be done at Central Processing Centres (CPC's) with a provision for online approval by the competent authority without any physical movement of files beyond CPC's. Data entry work of new proposals would

be minimal since the software will scan and read the information on insurance proposals directly and populate the various tables having state of art technology and integration of all processes as prevalent in other insurance companies.

10.13 The implementation of the FSI project will have the following major facilities:

- Premium payment options- ECS, Debit/Credit Card, Net Banking, EFT (POSB account) and at Kiosks through ATMs.
- Facility to view policy details.
- Claim payment through NEFT.

अध्याय 11 वित्तीय प्रबंधन

11.1 भारतीय डाक अपने राष्ट्रव्यापी नेटवर्क के माध्यम से देश के प्रत्येक नागरिक को डाक सुविधाएं सुलभ कराता है। डाक सेवाएं प्रदान करने के अतिरिक्त, डाकघर भारत सरकार के अन्य विभागों / अन्य संगठनों की ओर से बचत बैंक, पेंशन भुगतान, बचत-पत्रों की बिक्री आदि जैसी एजेंसी सेवाएं भी प्रदान करता है।

11.2 वर्ष 2012-13 के दौरान, बचत बैंक तथा बचत पत्रों के पारिश्रमिक सहित अर्जित कुल राजस्व 93664.98 मिलियन रु. था तथा एजेंसी कार्य के लिए अन्य

मंत्रालयों/विभागों से प्राप्त कुल राशि (वसूली) 6887.67 मिलियन रु. थी। पिछले वर्ष के 141639.09 मिलियन रुपये के व्यय की तुलना में वर्ष 2012-13 हेतु सकल कार्यकारी व्यय 154811.50 मिलियन रुपये था (लगभग 9.30% की वृद्धि)। यह वृद्धि मुख्य रूप से मंहगाई भत्ते/मंहगाई राहत, पेंशन प्रभार के भुगतान और मूल्य में वृद्धि होने के कारण हुई। वेतन तथा पेंशन प्रभार में वृद्धि होने के बावजूद विभाग का घाटा पिछले वर्ष (2011-12) के 58059.22 मिलियन रु. के घाटे की तुलना में वर्ष 2012-13 के दौरान 54258.85 मिलियन रुपए है।

तालिका- 7 राजस्व और व्यय (वर्ष 2011-2012 और 2012-2013 के लिए)			
विवरण	वास्तविक 2011-2012	वास्तविक 2012-2013	पिछले वर्ष की तुलना में वृद्धि(+) /कमी (-) की प्रतिशतता (रु. मिलियन में)
राजस्व			
डाक टिकटों की बिक्री *	6637.30	6490.56	(-)-2.21%
नकदी के रूप में प्राप्त डाक-शुल्क	22759.21	27521.09	20.92%
मनीआर्डर तथा भारतीय पोस्टल आर्डर पर कमीशन	4907.79	5148.73	4.91%
बचत बैंक/बचत पत्र कार्य के लिए पारिश्रमिक	43040.82	50316.02	16.90%
अन्य प्राप्तियां **	1648.35	4188.58	154.11%
कुल राजस्व	78993.47	93664.98	18.57%
व्यय			
सामान्य प्रशासन	7977.48	8419.55	5.54%
प्रचालन	87921.97	95554.46	8.68%
एजेंसी सेवाएं	4283.91	4430.20	3.41%
अन्य ***	41455.73	46407.29	11.94%
कुल सकल व्यय	141639.09	154811.50	9.30%
घटाएं वसूलियां	4586.40	6887.67	50.18%
निवल व्यय	137052.69	147923.83	7.93%
घाटा (निवल व्यय-राजस्व)	58059.22	54258.85	(-)-6.55%

* इसमें डाक टिकटों, सेवा टिकटों का विक्रय शामिल है।

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

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

Chapter 11

FINANCIAL MANAGEMENT

11.1 The Department of Posts provides postal services through a nationwide network of post offices. Besides providing postal services, post offices also perform agency functions like Savings Bank, payment of pension, sale of Cash Certificates, etc. on behalf of other Departments of the Government of India/ other organisations.

11.2 Total revenue earned including remuneration for Savings Bank & Cash Certificates work during the year 2012-2013 was ₹ 93664.98 million and the amount

received from other Ministries/ Departments as Agency charges (recoveries) was ₹ 6887.67 million. Gross working expenditure for the year 2012-2013 was ₹ 154811.50 million against the previous year's expenditure of ₹ 141639.09 million (an increase of about 9.30%). The increase was mainly due to payment of Dearness Allowance/Dearness Relief, payment of pensionary charges and hike in price, etc. In spite of the increase in salaries and pensionary charges, deficit of the Department during 2012-2013 is ₹ 54258.85 million against the previous year (2011-2012) deficit of ₹ 58059.22 million.

TABLE 7
REVENUE AND EXPENDITURE
(for the years 2011-2012 & 2012-2013) (₹ in million)

Particulars	Actuals 2011-2012	Actuals 2012-2013	% age Increase(+)/ Decrease(-) over previous year
Revenue			
Sale of Stamps *	6637.30	6490.56	(-)2.21%
Postage Realised in Cash	22759.21	27521.09	20.92%
Commission on Money Orders and Indian Postal Orders etc.	4907.79	5148.73	4.91%
Remuneration for Savings Bank/Saving Certificates Work.	43040.82	50316.02	16.90%
Other Receipts **	1648.35	4188.58	154.11%
Total Revenue	78993.47	93664.98	18.57%
Expenditure			
General Administration	7977.48	8419.55	5.54%
Operation	87921.97	95554.46	8.68%
Agency Services	4283.91	4430.20	3.41%
Others ***	41455.73	46407.29	11.94%
Total Gross Expenditure	141639.09	154811.50	9.30%
Less Recoveries	4586.40	6887.67	50.18%
Net Expenditure	137052.69	147923.83	7.93%
Deficit (Net Expenditure - Revenue)	58059.22	54258.85	(-)6.55%

* This includes sale of Postage stamps, service stamps.

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

*** This includes expenditure on Audit and Accounts, Civil Engineering, Amenities to staff, Stationery and Printing etc.

तालिका-8
वर्ष 2011-2012 और वर्ष 2012-2013 में एजेंसी के कार्यों के कारण
कार्यकारी व्यय की वसूली

(रु. मिलियन में)

क्र.सं.	लेखा शीर्ष	वास्तविक 2011-2012	वास्तविक 2012-2013
1	कोयला खानों तथा ईपीएफ/परिवार पेंशन तथा विविध सेवाओं का भुगतान (डीओटी/बीएसएनएल/एमटीएनएल)	109.12	106.76
2	रेलवे पेंशन का भुगतान	76.10	80.82
3	डाक जीवन बीमा	3896.27	5982.28
4	सीमा शुल्क वसूली	20.35	22.65
5	अंतरराष्ट्रीय धनांतरण खातों पर कमीशन-वेस्टर्न यूनियन स्कीम	444.87	568.74
6	अन्य *	39.69	126.42
	कुल	4586.40	6887.67

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

11.3 विभाग का राजस्व 'वसूलियों' तथा 'राजस्व की गई एजेंसी सेवाओं हेतु विभाग द्वारा अर्जित कमीशन प्राप्तियों' के रूप में है। तालिका 8 में उल्लिखित मद की राशि को दर्शाती है तथा 'राजस्व प्राप्तियां' डाक वस्तुओं 'वसूलियां' अन्य विभागों तथा संगठनों की ओर से प्रदान के विक्रय, मनीआर्डर तथा भारतीय पोस्टल आर्डर पर

TABLE 8
RECOVERY OF WORKING EXPENSES ON ACCOUNT OF AGENCY SERVICES
IN 2011-2012 AND 2012-2013
(₹ in million)

Sl. No.	Head of Account	Actuals 2011-2012	Actuals 2012-2013
1	Payment of Coal Mines and EPF/Family pension and misc services (DOT/BSNL/MTNL)	109.12	106.76
2	Payment of Railway Pension	76.10	80.82
3	Postal Life Insurance	3896.27	5982.28
4	Customs Duty Realisation	20.35	22.65
5	Commission on account of International money transfer Western Union Scheme	444.87	568.74
6	Others *	39.69	126.42
Total		4586.40	6887.67

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

11.3 The revenue of the Department is in the form of 'Recoveries' and 'Revenue Receipts'. The item 'Recovery' mentioned in Table 8 represents the amount of commission earned

by the Department for Agency functions done on behalf of other Departments and organisations and 'Revenue Receipts' are on account of sale of postal articles, commission

कमीशन, अन्य प्रीमियम सेवाओं से प्राप्तियां, बचत बैंक तथा बचत-पत्र इत्यादि के पारिश्रमिक के कारण हैं। विभाग का राजस्व वहन किए गए कार्यकारी व्यय की तुलना में कम है।

11.4 वर्ष के दौरान वित्त मंत्रालय द्वारा 'कार्यकारी व्यय' तथा 'पूंजीगत परिव्यय' के लिए उपलब्ध कराई गई निधियों का समुचित उपयोग किया गया। सरप्लस निधि को समय पर वित्त मंत्रालय को अभ्यर्पित कर दिया गया है। ऐसी सराहनीय उपलब्धि प्रभावी बजट नियंत्रण तथा मासिक आधार पर व्यय की प्रगति की मानीटरिंग से संभव हुई।

पूंजीगत परिव्यय

11.5 वर्ष 2012-2013 के दौरान नियत परिसंपत्तियों पर हुआ व्यय 1462.72 मिलियन रु. था जिसमें से 7% भूमि तथा भवनों पर, 91% डाक सेवाओं के यांत्रिकीकरण तथा उनके आधुनिकीकरण पर और 2% मेल मोटर वाहनों तथा अन्य पर था। नियत परिसंपत्तियों पर सकल पूंजी के मूल्य में वर्ष के अंत तक 1462.72 मिलियन रु. की वृद्धि हुई। वर्ष के अंत तक निवल प्रगामी नियत परिसंपत्ति मूल्य 28716.72 मिलियन रु. था।

तालिका-9
वर्ष 2012-2013 के दौरान अभ्यर्पित निधियां तथा बचत

(रु. मिलियन में)

बचत का स्वरूप	बजट प्राक्कलन	अनुपूरक अनुदान/ पुनर्वियोजन	कुल	वास्तविक व्यय	अधिक (+) / बचत (-)	अभ्यर्पित/ पुनर्वियोजित राशि
3201 कार्यकारी व्यय	143618.70	9415.30	153034.00	154811.50	1777.50	0.00
2552 पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधान	178.40	0.00	178.40	0.00	(-)178.40	241.90
कुल कार्यकारी व्यय	143797.10	9415.30	153212.40	154811.50	1599.10	241.90
5201 पूंजीगत व्यय	5536.10	6.90	5543.00	1462.72	(-)4080.28	4617.70
4552 पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधान	621.60	0.00	621.60	0.00	(-)621.60	0.00
कुल पूंजी	6157.70	6.90	6164.60	1462.72	(-)4701.88	4617.70
कुल कार्यकारी व्यय + पूंजीगत व्यय	149954.80	9422.20	159377.00	156274.22	(-)3102.78	4859.60

on money orders and Indian Postal Orders, receipts from other premium services, remuneration for Savings Bank and Saving Certificates, etc. The earnings of the Department are on the lower side in comparison to the working expenses.

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

monitoring the progress of expenditure on monthly basis.

CAPITAL OUTLAY

11.5 The expenditure on fixed assets in the year 2012-2013 was ₹ 1462.72 million, of which 7 % was on Land and Buildings, 91% on Mechanization and Modernization of Postal Services and 2% on Mail Motor Vehicles and others. The value of gross Capital on fixed assets rose by ₹ 1462.72 million at the end of the year. The net progressive fixed asset value up to the end of the year was ₹ 28716.72 million.

TABLE 9
FUNDS SURRENDERED AND SAVINGS DURING 2012-2013

(₹ in million)

Nature of Expenditure	Budget Estimate	Suppl. Grant/ Re-app.	Total	Actual Expenditure	Excess(+)/ Saving (-)	Amount Surrendered/ Re-app.
3201 Working Exp	143618.70	9415.30	153034.00	154811.50	1777.50	0.00
2552 Prov. For the Development of North East Region	178.40	0.00	178.40	0.00	(-)178.40	241.90
Total Working Exp.	143797.10	9415.30	153212.40	154811.50	1599.10	241.90
5201 Capital Exp.	5536.10	6.90	5543.00	1462.72	(-)4080.28	4617.70
4552 Prov. For the Development of North East Region	621.60	0.00	621.60	0.00	(-)621.60	0.00
Total Capital	6157.70	6.90	6164.60	1462.72	(-)4701.88	4617.70
Total Working Exp +Capital Exp	149954.80	9422.20	159377.00	156274.22	(-)3102.78	4859.60

सेवाओं की लागत

11.6 विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत तथा औसत राजस्व नीचे दिया गया है:

तालिका-10 विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत तथा औसत राजस्व (आंकड़े पैसे में)					
क्रम संख्या	सेवाओं का नाम	2011-2012		2012-2013	
		लागत	राजस्व	लागत	राजस्व
1	पोस्ट कार्ड	734.68	50.00	717.90	50.00
2	मुद्रित पोस्ट कार्ड	736.88	600.00	719.49	600.00
3	प्रतियोगिता पोस्ट कार्ड	706.72	1000.00	718.81	1000.00
4	पत्र कार्ड (अंतर्देशीय पत्र)	729.03	250.00	718.32	250.00
5	पत्र	790.24	968.37	796.18	939.39
6	पंजीकृत समाचार पत्र – एकल	884.47	56.00	1059.25	59.00
7	पंजीकृत समाचार पत्र – बंडल	1792.84	153.00	2079.19	163.00
8	बुक पोस्ट – बुक पैटर्न और नमूने के पैकेट	886.23	666.14	951.18	846.41
9	बुक पोस्ट– मुद्रित किताबें	1258.80	311.19	1244.92	290.14
10	बुक पोस्ट – अन्य पत्रिकाएं	1083.97	861.61	1351.80	1535.09
11	पावती	639.05	300.00	650.78	300.00
12	पार्सल	4352.15	3581.87	4658.92	4069.43
13	पंजीकरण	4111.62	1700.00	4213.69	1700.00
14	स्पीड पोस्ट	5056.39	2295.51	5052.04	2803.27
15	वैल्यू देय डाक	2834.73	454.58	2666.20	456.64
16	बीमा	13032.93	26856.47	14182.23	5524.10
17	मनी आर्डर	8667.14	6299.78	8917.55	5819.24
18	भारतीय पोस्टल आर्डर	3540.14	272.64	3611.05	338.07

COST OF SERVICES

11.6 The average cost and average revenue of various Postal Services are as under:

TABLE 10
AVERAGE COST AND AVERAGE REVENUE IN VARIOUS POSTAL SERVICES
(Figure in Paisa)

Sl. No.	Name of Services	2011-2012		2012-2013	
		Cost	Revenue	Cost	Revenue
1	Postcard	734.68	50.00	717.90	50.00
2	Printed Postcard	736.88	600.00	719.49	600.00
3	Competition Postcard	706.72	1000.00	718.81	1000.00
4	Lettercard (Inland Letter)	729.03	250.00	718.32	250.00
5	Letter	790.24	968.37	796.18	939.39
6	Registered Newspaper-Single	884.47	56.00	1059.25	59.00
7	Registered Newspaper-Bundle	1792.84	153.00	2079.19	163.00
8	Book Post, Book Pattern & Sample Packets	886.23	666.14	951.18	846.41
9	Book Post-Printed Books	1258.80	311.19	1244.92	290.14
10	Book Post-Other Periodicals	1083.97	861.61	1351.80	1535.09
11	Acknowledgement	639.05	300.00	650.78	300.00
12	Parcel	4352.15	3581.87	4658.92	4069.43
13	Registration	4111.62	1700.00	4213.69	1700.00
14	Speed Post	5056.39	2295.51	5052.04	2803.27
15	Value Payable Post	2834.73	454.58	2666.20	456.64
16	Insurance	13032.93	26856.47	14182.23	5524.10
17	Money Order	8667.14	6299.78	8917.55	5819.24
18	Indian Postal Order	3540.14	272.64	3611.05	338.07

अध्याय 12

फिलैटली

डाक-टिकटें

12.1 डाक-टिकट, जिसकी शुरुआत कागज के एक टुकड़े के रूप में हुई तथा जिसे डाक-शुल्क की प्राप्ति के रूप में प्रदान किया जाता था, ने अतिरिक्त आयाम स्थापित किए हैं। यह राष्ट्रीय धरोहरों एवं घटनाओं को स्मरण करने, मनाने एवं प्रोत्साहित करने का माध्यम है। यह डाक प्रशासन की ब्रांड छवि है और देश की संप्रभुता की अभिव्यक्ति है। स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद प्रारंभ में डाक-टिकटों का प्रयोग विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में देश की प्रगति के साथ-साथ पंचवर्षीय योजनाओं, इस्पात संयंत्रों, बांधों आदि जैसे विषयों को आधार बनाते हुए देश के सामाजिक-आर्थिक विकास को प्रतिबिंबित करने के लिए किया गया। तत्पश्चात, देश की समृद्ध सांस्कृतिक और प्राकृतिक विरासत की झलक प्रस्तुत की जाने लगी और कला, वास्तुकला, शिल्प, समुद्री विरासत, विज्ञान, प्रौद्योगिकी, रक्षा और सिनेमा पर विषय-आधारित सेटों में अनेक आकर्षक डाक-टिकट जारी किए गए। राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय महत्व के अनेक महान नेताओं, जिनमें सर्वाधिक महत्वपूर्ण महात्मा गांधी हैं, पर भी स्मारक डाक-टिकट जारी किए जा चुके हैं। राष्ट्रपिता को नियत टिकटों से भी सम्मानित किया जा चुका है। चित्रकला, साहित्य, विज्ञान, संगीत, सामाजिक उत्थान आदि क्षेत्रों में योगदान देने वाले व्यक्तियों को भी सम्मानित किया गया है।

12.2 "डाक शुल्क के प्रतीक" तथा "सांस्कृतिक दूत" की अपनी दुहरी भूमिका के अनुसार डाक-टिकटों की दो श्रेणियां हैं। पहली श्रेणी के डाक-टिकट रोजमर्रा के इस्तेमाल के लिए हैं और डाक वस्तुओं पर डाक-शुल्क के भुगतान के संकेतस्वरूप प्रदान किए जाते हैं। इनका डिजाइन सरल होता है और इनके निर्माण में कम लागत आती है तथा इनका मुद्रण बड़ी संख्या में और लंबी अवधि तक किया जाता है। वहीं, दूसरे प्रकार के डाक-टिकटों

को अधिक आकर्षक रूप से डिजाइन एवं मुद्रित किया जाता है तथा इन्हें सीमित मात्रा में मुद्रित किया जाता है और फिलैटलीविदों और डाक-टिकट संग्रहकर्ताओं में इन्हें लेकर काफी उत्साह रहता है।

विभाग के फिलैटली कार्यक्रमलाप में निम्नलिखित शामिल हैं:

- विशेष / स्मारक डाक-टिकटों की डिजाइनिंग, मुद्रण और इनका वितरण।
- नियत डाक-टिकटों एवं डाक लेखन-सामग्री, जैसे लिफाफे, अंतर्देशीय पत्र कार्ड, पोस्टकार्ड, एरोग्राम, रजिस्टर्ड कवर आदि की डिजाइनिंग, मुद्रण और इनका वितरण।
- फिलैटली को प्रोत्साहन और राष्ट्रीय स्तर पर फिलैटली प्रदर्शनियों का आयोजन तथा अंतर्राष्ट्रीय एवं विश्व प्रदर्शनियों में भाग लेने के साथ-साथ राज्य / क्षेत्रीय तथा जिला स्तर पर प्रदर्शनियों की मॉनीटरिंग करना तथा
- राष्ट्रीय डाक-टिकट संग्रहालय, नई दिल्ली का रख-रखाव।

फिलैटली नीति

12.3 फिलैटली सलाहकार समिति (पीएसी) स्मारक डाक-टिकट जारी करने की वार्षिक योजना पर भारत सरकार को सलाह देती है। डाक विभाग को प्रतिवर्ष डाक-टिकट जारी करने के लिए विभिन्न स्रोतों से बड़ी संख्या में प्रस्ताव प्राप्त होते हैं। इन स्रोतों में सांसद, विधायक, राज्य सरकारें तथा अन्य सार्वजनिक व निजी संगठन/संस्थान तथा व्यक्ति शामिल हैं। समिति इन प्रस्तावों की डाक-टिकटों के फिलैटलिक महत्व से संबंधित दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखते हुए जांच करके मुद्रण एवं उनके विक्रय की क्षमता के मद्देनजर डाक-टिकटों को

Chapter 12

PHILATELY

POSTAGE STAMPS

12.1 Postage stamp, which began as a piece of paper in token of receipt of postage, has assumed additional dimensions. It is a mode of commemorating, celebrating and promoting national heritage and events. It is a brand image of a Postal Administration and a statement of sovereignty of a nation. After Independence, the medium of postage stamps was initially used to highlight the country's achievements in science and technology as well as its socio-economic development by depicting themes like the Five Year Plans, Steel Plants, Dams, etc. Subsequently, the country's rich cultural and natural heritage was showcased and attractive stamps were issued in thematic sets on art, architecture, crafts, maritime heritage, science, technology, defence and cinema. Great leaders of national and international standing have also been honoured with commemorative stamps, the most prominent being Mahatma Gandhi. The father of the nation has also been honoured with definitive stamps. Personalities, who have made contribution in areas like painting, literature, science, music, social upliftment etc. have also been honoured.

12.2 In keeping with their dual character as a "Token of Postage" and as "Cultural Ambassador", there are two categories of stamps. The first is meant for day-to-day use as a token of payment of postage on mail articles. These incorporate less complicated design inputs, entailing minimum expenditure in manufacture, and are printed in large quantities over longer periods. The second are

designed and printed with greater aesthetic inputs and are manufactured in limited quantities and generate an interest among philatelists and collectors.

The philatelic activities of the Department include:

- Design, printing and distribution of special/commemorative postage stamps;
- Design, printing and distribution of definitive postage stamps and items of postal stationery like Envelope, Inland Letter Card, Postcard, Aerogramme, Registered Cover, etc.;
- Promotion of philately and conduct of Philatelic Exhibitions at national level and participation in international and world exhibitions as well as monitoring of exhibitions at State/Regional and District levels; and
- Maintenance of the National Philatelic Museum, Delhi.

POLICY ON PHILATELY

12.3 A Philatelic Advisory Committee (PAC) advises the Government of India on the annual programme for issue of commemorative stamps. Every year, the Department of Posts receives a large number of proposals for issue of stamps from various sources including Members of Parliament and State Legislative Assemblies, State Governments and other public and private organisations / institutions as well as individuals. The PAC examines these proposals on the basis of rules governing philatelic value of the stamps and recommends

जारी करने संबंधी वार्षिक कार्यक्रम की सिफारिश करती है। फिलैटली सलाहकार समिति (पीएसी) द्वारा फिलैटली तथा उसके संवर्धन से संबंधित नीतिगत विषयों पर भी विचार किया जाता है और सिफारिशें प्रस्तुत की जाती हैं। इस समिति की अध्यक्षता प्रभारी मंत्री महोदय करते हैं तथा डाक विभाग और आर्थिक कार्य विभाग के आधिकारिक सदस्य तथा मनोनीत किए गए गैर-आधिकारिक सदस्य इसमें शामिल होते हैं। गैर-आधिकारिक सदस्यों में संसद सदस्य, जाने माने फिलैटलीविद तथा जन-जीवन के अन्य

क्षेत्र जैसे कला, वास्तुशास्त्र, डिजाइन, फोटोग्राफी, मीडिया एवं शिक्षण की गणमान्य विभूतियों को शामिल किया जाता है।

डाक टिकटें जारी करना

12.4 वर्ष 2013 के दौरान, 122 स्मारक/विशेष डाक टिकटों सहित कुल 54 निर्गम जारी किए गए। 1 जनवरी, 2014 से 31 मार्च, 2014 की अवधि के दौरान 9 डाक टिकटों सहित कुल 6 निर्गम जारी किए गए।

वर्ष 2013-2014 के दौरान फिलैटली का सफर



the annual stamps issue programme, after taking into account the capacity to print and sell. It also examines policy issues related to philately and its promotion and submit its recommendations. The Committee chaired by the Minister-in-charge, comprises official members from the Department of Posts and Department of Economic Affairs as well as non-official members by nomination. The non-official members are drawn from among the Members of Parliament, noted philatelists

as well as eminent personalities from the fields like art, archaeology, design, photography, media and academia.

RELEASING OF STAMPS

12.4 During the year 2013, a total of 54 issues comprising 122 commemorative/special postage stamps were released. A total of 6 issue comprising 9 stamps have been issued during the period 1st January, 2014 to 31st March, 2014.

A Philatelic Journey in 2013-14



अध्याय 13

मानव संसाधन विकास

13.1 सेवा प्रदाता संगठन होने के कारण डाक विभाग के लिए यह आवश्यक है कि इसके कर्मचारी को ग्राहकों की आवश्यकताओं का पूरा ज्ञान हो और वे इनके प्रति संवेदनशील हों। आई टी समावेशन के बदलते हुए परिदृश्य में सेवा वितरण के लिए कम्प्यूटर का ज्ञान अनिवार्य है। इस प्रकार प्रशासनिक, प्रचालनात्मक एवं वित्त कार्मिकों के लिए संकेन्द्रित एवं सुनियोजित प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों की आवश्यकता है। डाक विभाग ने भारत सरकार की राष्ट्रीय प्रशिक्षण नीति, 2012 के अनुरूप डाक प्रशिक्षण नीति, 2012 का निरूपण किया है। डाक प्रशिक्षण नीति का मुख्य उद्देश्य स्टाफ के सभी संवर्गों/श्रेणियों के लिए शुरुआती स्तर पर तथा "सभी के लिए प्रशिक्षण" विशिष्ट अंतराल पर सेवाकाल में तीन प्रशिक्षण कार्यक्रम अनिवार्य हैं।

प्रशिक्षण संबंधी अवसंरचना

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

- उच्चतर प्रबंधकीय संवर्गों के लिए गाजियाबाद स्थित रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी।
- प्रचालन स्टाफ तथा निरीक्षक संवर्ग के लिए दरभंगा, गुवाहाटी, मदुरै, मैसूर, सहारनपुर और वड़ोदरा स्थित डाक प्रशिक्षण केन्द्र। 12वीं पंचवर्षीय योजना में और छह डाक प्रशिक्षण केन्द्रों की स्थापना को अनुमोदित कर दिया गया है।
- सर्किल (डाक लेखा स्कन्ध के पाँच आंचलिक प्रशिक्षण केन्द्रों सहित) स्थित 374 कार्यस्थलीय

कंप्यूटर प्रशिक्षण केन्द्र (डब्ल्यूटीसी)

13.3 प्रचालनात्मक विषयों तथा डाक प्रौद्योगिकी पर अनेक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए। 01.01.2013 से 31.03.2014 तक प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या (ग्रामीण डाक सेवकों सहित) 90479 हैं।

13.4 प्रशिक्षण इस प्रकार से आयोजित किए जा रहे हैं जिससे कि काउंटर/प्रचालन स्टाफ को कंप्यूटर की शत-प्रतिशत जानकारी हासिल हो सके। पोस्टमैन स्टाफ को भी डाटा प्रविष्टि में प्रशिक्षित किया जा रहा है।

नई पहलें

13.5 प्रशिक्षण के क्षेत्र में नई पहलें निम्नानुसार हैं:

- समूह 'ग', 'ख' और 'क' संवर्ग के इक्यावन (51) कर्मचारी एशिया प्रशांत डाक कॉलेज बैंकाफ (एपीपीसी) में 19 विभिन्न कार्यक्रमों में प्रशिक्षण के लिए प्रतिनियुक्त किए गए थे।
- राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी संस्थान के सहयोग से 2000 ग्रामीण डाक सेवकों के लिए 7 पायलट सर्किलों में शुरू किया गया एक वर्षीय ग्रामीण उद्यमिता कार्यक्रम को पूरा कर लिया गया है। पायलट चरण के लिए परीक्षा अक्टूबर-नवम्बर, 2013 के दौरान आयोजित की गई थी।
- ई-प्रापण पर भी प्रशिक्षण आयोजित किया जा रहा है और 147 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया है।
- प्रशासनिक सुधार एवं जन शिकायत विभाग द्वारा प्रायोजित मास्टर ई-शासन कार्यक्रम में 09 अधिकारियों / कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया है।

Chapter 13

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

13.1 Department of Posts being a service delivery organisation needs a workforce that is well informed and responsive to customers' needs. In the changing scenario of IT enablement, computer literacy is essential for service delivery. Thus, there is a need to have focused and well planned training and development programmes aimed at change acceptance by administrative, operative and finance personnel. The Department has framed a Postal Training Policy, 2012 in conformity with the National Training Policy, 2012 of the Government of India. The key objective of the Postal Training Policy is "Training for All" at the entry level and mandatory three Mid-career Training Programmes at specific intervals for all cadres/categories of staff.

TRAINING INFRASTRUCTURE

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

- Rafi Ahmed Kidwai National Postal Academy (RAKNPA) at Ghaziabad – for higher managerial cadres.
- Postal Training Centres (PTCs) at Darbhanga, Guwahati, Madurai, Mysore, Saharanpur and Vadodara – for operative staff and Inspector cadres. Setting up of six more PTCs has been approved in the 12th Five Year Plan.
- 374 Workplace Computer Training Centres (WTCs) at Circles (including 5 Zonal Training Centres of the Postal Accounts Wing).

13.3 A number of training programmes on operational matters and postal technology were conducted. The number of officials trained from 01.01.2013 to 31.03.2014 is 90479 (including Gramin Dak Sevaks).

13.4 Trainings are being organized in a manner so as to gain 100% computer literacy in respect of counter/operative staff. Postman staff are also being trained in data entry.

NEW INITIATIVES

13.5 The following are the new initiatives in training:

- Total 51 officials of Group 'C', 'B' and 'A' cadres were deputed for training at the Asian Pacific Postal College (APPC), Bangkok in nineteen different programmes.
- One year Rural Entrepreneurship Programme launched in 7 pilot Circles for 2000 GDSs, in association with the National Institute of Open Schooling has been completed. Examination for the pilot phase was held during October-November, 2013.
- Training on e-procurement is also being organized and 147 officials have been trained.
- Nine officers/officials have been trained in the Master e-Governance programme sponsored by the Department of

प्रबंधकीय संवर्गों के लिए प्रशिक्षण

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

13.7 25 वर्ष से अधिक की सेवा वाले भारतीय डाक सेवा के 20 अधिकारियों के लिए उच्च विकास कार्यक्रम (एडीपी) आयोजित किया गया और प्रशिक्षण का विदेशी घटक ईपीएफएल, लोसाने (स्विटजरलैंड) एवं वियना (ऑस्ट्रिया) में आयोजित किया गया। 28 भारतीय डाक सेवा परिवीक्षायियों के लिए एक विकास कार्यक्रम नॉल्लिज,

इकॉनोमी ऑफिसर्स प्रशिक्षण संस्थान, कोरिया में भी आयोजित किया गया।

रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी, गाजियाबाद में 01.01.2013 से 31.03.2014 तक सात अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम (आईटीईसी/आईएफएस) आयोजित किए गए जिसमें विभिन्न देशों के 118 प्रतिभागियों ने भाग लिया। वित्तीय प्रबंधन, डाक प्रबंधन, प्रौद्योगिकी प्रबंधन, व्यवसाय विकास एवं अन्वेषण पर भी कार्यशालाएं आयोजित की गईं।

13.8 राष्ट्रीय प्रत्यक्षकर अकादमी, नागपुर, राष्ट्रीय लेखापरीक्षा एवं लेखा अकादमी, शिमला और इंदिरा गांधी राष्ट्रीय वन अकादमी, देहरादून में कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग द्वारा प्रायोजित सिविल सेवाओं के सभी अधिकारियों के लिए आयोजित "बेहतर कार्यप्रणाली पर अंतर-सेवाएं कार्यशाला" में पांच अधिकारियों ने भाग लिया।

Administrative Reforms and Public Grievances.

TRAININGS FOR MANAGERIAL CADRES

13.6 Rafi Ahmed Kidwai National Postal Academy (RAKNPA) is the apex training institute, recognized as a Central Training Institute by the Department of Personal and Training. The Academy imparts induction as well as in-service training to the officers of Indian Postal Service and other managerial cadres of the Department of Posts. It also imparts training to managers of Foreign Postal Administrations and to officers of various Central Government Departments and PSUs, in areas of common interest.

13.7 Advanced Development Programme (ADP) for 20 officers of Indian Postal Service with more than 25 years of service was organized and the foreign component of training was held at EPFL, Lausanne (Switzerland) and Vienna (Austria). A

development programme for 28 Indian Postal Service Probationers was also held at Knowledge Economy Officers Training Institute, Korea.

Seven International Training Programmes (ITEC/IAFS) were conducted in RAKNPA, Ghaziabad, from 01.01.2013 to 31.03.2014, which were attended by 118 participants from various countries. Workshops on Financial Management, Mail Management, Technology Management, Business Development and Investigation were also organized.

13.8 Five officers attended the 'Inter-services Workshop on Best Practices' organized for officers of all Civil Services, sponsored by the DoPT at National Academy of Direct Taxes (NADT) Nagpur, National Academy of Audit & Accounts (NAAA), Shimla and Indira Gandhi National Forest Academy (IGNFA), Dehradun.

अध्याय 14 कार्मिकों की संख्या

कार्मिकों की वास्तविक संख्या

कर्मचारी और 263599 ग्रामीण डाक सेवक हैं। श्रेणीवार ब्यौरा इस प्रकार है:

14.1 31 मार्च, 2013 की स्थिति के अनुसार डाक विभाग में कुल 466301 कर्मचारी थे, जिसमें 202702 विभागीय

तालिका 11 कार्मिक : 31.3.2013 की स्थिति के अनुसार वास्तविक संख्या (विभाग के बाहर प्रतिनियुक्ति और प्रशिक्षण पर गए कर्मचारियों को मिलाकर)			
विभागीय			
1. राजपत्रित	समूह "क"	समूह "ख"	कुल
भारतीय डाक सेवा समूह "क"			
सचिव (डाक)	1		1
सदस्य, डाक सेवा बोर्ड	4		4
वरिष्ठ उप महानिदेशक / मुख्य पोस्टमास्टर जनरल	26		26
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	69		69
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	84		84
वरिष्ठ समयमान	68		68
कनिष्ठ समयमान	164		164
डाक सेवा समूह "ख"		809	809
सहायक अधीक्षक		1762	1762
भारतीय डाक-तार लेखा एवं वित्त सेवा			
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	7		7
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	26		26
वरिष्ठ समयमान	22		22
कनिष्ठ समयमान	29		29
वरिष्ठ लेखा अधिकारी / लेखा अधिकारी		413	413
सहायक लेखा अधिकारी		526	526
केन्द्रीय सचिवालय सेवा	34	67	101
सिविल विंग			
मुख्य अभियंता	1		1
अन्य	33	148	181
अन्य सामान्य केन्द्रीय सेवा	97	48	145
कुल (राजपत्रित)	665	3773	4438
ख. समूह 'ख' अराजपत्रित		4758	4758
ग. अराजपत्रित	समूह 'ग' एमटीएस को छोड़कर	समूह ग "एमटीएस"	कुल
निदेशालय	141	109	250
डाकघर (सर्किल कार्यालय, लेखा, स्टैम्प डिपो, कैंटीन स्टाफ सहित)	145143	17409	162552
रेलवे मेल सेवा	15903	10304	26207
मेल मोटर सेवा	1276	270	1546
अन्य (आरएलओ, औषधालय, भंडार, प्रशिक्षण, सिविल, प्रिंटिंग प्रेस)	1770	1181	2951
कुल (अराजपत्रित) समूह 'ग'	164233	29273	193506
कुल विभागीय (क+ख+ग)			202702
घ. ग्रामीण डाक सेवक			263599
सकल योग (क+ख+ग+घ)			466301

Chapter 14

STRENGTH OF PERSONNEL

ACTUAL STRENGTH OF PERSONNEL

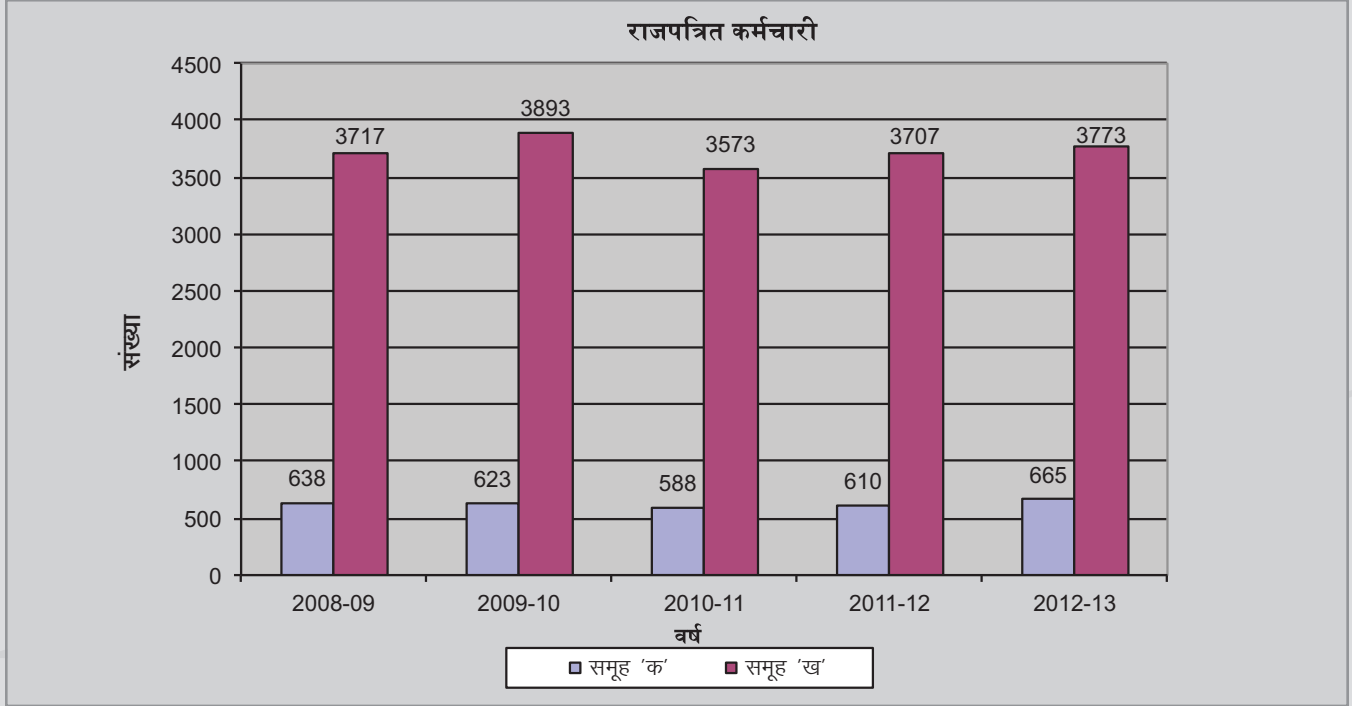
14.1 As on 31st March, 2013, there were a total of 466301 employees in the

Department of Posts, of which, 202702 are Departmental Employees and 263599 are Gramin Dak Sewaks (GDSs). The category-wise detail is as under:

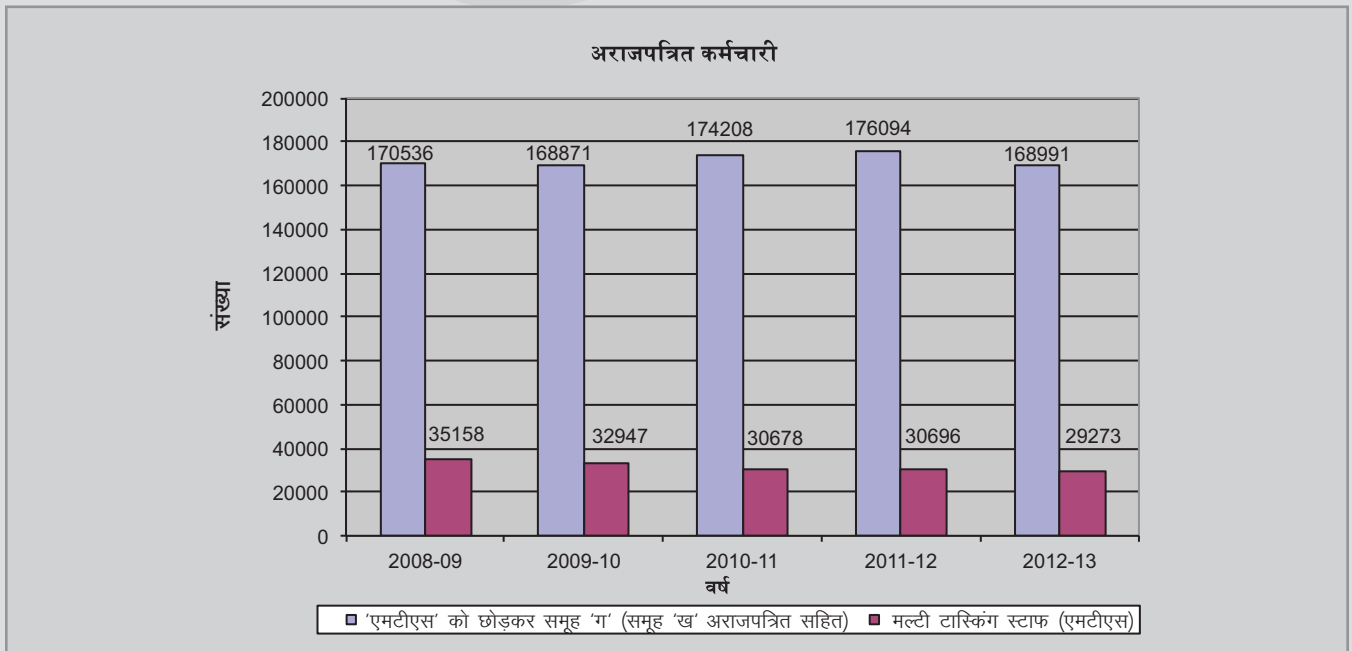
TABLE 11
PERSONNEL : ACTUAL STRENGTH AS ON 31.3.2013
(including those on deputation and training outside the Department)

DEPARTMENTAL			
A.GAZETTED	GROUP "A"	GROUP "B"	TOTAL
<i>INDIAN POSTAL SERVICE GROUP "A"</i>			
Secretary (Posts)	1		1
Member, Postal Services Board	4		4
Sr.DDG/Chief PMG	26		26
Senior Administrative Grade	69		69
Junior Administrative Grade	84		84
Senior Time Scale	68		68
Junior Time Scale	164		164
<i>POSTAL SERVICE GROUP "B"</i>		<i>809</i>	<i>809</i>
Assistant Superintendent		1762	1762
<i>INDIAN P & T ACCOUNTS & FINANCE SERVICE</i>			
Senior Administrative Grade	7		7
Junior Administrative Grade	26		26
Senior Time Scale	22		22
Junior Time Scale	29		29
Senior Accounts Officer/Accounts Officer		413	413
Assistant Accounts Officer		526	526
<i>CENTRAL SECRETARIAT SERVICE</i>	<i>34</i>	<i>67</i>	<i>101</i>
<i>CIVIL WING</i>			
Chief Engineer	1		1
Others	33	148	181
OTHER GENERAL CENTRAL SERVICE	97	48	145
TOTAL (GAZETTED)	665	3773	4438
B. Group 'B' NON GAZETTED		4758	4758
C. NON GAZETTED	GROUP C Excluding "MTS"	GROUP C "MTS"	TOTAL
Directorate	141	109	250
Post Offices including Circle office, Accounts, Stamp Depot, Canteen Staff	145143	17409	162552
Railway Mail Service	15903	10304	26207
Mail Motor Service	1276	270	1546
Others (RLO, Dispensary, Store, Training, Civil, Printing Press)	1770	1181	2951
TOTAL(NON GAZETTED) Group C	164233	29273	193506
TOTAL DEPARTMENTAL(A +B+C)			202702
D. Gramin Dak Sewak (GDS)			263599
GRAND TOTAL(A+B+C+D)			466301

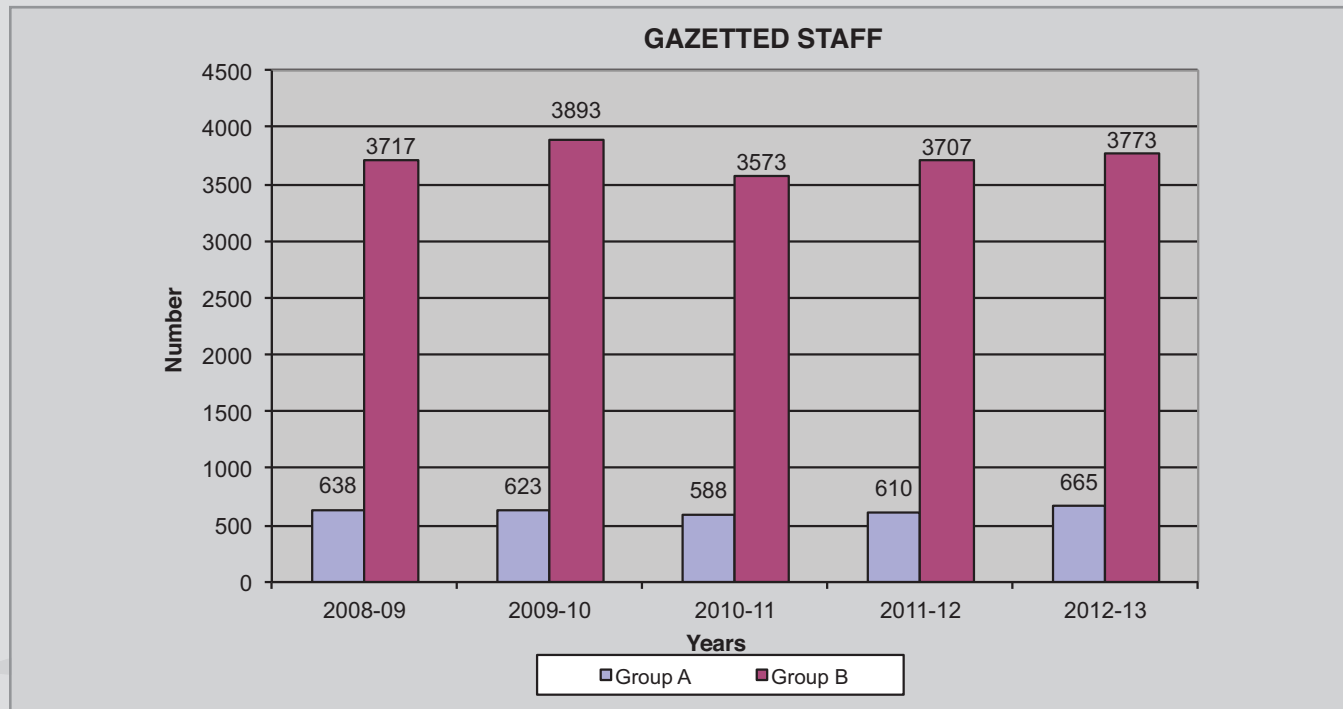
14.2 वर्ष 2008-2009 से समूह "क" और समूह "ख" में वर्गीकृत राजपत्रित कर्मचारियों का ब्यौरा निम्नलिखित ग्राफ में दर्शाया गया है:



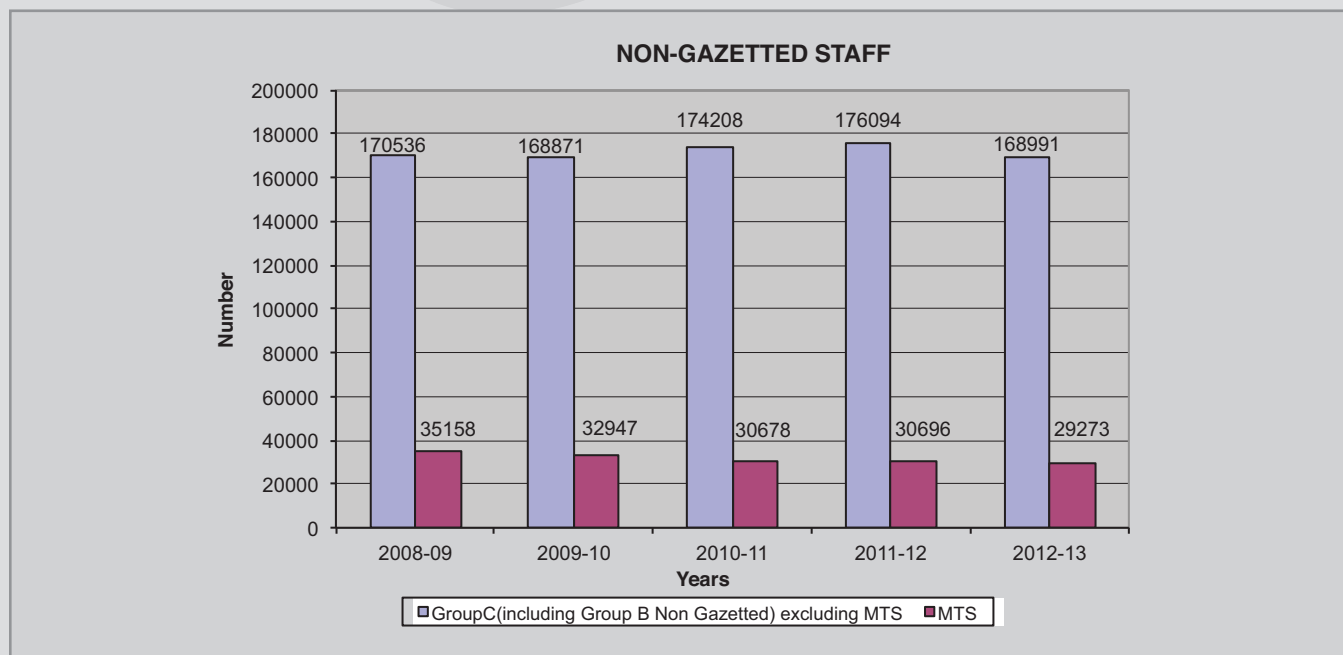
14.3 वर्ष 2008-2009 से मल्टी टास्किंग स्टाफ (एमटीएस) और "एमटीएस" को छोड़कर समूह "ग" (समूह 'ख' अराजपत्रित सहित) में वर्गीकृत अराजपत्रित विभागीय कर्मचारियों का ब्यौरा निम्नलिखित ग्राफ में दर्शाया गया है:



14.2 The Gazetted staff categorized into “Group A” and “Group B” since 2008-2009 has been shown in the following graph:



14.3 The Non-Gazetted Departmental staff categorized into “Group C (including Group B Non Gazetted) excluding Multi Tasking Staff (MTS)” and “MTS” since 2008-2009 has been shown in the following graph:



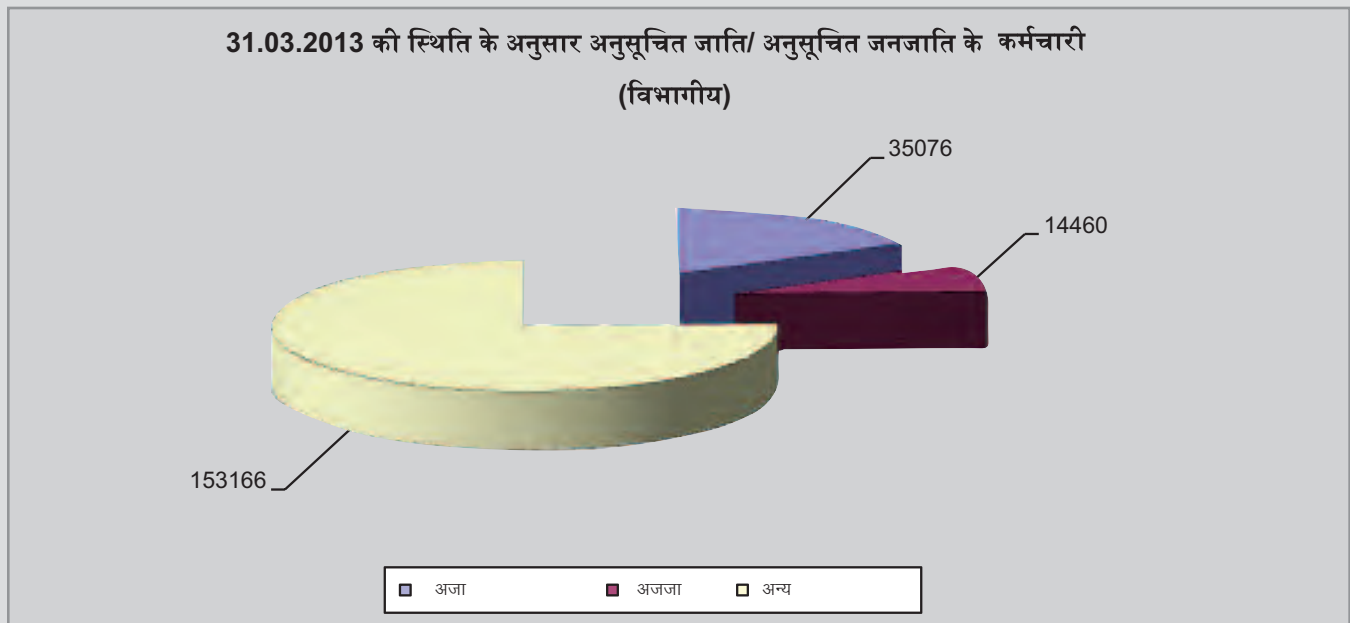
अनुसूचित जाति एवं अनुसूचित जनजाति कर्मचारी

14.4 31 मार्च, 2013 की स्थिति के अनुसार, विभाग में विभिन्न ग्रेडों में अनुसूचित जाति एवं अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों की संख्या क्रमशः 35076 और 14460 थी।

अनुसूचित जाति एवं अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों का ग्रेड-वार ब्योरा और कुल कर्मचारियों के संदर्भ में उनकी प्रतिशतता नीचे दी गई है:

तालिका 12 कर्मचारियों की संख्या 31.03.2013 की स्थिति के अनुसार अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति				
समूह	अनुसूचित जाति	कर्मचारियों की कुल संख्या की तुलना में प्रतिशतता	अनुसूचित जनजाति	कर्मचारियों की कुल संख्या की तुलना में प्रतिशतता
समूह 'क'	70	10.53	30	4.51
समूह 'ख' (राजपत्रित)	417	11.05	158	4.19
समूह 'ख' (अराजपत्रित)	684	14.38	253	5.32
समूह 'ग' एमटीएस को छोड़कर	27646	16.83	11872	7.23
समूह 'ग' मल्टी टॉक्सिंग स्टाफ	6259	21.38	2147	7.33
कुल	35076	17.30	14460	7.13

14.5 31मार्च,2013 की स्थिति के अनुसार विभागीय कर्मचारी जिन्हें "अनुसूचितजाति","अनुसूचित जनजाति" एवं "अन्य" में वर्गीकृत किया गया है, को निम्नलिखित ग्राफ में दर्शाया गया है:



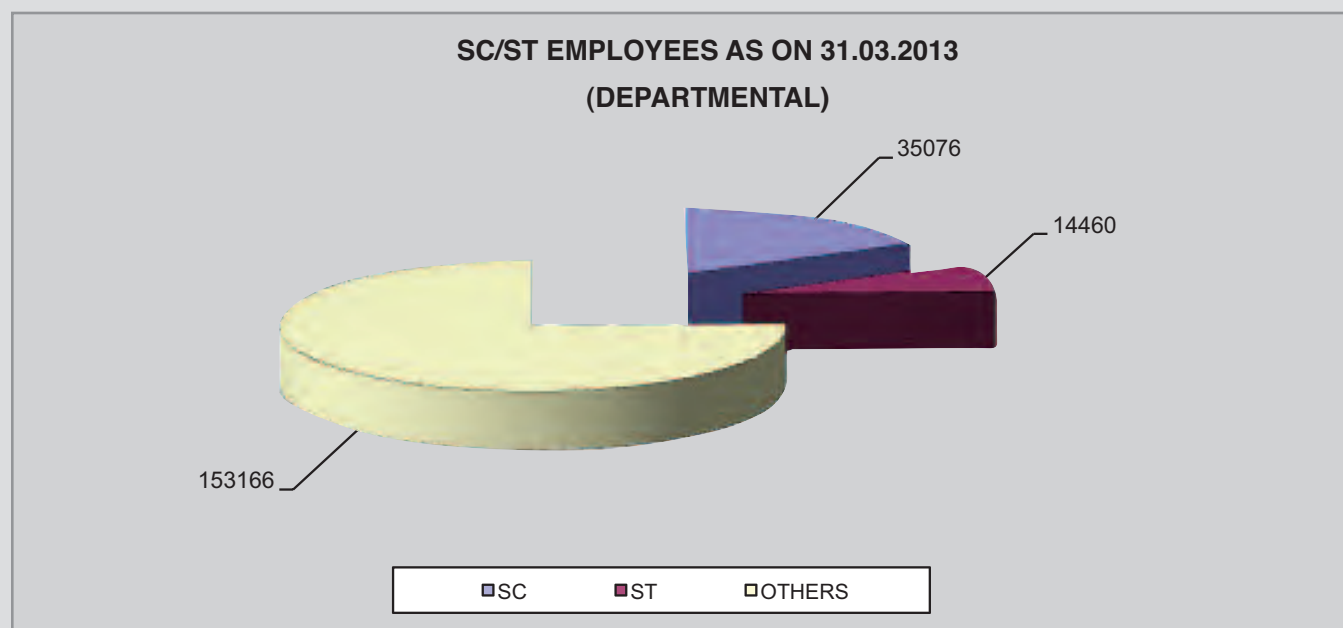
SCHEDULE CASTE AND SCHEDULE TRIBE EMPLOYEES

35076 Schedule Caste and 14460 Schedule Tribe employees in various grades in the Department. Grade-wise detail of Schedule Caste and Schedule Tribe employees and their percentage with total employees are as under:

14.4 As on 31st March, 2013, there were

TABLE 12 NUMBER OF EMPLOYEES SCHEDULED CASTES/TRIBES AS ON 31.03.2013				
Group	Scheduled Castes	Percentage to Total Number of Employees	Scheduled Tribes	Percentage to Total Number of Employees
Group 'A'	70	10.53	30	4.51
Group 'B' (Gazetted)	417	11.05	158	4.19
Group 'B' (Non Gazetted)	684	14.38	253	5.32
Group 'C' excluding MTS	27646	16.83	11872	7.23
Group 'C' Multi Tasking Staff	6259	21.38	2147	7.33
Total	35076	17.30	14460	7.13

14.5 The Departmental staff as on 31st March, 2013, categorized into "Scheduled Castes", "Scheduled Tribes" and "Others", has been shown in the following graph:



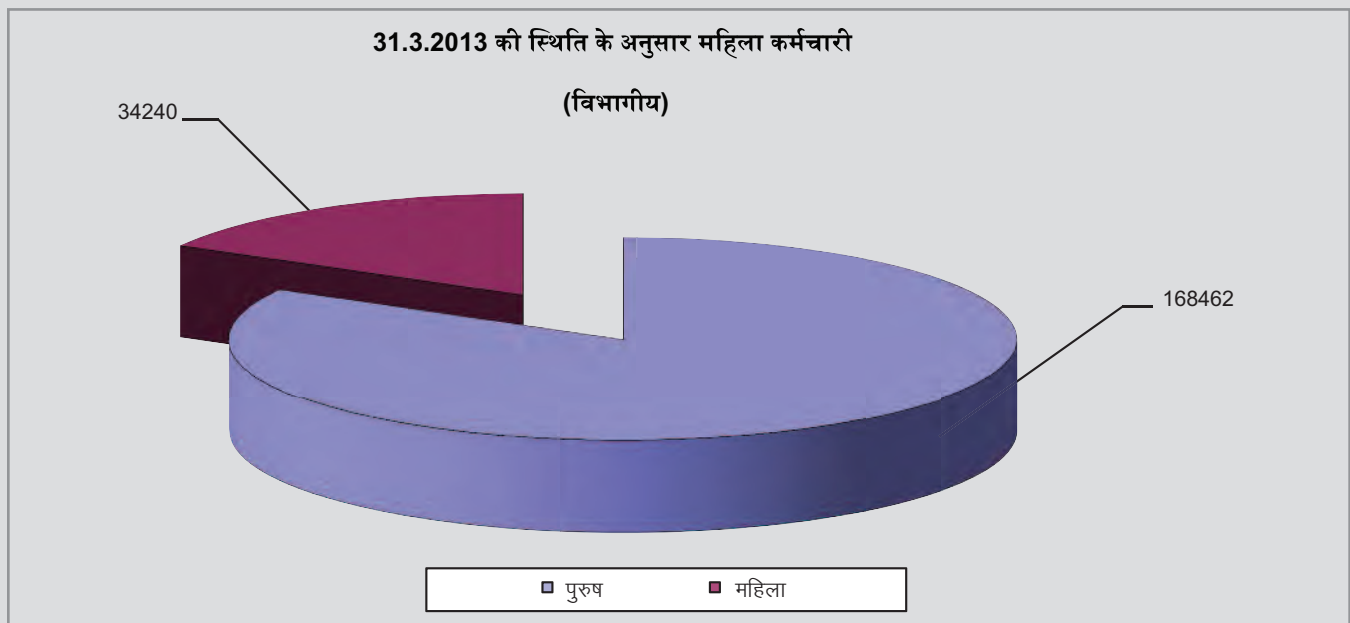
14.6 अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़ी जातियों के आरक्षण रोस्टर का निरीक्षण वार्षिक कैलेंडर के अनुसार किया जा रहा है। झारखंड, कर्नाटक और उत्तर प्रदेश के सर्किलों के आरक्षण रोस्टर का निरीक्षण वर्ष 2013 के दौरान किया गया।

भूतपूर्व सैनिक और महिला कर्मचारी

14.7 31 मार्च, 2013 की स्थिति के अनुसार, विभाग में विभिन्न ग्रेडों में 1541 भूतपूर्व सैनिक, 16 निशक्त भूतपूर्व सैनिक और 34240 महिला कर्मचारी थीं। भूतपूर्व सैनिकों, निशक्त भूतपूर्व सैनिकों और महिलाकर्मचारियों का ग्रेड-वार ब्योरा नीचे दिया गया है:

तालिका 13 कर्मचारियों की संख्या : 31.3.2013 की स्थिति के अनुसार भूतपूर्व सैनिक, निशक्त भूतपूर्व सैनिक और महिला कर्मचारी			
समूह	भूतपूर्व सैनिक	निशक्त भूतपूर्व सैनिक	महिला
समूह 'क'	0	0	70
समूह 'ख' (राजपत्रित)	3	0	272
समूह 'ख' (अराजपत्रित)	6	1	741
समूह 'ग' एमटीएस को छोड़कर	1419	11	29888
समूह 'ग' मल्टी टॉक्सिंग स्टाफ	113	4	3269
कुल	1541	16	34240

14.8 31 मार्च, 2013 की स्थिति के अनुसार विभागीय कर्मचारी जिन्हें "पुरुषों" एवं "महिलाओं" में वर्गीकृत किया गया है, को निम्नलिखित ग्राफ में दर्शाया गया है:



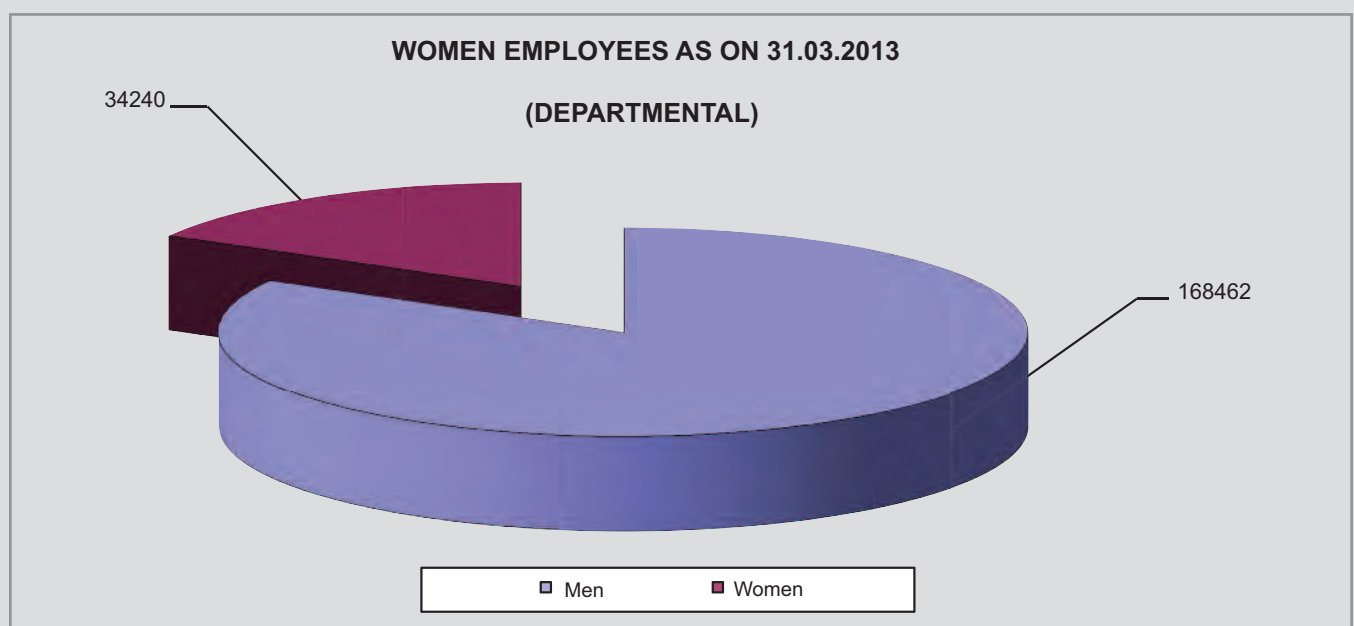
14.6 The inspection of Reservation Rosters of Scheduled Castes/Scheduled Tribes/Other Backward Castes is being carried out according to the annual calendar. Reservation Rosters of Jharkhand, Karnataka and Uttar Pradesh Circles were inspected during the year 2013.

EX-SERVICEMAN AND WOMEN EMPLOYEES

14.7 As on 31st March, 2013, there were 1541 Ex-servicemen, 16 disabled Ex-servicemen and 34240 women employees in various grades in the Department. Grade-wise detail of Ex-servicemen, disabled Ex-servicemen and women employees is as under:

TABLE 13 NUMBER OF EMPLOYEES: EX-SERVICEMEN, DISABLED EX-SERVICEMEN AND WOMEN AS ON 31.3.2013			
Group	Ex-Servicemen	Disabled Ex-Servicemen	Women
Group 'A'	0	0	70
Group 'B'(Gazetted)	3	0	272
Group 'B'(Non Gazetted)	6	1	741
Group 'C' excluding MTS	1419	11	29888
Group 'C' Multi Tasking Staff	113	4	3269
Total	1541	16	34240

14.8 The Departmental staff as on 31st March, 2013, categorized into "Men" and "Women", has been shown in the following graph:



अध्याय 15

महिलाओं से संबंधित मुद्दे

15.1 विभाग में निर्णय लेने के शीर्षस्थ स्तर पर महिलाओं की समान भागीदारी सुनिश्चित करते हुए डाक विभाग महिलाओं को समानता और न्याय दिलाने के सामाजिक उद्देश्य के प्रति प्रतिबद्ध है।

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

15.3 महिलाओं के विकास और कल्याण के लिए सरकारी नीतियों, योजना और बजट के सभी चरणों के स्तर पर महिलाओं को मुख्यधारा में शामिल करने के लिए महिला बजट एक महत्वपूर्ण कार्यनीति के रूप में उभरा है। सभी क्षेत्रों में और महत्वपूर्ण राष्ट्रीय बृहत् आर्थिक नीतियां बनाते समय महिला बजट को शामिल करने पर पांचवी योजना में विशेष बल दिया गया है।

15.4 बेहतर शासन के लिए महिला समानता और महिला सशक्तीकरण समेकित करने के प्रयासस्वरूप, देश भर के बड़े शहरों में सभी महिला कर्मचारियों वाले 42 डाकघर कार्य कर रहे हैं। ये डाकघर सोसायटी के सभी वर्गों से हमारी महिला ग्राहकों को और विभाग की महिला कर्मचारियों के साथ डाक संबंधी लेने-देन करने के लिए सहज और सुखद माहौल प्रदान करते हैं।

15.5 शिशु सदन (क्रेश) सुविधा जैसी सहायक सेवाएं प्रदान करने के अतिरिक्त, विभाग द्वारा महिला कर्मचारियों के लिए काम का अनुकूल माहौल बनाने का प्रयास किया जाता है।

15.6 जरूरतमंद कार्यालयों में "महिला विश्राम कक्ष" और बड़े प्रशासनिक कार्यालय/प्रधान डाकघरों में शिशु सदन (क्रेश) के प्रावधान पर मौजूदा विभागीय भवनों और चालू योजना में अनुमोदित नए भवनों में विचार किया

जाएगा। इस प्रयोजन के लिए 12वीं पंचवर्षीय योजना में 30 मिलियन रु. के परिव्यय की व्यवस्था की गई है।



सर्व महिला डाक घर, मुम्बई

15.7 डाक विभाग में महिलाओं से संबंधित विशिष्ट कार्यक्रम हैं:-

- सीपीएलओ (केन्द्रीय डाक महिला संगठन) और सर्किलों में इसके अधीनस्थ संगठनों को क्रमशः 35000 रु. तथा 25000 रु. प्रतिवर्ष की दर पर वित्तीय सहायता दी जाती है।
- गैर-आवर्ती व्यय के रूप में 6000 रु. प्रतिवर्ष की दर पर तथा आवर्ती अनुदान के रूप में 2950 रु. प्रतिमाह की वित्तीय सहायता शिशु सदनों को दी जाती है।
- गैर-आवर्ती अनुदान के रूप में 5000 रु. प्रति वर्ष की वित्तीय सहायता सिलाई केन्द्रों को दी जाती है।

15.8 कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम और मामलों के निपटान के लिए निदेशालय में तीन सदस्यों सहित उप महानिदेशक (स्थापना) की अध्यक्षता में एक समिति गठित की गई है।

Chapter 15

GENDER ISSUES

15.1 The Department of Posts is committed to the social objectives of Gender Equality and Justice by ensuring equal participation of women at the highest levels of decision-making in the Department.

15.2 Gender sensitization themes have been incorporated in every training module to inculcate the element of social responsibility in men and women towards creating an equitable, enabling and gender sensitized work place.

15.3 Gender Budgeting has emerged as an important strategy to enable gender mainstreaming at all levels of stages of Government policies, plan and budgets for development and welfare of women. The Five Year Plan has laid special emphasis on incorporating Gender-Budgeting in all sectors as well as on engendering of important national macro-economic policies.

15.4 As an effort to integrate gender equality and women's empowerment for good governance, 42 Post Offices with all women employees are functioning in major cities throughout the country. These post offices offer a better environment to our women customers from all strata of society to transact postal business with a level of comfort and familiarity with women employees of the department.

15.5 By providing support services like crèche, the Department strives to provide a conducive working environment for women employees.

15.6 Provision of 'Ladies Retiring Room' in needy offices and 'Crèche' in big Administrative Office/ Head Post Offices will be considered in the existing departmental buildings as well as in the new buildings approved in the current

Plan. An outlay of ₹ 30 million has been provided for the purpose in the 12th Five Year Plan.



All Women Post Office, Mumbai

15.7 Department of Posts has the following women specific programmes:

- Financial assistance is provided to CPLO (Central Postal Ladies Organisation) and its subordinate organisations in the Circles at the rate of ₹ 35000 and ₹ 25000 per annum respectively.
- Financial assistance is provided to creches @ ₹ 6000 per annum in respect of non-recurring expenditure and ₹ 2950 per month as recurring grant.
- Financial assistance in the form of non-recurring grant of ₹ 5000 per annum is provided to Tailoring Centres.

15.8 To prevent and address sexual harassment of women at the work place, a Committee under the chairmanship of the Deputy Director General (Establishment) with three other members has been set up in the Directorate.

अध्याय 16

अन्यथा समर्थ कर्मचारियों के लिए सुविधाएं

अन्यथा समर्थ व्यक्तियों के लिए डाक विभाग द्वारा चलाई जा रही स्कीमें/पॉलिसियां

16.1 कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग ने पीडब्ल्यूडी अधिनियम की धारा 33 के अंतर्गत समूह 'क', 'ख', 'ग' एवं 'घ' के संबंध में अभिज्ञात पदों के लिए सीधी भर्तियों का 3 प्रतिशत आरक्षण निशक्त व्यक्तियों के लिए निम्नलिखित मानदंडों के अनुसार किया है: (i) 1% आरक्षण नेत्रहीनता अथवा कमजोर दृष्टि से ग्रस्त व्यक्तियों के लिए (ii) 1% आरक्षण बधिरों के लिए (iii) 1% आरक्षण गति विकलांगता अथवा मस्तिष्क अंगघात से पीड़ित व्यक्तियों के लिए। समूह 'ग' एवं 'घ' के पदों पर पदोन्नति जिनमें सीधी भर्ती, यदि कोई है, 75% पदों से अधिक नहीं होती, के मामले में रिक्तियों का 3% आरक्षण निशक्तता की प्रत्येक श्रेणी के लिए निर्दिष्ट पदों पर (i) नेत्रहीनता अथवा कमजोर दृष्टि (ii) बधिरता तथा (iii) गति विकलांगता अथवा मस्तिष्क अंगघात विकलांगता से ग्रस्त व्यक्तियों के लिए किया जाएगा। जो व्यक्ति सरकारी सेवा में आने के बाद निशक्तता का शिकार होते हैं, उन्हें भी कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग के अनुदेशों के अनुसार सेवा में आरक्षण के लाभ दिए जाएंगे।

16.2 डाक विभाग की छात्रवृत्ति और अन्य शैक्षिक स्कीमों के अंतर्गत उपलब्ध निधियों में से सामान्य छात्रों के लिए उपलब्ध छात्रवृत्ति स्वीकृत करने के अलावा डाक कर्मचारियों के शारीरिक रूप से विकलांग / मानसिक रूप से विकसित बच्चों के लिए 3% निधि निर्दिष्ट है। इस योजना के अधीन जो डाक कर्मचारी 29,790/- रूपए प्रतिमाह तक वेतन ले रहे हैं, उनके शारीरिक रूप से विकलांग / मानसिक रूप से विकसित / नेत्रहीन / मूक एवं बधिर बच्चे स्कीम के अंतर्गत वार्षिक छात्रवृत्ति पाने के हकदार हैं।

16.3 अस्थिजन्य रोगों से ग्रस्त विकलांग कर्मचारी कल्याण निधि से निम्नलिखित सहायता पाने के पात्र हैं:

(क) अन्यथा समर्थ कर्मचारी मशीनचालित तिपहिया साइकिल के क्रय पर 2000 रूपए की अधिकतम सीमा में किए व्यय की पूरी प्रतिपूर्ति प्राप्त कर सकता है।

(ख) वित्तीय सहायता के रूप में अन्यथा समर्थ कर्मचारी को मोटरचालित तिपहिया साइकिल के क्रय पर सर्किल कल्याण निधि से 15,000/- रूपए की राशि अथवा मोटर चालित तिपहिया साइकिल की लागत का 50%, जो भी कम हो, दिया जाता है। यदि संबंधित कर्मचारी स्कूटर अग्रिम के लिए आवेदन करता है, तो ऐसे मामले में सहानुभूतिपूर्वक प्राथमिकता देकर विचार किया जाता है।

(ग) अन्यथा समर्थ कर्मचारियों के मामले में कृत्रिम अंगों के प्रबंध के लिए कार्यस्थल से कृत्रिम अंग केन्द्र तक और वहां से वापसी के लिए द्वितीय श्रेणी के वास्तविक रेल किराए की कल्याण निधि से प्रतिपूर्ति की जाती है बशर्ते कि यह प्रतिपूर्ति किसी अन्य स्रोत से अनुमेय न हो।

16.4 डाक कर्मचारी के प्रथम से बारहवीं कक्षा में पढ़ने वाले शारीरिक रूप से विकलांग / मानसिक रूप से विकसित/ नेत्रहीन / मूक-बधिर बच्चों को परिवहन प्रभार तथा छात्रावास / मेस सब्सिडी (परिवहन प्रभार के स्थान पर) दी जाती है। श्रेणी "क" शहरों में यह दर इस समय 100/- रूपए प्रति माह और श्रेणी "ख" शहरों में 80/- रूपए प्रति माह है।

16.5 7 कि.ग्रा. तक के भार वाले अंध साहित्य पैकेट डाक विभाग द्वारा निःशुल्क भेजे जाते हैं।

Chapter 16

FACILITIES FOR DIFFERENTLY ABLED EMPLOYEES

SCHEMES/POLICIES RUN BY THE DEPARTMENT OF POSTS FOR THE BENEFIT OF PERSONS WITH DISABILITIES

16.1 The Department of Personnel and Training has fixed 3% reservation under Section 33 of Person With Disability (PWD) Act in respect of Direct Recruitment vacancies to Group A, B, C and D for persons with disabilities as per the following criteria in the identified posts (i) 1% reservation for persons suffering from blindness or low vision (ii) 1% reservation for persons suffering from Hearing impairment (iii) 1% reservation for persons suffering from locomotor disability or cerebral palsy. 3% of the vacancies in case of promotion to Group 'D' and Group 'C' posts in which the element of direct recruitment, if any, does not exceed 75% posts, shall be reserved for persons suffering from (i) blindness or low vision, (ii) hearing impairment and (iii) locomotor disability or cerebral palsy. Persons who acquire disabilities after entering into Government Service are also given the benefit of reservation in services as per the instructions of Department of Personnel and Training.

16.2 Of the available funds under scholarships and other educational schemes of the Department of Posts, 3% of the scholarships are earmarked for physically handicapped/mentally challenged children of postal employees, apart from the grant of scholarship which is available to the regular students. Under this scheme, physically challenged /mentally challenged/visually impaired/hearing and speech impaired children of postal employees drawing pay upto ₹ 29790

per month are eligible to get an annual scholarship.

16.3 Orthopedically challenged employees are eligible for the following financial assistance from the Welfare Fund:

a) A differently abled employee is entitled to get reimbursement of the amount spent on purchase of mechanized tri-cycle subject to a limit of ₹ 2000.

b) A differently abled employee can claim an amount of ₹ 15000 or 50% of the cost of a motorized tri-cycle whichever is less, from the Circle Welfare Fund as financial assistance. If the same employee applies for the grant of scooter advance, the case is considered sympathetically on a priority basis.

c) Actual 2nd class railway fare from the place of duty to the Artificial Limb Centre and back is also reimbursable from the Welfare Fund in cases of differently abled employees for provision of artificial limbs, if such reimbursement is not admissible from any other source.

16.4 Transport charges and hostel/mess subsidies (in lieu of transport charges) are allowed to physically/mentally challenged/visually impaired/hearing and speech impaired children of postal employees studying from 1st to 12th standard @ ₹ 100 per month in 'A' class cities and ₹ 80 per month in 'B' class cities respectively.

16.5 Blind Literature packets weighing up to 7 kg are transmitted free by the Department of Posts.

अध्याय 17

सामान्य महत्व के विषय

स्टाफ संबंध

17.1 विभाग ने अपने कर्मचारियों के परिसंघों और सेवा संघों से आत्मीय और सार्थक संबंध बनाने के प्रयास जारी रखे।

पोस्टमैन संघ द्वारा अनिश्चितकालीन हड़ताल

17.2 अखिल भारतीय डाक कर्मचारी संघ पोस्टमैन एवं बहुकौशल कर्मचारी (एमएसई)/समूह 'घ' (राष्ट्रीय डाक कर्मचारी परिसंघ) तथा राष्ट्रीय डाक कर्मचारी संघ पोस्टमैन तथा एमटीएस (राष्ट्रीय डाक संगठन परिसंघ) द्वारा 16 सितम्बर, 2013 से अनिश्चितकालीन हड़ताल के लिए एक संयुक्त ज्ञापन दिया गया। डाक संयुक्त कार्रवाई परिषद (जेसीए) द्वारा उठाए गए विभिन्न मुद्दों पर विचार-विमर्श करने के लिए विभाग के वरिष्ठ अधिकारियों के साथ सचिव, डाक की अध्यक्षता में 24 जून, 2013 को बैठकों का आयोजन किया गया। अनुवर्ती कार्रवाई के रूप में, सदस्य (कार्मिक) की अध्यक्षता में 2 अगस्त, 2013 को स्टाफ के साथ भी एक बैठक का आयोजन किया गया तथा स्थापना/कार्मिक डिवीजन के अधिकतर मुद्दों का निपटान किया गया। परिणामस्वरूप पोस्टमैन संघ ने अनिश्चितकालीन हड़ताल के प्रस्ताव को वापस ले लिया।

जेसीएम स्थायी समिति की बैठक

17.3 सदस्य (प्रचालन) की अध्यक्षता में संयुक्त परामर्शदात्री मशीनरी (जेसीएम) स्थायी समिति की बैठक 23 अगस्त, 2013 को हुई थी। जेसीएम के सदस्यों तथा विभाग के अधिकारियों के बीच सौहार्दपूर्ण विचार-विमर्श हुआ। बैठक के दौरान उन्नीस मदों को बंद कर दिया गया।

जेसीएम (विभागीय परिषद) बैठक

17.4 सचिव, डाक की अध्यक्षता में जेसीएम (विभागीय परिषद) की बैठक 27 नवम्बर, 2013 को बुलाई गई। जेसीएम सदस्यों द्वारा उठाए गए विभिन्न नए मुद्दों पर चर्चा की गई जिसपर विभाग के संबंधित प्रभागों द्वारा अनुवर्ती कार्रवाई की जा रही है।

भारतीय डाक कर्मचारी परिसंघ द्वारा धरना

17.5 इस परिसंघ ने डाक भवन के सामने 17 दिसम्बर, 2013 को धरना देने के लिए नोटिस दिया था जिसे सदस्य (प्रचालन) के साथ चर्चा करने के बाद उनके द्वारा स्थगित कर दिया गया। इस परिसंघ द्वारा उठाए गए मुद्दों की जांच की जा रही है।

न्यायालयी मामले

17.6 30 सितम्बर, 2013 की स्थिति के अनुसार, विभिन्न न्यायालयों में लगभग 15613 मामले लंबित पड़े हैं, जिसमें से 4569 मामले केन्द्रीय प्रशासनिक अभिकरण में, 3251 मामले निचले न्यायालय में, 3290 मामले विभिन्न उच्च न्यायालयों में तथा 82 मामले उच्चतम न्यायालय में लंबित हैं। विभिन्न जिला उपभोक्ता फोरम में 2936 मामले, राज्य उपभोक्ता फोरम में 1380 मामले तथा राष्ट्रीय उपभोक्ता फोरम में 105 मामले हैं।

कर्मचारी कल्याण

17.7 मुख्यालय स्तर पर डाक सेवा कर्मचारी कल्याण बोर्ड की स्थापना की गई है जो विभाग के कर्मचारियों के लिए खेलकूद तथा सांस्कृतिक क्रियाकलापों को बढ़ावा देने सहित कल्याण संबंधी सभी क्रियाकलापों पर नियंत्रण करता

Chapter 17

ISSUES OF GENERAL IMPORTANCE

STAFF RELATIONS

17.1 The Department endeavored to maintain harmonious and meaningful relations with the Staff Federations and Service Associations of its employees.

INDEFINITE STRIKE BY POSTMEN UNION

17.2 A joint memorandum was submitted by All India Postal Employees Union Postmen & Multi Skill Employees (MSE)/Group 'D' (National Federation of Postal Employees) and National Union of Postal Employees Postmen and MTS (Federation of National Postal Organisation) for an indefinite strike from 16th September, 2013. Meetings were held on 24th June, 2013 under the chairmanship of Secretary, Posts with senior officials of the Department to discuss various issues raised by Postal Joint Council of Action (JCA). As a follow up action, a meeting was also held under the Chairmanship of Member (Personnel) on 2nd August, 2013 with the staff side and most of the issues of Establishment/Personnel Division were settled. As a result, the Postmen Union called off the proposed indefinite strike.

JCM STANDING COMMITTEE MEETING

17.3 Joint Consultative Machinery (JCM) Standing Committee Meeting was held on 23rd August, 2013 under the Chairmanship of Member (Operations). Amicable discussions were held between JCM Members and officers of the Department. Nineteen items were closed during the meeting.

JCM (DEPARTMENTAL COUNCIL) MEETING

17.4 JCM (DC) Meeting was convened on 27th November, 2013 under the chairmanship of Secretary, Posts. Various new issues raised by JCM Members were discussed and follow up action is being taken by the concerned Divisions of the Department.

DHARNA BY BHARATIYA POSTAL EMPLOYEES FEDERATION

17.5 The Federation gave a notice of Dharna in front of Dak Bhawan on 17th December, 2013 which was postponed by them after discussions with Member (Operations). Issues raised by this Federation are being examined.

COURT CASES

17.6 As on 30th September, 2013, approximately 15613 cases are pending in various Courts, of which 4569 are in Central Administrative Tribunals, 3251 in the Lower Courts, 3290 in various High Courts, and 82 in the Supreme Court. 2936 cases are in various District Consumer Fora, 1380 in the State Consumer Fora and 105 in the National Consumer Forum.

STAFF WELFARE

17.7 The Postal Services Staff Welfare Board has been set up at the Central level, which controls all the welfare related activities including promoting sports and cultural activities for the employees of the Department.

है। राज्य मंत्री (संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी) बोर्ड के अध्यक्ष हैं और सचिव (डाक) बोर्ड के उपाध्यक्ष हैं। विभाग में दिन-प्रतिदिन कल्याण क्रियाकलापों को नियंत्रित करने तथा दिशा-निर्देश देने के लिए मुख्यालय में एक कार्यकारी समिति है। सदस्य (मानव संसाधन विकास) मुख्यालय में कार्यकारी समिति के अध्यक्ष हैं। सर्किल स्तर पर सर्किल के प्रमुख सर्किल कल्याण बोर्ड के अध्यक्ष हैं। डाक सेवा कर्मचारी कल्याण बोर्ड (पीएसएसडब्ल्यूबी) की 11वीं बैठक 16.5.2012 को नई दिल्ली में हुई।

17.8 बोर्ड को इन उद्देश्यों के लिए भारत के समेकित कोष से सहायता अनुदान प्राप्त होता है। फील्ड फार्मेशन द्वारा स्टाफ से स्वैच्छिक अंशदान का भी प्रबंध किया जाता है। विभिन्न कल्याणकारी स्कीमों के तहत, निधियां विभाग के कल्याणकारी उपायों को कार्यान्वित करने के लिए सर्किलों को आबंटित की जाती हैं। यह कल्याणकारी कोष 202702 विभागीय कर्मचारियों तथा 263599 ग्रामीण डाक सेवकों को कवर करता है। इस प्रकार, कल्याणकारी उपायों के तहत कुल 466301 कर्मचारी कवर किए जाते हैं।

17.9 कल्याण बोर्ड की निधियों का प्रयोग बीमार होने, मृत्यु तथा राष्ट्रीय आपदाओं की स्थिति में कर्मचारियों के वित्तीय सहायता देने के लिए किया जाता है। इसका प्रयोग कर्मचारियों के मेधावी बच्चों के लिए शैक्षणिक छात्रवृत्तियों को मंजूर करने तथा उनके भ्रमण हेतु अनुदान देने तथा विकलांग कर्मचारियों तथा उनके बच्चों के लिए सहायता राशि मंजूर करने के लिए भी किया जाता है। इस निधि का प्रयोग चल रहे व्यावसायिक प्रशिक्षण केन्द्रों एवं शिशुसदनों, संगठनात्मक खेलकूद कार्यक्रमों के आयोजन तथा कार्यालय मनोरंजन क्लबों को सहायता प्रदान करने के लिए भी किया जाता है।

17.10 डाक विभाग फील्ड सेवा (डाक) कल्याण कोष का संचालन करता है जिसकी शुरुआत विशेष रूप से कर्मचारियों के कल्याणकारी उपायों के रूप में की गई है, जो सेना डाक सेवा में प्रतिनियुक्ति पर हैं। प्रतिनियुक्ति अवधि के दौरान वे स्वाभाविक मृत्यु के अलावा, शत्रु की कार्रवाई के कारण अथवा विद्रोही अभियानों के दौरान हुई

मृत्यु के मामले में कई छूट तथा लाभों के हकदार हैं जिसमें सेना डाक सेवा के मृतक कार्मिक के स्कूल तथा कॉलेज जाने वाले सभी बच्चों के लिए एकबारगी छात्रवृत्ति प्रदान करना भी शामिल है।

17.11 वित्तीय वर्ष 2012-13 के दौरान, विभागीय कर्मचारियों के संबंध में कल्याणकारी कार्यक्रमों के कार्यान्वयन के लिए सर्किलों को 26.63 मिलियन रूपए आबंटित किए गए। वर्ष 2013-14 में कल्याणकारी कार्यक्रमों के लिए सर्किलों को 15.45 मिलियन रूपए आबंटित किए गए।

17.12 डाक विभाग ने ग्रामीण डाक सेवकों के लिए एक वर्षीय पहलों के भाग के रूप में सर्किल कल्याण कोष की स्थापना की है। यह स्कीम 1.10.2013 से शुरू हुई है तथा यह सर्किल स्तर पर संबंधित सर्किल प्रमुखों द्वारा प्रबंधित एवं संचालित की जाएगी।

17.13 सर्किल कल्याण कोष के तहत, ग्रामीण डाक सेवकों की मृत्यु के बाद चाहे वह आतंकवादी गतिविधियों, डकैती, दंगों, आक्रमण, दुर्घटना के कारण हुई मृत्यु, किसी सगे संबंधी के न होने की स्थिति में अंत्येष्टि संबंधी खर्चों को पूरा करने के लिए, कैंसर जैसी बीमारी में बड़े सर्जिकल आपरेशनों, इत्यादि के लिए तात्कालिक जरूरतों को पूरा करने हेतु, ड्यूटी के दौरान दुर्घटना होने पर हास्पिटल में भर्ती होने के लिए, क्षय रोग (टीबी) से ग्रस्त होने पर पौष्टिक भोजन के लिए, शैक्षणिक स्कीमों के तहत छात्रवृत्ति, 10वीं तथा 12वीं कक्षा की उत्कृष्ट अकादमिक उपलब्धि पर प्रोत्साहन, अधिकतम 8 वर्षों तक शारीरिक रूप से विकलांग बच्चों के लिए छात्रवृत्ति, मातृत्व अनुदान तथा प्राकृतिक आपदाओं के लिए उनके परिवारों अथवा ग्रामीण डाक सेवकों को वित्तीय सहायता प्रदान की जाएगी। उपर्युक्त के अलावा, ग्रामीण डाक सेवकों को 5% प्रतिवर्ष की दर से ऋण के रूप में वित्तीय सहायता भी दी जाएगी इस मद के तहत इस राशि को "सेवानिवृत्ति के समय एक ही बार चुकोती" के रूप में उन ग्रामीण डाक सेवकों को दी जाएगी जिन्होंने कोई वित्तीय सहायता प्राप्त नहीं की है।

The Minister of State (C&IT) is the Chairperson of the Board. The Secretary, Posts is the Vice Chairperson of the Board. There is an executive committee at the headquarters of the Postal Board for guiding and controlling the day to day welfare activities in the Department. Member (HRD) is the Chairman of the Executive Committee at Headquarters. At the Circle level the Head of the Circle is the President of the Circle Welfare Board. The 11th Meeting of Postal Services Staff Welfare Board (PSSWB) was held at New Delhi on 16-05-2012.

17.8 The Board receives grants-in-aid for these purposes from the Consolidated Fund of India. Voluntary contributions from the staff are also arranged by the field formations. Under various welfare schemes, funds are allotted to the Circles for implementing the welfare measures of the Department. The Welfare Fund covers 202702 departmental employees and 263599 Gramin Dak Sewaks. Thus, a total of 466301 employees are covered under welfare measures.

17.9 The funds of the Welfare Board are utilized for extending financial assistance to the employees in cases of illness, death and natural calamities. It is also used for granting educational scholarships to meritorious children of the employees, giving subsidy for excursion trips, and granting support to physically challenged staff and their children. The funds are also used for running vocational training centres and crèches, organizing sports activities and supporting the office recreation clubs etc.

17.10 The Department of Posts operates the Field Services (Postal) Benevolent Fund which has been introduced as a welfare measure exclusively for the benefit of staff who are on deputation to the Army Postal Service. During

the period of deputation they are entitled to number of concessions and benefits in case of normal death, death due to enemy action or in insurgency operations and one time scholarship for all school and college going children of the deceased APS personnel.

17.11 During the financial year 2012-2013, ₹ 26.63 million were allocated to the Circles for implementing welfare activities in respect of departmental staff. In the year 2013-14, ₹ 15.45 million were allocated to the Circles for implementing welfare activities.

17.12 The Department of Posts has introduced the Circle Welfare Fund for Gramin Dak Sewaks as part of the one year initiatives. The scheme came into effect from 1.10.2013 and will be managed and operated at the Circle level by the respective Heads of Circles.

17.13 Under the Circle Welfare Fund, the financial assistance would be provided to the family or Gramin Dak Sewaks for meeting immediate expenses after death, death due to terrorist activities, dacoity, riots, attack, accident, meeting funeral expenses in absence of any other next kin, major surgical operations in ailment, like cancer, etc., accident while on duty requiring hospitalization, nutritional diet suffering from TB, scholarship under educational schemes, incentives for excellence in academic achievement for 10th and 12th Class, scholarship for physically handicapped children upto maximum 8 years, maternity grant and natural calamities. Besides the above, Gramin Dak Sewaks may be also provided financial assistance by way of loan at @ 5% per annum and the amount under the component 'one time repayment at the time of retirement' may be granted to those Gramin Dak Sewaks who have not availed any financial assistance.

17.14 वर्ष 2013-14 के दौरान ग्रामीण डाक सेवकों के कल्याण के लिए सभी सर्किलों को सर्किल कल्याण कोष के तहत 25.79 मिलियन रूपए की राशि आबंटित की गई है।

खेलकूद

17.15 केन्द्रीय स्तर पर डाक खेल बोर्ड की स्थापना की गई है जो विभाग में खेलकूद से संबंधित सभी कार्यकलापों पर नियंत्रण करता है। डाक खेल बोर्ड का उद्देश्य विभाग में खेलकूद संबंधी कार्यकलापों को बढ़ावा देना है तथा इसे केन्द्रीय कल्याण कोष से आबंटन प्राप्त होता है। सचिव (डाक) खेल बोर्ड के अध्यक्ष हैं तथा सदस्य (मानव संसाधन विकास) डाक खेल बोर्ड के उपाध्यक्ष हैं। सर्किल स्तर पर सर्किल के प्रमुख सर्किल खेल बोर्ड के अध्यक्ष हैं। डाक खेल बोर्ड की 22वीं बैठक 10.01.2014 को कोच्ची में आयोजित की गई थी।



डाक प्रशिक्षण केन्द्र, वडोदरा, गुजरात में भारतीय डाक क्रिकेट के कप्तान श्री विनीत सक्सेना, श्री अंशुमन गायकवाड और श्री सलीम दुरानी से भारतीय डाक कप, 2013 की विजेता ट्रॉफी प्राप्त करते हुए

17.16 वर्ष 2013-2014 के दौरान कुल 13 खेल समारोह तथा एक सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन किया गया। ऐथेलेटिक्स एवं साइकिलिंग, बैडमिंटन, बास्केटबाल, कैरम, चेस, क्रिकेट, फुटबाल, हाकी, कबड्डी, टेबल टेनिस, कुश्ती, कुश्ती/पावर लिफ्टिंग/उत्कृष्ट शरीर सौष्ठव एवं वॉलीबाल के अखिल भारतीय डाक टूर्नामेंट आयोजित किए गए।

17.17 डाक विभाग ने 2.4.2013 से 6.4.2013 तक डाक प्रशिक्षण केन्द्र बड़ोदरा, गुजरात सर्किल में चौथी भारतीय डाक क्रिकेट कप टूर्नामेंट का आयोजन किया। इस प्रतियोगिता में आठ टीमों नामतः भारतीय डाक, सेवा (संयुक्त) भारतीय आयकर, नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक, सीमा शुल्क एवं केन्द्रीय उत्पाद शुल्क, एअर इंडिया, बीएसएनएल तथा बड़ौदा क्रिकेट एसोशिएशन ने भाग लिया। भारतीय डाक चौम्पियन रहा तथा एअर इंडिया रनर-अप रहा।

17.18 वित्तीय वर्ष 2012-13 के दौरान सर्किलों को खेल-कूद आयोजन के लिए 23.86 मिलियन रूपए की राशि आबंटित की गई। वर्ष 2013-14 में सर्किलों को खेलकूद संबंधी कार्यकलापों के आयोजन के लिए 15.45 मिलियन रूपए की राशि आबंटित की गई है।

चिकित्सा

17.19 कल्याण उपाय के रूप में देश के विभिन्न भागों के 13 सर्किलों में 33 डाक औषधालय चलाए जा रहे हैं। इन औषधालयों से पात्र लाभार्थियों को आउटडोर चिकित्सा सुविधा मुहैया कराई जाती है। डाक विभाग और दूर संचार विभाग के कर्मचारी और पेंशनभोगी डाक औषधालयों की सुविधा, जहां भी उपलब्ध हो, का लाभ उठाने के पात्र हैं। अन्य स्थानों पर जहां डाक औषधालय मौजूद नहीं है, वहां विभाग के कर्मचारियों के केन्द्र सरकार स्वास्थ्य योजना (सीजीएचएस) औषधालयों, जहां उपलब्ध हो या प्राधिकृत मेडिकल अटेंडेंटों की व्यापक स्वास्थ्य सेवाओं का लाभ प्राप्त कर सकते हैं।

17.20 छठे वेतन आयोग की सिफारिशों के अनुसार, 12 शहरों में 19 डाक औषधालयों, अहमदाबाद (3) भोपाल (1), भुवनेश्वर (1), देहरादून (1), गुवाहाटी (2), जयपुर (2) जम्मू (1) जबलपुर (1), लखनऊ (3) पुणे (2) रांची (1) एवं शिलांग (1) को 1 अगस्त, 2013 से केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना (सीजीएचएस) में आमेलित कर दिया गया

17.14 An amount of ₹ 25.79 million has been allotted to all the Circles under the Circle Welfare Fund for the welfare of the Gramin Dak Sewaks during the year 2013-2014.

SPORTS

17.15 The Postal Sports Board has been set up at the Central level which controls all the sports related activities of the Department. The objective of the Postal Sports Board is to promote sports activities in the Department and it receives allocation from the Central Welfare Fund. Secretary, Posts is the Chairperson of the Postal Sports Board and the Member (HRD) is the Vice Chairperson. At the Circle level, the Head of the Circle is the President of the Circle Sports Board. The 22nd Meeting of the Postal Sports Board was held on 10.01.2014 at Kochi.



India Post Cricket Captain Shri Vineet Saxena receiving the winner trophy of India Post Cup 2013 from Shri Anshuman Gayakwad and Shri Salim Durani at Postal Training Centre, Vadodara, Gujrat.

17.16 During the year 2013-2014, a total of 13 sporting events and one Cultural Meet were organized. All India Postal Tournaments were conducted in Athletics and Cycling, Badminton, Basketball, Carrom, Chess, Cricket, Football, Hockey, Kabaddi, Table Tennis, Wrestling, Wrestling/Power Lifting/Best Physique, and

Volleyball.

17.17 The Department of Posts organized the 4th India Post Cricket Cup Tournament at the Postal Training Centre, Vadodara, Gujarat Circle from 2.4.2013 to 6.4.2013. Eight teams, namely, India Post, Services (Combined), Indian Income Tax, Comptroller & Auditor General, Customs & Central Excise, Air India, BSNL and Baroda Cricket Association participated. India Post were the Champions and Air India were the Runners-up.

17.18 During the financial year 2012-2013, an amount of ₹ 23.86 million was allocated to the Circles for organizing sports activities. In the year 2013-2014, an amount of ₹ 15.45 million has been allocated to the Circles for organizing sports activities.

MEDICAL

17.19 As a welfare measure, Department of Posts is running 33 Postal Dispensaries in 13 Circles in various parts of the country. These dispensaries extend outdoor treatment facilities to the eligible beneficiaries. Employees as well as pensioners of the Department of Posts and Department of Telecommunication are entitled to get medical facilities through these Postal Dispensaries, wherever such facilities are available. In places, where postal dispensaries are not available, the employees of the Department can avail comprehensive health care facilities from the Central Government Health Scheme (CGHS) Dispensaries wherever available or from the Authorized Medical Attendant.

17.20 As per the recommendations of VI Pay Commission, 19 Postal Dispensaries in 12 cities, merged under the Central Government Health Scheme (CGHS) w.e.f. 1st August, 2013

है।

डाक भवन

17.21 डाक विभाग का जनता को विश्व डाक सेवा प्रदान करने का दायित्व है जिसमें, अन्य बातों के साथ-साथ, संगत दूरी पर डाकघरों तक पहुंच भी शामिल है। अतएव यह उन क्षेत्रों में उपलब्ध है, जहां पर जनसंख्या, दूरी एवं आय के मानदंड पूरे हैं। डाकघर के विभिन्न प्रकार के कार्यों के लिए प्रत्येक कार्यालयों के विशेष आवश्यकताओं के अनुसार कार्यस्थल की उचित डिजाइनिंग एवं विकास करने की जरूरत है।

17.22 अन्यथा समर्थ व्यक्ति (समान अवसर, अधिकार संरक्षण एवं पूर्ण सहभागिता अधिनियम, 1995) के तहत एक अनिवार्य आवश्यकता के रूप में, अन्यथा समर्थ व्यक्तियों के लिए नए निर्मित भवन अवसंरचनात्मक सुविधाओं से लैस हैं। जहां कहीं संभव है, वहां पर सार्वजनिक भवनों में अन्यथा समर्थ व्यक्तियों / बुजुर्ग व्यक्तियों के लिए रैंप / एलीवेटर / लिफ्ट तथा अन्य सहायक सुविधाएं मुहैया कराई गई हैं।

17.23 शाखा डाकघरों को छोड़कर, विभाग द्वारा सभी डाकघरों के लिए भवन मुहैया कराया गया है। डाक इंजीनियरिंग विंग के माध्यम से भवनों का निर्माण किया जाता है।

17.24 31 जनवरी, 2014 की स्थिति के अनुसार पूरे देश में डाक विभाग के पास 4163 विभागीय डाकघर भवन तथा 20848 किराए के भवन हैं। 31 मार्च, 2013 की स्थिति के अनुसार 22578 विभागीय स्टाफ क्वार्टर थे।

17.25 विभाग के पास 38 धरोहर भवन हैं जिनका वास्तुशिल्पीय मूल्य है। विभागीय नीति के तहत इन धरोहर भवनों को संरक्षित करने हेतु विशेष प्रयास किए जाते हैं। अप्रैल, 2013 से मार्च, 2014 तक की अवधि के दौरान 7 सर्किलों में 11 धरोहर भवनों को संरक्षित किया गया है।

17.26 2013-14 के दौरान, 4 डाकघर भवन, 3

चहारदीवारी, 1 प्रशासनिक कार्यालय भवन, 142 एटीएम कक्ष, 6 स्टाफ क्वार्टर (1 प्रोजेक्ट) का निर्माण कार्य पूरा किया गया। इसके अलावा, डाकघर भवन के निर्माण के लिए 1 भूखंड की खरीद की गई है।

17.27 12वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान, योजना स्कीम "संपदा प्रबंधन" के तहत 2020 मिलियन रूपए का परिव्यय प्रदान किया गया है।

भवनों की छतों पर वर्षा जल संचयन की संरचना

17.28 पिछले कुछ वर्षों के दौरान, देश के विभिन्न भागों में भूमिगत जल का स्तर काफी कम हुआ है, जिसके फलस्वरूप जल की कमी हुई है। भूमिगत जल का अधिक दोहन तथा सड़कों के विस्तार, खडन्जा एवं भवनों के निर्माण के कारण उसे दोबारा भरने के अभाव में यह समस्या और भी बढ़ गई है। जल संचयन उपायों को बढ़ावा देकर इस समस्या हल निकाला जा सकता है।

17.29 12वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान विभागीय भवनों में कार्यरत डाकघरों में 200 "छत वर्षा जल संचयन संरचना" निर्माण के लिए 40 मिलियन रूपए का परिव्यय प्रदान किया गया है।

17.30 2013-2014 के दौरान, सिविल लाईन डाकघर (दिल्ली) में 3 डाकघर, शास्त्री नगर प्रधान डाकघर, जयपुर (राजस्थान) तथा लखनऊ जीपीओ (उत्तर प्रदेश) में वर्षा जल संचयन का निर्माण पूरा हो चुका है।

सोलर पावर पैक की संस्थापना

17.31 डाक विभाग ग्रामीण क्षेत्रों के डाकघरों में कंप्यूटरीकरण, नेटवर्किंग एवं आधुनिकीकरण की कार्यवाही कर रहा है। ग्रामीण क्षेत्रों में नियमित विद्युत की अनुपलब्धता/अनियमित विद्युत आपूर्ति ग्रामीण भारत में डाक पहलों में बाधा डालते हैं।

17.32 12वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान ग्रामीण क्षेत्रों में

are in Ahmadabad (3), Bhopal (1), Bhubaneswar (1), Dehradun (1), Guwahati (2) Jaipur (2), Jammu (1), Jabalpur (1), Lucknow (3), Pune (2), Ranchi (1), and Shillong (1).

POSTAL BUILDINGS

17.21 The Department of Posts has an obligation for providing Universal Postal Service to the public which interalia includes cases of access within reasonable distance. It has therefore been spread over an area where population, distance & income criteria are fulfilled. The diverse types of functioning in different offices necessitate proper designing and development of the worksites according to specific needs of each office.

17.22 As a mandatory requirement under the Disabled Person (Equal Opportunity, Protection of Rights & Full Participation Act, 1995), the newly constructed buildings have infrastructural facilities for differently abled persons. Wherever feasible, ramp/elevator/lift and other disabled friendly facilities in public buildings have been created for differently abled persons/elderly persons.

17.23 Accommodation for all post offices except BOs is provided by the Department. Construction of buildings are executed through the Postal Engineering Wing.

17.24 As on 31st January, 2014, the Department of Posts has 4163 departmental post office buildings and 20848 rented buildings all over the country. As on 31st March, 2013, there were 22578 departmental staff quarters.

17.25 The Department has 38 heritage buildings, which have architectural value. Under the departmental policy, special efforts are made to preserve these heritage buildings. During the period from April, 2013 to March, 2014, 11 heritage buildings in 7 Circles have

been preserved.

17.26 Construction work of 4 post office buildings, 3 boundary walls, 1 Administrative Office building, 142 ATM rooms, 6 staff quarters (1 project) were completed during 2013-2014. Besides, 1 plot of land has been purchased for construction of a post office building.

17.27 During the 12th Five Year Plan, an outlay of ₹ 2020 million has been provided under the Plan scheme "Estates Management".

ROOF TOP RAIN WATER HARVESTING STRUCTURE

17.28 The ground water levels in various parts of the country has declined considerably during the last few years resulting in water shortages. Over-exploitation of ground water and considerable reduction in recharge due to expansion of roads, pavements and construction of buildings has accentuated the problem even further. The problem can be addressed to some extent by taking recourse to water harvesting measurers.

17.29 An outlay of ₹ 40 million has been provided for construction of 200 'Roof Top Rain Water Harvesting Structures' in post offices functioning in departmental buildings during the 12th Five Year Plan.

17.30 Construction of rain water harvesting structure has been completed in 3 post office buildings at Civil Lines PO (Delhi), Shastri Nagar HPO-Jaipur (Rajasthan) and Lucknow GPO (Uttar Pradesh) during 2013-2014,

INSTALLATION OF SOLAR POWER PACKS

17.31 Department of Posts is in the process of computerizing, networking and modernizing the post offices in rural areas. Non-availability of regular power/erratic electric supply in rural areas hamper postal initiatives in rural India.

विभागीय डाकघर भवनों में 200 सौर ऊर्जा के संस्थापना के लिए 60 मिलियन रू. का परिव्यय प्रदान किया गया है।

17.33 2013-2014 के दौरान, फागी उप डाकघर, जयपुर मोफूसील डिवीजन (राजस्थान) तथा शिवरतनगंज डाकघर रायबरेली (उत्तर प्रदेश) में 2 सौर ऊर्जा पैक के संस्थापन का कार्य पूरा कर लिया गया है।

राजभाषा

17.34 केन्द्र सरकार की राजभाषा (ओएल) नीति के अनुसरण में डाक विभाग सरकारी पत्राचार तथा सभी स्तरों पर दिन-प्रति-दिन के प्रशासनिक कार्यों में हिन्दी के इष्टतम प्रयोग को सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास कर रहा है।

17.35 विभाग के कार्यालयों में हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को सुचारु रूप से मॉनीटर करने के लिए मुख्यालय तथा अधीनस्थ कार्यालयों में राजभाषा कार्यान्वयन समितियां कार्य कर रही हैं।

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

17.37 विभाग के कार्यालयों में राजभाषा के संबंध में संसदीय समिति की दूसरी उप-समिति राजभाषा नीति के

कार्यान्वयन को मॉनीटर करती है। अप्रैल, 2013 से मार्च, 2014 तक की अवधि के दौरान संसदीय राजभाषा समिति की दूसरी उप समिति ने 9 कार्यालयों का निरीक्षण किया। डाक विभाग के राजभाषा अनुभाग के अधिकारियों ने 16 अधीनस्थ कार्यालयों का निरीक्षण किया।

17.38 राजभाषा (संघ के सरकारी कार्य हेतु प्रयोग) नियम, 1976 के नियम 10(4) के अनुसरण में डाक विभाग के उन 29 अधीनस्थ कार्यालयों को अधिसूचित किया गया था जिनका 80 प्रतिशत से अधिक स्टाफ हिन्दी का कार्यसाधक ज्ञान रखता है।

17.39 01 से 14 सितम्बर, 2013 तक हिन्दी पखवाड़ा मनाया गया। हिन्दी पखवाड़ा के दौरान अन्य हिन्दी प्रतियोगिताओं के साथ कंप्यूटर (यूनिकोड समर्थित फोंट) पर हिन्दी टाईपिंग प्रतियोगिता का भी आयोजन किया गया। इसके अलावा, 21-08-2013 एवं 20-12-2013 को दो हिन्दी कार्यशालाओं का आयोजन किया गया था।

एंड-टू-एंड ई-अधिप्रापण का व्यापक कार्यान्वयन

17.40 वित्त मंत्रालय, व्यय विभाग ने अगस्त, 2012 से 1 मिलियन रू. अथवा इससे अधिक अनुमानित मूल्य के सभी अधिप्रापणों के संबंध में अनिवार्य व्यापक आद्योपांत ई-अधिप्रापण की शुरुआत की है। वित्त मंत्रालय, व्यय विभाग ने यह भी अनुदेश जारी किया है कि ई-अधिप्रापण को 01.04.2015 से 0.5 मिलियन रू. तक कम किया जाए तथा 01.04.2016 से 0.2 मिलियन रू. तक कम किया जाए।

17.41 डाक विभाग 10 लाख अथवा इससे अधिक मूल्य के ई-अधिप्रापण की शुरुआत पहले ही कर चुका है। सभी कार्यालयों को यह निर्देश दिया गया है कि वे वित्त मंत्रालय के अनुदेशों का पालन करें। विभिन्न सर्किलों के 148 कर्मचारियों को ई-अधिप्रापण पर हैंड होल्डिंग की सुविधा के साथ प्रशिक्षित किया गया है।

17.32 An outlay of ₹ 60 million have been provided for installation of 200 solar power packs in departmental post office buildings in the rural area during 12th Five Year Plan.

17.33 Installation of 2 Solar Power Packs has been completed at Phagi SO- Jaipur Mofussil Division (Rajasthan) and Shivratanganj PO- Raebareli (Uttar Pradesh) during 2013-2014.

OFFICIAL LANGUAGE

17.34 In pursuance of the Official Language (OL) policy of the Central Government, the Department of Posts has been making sustained efforts to ensure optimum use of Hindi in official correspondence and day to day administrative work at all levels.

17.35 In order to effectively monitor the progressive use of Hindi in the offices of the Department, Official Language Implementation Committees are functioning in the headquarters as well as in subordinate offices.

17.36 The OL Branch of the Department of Posts has promoted and propagated various incentive schemes to encourage the use of Hindi. It has nominated officials for imparting training under the Hindi Training Scheme and also familiarized all the Sections of the Department of Posts at the Headquarter, Circle Headquarters and other concerned offices of the Department with the Official Language rules and instructions. Compliance of instructions, issued under the rules, has been ensured to achieve targets fixed by the Department of Official Language in their Annual Programme issued for the year under review.

17.37 The second Sub-Committee of the Committee of Parliament on Official Language also monitors the implementation of Official Language policy in the offices of the Department. During April 2013 to March 2014,

the second Sub-Committee of the Committee of Parliament on Official Language carried out the inspection of 9 offices. The officers of the Official Language section of Department of Posts carried out the inspections of 16 subordinate offices.

17.38 In pursuance of Rule 10(4) of the Official Language (use for official purposes of the Union) Rules 1976, 29 subordinate offices of the Department of Posts were notified where more than 80% staff has acquired the working knowledge of Hindi.

17.39 Hindi Fortnight was observed from 1st to 14th of September, 2013. Hindi typing competition on computer (Unicode supported font) was also organized along with other Hindi competitions during the fortnight. Besides, two Hindi workshops were organized on 21-08-2013 and 20-12-2013.

COMPREHENSIVE IMPLEMENTATION OF END-TO-END e-PROCUREMENT

17.40 Ministry of Finance, Department of Expenditure has introduced mandatory comprehensive end to end e-procurement in respect of all procurements with estimated value of ₹ 1 million or more with effect from August, 2012. Ministry of Finance, Department of Expenditure has further issued instruction that e-procurement is to be brought down to ₹ 0.5 million w.e.f. 01.04.2015 and further down to ₹ 0.2 million w.e.f. 01.04.2016.

17.41 Department of Posts has already initiated the e-procurement of value of ₹ 10 lakh or more. All the offices have been instructed to follow the instructions of Ministry of Finance. 148 officials of different Circles have been trained with facility of handholding on e-procurement.

अध्याय 18

जन शिकायतें

18.1 अद्यतन नागरिक घोषणा पत्र, जिसमें सभी तीनों घटक यथा सेवा मानक, शिकायत निवारण प्रणाली, सेवा देने की क्षमता शामिल है, को तैयार किया गया और इसे जुलाई, 2011 में www.indiapost.gov.in वेबसाइट पर सर्वसाधारण की जानकारी के लिए उपलब्ध कराया गया। इस घोषणा पत्र को 2011-2012 तथा 2012-2013 के दौरान पुनः संशोधित किया गया। अब इसमें संगठन का परिचय, उद्देश्य तथा दृष्टिकोण, नागरिक घोषणा पत्र का उद्देश्य, ग्राहकों के लिए उपलब्ध डाक सेवाओं व सुविधाओं, डाक उत्पाद एवं सेवाएं, वितरण मानक, ग्राहकों की अपेक्षाओं, शिकायत निवारण तंत्र, संगठन के दायित्वों एवं प्रशासनिक व्यवस्था की जानकारी दी गई है। सेवा निष्पादन मानकों में परिवर्तन को देखते हुए नागरिक घोषणा पत्र को संशोधित करने के लिए कार्रवाई की जा रही है।

सेवोत्तम शिकायत ग्राहक सेवा केन्द्र पर आधारित शिकायत निवारण तंत्र का प्रचालन

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

18.3 मौजूदा कंप्यूटरीकृत ग्राहक सेवा केन्द्र (सीसीसीसी) साफ्टवेयर का आशोधित रूप 2010 से प्रचालित किया गया है। डाक विभाग के शिकायत निवारण प्रणाली को सेवोत्तम के अनुकूल प्रक्रिया में बदलने की अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए नई प्रणाली तैयार की गई है। नई सीसीसीसी प्रणाली में बहुत सी नई विशेषताएं हैं जैसे पावती की स्वचालित प्राप्ति, निपटाई न गई शिकायतों

की बेहतर मॉनीटरिंग एवं शीघ्र निवारण के लिए अगले उच्चतर प्रशासनिक स्तर पर पहुंचना तथा छोटी बड़ी अथवा महत्वपूर्ण शिकायतों के रूप में उनका श्रेणीकरण, जांच पूरी होने पर शिकायतकर्ता को स्वचालित जवाब मिलना, शिकायतकर्ता से फीडबैक के लिए व्यवस्था आदि। वर्तमान समय में लोक शिकायतों की त्वरित निवारण के लिए सभी ईकाइयों के बीच सूचनाओं के ऑनलाइन आदान-प्रदान हेतु समूचे देश के डाकघरों, छंटाई हबों तथा डिवीजनल/रीजनल/ सर्किल मुख्यालयों में फिलहाल 15370 सीसीसीसी की स्थापना की गई है। इस नेटवर्क में देश के सभी प्रधान डाकघर शामिल हैं जिसका उद्देश्य आसानी से और शीघ्र जानकारी प्रदान करना तथा शिकायतों के निपटान के अलावा ग्राहकों को अपेक्षित सहायता देना है।

केन्द्रीय जन शिकायत निवारण एवं निगरानी तंत्र

डीएआर एवं पीजी, जन शिकायत विभाग (डीओपीजी) राष्ट्रपति सचिवालय तथा डाक सेवा ग्राहकों द्वारा पंजीकृत मामलों में प्राप्त होने वाली शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए डाक विभाग ने भी जन शिकायत पोर्टल का केन्द्रीय जन शिकायत निवारण तथा मॉनीटरिंग तंत्र (सीपीजीआरएएमएस) प्रचालित किया हुआ है। इस प्रणाली में इन पर कार्रवाई की जाती है जो www.pgportal.gov.in पर उपलब्ध है। सर्किलों का गठन अधीनस्थ संगठनों के रूप में किया गया है तथा बहुत से सर्किलों में शिकायतों की ऑनलाइन हैंडलिंग के लिए प्रयोक्ताओं के रूप में क्षेत्र तथा डिवीजन का भी गठन किया गया है। असम सर्किल इस प्रणाली का उपयोग कर रहा है और पूर्वोत्तर सर्किल में अरुणाचल प्रदेश, अगरतला, धरमपुर, मणिपुर, मिजोरम, नागालैंड तथा मेघालय डिवीजनों का गठन पूर्वोत्तर सर्किल के अधीनस्थ संगठनों के रूप में किया गया है ताकि शिकायतों की ऑनलाइन मानीटरिंग और निपटान किया जा सके।

Chapter 18

PUBLIC GRIEVANCES

18.1 An updated Citizen's Charter containing all three components viz. service standards, grievances redressal mechanism and service delivery capabilities was formulated and placed in the public domain www.indiapost.gov.in in July 2011. The Charter was revised again during 2011-2012 and 2012-2013. It contains the vision, mission, introduction about the organisation, purpose of Citizen's Charter, postal services and facilities for the customers, postal products and services, delivery standards and customer expectations, complaint settlement mechanism, liability of the organisation and administrative set up. A fresh exercise is underway to revise the Citizen's Charter in view of the changes in the service delivery standards.

OPERATING SEVOTTAM COMPLAINTS CUSTOMER CARE CENTRE BASED GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

18.2 The Department has a well laid down procedure for handling public grievances for its services. A monitoring mechanism to ensure quality of services and prompt redressal of public grievances is in place.

18.3 The modified version of Computerized Customer Care Centre (CCCC) software has been made operational since 2010. The new system has been designed keeping in view the requirements for making the Grievance Redressal Mechanism of Department of Posts a Sevottam - compliant one. New features such as automatic generation of acknowledgement, escalation of unresolved complaints to the next higher administrative level for better monitoring and quicker redressal, differentiation of

complaints into minor, major or critical, automatic generation of reply to the complainant on completion of inquiry, provision for feedback of complainant, etc have been incorporated in the new CCCC system. Presently 15370 CCCCs have been established in the post offices, sorting hubs and Divisional/Regional/Circle Headquarters across the country for online exchange of information amongst all the units for speedy redressal of public grievances. The network covers all Head Post Offices in the country with the objective of providing easy and speedy access to information and help required by the customer, apart from the redressal of grievances.

Department of Posts is also operating the Central Public Grievance Redressal and Monitoring System (CPGRAMS) of the Public Grievance Portal to handle complaints received in DAR&PG, Department of Public Grievances (DOPG), President's Secretariat and cases registered by postal service customers. They are processed in this system which is accessible at www.pgportal.gov.in. Circles are created as subordinate organisations and in many Circles, Regions and Divisions have also been created as users for online handling of grievances. Assam Circle is using this system and in North East Circle, Arunachal Pradesh, Agartala, Dharmanagar, Manipur, Mizoram, Nagaland and Meghalaya Divisions have been created as subordinate organisations of the North East Circle to monitor and redress the grievance online.

सेवोत्तम का कार्यान्वयन

18.4 भारतीय डाक को उसके खुदरा आउटलेट हेतु "सेवोत्तम-उत्कृष्ट सेवा प्रदाय मॉडल" कार्यान्वित करने के लिए आईएस 15700:2005 प्रमाणन दिया गया है। नई दिल्ली जीपीओ को आईएस 15700:2005 के तहत 11 अप्रैल, 2008 प्रमाणन दिया गया था जो तीन वर्षों के लिए वैध था। सेवोत्तम लाइसेंस का जुलाई, 2014 तक के लिए आगामी अन्य तीन वर्षों हेतु नवीनीकरण किया गया था।

18.5 उपरोक्त मानकों के तहत गुणवत्ता प्रमाणन प्राप्त करने के लिए 78 डाकघरों का चयन किया गया है। 10 सर्किलों के तहत अब तक 40 डाकघर सेवोत्तम लाइसेंस प्राप्त कर चुके हैं। 12 सर्किलों के शेष 38 डाकघरों में प्रमाणन का कार्य चल रहा है।

18.6 नीतिगत मामलों के रूप में अब आईएसओ 9001:2008 के कार्यान्वयन का अनुसरण करने का निर्णय लिया गया है। विभाग ने आईएसओ 9001:2008 के तहत प्रमाण पत्र प्राप्त करने के लिए कार्ययोजना का गठन किया है तथा दिल्ली सर्किल में इसके लिए 4 डाकघरों का चयन किया गया है।

जन शिकायतें

18.7 वर्ष 2013-2014 के दौरान कुल 971019 जन शिकायत मामलों पर कार्रवाई की गई जिसमें से 894236 मामलों का निपटान किया गया जो निपटाए गए कुल शिकायतों का 92.09 प्रतिशत कवर करता है।

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 का कार्यान्वयन

18.8 विभाग के प्रयोग के लिए राष्ट्रीय सूचना केन्द्र (एनआईसी) द्वारा विकसित केन्द्रीय सहायक जन सूचना अधिकारी (सीएपीआईओ) माड्यूल 4707 डाकघरों में क्रियाशील हैं। मौजूदा डाकघरों के अतिरिक्त प्रोजेक्ट ऐरो के तहत चुने गए नए डाकघरों को केन्द्रीय सहायक जन सूचना अधिकारियों (सीएपीआईओ) के तौर पर कार्य करने के लिए प्राधिकृत किया जा रहा है।

18.9 डाक विभाग भारत सरकार का ऐसा पहला विभाग है जिसने सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 के कार्यान्वयन हेतु 1112 केन्द्रीय जन सूचना अधिकारियों (सीपीआईओ) तथा 153 प्रथम अपीलीय प्राधिकारियों (एफएए) को कवर करते हुए समूचे देश में न केवल मंत्रालय स्तर पर वलिक डाकघरों के स्तर पर भी ऑनलाइन आरटीआई सुविधा की शुरुआत की है।



श्री जे० पांडा, मुख्य पोस्टरमास्टर जनरल, पश्चिम बंगाल सर्किल दिनांक 23.07.2013 को डीडीजी, भारतीय मानक ब्यूरो से पश्चिम बंगाल सर्किल के पांच डाकघरों: प्रधान डाकघर अलीपुर, प्रधान डाकघर पार्क स्ट्रीट, प्रधान डाकघर बुर्दवान, प्रधान डाकघर दुर्गापुर तथा प्रधान डाकघर सिलिगुड़ी के लिए सेवोत्तम प्रमाण-पत्र प्राप्त करते हुए।

CENTRAL REDRESSAL MECHANISM OF SEVOTTAM

18.4 Department of Posts has got the IS 15700: 2005 certification for implementing 'Sevottam- a service delivery excellence model' for its retail outlet. New Delhi GPO was awarded on 11th April, 2008 certification under IS 15700: 2005 which was valid for three years. The Sevottam licence was renewed for another three years upto July 2014.

18.5 78 post offices have been selected for obtaining Quality Certification under the above standards. So far 40 post offices under 10 Circles have obtained a Sevottam License. The certification work is in progress in the remaining 38 post offices in 12 Circles.

18.6 As a matter of policy, it has now been decided to pursue implementation of ISO 9001: 2008. The Department has formulated an action plan for attaining certification under ISO 9001: 2008 and 04 post offices in Delhi Circle are selected for the same.

PUBLIC GRIEVANCES

18.7 During the year 2013-2014, a total of 971019 cases of public grievances were handled, of which 894236 cases were settled, which covers 92.09% of the total grievances handled.

IMPLEMENTATION OF RIGHT TO INFORMATION ACT, 2005

18.8 Central Assistant Public Information Officers (CAPIO) module developed by National Informatic Centre (NIC) for use of the Department has been made functional in 4707 post offices. Offices selected under Project Arrow are being authorized to act as CAPIOs in addition to the existing ones.

18.9 The Department of Posts has been the first Department in the Government of India to introduce on line RTI facility not only at the Ministry level but also upto the post office level all across the country covering 1112 Central Public Information Officers (CPIOs) and 153 First Appellate Authorities (FAAs) to implement the Right to Information Act, 2005.



Shri J. Panda, CPMG, West Bengal Circle receiving Sevottam Certificate from DDG, Bureau of Indian standard on 23.07.2013 for five Post Offices: Alipore HO, Park Street HO, Burdwan HO, Durgapur HO and Siliguri HO of West Bengal Circle.

अध्याय 19 सतर्कता प्रशासन

19.1 डाक विभाग में सचिव (डाक) की अध्यक्षता में नई दिल्ली मुख्यालय में एक पूर्ण विकसित सतर्कता स्थापना है। सचिव (डाक) की सहायता के लिए विभाग के उप महानिदेशक (सतर्कता) हैं जो विभाग के मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) हैं। मुख्य सतर्कता अधिकारी संबंधी सभी मामलों में सचिव के विशेष सहायक के रूप में कार्य करते हैं और डाक विभाग तथा मुख्य सतर्कता आयोग (सीवीसी) के बीच कड़ी का काम करते हैं। केन्द्रीय सतर्कता अधिकारी की सहायता के लिए मुख्यालय में एक निदेशक (सतर्कता) तीन सहायक महानिदेशक तथा एक डेस्क अधिकारी है। इसके अलावा, हानि तथा धोखाधड़ी के मामलों की जांच करने, राजस्व की चोरी का पता लगाने तथा अन्य अपराधों की जांच करने हेतु एक जांच विंग तथा एक केन्द्रीय जांच स्कंध भी है।

19.2 सर्किल क्षेत्रीय और डिवीजनल स्तर पर सतर्कता संबंधी कार्य इनके प्रमुख अर्थात् मुख्य पोस्टमास्टर जनरल,

क्षेत्रीय पोस्टमास्टर जनरल और डिवीजनल अध्यक्ष द्वारा अपने समग्र कार्यों और उत्तरदायित्वों के एक भाग के रूप में किए जाते हैं।

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

19.4 भ्रष्टाचार प्रवण क्षेत्रों की पहचान तथा उनके समाधान के लिए कार्य योजना का निरूपण किया गया है जिसे प्रचालन तथा प्रशासनिक कार्यालयों में क्रियान्वित किया जा रहा है।

Chapter 19

VIGILANCE ADMINISTRATION

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

19.2 At the Circle, Regional and Divisional

levels, vigilance related functions are discharged by the head of these units, viz. Chief Postmaster General, Regional Postmaster General and Divisional Heads, as part of their overall duties and responsibilities.

19.3 As a part of preventive vigilance, the CVO arranges regular and surprise inspections of sensitive spots, reviews and streamlines procedures, which appear to afford scope for corruption or misconduct, initiate measures for prevention, detection of corruption and malpractices in the Department and its field offices.

19.4 An Action Plan for identification of corruption prone areas and their mitigation has been drawn up which is being implemented in operative and administrative offices.

अध्याय 20

पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप

20.1 डाक विभाग ने भारत सरकार के नीतिगत मार्गदर्शी सिद्धान्तों के अनुसार पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए कई विशेष पहलें की हैं।

20.2 असम सर्किल का मुख्यालय गुवाहाटी में है जो असम राज्य को कवर करता है, पूर्वोत्तर सर्किल का मुख्यालय शिलांग में है जो अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड एवं त्रिपुरा राज्य को कवर करता है, सिक्किम का मुख्यालय गंगटोक में है जो पश्चिम बंगाल सर्किल का एक भाग है, को पूर्वोत्तर क्षेत्र में शामिल किया गया है।

20.3 असम सर्किल में 4012 डाकघरों का नेटवर्क है तथा प्रत्येक डाकघर औसतन 19.55 वर्ग किलोमीटर के क्षेत्र और 8026 व्यक्तियों की जनसंख्या को सेवा प्रदान करता है। पूर्वोत्तर सर्किल में 2914 डाकघरों का नेटवर्क है, प्रत्येक डाकघर औसतन 60.62 वर्ग किलोमीटर के क्षेत्र और 4903 व्यक्तियों की जनसंख्या को सेवा प्रदान करता है। तथापि, सिक्किम में 209 डाकघरों का नेटवर्क है और प्रत्येक डाकघर औसतन 33.95 वर्ग किलोमीटर के क्षेत्र तथा 2976 व्यक्तियों की जनसंख्या को सेवा प्रदान करता है।

योजनागत कार्यकलाप

20.4 असम और पूर्वोत्तर सर्किल में विभिन्न योजनागत कार्यकलाप प्रारंभ किए गए थे और 11वीं योजना के दौरान समूचे देश में इन योजनागत कार्यकलापों पर किए गए कुल व्यय के दृष्टिगत इस क्षेत्र में किया गया व्यय निम्नानुसार है:

तालिका 14 पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजनागत व्यय (रु. मिलियन में)			
वार्षिक योजना	कुल योजना व्यय	पूर्वोत्तर में व्यय	कुल व्यय का %
2008-09	3188.30	189.10	5.93
2009-10	3924.40	353.60	9.01
2010-11	4499.00	1252.20	27.83
2011-12	2955.45	452.55	15.31
2012-13	1852.10	180.01	9.71

20.5 नई प्रौद्योगिकी में कर्मचारियों को सक्षम बनाने और ग्राहकों के अनुकूल सेवाओं की व्यवस्था करने के उद्देश्य से इस क्षेत्र के कर्मचारियों को विभिन्न क्षेत्रों में प्रशिक्षण प्रदान किया गया। विवरण नीचे दिया गया है:

तालिका 15 पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण						
क्र.सं.	राज्य	प्रचालक/पर्यवेक्षक संवर्ग को प्रशिक्षण	फ्रंटलाइन स्टाफ के प्रशिक्षण	प्रशिक्षक के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम	डाकिया/डाक ओवरसियर / समूह 'एमटीएस'को प्रशिक्षण	जीडीएस के लिए प्रशिक्षण
1	असम	96	25	29	165	954
2	अरुणाचल प्रदेश	44	19	11	14	84
3	मणिपुर	31	15	10	50	290
4	मेघालय	28	15	8	13	290
5	मिजोरम	19	20	7	36	111
6	नागालैंड	23	12	4	14	382
7	त्रिपुरा	20	18	5	44	246
8	सिक्किम	23	29	-	37	285
कुल		284	153	74	373	2642

Chapter 20

DEVELOPMENT ACTIVITIES IN NORTH EASTERN REGION

20.1 Department of Posts has taken up many special initiatives for the development of the North Eastern Region, in accordance with the policy guidelines of the Government of India.

20.2 Assam Circle with headquarter at Guwahati, which constitutes the State of Assam, the North East Circle with headquarter at Shillong, which constituted the States of Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland and Tripura, and Sikkim with headquarter at Gangtok, which is part of West Bengal Circle, are included in the North Eastern Region.

20.3 Assam Circle has a network of 4012 post offices and on an average, a post office serves an area of 19.55 sq. kms and a population of 8026 persons. North East Circle has a network of 2914 post offices and on an average, a post office serves an area of 60.62 sq. kms and a population of 4903 persons. However, Sikkim has a network of 209 post offices and on an average, a post office serves an area of 33.95 sq. kms and a population of 2976 persons.

PLAN ACTIVITIES

20.4 Various Plan activities were initiated in Assam and North East Circles and the expenditure incurred towards these Plan activities in the Region vis-à-vis the total expenditure throughout the country during Eleventh Plan is indicated below:

TABLE 14
PLAN EXPENDITURE IN NORTH EASTERN REGION (₹ in million)

Annual Plan	Total Plan Expenditure	Expenditure in North-East	% over total expenditure
2008-09	3188.30	189.10	5.93
2009-10	3924.40	353.60	9.01
2010-11	4499.00	1252.20	27.83
2011-12	2955.45	452.55	15.31
2012-13	1852.10	180.01	9.71

20.5 To enable staff to harness new technology and to provide customer centric services, training in various disciplines was imparted to officials in the Region. The details are given below:

TABLE 15
TRAINING IN NORTH EASTERN REGION

Sl. No.	States	Training for Operative/ Supervisory cadre	Training of Frontline staff	Train the Trainer Programme	Training for Post Man /Mail Overseers / Group MTS	Training for GDS
1	Assam	96	25	29	165	954
2	Arunacha Pradesh	44	19	11	14	84
3	Manipur	31	15	10	50	290
4	Meghalaya	28	15	8	13	290
5	Mizoram	19	20	7	36	111
6	Nagaland	23	12	4	14	382
7	Tripura	20	18	5	44	246
8	Sikkim	23	29	-	37	285
Total		284	153	74	373	2642

20.6 असम एवं पूर्वोत्तर क्षेत्र के 39 अधिकारियों/स्टाफ को गुवाहाटी में प्रोद्भवन आधारित लेखाकरण में प्रशिक्षण भी दिया गया।

20.7 2012-13 के दौरान योजना के अंतर्गत शुरू किए गए मुख्य विकासात्मक कार्यकलापों का राज्यवार ब्यौरा निम्नानुसार है:

असम

20.8 समीक्षाधीन वर्ष के दौरान पुनर्स्थापना/पुनर्नियोजन के जरिए 01 फ्रैंचाइजी आऊटलेट, 4 शाखा डाकघर तथा 01 उप डाकघर खोले गए। 1110 शाखा डाकघरों को बुनियादी अवसंरचनात्मक उपकरणों की आपूर्ति की गई। डाकघरों के "रूप एवं परिवेश" में सुधार लाने के लिए प्रोजेक्ट ऐरो के तहत 18 डाकघरों को कवर किया गया।

अरुणाचल प्रदेश

20.9 समीक्षाधीन वर्ष के दौरान पुनर्स्थापना/पुनर्नियोजन के जरिए 01 फ्रैंचाइजी आऊटलेट तथा 01 शाखा डाकघर खोला गया। डाकघरों के "रूप एवं परिवेश" में सुधार लाने के लिए प्रोजेक्ट ऐरो के तहत 12 डाकघरों को कवर किया गया।

मणिपुर

20.10 वर्ष के दौरान पुनर्स्थापना/पुनर्नियोजन के जरिए 01 शाखा डाकघर खोला गया है। 250 शाखा डाकघरों को बुनियादी अवसंरचनात्मक उपकरण की आपूर्ति की गई। डाकघरों के "रूप एवं परिवेश" में सुधार लाने के लिए प्रोजेक्ट ऐरो के तहत 8 डाकघरों को कवर किया गया।

मेघालय

20.11 वर्ष के दौरान पुनर्स्थापना/पुनर्नियोजन के जरिए

02 फ्रैंचाइजी आऊटलेट तथा 01 उप डाकघर खोले गए। 217 शाखा डाकघरों को बुनियादी अवसंरचनात्मक उपकरणों की आपूर्ति की गई। डाकघरों के "रूप एवं परिवेश" में सुधार लाने के लिए 15 डाकघरों को कवर किया गया था।

मिजोरम

20.12 वर्ष के दौरान पुनर्स्थापना/पुनर्नियोजन के जरिए 2 शाखा डाकघर खोले गए। 187 शाखा डाकघर को बुनियादी अवसंरचनात्मक उपकरणों की आपूर्ति की गई। डाकघर के "रूप एवं परिवेश" में सुधार लाने हेतु प्रोजेक्ट ऐरो के तहत 6 डाकघर कवर किए गए। लवंगतेलाई में एक डाकघर भवन का निर्माण कार्य पूर्ण किया गया।

नागालैंड

20.13 वर्ष के दौरान पुनर्स्थापना/पुनर्नियोजन के जरिए 01 शाखा डाकघर तथा 01 उप डाकघर खोला गया है। डाकघरों के "रूप एवं परिवेश" में सुधार लाने के लिए प्रोजेक्ट ऐरो के तहत 8 डाकघर कवर किए गए।

त्रिपुरा

20.14 वर्ष के दौरान पुनर्स्थापना/पुनर्नियोजन के जरिए 02 फ्रैंचाइजी आऊटलेट, 01 शाखा डाकघर तथा 01 उप डाकघर खोले गए हैं। 346 शाखा डाकघरों को बुनियादी अवसंरचनात्मक उपकरणों की आपूर्ति की गई। डाकघर की "रूप एवं परिवेश" में सुधार लाने के लिए प्रोजेक्ट ऐरो के तहत 16 डाकघर कवर किए गए।

सिक्किम

20.15 25 शाखा डाकघरों को बुनियादी अवसंरचनात्मक उपकरणों की आपूर्ति की गई थी।

20.6 Training in Accrual based Accounting was also conducted in Guwahati for 39 officers/staff of Assam and North Eastern Region.

20.7 The details of the major developmental activities initiated during 2012-2013 under Plan, State-wise are given below:

ASSAM

20.8 01 Franchisee outlet, 4 BO's and 01 SO have been opened by relocation/redeployment during the year. 1110 BO's have been supplied with basic infrastructural equipments. 18 post offices were covered under 'Project Arrow' to improve the 'Look & Feel' of the post offices.

ARUNACHAL PRADESH

20.9 01 Franchisee outlet and 01 BO have been opened by relocation/redeployment during the year. 12 post offices were covered under 'Project Arrow' to improve the 'Look & Feel' of the post offices.

MANIPUR

20.10 01 BO has been opened by relocation/redeployment during the year. 250 BO's have been supplied with basic infrastructural equipment. 8 post offices were covered under 'Project Arrow' to improve the 'Look & Feel' of the post offices.

MEGHALAYA

20.11 02 Franchisee outlets and 01 SO have

been opened by redeployment during the year. 217 BO's have been supplied with basic infrastructural equipments. 15 post offices were covered under 'Project Arrow' to improve the 'Look & Feel' of the post offices.

MIZORAM

20.12 02 BO's have been opened by relocation/redeployment during the year. 187 BO's have been supplied with basic infrastructural equipments. 6 post offices were covered under 'Project Arrow' to improve the 'Look & Feel' of the post offices. One post office building was constructed and completed at Lawngtlai.

NAGALAND

20.13 01 BO and 01 SO have been opened by relocation/redeployment during the year. 8 post offices were covered under 'Project Arrow' to improve the 'Look & Feel' of the post offices.

TRIPURA

20.14 02 Franchisee outlets, 01 BO and 01 SO have been opened by relocation/redeployment during the year. 346 BO's have been supplied with basic infrastructural equipments. 16 post offices were covered under 'Project Arrow' to improve the 'Look & Feel' of the post offices.

SIKKIM

20.15 25 BO's were supplied with basic infrastructural equipments.

अनुबंध-1
नियंत्रक और महालेखा परीक्षक की लेखा-परीक्षा टिप्पणी

संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय

डाक विभाग

वर्ष 2013-2014 के लिए लेखा परीक्षा रिपोर्ट नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक के कार्यालय में प्रक्रियाधीन है।

Annexure 1

AUDIT OBSERVATIONS OF C & AG

Ministry of Communications and Information Technology

Department of Posts

Audit Report for the year 2013-2014 is under process in the office of the C & AG.

अनुबंध-2
लेखा परीक्षा रिपोर्ट के लंबित पैरा

डाक विभाग में लंबित लेखा परीक्षा रिपोर्ट का ब्यौरा तथा 31.03.2014 की स्थिति के अनुसार उसके निपटान की स्थिति

क्र. सं.	रिपोर्ट की संख्या एवं वर्ष	उन पैरा/पीए रिपोर्टों की संख्या जिनपर लेखा परीक्षा द्वारा पुनरीक्षा किए जाने के बाद 'की गई कार्रवाई' संबंधी टिप्पणी पीएसी को प्रस्तुत की गई	पैरा/पीए रिपोर्ट का ब्यौरा जिसपर की गई कार्रवाई संबंधी टिप्पणी लंबित है।		
			लेखा परीक्षा द्वारा मंत्रालय को एक बार भी नहीं भेजी गई 'की गई कार्रवाई' संबंधी टिप्पणियों की संख्या	भेजी गई 'की गई कार्रवाई' संबंधी टिप्पणियों की संख्या लेकिन टिप्पणियों के साथ वापस कर दी गई तथा लेखापरीक्षा जिनकी मंत्रालय द्वारा पुनः प्रस्तुत किए जाने की प्रतीक्षा में है।	टिप्पणियों की संख्या जिनकी अंततः पुनरीक्षा कर ली गई है लेकिन मंत्रालय द्वारा प्रस्तुत नहीं की गई हैं।
1.	2008 का सीए ।	6	शून्य	1	शून्य
2.	2008 का पीए ।	1	शून्य	शून्य	शून्य
3.	2009 का सीए 14	8	शून्य	1	शून्य
4.	2010-11 का सीए 9	2	शून्य	शून्य	शून्य
5.	2011-12 का सीए 16	7	शून्य	शून्य	शून्य
6.	2012-13 का सीए 13	5	शून्य	शून्य	शून्य
कुल		29		2	

31.02.2014 की स्थिति के अनुसार नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक के कुल पैरा 2 हैं।

31.03.2014 की स्थिति के अनुसार नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक के लंबित पैरा का ब्यौरा

क्र.सं.	पैरा सं. एवं वर्ष	पैरा संख्या	विषय
1.	2008 का सीए 1	3.2	केरल सर्किल के तहत पंजीकृत समाचार पत्रों के लिए लागू निर्धारित शर्तों को सुनिश्चित किए बिना प्रकाशन की रियायती प्रशुल्क की अनुमति देकर 2.74 करोड़ रूपए के डाक प्रभारों की कम वसूली।
2.	2009 का सीए 14	2.2	21.32 करोड़ रूपए के ब्याज का कम भुगतान, 98.09 लाख के कमीशन का अनधिकृत भुगतान, डाकघर बचत पत्र में अनुपयुक्त निवेश की अनुमति देने से 27.58 लाख रूपए की आयकर में कम कटौती।

Annexure 2

AUDIT REPORT PARAS PENDING

Details of Audit Report pending with the Department of Posts and their disposal status as on 31.03.2014

Sl. No.	Number and Year of the Report	No. of paras/PA reports on which ATNs have been submitted to PAC after vetting by Audit	Details of the paras/PA Reports on which ATNs are pending		
			Number of ATNs not sent by the Ministry to the Audit even for the first time	No. of ATNs sent but returned with observations and audit is awaiting their resubmissions by the Ministry	Number of ATNs which have been finally vetted by audit, but have not been submitted by the Ministry
1.	CA I of 2008	6	Nil	1	Nil
2.	PA I of 2008	1	Nil	Nil	Nil
3.	CA I4 of 2009	8	Nil	1	Nil
4.	CA 9 of 2010-11	2	Nil	Nil	Nil
5.	CA 16 of 2011-12	7	Nil	Nil	Nil
6.	CA 13 of 2012-13	5	Nil	Nil	Nil
Total		29		2	

Total C & AG Audit paras pending as on 31.02.2014 is 2.

Details of C & AG Paras pending as on 31.03.2014

Sl.No.	Para No. & Year	Para No.	Subject
1.	CA I of 2008	3.2	Short realization of postage charges of ₹ 2.74 crores by allowing concessional tariff to a publication without ensuring the prescribed conditions as applicable to Regd newspapers under Kerala Circle
2.	CA 14 of 2009	2.2	Irregular payment of interest of ₹ 21.32 crores, unauthorized payment of commission of Rs.98.09 lakhs, short deduction of income tax of ₹ 27.58 lakhs by allowing ineligible investments in Post Office saving certificates.

अनुबंध-3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

भाग 1:
दृष्टि, लक्ष्य, उद्देश्य एवं कार्य

दृष्टि

भारतीय डाक के उत्पाद एवं सेवाएं ग्राहक की पहली पसंद होगी।

लक्ष्य

- देश के प्रत्येक नागरिक के जीवन से संपर्क करते हुए विश्व के सबसे बड़े डाक- नेटवर्क के रूप में इसकी स्थिति को बनाए रखना।
- शीघ्रता एवं विश्वसनीयता के साथ डाक-पार्सल, धन अंतरण, बैंकिंग, बीमा तथा खुदरा सेवाएं प्रदान करना।
- वैल्यू फॉर मनी आधार पर ग्राहक को सेवाएं प्रदान करना।
- यह सुनिश्चित करना कि कर्मचारियों को इसका गर्व हो कि वे इसकी मुख्य शक्ति हैं और वे मानवीय संवेदना के साथ अपने ग्राहकों की सेवा करते हैं।
- भारत सरकार के एक मंच के रूप में सामाजिक सुरक्षा सेवाओं के वितरण को जारी रखना तथा आखिरी छोर तक संपर्क स्थापित करने में मदद करना।

उद्देश्य

1. नेटवर्क का आधुनिकीकरण तथा समेकन करना।
2. ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा प्रदान करना।
3. डाक सेवाओं की सुलभता में सुधार।
4. वित्तीय सेवाओं का विकास करना।
5. मौजूदा व्यवसाय और नए व्यवसाय में वृद्धि करना।
6. व्यावसायिक कार्यबल का विकास करना।
7. राष्ट्रीय डाक नीति।

Annexure 3 Results Framework Document 2012-13

Section 1: Vision, Mission, Objectives and Functions

Vision

India Post's products and services will be the customer's first choice.

Mission

- To sustain its position as the largest postal network in the world touching the lives of every citizen in the country.
- To provide mail parcel, money transfer, banking, insurance and retail services with speed and reliability.
- To provide services to the customers on value-for-money basis.
- To ensure that the employees are proud to be its main strength and serve its customers with a human touch.
- To continue to deliver social security services and to enable last mile connectivity as a Government of India platform.

Objectives

1. Modernise and consolidate the network
2. Provide best in class customer services
3. Improving the reach of postal services
4. Develop Financial Service
5. Grow in existing Business and new Business
6. Develop Professional Workforce
7. National Postal Policy

अनुबंध-3 परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

कार्य

1. डाक विभाग से संबंधित पूंजी बजट के नामे डेबिट किए जाने लायक भूमि की खरीद सहित कार्य निष्पादन।
2. डाकघर बचत बैंक (संचालन) तथा डाकघर प्रमाण पत्र (प्रशासन), डाकघर जीवन बीमा निधि (संचालन), ग्रामीण डाकघर जीवन बीमा निधि (संचालन) तथा अतिरिक्त विभागीय एजेंट्स सामूहिक बीमा निधि (संचालन), डाक सामग्री सहित सार्वजनिक डाक टिकटों/स्मारक डाक टिकटों का मुद्रण, प्रीमियम डाक उत्पाद तथा अन्य एजेंसी संबंधी कार्य सहित डाक प्रेषण।
3. डाक संचार के साथ जुड़े मामले में अंतर्राष्ट्रीय सहयोग जिसमें डाक संचार से संबंधित सभी अंतर्राष्ट्रीय निकायों जैसे सार्वभौमिक डाक संघ, एशिया पैसिफिक पोस्टल यूनियन (एपीयू), राष्ट्रमंडल डाक संघ से संबंधित मामले शामिल हैं। अंतर्राष्ट्रीय डाक वित्तीय सेवाओं से संबंधित मामले।
4. डाकघरों द्वारा सभी सेवाओं की शुरुआत, विकास एवं अनुरक्षण से संबंधित सभी मामले जिनमें केबल, रेडियो और उपग्रह संचार चैनल पर आधारित मामले भी शामिल हैं: बशर्ते कि ऐसे मामले प्रसारण, नैरो कास्टिंग, केबल और रेडियो नेटवर्किंग सेवाओं से संबंधित मामले न हों और भारतीय तार अधिनियम 1885 और इसके अंतर्गत बनाए गए नियमों से भी शासित नहीं होते हों और किसी अन्य विभाग को अनन्य रूप से न सौंपे गए हों।
5. विभाग को आबंटित कार्यकलापों के क्षेत्र में व्यवहार्यता सर्वेक्षण, अनुसंधान एवं विकास को बढ़ावा देना।
6. भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 तथा इसके अंतर्गत बनाए गए नियमों तथा डाक कार्यकलापों को प्रभावित करने वाले अन्य नियमों अथवा अधिनियमों को लागू करने से संबंधित प्रशासनिक मामले जो किसी अन्य विभाग को विशिष्ट रूप से आबंटित नहीं किए गए हों।

Annexure 3

Results Framework Document 2012-13

Functions

1. Execution of works, including purchase of land debit able to the Capital Budget pertaining to the Department of Posts
2. Posts, including Post Office Savings Banks (Administration), Post Office Certificate (Administration), Post Office Life Insurance Fund (Administration), Rural Post Office Life Insurance Fund (Administration) and Extra Departmental Agents Group Insurance Fund (Administration), printing of public postage stamps/commemorative stamps including postal stationery, premium postal products and any agency functions.
3. International cooperation in matters connected with postal communications, including matters relating to all international bodies dealing with postal communications such as Universal Postal Union, Asian Pacific Postal Union (APPU), and Common Wealth Postal Union. Matters relating to International Postal Financial Services.
4. Matters relating to introduction, development and maintenance of all services by the Post Office including those based on cable, Radio and Satellite communication channels: - Provided that these matters do not amount to broadcasting, narrow casting, cable and radio networking services and are also not governed by the Indian Telegraph Act 1885 and the Rules made there under, and not exclusively allotted to any other Department.
5. Promotion of feasibility survey, research and development in the field of activities allotted to the Department.
6. Matters relating to administration of the Indian Post Office Act, 1898 and rules made there under as well as other laws or enactments having a bearing on postal activities, not specifically allotted to any other Department.

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

भाग 2 :

मुख्य उद्देश्यों, सफलता के सूचकों तथा सापेक्ष प्राथमिकताएं

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	भार	लक्ष्य/मापदण्ड मूल्य				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक
{1} नेटवर्क का आधुनिकीकरण तथा समेकन करना	28.00	{1.1} उद्यम - व्यापी आईटी समावेशन सुविधाएं	{1.1.1} 340 डाक कार्यालयों को हार्डवेयर की आपूर्ति एवं प्रचालन {1.1.2} ग्रामीण आईसीटी समाधान-6 सर्किलों के 3000 शाखा डाकघरों में पायलट का रोलआउट	कार्यालयों की संख्या	2.00	100%	90%	80%	70%	60%
				कार्यालयों की संख्या	2.00	340	325	300	275	250
				कार्यालयों की संख्या	2.00	3000	2700	2400	2100	1800
			{1.1.3} डाक, एफ एंड ए, एचआर तथा केन्द्रीय आईटी अनुप्रयोग (इंटरप्राइजेज ई-मेल, ईएसबी इत्यादि) - वेंडरों को काम पर लगाए जाना तथा कार्यान्वयन योजना को अंतिम रूप देना।	तारीख	2.00	31/01/2013	15/02/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Section 2:
Inter-se Priorities among key Objectives, Success indicators and Targets

Objectives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%
[1] Modernise and consolidate the network	28.00	[1.1] Enterprise-wide IT induction facilities	[1.1.1] Supply & operationalisation of hardware to 340 mail offices	No. of offices	2.00	340	325	300	275	250
			[1.1.2] Rural ICT Solutions – Rollout of Pilot in 3000 Branch POs in six Circles	No. of offices	2.00	3000	2700	2400	2100	1800
			[1.1.3] Mail, F&A, HR and central IT applications (Enterprise email, ESB etc.) – On-boarding of vendor and finalization of implementation plan	Date	2.00	31/01/2013	15/02/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	भार	लक्ष्य/मापदण्ड मूल्य				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक
			{1.1.4} डाक बैंकिंग तथा डाक जीवन बीमा हेतु आईटी समाधान-ए. लीकेशन (अनुप्रयोग) का विकास तथा स्वीकृति परीक्षण	तारीख	2.00	100%	90%	80%	70%	60%
			{1.1.5} छ: सिकलॉ में 7000 स्थानों पर पायलट को रोलआउट किया जाना।	कार्यालयों की संख्या	2.00	7000	6500	6000	5500	5000
			{1.1.6} प्रचालनात्मक डाटा केन्द्र की स्थापना -प्राथमिक डाटा केन्द्र (आउटसोर्सड) विक्रे. ता द्वारा स्थापित किया जाएगा।	तारीख	2.00	31/12/2012	15/01/2013	31/01/2013	28/02/2013	31/03/2013
		{1.2} डाक प्रक्रियाओं का आधुनिकीकरण	{1.2.1} सभी डाक कार्यालयों में द्वितीय श्रेणी डाक प्रचालन हेतु अनुकूलतम प्रक्रिया का कार्यान्वयन	कार्यालयों की संख्या	3.00	300	270	240	210	180
			{1.2.2} प्रथम श्रेणी डाक कार्यालयों में उपकरणों की आपूर्ति	कार्यालयों की संख्या	3.00	20	18	16	14	12

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objec- tives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%
			[1.1.4] IT solutions for Postal Banking and Postal Life Insurance – Development of Application and Acceptance testing.	Date	2.00	15/02/2013	28/02/2013	11/03/2013	21/03/2013	31/03/2013
			[1.1.5] WAN Rollout in 7000 locations in six circles	No of offices	2.00	7000	6500	6000	5500	5000
			[1.1.6] Setting up of operational Data Centre- Primary data centre (outsourced) to be setup by Vendor	Date	2.00	31/12/2012	15/01/2013	31/10/2013	28/02/2013	31/03/2013
		[1.2] Modernisation of Mail Processes	[1.2.1] Implementation of optimized processes for 2 nd class mail operations in all mail offices	No of offices	3.00	3.00	270	240	210	180
			[1.2.2] Supply of equipments to 1 st class Mail offices	No of offices	3.00	20	18	16	14	12

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दर्स्तावेज 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	भार	लक्ष्य/मापदण्ड मूल्य				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक
			{1.2.3} दिल्ली और कोलकाता में एएमपीसी चालू करना	तारीख	3.00	30/09/2012	31/10/2012	30/11/2012	31/12/2012	31/03/2013
			{1.2.4} अधिक वाले मात्रा में डाक वाले शहरों जैसे मुंबई, चेन्नई, पुणे, बंगलुरु, हैदराबाद, नोएडा, गुडगांव, लखनऊ, चंडीगढ़, अहमदाबाद में पिन कोड नक्शों का डिजिटाइजेशन - 10 शहरों में	शहरों की संख्या	3.00	10	9	8	7	6
			{1.2.5} 20 राज्यों की राजधानियों में पता संबंधी आंकड़ों का एकत्रीकरण - वे शहर जहाँ यह कार्य सम्पन्न हो गया।	शहरों की संख्या	3.01	20	18	16	14	12
		{1.3} डाक वितरण का आधुनिकीकरण	{1.3.1} डाक वितरण हेतु डाकियों को साइकिल उपलब्ध कराने के प्रस्ताव का अनुमोदन तथा प्रक्रिया की शुरुआत - आरएफपी जारी करना।	तारीख	1.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objec- tives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%
			[1.2.3] Commissioning of AMPCs at Delhi and Kolkata	Date	3.00	30/09/2012	31/10/2012	30/11/2012	31/12/2012	31/03/2013
			[1.2.4] Digitization of PIN code maps of high mail volume generating cities Mumbai, Chennai, Pune, Bangalore, Hyderabad, Noida, Gurgaon, Lucknow, Chandigarh, Ahmedabad.-10 cities	No. of cities	3.00	10	9	8	7	6
			[1.2.5] Collection of address data in 20 State Capitals- Completion in number of cities	No. of cities	3.01	20	18	16	14	12
		[1.3] Modernisation of Mail delivery	[1.3.1] Approval of the proposal for providing bicycles to Postmen for delivery of mail & initiation of process.- Issuance of RFPs	Date	1.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/13	15/03/2013	31/03/2013

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दर्शावेज 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	भार	लक्ष्य/मापदण्ड मूल्य					
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक	
{2} ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा प्रदान करना	23.50	{2.1} सेवा गुणवत्ता में वृद्धि - 15000 कं प्यू टरी कृत डाकघरों में कवरेज	{2.1.1} प्रोजेक्ट ऐरो कार्यालयों में प्राप्ति के दिन वितरित पंजीकृत डाक का प्रतिशत	प्रतिशत	2.00	100%	90%	80%	70%	60%	85
			{2.1.2} प्रोजेक्ट ऐरो कार्यालयों में प्राप्ति के दिन वितरित मनीआर्डर्स का प्रतिशत	प्रतिशत	2.00	95	94	93	91	85	
			{2.1.3} प्रोजेक्ट ऐरो कार्यालयों में डिजिटाइज्ड खातों का प्रतिशत	प्रतिशत	1.00	99	98	97	96	95	
			{2.1.4} नेट से प्राप्त स्पीड पोस्ट वस्तुओं का प्रतिशत	प्रतिशत	2.00	95	93	91	90	85	
			{2.1.5} आईटी एवं एचआर सहित आधारभूत कार्यकलापों के लिए प्रोजेक्ट ऐरो के तहत अतिरिक्त कंप्यूटरीकृत डाकघरों को कवर करना	संख्या	4.50	3000	2700	2400	2100	1800	
			{2.1.6} लुक एंड फील के लिए प्रोजेक्ट ऐरो के तहत 400 डाकघरों को कवर करना	संख्या	3.00	400	360	320	280	240	
			{2.1.7} प्रोजेक्ट ऐरो के तहत 1000 डाकघरों की बाह्य लेखा-परीक्षा	संख्या	3.00	1000	900	800	700	600	

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objec- tives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%
[2] Provide best in class customer service	23.50	2.1] Enhance quality of services- Coverage in 15,000 computerised post offices	[2.1.1] Percentage of registered mails delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	%	2.00	94	93	92	90	85
			[2.1.2] % of money orders delivered on the day of receipt in Project Arrow	%	2.00	95	94	93	91	85
			[2.1.3] % of accounts digitized in Project Arrow Offices	%	1.00	99	98	97	96	95
			[2.1.4] Percentage of Speed Post articles captured on the net	%	2.00	95	93	91	90	85
			[2.1.5] Coverage of additional computerized post offices under Project Arrow for core activities, including IT & HR	Nos	4.50	3000	2700	2400	2100	1800
			[2.1.6] Coverage of 400 post offices under Project Arrow for Look & Feel	No	3.00	400	360	320	280	240
			[2.1.7] External audit of 1000 post offices under Project Arrow	No	3.00	1000	900	800	700	600

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	भार	लक्ष्य/मापदण्ड मूल्य				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोष. जनक	असंतोष जनक
			[2.1.8] एक्सचेंज कार्यालयों में नेट से प्राप्त अंतर्राष्ट्रीय पार्सल वस्तुएं	प्रतिशत	2.00	100%	90%	80%	70%	60%
			[2.1.9] अंतर्राष्ट्रीय पार्सल एवं पंजीकृत पत्रों हेतु यूपीयू गुणवत्ता अनुप्रयोग पद्धति अपनाना	एक्सचेंज कार्यालयों की संख्या	2.00	4	3	2	1	0
			[2.1.10] प्रोजेक्ट ऐसे डाकघरों में इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्रेषित मनीआर्डरों का :	प्रतिशत	2.00	96	95	94	93	90
[3] डाक सेवाओं की पहुंच को सुधारना	5.00	[3.1] ग्रामीण शाखा डाकघरों में सेवाओं की पहुंच को आसान बनाना तथा अवसंरचनात्मक सुविधाओं को सुधारना	[3.1.1] शहरी एवं अर्ध-शहरी स्थानों में फ्रेंचाइजी आउटलेट खोलना	कार्यालयों की संख्या	3.00	250	225	200	175	150
			[3.1.2] अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघरों में अवसंरचनात्मक उपकरणों हेतु प्रावधान करना	कार्यालयों की संख्या	2.00	10000	9000	8000	7000	6000
[4] वित्तीय सेवाओं का विकास	11.00	[4.1] आरपीएलआई कवरेज में वृद्धि	[4.1.1] एजेंटों की नियुक्ति के माध्यम से डाक जीवन बीमा के कवरेज का विस्तार	संख्या	2.00	3000	2800	2600	2400	2200

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objectives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
			[2.1.8] International Parcel/Articles captured on the net in the o/o Exchange	%	2.00	100%	98	95	93	90
			[2.1.9] Adoption of UPU Quality Applications Systems for International parcels and registered letters	No.of O/o ex-change	2.00	4	3	2	1	0
			[2.1.10] % of money orders transmitted electronically in Project Arrow Offices	%	2.00	96	95	94	93	90
			[3.1.1] Opening Franchisee Outlets in urban & semi-urban areas	No of offices	3.00	250	225	200	175	150
			[3.1.2] Provision for Infrastructural equipments for EDBOs	No of offices	2.00	10000	9000	8000	7000	6000
			[4.1.1] Expansion of coverage of PLI through engagement of agents	No	2.00	3000	2800	2600	2400	2200
[3] Improving the reach of postal services	5.00	[3.1] Easy access to Postal services and improvement of infrastructure facilities to rural BOs								
[4] Develop Financial Services	1.1.00	[4.1] Increase in RPLI coverage								

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दर्स्तावेज 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	भार	लक्ष्य/मापदण्ड मूल्य				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोष जनक
			[4.1.2] ग्रामीण आबादी के बीमा कवरेज में वृद्धि	संख्या मिलियन में	1.50	1.5	1.4	1.3	1.2	1.1
			[4.1.3] व्यपगत पॉलिसियों को दोबारा चालू करना	संख्या मिलियन में	0.50	0.50	0.45	0.40	0.35	0.30
			[4.1.4] सभी सफिलों को कवर करते हुए कार्यशालाओं का आयोजन	संख्या	1.00	50	45	43	42	40
		[4.2] भारतीय डाक बैंक के लिए विस्तृत परियोजना रिपोर्ट (डीपीआर) का मसौदा तैयार करना	[4.2.1] डीपीआर का अनुमोदन	तारीख	2.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013
		[4.3] वर्द्धित आधार पर लेखाकरण का कार्यान्वयन	[4.3.1] लेखा शीर्षों, परिसंपत्तियों, देयताओं और आय एवं व्यय को चिह्नित करना एवं उनका संकलन	तारीख	2.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013
			[4.3.2] लेखा चार्ट का पुनर्निर्धारण	तारीख	2.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	31/03/2013	--
	11.00	[5.1] ग्राहकों की जरूरतों की पहचान करना।	[5.1.1] वार्षिक बाजार अंश सर्वेक्षण और ग्राहकों की डाक आवश्यकताओं का विश्लेषण	तारीख	2.00	31/12/2012	15/01/2013	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013
[5] मौजूदा व्यवसायों में वृद्धि और व्यवसाय		[5.2] व्यवसाय में वृद्धि	[5.2.1] स्पीड पोस्ट में राजस्व वृद्धि	प्रतिशत	2.00	20	15	10	8	5

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objec- tives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%
			[4.1.2] Increase in coverage of rural insurance of rural population	No.in million	1.50	1.5	1.4	1.3	1.2	1.1
			[4.1.3] Revival of lapsed policies	No.in million	0.50	0.50	0.45	0.40	0.35	0.30
			[4.1.4] Conducting workshops covering all circles	Nos	1.00	50	45	43	42	40
		[4.2] Prepare draft DPR for Post Bank of India	[4.2.1] Approval of DPR	Date	2.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013
		[4.3] Implementation of Accrual Based Accounting	[4.3.1] Identification and compilation of Heads of Accounts, assets, liabilities and income & expenditure	Date	2.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013
			[4.3.2] Restructure of Chart of Account	Date	2.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	31/03/2013	-
		[5.1] Identifying customer needs	[5.1.1] Annual Market share survey and analysis of customer needs for Posts	Date	2.00	31/12/2012	15/01/2013	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013
[5] Growth in Existing business and new business	11.00	[5.2] Growth of business	[5.2.1] Revenue growth of Speed Post	%	2.00	20	15	10	8	5

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	भार	लक्ष्य/मापदण्ड मूल्य				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक
						100%	90%	80%	70%	60%
			[5.2.2] अंतरराष्ट्रीय डाक पार्सल के परियात में वृद्धि प्रतिशत	प्रतिशत	2.00	10	8	6	5	0
		[5.3] विद्यमान एवं नए उत्पादों और सेवाओं के व्यवसाय में वृद्धि	[5.3.1] राजस्व वृद्धि का %	प्रतिशत	2.00	10	8	7	5	0
		[5.4] लागत पद्धति का डिजाइन	[5.4.1] कोर पद्धति के साथ एकीकरण	तारीख	3.00	28/02/2013	15/03/2013	28/03/2013	30/03/2013	31/03/2013
[6] व्यवसाय कार्यबल का विकास करना	5.00	[6.1] प्रशिक्षण सुविधाओं का विस्तार [6.2] क्षमता निर्माण	[6.1.1] प्रशिक्षण क्षमता में वृद्धि	नोडों की संख्या	1.00	450	405	360	315	225
			[6.2.1] विकास कार्यक्रम	कर्मचारियों की संख्या	1.00	100	90	80	70	50
			[6.2.2] मिड कैरियर प्रशिक्षण कार्यक्रम	कर्मचारियों की संख्या	1.00	30000	27000	24000	21000	15000
			[6.2.3] ग्रामीण डाक सेवकों को प्रशिक्षण	कर्मचारियों की संख्या	1.00	25000	22500	20000	17500	12500
		[6.3] व्यापक प्रशिक्षण योजना तैयार करना	[6.3.1] योजना को अंतिम रूप देना	तारीख	1.00	31/08/2012	30/09/2012	31/10/2012	30/11/2012	31/12/2012
[7] राष्ट्रीय डाक नीति	2.00	[7.1] राष्ट्रीय डाक नीति को अंतिम रूप देना	[7.1.1] राष्ट्रीय डाक नीति का अनुमोदन	तारीख	2.00	30/11/2012	15/12/2012	31/12/2012	15/01/2013	31/01/2013

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objectives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
			[5.2.2] % Increase in traffic for international postal parcels	%	2.00	100%	90%	80%	70%	60%
			[5.3.1] % of Revenue Growth	%	2.00	10	8	6	5	0
		[5.3] Growth of Business in existing and new products & Services	[5.3.1] % of Revenue Growth	%	2.00	10	8	7	5	0
		[5.4] Design of costing system	[5.4.1] Integration with core system	Date	3.00	28/02/2013	15/03/2013	28/03/2013	30/03/2013	31/03/2013
[6] Develop Professional workforce	5.00	[6.1] Expansion of training facilities	[6.1.1] Increase in training capacity	Number of Nodes	1.00	450	405	360	315	225
		[6.2] Capacity Building	[6.2.1] Development Programmes	Number of Staff	1.00	100	90	80	70	50
			[6.2.2] Mid Career Training Programmes	Number of Staff	1.00	30000	27000	24000	21000	15000
		[6.3] Preparation of comprehensive training plan	[6.3.1] Finalisation of plan	Date	1.00	25000	22500	20000	17500	12500
[7] National Postal Policy	2.00	[7.1] Finalisation of National Postal Policy	[7.1.1] Approval of National Postal Policy	Date	2.00	31/08/2012	30/09/2012	31/10/2012	30/11/2012	31/12/2012
						30/11/2012	15/12/2012	31/12/2012	15/01/2013	31/01/2013

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	भार	लक्ष्य/मापदण्ड मूल्य				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक
• आरएफडी प्रणाली का प्रभावी कार्यकरण	3.00	अनुमोदन हेतु मसौदा समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुति	तारीख	2.0	100%	90%	80%	70%	60%
		निष्कर्ष समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुति	तारीख	1.0	05/03/2012	06/03/2012	07/03/2012	08/03/2012	09/03/2012
• प्रशासकीय सुधार	6.00	भ्रष्टाचार के संभाव्य जोखिम को कम करने हेतु उपशामक कार्यनीति का कार्यान्वयन	कार्यान्वयन का %	प्रतिशत	2.0	100	95	90	85	80
		अनुमोदित कार्य योजना के अनुरूप आईएसओ 9001 का कार्यान्वयन	कवर किए गए प्रचालनों का क्षेत्र	प्रतिशत	2.0	100	95	90	85	80
• मंत्रालय/विभाग की आंतरिक कुशलता/प्रतिक्रिया क्षमता/सेवा वितरण में सुधार लाना	4.00	विभागीय नवाचार कार्य योजना (आईएपी) को समय पर तैयार करना	समय पर प्रस्तुति	तारीख	2.0	01/05/2013	02/05/2013	03/05/2013	06/05/2013	07/05/2013
		सेवोत्तम का कार्यान्वयन	नागरिक घोषणा पत्र के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	प्रतिशत	2.0	100	90	80	70	60
		लोक शिकायत निवारण प्रणाली के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	लोक शिकायत निवारण प्रणाली के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	प्रतिशत	2.0	100	90	80	70	60

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objectives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
* Efficient Functioning of the RFD System	3.00	Timely submission of Draft for Approval	On-time submission	Date	2.00	100%	90%	80%	70%	60%
						05/03/2012	06/03/2012	07/03/2012	08/03/2012	09/03/2012
* Administrative Reforms	6.00	[Timely submission of Results	On-time submission	Date	1.00	01/05/2012	03/05/2012	04/05/2012	05/05/2012	06/05/2012
		Implement mitigating strategies for reducing potential risk of corruption	% of implementation	%	2.00	100	95	90	85	80
		Implement ISO 9001 as per the approved action plan	Area of operations covered	%	2.00	100	95	90	85	80
* Improving Internal Efficiency/Responsiveness /Service delivery of Ministry/Department	4.00	Timely preparation of departmental Innovation Action Plan (IAP)	On-time submission	Date	2.00	01/05/2013	02/05/2013	03/05/2013	06/05/2013	07/05/2013
		Implementation of Servottam	Independent Audit of Implementation of Citizen's Charter	%	2.00	100	90	80	70	60
			Independent Audit of implementation of public grievance redressal system	%	2.00	100	90	80	70	60

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दर्शावेज 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	भार	लक्ष्य/मापदण्ड मूल्य				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोष. जनक	असंतोष जनक
<ul style="list-style-type: none"> वित्तीय लेखाकरण की जवाबदेही संबंधी व्यवस्था का अनुपालन सुनिश्चित करना। 	1.50	<p>सी एंड एजी के ऑडिट पैरा पर की गई कार्रवाई संबंधी टिप्पणी समय पर प्रस्तुत करना</p>	<p>वर्ष के दौरान सीएजी द्वारा संसद में रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख से निर्धारित अवाधि के अंदर (4 माह) प्रस्तुत की गई कार्रवाई का प्रतिशत</p>	प्रतिशत	0	100%	90	80	70%	60
						100	90	80	70	60
						100	90	80	70	60
<ul style="list-style-type: none"> 31.03.2012 के पहले संसद में प्रस्तुत सी एंड एजी रिपोर्टों के ऑडिट पैरा पर लंबित की गई कार्रवाई नोट का शीघ्र निपटान 	1.50	<p>पीएसी रिपोर्टों पर पीएसी सचिवालय को की गई कार्रवाई रिपोर्ट समय पर प्रस्तुत करना।</p>	<p>वर्ष के दौरान पीएसी द्वारा संसद में रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख से निर्धारित अवाधि (6 माह) के अंदर प्रस्तुत की गई कार्रवाई रिपोर्टों का प्रतिशत</p>	प्रतिशत	0.5	100	90	80	70	60
						100	90	80	70	60
						100	90	80	70	60
<ul style="list-style-type: none"> 31.03.2012 के पहले संसद में प्रस्तुत पीएसी रिपोर्टों पर लंबित एटीआर का शीघ्र निपटान। 	1.50	<p>31.03.2012 के पहले संसद में प्रस्तुत पीएसी रिपोर्टों पर लंबित एटीआर का शीघ्र निपटान।</p>	<p>वर्ष के दौरान निपटाए गए एटीआर जो शेष रह गए थे, का प्रतिशत।</p>	%	0.5	100	90	80	70	60
						100	90	80	70	60
						100	90	80	70	60

• अनिवार्य उद्देश्य

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objectives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
* Ensuring compliance to the Financial Accountability Framework	1.50	Timely submission of ATNS on Audit Paras of C&AG	Percentage of ATNS submitted within due date (4 months) from date of presentation of Report to Parliament by CAG during the year	%	0	100%	90%	80%	70%	60%
						100	90	80	70	60
		Timely submission of ATRs to the PAC Sectt. on PAC Reports	Percentage of ATRs submitted within due date (6 months) from the date of presentation of Report to Parliament by PAC during the year.	%	0.50	100	90	80	70	60
						100	90	80	70	60
		Early disposal of pending ATNs on Audit Paras of C&AG Reports presented to Parliament before 31.3.2012	Percentage of outstanding ATNs disposed off during the year	%	0.50	100	90	80	70	60
						100	90	80	70	60
		Early disposal of pending ATRs on PAC Reports presented to Parliament before 31.3.2012	Percentage of outstanding ATRs disposed off during the year	%	0.50	100	90	80	70	60
						100	90	80	70	60

* Mandatory objective(s)

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

भाग : 3
सफलता के सूचकों के रुझान

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 10/11	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 11/12	लक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 12/13	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 13/14	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 14/15
[1] नेटवर्क का आधुनिकीकरण तथा समेकन करना	[1.1] उद्यम-व्यापी आईटी समावेशन सुविधाएं	[1.1.1] 340 डाक कार्यालयों को हार्डवेयर की आपूर्ति एवं प्रचालन	कार्यालयों की संख्या	0	0	340	-	-
		[1.1.2] ग्रामीण आईसीटी समाधान- 6 सर्किलों के 3000 शाखा डाकघरों में पायलट का रोलआउट	कार्यालयों की संख्या	0	0	100	-	-
	[1.1.3] डाक, एफ एंड ए, एचआर तथा केन्द्रीय आईटी अनुप्रयोग (इंटरप्राइजेशन ई-मेल, ईएसबी इत्यादि)- वेंडरों को काम पर लगाए जाना तथा कार्यान्वयन योजना को अंतिम रूप देना।	[1.1.3] डाक, एफ एंड ए, एचआर तथा केन्द्रीय आईटी अनुप्रयोग (इंटरप्राइजेशन ई-मेल, ईएसबी इत्यादि)- वेंडरों को काम पर लगाए जाना तथा कार्यान्वयन योजना को अंतिम रूप देना।	तारीख	0	0	31/01/2013	-	-
		[1.1.4] डाक बैंकिंग तथा डाक जीवन बीमा हेतु आईटी समाधान-एप्लीकेशन (अनुप्रयोग) का विकास तथा स्वीकृति परीक्षण	तारीख	0	0	15/02/2013	-	-

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Section 3:
Trend Values of the Success Indicators

Objectives	Action	Success Indicator	Unit	Actual Value for FY 10/11	Actual Value for FY 11/12	Target Value for FY 12/13	Projected Value for FY 13/14	Projected Value for FY 14/15
[1] Modernise and consolidate the network	[1.1] Enterprise-wide IT induction facilities	1.1.1.1 Supply and operationalisation of hardware to 340 mail offices	No. of offices	0	0	340	-	-
		[1.1.2] Rural ICT solutions- Rollout of Pilot in 3000 Branch post offices in six circles	No. of offices	0	0	100	-	-
		[1.1.3] Mail, F&A, HR and central IT applications (Enterprise email, ESB etc.)- On boarding of vendor and finalisation of implementation plan	Date	0	0	31/01/2013	-	-
		[1.1.4] IT solutions for Postal Banking and Postal Life Insurance - Development of Application and Acceptance testing.	Date	0	0	15/02/2013	-	-

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

उद्देश्य	कार्यवाही	सफलता का सूचक	इकाई	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 10/11	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 11/12	लक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 12/13	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 13/14	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 14/15
		[1-1-5] छः सर्किलों में 7000 स्थानों पर पायलट को रोलआउट किया जाना।	कार्यालयों की संख्या	0	0	100	-	-
		[1-1-6] प्रचालनात्मक डाटा केन्द्र की स्थापना दृ प्राथमिक डाटा केन्द्र (आउटसोर्सिड) विक्रेता द्वारा स्थापित किया जाएगा।	तारीख	0	0	31/12/2012	-	-
	[1-2] डाक प्रक्रियाओं का आधुनिकीकरण	[1-2-1] सभी डाक कार्यालयों में द्वितीय श्रेणी डाक प्रचालन हेतु अनुकूलतम प्रक्रिया का कार्यान्वयन	कार्यालयों की संख्या	-	-	300	-	-
		[1-2-2] प्रथम श्रेणी डाक कार्यालयों में उपकरणों की आपूर्ति	कार्यालयों की संख्या	-	-	20	-	-
		[1-2-3] दिल्ली और कोलकाता में एएमपीसी चालू करना	तारीख	-	-	30/09/2012	-	-
		[1-2-4] अधिक मात्रा में डाक वाले शहरों जैसे मुम्बई, चेन्नई, पुणे, बंगलुरु, हैदराबाद, नोएडा, गुडगांव, लखनऊ, चंडीगढ़, अहमदाबाद में पिन कोड नक्शों का डिजिटाइजेशन - 10 शहरों में	शहरों की संख्या	10	-	10	-	-

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objectives	Action	Success Indicator	Unit	Actual Value for FY 10/11	Actual Value for FY 11/12	Target Value for FY 12/13	Projected Value for FY 13/14	Projected Value for FY 14/15
		[1.1.5] WAN Rollout in 7000 locations in six circles	No. of offices	0	0	100	-	-
		[1.1.6] Setting up of operational Data centre -Primary data centre (outsourced) to be setup by vendor	Date	0	0	31/12/2012	-	-
	[1.2] Modernisation of Mail Processes	[1.2.1] Implementation of optimised processes for 2nd class mail operations in all mail offices	No. of offices	-	-	300	-	-
		[1.2.2] Supply of equipments to 1st class Mail offices	No. of offices	-	-	20	-	-
		[1.2.3] Commissioning of AMPCs at Delhi and Kolkata	Date	-	-	30/09/2012	-	-
		[1.2.4] Digitization of PIN code maps of high mail volume generating cities Mumbai, Chennai, Pune, Bangalore, Hyderabad, Noida, Gurgaon, Lucknow, Chandigarh, Ahmedabad.-10 cities	No. of cities	10	-	10	-	-

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 10/11	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 11/12	लक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 12/13	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 13/14	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 14/15
[2] ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा प्रदान करना	[1-2-5] 20 राज्यों की राजधानियों में पता संबंधी आंकड़ों का एकत्रीकरण-शहरों में पूर्णतः	[1-2-5] 20 राज्यों की राजधानियों में पता संबंधी आंकड़ों का एकत्रीकरण-शहरों में पूर्णतः	शहरों की संख्या	-	-	20	-	-
	[1-3] डाक का वितरण आधुनिकीकरण	[1-3-1] डाक की सुपुर्दगी के लिए डाकियों को साइकिल उपलब्ध कराए जाने हेतु प्रस्ताव का अनुमोदन तथा प्रक्रिया की शुरुआत-आरएफपी जारी किया जाना	तारीख	-	-	31/12/2012	-	-
[2] ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा प्रदान करना	[2-1] सेवा गुणवत्ता में वृद्धि - 15000 कंप्यूटरीकृत डाकघरों में कवरेज	[2-1-1] प्रोजेक्ट एरो कार्यालय में प्राप्ति के दिन वितरित पंजीकृत डाक का प्रतिशत [2-1-2] प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में प्राप्ति के दिन वितरित मनीआर्डर का प्रतिशत	%	-	-	93	-	-
		[2-1-3] प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में डिजिटाइज्ड खातों का प्रतिशत [2-1-4] नेट से प्राप्त स्पीड पोस्ट वस्तुओं का प्रतिशत	%	-	-	94	-	-
			%	-	-	98	-	-
			%	-	-	93	-	-

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objectives	Action	Success Indicator	Unit	Actual Value for FY 10/11	Actual Value for FY 11/12	Target Value for FY 12/13	Projected Value for FY 13/14	Projected Value for FY 14/15
		[1.2.5] Collection of address data in 20 State Capitals- Completion in number of cities	No. of Cities	-	-	20	-	-
	[1.3] Modernisation of Mail delivery	[1.3.1] Approval of the proposal for providing bicycles to Postmen for delivery of mail & initiation of process.- Issuance of RFPs	Date	-	-	31/12/2012	-	-
[2] Provide best in class customer service	[2.1] Enhance quality of services- Coverage in 15,000 computerised post offices	[2.1.1] Percentage of registered mails delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	%	-	-	93	-	-
		[2.1.2] Percentage of money orders delivered on the day of receipt in Project Arrow	%	-	-	94	-	-
		[2.1.3] Percentage of accounts digitized in Project Arrow Offices	%	-	-	98	-	-
		[2.1.4] Percentage of Speed Post articles captured on the net	%	-	-	93	-	-

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दर्शावेज 2012-13

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 10/11	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 11/12	लक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 12/13	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 13/14	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 14/15
		[2-1-5] आईटी एवं एचआर सहित आधारभूत कार्यकलापों के लिए प्रोजेक्ट एरो के तहत अतिरिक्त कंप्यूटरीकृत डाकघरों को कवर करना	संख्या	—	—	2700	—	—
		[2-1-6] लुक एंड फील के लिए प्रोजेक्ट एरो के तहत 400 डाकघरों को कवर करना	संख्या	—	—	360	—	—
		[2-1-7] प्रोजेक्ट एरो के तहत 1000 डाकघरों की बाह्य लेखा-परीक्षा	संख्या	—	—	900	—	—
		[2-1-8] एक्सचेंज कार्यालयों में नेट से प्राप्त अंतर्राष्ट्रीय पार्सल वस्तुएं	%	—	—	98	—	—
		[2-1-9] अंतर्राष्ट्रीय पार्सल एवं पंजीकृत पत्रों हेतु शूपीयू गुणवत्ता अनुप्रयोग पद्धति अपनाना	एक्सचेंज कार्यालयों की संख्या	—	—	3	—	—
		[2-1-10] प्रोजेक्ट एरो डाकघरों में इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्रेषित मनीआर्डरों का %	%	—	—	95	—	—

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objectives	Action	Success Indicator	Unit	Actual Value for FY 10/11	Actual Value for FY 11/12	Target Value for FY 12/13	Projected Value for FY 13/14	Projected Value for FY 14/15
		[2.1.5] Coverage of additional computerised Post offices under Project Arrow for core activities, including IT & HR	Nos.	-	-	2700	-	-
		[2.1.6] Coverage of 400 post offices under Project Arrow for Look & Feel	No	-	-	360	-	-
		[2.1.7] External audit of 1000 post offices under Project Arrow	No	-	-	900	-	-
		[2.1.8] International Parcel articles captured on the net in the o/o exchange	%	-	-	98	-	-
		[2.1.9] Adoption of UPU Quality Applications Systems for International parcels and registered letters	No. of exchange	-	-	3	-	-
		[2.1.10] % of money orders transmitted electronically in Project Arrow Offices	%	-	-	95	-	-

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 10/11	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 11/12	लक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 12/13	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 13/14	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 14/15
[3] डाक सेवाओं की पहुंच को सुधारना	[3-1] ग्रामीण शाखा डाकघरों में सेवाओं की पहुंच को आसान बनाना तथा अवसंरचनात्मक सुविधाओं को सुधारना	[3-1-1] शहरी एवं अर्ध-शहरी स्थानों में फ्रेंचाइजी आउटलेट खोलना [3-1-2] अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघरों में अवसंरचनात्मक उपकरणों हेतु प्रावधान करना	कार्यालयों की संख्या	—	—	225	—	—
[4] वित्तीय सेवाओं का विकास	[4-1] आरपीएलआई कवरेज में वृद्धि	[4-1-1] एजेंटों की नियुक्ति के माध्यम से डाक जीवन बीमा के कवरेज का विस्तार [4-1-2] ग्रामीण आबादी के बीमा कवरेज में वृद्धि [4-1-3] व्यपगत पॉलिसियों को दोबारा चालू करना [4-1-4] सभी सर्किलों को कवर करते हुए कार्यशालाओं का आयोजन	संख्या	—	—	2800	—	—
			संख्या मिलियन में	—	—	1.4	—	—
			संख्या मिलियन में	—	—	0.45	—	—
			संख्या	—	—	45	—	—

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objectives	Action	Success Indicator	Unit	Actual Value for FY 10/11	Actual Value for FY 11/12	Target Value for FY 12/13	Projected Value for FY 13/14	Projected Value for FY 13/14
[3] Improving the reach of postal services	[3.1] Easy access to Postal services and improvement of infrastructure facilities to rural BOs	[3.1.1] Opening Franchisee outlets in urban & semi-urban areas	Number of offices	-	-	225	-	-
		[3.1.2] Provision for infrastructural equipments for EDBOs	Number of offices	-	-	9000	-	-
[4] Develop financial services	[4.1] Increase in RPLI coverage	[4.1.1] Expansion of Coverage of Postal Life Insurance through engagement of agents	No	-	-	2800	-	-
		[4.1.2] Increase in coverage of rural insurance of rural population	No. in million	-	-	1.4	-	-
		[4.1.3] Revival of lapsed policies	No. in million	-	-	0.45	-	-
		[4.1.4] Conducting workshops covering all circles	Number	-	-	45	-	-

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दर्शावेज 2012-13

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	वार्षिक मूल्य वर्ष 10/11	वार्षिक मूल्य वर्ष 11/12	लक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 12/13	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 13/14	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 14/15
[5] मौजूदा व्यवसायों में वृद्धि और नए व्यवसाय	[4-2] भारतीय डाक बैंक के लिए विस्तृत परियोजना रिपोर्ट (डीपीआर) का मसौदा तैयार करना	[4-2-1] डीपीआर का अनुमोदन	तारीख	-	-	31/01/2013	-	-
	[4-3] वर्द्धित आधार पर लेखाकरण का कार्यन्वयन	[4-3-1] लेखा शीर्षों, परिसप्तियों, देयताओं और आय एवं व्यय को चिह्नित करना एवं उनका संकलन	तारीख	-	-	31/01/2013	-	-
		[4-3-2] लेखा चार्ट का पुनर्निर्धारण	तारीख	-	-	31/01/2013	-	-
	[5-1] ग्राहकों की जरूरतों की पहचान करना।	[5-1-1] वार्षिक बाजार अंश सर्वेक्षण और ग्राहकों की डाक आवश्यकताओं का विश्लेषण	तारीख	-	31/03/2012	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014
	[5-2] व्यवसाय में वृद्धि	[5-2-1] स्पीड पोस्ट में राजस्व वृद्धि	%	20	20	20	20	20
		[5-2-2] अंतर्राष्ट्रीय डाक पार्सल के परियात में वृद्धि प्रतिशत	%	10	7.5	10	10	10
	[5-3] विद्यमान एवं नए उत्पादों और सेवाओं के व्यवसाय में वृद्धि	[5-3-1] राजस्व वृद्धि का %	%	-	-	10	-	-

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objective	Actions	Success Indicator	Unit	Actual Value for FY 10/11	Actual Value for FY 11/12	Target Value for FY 12/13	Projected Value for FY 13/14	Projected Value for FY 14/15
	[4.2] Prepare draft DPR for Post Bank of India	[4.2.1] Approval of DPR	Date	--	--	31/01/2013	--	--
	[4.3] Implementation of Accrual Based Accounting	[4.3.1] Identification and compilation of Heads of Accounts, assets, liabilities and income & expenditure	Date	--	--	31/01/2013	--	--
		[4.3.2] Restructure of Chart of Account	Date	--	--	31/01/2013	--	--
[5] Grow in existing Business and new businesses	[5.1] Identifying customer needs	[5.1.1] Annual Market share survey and analysis of customer needs for Posts	Date	--	31/03/2012	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014
	[5.2] Growth of business	[5.2.1] Revenue growth of Speed Post	%	20	20	20	20	20
		[5.2.2] % increase in traffic for international postal parcels	%	10	7.5	10	10	10
	[5.3] Growth of Business in existing and new products & Services	[5.3.1] % of Revenue Growth	%	--	--	10	--	--

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 10/11	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 11/12	लक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 12/13	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 13/14	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 14/15
[6] व्यवसाय का कार्यबल का विकास करना	[5-4] लागत पद्धति का डिजाइन	[5-4-1] कोर पद्धति के साथ एकीकरण	तारीख	-	31/03/2012	28/02/2013	-	-
	[6-1] प्रशिक्षण सुविधाओं का विस्तार	[6-1-1] प्रशिक्षण क्षमता में वृद्धि	नोड्स की संख्या	0	525	450	600	600
	[6-2] क्षमता निर्माण	[6-2-1] विकास कार्यक्रम	कर्मचारियों की संख्या	6000	32949	100	125	150
[7] राष्ट्रीय डाक नीति	[6-2] क्षमता निर्माण	[6-2-2] मिड कैरियर प्रशिक्षण कार्यक्रम	कर्मचारियों की संख्या	500	882	30000	40000	40000
	[6-3] व्यापक प्रशिक्षण योजना तैयार करना	[6-2-3] ग्रामीण डाक सेवकों को प्रशिक्षण	कर्मचारियों की संख्या	25000	47773	25000	25000	25000
	[7-1] राष्ट्रीय डाक नीति को अंतिम रूप देना	[6-3-1] योजना को अंतिम रूप देना	तारीख	-	-	31/08/2012	-	-
	[7-1] राष्ट्रीय डाक नीति को अंतिम रूप देना	[7-1-1] राष्ट्रीय डाक नीति का अनुमोदन	तारीख	-	-	15/12/2012	-	-
* आरएफडी प्रणाली का प्रभावी कार्यकरण	अनुमोदन हेतु मसौदा समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुति	तारीख	05/03/2010	07/03/2011	06/03/2012	-	-
	निष्कर्ष समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुति	तारीख	02/05/2011	02/05/2012	03/05/2012	-	-

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objective	Actions	Success Indicator	Unit	Actual Value for FY 10/11	Actual Value for FY 11/12	Target Value for FY 12/13	Projected Value for FY 13/14	Projected Value for FY 14/15
	[5.4] Design of costing system	[5.4.1] Integration with core system	Date	--	31/03/2012	28/02/2013	--	--
[6] Develop professional workforce	[6.1] Expansion of training facilities	[6.1.1] Increase in training capacity	Number of nodes	0	525	450	600	600
	[6.2] Capacity Building	[6.2.1] Development Programmes	No of staff	6000	32949	100	125	150
		[6.2.2] Mid Career Training Programmes	No of staff	500	882	30000	40000	40000
		[6.2.3] Training of Gramin Dak Sewaks (GDS)	No of staff	25000	47773	25000	25000	25000
[7] National Postal Policy	[6.3.1] Finalisation of comprehensive training plan	[6.3.1] Finalisation of plan	Date	-	-	31/08/2012	-	-
	[7.1] Finalisation of National Postal Policy	[7.1.1] Approval of National Postal Policy	Date	--	--	15/12/2012	--	--
• Efficient Functioning of the RFD System	Timely submission of Draft for Approval	On-time submission	Date	05/03/2010	07/03/2011	06/03/2012	--	--
	Timely submission of Results	On - time submission	Date	02/05/2011	02/05/2012	03/05/2012	--	--

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दर्शावेज 2012-13

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 10/11	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 11/12	लक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 12/13	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 13/14	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 14/15
* प्रशासकीय सुधार	भ्रष्टाचार के संभाव्य जोखिम को कम करने हेतु उपशामक कार्यनीति का कार्यान्वयन	कार्यान्वयन का %	%	-	-	95	-	-
	अनुमोदित कार्य योजना के अनुरूप आईएसओ 9001 का कार्यान्वयन	कवर किए गए प्रचालनों का क्षेत्र	%	-	-	95	-	-
	विभागीय नवाचार कार्य योजना (आईएपी) को समय पर तैयार करना	समय पर प्रस्तुति	तारीख	-	-	06/03/2013	-	-
* मंत्रालय / विभाग की आंतरिक कुशलता / प्रतिक्रिया क्षमता/ सेवा वितरण में सुधार लाना	सेवोत्तम का कार्यान्वयन	नागरिक घोषणा पत्र के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	%	-	-	95	-	-
	लोक शिकायत निवारण प्रणाली के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	लोक शिकायत निवारण प्रणाली के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	%	-	-	95	-	-
* वित्तीय लेखाकरण की जवाबदेही संबंधी व्यवस्था का अनुपालन सुनिश्चित करना।	पीएसी रिपोर्टों पर पीएसी सचिवालय को की गई कार्रवाई रिपोर्ट समय पर प्रस्तुत करना।	वर्ष के दौरान पीएसी द्वारा संसद में रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख से निर्धारित अवधि (6 माह) के अंदर प्रस्तुत की गई कार्रवाई रिपोर्टों का प्रतिशत	%	-	-	90	100	100

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objective	Actions	Success Indicator	Unit	Actual Value for FY 10/11	Actual Value for FY 11/12	Target Value for FY 12/13	Projected Value for FY 13/14	Projected Value for FY 14/15
* Administrative Reforms	Implementation of strategies for reducing potential risk of corruption	% of implementation	%	--	--	95	--	--
	Implement ISO 9001 as per the approved action plan	Area of operations covered	%	--	--	95	--	--
	Timely preparation of departmental Innovation Action Plan (IAP)	On-time submission	Date	--	--	06/03/2013	--	--
• Improving Internal Efficiency/Service Responsiveness/Service delivery of Ministry/Department	Implementation of Servottam	Independent Audit of Implementation of Citizen's Charter	%	--	--	95	--	--
		Independent audit of implementation of Public Grievance Redressal System	%	--	--	95	--	--
* Ensuring compliance to the Financial Accountability Framework	Timely submission of ATRS to the PAC Sectt. on Reports	Percentage of ATRs submitted within due date (6 months) from the date of presentation of Report to Parliament by PAC during the year.	%	--	--	90	100	100

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 10/11	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 11/12	लक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 12/13	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 13/14	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 14/15
	31.03.2012 के पहले संसद में प्रस्तुत सी एंड एजी रिपोर्टों के आडिट पैरा पर लंबित की गई कार्रवाई नोट का शीघ्र निपटान	वर्ष के दौरान निपटाए गए की गई कार्रवाई नोट जो शेष रह गए थे, का प्रतिशत	%	—	—	90	50	50
	31.03.2012 के पहले संसद में प्रस्तुत पीएसी रिपोर्टों पर लंबित एटीआर का शीघ्र निपटान	वर्ष के दौरान निपटाए गए एटीआर, जो शेष रह गए थे, का प्रतिशत	%	—	—	90	90	90

* अनिवार्य उद्देश्य

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Objective	Actions	Success Indicator	Unit	Actual Value for FY 10/11	Actual Value for FY 11/12	Target Value for FY 12/13	Projected Value for FY 13/14	Projected Value for FY 14/15
	Early disposal of pending ATNs on Audit paras of C&AG Reports to Parliament before 31.3.2012	Percentage of outstanding ATNs disposed off during the year	%	-	-	90	50	50
	Early disposal of pending ATRs on PAC Reports to Parliament before 31.3.2012	Percentage of outstanding ATRs disposed off during the year	%	-	-	90	90	90

* Mandatory Objective(s)

अनुबंध 3 परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

भाग 4 : सफलता सूचकों का विवरण और परिभाषा तथा प्रस्तावित मापन विधि

सफलता सूचक	विवरण और परिभाषा	मापन विधि
340 डाक कार्यालयों को हार्डवेयर की आपूर्ति एवं प्रचालन संबंधी कार्य	<ul style="list-style-type: none"> डाक कार्यालयों को हार्डवेयर की आपूर्ति और प्रचालन संबंधी कार्य 	<ul style="list-style-type: none"> डाक कार्यालयों को की गई हार्डवेयर आपूर्ति को पूरा किया जाना तथा उसका सत्यापन। कार्यालयों की संख्या ईएफसी अनुमोदन के अनुरूप है।
ग्रामीण आईसीटी समाधान - 6 सर्किलों के 3000 शाखा डाकघरों में पायलट का रोलआउट	<ul style="list-style-type: none"> इसमें पायलट स्थानों पर ग्रामीण आईसीटी हार्डवेयर की आपूर्ति तथा उन्हें लगाया जाना और ग्रामीण आईसीटी उपकरण पर सॉफ्टवेयर लगाना शामिल है। 	<ul style="list-style-type: none"> सर्किलों/क्षेत्रों/डिवीजन स्तर/पीएमयू/संबंधित डिवीजनों से डाटा का संकलन। कार्यालयों की संख्या ईएफसी अनुमोदन के अनुरूप दर्शाई गई है।
डाक, एफ एंड ए, एचआर और केन्द्रीय आईटी अनुप्रयोग (उद्यम ई-मेल, ईएसबी इत्यादि)-विक्रेता की नियुक्ति और कार्यान्वयन योजना को अंतिम रूप देना।	<ul style="list-style-type: none"> इसमें एचआर हेतु समाधान, वित्त और लेखा तथा अन्य समाधानों का विकास करना शामिल है। 	<ul style="list-style-type: none"> संविदा को अंतिम रूप देना। एचआर और एफ एंड ए समाधानों के लिए डाक विभाग द्वारा विक्रेताओं की नियुक्ति तथा कार्यान्वयन योजना की स्वीकृति।
डाक संबंधी बैंकिंग और डाक जीवन बीमा हेतु आईटी समाधान - एप्लीकेशन (अनुप्रयोग) का विकास तथा स्वीकृति परीक्षण	<ul style="list-style-type: none"> कोर बैंकिंग पद्धति से संबंधी आपूर्ति, अपेक्षित परिवर्तन/संवृद्धि तथा इसकी संस्थापना और किसी केन्द्रीय स्थल पर पीएलआई तथा ईसीएमएस एप्लीकेशन तथा संबंधित सॉफ्टवेयर की व्यवस्था। 	<ul style="list-style-type: none"> डाक विभाग द्वारा एप्लीकेशन का स्वीकृति परीक्षण। पायलट परियोजना 2013-14 में प्रारंभ की जानी है।
6 सर्किलों के 7000 स्थानों पर डब्ल्यूएएन (वैन) रोलआउट करना	<ul style="list-style-type: none"> पायलट डाकघरों की नेटवर्किंग शामिल है। 	<ul style="list-style-type: none"> सर्किलों/क्षेत्रों/डिवीजन स्तरों/पीएमयू/संबंधित डिवीजनों से वैन रोलआउट की स्वीकृति। कार्यालयों की संख्या ईएफसी अनुमोदन के अनुरूप दर्शाई गई है।
प्रचालनात्मक डाटा केन्द्र की स्थापना- विक्रेता द्वारा प्राथमिक डाटा केन्द्र की स्थापना की जानी है।	<ul style="list-style-type: none"> प्राथमिक डाटा केन्द्र सुविधा की स्थापना 	<ul style="list-style-type: none"> प्राथमिक डाटा केन्द्र हेतु स्थल का भौतिक सत्यापन
सभी डाक कार्यालयों में द्वितीय श्रेणी डाक प्रचालनों हेतु इष्टतम प्रक्रियाओं का कार्यान्वयन	<ul style="list-style-type: none"> द्वितीय श्रेणी के डाक प्रचालनों की प्रक्रिया का इष्टतम प्रयोग किया जाना 	<ul style="list-style-type: none"> उन कार्यालयों की संख्या जिनमें प्रक्रियाओं का इष्टतम प्रयोग किया गया है। कार्यालयों की संख्या कार्यान्वयन योजना के अनुरूप दर्शाई गई है।

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13
Section 4:
Description and Definition of Success Indicators and Proposed Measurement Methodology

Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
Supply & Operationalization of hardware to 340 mail offices	<ul style="list-style-type: none"> Supply & Operationalisation of hardware to mail offices. 	<ul style="list-style-type: none"> Completion and verification of supplied hardware to mail offices. Number of offices is as per the EFC approval.
Rural ICT solutions- Rollout of Pilot in 3000 Branch post offices in Six Circles	<ul style="list-style-type: none"> Involves supply and deployment of rural ICT hardware to pilot locations and deploying software on the rural ICT device. 	<ul style="list-style-type: none"> Collection of data from the Circles/Regions/ Divisional level/ PMUs/Divisions concerned. Number of offices is indicated as per EFC approval.
Mail, F&A, HR and central IT applications (Enterprise email, ESB etc.)- Onboarding of vendor and finalisation of implementation plan	<ul style="list-style-type: none"> Involves development of solution for HR, finance and accounts and other solutions. 	<ul style="list-style-type: none"> Contract Finalisation. Onboarding of vendor and Acceptance of Implementation Plan by DoP for HR and F&A solutions.
IT solutions for Postal Banking and Postal Life Insurance – Development of Application and Acceptance testing	<ul style="list-style-type: none"> Involves supply, customization/enhancement and installation of Core Banking System and PLI and ECMS application & related hardware at central location. 	<ul style="list-style-type: none"> Acceptance testing of the application by DoP. Pilot project to be captured in 2013-14.
WAN Rollout in 7000 locations in six circles	<ul style="list-style-type: none"> Involves networking of the Pilot post offices. 	<ul style="list-style-type: none"> Acceptance of WAN Rollout from the circles/ Regions/Divisions level/ PMUs/Divisions concerned. Number of offices is indicated as per EFC approval.
Setting up of Operational Data centre -Primary data centre to be set up by vendor	<ul style="list-style-type: none"> Setup of Primary Data Center facility. 	<ul style="list-style-type: none"> Physical verification of set up of Primary Data center.
Implementation of optimized processes for 2 nd class mail operations in all mail offices	<ul style="list-style-type: none"> Processing of 2nd class mail operations to be optimized. 	<ul style="list-style-type: none"> Number of offices in which processes optimized. . Number of offices is indicated as per plan of implementation.

अनुबंध 3 परिणाम संरचना दर्स्तावेज 2012-13

सफलता सूचक	विवरण और परिभाषा	मापन विधि
प्रथम श्रेणी डाक कार्यालयों को उपकरण की आपूर्ति	<ul style="list-style-type: none"> सभी प्रथम श्रेणी डाक कार्यालयों को उपकरणों की आपूर्ति किया जाना। 	<ul style="list-style-type: none"> उन कार्यालयों की संख्या जिनमें उपकरणों की आपूर्ति की जानी है। कार्यालयों की संख्या कार्यान्वयन योजना के अनुरूप दर्शाई गई है।
दिल्ली और कोलकाता में एएमपीसी की शुरूआत	<ul style="list-style-type: none"> डाक प्रोसेसिंग में तेजी लाने के लिए दिल्ली और कोलकाता में स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र की स्थापना की जाएगी 	<ul style="list-style-type: none"> एएमपीसी की शुरूआत
डाक की अधिक मात्रा वाले शहरों- मुम्बई, चेन्नई, पुणे, बेंगलूर, हैदराबाद, नोएडा, गुडगांव, लखनऊ, चंडीगढ़, अहमदाबाद के पिन कोड मानचित्रों का डिजीटाइजेशन	<ul style="list-style-type: none"> इस परियोजना में पिन कोड क्षेत्रों के डिजीटाइज्ड मानचित्रों की तैयारी करना परिकल्पित है। 	<ul style="list-style-type: none"> डाक की अधिक मात्रा वाले शहरों को कवर किया जाएगा, इसलिए तदनुसार इन शहरों को चिह्नित किया गया है।
20 राज्यों की राजधानियों में पते संबंधित डाटा का संकलन कई शहरों में पूरा करना	<ul style="list-style-type: none"> इस परियोजना में 20 राज्यों की राजधानियों में पते से संबंधित डाटा का संकलन करना परिकल्पित है। 	<ul style="list-style-type: none"> कार्यान्वयन योजना के अनुसार कवर किए जाने वाले राज्यों की राजधानी की संख्या।
डाक के वितरण तथा प्रक्रिया शुरू करने के लिए डाकियों को साईकिलें प्रदान करने संबंधी प्रस्ताव का अनुमोदन।	<ul style="list-style-type: none"> डाक के वितरण के लिए डाकियों के लिए साइकलों का प्रावधान। 	<ul style="list-style-type: none"> प्रस्ताव का अनुमोदन तथा आरएफपी जारी करना।
परियोजना एरो कार्यालयों में प्राप्ति वाले दिन वितरित की गई पंजीकृत डाक का प्रतिशत।	<ul style="list-style-type: none"> परियोजना एरो डाकघरों में एक ही दिन प्राप्त हुई 95% पंजीकृत सामग्रियों को उसी दिन भेजे जाने का लक्ष्य रखा गया है। 	<ul style="list-style-type: none"> इस सूचना को सभी परियोजना एरो कार्यालयों में लगाए गए वेब आधारित डाटा एक्सट्रैक्शन टूल के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है।
परियोजना एरो कार्यालयों में प्राप्ति वाले दिन भेजे गए धनादेशों का प्रतिशत (%)	<ul style="list-style-type: none"> परियोजना एरो डाकघरों में प्राप्ति वाले दिन प्राप्त हुए 95% धनादेशों को उसी दिन भुगतान करने का लक्ष्य रखा गया है। 	<ul style="list-style-type: none"> इस सूचना को सभी परियोजना एरो कार्यालयों में लगाए गए वेब आधारित डाटा एक्सट्रैक्शन टूल के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है।
परियोजना एरो कार्यालयों में डिजीटाइज्ड खातों का प्रतिशत	<ul style="list-style-type: none"> डाकघरों में खोले गए सभी बचत बैंक खातों को डिजीटाइज्ड करने और डाटा आधार में नमूना हस्ताक्षर को स्कैन करने का लक्ष्य रखा गया है। 	<ul style="list-style-type: none"> इस सूचना को सभी परियोजना एरो कार्यालयों में लगाए गए वेब आधारित डाटा एक्सट्रैक्शन टूल के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है।

Annexure 3 Results Framework Document 2012-13

Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
Supply of equipment to 1 st class Mail offices	<ul style="list-style-type: none"> All 1st class mail offices to be supplied with equipment. 	<ul style="list-style-type: none"> Number of offices in which equipment to be supplied. Number of offices is indicated as per plan of implementation.
Commissioning of AMPCs at Delhi and Kolkata	<ul style="list-style-type: none"> Automatic Mail Processing Centres (AMPCs) at Delhi and Kolkata to be commissioned for expedite mail processing. 	<ul style="list-style-type: none"> Commissioning of AMPCs.
Digitisation of PIN code maps of high mail volume generating cities Mumbai, Chennai, Pune, Bangalore, Hyderabad, Noida, Gurgaon, Lucknow, Chandigarh, Ahmedabad	<ul style="list-style-type: none"> The project envisages preparation of digitized maps of PIN code areas. 	<ul style="list-style-type: none"> Cities generating high volumes mails to be covered hence these cities are identified accordingly.
Collection of address data in 20 State Capitals - Completion in number of cities	<ul style="list-style-type: none"> The project envisages collection of address data in 20 State Capitals 	<ul style="list-style-type: none"> Number of state capital to be covered as per plan of implementation.
Approval of the proposal for providing bicycles to Postmen for delivery of mail & initiation of process	<ul style="list-style-type: none"> Provision of bicycles to postmen for delivery of mails. 	<ul style="list-style-type: none"> Approval of proposal and RFP to be issued.
Percentage of registered mails delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	<ul style="list-style-type: none"> 95% of registered articles received on the day in Project Arrow Post Offices are targeted to be delivered on the same day. 	<ul style="list-style-type: none"> This information can be extracted through web based Data Extraction Tool installed in all Project Arrow Offices.
Percentage of money orders delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	<ul style="list-style-type: none"> 95% of money orders received on the day in Project Arrow Post Offices are targeted to be paid on the same day. 	<ul style="list-style-type: none"> This information can be extracted through the web based Data Extraction Tool installed in all Project Arrow Offices.
% of accounts digitized in Project Arrow Offices	<ul style="list-style-type: none"> All Savings Bank accounts opened in the Post Office are targeted to be digitized and specimen signature scanned in the data base. 	<ul style="list-style-type: none"> This information can be extracted through web based Data Extraction Tool installed in all Project Arrow Offices

अनुबंध 3 परिणाम संरचना दर्स्तावेज 2012-13

सफलता सूचक	विवरण और परिभाषा	मापन विधि
नेट पर प्राप्त हुई स्पीड पोस्ट सामग्रियों का प्रतिशत	<ul style="list-style-type: none"> स्पीड पोस्ट सामग्री को विभागीय साफ्टवेयर मेघदूत (डाक प्रचालन हेतु) और स्पीड नेट (स्पीड पोस्ट प्रचालन) के माध्यम से बुक, प्रोसेस और प्रेषित किया जाता है। किसी भी स्पीड पोस्ट सामग्री को ऑनलाइन ट्रैक किया जा सकता है यदि, इसकी बुकिंग, डिलीवरी, प्रोसेसिंग डाटा को केन्द्रीय सर्वर में फीड किया जाता है। 	<ul style="list-style-type: none"> बुक की गई स्पीड पोस्ट सामग्रियों का प्रतिशत और भेजी गई सामग्रियों के प्रतिशत हेतु केन्द्रीय सर्वर में प्राप्त हुए डाटा का औसत।
आईटी एवं एचआर सहित मुख्य कार्यकलापों के लिए प्रोजेक्ट ऐरो के तहत आतिरिक्त कम्प्यूटरीकृत डाकघरों को शामिल करना।	<ul style="list-style-type: none"> आईटी एवं एचआर सहित मुख्य कार्यकलापों की मानिट्रिंग को प्रोजेक्ट ऐरो के तहत और अधिक कम्प्यूटरीकृत डाकघरों में शुरू किया जाएगा। 	<ul style="list-style-type: none"> कवर किए जाने वाले डाकघरों की संख्या चरणबद्ध तरीके से सभी कम्प्यूटरीकृत डाकघरों को कवर करने के लिए संख्या दर्शाई गई है।
प्रोजेक्ट ऐरो के अंतर्गत लुक एंड फील के लिए 400 डाकघरों को कवर करना।	<ul style="list-style-type: none"> प्रोजेक्ट ऐरो के अंतर्गत 400 और डाकघरों में लुक एंड फील की सुविधा प्रदान करना। 	<ul style="list-style-type: none"> शामिल किए जाने वाले डाकघरों की संख्या। बजट आवंटन के अनुसार संख्या दर्शाई गई।
प्रोजेक्ट ऐरो के अंतर्गत डाकघरों की बाह्य लेखापरीक्षा	<ul style="list-style-type: none"> पिछले वर्षों में प्रोजेक्ट ऐरो के अंतर्गत कवर किए गए डाकघरों की लेखापरीक्षा। 	<ul style="list-style-type: none"> लेखापरीक्षा किए जाने वाले डाकघरों की संख्या। प्रोजेक्ट ऐरो के विभिन्न चरणों के तहत कवर किए गए डाकघरों के आधार पर संख्या दर्शाई गई।
विनिमय कार्यालय में नेट पर प्राप्त हुई अंतर्राष्ट्रीय पार्सल सामग्रियों का प्रतिशत।	<ul style="list-style-type: none"> विनिमय कार्यालयों में प्राप्त हुई 100% अंतर्राष्ट्रीय पार्सल सामग्रियों को नेट पर ही प्राप्त किया जाएगा। 	<ul style="list-style-type: none"> यूपीयू गुणवत्ता नियंत्रण प्रणाली द्वारा तैयार रिपोर्टों के माध्यम से मौजूदा विनिमय कार्यालयों के अनुसार संख्या दर्शाई गई।
अंतर्राष्ट्रीय पार्सलों और पंजीकृत पत्रों हेतु यूपीयू गुणवत्ता वाले अनुप्रयोगों को ग्रहण करना	<ul style="list-style-type: none"> प्रचालनों की गुणवत्ता की मॉनिटरिंग करने के लिए विनिमय कार्यालय में इन प्रणालियों का प्रयोग। 	<ul style="list-style-type: none"> यूपीयू गुणवत्ता नियंत्रण प्रणाली द्वारा तैयार रिपोर्टों के माध्यम से मौजूदा विनिमय कार्यालयों के अनुसार संख्या दर्शाई गई।
प्रोजेक्ट ऐरो कार्यालयों में इलेक्ट्रॉनिक तरीके से भेजे गए धनादेशों का प्रतिशत (%)	<ul style="list-style-type: none"> परियोजना ऐरो डाकघरों में प्राप्ति वाले दिन प्राप्त हुए 95% धनादेशों को इलेक्ट्रॉनिक धनादेश के रूप में भेजे जाने का लक्ष्य रखा गया है। 	<ul style="list-style-type: none"> इस सूचना को सभी परियोजना ऐरो कार्यालयों में लगाए गए वेब आधारित डाटा एक्स्ट्रैक्शन टूल के माध्यम से किया जा सकता है।

Annexure 3 Results Framework Document 2012-13

Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
Percentage of Speed Post articles captured on the net	<ul style="list-style-type: none"> A Speed Post article is booked, processed and delivered through departmental software Meghdoot (for postal operations) and Speed Net (Speed Post operations). Any Speed Post article can be tracked on-line if its booking, delivery, processing data is captured in the Central Server. 	<ul style="list-style-type: none"> Average of data captured in the Central server for % age of Speed Post articles booked and %age of articles delivered.
Coverage of additional computerized post offices under Project Arrow for core activities, including IT & HR	<ul style="list-style-type: none"> Monitor the core activities including IT & HR to be extended to more computerized post offices under Project Arrow. 	<ul style="list-style-type: none"> Number of post offices to be covered. Numbers were indicated to cover all the computerized post offices in a phased manner.
Coverage of 400 post offices under Project Arrow for Look & Feel	<ul style="list-style-type: none"> Extend the facility of Look & Feel under Project Arrow to 400 more offices. 	<ul style="list-style-type: none"> Number of offices to be included. Number were indicated as per budget allocation.
External audit of post offices under Project Arrow	<ul style="list-style-type: none"> Audit of post offices covered under the perview of project arrow in previous years 	<ul style="list-style-type: none"> Number of offices to be audited. Numbers were indicated based on the offices covered under different phases of Project Arrow.
International Parcel articles captured on the net in the o/o exchange	<ul style="list-style-type: none"> 100% of International Parcels received in the Office of Exchange will be captured on the net 	<ul style="list-style-type: none"> Through the reports generated by the UPU quality control system
Adoption of UPU Quality Applications Systems for International parcels and registered letters	<ul style="list-style-type: none"> Use of these systems in the o/o exchange for monitoring the quality of operations. 	<ul style="list-style-type: none"> Through the reports generated by the UPU quality control system. Number are indicated as per the existing offices of exchange.
% of money orders transmitted electronically in Project Arrow Offices	<ul style="list-style-type: none"> 95% of money orders received on the day in Project Arrow post offices are targeted to be transmitted as electronic money order. 	<ul style="list-style-type: none"> This information can be extracted through web based Data Extraction Tool installed in all Project Arrow Offices.

अनुबंध 3 परिणाम संरचना दर्स्तावेज 2012-13

सफलता सूचक	विवरण और परिभाषा	मापन विधि
शहरी और अर्ध शहरी क्षेत्रों में फ्रैंचाइजी आउटलेट खोलना	<ul style="list-style-type: none"> फ्रैंचाइजी आउटलेट उन शहरी क्षेत्रों और नव शहरी क्षेत्रों में खोले जाते हैं जहां डाक काउंटर की सुविधा प्रदान करना न्यायोचित होता है, किन्तु विभिन्न कारणों से डाकघर खोलना संभव नहीं है 	<ul style="list-style-type: none"> शहरी क्षेत्रों की नेटवर्क संबंधी जरूरतों और बजट की उपलब्धता के अनुसार कई फ्रैंचाइजी आउटलेट खोले गए
अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघरों को आधारभूत उपकरणों की आपूर्ति	<ul style="list-style-type: none"> डाकघर के निर्बाध संचालन के लिए मेज, कुर्सी, सुरक्षा तिजोरी और अलमारी जैसी आधारभूत सामग्री की आवश्यकता होती है। 	<ul style="list-style-type: none"> बजट की उपलब्धता और पूर्ति किए जाने वाले शाखा डाकघरों के अनुसार कई शाखा डाकघरों को आधारभूत उपकरणों की आपूर्ति की गई।
एजेंटों की नियुक्ति के माध्यम से पीएलआई कवरेज का विस्तार	<ul style="list-style-type: none"> विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा कवरेज में वृद्धि करना 	<ul style="list-style-type: none"> कई एजेंटों को नियुक्त किया गया - सर्किलों से प्राप्त रिपोर्ट। योजना जरूरतों के अनुसार संख्या दर्शाई गई।
ग्रामीण आबादी के बीमे का बड़ा हुआ कवरेज	<ul style="list-style-type: none"> ग्रामीण जन संख्या विशेषकर कमजोर वर्गों के लोगों तथा महिला कर्मियों को वहनीय बीमा कवरेज प्रदान करने संबंधी अधिदेश को पूरा करना 	<ul style="list-style-type: none"> प्राप्त पालिसियों की संख्या - सर्किलों से रिपोर्ट
व्यपगत पालिसियों को चालू करना	<ul style="list-style-type: none"> व्यपगत पालिसियों की समीक्षा करना तथा उन्हें चालू करना 	<ul style="list-style-type: none"> अनेक पालिसियां व्यपगत हुईं तथा कुछ चालू की गई - एटीएफ की सिफारिशों के अनुसार लक्ष्य निर्धारित किया गया
सभी सर्किलों को कवर करते हुए कार्यशालाओं का आयोजन	<ul style="list-style-type: none"> बिक्री बल उत्पादों की जानकारी ज्ञान में वृद्धि करना तथा विपणन कौशल को बढ़ाना 	<ul style="list-style-type: none"> कार्यशालाओं की संख्या। प्रत्याशित जरूरतों के अनुसार संख्या दर्शाई गई
भारतीय डाक बैंक की स्थापना हेतु विस्तृत परियोजना रिपोर्ट का अनुमोदन	<ul style="list-style-type: none"> भारतीय डाक बैंक के लिए विस्तृत परियोजना रिपोर्ट का मसौदा तैयार करना 	<ul style="list-style-type: none"> भारतीय डाक बैंक की स्थापना के लिए डीपीआर का अनुमोदन
लेखा शीर्षो, परिसम्पत्तियों, देयताओं और व्यय की पहचान और संकलन	<ul style="list-style-type: none"> डाटा प्राप्त करने और संकलित करने के लिए सभी लेखा यूनिटों में प्रोद्मवन आधारित लेखाकरण को कार्यान्वित करने के लिए 	<ul style="list-style-type: none"> प्रधान डाकघरों लेखा यूनिटों में कार्यन्वयन का प्रतिशत

Annexure 3 Results Framework Document 2012-13

Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
Opening Franchisee outlets in urban and semi-urban areas	<ul style="list-style-type: none"> Franchisee outlets are opened in urban areas and upcoming areas where there is justification for providing postal counter facilities but it is not possible to open post offices due to various reasons 	<ul style="list-style-type: none"> Number of Franchisee outlets opened depending on network requirement in urban areas and availability of budget.
Provision of Infrastructural equipment for EDBOs	<ul style="list-style-type: none"> Basic infrastructure such as table, chair, security chest and almirah are required for smooth functioning of the post office. 	<ul style="list-style-type: none"> Number of branch Post offices supplied depending on budget availability and branch offices to be supplied.
Expansion of coverage of PLI through engagement of agents	<ul style="list-style-type: none"> To increase insurance coverage especially in rural areas. 	<ul style="list-style-type: none"> Number of Agents engaged – reports from Circles. Numbers were indicated as per planned requirement.
Increased coverage of insurance of rural population	<ul style="list-style-type: none"> To fulfill mandate of providing affordable insurance coverage to rural population especially weaker section and women works. 	<ul style="list-style-type: none"> Number of policies procured - reports from Circles.
Revival of lapsed policies	<ul style="list-style-type: none"> To review and revive the lapsed policies. 	<ul style="list-style-type: none"> No. of lapsed and policies revived – target set as per ATF recommendations.
Conducting workshops covering all circles	<ul style="list-style-type: none"> To increase products knowledge and marketing skills of sales force. 	<ul style="list-style-type: none"> Number of workshops. Numbers were indicated as per expected requirement.
Approval of detailed project report for Setting up of Post Bank of India.	<ul style="list-style-type: none"> Preparation of draft details project report for Post Bank of India. 	<ul style="list-style-type: none"> Approval of DPR for setting up of post Bank of India.
Identification and compilation of Heads of Accounts, assets, liabilities, and expenditure	<ul style="list-style-type: none"> For implementing the accrual based accounting in all accounting units capturing and compilation of data. 	<ul style="list-style-type: none"> %age of implementation in Head Offices/ Accounting Units.

अनुबंध 3 परिणाम संरचना दर्स्तावेज 2012-13

सफलता सूचक	विवरण और परिभाषा	मापन विधि
लेखा चार्ट का पुनर्गठन	<ul style="list-style-type: none"> 15 अंकों के मौजूदा कोड में 4 अंकों के कोड को बाद में जोड़ कर प्रोद्भवन लेखाकरण प्राप्त करना 	<ul style="list-style-type: none"> प्रधान डाकघरों/लेखा युनिटों में कार्यान्वयन का प्रतिशत
वार्षिक बाजार शेयर सर्वेक्षण तथा ग्राहकों की डाक संबंधी जरूरतों का विश्लेषण	<ul style="list-style-type: none"> व्यावसायिक एजेंसी द्वारा वार्षिक आधार पर सर्वेक्षण किया जाएगा 	<ul style="list-style-type: none"> बाजार शेयर पर व्यावसायिक एजेंसी द्वारा रिपोर्ट प्रस्तुत करना
स्पीड पोस्ट के राजस्व में वृद्धि	<ul style="list-style-type: none"> साल-दर-साल स्पीड पोस्ट के राजस्व में वृद्धि स्पीड पोस्ट के राजस्व में बढ़ोतरी है 	<ul style="list-style-type: none"> डाक विभाग का समेकित लेखा
अंतर्राष्ट्रीय डाक पार्सलों के लिए परियात में % वृद्धि	<ul style="list-style-type: none"> अंतर्राष्ट्रीय डाक पार्सलों का परियात देश भर में डाकघरों द्वारा निपटाई गई ऐसी वस्तुओं की कुल संख्या को इंगित करता है। देश भर में अंतर्राष्ट्रीय डाक पार्सलों के परियात में साल-दर-साल होने वाली वृद्धि अंतर्राष्ट्रीय डाक पार्सलों की परियात वृद्धि है। 	<ul style="list-style-type: none"> एक्सचेंज कार्यालय से रिपोर्ट
राजस्व वृद्धि का प्रतिशत	<ul style="list-style-type: none"> मौजूदा व्यवसाय और नए उत्पादों तथा ई-कॉमर्स, नई वित्तीय सेवाएं, बीमा जैसी सेवाओं में वृद्धि तथा फ्रैंचाइजी प्रणाली जिससे राजस्व वृद्धि में मदद मिलती है 	<ul style="list-style-type: none"> अर्जित राजस्व
कोर प्रणाली के साथ एकीकरण	<ul style="list-style-type: none"> लागत-निर्धारण प्रणाली के डिजाइन को अंतिम रूप से तैयार करना 	<ul style="list-style-type: none"> नई लागत निर्धारण प्रणाली के पायलट का कार्यान्वयन
प्रशिक्षण क्षमता में वृद्धि करना	<ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल के निकट प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए कार्यस्थल प्रशिक्षण केंद्रों की स्थापना की गई है। मौजूदा डब्ल्यूटीसी की क्षमता में वृद्धि करने तथा ऐसे डिबीजनों में नए डब्ल्यूटीसी की स्थापना करने, जहाँ कोई नहीं है, का प्रस्ताव है। 	<ul style="list-style-type: none"> बढ़ाई गई प्रशिक्षण सीटों की संख्या। असंरचना और बजट आबंटन की उपलब्धता के अनुसार संख्या दर्शाई गई।

Annexure 3 Results Framework Document 2012-13

Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
Restructure of Chart of Account	<ul style="list-style-type: none"> To capture accrual accounting suffixing of 4 digit code in existing 15 digit code. 	<ul style="list-style-type: none"> %age of implementation in Head Offices/ Accounting Units.
Annual Market share survey and analysis of customer need for Posts	<ul style="list-style-type: none"> Survey will be conducted by a professional agency on an Annual basis. 	<ul style="list-style-type: none"> Submission of report by professional agency on market share.
Revenue growth of Speed Post	<ul style="list-style-type: none"> Year on year increase in the Speed Post revenue generated is the revenue growth of Speed Post. 	<ul style="list-style-type: none"> Consolidated Account of Department of Posts.
% increase in traffic for international postal parcels	<ul style="list-style-type: none"> Traffic refers to the International parcels handled by the Post Office across the country. Year on year increase in the traffic is the traffic growth of International postal parcels. 	<ul style="list-style-type: none"> Report from o/o exchange
Percentage of Revenue growth	<ul style="list-style-type: none"> Growth in business in existing and new products & services like e-Commerce, new Financial services, insurance and franchisee system which helps in increase of revenue. 	<ul style="list-style-type: none"> Revenue earned.
Integration with core system	<ul style="list-style-type: none"> Finalisation of design of costing system. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementation of Pilot of the new costing system.
Increase in training capacity	<ul style="list-style-type: none"> Workplace Training Centres (WTCs) have been set up to provide training facilities close to workplace. It is proposed to increase the capacity of existing WTCs as well as setting up of new WTCs in such Divisions where there is none. 	<ul style="list-style-type: none"> Number of training seats added. Numbers were indicated as per availability of infrastructure and budget allocation.

अनुबंध 3 परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

सफलता सूचक	विवरण और परिभाषा	मापन विधि
विकास कार्यक्रम	<ul style="list-style-type: none"> सहभागियों को उद्योग में सर्वोत्तम व्यवहार से परिचित कराया जाए। सेक्शन 3 में, समूह 'ग' अधिकारियों, जिन्हें 'प्रौद्योगिकी प्रशिक्षण' प्रदान किया गया था, को वर्ष 2011-12 में "विकास कार्यक्रम" के तहत रखा गया। 12वीं पंचवर्षीय योजना में यह कार्यक्रम विशेषरूप से राजपत्रित रैंक के अधिकारियों के लिए होगा। 	<ul style="list-style-type: none"> प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या। वार्षिक योजना में यथा प्रस्तावित तथा निधियों की उपलब्धता के अनुसार संख्या दर्शाई गई।
मिड कैरियर प्रशिक्षण कार्यक्रम	<ul style="list-style-type: none"> सभी कार्मिकों को प्रथम / द्वितीय / तृतीय आशोधित सुनिश्चित कैरियर उन्नयन (एमएसीपी) प्राप्त करने से पूर्व तीन गहन प्रशिक्षण प्रदान किए जाना अपेक्षित है। इसके अलावा विशिष्ट प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित किए जाएंगे। व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम " प्रौद्योगिकी प्रशिक्षण िं" को संघटित करेंगे, जिन्हें सेक्शन 3 में वर्ष 2011-12 के लिए "विकास कार्यक्रमों" के तहत दर्शाया गया है। यहाँ तक कि 11 वीं योजना के "प्रशिक्षण को प्रशिक्षण कार्यक्रम" को भी कुछ संवर्गों के मिड कैरियर प्रशिक्षण कार्यक्रमों के साथ जोड़ा जाएगा। 	<ul style="list-style-type: none"> प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या वार्षिक योजना में यथा प्रस्तावित तथा निधियों की उपलब्धता के अनुसार दर्शाई गई।

Annexure 3 Results Framework Document 2012-13

Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
Development Programmes	<ul style="list-style-type: none"> Expose the participants to best practices in the industry, in Section 3, Group C officials who were imparted "Tehnology Training" were shown against "Development Programme" in the year 2011-12. In the 12th Five Year Plan, this programme will be meant exclusively for the officers of Gazetted rank. 	<ul style="list-style-type: none"> Number of officials trained. Numbers indicated as proposed in Annual Plan and availability of funds.
Mid Career Training Programmes	<ul style="list-style-type: none"> All personnel are required to be exposed to three comprehensive trainings before getting 1st/2nd/3rd Modified Assurance Career Policy (MACP). Besides there will be specialized training programmes. The comprehensive training programmes will integrate "Technology Trainings", which in section 3 was shown against "Development Programme" for the year 2011-12. Even the "Train the Trainer Programme" of 11th Plan will also be integrated in the Mid Career Training Programmes of Certain cadres. 	<ul style="list-style-type: none"> Number of officials trained. Numbers were indicated as proposed in Annual Plan and availability of funds.

अनुबंध 3 परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

सफलता सूचक	विवरण और परिभाषा	मापन विधि
ग्रामीण डाक सेवकों का प्रशिक्षण (जीडीएस)	<ul style="list-style-type: none"> विभाग में समग्र प्रौद्योगिकीय विकास से परिचित कराने के प्रयोजन से ग्रामीण डाक सेवकों को प्रशिक्षित किया जाएगा। ग्रामीण डाक सेवकों के प्रशिक्षण का आयोजन और अनुवीक्षण विशेष फोकस के साथ किया जाएगा। 11 वीं योजना में "ग्रामीण डाक सेवकों" के प्रशिक्षण को विभिन्न लोअर ग्रेड के कर्मचारियों अर्थात मेल ओवरसीयर, पोस्टमैन, मल्टी-टार्किंग स्टाफ के लिए कार्यक्रमों में शामिल किया गया। वर्ष 2011-12 में ऐसे कार्यक्रमों में प्रशिक्षित कर्मचारियों की कुल संख्या को सेक्शन - 3 में "ग्रामीण डाक सेवकों का प्रशिक्षण" श्रेणी के तहत दर्शाया गया था। 12वीं योजना अवधि में "डाक सेवकों के लिए प्रशिक्षण" को विशेष फोकस के साथ आयोजित और मानीटर किया जाएगा। विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रमों के तहत डाक सर्किलों और डाक प्रशिक्षण केंद्रों के लिए वास्तविक लक्ष्य निर्धारित करना राष्ट्रीय डाक नीति तैयार करना तथा अंतिम रूप देना 	<ul style="list-style-type: none"> प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या वार्षिक योजना में यथा प्रस्तावित तथा निधियों की उपलब्धता के अनुसार दर्शाई गई।
व्यापक प्रशिक्षण योजना तैयार करना - योजना को अंतिम रूप देना	<ul style="list-style-type: none"> प्रशिक्षण योजना तैयार करना 	<ul style="list-style-type: none"> प्रशिक्षण योजना तैयार करना
राष्ट्रीय डाक नीति का अनुमोदन	<ul style="list-style-type: none"> राष्ट्रीय डाक नीति तैयार करना तथा अंतिम रूप देना 	<ul style="list-style-type: none"> अनुमोदन

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
Training of Gramin Dak Sewaks (GDS)	<ul style="list-style-type: none"> Gramin Dak Sewaks will be trained to integrate them with the overall technological development in the Department. Training for Gramin Dak Sewaks will be organized and monitored with exclusive focus. In the 11th Plan, training of "Gramin Dak Sewaks" was included in the programmes for various Lower Grade officials viz. Mail Overseer, Postmen, Multi-tasking Staff. Total number of officials of trained in such programmes in the year 2011-12 was reflected against the category "Training of Gramin Dak Sewaks" in Section-3. In the 12th Plan period "Training for Dak Sewaks" will be organized and monitored with exclusive focus. 	<ul style="list-style-type: none"> Number of officials trained. Numbers were indicated as proposed in Annual Plan and availability of funds.
Preparation of comprehensive training plan – Finalisation of Plan	<ul style="list-style-type: none"> Setting physical targets for Postal Circles and Postal Training Centres under different training activities 	<ul style="list-style-type: none"> Preparation of Training Plan.
Approval of National Postal Policy	<ul style="list-style-type: none"> Preparation of National Postal Policy and finalization 	<ul style="list-style-type: none"> Approval.

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

भाग 5
अन्य विभागों से विशिष्ट कार्य-निष्पादन अपेक्षाएं

विभाग	संगत सफलता संकेतक	आपको किसकी आवश्यकता है?	आपको इसकी आवश्यकता क्यों है?	आपको कितनी आवश्यकता है?	अपको यह प्राप्त न होने पर, क्या होगा
वित्त मंत्रालय / योजना आयोग	सभी आरएफडी लक्ष्य जो 12वीं पंचवर्षीय योजना स्कीम का हिस्सा हैं	12वीं योजना परियोजना संबंधी सूचना की प्राप्ति तथा उपयुक्त समय-सीमा के भीतर योजना स्कीमों का अनुमोदन	समय पर कार्यान्वयन प्रारंभ करना जिससे आरएफडी के लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद मिलेगी		निर्धारित समय-सीमा के भीतर 12वीं योजना के परियोजना प्राप्त नहीं होने से अनुमोदन प्राप्त करने तथा कार्यान्वयन में विलम्ब हो सकता है जिससे लक्ष्यों को हासिल करने में और विलम्ब होगा
वित्त मंत्रालय (एमओएफ)	उद्यम-व्यापी आईटी समावेशन	कार्यान्वयन चरण से परे ओपेक्स के लिए अतिरिक्त निधि की जरूरत के लिए ईएफसी से विलयरेन्स	यह आईटी आधुनिकीकरण योजना- भारतीय डाक 2012 परियोजना के अनुसार हैं जैसा कि XIवीं योजना के भाग के रूप में सीसीईए द्वारा अनुमोदित किया गया है।	कार्यान्वयन योजना के अनुसार (772 करोड़ रु. 2012-13 के लिए प्रस्तावित आवश्यकता की राशि है।)	अपेक्षित निधियों के बगैर परियोजना को कार्यान्वित नहीं किया जा सकता।
विधि मंत्रालय	उद्यम-व्यापी आईटी समावेशन	सभी कानूनी मुद्दों को शीघ्र निपटाने के लिए यथा समय इनपुट उपलब्ध कराना	परियोजना का आकार बहुत बड़ा है तथा निविदा की प्रक्रिया जटिल है। यह सुनिश्चित करना कि परियोजना के विधि संबंधी पहलुओं को ध्यान में रखा जाए।	जब भी दस्तावेजों को साझा किया जाता है। इनपुट मांगे जाते हैं, तब नियमित आधार पर इनपुट। एक सप्ताह का टर्नअराउंड समय	खंडों की विवेचना करने में विवादों के कारण परियोजना में विलंब हो सकता है।

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Section 5:
Specific Performance Requirements from other Departments

Department	Relevant Success Indicator	What do you need?	Why do you need it?	How much you need?	What happens if you do not get it
Ministry of Finance/ Planning Commission	All RFD targets which form part of 12 th Plan Five Year Plan scheme	Receipt of intimation on 12 th Plan outlays and approval of plan schemes within a suitable time frame.	In order to start implementation on time which will enable achievement of RFD targets		Non-receipt of 12th plan outlays within the stipulated time frame, may cause delay in obtaining the approval and implementation which may further hamper the achievement of targets.
Ministry of Finance (MOF)	Enterprise-wide induction	Clearance from EFC for additional fund requirement on OPEX beyond the implementation phase.	This is as per IT Modernisation Plan - India Post 2012 Project as approved by CCEA as part of the plan	As per the Implementation Plan. (₹ 772 Crores is proposed requirement for 2012-13)	The Project cannot be implemented without the required funds
Ministry of Law	Enterprise-wide induction	Provide inputs in a timely manner to expedite all legal issues	The scale of the project is very large and tendering process is complex. To ensure that legal aspects of the Project are maintained.	Inputs on a regular basis as and when documents are shared/ inputs are sought. Turnaround time of 1 week	May cause delays in the project as a result of conflicts in interpretation of clauses

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

विभाग	संगत सफलता संकेतक	आपको किसकी आवश्यकता है?	आपको इसकी आवश्यकता क्यों है?	आपको कितनी आवश्यकता है?	आपको यह प्राप्त न होने पर, क्या होगा
सूचना प्रौद्योगिकी विभाग	उद्यम-व्यापी आईटी समावेशन	विषयवस्तु के विशेषज्ञ के रूप में कार्य करना तथा भारतीय डाक-2012 के संदर्भ में प्रौद्योगिकी संबंधी सभी प्रश्नों को निपटाने के लिए यथासमय इनपुट उपलब्ध कराना तथा तकनीकी परिप्रेक्ष्य की दृष्टि से आरएफपी का पुनरीक्षण।	परियोजना का आकार और जटिलता-नेटवर्किंग, डाटा सेंटर और प्रणाली संघटन डाक विभाग के लिए नए क्षेत्र हैं। इसलिए प्रौद्योगिकी विशेषज्ञता का होना आवश्यक है।	जब भी दस्तावेजों को साझा किया जाता है। इनपुट मांगे जाते हैं तब-तब नियमित आधार पर इनपुट। एक सप्ताह का टर्नअराउंड समय।	परियोजना में विलंब हो सकता है तथा सूचना प्रौद्योगिकी विभाग की विशेषज्ञता का उपयोग न किया जा सके।
योजना आयोग	उद्यम-व्यापी आईटी समावेशन	अपेक्षित निधियों का आबंटन	यह आईटी आधुनिकीकरण योजना - भारतीय डाक 2012 परियोजना के अनुसार है जो XI वीं योजना का भाग है।	कार्यान्वयन योजना के अनुसार (परियोजना के लिए 1877.2 करोड़ रु. के कुल परिव्यय की परिकल्पना की गई है जिसमें से 772 करोड़ रु. 2012-13 की आवश्यकताओं के लिए प्रस्तावित हैं।	अपेक्षित निधियों के बगैर परियोजना को कार्यान्वित नहीं किया जा सकता।

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Department	Relevant Success Indicator	What do you need?	Why do you need it?	How much you need?	What happens if you do not get it
Department of Information Technology	Enterprise-wide induction	Act as Subject Matter Expert (SME) and provide inputs in a timely manner to expedite all technology related queries w.r.t India Post 2012 Project and vetting of the RFP's from a technical perspective	Scale and complexity of project - networking, data center and system integration are new areas for DoP and hence technology handholding is necessary.	Inputs on a regular basis as and when documents are shared/ inputs are sought. Turnaround time of 1 week	May cause delays in the project and technical expertise of DIT may not be utilised
Planning Commission	Enterprise-wide induction	Allocate required funds	In order to implement the IT Modernisation Plan - India Post 2012 Project a part of the XI th plan	As per the implementation Plan. (A total outlay of ₹ 1877.2 Cr. is envisaged for the Project out of which ₹ 772 Crores is proposed requirement for 2012-13.	The project cannot be implemented without the required funds

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दस्तावेज 2012-13

भाग 6 :
विभाग/मंत्रालय के क्रियाकलापों का परिणाम/प्रभाव

विभाग/मंत्रालय का परिणाम/प्रभाव	इस परिणाम/प्रभाव को प्रभावित करने के लिए निम्नलिखित विभाग/मंत्रालयों के साथ संयुक्त रूप से उत्तरदायी	सफलता का संकेतक	यूनिट	वित्त वर्ष 10/11	वित्त वर्ष 11/12	वित्त वर्ष 12/13	वित्त वर्ष 13/14	वित्त वर्ष 14/15
1. डाक सेवाओं के लिए बेहतर		शहरी और अर्धशहरी क्षेत्रों में फ्रैंचाइजी आउटलेट्स खोलकर	संख्या	191	512	टीबीडी	टीबीडी	टीबीडी
2. अल्प बचत योजना के माध्यम से निधियों की उगाही में वृद्धि	वित्त मंत्रालय	नए डाकघर खोलना/डाकघरों की पुनरुत्थापना/पर्वतीय, जनजातीय, रेगिस्तानों और दुर्गम क्षेत्रों में पंचायत संचार सेवा केन्द्र खोलना	संख्या	टीबीडी	टीबीडी	टीबीडी	टीबीडी	टीबीडी
3. वित्तीय समावेशन के संबंध में सरकारी कार्यक्रमों के कार्यान्वयन के लिए अवसरचानात्मक सहायता प्रदान करना	ग्रामीण विकास मंत्रालय, राज्य एवं केन्द्रीय सरकारें, साख्खिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय	सभी स्कीमों में खातों की संख्या	संख्या करोड़ रु. में	24.77 (प्रो.व.)	26.00	27.30	28.66	30.09
4. वित्तीय सेवाओं के लिए बेहतर पहुंच	वित्त मंत्रालय	मनरेगा लाभार्थियों की संख्या वृद्धवस्था पेंशन लाभार्थियों की संख्या विभिन्न स्कीमों में बीमा/पालिसियों की संख्या में वृद्धि	संख्या करोड़ में	4.7	5.0	टीबीडी	टीबीडी	टीबीडी
		विभिन्न स्कीमों में बीमा/पालिसियों की संख्या में वृद्धि	संख्या मिलियन में	18.35	22.00	24.00	26.00	28.00

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13
Section 6:
Outcome/Impact of Department/Ministry

Outcome / Impact of Department/Ministry	Jointly responsible for influencing this outcome / impact with the following department (s) / ministry(ies)	Success Indicator (s)	Unit	FY 10/11	FY 11/12	FY 12/13	FY 13/14	FY 14/15
1. Improved access to Postal services		By opening of Franchisee outlets in Urban and Semi Urban areas	Nos.	191	512	TBD	TBD	TBD
		Opening of new post offices/relocation of post offices/opening of Panchayat Sanchar Sewa Kendras in Hilly, Tribal, deserts and in inaccessible areas	Nos	TBD	TBD	TBD	TBD	TBD
2. Increased Mobilization of funds through small savings schemes	M/o Finance	Number of Accounts in all schemes	No. in Crores	24.77 (prov)	26.00	27.30	28.66	30.09
3. Infrastructural support for implementation of Govt Programmes with respect to Financial Inclusion	Ministry of Rural Development, State & Central Governments, Ministry of Statistics & Program Implementation	Number of NREGA beneficiaries	No. in Crores	4.7	5.0	TBD	TBD	TBD
		Old Age Pension Beneficiaries	No. in crores	TBD	TBD	TBD	TBD	TBD
4. Improved access to Financial Services	M/o Finance	Increase in number of insurants/policies in different schemes	No. in Millions	18.35	22.00	24.00	26.00	28.00

अनुबंध 3
परिणाम संरचना दर्स्तावेज 2012-13

विभाग/मंत्रालय का परिणाम/प्रभाव	इस परिणाम/प्रभाव को प्रभावित करने के लिए निम्नलिखित विभाग/मंत्रालयों के साथ संयुक्त रूप से उत्तरदायी	सफलता का संकेतक	यूनिट	वित्त वर्ष 10/11	वित्त वर्ष 11/12	वित्त वर्ष 12/13	वित्त वर्ष 13/14	वित्त वर्ष 14/15
5. प्रतिस्पर्धी सेक्टर में बाजार हिस्सा (कूरियर की तुलना में)	सांख्यिकी मंत्रालय	प्रतिस्पर्धी सेक्टर अर्थात् कूरियर में धनांतरण, अंत. राष्ट्रीय पार्सल वितरण के मामले में बाजार हिस्सा	%	शून्य	15.1%	10	12	14
6. डाक सेवाओं की सुलभता	राज्य विभाग	नीचे दिए गए क्षेत्रों में डाकघर पहुंचने के लिए तय की जाने वाली न्यूनतम दूरी 1) शहरी क्षेत्र 2) दूरवर्ती क्षेत्र जिनमें पूर्वोत्तर क्षेत्र भी शामिल हैं।	कि. मी.	टीबीडी	टीबीडी	टीबीडी	टीबीडी	टीबीडी

Annexure 3
Results Framework Document 2012-13

Outcome / Impact of Department/Ministry	Jointly responsible for influencing this outcome / impact with the following department (s) / ministry(ies)	Success Indicator (s)	Unit	FY 10/11	FY 11/12	FY 12/13	FY 13/14	FY 14/15
5. Market share in competitive sector (vis-à-vis courier)	M/o Statistics	Market share in competitive sector viz. courier in money transfer, international parcel delivery	%	nil	15.1%	10	12	14
6 Access to Postal Services	State Departments	Minimum distance travelled to reach a post office in a) Urban Areas b) Remote Areas including NE region	Kms	TBD	TBD	TBD	TBD	TBD

अनुबंध 4
निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचकांक	इकाई	भार	लक्ष्य का मापदण्ड				उपलब्धि		निष्पादन	
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	सतोष. जनक	असंतोष जनक	रॉ अंक	भारित अंक	एच पीसी द्वारा यथा अनुमोदित
1. नेटवर्क का आधुनिकीकरण तथा समेकन करना	28.00	उद्यम -व्यापी आईटी समावेशन सुविधाएं	340 डाक कार्यालयों को हार्डवेयर की आपूर्ति एवं प्रचालन	कार्यालयों की संख्या	2.00	100%	90%	80%	70%	60%	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
			ग्रामीण आईसीटी समाधान- छ: सर्किलों के 3000 शाखा डाकघरों में पायलट का रोलआउट	कार्यालयों की संख्या	2.00	340	325	300	275	250	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
			डाक, एफ एण्ड ए, एचआर तथा केन्द्रीय आई टी अनुप्रयोग (इंटरप्राइजेज ई-मेल, ईएसबी आदि) वेडरों को काम पर लागाए जाना तथा कार्य-न्वयन योजना को अंतिम रूप देना ।	तारीख	2.00	31/01/2013	15/02/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
			डाक बैंकिंग तथा डाक जीवन बीमा हेतु आईटी समाध्ान- एप्लीकेशन तथा स्वीकृति परीक्षण का विकास	तारीख	2.00	15/02/2013	28/02/2013	11/03/2013	21/03/2013	31/03/2013	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

Annexure 4
Performance Evaluation Report 2012-13

Objective	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Weight	Target/Criteria Value					Achievement	Performance	
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%		Raw Score	As approved by HPC
1. Modernise and consolidate the network	28.00	Enterprise-wide IT induction facilities	Supply & operationalisation of hardware to 340 mail offices	No of offices	2.00	340	325	300	275	250		N/A	N/A
			Rural ICT solutions- Rollout of Pilot in 3000 Branch offices in six circles	No of offices	2.00	3000	2700	2400	2100	1800		N/A	N/A
			Mail, F&A, HR and central IT applications (Enterprise email, ESB etc.)- On-boarding of vendor and finalization of implementation plan	Date	2.00	31/01/2013	15/02/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013		N/A	N/A
			IT solutions for Postal Banking and Postal Life Insurance – Development of Application and Acceptance testing	Date	2.00	15/02/2013	28/02/2013	11/03/2013	21/03/2013	31/03/2013		N/A	N/A

अनुबंध 4
निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचकांक	इकाई	भार	लक्ष्य का मापदण्ड				उपलब्धि	निष्पादन				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक		असंतोषजनक	रैं अंक	भारित अंक	एच पीसी द्वारा यथा अनुमोदित	
						100%	90%	80%	70%	60%					
			छरू सर्किलों में 7000 स्थानों पर डब्लूपेन का रोलआउट	कार्यालयों की संख्या	2.00	7000	6500	6000	5500	5000		लागू नहीं	लागू नहीं		
			प्रचालनात्मक डाटा केन्द्र की स्थापना - प्राथमिक डाटा केन्द्र (आउटसोर्स) विक्रेता द्वारा स्थापित किया जाएगा।	तारीख	2.00	31/12/2012	15/01/2013	31/01/2013	28/02/2013	31/03/2013		लागू नहीं	लागू नहीं		
		डाक प्रक्रियाओं का आधुनिकीकरण	सभी डाक कार्यालयों में द्वितीय श्रेणी डाक प्रचालन हेतु इष्टतम प्रक्रियाओं का कार्यान्वयन	कार्यालयों की संख्या	3.00	300	270	240	210	180	327	100.0	3.0		327
			प्रथम श्रेणी डाक कार्यालयों को उपकरणों की पूर्ति	कार्यालयों की संख्या	3.00	20	18	16	14	12		लागू नहीं	लागू नहीं		
			दिल्ली एवं कोलकाता में एएमपीसी (स्वावलंबित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र) चालू करना।	तारीख	3.00	30/09/2012	31/10/2012	30/11/2012	31/12/2012	31/03/2013	30/09/2012	100.0	3.0		30/09/2012

Annexure 4
Performance Evaluation Report 2012-13

Objective	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Weight	Target/Criteria Value					Achievement	Performance						
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor		Raw Score	Weighted Score	As approved by HPC				
			WAN Rollout in 7000 locations in six circles	No. of offices	2.00	100%	90%	80%	70%	60%	7000	6500	6000	5500	5000	N/A	N/A	
			Setting up of operational Data Centre- Primary centre data (outsourced) to be setup by vendor	Date	2.00	31/12/2012	15/01/2013	31/01/2013	28/02/2013	31/03/2013						N/A	N/A	
		Modernisation of Mail Processes	Implementation of optimized processes for 2 nd class mail operations in all mail offices	No of offices	3.00	300	270	240	210	180						100.0	3.0	327
			Supply of equipments to 1st class Mail offices	No of offices	3.00	20	18	16	14	12							N/A	N/A
			Commissioning of AMPCs at Delhi and Kolkata	Date	3.00	30/09/2012	31/10/2012	30/11/2012	31/12/2012	31/03/2013						100.0	3.0	30/09/2012

अनुबंध 4
निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचकांक	इकाई	भार	लक्ष्य का मापदण्ड					उपलब्धि			निष्पादन	
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक	चें अंक	भारति अंक	एच पीसी द्वारा यथा अनुमोदित		
						100%	90%	80%	70%	60%					
			डाक की अधिक मात्रा एकत्रित करने वाले शहरों के पिन कोड नक्शों का डिजीटाइजेशन, मुम्बई, चेन्नई, पुणे, बंगलूरु, हैदराबाद, नोएडा, गडगांव, लखनऊ, चण्डीगढ़, अहमदाबाद - 10 शहर	शहरों की संख्या	3.00	10	9	8	7	6	2	0.0	0.0	2	
			20 राज्यों की राजधानियों में पता आंकड़े का एकत्रीकरण- कई शहरों में कार्य पूर्ण	शहरों की संख्या	3.01	20	18	16	14	12	18	90.0	2.71	18	
			डाक वितरण हेतु पोस्टमैनों के लिए साइकिलें दिए जाने के प्रस्ताव का अनुमोदन तथा प्रक्रिया को प्रारम्भ करना- बीमा आरएफपी जारी करना ।	तारीख	1.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013	28/02/2013	80.0	0.8	28/02/2013	
2. ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा प्रदान करना ।	23.50	सेवा गुणवत्ता में वृद्धि- 15,000 कम्प्यूटरीकृत डाकघरों में कवरेज ।	प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में प्राप्ति के दिन वितरित पंजीकृत डाक का प्रतिशत	%	2.00	94	93	92	90	85	78.4	0.0	78.4		

Annexure 4
Performance Evaluation Report 2012-13

Objective	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Weight	Target/Criteria Value					Achievement	Performance		
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%		Raw Score	Weighted Score	As approved by HPC
			Digitization of PIN code maps of high mail volume cities generating Mumbai, Chennai, Pune, Bangalore, Hyderabad, Noida, Gurgaon, Lucknow, Chandigarh, Ahmedabad. -10 cities	No. of cities	3.00	10	9	8	7	6	2	0.0	0.0	2
			Collection of address data in 20 State Capitals- Completion in number of cities	No. of cities	3.01	20	18	16	14	12	18	90.0	2.71	18
		Modernisation of Mail delivery	Approval of the proposal for providing bicycles to Postmen for delivery of mail & initiation of process.- Issuance of RFPs	Date	1.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013	28/02/2013	80.0	0.8	28/02/2013
2. Provide best in class customer service	23.50	Enhance quality of services- Coverage in 15,000 computerized post offices	Percentage of registered mails delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	%	2.00	94	93	92	90	85	78.4	0.0	0.0	78.4

अनुबंध 4
निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचकांक	इकाई	भार	लक्ष्य का मापदण्ड				उपलब्धि	निष्पादन		
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक		असंतोषजनक	रैं अंक	भास्ति अंक
						100%	90%	80%	70%	60%			
			प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में प्राप्ति के दिन वितरित मनीआर्डर का प्रतिशत	%	2.00	95	94	93	91	85	86.6	1.25	86.6
			प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में डिजिटलाइज्ड खातों का प्रतिशत	%	1.00	99	98	97	96	95	92.2	0.0	92.2
			नेट से प्राप्त स्पीड पोस्ट वस्तुओं का प्रतिशत	%	2.00	95	93	91	90	85	93.75	1.88	93.75
			आईटी एवं एचआर सहित आधारभूत कार्यकलापों के लिए प्रोजेक्ट एरो के तहत अतिरिक्त डाकघरों को कवर करना	संख्या	4.50	3000	2700	2400	2100	1800	3032	4.5	3032
			लुक एंड फील के लिए प्रोजेक्ट एरो के तहत 400 डाकघरों को कवर करना।	संख्या	3.00	400	360	320	280	240	650	3.0	650
			प्रोजेक्ट एरो के तहत कवर किए गए 1000 डाकघरों की बाह्य लेखा-परीक्षा।	संख्या	3.00	1000	900	800	700	600		लागू नहीं	लागू नहीं

Annexure 4
Performance Evaluation Report 2012-13

Objective	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Weight	Target/Criteria Value					Achievement	Performance		
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%		Raw Score	Weighted Score	As approved by HPC
			% of money orders delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	%	2.00	95	94	93	91	85	86.6	62.67	1.25	86.6
			% of accounts digitized in Project Arrow Offices	%	1.00	99	98	97	96	95	92.2	0.0	0.0	92.2
			Percentage of Speed Post articles captured on the net	%	2.00	95	93	91	90	85	93.75	93.75	1.88	93.75
			Coverage of additional computerised Post offices under Project Arrow for core activities, including IT & HR	Nos	4.50	3000	2700	2400	2100	1800	3032	100.0	4.5	3032
			Coverage of 400 post offices under Project Arrow for Look & Feel	No	3.00	400	360	320	280	240	650	100.0	3.0	650
			External audit of 1000 post offices under Project Arrow	No	3.00	1000	900	800	700	600		N/A	N/A	N/A

अनुबंध 4
निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचकांक	इकाई	भार	लक्ष्य का मापदण्ड					उपलब्धि	निष्पादन	
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक		रैंक	भारति अक
				%	2.00	100%	90%	80%	70%	60%	100.0	2.0	100
			एक्सचेंज कार्यालयों पर नेट से प्राप्त अंतर्राष्ट्रीय पार्सल वस्तुएं।		2.00	100	98	95	93	90	100.0	2.0	100
			अंतर्राष्ट्रीय पार्सलों एवं पंजीकृत पत्रों हेतु यूपीयू गुणवत्ता अनुप्रयोग पद्धति को अपनाना	एक्सचेंज कार्यालय की संख्या	2.00	4	3	2	1	0	100.0	2.0	4
			प्रोजेक्ट एरो डाकघरों में इलेक्ट्रॉनिक रूप से पारंपरिक मनी आर्डरों का प्रतिस्थापन	%	2.00	96	95	94	93	90	81.0	1.62	94.1
3. डाक सेवाओं की पहुँच में सुधार करना	5.00	डाक सेवाओं के लिए आसान पहुँच तथा ग्रामीण शाखा डाकघरों में अस रचनागत सुविधाओं में सुधार।	शहरी व अर्ध-शहरी क्षेत्रों में फ़्लैगशिप आउटलेट खोलना	कार्यालयों की संख्या	3.00	250	225	200	175	150	100.0	3.0	255
			अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघरों के लिए बुनियादी उपकरणों का प्रावधान	कार्यालयों की संख्या	2.00	10000	9000	8000	7000	6000	100.0	2.0	14824
4. वित्तीय सेवाओं का विकास	11.00	आरपीएलआई कवरेज में वृद्धि	एजेंटों की नियुक्ति के माध्यम से डाक जीवन बीमा के कवरेज का विस्तार	संख्या	2.00	3000	2800	2600	2400	2200	100.0	2.0	4724

Annexure 4
Performance Evaluation Report 2012-13

Objective	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Weight	Target/Criteria Value						Achievement	Performance		
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor	Raw Score		Weighted Score	As approved by HPC	
															100%
			International Parcel Articles captured on the net at o/o exchange	%	2.00	100	98	95	93	90	100	100.0	2.0	100	
			Adoption of UPU Quality Applications Systems for International parcels and registered letters	No. of O/o exchange	2.00	4	3	2	1	0	4	100.0	2.0	4	
			% of money orders transmitted electronically in Project Arrow Offices	%	2.00	96	95	94	93	90	94.1	81.0	1.62	94.1	
3.	5.00	Easy access to Postal services and improvement of infrastructure facilities to rural BOs	Opening Franchisee Outlets in urban & semi-urban areas	No of offices	3.00	250	225	200	175	150	255	100.0	3.0	255	
			Provision for Infrastructural equipments for EDBOs	No of offices	2.00	10000	9000	8000	7000	6000	14824	100.0	2.0	14824	
4.	11.00	Increase in RPLI coverage	Expansion of coverage of PLI through engagement of agents	Number	2.00	3000	2800	2600	2400	2200	4724	100.0	2.0	4724	

अनुबंध 4
निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचकांक	इकाई	भार	लक्ष्य का मापदण्ड					उपलब्धि			निष्पादन	
						उत्कृष्ट 100%	बहुत अच्छा 90%	अच्छा 80%	संतोष. जनक 70%	असंतोष जनक 60%	रैं अंक	भारित अंक	एच पीसी द्वारा यथा अनुमो दित		
														1.5	1.4
			ग्रामीण आबादी के लिए बीमा कवरेज में वृद्धि	संख्या मिलियन में	1.50	1.5	1.4	1.3	1.2	1.1	100.0	1.5	1.752	1.5	1.752
			व्यपगत पॉलिसियों को दोबारा चालू करना	संख्या मिलियन में	0.50	0.50	0.45	0.40	0.35	0.30	0.0	0.0	0.25	0.0	0.25
			सभी सर्किलों को कवर करते हुए कार्यशालाओं का आयोजन	संख्या	1.00	50	45	43	42	40	100.0	1.0	276	1.0	276
		भारतीय डाक बैंक के लिए मसौदा डीपीआर तैयार करना	डीपीआर का अनुमोदन	तारीख	2.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013	लागू नहीं	लागू नहीं		लागू नहीं	
		प्रोटोभवन आधारित लेखाकरण का कार्यान्वयन	लेखाशीर्ष, परिसंपत्तियों, देयताओं एवं आय तथा व्यय की पहचान तथा संकलन	तारीख	2.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013	80.0	1.6	28/02/2013	1.6	28/02/2013
			लेखाचार्ट का पुनर्गठन	तारीख	2.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	31/03/2013		100.0	2.0	30/11/2012	2.0	30/11/2012
5. मौजूदा व्यवसायों तथा नए व्यवसायों में वृद्धि	11.00	ग्राहक की जरूरतों की पहचान करना	वार्षिक विपणन अंश सर्वेक्षण तथा डाक हेतु ग्राहक की जरूरतों का विश्लेषण	तारीख	2.00	31/12/2012	15/01/2013	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013	86.88	1.74	20/01/2013	1.74	20/01/2013

Annexure 4
Performance Evaluation Report 2012-13

Objective	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Weight	Target/Criteria Value					Achievement	Performance			
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%		Raw Score	Weighted Score	As approved by HPC	
			Increase in coverage of insurance of rural population	Num-ber in million	1.50	1.5	1.4	1.3	1.2	1.1	1.752	100.0	1.5	1.752	
			Revival of lapsed policies	No. in million	0.50	0.50	0.45	0.40	0.35	0.30	0.25	0.0	0.0	0.0	0.25
			Conducting workshops covering all circles	Nos	1.00	50	45	43	42	40	276	100.0	1.0	276	
		Prepare draft DPR for Post Bank of India	Approval of DPR	Date	2.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013		N/A	N/A		
		Implementa-tion of Accrual Based Accounting	Identifica-tion and compila-tion of Heads of Accounts , assets, liabilities and income & expendi-ture	Date	2.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013	31/03/2013	28/02/2013	80.0	1.6	28/02/2013	
			Restruc-ture of Chart of Account	Date	2.00	31/12/2012	31/01/2013	28/02/2013	31/03/2013		30/11/2012	100.0	2.0	30/11/2012	
5. Grow in existing Businesses and new Business	11.00	Identifying customer needs	Annual Market share survey and analysis of customer needs for Posts	Date	2.00	31/12/2012	15/01/2013	31/01/2013	28/02/2013	15/03/2013	20/01/2013	86.88	1.74	20/01/2013	

अनुबंध 4
निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	साफलता का सूचकांक	इकाई	भार	लक्ष्य का मापवण्ड					उपलब्धि		निष्पादन		
						उत्कृष्ट	अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक	शे अंक	उपलब्धि	निष्पादन	शे अंक	एच पीसी द्वारा यथा अनुमोदित
		व्यवसाय में वृद्धि	स्पीड पोस्ट के राजस्व में वृद्धि	%	2.00	20	15	10	8	5	100.0	40.67	2.0	40.67	
						10	8	6	5	0	63.1	1.55	1.26	1.55	
						10	8	7	5	0	100.0	13.88	2.0	13.88	
		वर्तमान तथा नए उत्पाद एवं सेवाओं के व्यवसाय में वृद्धि	राजस्व वृद्धि में %	%	2.00	10	8	7	5	0	100.0	13.88	2.0	13.88	
						10	8	7	5	0	100.0	13.88	2.0	13.88	
						10	8	7	5	0	100.0	13.88	2.0	13.88	
		लागत निर्धारण प्रणाली का डिजाइन	कोर सिस्टम के साथ एकीकरण	तारीख	3.00	28/02/2013	15/03/2013	28/03/2013	30/03/2013	31/03/2013	100.0	05/09/2012	3.0	05/09/2012	
						28/02/2013	15/03/2013	28/03/2013	30/03/2013	31/03/2013	100.0	05/09/2012	3.0	05/09/2012	
						28/02/2013	15/03/2013	28/03/2013	30/03/2013	31/03/2013	100.0	05/09/2012	3.0	05/09/2012	
6. व्यावसायिक कार्यबल का व्यावसायिक विकास	5.00	प्रशिक्षण सुविधाओं का विस्तार	प्रशिक्षण क्षमता में वृद्धि	नोड्स की संख्या	1.00	450	405	360	315	225	100.0	878	1.0	878	
						450	405	360	315	225	100.0	878	1.0	878	
						450	405	360	315	225	100.0	878	1.0	878	
		क्षमता निर्माण	कार्यक्रमों का विकास	स्टाफ की संख्या	1.00	100	90	80	70	50	100.0	116	1.0	116	
						100	90	80	70	50	100.0	116	1.0	116	
						100	90	80	70	50	100.0	116	1.0	116	
		क्षमता निर्माण	मिड कैरियर प्रशिक्षण कार्यक्रम	स्टाफ की संख्या	1.00	30000	27000	24000	21000	15000	100.0	36519	1.0	36519	
						30000	27000	24000	21000	15000	100.0	36519	1.0	36519	
						30000	27000	24000	21000	15000	100.0	36519	1.0	36519	
		क्षमता निर्माण	ग्रामीण डाक सेवाओं (जीडीएस) को प्रशिक्षण	स्टाफ की संख्या	1.00	25000	22500	20000	17500	12500	100.0	35998	1.0	35998	
						25000	22500	20000	17500	12500	100.0	35998	1.0	35998	
						25000	22500	20000	17500	12500	100.0	35998	1.0	35998	

Annexure 4
Performance Evaluation Report 2012-13

Objective	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Weight	Target/Criteria Value					Achievement	Performance		
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%		Raw Score	Weighted Score	As approved by HPC
		Growth of business	Revenue growth of Speed Post	%	2.00	20	15	10	8	5	40.67	100.0	2.0	40.67
			% Increase in traffic for international postal parcels	%	2.00	10	8	6	5	0	1.55	63.1	1.26	1.55
		Growth of Business in existing in existing and new products & Services	% of Revenue Growth	%	2.00	10	8	7	5	0	13.88	100.0	2.0	13.88
			Integration with core system	Date	3.00	28/02/2013	15/03/2013	28/03/2013	30/03/2013	31/03/2013	05/09/2012	100.0	3.0	05/09/2012
6. Develop Professional workforce	5.00	Expansion of training facilities	Increase in training capacity	Number of nodes	1.00	450	405	360	315	225	878	100.0	1.0	878
			Capacity Building	Number of Staff	1.00	100	90	80	70	50	116	100.0	1.0	116
			Mid Career Training Programmes	Number of Staff	1.00	30000	27000	24000	21000	15000	36519	100.0	1.0	36519
		Training of Gram- in Dak Sewaks (GDS)	Number of Staff	1.00	25000	22500	20000	17500	12500	35998	100.0	1.0	35998	

अनुबंध 4
निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्यवाही	सफलता का सूचकांक	इकाई	भार	लक्ष्य का मापदण्ड					उपलब्धि	निष्पादन		
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक		रैंक	भारित अंक	एच पीसी द्वारा यथा अनुमोदित
						100%	90%	80%	70%	60%		100.0	1.0	18/07/2012
		व्यापक प्रशिक्षण योजना तैयार करना	योजना को अंतिम रूप देना	तारीख	1.00	31/08/2012	30/09/2012	31/10/2012	30/11/2012	31/12/2012	18/07/2012			
7 राष्ट्रीय डाक नीति	2.00	राष्ट्रीय डाक नीति को अंतिम रूप देना	राष्ट्रीय डाक नीति का अनुमोदन	तारीख	2.00	30/11/2012	15/12/2012	31/12/2012	15/01/2013	31/01/2013		लागू नहीं	लागू नहीं	
* आरएफडी प्रणाली का प्रभावी कार्यकरण	3.00	अनुमोदन हेतु मसौदा समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुति	तारीख	2.00	05/03/2012	06/03/2012	07/03/2012	08/03/2012	09/03/2012	06/03/2012	90.0	1.8	06/03/2012
		समय पर निष्कर्ष प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुति	तारीख	1.00	01/05/2013	03/05/2013	04/05/2013	05/05/2013	06/05/2013	02/05/2012	95.0	0.95	30/04/2013
		समय पर निष्कर्ष प्रस्तुत करना	कार्यान्वयन का %	%	2.0	100	95	90	85	80	100	100.0	2.0	100
* प्रशासनिक सुधार	6.00	भ्रष्टाचार के संभावित जोखिम को कम करने के लिए प्रशासनिक कार्यनीतियों का कार्यान्वयन	अनुमोदित कार्य योजना के अनुसार आईएसओ 9001 का कार्यान्वयन	कवर किए गए प्रचालन के क्षेत्र	2.0	100	95	90	85	80	0	0.0	0.0	0
		विभागीय अभिनव कार्य योजना (आईएपी) की यथा समय तैयारी	समय पर प्रस्तुति	तारीख	2.0	01/05/2013	02/05/2013	03/05/2013	06/05/2013	07/05/2013	15/11/2012	100.0	2.0	15/11/2012

Annexure 4
Performance Evaluation Report 2012-13

Objective	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Weight	Target/Criteria Value					Achievement	Performance		
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%		Raw Score	Weighted Score	As approved by HPC
		Preparation of comprehensive training plan	Finalisation of plan	Date	1.00	31/08/2012	30/09/2012	31/10/2012	30/11/2012	31/12/2012	18/07/2012	100.0	1.0	18/07/2012
7. National Postal Policy	2.00	Finalisation of National Postal Policy	Approval of National Postal Policy	Date	2.00	30/11/2012	15/12/2012	31/12/2012	15/01/2013	31/01/2013		N/A	N/A	
* Efficient Functioning of the RFD System	3.00	Timely submission of Draft for Approval	On-time submission	Date	2.00	05/03/2012	06/03/2012	07/03/2012	08/03/2012	09/03/2012	06/03/2012	90.0	1.8	06/03/2012
		Timely submission of Results	On - time submission	Date	1.00	01/05/2013	03/05/2013	04/05/2013	05/05/2013	06/05/2013	02/05/2012	95.0	0.95	30/04/2013
* Administrative Reforms	6.00	Implement mitigating strategies for reducing potential risk of corruption	% of implementation	%	2.0	100	95	90	85	80	100	100.0	2.0	100
		Implement ISO 9001 as per the approved action plan	Area of operations covered	%	2.0	100	95	90	85	80	0	0.0	0.0	0
		Timely preparation of departmental Innovation Action Plan (IAP)	On-time submission	Date	2.0	01/05/2013	02/05/2013	03/05/2013	06/05/2013	07/05/2013	15/11/2013	100.0	2.0	15/11/2012

अनुबंध 4
निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट 2012-13

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	साफल्यता का सूचकांक	इकाई	भार	लक्ष्य का मापदण्ड				उपलब्धि			निष्पादन			
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक	सैं अंक	भारत अंक	एच पीसी द्वारा यथा अनुमोदित			
														100%	90%	80%
* मंत्रालय/विभाग की आंतरिक कुशलता/प्रतिक्रिया क्षमता/सेवा परिदान में सुधार	4.00	सेवोत्तम कार्यान्वयन का	नागरिक घोषणा पत्र के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	%	2.0	100	90	80	70	60	93	1.86	93	93.0	1.86	93
* वित्तीय जवाबदेही संबंधी व्यवस्था का अनुपालन सुनिश्चित करना	1.50	पीएसी रिपोर्ट पर पीएसी सचिवालय को गई कार्रवाई रिपोर्ट समय पर प्रस्तुत करना	जनशिकायत निवारण प्रणाली के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	%	2.0	100	90	80	70	60	64.16	1.28	64.16	64.16	1.28	64.16
		31.3.2012 के पहले संसद में प्रस्तुत नियंत्रक और महालेखा परीक्षक की रिपोर्ट के ऑडिट पैरा पर लंबित 'की गई कार्रवाई नोट' का शीघ्र निपटान	वर्ष के दौरान पीएसी द्वारा संसद में रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख से निर्धारित अवधि (6 माह) के अन्दर प्रस्तुत की गई कार्रवाई रिपोर्टों का प्रतिशत	%	0.5	100	90	80	70	60	100	0.5	100	100.0	0.5	100
		31.3.2012 के पहले संसद में प्रस्तुत नियंत्रक और महालेखा परीक्षक की रिपोर्ट के ऑडिट पैरा पर लंबित 'की गई कार्रवाई नोट' का शीघ्र निपटान	वर्ष के दौरान निपटाए गए बकाया एटीएन का प्रतिशत	%	0.5	100	90	80	70	60	66.67	0.33	66.67	66.67	0.33	66.67
		31.3.2012 के पहले संसद में प्रस्तुत पीएसी रिपोर्ट पर लंबित एटीआर का शीघ्र निपटान	वर्ष के दौरान निपटाए गए बकाया एटीआर प्रतिशत	%	0.5	100	90	80	70	60	100	0.5	100	100.0	0.5	100

कुल समग्र स्कोर: 65.08
समग्र पीएमसी : 64.1

Annexure 4
Performance Evaluation Report 2012-13

Objective	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Weight	Target/Criteria Value					Achievement	Performance		
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%		Raw Score	Weighted Score	As approved by HPC
* Improving Internal Efficiency/ Responsiveness/ Service delivery of Ministry/ Department	4.00	Implementation of Servottam	Independent Audit of Implementation of Citizen's Charter	%	2.0	100	90	80	70	60	93	93.0	1.86	93
			Independent Audit of implementation of public grievance redressal system	%		100	90	80	70	60				
*Ensuring compliance to the Financial Accountability Framework	1.50	T i m e l y submission of ATRs to the PAC Sectt. on PAC Reports	Percentage of ATRs submitted within due date (6 months) from the date of presentation of Report to Parliament by PAC during the year.	%	0.5	100	90	80	70	60	100	100.0	0.5	100
			Percentage of outstanding ATRs disposed off during the year	%		100	90	80	70	60				
* Mandatory Objective (s)		Early disposal of pending ATRs on PAC Reports presented to Parliament before 31.3.2012	Percentage of outstanding ATRs disposed off during the year	%	0.5	100	90	80	70	60	100	100.0	0.5	100
			Percentage of pending ATRs on PAC Reports presented to Parliament before 31.3.2012	%		100	90	80	70	60				

TOTAL COMPOSITE SCORE: 65.08
PMD COMPOSITE: 64.1



डाक विभाग द्वारा 14 नवम्बर, 2013 को "सचिन तेंदुलकर – 200 वां टेस्ट मैच" पर दो स्मारक डाक टिकटों का एक सेट जारी किया गया।

A set of two commemorative postage stamps issued on "Sachin Tendulkar-200th Test Match" on 14th November 2013 by the Department of Posts.



जनरल पोस्ट ऑफिस, मुम्बई
GENERAL POST OFFICE, MUMBAI



डाक विभाग, संसद मार्ग, नई दिल्ली — 110001

Department of Posts, Dak Bhawan, Sansad Marg New Delhi - 110001

Visit us at www.indiapost.gov.in