



सत्यमेव जयते

# वार्षिक रिपोर्ट Annual Report 1999-2000



भारतीय डाक विभाग  
Department of Posts, India





येशु ख्रीस्त जयन्ती 2000 पर स्मारक डाक-टिकट जारी करने के अवसर पर  
माननीय प्रधानमंत्री श्री अटल बिहारी वाजपेयी, संचार मंत्री श्री रामविलास पासवान,  
संचार राज्य मंत्री श्री तपन सिकंदर, सचिव (डाक) श्री र०उ०श० प्रसाद और आर्कबिशप ऑफ दिल्ली श्री एलन डी लास्टिक।  
Hon'ble Prime Minister Shri Atal Bihari Vajpayee, Minister for Communications Shri Ram Vilas Paswan,  
Minister of State for Communications Shri Tapan Sikdar, Secretary (Posts) Shri R.U.S. Prasad and  
Archbishop of Delhi Shri Alan de Lastic at the release of Commemorative Postal Stamp on Yesu Krist Jayanti 2000.



श्रीमती सी० रिनचेन, पत्नी स्वर्गीय कर्नल सी० रिनचेन (महावीर चक्र) लेह, जम्मू एवं कश्मीर में  
डॉ० फारूक अब्दुल्ला, मुख्यमंत्री जम्मू एवं कश्मीर; श्री जार्ज फर्नांडीस, रक्षा मंत्री; श्री एल०के० आडवाणी, गृह मंत्री; और श्री डी०के० बुदकी,  
मुख्य पोस्टमास्टर जनरल, जम्मू एवं कश्मीर सर्किल की उपस्थिति में "सिंधु दर्शन" पर स्मारक डाक-टिकट जारी करते हुए।

Mrs. C. Rinchen, Wife of late Col. C. Rinchen (MVC) releasing commemorative stamp on "Sindhu Darshan " at  
Leh, Jammu & Kashmir in the presence of Dr. Farooq Abdullah, Chief Minister J&K; Shri George Fernandes, Defence Minister;  
Shri L.K. Advani, Home Minister; and Shri D.K. Budki, Chief PMG J&K Circle.

वार्षिक रिपोर्ट  
ANNUAL REPORT  
1999-2000

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

---



## विषय सूची

### भाग I

#### वार्षिक रिपोर्ट ( 1998-99 )

	तालिका सूची	iv
	लक्ष्य एवं उद्देश्य	1
अध्याय 1	पुनरीक्षा	3
अध्याय 2	संगठन	7
अध्याय 3	डाक प्रचालन	13
अध्याय 4	व्यवसाय विकास कार्यकलाप	21
अध्याय 5	अंतर्राष्ट्रीय संबंध	27
अध्याय 6	आधुनिकीकरण	35
अध्याय 7	एजेंसी कार्य	39
अध्याय 8	वित्त	45
अध्याय 9	मानव संसाधन विकास	53
अध्याय 10	सतर्कता कार्यकलाप	57
अध्याय 11	अन्य कार्यकलाप	59
अध्याय 12	पूर्वोत्तर में विकासात्मक कार्यकलाप	67

### भाग II

कार्यकलाप	71
( अप्रैल-दिसम्बर 1999 )	



## CONTENTS

### PART I

Annual Report (1998-99)

	List of Tables	v
	Mission Statement	2
Chapter 1	Overview	4
Chapter 2	Organisation	8
Chapter 3	Postal Operations	14
Chapter 4	Business Development Activities	22
Chapter 5	International Relations	28
Chapter 6	Modernisation	36
Chapter 7	Agency Functions	40
Chapter 8	Finance	46
Chapter 9	Human Resource Development	54
Chapter 10	Vigilance Activities	58
Chapter 11	Other Activities	60
Chapter 12	Developmental Activities in the North East	68

### PART II

Activities	72
(April – December 1999)	



## तालिका सूची

क्र.सं.	तालिका	पृष्ठ सं.
1.	डाक परियात	15
2.	मनीआर्डर परियात तथा प्रेषित मनीआर्डरों का मूल्य	15
3.	आधुनिकीकृत और कम्प्यूटरीकृत किए गए कार्यालय	17
4.	व्यवसाय विकास कार्यक्रमों की उत्पादवार राजस्व वृद्धि	23
5.	अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट-ई.एम.एस.	29
6.	एल.सी./ए.ओ. डाक	31
7.	विदेश हवाई पार्सल परियात	31
8.	विदेश सरफेस पार्सल परियात	31
9.	विदेश मनीआर्डर	33
10.	बचत योजनाएं : कार्य व्यापार रूपरेखा	39
11.	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा द्वारा किया गया कार्य-निष्पादन : 1998-99	41
12.	राजस्व और व्यय (1998-99)	45
13.	1998-99 में एजेंसी सेवाओं के संबंध में कार्यकारी व्यय की वसूली	47
14.	1998-99 के दौरान अभ्यर्पित निधियां तथा बचत	49
15.	डाक सेवाओं की लागत	51
16.	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा व्यवसाय : 1999-2000	75
17.	भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की रिपोर्ट के पैराओं और बकाया पड़े पैराओं का व्योरा	85
18.	डाकघरों, कार्मिकों तथा मेल परियात की संख्या : एक रूपरेखा-1947-48 से 1998-99 तक	87
19.	कार्मिक : 31.3.1999 को वास्तविक संख्या	89
20.	31.3.99 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों की संख्या	91
21.	31.3.99 को भूतपूर्व सैनिकों/विकलांग भूतपूर्व सैनिकों एवं महिला कर्मचारियों की संख्या	91



## LIST OF TABLES

Sl. No.	Tables	Page No.
1.	Mail Traffic	16
2.	Money Order Traffic and Value of Money Orders Transmitted	16
3.	Offices Modernised and Computerised	18
4.	Product-wise Revenue Growth of Business Development Activities	24
5.	International Speed Post – EMS	30
6.	LC/AO Mails	32
7.	Foreign Air Parcel Traffic	32
8.	Foreign Surface Parcel Traffic	32
9.	Foreign Money Orders	34
10.	Saving Schemes : Business Profile	40
11.	Performance of PLI/RPLI : 1998-99	42
12.	Revenue and Expenditure (1998-99)	46
13.	Recovery of Working Expenses on account of Agency Services in 1998-99	48
14.	Funds Surrendered and Savings during 1998-99	50
15.	Cost of Services	52
16.	PLI/RPLI Business: 1999-2000	76
17.	Details of Paras in Report of C & AG of India and still Outstanding	86
18.	No. of Post Offices, Personnel and Mail Traffic: A Profile – 1947-48 to 1998-99	88
19.	Personnel : Actual Strength as on 31.3.1999	90
20.	No. of Employees : Scheduled Castes/Tribes as on 31.3.1999	92
21.	No. of Employees : Ex-servicemen, Disabled Ex-servicemen and Women as on 31.3.1999	92



## लक्ष्य और उद्देश्य

भारतीय डाक विभाग का उद्देश्य भारत और पूरे विश्व में उच्च गुणवत्ता वाली डाक, पार्सल और संबद्ध सेवाएं प्रदान करना, उपभोक्ताओं, कर्मचारियों और समाज के समक्ष उनकी आशाओं से भी अधिक कार्यकुशल और उत्कृष्ट संगठन के रूप में पहचान बनाना तथा निम्नलिखित कार्य निष्पादित करना है :

- उपभोक्ताओं की जरूरतों को समझने और उन्हें पूरा करने के प्रति पूर्ण समर्पण।
- कार्यकुशल और भरोसेमंद सेवाएं प्रदान करने के प्रति पूर्ण प्रतिबद्धता, यही उपभोक्ता द्वारा खर्च किए धन का असली मूल्य है।
- प्रत्येक कर्मचारी के लिए चुनौतीपूर्ण तथा लाभप्रद कैरियर प्रदान करने के प्रति वचनबद्धता।
- देश के सामाजिक, औद्योगिक तथा वाणिज्यिक जीवन के एक भाग के रूप में जिम्मेदारियों को पूर्ण मान्यता प्रदान करना।
- सभी क्षेत्रों में अग्रणी तथा अभिनव बने रहने के प्रति संपूर्ण उत्साह।



## MISSION STATEMENT

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

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



## अध्याय-1

### पुनरीक्षा

#### आर्थिक परिदृश्य

1.1 वर्ष 1998-99 में सकल घरेलू उत्पाद की वृद्धि दर वर्ष 1997-98 की 5 प्रतिशत की वृद्धि दर की तुलना में लगभग 5.8 प्रतिशत रही। सकल घरेलू उत्पाद में इस वृद्धि को 1997-98 की वृद्धि से तुलना करने पर पाया गया कि यह कृषि तथा संबद्ध कार्यकलापों के क्षेत्र की स्थिति बेहतर होने के कारण थी जिसकी वृद्धि दर 5.3 प्रतिशत प्रोजेक्ट की गई है। वर्ष 1998-99 में खाद्यान्न उत्पादन भी वर्ष 1997-98 के दौरान हुए 192.4 मिलियन टन की तुलना में लगभग 195.3 मिलियन टन होने की संभावना है।

1.2 वर्ष 1997-98 में औद्योगिक वृद्धि 1996-97 की 5.6 प्रतिशत की तुलना में मामूली सी बढ़कर 6.6 प्रतिशत हो गई। तथापि वर्ष 1998-99 में यह स्थिति लड़खड़ा गई। अप्रैल-दिसम्बर, 1998 की वृद्धि दर अप्रैल-दिसम्बर, 1997 की 6.7 प्रतिशत की तुलना में घटकर मात्र 3.5 प्रतिशत हो गई। खनन क्षेत्र की वृद्धि में सर्वाधिक मंदी आई और यह 1997-98 के प्रथम नौ महीनों के दौरान 5.5 प्रतिशत से घटकर 1998-99 (समान महीनों) में (-) 1.1 प्रतिशत हो गई। विनिर्माण क्षेत्र की वृद्धि जो 1997 के इन्हीं महीनों के दौरान 6.9 प्रतिशत थी वह भी 1998 में घटकर 3.7 प्रतिशत हो गई। दूसरी ओर विद्युत उत्पादन की वृद्धि दर जो 1997 में 6 प्रतिशत थी उसमें सुधार आया और 1998 की इसी अवधि के दौरान यह 6.6 प्रतिशत हो गई।

1.3 1998-99 के दौरान कृषि की गिनी-चुनी वस्तुओं के मूल्यों में असाधारण तेजी आ जाने के कारण मुद्रास्फीति में बहुत तेजी से वृद्धि हुई। मुद्रास्फीति बढ़ने की प्रवृत्ति 1998-99 की अंतिम तिमाही से मंद होनी शुरू हुई। मुद्रास्फीति की दर, जो सितंबर के अंत में 8.8 प्रतिशत तक पहुंच गई थी उसमें दिसंबर से अत्यधिक गिरावट आई और जनवरी में यह 5 प्रतिशत से भी कम हो गई। तथापि, समूचे 1998-99 के लिए औसत मुद्रास्फीति 1997-98 में दर्ज 4.8 प्रतिशत से अधिक होगी।

1.4 1998-99 में भारतीय रिजर्व बैंक की आस्तियों में वृद्धि होती रही परंतु इसकी वृद्धि दर 1997-98 की तुलना में कम रही। यह रिजर्व, जो कि मार्च 1998 के अंत में 26.0 बिलियन अमेरिकी डॉलर का था, जनवरी 1999 के अंत तक बढ़कर 27.4 बिलियन अमेरिकी डॉलर तक पहुंच गया। वर्ष 1998-99 के दौरान निर्यात वृद्धि दर में लगातार तीसरे वर्ष भी मंदी बनी रही और वर्ष 1998-99 के प्रथम 9 महीनों में यह वृद्धि ऋणात्मक थी। आयात में मंदी का रुख और भी तेज रहा।

1.5 अर्थव्यवस्था में इन सभी गतिविधियों के परिणामस्वरूप डाक संचार सहित आधारभूत सेक्टरों की मांग बढ़ी है। कृषि, उद्योग, व्यापार तथा वाणिज्य के विकास में संभावित वृद्धि के कारण इन मांगों का बढ़ना स्वाभाविक ही है तथा आधारभूत सेवाओं को इन गतिविधियों के साथ तालमेल बनाए रखना होगा।

#### चुनौतियां और कार्यनीतियां

1.6 समूचे विश्व में डाक-प्रशासन, डाक के बढ़ते हुए परिमाण, ग्राहकों को त्वरित सेवाएं प्रदान करने की आवश्यकता, निजी कुरिअर उद्योग के साथ बढ़ती प्रतिस्पर्धा और संचार प्रौद्योगिकी में अभूतपूर्व विकास के कारण उत्पन्न हुई चुनौतियों का सामना करने का प्रयास कर रहे हैं। यूपीयू के एक अध्ययन में यह दर्शाया गया है कि डाक परियात की मात्रा में होने वाली वृद्धि अथवा कमी निम्नलिखित कारकों के कारण हो सकती है :

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

इन चुनौतियों का सामना करने के लिए सभी डाक प्रशासन अंतर्राष्ट्रीय डाक संघ (यूपीयू) के तत्वावधान में कार्यनीतियां तैयार कर रहे हैं।

1.7 जहां एक ओर समाज को अपेक्षाकृत सस्ती तथा उसकी आर्थिक सामर्थ्य के हिसाब से डाक सेवाएं प्रदान करने की आवश्यकता होती है, वहीं दूसरी ओर डाक को अन्य क्षेत्रों जैसे व्यापार तथा उद्योग, सरकारी तथा संस्थागत निकायों की विशिष्ट आवश्यकताओं को भी पूरा करना होता है, जो कि अपेक्षाकृत अधिक कीमत चुकाकर अधिक त्वरित सेवा की मांग करते हैं। विभिन्न श्रेणियों की डाक जैसे घरेलू डाक, सरकारी डाक, कारपोरेट क्षेत्र की डाक, समाचार पत्र तथा पत्रिकाएं, द्वितीय श्रेणी की अन्य डाक, जिनकी समय-संबंधनशीलता भिन्न-भिन्न होती है, के प्रोसेसिंग को ग्राहकों की सुविधा के अनुरूप बनाने तथा उसे प्राथमिकता देने की आवश्यकता है। चुनौतियों का सामना करने और सेवाओं में सुधार लाने के लिए डाक प्रचालनों का आधुनिकीकरण और प्रौद्योगिकी का समावेश डाक प्रशासनों द्वारा विश्वभर में इस दिशा में किए गए महत्वपूर्ण प्रयास हैं। आने वाले समय में ग्राहक की अपेक्षाएं बढ़ती जाएंगी और उसे संतुष्ट रखा जाना निहायत ही आवश्यक है।



## Chapter 1 OVERVIEW

### Economic Scenario

1.1 The year 1998-99 witnessed a growth rate in Gross Domestic Product (GDP) of about 5.8 percent, against a growth of 5 percent in 1997-98. This growth in GDP when compared to 1997-98, was led by a recovery in "Agriculture and Allied Activities" sector which is projected to grow by 5.3 percent. Foodgrain output in 1998-99 is likely to be about 195.3 million tonnes compared to 192.4 million tonnes during 1997-98.

1.2 The industrial growth increased slightly to 6.6 per cent in 1997-98 from 5.6 per cent in 1996-97. This revival, however, faltered in 1998-99. The growth rate for April-December, 1998 was only 3.5 percent, down from a 6.7 percent for April-December, 1997. The mining sector has witnessed greatest deceleration in growth, from 5.5 per cent for the first nine months of 1997-98 to (-)1.1 percent in 1998-99 (same months). Manufacturing sector growth also fell from 6.9 per cent for the same months of 1997 to 3.7 percent in 1998. Growth in power generation on the other hand, improved from 6 per cent in 1997 to 6.6 percent in 1998, over the same period.

1.3 Inflation rose sharply during 1998-99, because of an exceptional spurt in prices of a handful of agricultural commodities. The inflationary trend had begun to abate during the last quarter of 1998-99. The inflation rate which peaked at 8.8 percent in late September, dropped steeply from December to below 5 percent in January. Average inflation for the whole of 1998-99 will, however, be higher than the 4.8 per cent registered in 1997-98.

1.4 The foreign currency assets of the Reserve Bank of India continued to increase in 1998-99, though at a slower rate than in 1997-98. These reserves went up from US \$26.0 billion at the end of March 1998 to US \$27.4 billion by end January, 1999. During 1998-99, export growth continued to decelerate for the third year in succession and growth was negative for the first nine months of the year 1998-99. Imports have decelerated even more sharply.

1.5 All these developments in the economy have led to increasing demands on the infrastructure sectors, including postal communications system. With expected acceleration in growth of agriculture, industry, trade and commerce, these demands are bound to grow and the infrastructure services have to keep pace with these developments.

### Challenges and Strategies

1.6 Postal administrations the world over are grappling with the challenges posed by growing volume of mail, the need to deliver services faster to the customers, increasing competition from private courier industry and unprecedented advances in communications technology. A UPU study has shown that the increase or decline in postal traffic volumes can be attributed to the following factors:

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

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

1.7 While a relatively cheap and affordable postal service has to be provided to the society at large, the Post also has to cater to the specific needs of segments like the business and industry, government and institutional bodies who demand a much quicker service even at relatively higher cost. There is need for customisation and prioritisation in the processing of different categories of mail like household mail, government mail, corporate sector mail, newspapers and magazines, other second-class mail which have different time-sensitivity. Modernisation of postal operations and induction of technology are important steps initiated by postal administrations the world over, to meet the challenges and improve the services. The customer in future is going to be very demanding and he must be kept satisfied.



## विभाग के उद्देश्य

1.8 भारतीय डाक के प्रमुख उद्देश्य निम्नानुसार हैं :

- देश के जनजातीय, पहाड़ी तथा सुदूरवर्ती क्षेत्रों सहित सभी भागों में बुनियादी डाक सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करना;
- कार्यकुशल, भरोसेमंद तथा किफायती सेवाएं प्रदान करना;
- बाजार की जरूरतों के अनुसार मूल्यवर्धित सेवाएं प्रदान करना;
- कार्य को बढ़ती मात्रा को कुशलतापूर्वक निपटाने के लिए सेवाओं का आधुनिकीकरण करना और ग्राहक एवं कर्मचारियों के संतुष्टि-स्तर में वृद्धि करना;
- एक प्रगतिशील संगठन बनना; तथा
- अधिक संसाधन जुटाना और वित्तीय कार्य-निष्पादन में सुधार करना।

1.9 डाक विभाग ने सदैव जनता की सामर्थ्य के भीतर बुनियादी डाक सेवाएं प्रदान करने का प्रयास किया है और इसीलिए बुनियादी डाक सेवाओं को अत्यधिक सब्सिडी मिलना जारी है। ग्राहकों की बदलती हुई आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए डाक विभाग ने व्यापार तथा उद्योग के लिए बाजार के प्रतियोगी मूल्यों पर मूल्यवर्धित डाक सेवाएं शुरू करने की कार्रवाई प्रारंभ कर दी है। विभाग में व्यवसाय विकास निदेशालय की स्थापना इस दिशा में उठाया गया पहला महत्वपूर्ण कदम है (देखें अध्याय-4)। वी-सेट नेटवर्क का इस्तेमाल करते हुए हाइब्रिड मेल सेवा की शुरुआत भी यथोचित मूल्य पर अधिक कार्यकुशल और प्रासंगिक सेवाओं के माध्यम से ग्राहक-संतुष्टि में वृद्धि की नीति का अनुसरण करते हुए की गई है।

## वित्तीय स्थिति

1.10 यह अनुमान है कि वर्ष 1998-99 (प्रोजेक्शन) में कुल 24 सेवाओं में से केवल 4 सेवाएं ही अपनी पूरी लागत वसूल कर पाने में समर्थ हैं तथा उनसे विभाग को कुछ लाभ भी होगा। दूसरी ओर, 20 सेवाओं को सब्सिडी दी गई है क्योंकि उनकी प्रचालन लागत उनके द्वारा जुटाए गए राजस्व से कहीं अधिक है। वर्ष 1998-99 के दौरान कुल राजस्व 1722.57 करोड़ रु. था जबकि निवल कार्यकारी व्यय 3313.54 करोड़ रु. था और 1590.97 करोड़ रु. के इस अंतर को आर्थिक सहायता देकर पूरा किया गया।

## परिचात-शुल्क

1.11 1998-99 (प्रोजेक्शन) के दौरान डाक-शुल्क कम बना रहा और इसके लिए आर्थिक सहायता दी जाती रही। यह आर्थिक सहायता 'बुक पैटर्न एवं सैम्पल पैकेट' पर 20.06 प्रतिशत से लेकर भारतीय पोस्टल आर्डर पर 93.35 प्रतिशत के बीच है। यदि केवल कुछेक सेवाओं का ही उल्लेख किया जाए तो विभाग को पंजीकृत समाचार पत्र (एकल) पर 3.63 रु. और एक पोस्टकार्ड पर 3.11 रु. सब्सिडी देनी पड़ी।

## डाक प्रचालन

1.12 विभाग शहरी और ग्रामीण, दोनों ही क्षेत्रों में डाक तथा वितरण सेवाओं में सुधार के लिए विभिन्न उपाय कर रहा है। डाकघर के फ्रंट ऑफिस के प्रचालनों का तेजी से कम्प्यूटरीकरण किया जा रहा है। मेल कार्यालयों का कम्प्यूटरीकरण भी तेजी से चल रहा है।

1.13 विभाग अपने प्रचालन में प्रौद्योगिकी का निरंतर समावेश करते रहने के बावजूद डाक को जनोपयोगी सेवा का एक बेहतर साधन बनाने के लिए अपने प्रबंधन कार्य को जनता की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं के अधिक अनुरूप बनाने, सेवाओं को ग्राहकों के अधिक अनुकूल बनाने तथा प्रणाली को अधिक बोधगम्य बनाकर परिष्कृत करने के अधिक प्रयास कर रहा है।

## Objectives of the Department

1.8 The major objectives of India Post are to:

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

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

## Financial Position

1.10 For the year 1998-99 (projection), it is estimated that out of 24 services, only 4 services are able to recover full cost and leave some profit margin on them for the Department. On the other hand, 20 services are subsidised, their cost being more than the revenue realised. The total revenue during 1998-99 was Rs. 1722.57 crores against net working expenses of Rs. 3313.54 crores and the gap of Rs. 1590.97 crores was managed through subvention.

## Tariff

1.11 During 1998-99(projection), postal tariff continued to be low and subsidised. The subsidy ranged from 20.06% in respect of "Book Patterns & Sample Packets" to 93.35% in respect of Indian Postal Order. The Department subsidised Rs 3.63 on Registered Newspaper (Single) and Rs 3.11 on Postcard to mention only a few services.

## Postal Operations

1.12 The Department is taking various steps to improve mail and delivery services in both urban and rural areas. Front office operations of Post offices are being increasingly computerised. Computerisation of Mail offices is also making strides.

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



## अध्याय-2

### संगठन

2.1 डाक विभाग, संचार मंत्रालय का एक विभाग है। श्री राम विलास पासवान, संचार मंत्री और श्री तपन सिकंदर, संचार राज्य मंत्री हैं। श्री आर.यू. एस. प्रसाद, सचिव, डाक विभाग के साथ-साथ महानिदेशक, भारतीय डाक और अध्यक्ष, डाक सेवा बोर्ड हैं।

2.2 डाक सेवा बोर्ड इस विभाग का शीर्ष प्रबंध निकाय है। इसमें अध्यक्ष और तीन सदस्य हैं। बोर्ड के तीन सदस्यों के पास क्रमशः प्रचालन, विकास तथा कार्मिक विभाग हैं। विभाग के संयुक्त सचिव एवं वित्त सलाहकार बोर्ड के स्थायी आमंत्रित सदस्य हैं। निदेशालय के एक वरिष्ठ अधिकारी, सचिव, डाक सेवा बोर्ड के बतौर बोर्ड की सहायता करते हैं। इस समय, वरिष्ठ उप महानिदेशक (कारपोरेट योजना) सचिव, डाक सेवा बोर्ड के बतौर बोर्ड की सहायता कर रहे हैं। मुख्यालय में उप महानिदेशक, निदेशक तथा सहायक महानिदेशक बोर्ड को आवश्यक कार्यात्मक सहयोग देते हैं।

2.3 डाक सेवाएं प्रदान करने के लिए पूरे देश को उन्नीस डाक सर्किलों में बांटा गया है। प्रत्येक सर्किल, राज्य का सह-टर्मिनस है। इसके अपवाद हैं-गुजरात सर्किल जिसका दमन, दीव एवं दादरा और नगर हवेली पर भी प्रशासन है, केरल सर्किल जिसमें लक्षद्वीप संघ राज्य क्षेत्र शामिल है, महाराष्ट्र सर्किल जिसके क्षेत्राधिकार में गोवा राज्य है, पूर्वोत्तर सर्किल जिसमें छः पूर्वोत्तर राज्य-अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड एवं त्रिपुरा शामिल हैं, पंजाब सर्किल जिसके प्रशासनाधिकार में चंडीगढ़ संघ राज्य क्षेत्र है और तमिलनाडु सर्किल जिसका पांडिचेरी संघ राज्य क्षेत्र पर प्रशासन है। इन सर्किलों में प्रत्येक सर्किल की अध्यक्षता एक मुख्य पोस्टमास्टर जनरल द्वारा की जाती है। प्रत्येक सर्किल को परिक्षेत्रों में बांटा गया है जिनमें फील्ड यूनिटें होती हैं जिन्हें डिवीजन (डाक/रेल डाक सेवा डिवीजन) कहा जाता है। प्रत्येक परिक्षेत्र की अध्यक्षता एक पोस्टमास्टर जनरल द्वारा की जाती है जो क्षेत्र का डाक प्रबंधक होता है। सर्किलों और परिक्षेत्रों में सर्किल स्टैंप डिपो, पोस्टल स्टोर्स डिपो और मेल मोटर सेवा आदि जैसी अन्य प्रकार्यात्मक यूनिटें भी होती हैं।

2.4 इन उन्नीस सर्किलों के अलावा एक अन्य डाक सर्किल भी है जिसे बेस सर्किल कहा जाता है, जो सशस्त्र सेनाओं की डाक संचार संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करता है। बेस सर्किल की अध्यक्षता मेजर जनरल के रैंक में अपर महानिदेशक, सेना डाक सेवा द्वारा की जाती है। सेना डाक सेवा के अधिकारी संवर्ग

में सिविल पदों से प्रतिनियुक्ति पर आए अधिकारी होते हैं। सेना डाक सेवा के अन्य रैंकों के लिए भी पचहत्तर प्रतिशत कार्मिक डाक विभाग से लिए जाते हैं और शेष कार्मिक सेना द्वारा भर्ती किए जाते हैं।

2.5 श्रेणीबद्ध संगठित, भारतीय डाकघरों को उनके प्रकार्यात्मक महत्व की प्राथमिकता के अनुसार प्रधान, उप तथा शाखा डाकघरों के रूप में वर्गीकृत किया गया है। शाखा डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर हैं। कुछ उप डाकघरों को छोड़कर, शेष उप डाकघर विभागीय डाकघर हैं जो ग्रामीण तथा शहरी दोनों क्षेत्रों में स्थित हैं। प्रधान डाकघरों को उनके कार्यभार तथा कर्मचारियों की संख्या के अनुसार पांच श्रेणियों में विभक्त किया गया है, इनमें से सबसे बड़े डाकघर मुंबई और कलकत्ता के जनरल पोस्ट ऑफिस (जीपीओ) हैं और उनके बाद अहमदाबाद, बंगलूर, चेन्नई, दिल्ली, कानपुर और लखनऊ स्थित जी पी ओ आते हैं।

2.6 प्रौद्योगिकी के समावेश के कारण संचार बजार में भारतीय डाक द्वारा सामना की जाने वाली चुनौतियों के उत्तर के रूप में, विभाग का संगठनात्मक ढांचा जो दशकों से अपरिवर्तनीय रहा है, का पिछले कुछ समय से पुनर्गठन किया जा रहा है। इस पुनर्गठन को उच्चतर प्रबंधन की समन्वय भूमिका को समुचित महत्व देते हुए परिवर्तन की सांक्रांतिक समस्याओं से निपटने के लिए इसे विशेष तौर पर डिजाइन किया गया है। अधिकारी वर्ग को अधिकाधिक संकेंद्रित सहयोग देने के लिए पारंपरिक पिरामिड प्रणाली को डेस्क प्रणाली द्वारा प्रतिस्थापित करने के लिए कदम उठाए जा रहे हैं। ये सुधार प्रणाली को उस गतिशीलता और सामर्थ्य से अनुप्राणित कर देंगे जो एक अनुकूल, संवदेनशील, दक्ष और कुशल प्रबंध प्रणाली के लिए आवश्यक है। फरवरी, 1996 में "व्यवसाय विकास निदेशालय" की स्थापना हुई जिसका उद्देश्य भारतीय डाक के विभिन्न मूल्यवर्धित प्रीमियम उत्पादों को तैयार करना, उनका विकास करना, उनकी मार्नीटिंग और विपणन करना है। इस निदेशालय की स्थापना इसी पुनर्गठन का परिणाम है। इसी प्रकार से, एक ही स्थान पर डाक जीवन बीमा (पी एल आई) सेवाएं प्रदान करने के लिए 1 जुलाई, 1995 से डाक जीवन बीमा (पी एल आई) निदेशालय की स्थापना किया जाना भी इस दिशा में एक कदम था।



## Chapter 2

### ORGANISATION

2.1 The Department of Posts is a Department of the Ministry of Communications. Shri Ram Vilas Paswan is the Minister for Communications and Shri Tapan Sikdar is the Minister of State for Communications. Shri R.U.S. Prasad is the Secretary, Department of Posts as well as Director General, India Post and the Chairman of the Postal Services Board.

2.2 The Postal Services Board, the apex management body of the Department, comprises the Chairman and three Members. The three members of the Board hold portfolios of Operations, Development and Personnel respectively. The Joint Secretary and Financial Advisor to the Department is a permanent invitee to the Board. The Board is assisted by a senior staff officer of the Directorate as Secretary to the Board. At present, Senior DDG (Corporate Planning) is assisting the Board in this capacity. Deputy Directors General, Directors and Assistant Directors General provide the necessary functional support for the Board at the Headquarters.

2.3 For providing postal services, the whole country has been divided into nineteen postal circles. Each Circle is coterminous with a State except Gujarat Circle which also administers the Union Territories of Daman & Diu and Dadra & Nagar Haveli; Kerala Circle which includes the Union Territory of Lakshadweep; Maharashtra Circle which has within its jurisdiction the State of Goa; North Eastern Circle which comprises six North Eastern States – Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland & Tripura; Punjab Circle which has within its administrative jurisdiction, the Union Territory of Chandigarh; and Tamilnadu Circle which also administers the Union Territory of Pondicherry. Each of these Circles is headed by a Chief Postmaster General. Each Circle is further divided into Regions comprising field units, called Divisions (Postal/RMS Divisions). Each region is headed by a Postmaster General who is the Postal Manager of the area. In the Circles and Regions there are other functional units like Circle Stamp Depots, Postal Stores Depots and Mail Motor Service, etc.

2.4 Besides these nineteen Circles, there is another Circle, called Base Circle, to cater to the postal

communication needs of the Armed Forces. The Base Circle is headed by an Additional Director General, in the rank of a Major General, Army Postal Service. The officer cadre of the Army Postal Service comprises officers on deputation from the Civil Posts. Seventy five per cent of the other ranks of the Army Postal Service are also drawn from the Department of Posts and the remaining personnel are recruited by the Army.

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

2.6 As a response to the challenges faced by the Post in the communication market due to technology induction, the organisational set up of the Department which remained unchanged for decades has been undergoing restructuring in recent times. Its restructuring is designed to tackle the transitional problems of change giving due importance to the coordinating role of the higher management. Steps have been taken to substitute the traditional pyramidal system with desk level system to facilitate more focussed support to the decision makers. These reforms are being introduced to infuse the system with dynamism and strengths that are needed to create a responsive, sensitive, efficient and vibrant management system. Establishment of a "Business Development Directorate" in February, 1996, with the aim to design, develop, monitor and market various value added premium products of India Post, is also one of the results of this restructuring. Similarly, establishment of Postal Life Insurance (PLI) Directorate with effect from 1<sup>st</sup> July, 1995 providing PLI services under a single roof was also a step in the same direction.



# डाक विभाग का संगठनात्मक चार्ट संचार मंत्री

संचार राज्य मंत्री

सचिव

सदस्य कार्यात्मक

उप महानिदेशक  
(कार्यात्मक)

उप महानिदेशक  
(प्रशिक्षण एवं स्थापना)

उप महानिदेशक  
(पुनर्बल प्रबंधन एवं  
लोक शिकायत)

उप महानिदेशक  
(विवेकिता)

निदेशक  
(सामर्थ्य वृद्धि)

सदस्य प्रबालन

वरिष्ठ उप महानिदेशक  
(डाक प्रबालन एवं निरीक्षण)

उप महानिदेशक  
(मेल प्रबंधन  
एवं परिवहन सेवा)

उप महानिदेशक  
(फौजगिरी)

उप महानिदेशक  
(फिलेटली)

महाप्रबंधक  
(व्यवसाय  
विकास-विकास)

महाप्रबंधक  
(व्यवसाय  
विकास-प्रबालन)

सदस्य विकास

उप महानिदेशक  
(नया बैंक)

उप महानिदेशक (संपदा  
और डाक-नेटवर्क)

उप महानिदेशक  
(सामग्री प्रबंधन)

मुख्य महाप्रबंधक  
(डाक जीवन बीमा)

मुख्य अभियन्ता (सिग्नल)

निदेशक  
(स्टाफ संबंध)

निदेशक (कल्याण)

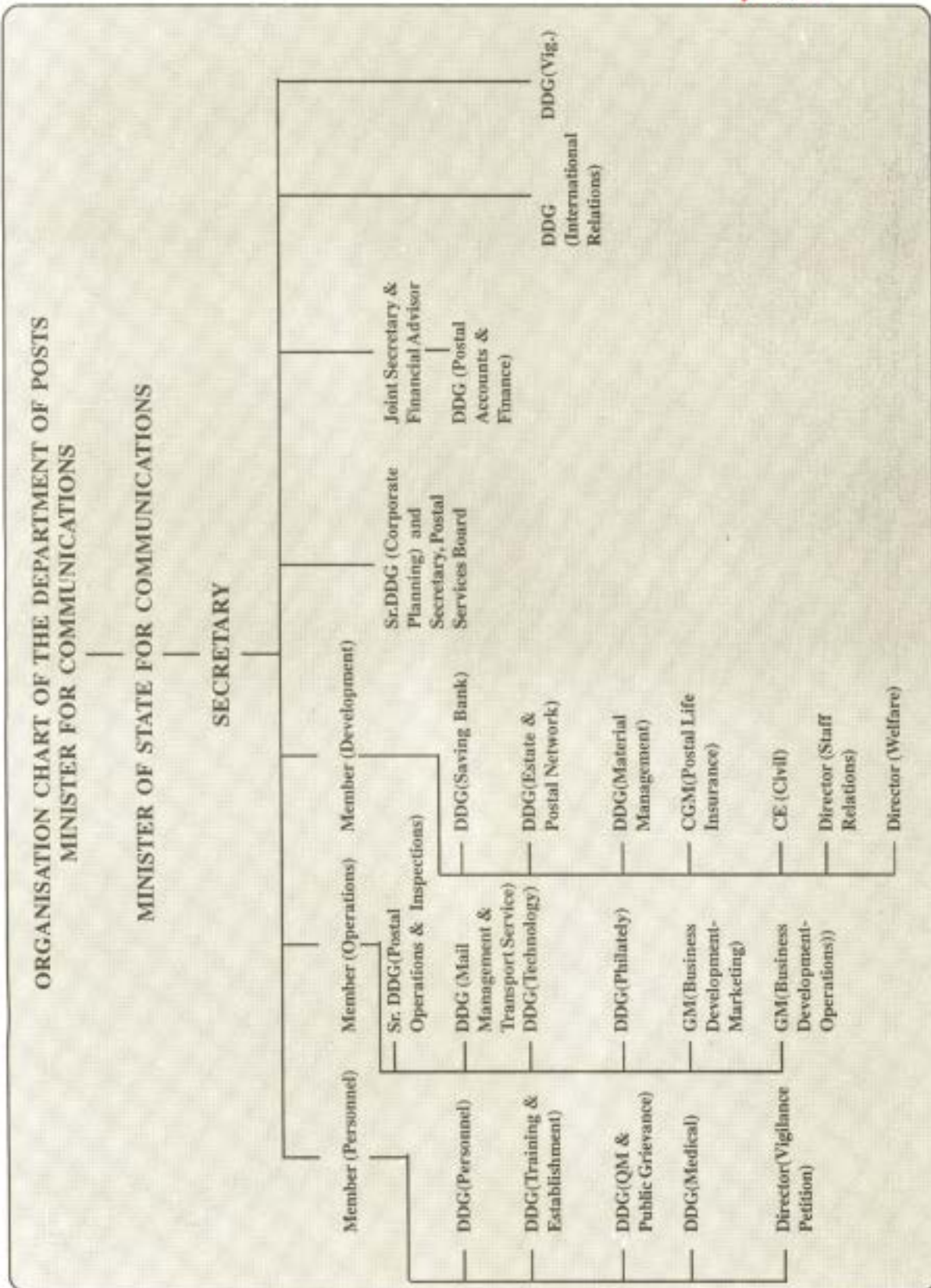
संयुक्त सचिव  
एवं वित्त सलाहकार

उप महानिदेशक  
(डाक लेखा  
एवं वित्त)

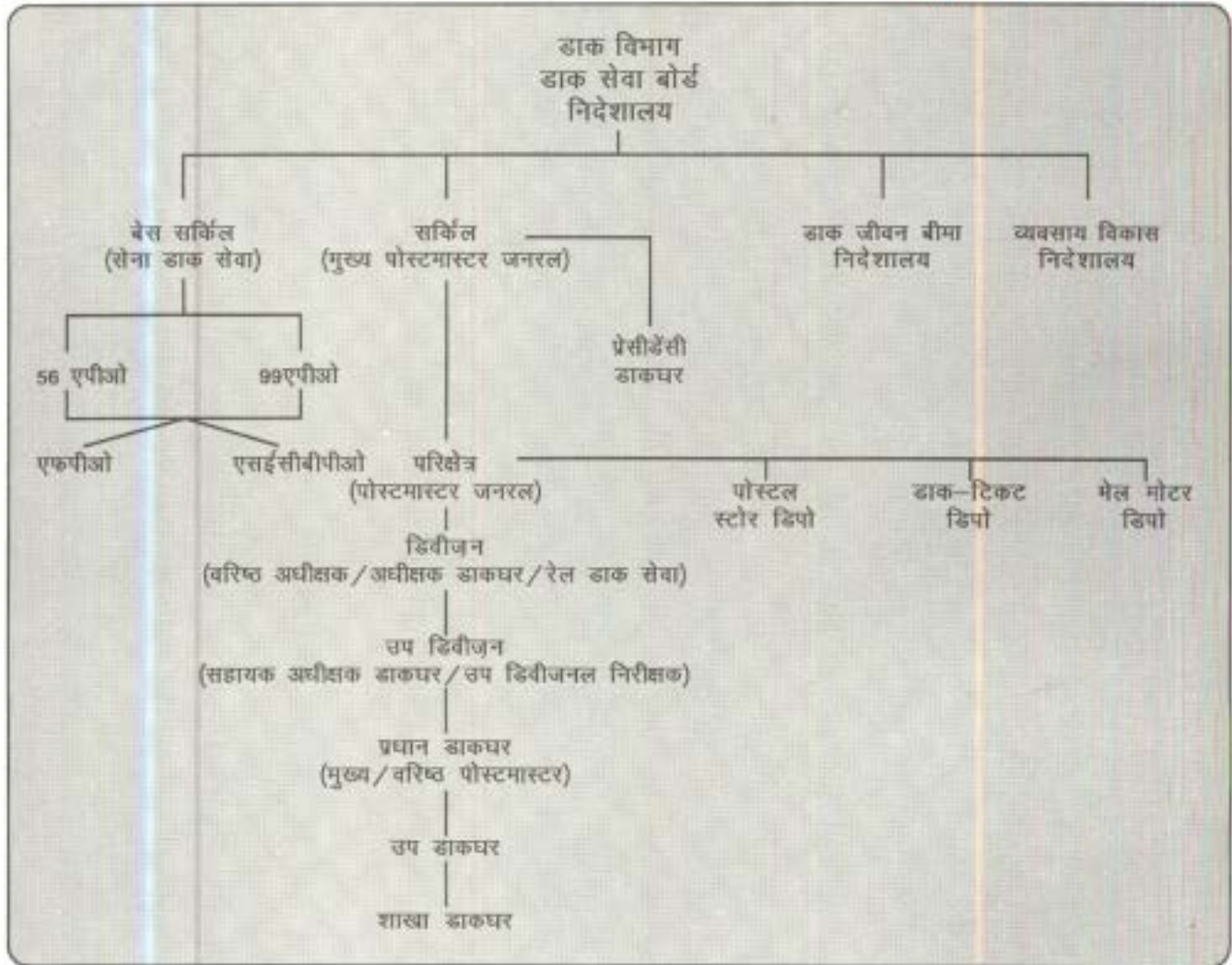
वरिष्ठ उप महानिदेशक  
(आरपीएट निगम)  
एवं सचिव डाक  
सेवा बोर्ड

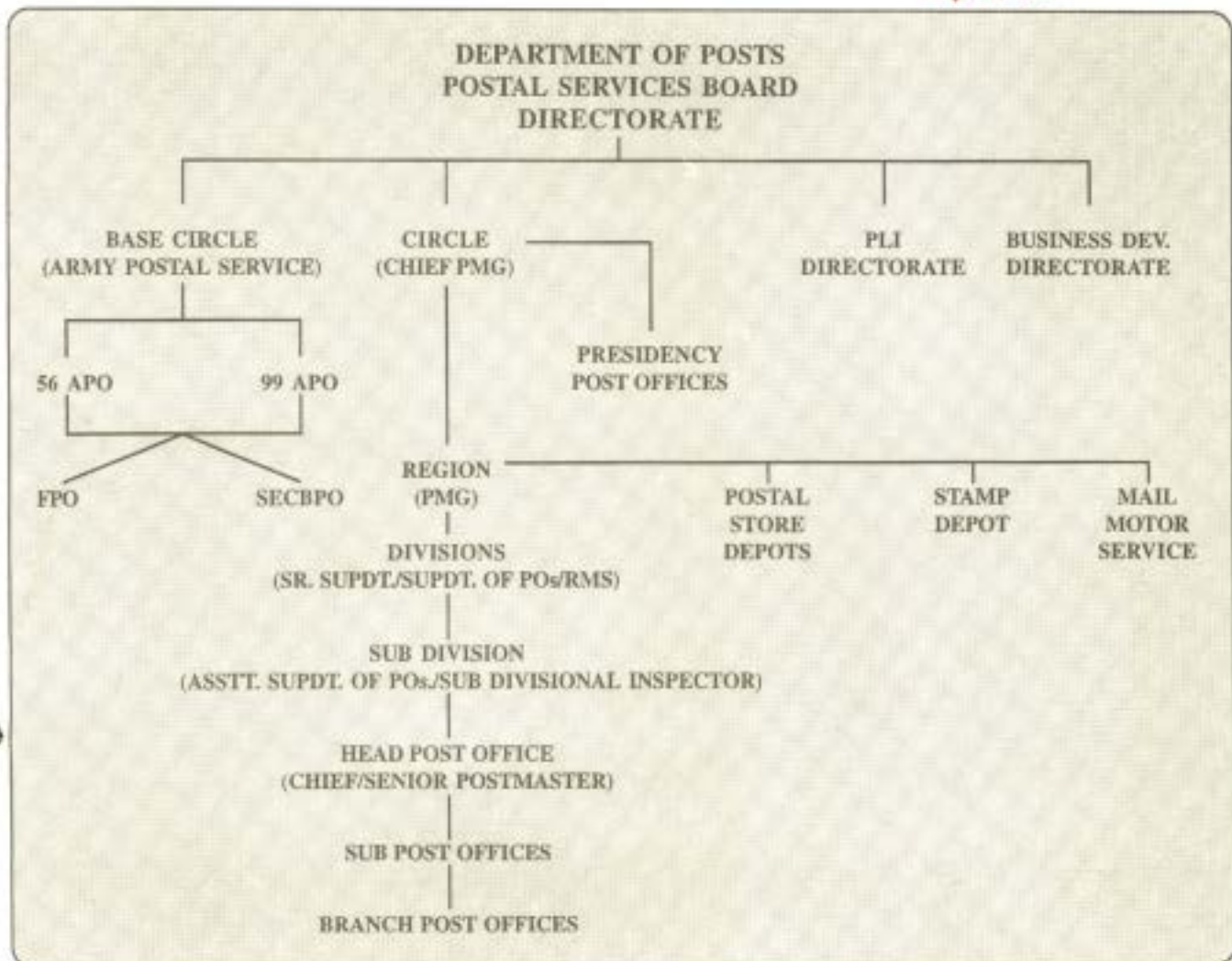
उप महानिदेशक  
(भारतीय डाक  
संघ)

उप महानिदेशक  
(भारतीय डाक  
संघ)











## अध्याय-3

### डाक प्रचालन

#### डाक नेटवर्क

3.1 भारत के डाकघरों की संख्या विश्व में सबसे अधिक है। स्वतंत्रता प्राप्ति के समय देश में 23344 डाकघर थे जिनमें से अधिकांश शहरी क्षेत्रों में और चुनिंदे गांवों में ही चल रहे थे। 31.3.1999 की स्थिति के अनुसार भारतीय डाक नेटवर्क में अब 154149 डाकघर हो गए हैं जिनमें से 137847 डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में चल रहे हैं। एक डाकघर औसतन 21.32 वर्ग किलोमीटर तथा 5477 की जनसंख्या को सेवा उपलब्ध कराता है।

3.2 डाक के माध्यम से लोगों को परस्पर जोड़ना सरकार की अत्यंत उच्च प्राथमिकता वाली सामाजिक आर्थिक जिम्मेवारी है और डाक नेटवर्क के विस्तार की नीति के माध्यम से इसे पूरा किया जा रहा है। जहां एक ओर ग्रामीण क्षेत्रों में मूलभूत डाक सेवाएं प्रदान करने पर जोर दिया जाता है ताकि इन क्षेत्रों को देश के आर्थिक और सामाजिक जीवन की मुख्यधारा के साथ जोड़ा जा सके वहीं दूसरी ओर शहरी क्षेत्रों में विशिष्ट व्यापारिक/व्यावसायिक सेक्टरों की मांग को पूरा करने के लिए कुशल, अनुकूल और समयबद्ध सेवा प्रदान करने की आवश्यकता है।

3.3 नेटवर्क को सुदृढ़ बनाने और इसे अवलम्ब प्रदान करने की दृष्टि से "डाक नेटवर्क का विस्तार" योजना स्कीम के अंतर्गत निम्नलिखित कार्यक्रमलाप शुरू किए गए हैं :

- (क) उन गांवों, अधिमानतः ग्राम पंचायत मुख्यालय वाले गांवों में अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर (ईडीबीओ) खोलना जहां फिलहाल कोई डाकघर नहीं है तथा जहां निर्धारित मानदंडों के आधार पर डाकघर खोलने का औचित्य है बशर्ते कि संसाधन उपलब्ध हों। पहाड़ी और जनजातीय क्षेत्रों में डाकघर खोलने पर विशेष बल दिया जाता है।
- (ख) उन स्थानों में अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर का दर्जा बढ़ाकर विभागीय उप डाकघर करना जहां ऐसा करना औचित्यपूर्ण हो। इसके साथ-साथ शहरों, सेटेलाइट टाउनशिप आदि के नए विकसित क्षेत्रों पर विशेष बल दिया जाएगा।
- (ग) सेवा की उपलब्धता अधिकाधिक लोगों तक सुनिश्चित करने की दृष्टि से नेटवर्क में "पंचायत संचार सेवा योजना" नामक स्कीम जोड़कर इसे और सुदृढ़ बनाया गया है। इस व्यवस्था के अंतर्गत जिन ग्राम पंचायत मुख्यालयों में कोई डाकघर नहीं है उन्हें पंचायत संचार सेवा केंद्रों के नेटवर्क के माध्यम से कुछ मूलभूत डाक सुविधाओं जैसे डाक टिकटों, डाक लेखन सामग्री की बिक्री, पंजीकृत

मदों की बुकिंग तथा डाक के वितरण आदि की सेवा प्रदान करने के लिए नोडल केंद्र के बतौर निर्धारित किया गया है। ग्राम पंचायतों द्वारा कार्यान्वित की जा रही स्कीम का संचालन उनके द्वारा निर्धारित भत्ते पर नियुक्त किए गए एक एजेंट के माध्यम से किया जाता है जिसका भुगतान विभाग द्वारा किया जाता है।

3.4 1998-99 अर्थात् नौवीं पंचवर्षीय योजना के दूसरे वर्ष के दौरान देशभर में कुल 598 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर और 50 विभागीय उप डाकघर खोले गए। इसके अतिरिक्त 200 पंचायत संचार सेवा केंद्र भी खोले गए थे। वार्षिक योजना 1999-2000 के लिए 500 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर 50 विभागीय उप डाकघर और 500 पंचायत संचार सेवा केंद्र खोलने का लक्ष्य निर्धारित किया गया है।

#### डाक सेवाएं

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

- (i) डाक टिकटों तथा डाक लेखन सामग्री की बिक्री
- (ii) पंजीकृत वस्तुओं की बुकिंग
- (iii) बीमाकृत वस्तुओं की बुकिंग
- (iv) मूल्यदेय वस्तुओं की बुकिंग, तथा
- (v) मनीऑर्डर और पोस्टल ऑर्डरों के माध्यम से धन-प्रेषण।

3.6 परंपरागत रूप से ये सेवाएं मैनुअल काउंटरों पर प्रदान की जा रही थीं। तथापि ग्राहकों को प्रौद्योगिकी के लाभ प्रदान करने की अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए अब काउंटर प्रचालनों को उत्तरोत्तर रूप से कम्प्यूटरीकृत किया जा रहा है ताकि एक ही खिड़की से अधिकाधिक प्रकार की सेवाएं प्रदान की जा सकें जिससे सेवाएं अधिक अनुकूल हों और उनमें गलती की संभावना भी कम हो। इस समय कम्प्यूटरीकृत काउंटरों पर प्रतिमाह साठ लाख से भी अधिक लेन-देन किए जा रहे हैं।

3.7 लाइसेंसशुदा डाक टिकट विक्रेताओं को हुई कठिनाइयों तथा स्कीम की व्यवहार्यता को ध्यान में रखते हुए दिनांक 3.3.1999 से प्रत्येक खरीद के समय पर डाक लेखन सामग्री के रूप में कुल राशि की 15 प्रतिशत की अनिवार्य खरीद की पूर्व शर्त को पूरी तरह से



## Chapter 3

# POSTAL OPERATIONS

### Postal Network

3.1 India has the largest number of post offices in the world. At the time of Independence, there were 23344 post offices in the country, which were largely confined to the urban areas and selected villages. The Indian postal network has now grown to 154149 post offices as on 31.3.1999, including 137847 post offices in rural areas. On an average, a post office serves an area of 21.32 sq. kms. and a population of 5477.

3.2 Providing postal connectivity is a very "high priority" socio-economic responsibility of the government and is being fulfilled through a policy of expansion of the postal network. While the emphasis in the rural segment is to provide basic postal services so as to bring these areas at par with the mainstream of economic and social life in the country, the urban segment demands an efficient, responsive and time bound service to cater to the specific business/professional sectors.

3.3 With a view to strengthening and bolstering the network, following activities have been undertaken under the Plan Scheme "Expansion of Postal Network":

- (a) Opening of Extra Departmental Branch Post Offices (EDBOs) in villages, preferably Gram Panchayat Headquarter villages, where no post office exists at present and where such a post office is justified on the basis of the prescribed norms, subject to the availability of resources. Special emphasis is laid on opening post offices in hilly and tribal areas.
- (b) Upgradation of EDBOs into Departmental Sub Post Offices (DSOs), wherever justified, with particular emphasis on newly developed areas of the cities, satellite townships, etc.
- (c) To ensure even greater reach, the network is supplemented and reinforced with a scheme called "Panchayat Sanchar Sewa Yojana". Under this arrangement, Gram Panchayat headquarters without a post office have been

identified as the nodal point for retailing some basic postal facilities like sale of stamps, postal stationery, booking of registered articles and delivery of mail through a network of Panchayat Sanchar Sewa Kendras (PSSK). The scheme implemented by Gram Panchayats is operated through an agent appointed by them on a fixed allowance which is paid by the Department.

3.4 During 1998-99, the second year of the 9<sup>th</sup> Five Year Plan, a total of 598 EDBOs and 50 DSOs were opened throughout the country. In addition, 200 Panchayat Sanchar Sewa Kendras (PSSKs) were also opened. A target for opening 500 EDBOs, 50 DSOs and 500 PSSKs has been set for the Annual Plan 1999-2000.

### Postal Services

3.5 Postal operations at the post office encompass the entire gamut of the basic postal services which inter alia include:

- (i) Sale of stamps and stationery,
- (ii) Booking of registered articles,
- (iii) Booking of insured articles,
- (iv) Booking of value payable articles, and
- (v) Remittance of money through money orders and postal orders

3.6 Traditionally, these services were being provided at manually operated counters. Considering, however, the vital need for providing the benefits of technology to the customers, the counter operations are now being progressively computerised to provide a greater range of services from a single window leading to services being more responsive and less error prone. At present, more than sixty lakh transactions are being carried out at the computerised counters every month.

3.7 Keeping in view the hardships faced by the licensed stamp vendors and the viability of the scheme, the scheme has been rationalized by completely dispensing with the pre-condition for



हटाकर स्क्रीम को युक्तिसंगत बना दिया गया है। इसी तारीख से प्रतिभूति जमा के रूप में 1000/- रुपए जमा करने की शर्त भी हटा दी गई है।

3.8 विभाग द्वारा प्रदान की गई विभिन्न प्रीमियम तथा साधारण सेवाओं के संबंध में प्राप्ति तथा व्यय के लिए प्रचालन तथा लेखांकन की कार्यविधियों की एक मिश्रित प्रविष्टि करने की व्यवस्था को संशोधित करके प्रीमियम तथा साधारण सेवाओं के लिए अलग-अलग लेखांकन तथा प्रचालन की कार्यविधि के रूप में वर्गीकृत कर दिया गया है। इससे विभाग को इस प्रकार की सेवाओं, जैसे- स्पीड पोस्ट, एक्सप्रेस पोस्ट, उपग्रह डाक, व्यावसायिक प्रचार डाक, रिटेल पोस्ट तथा अन्य प्रीमियम सेवाओं की आर्थिक व्यवहार्यता तथा लागत की

किफायत का पता लगाने में सहायता मिलेगी।

### डाक प्रचालन

3.9 मेल प्रोसेसिंग, पारेषण तथा वितरण विभाग के प्रमुख कार्यकलाप हैं। देश में 5.68 लाख लैटर बाक्सों से पत्र एकत्रित किए जाते हैं। इन्हें 573 रेल डाक सेवा (आरएमएस) कार्यालयों के नेटवर्क द्वारा प्रोसेस किया जाता है तथा रेलों, एयरलाइनों, सड़क परिवहन द्वारा देशभर में प्रेषित किया जाता है।

### डाक परिमाण

3.10 गत वर्ष की तुलना में वर्ष 1998-99 के दौरान डाक परियात तालिका 1 के अनुसार रहा।

तालिका-1 डाक परियात ( करोड़ में )			
वर्ष	1997-98	1998-99	वृद्धि/कमी
1. पंजीकृत वस्तुएं	29.75	26.82	(-) 9.85%
2. अपंजीकृत वस्तुएं	1545.18	1549.83	(+) 0.30%
3. कुल (1+2)	1574.93	1576.65	(+) 0.11%

3.11 गत वर्ष की तुलना में, वर्ष 1998-99 के दौरान मनीआर्डर परियात तथा उनका संबंधित मूल्य नीचे तालिका-2 में दिया गया है।

तालिका-2 मनीआर्डर परियात तथा प्रेषित मनीआर्डरों का मूल्य			
	1997-98	1998-99	वृद्धि/कमी
1. मनीआर्डर परियात (संख्या करोड़ में)	11.08	10.91	(-) 1.53%
2. प्रेषित मनीआर्डरों का मूल्य (करोड़ रुपए में)	4465.38	4829.86	(+) 8.16%

### डाक प्रबंधन

3.12 देशभर में अत्यधिक प्रभावी और अधिकतम कुशल डाक पारेषण नेटवर्क स्थापित करने की योजनाओं को व्यावहारिक रूप से लागू किया गया है। इस उद्देश्य को ध्यान में रखकर विभाग ने डाक परियात के विभिन्न भागों का पता लगाया है और प्रत्येक भाग के लिए परियात के निपटान का विशिष्ट तरीका निश्चित किया है। इस प्रकार महानगरों के बीच की डाक के लिए मैट्रो चैनल, राष्ट्रीय राजधानी

और राज्यों की राजधानियों के बीच तथा इसके विपरीत के लिए राजधानी चैनल, स्थानीय डाक के लिए ग्रौन चैनल, थोक डाक के लिए बिजनेस चैनल और समाचार पत्रों तथा आवधिक पत्र-पत्रिकाओं के लिए पत्रिका चैनल जैसे विशिष्ट चैनल बनाए गए हैं।

3.13 दीपावली तथा नव वर्ष जैसे फेस्टिवल सीजन के दौरान डाक की मात्रा में होने वाली आकस्मिक वृद्धि से निपटने के लिए विशेष प्रबंध किए गए। प्रमुख शहरों में लोगों को उनके पत्र सीधे गंतव्य चैलों में डालने के लिए आमंत्रित किया गया था।

compulsory purchase of 15% of the total amount in the form of stationery at the time of each purchase with effect from 3.3.1999. The clause of depositing Rs.1,000/- as security deposit has also been removed from the same date.

- 3.8 The system of furnishing one composite entry for operational and accounting procedures for the Receipts and Expenditure in respect of various premium and ordinary services rendered by the Department was modified by classifying separate accounting and operational procedures for the premium and ordinary services. This would enable the Department to ascertain the economic viability and cost effectiveness of such services as Speed Post,

Express Post, Satellite Post, Commercial Publicity Post, Retail Post and other premium services.

### MAIL OPERATIONS

3.9 Mail processing, transmission and delivery are the core activities of the Department. The letters are collected from 5.68 lakh letter boxes in the country. These are processed by a network of 573 Railway Mail Service (RMS) Offices, and conveyed by trains, airlines and road transport, all over the country.

#### Mail Volume

3.10 The mail traffic during 1998-99, compared to previous year, is as given in Table 1.

Table 1 MAIL TRAFFIC (In Crores)			
YEAR	1997-98	1998-99	Increase/Decrease
1. Registered Articles	29.75	26.82	(-) 9.85%
2. Unregistered Articles	1545.18	1549.83	(+) 0.30%
3. Total (1+ 2)	1574.93	1576.65	(+) 0.11%

3.11 Compared to the previous year, the Money Order traffic and their respective values during 1998-99, are as given in Table 2.

Table 2 MONEY ORDER TRAFFIC AND VALUE OF MONEY ORDERS TRANSMITTED			
	1997-98	1998-99	Increase/Decrease
1. Money Order traffic(Numbers in crores)	11.08	10.91	(-)1.53%
2. Value of MOs transmitted(Rs. in crores)	4465.38	4829.86	(+)8.16%

#### Mail Management

- 3.12 Plans for achieving highly effective and optimally efficient mail transmission network throughout the country have been put into effect. With this objective in view, the Department has identified different segments of mail traffic and has devised exclusive handling for each segment. Thus, there are specialised channels like Metro Channel for mail between metro cities, Rajdhani Channel for

mail between the National capital and the State capitals and vice-versa, Green Channel for local mail, Business Channel for bulk mail and Patrika Channel for newspapers and periodicals.

3.13 Special arrangements to meet the sudden spurt in traffic during festival season like Diwali and New Year were devised. In major towns, members of the public were invited to post their letters directly into the destination bags.



3.14 विभाग ने डाक के पारेषण, प्रोसेसिंग तथा वितरण के कार्य में तेजी लाने की दृष्टि से डाक के पारेषण, प्रोसेसिंग तथा वितरण के

कम्प्यूटरीकरण तथा आधुनिकीकरण को एक नीति प्रारंभ की है। इस संबंध में अब तक की उपलब्धि इस प्रकार रही :

तालिका-3  
आधुनिकीकृत और कम्प्यूटरीकृत किए गए कार्यालय

कार्यकलाप	1995-96	1996-97	1997-98	1998-99
1. मेल आफिसों का आधुनिकीकरण	22	26	21	43
2. रजिस्ट्रेशन स्टार्टिंग का कम्प्यूटरीकरण	4	10	14	22
3. ट्रांजिट मेल आफिसों का कम्प्यूटरीकरण	-	2	6	6
4. मेल नेट	-	-	7	-
5. पंजीकरण वितरण कार्य का कम्प्यूटरीकरण	-	-	1	-
6. प्रधान रिकार्ड आफिसों का कम्प्यूटरीकरण	-	-	1	-

3.15 मेल आफिसों का आधुनिकीकरण करने का उद्देश्य मेल आफिसों में बेहतर उपकरण तथा बेहतर कार्य-वातावरण सुलभ कराना है।

3.16 रजिस्ट्रेशन स्टार्टिंग का कम्प्यूटरीकरण करने का उद्देश्य पंजीकृत डाक वस्तुओं का त्वरित निपटान करना और शिकायतों/पूछताछ के मामले में शीघ्रतापूर्वक अनुक्रियाशीलता दर्शाना है।

3.17 ट्रांजिट मेल आफिस (टीएमओ), विशेष रूप से बड़े शहरों में हवाई अड्डों पर, डाक के पारेषण का महत्वपूर्ण चरण होते हैं। विभाग ने 1996-97 के दौरान प्रारंभिक परियोजना के रूप में दिल्ली और मुंबई में हवाई अड्डे पर टीएमओ के कम्प्यूटरीकरण का कार्य शुरू किया। वर्ष 1998-99 के दौरान 6 अन्य टीएमओ का कम्प्यूटरीकरण किया गया। समग्र योजना यह है कि मेल प्रोसेसिंग के इन विभिन्न चरणों के बीच संबद्धता स्थापित की जा सके ताकि एक बार जिस वस्तु की प्रविष्टि कर दी जाए उसे दुबारा प्रविष्टि करने की आवश्यकता न पड़े।

3.18 वर्ष 1998-99 के दौरान विभाग ने प्रमुख शहरों के उन डिलीवरी पोस्टमैनों को मोपेड देने का कार्यक्रम शुरू किया है जिनको वितरण हेतु भारी मात्रा में डाक लेकर अनेक स्थानों पर जाना होता है। विभिन्न सर्किलों में पोस्टमैनों को कुल 147 मोपेडों की आपूर्ति की गई।

3.19 वर्ष 1998-99 के दौरान डाक के त्वरित पारेषण की दृष्टि से निम्नलिखित तीन नए ट्रांजिट सेक्शन शुरू किए गए :

- हावड़ा और अहमदाबाद के बीच तथा इसके विपरीत के लिए हावड़ा-अहमदाबाद मेल में ट्रांजिट सेक्शन।
- कुरला-कोची के बीच तथा इसके विपरीत के लिए नेत्रवती एक्सप्रेस में ट्रांजिट सेक्शन।
- हजरत निजामुद्दीन और पुरी के बीच तथा इसके विपरीत के लिए उत्कल कलिंग एक्सप्रेस में ट्रांजिट सेक्शन।

इससे डाक का सुविधापूर्वक तीव्र संचालन और उनका शीघ्र वितरण हो जाएगा।

3.20 अंडमान तथा निकोबार द्वीपसमूह और मेनलैंड के बीच तथा लक्षद्वीप द्वीपसमूह और मेनलैंड के बीच और इनके विपरीत के बीच की द्वितीय श्रेणी की डाक के पारेषण में तीव्रता लाने की दृष्टि से विभाग ने इस प्रकार की डाक पर हवाई अधिभार के भुगतान की छूट प्रदान कर दी है।

### सामग्री प्रबंधन

3.21 निदेशालय के सामग्री प्रबंधन (एम.एम.) डिवीजन को देश भर में डाक नेटवर्क के कार्यकरण के लिए आवश्यक सामग्री, प्रपत्र और उपकरण उपलब्ध कराने, उनकी मानीटरिंग तथा आपूर्ति कराने का उत्तरदायित्व सौंपा गया है। अनेक प्रकार के डाक थैले, लेटर बाक्स, बर्दी की मर्दे, कागज तथा अन्य आधारभूत उपकरण या तो सामग्री प्रबंधन डिवीजन द्वारा सीधे प्राप्त और मुहैया कराए जाते हैं अथवा पूर्ति तथा निपटान महानिदेशालय की एजेंसियों के माध्यम से इनको

3.14 In order to expedite the transmission, processing and delivery of mail, the Department has embarked on a policy of computerisation and modernisation

of the mail transmission, processing and delivery. The following has been the achievement in this regard so far:-

**Table 3**  
**OFFICES MODERNISED AND COMPUTERISED**

Activity	1995-96	1996-97	1997-98	1998-99
1. Modernisation of Mail Offices	22	26	21	43
2. Computerisation of Registration Sorting.	4	10	14	22
3. Computerisation of Transit Mail Offices.	-	2	6	6
4. Mail Net	-	-	7	-
5. Computerisation of Registration Delivery work	-	-	1	-
6. Computerisation of Head Record Offices	-	-	1	-

3.15 Modernisation of Mail Offices aims at providing better equipment and improved work environment in the Mail Offices.

3.16 Computerisation of Registration Sorting aims at speedier handling of registered articles and more expeditious response in case of complaints/enquiries.

3.17 The Transit Mail Offices (TMOs), especially at the airports in big cities, are crucial stages in transmission of mail. As a pilot project, the Department took up computerisation of Airport TMO work at Delhi and Mumbai during 1996-97. During 1998-99, 6 more TMOs have been computerised. The overall plan is to establish connectivity between different stages of mail processing, so that data about an article keyed in once need not be keyed in again.

3.18 During 1998-99, the Department initiated a programme of supply of mopeds to delivery postmen in major cities serving heavy beats with large volume of mail. A total of 147 mopeds were supplied to postmen in different Circles.

3.19 During 1998-99, three new transit sections as detailed below were started with a view to expediting transmission of mail:

- i) A transit section in Howrah-Ahmedabad Mail between Howrah & Ahmedabad and vice-versa.

- ii) A transit section in Netravati Express between Kurla-Kochi and vice-versa.

- iii) A transit section in Utkal Kalinga Express between Hazrat Nizamuddin and Puri and vice-versa.

This will facilitate quicker movement of mail and their early delivery.

3.20 In order to expediting the transmission of second class mail between the Andaman and Nicobar Islands and the mainland and the Lakshadweep Islands and the mainland and vice versa, the Department has waived the payment of air-surcharge on such mail.

### MATERIAL MANAGEMENT

3.21 Material Management (MM) Division of the Directorate is entrusted with the responsibility of procuring, monitoring and supplying materiel, forms and equipments required for the functioning of the Postal Network, throughout the country. A large variety of postal bags, letter boxes, uniform items, paper and other infrastructural equipment is either procured and supplied directly by Material Management Division or through the agencies of the Directorate General of Supply and Disposal. The supply to Post Offices is done through 46 Postal Store Depots (PSDs) and 5 Regional Form Depots (RFDs).



आपूर्ति की जाती है। डाकघरों को यह आपूर्ति 46 पोस्टल स्टोर डिपो (पीएसडी) तथा 5 रीजनल फार्म डिपो (आरएफडी) के माध्यम से की जाती है। ये डिपो उन डाक सर्किलों के अध्यक्षों के प्रशासनिक नियंत्रण के अधीन कार्य करते हैं जहाँ वे स्थित होते हैं। इन डिपो के अतिरिक्त भुवनेश्वर में एक डाक मुद्रण प्रेस है।

3.22 बेहतर इन-हाउस सुविधाएँ प्रदान करने के लिए पीएसडी/आरएफडी को मशीनरी और उपकरण की आपूर्ति की जाती है। विभाग द्वारा 46 पोस्टल स्टोर डिपो का कम्प्यूटरीकरण करने और उनका नेटवर्क बनाने का कार्य भी शुरू किया गया है ताकि उनका प्रभाव सामान सूची (इन्वेंटरी) नियंत्रण सुनिश्चित किया जा सके।

### मेल मोटर सेवा (एमएमएस)

3.23 मेल मोटर सेवा संगठन विभाग के मेल मोटर वाहनों, निरीक्षण वाहनों और स्टाफ कारों के रखरखाव, प्रचालन और प्रशासन के लिए उत्तरदायी है। विभाग 94 स्टेशनों पर अपने स्वयं के मेल मोटर वाहनों के बड़े का प्रचालन करता है। इनमें से 17 स्टेशनों पर बड़े मरम्मत कार्य और रखरखाव कार्य करने के लिए पूर्ण विकसित वर्कशाप सुविधाएँ उपलब्ध हैं।

3.24 31 मार्च, 1999 की स्थिति के अनुसार विभागीय वाहनों की संख्या 1605 थी।

3.25 वर्ष 1998-99 के दौरान एमएमएस वाहनों ने डाक प्रेषित करने के लिए 2.35 करोड़ किलोमीटर की दूरी तय की जो गत वर्ष की तुलना में 1.43 लाख किलोमीटर अधिक है। इस अवधि के दौरान एमएमएस पर 37.90 करोड़ रुपये का कुल व्यय हुआ।

3.26 डाक के बढ़ते परिमाण और बड़े हुए प्रचालन क्षेत्र की आवश्यकताएँ पूरी करने की दृष्टि से वर्ष के दौरान 12 नए वाहन खरीदे गए और 41 वाहनों को बदल दिया गया। एमएमएस बड़े का अधिकतम उपयोग करने के लिए भी अनेक कदम उठाए गए।

3.27 सरकार द्वारा उत्तर-पूर्वी क्षेत्र के लिए घोषित उपायों को ध्यान में रखकर प्राप्त किए गए 12 नए वाहनों में से असम और उत्तर-पूर्वी

सर्किलों के ऐसे दूरवर्ती और पिछड़े क्षेत्रों के लिए 11 नए वाहनों की आपूर्ति की गई जहाँ परिवहन के विश्वसनीय और वैकल्पिक साधन उपलब्ध नहीं थे। जम्मू एवं कश्मीर सर्किल में लेह में भी देश की 94वीं एमएमएस यूनिट स्थापित की गई।

### फिलैटली

3.28 फिलैटली विभाग का एक महत्वपूर्ण कार्यक्रम चला रहा। विशेष डाक-टिकट जारी किए जाने के माध्यम से अनेक महत्वपूर्ण राष्ट्रीय और अंतराष्ट्रीय घटनाओं को याद किया गया। 1.4.1998 से 31.3.1999 की अवधि के दौरान 52 स्मारक/विशेष डाक टिकट जारी किए गए।

3.29 भारत की स्वतंत्रता की 50वीं वर्षगांठ के समापन के अवसर पर 15 अगस्त, 1998 को "शहीदों को श्रद्धांजलि" नामक एक सीटेंटेंड डाक-टिकट जारी किया गया। राष्ट्र के विशिष्ट स्वतंत्रता सेनानियों पर भी डाक-टिकट जारी किए गए।

3.30 नागरिकों के लिए स्वास्थ्य, शिक्षा आदि के संबंध में महत्वपूर्ण सूचना का प्रचार करने के लिए वर्ष के दौरान डाक लेखन सामग्री अर्थात् पोस्टकार्ड, अंतर्देशीय पत्र कार्ड, पंजीकृत लिफाफों आदि का अभिनव प्रयोग किया जाता रहा।

3.31 वर्ष के दौरान विभाग ने जैव-विविधता, पारिस्थितिक विज्ञान, सांस्कृतिक विरासत आदि पर भी सुंदर डाक-टिकट जारी किए। इनमें अंतराष्ट्रीय महासागर वर्ष, विश्व पर्यावरण सुविधा, भारतीय संगीत वाद्य और खजुराहो सहस्राब्दि पर जारी किए गए डाक-टिकट शामिल हैं। विभाग ने कोंकण रेलवे के उद्घाटन, राष्ट्रीय बचत संगठन और एयर इंडिया की अंतराष्ट्रीय उड़ान की स्वर्ण जयंती के अवसर पर भी डाक-टिकट जारी किए।

3.32 देश भर में 53 फिलैटली ब्यूरो और 201 फिलैटली काउंटरों के माध्यम से फिलैटली की वस्तुओं का विक्रय जारी रहा।

3.33 वर्ष के दौरान निम्नलिखित सर्किल/राज्य स्तरीय प्रदर्शनियाँ आयोजित की गईं :

प्रदर्शनी का नाम	स्थान	अवधि
नेपेक्स '98	शिलांग	23.04.98 से 25.04.98
गुजपेक्स '98	बड़ोदरा	17.12.98 से 19.12.98
महापेक्स '98	नासिक	28.12.98 से 31.12.98
एप्पेक्स '99	हैदराबाद	12.02.99 से 15.02.99
राजपेक्स '99	जोधपुर	25.02.99 से 28.02.99
यूफिलेक्स	लखनऊ	08.03.99 से 11.03.99

These Depots work under the administrative control of Heads of Postal Circles in whose jurisdiction they are located. Apart from these Depots, there is a Postal Printing Press at Bhubaneswar.

- 3.22 For providing better in-house facilities, machinery and equipment is supplied to PSDs/RFDs. Computerisation and networking of 46 Postal Store Depots has also been undertaken by the Department so as to ensure effective inventory control.

#### MAIL MOTOR SERVICE (MMS)

3.23 The Mail Motor Service Organisation is responsible for maintenance, operations and administration of mail motor vehicles, inspection vehicles and staff cars of the Department. The Department operates its own fleet of mail motor vehicles at 94 stations. Full-fledged workshop facilities for undertaking major repairs and maintenance are available at 17 of these stations.

3.24 The strength of departmental vehicles was 1605 as on March 31, 1999.

- 3.25 The MMS vehicles covered 2.35 crore kms for conveying mail during 1998-99, which is 1.43 lakhs kms more than the previous year. A total expenditure of Rs. 37.90 crores was incurred on MMS during this period.

3.26 With a view to coping with the requirement of increasing volume of mail and wider area of operation, 12 new vehicles were purchased and 41 vehicles were replaced during the year. Steps were also taken to optimise the utilisation of the MMS fleet.

3.27 Keeping in view the initiatives announced by the Government for the North Eastern region, out of 12 new vehicles procured, 11 vehicles were supplied to the remote and backward areas of Assam and N.E.

Circles where reliable and alternate means of transport were not available. The 94th MMS unit in the country was also set up at Leh in Jammu & Kashmir Circle.

#### PHILATELY

3.28 Philately continued to remain an important activity of the Department. Many significant national and international events were commemorated by issue of special stamps. During the period from 1.4.1998 to 31.3.1999, 52 commemorative/special postage stamps were issued.

3.29 To mark the finale of 50th anniversary of India's Independence, a setenant stamp called "Homage to Martyrs" was issued on 15<sup>th</sup> August, 1998. Stamps were also issued on distinguished freedom fighters of the nation.

3.30 The innovative use of postal stationery i.e. Post Cards, Inland Letter Cards, Registered Envelopes etc. for disseminating vital information for citizens on Health, Sanitation, Literacy etc., continued during the year.

3.31 During the year, the Department also released beautiful stamps on bio-diversity, ecology, cultural heritage etc. These included stamps on International Year of the Ocean, Global Environment Facility, Indian Musical Instruments and Khajuraho Millennium. The Department also released stamps to mark the inauguration of Konkan Railway, Golden Jubilee of National Savings Organisation and Air India's international flight.

3.32 Sale of Philatelic items was sustained all over the country through 53 Philatelic Bureaux and 201 Philatelic Counters.

3.33 The following Circle/State Level Exhibitions were held during the year:

Name of the Exhibition	Place	Duration
NEPEX'98	Shillong	23.04.98 to 25.04.98
GUJPEX'98	Vadodara	17.12.98 to 19.12.98
MAHAPEX'98	Nashik	28.12.98 to 31.12.98
APPEX'99	Hyderabad	12.02.99 to 15.02.99
RAJPEX'99	Jodhpur	25.02.99 to 28.02.99
UPHILEX	Lucknow	08.03.99 to 11.03.99



## अध्याय-4 व्यवसाय विकास कार्यकलाप

4.1 विभाग के मूल्यवर्धित प्रीमियम उत्पादों के डिजाइन तैयार करने, मॉनीटर करने, विकास करने और उनका विपणन करने के लिए व्यवसाय विकास निदेशालय की 1996 में स्थापना की गई। व्यवसाय विकास निदेशालय का मुख्य उत्तरदायित्व मूल्यवर्धित सेवाओं का संकेन्द्रित प्रबंधन सुनिश्चित करना है, जिसमें शामिल हैं :

- मौजूदा मूल्यवर्धित उत्पादों और सेवाओं का प्रशासन, विस्तार तथा संवर्धन;
- नए मूल्यवर्धित उत्पादों और सेवाओं का नियोजन एवं शुरुआत;
- इनकी रिटेलिंग और नेटवर्किंग के लिए प्रक्रियाओं, विनियमों और मार्गदर्शी सिद्धांतों को तैयार करना;
- बाजार अध्ययन, बाजार परीक्षण तथा उत्पाद-परिष्कार;
- बाजार-नीतियों, गठजोड़ों और सहयोग का विकास;
- कार्मिक-प्रशिक्षण;
- मूल्यवर्धित उत्पादों तथा सेवाओं की मॉनीटरिंग तथा पुनरीक्षा;
- विभाग के बेकार पड़े संसाधनों के व्यावसायिक उपयोग की संभावना का पता लगाना।

4.2 व्यवसाय विकास निदेशालय निम्नलिखित कस्टमाइज्ड मूल्यवर्धित उत्पादों के विपणन के लिए उत्तरदायी है :-

- (क) स्पीड पोस्ट
- (ख) बिजनेस पोस्ट
- (ग) कारपोरेट प्रचार
- (घ) उपग्रह डाक
- (ङ.) एक्सप्रेस पार्सल डाक
- (च) रीटेल डाक

4.3 इनके अतिरिक्त, व्यवसाय विकास के कार्यक्षेत्र में "ग्रीटिंग पोस्ट" नामक नया उत्पाद भी जोड़ा जा रहा है। इस स्कीम के अंतर्गत शुभ अवसरों पर और अन्य दूसरे अवसरों के लिए रिटेल दुकानों पर पूर्वदत्त डाक शुल्क ग्रीटिंग्स कार्ड उपलब्ध कराए जाएंगे।

### विपणन कार्य नीति

4.4 व्यवसाय विकास निदेशालय ने कारोबार के घरेलू खंडों को बरकरार रखने और कारपोरेट खंडों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए विपणन कार्य नीति तैयार की है। स्पीड पोस्ट, बिजनेस पोस्ट और कारपोरेट प्रचार जैसे उत्पादों को मुख्य तौर पर कारपोरेट ग्राहकों को ध्यान में रखकर तैयार किया गया है। कारपोरेट ग्राहकों में इनकी लोकप्रियता बढ़ाने के लिए एक कस्टमाइज्ड विपणन कार्य नीति अपनाई गई। इन पहलों के परिणामस्वरूप 142 करोड़ रुपये का राजस्व अर्जित किया गया।

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

4.6 प्रत्यक्ष विपणन प्रणाली में शामिल थे :

- संभावित और मौजूदा ग्राहकों के साथ संपर्क करने के एक माध्यम के तौर पर सर्किलों/क्षेत्रों के अध्यक्षों द्वारा नियमित अंतराल पर ग्राहक मीट का आयोजन करना;
- निदेशालय के साथ-साथ सर्किल अध्यक्ष द्वारा संभावित ग्राहकों को सीधे मेल भेजना;
- कारोबार के प्रचार के लिए फील्ड स्तर पर मार्केटिंग एक्सक्यूटिव द्वारा टेलीफोन के माध्यम से विपणन;
- मार्केटिंग एक्सक्यूटिव द्वारा संभावित तथा मौजूदा ग्राहकों के परिसरों में व्यक्तिगत रूप से जाना।

4.7 व्यवसाय विकास निदेशालय ने अपने उत्पादों के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए प्रिंट और दृश्य माध्यमों में प्रचार-प्रसार किया।

### उत्पाद विकास

4.8 इस अवधि के दौरान स्पीड पोस्ट के चार नए स्टेशन दीमापुर, गाजियाबाद, कोहिमा और नोएडा में खोले गए। इस प्रकार स्पीड पोस्ट के राष्ट्रीय नेटवर्क में अब कुल 91 स्टेशन हो गए हैं। स्पीड पोस्ट ने विभिन्न संगठनों के लिए कस्टमाइज्ड समाधान भी प्रस्तुत किया। स्पीड पोस्ट सेवा से 1997-98 में 77.95 करोड़ रु. के राजस्व की प्राप्ति हुई जो 1998-99 में बढ़कर 91.36 करोड़ रु. हो गई।

## Chapter 4

### BUSINESS DEVELOPMENT ACTIVITIES

4.1 Business Development Directorate was set up in 1996 to design, monitor, develop and market value-added premium products of the Department. The main responsibility of the Business Development Directorate is to ensure focused management of value added services, which includes :

- Administration, expansion and promotion of the existing value added products and services;
- Planning and introduction of new value added products and services;
- Procedures, regulations and guidelines for their retailing and networking;
- Market study, market testing and product improvement;
- Market strategies, alliances and cooperation;
- Training for personnel;
- Monitoring and reviewing of growth of value added products and services;
- Exploring the scope of commercial utilisation of idle resources of the Department.

4.2 The Business Development Directorate is responsible for the marketing of the following customised value added products:

- (a) Speed Post
- (b) Business Post
- (c) Corporate Publicity
- (d) Satellite Post
- (e) Express Parcel Post
- (f) Retail Post

4.3 Besides these, a new product called "Greeting Post" is also being added to the stable of Business Development. Under this scheme, Postage Pre-paid Greeting Cards for seasons and other different occasions will be made available at retail shops.

#### Marketing Strategy

4.4 Business Development Directorate has designed marketing strategies to sustain household segments of business and to reinforce focus on corporate segments. Products like the Speed Post, Business Post and Corporate Publicity, are primarily targeted for corporate clients. A customised marketing strategy was adopted to increase their popularity amongst the corporate clients. As a result of these initiatives, revenue of Rs.142 crores was generated.

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

4.6 The direct marketing method included:

- Holding Customers' meet in every circle with regular periodicity by the Head of the Circle/ Head of the Region, as an interface with prospective and existing customers.
- Sending direct mail from the Directorate as well as from the Head of the Circle, to likely customers.
- Tele marketing by marketing executives at the field level to canvass business.
- Personal visits to the premises of potential and existing customers by marketing executives.

4.7 Business Development Directorate carried out campaigns in print and visual media to generate awareness and promote recall of its products.

#### Product Development

4.8 The national network of Speed Post was extended to 91 stations, with opening of four new stations at Dimapur, Ghaziabad, Kohima and Noida during this period. Speed Post also provided customised solutions to various organisations. Revenue from speed post service increased from Rs.77.95 crores in 1997-98 to Rs.91.36 crores in 1998-99.



4.9 कारपोरेट ग्राहकों को उनके प्रीमेलिंग कार्यों का आउटसोर्स करने के लिए मास मेलिंग (बिजनेस पोस्ट) नामक एक नया उत्पाद 01.01.97 से अहमदाबाद, बेंगलूर, कलकत्ता, चेन्नई, दिल्ली, हैदराबाद, मुंबई और पुणे में शुरू किया गया। यह उत्पाद पोस्ट/बुक की जाने वाली वस्तुओं के सन्निवेशन (इंसर्शन), इनविलेपिंग, फ्रैंकिंग और पत्ता-लेखन का ध्यान रखता है और सामान्य डाक चैनल के स्थान पर पारेषण का त्वरित चैनल उपलब्ध कराता है। उन ग्राहकों के लिए जो केवल एक या एक से अधिक कार्यों का आउटसोर्स करना चाहते हैं, संग्रह, सन्निवेशन (इंसर्शन), फ्रैंकिंग, गमिंग और विशेष निपटान के लिए अलग शुल्क निर्धारित किए गए हैं।

#### स्पीड पोस्ट प्रचालनों का कम्प्यूटरीकरण

4.10 स्पीड पोस्ट बुकिंग और वितरण कार्यालयों तथा स्पीड पोस्ट संकेंद्रण केंद्रों में प्रचालनों को व्यवस्थित करने के लिए आठ मेट्रो केंद्रों में ट्रेक एवं ट्रेस प्रणाली स्थापित की गई। प्रमुख बुकिंग और डिलीवरी कार्यालयों को इस प्रणाली के अंतर्गत लाया गया।

4.11 कम्प्यूटरीकरण से स्पीड पोस्ट वस्तुओं के कागजात के संचयन, शिकायतों/दावों का निपटान तथा विक्रयोपरान्त सेवा से संबंधित प्रक्रिया का यौक्तिकीकरण और सरलीकरण हो गया है।

#### वितरण का मशीनीकरण

4.12 स्पीड पोस्ट वस्तुओं की वितरण व्यवस्था का यौक्तिकीकरण करने तथा उसे कस्टमाइज्ड करने और अन्य प्रीमियम उत्पादों की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए समर्पित वितरण स्टाफ की जरूरत महसूस की गई। इस आवश्यकता को पूरा करने के लिए अधिकांश मेट्रो केंद्रों में नोडल कार्यालयों के माध्यम से वितरण की व्यवस्था की गई है। नोडल वितरण की संकल्पना को प्रभावी तौर पर मूर्त रूप देने के प्रयोजन से डिलीवरी बीटों का चरणबद्ध तरीके से मशीनीकरण किया जा रहा है।

#### राजस्व वृद्धि

4.13 1998-99 में अर्जित राजस्व का तुलनात्मक विश्लेषण तालिका 4 में दिया गया है।

तालिका-4			
व्यवसाय विकास कार्यक्रमों की उत्पादवार राजस्व वृद्धि			
उत्पाद	1997-98 में राजस्व	1998-99 में राजस्व	वृद्धि का प्रतिशत
स्पीड पोस्ट	77.95 करोड़	91.36 करोड़	17.20
बिजनेस पोस्ट	20.21 करोड़	43.71 करोड़	116.27
कारपोरेट प्रचार	4.27 करोड़	5.52 करोड़	29.27
एक्सप्रेस पोस्ट	0.67 करोड़	0.55 करोड़	(-) 17.91
उपग्रह डाक	0.05 करोड़	0.06 करोड़	20.00
रीटेल डाक	-	0.56 करोड़	नया मद
कुल	103.15 करोड़	141.76 करोड़	37.43

4.9 To enable the corporate customers to outsource their pre-mailing operations, a new product called Mass Mailing (Business Post) was introduced from 1.1.97 in Ahmedabad, Bangalore, Calcutta, Chennai, Delhi, Hyderabad, Mumbai, and Pune. This product

♥ takes care of all the pre-mailing activities like insertion, enveloping, franking and addressing of articles to be posted/booked and provides a speedier channel for transmission bypassing the normal postal channels. To enable those customers who want to outsource only one or more activity, separate tariffs for collection, insertion, franking, gumming and special handling have been prescribed.

#### Computerisation of Speed Post operations:

4.10 With a view to systematising operations at the Speed Post Booking and Delivery Offices as well as the Speed Post Concentration Centres, a Track and Trace System was installed in eight Metro Centres. Important Booking and Delivery Offices were brought under this system.

4.11 Computerisation has led to rationalisation and simplification of the process relating to storage of work papers, handling of complaints/claims and after-sales services of Speed Post articles.

#### Mechanisation of Delivery

4.12 To rationalise and customise delivery arrangement for Speed Post articles and improve the quality of other premium products, the need for dedicated delivery staff was recognised. Delivery through nodal offices has been arranged in most metro centres to fulfil this need. The delivery beats are being mechanised in a phased manner with a view to effectively operationalise the concept of nodal delivery.

#### Revenue Growth

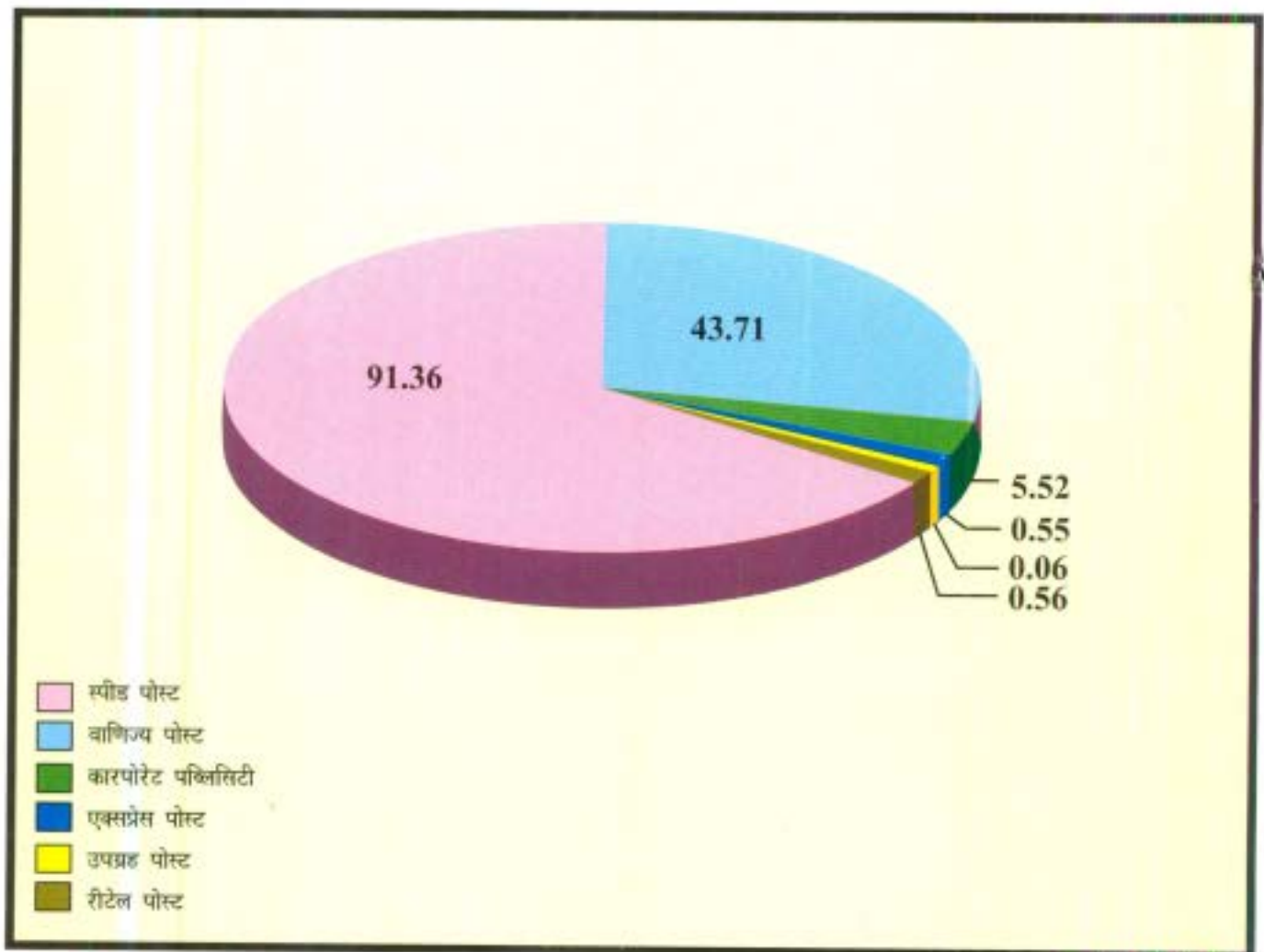
4.13 A comparative analysis of revenue generated in 1998-99 is as given in Table 4

**Table 4**  
**Product-wise Revenue Growth of Business Development Activities**

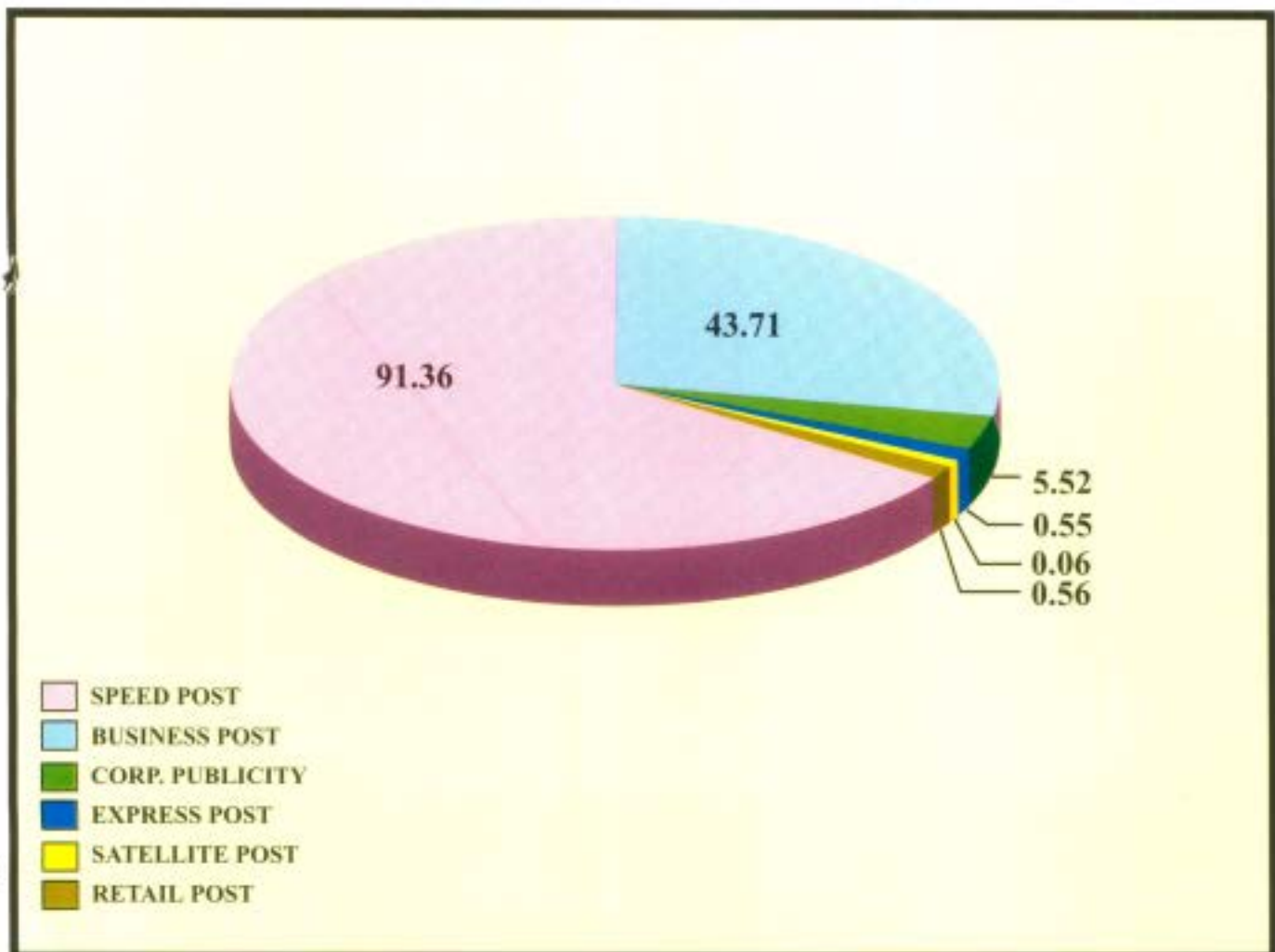
Product	Revenue in 1997-98	Revenue in 1998-99	% of Increase
Speed Post	77.95 crores	91.36 crores	17.20
Business Post	20.21 crores	43.71 crores	116.27
Corp. Publicity	4.27 crores	5.52 crores	29.27
Express Post	0.67 crores	0.55 crores	(-)17.91
Satellite Post	0.05 crores	0.06 crores	20.00
Retail Post	-	0.56 crores	New Venture
Total	103.15 crores	141.76 crores	37.43



व्यवसाय विकास के कार्यकलापों का  
उत्पादवार राजस्व विभाजन ( 1998-99 )  
( करोड़ रुपयों में )



## PRODUCTWISE REVENUE SEGMENTATION OF BUSINESS DEVELOPMENT ACTIVITIES (1998-99) (RS. IN CRORE)





## अध्याय-5

### अंतर्राष्ट्रीय संबंध

5.1 भारत का विश्व के डाक प्रशासनों के भ्रातृसंध में एक महत्वपूर्ण स्थान है। भारत 1874 में स्थापित यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन के सबसे पहले के सदस्यों में से एक है। 1948 में यू.पी.यू. अपने 189 सदस्य देशों को उनकी डाक सेवाएं सुधारने तथा विकसित करने में सहायता करने के लिए एक विशेष एजेंसी बन गई। यूनिवर्सल पोस्टल कांग्रेस सभी देशों के प्रतिनिधियों को मिला कर बनी है। इसकी बैठक प्रत्येक पांच वर्ष में डाक विधि-निर्माण तथा विकास योजनाओं को मार्ग-दर्शक नीति निर्धारित करने के लिए होती है। डाक सेवाओं में आ रहे बदलावों के लिए यूनियन को ज्यादा लचीला तथा उत्तरदायी बनाने के लिए सियोल में 1994 में आयोजित 21वाँ यूनिवर्सल कांग्रेस में दो नई निर्वाचित परिषदें बनाई गईं-प्रशासन परिषद (सी.ए.) और डाक प्रचालन परिषद (पी.ओ.सी.)। डाक प्रचालन परिषद अपनी 9 समितियों के माध्यम से डाक सेवाओं के संचालन, व्यावसायिक, तकनीकी तथा आर्थिक मामलों के लिए उत्तरदायी है।

5.2 सिसोल कांग्रेस में दोनों परिषदों में भारत के निर्वाचन द्वारा इसके यू.पी.यू. को दिए गए योगदान को मान्यता दी गई। भारत को प्रशासन परिषद की वित्त समिति का अध्यक्ष भी बनाया गया। वित्त समिति यूनियन बजट पर विचार करने तथा अनुमोदन प्रदान करने एवं यूनियन की प्राथमिकता वाली गतिविधियों को वित्त प्रदान करने के लिए उत्तरदायी है। भारत प्रशासन परिषद (सी.ए.) की अन्य पांच समितियों तथा डाक प्रचालन परिषद (पी.ओ.सी.) की नौ समितियों का पदेन सदस्य भी है तथा इन समितियों के अंतर्गत बनाई गई कई कार्यकारी दलों में भी इसे नामित किया गया है।

5.3 भारत ने 21 अप्रैल से 6 मई, 1998 के दौरान आयोजित डाक प्रचालन परिषद के वार्षिक सम्मेलन में तथा प्रशासन परिषद के वार्षिक सम्मेलन में जिसे 11 अक्टूबर से 22 अक्टूबर, 1998 तक आयोजित किया गया था, में भी सक्रिय भूमिका अदा की। वार्षिक सम्मेलन बर्न, स्विटजरलैंड में आयोजित किए गए थे। भारत ने डाक प्रशासन परिषद की सभी 9 समितियों की बैठकों में भाग लिया था जिनमें टर्मिनल प्रभारों, पार्सल डाक, ई एम एस, सेवाओं की गुणवत्ता, विपणन, सिसोल डाक कार्य-नीति जैसे मुद्दों पर चर्चा हुई थी। प्रशासन परिषद (सी.ए.) में, भारत ने इसकी अन्य 5 समितियों की बैठकों में भाग लेने के अलावा वित्त समिति और "यूनियन कार्यकलापों के लिए वित्त पोषण" पर कार्यदल की बैठकों की अध्यक्षता की थी।

भारत कार्यनीति योजना कार्यदल और भाषा पर कार्यदल का भी सदस्य है और इसने इनकी बैठकों में भाग लिया है।

5.4 भारत ने बर्न, स्विटजरलैंड में फरवरी, 1999 में आयोजित डाक प्रचालन परिषद और प्रशासन परिषद के संयुक्त वार्षिक सम्मेलन में भी भाग लिया था।

5.5 भारत ने यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन द्वारा रॉयल मेल और स्विस् पोस्ट आफिस के सहयोग से आयोजित संचार फोरम में भाग लिया था। फोरम का आयोजन 26 से 28 अगस्त, 1998 तक बर्न, स्विटजरलैंड में हुआ था। फोरम का उद्देश्य डाक सेवा की छवि बढ़ाना और वृहत् संचार के क्षेत्र में उपयुक्त भागीदारी सुनिश्चित करना था।

5.6 भारत ने यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन द्वारा आयोजित "टेलीपोस्ट 98" सम्मेलन और 14 से 15 मई, 1998 तक वाशिंगटन, यू.एस.ए. में आयोजित त्रिकोणीय कंसल्टेंसी में भाग लिया था। सम्मेलन में डाक प्रशासनों को नई प्रौद्योगिकी तथा डाक सेवाओं के आधुनिकीकरण के विषय में अद्यतन जानकारी दी गई।

5.7 भारत ने एशिया प्रशान्त डाक यूनियन (ए.पी.पी.यू.) जो कि एशिया प्रशान्त क्षेत्र के 26 देशों की यूनियन है, के मामलों में भी सार्थक भूमिका निभाई। एशिया प्रशान्त डाक प्रशिक्षण केन्द्र के नियंत्रण बोर्ड की बैठक और एशिया प्रशान्त पोस्टल यूनियन की कार्यकारी परिषद की बैठक 13 सितंबर से 18 सितंबर, 1998 तक वेलिंगटन (न्यूजीलैंड) में हुई थी। इस बैठक में दो सदस्यीय दल ने भारत का प्रतिनिधित्व किया जिसमें बिजनेस प्लान, क्षेत्र में बजट कार्यकलाप, ए पी पी यू कार्य योजना, एशिया प्रशान्त पोस्ट और रीजनल सपोर्ट सेंटर के कार्यकरण जैसे क्षेत्र में डाक सेवाओं के विकास के विभिन्न पहलुओं से संबंधित मामलों पर चर्चा की गई थी।

5.8 अपने निकट के पड़ोसियों के साथ संबंध सुधारने की दृष्टि से भारत ने दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय सहयोग संगठन (सार्क) को संचार तकनीकी समिति (टी.सी.सी.) में भी सक्रिय रुचि दिखाई। सार्क जिसमें भारत सहित सात देश हैं, को दक्षिण एशिया क्षेत्र में क्षेत्रीय सहयोग के लिए गठित किया गया था।



## Chapter 5

### INTERNATIONAL RELATIONS

5.1 India has an important place in the fraternity of the postal administrations of the world. India is one of the earliest members of the Universal Postal Union (UPU), established in 1874. In 1948, the UPU became a specialised agency of the United Nations for assisting its 189 member countries in improving and developing their postal services. The Universal Postal Congress, is composed of representatives of all member countries. It meets every five years to lay down policy guidelines for postal legislation and development strategies. In order to make the union more flexible and responsive to the changes in the postal services, the 21<sup>st</sup> Universal Congress, held in Seoul in 1994, created two new elective Councils, the Council of Administration (CA) and the Postal Operations Council (POC). The POC is responsible for operational, commercial, technical and economic matters concerning the postal service, through its 9 committees.

5.2 India's contribution to the UPU found recognition in its election to both the Councils at the Seoul Congress. India also became the Chairman of the Finance Committee of the Council of Administration. The finance committee is responsible for consideration and approval of the Union Budget and financing the priority activities of the Union. India is also ex-officio member of the remaining five committees of the CA and the nine Committees of the POC and has also been nominated to various working parties formed under these committees.

5.3 India played an active role in the Annual Session of Postal Operations Council which was held during 21<sup>st</sup> April to 6<sup>th</sup> May 1998 and also in the Annual Session of Council of Administration held during 11<sup>th</sup> October to 22<sup>nd</sup> October 1998. The Annual Sessions were held at Berne, Switzerland. India attended the meetings of all the 9 Committees of the POC where matters on Terminal dues, Parcel Post, EMS, Quality of Services, Marketing, Seoul Postal Strategy were discussed. In the CA, India chaired the meetings of the Finance Committee and of the Working Party on "Financing Union Activities", besides attending the meetings of its other 5 Committees. India is also a

member of the Strategic Planning Working Party and the Working Party on languages and participated in these meetings also.

5.4 India also attended the Joint Annual Session of the Postal Operation Council and Council of Administrations held in February 1999 at Berne, Switzerland.

5.5 India attended Communication Forum organised by the UPU in cooperation with Royal mail and Swiss Post Office. The forum was held from 26<sup>th</sup> to 28<sup>th</sup> August, 1998 in Berne, Switzerland. The objective of the Forum was to promote the image of postal service and ensure its rightful share in the greater communication arena.

5.6 India attended 'Telepost 98' Conference organised by UPU and Triangle Consultancy at Washington, USA on 14<sup>th</sup> to 15<sup>th</sup> May, 1998. The conference updated the Postal Administrations about new postal technology and modernisation of postal services.

5.7 India also plays a meaningful role in the affairs of the Asian Pacific Postal Union (APPU), a Union of 26 countries of the Asian and the Pacific region. The Governing Board meeting of the Asian Pacific Postal Training Centre and the Executive Council meeting of the Asian Pacific Postal Union were held at Wellington (New Zealand) from 13<sup>th</sup> September to 18<sup>th</sup> September 1998. A two member delegation represented India in this meeting, where matters relating to various aspects of the development of postal services in the region like Business Plan, Budget Activities in the region, APPU Action Plan, Working of Asia Pacific Post and Regional Support Centre were discussed.

5.8 With a view to improve relations with its immediate neighbours, India also takes active interest in the Technical Committee on Communications (TCC) of the South Asian Association for the Regional Cooperation (SAARC). The SAARC, which comprises seven countries including India, was set up for regional cooperation in the South Asian Region.



5.9 राष्ट्रमंडल डाक प्रशासन का सम्मेलन (सी.सी.पी.ए.) 24 से 28 सितंबर, 1998 तक कुआलालाम्पुर (मलेशिया) में हुआ था। बैठक में भारत की ओर से दो सदस्यीय दल ने प्रतिनिधित्व किया था। बैठक में डाक द्वारा अनुभव की जा रही चुनौतियों और राष्ट्र मंडल पोस्टल प्रशासन की इन परिवर्तनों के प्रति कैसी प्रतिक्रिया हो सकती है, पर विचार-विमर्श किया गया था।

5.10 यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन की सहायता की योजना के अंतर्गत पोस्टल स्टाफ कालेज भारत, गाजियाबाद में दिसंबर, 1998 में दो हफ्ते के लिए एक "कार्यकारी विकास कार्यक्रम" शीर्षक का एक कार्यक्रम आयोजित किया गया था। कार्यक्रम में सबसे कम विकसित देशों में छः प्रतिभागियों को छात्रवृत्तियां प्रदान की गई थीं।

5.11 भूटान पोस्ट के छः अधिकारियों के लिए एक कार्यपालक विकास कार्यक्रम भूटान पोस्ट को प्रशिक्षण के क्षेत्र में सहायता देने के प्रयोजन हेतु 28 दिसंबर, 1998 से 8 जनवरी, 1999 तक आयोजित किया गया था।

5.12 नवंबर, 1998 में भारतीय डाक प्रणाली का अध्ययन करने के लिए मालदीव से श्री इब्राहिम रशाद, प्रबंध निदेशक और श्री हुसैन हमीद ने भारत का दौरा किया था।

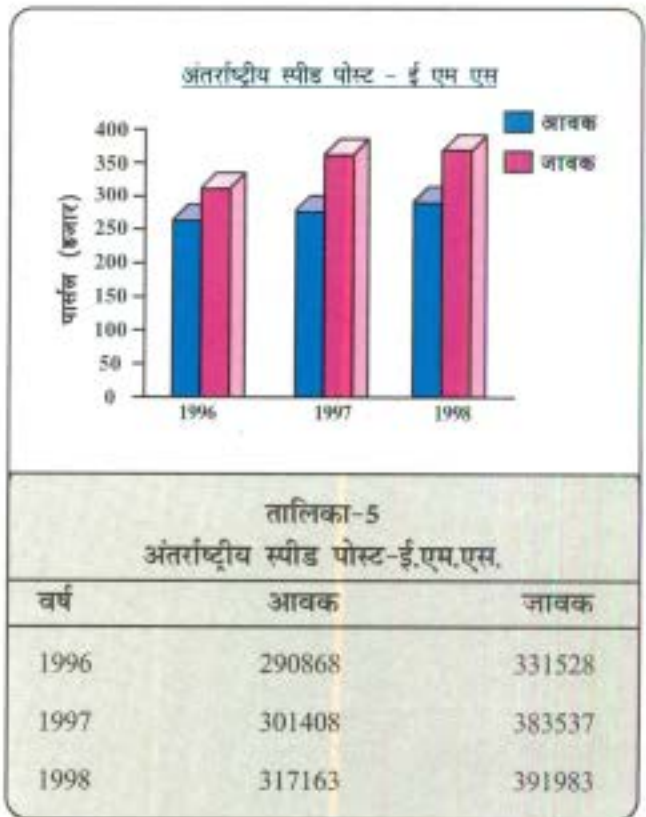
### अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवाएं

5.13 विभाग विभिन्न प्रकार की अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवाएं उपलब्ध कराता है। इनमें त्वरित मेल सेवा (ई.एम.एस.), एयरमेल सेवा, सरफेस एयरलिफ्टेड सेवा (एस.ए.एल.) और सरफेस मेल सेवा शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, धन के प्रेषण की सुविधा अंतर्राष्ट्रीय मनीआर्डर सेवा, ब्रिटिश पोस्टल आर्डर और आइरिश पोस्टल आर्डर के माध्यम से उपलब्ध कराई गई है। भारतीय डाक "इंटरनेशनल बिजनेस रिप्लायर्स सर्विस" और "इंटरनेशनल रिप्लायर्स कूपन" भी मुहैया कराता है।

### अंतर्राष्ट्रीय त्वरित मेल सेवा (ई.एम.एस.)

5.14 वर्ष 1986 के दौरान भारत में अंतर्राष्ट्रीय ई.एम.एस. सेवा शुरू की गई। वर्ष 1998-99 में 15 अगस्त, 98 से यह सेवा 8 और देशों के लिए शुरू की गई। ये देश बेलारूस, ब्रुनेई, दारैस्सलाम, क्यूबा, फिजी, जार्जिया, नौरू, फिलीपीन्स और ताईवान हैं। इन देशों को शामिल करने से अंतर्राष्ट्रीय ई.एम.एस. नेटवर्क का विस्तार अब 97 देशों में हो गया है। यह एक ऐसा क्षेत्र है जिसमें गत कुछ वर्षों से काफी बढ़ोतरी हुई है। 1998-99 के दौरान वृद्धि दर 3.52 प्रतिशत थी।

अंतर्राष्ट्रीय ई.एम.एस. के महत्व को समझते हुए भारतीय डाक ने सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए संगठित प्रयास किए हैं। वर्ष 1998-99 के दौरान अंतर्राष्ट्रीय ई.एम.एस. वस्तुएं, यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन (यू.पी.यू.) के डाक प्रौद्योगिकी केन्द्र द्वारा विकसित एक ट्रैक एंड ट्रेस साफ्टवेयर "इंटरनेशनल पोस्टल सिस्टम" (आई.पी.एस.) के माध्यम से प्रोसेस की गई। यह प्रणाली यू.पी.यू. के "पोस्ट नेट" नामक वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क (वी.पी.एन.) के माध्यम से काम करती है। वर्ष 2000-2001 तक आई.पी.एस. के भारत में विनिमय के चारों कार्यालयों अर्थात् नई दिल्ली, मुंबई, कलकत्ता और चेन्नई में पूरी तरह चालू हो जाने की संभावना है। वर्ष 1998-99 के दौरान आई.पी.एस. को प्रयोग के आधार पर नई दिल्ली में शुरू किया गया और इसके लिए मुंबई में भवन (साइट) तैयार किया गया। अंतर्राष्ट्रीय ई.एम.एस.-स्पीड पोस्ट परियात तालिका-5 में दिया गया है।



### पत्र-डाक

5.15 वर्ष 1998-99 के दौरान जावक पत्र-डाक परियात में 18.6 प्रतिशत की वृद्धि हुई है, जबकि उसी अवधि के दौरान आवक परियात में 4 प्रतिशत वृद्धि दर्ज हुई है। पत्र-डाक परियात तालिका-6 में दिया गया है।



5.9 The Conference of Commonwealth Postal Administration (CCPA) was held at Kuala Lumpur (Malaysia) from 24<sup>th</sup> to 28<sup>th</sup> September, 1998. A two member delegation represented India in the meeting. Challenges facing the Post and how the Commonwealth Postal Administration can respond to the changes were discussed in this meeting.

5.10 A programme entitled "Executive Development Programme" was organised at the Postal Staff College of India, Ghaziabad, for two weeks in December 1998 under the scheme of assistance in kind to the Universal Postal Union (UPU). Fellowships were granted to six participants from the least developed countries for the programme.

5.11 An Executive Development Programme for six officers from Bhutan Post was organised from 28<sup>th</sup> December 1998 to 8<sup>th</sup> January 1999, for giving assistance in the field of training to Bhutan Post.

5.12 Mr. Ibrahim Rashad, Managing Director and Mr. Hussain Hameed from Maldives visited India to study the Indian Postal System in November 1998.

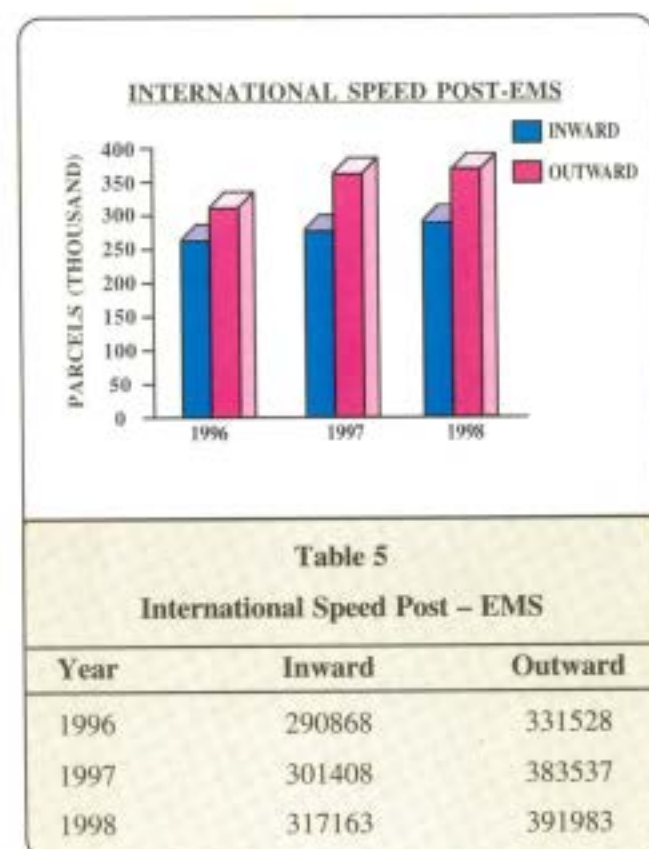
## INTERNATIONAL POSTAL SERVICES

5.13 The Department provides a variety of International Postal Services. These include Expedited Mail Service (EMS), Airmail Service, Surface Air Lifted Service (SAL) and Surface Mail Service. In addition, remittance of money is provided through International Money Order Service, British Postal Orders and the Irish Postal Orders, India Post also provides the International Business Reply Service and the International Reply Coupons.

### International EMS

5.14 International EMS service was introduced in India during the year 1986. In the year 1998-99, this service was extended to 8 more countries with effect from 15<sup>th</sup> August, 98. These countries are Belarus, Brunei Darussalam, Cuba, Fiji, Georgia, Nauru, Philippines and Taiwan. With this introduction, the International EMS network now extends to 97 countries. This is one area where there has been a substantial growth over the past few years. The growth rate during 1998-99 was 3.52%. Realising the importance of International EMS, India Post has

initiated concerted efforts to improve the quality of this service. During the year 1998-99, International EMS items were processed through the International Postal System (IPS), a track and trace software developed by the Postal Technology Centre of the Universal Postal Union (UPU). The system operates through the UPU's Virtual Private Network (VPN) called POST\*NET. The IPS is expected to be fully operationalised at all the four offices of exchange in India viz. New Delhi, Mumbai, Calcutta and Chennai by the year 2000-2001. During the year 1998-99, IPS was started on an experimental basis at New Delhi and the site for the same was got prepared at Mumbai. The international EMS - Speed Post traffic is given in Table 5.

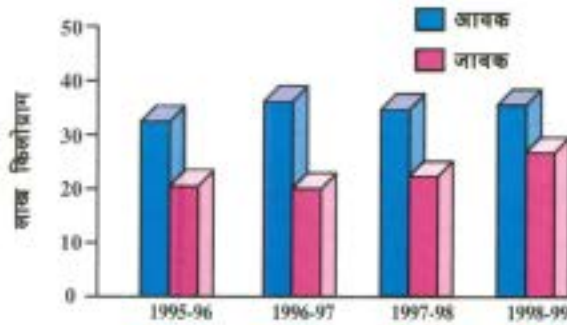


### Letter Mail

5.15 Outward letter mail traffic has shown an increase of 18.6% during the year 1998-99, while the inward traffic during the same period showed a rise of 4%. Letter Mail traffic is given in Table 6.



एल सी / ए ओ डाक

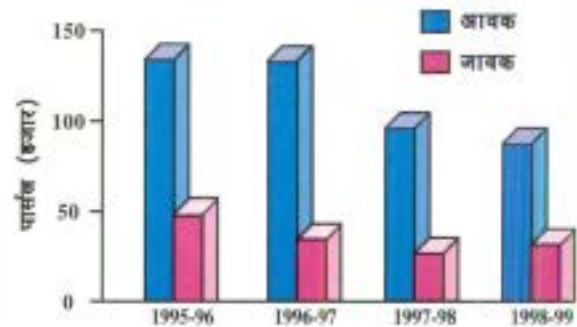


तालिका-6

एल.सी. / ए.ओ. डाक - लाख कि. ग्रा. में

वर्ष	आवक	जावक
1995-96	35.69	24.67
1996-97	38.98	23.68
1997-98	37.56	25.35
1998-99	39.06	30.06

विदेश हवाई पार्सल परियात



तालिका-7

विदेश हवाई पार्सल परियात

वर्ष	आवक	जावक
1995-96	140887	62770
1996-97	139827	45929
1997-98	107200	35859
1998-99	97151	38390

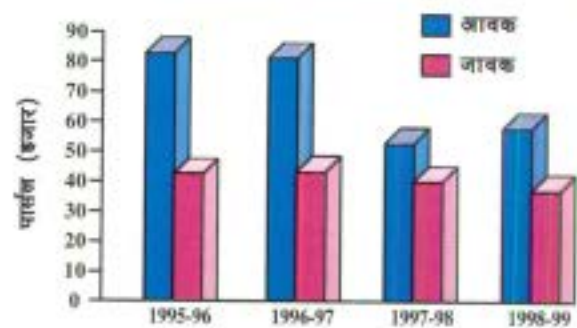
**सरफेस एयर लिफ्टेड (एस.ए.एल.) सेवा**

5.16 स्थल डाक की ऐसी वस्तुएँ जिनका कम वरीयता देकर हवाई मार्ग से पारेषण किया जाता है, सरफेस एयर लिफ्टेड (एस.ए.एल.) वस्तुएँ कहलाती हैं। एस.ए.एल. पार्सल सेवा का दिनांक 01.04.99 से 12 और देशों के लिए विस्तार किया गया। ये देश आस्ट्रिया, कनाडा, डेनमार्क, फ्रांस, जर्मनी, इटली, जापान, मोरक्को, न्यूजीलैंड, स्पेन, स्वीडन और स्विट्जरलैंड हैं। एस.ए.एल. पार्सल सेवा नेटवर्क का अब 24 देशों में विस्तार हो गया है।

**पार्सल**

5.17 विदेश हवाई और सरफेस पार्सलों दोनों के परियात संबंधी आंकड़े नीचे दिए गए हैं। विदेश पार्सल भाग में ह्रस्वोन्मुख प्रवृत्ति देखी जा सकती है। समूचे विश्व में डाक प्रशासनों के साथ ऐसा ही घटित हो रहा है। विदेश हवाई पार्सल और सरफेस पार्सल परियात क्रमशः तालिका 7 एवं 8 में दिए गए हैं।

विदेश सरफेस पार्सल परियात

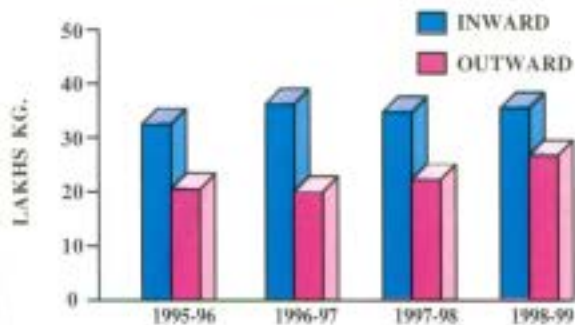


तालिका-8

विदेश सरफेस पार्सल परियात

वर्ष	आवक	जावक
1995-96	89404	47433
1996-97	85823	49821
1997-98	58043	45341
1998-99	62836	41657

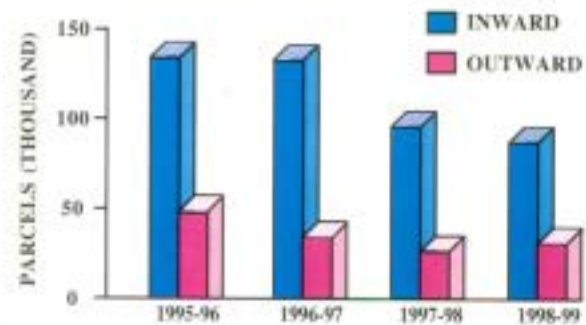
**LC / AO MAILS**



**Table 6**  
**LC/AO Mails – In Lakhs Kg.**

Year	Inward	Outward
1995-96	35.69	24.67
1996-97	38.98	23.68
1997-98	37.56	25.35
1998-99	39.06	30.06

**FOREIGN AIR PARCEL TRAFFIC**



**Table 7**  
**Foreign Air Parcel Traffic:**

Year	Inward	Outward
1995-96	140887	62770
1996-97	139827	45929
1997-98	107200	35859
1998-99	97151	38390

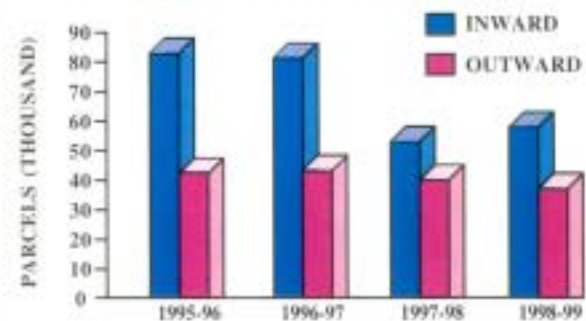
### Surface Air Lifted (SAL) Service

5.16 Surface items conveyed through air with reduced priority are known as Surface Air Lifted (SAL) items. SAL parcel service was extended to 12 more countries with effect from 1.4.99. These countries are Austria, Canada, Denmark, France, Israel, Italy, Japan, Morocco, New Zealand, Spain, Sweden and Switzerland. The SAL parcel service network now extends to 24 countries.

### Parcel

5.17 The traffic figures of both foreign Air and Surface parcels are given below. There is a declining trend noticeable in foreign parcel segment. This is a world wide experience of postal administrations. Foreign Air Parcel and Surface Parcel traffic are given in Tables 7 & 8 respectively.

**FOREIGN SURFACE PARCEL TRAFFIC**



**Table 8**  
**Foreign Surface Parcel Traffic:**

Year	Inward	Outward
1995-96	89404	47433
1996-97	85823	49821
1997-98	58043	45341
1998-99	62836	41657



### विदेश मनीआर्डर

5.18 विभाग की 27 देशों के साथ आवक मनीआर्डर सेवा की सुविधा है। नेपाल और भूटान के साथ विभाग की आवक और जावक दोनों मनीआर्डर सेवा है। वर्ष 1998 के दौरान कुल 42918 विदेश मनीआर्डर भेजे गए जिससे विदेशी मुद्राओं में 18.86 करोड़ रु. प्राप्त हुए। कुल 7479 जावक मनीआर्डर नेपाल और भूटान भेजे गए। इनका कुल मूल्य 73.68 लाख रु. था।

तालिका-9		
विदेश मनीआर्डर ( 1998 )		
	संख्या	मूल्य ( लाख रु. में )
आवक	42918	1886.00
जावक	7479	73.68

### पत्र-लेखन प्रतियोगिता

5.19 28वीं यू.पी.यू. पत्र-लेखन प्रतियोगिता 10.01.1999 को आयोजित की गई। इसमें कुल 3378 विद्यार्थियों ने भाग लिया। यू.पी.यू. द्वारा आयोजित पत्र-लेखन प्रतियोगिता युवा लोगों के लिए आयोजित की जाती है। इसका उद्देश्य उनकी लेखन कला को विकसित करना और अंतर्राष्ट्रीय मित्रता को मजबूत करने में उनका योगदान लेना है।

### विदेशी देशों से प्राप्त निवल प्राप्तियां

5.20 वर्ष के दौरान विभाग ने अंतर्राष्ट्रीय डाक प्रचालन पर टर्मिनल राशि, पारगमन दर इत्यादि पर 35.76 करोड़ रु. प्राप्त किए जबकि पिछले वर्ष के दौरान 28.78 करोड़ रु. प्राप्त हुए थे।

### Foreign Money Orders

5.18 The Department provides the facilities of inward Money Order Service with 27 countries. With Nepal and Bhutan, the Department has two-way Money Order Service. During the year 1998, a total of 42918 foreign money orders brought in Rs.18.86 crores in foreign currencies. A total of 7479 outward money orders were sent out to Nepal and Bhutan. The total value was Rs.73.68 lakhs.

**Table 9**  
**Foreign Money Orders (1998)**

	Nos.	Value (Rs.lakhs)
Inward	42918	1886.00
Outward	7479	73.68

### Letter Writing Competition

5.19 The 28<sup>th</sup> UPU letter writing competition was conducted on 10.1.1999. A total of 3378 students participated. The purpose of the letter writing competition conducted by the UPU for young people is to develop their faculty in composition and to contribute to the strengthening of international friendship.

### Net Receipts from foreign countries

5.20 During the year, the department received Rs.35.76 crores on account of Terminal dues, transit charges etc. on international mail operation as compared to Rs.28.78 crores during the preceding year.



## अध्याय-6 आधुनिकीकरण

### भूमिका

6.1 भारतीय अर्थव्यवस्था के उदारीकरण, संचार के नए साधनों की शुरुआत और प्रौद्योगिकी विकास ने डाक सेवाओं को आधुनिक बनाने की आवश्यकता पर बल दिया है। भारतीय डाक की ओर से डाक सेवाओं को आधुनिक बनाने के प्रयास नब्बे के दशक के पूर्व से ही प्रारंभ हो गए और इसलिए यह विभाग डाकघरों के फ्रंट ऑफिसों और डाक संबंधी आधारभूत सुविधाओं के आधुनिकीकरण करने पर ध्यान संकेंद्रित करता आया है।

6.2 विभाग अब डाक प्रणाली के कम्प्यूटरीकरण एवं आधुनिकीकरण के लिए पहले किए गए उपायों का समेकीकरण और एकीकरण करने की ओर अग्रसर है और मौजूदा तथा नये व्यवसाय के लिए विकसित हो रही प्रौद्योगिकियों को अपने कार्यों में प्रयुक्त कर रहा है। इस वातावरण में मूल्यवर्धित सेवाओं की ओर से अत्यन्त निर्णायक भूमिका अदा करने की उम्मीद है।

6.3 सूचना प्रौद्योगिकी क्षेत्र में विभाग की मौजूदा सेवाओं के साथ-साथ नए उत्पादों तथा सेवाओं के लिए उपयुक्त एवं नई प्रौद्योगिकियों की पहचान के लिए तथा अन्य सरकारी विभागों के साथ अंतर्संबंध बनाने के लिए सहायता एवं सुझाव के बतौर विभाग में गठित प्रौद्योगिकी पर स्थाई समिति में भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान (आईआईटी), राष्ट्रीय सूचना केंद्र (एनआईसी), दूरसंचार विभाग तथा इलेक्ट्रॉनिक्स विभाग के प्रतिनिधि शामिल हैं जिनकी वर्ष के दौरान कई बैठकें हुईं। समिति ने नित नई आ रही प्रौद्योगिकियों को प्रभावपूर्ण ढंग से समाविष्ट करने, विद्यमान प्रौद्योगिकी में कार्य निष्पादन में सुधार लाने और "वाई 2 के" संबंधी समस्या का निराकरण करने के मूल्यवान सुझाव दिए।

### काउंटर प्रचालन

#### हार्डवेयर :

6.4 हाल ही में कम्प्यूटर के क्षेत्र में प्रौद्योगिकी में बहुत तीव्रता से परिवर्तन होते आ रहे हैं। भारतीय डाक ने उभरती हुई प्रौद्योगिकी तथा सक्षम काउंटर प्रचालन की प्रक्रियाओं के बीच लागत लाभ संकेतों पर समझौता किए बगैर तालमेल बनाए रखने की आवश्यकता को स्वीकार किया है। वर्ष 1998-99 के दौरान, कुल 1429 बहुउद्देशीय काउंटर मशीनें (एमपीसीएम) संस्थापित की गई थीं। इसके अतिरिक्त, वर्ष के दौरान पुरानी मशीनों को उन्नत करने के लिए 58 बचत बैंक

लोकल एरिया नेटवर्क (एलएएन) संस्थापित किए गए। संवीक्षाधीन वर्ष के दौरान ऐसी मशीन रखने वाले कार्यालयों की कुल संख्या 1915 तक बढ़ गई। इन मशीनों के माध्यम से किए जा रहे लेन-देनों की संख्या 60 लाख प्रति माह थी। कार्मिक और लोक शिकायत मंत्रालय ने अनुभव किया कि एम.पी.सी.एम. उत्कृष्टतम जनसेवा का एक असाधारण उदाहरण है।

### साफ्टवेयर

6.5 प्रचालन कार्य तथा अनुप्रयोग साफ्टवेयर का मानकीकरण करने, अंतर-प्रचालन, संबंध और सिंगल पाइंट डाटा एन्री लक्ष्य प्राप्त करने की विभाग की नीति को ध्यान में रखते हुए सभी डाकघरों के कार्यों (बचत बैंक के अलावा) हेतु एक व्यापक पैकेज, "मेघदूत 98" लगभग एक सौ कार्यालयों में संस्थापित किया गया। डाक प्रशिक्षण केंद्र, मैसूर द्वारा विन्डोज एन.टी. पर पूर्णतया घरेलू रूप से विकसित किया मेघदूत 98 सही मायने में एक बहुमुखी साफ्टवेयर है। इसका उद्देश्य डाकघर में फ्रंट ऑफिस के प्रचालनों के साथ बैंक ऑफिस प्रचालनों से पूर्ण ऐक्य स्थापित करना है।

6.6 संचय पोस्ट, एक व्यापक बचत बैंक साफ्टवेयर भी विन्डोज एनटी पर है जो 180 डाकघरों में संस्थापित किया गया है और अन्य 115 साइटों पर संस्थापित किया जा रहा है। यह साफ्टवेयर एस.बी., आर.डी., टी.डी., राष्ट्रीय बचत पत्रों, आई.वी.पी., के.वी.पी. आदि सभी प्रकार के लेन-देन को संचालित कर लेता है।

### उपग्रह मनीआर्डर सेवा

6.7 अपनी आधुनिकीकरण की कार्यनीति के एक भाग के रूप में, डाक विभाग ने देशभर में जनसामान्य की सहायता करने के लिए एक नवीन उपग्रह आधारित सुलभ पहुंच वाली तत्काल मनीआर्डर सेवा सफलतापूर्वक शुरू की है। मनीआर्डरों को शीघ्रता से भुगतान करने की सुविधा देने के लिए डाक प्रणाली में वेरी स्माल एपर्चर टर्मिनल (वीएसएटी) के रूप में नवीनतम प्रौद्योगिकी की शुरुआत की गई है। देश में कुल 77 वीएसएटी स्टेशनों की स्थापना की गई है जिन्हें टेलीफोन नेटवर्क के माध्यम से अन्य 610 स्थानों से जोड़ा गया है जिसके जरिये मनीआर्डरों को तुरंत संप्रेषित किया जाता है जिससे 7 से 10 दिनों तक औसतन संप्रेषण समय कम हुआ है, अतः मनीआर्डरों का भुगतान पहले की अपेक्षा बहुत जल्दी हो जाता है। वीएसएटी पर हो रहे लेन-देनों की संख्या उसकी शुरुआत में कुछ



## Chapter 6

# MODERNISATION

### Introduction

- 6.1 The liberalisation of the Indian economy, introduction of new means of communication and technology developments have underlined the need for modernising postal services. India Posts' efforts to modernise its services began in the early nineties and have been focussed on modernisation of front office areas and postal infrastructure.

6.2 The Department is now moving towards consolidation and integration of the steps taken in the past for computerisation and modernisation of the postal system and harnessing emerging technologies to the existing as well as new businesses. In this environment the value added services are expected to play an increasingly crucial role.

- 6.3 The Standing Committee on Technology constituted in the Department, comprising representatives from the Indian Institutes of Technology (IITs), the National Informatics Centre (NIC), the Department of Telecommunications and the Department of Electronics, to aid and advise the Department in identifying appropriate and new technologies for the existing services, the new products and services, value additions and interfacing with other Government Departments, in the field of Information Technology met several times during the year. The Committee provided valuable suggestions for effective induction of emerging technologies, improving performance of the existing ones and resolving the Y2K tangle.

### COUNTER OPERATIONS

#### Hardware

- 6.4 Technology in the field of computers has been changing very rapidly in recent times. India Post has recognised the need to keep pace with emerging technologies and processes for effective counter operations, without compromising on cost benefit indications. A total of 1429 Multipurpose Counter Machines (MPCMs), were installed during the year 1998-99. In addition, 58 savings bank Local Area Networks (LANs) were installed during the year to upgrade the old ones. The total number of offices

having such machines went up to 1915 during the year under review. The number of transactions being conducted on these machines were 60 lakhs per month. The Ministry of Personnel and Public Grievances has observed that MPCMs are an outstanding example of excellence in public services.

#### Software

6.5 In keeping with the Department's policy to standardise operating and application software, achieve inter-operability, connectivity and single point data entry, *Meghdoot 98*, a comprehensive package for all post office functions (except Saving Bank) was deployed in about one hundred offices. A truly versatile software, Meghdoot 98 has been developed entirely in-house by the Postal Training Centre, Mysore on Windows NT. It aims at the total integration of front office with back office operations in a post office.

6.6 *Sanchay Post*, the new comprehensive savings bank software, also on Windows NT, has been installed in 180 Post Offices and is in the process of being installed in another 115 sites. This software handles all types of transactions pertaining to SB, RD, TD, National Savings Certificates, IVPs, KVPs, etc.

### SATELLITE MONEY ORDER SERVICE

6.7 As a part of its modernizing strategy, the Department of Posts has successfully introduced an innovative satellite based easily accessible instant money order service for helping the common man throughout the country. Modern technology in the form of Very Small Aperture Terminals (VSATs) has been introduced in the postal system for facilitating quicker payment of money orders. A total of 77 VSAT stations have been set up in the country which are in turn connected to another 610 locations through the telephone network through which money orders are getting transmitted instantly cutting down the transmission time on an average by 7 to 10 days thus facilitating much quicker payment of money orders than earlier. The number of transactions being handled on the VSATs has gone up from a few thousands at the inception to over 7.5 lakhs per



हजार से बढ़कर 7.5 लाख प्रतिमाह हो गई है। प्रौद्योगिकी की सफलता से उत्साहित होकर, वर्ष 1998-99 के दौरान विभाग ने 21 मौजूदा वीएसएटी का बौंड रेट 1.2 के बीपीएस से 9.6 के बीपीएस तक बढ़ा दिया।

### हाइब्रिड मेल सर्विस तथा कारपोरेट मनीआर्डर सर्विस

6.8 वीएसएटी के संस्थापन से विभाग दो मूल्यवर्धित उत्पाद हाइब्रिड मेल सर्विस (एचएमएस) और कारपोरेट मनीआर्डर सर्विस की व्यवस्था कर सका है। एचएमएस मूलपाठ तथा डेटा को इलेक्ट्रॉनिकी से एक वीएसएटी केंद्र से दूसरे वीएसएटी केंद्र में प्रेषण करने की सुविधा उपलब्ध करवाता है जिससे उसे एक डाक मद की तरह पोस्टमैन द्वारा वितरित किया जा सके। कारपोरेट मनीआर्डर सर्विस ने कारपोरेट ग्राहकों को 100 लाख रुपये तक के मनीआर्डर भेजने में सक्षम कर दिया है।

### स्वचालित एकीकृत मेल प्रोसेसिंग प्रणाली ( एआईएमपीएस )

6.9 विभाग चेन्नई और मुंबई में स्वचालित एकीकृत मेल प्रोसेसिंग प्रणाली प्रयुक्त करता है। यह प्रणालियाँ 10 लाख मर्दें प्रतिदिन निपटा रही हैं। इससे डाक की अधिक मात्रा को कम समय में प्रोसेस करना संभव हो गया है।

### इलेक्ट्रॉनिक फ्रैंकिंग मशीन ( ईएफएम )

6.10 विभाग द्वारा निर्णय लिया गया था कि डाकघरों में संस्थापित तथा ग्राहक द्वारा डाक के उपयोग के लिए प्राप्त की जाने वाली फ्रैंकिंग मशीनें केवल इलेक्ट्रॉनिक होंगी। बहुमुखी होने के अलावा, इलेक्ट्रॉनिक फ्रैंकिंग मशीनों में अतिरिक्त सुरक्षा का गुण है जो उन्हें गड़बड़ी रहित बनाता है तथा राजस्व के क्षरण को रोकता है। इन मशीनों को टेलीफोन लाइनों पर कम्प्यूटर के जरिए परीक्ष क्षेत्रों के लिए भी जवाबदेह बनाया जा सकता है। वर्ष 1998-99 के दौरान कुल 150 इलेक्ट्रॉनिक फ्रैंकिंग मशीनें संस्थापित की गई हैं।

### वाई 2 के

6.11 नई सहस्राब्दि, विशेषकर वर्ष 2000 से कम्प्यूटरों में एक बहुत गंभीर समस्या उत्पन्न होने की संभावना थी, चूंकि ये सन्निहित समय तथा डेटेक्ताक्स में शताब्दियों तथा अधिवर्षों को पहचानने के लिए सक्षम नहीं थीं। सामान्यतः ज्यादातर प्रचालन और खासतौर पर बचत बैंक तथा डाक जीवन बीमा के क्षेत्र वाई 2 के की समस्या के प्रति अधिक गंभीर थे। हार्डवेयर और साफ्टवेयर के वे क्षेत्र जो इस समस्या के प्रति सबसे ज्यादा संवेदनशील थे उनकी पहचान करके इस समस्या के प्रभाव को कम करने के लिए सक्षम कदम उठाए गए।

### वेब उपस्थिति

6.12 इंटरनेट का "वर्ल्ड वाइड वेब" सूचना, संचार तथा विपणन के लिए जल्दी ही एक कम खर्चीला विश्व-पहुंच का यंत्र बनकर आ रहा है।

6.13 डाक निदेशालय का इंटरनेट वर्ष 1998-99 के दौरान शुरू हुआ था। इस प्रणाली में 125 नोड्स को कवर करने के लिए इंटरनेट पहुंच, डाक पेटियां, चैट और एफटीपी की व्यवस्था है। इंटरनेट को एक 64 के बी पी एस लीज्ड लाइन के माध्यम से एकीकृत किया गया है।

6.14 लोकल एरिया नेटवर्क (एल ए एन) में एक इंटरनेट वेबसाइट भी स्थापित किया गया है, अंततः जिसका उद्देश्य एक कागज रहित कार्यालय बनाने की ओर अग्रसर होना है। डाक निदेशालय के लोकल एरिया नेटवर्क का पूर्वोत्तर और असम सर्किल से अंतर्संबंध बना हुआ है। असम सर्किल में गुवाहाटी में एक 64 के बी पी एस लीज्ड लाइन की व्यवस्था की गई है। शिलांग में डायल-अप तंत्र है क्योंकि उस स्टेशन पर किसी लीज्ड सर्किट की व्यवस्था नहीं है।

6.15 इसकी ई-व्यवसाय तथा ई-मेल की संभावनाओं को देखते हुए विभाग एचटीटीपी://डब्ल्यूडब्ल्यूडब्ल्यू. इंडिया पोस्ट ऑरग, पर एक वेबसाइट स्थापित कर रहा है जिससे डाक सेवाओं के संभावित प्रयोक्ताओं को विश्व भर में आसानी से सूचना मिल सकेगी। इसे अन्य डाक प्रशासनों विशेष रूप से यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन (यू.पी.यू.) से जोड़ा जा सकेगा तथा "निर्यात" किए जा सकने वाले उत्पाद, सेवाओं तथा प्रौद्योगिकियों के लिए एक बाजार तंत्र के रूप में विकसित किया जा सकेगा।

### डाकघरों का आधुनिकीकरण

6.16 विभाग ने वर्ष 1994-95 से चरणबद्ध रूप में चुनिंदा डाकघरों के आधुनिकीकरण का कार्य हाथ में लिया, जिसका उद्देश्य अन्य बातों के साथ-साथ डाकघरों में प्रचालनात्मक उपकरणों का उन्नयन करना और प्रयोक्ताओं के लिए अनुकूल माहौल और कर्मचारियों के लिए एक बेहतर कार्य करने के वातावरण की व्यवस्था करना था। तभी से ही यह जारी कार्यक्रम सफलतापूर्वक कार्यान्वित हो रहा है। वर्ष 1998-99 के दौरान अठ्ठानवे डाकघर आधुनिकीकृत किए गए थे जिससे अब तक आधुनिकीकृत डाकघरों की संख्या बढ़कर 1306 तक हो गई है।

6.17 9वां पंचवर्षीय योजना के दौरान भारतीय डाक अपने नियोजित बजट का 61 प्रतिशत नई प्रौद्योगिकी के समावेश के लिए खर्च करेगा जिससे सेवा गुणवत्ता में सुधार एवं उन्नयन हो, ग्राहकों की बढ़ती हुई आवश्यकताएं पूरी की जा सकें तथा नई मूल्यवर्धित सेवाओं तथा उत्पादों को विकसित एवं उपलब्ध कराया जा सके।



month. Encouraged by the success of the technology, the Department upgraded 21 existing VSATs from 1.2Kbps to 9.6 Kbps baud rate, during the year 1998-99.

#### HYBRID MAIL SERVICE AND CORPORATE MONEY ORDER SERVICE

6.8 Installation of VSATs also enabled the Department to provide two value added products called Hybrid Mail Service (HMS) and Corporate Money Order Service. The former provides the facility to transmit text and data electronically from one VSAT centre to another to effect delivery of the same through the Postman as a postal article. Corporate Money Order service enables the corporate clients to send Money Orders upto the value of Rs. 100 lakhs.

#### AUTOMATIC INTEGRATED MAIL PROCESSING SYSTEM (AIMPS)

6.9 The Department uses automatic integrated mail processing system, at Chennai and Mumbai. These systems are handling over 10 lakh articles every day. This has enabled processing of a large volume of mail in a short time.

#### ELECTRONIC FRANKING MACHINES (EFMs)

6.10 A decision was taken by the Department that Franking Machines installed in post offices as well as those to be procured by the customers would only be of the electronic variety. Besides being versatile, the Electronic Franking Machines have additional security features which make them tamper proof thus preventing leakage of revenue. These machines are also amenable to remote access through computers over telephone lines. A total of 150 Electronic Franking Machines were installed during the year 1998-99.

#### Y2K

6.11 The advent of the new millenium, the year 2000 in particular, was expected to pose a serious problem in computers which were not capable of recognising centuries and leap years in the embedded time and date clocks. Most operations in general, and the Savings Bank and Postal Life Insurance area, in particular, were vulnerable to the Y2K problem. The hardware and software vulnerable to the bug

were identified and effective steps taken to mitigate the impact of the problem.

#### WEB PRESENCE

6.12 The Internet's Worldwide Web is fast emerging as an affordable and globally accessible tool for information, communication and marketing.

6.13 The internet of the Postal Directorate was commissioned during the year 1998-99. The system provides internet access, mail boxes, ICQ, Chat and FTP to over 125 nodes. Internet has been integrated through a 64 Kbps leased line.

6.14 An internet website has also been set up in the Local Area Network (LAN) that has the objective, in the long run, of moving towards a paperless office. The Postal Directorate's LAN has connectivity to the North Eastern and Assam Circles. Assam Circle has been provided a 64Kbps leased line at Guwahati. Shillong has a dial up mechanism, as there is no provision of leased circuit at that station.

6.15 Recognising its potential for e-business and e-mail, the Department is setting up a Website at <http://www.indiapost.org>, which will facilitate flow of information globally directed at potential users of postal services, connectivity to other postal administrations, including the Universal Postal Union (UPU), and develop into a marketing tool for 'exportable' products, services and technologies.

#### Modernisation of Post offices

6.16 The Department took up modernisation of selected Post Offices in a phased manner from the year 1994-95 which inter-alia aimed at upgrading operational equipment in post offices and providing a friendly ambience for the users and a better working environment for the workers. This on-going programme is being successfully implemented since then. Ninety Eight Post Offices were modernised during the year 1998-99 raising the number of post offices modernised so far to 1306.

6.17 During the 9<sup>th</sup> Five Year Plan, India Post will be spending about 61% of its planned budget on induction of technology with a view to improving and upgrading the quality of service, meeting the emerging need of the customers and developing and providing new value added services and products.



## अध्याय-7 एजेंसी कार्य

### बचत बैंक

7.1 डाकघर बचत बैंक एक ऐसा एजेंसी कार्य है जो डाक विभाग द्वारा वित्त मंत्रालय की ओर से किया जाता है। देशभर में 1,54,000 से अधिक डाकघरों के माध्यम से डाकघर बचत बैंक का कार्य हो रहा है और इस प्रकार यह देश में बचत के एक सबसे बड़े माध्यम के रूप में अपना योगदान दे रहा है। बचत बैंक का कार्य करने वाले 1,37,847 डाकघर देश के ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित हैं। वर्तमान में 11 करोड़ से अधिक के खातों प्रचालन में हैं। 31.3.99 की स्थिति के अनुसार डाकघर बचत बैंक की बचत बैंक स्कीमों में कुल संचयों जमा की राशि 1,51,639 करोड़ रु. थी और वार्षिक वसूली लगभग 25,000 करोड़ रु. थी।

7.2 डाकघर बचत बैंक की ओर से वर्तमान में निम्नलिखित सेवाएं प्रदान की जाती हैं :

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

7.3 नीचे तालिका 10 में बचत योजनाओं द्वारा किए कार्य-व्यापार की रूपरेखा दी गई है:-

तालिका - 10 बचत योजनाएं : कार्य व्यापार रूपरेखा ( 31.3.99 की स्थिति के अनुसार )		
बचत योजना का नाम	खातों की संख्या	कुल राशि ( करोड़ रुपयों में )
बचत खाता (एसबी)	5,90,10,621	7833.11
आवर्ती जमा खाता	4,01,63,817	11244.28
सावधि जमा खाता	19,41,797	4322.80
मासिक आय योजना खाता	56,30,243	20418.37
राष्ट्रीय बचत योजना, 1992	6,89,249	846.04
लोक भविष्य निधि खाता	10,48,504	3338.01

7.4 मौजूदा अधिदेशों के अनुसार, डाकघर बचत बैंक अनिवार्य रूप से लघु निवेशकों की आवश्यकताओं को पूरा करने का प्रयास करता है। तथापि, पिछले कुछ वर्षों में वाणिज्यिक बैंकों के ग्रामीण क्षेत्रों में विस्तार के परिणामस्वरूप लघु बचतों को जुटाने के लिए ही बुनियादी साधनों की व्यवस्था करने का तर्क मद्धम पड़ गया है। बढ़ती प्रतियोगिता के माहौल और देशभर में व्यापक रूप से फैले सभी प्रकार के ग्राहकों की सेवा करने की आवश्यकता के मद्देनजर डाकघर बचत बैंक के लिए भी आवश्यक हो गया है कि वह नवीनतम

आसूचना प्रौद्योगिकी को प्रयोग में लाए। विभाग द्वारा विकसित बी-सैट नेटवर्क का प्रयोग करके और व्यापक बचत बैंक साफ्टवेयर "संचय पोस्ट" का कई डाकघरों में इस्तेमाल करके डाकघर बचत बैंक निकट भविष्य में अपने ग्राहकों को आधुनिक बैंक सुविधाएं प्रदान करने की तैयारी कर रहा है। वित्त मंत्रालय ने डाकघर बैंक प्रणाली की समीक्षा के लिए पहले ही उच्चस्तरीय समिति का गठन कर लिया है जिसमें विभाग का प्रतिनिधित्व श्री बी.एन. सोम, सदस्य (प्रचालन) कर रहे हैं।

## Chapter 7

### AGENCY FUNCTIONS

#### Savings Bank

7.1 The Post Office Savings Bank (POSB) is an agency function performed by the Department of Posts on behalf of the Ministry of Finance. The countrywide network of more than 1,54,000 Post Offices provides an unparalleled network to the POSB and contributes to making it the single largest mobiliser of savings in the country. As many as 1,37,847 Post Offices performing the savings bank function are located in the rural areas of the country. In excess of 11 crores accounts are currently in operation. The cumulative outstanding amount in the Savings Bank Schemes of the POSB as on 31.3.99 was Rs.1,51,639 crores, with annual collections being in the vicinity of Rs.25,000 crores.

7.2 The following schemes are at present offered by the Post Office Savings Bank (POSB):

- Savings Account Scheme
- Recurring Deposit Scheme
- Time Deposit Scheme: 1 Year, 2 Years, 3 Years & 5 Years
- Monthly Income Scheme
- Public Provident Fund Scheme
- Kisan Vikas Patra Scheme
- National Savings Certificate
- National Savings Schemes, 1992,

7.3 The business profile of the Saving Schemes is given in Table 10 below:

**Table 10**  
**SAVING SCHEMES : BUSINESS PROFILE (AS ON 31.3.99)**

Name of Saving Scheme	No. of Accounts	Total Amount (in Crores of Rupees)
Saving Account (SB)	5,90,10,621	7833.11
R.D. Accounts	4,01,63,817	11244.28
T.D. Accounts	19,41,797	4322.80
MIS Accounts	56,30,243	20418.37
NSS 1992	6,89,249	846.04
PPF	10,48,504	3338.01

7.4 In terms of the existing mandate, the POSB is essentially geared to meet the requirements of the small investors. However, over the years the rationale for providing an exclusive infrastructure for mobilising small savings has diminished as a result of the expansion of the rural reach of the commercial banks. An increasingly competitive environment coupled with the need to serve a very large customer base spread over the country has made it necessary for the POSB to harness the latest information

technology. Using the V-SAT network being developed by the Department and the comprehensive Savings Bank Software, 'Sanchay Post' already introduced in a number of post offices, the Post Office Savings Bank is preparing to offer its customers the state of the art banking facilities in the very near future. To this end, the Ministry of Finance has already constituted a High Level Committee to review the system of POSB in which the Department is represented by Shri B.N. Som, Member (Operations).



7.5 समिति के विचारार्थ विषय इस प्रकार हैं:-

- i. विचारार्थ विषय सं. 1 : डाकघर बचत बैंक के मौजूदा अधिदेशों की समीक्षा करना और ग्राहकों की बढ़ती आवश्यकताओं तथा हाल ही में प्रौद्योगिकी विशेष रूप से आसूचना प्रौद्योगिकी और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के क्षेत्र में हुई उन्नति के अनुरूप इसे बनाने की संभावनाओं की जांच करना।
- ii. विचारार्थ विषय सं. 2 : डाकघर बचत बैंक को परिचालित करने वाले मौजूदा सांविधिक उपबंधों की प्रासंगिकता एवं उपयुक्तता की जांच करना और डाकघर बचत बैंक के मौजूदा तथा भावी कार्यों को सरल बनाने के लिए इनमें संशोधन करने के संबंध में सुझाव देना यदि संशोधन अपेक्षित है।
- iii. विचारार्थ विषय सं. 3: भारतीय अर्थव्यवस्था के आर्थिक उदारीकरण एवं विश्वव्यापीकरण, आधुनिक प्रौद्योगिकी में हुई उन्नति तथा ग्राहकों के हितों के संदर्भ में डाकघर बचत बैंक के भविष्य की रूपरेखा तैयार करना।

7.6 विभाग संयुक्त राष्ट्र संघ की विकास परियोजनाओं के लिए डाक बचत में भी भाग ले रहा है जो विकास के लिए घरेलू वित्तीय स्रोतों को जुटाने के संबंध में संयुक्त राष्ट्र संघ की आम सभा के द्वारा पारित संकल्प का ही एक भाग है।

#### डाक जीवन बीमा

7.7 सन् 1884 में प्रारंभ की गई डाक जीवन बीमा योजना सरकारी कर्मचारियों के लिए सबसे पुरानी कल्याण योजनाओं में से एक है। प्रारंभ में यह योजना केवल डाक कर्मचारियों तक ही सीमित थी। आज यह योजना न केवल केन्द्रीय तथा राज्य सरकार के कार्मिकों को बल्कि सशस्त्र सेना कार्मिकों, स्थानीय निकायों के कर्मचारियों, सरकार द्वारा अनुदान प्राप्त शैक्षणिक संस्थानों, विश्वविद्यालयों, राष्ट्रीयकृत बैंकों, भारत सरकार के अनेकों स्वायत्त तथा वित्त संस्थानों और केंद्र व राज्यों के सार्वजनिक उपक्रमों के कर्मचारियों को सेवा प्रदान कर रही है। एक अभिनव परिवर्तन के तौर पर ग्रामीण क्षेत्रों में रह रहे लोगों के लाभ के लिए वर्ष 1995 में ग्रामीण डाक जीवन बीमा योजना शुरू की गई है।

7.8 31.3.1999 की स्थिति के अनुसार डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा निधि की स्थिति और वर्ष 1998-99 के दौरान प्राप्त कारोबार की स्थिति नीचे तालिका 11 में दी गई है :-

तालिका-11				
डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा द्वारा किया गया कार्य-निष्पादन : 1998-99				
योजना का नाम	प्राप्त पॉलिसियों की संख्या	बीमित राशि ( करोड़ रु. में )	पॉलिसियों की कुल संख्या	बीमित सकल राशि ( करोड़ रु. में )
डाक जीवन बीमा	1,47,892	1074.98	23,87,585	8000.61
ग्रामीण डाक जीवन बीमा	1,37,178	515.59	6,79,589	2036.52

7.9 डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा निम्नलिखित प्रकार की पॉलिसियों की सुविधा प्रदान करते हैं :

- आजीवन बीमा (सुरक्षा)
- परिवर्तनीय आजीवन बीमा (सुविधा)
- बंदोबस्ती बीमा (संतोष)
- 15 वर्ष तथा 20 वर्ष का प्रत्याशित बंदोबस्ती बीमा (सुमंगल)

7.10 डाक जीवन बीमा के अंतर्गत एक नई स्कीम 'युगल सुरक्षा' 1.8.1997 से शुरू की गई है जिसमें एक प्रीमियम का भुगतान करने पर बीमित व्यक्ति और उसके पति/पत्नी को बीमा कवर का लाभ प्रदान कर दिया जाता है। इस स्कीम के अंतर्गत 21 से 45 वर्ष के बीच की आयु वाले व्यक्ति द्वारा अधिकतम 5 लाख रुपये की बीमित राशि पॉलिसी ली जा सकती है। पॉलिसी की अवधि समाप्त होने पर अथवा बीमादार की मृत्यु होने पर, इनमें जो पहले पड़े, बीमादार अथवा उसकी पत्नी/उसके पति अथवा कानूनी उत्तराधिकारी को बीमित राशि तथा प्रोद्भूत बोनस का भुगतान कर दिया जाता है।



7.5 The terms of reference of the Committee are as follows:

- i. Term of Reference No.1: To review the existing mandate of the Post Office Savings Bank and examine the feasibility of suitably enlarging it consistent with enhanced customer expectations and recent technological advancements particularly those in the field of information technology and electronic banking;
- ii. Term of Reference No.2: To examine the relevance and adequacy of existing statutory provisions governing the Post Office Savings Bank and suggest modifications required, if any, to facilitate the existing as well as the envisaged functions of the post office savings bank; and
- iii. Term of Reference No.3: To outline the vision of the Post Office Savings Bank in the context of the economic liberalisation and globalisation of the Indian economy, recent technological advancements and the best interests of the customers.

7.6 The Department is also participating in the United Nations Postal Savings for Development Project which is a part of the UN General Assembly resolution on mobilisation of domestic financial resources for development.

#### Postal Life Insurance

7.7 Postal Life Insurance (PLI), introduced in 1884, is one of the oldest welfare schemes for the Government employees. The scheme was initially meant only for the postal employees. Today it caters not only to employees of the Central and the State Governments, but also to Armed Forces personnel, employees of the local bodies, government aided educational institutions, universities, nationalised banks, many autonomous and financial institutions of the Government of India and Central and State Public Undertakings. In a major innovation, Rural Postal Life Insurance Scheme was introduced in 1995 for the benefit of rural populace.

7.8 The status of PLI/RPLI Fund as on 31.3.1999 and the business procured during the year 1998-99 are as given in Table 11:

**TABLE 11**  
**PERFORMANCE OF PLI/RPLI : 1998-99**

Name of Plan	No. of Policies Procured	Sum Assured (Rs. in Crores)	Aggregate No. of Policies	Aggregate Sum Assured (Rs. in Crores)
PLI	1,47,892	1074.98	23,87,585	8000.61
RPLI	1,37,178	515.59	6,79,589	2036.52

7.9 PLI and Rural PLI offer the following types of policies:-

- Whole Life Assurance (Suraksha)
- Convertible whole Life Assurance (Suvidha)
- Endowment Assurance (Santosh)
- Anticipated Endowment Assurance for 15 and 20 years (Sumangal)

7.10 Under PLI, a new scheme called "Yugal Suraksha" has been introduced with effect from 1.8.1997 which provides insurance cover to the insurant and his/her spouse on payment of a single premium. Under this scheme, policy can be taken for a maximum sum assured of Rs.5 lakhs by those who are between 21 and 45 years of age. The sum assured alongwith accrued bonus is payable to insurant or his spouse/legal heir at the end of the term or death of insurant whichever is earlier.



7.11 डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा के कार्य का सभी डाक सर्किलों में कम्प्यूटरीकरण कर दिया गया है।

7.12 ग्रामीण क्षेत्रों में रह रहे लोगों के लिए विशेष रूप से "10 वर्षीय ग्रामीण डाक जीवन बीमा योजना" नामक विशेष योजना तैयार की गई है। इसकी मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं :

- (i) प्राकृतिक आपदाओं के मामले में बीमित व्यक्ति को एक वर्ष के देय प्रीमियम का भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है।

- (ii) एक वर्ष के बाद प्रीमियम का भुगतान बिना ब्याज के किया जा सकता है।

- (iii) देय प्रीमियम का भुगतान नहीं करने पर एक वर्ष तक पालिसी व्यपगत नहीं होती है।

7.13 सर्किलों में सभी डाक जीवन बीमा शाखाओं में ग्राहक सुविधा केन्द्र स्थापित किए गए हैं।

7.11 PLI/RPLI work in all postal circles have been computerised.

7.12 A special plan entitled "10 year RPLI Plan" has been designed specially for persons living in rural areas. Its highlights are given as under:-

- (i) In case of natural calamities; the insurant need not pay the due premia for one year;

- (ii) After one year the arrears of premia can be paid without interest; and

- (iii) The policy does not lapse for one year in case of non-payment of premia.

7.13 Customer care centres have been set up at all the PLI branches in the Circles.



# कुछ विशेष डाक टिकट





# SOME THEMATIC STAMPS





## अध्याय-8

## वित्त

8.1 वर्ष 1998-99 का निवल कार्यकारी व्यय पिछले वर्ष के 2559.95 करोड़ रुपये के व्यय की तुलना में 3313.54 करोड़ रुपये था (अर्थात् इसमें लगभग 29 प्रतिशत की वृद्धि हुई)। यह वृद्धि मुख्यतया अतिरिक्त विभागीय एजेंटों के लिए न्यायमूर्ति तलवार

समिति की सिफारिशों के कार्यान्वयन और 5वें वेतन आयोग की दूसरी किस्त के बकाया के भुगतान के कारण हुई। वर्ष 1996-97 से आगे के वर्षों में विभाग कार्यकारी व्ययों को बड़े बजटीय नियंत्रण और सूक्ष्म निगरानी के जरिए वित्त मंत्रालय द्वारा स्वीकृत सीमा के भीतर रख पाने में सफल हुआ है।

तालिका-12 राजस्व और व्यय (वर्ष 1998-99 के लिए)			
(करोड़ रुपये में)			
व्योरा	1997-98	1998-99	पिछले वर्ष की तुलना में प्रतिशत वृद्धि (+)/प्रतिशत की कमी (-)
<b>राजस्व</b>			
डाक टिकटों की बिक्री	872.78	946.89	8 %
नकदी के रूप में प्राप्त डाक शुल्क	407.32	483.86	19%
मनीआर्डर और भारतीय पोस्टल आर्डर आदि पर कमीशन	204.32	219.40	7%
*अन्य प्राप्तियां	82.10	72.42	(-) 12%
कुल	1566.52	1722.57	10%
<b>व्यय</b>			
सामान्य प्रशासन	225.79	262.54	16%
प्रचालन	2462.47	3020.69	23%
एजेंसी सेवाएं	149.32	167.28	12%
**अन्य	760.34	900.78	18%
कुल सकल व्यय	3597.92	4351.29	21%
घटाएं : वसुलियां	1037.97	1037.75	0%
निवल व्यय	2559.95	3313.54	29%

\* इसमें डाक विभाग द्वारा बिक्री किए गए पासपोर्ट आवेदन फार्म, पासपोर्ट शुल्क टिकट एवम् केन्द्रीय भर्ती शुल्क टिकट के लिए रखे गए सेवा प्रभार, अन्य डाक प्रशासनों आदि से हुई आय शामिल है।

\*\* इसमें मजदूरी, कार्यालय व्यय, समयोपरि भत्ता, किराया एवं कर, प्रोफेशनल सेवाएं, अनुरक्षण, स्टाफ को सुविधाएं, पेंशन संबंधी प्रभार, आपूर्ति और सामग्री, यांत्रिक उपस्कर, अन्य प्रशासनिक व्यय आदि शामिल हैं।

## Chapter 8

### FINANCE

8.1 The net working expenses of the year 1998-99 were Rs. 3313.54 crore against the previous year's expenditure of Rs. 2559.95 crore (i.e. an increase of about 29%). The increase was mainly due to implementation of Justice Talwar Committee recommendations for Extra Departmental Agents and

payment of 2<sup>nd</sup> installment of 5<sup>th</sup> Pay Commission's arrears. From the year 1996-97 onwards the Department has been able to keep the working expenses within the ceiling approved by the Ministry of Finance through strict budgetary control and close monitoring.

**Table 12**  
**Revenue and Expenditure**  
**(for the year 1998-99)**

(Rs. in crore)

Particulars	1997-98	1998-99	%age increase(+)/ decrease(-) over previous year
<b>Revenue</b>			
Sale of Stamps	872.78	946.89	8%
Postage realised in Cash	407.32	483.86	19%
Commission on Money orders & Indian Postal Orders etc.	204.32	219.40	7%
*Other Receipts	82.10	72.42	(-)12%
<b>Total</b>	<b>1566.52</b>	<b>1722.57</b>	<b>10%</b>
<b>Expenditure</b>			
General Administration	225.79	262.54	16%
Operation	2462.47	3020.69	23%
Agency Services	149.32	167.28	12%
**Others	760.34	900.78	18%
<b>Gross Expenditure</b>	<b>3597.92</b>	<b>4351.29</b>	<b>21%</b>
Less: Recoveries	1037.97	1037.75	0%
<b>Net Expenditure</b>	<b>2559.95</b>	<b>3313.54</b>	<b>29%</b>

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

\*\* This includes Wages, Office Expenses, Overtime Allowance, Rent and Taxes, Professional Services, Maintenance, Amenities to Staff, Pensionary charges, Supplies and Material, Machinery equipments, other Administrative expenses, etc.



8.2 विभाग की आय "वसूलियों" और "राजस्व" के रूप में होती है। उपर्युक्त तालिका 13 में उल्लिखित वसूलियों की मद विभाग द्वारा अर्जित कमीशन को वह रकम दर्शाती है जो विभाग द्वारा अन्य विभागों तथा संगठनों की ओर से किए गए एजेंसी कार्यों से अर्जित की गई है और राजस्व में डाक मदों की बिक्री, मनीआर्डरों तथा भारतीय पोस्टल आर्डरों पर कमीशन तथा अन्य प्रीमियम सेवाओं से हुई प्राप्तियों के जरिए हुई आय को दर्शाया गया है। विभाग की आय खर्च किए गए कार्यकारी व्ययों की तुलना में कम है। इसके परिणामस्वरूप

घाटे में और वित्त मंत्रालय से मिलने वाली तदनुरूपी वित्तीय सहायता में क्रमशः वृद्धि हुई है। प्रत्येक वर्ष घाटे में होने वाली वृद्धि की प्रवृत्ति को कार्यकारी व्ययों को नियंत्रित करके और साथ ही विभाग की आय में वृद्धि करके रोका जा सकता है। तथापि कार्यकारी व्ययों की अत्यधिक कटौती कर पाना व्यावहारिक नहीं है क्योंकि लगभग 88 प्रतिशत कार्यकारी व्यय वेतन, पेंशन आदि से संबंधित होते हैं जो कि अनिवार्य देयताएं हैं और इसलिए इन्हें नियंत्रित नहीं किया जा सकता। डाक मदों की शुल्क दरों में और एजेंसी कार्यों के पारिश्रमिक में

तालिका-13

1998-99 में एजेंसी सेवाओं के संबंध में कार्यकारी व्यय की वसूली

(करोड़ रुपये में)

क्रम सं.	लेखा शीर्ष	1997-98		1998-99	
		संशोधित प्राक्कलन	वास्तविक	संशोधित प्राक्कलन	वास्तविक
1.	बचत बैंक और बचत पत्र	996.51	969.67	1180.40	969.87
2.	सैनिक पेंशन	0.30	0.36	0.35	0.42
3.	कोयला खनिकों तथा ईपीएफ/परिवार पेंशन तथा विविध सेवाओं का भुगतान	2.45	1.98	2.00	2.56
4.	रेलवे पेंशन का भुगतान	23.47	6.00	6.00	4.09
5.	डाक जीवन बीमा	24.00	38.50	45.00	40.19
6.	सौमा शुल्क वसूली	1.00	0.79	0.90	0.95
7.	बचत बैंक पेयरिंग कार्य	0.00	0.00	0.00	0.00
8.	महिला समृद्धि योजना	42.47	3.30	1.50	0.00
9.	संयुक्त डाक-तारघरों का तार भाग	50.00	14.52	20.00	16.38
10.	*अन्य	3.90	2.85	3.85	3.29
	कुल	1144.10	1037.97	1260.00	1037.75

\* इसमें दिल्ली प्रशासन के गैर-डाक टिकटों की बिक्री पर कमीशन, सेना डाक सेवा लेखे और अन्य सरकारी विभागों से वसूलियां और पूजा आदि के नामे डाला जाने वाला स्थापना का भाग शामिल है।

8.2 The earnings of the Department are in the form of 'Recoveries' and 'Revenue'. The item 'Recoveries' mentioned in Table 13 above represents the amount of commission earned by the Department for Agency Functions done on behalf of other Departments and organisations and the 'Revenue' is on account of sale of postal articles, commission on money orders and Indian Postal Orders and receipts from other premium services etc. The earnings of the Department are on the lower side in comparison

to the working expenses incurred. This has resulted in gradual increase in deficit and corresponding budgetary support from the Ministry of Finance. The trend of increasing deficit every year can be arrested by controlling working expenses and also by increasing the earnings of the Department. However, substantial reduction in working expenses is not practicable as nearly 88% working expenses relating to salary, pension etc. are in the form of committed liability and thus not controllable. Improvement can

**Table 13**  
**Recovery of Working Expenses on account of Agency Services in 1998-99**

(Rs. in crore)

Sl. No.	Head of Account	1997-98		1998-99	
		RE	Actuals	RE	Actuals
1.	Saving Bank & Saving Certificate	996.51	969.67	1180.40	969.87
2.	Military Pension	0.30	0.36	0.35	0.42
3.	Payment of Coal Miners and EPF/Family Pension & Misc. Services	2.45	1.98	2.00	2.56
4.	Payment of Railway Pension	23.47	6.00	6.00	4.09
5.	Postal Life Insurance	24.00	38.50	45.00	40.19
6.	Custom Duty realisation	1.00	0.79	0.90	0.95
7.	Saving Bank pairing work	0.00	0.00	0.00	0.00
8.	Mahila Samridhi Yojana	42.47	3.30	1.50	0.00
9.	Telegraph Share of combined offices	50.00	14.52	20.00	16.38
10.	*Others	3.90	2.85	3.85	3.29
	Total	1144.10	1037.97	1260.00	1037.75

\* This includes Commission on sale of Non-Postal stamps of Delhi Administration, Recoveries from Army Postal Services Accounts and other Government Departments and share of Establishment debitable to capital, etc.



पर्याप्त वृद्धि करके तथा स्पीड पोस्ट, एक्सप्रेस पार्सल सेवा, हाइब्रिड मेल सेवा, मास मेलिंग, कारपोरेट मनोआर्डर आदि जैसी लाभ अर्जित करने वाली प्रीमियम सेवाओं को प्रोत्साहन देकर ही राजस्व प्राप्ति को स्थिति में सुधार लाया जा सकता है।

8.3 वर्ष के दौरान वित्त मंत्रालय द्वारा "कार्यकारी व्ययों" और "पूँजीगत परिव्यय" के लिए उपलब्ध कराई गई निधियों का वर्ष के दौरान पूर्णतः और समुचित रूप से उपयोग कर लिया गया था। 88.38 करोड़ रुपये को सरप्लस निधि को समय पर वित्त मंत्रालय को

अभ्यर्पित कर दिया गया था। अतिरिक्त विभागीय एजेंटों के लिए न्यायमूर्ति तलवार समिति की सिफारिशों के कार्यान्वयन के कारण निधियों की आवश्यकता अनिश्चित होने के बावजूद दत्तमत पूँजी और राजस्व खंडों के अंतर्गत कुल 4416.62 करोड़ रुपये (अंतिम रूप में अनुदान) के बजट में समग्र बचत केवल 9.95 करोड़ रुपये थी जो नगण्य सी ही थी। यह उल्लेखनीय उपलब्धि प्रभावी बजट नियंत्रण और मासिक आधार पर व्यय की प्रगति पर निगरानी रखने के कारण संभव हो सकी।

तालिका-14

1998-99 के दौरान अभ्यर्पित निधियाँ तथा बचत

(करोड़ रुपये में)

व्यय की प्रकृति	अनुपूरक अनुदान सहित बजट प्राक्कलन	वास्तविक व्यय	अधिक (+)/ बचत (-)	अभ्यर्पित रकम	बचत
3201 कार्यकारी व्यय	4428.01	4351.29	(-) 76.72	72.35	4.37
5201 पूँजीगत परिव्यय	76.99	55.38	(-) 21.61	16.03	5.58
कुल	4505.00	4406.67	(-) 98.33	88.38	9.95

### पूँजीगत परिव्यय

8.4 वर्ष 1998-99 के दौरान स्थायी परिसम्पत्तियों पर व्यय 55.38 करोड़ रु. था जिसमें से 45.78 प्रतिशत व्यय भूमि और भवन पर तथा 54.22 प्रतिशत उपकरणों, संयंत्रों तथा अन्य पर हुआ। वर्ष के अंत में स्थायी परिसम्पत्तियों पर पूँजी का मूल्य बढ़कर 884.41 करोड़ रुपये

हो गया। वर्ष के अंत तक निम्नलिखित प्रगामी स्थायी परिसम्पत्तियों का मूल्य 735.50 करोड़ था।

### सेवाओं की लागत

8.5 वर्ष 1998-99 के लिए मुख्य सेवाओं की लागत और राजस्व और पिछले वर्ष की स्थिति तालिका 15 में दर्शाई गई है।

be brought about only in the 'Revenue' receipts by adequately increasing tariff rates of postal articles, remuneration on account of agency functions and also by encouraging profit earning premium services such as Speed Post, Express Parcel Service, Hybrid Mail Service, Mass Mailing, Corporate Money Orders, etc.

8.3 The funds made available by the Ministry of Finance for 'Working Expenses' and 'Capital Outlay' during the year were fully and appropriately utilised during the year. The surplus funds to the tune

of Rs.88.38 crores were surrendered in time to the Ministry of Finance. Under voted Capital & Revenue Sections, despite uncertainty in requirement of funds due to implementation of Justice Talwar Committee recommendations for ED Agents, the overall saving out of the total budget of Rs. 4416.62 crores (final grant) was only Rs. 9.95 crores which was very nominal. This appreciable achievement could be made possible by effective budgetary control and by monitoring progress of expenditure on month to month basis (Table 14).

**Table 14**

**Funds Surrendered and Savings during 1998-99**

(Rs. in crore)

Nature of Expenditure	Budget Est. including Supplementary Grant	Actual Expenditure	Excess(+)/ Saving(-)	Amount Surrendered	Savings
3201 Working Expenses	4428.01	4351.29	(-)76.72	72.35	4.37
5201 Capital Outlay	76.99	55.38	(-)21.61	16.03	5.58
Total	4505.00	4406.67	(-)98.33	88.38	9.95

**Capital Outlay**

8.4 The expenditure on fixed assets in the year 1998-99 was Rs. 55.38 crores of which 45.78% was on land and buildings and 54.22% on apparatus, plants and others. The value of Capital on fixed assets rose to Rs.884.41 crores at the end of the year. The

net progressive fixed asset value upto the end of the year was Rs.735.50 crores.

**Cost of Services**

8.5 The cost and revenue of main services for the year 1998-99 alongwith the position for the previous year are as shown against each service in Table 15.



तालिका-15  
डाक सेवाओं की लागत (रुपयों में)  
(प्रायोजना के आधार पर)

सेवाएं	1997-98		1998-99	
	औसत लागत	औसत राजस्व	औसत लागत	औसत राजस्व
1. पोस्टकार्ड	2.72	0.25	3.36	0.25
2. मुद्रित पोस्टकार्ड	2.52	1.42	3.36	1.50
3. प्रतियोगिता पोस्टकार्ड	2.72	2.00	3.91	2.58
4. पत्र कार्ड	2.84	0.96	3.30	1.29
5. पत्र	3.15	3.22	3.74	3.93
पंजीकृत समाचार पत्र (6 एवं 7)				
6. एकल	3.55	0.26	3.89	0.26
7. बंडल	7.03	0.62	7.92	0.66
बुक पोस्ट (8, 9 एवं 10)				
8. बुक पैटर्न एवं सैम्पल पैकेट	4.88	2.70	6.30	5.04
9. मुद्रित पुस्तकें	7.46	2.25	7.03	2.04
10. अन्य पत्रिकाएं	6.43	2.08	8.49	2.13
11. पावती	2.42	1.00	2.84	1.58
12. पार्सल	27.50	29.91	35.95	27.24
13. पंजीकरण	16.87	9.67	20.65	11.17
14. स्पीड पोस्ट	22.62	40.74	22.34	55.13
15. मूल्यदेय डाक	13.19	2.88	16.77	2.85
16. बीमा	23.68	41.90	30.15	39.78
17. मनीआर्डर	24.26	15.82	28.71	16.23
18. तार मनीआर्डर	29.25	17.82	35.29	18.23
19. भारतीय पोस्टल आर्डर	11.45	0.90	13.92	0.93
20. विदेश डाक	7.06	11.93	9.35	10.21
21. बचत बैंक	14.18	9.52	17.04	15.22
22. महिला समृद्धि योजना	28.22	9.52	40.19	15.22
23. बचत पत्र व किसान विकास पत्र	22.95	12.14	31.32	20.16
24. इंदिरा विकास पत्र	6.16	12.14	6.58	5.47

Table 15  
Cost of Services (in Rs.)  
(on the basis of projections)

Services	1997-98		1998-99	
	Average Cost	Average Revenue	Average Cost	Average Revenue
1. Post Card	2.72	0.25	3.36	0.25
2. Printed Post Card	2.52	1.42	3.36	1.50
3. Competition Post Card	2.72	2.00	3.91	2.58
4. Letter Card	2.84	0.96	3.30	1.29
5. Letter	3.15	3.22	3.74	3.93
<b>Registered Newspapers (6 &amp; 7)</b>				
6. Single	3.55	0.26	3.89	0.26
7. Bundle	7.03	0.62	7.92	0.66
<b>Book Post (8, 9 &amp; 10)</b>				
8. Book Pattern & Sample Packet	4.88	2.70	6.30	5.04
9. Printed Books	7.46	2.25	7.03	2.04
10. Other Periodicals	6.43	2.08	8.49	2.13
11. Acknowledgement	2.42	1.00	2.84	1.58
12. Parcel	27.50	29.91	35.95	27.24
13. Registration	16.87	9.67	20.65	11.17
14. Speed Post	22.62	40.74	22.34	55.13
15. Value Payable Post	13.19	2.88	16.77	2.85
16. Insurance	23.68	41.90	30.15	39.78
17. Money Order	24.26	15.82	28.71	16.23
18. Telegraphic Money Order	29.25	17.82	35.29	18.23
19. Indian Postal Order	11.45	0.90	13.92	0.93
20. Foreign Mail	7.06	11.93	9.35	10.21
21. Savings bank	14.18	9.52	17.04	15.22
22. Mahila Smridhi Yojana	28.22	9.52	40.19	15.22
23. Savings Certificates & Kisan Vikas Patra	22.95	12.14	31.32	20.61
24. Indira Vikas Patra	6.16	12.14	6.58	5.47



## अध्याय-9 मानव संसाधन विकास

9.1 किसी भी संगठन की शक्ति उससे जुड़े व्यक्तियों में निहित होती है। इस 6,02,987 कर्मचारियों की जनशक्ति वाले विभाग के पास सुविकसित आधारभूत प्रशिक्षण ढांचा उपलब्ध है। यह विभाग मानव संसाधन विकास पर निरंतर सर्वाधिक ध्यान देता रहा है जिसे डाक प्रचालनों में प्रौद्योगिकी के समावेश की दृष्टि से हाल के वर्षों में और अधिक प्रोत्साहन दिया गया है। इसने प्रबंध एवं प्रचालन के तथा अन्य कर्मचारियों की दक्षता के निरंतर उन्नयन और उनका व्यावसायिक ज्ञान बढ़ाने के प्रयोजन से ऑन-द-जॉब और संस्थागत, दोनों के लिए व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार किया है।

### प्रशिक्षण संबंधी आधारभूत ढांचा

9.2 विभाग के प्रशिक्षण संबंधी आधारभूत ढांचे में निम्नलिखित प्रशिक्षण संस्थान शामिल हैं :

- (1) पोस्टल स्टाफ कालेज भारत, गाजियाबाद; और
- (2) दरभंगा, मधुरै, मैसूर, सहारनपुर और वडोदरा स्थित क्षेत्रीय डाक प्रशिक्षण केन्द्र।

### पोस्टल स्टाफ कालेज

9.3 गाजियाबाद स्थित पोस्टल स्टाफ कालेज विभाग के प्रबंधकीय संवर्गों की प्रशिक्षण संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने वाली शीर्ष प्रशिक्षण संस्था है। इस कालेज का मुख्य उद्देश्य भारतीय डाक सेवा और डाक सेवा समूह "ख" के अधिकारियों में अपेक्षित ज्ञान, दक्षता और आचार-व्यवहार का विकास करना है ताकि वे डाक प्रणाली को अधिक कार्यकुशल और उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं के प्रति अनुक्रियाशील बना सकें। इस दृष्टि से सेवा में भर्ती के समय और सेवाकाल के दौरान उन्हें प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है। डाक सेवाओं के प्रबंध क्षेत्रों में अनुसंधान करना और अनुसंधान कार्य को प्रोत्साहन देना तथा पोस्टल डाटा बैंक और डाक्यूमेंटेशन केन्द्रों की स्थापना करना भी कालेज का उद्देश्य है।

9.4 इसके अतिरिक्त, यह कालेज यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन (यूपीयू), एशियन पैसिफिक पोस्टल कालेज, बैंकाक (थाईलैंड) के परामर्श पर तथा दक्षेस देशों के मध्य हुए करार के अंतर्गत विदेशी डाक प्रशासनों से संबंधित अधिकारियों के लाभ के लिए डाक सेवाओं के विभिन्न पहलुओं पर कार्यशाला का आयोजन भी करता है।

9.5 समीक्षाधीन अवधि के दौरान, कालेज ने 5 प्रवेश (इंडक्शन) तथा 15 सेवाकालीन पाठ्यक्रम आयोजित किए जिसमें 323 अधिकारियों ने भाग लिया। इसके अतिरिक्त इस अवधि के दौरान 172 अधिकारियों को कम्प्यूटर का प्रशिक्षण भी प्रदान किया गया।

9.6 7.12.1998 से 18.12.1998 तक एक कार्यकारी विकास कार्यक्रम आयोजित किया गया था जिसमें भारत की ओर से 5 अधिकारियों सहित भूटान, नेपाल, तंजानिया, युगांडा, वियतनाम और जाम्बिया, प्रत्येक के डाक प्रशासन से एक अधिकारी ने भाग लिया।

9.7 28.12.1998 से 8.1.1999 तक भूटान पोस्ट के 6 अधिकारियों के लिए एक कार्यकारी विकास कार्यक्रम विशेष रूप से आयोजित किया गया।

9.8 विदेशों में प्रशिक्षण प्राप्त करने वाले भारतीय डाक सेवा अधिकारियों की संख्या निम्नानुसार है :-

(1) चीन	:	1
(2) जापान	:	1
(3) सिंगापुर	:	1
(4) स्वीडन	:	1
(5) थाइलैंड	:	8

(एशिया प्रशांत पोस्टल कालेज)

### क्षेत्रीय डाक प्रशिक्षण केन्द्र

9.9 क्षेत्रीय डाक प्रशिक्षण केन्द्रों के मुख्य उद्देश्य हैं :

- डाक एवं रेल डाक सेवा के निरीक्षकों तथा समयमान डाक एवं छंट्टाई सहायकों को प्रवेश प्रशिक्षण प्रदान करना;
- डाक एवं छंट्टाई सहायकों, पर्यवेक्षकों, निरीक्षकों, सहायक अधीक्षक डाकघर, पोस्टमास्टर्स आदि को सेवाकालीन और पुनश्चर्चा प्रशिक्षण प्रदान करना; तथा
- विभाग की आवश्यकताओं के अनुरूप कर्मचारियों को कम्प्यूटर हार्डवेयर तथा सॉफ्टवेयर प्रणालियों को समझने, उनका प्रचालन करने के लिए अपेक्षित दक्षता और उनकी जानकारी प्रदान करना।



## Chapter 9

# HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

9.1 The strength of an organisation is the strength of its people. The Department with a manpower of 6,02,987 employees has a well developed training infrastructure. It has always been giving priority attention to human resource development, which in recent years received added stimulus in view of induction of technology in postal operations. It has worked out extensive training programmes, both on the job as well as institutional, for the managers and operatives and other functionaries for continually upgrading skills and professional competence.

## TRAINING INFRASTRUCTURE

9.2 The training infrastructure of the Department consists of the following Training Institutes:

- (1) Postal Staff College of India, Ghaziabad; and
- (2) Regional Postal Training Centres at Darbhanga, Madurai, Mysore, Saharanpur and Vadodara.

### Postal Staff College

9.3 The Postal Staff College of India at Ghaziabad is the apex training institution catering to the training needs of the managerial cadres of the Department. The primary objective of the college is to impart induction as well as in-service training to the officers of the Indian Postal Service and Postal Service Group 'B' with a view to inculcating requisite knowledge, skills and attitude to enable them to make the Postal System effective and responsive to customers' needs. The College also undertakes and promotes research in the spheres of management of Postal Services. The mandate of the College is also to build up a Postal Data Bank and Documentation Centre.

9.4 In addition, the college also organises workshops on different aspects of the Postal Services at the behest of the Universal Postal Union (UPU), Asian Pacific Postal College, Bangkok (Thailand) and under the agreement amongst SAARC countries for the benefit of officers belonging to foreign postal administrations.

9.5 During the period under review, the college conducted 5 Induction and 15 in-service training programmes, in which 323 officers participated. Besides, 172 officers were imparted training in computers during the period.

9.6 An Executive Development Programme was organised from 7.12.1998 to 18.12.1998 with participation of one officer each from the postal administrations of Bhutan, Nepal, Tanzania, Uganda, Vietnam and Zambia along with 5 officers from India.

9.7 An Executive Development Programme was specially organised for 6 officers of Bhutan Post from 28.12.1998 to 8.1.1999.

9.8 The number of Indian Postal Service officers trained abroad is as under:

(1) China	: 1
(2) Japan	: 1
(3) Singapore	: 1
(4) Sweden	: 1
(5) Thailand (Asian Pacific Postal College)	: 8

### Regional Postal Training Centres

9.9 The main objectives of the Regional Postal Training Centres are:

- To impart induction training to Inspectors (Postal) and (RMS) and Time-scale Postal and Sorting Assistants ;
- To impart in-service and refresher training to Postal and Sorting Assistants, Supervisors, Inspectors, ASPOs, Postmasters, etc.; and
- To impart the skill and knowledge required to understand and operate computer hardware and software systems relevant to the needs of the Department.

9.10 A total number of 10,548 officials were imparted training during 1998-99 by the five Regional Training Centres.



9.10 1998-99 के दौरान, पांच क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्रों द्वारा कुल 10,548 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

#### कार्य निष्पादन में उत्कृष्टता का सम्मान करना

9.11 डाक विभाग के कर्मचारियों को सेवा में उत्कृष्टता हेतु पुरस्कृत करने के लिए विभाग में 1984 में मेघदूत पुरस्कारों की शुरुआत की गई थी। इन पुरस्कारों हेतु चयन का कार्य विभाग के वरिष्ठ अधिकारियों की एक समिति द्वारा विभिन्न सर्किलों की ओर से भेजे गए नामांकनों में से किया जाता है। वर्ष 1997 तक ये पुरस्कार दस श्रेणियों को दिए जाते थे जिसमें अतिरिक्त विभागीय एजेंटों और विभागीय कर्मचारियों के समूह क, ख, ग और घ को शामिल किया जाता था। वर्ष 1998 से इस पुरस्कार की एक नई श्रेणी (xi) उन कर्मचारियों के लिए शुरू

की गई जिन्होंने विभाग द्वारा प्रायोजित किसी कार्यक्रमलाप को बढ़ावा देने के लिए सामूहिक रूप से उत्कृष्ट कार्य किया है।

9.12 मेघदूत पुरस्कार में 51,000 रुपये का नकद पुरस्कार और एक प्रशस्ति-पत्र प्रदान किया जाता है। वर्ष 1998 में शुरू की गई नई श्रेणी के मामले में 51,000 रुपये के नकद पुरस्कार को विजेता टीम के सदस्यों में बराबर बांट दिया जाता है और टीम के प्रत्येक सदस्य को व्यक्तिगत रूप से प्रशस्ति-पत्र प्रदान किया जाता है। डाक भवन, नई दिल्ली में दिनांक 13 अक्टूबर, 1998 को आयोजित एक समारोह में सचिव (डाक) द्वारा 14 कर्मचारियों को वर्ष 1997 और 1998 के पुरस्कार प्रदान किए गए।

---

### Recognition of Excellence in Performance

9.11 Meghdoot Awards were introduced in the Department of Posts in 1984 to reward employees of the Department for excellence in service. Selection for awards is made by a Committee of senior officers in the Department, from amongst nominations sent by the various Circles. Up to the year 1997, awards were given for ten categories of employees covering Extra Departmental agents and Departmental personnel from Groups A, B, C and D. A new category (XI) was introduced in 1998 for officials

who have done outstanding team work in furtherance of an activity sponsored by the Department.

9.12 Meghdoot Award carries a cash prize of Rs. 51,000/- and a scroll. In case of the new category introduced in 1998 the cash award of Rs. 51,000/- is distributed equally amongst team members, and individual scrolls are given to each member. The awards for the year 1997 and 1998 were distributed to 14 officials by Secretary (Posts) on 13<sup>th</sup> October 1998 in a function organised at Dak Bhawan, New Delhi.



## अध्याय-10 सतर्कता कार्यकलाप

10.1 यद्यपि विभाग में निष्कलंकता, सत्यनिष्ठा और कार्यकुशलता बनाए रखने का मुख्य उत्तरदायित्व सचिव, डाक विभाग में निहित है, किंतु उपमहानिदेशक (सतर्कता) विभाग के मुख्य सतर्कता अधिकारी हैं। मुख्य सतर्कता अधिकारी सतर्कता संबंधी सभी मामलों में सचिव के विशेष सहायक के तौर पर कार्य करते हैं और वे डाक विभाग और केंद्रीय सतर्कता आयोग के मध्य कड़ी के रूप में कार्य करते हैं।

10.2 मुख्य सतर्कता अधिकारी सतर्कता मामलों को देखने के अलावा संवेदनशील स्थानों का नियमित और अचानक निरीक्षण करने, ऐसे कार्यविधियों की समीक्षा करने और दोषरहित बनाने जिनमें भ्रष्टाचार या कदाचार की आशंका मालूम पड़ती हो और विभाग और इसके फोल्ड कार्यालयों में भ्रष्टाचार और दूसरे प्रकार के अनाचारों की रोकथाम, इनका पता लगाने और दंड देने के लिए भी जवाबदेह हैं।

10.3 उपमहानिदेशक (सतर्कता)/मुख्य सतर्कता अधिकारी को मुख्यालय में एक अंशकालिक (पार्ट टाइम) निदेशक (सतर्कता), दो सहायक महानिदेशकों और एक डेस्क अधिकारी द्वारा सहयोग प्रदान किया जाता है। सर्किल, क्षेत्रीय और डिवीजनल स्तरों पर इन संघटकों के अध्यक्षों अर्थात् मुख्य पोस्टमास्टर जनरल, क्षेत्रीय पोस्टमास्टर जनरल और डिवीजनल अध्यक्षों द्वारा उनके समग्र कर्तव्यों और दायित्वों के एक भाग के तौर पर सतर्कता संबंधी कार्यों का निपटारा किया जाता है।

10.4 केन्द्रीय सतर्कता आयोग द्वारा उठाए गए कदमों के अनुसार सतर्कता प्रशासन में सुधार लाने के लिए कई उपाय किए गए हैं। इनमें कुछ महत्वपूर्ण उपाय निम्नानुसार हैं :-

- (क) ऐसी मर्दों की एक सूची तैयार की गई है जिनमें पक्षपात और भ्रष्टाचार की संभावना है। प्रशासन में अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए इन मर्दों से संबंधित निर्णयों का नोटिस बोर्डों के माध्यम से प्रचार किया जाएगा।
- (ख) अभियोजन की संस्वीकृति देने और अनुशासनिक कार्यवाहियों को अंतिम रूप देने में समय पर कार्रवाई सुनिश्चित करने के लिए प्रभावी उपाय किए गए हैं।
- (ग) बगैर कोई कार्रवाई किए गुमनाम/छद्मनाम शिकायतों को दर्ज करना।
- (घ) न्यूनतम बोली लगाने वाले निविदाकार के साथ होने

वाली बातचीत के मामले को छोड़कर निविदा उपरांत होने वाली बातचीत पर प्रतिबंध।

(ङ.) ऐसे सेवानिवृत्त अधिकारियों की एक सूची तैयार की गई है और इसे परिचालित किया गया है जो जांच अधिकारी के बतौर कार्य कर सकते हैं।

(च) सतर्कता मामले में कार्रवाई करने वाले कनिष्ठ अधिकारी केन्द्रीय सतर्कता आयोग को सीधे मामले की रिपोर्ट कर सकते हैं।

10.5 अनुशासनिक कार्यवाही और जांच के संबंधित मामलों की प्रगति को मानीटर करने के लिए लगातार प्रयास किए गए। उन पर अंतिम निर्णय शीघ्र लेने के लिए कार्रवाई की गई।

10.6 निवारक सतर्कता कार्यक्रम पर अपेक्षाकृत अधिक ध्यान दिया जाता रहा। क्षेत्र के अधिकारियों से लगातार यह अनुरोध किया गया कि वे इस प्रयोजन से विशेष रूप से तैयार की गई प्रश्नावली का नियमित रूप से प्रयोग कर अचानक निरीक्षण करें। महत्वपूर्ण जांच/निवारक सतर्कता जांच करने के लिए विभाग के मुख्य सतर्कता अधिकारी ने व्यक्तिगत रूप से असम और बिहार का दौरा किया।

10.7 केन्द्रीय जांच ब्यूरो के साथ विभिन्न स्तरों पर समय-समय पर बैठकों का आयोजन किया गया और केन्द्रीय जांच ब्यूरो के साथ परामर्श करके संदेह के घेरे में आने वाले अधिकारियों की सम्मत सूचियां तैयार की गईं। सूचीबद्ध अधिकारियों पर सूक्ष्म दृष्टि रखी गई है। जिन राजपत्रित अधिकारियों की सत्यनिष्ठा पर संदेह है, उनकी एक सूची तैयार करने और उसका रखरखाव करने के लिए अनुदेश भी दिए गए हैं।

10.8 विभाग कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग द्वारा तैयार किए गए भ्रष्टाचार निरोधी उपायों की कार्ययोजना तैयार करता है तथा उसका कार्यान्वयन करता है। इस संबंध में उक्त विभाग को एक तिमाही रिपोर्टें भेजी जाती हैं।

10.9 एक महत्वपूर्ण सतर्कता मामले में भारतीय डाक सेवा के वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड स्तर के एक अधिकारी द्वारा अपने अधीनस्थ कर्मियों से नकद एवं माल के रूप में अनुचित उपहार मांगने/स्वीकार करने के कारण उनके विरुद्ध केन्द्रीय सिविल सेवा (वर्गीकरण, नियंत्रण एवं अपील) नियमावली, 1965 के नियम 14 के अंतर्गत अनुशासनिक कार्यवाही की गई। उक्त अधिकारी को नौकरी से बरखास्तगी का दंड दिया गया।



## Chapter 10

### VIGILANCE ACTIVITIES

10.1 While the primary responsibility for the maintenance of purity, integrity and efficiency in the Department vests in the Secretary, Department of Posts, Dy. Director General(Vigilance) 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).

10.2 Besides dealing with Vigilance cases, the CVO is also responsible for regular and surprise inspections of sensitive spots, review and streamlining of procedures which appear to afford scope for corruption or misconduct and for initiating other measures for prevention, detection and punishment of corruption and other malpractices in the Department and its field offices.

10.3 The DDG(Vig)/CVO is assisted by a part time Director(Vig.), two ADsG and one Desk Officer at the Headquarters. At the Circle, Regional and Divisional levels, vigilance related functions are discharged by Heads of these formations, viz., Chief Postmasters General, Regional Postmasters General and Divisional Heads, as part of their overall duties and responsibilities.

10.4 Several measures have been initiated for improving vigilance administration as per the initiatives taken by the CVC. Some of these important initiatives are as follows:

- (a) A list of items having scope for patronage and corruption has been prepared. Decisions on these items have to be given publicity through notice boards to ensure greater transparency in administration.
- (b) Effective steps have been taken to ensure timely actions in issue of prosecution sanctions and finalisation of disciplinary proceedings.
- (c) Filing of anonymous/pseudonymous complaints without taking any action

- (d) Post tender negotiations have been banned except in the case of negotiations with the lowest tenderer.
- (e) A list of retired officers who can act as Inquiry Officers has been prepared and circulated.
- (f) Junior officers initiating Vigilance cases can directly report the matter to the CVC.

10.5 Sustained efforts were made to monitor the progress of pending cases of disciplinary proceedings and investigations. Action was taken to expedite their finalisation.

10.6 Preventive Vigilance Programme continued to receive greater attention. Officers in the field were constantly impressed upon to conduct surprise checks regularly using questionnaire specially devised for the purpose. The CVO of the Department personally visited Assam and Bihar for conducting important investigations/Preventive Vigilance Checks.

10.7 Periodical meetings with CBI at various levels were held and agreed lists of suspected officers drawn up in consultation with CBI. Close watch has been kept on the listed officers. Instructions have also been issued for preparation and maintenance of a list of Gazetted Officers of doubtful integrity.

10.8 The Department pursues and implements action plan on anti-corruption measures drawn up by the Department of Personnel & Training. A quarterly report in this regard is sent to that Department.

10.9 In an important vigilance case, disciplinary proceedings under Rule 14 of Central Civil Services (Classification, Control and Appeal) Rules, 1965 were initiated against a Senior Administrative Grade (SAG) rank officer of the Indian Postal Service for demanding/acceptance of undue favours in cash and kind from his subordinates. The penalty of dismissal from service was imposed on the officer.



## अध्याय-11 अन्य कार्यकलाप

### स्टाफ संबंध

11.1 छः लाख से अधिक कर्मचारियों की स्थापना वाले इस विभाग में संगठनात्मक दक्षता के उच्च स्तर के विवादमुक्त औद्योगिक संबंधों के साथ ही कर्मचारी के मनोबल को उच्चकोटि का बनाए रखने को बहुत अधिक प्राथमिकता प्रदान की जाती है। संवीक्षाधीन वर्ष के दौरान विभाग का यह प्रयास रहा है कि विभागीय कर्मचारियों और अतिरिक्त विभागीय एजेंटों की फेडरेशनों और यूनियनों/एसोसिएशनों के साथ सद्भावपूर्ण और सार्थक संबंध बनाए रखे जाएं।

11.2 वर्ष के दौरान, स्टाफ की तीन श्रेणियों यानि आईपीओ/आईआर एम, सहायक लेखा अधिकारियों/लेखा अधिकारियों/वरिष्ठ लेखा अधिकारियों और पीएसएस ग्रेड "ख" अधिकारियों के संबंध में पात्र सेवा एसोसिएशनों की मान्यता के लिए पुनर्सत्यापन प्रक्रिया की गई थी और परिणामस्वरूप जनवरी, 1999 में तीन एसोसिएशनों को मान्यता प्रदान की गई थी। वर्ष 1998-99 के लिए केंद्रीय सिविल सेवा (सर्विस एसोसिएशन की मान्यता) नियमावली और अतिरिक्त विभागीय एजेंट (एसोसिएशन की मान्यता) नियमावली के अंतर्गत नौ श्रेणियों की पुनर्सत्यापन प्रक्रिया प्रारंभ की गई थी। परंतु भारतीय यूनियनों द्वारा दायर की गई एक याचिका पर माननीय उच्च न्यायालय, चेन्नई द्वारा जारी किए गए व्यादेश के कारण मार्च, 1999 में यह प्रक्रिया रोकनी पड़ी थी। अंतरिम व्यादेश रद्द कराने के लिए कार्रवाई की गई थी। अब दो वर्ष की प्रारंभिक मान्यता अवधि की समाप्ति के पश्चात् एसोसिएशन की स्थिति के संबंध में सरकार के निर्णय की प्रतीक्षा है और तब तक के लिए सत्यापन संबंधी प्रक्रिया को प्रास्थगित कर दिया गया है।

11.3 संवीक्षाधीन वर्ष के दौरान, अखिल भारतीय डाक अधिकारी (लेखा) एसोसिएशन, अखिल भारतीय डाक लेखा कर्मचारी एसोसिएशन, अखिल भारतीय आईपीओ एवं एसपीओ एसोसिएशन, अखिल भारतीय बचत बैंक नियंत्रण कर्मचारी यूनियन और फेडरेशन ऑफ नेशनल पोस्टल ऑरगेनाइजेशन (एफएनपीओ) और नेशनल फेडरेशन ऑफ पोस्टल इम्प्लॉईज (एनएफपीई) से सम्बद्ध यूनियनों के साथ आवधिक बैठकें आयोजित की गई थीं। एनएफपीई और एफएनपीओ से सम्बद्ध यूनियनों, अखिल भारतीय डाक अधिकारी (लेखा) एसोसिएशन और पोस्टल आफिसर्स एसोसिएशन (भारत) के साथ स्थाई समिति की बैठकें आयोजित की गई थीं।

11.4 मेल मोटर सर्विस ग्रुप "क" अधिकारीगण को एक अलग श्रेणी देने संबंधी मामले की जांच की गई और अखिल भारतीय मेल मोटर सर्विस आफिसर्स एसोसिएशन को मान्यता प्रदान की गई थी।

### कर्मचारी कल्याण

11.5 डाक सेवा स्टाफ कल्याण बोर्ड का उद्देश्य विभाग के कर्मचारियों के कल्याण, खेल-कूद और सांस्कृतिक कार्यकलापों को बढ़ावा देना, उनका विकास और उन्हें संगठित करना है। बोर्ड को इस प्रयोजनार्थ भारत की संचित निधि से अनुदान प्राप्त होता है। स्टाफ की ओर से स्वैच्छिक अंशदान तथा खेल एवं सांस्कृतिक कार्यकलापों के जरिये भी अधीनस्थ संघटकों द्वारा धन एकत्र किया जाता है।

11.6 कल्याण बोर्ड की निधि का प्रयोग खेल-कूद, मनोविनोद क्लबों जैसे कार्यकलापों में, बीमारी, मृत्यु और प्राकृतिक विपदाओं के मामलों में, वित्तीय सहायता में, आमोद-यात्राओं के लिए सविस्तीर देने में, विकलांग कर्मचारियों तथा उनके बच्चों, व्यावसायिक प्रशिक्षण केंद्रों और शिशु सदन आदि को अनुदान देने में किया जाता है। 1998-99 के दौरान, इस प्रयोजनार्थ सरकार से 2.50 करोड़ रुपये की राशि प्राप्त हुई थी।

11.7 वर्ष के दौरान उन कर्मचारियों के संबंध में वित्तीय सहायता की राशि संशोधित करके बढ़ा दी गई जो लंबी बीमारी के कारण असाधारण छुट्टी/अर्ध वेतन छुट्टी पर रहे थे। यह राशि असाधारण छुट्टी के मामले में 1500/- रुपये प्रतिमाह और अर्ध वेतन छुट्टी के मामले में 750/- रुपये प्रतिमाह बढ़ा दी गई। किसी विभागीय कर्मचारी/अतिरिक्त विभागीय एजेंट की मृत्यु हो जाने संबंधी मामले में भी वित्तीय सहायता राशियों को दुगुना करके क्रमशः 4000/- रुपये और 2000/- रुपये कर दिया गया था।

11.8 असम, बिहार, उत्तर प्रदेश और पश्चिम बंगाल सर्किलों में बड़े स्तर पर बाढ़ों तथा भू-स्खलनों के कारण हुए विनाश के लिए 95 लाख रुपये की विशेष सहायता राशि प्रभावित कर्मचारियों को राहत पहुंचाने के लिए केंद्रीय कल्याण निधि से इन सर्किलों को प्रदान करने की व्यवस्था की गई।

### अवकाश गृह

11.9 वर्ष के दौरान, कर्मचारियों और उनके परिवारों के लाभार्थ पहले से ही चल रहे 18 अवकाश गृहों के अलावा गोवा, कुरुक्षेत्र (हरियाणा), तुलजापुर (महाराष्ट्र) और शिमला (हिमाचल प्रदेश) में चार नये



## Chapter 11

### OTHER ACTIVITIES

#### Staff Relations

- 11.1 With an establishment of over six lakh employees, maintaining a conflict free industrial relations for higher level of organisational efficiency as also a high degree of employee morale, receives a very high priority in the Department. During the year under review, the Department endeavoured to maintain harmonious and meaningful relations with the Federations and Unions/Associations of Departmental employees and Extra-departmental Agents.

11.2 During the year, re-verification process was undertaken to identify eligible service associations in respect of three categories of the staff viz. IPO/IRM, Assistant Account Officers/Account Officers/Sr. Account Officers and PSS Gr.B Officers and as a result three Associations were recognised in January, 1999. The process of re-verification under the Central Civil services (Recognition of Service Association) Rules and Extra Departmental Agents (Recognition of Association) Rules in respect of nine categories was initiated for the year 1998-99. But the process had to be stalled in March, 1999 due to the Injunction issued by the Hon'ble High Court, Chennai on a writ petition filed by the Bharatiya Unions. Action was taken to get the Interim Injunction vacated. Now the decision of the Government is awaited regarding the status of Associations after the expiry of the initial recognition period of two years and till such time the verification process has been kept in abeyance.

- 11.3 During the year under review, periodic meetings were held with All India Postal Officers (Accounts) Association, All India Postal Accounts Employees Association, All India Association of IPOs and ASPOs, All India Saving Bank Control Employees Union, and affiliated unions of Federation of National Postal Organisations (FNPO) and National Federation of Postal Employees (NFPE). Standing Committee meetings were held with NFPE, & FNPO affiliated unions, All India Postal Officers (Accounts) Association and Postal Officers Association (India).

11.4 The matter regarding assigning a separate category to Mail Motor Service Group "A" officers was examined and the All India Mail Motor Service Officers Association was granted recognition.

#### STAFF WELFARE

11.5 The objective of the Postal Services Staff Welfare Board is to promote, develop and organise welfare, sports and cultural activities for the employees of the Department. The Board receives grant in aid for this purpose from the Consolidated Funds of India. Voluntary contributions from the staff and collection through sports and cultural activities are also arranged by the subordinate formations.

11.6 The funds of the Welfare Board are utilised for activities like sports, recreation clubs, financial assistance in cases of illness, death and natural calamities, educational scholarships, subsidy for excursion trips, grants to help handicapped staff and their children, vocational training centres and creches etc. During 1998-99, an amount of Rs. 2.50 crores was received from the Government for this purpose.

11.7 During the year, the quantum of financial assistance to officials who remained on EOL/HPL due to prolonged illness was revised upwards to Rs.1500/- per month in case of EOL and Rs.750/- per month in case of HPL. The amounts of financial assistance in case of death of a Departmental employee/EDA were also doubled to Rs.4000/- and Rs.2000/- respectively.

11.8 Due to devastation caused by large scale floods and landslides in Assam, Bihar, UP and West Bengal Circles, a special assistance of Rs. 95 lakhs was provided to these circles from Central Welfare Fund to extend relief to the affected employees.

#### Holiday Homes

11.9 During the year, 4 new Holiday Homes were opened at Goa, Kurukshetra (Haryana), Tuljapur (Maharashtra) and Shimla (Himachal Pradesh), in addition to 18 Holiday Homes already functioning for the benefit of employees and their families. These



असम संसद में लोक-डी और कोकोशर उप डाकघर सेवा प्रारंभ के लिए 29.10.1998 को संसदीय विधेयक 80

### संस्थापना

1999 में डाक की गई।  
(व्यय विभाग) को स्थापित किया एकक द्वारा विवरण  
छात्रों की बहिनों में व्यापक की प्रविष्टि की विवरण  
संबंध में प्रधान डाकघरों द्वारा विवरण की गई एम.आर.एस.  
विधेय, प्रधान डाकघरों के साथ संबंध उप डाकघरों के  
मासिक आय योजना के संबंध में कार्य-अवधान की

(ii)

में अवधान किया गया।  
इस अवधि के दौरान एम.एम.एस. में प्रधान डाकघरों के लिए मानक विवरण के लिए मानक विवरण करने के संबंध

(i)

11.16 मानक अवधानों के संबंध में स्थिति निर्धारित है :  
प्रत्येक करने के संबंध में अनुमान लगाने के लिए किए जा रहे हैं।  
जा रही है। ऐसे कार्य-अवधान नियमित रूप से अनिवार्य मानव शक्ति  
एवं II अनुभागों की विधेय की गई तथा वह विधेय जा रही है।  
विधेय प्रकाशित की। इस अवधि में विधेय, अनार तथा लोक-डी।  
अनुभागों का कार्य अवधान किया गया उनके अनुभागों की संबंधित  
के डाक विभाग, सतलुजा, एम.एम.एस. तथा पी.ए. प्रधान 1, II, III

### कार्य-अवधान

का पूर्णतया पालन किया जाता है।  
जाति/अनुसूचित जनजाति आदि के संबंध में भारत सरकार के आदेशों  
महिलाएं कायदा है। (देखें लोक-डी 20 एवं 21)। अनुसूचित  
पूर्व सूचक, 93 विवरणों में पूर्व सूचक तथा 31769  
अनुसूचित जाति के 54031, अनुसूचित जनजाति के 19091, 2838  
11.14 31.3.99 की स्थिति के अनुसार विभाग के विभिन्न प्रभागों में

### सेवा में अनुसूचित जाति/जनजाति का प्रतिनिधित्व

में छह देकर उपयुक्त नौकरी प्रदान करता है।  
कर्मचारियों के परिवार के किसी एक सदस्य को सामान्य वर्गों नियुक्ति  
अवकाश के कुछ मामलों में विभाग पात्र मामलों में संबंधित  
विभागीय एजेंटों की पर और सेवाएं कर्मचारियों की  
11.13 सेवा में रहते हुए विभागीय कर्मचारियों और अधिकारियों

### अनुकूलता नियुक्तियां

करते हैं।  
औद्योगिक या ग्रामीण मंडल अंतर्गत की सेवाओं का उपयुक्त

है वह डाक विभाग के कर्मचारियों के राष्ट्रीय सरकार स्थापित योजना के  
को. था। अन्य नए एवं शहरी में नए डाक एवं डाक औद्योगिक नए  
कोमल स्थिति इन औद्योगिकों को चलाने में हुआ व्यय 23.18 करोड़  
को संख्या लगाना 7.6 लाख है। 1998-99 के दौरान वृद्धि की  
से सुविधा प्रदान की जाती है। इन औद्योगिकों द्वारा सेवाएं लाभार्थियों  
करे चलती है। दूसरे डाक विभाग के कर्मचारियों को भी इन औद्योगिकों  
नए/शहरी में 56 डाक एवं नए डाक औद्योगिकों एवं 7 ग्रामीण उपचार  
सुविधा उपलब्ध करने पर बहुत महत्व देता है। डाक विभाग 48  
11.12 विभाग अपने कर्मचारियों और उनके परिवार जनों को वित्तिक

### वित्तिक सुविधाएं

करने के लिए पर भी "अनुसूचित विवरण" की विवरण दी गई है।  
विधेय में पत्रिका इस विवरणों के मासिक विवरण था। पत्रिका के  
और उनका मानव कर्म बने रहने के लिए डाक सेवाओं द्वारा  
सहायक सेवाओं द्वारा दी गई पर सहाय एवं परामर्श पर लिख गए लेख  
के विवरण संदर्भ में सेवा पर एक विवरण की विवरण था। विभागीय  
वर्ष से संबंधित एक लेख प्रकाशित किया गया। कार्यालय अनुसूचित  
विभाग पर लिखी तथा विवरण के प्रमुख संदर्भों के जीवन  
वर्ष के अवसर पर विवरणों के सांस्कृतिक एवं धार्मिक परंपरा के  
करने का एक सहायक मंच है। खालसा पंच के प्राथमिक के 3000  
अतिरिक्त यह पत्रिका कर्मचारियों की साहित्यगत प्रतिभा को प्रदर्शित  
समाचारों एवं विकास संबंधी सूचना प्राप्त होती रहती है। इसके  
माध्यम से विवरणों व औद्योगिकों को विभाग की वित्तिकियां,  
प्रकाशित होती है। यह अंतर विभागीय सूचना का एक सहायक  
11.11 डाक पत्रिका एक संस्थागत पत्रिका है, जो प्रत्येक दोसरे माह

### पत्रिका

ने प्रतिष्ठित राष्ट्रीय टर्मिनल में प्राप्त किया।  
पत्रिका पर एक संयुक्त अधिलेख भारतीय डाक सेवाओं में  
को और से अनेक विवरणों ने राष्ट्रीय/अंतराष्ट्रीय खेल स्पर्धों में  
अधिलेख भारतीय डाक सेवा टर्मिनल का अनुसूचित विवरण  
पत्रिका, टर्मिनल, टर्मिनल, टर्मिनल और कृषि में  
सौख्य, शतरंज एवं कैम, फुटबल, फुटबल, हॉकी, कबड्डी,  
11.10 1998-99 के दौरान एथलेटिक्स एवं साइकिल, शूट शारीरिक

### खेल-क्रीडा

है।  
और लोकप्रिय है तथा स्थापित निरंतर उपयुक्त किया जाता है  
अवकाश में रहते हुए। वे अवकाश में रहते हुए स्थलों पर स्थित है



Holiday Homes are located at places of tourist interest and are popular and are frequently used by the staff.

### Sports

11.10 During 1998-99, All India Postal Services Sports Tournaments in Athletics and Cycling, Basketball, Best Physique, Chess and Carrom, Cricket, Football, Hockey, Kabaddi, Powerlifting, Table Tennis, Volleyball, Weightlifting and Wrestling were organised. A number of sports persons from the Department participated in National/International Sports Events. For the first time, a combined All India Postal Hockey Team also participated in the prestigious National Hockey Tournament.

### Magazine

11.11 Dak Patrika is an in-house journal of the Department published every quarter. An effective medium of intra-departmental communication, it seeks to keep the employees informed about the policies, problems and developments in the Department. Besides, the magazine is an effective platform for projecting the literary talent of the employees. On the occasion of tercentenary of the birth of Khalsa, an article highlighting the various facets of cultural cum religious heritage of Sikhs and life sketches of prominent members of Sikh community was published. A special issue on defence with particular reference to Kargil operation was also brought out. A number of articles on the intrepid valour of our armed forces and the key role played by the postal services in boosting their morale formed the theme of this issue. The cover design also carried the picture of the now famous "Operation 'Vijay'".

### Medical facilities

11.12 The Department attaches great importance to the provision of medical facilities to its employees and their family members. The Department of Posts runs 56 P&T Dispensaries and 7 First-aid Centres in 48 cities/towns. The employees of the Department of Telecommunications are also served by these dispensaries. The total number of beneficiaries served by these dispensaries is about 7.6 lakhs. The expenditure incurred on the running of the dispensaries, including the cost of medicines, during 1998-99 was Rs. 23.18 crores. In other cities and

towns where P & T dispensaries are not available, the employees avail the services of CGHS dispensaries or Authorised Medical Attendants.

### Compassionate Appointments

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

### Representation of SCs & STs Service

11.14 As on 31.3.99, there are 54031 SC, 19091 ST, 2838 Ex-servicemen, 93 Disabled Ex-servicemen and 31769 Women employees in various grades in the Department (see Table No. 20 & 21). The Government of India orders in respect of SC/ST etc. are being implemented scrupulously.

### Work Study

11.15 During 1998-99, the Work Study branch carried out work studies of Postal Complaints, Vigilance, F.A. and PA Administration I, II & III sections of the Postal Directorate and issued their respective reports. Work studies of PEA, Budget, and Technical-I & II sections were also completed during the period and their reports are under issue. Such work studies are being regularly carried out for preparing viable manpower projections.

11.16 The position in respect of norms studies is as under:

- (i) Study on evolution of norms for sanctioning operative clerical staff in MMS was completed during the period.
- (ii) Report on Work Study in respect of Monthly Income Scheme (MIS), Posting of Interest in the ledgers maintained by HO's of MIS a/cs of SOs linked with HO's, was vetted by the Staff Inspection Unit of the Ministry of Finance (Department of Expenditure) in September 1999.

### Establishment

11.17 Sanction for the creation of 900 posts of Postmen and 80 posts of Sorting Postmen all over



गुजरात सर्किल में नानपुरा उप डाकघर का 1.10.98 से प्रधान डाकघर में उन्नयन कर दिया गया।

11.18 भारतीय डाक सेवा समूह "क" के भर्ती नियमों में परिवर्तन के कारण जिसमें एक निर्धारित अनुपात के आधार पर वरिष्ठ समयमान तथा कनिष्ठ समयमान में अदला-बदली की अनुमति दी गई है। जुलाई 1998 में भारतीय डाक सेवा समूह "क" के 140 अधिकारियों को भारतीय डाक सेवा समूह "क" के कनिष्ठ समयमान (जेट्टीएस) में पदोन्नत किया गया।

11.19 अगस्त 1998 में 12 कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड अधिकारियों को समूह "क" के भारतीय डाक सेवा के वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड में पदोन्नत किया गया तथा वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड के चार अधिकारियों को समूह "क" भारतीय डाक सेवा के उच्च प्रशासनिक ग्रेड (एसएजी) में पदोन्नत किया गया।

11.20 संघ लोक सेवा आयोग द्वारा आयोजित सिविल सेवा परीक्षा 1997 के परिणामों के आधार पर 12 उम्मीदवारों को अक्टूबर 1998 में भारतीय डाक सेवा (समूह "क") के कनिष्ठ समयमान में नियुक्त किया गया।

### राजभाषा

11.21 केंद्रीय सरकार की नीति के अनुसार विभाग कार्यालय पत्र-व्यवहार में हिंदी के अधिकतम उपयोग को सुनिश्चित करने के लिए लगातार प्रयास कर रहा है। राजभाषा अधिनियम, 1963 का कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए प्रधान कार्यालयों तथा अधीनस्थ कार्यालयों में राजभाषा कार्यान्वयन समिति का गठन किया गया।

11.22 हिंदी का राजभाषा के बतौर अधिकतम प्रगामी प्रयोग सुनिश्चित करने के लिए प्रत्येक सर्किल में एक वर्ष में कम से कम एक बार राजभाषा सम्मेलन आयोजित करने की योजना शुरू की गई। राजभाषा सम्मेलन वर्ष 1998-99 के दौरान कर्नाटक तथा मध्य प्रदेश सर्किल में आयोजित किए गए। सर्किलों के सामने आ रही विभिन्न कठिनाइयों को सुलझाने के लिए भी कदम उठाए गए।

11.23 राजभाषा अधिनियम तथा उसके अंतर्गत बने नियमों के कार्यान्वयन की समीक्षा करने, राजभाषा नीति तथा राजभाषा विभाग द्वारा जारी किए गए वार्षिक कार्यक्रम के अनुपालन को ध्यान में रखते हुए विभाग के विभिन्न कार्यालयों की अवधिवार जांच की जा रही है। दो अधीनस्थ कार्यालयों का पिछले वर्ष निरीक्षण किया गया।

11.24 हिंदी को राजभाषा के रूप में लोकप्रिय बनाने के लिए मुख्यालय तथा क्षेत्र दोनों स्तरों पर कई प्रोत्साहन योजनाएं शुरू की गईं।

11.25 विभाग ने अपने अधीनस्थ कार्यालयों के लिए एक अखिल भारतीय डाक विभाग राजभाषा शील्ड योजना शुरू की है। इस योजना के अंतर्गत तीन सर्किलों को जो "क", "ख", "ग" क्षेत्रों में स्थित हैं हिंदी में अधिकतम काम करने के लिए तीन चाल शील्ड तथा 5000 रुपये प्रतिवर्ष पुरस्कार दिया जाता है। इसके अलावा क्षेत्र "क" तथा "ग" में स्थित सर्किलों को क्रमशः 4000/- रु. तथा 3000/- रु. के पुरस्कार भी दिए जाते हैं। वर्ष 1997-98 में उत्तर प्रदेश सर्किल, महाराष्ट्र सर्किल तथा तमिलनाडु सर्किल को "क", "ख", "ग" क्षेत्र में इस योजना के अंतर्गत अधिकतम कार्य करने के लिए क्रमशः प्रथम पुरस्कार दिया गया। क्षेत्र "क" और "ग" में क्रमशः मध्य प्रदेश सर्किल और आन्ध्र प्रदेश सर्किल को द्वितीय पुरस्कार दिया गया और क्षेत्र "क" और "ग" में क्रमशः राजस्थान सर्किल और केरल सर्किल को तृतीय पुरस्कार दिया गया। ये पुरस्कार तत्कालीन संचार मंत्री श्री जगमोहन द्वारा 29.1.1999 को डाक भवन, नई दिल्ली में आयोजित एक समारोह में दिए गए।

11.26 गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा निर्धारित मानदंडों के अनुसार प्रत्येक वर्ष क्षेत्रीय इकाइयों को हिंदी पुस्तकों की खरीद हेतु एक निर्धारित राशि प्रदान की जाती है।

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

11.28 डाक निदेशालय में 14 सितंबर से 28 सितंबर 1998 तक "हिंदी पखवाड़ा" आयोजित किया गया। इस अवधि के दौरान अधिकतम कार्य हिंदी में किया गया। हिंदी एवं अहिंदी भाषी क्षेत्रों के 22 अधिकारियों/कर्मचारियों को नकद पुरस्कार दिया गया।

### निरीक्षण

11.29 निदेशालय के निरीक्षण संगठन ने 1998-99 के दौरान 9 सर्किल कार्यालयों, 2 क्षेत्रीय कार्यालयों और मुख्य अभियंता (सिविल) के कार्यालय का निरीक्षण किया।



the country was issued on 29.10.1998. Hailakandi & Kokrajhar Sub Post Offices in Assam Circle and Nanpura Sub Post Office in Gujarat Circle were upgraded to the status of Head Post Offices with effect from 1.10.1998.

11.18 Consequent upon changes in the recruitment rules of the Indian Postal Service (IPS) Group "A" permitting inter-changeability of Senior Time Scale (STS) and Junior Time Scale (JTS) posts on the basis of a fixed ratio, one hundred and forty (140) officers were promoted to Junior Time Scale (JTS) of the Indian Postal Service Group "A", in July, 1998.

11.19 Twelve Junior Administrative Grade (JAG) officers were promoted to the Senior Administrative Grade (SAG) of IPS of Group "A" in August, 1998 and four officers of SAG level were promoted to Higher Administrative Grade of the Indian Postal Service (IPS) Group "A".

11.20 On the basis of the results of Civil Services Examination, 1997 conducted by the Union Public Service Commission (UPSC), 12 candidates were appointed to the Junior Time Scale (JTS) of the Indian Postal Service (Group "A") in October, 1998.

#### Official Language

11.21 In keeping with the policy of the Central Government, the Department has been making sustained efforts to ensure the optimum use of Hindi in official correspondence. To ensure the implementation of Official Language Act, 1963, an Official Language Implementation Committee was constituted at the headquarters as also in all the subordinate offices.

11.22 With a view to ensuring the maximum progressive use of Hindi as Official Language, a scheme of organising "RAJBHASHA SAMMELAN" in every Circle, at least once a year, was introduced. Rajbhasha Sammelans were organised in Karnataka and Madhya Pradesh Circles during the year 1998-99. Steps were also taken to solve the various difficulties faced by the Circles.

11.23 With a view to reviewing the implementation of the Official Language Act and rules made thereunder, the Official Language Policy and compliance of the Annual Programme issued by the

Department of Official Language, inspection of various offices of the Department is being carried out periodically. Two subordinate offices were inspected during the year.

11.24 A number of incentives were introduced at the headquarters level as also in field formations to popularise the use of Hindi as official language.

11.25 The Department has introduced an "AKHIL BHARTIYA DAK VIBHAG RAJBHASHA SHIELD YOJANA" for its subordinate offices. Under this scheme, three running shields and a cash prize of Rs.5,000/- are awarded every year to three circles located in regions "A", "B" and "C" for doing the maximum work in Hindi. Besides, second and third prizes of Rs.4000/- and 3000/- each, respectively are also awarded to the Circles located in regions "A" and "C". For the year 1997-98, Uttar Pradesh Circle, Maharashtra Circle and Tamilnadu Circle, in region "A", "B" and "C" respectively were awarded first prizes under this scheme for doing maximum official work in Hindi. Madhya Pradesh circle and Andhra Pradesh circle in region "A" and "C" respectively were awarded second prizes while Rajasthan Circle and Kerala Circle in Region "A" and "C" respectively were awarded third prizes. These prizes were distributed by Shri Jagmohan, the then Hon'ble Minister for Communications in a function held at Dak Bhawan, New Delhi on 29.01.1999.

11.26 As per the norms prescribed by the Department of Official Language, Ministry of Home Affairs, funds are allotted on a year to year basis to the field units to facilitate purchase of Hindi books.

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

11.28 "HINDI FORTNIGHT" was organised in the Postal Directorate from 14<sup>th</sup> to 28<sup>th</sup> September, 1998. During this period maximum work was done in Hindi. Twenty Two officers/employees belonging to both Hindi and non-Hindi areas were awarded cash prizes.

#### Inspection

11.29 The Inspection Organisation of the Directorate carried out inspection of 9 Circle Offices,



## जन शिकायत

11.30 1998-99 के दौरान विभाग को 8,13,063 जन शिकायतों के मामले प्राप्त हुए और विभाग ने पिछले वर्ष के अनिर्णित मामलों को मिलाकर 827447 मामलों का इसी वर्ष निपटारा कर दिया। इस वर्ष शिकायतों के निपटाने को प्राथमिकता दी गई। वर्ष 1998-99 में प्रत्येक सर्किल में त्रैमासिक डाक अदालतों का आयोजन किया गया जिनमें 1207 शिकायतें प्राप्त हुईं। पिछले वर्ष की अनिर्णित शिकायतों को मिलाकर कुल 1236 शिकायतों का निपटारा कर दिया गया। मनीआर्डर पंजीकरण और बचत बैंक केंद्रों से संबंधित शिकायतों के शीघ्र निपटारे पर ध्यान केंद्रित करने के लिए विशेष अभियान चलाए गए। जन शिकायतों को निपटाने की पद्धति को युक्तिसंगत बनाने के लिए 1998-99 के दौरान विभिन्न सर्किलों में महत्वपूर्ण स्थानों पर

60 कम्प्यूटरीकृत ग्राहक सुविधा केन्द्र और स्थापित किए गए हैं। अतः 31.3.1999 तक 127 ग्राहक सुविधा केन्द्रों को कम्प्यूटरीकृत किया जा चुका है।

11.31 तत्कालीन संचार मंत्री द्वारा जून, 1999 तक डाक निदेशालय, दिल्ली में प्रत्येक बृहस्पतिवार को साप्ताहिक लोक सुनवाई आयोजित की जाती रही। अब स्थानीय प्रेस के माध्यम से व्यापक प्रचार करके ये साप्ताहिक लोक सुनवाई संबंधित सर्किल मुख्यालय में मुख्य पोस्टमास्टर जनरल द्वारा आयोजित की जाती है।

## डाक भवन

11.32 1998-99 के दौरान 280 स्टाफ क्वार्टरों, 3 प्रशासनिक कार्यालयों और 23 डाकघरों का निर्माण किया गया।

2 Regional Offices as also the Office of the Chief Engineer (Civil) during 1998-99.

#### **Public Grievances**

11.30 During 1998-99, the Department received 8,13,063 cases of public grievances and settled 827,447 cases including pending cases of the previous year. Measures to resolve grievances on priority continued throughout the year. Dak Adalats were held quarterly during the year 1998-99 in each circle where 1207 grievances were received. A total of 1236 grievances were settled including some of the pending complaints of the previous year. Special drives were also organised for focussed attention to early settlement of complaints relating to money order, registration and SB centres. In order to

rationalise the system of handling public grievances, 60 more Computerised Customer Care Centres were set up at important places in different Circles during 1998-99. Thus, till 31.3.1999, 127 Customer Care Centres have been computerised.

11.31 Weekly public hearings were also held every Thursday at the Postal Directorate in Delhi by the then Minister of Communications till June, 1999. Such weekly hearings are now being held at respective Circle Headquarters by the CPMsG after due publicity through the local press.

#### **Postal Buildings**

11.32 During 1998-99, 280 Staff Quarters, 3 Administrative Office buildings and 23 Post Office buildings were constructed.



## अध्याय-12

### पूर्वोत्तर में विकासात्मक कार्यकलाप

12.1 सरकार के नीतिगत मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार विभाग ने पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप के लिए विशेष पहल की है।

12.2 पहले संपूर्ण पूर्वोत्तर क्षेत्र में केवल एक डाक सर्किल द्वारा सेवा उपलब्ध कराई जाती थी। तथापि, बाद में क्षेत्र के महत्व पर विचार करते हुए तथा विकासात्मक कार्यकलाप पर ध्यान केन्द्रित करना सुनिश्चित करने के उद्देश्य से पूर्ववर्ती सर्किल को दो स्वतंत्र डाक सर्किलों में विभाजित कर दिया गया। इनमें एक असम सर्किल है जो असम राज्य के साथ को-टर्मिनस है तथा दूसरा पूर्वोत्तर डाक सर्किल है जिनमें छः राज्य-अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड और त्रिपुरा आते हैं। प्रत्येक सर्किल मुख्य पोस्टमास्टर जनरल के प्रशासनिक नियंत्रण में है।

12.3 असम डाक सर्किल में 3839 डाकघर हैं जिसका मुख्यालय गुवाहाटी में है। प्रत्येक डाकघर औसतन 5851 की जनसंख्या को तथा 20.5 वर्ग किलोमीटर क्षेत्र में सेवा प्रदान करता है। पूर्वोत्तर डाक सर्किल का मुख्यालय शिलांग में है। इसके अधिकार क्षेत्र में 2838 डाकघर हैं। प्रत्येक डाकघर औसतन क्रमशः 65.96 वर्ग किलोमीटर के क्षेत्र और 3588 की जनसंख्या को सेवा उपलब्ध कराता है।

#### योजनागत कार्यकलाप

12.4 पूर्व योजनाओं में शुरू किए गए विकासात्मक कार्यक्रमों को आगे नौवीं योजना के पहले वर्ष 1997-98 तक बढ़ा दिया गया जिससे क्षेत्र में कुल योजना परिव्यय 5.88 करोड़ रु. हुआ। 1998-99 के दौरान पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलापों पर योजना परिव्यय 8.27 करोड़ रु. हुआ जो कुल योजना परिव्यय (73.69 करोड़ रु.) का 11.22 प्रतिशत था। 1998-99 के दौरान विभाग द्वारा क्षेत्र में किए गए प्रमुख विकासात्मक कार्यकलापों का राज्यवार व्यौरा इस प्रकार है :-

#### असम

12.5 राज्य में 54 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर तथा पांच विभागीय उप-डाकघर खोलकर डाक सुविधाओं का विस्तार

किया गया। 1998-99 के दौरान दो डाकघर तथा 4 मेल कार्यालयों का आधुनिकीकरण किया गया। कम्प्यूटर की सुविधा का विस्तार करते हुए इस अवधि में 31 बहुउद्देशीय काउंटर मशीनें संस्थापित की गईं। आवास समस्या के सुधार के लिए जोरहाट में स्टाफ क्वार्टरों का निर्माण किया गया। इसके अलावा कर्मचारियों के प्रशिक्षण तथा व्यवसाय विकास में प्रीमियम उत्पादों के संवर्धन पर भी जोर डाला गया।

#### अरुणाचल प्रदेश

12.6 राज्य में दस अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर खोले गए। एक डाकघर का आधुनिकीकरण किया गया तथा इस अवधि में तीन बहुउद्देशीय काउंटर मशीनें संस्थापित की गईं। मेल के सामान्य प्रेषण को सरल बनाने के लिए एक मेल मोटर सर्विस वैन (एमएमएस) तथा दो मोपेड (वितरण के लिए) उपलब्ध कराए गए।

#### मणिपुर

12.7 मणिपुर राज्य में 14 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर तथा एक विभागीय उप डाकघर खोला गया। इसके अलावा एक डाकघर का आधुनिकीकरण किया गया तथा डाकघरों में 4 बहुउद्देशीय काउंटर मशीनें संस्थापित की गईं। सक्षम वितरण के लिए एक कैश वैन तथा 6 मोपेड भी उपलब्ध कराए गए।

#### मेघालय

12.8 मेघालय राज्य में पांच अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर खोले गए, एक डाकघर का आधुनिकीकरण किया गया तथा 10 बहुउद्देशीय काउंटर मशीनों को संस्थापित किया गया। कर्मचारियों को कम्प्यूटर, व्यवसाय विकास तथा डाक जीवन बीमा के क्षेत्र में भी प्रशिक्षण दिया गया।

#### मिजोरम

12.9 राज्य में 7 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर खोले गए। एक डाकघर का आधुनिकीकरण किया गया तथा राज्य में पांच बहुउद्देशीय काउंटर मशीनें संस्थापित की गईं। राज्य में मेल मोटर वैन सेवा भी उपलब्ध कराई गई।

## Chapter 12

### DEVELOPMENTAL ACTIVITIES IN THE NORTH EAST

12.1 In accordance with the policy guidelines of the Government, the Department has taken special initiatives for developmental activities in the North Eastern region.

12.2 The whole of North Eastern region was earlier served by only one postal circle. However, considering the strategic importance of the region and with a view to ensuring focussed attention to the developmental activities, the erstwhile Circle was bifurcated into two independent postal circles – namely the Assam Circle coterminous with the State of Assam and the North Eastern Postal Circle covering the six states of Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland and Tripura. Each Circle is under the administrative control of a Chief Postmaster General.

12.3 Assam Postal Circle, which is headquartered at Guwahati has a network of 3839 post offices. On an average, each post office serves a population of 5851 persons and an area of 20.5 Sq.Kms. North Eastern Postal Circle with headquarters at Shillong has within its jurisdiction a total of 2838 post offices. On an average, each post office serves an area and population of 65.96 Sq.Kms. and 3588 persons respectively.

#### Plan Activities

12.4 The developmental programmes initiated in earlier plans were extended further in first year of the Ninth Plan 1997-98 with the total plan expenditure in the region being Rs.5.88 crores. During 1998-99, the Plan expenditure towards developmental activities in the North Eastern region was Rs.8.27 crores, which was 11.22% of the total plan expenditure (Rs.73.69 crores). The details of major developmental activities undertaken by the Department in the region during 1998-99, statewise, are as follows:

#### Assam

12.5 Postal facilities were further extended in the state by opening 54 Extra Departmental Branch

Offices (EDBOs) and five Departmental Sub Post Offices. Two Post Offices and four Mail Offices were also modernised during 1998-99. Extending the facility of computerisation, 31 Multi Purpose Counter Machines (MPCMs) were installed during the period. To ameliorate the housing problem, staff quarters were constructed at Jorhat. In addition, stress was also laid on training of the employees and promotion of premium products in Business Development.

#### Arunachal Pradesh

12.6 Ten Extra Departmental Branch Offices (EDBOs) were opened in the state. One Post Office was modernised and three Multi Purpose Counter Machines (MPCMs) were installed during the period. In order to facilitate smooth transmission of mail, one Mail Motor Service (MMS) van and two mopeds (for delivery) were provided.

#### Manipur

12.7 Fourteen Extra Departmental Branch Post Offices and one Departmental Sub Post Office were opened in the state of Manipur. Besides, one Post Office was modernised and four Multi Purpose counter Machines (MPCMs) installed in the Post Offices. A cash van and six mopeds were also provided for effective delivery.

#### Meghalaya

12.8 Five Extra Departmental Branch Offices (EDBOs) were opened in the State of Meghalaya. One Post Office was modernised and 10 Multi Purpose Counter Machines (MPCMs) were installed. Training was imparted to officials in the arena of Computers, Business Development and also Postal Life Insurance (PLI).

#### Mizoram

12.9 Seven Extra Departmental Branch offices (EDBOs) were opened in the state. One Post Office was modernised and 5 Multi Purpose Counter Machines (MPCMs) installed in the State. A mail motor service van was also provided in the State.



## नागालैंड

12.10 इस राज्य में 12 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर तथा एक विभागीय उप डाकघर खोले गए। एक डाकघर का आधुनिकीकरण किया गया तथा चार बहुउद्देशीय काउंटर मशीनें उपलब्ध कराई गईं। मेल के प्रेषण के लिए एक मेल मोटर सर्विस वैन तथा वितरण के लिए दो मोपेड उपलब्ध कराए गए।

## त्रिपुरा

12.11 6 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर तथा एक विभागीय उप डाकघर खोला गया, एक डाकघर का आधुनिकीकरण किया गया तथा विभिन्न डाकघरों में काउंटरों पर होने वाले लेनदेन के

लिए नौ बहुउद्देशीय काउंटर मशीनें संस्थापित की गईं। मेल के प्रेषण के लिए चार मेल मोटर सर्विस वाहन भी उपलब्ध कराए गए।

## सिक्किम

12.12 सिक्किम, जो पश्चिम बंगाल सर्किल के प्रशासनिक नियंत्रण के अंतर्गत आता है, विकास गतिविधियों की दृष्टि से नामोद्दिष्ट किए गए पूर्वोत्तर क्षेत्र का ही एक भाग है। 6 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर तथा एक विभागीय उप डाकघर खोला गया, एक डाकघर का आधुनिकीकरण भी किया गया तथा सिक्किम में एक नए डाकघर भवन का निर्माण भी किया गया।



## Nagaland

12.10 Twelve Extra Departmental Branch offices (EDBOs) and one Departmental Sub Office (DSO) were opened in this state. One Post Office was modernised and 4 Multi Purpose Counter Machines (MPCMs) provided. For transmission of mail, one mail motor service van and for delivery two mopeds were provided.

## Tripura

12.11 Six Extra Departmental Branch Offices (EDBOs) and one Departmental Sub Office (DSO) were opened. One Post Office was modernised and

nine Multi Purpose Counter Machines (MPCMs) for counter transactions installed in various Post Offices. Four Mail Motor Service vehicles were also provided for transmission of mail.

## Sikkim

12.12 Sikkim, which falls under the administrative control of West Bengal Circle, also comprises a part of the identified North Eastern region for the purpose of developmental activities. Six Extra Departmental Branch offices (EDBOs) and one Departmental Sub Post Office were opened. One Post Office was also modernised and a new Post Office building was constructed in Sikkim.



## भाग-II कार्यकलाप ( अप्रैल-दिसम्बर 1999 )

### डाक नेटवर्क का विस्तार

2.1 वर्ष 1999-2000 के दौरान 500 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर (ईडीबीओ), 50 विभागीय उप डाकघर (डोएसओ) और 500 पंचायत संचार सेवा केन्द्र (पीएसएसके) खोलने के लक्ष्य की अपेक्षा दिसम्बर, 1999 के अंत तक 61 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर, 20 विभागीय उप डाकघर और 22 पंचायत संचार सेवा केन्द्र खोले गए हैं।

### आधुनिकीकरण

2.2 मेल डिवाजन से संबंधित डाक छंटाई के आधुनिकीकरण के अंतर्गत आने वाले कार्यकलाप इस प्रकार हैं :-

1. डाक कार्यकलापों का आधुनिकीकरण
2. ट्रांजिट डाक कार्यालयों का कम्प्यूटरीकरण
3. पंजीकरण छंटाई का कम्प्यूटरीकरण
4. प्रधान अभिलेख कार्यालयों/डिवाजन कार्यालयों का कम्प्यूटरीकरण
5. वितरण के लिए प्रचालनात्मक उपकरणों का स्तर बढ़ाना
6. मेल-नेट का दर्जा बढ़ाना/विस्तार करना
7. रेल डाक सेवा डिब्बों का निर्माण
8. मौजूदा रेल डाक सेवा वैनो का एअर ब्रेक सिस्टम में परिष्करण और परिवर्तन।

2.3 अप्रैल से दिसम्बर 1999 की अवधि के दौरान 30 डाक कार्यालयों के आधुनिकीकरण का कार्य शुरू किया गया है और कार्य का 70 प्रतिशत पूरा कर लिया गया है। पांच ट्रांजिट डाक कार्यालयों (टीएमओ) के कम्प्यूटरीकरण के स्थान भी तैयार कर लिए गए हैं। आवश्यक साफ्टवेयर का मूल्यांकन किया जा रहा है। तेरह कम्प्यूटरीकृत पंजीकरण छंटाई केन्द्रों का दर्जा बढ़ा दिया गया है तथा चार डाक कार्यालयों में पंजीकरण छंटाई कार्य का कम्प्यूटरीकरण किया गया है। इस प्रयोजन से स्थल तैयार किए

गए हैं, साफ्टवेयर विकसित किया गया है और उसकी जांच की गई है तथा कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया है। पांच प्रधान अभिलेख कार्यालयों (एचआरओ) को कम्प्यूटरीकृत करने का भी प्रस्ताव है। आवश्यक साफ्टवेयर को इनहाउस तौर पर विकसित किया गया है। एक सौ मोपेडों की आपूर्ति कर डाक के वितरण के साधन का स्तर बढ़ाने का प्रस्ताव है। दिल्ली, कलकत्ता, चेन्नई और मुंबई में डाक नेट स्थापित करने का प्रस्ताव है। गुवाहाटी और शिलांग में स्थित दो मौजूदा मेल-नेटों का दर्जा बढ़ाने का भी प्रस्ताव है। स्थल तैयार करने का कार्य शुरू हो गया है। 28 एअर ब्रेक मेल वैनो की आपूर्ति के लिए रेलवे के पास तेरह करोड़ बत्तीस हजार रुपये की राशि जमा की गई है।

### प्रौद्योगिकी उन्नयन

2.4 अप्रैल से दिसम्बर 1999 की अवधि के दौरान 78 बहुउद्देशीय काउंटर मशीनों की स्थापना की गई। बहुउद्देशीय काउंटर मशीनों पर प्रति माह किए गए बचत बैंक कार्य को छोड़कर अन्य लेनदेन की कुल संख्या दिसम्बर 99 में 67.5 लाख हो गई। यह अप्रैल 97 की तुलना में लेनदेन की संख्या में लगभग 218 प्रतिशत की वृद्धि दर्शाता है। इसके अतिरिक्त, इस अवधि के दौरान मेघदूत, 98 के दो अन्य मॉड्यूल यथा "उप लेखा" और "वितरण" जारी किए गए जबकि "लेखा" और "कोष" से संबंधित दो अन्य मॉड्यूल परीक्षण स्थल पर रखे गए हैं।

2.5 वीएसएटी नेटवर्क पर प्रेषित किए जा रहे मनीआर्डरों की संख्या बढ़कर प्रतिमाह 10.50 लाख हो गई। वित्त मंत्रालय ने 150 अतिरिक्त वीएसएटी के संस्थापन के लिए वीएसएटी नेटवर्क से संबंधित परियोजना के चरण II की अनुमति दे दी। विभाग ने "इंडिया पोस्ट ओर्ग" के अपने लोकप्रिय नाम से अपनी नई वेबसाइट शुरू की है। प्रैंकिंग मशीन का एक ऐसा नया उत्पादन भारत में विपणन के लिए पहले ही अनुमोदित कर दिया गया है जिसे कतिपय कोडों की कुंजी का इस्तेमाल कर आवेशित किया जा सकता है। विभाग ने इन मशीनों को फोन/मोडम से आवेशित करने के लिए एक पायलट परियोजना की मंजूरी प्रदान की है। फोन द्वारा डाक-शुल्क प्रणाली में "रिमोट डेटा सेंटर" फोन/मोडम के माध्यम से प्रैंकिंग मशीन

## PART II

### ACTIVITIES

(April-December 1999)

#### Expansion of Postal Network

2.1 Against a target of opening of 500 Extra-departmental Branch Post offices (EDBOs), 50 Departmental Sub-Post Offices (DSOs) and 500 Panchayat Sanchar Sewa Kendras (PSSKs) during the year 1999-2000, 61 EDBOs, 20 DSOs and 22 PSSKs have been opened till the end of December 1999.

#### Modernisation

2.2 The activities covered under Modernisation of Mail Processing relating to Mail Division are as under:

1. Modernisation of Mail Offices
2. Computerisation of Transit Mail Offices
3. Computerisation of Registration Sorting
4. Computerisation of Head Record Offices/ Divisional Offices
5. Upgradation of Operational Equipments for Delivery
6. Upgradation/Expansion of Mail-Net
7. Fabrication of RMS Coaches
8. Modification and conversion of existing RMS Vans into Air Brake System.

2.3 During the period April to December 1999, modernisation of 30 Mail Offices has been undertaken and 70 per cent of the work stands completed. Sites for computerisation of five Transit Mail offices (TMOs) have also been prepared. The necessary software is under evaluation. Thirteen computerised Registration Sorting Centres have been upgraded and computerisation of registration sorting work in four Mail Offices undertaken. Sites have been prepared, software developed and tested and staff trained for this purpose. It is also proposed to computerise five Head Record Offices (HROs). Necessary software has been developed in-house. Equipment for delivery of mail is proposed to be

upgraded by supply of one hundred mopeds. It is proposed to set up Mail Nets at Delhi, Calcutta, Chennai and Mumbai. The two existing Mail-Nets at Guwahati and Shillong are also proposed to be upgraded. Work on preparing the sites has begun. A sum of Rupees Thirteen crores and thirty two thousand has been deposited with the Railways for supply of 28 Air Brake Mail Vans.

#### Technology Upgradation

2.4 During the period April to December 1999, 78 multipurpose counter machines were installed. The total number of transactions being performed per month on the multipurpose counter machines excluding the savings bank went upto 67.5 lakhs in December 99. This reflects an increase in number of transactions by about 218%, as compared to April, 97. Besides, two other modules of Meghdoot, 98 namely 'Sub-Account' and 'Delivery' were released during this period while two other modules relating to 'Accounts' and 'Treasury' were put on the test sites.

2.5 The number of money orders being transmitted on the VSAT network increased to 10.50 lakhs per month. The Ministry of Finance cleared the Phase II of the project relating to VSAT network for installation of an additional 150 latest generation of VSAT. The Department has launched its new website with domain name as 'India Post.org'. A new generation of franking machines which are capable of being recharged by keying-in certain codes have already been approved for marketing in India. The Department approved a pilot project for charging of these machines through phone/modem. In the postage by phone system, the 'Remote Data Centre' supplies the codes after verifying the data furnished by the franking machine holder through phone/modem. The pilot project is to be commissioned in Mumbai.

2.6 The Department participated in Post Expo 99 in October 99 at Hamburg in an international



धारक द्वारा प्रस्तुत सामग्री का सत्यापन करने के पश्चात् कोड प्रदान करता है। पायलट परियोजना मुंबई में चालू की जानी है।

2.6 विभाग ने डाक प्रौद्योगिकी पर अंतर्राष्ट्रीय प्रदर्शनी-सह-सम्मेलन में हैम्बर्ग में अक्टूबर 99 में पोस्ट एक्सपो 99 में भाग लिया। इसने एक स्टाल लगाया जिसमें भारतीय डाक द्वारा आविष्कृत सॉफ्टवेयर दर्शाए गए। इन सॉफ्टवेयरों में मेघदूत 98 जो डाकपर में सभी प्रचालनों के लिए संयुक्त सॉफ्टवेयर है, संचय पोस्ट सॉफ्टवेयर जो बचत बैंक से संबंधित प्रचालनों के लिए है तथा एक अन्य सॉफ्टवेयर जो उपग्रह के माध्यम से घनांतरण करने के लिए है, शामिल है। विभाग ने सम्मेलन में "डाक को डिजिटाइज करना-भारतीय अनुभव" शीर्षक पर एक प्रस्तुति भी की।

#### डाक प्रचालन

2.7 राजस्व के संभावित अपव्यय को रोकने के लिए पंजीकृत समाचार पत्रों के लिए लाइसेंस तथा डाक-शुल्क के पूर्व भुगतान के बिना डाक से भेजने का लाइसेंस प्रदान करने तथा पंजीकृत समाचार पत्रों के लिए अनुवर्ती नवीकरण करने का अधिकार डिजिटल के अध्यक्षों से वापस लेकर दिनांक 1.5.1999 से मुख्य पोस्टमास्टर जनरल/पोस्टमास्टर जनरल में निहित कर दिया गया। इससे विभाग को काफी अतिरिक्त राजस्व की प्राप्ति होने की आशा है। क्षेत्रीय पोस्टमास्टर जनरल/मुख्य पोस्टमास्टर जनरल की सहायता करने के लिए सर्किलों में एक समिति का गठन किया गया है जिनमें क्षेत्रीय निदेशक डाक सेवा/निदेशक डाक सेवा (मुख्यालय), आंतरिक वित्त सलाहकार और सहायक निदेशक (तकनीकी) शामिल हैं।

2.8 01 अक्टूबर, 1999 से कर्नाटक सर्किल के जलहाल्लू उप डाकघर का दर्जा बढ़ाकर प्रधान डाकघर कर दिया गया।

2.9 डाक विभाग अब संघ लोक सेवा आयोग द्वारा आयोजित परीक्षाओं के विशेष रूप से मुद्रित आवेदन पत्रों के विक्रय हेतु एकमात्र स्थान होगा। यह योजना 16 अक्टूबर, 1999 को शुरू की गई है। ये प्रपत्र अभिचिह्नित डाकघरों के काउंटरों पर बेचे जाएंगे और "आप्टिकल मार्क रेकगनिशन"/"इंटेलिजेंट क्रैकटर रेकगनिशन" प्रौद्योगिकी के माध्यम से इनका प्रकाशिक क्रमवीक्षण किया जा सकेगा। इस प्रयोजन से 50/- रु. और 100/- रु. के मूल्यवर्ग में केंद्रीय भर्ती शुल्क (टीआरएफ) स्टैम्प भी शुरू किए गए हैं। नई व्यवस्था से भावी उम्मीदवारों को काफी लाभ होगा क्योंकि आवेदन प्रपत्र, भर्ती टिकट तथा वस्तु बुक करने की सुविधा एक ही स्थान पर उपलब्ध होगी। इस विशेष कार्यक्रम से प्रारंभिक चरणों में राजस्व के रूप में लगभग एक करोड़ रुपये प्रतिवर्ष प्राप्त होने की आशा है।

#### व्यवसाय विकास

2.10 वर्ष 1998-99 की वार्षिक व्यवसाय बैठक मई 1999 में बंगलूर में हुई। इस बैठक का प्रयोजन वर्ष 1999-2000 में अपेक्षाकृत अधिक राजस्व की वसूली के नए लक्ष्य निर्धारित करना और गत वित्त वर्ष की कमियों की विवेचनात्मक संवीक्षा करना था। इसके अतिरिक्त पूर्वी, दक्षिणी और पश्चिमी क्षेत्रों के लिए क्षेत्रीय व्यवसाय बैठकों का आयोजन किया गया। बैठकों में राजस्व वसूली की प्रगति की पुनरीक्षा की गई तथा क्षेत्रीय पोस्टमास्टर जनरलों को व्यवसाय विकास के क्षेत्र में नवीनतम निर्णयों से अवगत कराया गया।

2.11 चार प्रीमियम संस्थाओं तथा इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट, गाजियाबाद; जेक्वियर इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट, भुवनेश्वर; सिम्बिओसिस सेंटर फॉर मैनेजमेंट एंड एच.आर.डी., पुणे तथा किलोस्कर इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट स्टडीज, हरिहर (कर्नाटक) में विपणन तकनीकों में प्रशिक्षण आयोजित किया गया। विकासशील विपणन और संसूचन कौशल पर मामले के अध्ययन, अनुरूपण अभ्यासों और व्याख्यानों का आयोजन कर व्यवसाय विकास निदेशालय के एक सौ विपणन कार्यपालकों को विपणन तकनीकों में प्रशिक्षित किया गया।

2.12 व्यवसाय डाकघर कारपोरेट धरानों के डाकपूर्व कार्यकलापों को संपन्न करते हैं। उनकी दक्षता को बढ़ाने के लिए इन डाकघरों को स्वचालित करने का प्रस्ताव है। इस प्रक्रिया के एक भाग के रूप में इन डाकघरों में कम गति की चींतीस फ्रीकिंग मशीनों और उच्च गति की ग्यारह फ्रीकिंग मशीनों की आपूर्ति की गई है।

#### बचत बैंक

2.13 अप्रैल, 1999 से दिसम्बर 1999 की अवधि के दौरान डाकघर बचत बैंक निम्नलिखित स्कौमों का प्रचालन करता रहा :

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

exhibition-cum-conference on postal technology. It set up a stall in which softwares devised by India Post such as Meghdoot 98, a composite software for all operations in a post office, Sanchay Post, a software for operations relating to Savings Bank, and software of money transfers through satellite were displayed. The Department also made a presentation entitled 'Digitising Post-the Indian Experience' at the conference.

### Postal Operations

2.7 In order to plug possible leakage of revenue, the power to grant license for registered newspapers, as well as license to post without pre-payment of postage and subsequent renewals for registered newspapers was withdrawn from Divisional Heads and vested with the Chief Postmasters General/Postmasters General, from 1.5.1999. This measure is expected to yield sizeable additional revenue for the Department. To assist the Regional Postmaster General/Chief Postmaster General, a committee comprising Regional Director Postal Service/Director Postal Service(HQs) Internal Financial Advisor and Assistant Director(Tech) has been constituted in the Circles.

2.8 Jalahalli sub Post office in Karnataka Circle, was upgraded into the status of a Head Post Office with effect from October 01, 1999.

2.9 The Department of Posts will now be an exclusive outlet for the sale of especially printed application forms for examinations conducted by the Union Public Service Commission. The scheme was launched on 16<sup>th</sup> October, 1999. These forms will be sold at the counters of identified post offices and would be optically scannable through the "Optical Mark Recognition"/"Intelligent Character Recognition" technology. For this purpose Central Recruitment Fee (CRF) stamps in the denomination of Rs.50/- and Rs.100/- have also been introduced. The new arrangement will be of immense advantage to the prospective candidates as application forms, recruitment stamps and facility of booking the article would all be available under one roof. This particular activity is expected to yield approximately Rupees one crore as revenue per annum in the initial stages.

### Business Development

2.10 The Annual Business Meet for the year 1998-99 was held in Bangalore in May 1999. The purpose of the meet was to set fresh targets for higher revenue realisation for the year 1999-2000 and a critical scrutiny of the shortcomings of the previous financial year. Besides, Regional Business Meets for the eastern, southern and western regions were conducted. The Meets reviewed the progress of revenue realisation and also acquainted the regional PMsG with the latest decisions in business development.

2.11 Training in marketing techniques was organised at four premium institutions viz. Indian Institute of Management, Ghaziabad; Xavier Institute of Management, Bhubaneswar; Symbiosis Centre for Management and HRD, Pune and Kirloskar Institute of Management Studies, Harihar (Karnataka). One hundred Marketing Executives of the Business Development Directorate were trained on marketing techniques through use of case studies, simulation exercises and lectures on developing marketing and communication skills.

2.12 Business Post Offices handle the pre-mailing activities of corporate houses. It is proposed to automate these offices to increase their efficiency. Thirty-four low speed franking machines and eleven high-speed franking machines have been supplied to these offices as a part of the process.

### Savings Bank

2.13 During the period April 1999 to December 1999, the Post Office Savings Bank continued to operate the following schemes:

- Savings Accounts Scheme
- Recurring Deposit Scheme
- Time Deposit Scheme: 1 Year, 2 Years, 3 Years and 5 Years
- Monthly Income Scheme
- Public Provident Fund Scheme
- Kisan Vikas Patra Scheme
- National Savings Certificate
- National Savings Scheme, 1992
- Indira Vikas Patra Scheme



2.14 अवधि के दौरान डाकघर बचत बैंक के अन्य महत्वपूर्ण कार्यकलाप में निम्नलिखित शामिल हैं :-

1. 15.07.99 से इंदिरा विकास पत्र को योजना को बंद करना।
2. डाकघर बचत बैंक एमआईसीआर के बैंकों के आकार में वृद्धि की गई, जिससे उन्हें वाणिज्यिक बैंकों द्वारा जारी किए जाने वाले बैंकों के आकार के समरूप लाया जा सके।
3. मृतकों के परिवारों द्वारा किए जाने वाले दावों का शीघ्र निपटान करने के लिए फोल्ड यूनिट के कर्मचारियों की वित्तीय शक्तियों में वृद्धि की गई।
4. खातों में चूक तथा समयपूर्व उन्हें बंद कर देने को लेकर डाकघर सावधि जमा नियमावली में संशोधन किए गए।
5. गुम/चोरी हुए बचत पत्रों को कपटपूर्ण ढंग से भुनाने की सुरक्षा के संबंध में व्यापक मार्गनिर्देश जारी किए गए।

2.15 अवधि के दौरान डाकघर बचत बैंक द्वारा कुल जमा राशि 40653.34 करोड़ रु. थी जबकि इसी अवधि के दौरान 21673.66

करोड़ रु. की निकासी की गई। परिणामतः 18979.68 करोड़ रु. की निवल वसूली की गई।

2.16 इस अवधि के दौरान "संचय पोस्ट" के समावेशन से डाकघर बचत बैंकों के आधुनिकीकरण की दिशा में एक बड़ा प्रयास किया गया। संचय पोस्ट एक बहुमुखी और एकीकृत बचत बैंक साफ्टवेयर है जो विभाग द्वारा पूर्णतया घरेलू रूप से तैयार किया गया है। आशा की जाती है कि "संचय पोस्ट" के समावेशन से ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं को देखते हुए ग्राहक सेवा में गुणात्मक सुधार हो सकेंगे।

2.17 इसके अतिरिक्त, वर्ष के दौरान विभाग द्वारा चलाए गए प्रशिक्षण कार्यक्रम के अंतर्गत लगभग 2304 कर्मचारियों को डाकघर बचत बैंक प्रचालन में प्रशिक्षण दिया गया। इस अवधि के दौरान प्रशिक्षण कार्यक्रम पर होने वाला खर्च 28.80 लाख रु. था।

#### डाक जीवन बीमा

2.18 वर्ष 1999-2000 के व्यावसायिक लक्ष्य तथा अप्रैल से दिसम्बर 1999 तक किया गया व्यवसाय नीचे तालिका सं. 16 में दिया गया है :

तालिका सं. 16			
डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा व्यवसाय : 1999-2000			
श्रेणी	लक्ष्य (करोड़ रु. में)	उपलब्धियां (दिसम्बर 1999 तक)	
		पालिसियों की संख्या	बीमित राशि (करोड़ रु. में)
डाक जीवन बीमा	1000	83965	669.78
ग्रामीण डाक जीवन बीमा	550	48555	171.95

2.19 जीवन बीमा के क्षेत्र में बढ़ती प्रतिस्पर्धा तथा निजी आपरेटरों के प्रवेश को ध्यान में रखते हुए डाक जीवन बीमा निदेशालय ने कालेज ऑफ इश्योरेंस एंड फाइनेंशियल प्लानिंग (सीआईएफपी) हैदराबाद के माध्यम से डाकघर के निरीक्षकों एवं विकास अधिकारियों को बीमा विपणन पर प्रशिक्षण देने के लिए अनुकूल योजना तैयार की है। दिसम्बर 1999 के अंत तक छियासठ विपणन कार्मिकों को प्रशिक्षण दिया गया।

2.20 देश में ग्रामीण एवं पिछड़े क्षेत्रों में ग्रामीण डाक जीवन बीमा व्यवसाय बढ़ाने के उद्देश्य से लगभग 7600 अतिरिक्त विभागीय एजेंटों को व्यवसाय प्राप्ति के लिए विपणन में प्रशिक्षण

दिया गया, जो वर्ष 1999-2000 के लिए निर्धारित 5000 अतिरिक्त विभागीय एजेंटों को प्रशिक्षण देने के वार्षिक लक्ष्य से अधिक था।

2.21 हार्डवेयर का कम्प्यूटरीकरण एवं उन्नयन किया जाना डाक जीवन बीमा तथा ग्रामीण डाक जीवन बीमा पालिसी विचारणा एवं कार्यकलाप का महत्वपूर्ण संघटक है। वर्ष के दौरान 10 सर्किलों में कम्प्यूटर प्रणाली के उन्नयन का लक्ष्य रखा गया और दिसम्बर 1999 के अंत तक 3 सर्किलों में कम्प्यूटर प्रणाली का उन्नयन किया गया।

2.14 The other significant activities of the Post Office Savings Banks during the period included:

1. Discontinuance of the Indira Vikas Patra Scheme with effect from 15.7.99;
2. An increase in the size of the Post Office Savings Bank MICR cheques so as to bring them in line with the size of the cheques issued by the commercial banks;
3. A substantial enhancement of the financial powers of the field units for settlement of deceased claim cases;
4. Amendment in Post Office Time Deposit Rules relating to defaults and premature closure of accounts and
5. Issue of comprehensive guide lines to safeguard against fraudulent encashment of lost/stolen certificates.

2.15 The total deposits collected by the Post Office Savings Bank during the period were Rs. 40653.34 crores whereas the withdrawals made during the period were to the extent of Rs. 21673.66 crores.

Consequently, the net collections made were to the tune of Rs. 18979.68 crores.

2.16 A major step towards modernization of the Post Office Savings Banks was taken during this period with the introduction of 'Sanchay Post', a highly versatile and integrated Savings Bank Software which has been developed in-house by the Department. It is expected that with the introduction of 'Sanchay Post' a qualitative improvement in the customer services will take place in keeping with enhanced customer expectations.

2.17 Further, as many as 2304 officials were trained on Post Office Savings Bank operations during the year as a part of the on going training programme of the Department. The expenditure incurred towards the training programme during this period was Rs. 28.80 lakhs.

#### Postal Life Insurance (PLI)

2.18 The business targets for the year 1999-2000 and business secured from April to December 1999, is as given in Table No. 16:

**Table No. 16**  
**PLI/RPLI Business: 1999-2000**

Category	Target (Rs. in crores)	Achievement(upto December, 1999)	
		No. of Policies	Sum assured(Rs.in crores)
PLI	1000	83965	669.78
Rural PLI	550	48555	171.95

2.19 Keeping in view the increasing competition, and the imminent entry of the private operators in the Insurance sector, the Postal Life Insurance Directorate has drawn up a strategic plan for imparting training in marketing of insurance to Inspectors of Post Offices and Development Officers through the College of Insurance and Financial Planning (CIFP), Hyderabad. Sixty-six marketing personnel were trained by the end of December 1999.

2.20 With a view to giving thrust to the business of Rural Postal Life Insurance in rural and backward

areas of the country, about 7600 Extra Departmental Agents were trained in marketing for procurement of business exceeding the annual target of training 5000 Extra Departmental Agents for the year 1999-2000.

2.21 Computerisation and upgradation of hardware is an important ingredient of PLI & RPLI policy thinking & activities. Against the target of upgrading the computer systems in 10 Circles for the year, the computer systems in 3 Circles have been upgraded upto the end of December, 1999.



2.22 डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा कम्प्यूटर प्रणालियों/साफ्टवेयर में वाई 2 के की समस्या से निपटने के लिए पहले ही से कार्रवाई की गई और दिसम्बर, 1999 तक उसे पूरा कर लिया गया।

2.23 डाक जीवन बीमा/ग्रामीण जीवन बीमा योजनाओं का प्रिन्ट मीडिया के माध्यम से प्रचार करने एवं प्रत्याशित ग्राहकों के साथ सीधे सम्पर्क करने की योजना बनाई गई है।

#### फिलैटली :

2.24 अप्रैल 1999 से दिसम्बर 1999 की अवधि के दौरान 45 स्मारक/विशेष डाक टिकटें जारी की गईं।

2.25 फिलैटली सलाहकार समिति द्वारा लिए गए निर्णय के अनुसरण में विशिष्ट व्यक्तियों पर आधारित डाक-टिकटों के विषयगत सेट (थैमैटिक सेट) निकाले जा रहे हैं ताकि इन डाक टिकटों का फिलैटली की दृष्टि से महत्व सुनिश्चित हो सके। विभाग द्वारा 15 अगस्त को "भारत का स्वाधीनता संग्राम" (चार डाक टिकटों का सेट), 14 सितंबर को हिन्दी दिवस के उपलक्ष्य में "भारत का भाषाई ऐक्य" (चार डाक टिकटों का सेट), 9 अक्टूबर (विश्व डाक दिवस) को "भारत का प्रगति और विकास की ओर प्रयाण" (चार डाक टिकटों का सेट) 19 अक्टूबर को "शास्त्रीय संगीत के आधुनिक संगीतविद्" (दो डाक टिकटों का सेट) और 9 दिसंबर, 1999 को "स्वतंत्रता सेनानी एवं समान सुधारक" (चार डाक टिकटों का सेट), के शीर्षक से डाक-टिकट जारी किए गए।

2.26 अवधि के दौरान, विभाग ने कला एवं संस्कृति, वनस्पति/जीव-जन्तु, परंपराओं आदि पर, जैसे-"सिंधु दर्शन, ग्रामीण कला एवं शिल्प परंपराएं", 4 अक्टूबर 1999 को "एशियाई सिंह" पर चार डाक टिकटों का सेट जारी किया। वर्ल्ड वाइड फंड फोर नेचर (डब्ल्यू डब्ल्यू एफ) के लोगो वाला सेट वर्ल्ड वाइड फंड फोर नेचर संरक्षण डाक टिकट संग्रहण का एक हिस्सा था। भारत की समृद्ध सांस्कृतिक एवं दार्शनिक परंपराओं को सम्मान देने और सर्वत्र प्रेम एवं शांति का संदेश फैलाने के लिए "ताबो गोम्पा" पर 31 दिसम्बर 1999 को सहस्त्राब्दि विषय के रूप में सोटेनेंट स्टैम्प जारी किया गया।

2.27 वर्ष 1998 में जारी की गई डाक टिकटों में से अत्यधिक लोकप्रिय डाक टिकट का चयन करने के लिए विभाग ने 8 से 12 वर्ष तक की आयु वर्ग के स्कूली बच्चों के लिए अगस्त 1999 में डाक टिकट लोकप्रियता चुनाव का आयोजन किया। देश भर से लगभग 22000 प्रविष्टियां प्राप्त हुईं। चुनाव के परिणाम निम्न प्रकार से रहे :

(क) 1998 की तीन सबसे अधिक लोकप्रिय डाक टिकटें :

1. महात्मा गांधी
  2. बाल दिवस
  3. एयर इंडिया -अंतर्राष्ट्रीय उड़ान की स्वर्णिम जयन्ती
- (ख) लोकप्रियता के क्रम में विषय :

#### रैंक विषय

1. विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी
2. खेल-कूद
3. प्रकृति/वनस्पति एवं जीव-जंतु
4. विशिष्ट व्यक्तित्व
5. संस्कृति एवं परंपरा
6. सामाजिक-आर्थिक/राजनीतिक
7. संगठन/घटनाएं

2.28 डाक सप्ताह समारोह (9 से 14 अक्टूबर, 1999) के एक भाग के रूप में देश भर में डाक-टिकट डिजाइन प्रतियोगिता का आयोजन किया गया। प्रतियोगिता का आयोजन दो श्रेणियों में किया गया।

- (क) कनिष्ठ स्तर पर-12 वर्ष तक के बच्चों के लिए  
(ख) वरिष्ठ स्तर पर-12 से 18 वर्ष तक के स्कूली बच्चों के लिए

प्रतियोगिता का विषय था :

- (क) यदि आपको डाक-टिकट का डिजाइन बनाना हो, तो आप कौन सा विषय चुनेंगे? डिजाइन बनाएं, तथा  
(ख) अन्तरिक्ष में भारत-सन् 2025

2.29 संदर्भाधीन अवधि के दौरान निम्नलिखित सर्किल/राज्य स्तर पर प्रदर्शनियों का आयोजन किया गया :

प्रदर्शनी का नाम	स्थान	अवधि
केरापेक्स-99	कोट्टायम	26.11.99 से 28.11.99
पनपेक्स-99	लुधियाना	24.12.99 से 26.12.99

2.22 A proactive action to make Postal Life Insurance/Rural Postal Life Insurance computer systems/softwares Y2K compliant was undertaken and completed by December, 1999.

2.23 The publicity of Postal Life Insurance/Rural Postal Life Insurance schemes through print media, and direct mailing to prospective clients has been planned.

#### Philately

2.24 During the period from April 1999 to December 1999, 45 commemorative/special postage stamps were issued.

2.25 In accordance with the decision taken by the Philatelic Advisory Committee, personality based stamps are being brought out in thematic sets, to ensure philatelic relevance of these stamps. The department released sets of stamps titled – "India's Struggle for Freedom" (set of four) on 15<sup>th</sup> August; "Linguistic Harmony of India" (set of four) on 14<sup>th</sup> September to mark Hindi Diwas; "India's March Towards Progress and Development" (set of four) on 9<sup>th</sup> October (World Post Day); "Modern Masters of Indian Classical Music" (set of two) on 19<sup>th</sup> October and "Freedom Fighters & Social Reformers" (set of four) on 9<sup>th</sup> December, 1999.

2.26 During the period, the Department also released stamps on art & culture, flora/fauna, heritage etc. such as – Sindhu Darshan, Rural Arts and Crafts Traditions. A set of four stamps on The Asiatic Lion was issued on 4<sup>th</sup> October, 1999. The set which carried the World Wide Funds for Nature (WWF) logo forms the part of World Wide Fund for Nature conservation stamps collection. To celebrate India's rich cultural and philosophical heritage and propagate the message of universal love and harmony, a setenant stamp on "Tabo Monastery" was issued on 31<sup>st</sup> December, 1999 as a millennium issue.

2.27 A Stamp Popularity Poll was organized by the Department in August, 1999 for school children in

the age group of 8 to 12 years for selecting the most popular stamp issued by the Department in the year 1998. About 22000 entries were received from all over the country. The result of the poll was as follows:

a) Three most popular stamps of 1998:

- 1 : Mahatma Gandhi
- 2 : Children's Day
- 3 : Air India – Golden Jubilee of International Flight

b) Themes in order of popularity:

Rank	Theme
1.	Science & Technology
2.	Sports
3.	Nature/Flora & Fauna
4.	Personalities
5.	Culture & Heritage
6.	Socio-Economic/Political
7.	Organizations/Events

2.28 A stamp design competition was held all over the country as a part of the Postal Week Celebration (9<sup>th</sup> to 14<sup>th</sup> October 1999). The Competition was held in two categories:

- (a) Junior level – for children upto 12 years; and
- (b) Senior level – for school children between 12 and 18 years.

The theme of the competition was:

- (a) If you were to design a stamp, what subject would you chose? Make the design; and
- (b) India in Space – 2025 AD.

2.29 The following Circle/State Level Exhibitions were being held during the period under reference:

Name of the Exhibition	Place	Duration
KERAPEX'99	Kottayam	26.11.99 to 28.11.99
PUNPEX'99	Ludhiana	24.12.99 to 26.12.99



## अंतर्राष्ट्रीय संबंध

2.30 यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन (यूपीयू) की 22वीं कांग्रेस का आयोजन 23 अगस्त से 15 सितम्बर 1999 तक बीजिंग, चीन जनवादी गणराज्य में किया गया। तत्कालीन संचार राज्य मंत्री श्री कबीन्द्र पुरकायस्थ के नेतृत्व में एक उच्च स्तरीय भारतीय प्रतिनिधिमण्डल ने कांग्रेस में भारत का प्रतिनिधित्व किया। सचिव (डाक) ने वित्त पर कांग्रेस समिति 2 की बैठक की अध्यक्षता की।

2.31 यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन, जिसकी 189 देशों की सदस्यता है, के चार अंग हैं, कांग्रेस, प्रशासन परिषद (सीए), डाक प्रचालन परिषद (पीओसी) और अंतर्राष्ट्रीय ब्यूरो। प्रशासन परिषद और डाक प्रचालन परिषद निर्वाचन निकाय है और जिसके क्रमशः 40 और 41 सदस्य हैं। 22वीं कांग्रेस में भारत को प्रशासन परिषद और डाक प्रचालन परिषद के लिए पुनः चुना गया था। भारत को यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन के भावी विकास के उच्च स्तरीय समूह में भी 24 देशों में एक सदस्य के रूप में नामित किया गया था। भारत को प्रशासन परिषद की तीन समितियों में से एक का अध्यक्ष भी नामित किया गया है। भारत ने बर्न, स्विट्जरलैंड में 22.11.99 से 01.12.99 तक आयोजित डाक प्रचालन परिषद की प्रथम बैठक में भाग लिया था।

2.32 एशियाई प्रशांत डाक कॉलेज के शासी बोर्ड की वार्षिक बैठक और एशियाई प्रशांत डाक यूनियन की कार्यकारी परिषद बैठक 3 मई से 7 मई, 1999 तक इस्लामाबाद, पाकिस्तान में हुई थी। बैठक में भारत की ओर से दो सदस्यीय दल ने प्रतिनिधित्व किया था। 22वीं यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन कांग्रेस के लिए एशियाई प्रशांत डाक यूनियन सदस्य देशों द्वारा पहल किए विभिन्न प्रस्तावों पर बैठक में चर्चा हुई। बैठक में नई प्रस्तावित टर्मिनल ड्यूज सिस्टम और बीजिंग प्रारूप डाक कार्यनीति पर विस्तार से चर्चा की गई ताकि बीजिंग कांग्रेस के दौरान एकमत हो सकें। क्षेत्र की डाक सेवाओं के विकास के विभिन्न पहलुओं से संबंधित मामलों, जैसे-व्यवसाय योजना, बजट, क्षेत्र में विशेष कार्यक्रम, एपीपीयू कार्य योजना, एशिया प्रशांत डाक की कार्यप्रणाली और क्षेत्रीय सहयोग केन्द्र पर भी विचार-विमर्श किया गया।

2.33 भारत ने इस्लामाबाद, पाकिस्तान में आयोजित संचार पर छठे दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय सहयोग संगठन (सार्क) की तकनीकी समिति की बैठक, मिन्स्क, बेलारूस में आयोजित डाक और

दूरसंचार पर इण्डो-बेलारूस संयुक्त कार्यदल की प्रथम बैठक और बीजिंग, चीन जनवादी गणराज्य में आयोजित राष्ट्रमंडल डाक प्रशासन के पूर्व कांग्रेस सम्मेलन में भी भाग लिया।

2.34 यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन को सहायता देने की योजना के अंतर्गत 1.11.1999 से 12.11.1999 तक पोस्टल स्टाफ कालेज भारत, गाजियाबाद में "कार्यकारी विकास कार्यक्रम" पर एक पाठ्यक्रम आयोजित किया गया। भारत द्वारा प्रशिक्षण पाठ्यक्रम के लिए बंगलादेश, भूटान, इरिट्रिया, मालावी, नेपाल और यमन के प्रतिभागियों को छह फेलोशिप प्रदान की गई।

2.35 यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन के परामर्शीय मिशन में भारतीय डाक के तीन अधिकारियों ने भाग लिया। उन्होंने केन्या, कीरीबाती और सोलोमन द्वीपसमूह में आयोजित कार्यशालाओं में यूपीयू परामर्शदाता के रूप में भाग लिया। इस अवधि के दौरान, भारत ने अंतर्राष्ट्रीय डाक विनिमय, फिलिपिन्स के विकास और मूल्यवर्धित उत्पादों के क्षेत्रों में सलाहकारी मिशनों पर कार्य करने हेतु यूपीयू परामर्शदाताओं को भी आमंत्रित किया।

2.36 इस अवधि के दौरान, न्यूजीलैंड, सिंगापुर स्थित एशिया प्रशान्त डाक मुख्यालय और स्लोवेनिया से उच्च स्तर के गणमान्य व्यक्तियों ने भारत का दौरा किया और उनके साथ डाक सेवाओं से संबंधित द्विपक्षीय हित के मामलों पर चर्चा की गई।

## अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवाएं

2.37 इस अवधि के दौरान दिल्ली सर्किल में सभी अंतर्राष्ट्रीय ईएमएस प्रचालनों को कम्प्यूटरीकृत किया गया है। ईएमएस मदों को कारगर बनाने और इनकी ट्रैकिंग और ट्रेसिंग हेतु इस प्रणाली का परीक्षण किया जा रहा है। अंतर्राष्ट्रीय डाक प्रणाली (आईपी एस) का मुंबई तक विस्तार किया गया और मुंबई से होने वाले सभी अंतर्राष्ट्रीय प्रचालन कम्प्यूटरीकृत हैं।

2.38 यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन के एक सलाहकार ने मुंबई में अंतर्राष्ट्रीय डाक प्रचालन का अध्ययन करने के लिए जून, 1999 में भारत का दौरा किया था। उन्होंने इसमें सुधार के लिए अनेक सुझाव दिए। उनके सुझावों के आधार पर कार्रवाई की गई है।

2.39 8 अगस्त, 1999 को देशभर में सोलहवीं सार्क पत्र लेखन प्रतियोगिता का आयोजन किया गया। इसका आयोजन बंगलादेश डाक प्रशासन के तत्वावधान में किया गया था। श्रेष्ठ भारतीय प्रविष्टि को सभी प्रविष्टियों में से सर्वश्रेष्ठ चुना गया।



## International Relations

2.30 The 22<sup>nd</sup> Congress of the Universal Postal Union (UPU) was held at Beijing, People's Republic of China from 23<sup>rd</sup> August to 15<sup>th</sup> September, 1999. A high level Indian delegation led by Shri Kabindra Purkayastha, the then Minister of State for Communications, represented India at the Congress. Secretary (Posts) chaired the meeting of Congress Committee 2 on Finance.

2.31 The Universal Postal Union, having a membership of 189 countries, has four organs; Congress, Council of Administration (CA), Postal Operations Council (POC) and International Bureau. The Council of Administration and the Postal Operations Council are the elective bodies and comprise 40 and 41 members respectively. At the 22<sup>nd</sup> Congress, India was re-elected to the Council of Administration and to the Postal Operations Council. India was also nominated, as one of 24 countries, as a member of the High Level Group on the Future Development of UPU. India has also been nominated as the Chairman of one of the three Committees of the Council of Administration. India participated in the 1st meeting of the POC held from 22.11.99 to 01.12.99 at Berne, Switzerland.

2.32 The Annual Governing Board meeting of the Asian Pacific Postal College and the Executive Council meeting of the Asian Pacific Postal Union were held at Islamabad, Pakistan from 3<sup>rd</sup> May to 7<sup>th</sup> May'99. A two member delegation represented India in the meeting. The meeting discussed the various proposals initiated by APPU member countries for the 22<sup>nd</sup> UPU Congress. The meeting discussed in detail the new proposed Terminal Dues System and the draft Beijing Postal Strategy to arrive at a unified stand during the Beijing Congress. The matters relating to various aspects of the development of postal services of the region, like Business Plan, Budget, Special Activities in the region, APPU Action Plan, Working of Asia Pacific Post and Regional Support Centre were also discussed.

2.33 India participated in the 6<sup>th</sup> South Asian Association for Regional Cooperation (SAARC) Technical Committee on Communication meeting held in Islamabad, Pakistan; 1<sup>st</sup> meeting of Indo-

Belarus Joint Working Group on Posts and Telecom held at Minsk, Belarus and the Pre-congress Conference of Commonwealth Postal Administrations held in Beijing, People's Republic of China.

2.34 A Course on "Executive Development Programme" was organised at the Postal Staff College of India, Ghaziabad from 1.11.1999 to 12.11.1999 under the scheme of assistance in kind to the Universal Postal Union. Six fellowships were granted by India for the training course to participants from Bangladesh, Bhutan, Eritrea, Malawi, Nepal and Yemen.

2.35 Three Officers from Indian Post took part in the Consultancy Mission of UPU. They participated as UPU Consultant in the workshops held in Kenya, Kiribati and Solomon Islands. During the period, India also invited UPU consultants to carry out consultancy missions in the fields of international mail exchange, development of philately and value-added products.

2.36 During this period, high level dignitaries from New Zealand, Asia Pacific Post headquarters at Singapore and Slovenia visited India and matters of bilateral interest relating to Postal Services were discussed.

## International Postal Services

2.37 All international EMS operations have been computerised in Delhi Circle during the period. The system is being tested for making it online for tracking and tracing of EMS items. International Postal System (IPS) was also extended to Mumbai and all international EMS operations at Mumbai stand computerised.

2.38 A UPU Consultant, visited India in June 1999 to study the operation of international mail at Mumbai. He made a number of suggestions to improve the same. Action has been taken in the light of his suggestions.

2.39 Sixteenth SAARC Letter Writing Competition was held throughout the country on 8<sup>th</sup> August 1999. This was conducted under the auspices of Bangladesh Postal Administration. The best Indian entry was also adjudged the best amongst all entries.



2.40 भारत और भूटान के बीच स्पीड पोस्ट मनीऑर्डर सेवा शुरू की गई। इससे दोनों देशों के ग्राहकों की लंबे समय से चली आ रही मांग पूरी हो गई।

#### मानव संसाधन विकास

2.41 पोस्टल स्टाफ कालेज, भारत, गाजियाबाद द्वारा अप्रैल से दिसम्बर, 1999 की अवधि के दौरान सेवा में प्रवेश के समय के 4 और 17 सेवाकालीन प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों का आयोजन किया गया। इन पाठ्यक्रमों में कुल मिलाकर 335 अधिकारियों ने भाग लिया। इसमें कम्प्यूटरों में प्रशिक्षण प्राप्त करने वाले 224 अधिकारी भी शामिल हैं।

2.42 क्षेत्रीय डाक प्रशिक्षण केन्द्रों में, 1.4.1999 से 31.12.1999 तक की अवधि के दौरान कुल 9639 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

#### आंतरिक कार्य-अध्ययन

2.43 कार्य अध्ययन अनुभाग की ओर से अप्रैल 1999 से दिसम्बर 1999 तक की अवधि के दौरान डाक निदेशालय के निम्नलिखित अनुभागों का अध्ययन किया गया। इनसे संबंधित रिपोर्टें भी जारी की गई हैं :

- (i) प्रशासन (डाक लेखा) अनुभाग;
- (ii) वित्त सलाह अनुभाग; और
- (iii) डाक शिकायत अनुभाग।

2.44 उपर्युक्त के अलावा इस अवधि के दौरान निम्नलिखित रिपोर्टें भी जारी की गई हैं :

- (i) डाक प्रशिक्षण केन्द्रों हेतु विभिन्न श्रेणियों के स्टाफ की संस्वीकृति के लिए मानदण्ड तैयार करना;
- (ii) मेल मोटर सेवा में प्रचालक लिपिकीय स्टाफ की संस्वीकृति के लिए मानदण्ड तैयार करना;
- (iii) प्रधान डाकघर द्वारा उनके अधीनस्थ उप डाकघरों से संबंधित रखे जा रहे मासिक आय योजना (एमआईएस) के खातों में व्याज की प्रविष्टि करना;
- (iv) रेल डाक सेवा के कार्यालयों के पंजीकरण केन्द्रों के कम्प्यूटरीकरण से संबंधित मानदण्ड; और
- (v) कोयला खनिक परिवार पेंशन योजना 1971 के प्रावधानों के तहत परिवार पेंशन के भुगतान से संबंध "ग" कर्मचारियों के मानदण्ड।

#### स्टाफ संबंध

2.45 विभाग द्वारा फेडरेशनों और मान्यता प्राप्त सेवा यूनियनों तथा

एसोसिएशनों के साथ सद्भावपूर्ण और सार्थक संबंध बनाए रखने के प्रयास किए गए।

2.46 इस अवधि के दौरान मान्यता प्राप्त यूनियनों के साथ आवधिक/स्थायी समिति की बैठकें आयोजित की गईं तथा संचार मंत्रों और मान्यता प्राप्त यूनियनों के प्रतिनिधियों की भी एक बैठक हुई। उड़ीसा चक्रवात के संबंध में सचिव (डाक विभाग) ने भी यूनियनों के साथ अनौपचारिक बैठक की। मान्यता प्राप्त यूनियनों/एसोसिएशनों को प्रदान की जाने वाली ट्रेड यूनियन सुविधाओं के एक संकलन को अद्यतन करके जारी किया गया।

2.47 कार्मिक विभाग का निर्णय अभी भी प्राप्त नहीं हुआ है जिसके प्राप्त होने के बाद एसोसिएशनों/यूनियनों को मान्यता प्रदान करने के लिए केन्द्रीय सिविल सेवा (सेवा एसोसिएशनों की मान्यता) नियमावली, 1993 और अतिरिक्त विभागीय एजेंट (एसोसिएशनों की मान्यता) नियमावली, 1995 के तहत पुनर्संस्थापन की प्रक्रिया शुरू की जाएगी। इसी प्रकार कार्मिक विभाग से स्पष्टीकरण प्राप्त होने पर आशुलिपिकों की एसोसिएशन को आशुलिपिकों की अलग श्रेणी के अंतर्गत मान्यता प्रदान की जाएगी।

#### कर्मचारी कल्याण

2.48 वर्ष 1999-2000 के दौरान डाक सेवा कर्मचारी कल्याण बोर्ड को सरकार द्वारा दो करोड़ सैंतालौस लाख रुपये का कुल अनुदान दिया गया।

2.49 उड़ीसा में आए भीषण चक्रवात के कारण हुए गंभीर विनाश को ध्यान में रखते हुए उड़ीसा के चक्रवातग्रस्त क्षेत्रों में विशेष मामले के बतौर कल्याण निधि से दी जाने वाली वित्तीय सहायता को बढ़ाकर विभागीय कर्मचारियों के मामले में 3000/- रु. और अतिरिक्त विभागीय एजेंटों के लिए 1500/- रु. तक कर दी गई।

2.50 इस अवधि के दौरान अरुणाचल प्रदेश में ईटानगर में एक नया अवकाश गृह खोला गया।

#### खेल-कूद

2.51 1 अप्रैल, 99 से 31 दिसंबर, 99 की अवधि के दौरान बैडमिंटन, बास्केटबॉल, शतरंज और कैरम, हॉकी, कबड्डी, टेबल टेनिस और भारोत्तोलन/पावरलिफ्टिंग/श्रेष्ठ शारीरिक सौष्ठव की अखिल भारतीय डाक सेवा खेल प्रतियोगिताओं का आयोजन किया गया। 1.1.2000 से 31 मार्च तक की अवधि के दौरान एथलेटिक्स और साइक्लिंग, क्रिकेट, फुटबॉल, वालीबॉल और



2.40 A Speed Post Money order service was introduced between India and Bhutan. This met the long standing demand of customers from both the countries.

#### Human Resource Development

2.41 Postal Staff College, India, Ghaziabad, conducted 4 induction and 17 in-service training courses during the period April to December 1999. In all, 335 officers participated in these courses. This includes 224 officers imparted training in computers.

2.42 In the Regional Postal Training Centres, a total of 9639 officials were imparted training during the period 1.4.1999 to 31.12.1999.

#### Internal Work Study

2.43 The Work Study Section carried out the studies of the following sections of the Postal Directorate during the period April 1999 to December 1999. The relevant reports have also been issued:

- i) Administration (Postal Accounts) section;
- ii) Finance Advice section; and
- iii) Postal Complaints section.

2.44 In addition to above, the following reports were also issued during this period:

- i) Evolution of norms for sanctioning of staff of various categories for Postal Training Centres;
- ii) Evolution of norms for sanctioning Operative Clerical Staff in MMS;
- iii) Monthly Income Scheme (MIS) posting of interest in the ledgers maintained by the H.O. in respect of SOs under it;
- iv) Norms connected with computerisation of Regn. Centres in RMS offices; and
- v) Norms of Group "C" staff connected with payment of pension under provisions of Coalminers Family Pension Scheme 1971.

#### Staff Relations

2.45 The Department endeavoured to maintain harmonious and purposeful relations with the

Federations and recognised Service Unions and Associations.

2.46 During the period, Periodical/Standing Committee meetings were held with the recognised Unions and a meeting was also held between the Minister of Communications and the representatives of the recognised Unions. Secretary (Posts) also held informal meeting with the Unions in connection with Orissa cyclone. A compilation on trade union facilities to the recognised Unions/Associations was updated and issued.

2.47 The decision of the Department of Personnel is still awaited after which the re-verification process will be resumed under the Central Civil Services (Recognition of Service Associations) Rules, 1993 and the Extra Departmental Agents (Recognition of Associations) Rules, 1995 for recognition of Associations/Unions. Similarly on receipt of clarification from Department of Personnel, Stenographers' Association will be given recognition under the distinct category of stenographers.

#### Staff Welfare

2.48 During the year 1999-2000, a total grant of Rupees two crores and forty seven lakhs was given by the Government to the Postal Services Staff Welfare Board.

2.49 In view of the severe destruction caused by the super cyclone in Orissa, the quantum of financial assistance from Welfare Fund has been enhanced to Rs.3000/- in case of departmental employees and Rs.1500/- for Extra Departmental Agents as a special case in cyclone hit areas of Orissa.

2.50 During this period, a new holiday home was opened at Itanagar in Arunachal Pradesh

#### Sports

2.51 During the period from 1st April'99 to 31st Dec'99, All India Postal Sports Tournaments in Badminton, Basketball, Chess & Carrom, Hockey, Kabaddi, Table Tennis and Weightlifting/Powerlifting/ Best Physique were organised. During the period from 1.1.2000 to 31st March, 2000, sports tournaments in Athletics and Cycling, Cricket, Football, Volleyball and Wrestling are scheduled to





कुश्ती की प्रतियोगिताओं का आयोजन किया जाएगा। विभाग के दो पावरलिफ्टरों ने हाल ही में इटली में आयोजित पुरुषों की ओपन पावरलिफ्टिंग चैंपियनशिप में भाग लिया और तीन लिफ्टरों ने फिनलैंड में आयोजित विश्व बेंच प्रेस चैंपियनशिप में भाग लिया।

### कार्यनिष्पादन में उत्कृष्टता का सम्मान

2.52 विभाग ने कर्मचारियों की उत्कृष्ट और सराहनीय सेवाओं को सम्मानित करने के लिए राष्ट्रीय और सर्किल स्तर के पुरस्कार प्रारंभ किए हैं। राष्ट्रीय स्तर पर मेघदूत पुरस्कार दिए जाते हैं जबकि सर्किल स्तर पर डाक सेवा पुरस्कार दिए जाते हैं। मेघदूत पुरस्कार में 51000/- रुपये का नकद पुरस्कार तथा एक प्रशस्ति-पत्र दिया जाता है। डाक सेवा पुरस्कार का नकद 1000 रुपये का पुरस्कार 1999-2000 से बढ़ाकर 5000 रुपये कर दिया गया है।

### राजभाषा

2.53 समीक्षाधीन अवधि के दौरान अहमदाबाद, बेंगलूर तथा भुवनेश्वर में राजभाषा सम्मेलन आयोजित किए गए। 14 सितम्बर, 1999 को डाक निदेशालय में हिन्दी दिवस मनाया गया। इस दिन डाक भवन में आयोजित एक समारोह में सचिव (डाक) ने समस्त सरकारी कामकाज में राजभाषा अधिनियम तथा उसके अंतर्गत बनाए गए सभी नियमों के अनुपालन की आवश्यकता पर बल दिया। उन्होंने वरिष्ठ अधिकारियों से अधिक से अधिक कार्य हिन्दी में करने की अपील की जिससे उनके अधीनस्थ कर्मचारी भी हिन्दी में काम करने के लिए प्रेरित हो सकें। उन्होंने समारोह में माननीय गृह मंत्री का संदेश भी पढ़ा। 11 अक्टूबर से 10 नवम्बर, 1999 तक हिन्दी माह भी आयोजित

किया गया जिसमें उप महानिदेशक स्तर के वरिष्ठ अधिकारियों ने विभिन्न प्रतियोगिताओं में भाग लिया। इस अवधि के दौरान अधिकाधिक कार्य हिन्दी में किया गया। 20 अक्टूबर से 22 अक्टूबर, 1999 तक सहायकों के लिए एक तीन दिवसीय हिन्दी कार्यशाला आयोजित की गई जिसमें लगभग 20 सहायकों ने भाग लिया। उन्हें कार्यशाला के अंत में संदर्भ पुस्तकें एवं अन्य संबंधित साहित्य दिया गया। दिल्ली सर्किल के छह अधीनस्थ कार्यालयों के अतिरिक्त मुख्य पोस्टमास्टर जनरल का कार्यालय, कर्नाटक सर्किल का भी निरीक्षण किया गया। इन निरीक्षणों के दौरान हिन्दी के प्रयोग में प्रगति की समीक्षा की गई तथा अधिकारियों तथा स्टाफ को राजभाषा अधिनियम और नियमों के कार्यान्वयन के संबंध में आवश्यक निर्देश दिए गए। अखिल भारतीय राजभाषा शौल्ड योजना के अंतर्गत क्षेत्र "क", "ख" तथा "ग" में स्थित जिन सर्किलों ने 1998-99 के दौरान अपना अधिकतर कार्य हिन्दी में किया है उन्हें राजभाषा शौल्ड तथा नकद पुरस्कार देने का प्रस्ताव है। विभाग 14 सितम्बर, 1999 से 14 सितम्बर, 2000 तक राजभाषा का स्वर्ण जयंती वर्ष भी मना रहा है।

### राष्ट्रीय सुरक्षा कोष में योगदान

2.54 राष्ट्र की रक्षा में सेना के निर्भीक और बहादुर सिपाहियों द्वारा दिए गए अभूतपूर्व बलिदान के प्रति उच्च सम्मान और कृतज्ञता प्रकट करने के लिए विभाग के कर्मचारियों द्वारा प्रधानमंत्री राष्ट्रीय सुरक्षा कोष में पाँच करोड़ सैंतीस लाख बहत्तर हजार चालीस रुपये (5,37,72,040) योगदान के रूप में दिए गए। यह राशि तत्कालीन संचार राज्य मंत्री श्री कबीन्द्र पुरकायस्थ द्वारा माननीय प्रधानमंत्री को भेंट की गई।

be held. Two powerlifters from the Department participated in the Men's Open Powerlifting Championship held recently in Italy and three lifters participated in World Bench Press Championship held in Finland.

#### Recognition Of Excellence in Performance

2.52 The Department has instituted awards at National and Circle levels to recognise outstanding and meritorious services of the employees. At the National level Meghdoot Awards are given while at the Circle level Dak Sewa Awards are given. The Meghdoot Awards carry a cash prize of Rs.51,000/- and a citation. The cash prize for Dak Sewa Award, which was Rs.1000/-, has been increased to Rs.5000/- from 1999-2000.

#### Official Language (OL)

2.53 During the period under review, Rajbhasha Sammelans were held at Ahmedabad, Bangalore and Bhubaneswar. Hindi Diwas was observed at the Postal Directorate on September 14, 1999. At a function held in Dak Bhavan on the day, Secretary (Posts) emphasized the need for compliance of the provisions of the Official Language (OL) Act and the Rules framed thereunder in all official work. He appealed to the senior officers to work as far as possible, in Hindi, so as to motivate and inspire their subordinates also to work in Hindi. He also read out the message of the Hon'ble Home Minister in the function. Hindi Month was also organized from October 11 to November 10, 1999 in which the senior officers of DDsG level took part in various

competitions. Official work was mostly done in Hindi during the period. A Hindi workshop for Assistants was organised for three days from October 20 to October 22, 1999 in which about twenty Assistants took part. They were given reference books and other related literature at the end of the workshop. Besides six subordinate offices of Delhi Circle, the office of the Chief Postmaster General, Karnataka Circle was also inspected. During these inspections, the progress on the use of Hindi was reviewed and necessary directions were given to the officers and staff with regard to implementation of the Official Language Act and Rules. It is proposed to present Rajbhasha Shields and cash awards to the Circles located in regions "A", "B" and "C" which have done most or all of their work in Hindi during the year 1998-99 under the Akhil Bharatiya Rajbhasha Shield Yojana. The Department is also observing the Golden Jubilee Year of Rajbhasha from September 14, 1999 to September 14, 2000.

#### Contribution to the National Defence Fund

2.54 A sum of Rupees five crores thirty seven lakhs seventy two thousand and forty (Rs. 5,37,72,040) was contributed by the employees of Department to Prime Minister's National Defence Fund in deep appreciation and gratitude for unprecedented sacrifices made by the intrepid and valiant armed forces in defence of the nation. The amount was handed over to the Hon'ble Prime Minister by Shri Kabindra Purkayastha, the then Minister of State for Communications.



तालिका 17  
भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की रिपोर्ट के पैराओं  
और 27.12.1999 तक बकाया पड़े पैराओं का ब्योरा

सी एवं ए जी रिपोर्ट संख्या एवं वर्ष	पैरा	विषय
1998 का 6	42	विनियोजन लेखे
	44	सर्किल स्टैम्प डिपो का कार्यकरण
1999 का 6	53.6	मूल्यवर्धित सेवाएं
	53.8	योजना परिव्यय और वास्तविक निष्पादन
	53.9	निवल बजट सहायता
	54.1	प्रस्तावना
	54.2	बजट अनुदान और व्यय
	54.3	पूँजी खण्ड के अंतर्गत निरंतर बचत
	54.4	अनुदान/विनियोजन में बचत के लिए विभाग का स्पष्टीकरण
	54.5	बचत का अभ्यर्पण
	54.6	अविवेकशील पुनः विनियोजन
	54.7	अनुपूरक अनुदानों/विनियोजनों का अल्प-उपयोग
	55	समीक्षा-डाकघर बचत पत्र
	56	महानगरों में मेल प्रबंधन
	59	1.19 करोड़ रुपये के राजस्व की हानि
	60	निजी मुद्रकों को अनुचित लाभ
	61	भूमि का अविवेकशील प्रापण एवं अभ्यर्पण
	62	डाकघर की भूमि के अधिग्रहण में असफलता
	63	भवन योजना की तैयारी में अत्यधिक विलम्ब
	64	पट्टे वाली भूमि का विलंब से उपयोग
	65	स्रोत पर आयकर नहीं काटना

Table 17

Details of Paras in Report of Comptroller and Auditor General of India  
and still Outstanding as on 27.12.1999

C & AG Report No. & Year	Para	Subject
6 of 1998	42	Appropriation Accounts
	44	Working of Circle Stamps Depots
6 of 1999	53.6	Value added services
	53.8	Plan outlay & Physical performance
	53.9	Net budgetary support
	54.1	Introduction
	54.2	Budget grants and expenditure
	54.3	Persistent savings under Capital Section
	54.4	Department's explanations for savings in Grant/Appropriation
	54.5	Surrender of savings
	54.6	Injudicious re-appropriation
	54.7	Under-utilisation of Supplementary Grant/Appropriation
	55	Review-Post Office Saving Certificates
	56	Mail Management in Metropolitan Cities
	59	Loss of revenue of Rs.1.19 crore
	60	Undue benefit to private publishers
	61	Injudicious procurement & surrender of land
	62	Failure to acquire land for post office
	63	Inordinate delay in preparation of building plan
	64	Delayed utilisation of leased land
	65	Non-deduction of income tax at source



तालिका 18  
डाकघरों, कार्मिकों तथा मेल परियात की संख्या: एक रुपरेखा-1947-48 से 1998-99 तक

वर्ष	डाकघरों की संख्या	कर्मचारियों की संख्या	मेल परियात ( करोड़ में )
1947-48	23,344		220.4
1950-51	36,094	1,53,000	235.0
1960-61	76,839	3,00,000	416.5
1970-71	1,09,059	4,23,000	645.7
1980-81	1,39,224	5,63,000	1,062.7
1990-91	1,48,719	5,92,000	1,468.3
1994-95	1,52,792	5,97,175	1,360.8
1995-96	1,52,781	5,98,323	1,395.8
1996-97	1,53,021	5,94,685	1,509.6
1997-98	1,53,454	6,04,257	1,574.9
1998-99	1,54,149	6,02,987	1,576.7

**Table 18**  
**Number of Post Offices, Personnel and Mail Traffic: A Profile – 1947-48 to 1998-99.**

Year	No. of Post Offices	Personnel employed	Mail Traffic (in Crores)
1947-48	23,344		220.4
1950-51	36,094	1,53,000	235.0
1960-61	76,839	3,00,000	416.5
1970-71	1,09,059	4,23,000	645.7
1980-81	1,39,224	5,63,000	1,062.7
1990-91	1,48,719	5,92,000	1,468.3
1994-95	1,52,792	5,97,175	1,360.8
1995-96	1,52,781	5,98,323	1,395.8
1996-97	1,53,021	5,94,685	1,509.6
1997-98	1,53,454	6,04,257	1,574.9
1998-99	1,54,149	6,02,987	1,576.7



## तालिका 19

कार्मिक : 31.3.99 को वास्तविक संख्या  
(विभाग से बाहर प्रतिनियुक्ति और प्रशिक्षण पर गए कार्मिकों सहित)

क. विभागीय			
राजपत्रित	ग्रुप "क"	ग्रुप "ख"	कुल
भारतीय डाक सेवा ग्रुप "क"			
सचिव (डाक)	1	-	1
सदस्य, डाक सेवा बोर्ड	3	-	3
वरिष्ठ उपमहानिदेशक/मुख्य पोस्टमास्टर जनरल	18	-	18
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	72	-	72
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	123	-	123
वरिष्ठ समयमान	72	-	72
कनिष्ठ समयमान	213	-	213
डाक सेवा ग्रुप "ख"	-	833	833
डाक-तार लेखा एवं वित्त सेवा			
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	1	-	1
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	10	-	10
वरिष्ठ समयमान	23	-	23
कनिष्ठ समयमान	18	-	18
लेखाधिकारी और सहायक लेखाधिकारी	-	773	773
केन्द्रीय सचिवालय सेवा	7	63	70
सिविल विंग			
मुख्य अभियन्ता	2	-	2
अन्य	57	142	199
अन्य सामान्य केन्द्रीय सेवाएं	165	73	238
कुल (राजपत्रित)	785	1884	2669
अराजपत्रित	ग्रुप "ग"	ग्रुप "घ"	कुल
निदेशालय	423	145	568
डाकपर	2,01,843	33,503	2,35,346
रेल डाक सेवा	26,492	19,448	45,940
मेल मोटर सेवा	2,032	595	2,627
अन्य	3,329	2,593	5,922
कुल (अराजपत्रित)	2,34,119	56,284	2,90,403
कुल विभागीय (क)			2,93,072
ख. अतिरिक्त विभागीय			3,09,915
कुल योग (क+ख)			6,02,987

**Table 19**

**Personnel: Actual strength as on 31.3.99**

(including those on deputation and training outside the Department)

<b>A. DEPARTMENTAL</b>			
<b>GAZETTED</b>	<b>GROUP "A"</b>	<b>GROUP "B"</b>	<b>TOTAL</b>
INDIAN POSTAL SERVICE GROUP "A"			
Secretary (Posts)	1	-	1
Member, Postal Services Board	3	-	3
Sr. DDG/Chief PMG	18	-	18
Sr. Administrative Grade	72	-	72
Junior Administrative Grade	123	-	123
Senior Time Scale	72	-	72
Junior Time Scale	213	-	213
POSTAL SERVICE GROUP "B"	-	833	833
P&T ACCOUNTS & FINANCE SERVICE			
Senior Administrative Grade	1	-	1
Junior Administrative Grade	10	-	10
Senior Time Scale	23	-	23
Junior Time Scale	18	-	18
Accounts Officers & Asstt. Accounts Officers	-	773	773
CENTRAL SECRETARIAT SERVICE	7	63	70
CIVIL WING			
Chief Engineer	2	-	2
Others	57	142	199
OTHER GENERAL CENTRAL SERVICES	165	73	238
<b>TOTAL (GAZETTED)</b>	<b>785</b>	<b>1884</b>	<b>2669</b>
<b>NON GAZETTED</b>	<b>GROUP "C"</b>	<b>GROUP "D"</b>	<b>TOTAL</b>
Directorate	423	145	568
Post Office	2,01,843	33,503	2,35,346
Railway Mail Service	26,492	19,448	45,940
Mail Motor Service	2,032	595	2,627
Others	3,329	2,593	5,922
<b>TOTAL (NON GAZETTED)</b>	<b>2,34,119</b>	<b>56,284</b>	<b>2,90,403</b>
<b>TOTAL DEPARTMENTAL (A)</b>			<b>2,93,072</b>
<b>B. EXTRA DEPARTMENTAL</b>			<b>3,09,915</b>
<b>GRAND TOTAL (A+B)</b>			<b>6,02,987</b>



तालिका-20  
31.3.99 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों की संख्या (अनंतिम)

ग्रुप	अनुसूचित जाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत	अनुसूचित जनजाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत
ग्रुप "क"	82	10.44%	28	3.56%
ग्रुप "ख"	255	13.53%	73	3.87%
ग्रुप "ग"	42291	18.06%	15190	6.48%
ग्रुप "घ" (सफाई कर्मचारी छोड़कर)	10584	19.15%	3735	6.76%
ग्रुप "घ" (सफाई कर्मचारी)	819	78.59%	65	6.23%

तालिका-21  
31.3.99 को भूतपूर्व सैनिकों, विकलांग भूतपूर्व सैनिकों और महिला कर्मचारियों की संख्या (अनंतिम)

ग्रुप	भूतपूर्व सैनिक	विकलांग भूतपूर्व सैनिक	महिला
ग्रुप "क"	1	-	89
ग्रुप "ख"	-	-	113
ग्रुप "ग"	2307	76	26438
ग्रुप "घ" (सफाई कर्मचारी छोड़कर)	529	17	4798
ग्रुप "घ" (सफाई कर्मचारी)	1	-	331

Table 20

Number of Employees: Scheduled Castes/Tribes as on 31.3.99 (provisional)

Group	Scheduled Castes	Percentage to total number of employees	Scheduled Tribes	Percentage to total number of employees
Group 'A'	82	10.44%	28	3.56%
Group 'B'	255	13.53%	73	3.87%
Group 'C'	42291	18.06%	15190	6.48%
Group 'D' (excluding sweeper)	10584	19.15%	3735	6.76%
Group 'D' (Sweeper)	819	78.59%	65	6.23%

Table 21

Number of Employees: Ex-servicemen, Disabled Ex-servicemen and Women, as on 31.3.1999 (provisional)

Group	Ex-servicemen	Disabled Ex-servicemen	Women
Group 'A'	1	-	89
Group 'B'	-	-	113
Group 'C'	2307	76	26438
Group 'D' (excluding Sweeper)	529	17	4798
Group 'D' (Sweeper)	1	-	331





श्री ए.उ.स. प्रसाद, सचिव (डाक) के कर कमलों से, डाक भवन स्थित डाक निदेशालय के आधुनिकीकृत अनुभागों "सांख्यिकी" और "लागत एवं दर" का उद्घाटन।  
Shri R.U.S. Prasad, Secretary (Posts) inaugurating the modernised Sections of "Statistics" and "Costing & Rates", of the Postal Directorate at Dak Bhavan.




स्पीड पोस्ट केंद्र, दिल्ली में बार-कोड की गई वस्तुओं की स्कैनिंग।  
Scanning of bar-coded articles at Speed Post Centre, Delhi.



## ARMY POSTAL SERVICE

In the service of the nation's soldiers







APS - sentinels of the national frontiers



The Army Postal Service, setup in 1942, is an extension of the India Post in the armed forces

It serves the troops, at peace time and war, playing a crucial role in raising the morale of the forces

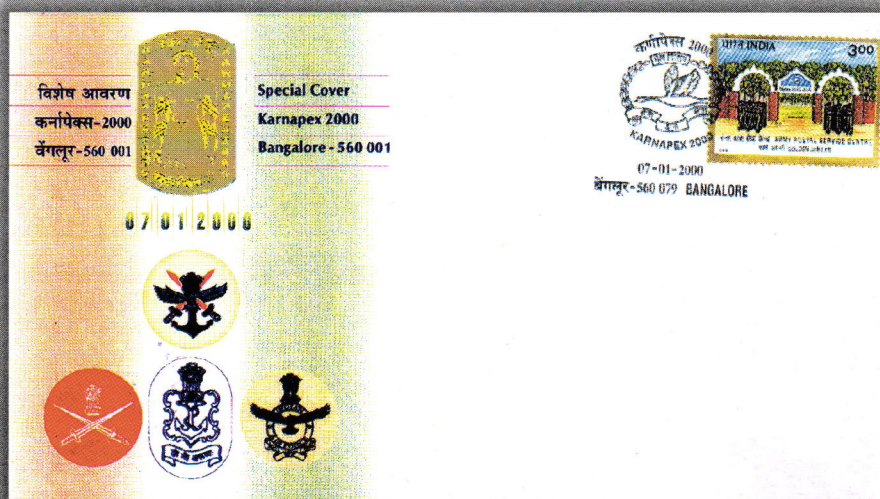
Marching ahead into the new millennium, the Army Postal Service has initiated extensive computerisation and modernisation programmes

सेना डाक सेवा-राष्ट्र के सैनिकों की सेवा में।  
ARMY POSTAL SERVICE - in the service of the nation's soldiers.



कर्नापेक्स 2000 के दौरान "सेना डाक सेवा केन्द्र की स्वर्ण जयंती" के अवसर पर विशेष आवरण जारी किया गया।  
Special Cover released on "Golden Jubilee of Army Postal Service Centre" during Karnapex 2000.



