



वार्षिक रिपोर्ट

# Annual Report

2003-2004



स्वर्ण जयंती Golden Jubilee संगीत नाटक अकादमी SANGEET NATAK AKADEMI

383.06 DOP,03



8474

RAKNPA Library

383.06 DOP,03



8474

RAKNPA Library

383.06

DOP,03

भारतीय डाक विभाग  
Department of Posts India





श्री हरिवंशराय बच्चन पर स्मारक डाक टिकट जारी करते हुए माननीय प्रधानमंत्री श्री अटल बिहारी वाजपेयी - साथ में हैं श्री अरूण शौरी, माननीय संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री।

Shri Atal Bihari Vajpayee, Hon'ble Prime Minister releasing a commemorative stamp on Harivanshrai Bachchan with Shri Arun Shourie, Hon'ble Minister of Communications & Information Technology.



उस्ताद बड़े गुलाम अली खां पर स्मारक डाक टिकट जारी करते हुए श्री अरूण शौरी, माननीय संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री।

Shri Arun Shourie, Hon'ble Minister of Communications & Information Technology releasing a commemorative stamp on Ustad Bade Ghulam Ali Khan.





वार्षिक रिपोर्ट  
ANNUAL REPORT  
2003-2004

383.06 DOP,03



8474

RAKNPA Library

भारतीय डाक विभाग  
( संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय )

भारत

DEPARTMENT OF POSTS  
(MINISTRY OF COMMUNICATIONS  
AND INFORMATION TECHNOLOGY)  
INDIA

पुस्तकालय  
पोस्टल स्टाफ कालेज भारत  
गाजियाबाद

LIBRARY  
POSTAL STAFF COLLEGE INDIA  
GHAZIABAD

Accession No. 8474  
Call No. \_\_\_\_\_  
Vol. \_\_\_\_\_ Copy \_\_\_\_\_



## विषय सूची

भाग 1

वार्षिक रिपोर्ट ( 2002-2003 )



|   |    |
|---|----|
| तालिका सूची                                   | iv |
| विभाग की संकल्पना                             | 1  |
| अध्याय 1 पुनरीक्षा                            | 3  |
| अध्याय 2 संगठन                                | 9  |
| अध्याय 3 डाक प्रचालन                          | 15 |
| अध्याय 4 फिलैटली                              | 23 |
| अध्याय 5 व्यवसाय विकास कार्यकलाप              | 29 |
| अध्याय 6 अंतर्राष्ट्रीय संबंध                 | 43 |
| अध्याय 7 प्रौद्योगिकी                         | 53 |
| अध्याय 8 वित्तीय सेवाएं                       | 57 |
| अध्याय 9 वित्तीय प्रबंधन                      | 65 |
| अध्याय 10 मानव संसाधन विकास                   | 75 |
| अध्याय 11 सतर्कता कार्यकलाप                   | 79 |
| अध्याय 12 महिलाओं से संबंधित मुद्दे           | 81 |
| अध्याय 13 अन्य कार्यकलाप                      | 83 |
| अध्याय 14 पूर्वोत्तर में विकासात्मक कार्यकलाप | 91 |

भाग II

कार्यकलाप

( अप्रैल-दिसम्बर, 2003 )

97





# CONTENTS

## PART I

### ANNUAL REPORT (2002-2003)

|            |                                      |    |
|------------|--------------------------------------|----|
|            | List of Tables                       | v  |
|            | Vision of the Department             | 2  |
| Chapter 1  | Overview                             | 4  |
| Chapter 2  | Organisation                         | 10 |
| Chapter 3  | Postal Operations                    | 16 |
| Chapter 4  | Philately                            | 24 |
| Chapter 5  | Business Development Activities      | 30 |
| Chapter 6  | International Relations              | 44 |
| Chapter 7  | Technology                           | 54 |
| Chapter 8  | Financial Services                   | 58 |
| Chapter 9  | Financial Management                 | 66 |
| Chapter 10 | Human Resource Development           | 76 |
| Chapter 11 | Vigilance Activities                 | 80 |
| Chapter 12 | Gender Issues                        | 82 |
| Chapter 13 | Other Activities                     | 84 |
| Chapter 14 | Development Activities in North East | 92 |

## PART II

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Activities              | 98 |
| (April – December 2003) |    |



## तालिका सूची

| क्र. सं. | तालिका  | पृष्ठ सं. |
|----------|---|-----------|
| 1.       | मनीआर्डर परियात तथा प्रेषित मनीआर्डरों का मूल्य                           | 17        |
| 2.       | डाक परियात  | 17        |
| 3.       | व्यवसाय विकास कार्यकलापों की उत्पादवार राजस्व वृद्धि                      | 29        |
| 4.       | अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट-ई.एम.एस. परियात                                | 49        |
| 5.       | एल.सी./ए.ओ. डाक   | 49        |
| 6.       | विदेश पार्सल परियात   | 49        |
| 7.       | विदेश मनीआर्डर  | 49        |
| 8.       | बचत योजनाएं : रूपरेखा   | 57        |
| 9.       | डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा द्वारा किया गया कार्य-निष्पादन        | 61        |
| 10.      | बोनस दर   | 63        |
| 11.      | निपटाए गए दावे  | 63        |
| 12.      | राजस्व और व्यय  | 67        |
| 13.      | एजेंसी सेवाओं के संबंध में कार्यकारी व्यय की वसूली                        | 69        |
| 14.      | अभ्यर्पित निधियां तथा बचत   | 71        |
| 15.      | सेवाओं की लागत  | 73        |
| 16.      | पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजना व्यय   | 91        |
| 17.      | डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा कार्य व्यापार                         | 103       |
| 18.      | भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की रिपोर्ट में पैराओं का ब्योरा       | 109       |
| 19.      | अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों की संख्या                    | 111       |
| 20.      | भूतपूर्व सैनिकों/विकलांग भूतपूर्व सैनिकों एवं महिला कर्मचारियों की संख्या | 111       |
| 21.      | कार्मिक : वास्तविक संख्या   | 113       |
| 22.      | डाकघरों, कार्मिकों तथा मेल परियात की संख्या                               | 115       |



## LIST OF TABLES

| Sl.No. | Tables   | Page No. |
|--------|--|----------|
| 1.     | Money Order Traffic and Value of Money Orders Transmitted          | 18       |
| 2.     | Mail Traffic   | 18       |
| 3.     | Product-wise Revenue Growth of Business Development Activities     | 30       |
| 4.     | International Speed Post – EMS Traffic                             | 50       |
| 5.     | LC/AO Mails  | 50       |
| 6.     | Foreign Parcel Traffic   | 50       |
| 7.     | Foreign Money Orders   | 50       |
| 8.     | Saving Schemes : Profile   | 58       |
| 9.     | Performance of PLI/RPLI  | 62       |
| 10.    | Rate of Bonus  | 64       |
| 11.    | Claims settled   | 64       |
| 12.    | Revenue and Expenditure  | 68       |
| 13.    | Recovery of Working Expenses on account of Agency Services         | 70       |
| 14.    | Funds Surrendered and Savings                                      | 72       |
| 15.    | Cost of Services   | 74       |
| 16.    | Plan Expenditure in North Eastern Region                           | 92       |
| 17.    | PLI/RPLI Business  | 104      |
| 18.    | Details of outstanding Paras in Report of C & AG of India          | 110      |
| 19.    | No. of Employees : Scheduled Castes/Tribes                         | 112      |
| 20.    | No. of Employees : Ex-servicemen, Disabled Ex-servicemen and Women | 112      |
| 21.    | Personnel : Actual Strength  | 114      |
| 22.    | No. of Post Offices, Personnel and Mail Traffic                    | 115      |





## विभाग की संकल्पना

‘भारतीय डाक सामाजिक रूप से प्रतिबद्ध,  
प्रौद्योगिकी परिचालित,  
व्यावसायिक दृष्टि से संचालित तथा  
प्रगतिशील संगठन होगा’



## VISION OF THE DEPARTMENT

*“India Post will be a socially  
committed, technology driven,  
professionally managed &  
forward looking Organisation”*



| देश            | जनसंख्या<br>(मिलियन) | क्षेत्र (लाख<br>वर्ग कि.मी.) | डाकघरों की<br>संख्या | प्रति डाकघर<br>जनसंख्या | प्रति डाकघर<br>सेवा क्षेत्र |
|----------------|----------------------|------------------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------|
| अमरीका         | 284.8                | 93.72                        | 38,123               | 7,471                   | 245.85                      |
| ब्रिटेन        | 59.5                 | 2.44                         | 17,633               | 3,377                   | 13.84                       |
| जर्मनी         | 82.4                 | 3.57                         | 13,000               | 6,335                   | 27.46                       |
| ब्राजील        | 172.4                | 85.12                        | 12,520               | 13,769                  | 679.87                      |
| दक्षिण अफ्रीका | 44.3                 | 12.21                        | 2,650                | 16,728                  | 460.77                      |
| नाइजीरिया      | 116.9                | 9.24                         | 4,624                | 25,288                  | 199.78                      |
| <b>चीन</b>     | <b>1284.9</b>        | <b>95.96</b>                 | <b>57,135</b>        | <b>22,490</b>           | <b>167.97</b>               |
| आस्ट्रेलिया    | 19.4                 | 77.13                        | 3,872                | 5,008                   | 1,992.09                    |
| जापान          | 127.3                | 3.78                         | 24,760               | 5,143                   | 15.26                       |
| मिश्र          | 67.9                 | 10.01                        | 5,399                | 12,575                  | 185.49                      |
| <b>भारत</b>    | <b>1027.0</b>        | <b>32.88</b>                 | <b>1,55,618</b>      | <b>6,602</b>            | <b>21.13</b>                |

1.5 देश में कहीं भी संचार के सस्ते साधन प्रदान करने के अलावा भारतीय डाक, वाणिज्य, उद्योग, सरकार तथा सांस्थानिक निकायों जैसे समाज के विशिष्ट खण्डों की उभरती जरूरतों को भी पूरा करता है जो त्वरित और मूल्य-वर्धित सेवाओं की मांग करते हैं। इसके फलस्वरूप, इन अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए ग्राहकों के अनुकूल अनेक उत्पादों और सेवाओं तथा प्रौद्योगिकी की शुरुआत करके डाक प्रचालन कार्यों का आधुनिकीकरण करने की जरूरत हुई। ग्राहक की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए समय की दृष्टि से संवेदनशील डाक की विभिन्न श्रेणियों की प्रोसेसिंग को प्राथमिकता देना भी आवश्यक हो गया। हाल के वर्षों में भारतीय डाक द्वारा प्रदान की गई मूल्यवर्धित सेवाओं में स्पीड पोस्ट, बिजनेस पोस्ट, एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट, बधाई डाक, डाटा पोस्ट, स्पीड पोस्ट पासपोर्ट सेवा, बिल मेल पोस्ट, ई-पोस्ट और ई-बिल पोस्ट सेवाएं शामिल हैं। वित्तीय सेवाओं के क्षेत्र में, जो नई सेवाएं शुरू की गई हैं, उनमें इंटरनेशनल मनी ट्रांसफर, इलेक्ट्रॉनिक फण्ड ट्रांसफर, इलेक्ट्रॉनिक क्लियरेंस सर्विसेज, वारंट पेमेंट, म्यूचुअल फण्डों और बॉण्ड्स आदि की विक्री की सुविधाएं शामिल हैं।

1.6 डाक नेटवर्क की पहुंच, एक सुसज्जित लेखांकन प्रणाली और देश के दूर-दराज के इलाकों में भी स्थानीय परिस्थितियों की अंतरंग जानकारी डाक नेटवर्क की क्षमता है जिन्हें स्थानीय आवश्यकताओं के आधार पर ग्राहकों को और अधिक सेवाएं प्रदान करने के लिए और आगे बढ़ाया जा रहा है। प्रौद्योगिकी की शुरुआत ने फिजिकल नेटवर्क की क्षमता को उन्नत बनाकर इसे सुविधाजनक बनाया है। प्रशिक्षण, बैंकिंग और बीमा क्षेत्रों में अग्रणी सेवा प्रदाताओं के साथ नीतिपरक सहयोग से कर्मचारियों की कार्यकुशलता और क्षमता में सुधार करने के प्रयास किए गए हैं तथा एजेंसी आधार पर अधिक से अधिक समनुरूप उत्पाद और सेवाएं प्रदान करना इस समय भारतीय डाक की उन पहल में शामिल है जिन पर वह अपने सामने उभरती हुई चुनौतियों को पूरा करने तथा उभरते हुए सामाजिक-आर्थिक वातावरण में संचार एवं विकास की सुविधा प्रदान करने की अपनी भूमिका को पूरा करने के लिए ध्यान केन्द्रित कर रहा है।

1.7 ग्राहक को किफायती और व्यवहार्य सेवाएं प्रदान करने की चुनौती भी एक निरंतर चिंता का विषय है। वर्ष 2003-04 के दौरान, अनुमान है कि 43 सेवाओं में से केवल

| Country      | Population (million) | Area (Lakh Sq. Km.) | No. of Post Offices | People per Post Office | Service Area per Post Office |
|--------------|----------------------|---------------------|---------------------|------------------------|------------------------------|
| USA          | 284.8                | 93.72               | 38,123              | 7,471                  | 245.85                       |
| UK           | 59.5                 | 2.44                | 17,633              | 3,377                  | 13.84                        |
| Germany      | 82.4                 | 3.57                | 13,000              | 6,335                  | 27.46                        |
| Brazil       | 172.4                | 85.12               | 12,520              | 13,769                 | 679.87                       |
| South Africa | 44.3                 | 12.21               | 2,650               | 16,728                 | 460.77                       |
| Nigeria      | 116.9                | 9.24                | 4,624               | 25,288                 | 199.78                       |
| <b>China</b> | <b>1284.9</b>        | <b>95.96</b>        | <b>57,135</b>       | <b>22,490</b>          | <b>167.97</b>                |
| Australia    | 19.4                 | 77.13               | 3,872               | 5,008                  | 1,992.09                     |
| Japan        | 127.3                | 3.78                | 24,760              | 5,143                  | 15.26                        |
| Egypt        | 67.9                 | 10.01               | 5,399               | 12,575                 | 185.49                       |
| <b>India</b> | <b>1027.0</b>        | <b>32.88</b>        | <b>1,55,618</b>     | <b>6,602</b>           | <b>21.13</b>                 |

1.5 Besides providing access to affordable means of communication anywhere in the country, India Post also meets the emerging needs of specific segments of society like commerce, industry, Government and institutional bodies, who demand quicker, value added services. This has resulted in the need to customise a number of products and services to meet these requirements and modernise postal operations through induction of technology. It has also become necessary to prioritise the processing of different categories of mail according to time sensitivity to meet customer expectations. The value added postal services offered by India Post in recent years include Speed Post, Business Post, Express Parcel Post, Greetings Post, Data Post, Speed Post, Passport Service, Bill Mail Post, e-Post and e-Bill Post. In the area of financial services, new services introduced include facilities for International Money Transfer, Electronic Fund Transfer, Electronic Clearance Services, Warrant Payment, Sale of Mutual Funds and Bonds etc.

1.6 The outreach of the network, a well established accounting system and intimate knowledge of local conditions even in the remotest corners of the country are the strength of the postal network, which are being further tapped to provide more and more services to customers, depending on local needs. Induction of technology is facilitating this objective by upgrading the capacity of the physical network. Efforts to improve the skills and capabilities of employees through training, strategic collaborations with leading service providers in banking and insurance sectors, and provision of more and more homogeneous products and services on agency basis are among the initiatives that India Post is currently focussing on to meet the emerging challenges before it and to fulfill its role as a facilitator of communication and development in the emerging socio-economic environment.

1.7 The challenge of providing cost effective and viable services to the customer is also a matter of constant concern. During 2003-04 it is estimated that



18 सेवाएं ही अपनी प्रचालन लागत वसूल कर पाई हैं। वर्ष 2002-03 के दौरान 53740.50 मिलियन रु. के कुल कार्यकारी व्यय की तुलना में कुल राजस्व 40096.50 मिलियन रु. था। इस प्रकार 13644.00 मिलियन रुपए का अंतर रहा। वर्ष 2002-03 के दौरान विभिन्न उत्पादों पर सबसिडी पार्सल के संबंध में 5.7 प्रतिशत से लेकर पंजीकृत समाचार पत्र (एकल) के संबंध में 96 प्रतिशत तक तथा अंध साहित्य पैकेटों के मामले में 100 प्रतिशत तक रही। पिछले वर्ष डाक राजस्व में 8.45 प्रतिशत की वृद्धि तथा बजट घाटे में 3.34 प्रतिशत तक कमी मौजूदा उत्पादों की दर बढ़ाकर प्राप्त नहीं की गई बल्कि मौजूदा संसाधनों को कारगर बनाकर और उत्पादकता में सुधार करके उत्पादों और सेवाओं से राजस्व में वृद्धि करके प्राप्त की गई।

1.8 हालांकि, भारतीय डाक का ध्यान शहरी और ग्रामीण दोनों क्षेत्रों में अपनी डाक और वितरण सेवाओं में सुधार करने की ओर निरंतर केन्द्रित रहेगा, लेकिन निकट भविष्य में वित्तीय आत्मनिर्भरता प्राप्त करने के लिए भी प्रयास किए जाएंगे। सेवाओं की गुणवत्ता और कार्यकुशलता में सुधार लाने के लिए प्रौद्योगिकी की शुरुआत एक प्रमुख नीति के रूप में बनी रहेगी। 500 से अधिक प्रधान डाकघरों तथा 1000 से अधिक उप डाकघरों में काउंटर एवं बैंक ऑफिस कार्यों का

कम्प्यूटरीकरण किया जा चुका है तथा अब 2004-05 तक सभी प्रधान डाकघरों और दसवीं योजना के अंत तक 5000 से अधिक महत्वपूर्ण उप डाकघरों, सभी लेखा कार्यालयों, सर्किल कार्यालयों, क्षेत्रीय कार्यालयों एवं अधिक से अधिक मण्डल कार्यालयों का कम्प्यूटरीकरण करने का प्रस्ताव है। मनीआर्डरों के शीघ्र पारेषण के लिए 150 रिमोट स्टेशनों के साथ एक वीएसएटी नेटवर्क स्थापित किया गया है। डिजिटल अंतर को पूरा करने और देश के दूर-दराज के इलाकों में जहां कम्प्यूटर नहीं हैं, उन स्थानों को ई-मेल सुविधाओं का लाभ प्रदान करने के लिए देश भर में “ई-पोस्ट” नामक एक नई सेवा शुरू की गई है जिसमें ई-मेल सुविधा जैसे प्रौद्योगिकीय विकास के लाभ को घर-घर वितरण जैसी पारंपरिक सुविधाओं के साथ जोड़ा गया है।

1.9 इस प्रकार भारतीय डाक का जनता की जरूरतों और आकांक्षाओं के प्रति अधिक उत्तरदायी बनने के लिए अपनी परंपरागत क्षमताओं को आधुनिक प्रबंधन पद्धतियों और उपयुक्त प्रौद्योगिकियों में बदलने हेतु निरंतर प्रयासरत रहने तथा मूल्यवर्धित सेवाएं प्रदान करने के लिए नए अवसरों की पहचान करते हुए सेवाओं को अधिक ग्राहकोन्मुख बनाने तथा किफायती ढंग से डाक सेवाओं का अधिक से अधिक विस्तार करने का प्रस्ताव है।

out of 43 services, only 18 were able to recover their cost of operations. The total revenue during 2002-03 was Rs. 40096.50 million against net working expenses of Rs. 53740.50 million, leaving a gap of Rs.13644.00 million. The subsidy on various products during 2002-03 ranged from 5.7% in respect of Parcels to 96% of Registered Newspapers (single) and 100% in the case of Blind Literature Packets. The increase in postal revenues to the extent of 8.45%, and reduction in the budgetary deficit to the extent of 3.34% over the previous year have been achieved not through an increase in tariff of existing products but through increase in revenues from products and services, streamlining of existing resources, and improving productivity.

1.8 While the focus of India Post will continue to be on improving its mail and delivery services in both urban and rural areas, efforts will also be made to achieve financial self-sufficiency in the immediate future. Induction of technology will continue to be one of the main strategies for improving the quality and efficiency of services. Counter and back office operations in over 500 Head Post Offices and over 1000 Sub-Post Offices

have already been computerised and it is now proposed to computerize all Head Post Offices by 2004-05 and over 5000 important Sub-Post Offices, Account Offices, Circle Offices, Regional Offices and many of the Divisional Offices by the end of the 10<sup>th</sup> Plan. A VSAT network with 150 remote stations has been established to expedite transmission of money orders. A new service “e-post” is being launched countrywide combining the benefits of technological advances like the e-mail facility with traditional facilities like door-to-door delivery, to bridge the digital divide and extend the advantages of e-mail facilities even to those who do not possess computers in the remotest corners of the country.

1.9 Thus, India Post proposes to continue its efforts to harness its traditional strengths to modern management practices and appropriate technologies to become more responsive to public needs and expectations, and to make the services more customer friendly, while identifying new opportunities to provide value added services and greater access to postal services, in a cost effective manner.



## अध्याय 2

### संगठन

2.1 डाक विभाग संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय का एक विभाग है। यह विभाग श्री अरुण शौरी, संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री के अधीन काम कर रहा है। श्री अशोक प्रधान तथा श्री सु.तिरुनावुक्करसर संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री हैं। श्री विजय भूषण, सचिव, डाक विभाग के साथ-साथ महानिदेशक, भारतीय डाक और अध्यक्ष, डाक सेवा बोर्ड हैं।

#### मुख्यालय में योजना एवं नीति संबंधी कार्य

2.2 डाक सेवा बोर्ड इस विभाग का शीर्ष प्रबंध निकाय है। इसमें अध्यक्ष और तीन सदस्य हैं। बोर्ड के तीन सदस्यों के पास प्रचालन, विकास तथा कार्मिक के प्रकार्यात्मक विभाग हैं। विभाग के संयुक्त सचिव एवं वित्त सलाहकार इस बोर्ड के स्थायी आमंत्रित सदस्य हैं। सचिव, डाक सेवा बोर्ड द्वारा बोर्ड को सहयोग प्रदान किया जाता है। मुख्यालय में उप महानिदेशक, निदेशक तथा सहायक महानिदेशक बोर्ड को आवश्यक सहयोग देते हैं।

#### संगठनात्मक परिवर्तन

2.3 प्रौद्योगिकी की शुरुआत के कारण सामने आई चुनौतियों के प्रत्युत्तर के रूप में, हाल में, डाक विभाग के संगठनात्मक स्वरूप का पुनर्गठन किया जा रहा है। कार्यात्मक पुनर्गठन इस प्रकार किया गया है ताकि उच्च प्रबंधन की समन्वय एवं मॉनीटरिंग की भूमिका को यथोचित महत्व देते हुए परिवर्तन की संक्रमणकालीन कठिनाइयों से निपटा जा सके। प्रबंधन की सहायता के लिए परम्परागत पिरामिडीय प्रणाली को डैस्क प्रणाली में बदलने के लिए कदम उठाए गए हैं। इन सुधारों की शुरुआत एक उत्तरदायी, संवेदनशील एवं कार्यकुशल प्रबंधन स्थापित करने के लिए जरूरी सक्रियता के साथ इस प्रणाली को उत्प्रेरक बनाने के लिए की गई है।

#### डाक सर्किल

2.4 डाक सेवाएं प्रदान करने के लिए पूरे देश को 22 डाक सर्किलों में बांटा गया है। प्रत्येक सर्किल राज्य का को-टर्मिनस होता है। लेकिन पूर्वोत्तर सर्किल जिसमें छह

पूर्वोत्तर राज्य, महाराष्ट्र सर्किल जिसमें गोवा राज्य, पश्चिम बंगाल सर्किल जिसमें सिक्किम तथा अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह संघ राज्य क्षेत्र, केरल सर्किल जिसमें लक्षद्वीप संघ राज्य क्षेत्र और पंजाब जिसमें चंडीगढ़ संघ राज्य क्षेत्र शामिल है, इसके अपवाद हैं। प्रत्येक सर्किल प्रधान मुख्य पोस्टमास्टर जनरल/ मुख्य पोस्टमास्टर जनरल के अधीन है। प्रत्येक सर्किल को परिक्षेत्रों में बांटा गया है जिसमें फील्ड यूनिटें होती हैं, जिन्हें डिवीजन (डाक/रेल डाक सेवा डिवीजन) कहा जाता है। प्रत्येक परिक्षेत्र पोस्टमास्टर जनरल के अधीन है जो उस क्षेत्र का डाक प्रबंधक होता है। सर्किलों और परिक्षेत्रों में कार्यसंचालन में सहयोग देने के लिए स्टैम्प डिपो, डाक भंडार डिपो तथा मेल मोटर सेवा आदि जैसी अन्य संभार यूनिटें भी होती हैं।

#### सेना डाक सेवा

2.5 इन 22 सर्किलों के अलावा, सशस्त्र सेनाओं की संचार संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक बेस सर्किल भी है। बेस सर्किल अपर महानिदेशक, सेना डाक सेवा के अधीन है। सेना डाक सेवा के अधिकारी संवर्ग में भारतीय डाक सेवा से प्रतिनियुक्ति पर आए अधिकारी होते हैं। सेना डाक सेवा के अन्य रैंकों के लिए भी 75 प्रतिशत कार्मिक डाक विभाग से लिए जाते हैं और शेष कार्मिक सेना द्वारा भर्ती किए जाते हैं।

#### प्रचालन यूनिट

2.6 देश भर में डाकघरों को मुख्य, उप तथा शाखा डाकघरों के रूप में वर्गीकृत किया गया है। ग्रामीण डाक सेवा डाकघर, ग्रामीण क्षेत्रों में हैं। उप डाकघर विभागीय डाकघर हैं जो ग्रामीण तथा शहरी दोनों क्षेत्रों में 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 कोलकाता के जनरल पोस्ट आफिस (जी.पी.ओ.) हैं और उनके बाद अहमदाबाद, बंगलूर, चेन्नई, दिल्ली, कानपुर और लखनऊ स्थित जी.पी.ओ. आते हैं।

## Chapter 2

# ORGANISATION

2.1 Department of Posts under the Ministry of Communications and Information Technology has Shri Arun Shourie as Minister-in-charge with Shri Ashok Pradhan and Shri Su. Thirunavukkarasar as Ministers of State. Shri Vijay Bhushan is Secretary, Department of Posts, Director General, India Post & Chairman, Postal Services Board.

### Planning and Policy Functioning at Headquarters

2.2 The Postal Services Board, is the apex management body of the Department, comprising the Chairman and three Members. The three members of the Board hold functional portfolios of Operations, Development and Personnel. The Joint Secretary and Financial Adviser to the Department is a permanent invitee to the Board. The Board is assisted by the Secretary, Postal Services Board. Deputy Directors General, Directors and Assistant Directors General provide necessary support to the Board at the Headquarters.

### Organisational changes

2.3 The organisational set up of the Department has been undergoing restructuring in recent times as a response to the challenges faced due to induction of technology. The functional restructuring is designed to tackle the transitional problems of change giving due importance to the coordinating and monitoring role of the higher management. Steps have been taken to substitute the traditional pyramidal system with a desk system to support the management. These reforms were introduced to infuse the system with dynamism needed to create a responsive, sensitive & efficient management.

### Postal Circles

2.4 For providing postal services, the whole country has been divided into 22 Postal Circles. Each circle is co-terminus with a State except the North Eastern Circle

which comprises six North Eastern States, Maharashtra Circle which includes Goa, West Bengal Circle includes Sikkim and the Union Territory of Andaman and Nicobar Islands, Kerala Circle includes the Union Territory of Lakshadweep and Punjab Circle includes the Union Territory of Chandigarh. A Principal Chief Postmaster General/Chief Postmaster General heads each Circle. Each circle is divided into Regions comprising groups of field units, called Divisions (Postal/RMS Divisions). Each Region is headed by a Postmaster General who is the Postal Manager of the area. In the Circles and Regions there are other functional supporting logistical units like Stamp Depots, Store Depots and Mail Motor Service.

### Army Postal Services

2.5 Over and above these 22 Circles, the communication needs of the armed forces are catered to by the Base Circle. Base Circle is headed by the Additional Director General, Army Postal Service. The officer cadre of Army Postal Services is drawn on deputation from the Indian Postal Service. 75 per cent of the other ranks of the Army Postal Service are drawn from the Department of Posts and the remaining personnel are recruited by the Army.

### Operational Units

2.6 Post Offices in the country are categorized as Head, Sub and Branch Post Office. Gramin Dak Sewa Post Offices are located in rural areas. The Sub Post Offices 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 at Mumbai and Kolkata, followed by GPOs at Ahmedabad, Bangalore, Chennai, Delhi, Kanpur and Lucknow.

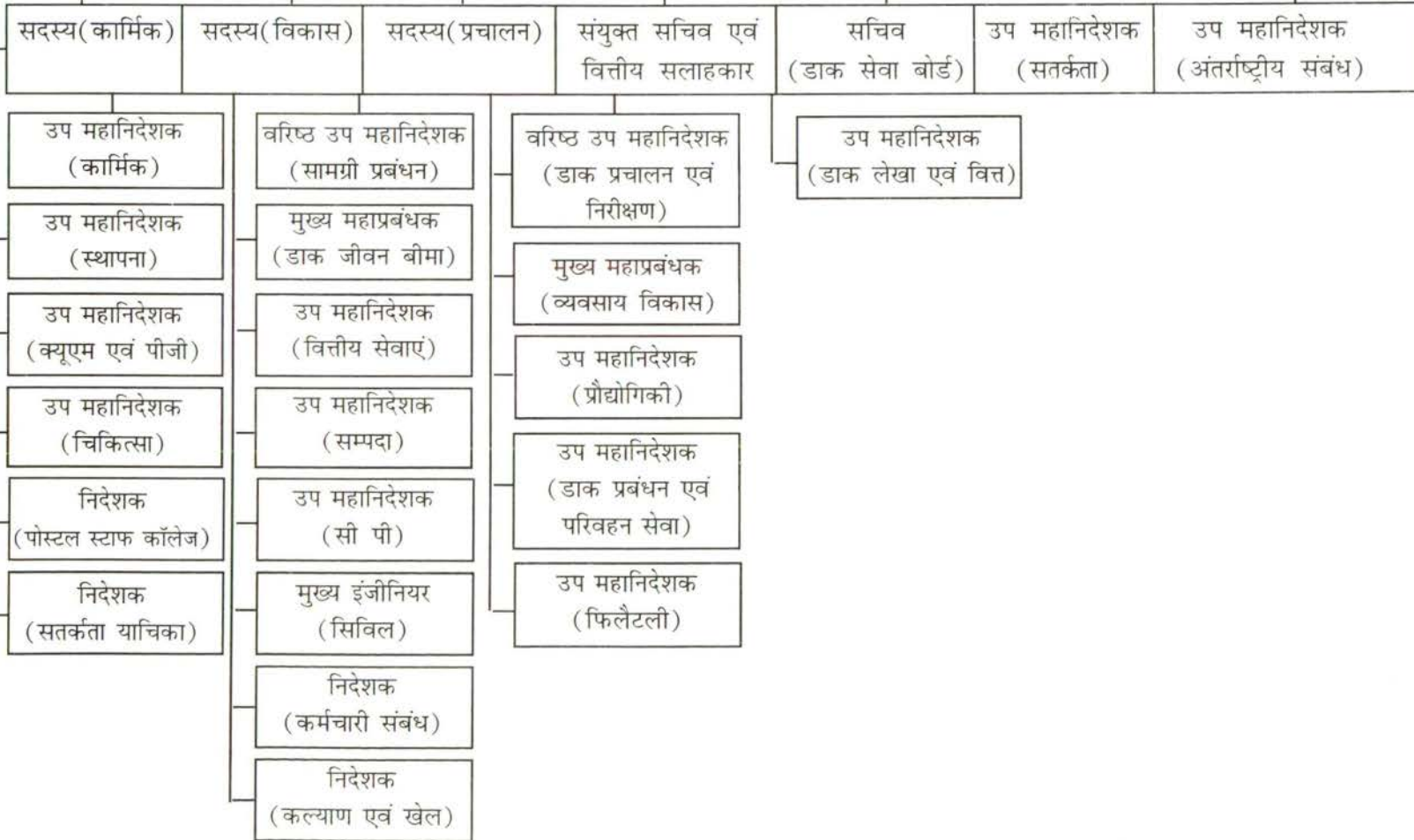


## डाक विभाग का संगठनात्मक चार्ट

संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

राज्य मंत्री,  
संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी

सचिव/महानिदेशक, डाक/अध्यक्ष,  
डाक सेवा बोर्ड

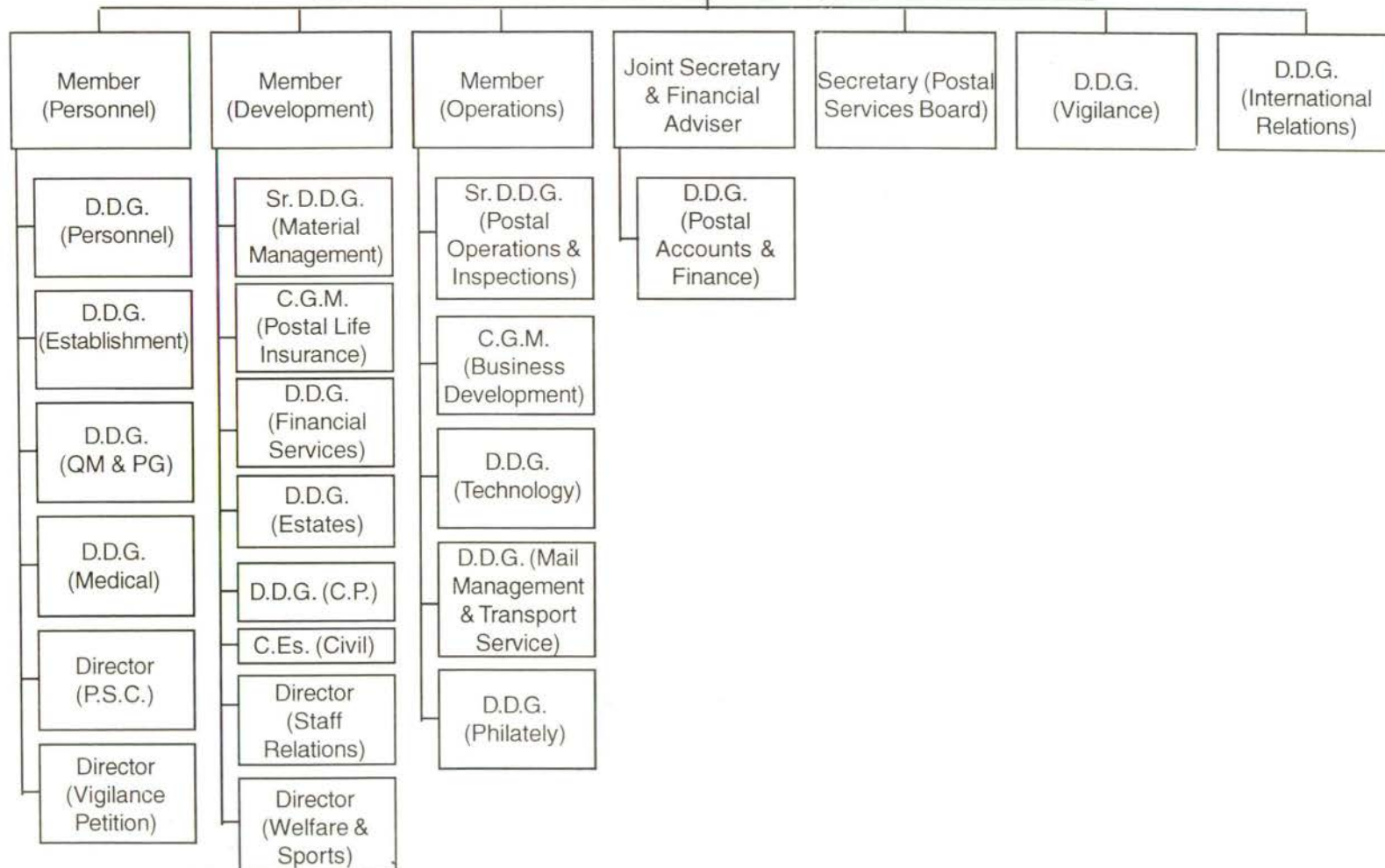


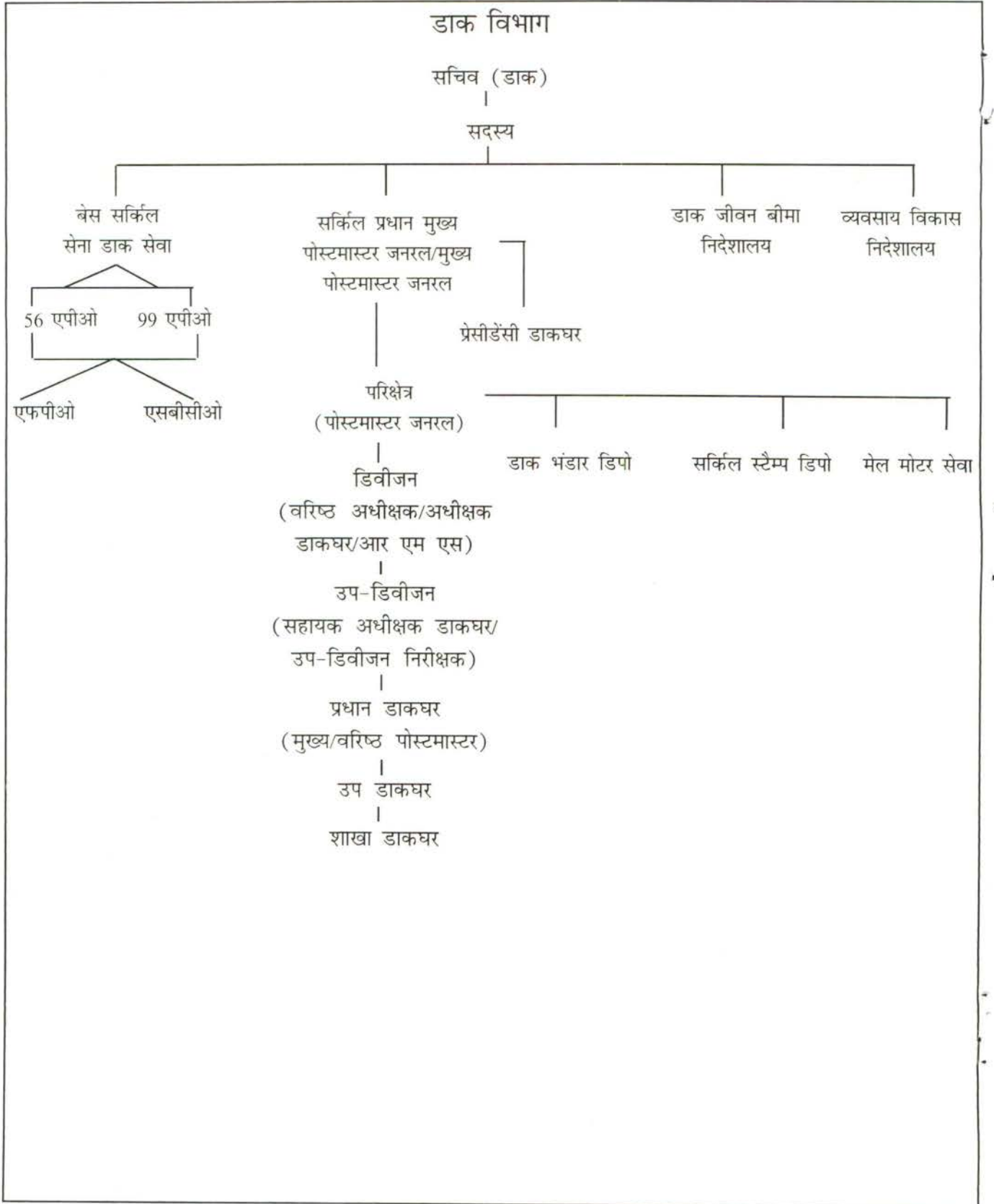
# ORGANISATION CHART OF THE DEPARTMENT OF POSTS

**MINISTER OF COMMUNICATIONS &  
INFORMATION TECHNOLOGY**

**MINISTER OF STATE FOR COMMUNICATIONS  
& INFORMATION TECHNOLOGY**

**SECRETARY/DIRECTOR GENERAL, POSTS/CHAIRMAN,  
POSTAL SERVICES BOARD**



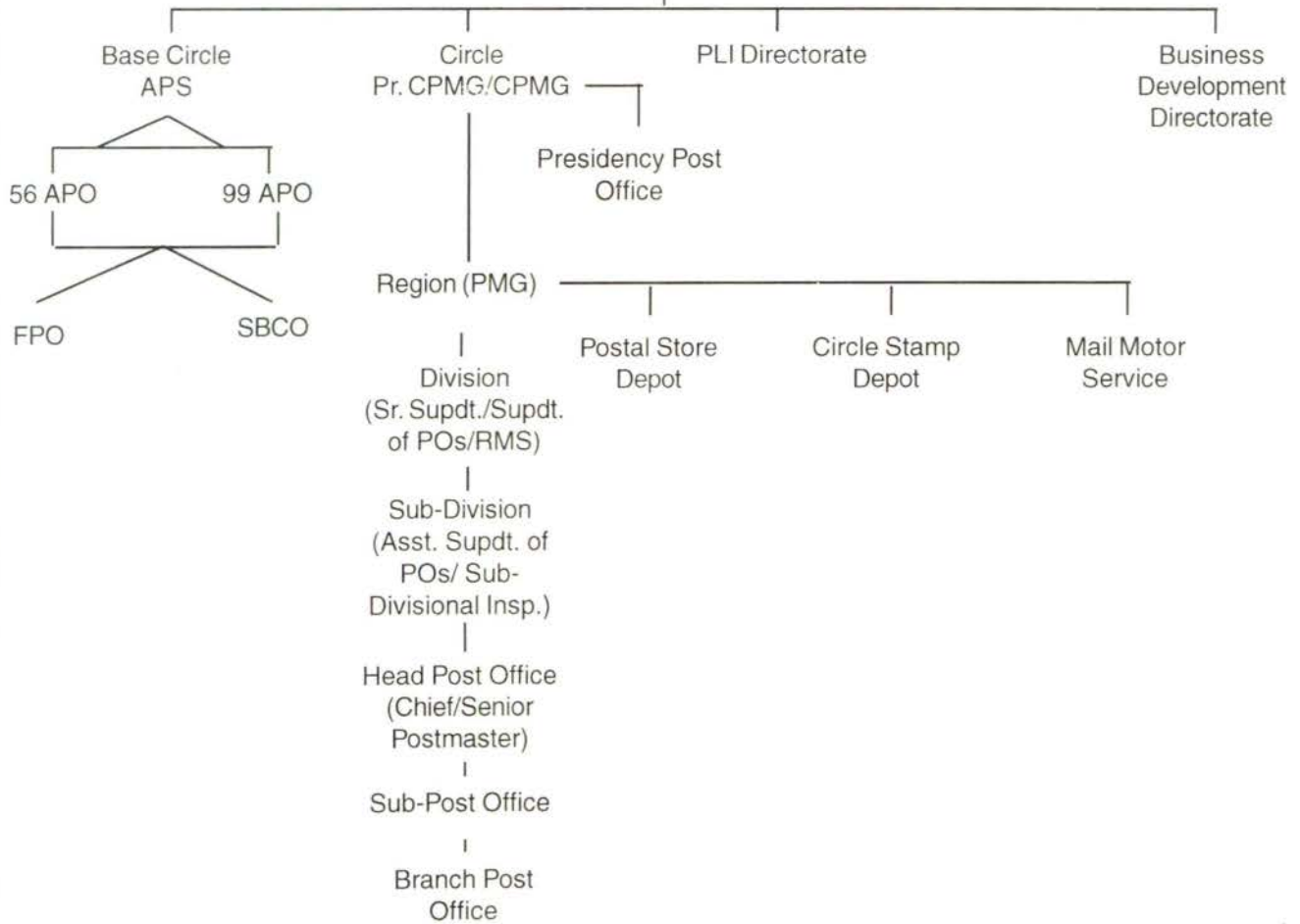




## DEPARTMENT OF POSTS

### SECRETARY (POSTS)

#### MEMBERS



## अध्याय 3

### डाक प्रचालन

#### डाक नेटवर्क

3.1 वित्तीय वर्ष के अंत तक अर्थात् 31.3.2003 तक भारतीय डाक का 1,55,618 डाकघरों का नेटवर्क जिसमें ग्रामीण डाक क्षेत्र के 1,39,081 डाकघर भी शामिल हैं, विश्व का सबसे बड़ा नेटवर्क है। स्वतंत्रता प्राप्ति के समय देश में 23,344 डाकघर थे जिनमें से अधिकांश शहरी क्षेत्रों में और चुनिंदा गांवों में ही चल रहे थे। स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद से पिछले 50 वर्षों के दौरान डाकघरों के नेटवर्क का विस्तार अपनी क्षमता से सात गुना अधिक हुआ है। एक डाकघर औसतन 21.13 वर्ग कि.मी. के क्षेत्र तथा 6602 की जनसंख्या को सेवा प्रदान करता है।

3.2 देश के डाक नेटवर्क का विस्तार, विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर की पद्धति के माध्यम से किया गया जिन्हें अतिरिक्त विभागीय एजेंट कहा जाता था। इन्हें अब ग्रामीण डाक सेवक के नाम से जाना जाता है। हाल के वर्षों में, दूर-दराज तथा दूरवर्ती गांवों जिनमें अभी भी कोई डाकघर नहीं है, में आधारभूत डाक सेवा उपलब्ध करवाने के मद्देनजर डाक सेवा के तीसरे स्तर अर्थात् पंचायत संचार सेवा केन्द्र को प्रारंभ किया गया। ये केन्द्र डाक-टिकटों तथा डाक स्टेशनरी की बिक्री, पत्रों को एकत्रित करने एवं उन्हें वितरित करने तथा पंजीकृत मद्रों आदि को बुक करने संबंधी जैसी मूलभूत सेवाओं को रिटेल में उपलब्ध कराने के लिए नोडल बिन्दु के रूप में कार्य करते हैं। योजना आयोग तथा वित्त मंत्रालय दोनों ने सिफारिश की है कि ग्रामीण डाक सेवक द्वारा चलाए जा रहे शाखा डाकघरों को पंचायत संचार सेवा योजना में बदलने पर विभाग को विचार करना चाहिए। यह शक्तियों को केन्द्र से राज्य तथा राज्य से निचले स्तरों में विकेंद्रित करने की नीति के अनुरूप होगा।

3.3 “डाक नेटवर्क का विस्तार” योजना स्कीम के अंतर्गत निम्नलिखित कार्यकलाप शुरू किए गए हैं:-

(क) उन गांवों, अधिमानतः ग्राम पंचायत मुख्यालय वाले गांवों में ग्रामीण डाक सेवा शाखा डाकघर खोलना, जहां फिलहाल कोई डाकघर नहीं है तथा जहां

निर्धारित मानदंडों के आधार पर डाकघर खोलने का औचित्य है बशर्ते कि लक्ष्य और संसाधन उपलब्ध हों। पहाड़ी, जनजातीय और दुर्गम क्षेत्रों में डाक नेटवर्क उपलब्ध कराने पर विशेष बल दिया गया।

(ख) जहां-कहीं मानदंडों और संसाधनों की उपलब्धता के आधार पर औचित्यसम्मत हो, विशेष रूप से नये विकसित शहरी क्षेत्रों और शहरों में अधिक आबादी वाले औद्योगिक टाऊनशिप आदि में ग्रामीण डाक सेवा शाखा डाकघरों का दर्जा बढ़ाकर उन्हें विभागीय उप डाकघर करना। वर्ष 2002-2003 के दौरान पूरे देश में 241 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर एवं 25 विभागीय शाखा डाकघर खोले गए। वर्ष 2002-2003 के दौरान 1482 पंचायत संचार सेवा केन्द्र खोले गए।

#### डाक सेवाएं

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

- डाक-टिकट तथा डाक लेखन सामग्री की बिक्री
- पंजीकृत वस्तुओं की बुकिंग
- बीमाकृत वस्तुओं की बुकिंग
- मूल्यदेय वस्तुओं की बुकिंग
- मनीआर्डर और पोस्टल आर्डरों के माध्यम से धन प्रेषण तथा
- पार्सलों की बुकिंग

3.5 परंपरागत रूप से ये सेवाएं मैनुअल काउंटरों पर प्रदान की जा रही थीं। ग्राहकों को प्रौद्योगिकी के लाभ प्रदान करने की अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए अब काउंटर प्रचालनों को उत्तरोत्तर कम्प्यूटरीकृत किया जा रहा है ताकि एक ही खिड़की से अधिकाधिक प्रकार की सेवाएं प्रदान की जा सकें जिससे सेवाएं अधिक अनुक्रियाशील हों और उनमें गलती की संभावना भी कम हो तथा व्यर्थ के काम से बचा जा सके।



## Chapter 3

# POSTAL OPERATIONS

### Postal Network

3.1 India has the largest Postal network in the world with 1,55,618 Post Offices at the end of the financial year i.e. 31.03.2003 including 1,39,081 Post Offices in rural areas. At the time of independence India had 23,344 Post Offices, which were largely confined to urban areas and selected villages. During the last 50 years it has grown almost seven times. On an average, a post office serves an area of 21.13 sq. km. & population of 6,602.

3.2 Expansion of Postal Network in the country especially in rural areas was mainly done through a system of Extra Departmental Branch Post Offices. However, in recent years, in order to provide basic postal facilities for people in far-flung and remote villages, which are still without a Post Office, a third tier of the administration, Panchayat Sanchar Sewa Kendras have been introduced. These Kendras serve as nodal point for retailing some basic services like sale of stamps and postal stationery, collection and delivery of letters and booking of registered articles etc. Both Planning Commission and the Ministry of Finance have recommended that Department should consider replacing the Extra Departmental Post Office Scheme by Panchayat Sanchar Sewa Yojna, since the new approach would ensure greater access to postal services at lesser cost and in conformity with the overall policy of decentralising powers from the Center to the State, up to the grass-root level.

3.3 The following activities have been undertaken under the Plan scheme for expansion of postal network.

- (a) Opening of Extra Departmental Branch Post Offices (EDBOs) in villages, preferably Gram Panchayat Head Quarter villages where no Post Office exists at present and where such a Post office is justified on the basis of prescribed norms,

subject to availability of targets and resources. There is also a special emphasis on hilly, tribal and inaccessible areas.

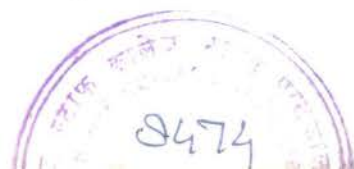
- (b) Upgradation of EDBOs into Departmental Sub Offices (DSOs), where justified, with particular emphasis on newly developed areas of cities, industrial townships etc., on norm based justification and availability of targets and resources. During the year 2002-2003, a total number of 241 EDBOs and 25 DSOs were opened throughout the country. 1482 Panchayat Sanchar Sewa Kendras were opened during the year 2002-2003.

### Postal Services

3.4 Postal operations at the post office encompass the entire gamut of the basic postal services which interalia include:

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

3.5 Traditionally, these services were being provided at manually operated counters. Considering the vital need for providing the benefit of technology to the customers, the counter operations are now being progressively computerised to provide a greater range of service to the customer from a single window leading to services being more responsive, and error free.



### भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 में संशोधन

3.6 सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार के क्षेत्र में हुए विकास के परिणामस्वरूप डाक सेवाओं एवं उत्पादों के उपभोक्ताओं की दृष्टि एवं अपेक्षाओं में परिवर्तन हुआ है। नए वातावरण में केवल वे सेवाएं एवं उत्पाद संगत होंगे जो उपभोक्ता की आवश्यकताओं के अनुसार हों। इस संदर्भ में उपभोक्ता की आवश्यकतानुसार विशेषताओं तथा सेवाओं में गुणात्मक सुधार हेतु भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 का संशोधन महत्वपूर्ण हो गया है जिसे भारतीय डाकघर अधिनियम में दिए गए मूलभूत

विधिक ढांचे के अंतर्गत प्राप्त किया जाना है। भारतीय डाकघर (संशोधन) बिल 2002 के रूप में भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 का एक व्यापक संशोधन संसद में 17.05.2002 को पेश किया गया है जो कि विचाराधीन है।

### मनीआर्डर

3.7 पिछले वर्ष के परियात की तुलना में रिपोर्टाधीन वर्ष के दौरान पारेषित मनीआर्डर के मूल्य तथा मनीआर्डर परियात के तुलनात्मक आंकड़े तालिका 1 में दिए गए हैं।

| तालिका 1                               |           |           |            |
|--|-----------|-----------|------------|
| मनीआर्डर परियात तथा मूल्य (मिलियन में) |           |           |            |
|  | 2001-2002 | 2002-2003 | वृद्धि/कमी |
| 1. मनीआर्डर परियात                     | 112.2     | 105.0     | (-)6.42%   |
| 2. पारेषित मनीआर्डरों का मूल्य (रु.)   | 61882.6   | 86500.0   | (+)39.78%  |

### डाक प्रचालन

3.8 डाक प्रोसेसिंग, पारेषण तथा उनका वितरण विभाग के मुख्य कार्यकलाप हैं। देश की 0.59 मिलियन पत्र-पेटियों से पत्रों को एकत्रित किया जाता है। 472 रेल डाक सेवा (आर एम एस) कार्यालयों के नेटवर्क पर इनकी प्रोसेसिंग की जाती है तथा देश भर में सड़क, रेल तथा वायुयान द्वारा इन्हें

प्रेषित किया जाता है।

### डाक परिमाण

3.9 गत वर्ष की तुलना में वर्ष 2002-2003 के दौरान डाक परियात के तुलनात्मक आंकड़े तालिका- 2 में दिए गए हैं।

| तालिका 2                |           |           |            |
|-------------------------|-----------|-----------|------------|
| डाक परियात (मिलियन में) |           |           |            |
|                         | 2001-2002 | 2002-2003 | वृद्धि/कमी |
| 1. पंजीकृत वस्तुएं      | 217.2     | 222.4     | (+) 2.39%  |
| 2. अपंजीकृत वस्तुएं     | 10813.5   | 8871.6    | (-) 17.96% |
| कुल                     | 11030.7   | 9094.0    | (-) 17.56% |

### डाक प्रबंधन

3.10 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



### Amendment of Indian Post Office Act, 1898

3.6 Developments in the fields of Information Technology and Communication have transformed the perception and expectations of the consumers of postal services and products. In the new environment only such services and products which meet the requirement of the consumers would be relevant. In this context, the amendment of the IPO Act, 1898 has become important to bring about qualitative improvement in service and consumer friendly features which are sought

to be achieved within the basic legal framework provided by the IPO Act. A comprehensive amendment to the Indian Post Office Act, 1898 in the form of Indian Post Office (Amendment) Bill, 2002 introduced in the Parliament on 17.05.2002 is under consideration.

### Money Order Service

3.7 Comparative statistics of Money Order traffic and the value of Money Orders transmitted, compared with the previous year is given in Table 1.

| TABLE 1                                     |           |           |                   |
|---|-----------|-----------|-------------------|
| MONEY ORDER TRAFFIC AND VALUE ( in million) |           |           |                   |
|   | 2001-2002 | 2002-2003 | Increase/Decrease |
| 1. Money Order traffic                      | 112.2     | 105.0     | (-)6.42%          |
| 2. Value of MOs transmitted (Rupees)        | 61882.6   | 86500.0   | (+)39.78%         |

### Mail Operations

3.8 Mail processing, transmission and delivery are the core activities of the Department. Mail is collected from 0.59 million letter boxes in the country. This is processed by a network of 472 Railway Mail Service Offices, and conveyed by road, rail and airlines all over

the country.

### Mail Volume

3.9 Comparative statistics of mail traffic handled during 2002-2003 as compared to previous year, is given in Table 2.

| TABLE 2                    |           |           |                   |
|----------------------------|-----------|-----------|-------------------|
| MAIL TRAFFIC ( in million) |           |           |                   |
|                            | 2001-2002 | 2002-2003 | Increase/Decrease |
| 1. Registered              | 217.2     | 222.4     | (+) 2.39%         |
| 2. Unregistered Articles   | 10813.5   | 8871.6    | (-) 17.96%        |
| Total                      | 11030.7   | 9094.0    | (-) 17.56%        |

### Mail Management

3.10 Plans for achieving an efficient mail transmission network throughout the country have been

put into effect. With this objective the Department has identified different segments of mail traffic and devised exclusive handling for each segment. Thus, there are specialised channels like Metro Channel for mail



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

3.11 दीपावली, क्रिसमस, रक्षाबंधन तथा नववर्ष जैसे फ़ैस्टिवल 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 थैलों में डालने के लिए उचित सुझाव दिया गया जिससे प्रेषितियों को पत्रों का वितरण जल्दी किया जा सके।

#### डाक प्रचालनों का आधुनिकीकरण एवं कम्प्यूटरीकरण

3.12 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 की एक नीति प्रारंभ की है। डाक कार्यालयों के आधुनिकीकरण का उद्देश्य डाक कार्यालयों में बेहतर उपकरण उपलब्ध कराना और बेहतर कार्य के वातावरण का निर्माण करना है जिससे संपूर्ण कार्यकुशलता प्राप्त हो सके।

3.13 लेखादेय मदों जैसे पंजीकृत पत्रों, बीमाकृत मदों आदि की छंटाई को इन मदों के त्वरित निपटान एवं सुरक्षा के उद्देश्य से और शिकायतों/पूछताछ के मामले में अधिक शीघ्रतापूर्वक कार्रवाई करने के लिए कम्प्यूटरीकृत किया गया है।

3.14 वर्ष के दौरान एक नया आरएमएस डिवीजन जिसे “आरएमएस डीएच एवं डिवीजन धनवाद” कहा जाता है, झारखण्ड सर्किल में सृजित किया गया है।

#### मेल मोटर सेवा (एम एम एस)

3.15 मेल मोटर सेवा विभाग के 1137 मेल मोटर वाहनों और 486 स्टाफ कारों/निरीक्षण वाहनों के रखरखाव, प्रचालन और प्रशासन के लिए उत्तरदायी है। विभाग के अपने मेल मोटर वाहन 94 स्टेशनों में चलते हैं। इनमें से 17 स्टेशनों पर बड़े मरम्मत कार्य और रखरखाव कार्य करने के लिए पूर्ण

विकसित वर्कशाप सुविधाएं उपलब्ध हैं। वर्ष 2002-2003 के दौरान, विभागीय डाक वाहनों ने डाक प्रेषित करने के लिए 26 मिलियन कि.मी. की दूरी तय की। इस अवधि के दौरान एम.एम.एस. पर 508.77 मिलियन रुपये का व्यय हुआ। डाक के बढ़ते परिमाण और प्रचालन के व्यापक क्षेत्र की आवश्यकता से निपटने के लिए, एम.एम.एस. बेड़े के उपयोग को बढ़ाने के लिए कदम उठाए गए, जिससे 2002-2003 के दौरान प्रतिदिन प्रति डाक वैन का औसत 73 कि.मी. से बढ़कर 76 कि.मी. हो गया।

#### सामग्री प्रबंधन

3.16 निदेशालय के सामग्री प्रबंधन डिवीजन को देश भर में डाक नेटवर्क प्रचालन के लिए आवश्यक सामग्री, प्रपत्र और उपकरण उपलब्ध कराने, उनकी मानीटरिंग तथा आपूर्ति कराने का उत्तरदायित्व सौंपा गया है। अनेक प्रकार के डाक थैले, लैटर बाक्स, वर्दी की मदें, 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 इनकी आपूर्ति की जाती है। तथापि वर्ष के दौरान कई प्रापण कार्य सर्किल विकेंद्रित कर दिए गए हैं जैसे वर्दी, छाता, जूट और सूती ट्वाइन, पोस्ट-बाक्स केबिनेट तथा जूते। इसका उद्देश्य निदेशालय में सामग्री प्रबंधन डिवीजनों को पूरी तरह से पालिसी निर्धारण डेस्क के तौर पर पुनर्गठित करना है। डाकघरों को यह आपूर्ति 46 पोस्टल स्टोर डिपो (पी.एस.डी.) तथा 5 रीजनल फार्म डिपो (आर.एफ.डी.) के माध्यम से की जाती है। ये डिपो उन डाक सर्किलों के अध्यक्षों के प्रशासनिक नियंत्रण के अधीन कार्य करते हैं जहां वे स्थित होते हैं। इन डिपो के अतिरिक्त भुवनेश्वर में एक डाक मुद्रण प्रेस है।

3.17 आधुनिकीकरण और बेहतर इन-हाउस सुविधाएं प्रदान करने के भाग के तौर पर, पी.एस.डी./आर.एफ.डी. को मशीनरी और उपकरण की आपूर्ति की जाती है। प्रभावी सामान सूची (इन्वेंटरी)नियंत्रण सुनिश्चित करने के लिए, विभाग द्वारा 46 डाक भंडार डिपो का कम्प्यूटरीकरण भी किया गया है।



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.

3.11 Special arrangements to meet the sudden spurt in traffic during festival season like Diwali, Christmas, Raksha Bandhan and New Year were made. In major towns, appropriate guidance was provided to the members of the public to post their letters directly into the destination mail-bags to speed up transmission and delivery to the addressees.

### **Modernisation and Computerisation of Mail Operations**

3.12 In order to expedite transmission, processing and delivery of mail, the Department has embarked on a policy of computerisation and modernisation of the mail processing, transmission and delivery in post offices. The modernisation of mail offices aims at providing better equipment and improved work environment in the Mail Offices.

3.13 Sorting of accountable articles like Registered Letters, Insured Articles etc., has been computerised for speedy and safe handling of articles and for more expeditious response in case of enquiries.

3.14 During the year a new RMS Division known as "RMS 'DH' Division, Dhanbad", in Jharkhand Circle has been created.

### **Mail Motor Service (MMS)**

3.15 The Mail Motor Service is responsible for maintenance, operations and administration of 1137 Mail Motor Vehicles and 486 staff cars/inspection vehicles of the Department. The Department operates its own fleet of mail motor vehicles at 94 stations. Full-

fledged workshop facilities for major repairs and maintenance are available at 17 of these stations. During 2002-2003, the Departmental vans covered 26 million kms. for conveyance of mails. An expenditure of Rs. 508.77 million was incurred on MMS during this period. To cope with the requirement of increased volume of mail and wider area of operation, steps were taken to maximize the utilisation of the MMS fleet, which increased the average mileage/run per mail van per day from 73 kms. to 76 kms. during the year 2002-2003.

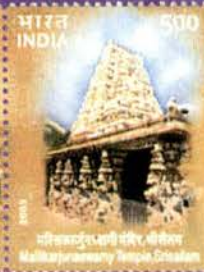
### **Material Management (MM)**

3.16 Material Management (MM) Division of the Directorate is entrusted with the responsibility of procuring, monitoring and supplying material, forms, and equipment required for postal network operation throughout the country. A large variety of mail 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. However, during the year many procurement functions have been decentralised to the circles like procurement of uniforms, umbrellas, jute and cotton twine, post box cabinets and footwear. The aim is to restructure the Material Management Division in the Directorate into a purely policy making desk. The supply of stores to post offices is done through 46 Postal Store Depots (PSDs) and 5 Regional Form Depots (RFDs). 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.

3.17 As a part of modernisation and for providing better in-house facilities, machinery and equipment is supplied to PSDs/RFDs. In order to ensure effective inventory control computerisation of 46 Postal Store Depots has also been undertaken by the Department.

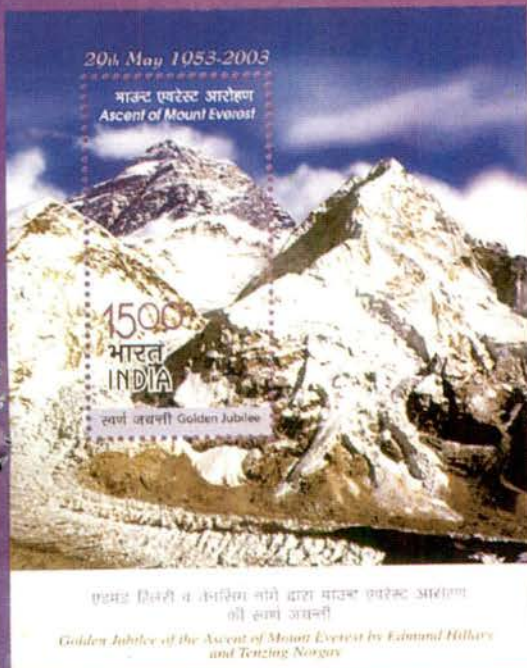


# कुछ विशेष डाक-टिकट





# SOME THEMATICS STAMPS





## अध्याय 4 फिलैटली

**डाक-टिकटें-विश्व के समक्ष राष्ट्र/राष्ट्रीय छवि की प्रतीकात्मक प्रस्तुति ।**

4.1 स्वतंत्रता प्राप्ति के समय से ही डाक-टिकटों के माध्यम का उपयोग विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी तथा आर्थिक-सामाजिक विकास सहित विभिन्न क्षेत्रों में देश की उपलब्धियों को उजागर करने में किया जाता रहा है। पंचवर्षीय योजनाएं, इस्पात संयंत्र, बांध आदि विषयों को डाक-टिकटों के ऊपर स्थान दिया जाता रहा है। बाद में, देश की समृद्ध सांस्कृतिक एवं प्राकृतिक विरासत पर ध्यान केन्द्रित हो गया। कला, वास्तुकला, सामुद्रिक विरासत, विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी, रक्षा संबंधी मुद्दों और सिनेमा पर विषयपरक सेटों में अनेक सुन्दर डाक-टिकट जारी किए गए। राष्ट्रीय तथा अन्तर्राष्ट्रीय स्तर के महान नेताओं को उन पर स्मारक डाक-टिकट जारी करके सम्मानित किया गया जिनमें सबसे महत्वपूर्ण राष्ट्रपिता महात्मा गांधी रहे। उन महापुरुषों पर भी स्मारक डाक-टिकट जारी करके उन्हें सम्मानित किया गया जिन्होंने चित्रकला, साहित्य, संगीत आदि जैसे क्षेत्रों में अपार योगदान दिया है। इस प्रकार, डाक-शुल्क प्राप्त होने के मूल प्रयोजन के अलावा डाक-टिकटों को “सांस्कृतिक राजदूत” की भूमिका सौंप दी गई।

4.2 “डाक शुल्क की प्राप्ति” और “सांस्कृतिक राजदूत” के दोहरे स्वरूप को ध्यान में रखकर डाक-टिकटों की दो श्रेणियां सामने आई हैं, नामतः “नियत डाक-टिकट” एवं “स्मारक डाक-टिकट”। नियत डाक-टिकटें डाकघरों में और मेल वस्तुओं पर दिन-प्रतिदिन इस्तेमाल करने के निमित्त हैं। इनमें डिजाइन पर अपेक्षाकृत कम बल दिया जाता है। इनके विनिर्माण में न्यूनतम व्यय होता है और ये बड़ी संख्या में मुद्रित किए जाते हैं। दूसरी ओर, स्मारक डाक-टिकटों को अत्यंत सावधानी से डिजाइन एवं मुद्रित किया जाता है। ये अपेक्षाकृत कम संख्या में तैयार किए जाते हैं और ये संग्रहकर्ताओं के मध्य नियत डाक-टिकटों की तुलना में अधिक रुचि जागृत करते हैं।

4.3 विभाग के फिलैटली संबंधी कार्यकलाप निम्नलिखित के अनुसार हैं :-

1. विशेष/स्मारक डाक-टिकटों और अन्य डाक शुल्क टिकटों/सेवा शुल्क डाक-टिकटों को डिजाइन करना, उनका मुद्रण एवं वितरण;
2. डाक स्टेशनरी की वस्तुएं जैसे लिफाफे, अंतर्देशीय पत्र कार्ड, पोस्टकार्ड, हवाई पत्र, पंजीकृत लिफाफे आदि;
3. फिलैटली का अनुवीक्षण एवं प्रचार-प्रसार/देश के भीतर फिलैटली प्रदर्शनियों का आयोजन, अंतर्राष्ट्रीय तथा विश्व प्रदर्शनियों में भाग लेना;
4. राष्ट्रीय डाक-टिकट संग्रहालय, डाक भवन की देखरेख करना।

### फिलैटली-नीति

4.4 स्मारक डाक-टिकटों के वार्षिक विमोचन कार्यक्रम के बारे में सरकार को परामर्श देने के लिए फिलैटली सलाहकार समिति का गठन किया गया है। विभाग को डाक-टिकट जारी करने के लिए सांसदों, विधायकों, राज्य सरकारों और अन्य सरकारी संगठनों, निजी संगठनों तथा व्यक्ति विशेषों से प्रति वर्ष बड़ी संख्या में प्रस्ताव प्राप्त होते हैं। समिति विनिर्दिष्ट मार्गदर्शी सिद्धांतों के आधार पर इन प्रस्तावों की जांच-पड़ताल करती है और भारत की विरासत/भारत का प्राकृतिक जगत/अंतर्राष्ट्रीय घटनाएं और राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय महत्व के महापुरुषों जैसे विषयों के संदर्भ में मार्गदर्शी सिद्धांतों के विनिर्धारणों को ध्यान में रखकर वार्षिक डाक-टिकट विमोचन कार्यक्रम की सिफारिश करती है। फिलैटली सलाहकार समिति फिलैटली और इसके प्रचार-प्रसार से संबंधित नीतिगत मुद्दों की भी जांच-पड़ताल करती है। यह समिति डाक तथा

## Chapter 4

# PHILATELY

### **The Postage Stamp – Showcasing the Nations/ National Image to the World**

4.1 Since independence, the medium of postage stamps has been used to highlight the country's achievements in various spheres, including science and technology and socio-economic development. Themes like the Five-Year Plans, Steel Plants, Dams etc. have been the subject of stamps over the years. Subsequently, the focus shifted to the country's rich cultural and natural heritage. Many beautiful stamps were issued in thematic sets on Art, Architecture, Maritime Heritage, Science and Technology, Defence and Cinema. Great leaders of National and International stature were honoured with commemorative stamps, the most prominent being Mahatma Gandhi, the Father of the Nation. Personalities who made immense contribution in areas like painting, literature, music etc. were also honoured with commemorative stamps. Thus postage stamps were assigned the role of "Cultural Ambassadors", apart from their original purpose of being receipts of postage.

4.2 In keeping with its dual character of "Receipts of Postage" and "Cultural Ambassadors", two categories of stamps have emerged, viz. the "Definitive Postage Stamps" and the "Commemorative Postage Stamps". The former are meant for day-to-day use at post offices and on mail articles. They incorporate less design inputs, with minimum expenditure in their manufacture and are printed in large quantities. The latter, on the other hand, are designed and printed with special care. They are manufactured in smaller quantities and generate more interest among stamp collectors than definitive stamps.

4.3 The philatelic activities of India Post include:-

1. Designing, printing and distribution of special/commemorative postage stamps and other postage stamps/ service postage stamps.
2. Items of postal stationery like Envelope, Inland Letter Card, Postcard, Aerogram and Registered Cover etc.
3. Monitoring and promotion of Philately/ conduct of philatelic exhibitions within the country, participation in international and world exhibitions.
4. Management of the National Philatelic Museum, Dak Bhavan.

### **Policy on Philately**

4.4 A Philatelic Advisory Committee (PAC) has been constituted to advise the Government on the annual programme for issue of commemorative stamps. Every year, the Department receives a large number of proposals for issue of stamps from MPs, MLAs, State Governments, other organisations in the public and private sectors and also from individuals. The Committee examines these proposals on the basis of specific guidelines, and recommends an annual stamp issue programme, taking into account the guidelines regarding themes relating to Heritage India/ Nature India/ international events, and personalities of national and international importance. The PAC also examines policy issues related to philately and its promotion. The Committee comprises official members from the



आर्थिक कार्य विभागों के सरकारी सदस्यों तथा माननीय संसद सदस्यों, प्रख्यात फिलैटलीविदों और कला, संग्रहालय-विद्या, डिजाइन, फोटोग्राफी और पत्रकारिता जैसे जीवन के विभिन्न क्षेत्रों के प्रसिद्ध व्यक्तियों से मिलकर बनी होती है। विभाग फिलैटली सलाहकार समिति की सिफारिशों और प्रतिभूति मुद्रणालय की क्षमता को ध्यान में रखकर स्मारक डाक-टिकटों का वार्षिक कैलेण्डर तैयार करता है।

### फिलैटली का प्रचार-प्रसार

4.5 डाक विभाग ने ब्रिटेन, फ्रांस, यूएसए आदि जैसे अन्य कई देशों के अनुभव के अनुरूप फिलैटली को अग्रणी राजस्व अर्जन क्षेत्र समझा है। गत कुछेक वर्षों के दौरान विभाग ने फिलैटली के प्रचार-प्रसार तथा उन्नति के लिए कई उपाय किए हैं :

- फिलैटली ब्यूरो का, जो ग्राहकों से सम्पर्क कायम करने के स्थान हैं, प्रौद्योगिकीय एवं सौन्दर्यपरक उन्नयन।
- अधिकारियों एवं कर्मचारियों को गहन प्रशिक्षण।
- फिलैटली के बारे में जागरूकता लाने के लिए बाजार सर्वेक्षण/प्रसार कार्यक्रम।
- स्कूली बच्चों के मध्य वार्षिक डाक-टिकट डिजाइन प्रतियोगिता का आयोजन किया जाता है। प्रायः, इसका आयोजन डाक सप्ताह समारोहों के दौरान किया जाता है। डाक-टिकट डिजाइन प्रतियोगिता की पुरस्कार प्राप्त प्रविष्टियों में से एक का वर्ष 1999 से प्रति वर्ष बाल-दिवस डाक-टिकट को डिजाइन करने में उपयोग किया जाता है।

### पंजीकृत ग्राहक

4.6 फिलैटली का प्रचार-प्रसार करने के गंभीर प्रयासों के परिणामस्वरूप देश के भिन्न-भिन्न भागों में इस शौक की लोकप्रियता में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। यह प्रोत्साहनजनक नतीजा है क्योंकि इस शौक से जनसाधारण को शिक्षा, मन-

बहलाव तथा चरित्र-निर्माण के रूप में बहुत कुछ हासिल होता है। विभाग में पंजीकृत ग्राहकों की जो संख्या 1997-98 में 20,766 थी, वह 2002-2003 में बढ़कर 56,537 हो गई। विभाग द्वारा हाल ही में कराए गए एक स्वतंत्र अध्ययन के मुताबिक देश में कुल 4 मिलियन डाक-टिकट संग्रहकर्ताओं के होने का अनुमान है।

### डाक-टिकट एवं स्टेशनरी

4.7 वर्ष 2002-2003 के दौरान त्रेपन (53) स्मारक/विशेष डाक-टिकट जारी किए गए हैं। फिलैटली सलाहकार समिति द्वारा लिए गए निर्णय के अनुरूप व्यक्तित्व आधारित डाक-टिकटों को इनकी फिलैटली संगतता सुनिश्चित करने हेतु विषयपरक सेटों में निकाला जा रहा है। रिपोर्टधीन वर्ष के दौरान विभाग ने पुणे में डाक-टिकटों के दो सेट जारी किए जिनके शीर्षक थे - व्यक्तित्व श्रृंखला : भारतीय साहित्य (दो डाक-टिकटों का सेट) और व्यक्तित्व श्रृंखला : समाज सुधारक (तीन डाक-टिकटों का सेट)

4.8 वर्ष के दौरान, डाक स्टेशनरी वस्तुएं जैसे पोस्टकार्ड, लिफाफे, पंजीकृत लिफाफे, अंतर्देशीय पत्र कार्ड और हवाई पत्रों पर विज्ञापन, जन जागृति उद्घरण, संदेश आदि अंग्रेजी और हिंदी के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में जारी किए गए।

4.9 इस अवधि के दौरान विभाग ने कला व संस्कृति, पादप व जन्तु जगत, विरासत आदि पर सुन्दर डाक-टिकटों को जारी किया। इनमें सम्मिलित हैं - भारत एवं जापान के राजनयिक संबंधों की पचासवीं वर्षगांठ के अवसर पर दो डाक-टिकटों का सेट : काबुकी एवं कथकली। भारत के मैंग्रोव पर चार डाक-टिकटों का सेट, भारत के हस्तशिल्प पर चार डाक-टिकटों का सेट, आंध्र प्रदेश के किलों पर दो डाक-टिकटों का सेट।

4.10 देश भर में सभी प्रधान डाकघरों और मुख्य डाकघरों पर फिलैटलिक काउंटरों सहित 62 फिलैटलिक ब्यूरो, 852 फिलैटलिक काउंटरों के माध्यम से फिलैटलिक वस्तुओं की बिक्री की जाती है। वर्ष 2002-2003 के दौरान लगभग 580 मिलियन रु. का फिलैटली राजस्व प्राप्त किया गया।



Departments of Posts and Economic Affairs, and non-official members drawn from among Hon'ble Members of Parliament, noted philatelists and eminent personalities from various walks of life like art, museology, archaeology, design, photography and journalism. An annual calendar focussing on Commemorative Postage Stamps is then drawn up keeping in view the recommendations of the PAC and the capacity of the security printing presses.

### Promotion of Philately

4.5 Philately has been taken up as a priority revenue generation area, in line with the experience of a number of other countries such as Britain, France, USA, etc. Various measures initiated to promote and develop philately during the last few years include the following:-

- Technological and aesthetic upgradation of philatelic bureaux, which are the points of customer interaction.
- Extensive training of officers and staff.
- Market survey/publicity exercises to generate awareness about philately.
- An Annual Stamp Design Competition for school children. Since 1999, the prize-winning entries from the Stamp Design Competition, which is usually held during Postal Week Celebrations, are being used each year, for designing the Children's Day stamp.

### Registered Customers

4.6 Due to the Department's concerted efforts to promote Philately, there has been a notable increase in the popularity of the hobby in different parts of the country. This is a heartening development, since the hobby offers many rewards to the public, in the form of education,

relaxation and character-formation. The number of registered customers with the Department, which stood at 20,766 in 1997-98, has increased to 56,537 by 2002-2003. The total number of stamp collectors in the country is estimated to be four million, according to a recently commissioned independent study.

### Stamps and Stationery

4.7 During 2002-03, fifty-three (53) commemorative/special postage stamps have been issued. 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. During the year under report two sets of stamps entitled – "Personality Set : Indian Literature" (set of two stamps), and "Personality Set : Social Reformers" (set of three stamps) at Pune were released.

4.8 Items of postal stationery viz. postcard, envelopes, registered envelopes, inland letter card and aerogrammes carrying advertisements, public awareness quotations, messages etc. in English, Hindi as well as regional languages were also issued during the year.

4.9 During this period, the Department released beautiful stamps on art and culture, flora and fauna, heritage, etc. These include a set of two (setenant) stamps on the 50th Anniversary of Diplomatic Relations between India and Japan: Kabuki and Kathakali, a set of four stamps on Mangroves of India, a set of four stamps on Handicrafts of India and a set of two stamps on the Forts of Andhra Pradesh.

4.10 Philatelic items are being sold throughout the country through 62 philatelic bureaux and 852 philatelic counters including philatelic counters at all the Head Post Offices and Mukhya Dak Ghars. Philatelic Revenue earned during 2002-03 is Rs. 580 million (approximately).

4.11 डाक सप्ताह समारोह ( 9 से 14 अक्टूबर, 2002) के एक अंग के रूप में देशभर में डाक-टिकट डिजाइन प्रतियोगिता, 2002 का आयोजन किया गया । प्रथम पुरस्कार विजेता प्रविष्टि श्री प्रसेन आर. मोदी, एस.एच. खारवाला, ए.जी.एवं एल.डी. प्राइमरी स्कूल, नवरंगपुरा, अहमदाबाद जिन्होंने यह पुरस्कार जीता, का उपयोग 2003 के बाल-दिवस डाक-टिकट के लिए किया गया ।

#### फिलैटली प्रदर्शनी

4.12 फिलैटली को एक शौक के बतौर स्थापित करने तथा संग्रहकर्ताओं एवं जनता में जागरूकता बढ़ाने के लिए प्रदर्शनियां महत्वपूर्ण हैं । वर्ष 2002-03 के दौरान देश के विभिन्न डाक सर्किलों में 33 प्रदर्शनियां आयोजित की गईं ।





4.11 The “Design a Stamp Competition, 2002” was held Circle-wise all over the country as a part of the Postal Week Celebrations (09th to 14th October, 2002). The entries from Shri Prasen R. Modi, S.H. Kharavala A.G. and L.D. Primary School, Navrangpura, Ahmedabad that won the First Prize were used for the Children’s Day Stamp of 2003.

### **Philatelic Exhibition**

4.12 Exhibitions are crucial to the preparation of Philately as a hobby and for increasing the awareness of collectors and the public. During 2002-03, 33 exhibitions were held throughout the country in different Postal Circles.

## अध्याय 5 व्यवसाय विकास कार्यकलाप

5.1 विभाग के मूल्यवर्धित प्रीमियम उत्पादों के डिजाइन, मॉनीटरिंग करके उनके विकास एवं विपणन हेतु वर्ष 1996 में व्यवसाय विकास निदेशालय की स्थापना की गई थी। व्यवसाय विकास निदेशालय का मुख्य दायित्व मूल्यवर्धित सेवाओं का संकेन्द्रित प्रबंधन सुनिश्चित करना है तथा इसमें निम्नलिखित शामिल हैं :

- मौजूदा मूल्यवर्धित उत्पादों एवं सेवाओं का प्रशासन, विस्तार एवं संवर्धन
- नई मूल्यवर्धित उत्पादों एवं सेवाओं की योजना बनाना एवं उन्हें प्रयोग में लाना
- उनकी रिटेलिंग एवं नेटवर्किंग हेतु प्रक्रियाएं, विनियमन एवं दिशानिर्देश
- बाजार अध्ययन, बाजार परीक्षण एवं उत्पाद सुधार
- बाजार नीतियां, गठजोड़ एवं सहयोग
- कार्मिक-प्रशिक्षण
- मूल्यवर्धित उत्पादों एवं सेवाओं की वृद्धि की निगरानी एवं समीक्षा
- विभाग के निष्क्रिय संसाधनों के वाणिज्यिक उपयोग की संभावना की खोज

5.2 व्यवसाय विकास निदेशालय निम्नलिखित उत्पादों एवं सेवाओं का प्रबंध एवं विपणन करता है :-

- (क) स्पीड पोस्ट
- (ख) स्पीड पोस्ट पासपोर्ट सेवा
- (ग) व्यवसाय पोस्ट

- पूर्ण मेलिंग समाधान
- ग्राहकों के सुविधानुकूल पूर्व प्रदत्त लिफाफे

- (घ) ग्रीटिंग पोस्ट
- (ङ) एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट
- (च) मीडिया पोस्ट
- (छ) मेघदूत पोस्टकार्ड
- (ज) डाटा पोस्ट
- (झ) ई-बिल पोस्ट
- (ञ) ई-पोस्ट
- (ट) रीटेल पोस्ट

### व्यवसाय वृद्धि

5.3 वित्तीय वर्ष 2002-2003 के दौरान प्रीमियम उत्पादों से 5636.40 मिलियन रु. की वसूली हुई। उत्पादवार राजस्व तालिका संख्या-3 में दर्शाया गया है।

| तालिका-3<br>व्यवसाय विकास कार्यकलापों की उत्पादवार राजस्व वृद्धि<br>(मिलियन रुपये में) |                              |                              |              |
|--|------------------------------|------------------------------|--------------|
| उत्पाद   | वर्ष 2001-2002<br>में राजस्व | वर्ष 2002-2003<br>में राजस्व | % वृद्धि/कमी |
| स्पीड पोस्ट  | 1965.3                       | 2430.1                       | 23.65        |
| व्यवसाय पोस्ट  | 1662.6                       | 2768.6                       | 66.52        |
| मीडिया पोस्ट   | 58.2                         | 59.7                         | 2.58         |
| एक्सप्रेस पोस्ट  | 193.1                        | 261.0                        | 35.16        |
| सेटलाइट पोस्ट  | 0.2                          | 0.3                          | 50.00        |
| रीटेल पोस्ट  | 21.5                         | 78.7                         | 266.05       |
| ग्रीटिंग पोस्ट   | 43.5                         | 3.8                          | (-)91.3      |
| अन्य व्यवसाय सेवा  | 11.6                         | 34.2                         | 194.83       |
| कुल  | 3956.0                       | 5636.4                       | 42.48        |

## Chapter 5

# BUSINESS DEVELOPMENT ACTIVITIES

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 focussed management of value added services and it includes the following: -

- 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 of personnel
- Monitoring and review of growth of value-added products and services
- Exploring the scope of commercial utilization of idle resources of the Department

5.2 The Business Development Directorate manages and markets the following products and services: -

- (a) Speed Post
  - Total Mailing Solutions
  - Customized Pre-paid Envelopes
- (b) Speed Post Passport Service
- (c) Business Post
- (d) Greeting Post
- (e) Express Parcel Post
- (f) Media Post
- (g) Meghdoot Post card
- (h) Data Post
- (i) E-Bill Post
- (j) E-Post
- (k) Retail Post

### Business Growth

5.3 During the financial year 2002-2003, the revenue realized from premium products was Rs. 5636.40 million. The product-wise revenue is reflected in Table 3.

**TABLE 3**  
**PRODUCT-WISE REVENUE GROWTH OF BUSINESS DEVELOPMENT ACTIVITIES**  
(Rs. in million)

| Product                 | Revenue in<br>2001-2002 | Revenue in<br>2002-2003 | % of increase |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------|
| Speed Post              | 1965.3                  | 2430.1                  | 23.65         |
| Business Post           | 1662.6                  | 2768.6                  | 66.52         |
| Media Post              | 58.2                    | 59.7                    | 2.58          |
| Express Post            | 193.1                   | 261.0                   | 35.16         |
| Satellite Post          | 0.2                     | 0.3                     | 50.00         |
| Retail Post             | 21.5                    | 78.7                    | 266.05        |
| Greeting Post           | 43.5                    | 3.8                     | (-)91.3       |
| Other Business Services | 11.6                    | 34.2                    | 194.83        |
| Total                   | 3956.0                  | 5636.4                  | 42.48         |



## स्पीड पोस्ट

5.4 त्वरित एवं समयबद्ध वितरण सेवाएं प्रदान करने के लिए सात मेट्रो नगरों को जोड़ते हुए 1986 में स्पीड पोस्ट सेवाएं शुरू की गई थीं। आज स्पीड पोस्ट के वृहत नेटवर्क के अंतर्गत राष्ट्रीय नेटवर्क के तहत भारत में 140 प्रमुख शहरों/नगरों तथा अंतर्राष्ट्रीय नेटवर्क में 97 देश जुड़े हुए हैं। इसके अतिरिक्त, राज्य स्पीड पोस्ट नेटवर्क में 762 शहर और जिला मुख्यालय जुड़े हुए हैं जहां से राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय गंतव्य स्थानों के लिए स्पीड पोस्ट वस्तुएं बुक की जा सकती हैं।

5.5 स्पीड पोस्ट ग्राहकों को पूरे देश तथा समूची दुनिया में पत्रों, दस्तावेजों तथा 35 कि.ग्रा. तक के पार्सलों की समयनिष्ठ एवं सुनिश्चित वितरण सेवा उपलब्ध करवाता है। केन्द्रों को जोड़ने के लिए उपलब्ध तीव्रतम परिवहन के साधन को ध्यान में रखते हुए वितरण मानदंड निर्धारित किए जाते हैं। इसके प्रचालन एवं प्रबंधन में वाणिज्यिक दृष्टिकोण के साथ इसका व्यावसायिक सेवा के रूप में प्रबंधन किया जाता है।

5.6 स्पीड पोस्ट ब्राण्ड के अंतर्गत, स्पीड पोस्ट घरेलू सेवाएं, स्पीड पोस्ट अंतर्राष्ट्रीय सेवा, स्पीड पोस्ट धनादेश एवं स्पीड पोस्ट उपहार सेवा चलती हैं। वर्ष 2002-2003 के दौरान स्पीड पोस्ट से उत्पन्न राजस्व 2430.1 मिलियन रुपये रहा है जो पिछले वर्ष की तुलना में 23.65% की वृद्धि दर्शाता है। स्पीड पोस्ट में ग्राहक सेवा एवं वितरण क्षमता पर ध्यान दिया जाता है।

## ऑनलाइन ट्रैक एवं ट्रेस का क्रियान्वयन

5.7 इंटरनेट आधारित ट्रैक एवं ट्रेस प्रणाली स्पीड पोस्ट एवं एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट हेतु क्रियान्वित की गई है जहां एक ग्राहक इंटरनेट के माध्यम से अपने माल की स्थिति के संबंध में ऑनलाइन जानकारी प्राप्त कर सकता है। इसे राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट केन्द्रों में प्रचालित किया गया है। फिलहाल, राज्य स्पीड पोस्ट केन्द्र वैब सर्वर से प्रत्यक्ष तौर पर जुड़े नहीं हैं। दसवीं पंचवर्षीय योजना के दौरान सभी स्पीड पोस्ट मदों हेतु ऑनलाइन ट्रैक एवं ट्रेस सेवा उपलब्ध करवाने के लिए सभी राज्य स्पीड पोस्ट केन्द्रों को वैब सर्वर से जोड़ने का प्रस्ताव है।

## स्पीड पोस्ट के तहत मूल्यवर्धन

5.8 निगमित ग्राहकों से राजस्व बढ़ाने के लिए नियमित आधार पर स्पीड पोस्ट करने वाले निगमित ग्राहकों को मुफ्त पिकअप सेवा, वोल्यूम आधारित छूट एवं क्रेडिट सुविधा उपलब्ध करवाई जाती है। कर्ट सलमान एसोसिएट (के ए ए) द्वारा संचालित एक अध्ययन के अनुसार भारतीय एक्सप्रेस उद्योग (कागजात एवं गैर कागजात दोनों) प्रतिवर्ष 18000 मिलियन रुपये राजस्व अर्जित करता है। इसमें से 12000 मिलियन रुपये घरेलू एक्सप्रेस बाजार से तथा 6000 मिलियन रुपये अंतर्राष्ट्रीय बाजार से प्राप्त होते हैं। 1995 से ही भारत में कुरियर उद्योग प्रतिवर्ष 20-25% की दर से बढ़ रहा है। वर्ष 2002-2003 के दौरान कुल एक्सप्रेस बाजार में ईएमएस स्पीड पोस्ट का हिस्सा 9.78% रहा है। उद्योग में वृद्धि के तारतम्य में विभाग ने ग्राहकों को बेहतर किस्म की सेवा उपलब्ध करवाने के लिए अनेक कदम उठाए हैं। निगमित ग्राहकों को उपलब्ध करवाई गई कुछ मूल्यवर्धित सेवाएं निम्नवत हैं :-

- (i) बुक अभी करें, भुगतान बाद में करें (बीएनपीएल) सुविधा
- (ii) मुफ्त पिकअप
- (iii) नोडल वितरण केन्द्र
- (iv) एसपीसीसी से बड़ी मात्रा में प्राप्त मदों का प्रत्यक्ष वितरण
- (v) वोल्यूम आधारित छूटशुदा दरें
- (vi) देश में कहीं भी वितरण हेतु संविदात्मक सेवा

## स्पीड पोस्ट पासपोर्ट

5.9 डाक विभाग ने विदेश मंत्रालय की साझेदारी में 5 मार्च, 2001 को स्पीड पोस्ट पासपोर्ट सेवा प्रारंभ की। स्पीड पोस्ट पासपोर्ट सेवा का प्राथमिक उद्देश्य देश भर में स्पीड पोस्ट केन्द्रों में पासपोर्ट आवेदन प्रपत्रों की स्वीकार्यता को विकेन्द्रीकृत करना है।

## Speed Post

5.4 Speed Post services were introduced in 1986, linking seven metro cities, with a view to provide fast and time-bound delivery services. As on date, Speed Post has a large network linking 140 major cities/towns in India on the national network and 97 countries in the international network. In addition, 762 towns and district headquarters are linked on the State Speed Post network, from where speed post articles can be booked for national and international destinations.

5.5 Speed Post offers the customer, time-specific and assured delivery service of letters, documents and parcels upto 35 kg. across the country and around the world. Delivery norms are fixed taking into account the fastest transport available to link the stations. It is managed as a business service with commercial approach in its operations and management.

5.6 Under the brand Speed Post, is offered Speed Post Domestic services, Speed Post International services, Speed Post Money Orders and Speed Post Gift service. During 2002-2003, revenue generation from Speed Post has been Rs. 2430.1 million representing a growth rate of 23.65% over the previous year. Customer service and delivery efficiency is the focus in Speed Post.

## Implementation of Online Track & Trace

5.7 Internet based Track and Trace System has been implemented for Speed Post and Express Parcel Post wherein a customer can find out the status of his consignment online through the Internet. It has been operationalised in the National Speed Post Centers. At present State Speed Post Centers are not directly linked with the web-server. In the Tenth Five Year Plan, it is proposed to link all the State Speed Post Centers with the web-server for providing on-line track and trace service for all speed post articles.

## Value Addition under Speed Post

5.8 In order to increase revenue from corporate customers, free pick-up service, volume based discount and credit facility is provided to corporate customers using Speed Post on a regular basis. According to a study conducted by Kurt Salman Associates (KSA), the Indian express industry (both documents and non-documents) accounts for a revenue of around Rs. 18,000 million annually. Out of this, Rs.12,000 million is domestic express market and Rs. 6,000 million is international market. Since 1995 onwards, the courier industry in India is growing at a pace of 20-25% per annum. Share of EMS Speed Post in the total express market is 9.78% during 2002-03. In order to keep pace with growth in the industry, Department has taken a number of steps to provide better quality of services to the customers. Some of the value added services provided to corporate customers are as follow: -

- (i) Book Now Pay Later (BNPL) facility.
- (ii) Free pick-up.
- (iii) Nodal delivery centers.
- (iv) Direct delivery of articles received in bulk from SPCC.
- (v) Volume-based discounted rates.
- (vi) Contractual service for delivery anywhere in the country.

## Speed Post Passport

5.9 Department of Posts, in partnership with Ministry of External Affairs launched Speed Post Passport Service on 5th March 2001. The primary objective of Speed Post Passport Service is to decentralize the acceptance of passport application forms to Speed Post Centers across the country.



5.10 स्पीड पोस्ट पासपोर्ट सेवा के तहत विदेश मंत्रालय की ओर से चुनिंदा स्पीड पोस्ट कार्यालयों पर पासपोर्ट आवेदन प्रपत्र स्वीकार किए जाते हैं। इस सेवा की दो मुख्य बातें हैं:-

(क) चुनिंदा स्पीड पोस्ट केन्द्रों पर लिफाफों के साथ-साथ पासपोर्ट आवेदन प्रपत्र की बिक्री; तथा

(ख) भरे हुए पासपोर्ट आवेदन प्रपत्रों को स्वीकार करना तथा आगे कार्रवाई हेतु पासपोर्ट कार्यालयों को प्रेषण।

5.11 इस सेवा के तहत स्पीड पोस्ट कार्यालय पासपोर्ट के आवेदन पत्र स्वीकृति कार्यालयों के रूप में कार्य करते हैं तथा इस प्रकार ग्राहकों को सुगम सेवा प्रदान करते हैं।

5.12 प्रारंभ में पायलट परियोजना के रूप में 23 स्पीड पोस्ट केन्द्रों में स्पीड पोस्ट पासपोर्ट सेवा प्रारंभ की गई थी तथा इसे बढ़ाकर अब 193 स्पीड पोस्ट कार्यालयों तक कर दिया गया है। यह सेवा भारत में सभी 140 राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट केन्द्रों तक कर दी गई है।

### व्यवसाय डाक

5.13 व्यवसाय डाक तैयारशुदा सेवाएं उपलब्ध करवाकर थोक प्रयोक्ताओं हेतु कुल व्यवसाय समाधान प्रस्तुत करते हैं। यह मेल के एकत्रीकरण, निविष्टीकरण, पता लेखन, सीलिंग, फ्रैंकिंग आदि के रूप में डाक द्वारा प्रस्तावित सभी पारंपरिक सेवाओं का मूल्यवर्धन करता है। अधिकाधिक निगमित ग्राहकों द्वारा व्यवसाय डाक सेवाओं का प्रयोग किया जा रहा है। चूंकि व्यवसाय मेल मैट्रो शहरों एवं कस्बों में सतत बढ़ रहा है। बढ़ी संख्या में मेल प्रयोक्ताओं की आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु संविदागत श्रम की मदद से प्रमुख शहरों में व्यवसाय पोस्ट केन्द्र एवं मास मेलिंग केन्द्र स्थापित किए गए। व्यवसाय डाक ने अपने प्रारंभ से, पिछले चार वर्षों के दौरान 40% से अधिक की वृद्धि दर्ज की है। वर्ष 2002-2003 में व्यवसाय डाक के माध्यम से 2768.6 मिलियन रुपए का राजस्व अर्जन हुआ है।

### कुल मेलिंग समाधान

5.14 व्यवसाय डाक के तीव्र विकास के लिए तथा अंतिम समाधान हेतु थोक डाक प्रयोक्ताओं की आवश्यकतानुसार

सेवा को बनाने के लिए समग्र मेलिंग समाधान प्रस्तुत किया जा रहा है। इससे डिजाइनिंग, मुद्रण, प्री-मेलिंग, प्रेषण एवं डाक की पावती जैसे थोक मेल उपभोक्ताओं की मेलिंग संबंधी अपेक्षाओं का ध्यान रखा जा सकेगा।

### ग्राहकों की सुविधानुकूल पूर्व प्रदत्त लिफाफे

5.15 भारतीय डाक ने हाल ही में पूर्व-प्रदत्त लिफाफे नामक एक नई सेवा प्रारंभ की है। यह उत्पाद बधाई डाक का उपोत्पाद है। ये लिफाफे बड़े पैमाने पर उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं के आधार पर विभिन्न आकारों एवं वजन श्रेणी में उपलब्ध हैं। बधाई डाक में लिफाफे में एक कार्ड सहित पूर्व मुद्रित टिकट लगा होता है। “डाक पूर्वमुद्रित लिफाफा” एक ऐसा लिफाफा है जिसपर डाक-टिकट मुद्रित है और जिसे प्रेषक द्वारा अपनी दैनिक सामान्य मेलिंग आवश्यकताओं के लिए प्रयुक्त किया जा सकता है।

5.16 सेवा की निम्नलिखित विशेषताएं हैं:-

- सेवा केवल कारपोरेट ग्राहकों एवं संगठनों के लिए ही उपलब्ध है।
- इसमें न्यूनतम संख्या में लिफाफों के लिए आर्डर देना होगा।
- लिफाफों पर पोस्टेज पूर्वमुद्रित होगा जो लिफाफा प्रयोग करने वाले संगठन को दर्शाएगा।
- केवल विशिष्ट आर्डर प्राप्त होने पर ही लिफाफों को मुद्रित किया जाएगा।

5.17 संगठन का परिचय दर्शाने वाली पूर्वमुद्रित स्टैप वाली डाक के विचार से उत्साहित कारपोरेटों द्वारा मांग के कारण इस उत्पाद की शुरुआत हुई।

### एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट

5.18 एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट भूतल परिवहन की मार्फत पार्सलों की एक्सप्रेस डिलीवरी उपलब्ध करवाती है। इस सेवा की वाणिज्यिक प्रायोजना से मार्च 1999 में पुनः शुरुआत

5.10 Under Speed Post Passport Service, passport application forms are accepted at select Speed Post Offices, on behalf of the Ministry of External affairs. This service has two basic components: -

(a) **Sale of Passport application forms** alongwith envelopes at select Speed Post Centers; and

(b) **Acceptance of filled up passport application forms** and despatch to Passport offices, for further processing.

5.11 Under this service, Speed Post Offices function as Passport Application Acceptance Offices thus providing convenience to the customers.

5.12 As a pilot project Speed Post Passport Service was initially introduced in 23 Speed Post Centers and has now been extended to 193 Speed Post offices. The service has now been extended to all the 140 National Speed Post Centers in India.

### **Business Post**

5.13 Business Post offers total business solutions for the bulk users by providing customised services. It provides value addition to all traditional services offered by the Post in the form of collection, insertion, addressing, sealing, franking etc. More and more corporate customers have been using Business Post services, as business mail continues to grow in the metro cities and towns. Business Post Centers or Mass Mailing Centers were established in major cities with the help of contractual labour to cater to the needs of Bulk Mailers. Since the introduction of Business Post, it has registered a growth of over 40% in the last four years. In the year 2002-2003, the revenue generated through Business Post is 2768.6 million.

### **Total Mailing Solutions**

5.14 In order to accelerate the growth of Business Post and keep the product in tune with the requirements

of the Bulk Mailer for an end-to-end solution, total Mailing Solution is being introduced. This will take care of all the mailing related expectations of Bulk Mailing Customers such as Designing, Printing, Pre-mailing, Despatch and acknowledgement of the mail.

### **Customised Pre-Paid Envelope**

5.15 India Post has recently started a new product called Customised Pre-Paid Envelope as an offshoot product of Greeting Post. These envelopes are available in different sizes and grammages based on the requirement of Bulk Customers. Greeting Post envisages a stamp pre printed upon the envelope coordinated with the enclosed card. The "Postage Preprinted envelope" is an envelope with the postage printed upon it, which can be used by the sender for his daily normal mailing needs.

5.16 The product has the following characteristics:-

- The product is available only for corporate customers and organisations.
- A minimum number of envelopes has to be ordered.
- The envelopes will have the postage pre-printed upon it, which will reflect the organisation that has placed the order.
- The envelopes would be printed only against specific orders received.

5.17 The product has grown out of a demand made by corporate customers enthused by the idea of their mail bearing a pre-printed stamp that reflects the vision of their organisation.

### **Express Parcel Post**

5.18 Express Parcel Post provides express delivery of parcels through surface transportation. The product was re-launched in March 1999 with a commercial



की गई। यह सेवा 35 कि.ग्रा. तक वजन वाले पार्सलों की बुकिंग एवं प्रेषण करती है। कारपोरेट ग्राहकों को करार आधार पर सेवाएं उपलब्ध करवाई जाती हैं। एक्सप्रेस पोस्ट व्यवसाय तीव्रगति से बढ़ रहा है। वर्ष 2002-2003 के दौरान एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट से राजस्व बढ़कर 261.0 मिलियन रुपये हो गया है।

### ई-बिल पोस्ट

5.19 यह एक नई सेवा है जिसे विभाग द्वारा एक प्रौद्योगिकी-क्षम सेवा के रूप में ग्राहकों के लिए प्रारंभ किया गया है। इस सेवा के विपणन का कार्य व्यवसाय विकास निदेशालय को दिया गया है। फिलहाल यह सेवा बेंगलूर एवं कोलकाता में उपलब्ध है तथा इसके अन्य शहरों में प्रारंभ होने की भी संभावना है। इसका विरूपण ग्राहकों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर किया गया है। इस सेवा से प्रयोक्ताओं द्वारा डाकघर काउंटर पर बिजली, टेलीफोन, मोबाइल, पानी एवं अन्य उपभोक्ता बिलों का भुगतान हो सकेगा। प्रयोक्ता अपने निकटतम डाकघर में जाकर अपने उपभोक्ता बिलों का भुगतान कर सकेंगे। इस हेतु साफ्टवेयर एनआईआईटी द्वारा डिजाइन किया गया है।

### ई-पोस्ट

5.20 यह डाक विभाग द्वारा चालू की गई एक अन्य ई-क्षम सेवा है। फिलहाल, यह सेवा केवल पांच राज्यों यथा महाराष्ट्र, केरल, गुजरात, आन्ध्र प्रदेश एवं गोवा में ही उपलब्ध है। शीघ्र ही यह सेवा देश भर में प्रदान की जाएगी। इस सेवा की मदद से देश का कोई भी नागरिक जिसके पास ई-मेल आईडी होगा विश्व के किसी भी भाग में डाक को भेज एवं प्राप्त कर सकेगा। डाकघर की अंतिम गंतव्य स्थल वाली सुविधा के मद्देनजर यह सेवा प्रारंभ की गई है। विभाग ने इस सेवा हेतु पूर्व भुगतान किए गए कार्ड जारी किये हैं। यह सेवा चुने हुए डाकघरों के काउंटर पर नकदी भुगतान करके भी उपलब्ध होगी। इस सेवा से उन व्यक्तियों को लाभ पहुंचेगा जिनकी पहुंच कम्प्यूटरों तक नहीं है तथा उन्हें सेवा भी तीव्रता से उपलब्ध होगी। इसका प्रयोग वाणिज्यिक प्रयोजन के लिए सीधे तथा लक्ष्यगत विपणन के लिए भी किया जा सकेगा।

यह सेवा उनके लिए हितकर है जिनके रिश्तेदार भारत के दूरस्थ स्थानों में या विदेशों में रहते हैं।

### डाटा पोस्ट

5.21 भारतीय डाक ने कारपोरेट जगत के साथ लोगों को जोड़ने के लिए अभिनव माध्यम शुरू किया है। यह उपभोक्ता पता, टेलीफोन संख्या, ई-मेल आई डी, वैवाहिक स्थिति, लिंग, वय, पेशा, पासपोर्ट स्वामित्व के बारे में विस्तृत ब्योरा एवं और अधिक सूचना देते हुए शून्यत्रुटि आंकड़े उपलब्ध करवाती है। कारपोरेट अपने उत्पादों की बिक्री के लिए इस आंकड़ा आधार का प्रयोग कर सकते हैं। भारतीय डाक आज कारपोरेटों की विशिष्ट आवश्यकताओं और ग्राहक आधार की पहचान करने के लक्ष्य के अनुसार विस्तृत आंकड़ा आधार तैयार करने की स्थिति में है।

5.22 भारतीय डाक ने प्रश्नावलियों एवं विवरणिकाओं सहित चुनिंदा व्यवसाय घरानों के लिए पत्र व्यवहार के विकास, डिजाइन, मुद्रण एवं प्रेषण हेतु भी विशेषज्ञता प्राप्त की है।

### मीडिया पोस्ट

5.23 मीडिया पोस्ट द्वारा डाक लेखन सामग्री, डाक वैन, पत्र पेटियों आदि पर उत्पाद/सेवाओं के विज्ञापन के लिए कारपोरेट ग्राहकों/सरकारी संगठनों एवं अन्य बड़े निजी उपक्रमों को अवसर प्रदान किया जाता है। वर्ष 2002-2003 के दौरान मीडिया पोस्ट से अर्जित राजस्व 59.7 मिलियन रु. रहा है।

### मेघदूत पोस्टकार्ड

5.24 एक नए प्रकार का पोस्टकार्ड जिसका नाम मेघदूत पोस्टकार्ड है, को 2 सितंबर, 2002 को शुरू किया गया था। इस पोस्टकार्ड का मूल्य 25 पैसे है तथा पते वाली तरफ बायीं ओर आधे हिस्से में एक विज्ञापन है। यह विज्ञापन चार रंगों में हो सकता है। यह ग्रामीण विपणन हेतु उत्तम अवसर प्रदान करता है। मेघदूत पोस्टकार्ड पर विज्ञापन की दर 2 रु. प्रति पोस्टकार्ड है। भारी मात्रा में मुद्रण करवाने वालों के लिए छूट भी दी जाती है।

focus. It provides booking & despatch of parcels weighing upto 35 kg. The service is provided to corporate customers on contractual basis. The business from Express Post has been growing at a fast rate. During 2002-2003, the revenue touched the figure of Rs.261.0 million.

### **E-Bill Post**

5.19 This is a new service, which has been launched by the Department as one of the technology-enabled services for customers. BDD has been given the task of marketing this service. Presently this service is available at Bangalore & Kolkata and likely to start in other cities very soon. This has been designed keeping in view the requirement of the clients. The service is useful for payment of electricity, telephone, mobile, water and other kinds of bills/dues at the post office counter by the users. The user can go to a nearby post office and pay their utility bills. The software for this service has been designed by NIIT.

### **E-Post**

5.20 This is another e-enabled service launched by Department of Posts. Presently this service is available only in five States namely, Maharashtra, Kerala, Gujarat, Andhra Pradesh & Goa. The service will be extended nationwide very shortly. The service enables any citizen of the country to have an address on which he can receive as well as send e-mails anywhere in the world. This service has been introduced keeping in view the last mile advantage of the post office. Department has issued pre-paid cards in order to use this service. This service is also available in designated post offices on cash payment across the counter. This service would be very advantageous to communicate by the faster mode to those who do not have computer access. It can also be used for commercial purposes for reaching multiple addresses, for direct marketing

and target marketing. It is specially useful for those whose kith and kin may reside in remote parts of India or abroad.

### **Data Post**

5.21 India Post has recently introduced an innovative medium for connecting people with the corporates. It provides zero error data on households with detailed information on consumer addresses, telephone numbers, e-mail ID, marital status, gender, age, occupation, passport ownership and much more. Corporates can use this data for selling of their product. India Post can also build up an elaborate database attuned to the specific needs and target to find out the right customer for corporates.

5.22 India Post has also specialised in developing, designing, printing and mailing communication of business houses to select clientele, questionnaires as well as brochures.

### **Media Post**

5.23 Media Post provides opportunities to corporate customers/Govt. organisations and other large private institutions to have their products/services advertised on the postal stationery, postal vans, letter boxes etc. During 2002-03, revenue from Media Post has been Rs.59.7 million.

### **Meghdoot Postcard**

5.24 A new kind of postcard called – **Meghdoot Postcard** was launched on September 2, 2002. This postcard is priced at Rs. 0.25 each and carries an advertisement on the left-hand half portion on the address side. The advertisement can be in four colours. It provides an ideal opportunity for rural marketing. The rate of advertisement on Meghdoot Postcard is Rs.2/- per post card. Volume discounts are also available.



## बधाई डाक

5.25 बधाई डाक सितम्बर 2000 में प्रारंभ की गई। यह उत्पाद विभाग के मूल उद्देश्य के अनुसार डिजाइन किया गया है। यह बधाई कार्ड एक लिफाफे के साथ आता है जिसपर एक डाक-टिकट मुद्रित है। यह मुद्रित टिकट कार्ड के ऊपर मुद्रित डिजाइन का लघु रूप है। यह कार्ड दो आकारों में उपलब्ध है तथा डाक-टिकट सहित इसका मुद्रित मूल्य क्रमशः 14 रु. एवं 17 रु. है। इन्हें पूरे देश में चुनिंदा डाकघरों में बेचा जाता है। बड़े डाकघरों में विशेष बधाई कार्ड काउंटर खोले गए हैं। ये कार्ड देश भर में सीमित वितरकों की मार्फत भी उपलब्ध हैं। बधाई डाक में डाक चिह्न के साथ-साथ कार्ड के प्रचलित डिजाइन की सुविधा भी मिलती है।

## रिटेल पोस्ट

5.26 समूचे देश में 1,50,000 से अधिक डाकघरों के अपने विशाल नेटवर्क के माध्यम से भारतीय डाक रिटेल पोस्ट द्वारा टेलीफोन/विद्युत/सरकारी तथा निजी संगठनों के मोबाइल फोन उपयोगकर्ताओं के उपभोक्ता बिलों को वसूलने का कार्य करता है। डाकघरों के काउंटरों पर अब सरकारी निकायों के फार्मों की भी बिक्री होती है। इसके अतिरिक्त सैलुलर कंपनियां डाकघर आउटलेटों का उपयोग अपने कैशकार्ड तथा रिचार्ज कूपनों की बिक्री के लिए भी करते हैं।

## व्यवसाय विकास द्वारा की गई नई पहल

5.27 **व्यवसायिक दृष्टिकोण:** व्यवसाय विकास दल 1 अप्रैल, 1999 से लेखाकरण प्रयोजनों के लिए एक स्वतंत्र लाभ केन्द्र है। यह व्यवसाय विकास दल से वसूले गए राजस्व और सेवाओं को चलाने में निहित लागत के बारे में जानने में मदद करता है। मूल्यवर्धित सेवाएं कारपोरेट ग्राहकों की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के उद्देश्य से एक व्यवसाय पैकेज के रूप में उपलब्ध कराई जाती हैं।

5.28 **स्पीड पोस्ट नेटवर्क का विस्तार:** आज स्पीड पोस्ट के घरेलू नेटवर्क के अंतर्गत 140 स्टेशनों का एक विशाल

नेटवर्क है और 97 देश अंतर्राष्ट्रीय नेटवर्क में आते हैं। बुकिंग नेटवर्क में विस्तार करने के लिए राज्य स्पीड पोस्ट केन्द्रों की संकल्पना की गई। 762 राज्य स्पीड पोस्ट केन्द्र हैं जो अधिकांश जिला मुख्यालयों को जोड़ते हैं और राज्य स्पीड पोस्ट केन्द्र राष्ट्रीय केन्द्रों और सभी नामोद्दिष्ट अंतर्राष्ट्रीय गन्तव्य केन्द्रों के लिए स्पीड पोस्ट वस्तुएं बुक कर सकते हैं।

5.29 **वितरण का यांत्रिकीकरण :** वाहनों के माध्यम से स्पीड पोस्ट मर्चें का वितरण करने पर प्रचालनात्मक क्षमता में सुधार हुआ है तथा वितरण में भी तीव्रता आई है। इसके अतिरिक्त ग्राहकों के मन में इससे स्पीड पोस्ट की सकारात्मक छवि बनती है। दिल्ली, मुम्बई, कोलकाता, चेन्नई तथा बेंगलूर सहित कई केन्द्रों पर पोस्टमैनों को मोपेड उपलब्ध कराए गए हैं।

5.30 **स्पीड पोस्ट केन्द्रों का कम्प्यूटरीकरण:** उत्पादकता में वृद्धि लाने और कुशल ग्राहक सेवा उपलब्ध कराने के लिए सभी स्पीड पोस्ट सेवा केन्द्रों को कम्प्यूटरीकृत करने का निर्णय लिया गया है। इस पहल के एक भाग के तौर पर राष्ट्रीय नेटवर्क के अधिकांश स्पीड पोस्ट केन्द्रों में कम्प्यूटर, स्कैनर, प्रिंटर, मोडेम तथा फैक्स मशीनें उपलब्ध कराई गई हैं। इससे स्पीड पोस्ट मर्चें के ट्रैक एवं ट्रेस के लिए इंटरनेट आधारित प्रौद्योगिकी का उपयोग करने में मदद मिली है।

5.31 **बिजनेस पोस्ट केन्द्रों का स्वचलीकरण:** प्री-मेलिंग प्रक्रिया का स्वचलीकरण करने के लिए दिल्ली, मुंबई, चेन्नई और कोलकाता स्थित बिजनेस पोस्ट केन्द्रों में पायलट परियोजना आधार पर डेस्क टॉप मेलिंग तथा सन्निवेशन प्रणालियां मुहैया कराई गई हैं।

5.32 **स्पीड पोस्ट का आउटसोर्सिंग एकीकरण:** स्पीड पोस्ट में कार्यकुशल एवं कारगर संग्रहण प्रणाली उपलब्ध कराने के लिए कई स्पीड पोस्ट केन्द्रों में आउटसोर्सिंग से संग्रहण शुरू किया गया। इस स्कीम के अंतर्गत स्पीड पोस्ट बुकिंग के लिए कारपोरेट और खुदरा ग्राहकों से स्पीड पोस्ट वस्तुओं का संग्रहण करने हेतु एजेंट नियुक्त किए जाते हैं।



## Greeting Post

5.25 Greeting Post was introduced in September, 2000. The product has been designed to synergise with the core competence of the Department. The Greeting Card comes with an envelope, which has a printed postage stamp. This stamp is a miniature replica of the design on the card. The cards are available in two sizes and are priced at Rs. 14/- and Rs. 17/- respectively, including postage. They are sold at selected post offices throughout the country. Special Greeting Card Counters have been organised in big post offices. The cards are also available through limited distributors throughout the country. Greeting Post also offers the facility of customised design of the card as well as of the postage impression.

## Retail Post

5.26 Through its vast network of more than 1,50,000 post offices across the country, India Post offers the facility to collect consumers bills for service industries like telephone/electricity/mobile phone users etc. for Govt. and private organisations through Retail Post. Post offices also sell forms for public bodies over the counter of post offices. Besides this, cellular companies also use PO outlets to sell cash cards and recharge coupons.

## New initiatives of Business Development

5.27 **Business Approach:** The Business Development Group has been an independent profit centre for accounting purposes from 1st April 1999. This helps it to know the revenue realized from the Business Development Group and the cost incurred for managing the services. Value added services are provided to customers as a business package to cater to specific needs of corporate customers.

5.28 **Expansion of Speed Post Network:** Today, Speed Post has a network of 140 stations in the national

network and 97 countries are covered in the international network. The concept of State Speed Post Centres was introduced to expand the booking network. There are 762 State Speed Post Centers, linking most of the district head quarters and the State Speed Post Centres, can book speed post articles for national centres and all identified international destinations.

5.29 **Mechanisation of Delivery:** Delivery of Speed Post articles through vehicles enables us to speed up the delivery and to improve the operational efficiency. Further, it builds a positive image about Speed Post in the minds of the customers. For providing faster delivery, mopeds have been provided to the postmen in many centres including Delhi, Mumbai, Kolkata, Chennai and Bangalore.

5.30 **Computerisation of Speed Post Centers:** For increasing productivity and for providing efficient customer service, it has been decided to computerise all Speed Post Centers. As a part of this venture, all the Speed Post Centers in the national network have been provided with computers, scanners, printers, modems and fax machines. This has helped in using the internet based technology for track and trace of Speed Post articles.

5.31 **Automation of Business Post Centers:** Business Post Centres in Delhi, Mumbai, Chennai and Kolkata have been provided with desk top mailing and inserting systems to automate the pre-mailing processes on a pilot project basis.

5.32 **Outsourcing Collection of Speed Post:** In order to provide efficient and effective collection system in Speed Post, 'Outsourcing' was introduced in many Speed Post Centres. Under the scheme, agents are appointed to collect Speed Post articles from corporate and retail customers.



**5.33 सेवा की गुणवत्ता:** सेवा की गुणवत्ता विशेषरूप से स्पीड पोस्ट मदों के वितरण की मानीटरिंग सभी स्तरों पर की जा रही है। स्वतंत्र बाजार सर्वेक्षण कंपनियों द्वारा किए गए सर्वेक्षणों से यह पता चला है कि मुंबई, दिल्ली, कोलकाता और चेन्नई में 97% स्पीड पोस्ट वस्तुएं समय पर वितरित की गईं। इसके अलावा विभाग सभी स्पीड पोस्ट केन्द्रों में डाक वितरण के निष्पादन की निरंतर मानीटरिंग करता है।

**5.34 ग्राहकों पर ध्यान केन्द्रित करना:** चूंकि स्पीड पोस्ट एक प्रतिस्पर्धात्मक बाजार में प्रचालन कर रहा है, इसलिए विभाग ग्राहकों की आवश्यकताओं को पहचानने तथा उनकी आवश्यकताओं के अनुसार सेवा प्रदान करने पर ध्यान संकेन्द्रित कर रहा है।

**5.35 विपणन पर बल:** स्पीड पोस्ट और अन्य प्रीमियम सेवाओं के संवर्धन के लिए एक विपणन संरचना तैयार की गई है। कई मुख्य केन्द्रों में विपणन कार्यपालकों को नए

ग्राहक बनाने तथा वर्तमान ग्राहकों को दक्षता से सेवा प्रदान करने का कार्यभार सौंपा गया है। स्पीड पोस्ट की तुलना में कुरियरों का निष्पादन, स्पीड पोस्ट के संवर्धन और विकास के लिए बाजार में संभावनाएं तथा स्पीड पोस्ट के वितरण-निष्पादन पर समय-समय पर बाजार सर्वेक्षण किए जाते हैं। मानव संसाधन विकास की आवश्यकता को महसूस करते हुए कई स्पीड पोस्ट कर्मियों को प्रचालन, ग्राहक सेवा और विपणन के क्षेत्र में प्रशिक्षित किया गया है।

**5.36 स्पीड पोस्ट वितरण का पुनर्गठन :** तीव्र और दक्ष वितरण करने के लिए स्पीड पोस्ट वितरण को नोडल डाक वितरण प्रणाली के अंतर्गत पुनर्गठित किया गया है। इस प्रणाली के अंतर्गत स्पीड पोस्ट का वितरण एक नोडल डिलीवरी कार्यालय से सम्बद्ध समर्पित स्पीड कर्मियों के माध्यम से होता है। प्रत्येक कार्य-दिवस में दो बार डाक वितरित की जाती है।

5.33 **Quality of Service:** Quality of service on delivery of speed post consignments is monitored at all levels. Surveys conducted by independent market survey companies reveal that 97% Speed Post articles were delivered on time in Mumbai, Delhi, Kolkata and Chennai. Apart from this, the Department is constantly monitoring the delivery performance in all Speed Post Centres.

5.34 **Focus of Customers:** As Speed Post operates in a competitive market, the Department has been focusing on identifying the needs of the customers and on providing a service that meets their needs.

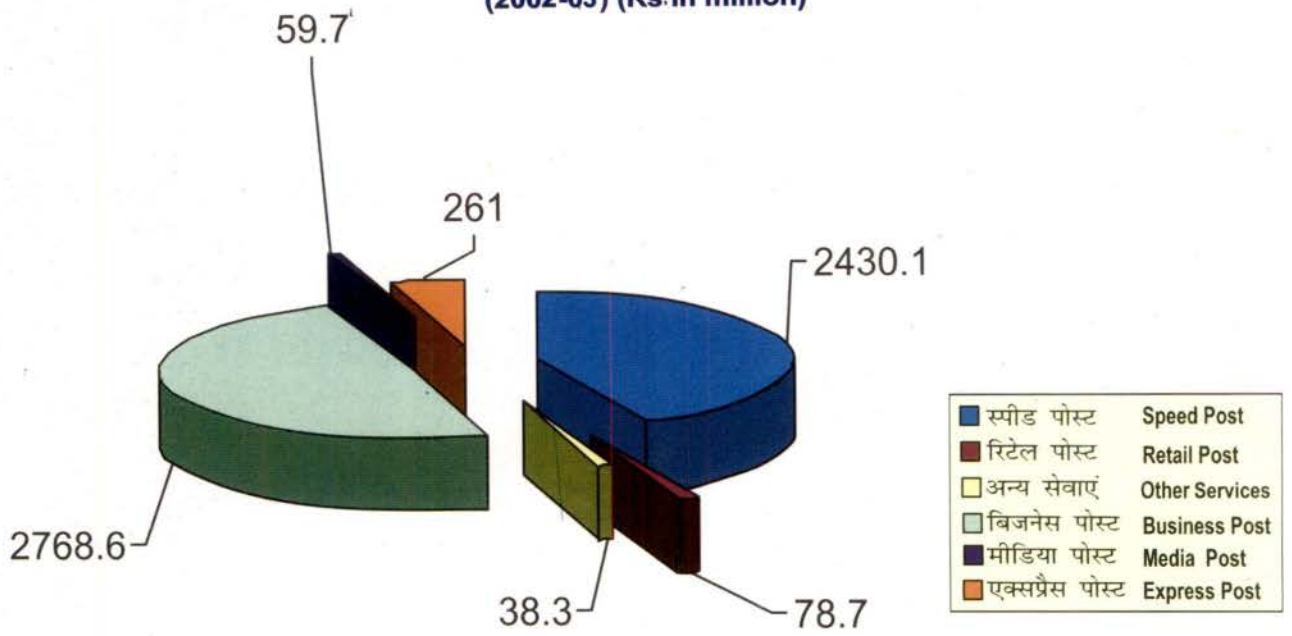
5.35 **Thrust on Marketing:** A marketing infrastructure has been developed to promote Speed Post and other premium services. In major centres,

marketing executives have been entrusted with the task of seeking new customers and to serve the existing customers efficiently. Market surveys are conducted periodically on the performance of speed post vis-à-vis couriers, market opportunities for Speed Post and delivery performance of Speed Post. Realizing the need for human resource development, we have trained Speed Post staff in the area of operations, customer service and marketing.

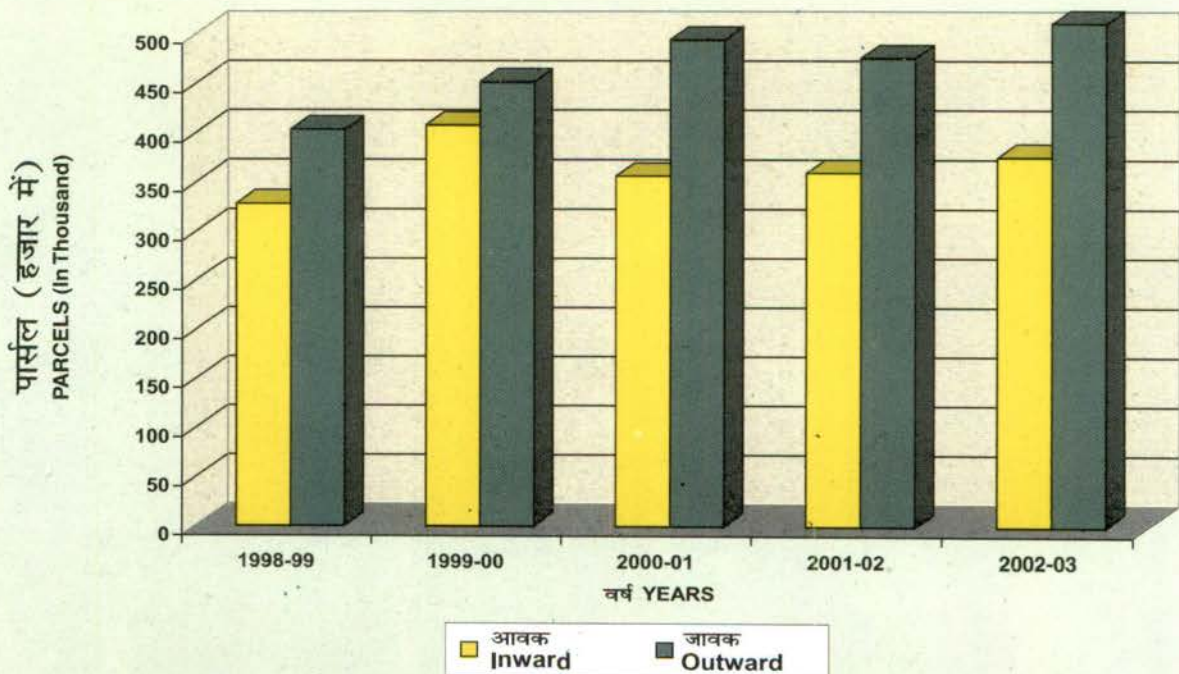
5.36 **Speed Post Delivery Restructuring:** Speed Post delivery has been restructured under the nodal delivery system for rendering fast and efficient delivery. Under this system, Speed Post is delivered through a set of dedicated speed men attached to a nodal delivery office. Two deliveries are effected on every working day.



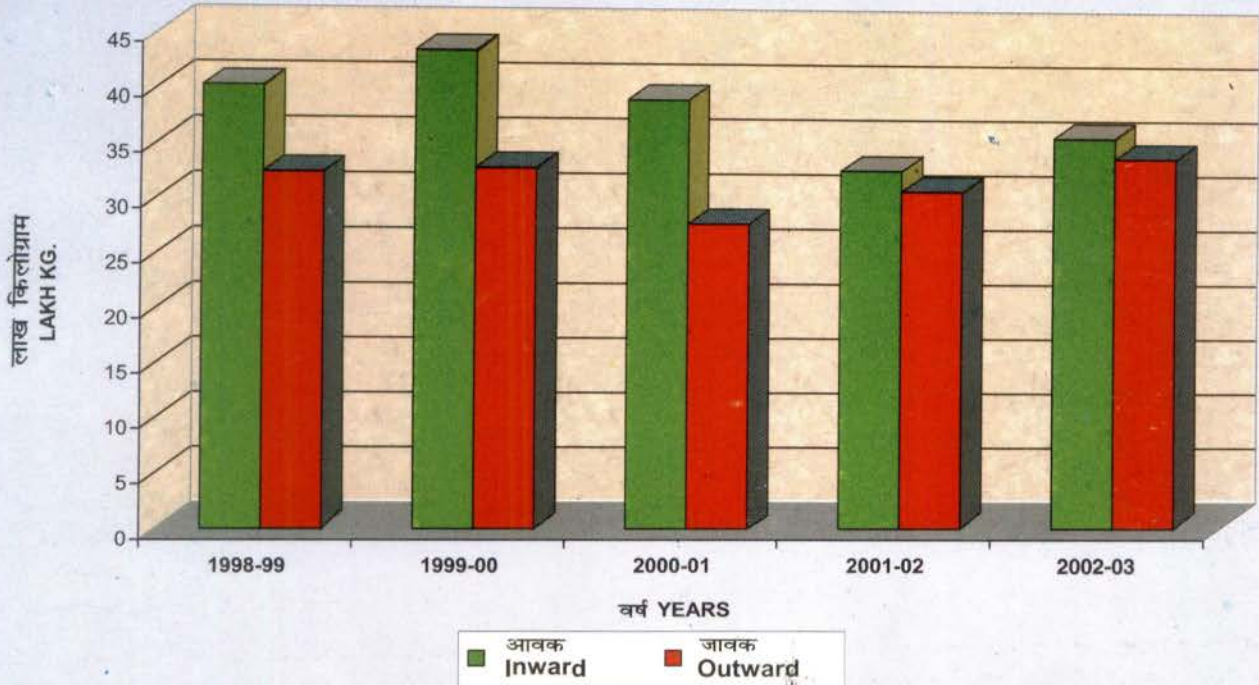
व्यवसाय विकास के कार्यकलापों का उत्पादवार राजस्व विभाजन  
(2002-03) (रुपये मिलियन में)  
Product-wise Revenue Segmentation of Business Development Activities  
(2002-03) (Rs.in million)



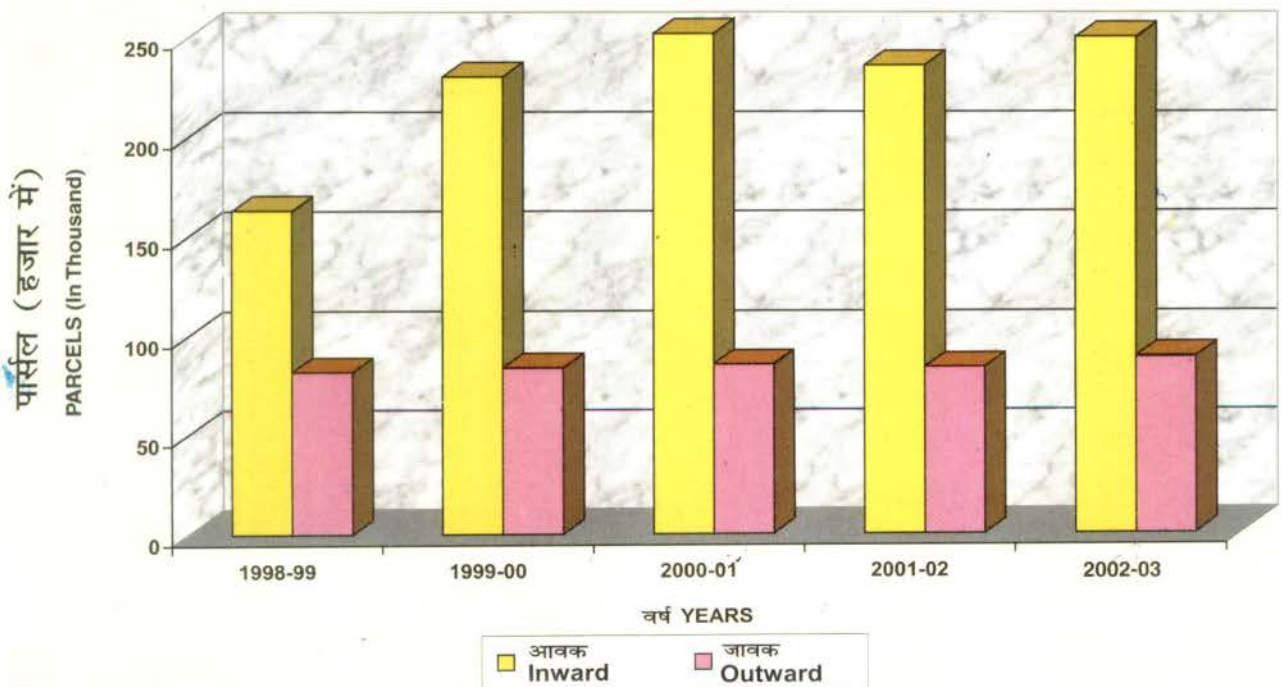
अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट परियात  
INTERNATIONAL SPEED POST TRAFFIC



### एलसी/एओ डाक LC/AO MAILS



### विदेश पार्सल परियात FOREIGN PARCEL TRAFFIC





## अध्याय 6 अंतर्राष्ट्रीय संबंध

6.1 यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन (यू पी यू) संयुक्त राष्ट्र संघ की एक विशेष एजेंसी है जिसके 189 सदस्य हैं। इसका मुख्यालय बर्न, स्विटजरलैण्ड में है। यू पी यू की 1874 में स्थापना हुई थी तथा भारत 1876 से इसका एक सदस्य रहा है। यू पी यू डाक मामलों के क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय सहयोग को बढ़ावा देती है तथा अपने विभिन्न निकायों तथा बहुपक्षीय समझौतों के माध्यम से अंतर्राष्ट्रीय डाक प्रचालनों को नियमित करती है। यू पी यू के चार महत्वपूर्ण अंग हैं- कांग्रेस, प्रशासन परिषद, डाक प्रचालन परिषद और अंतर्राष्ट्रीय ब्यूरो।

6.2 प्रशासन परिषद यू पी यू का एक 41 सदस्य वाला निर्वाचित निकाय है तथा यह दो कांग्रेसों के बीच यूनियन के काम की निरंतरता को सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी है। प्रशासन परिषद की बर्न में 21 अक्टूबर से 7 नवम्बर, 2002 तक चली वार्षिक बैठक में एक उच्च स्तरीय भारतीय प्रतिनिधि-मंडल ने भाग लिया। भारत ने समिति-1 जो नीति एवं सिद्धांत के सामान्य मामलों से संबंधित है, के अध्यक्ष के तौर पर समिति की रिपोर्ट प्रशासन परिषद के पूर्ण अधिवेशन में प्रस्तुत की।

6.3 2002 में प्रशासन परिषद के अधिवेशन की एक अद्वितीय विशेषता डाक के भविष्य पर नीतिगत वार्ता करना था जिसे यू पी यू द्वारा जेनेवा में इस अवधि में आयोजित किया गया था। इस अधिवेशन में भारत का प्रतिनिधित्व सचिव (डाक) द्वारा किया गया।

6.4 40 सदस्य वाली डाक प्रचालन परिषद महत्वपूर्ण प्रचालन, वाणिज्यिक, आर्थिक तथा तकनीकी सहयोग से संबंधित समस्याओं पर अध्ययन के लिए उत्तरदायी है जो सभी देशों के डाक प्रशासनों के लिए हितकर है। भारत काफी लंबे अरसे से डाक प्रचालन परिषद का सदस्य रहा है। भारत को डाक प्रचालन समिति की कई महत्वपूर्ण समितियों में नामांकित किया गया है जैसे “लायेबिलिटी प्रोजेक्ट टीम” (एल पी टी), ट्रांजिशन प्रोजेक्ट टीम (TPT), उपभोक्ता संबंध

प्रोजेक्ट ग्रुप (सी आर पी टी), “टर्मिनल ड्यूज एक्शन ग्रुप” (टी डी ए जी) तथा उसकी उप शाखाएं तकनीकी सहयोग कार्यदल (टी सी ए जी) “डाक सुरक्षा कार्यदल” (पी एस ए जी) इत्यादि। डाक प्रचालन परिषद का वार्षिक अधिवेशन बर्न में 4 से 22 अप्रैल, 2002 तक आयोजित किया गया। बैठक के दौरान यूनिवर्सल पोस्टल सेवा पर तथा “कनसाइनिया” के साथ युग्म योजना पर पेपर प्रस्तुत किए गए।

6.5 डाक प्रचालन परिषद 2001 के वार्षिक अधिवेशन के दौरान यू पी यू के “सेवा गुणवत्ता निधि” (क्यू एस एफ) के कार्य प्रबंधन के लिए न्यासी बोर्ड बनाया गया। इस वर्ष न्यासी बोर्ड की तीन बैठकें विभिन्न देशों द्वारा दिए गए सुझावों पर चर्चा के लिए आयोजित की गईं जिसमें भारत ने न्यासी के सदस्य के बतौर भाग लिया। भारतीय डाक के चार मेट्रो स्टेशनों मुंबई, चेन्नई, दिल्ली और कोलकाता में अंतर्राष्ट्रीय पत्र डाक विनिमय कार्यालयों के आधुनिकीकरण और कम्प्यूटरीकरण करने के सुझाव को अनुमोदित कर दिया गया।

6.6 भारतीय डाक टर्मिनल शुल्क कार्यदल परियोजना टीम 6 का सदस्य है। इसकी दूसरी बैठक हेलसिंकी में आयोजित हुई थी और नई टर्मिनल शुल्क प्रणाली बनाने से संबंधित मुद्दों पर चर्चा की गई थी।

6.7 कनसाइनिया के साथ “युग्म भागीदारी” के एक भाग के रूप में भारतीय डाक को 2002 अंतर्राष्ट्रीय डाक-प्रबंधन कोर्स, जिसे कनसाइनिया द्वारा 8 जुलाई से 9 अगस्त, 2002 तक आयोजित किया गया, में भागीदारी के लिए आमंत्रित किया गया।

6.8 जेनेवा में 13 से 17 मई, 2002 तक अंतर्राष्ट्रीय श्रम संगठन के तत्वावधान में आयोजित डाक तथा दूरसंचार सेवाओं में रोजगार, नियोज्यता एवं समान अवसर की त्रिभागी बैठक में भारतीय डाक का प्रतिनिधित्व रहा। भारतीय प्रतिनिधि को सरकारी दल का अध्यक्ष निर्वाचित किया गया।

## Chapter 6

# INTERNATIONAL RELATIONS

6.1 Universal Postal Union is a specialized agency of the United Nations having 189 member countries and is headquartered at Berne, Switzerland. The UPU was established in 1874 and India has been a member of the Union since 1876. The UPU promotes international cooperation in the field of postal affairs and regulates the international postal operations through its various bodies and multilateral agreements. The UPU has four main organs - Congress, Council of Administration (CA), Postal Operations Council (POC) and International Bureau (IB).

6.2 The Council of Administration is a 41 member elected body of the UPU and is responsible for ensuring the continuity of the Union work between two Congresses. A high level Indian delegation attended meetings of the annual session of CA held at Berne from 21st Oct. to 7th Nov., 2002. India, as Chairman of Committee – I dealing with General Matters of Policy and Principles presented the report of the Committee in the plenary session of the CA.

6.3 A unique feature of the CA Session in 2002 was a strategy conference on the Future of the Post that was organised by the UPU in Geneva during the period. India, was represented in the conference by Secretary (Posts).

6.4 The 40 member Postal Operations Council (POC) is responsible for conducting the studies on important operational, commercial, economic and technical cooperation problems, which are of interest to Postal Administrations of all countries. India has also been a member of the POC since long. India has been nominated as a member on a number of important committees of the POC like the Liability Project Team (LPT), Transition Project Team (TPT), Customer

Relations Project Team (CRPT), Terminal Dues Action Group (TDAG) and its sub groups, Technical Cooperation Action Group (TCAG), Postal Security Action Group (PSAG) etc. The annual session of the POC was held at Berne from 4th to 22nd April, 2002. During the meeting papers on Universal Postal Service and on Twinning Programme with Consignia were presented.

6.5 During POC 2001 Annual Session, the Board of Trustees (BOT) was created to manage the work of Quality of Service Fund (QSF) of the UPU. This year three meetings of BOT were held, which were attended by India Post as a member of the Board of Trustees to discuss proposals from various countries. Proposal from India Post on modernisation and computerization of the International Letter Mail Exchange Offices at the four metro stations at Mumbai, Chennai, Delhi and Kolkata was approved.

6.6 India Post is a member of Terminal Dues Action Group Project Team 6. Its second meeting was held in Helsinki and issues relating to formation of new Terminal Dues System were discussed.

6.7 As a part of the “twinning partnership” with Consignia, India Post was offered participation in the 2002 International Postal Management Course held by Consignia during 8th July to 9th August, 2002.

6.8 India Post was represented in the Tripartite Meeting of employment, employability and equal opportunities in the Postal and Telecommunication services held under the aegis of International Labour Office (ILO) in Geneva from 13th to 17th May, 2002. The Indian representative was elected as Chairperson of the Government Group.



6.9 पोर्ट ऑफ स्पेन, ट्रिनिडाड और टोबागो में 20 से 30 मई, 2002 तक आयोजित कैरिबियन देशों के अनुदेशकों के लिए आयोजित कार्यशाला में निदेशक डाक प्रशिक्षण केन्द्र, मैसूर को यू पी यू परामर्शदाता के बतौर चुना गया। उन्हें नैरोबी में 8 से 20 दिसंबर, 2002 तक आयोजित “स्टैंडर्ड ट्रेनिंग प्रोग्राम” (एस पी टी) पर एक कार्यशाला के लिए परामर्शदाता के बतौर भी चुना गया।

6.10 यू पी यू द्वारा बैंकाक में 26 से 28 जून, 2002 तक एशिया और प्रशान्त क्षेत्र में “डाक नियमितीकरण तथा यूनिवर्सल पोस्टल सर्विस (यू पी एस) पर कार्यशाला” के सेमिनार में उप महानिदेशक (अंतर्राष्ट्रीय संबंध) ने भाग लिया। कार्यशाला में महत्वपूर्ण मुद्दे जैसे “सरकार की एक विनियंत्रक एवं यूनिवर्सल सर्विस प्रोवाइडर” के बतौर भूमिका तथा एशिया एवं प्रशांत क्षेत्र में यूनिवर्सल सर्विस की चुनौतियों पर चर्चा की गई।

6.11 सचिव डाक के नेतृत्व में एक उच्च स्तरीय प्रतिनिधि-मंडल ने 9 जून से 13 जून, 2002 तक बीजिंग और शंघाई में स्टेट पोस्ट ब्यूरो, चीन गणतंत्र का दौरा किया। यह दौरा पिछले वर्ष चीनी प्रतिनिधिमंडल के दौरे के क्रम में था। दौरे के दौरान परस्पर रुचि के निम्नलिखित मामलों पर चर्चा की गई :

- ❖ समग्र प्रचालन निष्पादन
- ❖ यूनिवर्सल पोस्टल सर्विस
- ❖ नई सेवाएं
- ❖ डाक सेवा से संबंधित कानून

6.12 पोस्टमास्टर जनरल, कोलकाता को बतौर स्वाजीलैंड के लिए यू पी यू परामर्शदाता उस देश के प्रशासन को विदेश डाक प्रचालन की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए चुना गया।

6.13 भूटान के महानिदेशक एवं महाप्रबंधक (प्रचालन) ने भारत का दौरा किया तथा ई-पोस्ट एवं ई-बिलिंग के लिए भूटान डाक को सहायता देने तथा कर्मचारियों के प्रशिक्षण

के लिए भी विचार-विमर्श किया।

6.14. एशियन डाक कालेज बैंकाक में आयोजित अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवा प्रशिक्षण योजना में सहायक महानिदेशक (अंतर्राष्ट्रीय मेल) ने भाग लिया। कोर्स का उद्देश्य अंतर्राष्ट्रीय डाक व्यवसाय एवं डाक क्षेत्र में चल रहे परिवर्तनों पर एक व्यापक दृष्टिकोण का निर्माण करना था।

6.15 एशियाई प्रशांत डाक संघ (यू पी यू) का 1962 में गठन किया गया और इसके आज 28 देश सदस्य हैं। भारत वर्ष 1975 में इसका सदस्य बना और तब से इसके कार्यकलापों में सक्रिय भूमिका निभा रहा है। ए पी यू के चार अंग हैं- कांग्रेस, जो सर्वोच्च निकाय है और संघ के अधिनियमों में संशोधन करती है तथा इसकी पांच वर्षों में एक बार बैठक होती है। 2. कार्यकारी परिषद, जिसकी सिद्धांत रूप में वर्ष में एक बार बैठक होती है और यह दो कांग्रेसों के बीच संघ के कार्य की निरंतरता सुनिश्चित करती है। 3. केन्द्रीय कार्यालय, जो संघ और बैंकाक में अवस्थित एशिया प्रशांत डाक कालेज के सचिवालय के रूप में काम करता है। यह कालेज एशिया प्रशांत क्षेत्र में डाक सेवा में सुधार लाने के लिए प्रशिक्षण सुविधाएं प्रदान करता है। ए पी यू के दो कांग्रेसों के मध्य कार्यकारी परिषद उच्चतम स्तर पर वार्षिक विचार-विमर्श करने हेतु सर्वाधिक महत्वपूर्ण फोरम है।

6.16 इस वर्ष कार्यकारी परिषद की बैठक बैंकाक में 25 से 29 नवंबर, 2002 तक आयोजित की गई। भारतीय डाक ने बैठक में भाग लिया। इसमें जिन मुद्दों पर विचार-विमर्श हुआ, वे ए पी यू रीजन में बीजिंग डाक कार्यनीति के क्रियान्वयन, तकनीकी सहायता और सेवा की गुणवत्ता निधि से संबंधित थे। बैठक में भारत द्वारा टर्मिनल शुल्क और ई एम एस प्रत्येक पर तैयार दस्तावेज परिचालित किया गया। परिषद की बैठक में भारत ने तकनीकी सहायता पर एक रिपोर्ट प्रस्तुत की।

6.17 भारत ने कोलोन में 8 से 10 अक्टूबर, 2002 तक आयोजित पोस्ट ‘एक्सपो 2002 में डाक व्यवसाय में नवाचार’ नामक सत्र और इसके विषय ‘व्यवसाय हासिल करना’ के दौरान प्रमुख प्रस्तोता के रूप में भाग लिया। सम्मेलन का प्रयोजन उन प्रमुख नीतिपरक मुद्दों को उजागर करना और



6.9 Director, Postal Training Centre, Mysore was chosen as a UPU consultant in the workshop for instructor from Caribbean countries held in Port of Spain, Trinidad and Tobago from 20th to 30th May, 2002. He was also selected as a consultant for a workshop on Standard Training Programmes (STP) at Nairobi from 8th to 20th December, 2002.

6.10 Deputy Director General (International Relations) attended the Seminar – “Workshop on Postal Regulation and Universal Postal Service” (UPS) in Asia and Pacific Region organised by UPU at Bangkok from 26th to 28th June, 2002. The workshop covered vital issues like the role of government as a regulator and universal service provider, quality of universal service, universal service challenges in the Asia and Pacific region.

6.11 A high level delegation, led by the Secretary Posts visited State Post Bureau Peoples Republic of China at Beijing and Shanghai from 9th June to 13th June, 2002. This visit was in continuation to the visit of Chinese delegation to India last year. During the visit, the following matters of mutual interest were discussed:-

- ❖ Overall operational performance
- ❖ Universal Postal Services
- ❖ New Services
- ❖ Legislation related to Postal Services

6.12 Postmaster General, Kolkata Region was selected as UPU Consultant to Swaziland to advise that administration on quality improvement on Foreign Mail circulation.

6.13 Managing Director and General Manager (Operations) Bhutan Post visited India and discussed assistance to Bhutan Post on software for e-post and e-billing, also on providing training to their officials.

6.14 Assistant Director General (International Mails) participated in the International Postal Service training programme held at Asian Postal College, Bangkok. The aim of the course was to provide a comprehensive perspective on the international postal business and the transformation-taking place in the postal environment.

6.15 The Asian Pacific Postal Union (APPU) was formed in 1962 and has 28 member countries as on date. India became a member of the Union in 1975 and has been playing an active role in its affairs since then. The APPU has four organs – 1. The Congress, which is the supreme organ and revises the Acts of the Union and meets once in five years. 2. The Executive Council, which meets, in principle, once in a year and ensures the continuity of the work of the Union between the two Congresses. 3. The Central Offices which act as the Secretariat of the Union and the Asian Pacific Postal College (APPC) located in Bangkok, which provides training facilities to improve postal service in the Asia Pacific region. Between two Congresses of the APPU, Executive Council is the most important forum of annual discussions at the highest level.

6.16 This year the meeting of the Executive Council was held from 25th to 29th November, 2002 at Bangkok. India Post participated in the meeting. The issues discussed related to implementation of the Beijing Postal Strategy, Technical Assistance and Quality of Service Fund in the APPU region. A paper each on Terminal Dues and EMS was prepared by India and circulated in the meeting. The report on Technical Assistance was presented by India in the Council meeting.

6.17 India participated in the ‘Post Expo 2002’ held in Cologne from 8th to 10th October, 2002 as a key presenter during the session entitled ‘Postal Business Innovation’ on its theme ‘Securing the Business’. The purpose of the conference was to highlight and discuss major strategic issues that the Post must confront in



उन पर विचार-विमर्श करना था जिनका आने वाले वर्षों में सफल बने रहने के लिए डाक को मुकाबला करना है।

6.18 एशियाई प्रशांत डाक सहयोग प्रबंधन बोर्ड (ए पी पी-सी एम बी) एक तंत्र है। इसमें एशियाई प्रशांत डाक को-आपरेटिव के पांच निर्वाचित सदस्य हैं। इसका उद्देश्य एशिया प्रशांत रीजन में अंतर्राष्ट्रीय डाक प्रचालनों में सुधार लाना है। इसका एक सदस्य होने के कारण भारतीय डाक ने बैंकाक, थाईलैंड में 26-27 सितंबर, 2002 तक आयोजित सी एम बी की बैठक में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई। इसके पूर्व भारतीय डाक ने बैंकाक में 25-26 सितंबर, 2002 को टर्मिनल शुल्क पर आयोजित ए पी पी यू कार्यशाला में भी भाग लिया। यह कार्यशाला एशिया प्रशांत देशों के लिए यू पी यू टर्मिनल शुल्क कार्यदल को सुझाव देने के लिए अपने अभिमत को अंतिम रूप देने का एक मंच थी।

6.19 सेवाओं के कारोबार पर सामान्य करार (जी ए टी एस) की जेनेवा में 2 से 6 दिसंबर, 2002 तक आयोजित बैठक के लिए प्रतिनिधिमंडल में भारतीय डाक सम्मिलित था। बैठकों के दौरान विभिन्न सदस्य देशों से अपने व्यापारिक भागीदारों के यहां बाजार में प्रवेश करने के अनुरोधों और अनुरोधों के प्रत्युत्तर में मिले ऑफरों पर विचार-विमर्श किया गया।

6.20 इस वर्ष माननीय संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री के मारीशस दौरे के दौरान संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (भारत) और संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (मारीशस) के बीच डाक और दूरसंचार के क्षेत्र में सहयोग करने के लिए 28 सितंबर, 2002 को एक समझौता-ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए। समझौता-ज्ञापन में प्रौद्योगिकी, डाक जीवन बीमा और प्रीमियम उत्पाद विकास के क्षेत्रों में सहयोग करने की परिकल्पना की गई है।

6.21 माननीय प्रधान मंत्री के साइप्रस दौरे के दौरान डाक और इलेक्ट्रानिक संचार के क्षेत्र में भारत और साइप्रस सरकारों के बीच 08 अक्टूबर, 2002 को एक समझौते पर हस्ताक्षर किए गए। इस समझौते में डाक और इलेक्ट्रानिक संचार के क्षेत्र में परस्पर हित के द्विपक्षीय आर्थिक एवं

वैज्ञानिक सहयोग को सुदृढ़ करने और इन्हें व्यापक रूप देने की बात कही गई है।

6.22 विभाग विदेश मंत्रालय से मिली लगभग 80 लाख रु. की सहायता से अफगानिस्तान को कम्प्यूटरीकरण, मानव संसाधन विकास और बुनियादी डाक उपस्कर के लिए सहायता प्रदान कर रहा है। साथ ही साथ, यह दूरसंचार विभाग, अंतरिक्ष विभाग और टी सी आई एल के सहयोग से अफगानिस्तान में ई-पोस्ट और टेली कियोस्कों की संभावना पर कराए जा रहे भारतीय अध्ययन की अगुआई भी कर रहा है। यह अध्ययन इंटरनेशनल टेलीकम्युनिकेशन्स यूनियन और यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन द्वारा प्रायोजित किया गया है। यह संभावना है कि अध्ययन के पूरा होने पर विदेश मंत्रालय इस परियोजना के क्रियान्वयन में सहायता देगा।

### लेखादेय अंतर्राष्ट्रीय डाक की ट्रैक एवं ट्रेस तथा अंतर्राष्ट्रीय डाक वस्तुओं की बारकोडिंग

6.23 अंतर्राष्ट्रीय मेल प्रोसेसिंग के कम्प्यूटरीकरण के एक भाग के रूप में सभी सर्किलों को बारकोडिंग के लिए अनुदेश दे दिए गए हैं और इसे 15 अक्टूबर, 2003 से शुरू कर दिया गया है। ये बारकोड बुकिंग के प्वाइंट पर चिपकाए जाएंगे ताकि ग्राहकों की पूछताछ का जवाब दिया जा सके और अंतर्राष्ट्रीय जावक डाक वस्तुओं का ट्रैक एवं ट्रेस हो सके।

6.24 अंतर्राष्ट्रीय ई एम एस वस्तुओं के ट्रैक एवं ट्रेस के लिए चार महानगरों में क्रियान्वित अंतर्राष्ट्रीय डाक प्रणाली (आई पी एस) परियोजना संतोषजनक तरीके से कार्य कर रही है। मुंबई में एक राष्ट्रीय सर्वर संस्थापित करके चारों केन्द्रों की प्रणालियों को जोड़ा जा रहा है। आई पी एस के रूप 3.54 को नए रूप 4.11 में बदलने और अद्यतन करने के प्रस्ताव पर काम चल रहा है। नया आई पी एस रूप माड्यूल आई पी एस वेब ट्रैकिंग में पोस्ट नेट के साथ-साथ इंटरनेशनल आधारित प्रचालनों के लिए सहायक है। स्पीड नेट-घरेलू ट्रैक एव ट्रेस प्रणाली तथा आई पी एस - अंतर्राष्ट्रीय ई एम एस को ट्रैक करने की प्रणाली को जोड़ने के लिए इस समय डाक प्रशिक्षण केन्द्र, मैसूर द्वारा ब्रिज सॉफ्टवेयर विकसित



order to succeed in the years ahead.

6.18 The Asian Pacific Postal Cooperative Management Board (APP-CMB) is a mechanism with elected members of the Asian Pacific Postal cooperative to achieve the objectives of improvement of international mail operations in the Asia Pacific Region. Being one of the members, India Post played an important role in the meeting of CMB held in Bangkok, Thailand from 26th – 27th September, 2002. Prior to that India Post also attended an APPU workshop on Terminal Dues held at Bangkok on 25th – 26th September, 2002. The workshop was a platform for the Asia Pacific Countries to crystallise their views on suggestions of the Terminal Dues Action Group of UPU.

6.19 India Post was represented in the delegation for the meeting of the General Agreement on Trade in Services (GATS) held at Geneva from 2nd to 6th December, 2002. During the meetings 'requests' for market access upon its trading partners and 'offers' in response to 'requests' received from various WTO members countries were discussed.

6.20 This year, during the visit of the Hon'ble Minister of Communications and Information Technology to Mauritius, a Memorandum of Understanding was signed on 28th September, 2002 between the Ministry of Communications and Information Technology (India) and the Ministry of Information Technology and Communications (Mauritius) on co-operation in the field of Posts and Telecommunications. The MOU envisages co-operation in the fields of technology, Postal Life Insurance and premium product development.

6.21 During the visit of the Hon'ble Prime Minister to Cyprus, an Agreement was signed on 8th October, 2002 between the Governments of India and Cyprus on co-operation in the field of Posts and electronic

communications. The agreement seeks to strengthen and widen mutually beneficial bilateral economic and scientific co-operation in the field of Posts and electronic communications.

6.22 The Department is providing assistance to Afghanistan for computerization, human resource development and basic postal equipment with assistance from the Ministry of External Affairs to the tune of over Rs. 80 Lakh. Simultaneously, it is also spearheading an Indian study on the scope of e-post and telekiosks in Afghanistan in association with the Department of Telecommunications, the Department of Space and the TCIL. This study is being sponsored by the International Telecommunications Union and the Universal Postal Union. The Ministry of External Affairs is likely to assist in the implementation of this project after the study is completed.

### **Track and Trace of accountable International Mail and bar coding of International Articles**

6.23 As part of computerization of International Mail processing, instructions for bar coding have been issued to all Circles and is commenced with effect from 15th October, 2003. These bar codes will be affixed at the point of booking to facilitate customer inquiries and Track and Trace of International Outbound Articles.

6.24 International Postal System (IPS) Project for the track and trace of International EMS items implemented at the four metros is working satisfactorily. The system at the four centres is being connected by installation of a National Server at Mumbai. The proposal for migrating and updating of IPS from version 3.54 to new version 4.11 is under progress. The new IPS version supports Internet based operations in addition to Post Net in module IPS-web tracking. Presently a bridge software is being developed by the Postal Training Centre, Mysore to link Speed Net – the domestic track and trace system and IPS – the



किया जा रहा है। स्पीड नेट तथा आई पी एस को जोड़ने से वस्तुओं, पात्रों और प्रेषणों की प्रारंभ से अंत तक मानीटरिंग

करने में मदद मिलेगी। अंतर्राष्ट्रीय ई एम एस का परियात तालिका-4 में दर्शाया गया है।

| तालिका 4                                |        |        |            |
|---|--------|--------|------------|
| अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट-ईएमएस परियात |        |        |            |
| वर्ष                                    | 2001   | 2002   | वृद्धि/कमी |
| आवक डाक वस्तुएं                         | 349593 | 357525 | (+) 2.27%  |
| जावक डाक वस्तुएं                        | 452483 | 498880 | (+) 10.25% |

#### पत्र-डाक

डाक के परियात में क्रमशः 12.34% और 8.36% की वृद्धि

6.25 वर्ष के दौरान आवक और जावक अंतर्राष्ट्रीय पत्र-

हुई है, जैसाकि तालिका-5 में दर्शाया गया है।

| तालिका 5                        |         |         |            |
|---------------------------------|---------|---------|------------|
| एलसी/एओ डाक-मिलियन कि.ग्रा. में |         |         |            |
| वर्ष                            | 2001-02 | 2002-03 | वृद्धि/कमी |
| आवक डाक वस्तुएं                 | 3.08    | 3.46    | (+) 12.34% |
| जावक डाक वस्तुएं                | 2.99    | 3.24    | (+) 8.36%  |

6.26 वर्ष 2002-2003 के दौरान आवक और जावक पासला के विदेश परियात में क्रमशः 4.09% और 3.01% की वृद्धि दर्ज हुई है, जैसाकि तालिका-6 में दर्शाया गया है।

| तालिका 6            |         |         |            |
|---------------------|---------|---------|------------|
| विदेश पार्सल परियात |         |         |            |
| वर्ष                | 2001-02 | 2002-03 | वृद्धि/कमी |
| आवक डाक वस्तुएं     | 236285  | 245942  | (+) 4.09%  |
| जावक डाक वस्तुएं    | 84201   | 86733   | (+) 3.01%  |

#### मनीआर्डर

6.27 वर्ष 2002-2003 के लिए अंतर्राष्ट्रीय मनीआर्डरों के परियात तालिका-7 में दर्शाए गए हैं।

| तालिका 7                                   |         |         |            |
|--|---------|---------|------------|
| विदेश मनीआर्डर                             |         |         |            |
|  | 2001-02 | 2002-03 | वृद्धि/कमी |
| मनीआर्डर परियात                            | 49621   | 47277   | (-) 4.72%  |
| पारेषित मनीआर्डर का मूल्य (मिलियन रु. में) | 208.70  | 233.32  | (+) 11.80% |

system for tracking of international EMS. The interlinking of Speed Net and IPS will help in end-to-end

monitoring of items, receptacles and dispatches. The traffic of international EMS is reflected in Table 4.

**TABLE 4**

**INTERNATIONAL SPEED POST – EMS TRAFFIC**

| Year             | 2001   | 2002   | Increase/Decrease |
|------------------|--------|--------|-------------------|
| Inward Articles  | 349593 | 357525 | (+) 2.27%         |
| Outward Articles | 452483 | 498880 | (+) 10.25%        |

**Letter Mail**

International Letter Mail has shown an increase of 12.34% and 8.36% respectively, as reflected in Table 5.

6.25 During the year, traffic of Inward and Outward

**TABLE 5**

**LC/AO MAILS – In million kg.**

| Year             | 2001-02 | 2002-03 | Increase/Decrease |
|------------------|---------|---------|-------------------|
| Inward Articles  | 3.08    | 3.46    | (+) 12.34%        |
| Outward Articles | 2.99    | 3.24    | (+) 8.36%         |

6.26 During the year 2002-2003, foreign traffic of Inward and Outward parcels has registered an increase

of 4.09% and 3.01% respectively, as reflected in Table 6.

**TABLE 6**

**FOREIGN PARCEL TRAFFIC**

| Year             | 2001-02 | 2002-03 | Increase/Decrease |
|------------------|---------|---------|-------------------|
| Inward Articles  | 236285  | 245942  | (+) 4.09%         |
| Outward Articles | 84201   | 86733   | (+) 3.01%         |

**Money Order**

6.27 The traffic of international money orders for the year 2002-2003 is reflected in Table 7.

**TABLE 7**

**FOREIGN MONEY ORDERS**

|   | 2001   | 2002   | Increase/Decrease |
|---|--------|--------|-------------------|
| Money Order Traffic                       | 49621  | 47277  | (-) 4.72%         |
| Value of MOs transmitted (Rs. in million) | 208.70 | 233.32 | (+) 11.80%        |



### पत्र लेखन प्रतियोगिता

6.28 दिनांक 16.09.2002 को आयोजित दक्षेस पत्र लेखन प्रतियोगिता के विजेताओं को पुरस्कार वितरित किए गए। युवा लोगों के लिए यूपीयू और सार्क द्वारा आयोजित पत्र लेखन प्रतियोगिता का उद्देश्य रचना में उनकी योग्यता का विकास करना है और अंतर्राष्ट्रीय संबंधों को सुदृढ़ करने

में योगदान देना है।

### विदेशों से निवल प्राप्तियां

6.29 विभाग ने अंतर्राष्ट्रीय डाक प्रचालनों पर टर्मिनल शुल्क, ट्रांजिट प्रभारों आदि के मद में विदेशी मुद्रा के रूप में 196.9 मिलियन रु. प्राप्त किये।



## **Letter Writing Competition**

6.28 Prizes to the winners of SAARC Letter Writing Competition held on 16.09.2002 were distributed. The purpose of the letter writing competition conducted by UPU, SAARC for young people is to develop their faculty in composition and contribution to the

strengthening of international relations.

## **Net Receipts from Foreign Countries**

6.29 The Department received Rs. 196.9 million in foreign exchange on account of terminal dues, transit charges etc. on International Mail Operations.



## अध्याय 7 प्रौद्योगिकी

### प्रस्तावना

7.1 संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में विकास से डाक सेवाओं का आधुनिकीकरण करना और भी आवश्यक हो गया है। डाक विभाग के अपनी सेवाओं के आधुनिकीकरण संबंधी प्रयास 1990 के दशक के प्रारंभ में (आठवीं पंचवर्षीय योजना के अंतिम भाग में) शुरू हुए तथा डाक काउंटर प्रचालनों और वित्तीय सेवाओं के लिए एजेंसी कार्यों सहित आमुख कार्यालय के प्रचालनों पर ध्यान केंद्रित किया गया है।

7.2 विभाग अब उद्द्यमान प्रौद्योगिकियां विकसित करने हेतु डाक नेटवर्क के आधुनिकीकरण के लिए पूर्व में उठाए गए कदमों को सुदृढ़ एवं एकीकृत करने की दिशा में अग्रसर है। इससे वर्तमान सेवाओं की गुणवत्ता सुधारने तथा नई मूल्यवर्धित सेवाएं प्रारंभ करने में सहायता मिली है। प्रमुख डाकघरों का कंप्यूटरीकरण एवं नेटवर्किंग, उच्च गति के वेरी स्माल अपचर टेक्नॉलोजी (वीएसएटी) नेटवर्क के माध्यम से सभी मनीआर्डरों का पारेषण और अधिक स्वचालित मेल प्रोसेसिंग केन्द्र स्थापित करने तथा दसवीं पंचवर्षीय योजना में भारत सरकार की विभिन्न ई-गवर्नेंस पालिसियों को लागू करने के उद्देश्य से प्रौद्योगिकी के अधिष्ठापन की तैयारी कर ली गई है।

7.3 प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति, जिसमें भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान, राष्ट्रीय सूचना केन्द्र, दूरसंचार विभाग तथा इलैक्ट्रॉनिक्स विभाग के प्रतिनिधिगण शामिल हैं, समुचित प्रौद्योगिकियों की पहचान करने में विभाग को समय-समय पर मार्गदर्शन एवं सलाह देती है।

### डाकघरों का कंप्यूटरीकरण

7.4 आठवीं पंचवर्षीय योजना के दौरान पीसी आधारित बहुदेशीय काउंटर मशीनों (एमपीसीएम) के साथ डाक विभाग

में कंप्यूटरीकरण प्रारंभ किया गया। नौवीं पंचवर्षीय योजना के अंत तक, 506 प्रधान डाकघरों और 1266 अन्य विभागीय उप डाकघरों से भी अधिक का कंप्यूटरीकरण कर दिया गया है। इन मशीनों का जनता के साथ काउंटर्स पर लेन-देन के लिए उपयोग किया जा रहा है और ये मशीनें पंजीकरण, मनीआर्डर, पार्सल, स्पीड पोस्ट, डाक जीवन बीमा और बचत बैंक प्रचालन जैसी संपूर्ण डाक सेवाएं प्रदान कर रही हैं। बैंक ऑफिस कार्यों जैसे पर्यवेक्षण, रिकार्ड प्रबंधन और प्रबंधन सूचना प्रणाली के लिए भी कंप्यूटरों का उपयोग किया गया है। 10वीं योजना के दौरान कंप्यूटरीकरण की प्रक्रिया जारी है और दसवीं पंचवर्षीय योजना में सभी सर्किलों और क्षेत्रीय प्रशासनिक, डाक लेखा कार्यालयों और 205 डिवीजनल प्रशासनिक कार्यालयों सहित शेष 339 प्रधान डाकघरों और 5600 विभागीय उप डाकघरों को कंप्यूटरीकृत और नेटवर्क किए जाने का प्रस्ताव है।

7.5 ग्राहकों के अनुकूल मानकीकरण संबंधी विभाग की नीति के अनुरूप, डाकघर कार्यों (बचत बैंक को छोड़कर) हेतु एक व्यापक सॉफ्टवेयर पैकेज 'मेघदूत' को डाक प्रशिक्षण केन्द्र, मैसूर द्वारा स्वयंमेव विकसित किया गया है और देश के विभिन्न डाकघरों में इसे प्रयोग किया जा रहा है। उत्पादन में वृद्धि और सेवा की बेहतर गुणवत्ता प्रदान करने हेतु एक डाकघर में आमुख कार्यालय के साथ पृष्ठ कार्यालय प्रचालनों का पूर्णरूपेण एकीकरण इसका लक्ष्य है।

### वी-सेट नेटवर्क के माध्यम से मनीआर्डर पारेषण

7.6 डाक विभाग ने अपनी आधुनिकीकरण संबंधी कार्यनीति के एक भाग के रूप में, देशभर में शीघ्र धन प्रेषित करने हेतु उपग्रह धनादेश सेवा सफलतापूर्वक लागू की है। नौवीं योजना के दौरान, देश के डाकघरों में कुल 150 उच्च गति के

## Chapter 7

# TECHNOLOGY

### Introduction

7.1 The developments in the field of Communications and Information Technology have given rise to the need for modernising the Postal Services. The Department of Posts' efforts to modernise its services began in the early 1990s (in the later part of the Eighth Five Year Plan) and were focussed on modernisation of front office operations including postal counter operations and agency functions for financial services.

7.2 The Department is now moving towards consolidation and integration of the steps taken in the past for modernisation of the postal network in harnessing emerging technologies. This has helped in improving the quality of existing services as well as adding new value added services. A road map for technology induction has been prepared with an aim towards computerisation & networking of major Post Offices, transmission of all money orders through high speed Very Small Aperture Technology (VSAT) network, setting up of more Automatic Mail Processing Centres and to implement various e-Governance policies of the Government of India in the Tenth Five Year Plan.

7.3 The Standing Committee on Technology which comprises representatives from the Indian Institutes of Technology, the National Informatics Centre, the Department of Telecommunications and Department of Electronics guides and advises the Department on identifying appropriate technology from time to time.

### Computerisation of Post Offices

7.4 Computerisation in the Department of Posts with PC based Multi Purpose Counter

Machines (MPCMs) started during the Eighth Five Year Plan. By the end of the Ninth Five Year Plan, more than 506 Head Post Offices and 1266 other Departmental Sub-Post Offices have been computerised. These machines are being used for public transactions across the counters providing full range of postal services like Registration, Money Orders, Parcels, Speed Post, Postal Life Insurance and Savings Bank Operations. Computers have also been deployed for back office functions e.g. supervisory, record management and Management Information System. The process of computerisation is being continued during the 10th Plan and it is proposed to computerise & network in the remaining 339 Head Post Offices, and 5600 Departmental Sub-Post Offices along with all Circles & Regional Administrative, Postal Accounts Offices and 205 Divisional/Administrative Offices in the Tenth Five Year Plan.

7.5 In keeping with the Department's policy to standardise user-friendly software, "Meghdoot", a comprehensive software package for Post Office functions (except Savings Bank) was developed in-house by the Postal Training Centre, Mysore and is operational in various Post Offices across the country. It aims at the total integration of front office with back office operations in a Post Office for increasing the productivity and to provide better quality of service.

### Money Order transmission through VSAT Network

7.6 As a part of its modernisation strategy, the Department of Posts has successfully introduced Satellite Money Order Service for transmitting money faster throughout the country. 150 High Speed VSAT



वीएसएटी स्टेशनों की स्थापना की गई है जिन्हें टेलीफोन नेटवर्क के माध्यम से डाकघरों में स्थित 1700 से अधिक विस्तारित उपग्रह मनीआर्डर (ईएसएमओ) स्टेशनों से जोड़ा जाना है। मनीआर्डरों के पारेषण के लिए अनुप्रयोजन सॉफ्टवेयर को विभाग में स्वयं ही विकसित किया गया है। सभी मनीआर्डरों के वी-सेट नेटवर्क पर पारेषण और कार्यवाही करने के लिए प्रयास किए जा रहे हैं।

### स्वचालित मेल प्रोसेसिंग प्रणाली

7.7 मेट्रो में डाक के प्रभावी निपटान हेतु, विभाग ने मुम्बई तथा चेन्नई में स्वचालित मेल प्रोसेसिंग प्रणाली स्थापित की है। इससे डाक की अधिक मात्रा को प्रभावी रूप से प्रोसेस करना संभव हुआ है। इन दोनों केन्द्रों की मेल प्रोसेसिंग क्षमता को और सुदृढ़ बनाने के लिए, इन केन्द्रों को मेल कुलिंग, फेसिंग और वैसलिंग मशीनें प्रदान की गई हैं।

### ई-पोस्ट एवं ई-बिल पोस्ट सेवाएं

7.8 विभाग ने इंटरनेट आधारित दो मूल्यवर्धित सेवाएं नामतः ई-पोस्ट और ई-बिल पोस्ट प्रारंभ की हैं। ई-पोस्ट के माध्यम से, चिह्नित डाकघरों पर इलेक्ट्रॉनिक संदेश डाउनलोड किए जाते हैं और प्राप्तकर्ता को हार्डकापी के रूप में वितरित किए जाते हैं जिससे कंप्यूटर/इंटरनेट के बिना ही व्यक्तियों

के बीच संपर्क स्थापित किया जाता है और इस प्रकार डिजिटल डिवाइड को कम किया जाता है। विभाग शीघ्र ही संपूर्ण देश में ई-पोस्ट सेवा का विस्तार करेगा।

7.9 दूसरी सेवा, "ई-बिल" से डाकघर काउंटरों के माध्यम से ग्राहकों द्वारा (बहुविध) उपभोक्ता बिलों का भुगतान सुगमता से किया जा सकेगा। ग्राहकों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए यह सेवा पूरे देश में उपलब्ध है।

### डाकघरों का आधुनिकीकरण (एगोनोमिक्स में सुधार)

7.10 लोगों से बेहतर सम्पर्क स्थापित करने तथा डाकघरों की बेहतर छवि, ग्राहकों की सुविधा और काम करने के माहौल को खुशनुमा बनाने के लिए डाकघरों के काम करने की जगह को सुधारने हेतु, 1994-95 से एक चरणबद्ध कार्यक्रम के रूप में विभाग चयनित डाकघरों का आधुनिकीकरण कर रहा है। नौवीं पंचवर्षीय योजना तक 1800 डाकघरों का आधुनिकीकरण किया गया है। दसवीं पंचवर्षीय योजना के दौरान, विभाग का 1500 और डाकघरों का आधुनिकीकरण करने का प्रस्ताव है। इसके अतिरिक्त, उत्पादकता में वृद्धि और सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए दसवीं योजनावधि में 1600 डाकघरों को विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक और मैकेनिकल उपस्कर प्रदान किए जाएंगे।



stations in Post Offices have been set up in the country during 9th Plan which are in turn to be connected to more than 1700 Extended Satellite Money Order (ESMO) stations located in the Post Offices through a telephone network. The application software for transmission of money orders has also been developed in-house. Efforts are on to transmit and process all money orders on the VSAT network.

### **Automatic Mail Processing System**

7.7 For efficient handling of mail in the metros, the Department set up two Automatic Mail Processing Centres at Mumbai and Chennai. This has enabled processing of a large volume of mail efficiently. To further augment the mail processing capabilities of these two centres, mail culling, facing and cancelling machines have been provided at these centres.

### **e-Post & e-Bill Post Services**

7.8 The Department has introduced two internet based value added services namely e-Post & e-Bill Post. Through e-Post, electronic messages are downloaded at identified Post Offices and delivered to the

recipients as hard copies thereby connecting individuals without access to the PC/Internet and thus reducing the digital divide. The Department will soon extend the e-Post services all over the country.

7.9 Another service e-Bill, would allow customers to pay their (multiple) utility Bills through Post Office counters. This service is available throughout the country depending upon the customer's requirements.

### **Modernisation of Post Offices (Improving Ergonomics)**

7.10 In order to improve the public interface and the working area in the Post Offices for better image, comfort of the customers and working condition, the Department has been modernising selected Post Offices by improving ergonomics in a phased manner since 1994-95. Upto the Ninth Five Year Plan, 1800 post offices have been modernised. During the Tenth Five-Year Plan, the Department proposed modernisation of 1500 more Post Offices. In addition, 1600 Post Offices will be provided with various electronic & mechanical equipment in the Tenth Plan period for increasing productivity and improving quality of service.



## अध्याय 8 वित्तीय सेवाएं

8.1 संपूर्ण विश्व में डाक सेवाएं अपनी पारंपरिक उपस्थिति तथा अद्वितीय पहुंच का लाभ उठाते हुए वित्तीय सेवाओं के क्षेत्र में अपने कार्यकरण का विस्तार कर रही हैं। यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन के अनुसार दुनिया के अलग-अलग भागों में सौ से अधिक डाक बचत बैंक और जी आई आर ओ काम कर रहे हैं। घटते डाक वोल्यूम और इसके नेटवर्क संसाधनों का इष्टतम उपयोग करने की आवश्यकता के मद्देनजर डाकघर को वित्तीय रूप से आत्मनिर्भर बनाने की आवश्यकता के कारण डाक वित्तीय सेवाओं का विकास करने को प्रोत्साहन दिया गया। सूचना प्रौद्योगिकी के समावेशन से इस प्रक्रिया को कार्यरूप दिया जा रहा है। इससे डाकघरों के लिए अनेकों प्रकार के धन संबंधी और फ्रैंचाइज्ड वित्तीय सेवाएं प्रदान कर पाना संभव हुआ है। बढ़ती ग्राहक अपेक्षाएं, विशेषकर इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सुविधाएं जैसे एटीएम, प्लास्टिक कार्ड और किसी समय कहीं भी बैंकिंग सेवाएं प्राप्त करने की इच्छा भी डाकघर को अपनी वर्तमान वित्तीय सेवाओं का आधुनिकीकरण करने के लिए बाध्य कर रही है। इसके साथ-साथ निजी क्षेत्र भी ग्राहकों और अपनी वर्तमान आधारिक संरचना तथा संसाधनों के परे बाजार तक पहुंचने की आवश्यकता को महसूस कर रहा है। इसने सार्वजनिक-निजी साझेदारी कार्यक्रम के लिए मार्ग प्रशस्त किया है।

8.2 वित्तीय सेवाओं की संभावनाओं का अनुभव करते हुए डाक विभाग ने डाक सेवा बोर्ड के सदस्यों में से एक को सदस्य, आधारिक संरचना तथा वित्तीय सेवाएं के तौर पर औपचारिक रूप से पुनः नामोद्दिष्ट कर दिया है। बचत बैंक

डिवीजन के विविध अधिदेशों को ध्यान में रखते हुए, इसे वित्तीय सेवा डिवीजन के तौर पर पुनः नामोद्दिष्ट किया गया है। बाजार-आधारित कार्यकलापों में प्रभावी हिस्सेदारी सुसाध्य बनाने के लिए एक परियोजना-उन्मुखी दृष्टिकोण अपनाया गया है।

### डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी)

8.3 यह डाक विभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सेवाओं का मुख्य आधार है। 154,000 शाखाओं, 16 मिलियन खाता धारकों से भी अधिक और 2,600,00 मिलियन रुपये से अधिक संचयी जमा के साथ डाकघर बचत बैंक देश का सबसे पुराना और वृहदतम बचत बैंक है। यह वित्त मंत्रालय की ओर से, डाक विभाग द्वारा डाकघर बचत बैंक को एक एजेंसी कार्य के तौर पर प्रचालित किया जाता है फिर भी, 2002-2003 के दौरान यह 15,770 मिलियन रुपये से अधिक अर्जित करने के कारण डाक विभाग के लिए राजस्व अर्जन का वृहदतम स्रोत है।

8.4 01.01.2003 को, विभाग ने आवर्ती जमा (आरडी) कार्य को प्रधान डाकघर से विभागीय उप डाकघर को विकेंद्रित करने की ओर एक कदम उठाया है। 01.04.2002 को अथवा उसके बाद खोले गए सभी नए खातों के लिए मासिक आय योजना खातों को प्रधान डाकघर से विभागीय उप डाकघरों को विकेंद्रित किया गया है। इसके अतिरिक्त, विभाग ने उत्तर-दिनांकित चैक (पीडीसी) के द्वारा मासिक आय योजना के ग्राहकों को मासिक ब्याज का भुगतान प्रारंभ किया है। ये सभी कदम बेहतर ग्राहक सुविधा प्रदान करेंगे।

| तालिका 8<br>बचत योजनाएं: रूपरेखा (31.3.2003 की स्थिति के अनुसार) |                 |                                     |
|--|-----------------|-------------------------------------|
| स्कीम का नाम   | खातों की संख्या | कुल जमा राशि<br>(मिलियन रूपयों में) |
| बचत खाता (एसबी)  | 60,594,481      | 115,940                             |
| आवर्ती जमा खाता  | 53,977,929      | 280,840                             |
| सावधि जमा खाता   | 4,073,014       | 156,080                             |
| मासिक आय योजना खाता  | 14,479,225      | 809,150                             |
| राष्ट्रीय बचत योजना (87 एवं 92)                                  | 552,602         | 40,270                              |
| लोक भविष्य निधि खाता   | 1,709,227       | 101,560                             |

## Chapter 8

# FINANCIAL SERVICES

1 Worldwide postal services are diversifying into financial services, leveraging their traditional presence and unmatched reach. According to the Universal Postal Union there are more than 100 Postal Savings Banks and GIRO systems operating in different parts of the world. The basic impetus for developing postal financial services arose from the need for Post Offices to become financially self sufficient in the face of declining mail volumes and the need to optimally utilise network resources. This process is being facilitated by Information Technology, which makes possible for Post Offices to provide a wide range of proprietary as well as franchised financial services. The growing customer expectations, particularly the desire to avail of electronic banking facilities such as ATMs, Plastic Cards and any-time-any-where banking services are also impelling the Post Office to modernise their existing financial services. Simultaneously the private sector is experiencing a need to access customers and markets beyond the reach of their current infrastructure and resources. This has paved the way for public private partnership programmes.

8.2 Realising the potential of the Financial Services, the Department has formally re-designated one of the Members of Postal Services Board as Member Infrastructure and Financial Services. The Saving Bank Division has also been re-designated as the Financial

Services Division in keeping with its diversified mandate. A project-oriented approach has been adopted by the division to facilitate effective participation in market based activities.

### The Post Office Saving Bank (POSB)

8.3 This constitutes the mainstay of the financial services provided by the Department of Posts. The POSB is the oldest and the largest saving bank of the country with 154,000 branches, over 160 million account holders and cumulative deposits in excess of Rs.2,600,000 million. Although the POSB is operated by the Department as an agency function on behalf of the Ministry of Finance it nevertheless constitutes the single largest source of revenue for the Department earning over Rs.15,770 million during 2002-2003.

8.4 On 01.01.2003, the Department has taken a step towards decentralisation of Recurring Deposit (RD) work from Head Post Office to Departmental Sub-Post Offices. Decentralisation of Monthly Income Scheme Accounts from Head Post Office to Departmental Sub-Post Offices has also done for all new accounts to be opened on or after 01.04.2002. Besides this the Department has introduced a mode of payment of monthly interest to Monthly Income Scheme customers by way of Post Dated Cheques (PDC). All these steps will lead to greater customer convenience.

**TABLE 8**  
**SAVINGS SCHEME : PROFILE (AS ON 31. 3.2003)**

| Name of Scheme           | No. of Accounts | Total Amount Deposited<br>(Rs. in million) |
|--------------------------|-----------------|--|
| Saving Accounts(SB)      | 60,594,481      | 115,940                                    |
| RD Accounts              | 53,977,929      | 280,840                                    |
| TD Accounts              | 4,073,014       | 156,080                                    |
| MIS Accounts             | 14,479,225      | 809,150                                    |
| NSS Accounts ( 87 & 92 ) | 552,602         | 40,270                                     |
| PPF Accounts             | 1,709,227       | 101,560                                    |



## नई पहल

8.5 निजी क्षेत्र के सहयोग द्वारा नई मूल्यवर्धित सेवाओं की श्रृंखला डाकघर बचत बैंक का इष्टतम उपयोग करने के लिए की गई नई पहल का परिणाम है जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:-

### अंतर्राष्ट्रीय धन अंतरण सेवा

8.6 वर्ष के दौरान, वेस्टर्न यूनियन के साथ सहयोग द्वारा 4000 डाकघरों को अंतर्राष्ट्रीय धन अंतरण सेवा का विस्तार किया गया। इससे अप्रैल 2002 से मार्च 2003 तक 38 मिलियन अमरीकी डालर का धन प्रेषण प्राप्त हुआ और 33.7 मिलियन रुपए का राजस्व अर्जित हुआ। यह सेवा 190 देशों से भी अधिक से शीघ्र धन स्थानांतरण करने की सुविधा प्रदान करती है। यह सेवा भारतीय रिजर्व बैंक के मार्गनिर्देशों के अनुरूप प्रचलित है और देश के सभी प्रमुख शहरों और नगरों को कवर करने के अलावा सभी राज्यों और संघ शासित प्रदेशों में उपलब्ध है।

### म्युचुअल फंड और बांड का वितरण

8.7 फरवरी, 2001 से, करीब 212 डाकघरों का बढ़ता हुआ नेटवर्क प्रिंसिपल एएमसी, प्रुडेन्शियल आईसीआईसीआई, एसबीआई, आईडीबीआई और आरबीआई गवर्नमेंट रिलीफ बांड आदि के चयनित म्युचुअल फंड और बांड का वितरण कर रहा है। देश के पूंजी बाजार की पहुंच का विस्तार करते हुए यह सेवा आम आदमी को बाजार आधारित निवेश विकल्पों तक आसान पहुंच प्रदान करती है। जैसे-जैसे संरचनात्मक परिवर्तन हो रहे हैं और बैंकिंग तथा लघु बचत विकल्प कम हो रहे हैं, इस सेवा की भारतीय अर्थव्यवस्था के एक उभरते हुए सेक्टर के साथ जुड़ने की संभावना है।

### इलेक्ट्रानिक निधि अंतरण

8.8 अक्तूबर, 2001 में प्रारंभ हुई इलेक्ट्रानिक निधि अंतरण सेवा पूंजी बाजार के साथ-साथ कारपोरेट सेक्टर की ओर से यूटीआई, आईसीआईसीआई, सिटी बैंक, एचडीएफसी आदि बैंकों द्वारा संपूर्ण निधि अंतरण की सुविधा प्रदान करने

के लिए वी-सेट नेटवर्क का लाभ उठाती है। देश की विभिन्न अन्य वर्तमान प्रणाली से अधिक शीघ्र निधि का संचलन करने में इस सेवा की प्रारंभिक सफलता ने संपूर्ण बैंकिंग सेवाओं द्वारा इसका लाभ उठाने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक को प्रेरित किया है। संभवतः यह एक बड़ा व्यवसाय है जिसमें प्रत्येक सप्ताह करोड़ों रुपयों का संचलन शामिल है।

### वारंट भुगतान

8.9 जनवरी, 2002 में प्रारंभ इस योजना में डाक नेटवर्क के माध्यम से लाभांश वारंट का विमोचन शामिल है तथा देश के पूंजी बाजार के लिए महत्वपूर्ण है। डाकघर संपूर्ण देश में वारंट जारी करने और उनका भुगतान करने के लिए यूटीआई, आईसीआईसीआई आदि जैसे बैंकों को एक एक (सिंगल) विंडो सुविधा प्रदान करता है। इस सेवा का व्यवसाय देखते हुए इसकी वार्षिक बाजार संभावनाएं काफी अधिक हैं।

### मानव संसाधन विकास

8.10 नई वित्तीय सेवाओं के लेन-देन को सुनिश्चित करने के लिए कर्मचारियों की दक्षता और ज्ञान बढ़ाने की आवश्यकता ने एक निजी वित्तीय सेवा साक्षरता प्रदाता-इनवेस्ट इंडिया इकोनोमिक फाउंडेशन के साथ सहयोग करने के लिए प्रेरित किया है। यह एक दिलचस्प सार्वजनिक-निजी साझेदारी है जिसका उद्देश्य कारपोरेट फंडिंग का उपयोग करके डाक विभाग के मानव संसाधन का विकास करना है। वित्तीय सेवा सेक्टर द्वारा इसे एक उपयोगी वितरण नेटवर्क के रूप में देख जा रहा है। 2002 की दूसरी अर्धवार्षिकी में म्युचुअल फंड के वितरण पर राष्ट्रीय स्टॉक एक्सचेंज द्वारा आयोजित मानकीकृत परीक्षा के माध्यम से चयनित डाकघर कर्मचारियों को प्रमाणित करने के उद्देश्य से एक प्रयोग किया गया जिसके परिणामस्वरूप 50 कर्मचारियों का प्रमाणन हुआ।

### संभावित नई सेवाएं

- ❖ मास्टर कार्ड इंटरनेशनल के साथ सहयोग से कार्ड आधारित भुगतान समाधान (पूर्वदत्त कार्ड, डेबिट कार्ड )
- ❖ अमेरिकन एक्सप्रेस के साथ सहयोग से पूर्ण विकसित धन अंतरण (भारतीय रिजर्व बैंक से लाइसेंस प्राप्त)



## **New initiatives**

5 New initiatives taken to optimally utilise the OSB network have resulted in a series of new value added services in collaboration with the private sector including:

### **International Money Transfer Service**

5 The International Money Transfer Service being operated in association with Western Union was extended to 4000 Post Offices during the year. It brought in remittances worth 38 million USD from April 2002 to March 2003 and generated revenue of Rs. 3.7 millions. The service provides the facility of transferring money from more than 190 countries on a real time basis to India. The service is operated as per the guidelines of the Reserve Bank of India and is available in all the States and Union Territories besides covering all-important cities and towns of the country.

### **Distribution of Mutual Funds & Bonds**

7 Since February 2001, a growing network of nearly 212 Post Offices are distributing select Mutual Funds and Bonds of Principal AMC, Prudential ICICI, SBI, IDBI and RBI Government Relief Bond etc. The service while extending the reach of the capital market of the country also provides the common man easy access to market based investment options. As structural changes take place and banking and small saving options decline, this service has the potential of rallying the Department with a sunrise sector of the Indian economy.

### **Electronic Fund Transfer**

8 Electronic Fund Transfer launched in October 2001, this service leverages the VSAT network of the Department to facilitate end-to-end fund transfers by banks like UTI, ICICI, Citibank, HDFC etc. on behalf of the corporate sector as well as the Capital Market.

The early success of the service in moving funds rapidly than any existing system in the country prompted the RBI to consider leveraging it for the banking sector. This is potentially a big business involving movement of large amount of money.

### **Warrant Payment**

8.9 This scheme, started in January 2002, in redemption of dividend warrants through the network and is critical for the Capital Market country. The Post Offices provides a single window facility to Banks like UTI, ICICI, etc. to issue and cash out warrants across the country. The annual market potential of the service is very large considering the market in the field.

### **Human Resource Development**

8.10 The need to upgrade the skills and knowledge base of the employees to enable them to transact New Financial Services has prompted a partnership with a private financial services literacy provider – India Economic Foundation. This is an inter public-private partnership aiming to use corporate funding to develop the human resources Department, which is seen by the Financial Services sector as a useful distribution network. A pilot project at certifying select Post Office employees through standardized examination held by the National Exchange on distribution of mutual funds, was carried out in the second half of 2002 and resulted in certification of 50 employees.

### **New Services in the offing**

- ❖ Card based payment solutions (Prepaid Debit Cards) in association with MasterCard International.
- ❖ Full fledged Money Changing (Licence offered from RBI) in association with American Express



डाक विभाग की 10वीं पंचवर्षीय योजना के हिस्से में, प्रदत्त वित्तीय सेवाओं की श्रृंखला और गुणवत्ता में सुनिश्चित करने के लिए डाकघर की क्षमता बढ़ाने का प्रयास है। इस प्रयास में महत्वपूर्ण क्षेत्रों में निम्नलिखित कार्य होंगे :-

कारपोरेट योजना और तंत्र का पुनर्निर्माण

ग्राहक संबंध प्रबंधन

विपणन

कम्प्यूटरीकरण और नेटवर्किंग

कार्ड आधारित भुगतान समाधान

सरकार के बजटीय प्रयासों को सार्वजनिक - निजी संयोजन कार्यक्रमों के माध्यम से पूरा किया जाएगा।

## डाक जीवन बीमा

8.13 सन् 1884 में प्रारंभ की गई डाक जीवन बीमा योजना (पी एल आई) सरकारी कर्मचारियों के लिए सन् 1947 में पुरानी डाक जीवन बीमा योजना है। प्रारंभ में केवल डाक कर्मचारियों के लिए ही शुरू की गई, यह स्कीम आज केन्द्र तथा राज्य सरकार के सिविल तथा मिलिट्री कार्मिकों, स्थानिक निकायों, सरकार द्वारा अनुदान प्राप्त शैक्षणिक संस्थान, विश्वविद्यालयों, राष्ट्रीयकृत बैंकों, अनेकों स्वायत्त तथा निजी संस्थानों और केन्द्र 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 1995 में ग्रामीण डाक जीवन बीमा योजना (आर पी एल आई) शुरू की गई है।

8.14 31.3.2003 की स्थिति के अनुसार डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा निधि की स्थिति और 2002-2003 के दौरान प्राप्त कारोबार की स्थिति नीचे तालिका 9 में दी गई है:-

तालिका - 9

डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा द्वारा किया गया कार्य-निष्पादन

| कार्य का नाम          | प्राप्त पालिसियों की संख्या | बीमित राशि (मिलियन रु. में) | क्रियाशील पालिसियों की कुल सं. (सक्रिय) | बीमित सकल राशि (मिलियन रु. में) |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---|---------------------------------|
| डाक जीवन बीमा         | 212967                      | 21102.1                     | 2098577                                 | 136768.0                        |
| ग्रामीण डाक जीवन बीमा | 702542                      | 33479.4                     | 1795070                                 | 74645.3                         |

डाक जीवन बीमा निम्नलिखित प्रकार की पालिसियों का प्रदान करती है-

- आजीवन बीमा (सुरक्षा)
- i. परिवर्तनीय आजीवन बीमा (सुविधा)
- ii. बंदोबस्ती बीमा (संतोष)
- iii. 15 वर्ष तथा 20 वर्ष का प्रत्याशित बंदोबस्ती बीमा (सुमंगल)
- iv. संयुक्त जीवन बंदोबस्ती बीमा (युगल सुरक्षा)

8.16 ग्रामीण डाक जीवन बीमा के अंतर्गत पहली चार योजना समान हैं और एक अतिरिक्त योजना "10 वर्षीय ग्रामीण डाक जीवन बीमा" भी उपलब्ध है। उनका व्यापारिक नाम (ट्रेड) निम्नानुसार है:

- (i) आजीवन बीमा (ग्राम सुरक्षा)
- (ii) परिवर्तनीय आजीवन बीमा (ग्राम सुविधा)
- (iii) बंदोबस्ती बीमा (ग्राम संतोष)
- (iv) 15 वर्ष तथा 20 वर्ष का प्रत्याशित बंदोबस्ती बीमा (ग्राम सुमंगल)
- (v) 10 वर्षीय ग्रामीण डाक जीवन बीमा (ग्राम प्रिय)

As a part of the Department's 10th Five Year Plan, it is proposed to build the capacity of the Post Office to enable it to diversify the range and quality of financial services provided. The thrust areas of this effort will include: -

- Corporate Planning and Systems Re-engineering.
- Customer Relationship Management.
- Marketing.
- Computerisation and Networking.
- Card Based Payment Solutions.

8.12 The budgetary efforts of the Government will be supplemented through innovative public-private partnership programmes.

## POSTAL LIFE INSURANCE

8.13 Postal Life Insurance (PLI), introduced in 1884, is the oldest life insurance scheme for benefit of the Government employees. Initially meant only for the postal employees, today it caters to employees of the civil & military personnel of the Central and State Governments, Local bodies, Government aided educational institutions, Universities, Nationalized banks, many Autonomous and Financial institutions, Public Sector Undertakings of the Central and State Government. In a major innovation, Rural Postal Life Insurance (RPLI) scheme was introduced in 1995 for the benefit of the rural populace.

8.14 The status of PLI/RPLI funds as on 31.03.2003 and the business procured during the year 2002-2003 is as given in Table 9.

**TABLE 9**  
**PERFORMANCE OF PLI/RPLI**

| Name of Plan | No of Policies<br>Procured | Sum Assured<br>(Rs. in million) | Aggregate No. of<br>Active Policies | Aggregate Sum<br>Assured<br>(Rs. in million) |
|--------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|--|
| PLI          | 212967                     | 21102.1                         | 2098577                             | 136768.0                                     |
| RPLI         | 702542                     | 33479.4                         | 1795070                             | 74645.3                                      |

8.15 PLI offer the following type of policies: -

- (i) Whole Life Assurance (Suraksha)
- (ii) Convertible Whole Life Assurance (Suvidha)
- (iii) Endowment Assurance (Santosh)
- (iv) Anticipated Endowment Assurance for 15 & 20 years (Sumangal)
- (v) Joint Life Endowment Assurance (Yugal Suraksha)

8.16 Under RPLI, first four plans are common and one additional plan "10 year RPLI" is also available. Their trade names are as under: -

- (i) Whole Life Assurance (Gram Suraksha)
- (ii) Convertible Whole Life Assurance (Gram Suvidha)
- (iii) Endowment Assurance (Gram Santosh)
- (iv) Anticipated Endowment Assurance for 15 & 20 years (Gram Sumangal)
- (v) 10 year RPLI (Gram Priya)



8.17 अतः म डाक जीवन बीमा आर गामोण डाक जीवन बीमा याजनाआ का चालू रखन क लिए बानस निम्न दरा पर किया गया है :-

| तालिका 10<br>बोनस दर                                |  |                |                         |
|---|--|----------------|-------------------------|
| प्रकार  | प्रति 1000/-रु की बीमित राशि पर बोनस की दर |                |                         |
|   | आजीवन जीवन बीमा                            | बंदोबस्ती बीमा | प्रत्याशित बंदोबस्ती बी |
| 31.3.2001 की स्थिति के अनुसार डाक जीवन बीमा         | 95   | 77             | 70                      |
| 31.3.1998 की स्थिति के अनुसार ग्रामीण डाक जीवन बीमा | 60   | 50             | 50                      |

8.18 वर्ष 2002-2003 क दारान डाक जीवन बीमा आर गामोण डाक जीवन बीमा क सबध म निपटाए गए दाव इस पक हैं :-

| तालिका 11<br>निपटाए गए दावे        |               |                       |
|------------------------------------|---------------|-----------------------|
| विवरण                              | डाक जीवन बीमा | ग्रामीण डाक जीवन बीमा |
| दावों की संख्या                    | 123929        | 8755                  |
| भुगतान की गई राशि (मिलियन रु. में) | 3028.4        | 112.6                 |

नई पहल

प्रणाली प्रारंभ की गई है।

- (i) डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा पर एक वेबसाइट प्रारंभ की गई है।
- (ii) डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा के लिए साफ्टवेयर का विकास करने तथा मौजूदा साफ्टवेयर में सुधार करने के लिए पीटीसी, मैसूर में एक कंप्यूटर प्रयोगशाला स्थापित की गई है।
- (iii) सभी पालिसियों के लिए प्रति व्यक्ति औसत बीमित राशि अर्थात् बीमे की सीमा 5 लाख रुपए से बढ़ाकर 10 लाख रुपए कर दी गई है।
- (iv) डाक जीवन बीमा पालिसी के लिए अधिकतम आयु सीमा को 50 वर्ष से बढ़ाकर 55 वर्ष कर दिया गया है।
- (v) डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा उत्पादों की बिक्री के लिए प्रत्यक्ष एजेंसी

- (vi) डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा के कार्य को डिवीजनों को विकेन्द्रीकृत कर दिया गया है।
- (vii) पालिसियों के व्यपगमन को कम करने के लिए डी ओ (डाक जीवन बीमा) और एफ ओ (डाक जीवन बीमा) की प्रोत्साहन संरचना को संशोधित कर दिया गया है।

8.19 01.04.1992 से अतिरिक्त विभागीय एजेंट समूह बीमा योजना प्रारंभ की गई थी और इसके लाभार्थी के वेतन से 10/-रु का मासिक शुल्क काटा जाता है। 31.03.2002 की स्थिति के अनुसार, इस योजना के 2,52,049 सदस्य हैं। इसके लाभार्थी की मृत्यु होने पर, ब्याज के साथ बचत खाते में अभिवृद्धि के अतिरिक्त बीमा निधि से 10,000/-रु. की राशि का भुगतान किया जाता है। 31.03.2002 की स्थिति के अनुसार इस योजना में 411.4 मिलियन रु. शेष हैं।

The bonus for current PLI and RPLI policies have been declared last at the following rates :-

**TABLE 10  
RATE OF BONUS**

| Type                  | Rates of bonus per Rupees 1000/- sum assured |                     |                                 |
|-----------------------|--|---------------------|---------------------------------|
|                       | Whole Life Assurance                         | Endowment Assurance | Anticipated Endowment Assurance |
| LI as on 31.03.2001   | 95   | 77                  | 70                              |
| RPLI as on 31.03.1998 | 60   | 50                  | 50                              |

18 The claims in respect of PLI & RPLI policies have been settled during the year 2002-2003 and are as under :-

**TABLE 11  
CLAIMS SETTLED**

| Details                      | PLI    | RPLI  |
|------------------------------|--------|-------|
| No. of Claims                | 123929 | 8755  |
| Amount Paid (Rs. in million) | 3028.4 | 112.6 |

#### New Initiative

for sales of PLI & RPLI products.

- |  |   |
|--|---|
| <p>(i) A web site has been launched on PLI &amp; RPLI.</p> <p>(ii) A computer lab has been set up at PTC, Mysore for development of software for PLI &amp; RPLI and modification in the existing software.</p> <p>(iii) Aggregate sum assured of all the policies to be effected by a person i.e. limit of insurance has been increased from Rs. 5 Lakh to Rs. 10 Lakh.</p> <p>(iv) The upper age limit for effecting a PLI policy has been increased from 50 years to 55 years.</p> <p>(v) Direct Agency system has been introduced</p> | <p>(vi) PLI &amp; RPLI work has been decentralized to Divisions.</p> <p>(vii) Incentive structure for DOs (PLI) &amp; FOs (PLI) has been revised to reduce lapsation of policies.</p> |
|--|---|

8.19 An Extra Departmental Agents Group Insurance Scheme was introduced with effect from 01.04.1992 and a monthly subscription of Rupees 10/- is deducted from the salary of its beneficiary. As on 31.03.2002 there are 2,52,049 members of the scheme. In the event of death of its beneficiary, an amount of Rupees 10,000/- is paid out of insurance fund in addition to accretion in saving fund along with interest. The balance in scheme is 411.4 million rupees as on 31.03.2002.



## अध्याय 9 वित्तीय प्रबंधन

### परिचय

9.1 डाक विभाग जनता को डाकघरों के एक राष्ट्रव्यापी नेटवर्क द्वारा विभिन्न सेवाएं उपलब्ध कराता है। डाक सुविधाएं प्रदान करने के अतिरिक्त डाकघर भारत सरकार के अन्य मंत्रालयों/विभागों/अन्य संगठनों की ओर से कई अन्य सेवाएं तथा एजेन्सी कार्य भी करते हैं। वर्ष 2002-2003 के दौरान बचत बैंक और बचत-पत्र कार्य के लिए पारिश्रमिक सहित कुल राजस्व अर्जन 40,096.5 मिलियन रुपये था और एजेंसी प्रभार के रूप में अन्य मंत्रालयों/विभाग से प्राप्त राशि 1021 मिलियन (देखें तालिका 13) थी। वर्ष 2002-2003

का सकल कार्यकारी-व्यय पिछले वर्ष के 51,946 मिलियन रुपये के व्यय की तुलना में 54,761.5 मिलियन रुपये (अर्थात् लगभग 5.42% की वृद्धि)। यह वृद्धि मुख्य रूप से महंगाई भत्ता/महंगाई राहत और पेंशनरी प्रभारों के भुगतान कारण हुई। पिछले पांच वर्षों की भांति, इस वर्ष भी विभक्त वित्त मंत्रालय द्वारा निर्धारित सीलिंग के अंदर व्यय को रखने में सफल रहा। ऐसा कड़े बजटीय नियंत्रण और व्यय की सूक्ष्म मानीटरिंग के कारण संभव हुआ। वेतन और पेंशनरी प्रभार वृद्धि के बावजूद विभाग का घाटा पिछले वर्ष के 14,115.1 मिलियन रुपये के घाटे की तुलना में कम रहा जो 13,644 मिलियन रुपये है।

## Chapter 9

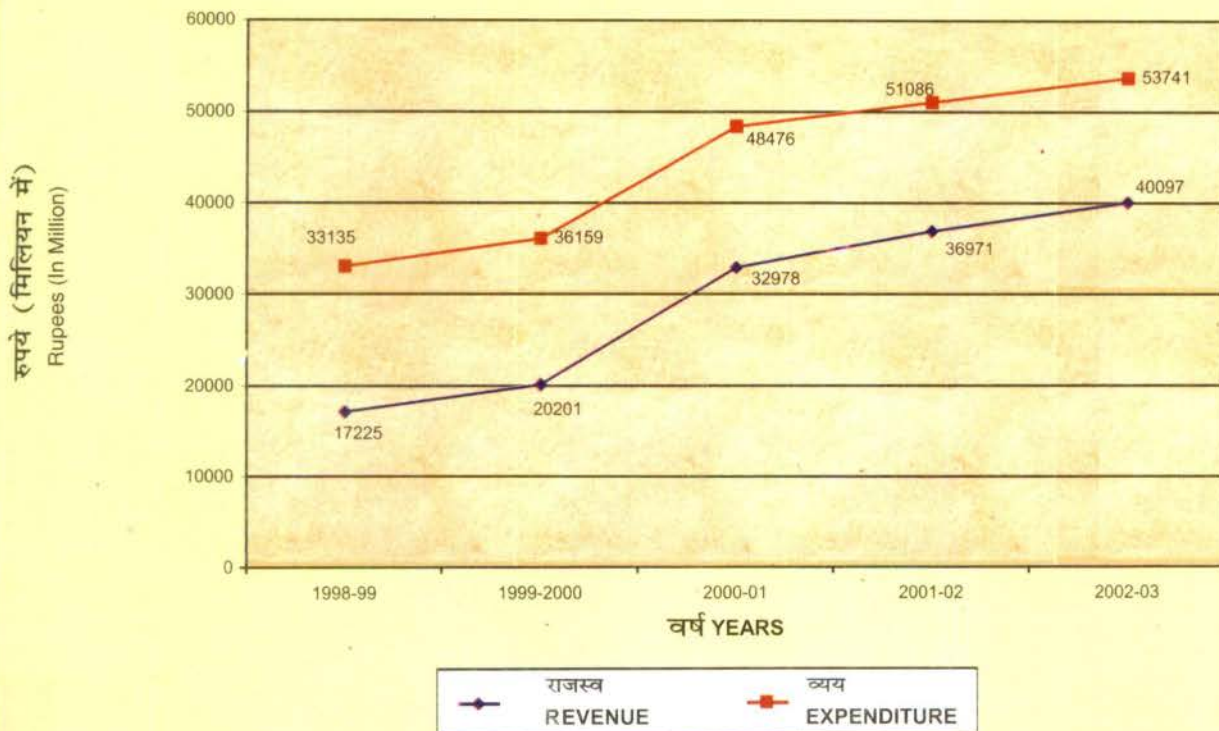
# FINANCIAL MANAGEMENT

### Introduction

1. The Department of Post provides various services to the public through a nation wide network of Post Offices. Besides extending purely postal facilities, Post Offices perform various other services and agency functions on behalf of other Ministries/ Departments of the Government of India/other Organisations. The total revenue earned including remuneration for Saving Bank & Saving Certificates work during the year 2002-2003 was Rs. 40,096.5 million and the amount received from other Ministries/Departments as Agency charges was Rs. 1,021 million (see table 13). Gross working

expenditure for the year 2002-2003 was Rs. 54,761.5 million against the previous year's expenditure of Rs. 51,946 million (i.e. an increase of about 5.42%). The increase was mainly due to payment of Dearness Allowance/Dearness Relief and payment of Pensionary charges. Like last five years, this year also the Department was able to keep the expenditure within the ceiling fixed by the Ministry of Finance through strict budgetary control and close monitoring of expenditure. Inspite of the increase in salaries and Pensionary charges, deficit of the Department at Rs. 13,644 million was lower than previous year's deficit of Rs. 14,115.10 million.

## राजस्व तथा व्यय REVENUE AND EXPENDITURE





तालिका 12  
राजस्व और व्यय  
(वर्ष 2002-03 के लिए)

(रुपये मिलियन में)

| व्योरा                                       | वास्तविक आंकड़े<br>2001-02 | वास्तविक आंकड़े<br>2002-03 | पिछले वर्ष की तुलना में प्रतिशत<br>वृद्धि (+)/प्रतिशत कमी (-) |
|--|----------------------------|----------------------------|---|
| <b>राजस्व</b>                                |                            |                            |   |
| डाक-टिकटों की बिक्री                         | 9,899.1                    | 9,810.4                    | (-)0.90%  |
| नकदी के रूप में प्राप्त डाक-शुल्क            | 8,286.9                    | 10,173.4                   | 22.76%  |
| मनीआर्डर और भारतीय पोस्टल आर्डर आदि पर कमीशन | 2,844.6                    | 3,011.0                    | 5.85%   |
| बचत बैंक/बचत पत्र कार्य के लिए पारिश्रमिक    | 14,967.5                   | 15,770.0                   | 5.36%   |
| * अन्य प्राप्तियां                           | 973.0                      | 1,331.7                    | 36.87%  |
| <b>कुल</b>                                   | <b>36,971.1</b>            | <b>40,096.5</b>            | <b>8.45%</b>  |
| <b>व्यय</b>                                  |                            |                            |   |
| सामान्य प्रशासन                              | 3,082.8                    | 3,204.9                    | 3.96%   |
| प्रचालन                                      | 35,305.6                   | 36,205.3                   | 2.55%   |
| एजेंसी सेवाएं                                | 1,905.4                    | 1,948.3                    | 2.25%   |
| ** अन्य                                      | 11,652.2                   | 13,402.8                   | 15.02%  |
| कुल सकल व्यय                                 | 51,946.0                   | 54,761.5                   | 5.42%   |
| घटाएं-वसूलियां                               | 859.8                      | 1,021.0                    | 18.75%  |
| निवल व्यय                                    | <b>51,086.2</b>            | <b>53,740.5</b>            | <b>5.20%</b>  |
| घाटा (निवल व्यय-राजस्व)                      | <b>14,115.1</b>            | <b>13,644.0</b>            | <b>(-)3.34%</b>   |

\* इसम डाक विभाग द्वारा बिको किए गए पासपाट आवदन फाम, पासपाट शल्क टिकट एव कन्द्रीय भर्ता फोस टिकट के सेवा प्रभार तथा अन्य डाक प्रशासनों आदि से हुई आय शामिल है।

\*\* इसम मजदूरी, कार्यालय व्यय, समयपरि भत्ता, किराया एव कर, व्यावसायिक सवाए, अनुरक्षण, स्टाफ का सविधाए, पशन सबधो प्रभार, आपूर्ति आर सामगो, यात्रिक उपस्कर, अन्य पशासनिक व्यय आदि शामिल ह।

**TABLE 12**  
**REVENUE AND EXPENDITURE**  
**(FOR THE YEAR 2002-2003)**

(Rs. in million)

| Particulars   | Actuals<br>2001-02 | Actuals<br>2002-03 | %age Inc(+)/Dec(-)<br>over previous year. |
|---|--------------------|--------------------|---|
| <b>Revenue</b>  |                    |                    |   |
| Sale of Stamps  | 9,899.1            | 9,810.4            | (-)0.90%                                  |
| Postage Realised in Cash                                    | 8,286.9            | 10,173.4           | 22.76%                                    |
| Commission on Money Orders and<br>Indian Postal Orders etc. | 2,844.6            | 3,011.0            | 5.85%                                     |
| Remuneration for Saving Bank/<br>Saving Certificates Work.  | 14,967.5           | 15,770.0           | 5.36%                                     |
| *Other Receipts   | 973.0              | 1,331.7            | 36.87%                                    |
| <b>Total</b>  | <b>36,971.1</b>    | <b>40,096.5</b>    | <b>8.45%</b>                              |
| <b>Expenditure</b>  |                    |                    |   |
| General Administration                                      | 3,082.8            | 3,205.0            | 3.96%                                     |
| Operation   | 35,305.6           | 36,205.3           | 2.55%                                     |
| Agency Services   | 1,905.4            | 1,948.3            | 2.25%                                     |
| **Others  | 11,652.2           | 13,402.9           | 15.02%                                    |
| Total Gross Expenditure                                     | 51,946.0           | 54,761.5           | 5.42%                                     |
| Less Recoveries   | 859.8              | 1,021.0            | 18.75%                                    |
| <b>Net Expenditure</b>                                      | <b>51,086.2</b>    | <b>53,740.5</b>    | <b>5.20%</b>                              |
| <b>Deficit (Net Expenditure-Revenue)</b>                    | <b>14,115.1</b>    | <b>13,644.0</b>    | <b>(-)3.34%</b>                           |

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

\*\* This includes Wages, Office Expenses, Overtime Allowance, Rent and Taxes, Professional Services, Maintenance, Amenities to Staff, Pension charges, Supplies and Material, Machinery & Equipment & Other Administrative Expenses etc.



**तालिका 13**  
**2001-02 और 2002-03 में एजेंसी सेवाओं पर कार्यकारी व्यय की वसूली**

(मिलियन रुपये)

| क्रम सं. लेखा शीर्ष   | 2001-02<br>के वास्तविक आंकड़े | 2002-03<br>के वास्तविक आंकड़े |
|---|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. सैन्य पेंशन  | 5.1                           | 0.0                           |
| 2. कोयला खानों तथा ईपीएफ/परिवार पेंशन तथा विविध सेवाओं का भुगतान  | 39.7                          | 37.5                          |
| 3. रेलवे पेंशन का भुगतान  | 35.4                          | 187.8                         |
| 4. डाक जीवन बीमा  | 428.6                         | 579.1                         |
| 5. सीमा शुल्क वसूली   | 66.0                          | 34.8                          |
| 6. महिला समृद्धि योजना  | 230.0                         | 0.0                           |
| 7. अंतर्राष्ट्रीय धन अंतरण के खाते पर कमीशन-वेस्टर्न यूनियन स्कीम | 0.0                           | 18.6                          |
| 8. संयुक्त डाक-तारघरों का टेलीग्राफ हिस्सा                        | 27.7                          | 139.0                         |
| 9. *अन्य  | 27.3                          | 24.2                          |
| <b>कुल</b>  | <b>859.8</b>                  | <b>1021.0</b>                 |

\* इसमें दिल्ली पशासन क गर -डाक टिकटा को बिको पर कमीशन, सना डाक सवा लखा आर अन्य सरकारो विभा से वसूलियां और पूंजी के नामे डाला जाने वाला स्थापना का भाग आदि शामिल है।

9.2 विभाग की आय 'वसूलियां' और 'राजस्व' के रूप में होती है। उपर्युक्त तालिका 13 में उल्लिखित 'वसूलियों' की मद विभाग द्वारा अर्जित कमीशन की 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 और बचत बैंक तथा बचत पत्र कार्य के पारिश्रमिक से हुई प्राप्तियों के द्वारा हुई आय है। विभाग की आय खर्च किए गए कार्यकारी व्यय की तुलना में कम है। इसके परिणामस्वरूप घाटे में और वित्त मंत्रालय से मिलने वाली तदनुरूपी वित्तीय सहायता में क्रमशः वृद्धि हुई है। तथापि, घाटे में होने वाली क्रमिक वृद्धि की प्रकृति को विभाग द्वारा शुरू की गई विभिन्न नई सेवाओं के माध्यम से अधिक राजस्व अर्जित करके और वित्त मंत्रालय

द्वारा निर्धारित सीमा के अंदर व्यय को नियंत्रित रखकर रोक् जा सकता है। वर्ष 2002-03 के दौरान विभाग का घाटा 13,644 मिलियन रुपये था जो पिछले वर्ष के 14115.1 मिलियन रुपये के घाटे की तुलना में कम था। कार्यकारी व्यय में वृद्धि के बावजूद, यह राजस्व प्राप्तियों और वसूलियों पर पर्याप्त वृद्धि के कारण था।

9.3 वित्त मंत्रालय द्वारा वर्ष के दौरान 'कार्यकारी-व्यय' और 'पूंजीगत परिव्यय' के लिए उपलब्ध कराई गई निधियों का वर्ष के दौरान समुचित रूप से उपयोग कर लिया गया था। अधिशेष निधि को समय पर वित्त मंत्रालय को अभ्यर्पित कर दिया गया था। यह उल्लेखनीय उपलब्धि प्रभावी बजट नियंत्रण और मासिक आधार पर व्यय की स्थिति पर निगरानी रखने के कारण संभव हो सकी।

**TABLE 13**  
**RECOVERY OF WORKING EXPENSES ON ACCOUNT OF AGENCY**  
**SERVICES IN 2001-02 AND 2002-03**

(Rs. in million)

| Sl. No | Head of Account  | 2001-02<br>Actuals | 2002-03<br>Actuals |
|--------|--|--------------------|--------------------|
| 1.     | Military Pension   | 5.1                | 0.0                |
| 2.     | Payment of Coal Mines and EPF/Family Pension & Misc. Services                | 39.7               | 37.5               |
| 3.     | Payment of Railway Pension   | 35.4               | 187.8              |
| 4.     | Postal Life Insurance  | 428.6              | 579.1              |
| 5.     | Custom Duty Realisation  | 66.0               | 34.8               |
| 6.     | Mahila Samridhi Yojna  | 230.0              | 0.0                |
| 7.     | Commission on A/c. of International Money Transfer –<br>Western Union Scheme | 0.0                | 18.6               |
| 8.     | Telegraph share of Combined Offices  | 27.7               | 139.0              |
| 9.     | *Others  | 27.3               | 24.2               |
|        | <b>Total</b>   | <b>859.8</b>       | <b>1021.0</b>      |

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

9.2 The earnings of the Department are in the form of 'Recoveries' and 'Revenue'. The item 'Recoveries' mentioned in Table 13 represents the amount of commission earned by the Department for Agency Functions done on behalf of other Departments and organisations and 'Revenue' is on account of sale of postal articles, commission on money orders and Indian Postal Orders, receipts from other premium services, remuneration for Saving Bank and Saving Certificates work etc. The earnings of the Department are on the lower side in comparison to the working expenses incurred. This results in gradual increase in deficit and corresponding budgetary support from the Ministry of Finance. However, this trend of gradual increase in deficit has been arrested by generating more revenue through different new services introduced by the

Department and containing the expenditure within the ceiling fixed by the ministry of Finance. During the financial year 2002-03, the deficit of the Department was Rs. 13,644 million, which is lower than previous year's deficit of Rs. 14,115.1 million. This was due to appreciable increase in Revenue Receipt and Recoveries, despite increase in Working Expenses.

9.3 The funds made available by the Ministry of Finance for 'Working Expenses' and 'Capital Outlay' during the year, were appropriately utilized. Surplus funds were surrendered in time to the Ministry of Finance. This appreciable achievement was made possible by effective budgetary control and monitoring the progress of expenditure on monthly basis.



तालिका 14  
2002-2003 के दौरान अभ्यर्पित निधियां तथा बचत

(मिलियन रुपए में)

| व्यय की प्रकृति   | बजट प्राक्कलन   | पुनः अनुमोदित अनुपूरक अनुदान | कुल             | वास्तविक व्यय   | अधिक (+)/ बचत (-) | अभ्यर्पित/ पुनः अनुमोदित राशि | बचत            |
|---|-----------------|------------------------------|-----------------|-----------------|-------------------|-------------------------------|----------------|
| <b>3201</b> कार्यकारी व्यय                              | 52961.10        | 1930.45                      | 54891.55        | 54761.50        | -130.05           | 43.90                         | -86.15         |
| <b>4552</b> पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधान | 18.00           | 0.00                         | 18.00           | 0.00            | -18.00            | 18.00                         | 0.00           |
| <b>कुल</b>  | <b>52979.10</b> | <b>1930.45</b>               | <b>54909.55</b> | <b>54761.50</b> | <b>-148.05</b>    | <b>61.90</b>                  | <b>-86.15</b>  |
| <b>5201</b> पूंजीगत परिव्यय                             | 1153.50         | 29.80                        | 1183.30         | 422.50          | -760.80           | 716.30                        | -44.50         |
| <b>4552</b> पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधान | 132.00          | 0.00                         | 132.00          | 0.00            | -132.00           | 132.00                        | 0.00           |
| <b>कुल</b>  | <b>54264.60</b> | <b>1960.25</b>               | <b>56224.85</b> | <b>55184.00</b> | <b>-1040.85</b>   | <b>910.20</b>                 | <b>-130.65</b> |

#### पूंजीगत परिव्यय

9.4 वर्ष 2002-2003 में नियत परिसम्पत्तियों पर 413.80 मिलियन रुपए का व्यय हुआ जिसमें से 35.02% भूमि और भवनों पर और 62.85% डाक सेवाओं के यांत्रिकीकरण

और आधुनिकीकरण पर और 2.13% मेल मोटर वाहनों और अन्य पर हुआ। वर्ष के अंत में नियत परिसम्पत्तियों पर पूंजीगत मूल्य बढ़कर 11072.50 मिलियन रुपए हो गया। वर्ष के अंत तक निवल प्रगामी नियत परिसम्पत्ति मूल्य 9,338.70 मिलियन रुपए हो गया।

**TABLE 14**  
**FUNDS SURRENDERED AND SAVINGS DURING 2002-03**

(Rs. in million)

| Nature of Expenditure                               | Budget Est.     | Suppl. Grant/ Re-app. | Total           | Actual Expd.    | Excess(+)/ Saving(-) | Amount Surrendered/ Re-app. | Savings        |
|---|-----------------|-----------------------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------|
| 3201 Working Exp                                    | 52961.10        | 1930.45               | 54891.55        | 54761.50        | -130.05              | 43.90                       | -86.15         |
| 4552 Prov. For the Development of North East Region | 18.00           | 0.00                  | 18.00           | 0.00            | -18.00               | 18.00                       | 0.00           |
| <b>Total</b>  | <b>52979.10</b> | <b>1930.45</b>        | <b>54909.55</b> | <b>54761.50</b> | <b>-148.05</b>       | <b>61.90</b>                | <b>-86.15</b>  |
| 5201 Capital Exp.                                   | 1153.50         | 29.80                 | 1183.30         | 422.50          | -760.80              | 716.30                      | -44.50         |
| 4552 Prov. For the Development of North East Region | 132.00          | 0.00                  | 132.00          | 0.00            | -132.00              | 132.00                      | 0.00           |
| <b>Total</b>  | <b>54264.60</b> | <b>1960.25</b>        | <b>56224.85</b> | <b>55184.00</b> | <b>-1040.85</b>      | <b>910.20</b>               | <b>-130.65</b> |

#### Capital Outlay

9.4 The expenditure on fixed asset in the year 2002-03 was Rs. 413.80 million, of which 35.02% was on Land and Buildings, 62.85% on Mechanization and

Modernisation of Postal Services, and 2.13% on Mail Motor Vehicle and others. The value of Gross Capital on fixed assets rose to Rs. 11,072.50 million at the end of the year. The net progressive fixed asset value upto the end of the year was Rs. 9,338.70 million.



तालिका 15  
सेवाओं की लागत

(रुपयों में)

| क्र.सं. | सेवा का नाम                             | 2000-01 (वास्तविक) |               | 2002-03 (प्रायोजना) |               |
|---------|---|--------------------|---------------|---------------------|---------------|
|         |   | औसत<br>लागत        | औसत<br>राजस्व | औसत<br>लागत         | औसत<br>राजस्व |
| 1.      | पोस्टकार्ड                              | 5.99               | 0.25          | 7.20                | 0.50          |
| 2.      | मुद्रित पोस्टकार्ड                      | 6.00               | 2.00          | 7.23                | 5.50          |
| 3.      | प्रतियोगिता पोस्टकार्ड                  | 4.22               | 4.00          | 5.05                | 9.17          |
| 4.      | पत्र कार्ड (अंतर्देशीय पत्र)            | 6.00               | 2.00          | 7.20                | 2.42          |
| 5.      | पत्र                                    | 6.70               | 4.99          | 7.87                | 8.80          |
| 6.      | पंजीकृत समाचार पत्र -एकल                | 7.51               | 0.23          | 8.91                | 0.37          |
| 7.      | पंजीकृत समाचार पत्र - बंडल              | 12.80              | 0.48          | 15.25               | 0.85          |
| 8.      | बुक पोस्ट -बुक, पैटर्न एवं सैम्पल पैकेट | 7.52               | 5.11          | 8.91                | 7.60          |
| 9.      | बुक पोस्ट - मुद्रित पुस्तकें            | 11.59              | 2.29          | 13.80               | 3.36          |
| 10.     | बुक पोस्ट - अन्य पत्रिकाएं              | 10.43              | 4.27          | 12.41               | 7.57          |
| 11.     | पावती                                   | 5.53               | 2.00          | 6.46                | 3.00          |
| 12.     | पार्सल                                  | 51.36              | 43.72         | 58.92               | 55.55         |
| 13.     | पंजीकरण                                 | 30.29              | 14.00         | 35.93               | 17.00         |
| 14.     | स्पीड पोस्ट                             | 39.63              | 40.09         | 39.50               | 37.17         |
| 15.     | मूल्यदेय डाक                            | 20.56              | 3.99          | 22.98               | 4.11          |
| 16.     | बीमा                                    | 40.24              | 66.00         | 45.93               | 65.97         |
| 17.     | मनीआर्डर                                | 47.90              | 20.90         | 53.99               | 24.38         |
| 18.     | तार मनीआर्डर                            | 61.11              | 22.90         | 68.35               | 26.71         |
| 19.     | भारतीय पोस्टल आर्डर                     | 18.67              | 1.33          | 19.55               | 1.56          |
| 20.     | विदेश डाक                               | 27.47              | 30.64         | 20.63               | 23.88         |

**Table 15**  
**COST OF SERVICES**

(In Rs.)

| Sl. No. | Name of Service                   | 2000-01 (Actual) |                 | 2002-03 (Projection) |                 |
|---------|-----------------------------------|------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
|         |                                   | Average Cost     | Average Revenue | Average Cost         | Average Revenue |
| 1       | Postcard                          | 5.99             | 0.25            | 7.20                 | 0.50            |
| 2       | Printed Postcard                  | 6.00             | 2.00            | 7.23                 | 5.50            |
| 3       | Competition Postcard              | 4.22             | 4.00            | 5.05                 | 9.17            |
| 4       | Letter Card (Inland Letter)       | 6.00             | 2.00            | 7.20                 | 2.42            |
| 5       | Letter                            | 6.70             | 4.99            | 7.87                 | 8.80            |
| 6       | Regd. Newspaper-Single            | 7.51             | 0.23            | 8.91                 | 0.37            |
| 7       | Regd. Newspaper-Bundle            | 12.80            | 0.48            | 15.25                | 0.85            |
| 8       | Book Post-Book, Pattern & S.Pkts. | 7.52             | 5.11            | 8.91                 | 7.60            |
| 9       | Book Post-Printed Books           | 11.59            | 2.29            | 13.80                | 3.36            |
| 10      | Book Post-Other Periodicals       | 10.43            | 4.27            | 12.41                | 7.57            |
| 11      | Acknowledgement                   | 5.53             | 2.00            | 6.46                 | 3.00            |
| 12      | Parcel                            | 51.36            | 43.72           | 58.92                | 55.55           |
| 13      | Registration                      | 30.29            | 14.00           | 35.93                | 17.00           |
| 14      | Speed Post                        | 39.63            | 40.09           | 39.50                | 37.17           |
| 15      | Value Payable Post                | 20.56            | 3.99            | 22.98                | 4.11            |
| 16      | Insurance                         | 40.24            | 66.00           | 45.93                | 65.97           |
| 17      | Money Order                       | 47.90            | 20.90           | 53.99                | 24.38           |
| 18      | Telegraphic Money Order           | 61.11            | 22.90           | 68.35                | 26.71           |
| 19      | Indian Postal Order               | 18.67            | 1.33            | 19.55                | 1.56            |
| 20      | Foreign Mail                      | 27.47            | 30.64           | 20.63                | 23.88           |



## अध्याय 10

### मानव संसाधन विकास

10.1 किसी भी संगठन की शक्ति उससे जुड़े व्यक्तियों में निहित होती है। कर्मचारियों की गुणवत्ता ही किसी संगठन को प्रतिस्पर्धात्मक परिवेश में प्रगति की राह पर ले जाती है। इस 2,62,752 नियमित कर्मचारियों की जनशक्ति वाले विभाग के पास सुविकसित आधारभूत प्रशिक्षण ढांचा उपलब्ध है। यह विभाग मानव संसाधन विकास पर निरंतर सर्वाधिक ध्यान देता है जिसे डाक प्रचालनों में प्रौद्योगिकी के समावेश के कारण हाल के वर्षों में और अधिक प्रोत्साहन दिया गया है। इसने प्रबंधक एवं प्रचालक 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

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

- गाजियाबाद पोस्टल स्टाफ कालेज, भारत
- दरभंगा, मदुरै, मैसूर, सहारनपुर और वडोदरा स्थित क्षेत्रीय डाक प्रशिक्षण केन्द्र
- सर्किल/क्षेत्रीय मुख्यालय में कार्य-स्थल पर कम्प्यूटर प्रशिक्षण केन्द्र

#### पोस्टल स्टाफ कालेज

10.3 पोस्टल स्टाफ कालेज, भारत 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। यह कालेज सेवाओं की प्रबंधन दक्षता में सुधार लाने के लिए इन क्षेत्रों में अनुसंधान करने के साथ-साथ उसका प्रसार करता है। यह कालेज पोस्टल डाटा बैंक और डाक्यूमेंटेशन केन्द्र का भी प्रचालन कर रहा है।

10.4 यह कालेज यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन (यू.पी.यू.), एशियन पैसिफिक पोस्टल कालेज, बैंकाक के परामर्श पर तथा दक्षिण देशों के साथ 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।

10.5 समीक्षाधीन अवधि के दौरान, कालेज ने 8 प्रवेश (इंडक्शन) तथा 15 सेवाकालीन पाठ्यक्रम आयोजित किए जिनमें 426 अधिकारियों ने भाग लिया। इसमें अन्य विभागों जैसे भारतीय सीमा शुल्क तथा केन्द्रीय उत्पाद शुल्क, भारतीय सांख्यिकीय सेवा (आई एस एस) के 48 अधिकारी भी शामिल हैं। इसके अतिरिक्त इस अवधि के दौरान डाक विभाग के 198 अधिकारियों को कम्प्यूटर का प्रशिक्षण भी प्रदान किया गया।

#### विदेशों में प्रशिक्षित किए भारतीय डाक सेवा के अधिकारी

10.6 सात भारतीय डाक अधिकारियों ने एशियन पैसिफिक पोस्टल कालेज, बैंकाक में प्रशिक्षण प्राप्त किया।

#### विदेशी भागीदारों के लिए प्रशिक्षण

10.7 29.07.2002 से 02.08.2002 तक पोस्टल स्टाफ कालेज भारत द्वारा एक दक्षिण कोर्स आयोजित किया गया। जिसमें बंगलादेश, नेपाल, भूटान, मालदीव, श्रीलंका प्रत्येक में से दो अधिकारियों तथा भारत के छह अधिकारियों ने भाग लिया।

10.8 पोस्टल स्टाफ कालेज भारत में 20.01.2003 से

## Chapter 10

# HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

10.1 The strength of an organization lies in its people. It is the quality of people who give the organisation its cutting edge in a competitive environment. The Department with a manpower of 2,62,752 regular employees has a well-developed training infrastructure. Priority has been accorded 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, operatives and other functionaries for continually upgrading skills and professional competence.

### Training Infrastructure

10.2 The training infrastructure of the Department consists of:

- Postal Staff College India at Ghaziabad;
- Regional Postal Training Centres at Darbhanga, Madurai, Mysore, Saharanpur and Vadodara;
- Workplace Computer Training centres at Circle/Regional Headquarters.

### Postal Staff College

10.3 The Postal Staff College, India 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 customer's needs. The College also undertakes and promotes research in the sphere of improving the efficiency and management of postal services. It also operates a Postal Data Bank and Documentation Center.

10.4 In addition, the College also organizes workshops on different aspects of postal services at the behest of the Universal Postal Union (UPU), Asian Pacific Postal College, Bangkok and under an agreement with SAARC countries for the benefit of officers belonging to foreign postal administrations.

10.5 During the period under review, the College conducted 8 Induction and 15 in-service training programmes, in which 426 officers participated. This includes 48 officers from other departments viz. Indian Customs & Central Excise, Indian Statistical Service (ISS) Officers. Besides, 198 officers from Department of Posts were imparted training in computers during the period.

### Indian Postal Service Officers Trained Abroad

10.6 Seven Indian Postal Officers were trained at the Asian Pacific Postal College, Bangkok.

### Training for Foreign Participants

10.7 SAARC course was organised by Postal Staff College, India from 29.7.2002 to 2.8.2002 with participation of two officers each from Bangladesh, Nepal, Bhutan, Maldives, Sri Lanka and six officers from India.

10.8 An International Executive Development



31.01.2003 तक एक अंतर्राष्ट्रीय कार्यपालक विकास कार्यक्रम (ई डी पी) भी आयोजित किया गया ।

### क्षेत्रीय डाक प्रशिक्षण केन्द्र

10.9 क्षेत्रीय डाक प्रशिक्षण केन्द्रों के मुख्य उद्देश्य हैं :

- डाक अधिकारियों के निरीक्षकों और डाक सहायकों एवं छंटाई सहायकों को प्रवेश प्रशिक्षण प्रदान करना ;
- डाक एवं छंटाई सहायकों , पर्यवेक्षकों , निरीक्षकों, सहायक अधीक्षक डाकघर, पोस्टमास्टरों आदि को सेवाकालीन और पुनश्चर्या प्रशिक्षण प्रदान करना; तथा
- विभाग की आवश्यकताओं के अनुरूप कर्मचारियों को कम्प्यूटर हार्डवेयर तथा उचित साफ्टवेयर प्रणालियों को समझने, उनका प्रचालन करने के लिए अपेक्षित दक्षता और जानकारी प्रदान करना ।

10.10 2002-2003 के दौरान, पांच क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्रों द्वारा कुल 11346 कर्मचारियों को सेवाकालीन और प्रवेश प्रशिक्षण प्रदान किया गया ।

### कार्य-स्थल पर कम्प्यूटर प्रशिक्षण सुविधाएं

10.11 पोस्टल स्टाफ कालेज भारत तथा पांच डाक प्रशिक्षण केन्द्रों के अलावा सर्किलों/क्षेत्रों के मुख्यालयों में 33 कार्य-स्थल कम्प्यूटर प्रशिक्षण केन्द्र (डब्ल्यू सी टी सी) कार्य कर रहे हैं । ये डब्ल्यू सी टी सी बुनियादी कम्प्यूटर दक्षता में प्रशिक्षण प्रदान करने के साथ हमारे अनुप्रयोग साफ्टवेयर जैसे मेघदूत 98, संचय पोस्ट, वी 2 एस बी सी ओ, वी एस ए टी, सी ए एम पी (सी आर सी) आदि का रखरखाव भी करते हैं , इनका उद्देश्य अधिक से अधिक कर्मचारियों को उनके कार्य-स्थल के निकट ही कम्प्यूटर प्रशिक्षण देना है ।

10.12 वर्ष 2002-2003 के दौरान पांच क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्रों और 33 डब्ल्यू सी टी सी द्वारा कुल 24785 कर्मचारियों को कम्प्यूटर प्रशिक्षण दिया गया ।

Programme (EDP) was also organised from 20.1.2003 to 31.1.2003 at Postal Staff College, India.

### **Regional Postal Training Centres**

10.9 The main objectives of the Regional Postal Training Centres are: -

- To impart induction training to Inspectors of Posts, Postal Assistants and Sorting Assistants.
- To impart in-service and refresher training to Postal and Sorting Assistants, Supervisors, Inspectors, ASPOs, Postmasters, etc; and
- To impart the skills and knowledge required for understanding and operating computer hardware and software systems relevant to the needs of the Department.

10.10 A total number of 11,346 officials were imparted in-service and induction training during 2002-2003 by the five Regional Training Centres.

### **Workplace Computer Training Facilities**

10.11 33 Workplace Computer Training Centres (WCTCs) are functioning at the Headquarters of Circles/ Regions in addition to those at Postal Staff College India and five Postal Training Centres. These WCTCs take care of imparting training in basic computer skills and application software like Meghdoot 98, Sanchay Post, V2 SBCO, VSAT, CAMP(CRC) etc. with the objective of imparting training to staff near their workplace.

10.12 A total number of 24,785 officials were imparted computer training during 2002-2003 by the five Regional Postal Training Centres & 33 WCTCs.



## अध्याय 11

### सतर्कता कार्यकलाप

11.1 डाक विभाग में सत्यनिष्ठा और कार्यकुशलता बनाए रखने के उद्देश्य से सचिव, डाक विभाग की अध्यक्षता में एक पूर्ण विकसित सतर्कता स्थापना है। सचिव, डाक विभाग की सहायता के लिए उप महानिदेशक (सतर्कता) हैं जो कि विभाग के मुख्य सतर्कता अधिकारी हैं। मुख्य सतर्कता अधिकारी सतर्कता संबंधी मामलों में सचिव के विशेष सहायक के रूप में कार्य करते हैं और डाक विभाग तथा मुख्य सतर्कता आयोग के बीच कड़ी का काम करते हैं। मुख्य सतर्कता अधिकारी की सहायता के लिए मुख्यालय में निदेशक (सतर्कता), तीन सहायक महानिदेशक और एक डेस्क अधिकारी हैं।

11.2 सर्किल, क्षेत्रीय और डिवीजनल स्तर पर सतर्कता संबंधी कार्य इनके प्रमुख यानि प्रधान मुख्य पोस्टमास्टर जनरल, मुख्य पोस्टमास्टर जनरल, क्षेत्रीय पोस्टमास्टर जनरल और डिवीजनल अध्यक्ष द्वारा अपने समग्र कार्यों और उत्तरदायित्वों के ही एक भाग के रूप में किए जाते हैं।

11.3 मुख्य सतर्कता अधिकारी सतर्कता मामलों को देखने के अलावा निवारक सतर्कता के एक भाग के रूप में संवेदनशील स्थानों का नियमित और अचानक निरीक्षण करने, ऐसी कार्यविधियों की समीक्षा करने और उन्हें दोषरहित बनाने के लिए भी जिम्मेदार हैं जिनमें भ्रष्टाचार या कदाचार की आशंका हो। वे विभाग और इसके फील्ड कार्यालयों में भ्रष्टाचार और दूसरे प्रकार के अनाचारों की रोकथाम, इनका पता लगाने और दण्ड देने के लिए भी उत्तरदायी हैं।

11.4 विभिन्न स्तरों पर केन्द्रीय अन्वेषण ब्यूरो (सीबीआई) के साथ समय-समय पर बैठकें होती हैं और सी बी आई के साथ परामर्श करके संदेहास्पद अधिकारियों की सूची तैयार की जाती है। इस सूची में शामिल अधिकारियों पर नजर रखी जाती है। संदेहास्पद निष्ठा वाले राजपत्रित अधिकारियों की एक सूची भी तैयार की जाती है।

11.5 महत्वपूर्ण मामलों में निदेशालय के अधिकारियों द्वारा जांच की जाती है और जहां आवश्यक हो मामलों की सूचना पुलिस/सी बी आई को भी दी जाती है।

11.6 राजस्व की चोरी का पता लगाने के लिए केन्द्रीय सतर्कता दल द्वारा जांच की जाती है। कदाचार और राजस्व की चोरी रोकने के लिए आवश्यक उपयुक्त कार्यवाही की जाती है। वर्ष के दौरान सतर्कता कार्यकलाप (सम्बद्ध एवं अधीनस्थ कार्यालय सहित) इस प्रकार रहे:-

- (i) 5 अधिकारियों और 852 अन्य कर्मचारियों को बड़ा दण्ड और 20 अधिकारियों और 8146 अन्य कर्मचारियों को छोटा दण्ड दिया गया।
- (ii) 32 रिपोर्टों की जांच हुई और उन्हें केन्द्रीय सतर्कता आयोग (सी बी आई से अन्यथा) को भेजा गया। केन्द्रीय सतर्कता आयोग से परामर्श लेने के लिए 4 सी बी आई रिपोर्ट भी भेजी गईं।

## Chapter 11

# VIGILANCE ACTIVITIES

11.1 The Department of Posts has a full-fledged vigilance set up at its headquarters at New Delhi headed by the Secretary, Department of Posts for maintenance of integrity and efficiency in the Department. He is assisted by the Deputy Director General (Vigilance) who is the Chief Vigilance Officer (CVO) of the Department. The CVO acts as the Special Assistant to the Secretary in all matters pertaining to vigilance and provides a link between the Department of Posts and the Chief Vigilance Commission (CVC). The CVO is assisted by a Director (Vigilance), three Assistant Directors General and one Desk Officer at the Headquarter.

11.2 At the Circle, Regional and Divisional levels, vigilance related functions are discharged by heads of these formations, viz. Principal Chief Postmaster General/ Chief Postmaster General, Regional Postmaster General and Divisional Heads, as part of their overall duties and responsibilities.

11.3 Besides, dealing with vigilance cases, as a part of preventive vigilance the CVO arranges regular and surprise inspections of sensitive areas, review and streamlining of procedures which appear to afford scope for corruption or misconduct, initiate measures for prevention, detection of corruption and other

malpractices in the Department and its field offices.

11.4 Periodical meetings with the CBI at various levels are held and Agreed Lists of suspected officers drawn up in consultation with CBI. Close watch is kept on the listed officers. List of Officers of doubtful integrity is also prepared.

11.5 Investigations by deputing officers from the Directorate are carried out in important cases and are also reported to Police/CBI, where necessary.

11.6 Surprise visits are carried out in offices through Central Checking Squad to detect leakage of revenue. Appropriate action is taken to prevent malpractices and leakage of revenue. Vigilance activities during the year (including attached and subordinate office) were as follows: -

- (i). 5 officers and 852 other staff were awarded major penalty while 20 officers and 8146 other staff were awarded minor penalty.
- (ii). 32 reports were examined and sent to CVC (other than CBI cases) and 4 CBI reports were referred to CVC for advice.



## अध्याय 12

### महिलाओं से संबंधित मुद्दे

12.1 डाक विभाग में कुल 2,62,752 पूर्णकालिक विभागीय कर्मचारी हैं जिनमें 31,357 महिला कर्मचारी सम्मिलित हैं। विभाग में महिलाएं प्रचालक से लेकर नीति और निर्णय लेने के स्तरों पर कार्यरत हैं। वे सभी दायित्वों का समान रूप से निर्वहन करती हैं, चाहे यह कार्यालय में बैठकर हो या इसके बाहर का काम। इसमें शहरी और ग्रामीण दोनों क्षेत्रों में पत्रों का घर-घर जाकर वितरण करने जैसा डाकिए का श्रमसाध्य कार्य भी शामिल है।

12.2 लैंगिक समानता, समता और महिलाओं के अधिकारों के संरक्षण का सिद्धांत डाक विभाग के लिए अत्यन्त महत्वपूर्ण विषय रहे हैं। उनकी आवश्यकताओं के प्रति संवेदनशील बनने और उन्नतिशील एवं सहायक परिवेश सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास किए जा रहे हैं। इससे वे अपने घर और कार्यालय की जिम्मेदारियों में संतुलन रखने में सक्षम हो पाएंगी। इसमें महिला कर्मचारियों के लिए अलग से आराम कक्षों और मनोविनोद कक्षों की व्यवस्था करना और जहां संभव हो, शिशुसदनों की व्यवस्था करना सम्मिलित है। कार्मिक नीतियां महिलाओं के प्रति संवेदनशील हैं। इनके अन्तर्गत विभिन्न विषयों, इनमें महिला कर्मचारियों को अपने पतियों के तैनाती-स्थानों में यथासंभव तैनात करना और उनकी बारी आने पर बिना किसी भेदभाव के पदोन्नत करना, शामिल है। यह सब करते हुए सरकारी मार्गनिर्देशों का सख्ती से अनुपालन किया जाता है। विभाग में महिलाएं किसी भी पद के लिए अपने समकक्ष पुरुषों से समान हैसियत से प्रतिस्पर्धा करती हैं। इसके परिणामस्वरूप समीक्षाधीन अवधि के दौरान वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड स्तर पर निदेशालय में 9 पदों और फील्ड में 19 पदों पर महिलाओं को काम करने का अवसर मिल पाया है। वस्तुतः, 22 में से 9 सर्किलों के महिला अधिकारी प्रधान हैं। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान विभाग में आजादी के बाद पहली बार सचिव के पद पर महिला नियुक्त हुई।

12.3 मानव संसाधन विकास वह क्षेत्र है, जिस पर विभाग अधिक से अधिक ध्यान दे रहा है। इसी दृष्टि से प्रौद्योगिकी का समावेश करके विभाग के विशाल नेटवर्क की क्षमता समुन्नत करने और नई मूल्यवर्धित सेवाओं को प्रयोग में लाने के लिए प्रयास किए जा रहे हैं। इन पहलों में महिला कर्मचारी महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही हैं जिसके लिए उन्हें नामोद्दिष्ट प्रशिक्षण संस्थानों, पोस्टल स्टॉफ कालेज ऑफ इंडिया, गाजियाबाद और सर्किलों के कार्य-स्थल प्रशिक्षण केन्द्रों में प्रशिक्षण दिया जा रहा है। महिला कर्मचारियों की जरूरतों को पूरा करने के लिए इन प्रशिक्षण केन्द्रों में विशेष सुविधाएं प्रदान की जा रही हैं।

12.4 डाक विभाग महिला कर्मचारियों को विभाग द्वारा आयोजित कार्य से इतर सभी प्रकार के कार्यकलापों में स्वेच्छा से भाग लेने के लिए सक्रियता से उत्साहित करता है, फिर वह चाहे संस्कृति का क्षेत्र हो या खेलों का। विभाग विभिन्न सर्किलों में विभिन्न प्रकार की खेल स्पर्धाओं और सांस्कृतिक कार्यक्रमों का हर वर्ष आयोजन करता है। यहां तक कि विभाग वर्ष की सर्वश्रेष्ठ महिला खिलाड़ी के लिए विशेष पुरस्कार भी प्रदान करता है।

12.5 विभाग ने कार्यस्थल में यौन उत्पीड़न की रोकथाम करने के लिए उच्चतम न्यायालय के मार्गदर्शी सिद्धांतों का अनुपालन किया है। महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम करने के लिए निदेशालय में एक समिति गठित की गई है। इसमें चार सदस्य हैं। इसकी अध्यक्षता उप महानिदेशक रैंक की एक महिला अधिकारी कर रही हैं। फील्ड में भी डिवीजन स्तर पर समान प्रकार की संस्थाओं की स्थापना की गई है। विभाग सदा राष्ट्रीय महिला आयोग के सम्पर्क में रहता है। इसने फरवरी, 2003 को आयोजित “सिविल सेव: महिलाएं” पर राष्ट्रीय विचार-विमर्श में भी भाग लिया।

## Chapter 12

# GENDER ISSUES

12.1 The Department of Posts has 2,62,752 full time departmental employees, which includes 31,357 women employees. Women hold positions at all levels in the Department ranging from operative to policy and decision making levels. They partake equally in all responsibilities be it office based or outdoor, including the arduous task of postmen for undertaking door-to-door delivery of letters both in urban and rural areas.

12.2 The principles of gender equality, equity and protection of the rights of women are a matter of prime concern of the Department of Posts. Every effort is being made to be sensitive to their needs and ensure a thriving and supportive environment, which will enable them to balance their responsibilities at work with those at home. This including providing separate rest rooms and recreation rooms for women employees and providing crèche facilities where possible. Personnel policies that are gender sensitive also ensure strict compliance with Govt. guidelines on various issues, including posting of the women employees along with their husbands in the same place, as far as possible, and grant of promotions in their due turn, without any discrimination. Women compete on equal terms with their mail counterparts for any post in the Department. This has resulted in women holding 9 posts at the level of SAG and above during the period under report at the Directorate level and 19 in the field. In fact, 9 out of 22 circles were headed by women officers. During the year under report, the Department also had a lady as its Secretary for the first time since independence.

12.3 Human Resource Development is an area of increasing focus in the Department as efforts are being made to upgrade the capacity of the Department's vast network through induction of technology, and to introduce new value added services. Women employees play an important part in these initiatives for which they are being provided training in the designated training institutes, Postal Staff College of India, Ghaziabad and in the Workplace Training Centres in Circles. Special facilities are being provided in these training centres to cater to the needs of women employees.

12.4 The Department of Posts actively encourages its women employees to freely participate in all extracurricular activities organised by the Department, be it in the field of culture or sports. Each year the Department hold various sports meets and a cultural meet in different circles. The Department even offers a special award for the best female sports person of the year.

12.5 The Department has complied with the Supreme Court guidelines for prevention of sexual harassment in the workplace. A Committee for prevention of Sexual Harassment of Women has been set up in the Directorate with four members and it is headed by a lady officer of the rank of Dy. Director General. Similar bodies have been set up at every level up to the Division level in the field. The Department maintains continuous interaction with the National Commission for Women. It also participated in the National Consultation on Women in Civil Services held in February, 2003.



## अध्याय 13

### अन्य कार्यकलाप

#### कर्मचारी संबंध

13.1 लगभग 2.62 लाख कर्मचारियों और तीन लाख से ज्यादा ग्रामीण डाक सेवकों वाले डाक विभाग में विवादमुक्त औद्योगिक संबंधों को बनाए रखते हुए संगठनात्मक दक्षता के उन्नत स्तर को पाने के चरम ध्येय को सबसे अधिक प्राथमिकता दी गई है। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान, विभाग का यह प्रयास रहा है कि कर्मचारियों के फेडरेशनों और यूनियनों/एसोसिएशनों के साथ सद्भावपूर्ण और सार्थक संबंध बनाए रखे जाएं।

13.2 सचिव (डाक) ने कर्मचारियों की विभिन्न समस्याओं पर चर्चा के लिए तीनों फेडरेशनों नामतः फेडरेशन ऑफ नेशनल पोस्टल ऑर्गनाइजेशन (एफएनपीओ), नेशनल फेडरेशन ऑफ पोस्टल एम्पलाइज (एनएफपीई) तथा भारतीय पोस्टल एम्पलाइज फेडरेशन (बीपीईएफ) और उनके संबंधित संगठनों के साथ सावधिक बैठकें आयोजित कीं। सचिव (डाक) ने ऑल इंडिया एसोसिएशन ऑफ इन्स्पेक्टर्स तथा एसपीओ के साथ भी बैठक की।

13.3 सदस्य प्रचालन की अध्यक्षता में तीनों पोस्टल यूनियनों के साथ डाक विभाग के प्री-मेलिंग कार्यों के निजीकरण से संबंधित मुद्दों तथा कर्मचारियों व उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं को प्रभावित करने वाले विभिन्न मुद्दों पर चर्चा की गई जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ व्यय सुधार कमीशन द्वारा की गई सिफारिशों के कार्यान्वयन, स्टाफ में कटौती करने, ठेके पर काम लेने, पोस्टल एजेंसी स्कीमों को लाइसेंसीकृत करने आदि पर भी विचार किया गया। सदस्य प्रचालन ने लोक सभा में 2002 के बिल संख्या 47 के बतौर प्रस्तुत भारतीय डाकघर अधिनियम 1898 में किए संशोधनों के मामले पर विभाग के दृष्टिकोण को भी स्पष्ट किया। सदस्य आई एंड एफ एस ने ऑल इंडिया आर एम एस तथा एम एम एस कर्मचारी यूनियन, मेल गार्ड तथा ग्रुप 'घ' द्वारा दिए गए एक आंदोलन के नोटिस के संबंध में उनके साथ एक विशेष बैठक आयोजित की जिसमें उनके द्वारा उठाए गए मुद्दों पर विचार-विमर्श किया गया, तदनुसार यूनियन ने अपना

आंदोलन स्थगित कर दिया। बाद में सदस्य कार्मिक ने आल इंडिया पोस्टल इम्पलाइज यूनियन ग्रुप 'ग' के साथ एक बैठक बुलाई जिसमें उनसे संबंधित मुद्दों पर विचार किया गया। उप महानिदेशक (पी ए एफ) ने भी आल इंडिया पोस्टल अकाउंट्स इम्पलाइज यूनियन के साथ एक बैठक आयोजित की जिसमें उनकी समस्याओं तथा शिकायतों पर विचार/जांच की गई।

13.4 मुख्यालय, सर्किल, क्षेत्रीय तथा डिवीजनल स्तर पर अपनी शिकायतों के निवारण के लिए फेडरेशनों/यूनियनों को औपचारिक तथा साथ में अनौपचारिक बैठकें करने के पर्याप्त अवसर प्रदान किए जाते हैं। इसके अलावा विभागीय परिषद (जे सी एम) का पुनर्गठन कर्मचारियों की शिकायतों के निवारण में सुधार लाने की दिशा में एक और प्रयास है।

13.5 सरकारी कामकाज में अधिक खुलापन सुनिश्चित करने के उद्देश्य से विभाग में किए गए नए कार्यों से मुख्यालय, सर्किल, क्षेत्रीय तथा डिवीजनल स्तर पर कर्मचारी पक्ष के प्रतिनिधियों को अवगत कराने के लिए मंत्री/वरिष्ठ प्रबंधकों के साथ आवधिक बैठकें व विशेष बैठकें आयोजित की जाती हैं।

#### कर्मचारी कल्याण

13.6 डाक सेवा कर्मचारी कल्याण बोर्ड का उद्देश्य विभाग के कर्मचारियों के लिए कल्याण, खेलकूद और सांस्कृतिक कार्यकलापों को आयोजित करना, बढ़ावा देना और विकसित करना है। बोर्ड को इसके लिए भारत की समेकित निधि से सहायता अनुदान प्राप्त होता है। अधीनस्थ संघटकों द्वारा आयोजित सांस्कृतिक कार्यकलापों तथा खेलकूद के माध्यम से धन प्राप्त होता है और कर्मचारियों द्वारा स्वैच्छिक अंशदान भी दिया जाता है।

13.7 कल्याण बोर्ड के कोषों का उपयोग खेलकूद, मनोरंजन क्लबों, बीमारी, मृत्यु तथा प्राकृतिक आपदाओं में



## Chapter 13

# OTHER ACTIVITIES

### Staff Relation

13.1 With an establishment of about 2.62 Lakh employees and over three lakhs Gramin Dak Sewaks, maintenance of conflict free industrial relations with the ultimate objective of achieving higher level of organizational efficiency receives top priority in the Department. During the year under review, the Department endeavored to maintain harmonious and meaningful relations with the Federations and Unions/Associations.

13.2 Periodical meetings were granted by Secretary Posts to all the three Federations namely National Postal Organisations (FNPO), National Federation of Postal Employees (NFPE) and Bhartiya Postal Employees Federation (BPEF) and their affiliates to discuss various staff problems. A meeting with the All India Association of Inspectors & ASPOs was also held with Secretary Posts.

13.3 A meeting was held under the Chairmanship of Member Operations with the three postal unions on the issue of privatization of pre-mailing work by the Department of Posts and to discuss various issues affecting the staff and services raised by them. inter-alia including implementation of recommendations of Expenditure Reforms Commission, downsizing, contractualisation, License Postal Agency Scheme, etc. Member Operations also clarified the Department's stand in the matter of amendments to the Indian Post Office Act, 1898, in the form of Bill No. 47 of 2002 introduced in the Lok Sabha. Special meeting was granted by Member I&FS to the All India RMS & MMS Employees Union, Mail Guards & Group 'D' to discuss the issue raised by them in their notice for an

agitational programme accordingly, the Union deferred their agitation. Subsequently Member Personnel granted a meeting with All India Postal Employees Union Group 'C' to discuss the issues concerning them. Periodical meeting of All India Postal Accounts Employees Association was also granted by Deputy Director General (PAF) to consider/examine their problems and grievances.

13.4 The Federations/Unions have enough opportunities in the form of formal as well as informal meetings to redress their grievances at the Headquarter, Circle, Regional and Divisional level. Further, the reconstitution of the Departmental Council (JCM) is another step towards betterment of the employees grievance redressal machinery.

13.5 With a view to ensuring greater openness in government functioning, the staff representatives are kept apprised of new developments in the Department at the Headquarter, Circles, Regional and Divisional level in periodical meetings and special meetings with Minister/Sr. Management.

### Staff Welfare

13.6 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 Fund of India. Voluntary contributions from the staff and collections through sports and cultural activities are also arranged by the subordinate formations.

13.7 The funds of the Welfare Board are utilised for activities like sports, recreation clubs, financial assistance



वित्तीय सहायता प्रदान करने, शैक्षणिक छात्रवृत्ति, पर्यटन यात्राओं के लिए सबसिडी, विकलांग कर्मचारियों तथा उनके बच्चों की सहायता करने, व्यावसायिक प्रशिक्षण केन्द्रों, क्रेशों आदि के लिए किया जाता है। वर्ष 2002-2003 के दौरान इस प्रयोजनार्थ सरकार से 40 मिलियन रु. प्राप्त हुए थे।

13.8 वर्ष के दौरान मोती दमन, गुजरात में एक हॉलिडे होम खोला गया।

13.9 वर्ष 2002-2003 के दौरान टेबिल टेनिस, बास्केटबाल, हाकी, फुटबाल, बैडमिंटन, चैस व कैरम, एथलेटिक्स और साइक्लिंग, कबड्डी, कुश्ती, वालीबाल, क्रिकेट तथा भारोत्तोलन, पावर लिफ्टिंग और सर्वश्रेष्ठ शारीरिक सौष्ठव में अखिल भारतीय डाक खेलकूद प्रतियोगिता आयोजित की गई। एक अखिल भारतीय सांस्कृतिक सम्मेलन भी आयोजित किया गया।

13.10 डाक पत्रिका डाक विभाग की तिमाही इन-हाऊस पत्रिका है, जिसका द्विभाषीय प्रकाशन होता है। यह विभाग के भीतर संवाद का एक सशक्त माध्यम है जो कर्मचारियों को विभाग की नीतियों, समस्याओं और विकास से परिचित कराती है। यह पत्रिका विभागीय कर्मचारियों की साहित्यिक प्रतिभाओं को उजागर करने का एक प्रभावी मंच भी है।

### अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति

13.11 वर्ष के दौरान हिमाचल प्रदेश, गुजरात, राजस्थान तथा महाराष्ट्र सर्किलों के संबंध में आरक्षण रोस्टर की जांच की गई तथा नोट की गई कमियों/चूक को सर्किलों द्वारा निपटाया गया। सर्किलों के शिकायत रजिस्टर की भी जांच की गई तथा कार्रवाई के लिए कोई भी मामला लंबित नहीं पाया गया।

### चिकित्सा सुविधाएं

13.12 कल्याण उपाय के तौर पर डाक विभाग देश भर में 48 शहरों/कस्बों में 56 डाक व तार औषधालय तथा 7 प्राथमिक चिकित्सा केन्द्र चलाता है। ये औषधालय पात्र लाभार्थियों को बहिरंग उपचार सुविधाएं प्रदान करते हैं। डाक विभाग दूरसंचार विभाग तथा बी एस एन एल के

कर्मचारी व पेंशनर जहां-कहीं ऐसी सुविधा उपलब्ध है, के हकदार होते हैं। 31.03.2003 तक डाक व तार औषधालय में लगभग 1 लाख कार्डधारक हैं जिससे लगभग 4.5 लाख लाभार्थियों को सुविधा प्रदान की जाती है। ये औषधालय भारत सरकार के परिवार कल्याण कार्यक्रमों के कार्यान्वयन में भी सहायता प्रदान करते हैं। वर्ष 2002-2003 के दौरान लगभग 299 मिलियन रु. का खर्च इन औषधालयों पर किया गया था। अन्य स्थानों जहां पर डाक व तार औषधालय नहीं हैं वहां डाक विभाग के कर्मचारी केन्द्र सरकार स्वास्थ्य योजना के औषधालयों या प्राधिकृत मेडिकल अटेंडेंटों की सेवाओं का उपयोग करते हैं।

### अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, भूतपूर्व सैनिकों तथा महिलाओं का प्रतिनिधित्व

13.13 31.03.2003 तक विभाग में विभिन्न ग्रेडों में अनुसूचित जाति के 48,413, अनुसूचित जनजाति के 17,902, भूतपूर्व सैनिक 2302, विकलांग भूतपूर्व सैनिक 50 तथा 31,357 महिला कर्मचारी हैं (देखें तालिका 19 व 20)।

### स्थापना

13.14 श्रीमती पद्मा बालासुब्रामनियन ने बतौर सचिव डाक के 05.03.2003 से पदभार संभाला। सचिव डाक के पद पर पदोन्नत होने से पहले श्रीमती बालासुब्रामनियन सदस्य (विकास) के पद पर पदस्थ थीं। श्री विजय भूषण सदस्य (प्रचालन) थे। रिपोर्टाधीन अवधि के दौरान श्री आर.एस. नटराजमूर्ति सदस्य, कार्मिक तथा श्री आर. गणेशन सदस्य, विकास थे। एच ए जी ग्रेड के चार अधिकारियों की प्रधान मुख्य पोस्टमास्टर जनरल के ग्रेड में पदोन्नति की गई। ग्यारह एस ए जी अधिकारियों को एच ए जी ग्रेड में पदोन्नत किया गया। अड़तीस जे ए जी अधिकारियों को एन एफ एस जी ग्रेड प्रदान किया गया। सात एस टी एस अधिकारियों को जे ए जी ग्रेड में पदोन्नत किया गया। आई पी ओ एस ग्रुप 'क' (सी एस ई-2000) के बारह परीक्षाधीनार्थियों द्वारा प्रवेश प्रशिक्षण सफलतापूर्वक समाप्त करने के उपरान्त उन्हें स्वतंत्र प्रभार दिया गया। आई आर एम/आई पी ओ के 294 अधिकारियों को पी एस ग्रुप 'ख' में पदोन्नत किया गया।

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, creches etc. For the year 2002-2003 an amount of Rs. 40 million was received from the government for the purpose.

13.8 During the year one Holiday Home at Moti Daman, Gujarat was opened.

13.9 During the year 2002-2003, All India Postal Tournaments were held in Table Tennis, Basketball, Hockey, Football, Badminton, Chess & Carrom, Athletics & Cycling, Kabaddi, Wrestling, Volleyball, Cricket and Weightlifting, Powerlifting & Best Physique. In addition, a Cultural Meet was also organised.

- 13.10 Dak Patrika a quarterly in-house magazine of the Department of Posts, is published bilingually. It is an effective medium of intra-departmental communication which keeps the employees informed about the policies, problems and developments in the Department. The magazine is also an effective platform for projecting the literary talent of the departmental employees.

### **Scheduled Castes/ Scheduled Tribes**

13.11 The reservation rosters in respect of Himachal Pradesh, Gujarat, Rajasthan, and Maharashtra Circles were inspected during the year and the shortcomings/ lapses noticed were settled by the Circles. The grievance register in the Circles were also checked and no complaint was found pending for action.

### **Medical**

13.12 As a welfare measure, Department of Posts is running 56 P&T dispensaries and 7 First-Aid Centres in 48 cities/towns in various parts of the country. These dispensaries extend out door treatment facilities to

eligible beneficiaries. Employees as well as pensioners of Department of Posts, Department of Telecom and BSNL are entitled to P&T dispensary facilities, wherever such facilities are available. As on 31.03.2003, there are about 1 lakh cardholders in P&T Dispensaries catering to about 4.5 lakh beneficiaries. These dispensaries also help in implementation of the family welfare programme of the Government of India. During the year 2002-2003, an expenditure of about Rs. 299 Million was incurred on these dispensaries. In other places, where P&T dispensaries are not available, the employees of the Department can avail medical treatment from CGHS or from authorised medical attendant.

### **Representation of SC, ST, Ex-Serviceman and Women**

13.13 As on 31.03.2003 there were 48,413 SC, 17,902 ST, 2302 Ex-Servicemen, 50 Disabled Ex-servicemen and 31,357 Women employees in various grades in the Department (see Table 19 & 20).

### **Establishment**

13.14 Smt. Padma Balasubramanian took over as Secretary Posts on 05.03.2003. Smt. Balasubramanian was Member (Development) before being promoted as Secretary Posts. Shri Vijay Bhushan was Member (Operations). Shri R.S. Nataraja Murti was Member (Personnel) and Shri R. Ganesan was Member (Development) during the period of report. Four officers in HAG grade have been promoted to Pr. CPMG Grade. Eleven SAG officers were promoted to HAG grade. Thirty-eight JAG officers have been given NFSG grade. Seven STS officers have been promoted to JAG grade. Twelve probationers of IPOS Group 'A' (CSE-2000) were given independent charge on successful completion of induction training. 294 officers of IRM/IPOs were promoted to PS Group 'B'.



13.15 मुख्य डाकघर स्कीम की शुरुआत 01.04.2002 से हुई। ग्राहक संतुष्टि पर ध्यान केन्द्रित करने के उद्देश्य से स्कीम आरंभ की गई थी। वर्तमान में 344 मुख्य डाकघर हैं।

13.16 औरंगाबाद रीजन, महाराष्ट्र के नांदेड़ डाक डिवीजन का विभाजन करके परभणि में एक नया डाक डिवीजन बनाया गया।

### कार्य-अध्ययन

13.17 प्रशासन, सामान्य प्रशासन तथा बुक-1 अनुभाग का कार्य आकलन अध्ययन किया गया। “डाक सेवाओं में उत्कृष्टता पर विशेषज्ञ समिति” की सिफारिशों के कार्यान्वयन की स्थिति की पुनरीक्षा की गई।

13.18 वर्ष के दौरान प्रधान डाकघरों की ट्रेजरी शाखा तथा कम्प्यूटरीकृत स्पीड पोस्ट केन्द्रों के लिए मानदंड निर्धारित करके उन्हें जारी किया गया।

### राजभाषा विभाग

13.19 केन्द्र सरकार की नीति के अनुसरण में विभाग कार्यालय पत्र-व्यवहार में हिन्दी के अधिकतम प्रयोग सुनिश्चित करने के लिए लगातार प्रयास कर रहा है। राजभाषा अनुभाग ने विभाग की वेबसाइट डब्ल्यूडब्ल्यूडब्ल्यू.इंडियापोस्ट.ऑर्ग. का अनुवाद पूरा किया।

13.20 विभाग के कार्यालयों में हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को सुचारु रूप से मानीटर करने के लिए मुख्यालय तथा अधीनस्थ कार्यालयों में राजभाषा कार्यान्वयन समिति कार्य कर रही है।

13.21 हिन्दी के प्रगामी प्रयोग के संबंध में तिमाही प्रगति रिपोर्ट डाक विभाग मुख्यालय के सभी अनुभागों, सर्किल मुख्यालयों, डाक प्रशिक्षण केन्द्र, पोस्टल स्टाफ कालेज, डाक जीवन बीमा निदेशालय तथा व्यवसाय विकास निदेशालय से प्राप्त हुई जिसकी पुनरीक्षा राजभाषा शाखा में की गई तथा उनमें दिखाई देने वाली कमियों के संबंध में उपचारात्मक उपाय किए गए।

13.22 राजभाषा अधिनियम 1976 के नियम 10(4) के अनुसरण में केन्द्र सरकार ने डाक विभाग के 490 अधीनस्थ कार्यालयों को अधिसूचित किया है जिनमें इस अवधि के दौरान 80% कर्मचारियों ने हिन्दी का कार्यसाधक ज्ञान अर्जित किया है।

13.23 राजभाषा पर संसदीय समिति की दूसरी उप समिति भी राजभाषा नीति के कार्यान्वयन को मानीटर करती है। अवधि के दौरान समिति ने बाईस डाकघरों का निरीक्षण किया।

13.24 राजभाषा विभाग (गृह मंत्रालय) द्वारा जारी 2002-2003 के वार्षिक कार्यक्रम में दिए निदेशों के अनुसरण में सोलह डाकघरों का निरीक्षण किया गया।

13.25 विभाग में 13 सितंबर, 2002 को हिन्दी दिवस मनाया गया तथा 13 से 27 सितंबर, 2002 तक हिन्दी पखवाड़ा आयोजित किया गया। सरकारी कामकाज में हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को बढ़ावा देने के उद्देश्य से हिन्दी कार्यशाला तथा प्रतियोगिताएं आयोजित की गईं तथा पुरस्कार भी बांटे गए।

### शिकायत

13.26 वर्ष 2002-2003 के दौरान, विभाग में 10,19,382 जन शिकायतें प्राप्त हुई जिनमें से 9,65,215 मामलों का निपटान किया गया। वरीयता आधार पर शिकायतों का निवारण करने के लिए पूरे वर्ष उपाय किए जाते हैं। डाक अदालत तथा पोस्ट फोरम की तिमाही बैठकें आयोजित की गईं।

13.27 विभाग ने अपने ग्राहकों को डाकघर में आए बिना ही अपनी वेबसाइट (डब्ल्यूडब्ल्यूडब्ल्यू.इंडियापोस्ट.ऑर्ग.) पर ऑन लाइन शिकायत दर्ज करने की सुविधा प्रदान की है। शिकायतों के तीव्र निपटान के लिए इंडियापोस्ट.आर्ग./सीसीसी लॉगइन.एसपी पर ऑनलाइन शिकायतों पर कार्रवाई करके उसकी सूचना ग्राहकों के ई-मेल पते पर भेज दी जाती है। वीआईपी से प्राप्त होने वाली शिकायत तथा उनको भेजे जाने वाले जवाब को विभाग इस इंडियापोस्ट.ऑर्ग./वीआईपीलॉगइन.एसपी. पर प्रोसेस करता है।

13.15 Mukhya Dak Ghar Scheme came into existence w.e.f. 01.04.2002. The scheme was introduced in order to spread the focus on customer satisfaction. There are 344 Mukhya Dak Ghar at present.

13.16 One new Postal Division was created at Parbhani by bifurcating the Nanded Postal Division in Aurangabad Region, Maharashtra.

### Work Study

13.17 The work measurement studies of Administration, General Administration and Book-I Sections were conducted. The status of implementation of recommendations of "Expert Committee on Excellence in Postal Services" was reviewed.

13.18 During the year norms for Treasury Branch of Head Post Offices and for Computerised Speed Post Centres were evolved and issued.

### Official Language

13.19 In pursuance of the policy of the Central Government, the Department has been making sustained effort to ensure optimum use of Hindi in official correspondence. The Official Language Branch has undertaken the translation of the Department's web site namely [www.indiapost.org](http://www.indiapost.org).

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

13.21 The Quarterly Progress Reports received from all the sections of Department of Posts (HQ), Circle Headquarters, Postal Training Centres, Postal Staff College, PLI Directorate and Business Development Directorate regarding progressive use of Hindi were reviewed by the OL Branch and corrective measures taken in respect of those wherein shortcomings were noticed.

13.22 In pursuance of the Rule 10(4) of the Official Language Rules, 1976, the central government notified 490 subordinate offices of the Department of Posts where 80% of the staff has acquired working knowledge of Hindi during this period.

13.23 The Second Sub-Committee of the Committee of Parliament on Official Language also monitors the implementation of Official Language Policy. During the period the Committee inspected twenty-two Post offices.

13.24 In pursuance of the directives laid down in the annual programme 2002-03 issued by the Department of Official Language (Ministry of Home Affairs), sixteen offices were inspected.

13.25 Hindi Diwas was observed in the Department on 13th September, 2002 and Hindi Fortnight from 13th to 27th September, 2002. To promote and encourage Hindi in their official work Hindi workshop and competitions were organised and prizes awarded.

### Public Grievances

13.26 During the year 2002-2003, the Department received 10,19,382 public grievances of which 9,65,215 cases were settled. Measures to resolve grievances on priority basis continued throughout the year. Quarterly meetings of Dak Adalat and Post Forum were held.

13.27 Department has offered its customers the facility to register on-line complaints on its web site ([www.indiapost.org](http://www.indiapost.org)), without visiting a post office. Customer has been extended the facility of expeditious settlement of complaints by processing them on line at [indiapost.org/ccclongin.asp](http://indiapost.org/ccclongin.asp) and receiving a reply at their e-mail address. In order to promptly handle grievances sent by and to VIP the Department is processing them on line at [indipost.org/viplogin.asp](http://indipost.org/viplogin.asp).



13.28 डाकघर के कर्मचारियों को सुग्राही बनाने, ग्राहकों को लेन-देन संबंधी मानदंडों से परिचित कराने तथा शिकायतों के निवारण के साथ में सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए नागरिक चार्टर का क्रियान्वयन 200 से अधिक महत्वपूर्ण डाकघरों में किया गया है। मौजूदा 59 सीसीसी (ग्राहक सुविधा केन्द्र) पर इंटरनेट उपलब्ध कराए गए हैं, जिससे

शिकायतों का ऑन लाइन निपटान किया जा सके।

#### डाकघर भवन

13.29 वर्ष के दौरान 30 डाकघर भवन, 5 प्रशासनिक कार्यालय भवन तथा 102 स्टाफ क्वार्टरों का निर्माण पूर्ण किया गया।



13.28 With a view to sensitize the staff of POs, orient the customers about norms of transactions and redressal of grievances as well as their obligations for improving the quality of service, the implementation of Citizen's Charter has been implemented in more than 200 important Post Offices. 59 existing CCCs (Customer Care Centres) have been provided with internet

connectivity to process on-line handling complaints.

### **Postal Buildings**

13.29 Construction work of 30 Post Office Buildings, 5 Admn. Office buildings and 102 Staff Quarters was completed during the year.



## अध्याय 14

# पूर्वोत्तर में विकासात्मक कार्यकलाप

14.1 विभाग ने, सरकार के नीतिगत मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार, पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलापों के लिए विशेष पहल की है।

14.2 पहले पूरे पूर्वोत्तर क्षेत्र में केवल एक डाक सर्किल द्वारा सेवा उपलब्ध कराई जाती थी। तथापि, इस क्षेत्र के सामरिक महत्व पर विचार करते हुए एवं विकासात्मक कार्यकलापों पर ध्यान केंद्रित करने के उद्देश्य से तत्कालीन सर्किल को दो स्वतंत्र डाक सर्किलों में विभाजित कर दिया गया। इसमें एक असम सर्किल है जो असम राज्य के साथ को-टर्मिनस है तथा दूसरा पूर्वोत्तर डाक सर्किल है, जिसमें छः राज्य-अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड और त्रिपुरा आते हैं। हर सर्किल मुख्य पोस्टमास्टर जनरल के प्रशासनिक नियंत्रण में है।

14.3 असम डाक सर्किल में 3993 डाकघर हैं, जिसका मुख्यालय गुवाहाटी में है। प्रत्येक डाकघर औसतन 6671 की जनसंख्या को तथा 19.63 वर्ग किलोमीटर क्षेत्र में सेवा प्रदान करता है। पूर्वोत्तर डाक सर्किल का मुख्यालय शिलांग में है और इसके अधिकार क्षेत्र में कुल 2931 डाकघर हैं। प्रत्येक डाकघर औसतन 78.34 वर्ग किलोमीटर और 4089 की जनसंख्या को सेवा उपलब्ध कराता है।

### योजना कार्यकलाप

14.4 पिछले वर्षों के दौरान शुरू किए गए विकासात्मक कार्यक्रमों को दसवीं योजना के दौरान जारी रखा गया। पिछले तीन वर्षों के दौरान समूचे देश भर में योजना कार्यकलापों पर किए गए कुल व्यय के दृष्टिगत पूर्वोत्तर क्षेत्र में किया गया व्यय निम्नवत है:

| तालिका 16<br>पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजनागत व्यय<br>(मिलियन रु. में) |                |                     |                     |
|--|----------------|---------------------|---------------------|
| वार्षिक योजना  | कुल योजना व्यय | पूर्वोत्तर में व्यय | कुल व्यय का प्रतिशत |
| 2000-01  | 756.2          | 101.5               | 13%                 |
| 2001-02  | 823.3          | 48.6                | 5.90%               |
| 2002-03  | 459.1          | 25.3                | 5.51%               |

14.5 वर्ष 2003-04 के दौरान, वार्षिक योजना के तहत पूर्वोत्तर क्षेत्र में विभिन्न योजनागत कार्यकलापों के लिए 89.8 मिलियन रुपये की राशि निर्धारित की गई। इस क्षेत्र के प्रत्येक राज्य में, वर्ष 2002-03 के दौरान, निम्नलिखित मुख्य विकासात्मक कार्यकलाप किए गए :

### असम

14.6 असम में डाक तंत्र का और विस्तार किया गया तथा 15 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर, 2 विभागीय उप

डाकघर तथा 95 पंचायत संचार सेवा केन्द्र खोले गए। दो स्पीड पोस्ट बुकिंग/वितरण डाकघरों का कम्प्यूटीकरण किया गया तथा व्यावसायिक विकास को बढ़ावा देने के लिए ट्रैक एंड ट्रेस स्पीड पोस्ट नेट के साथ दो केन्द्रों का उन्नयन किया गया। इसके अतिरिक्त, 100 शाखा डाकघरों को ढांचागत उपस्कर उपलब्ध करवाया गया। पांच जिलों में फिलैटलिक प्रदर्शनियां आयोजित की गईं तथा चार फिलैटलिक ब्यूरो को उपकरण एवं उपस्कर उपलब्ध कराए गए। समूह 'ग' के 127 कर्मचारियों को 'सेवा-कालीन प्रशिक्षण' तथा 761

## Chapter 14

# DEVELOPMENT ACTIVITIES IN NORTH EAST

14.1 India Post has taken up special initiatives for developmental activities in the North Eastern Region, in accordance with the policy guidelines of the Government.

14.2 The North Eastern Region was previously served only by one postal circle. However, considering the strategic importance of the region, and to ensure focussed attention on developmental activities, the erstwhile Circle was bifurcated into two independent postal circles namely – Assam Circle, co-terminous 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.

14.3 Assam Postal Circle, with its headquarters at Guwahati, has a network of 3993 post offices. On an average each post office serves a population of 6671 persons and an area of 19.63 Sq. Kms. North Eastern Postal Circle has its headquarters at Shillong. It has within its jurisdiction a total of 2931 post offices. On an average, each post office serves an area and population of 78.34 Sq. Kms. and 4089 persons respectively.

### Plan Activities

14.4 The developmental programmes initiated during the previous years were continued in the Tenth Plan. The expenditure in the North Eastern region vis-a-vis the total expenditure on plan activities throughout the country during the last three years is given below: -

**Table 16**  
**PLAN EXPENDITURE IN NORTH EASTERN REGION**

(Rs. in million)

| Annual Plan | Total Plan Expenditure | Expenditure in North-East | % over total expenditure |
|-------------|------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 2000-01     | 756.2                  | 101.5                     | 13%                      |
| 2001-02     | 823.3                  | 48.6                      | 5.90%                    |
| 2002-03     | 459.1                  | 25.3                      | 5.51%                    |

14.5 During 2003-04, under the Annual Plan, Rs. 89.8 million has been earmarked for various plan activities in the North Eastern region. The following major developmental activities were undertaken during 2002-03 in each of the states of the region:

### Assam

14.6 The Postal network in Assam was further expanded by opening 15 Extra Departmental Branch

Offices, 2 Departmental Sub Post Offices and 95 Panchayat Sanchar Sewa Kendras. Two Speed Post Booking/delivery offices were computerised and two centres were upgraded with Track and Trace Speed Net, to promote Business Development. In addition, infrastructural equipment was provided to 100 branch post offices. Philatelic exhibitions were organised in five districts and four Philatelic Bureau were provided with tools and equipment. 127 Group 'C' officials were



कर्मचारियों को कार्यस्थल पर कम्प्यूटर प्रशिक्षण दिया गया। रिपोर्ट के वर्ष के दौरान एक डाकघर भवन, एक मेल डाकघर भवन एवं 28 स्टाफ क्वार्टरों का निर्माण कार्य पूरा किया गया।

#### अरुणाचल प्रदेश

14.7 राज्य में वर्ष के दौरान एक अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर (ईडीबीओ) खोला गया है। आधुनिकीकरण कार्यक्रम के तहत पांच शाखा डाकघरों को ढांचागत उपस्कर उपलब्ध करवाया गया था। एक फिलैटलिक ब्यूरो को उपकरण एवं उपस्कर उपलब्ध करवाया गया तथा एक जिले में फिलैटलिक प्रदर्शनी आयोजित की गई। संवर्ग 'ग' के 20 कर्मचारियों को सेवाकालीन प्रशिक्षण प्रदान किया गया तथा 33 कर्मचारियों को कार्य-स्थल पर कम्प्यूटर प्रशिक्षण दिया गया।

#### मणिपुर

14.8 मणिपुर राज्य में एक विभागीय उप डाकघर, तीन अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर एवं 10 पंचायत संचार सेवा केन्द्र खोलकर डाक तंत्र का और विस्तार किया गया। आधुनिकीकरण कार्यक्रम के तहत 16 शाखा डाकघरों को ढांचागत उपस्कर उपलब्ध करवाया गया तथा संवर्ग 'ग' के 13 कर्मचारियों को सेवाकालीन प्रशिक्षण दिया गया जबकि 64 कर्मचारियों को कार्य-स्थल पर कम्प्यूटर प्रशिक्षण दिया गया।

#### मेघालय

14.9 मेघालय में वर्ष के दौरान एक अतिरिक्त विभागीय डाकघर खोला गया। एक फिलैटलिक ब्यूरो को उपकरण एवं उपस्कर उपलब्ध करवाए गए। संवर्ग 'ग' के 39 कर्मचारियों को 'सेवाकालीन प्रशिक्षण' दिया गया तथा 88 कर्मचारियों को कार्य-स्थल पर कम्प्यूटर प्रशिक्षण दिया गया।

#### मिजोरम

14.10 मिजोरम में वर्ष 2002-03 के दौरान, एक अतिरिक्त

विभागीय शाखा डाकघर एवं 10 पंचायत संचार सेवा केन्द्र खोले गए। आधुनिकीकरण कार्यक्रम के तहत 25 शाखा डाकघरों को ढांचागत उपकरण उपलब्ध करवाया गया। एक फिलैटलिक ब्यूरो को उपकरण एवं उपस्कर उपलब्ध करवाए गए तथा एक फिलैटलिक प्रदर्शनी भी आयोजित की गई। एक डाकघर भवन का निर्माण पूरा हो गया है। संवर्ग 'ग' के 19 कर्मचारियों को सेवाकालीन प्रशिक्षण दिया गया तथा 44 कर्मचारियों को कार्य-स्थल पर कम्प्यूटर प्रशिक्षण दिया गया।

#### नागालैंड

14.11 वर्ष 2002-03 के दौरान नागालैंड में एक अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर एवं 9 पंचायत संचार सेवा केन्द्र खोले गए। आधुनिकीकरण कार्यक्रम के तहत 8 शाखा डाकघरों में ढांचागत उपकरण उपलब्ध करवाए गए तथा संवर्ग 'ग' के 49 कर्मचारियों को सेवाकालीन प्रशिक्षण दिया गया जबकि 50 कर्मचारियों को कार्य-स्थल पर कम्प्यूटर प्रशिक्षण दिया गया। डाक के पारेषण को सुगम बनाने के लिए वर्ष के दौरान दो डाक-गाड़ियां खरीदी गईं।

#### त्रिपुरा

14.12 दो अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर एवं 27 पंचायत संचार सेवा केन्द्र खोले गए तथा 34 शाखा डाकघरों में ढांचागत उपकरण उपलब्ध करवाए गए। वर्ष 2002-03 के दौरान, एक डाकघर भवन का निर्माण कार्य पूरा किया गया तथा संवर्ग 'ग' के 31 कर्मचारियों को सेवाकालीन प्रशिक्षण दिया गया जबकि 106 कर्मचारियों को कार्य-स्थल पर कम्प्यूटर प्रशिक्षण दिया गया।

#### सिक्किम

14.13 डाक तंत्र के विस्तार के रूप में सिक्किम में एक विभागीय डाकघर खोला गया। एक जिले में एक फिलैटलिक प्रदर्शनी आयोजित की गई तथा एक फिलैटलिक ब्यूरो को उपकरण एवं उपस्कर उपलब्ध करवाए गए।

imparted 'in service training' and 761 officials were given computer training at the work place. A post office building, a mail office building and 28 staff quarters were completed during the period under report.

## **Arunachal Pradesh**

14.7 One Extra Departmental Branch Office(EDBO) has been opened in the state during the year. Under the modernisation programme, infrastructural equipment was provided to 5 Branch Post Offices. One Philatelic Bureau was provided with tools and equipment, and philatelic exhibition was organised in one district. 20 Group 'C' officials were imparted 'in-service training' and 33 officials were given computer training at the work place.

## **Manipur**

14.8 In the state of Manipur, further expansion of postal network was carried out by opening One Departmental Sub-Post Office, three EDBOs and 10 Panchayat Sanchar Sewa Kendras. Under the modernisation programme, infrastructural equipment was provided to 16 Branch Post Offices and 13 Group 'C' officials were imparted 'in-service training', while 54 officials were given computer training at the work place.

## **Meghalaya**

14.9 One Extra Departmental Post Office was opened in Meghalaya, during the year. One Philatelic Bureau was provided with tools and equipment. 39 Group 'C' officials were imparted 'in-service training' and 88 officials were given computer training at the work place.

## **Mizoram**

14.10 During 2002-03, in Mizoram, One Extra

Departmental Branch Offices and 10 Panchayat Sanchar Sewa Kendras were opened. Under the modernisation programme, infrastructural equipment was provided in 25 Branch Post Offices. One Philatelic Bureau was provided with tools and equipment and a philatelic exhibition was also organised. Construction of one post office building has been completed. 19 Group 'C' officials were imparted 'in-service training' and 44 officials were given computer training at the work place.

## **Nagaland**

14.11 One Extra Departmental Branch Post Office(EDBO) and 9 PSSKs were opened in Nagaland during 2002-03. Under the modernisation programme infrastructural equipment was provided in 8 Branch Post Offices and 49 Group 'C' officials were imparted 'in-service training' while 50 officials were given computer training at the work place. Two Mail Vans were purchased during the year to facilitate transmission of mails.

## **Tripura**

14.12 Two Extra Departmental Branch Offices and 27 PSSKs were opened and 34 Branch Post Offices were provided with infrastructural equipment. During the 2002-03, construction of one post office building was completed and 31 Group 'C' officials were imparted 'in service training' while 106 officials were given computer training at the work place.

## **Sikkim**

14.13 One Departmental Post Office was opened in Sikkim as part of expanding the postal network. A Philatelic exhibition was organised in one district and one Philatelic Bureau was provided with tools and equipment.





18वें अखिल भारतीय डाक कबड्डी टूर्नामेंट का विजेता केरल दल पूर्व सचिव, श्रीमती पद्मा बालासुब्रामनियन के साथ।  
Winners, Kerala Team of the 18th All India Postal Kabaddi Tournament with former Secretary, Smt. Padma Balasubramanian.

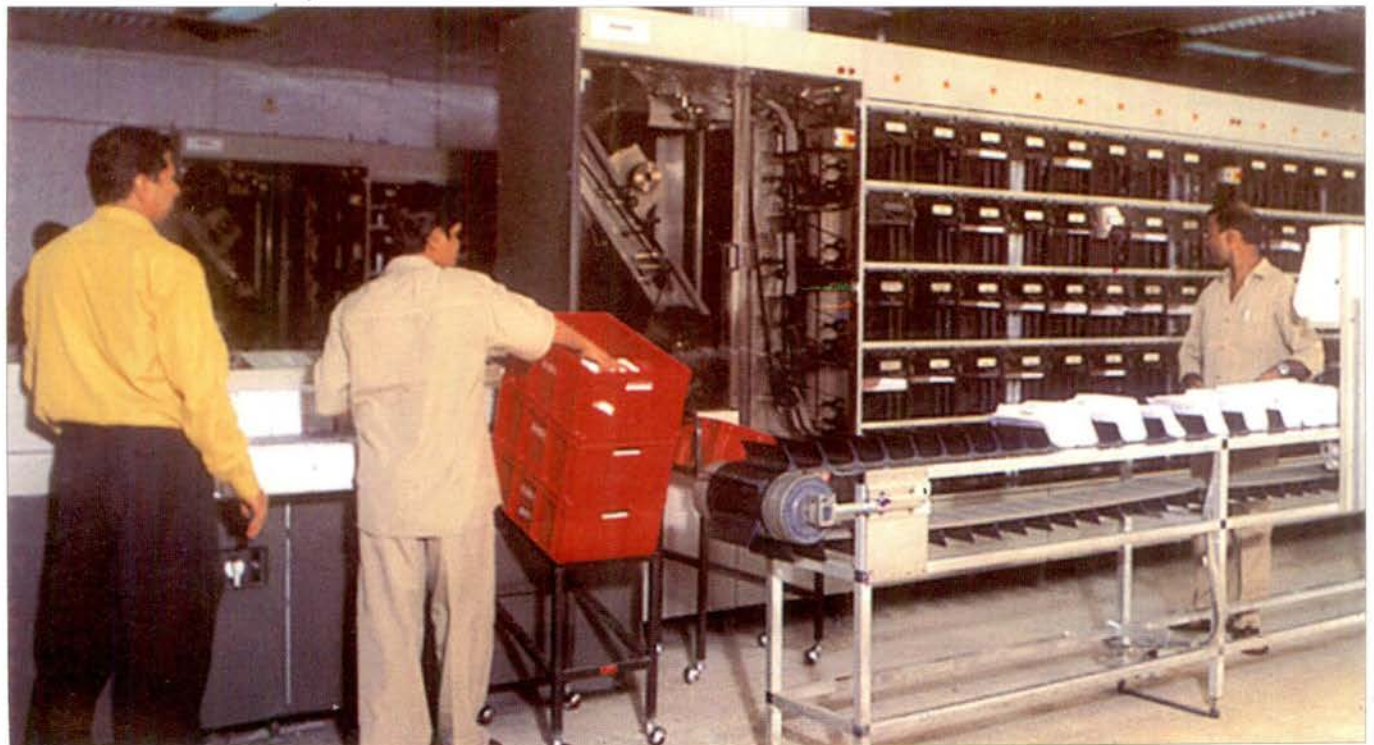


मध्य प्रदेश सर्किल फिलैटेली प्रदर्शनी, मपैक्स-2003  
Madhya Pradesh Circle Philatelic Exhibition, MAPPEX-2003.





जयपुर में सर्किल अध्यक्षों का सम्मेलन।  
Hheads of Circles Conference at Jaipur.



स्वचालित डाक छटाई केंद्र, मुम्बई।  
Automatic Mail Processing Centre, Mumbai



## भाग- II कार्यकलाप (अप्रैल-दिसम्बर 2003)

### डाक नेटवर्क का विस्तार

1.1 वर्ष 2003-2004 के लिए निर्धारित 200 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर (ईडीबीओ) और 20 विभागीय उप डाकघरों (डीएसओ) के लक्ष्य के विरुद्ध 31.12.2003 तक 64 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघर तथा 6 विभागीय उप डाकघर खोले गए थे। इसके अलावा 900 पंचायत संचार सेवा केन्द्रों के लक्ष्य के स्थान पर 344 पंचायत संचार सेवा केन्द्र खोले गए।

### मेल कार्यालयों का कम्प्यूटरीकरण

1.2 वर्ष के दौरान 4.1 मिलियन रुपये के वित्तीय परिव्यय के साथ 22 मेल कार्यालयों का आधुनिकीकरण किया जाना है (कार्य-वातावरण सुधार हेतु)। 10 प्रधान रिकॉर्ड कार्यालयों को भी 8.0 मिलियन रुपए के वित्तीय परिव्यय के साथ कम्प्यूटरीकृत करने का प्रस्ताव है।

### फिलैटली

1.3 61 स्मारक/विशेष डाक-टिकट जारी किए गए हैं। व्यक्तित्व आधारित जारी किए गए डाक-टिकट हैं बीते वर्षों की मधुर आवाजें (चार डाक-टिकटों का सेट) जो 15 मई 2003 को जारी हुआ, “ज्ञानपीठ पुरस्कार विजेता : मलयालम (तीन डाक-टिकटों का सेट)” जो 9 अक्टूबर, 2003 को जारी हुआ तथा “लोक संगीत” (दो डाक-टिकटों का सेट) जो 29 दिसम्बर, 2003 को जारी हुआ।

1.4 वर्ष के दौरान कला एवं संस्कृति, वनस्पति एवं वन्य जीवन, विरासत, अंतर्राष्ट्रीय संबंध इत्यादि पर सुन्दर डाक-टिकट जारी किए गए। इसमें सम्मिलित है- एक भारत-फ्रांस का संयुक्त सेट, भारत एवं कोरिया गणराज्य के राजनयिक संबंधों की 30वीं वर्षगांठ पर इसी प्रकार के दो डाक-टिकटों का एक सेट, भारत के औषधीय पौधों पर चार डाक-टिकटों का एक सेट तथा मन्दिर वास्तुकला, भारत के जल प्रपात, भारत के मैंग्रोव, ग्रीटिंग्स तथा भारतीय सर्प प्रत्येक पर चार डाक-टिकटों का सेट।

1.5 पूरे देश में 65 फिलैटलिक ब्यूरो तथा 900 फिलैटलिक काउन्टरों जिसमें देश के प्रधान डाकघर/मुख्य डाकघर सम्मिलित हैं, के माध्यम से फिलैटलिक मर्चों की बिक्री की जाती है। एक “डाक-टिकट डिजाइन करें प्रतियोगिता, 2003” सर्किल-वार 14 नवम्बर, 2003 को पूरे देश में आयोजित की गई।

1.6 डाक सर्किलों में जिला/राज्य/क्षेत्रीय स्तर पर 15 प्रदर्शनियां आयोजित की गईं।

1.7 चालू वित्त वर्ष के दौरान 5 स्मारक/विशेष डाक-टिकट जारी किए जाने हैं तथा एक राज्य एवं 45 जिला स्तरीय प्रदर्शनियों का आयोजन किया जाना है।

### अंतर्राष्ट्रीय संबंध

1.8 यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन (यूपीयू) की डाक प्रचालन परिषद (पीओसी) का वार्षिक अधिवेशन बर्न में 31 मार्च, 2003 से 11 अप्रैल, 2003 तक आयोजित हुआ। पीओसी में विश्व में डाक से संबंधित विभिन्न विषयों पर बनी विविध समितियों तथा कार्य-दलों में भारत की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। यह “विश्व फिलैटली विकास संघ” (डब्ल्यूएडीपी) का अध्यक्ष भी है जो ग्राहकों, फिलैटलीविदों और डाक के परस्पर लाभ के लिए फिलैटली मूल्यों तथा परम्पराओं के प्रसार एवं रक्षा के लिए नीतियां तैयार करता है।

1.9 भारत ने सेंट पीटर्सबर्ग, रूस तथा बर्न में क्रमशः जुलाई 2003 तथा अक्टूबर 2003 को आयोजित सेवा गुणवत्ता निधि के बोर्ड के न्यासियों की बैठक में भाग लिया। भारत इस चयनित संस्था के नौ सदस्यों में से एक है और एशिया प्रशांत क्षेत्र के हितों का प्रतिनिधित्व करता है। यह संस्था विकसित देशों से विकासशील देशों को वितरण के लिए भेजी जाने वाली डाक के लिए सरचार्ज लगाकर विकासशील देशों में गुणवत्ता सुधार हेतु बीजिंग कांग्रेस में बनाई गई निधि के प्रबंधन से संबंधित विषयों को देखती है। इस अवधि के दौरान भारत द्वारा “सेवा गुणवत्ता निधि” को

## PART II

# ACTIVITIES

### (April-December 2003)

#### Expansion of Postal Network

1.1 64 Extra Departmental Branch Post Offices (EDBOs) and 6 Departmental Sub Offices (DSOs) were opened by 31.12.2003 against the target of 200 EDBOs and 20 DSOs fixed for the year 2003-2004. Besides these 344 Panchayat Sanchar Sewa Kendras (PSSKs) have also been opened against the target of 900.

#### Computerisation of Mail Offices

1.2 During the year, 22 Mail Offices with financial outlay of Rs. 4.1 million are to be modernised (improving ergonomics). 10 Head Record Offices (HROs) are also proposed to be computerised with a financial outlay of Rs. 8.0 million.

#### Philately

1.3 Sixty-one (61) commemorative/special postage stamps have been issued. Among the personality based stamps released are – “Golden Voices of Yester Years” (set of four stamps) released on 15<sup>th</sup> May, 2003, “Jnanpith Award Winners : Malayalam” (set of three stamps) released on 09<sup>th</sup> October, 2003 and “Folk Music” (set of two stamps) released on 29<sup>th</sup> December, 2003.

1.4 Beautiful stamps on art & culture, flora & fauna, heritage, international relations etc. were released during the year. They include an Indo-France Joint Issue, a similar set of two stamps on the 30<sup>th</sup> Anniversary of Diplomatic Relations between India and Republic of Korea, a set of four stamps on Medicinal Plants of India and another set of four stamps each on Temple Architecture, Waterfalls of India, Mangroves of India, Greetings and Indian Snakes.

1.5 Sale of Philatelic items is carried out all over the country through 65 philatelic bureaux, around 900 philatelic counters including all the Head Post Offices/ Mukhya Dak Ghars of the country. ‘Design a Stamp Competition, 2003’ was held Circle-wise all over the country on 14<sup>th</sup> November, 2003.

1.6 15 Exhibitions were held at District/State/Regional level in Postal Circles.

1.7 5 Commemorative/ Special Postage Stamps are to be issued and one State level exhibition and 45 District level exhibitions are proposed to be held during the current financial year.

#### International Relations

1.8 The Annual Session of the Postal Operation Council (POC) of Universal Postal Union (UPU) was held at Berne from 31<sup>st</sup> March, 2003 to 11<sup>th</sup> April, 2003. Within the POC, India plays a crucial role in the various Committees and Action Groups dealing with the gamut of issues concerning the postal world. It also chairs the “World Association for Development of Philately”, (WADP), which works out strategies for promotion and protection of the Philatelic values and traditions for the mutual benefit of customers, Philatelists and the Post.

1.9 India participated in the meeting of the Board of Trustees of the Quality of Service Fund (QSF BoT) held at St. Petersburg, Russia in July, 2003 and at Berne in April and October, 2003. India is one of the nine members of this elected body and represents the interests of the Asia Pacific Region. The body deals with issues related to the management of the fund created at the Beijing Congress for improvement of quality in developing countries by adding a surcharge for mail sent



प्रस्तुत तीन सुझावों को अनुमोदित किया गया। ये निम्न से संबंधित हैं (i) उच्च गुणवत्ता का डाक-टिकट विरूपण तथा मेल पर दिनांकन (ii) एकीकृत गुणवत्ता नियंत्रण कार्यक्रम (iii) मारिया पर आधारित पत्र-डाक की सुरक्षा। इस निधि से प्राप्त सहायता द्वारा एयरमेल विनिमय कार्यालय के कम्प्यूटरीकरण की एक अन्य परियोजना पूरी होने वाली है।

1.10 भारत ने अक्टूबर, 2003 में बर्न में आयोजित प्रशासन परिषद (सीए) के वार्षिक अधिवेशन में भाग लिया। प्रशासन परिषद बदलते डाक परिवेश में यूपीयू के प्रबंधन से संबंधित नीतिगत विषयों को देखती है। इन बैठकों में डाक क्षेत्र में तकनीकी सहयोग पर मुख्य रूप से चर्चा की गई। भारत ने समिति की बैठक की अध्यक्षता की जो नीति और सिद्धांत के सामान्य मामलों से संबंधित थी और जो यूपीयू की भावी भूमिका में निर्णायक महत्वपूर्ण भूमिका अदा करेगी। प्रतिनिधि मण्डल ने "टर्मिनल ड्यूज एक्शन ग्रुप, ईएमएस को-ऑपरेटिव तथा टेलिमेटिक्स को-ऑपरेटिव की बैठकों में भी सक्रिय भागीदारी की" जो आज की दुनिया में डाक के लिए बहुत महत्वपूर्ण है।

1.11 डाक पर तीसरी भारत-फ्रांस संयुक्त समिति की बैठक नई दिल्ली में अप्रैल 2003 को आयोजित की गई। निम्नलिखित क्षेत्रों में सहयोग में सुधार करने का निर्णय किया गया (क) वित्तीय सेवाएं एवं बीमा (ख) पार्सल पोस्ट एवं डाटा आधारित प्रबंधन (ग) मानव संसाधन विकास तथा (घ) डाक नेटवर्किंग तथा तकनीकी सहायता का आधुनिकीकरण। बैठक के दौरान डाक-टिकट के संयुक्त रूप पर विचार गया। संयुक्त डाक-टिकट भारत और फ्रांस में 28 नवम्बर, 2003 को साथ-साथ जारी किए गए।

1.12 दक्षिण अफ्रीका के वरिष्ठ अधिकारियों के एक प्रतिनिधि मण्डल ने भारतीय डाक के अधिकारियों के साथ अप्रैल 2003 में एक बैठक की जिसमें दोनों देशों के बीच ईएमएस सेवा, दक्षिण अफ्रीका में बचत बैंक प्रचालन की स्थापना, नए घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय उत्पादों की शुरुआत के क्षेत्रों में परस्पर सहयोग के लिए चर्चा की गई। इन चर्चाओं पर निकट भविष्य में औपचारिक अनुवर्ती कार्रवाई करने की संभावना है।

1.13 मई 2003 में नैरोबी, केन्या में आयोजित डाक सेवाओं की गुणवत्ता पर वर्कशाप में निदेशक, डाक प्रशिक्षण केन्द्र, मैसूर को यूपीयू परामर्शदाता के बतौर चुना गया। यह पूर्व में डाक प्रशिक्षण केन्द्र, मैसूर में डाक सेवाओं की गुणवत्ता पर कार्यशाला के सफल आयोजन के मान्यतास्वरूप था।

1.14 भारत ने हनोई, वियतनाम में जुलाई 2003 को आयोजित एशिया प्रशान्त डाक सहयोग प्रबंधन बोर्ड (एपीपी-सीएमबी) की बैठक में भागीदारी की। बैठक के बाद एपीपीयू रीजनल टर्मिनल ड्यूज वर्कशाप आयोजित हुई। वर्कशाप में अगली यूपीयू कांग्रेस के बाद टर्मिनल शुल्क प्रणाली को प्रभावी बनाने के लिए उससे संबंधित विभिन्न प्रस्तावों के प्रभावों से क्षेत्र के देशों को अवगत कराने में मदद करने और क्षेत्र के देशों के हितों की रक्षा करने के लिए नीति तैयार करने पर चर्चा की गई।

1.15 ईरान तथा कोरिया से प्रतिनिधि मण्डलों ने क्रमशः जुलाई 2003 तथा सितम्बर 2003 में भारत का दौरा किया। डाक क्षेत्र में परस्पर सहयोग में सुधार के लिए बैठकें आयोजित की गईं। फिलैटलिक डाक-टिकटों को संयुक्त रूप से जारी करने पर चर्चा हुई तथा इसके लिए रूप रेखा तैयार की गई।

1.16 भारत ने अगस्त 2003 में ब्रासीलिया, ब्राजील में आयोजित 'एक्सट्रा टेरिटोरियल आफिसेज ऑफ एक्सचेंज' (ईटीओई) तथा टर्मिनल ड्यूज एक्शन ग्रुप की ट्रांजिट प्रोजेक्ट टीम की बैठकों में भागीदारी की। लोगों को बुनियादी पत्र डाक सेवा प्रदान करने के यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन के उद्देश्य और रूपरेखा के मद्देनजर विकासशील देशों के विचारों को प्रभावपूर्ण ढंग से रखने में भारत सफल रहा।

1.17 भारत ने सितम्बर 2003 को कोरिया गणराज्य के चेवनान, प्रांत में आयोजित पोस्टल लॉजिस्टिक्स ऑटोमेशन एण्ड इन्फोर्मेशन टेक्नोलॉजी के सेमिनार में भाग लिया तथा सेमिनार में डाक प्रशासन में पोस्टल ऑटोमेशन एवं सूचना प्रौद्योगिकी की शुरुआत पर अपने अनुभव बांटे।

1.18 भारत ने दक्षिण एशिया क्षेत्रीय सहयोग संघ (सार्क) द्वारा इस्लामाबाद पाकिस्तान में 30 नवम्बर से 2 दिसम्बर, 2003 तक आयोजित संचार एवं परिवहन की तकनीकी समिति की तीसरी बैठक में भाग लिया। यह क्षेत्र में सहयोग



from developed countries to developing countries for delivery. During this period, three proposals submitted by India to the Quality of Service Fund were approved. These relate to (i) High quality stamp cancellation and date stamping on mail; (ii) Integrated Quality Control Programme; and (iii) Security of letter mail based on MARIA. Another project for computerisation of Air-mail Exchange Offices is nearing completion with aid from this fund.

1.10 India attended the Annual Session of Council of Administration (CA) held at Berne in October, 2003. The Council of Administration deals with policy issues related to the management of the UPU in the changing postal environment. Technical cooperation within the Post is a major area discussed during these meetings. India chaired the meeting of the Committee which deals with general matters of policy and principle, which is important in deciding the future role of the UPU. The delegation also actively participated in the meetings of the Terminal Dues Action Group, EMS cooperatives and the Telematics Cooperative, which are of prime interest to the postal world today.

1.11 The 3<sup>rd</sup> Indo-French Joint Committee Meeting on Posts was held in New Delhi in April, 2003. It was decided to improve cooperation in the areas of (a) Financial Services & Insurance; (b) Parcel Post and Data Base Management; (c) Human Resource Development; and (d) Modernisation of Postal Networking and Technical Assistance. The modalities for a joint issue of Philatelic stamp were firmed up during the meeting. The joint issue took place in India and France simultaneously on 28<sup>th</sup> November, 2003.

1.12 A delegation of senior officers from South Africa held a meeting with officers of India Post in April, 2003. Discussions were held for mutual cooperation in the areas of Introduction of EMS services between the two countries, setting up of Savings Bank operations in South Africa, introduction of new domestic and international products. Follow up action to formalize these discussions is likely in the near future.

1.13 The Director, Postal Training Centre, Mysore was chosen as an UPU Consultant in the Workshop on Quality in Postal Services held at Nairobi, Kenya in May, 2003. This was in recognition of the successful organization of a workshop on quality in postal services at PTC Mysore earlier.

1.14 India participated in the meeting of the Asia Pacific Post Cooperation Management Board (APP-CMB) held in July, 2003 at Hanoi, Vietnam. The meeting was followed by the APPU Regional Terminal Dues Workshop. In the workshop discussions were held to help the countries in the region appreciate the implications of the various proposals on Terminal Dues system to be effective after the next UPU Congress and to formulate a strategy to safeguard the interest of the countries of the Region.

1.15 Delegations from Iran and Korea visited India in July, 2003 and September, 2003 respectively. Meetings were held to improve mutual cooperation in the postal sector. Joint release of philatelic stamps were discussed and the modalities for the same were finalised.

1.16 India participated in the meeting of the Working Group on Extra Territorial Offices of Exchange (ETOE) and Transit Project Team of the Terminal Dues Action Group (TDAG) held at Brasilia, Brazil in August, 2003. It was effectively able to put forward the viewpoint of the developing countries in view of the framework and objectives of the Universal Postal Union in providing the basic letter mail services to people.

1.17 India participated in a seminar on the Postal Logistics Automation and Information Technology held at Cheonan, Republic of Korea in September, 2003. India shared its experience in postal automation and the introduction of information technology in the Post with the postal administrations that participated in the seminar.

1.18 India participated in the 3<sup>rd</sup> meeting of South Asian Association for Regional Cooperation (SAARC) Technical Committee on Communications and Transport held at Islamabad, Pakistan from 30<sup>th</sup> November



के संदर्भ में एक महत्वपूर्ण कदम था। इस बैठक में संचार और डाक के क्षेत्र में सहयोग बढ़ाने का निर्णय भी लिया गया।

1.19 एशिया प्रशान्त डाक यूनियन-कार्यकारी परिषद (एपीपीयू-ईसी) की वार्षिक बैठक हैनान द्वीप, चीन में दिसम्बर 2003 को आयोजित की गई। भारतीय डाक ने क्षेत्र में तकनीकी सहायता, सेवा गुणवत्ता निधि और सामान्य हित के अन्य मामलों पर चर्चा में बहुत सक्रियता से भाग लिया। भारत ने टर्मिनल शुल्क के क्षेत्र में विकासशील देशों का दृष्टिकोण रखा। भारत ने बैठक के दौरान निम्न कई विषयों पर पेपर भी प्रस्तुत किये:-

- (क) डाक के लिए गेट्स (जीएटीएस) के कारण उत्पन्न चुनौतियां एवं अवसर
- (ख) एक्सट्रा टेरिटोरियल आफिसेज ऑफ एक्सचेंज (ईटीओई)
- (ग) तकनीकी शुल्क का भविष्य
- (घ) सेवा गुणवत्ता निधि और बुकारेस्ट कांग्रेस से आगे इसका भविष्य

तकनीकी सहयोग तथा सेवा गुणवत्ता पर एपीपीयू स्थाई समिति के अध्यक्ष के बतौर भारत ने इस विषय पर रिपोर्ट प्रस्तुत की तथा इस क्षेत्र में भविष्य की योजनाओं पर सुझाव भी दिये।

1.20 डाक विभाग यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन (यूपीयू) द्वारा उपलब्ध कराए गए धन से ढाका (बंगलादेश), यांगोन (म्यांमार) तथा काठमांडू (नेपाल) में जीपीओ के डाकघर काउंटर्स के कम्प्यूटरीकरण की परियोजना पर भी काम कर रहा है। यूपीयू द्वारा यह कार्य भारतीय डाक के माध्यम से भारतीय डाक के कम्प्यूटरीकरण एवं सॉफ्टवेयर विकास के क्षेत्र में उसकी सक्षमता स्वीकार करते हुए किया जा रहा है। परियोजना का कार्यान्वयन जनवरी 2004 में शुरू हो जाएगा तथा 'सॉफ्टवेयर अनुकूलन' एवं संस्थापन मार्च 2004 तक पूरा होने की संभावना है। ये परियोजनाएं हमारे पड़ोसी देशों के

लिए अति आवश्यक आधुनिकीकरण एवं कम्प्यूटरीकरण के प्रयासों को मजबूती प्रदान करेंगी।

1.21 भारत ने सेवा गुणवत्ता निधि के न्यासी बोर्ड की बैठक और जनवरी-फरवरी 2004 में बर्न में बुकारेस्ट कांग्रेस की तैयारी के लिए डाक प्रचालन परिषद (पीओसी) तथा प्रशासन परिषद (सीए) के विशेष अधिवेशन में भाग लिया। टर्मिनल शुल्क पर 'विश्व गोलमेज बैठक' भी फरवरी 2004 को आयोजित हुई। भारत की इन सब में महत्वपूर्ण भूमिका है क्योंकि यह कुछेक महत्वपूर्ण समितियों का अध्यक्ष है और सेवा गुणवत्ता निधि के न्यासी बोर्ड का सदस्य भी है।

1.22 जनवरी 2004 में 33वीं यूपीयू पत्र लेखन प्रतियोगिता पूरे देश भर में आयोजित की गई। प्रतियोगिता के परिणाम मार्च 2004 में घोषित किए जाएंगे।

1.23 भारत ने यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन की ओर से नवम्बर, 2003 में पोस्टल स्टाफ कालेज, गाजियाबाद में 'सतत गुणवत्ता परीक्षण' पर कार्यशाला आयोजित की। यूपीयू का सतत परीक्षण कार्यक्रम फरवरी, 2004 से तत्कालीन एक स्थान से दूसरे स्थान तक के परीक्षण कार्यक्रम को प्रतिस्थापित करेगा और महत्वपूर्ण अंतर्राष्ट्रीय संयोजनों में सेवा की गुणवत्ता की सूक्ष्म मॉनीटरिंग सुनिश्चित होगी। भारत को भी इस कार्यक्रम में भाग लेना है।

### प्रौद्योगिकी

1.24 चालू वित्त वर्ष के दौरान डाकघरों, डाक लेखा कार्यालयों तथा प्रशासनिक कार्यालयों के कम्प्यूटरीकरण की योजना को और आगे बढ़ाया जाएगा। मनीआर्डर परियात को वी-सेट नेटवर्क पर लाया जाएगा, ई-पोस्ट सेवाओं का सभी जिला मुख्यालयों में विस्तार किया जाएगा तथा ई-बिल डाक सेवाओं का पूरे देश में डाकघरों द्वारा विस्तार किया जाएगा। कोलकाता में एक स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र संस्थापित करने के प्रयास चल रहे हैं। विभिन्न उत्पादों एवं सेवाओं पर ऑन लाइन सूचना उपलब्ध कराने हेतु एक राष्ट्रीय डाटा केन्द्र पर भी योजना चल रही है।

to 2<sup>nd</sup> December, 2003. This was an important step in the context of cooperation in the region and decisions to carry forward the cooperation in the field of communications and the Post were taken at this meeting.

1.19 The Annual meeting of Asian Pacific Postal Union – Executive Council (APPU–EC) was held in December, 2003 in Hainan Island, China. India Post actively participated in the discussions on Technical Assistance in the region, the Quality of Service Fund, and other issues of common interest. India put forth the views of the developing countries in the area of Terminal Dues. India made a number of presentations on the following topics during the Session:

- (a) Challenges and opportunities arising out of the GATS for the Post;
- (b) Extra Territorial Offices of Exchange (ETOE);
- (c) The future of Technical Dues;
- (d) Quality of Service Fund and its future beyond the Bucharest Congress.

As the head of the APPU Standing Committee on Technical Cooperation and Quality of Service, India presented a report on the subject and suggested future directions in this sphere.

1.20 India has initiated projects for computerization of post offices counters at General Post Offices in Dhaka (Bangladesh), Yangon (Myanmar) and Kathmandu (Nepal) with funds provided by the Universal Postal Union. These activities are being taken up by the UPU through India Post in recognition of its capabilities in the area of computerisation and software development. The project implementation got under-way in January, 2004 and the software customization and installation is expected to be completed by March, 2004. These projects will lend impetus to the much

needed modernization and computerization efforts in our neighbouring countries.

1.21 India attended the meeting of the Quality of Service Fund Board of Trustees and a special Session of the Postal Operations Council (POC) and the Council of Administration (CA) in preparation for the Bucharest Congress at Berne in January-February, 2004. The World Round Table on Terminal Dues was also held during this Session. India has an important role to play as it is chairing a couple of important Committees and is also a member of the Board of Trustees of the Quality of Service Fund.

1.22 The 33<sup>rd</sup> UPU Letter Writing Competition was organized in January, 2004 throughout the country. Results of the competition will be declared in March, 2004.

1.23 India hosted a Workshop on “Continuous Quality Testing” at Postal Staff College, Ghaziabad in November, 2003 on behalf of the Universal Postal Union. The continuous testing programme of the UPU will replace the erstwhile end-to-end testing programme from February, 2004 and will ensure a closer monitoring of quality of service in important international links. India is committed to participate in this programme.

## Technology

1.24 During the current financial year, the programme for computerisation of Post Offices, Postal Accounts Offices & Administrative Offices will be further expanded. Money Order traffic shall be increasingly brought on the VSAT network, e-Post services shall be extended to all the district Head Quarters and e-Bill post services shall also be expanded through post offices all over the country. Efforts are on to install an Automatic Mail Processing Centre (AMPC) at Kolkata. A National Data Centre is being planned for providing on-line information for various products and services.



## व्यवसाय विकास कार्यक्रमलाप

### बिल मेल सेवा

1.25 डाक विभाग ने 15.9.2003 को एक नई सेवा 'बिल मेल सेवा' शुरू की थी। बिल मेल सेवा के अंतर्गत सेवा प्रदान करने वालों द्वारा वित्तीय विवरणिका, मासिक लेखा बिल या इस प्रकार की अन्य मदों का प्रेषण डाक द्वारा किया जा सकता है। बिल मेल को भारतीय डाक द्वारा उपलब्ध कराए गए चयनित स्थानों से डाक द्वारा प्रेषित किया जा सकता है तथा उसे एक सीमित क्षेत्र जैसे एक शहर अथवा एक जिले या घनी आबादी वाले शहरी क्षेत्रों में वितरित किया जाएगा।

### ई-पोस्ट

1.26 डाक विभाग द्वारा शुरू की गई यह ई-क्षम सेवा प्रारम्भ में केवल पांच राज्यों में उपलब्ध थी। इस सेवा से देश के नागरिक एक ऐसा पता प्राप्त कर सकेंगे जिस पर वे पूरे संसार में कहीं से भी डाक प्राप्त कर सकेंगे या भेज सकेंगे। इसे पूरे देश में कार्यान्वित किया जा चुका है। विभाग ने इस सेवा के प्रयोग हेतु प्रीपेड कार्ड जारी किए हैं। यह सेवा कुछ उद्दिष्ट डाकघरों में काउंटर पर नकदी का भुगतान करके भी प्राप्त की जा सकती है। इस सेवा से जिनके पास कम्प्यूटर नहीं है उनके पास भी संचार शीघ्रतम पहुंच सकेगा। यह प्रत्यक्ष विपणन तथा लक्ष्य विपणन एवं कई पतों पर पहुंचने के व्यापारिक प्रयोजन के लिए भी प्रयोग किया जा सकता है यह विशेषतः अप्रवासी भारतीयों के लिए उपयोगी है।

## आंतरिक कार्य अध्ययन

1.27 पेंशन, हिन्दी, राजभाषा तथा एसपीबी-11 अनुभागों की रिपोर्ट जारी कर दी गई है। एसपीबी-11 अनुभाग के कार्य-आकलन की रिपोर्ट को टिप्पणी के लिए प्रस्तुत किया गया है। डाक-टिकट विक्रेताओं तथा एबीसी संदेशों के लिए मानदण्ड बनाए गए हैं। एमडी एलएएन तथा एसबी एलएएन की कार्य-सूची, पहले ही परिचालित की जा चुकी है। सीआरसी के लिए मानदण्डों का आकलन तैयार कर दिया गया है तथा अध्ययन रिपोर्ट जमा कर दी गई है। मेल अनुभाग द्वारा प्रायोजित कम्प्यूटरीकृत प्रधान रिकार्ड कार्यालयों के मानदण्डों के आकलन का अध्ययन जल्दी ही शुरू किए जाने की संभावना है।

### अनुसूचित जातियां एवं जनजातियां

1.28 असम पूर्वोत्तर, उड़ीसा तथा उत्तरांचल सर्किल के संबंध में आरक्षण रोस्टर एससीटी प्रकोष्ठ द्वारा जांचा गया तथा सभी कमियां/त्रुटियां निपटा ली गई हैं। इस संबंध में रिपोर्ट अनुसूचित जाति/जनजाति राष्ट्रीय आयोग, नई दिल्ली को भेज दी गई है।

### डाक जीवन बीमा

1.29 वर्ष 2003-2004 के लिए व्यवसाय लक्ष्य तथा अप्रैल से दिसम्बर 2003 तक प्राप्त व्यवसाय का ब्योरा नीचे दिया गया है :

| तालिका 17  |                              |                              |                                  |
|--|------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा व्यवसाय : 2003-2004 |                              |                              |                                  |
| श्रेणी   | लक्ष्य<br>(मिलियन रुपये में) | उपलब्धियां (दिसम्बर 2003 तक) |                                  |
|  |                              | पालिसियों की संख्या          | बीमित राशि<br>(मिलियन रुपये में) |
| डाक जीवन बीमा  | 27,620                       | 317,069                      | 23,283.8                         |
| ग्रामीण डाक जीवन बीमा                                    | 71,600                       | 472,183                      | 23,126.8                         |

1.30 ग्रामीण डाक जीवन बीमा का उद्देश्य ग्रामीण क्षेत्रों में बचत जुटाना तथा लोगों का जीवन बीमा करना है। ग्रामीण डाक जीवन बीमा व्यवसाय के वृहत्त क्षेत्र में व्यवसाय फैलाने तथा ग्रामीण क्षेत्रों में सुचारुरूप से कार्य करने के लिए एक

एजेंसी प्रणाली भी प्रवर्तित की गई है जिसके माध्यम से एजेंट डाक जीवन बीमा तथा ग्रामीण डाक जीवन बीमा व्यवसाय प्राप्त कर सकेंगे।

## Business Development Activities

### Bill Mail Service

1.25 Department of Posts has launched a new service called 'Bill Mail Service' on 15.09.2003. Under Bill Mail Service, communication in the nature of a financial statement, monthly account bill or other item of similar nature may be posted by service providers. Bill Mail can be posted at identified locations provided by India Post and shall be delivered within a circumscribed area like one city or one district or urban agglomerations.

### e-Post

1.26 This e-enabled service was initially launched by Department of Posts in 5 states. This service, which enables citizens of the country to have an address on which they can receive as well as send mail anywhere in the world, has since been extended nationwide. The Department has issued prepaid cards to use this service. This service is also available in designated Post offices on cash payment across the counter. This service would facilitate communications to reach, by the fastest mode, to those who do not have computer access. It can also be used for commercial purposes of reaching multiple addresses, direct marketing and target marketing. It would be especially useful for NRIs.

## Internal Work Study

1.27 The reports of the Pension, Hindi, OL and SPB-II Section have been issued. The report of work measurement study of SPB-I Section has been submitted for comments. The norms for Stamp Vendor and ABC messages have been evolved. The job list of MD LAN and SB LAN has already been circulated. The evolution of norms for CRC have been evolved and the study report submitted. The study of evolution of norms of computerised Head Record Offices sponsored by the Mail Section is likely to be initiated shortly.

## Scheduled Castes & Scheduled Tribes

1.28 The reservation rosters in respect of the Assam, North-Eastern, Orissa and Uttaranchal Circles were inspected by the SCT Cell and all the lapses/shortcomings noted have been settled. Reports in this connection have been sent to the National Commission of SCs/STs, New Delhi.

## Postal Life Insurance

1.29 The Business targets for the year 2003-2004 and business secured from April to December, 2003 is detailed below: -

**Table 17**  
**PLI/RPLI BUSINESS : 2003-2004**

| Category | Target<br>(Rs. in million) | Achievement (Upto December 2003) |                                 |
|----------|----------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
|          |                            | No. of Policies                  | Sum Assured<br>(Rs. in million) |
| PLI      | 27,620                     | 317,069                          | 23,283.8                        |
| RPLI     | 71,600                     | 472,183                          | 23,126.8                        |

1.30 The mobilization of savings as well as life insurance of people in Rural Area has been the hallmark of Rural Postal Life Insurance. To tap the vast mine of RPLI business & to undertake the task effectively in

rural areas, an agency system has also been launched through which the agents will be able to collect the PLI & RPLI business.



1.31 डाक जीवन बीमा तथा ग्रामीण डाक जीवन बीमा कार्यों को सर्किलों/रीजनो से अब डाक डिवीजनों में विकेन्द्रीकृत कर दिया गया है जिससे बीमाकर्ताओं को विक्री के बाद अच्छी सेवा मुहैया करवाई जा सके। दिसम्बर 2003 के अंत तक पूर्वी, पश्चिमी, उत्तर प्रदेश जोन के उप डिवीजनल प्रबंधकों (डाक जीवन बीमा) की तीन बैठकें भी आयोजित की गई।

1.32 डाक जीवन बीमा पालिसियों के लिए निर्धारित आयु सीमा 50 से बढ़ाकर 55 कर दी गई है तथा बीमित राशि को 5 लाख रु. से बढ़ाकर 10 लाख रु. कर दिया गया है जिससे भारत सरकार की कर्मचारियों की संख्या कम किए जाने की योजना के बावजूद अधिक से अधिक डाक जीवन बीमा व्यवसाय प्राप्त हो सके। ग्रामीण डाक जीवन बीमा पालिसी अधिगृहित करने की आयु सीमा भी 45 वर्ष से बढ़ाकर 55 वर्ष कर दी गई है।

#### मानव संसाधन विकास

##### सर्किल अध्यक्षों का सम्मेलन 2003-04

1.33 डाक सर्किलों के अध्यक्षों का तीन दिवसीय सम्मेलन बैंगलूर में 15-17 जून, 2003 को आयोजित किया गया। सम्मेलन में "डाकघरों के बदलते स्वरूप की आवश्यकताओं के संदर्भ में डाक विभाग द्वारा सामना की जाने वाली चुनौतियां एवं अवसर" पर चर्चा की गई। माननीय संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री ने सर्किलों के अध्यक्षों को संबोधित करते समय सुझाव दिए कि निरंतर विचार-विमर्श किए जाने चाहिए, जिससे बाह्य परिवेश में आने वाले बदलावों की जकड़न से निरंतर जुड़ा रही प्रणाली को लाभ होगा तथा बाजार में चुनौतियों का सामना करने के अनुकूल बन पाएगी।

1.34 संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री ने व्यक्त किया कि प्रणाली में आने वाली दिक्कतों के निवारण के लिए छोटी-छोटी टीमों गठित की जाएं जो समयबद्ध तरीके से विशिष्ट कार्यों का अध्ययन कर सके। प्रणाली में विशिष्टीकरण के लिए व्यक्तिगत लक्ष्यों को बढ़ावा दिया जाना चाहिए जिससे अधिकारियों की क्षमता तथा निपुणता का अधिकतम उपयोग निजी तथा संगठनात्मक हित दोनों के लिए किया जाए। उन्होंने यह भी मत दिए कि व्यवसाय में बढ़ावा लाने और कर्मचारियों को प्रेरित करने हेतु, मदों की एक ऐसी सूची तैयार की जाए जिसपर उन्हें प्रोत्साहन दिया जा सके। परंपरागत तथा नए उत्पादों को संचालित करने के उद्देश्य से

विभाग को किसी एक नहीं बल्कि सभी को अपनाने की प्रवृत्ति अपनानी होगी। विभाग को चुनौतियों का सामना पुनः नवीकरण, नई खोज तथा लचीलेपन की प्रवृत्ति से करना होगा।

1.35 संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री ने देश के आर्थिक तथा सामाजिक जीवन में डाकघरों की महत्वपूर्ण भूमिका पर भी चर्चा की। उन्होंने मौजूदा आर्थिक परिदृश्य में घाटे में कमी लाने की आवश्यकता पर भी जोर दिया तथा विश्वास व्यक्त किया कि नेटवर्क की क्षमता का सुचारु रूप से प्रयोग करके ग्राहकों की उभरती आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके तथा रिटेल सुविधाओं व ए टी एम आदि जैसी सेवाएं प्रारंभ करके विभाग इस लक्ष्य को प्राप्त करने की स्थिति में होगा।

1.36 सम्मेलन में जिन मुद्दों पर चर्चा की गई वह 2007 में डाक नेटवर्क, डाक का प्रौद्योगिकी भविष्य, डाक विभाग की मासिक आय योजना, राजस्व अर्जन के लिए नेटवर्क का अधिकतम प्रयोग, डाक प्रबंधन में चुनौतियां, मानव संसाधन विकास, भारतीय डाक - एक स्थान पर वित्तीय सुविधाएं प्रदाता के रूप में, ग्राहक सुविधा एवं सशक्तिकरण, वेब आधारित समस्या निवारण, डाक विभाग में वित्तीय प्रबंधन, डाक जीवन बीमा तथा ग्रामीण डाक जीवन बीमा में वर्तमान संभावनाएं तथा भविष्य में उसका विकास, दसवीं पंचवर्षीय योजना - पुनरीक्षा, प्रतिबद्ध लक्ष्य तथा क्यू पी आर थे। सम्मेलन में एक कार्य योजना तथा मुख्यालय एवं फील्ड अधिकारियों, दोनों के द्वारा कार्यान्वित होने वाली कार्यकलाप अनुसूची तैयार की गई।

1.37 सम्मेलन में, सितम्बर-अक्तूबर 2003 में चार क्षेत्रीय बैठकों में सर्किलों के अध्यक्षों ने कार्य-योजना में होने वाली प्रगति पर चर्चा की। इसमें क्षेत्रीय मुद्दों तथा समस्याओं पर भी चर्चा की गई।

#### पोस्टल स्टाफ कालेज

1.38 पुनरीक्षावधि के दौरान पोस्टल स्टाफ कालेज द्वारा 8 प्रवेश प्रशिक्षण तथा 14-सेवाकालीन प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए जिनमें 371 अधिकारियों ने भाग लिया। इस अवधि के दौरान 106 अधिकारियों को कम्प्यूटर में प्रशिक्षण दिया गया। अनुमान है कि चालू वित्तीय वर्ष में और 66 अधिकारियों को प्रवेश प्रशिक्षण तथा सेवाकालीन प्रशिक्षण दिया जाएगा।

1.31 PLI and RPLI work has been decentralized from Circles/Regions to Postal Divisions to provide better after sales service to the insurants. Three meetings of Deputy Divisional Managers (PLI) of Eastern, Western and Northern Zones were also held by the end of December, 2003.

1.32 The Age limit for taking PLI policies has been enhanced from 50 years to 55 years and the Sum Assured has also been enhanced from Rs. 5 lakhs to Rs. 10 lakhs so that more and more PLI business is tapped keeping in view of downsizing policy of the Government of India. The upper age limit for taking an RPLI policy has also been increased from 45 years to 55 years.

### Human Resource Development

#### Heads of Circles Conference 2003-04

1.33 A three-day Conference of Heads of Postal Circles was held in Bangalore from 15-17 June, 2003. The theme of the Conference was "Challenges and Opportunities Faced by Department of Posts Necessitating Reinvention of the Post Office". The Hon'ble MOC&IT while delivering the keynote address to the Heads of Circles suggested that there should be more frequent consultations which would be beneficial for a system grappling with changes in the external environment and gearing to meet the challenges of the market place.

1.34 MOC&IT wanted that the problems confronting the system be addressed by constituting small teams to study specific tasks in a time-bound manner. The system should encourage personal pursuit of specialization so that the talents and skills of the officers are optimally utilized both for personal as well as organizational benefits. He was also of the view that in order to motivate the employees and promote business, a list of items that can be incentivised for the staff should be drawn up. In the matter of handling traditional and new products, the Department should adopt not either/or

approach but and/also approach. The Department should face its challenges through re-invention, innovation and with a sense of resilience.

1.35 MOSC&IT touched upon the important role of the post office in the economic and social life of the country. He also stressed upon the need to reduce the deficit in the emerging economic scenario and expressed confidence that using the strength of the network more effectively to cater to the emerging needs of the customers and introducing more retail facilities and services like ATMs etc., the Department would be in a position to achieve this goal.

1.36 Among the subjects addressed at the Conference were Postal Network in 2007, Technology Vision of the Post, MIS for the Department of Posts, Optimizing Network for Revenue Generation, Challenges in Mail Management, Human Resource Development, India Post as a One Stop Financial Service Provider, Customer Care and Empowerment, Web Based Grievance Handling, Financial Management in Department of Posts, PLI and RPLI – the Present Perspective and Future Growth, Tenth Five-Year Plan – an Overview, Commitment Targets and QPR. The Conference came up with an Action Plan and an activity schedule to be implemented both by the headquarters and the field offices.

1.37 The progress of the Action Plan of the Heads of Circles Conference was reviewed in four Regional Meetings in September-October, 2003 wherein the regional issues and problems were also addressed.

### Postal Staff College

1.38 During the period under review, the Postal Staff College conducted 8 Induction and 14 in-service training programmes, in which 371 officers participated. 106 officers were imparted training in computers during the period. It is anticipated that 66 more officers would be imparted induction and in-service training during the current financial year.



## क्षेत्रीय डाक प्रशिक्षण केन्द्र

1.39 गुवाहाटी, असम सर्किल में 29 अक्टूबर, 2003 से एक नया क्षेत्रीय डाक प्रशिक्षण केन्द्र खोला गया है। छः प्रशिक्षण केन्द्रों में दिसम्बर 2003 तक कुल 8,733 कर्मचारियों को सेवाकालीन तथा प्रवेश प्रशिक्षण प्रदान किया गया। अनुमान है कि चालू वित्तीय वर्ष के दौरान और 2,557 कर्मचारियों को भी प्रवेश एवं सेवाकालीन प्रशिक्षण प्रदान कर दिया जाएगा।

## विदेशी भागीदारों के लिए प्रशिक्षण

1.40 पोस्टल स्टाफ कालेज भारत, गाजियाबाद द्वारा नवम्बर 2003 में अन्तर्राष्ट्रीय सेवा गुणवत्ता पर एक यू पी यू कार्यक्रम आयोजित किया गया जिसमें छः अधिकारियों, अफगानिस्तान, ईरान, मलेशिया, मंगोलिया, नेपाल तथा फिलीपीन प्रत्येक में से एक अधिकारी ने भाग लिया। यू पी यू के कार्यक्रम प्रबंधक ने भी कार्यक्रम में भाग लिया। नवम्बर 2003 में पोस्टल स्टाफ कालेज भारत, गाजियाबाद में एक अन्तर्राष्ट्रीय कार्यकारी विकास कार्यक्रम (ई डी पी) आयोजित किया गया जिसमें भारत के छः अधिकारियों के साथ भूटान, बुरुंडी, ईरान, नेपाल, सियरालिओन तथा जांबिया प्रत्येक से एक अधिकारी ने भाग लिया।

## कार्यस्थल पर कम्प्यूटर प्रशिक्षण सुविधा

1.41 दिसम्बर 2003 तक छः क्षेत्रीय डाक प्रशिक्षण केन्द्रों पर लगभग 18,000 कर्मचारियों को कम्प्यूटर प्रशिक्षण दिया गया। चालू वित्तीय वर्ष के दौरान लगभग और 10,000 कर्मचारियों को यह प्रशिक्षण दिया जाएगा।

## स्टाफ संबंध

1.42 अवधि के दौरान विभाग ने कर्मचारियों के फेडरेशनों तथा यूनियनों/संघों के साथ सद्भावपूर्ण तथा सार्थक संबंध बनाए रखने के लिए सभी प्रयास किए। विभाग ने तदर्थ आधार पर विभागीय परिषद (जे सी एम) का पुनर्गठन किया तथा नवम्बर 2003 में विभागीय परिषद (जे सी एम) की पहली बैठक सहज वातावरण में हुई जिसमें एजेन्डा की सभी मदों पर एक-एक करके विस्तार से चर्चा की गई। पिछली बैठक में उठाए गए मुद्दों पर भी अनुवर्ती कार्रवाई की गई।

## स्थापना

1.43 अपने सर्किलों में मौजूदा जनशक्ति का आगे अधिकतम उपयोग करने के उद्देश्य से सर्किलों के अध्यक्षों के लिए व्यवस्था को अधिक सरल एवं कारगर बनाने के उद्देश्य से अवमानक मुख्य डाकघरों का दर्जा घटाने के आदेश जारी कर दिए गए हैं तथा डाक-टिकटों/स्टेशनरी की बिक्री के लिए विभागीय डाक-टिकट विक्रेताओं/ग्रामीण डाक सेवक डाक-टिकट विक्रेताओं के लिए मानदंडों में भी संशोधन कर दिया गया है।

## स्टाफ कल्याण

1.44 वर्ष 2003-04 के दौरान स्टाफ कल्याण के लिए सरकार से 40 मिलियन रुपये प्राप्त हुए जिनका उपयोग स्टाफ कल्याणकारी गतिविधियों के लिए किया जा रहा है।

## अवकाश गृह

1.45 वर्ष के दौरान पश्चिम बंगाल सर्किल के बेरहामपुर में एक अवकाश गृह खोला गया जिससे कर्मचारियों तथा उनके परिवार के लाभार्थ कार्य करने वाले अवकाश गृहों की संख्या 29 हो गई है।

## खेल-कूद

1.46 1 अप्रैल, 2003 से 31 दिसम्बर, 2003 की अवधि के दौरान हाकी, बैडमिंटन, चैस, कैरम, एथलेटिक्स, साइक्लिंग कबड्डी, कुश्ती, वालीबाल तथा क्रिकेट में अखिल भारतीय डाक खेल-कूद टूर्नामेंटों का आयोजन किया गया। इसके अलावा एक सांस्कृतिक कार्यक्रम का भी आयोजन किया गया।

## राजभाषा

1.47 राजभाषा अधिनियम 1976 के नियम 10 (4) के अनुसरण में, केन्द्र सरकार ने डाक विभाग के 54 अधीनस्थ कार्यालयों को अधिसूचित किया है जहां इस अवधि के दौरान 80% स्टाफ ने हिन्दी का कार्यसाधक ज्ञान अर्जित किया है। पुनरीक्षा अवधि के दौरान संसदीय राजभाषा समिति की उप समिति ने 12 डाकघरों का निरीक्षण किया। वर्ष के दौरान संसदीय राजभाषा समिति की आलेख एवं साक्ष्य उप समिति

## Regional Postal Training Centre

1.39 A new Regional Postal Training Centre at Guwahati, Assam Circle has come into existence with effect from 29<sup>th</sup> October, 2003. A total number of 8,733 officials were imparted in-service and induction training by the six Regional Training Centers up to December, 2003. It is anticipated that an additional number of 2,557 officials would also be imparted induction and in-service training during the current financial year.

## Training for Foreign Participants

1.40 UPU programme of International Service Quality was organized by PSCI, Ghaziabad in November, 2003 with participation of 6 officers one each from Afghanistan, Iran, Malaysia, Mongolia, Nepal and Philippines. The Programme Manager from UPU has also attended the programme. An International Executive Development Programme (EDP) was organized in November, 2003 at PSCI, Ghaziabad when one officer each from Bhutan, Burundi, Iran, Nepal, Sierra Leone and Zambia along with 6 officers from India, participated.

## Work Place Computer Training Facilities

1.41 By December, 2003, a total number of about 18,000 officials were imparted training on computers at the six Regional Postal Training Centres. An additional number of about 10,000 officials would be imparted training during the current financial year.

## Staff Relations

1.42 During the period, the Department endeavored to maintain harmonious and meaningful relations with the Federations and Unions/Associations of its employees. The Department reconstituted Departmental Council (JCM) on an ad-hoc basis and its first meeting of the Departmental Council (JCM) was held in November, 2003 in a congenial atmosphere, where all agenda items were discussed threadbare. Follow-up action was taken on the issues emerging in the previous meetings.

## Establishment

1.43 In order to facilitate the Heads of Circle to further optimise the existing manpower in their circles, orders have been issued regarding down-gradation of sub-standard Head Offices and norms for the establishment of Departmental Stamp Vendors/Gramin Dak Sewak Stamp Vendors for sale of stamps and stationery have also been revised.

## Staff Welfare

1.44 During the year 2003-04 an amount of Rs. 40 million was received from government for staff welfare which is being utilized for staff welfare activities.

## Holiday Homes

1.45 During the year, one Holiday Home at Berhampore in West Bengal Circle was opened bringing the number of holiday homes to 29 functioning for the benefit of the employees and their families.

## Sports

1.46 During the period, from 01<sup>st</sup> April, 2003 to 31<sup>st</sup> December, 2003 All India Postal Sports Tournaments in Hockey, Badminton, Chess, Carrom, Athletics, Cycling, Kabaddi, Wrestling, Volleyball and Cricket were organised. In addition, a cultural meet was also organized.

## Official Language

1.47 In pursuance of the Rule 10(4) of the Official Language Rules, 1976, the Central Government notified 54 subordinate offices of the Department of Posts where 80 percent of the staff has acquired working knowledge of Hindi during this period. During the period under review, the second Sub-Committee of the Committee of Parliament on Official Language carried out inspections in 12 offices. The Drafting and Evidence Sub-Committee of the Committee of Parliament on Official Language held discussions with the heads



ने आठ डाकघरों के अध्यक्षों के साथ विचार-विमर्श किया ।

1.48 राजभाषा विभाग (गृह मंत्रालय) द्वारा जारी वार्षिक कार्यक्रम 2003-04 में दिए अनुदेशों के अनुसरण में विभाग के अधिकारियों ने वर्ष के दौरान 4 कार्यालयों का निरीक्षण किया ।

1.49 विभाग में 15 सितम्बर, 2003 को हिन्दी दिवस तथा 15 से 29 सितम्बर, 2003 को हिन्दी पखवाड़ा मनाया गया । हिन्दी पखवाड़े के दौरान आयोजित विभिन्न प्रतियोगिताओं के विजेताओं को पुरस्कार बांटे गए । पखवाड़े के दौरान सहायकों, उच्च श्रेणी लिपिकों तथा अवर श्रेणी लिपिकों के लिए एक चार दिवसीय हिन्दी कार्यशाला का भी आयोजन किया गया ।

### तालिका 18

भारत क नियत्रक एव महालखापरोक्षक को रिपाट क पराआ का विवरण आर 20.1.2004 का बकाया को स्थिति

| नि. एवं म. ले. प. की रिपोर्ट सं. एवं वर्ष | पैरा सं. | विषय  |
|---|----------|---|
| 1997 की सं. 6                             | 3.1      | उपग्रह मनीआर्डर स्कीम   |
| 2002 की सं. 6                             | 52.5     | व्यवसाय विकास निदेशालय के संबंध में बजट आवंटन और वास्तविक व्यय                  |
| 2002 की सं. 6                             | 53.26    | दूरसंचार विकास से बकाया की गैर वसूली  |
| 2002 की सं. 6                             | 54       | डाक-शुल्क शर्तों के उल्लंघन के कारण डाक-शुल्क की कम वसूली                       |
| 2002 की सं. 6                             | 59       | समयोपरि भत्ते के भुगतान   |
| 2003 की सं. 2                             | 3.1      | मेल मोटर सेवा का कामकाज   |
| 2003 की सं. 2                             | 3.2      | टेलीग्राफ प्रभारों पर कमीशन की गैर वसूली  |
| 2003 की सं. 2                             | 3.4      | राष्ट्रीयकृत बैंकों से बैंक ड्राफ्ट प्राप्त करने के लिए कमीशन का अनियमित भुगतान |
| 2003 की सं. 2                             | 3.5      | स्टाफ क्वार्टरों के लिए सेवा प्रभारों का अधिक भुगतान                            |
| 2003 की सं. 2                             | 3.6      | एम आई एस पर ब्याज का अनियमित भुगतान   |
| 2003 की सं. 2                             | 3.7      | गुजरात में भूमि अधिग्रहण पर 49.95 लाख रुपये का व्यर्थ निवेश                     |
| 2003 की सं. 2                             | 3.8      | उत्तर प्रदेश में भूमि के अधिग्रहण पर अनुत्पादक निवेश                            |
| 2003 की सं. 2                             | 3.10     | स्रोत पर कर की कटौती में चूक  |

of the eight offices during the year.

1.48 In pursuance of the directives laid down in the Annual Programme 2003-2004 issued by the Department of Official Language (Ministry of Home Affairs), the officers of the Department inspected 4 offices during the year.

1.49 Hindi Diwas was observed in the Department on 15<sup>th</sup> September, 2003 and Hindi Fortnight was observed from 15<sup>th</sup> to 29<sup>th</sup> September, 2003. Prizes were distributed to the winners of various competitions held during the Hindi Fortnight. A four-day Hindi workshop for Assistants, UDCs and LDCs was also organised during the fortnight.

**Table 18**  
**Details of Paras in Reports of Comptroller & Auditor General of India and outstanding as on 20.01.2004**

| <b>C &amp; AG Report</b> |                 |   |
|--------------------------|-----------------|---|
| <b>No. &amp; Year</b>    | <b>Para No.</b> | <b>Subject</b>  |
| No. 6 of 1997            | 3.1             | Satellite Money Order Scheme.   |
| No. 6 of 2002            | 52.5            | Budget allotment & actual expenditure in respect of Business Development Directorate. |
| No. 6 of 2002            | 53.26           | Non recovery of dues from DOT.  |
| No. 6 of 2002            | 54              | Short realization of postage due to violation of conditions of postage.               |
| No. 6 of 2002            | 59              | Payment of Over Time Allowance.   |
| No. 2 of 2003            | 3.1             | Functioning of Mail Motor Service.  |
| No. 2 of 2003            | 3.2             | Non-realisation of Commission on Telegraph charges.                                   |
| No. 2 of 2003            | 3.4             | Irregular payment of commission for obtaining Bank Drafts from Nationalised Banks.    |
| No. 2 of 2003            | 3.5             | Excess payment of service charges for Staff Quarter.                                  |
| No. 2 of 2003            | 3.6             | Irregular payment of interest on MIS.   |
| No. 2 of 2003            | 3.7             | Idle investment of Rs. 49.95 lakh on acquisition of Land in Gujarat.                  |
| No. 2 of 2003            | 3.8             | Unproductive investment on acquisition of land in U.P.                                |
| No. 2 of 2003            | 3.10            | Omission in deducting tax at source.  |



| तालिका 19<br>31.3.2003 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजातियों के कर्मचारियों की संख्या |               |                                      |                 |                                      |
|---|---------------|--------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|
| ग्रुप   | अनुसूचित जाति | कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत | अनुसूचित जनजाति | कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत |
| ग्रुप 'क'   | 113           | 14.00                                | 36              | 4.46                                 |
| ग्रुप 'ख'   | 350           | 18.54                                | 156             | 8.26                                 |
| ग्रुप 'ग'   | 38038         | 17.94                                | 14257           | 6.72                                 |
| ग्रुप 'घ'(सफाई कर्मचारी को छोड़कर)  | 9137          | 19.40                                | 3395            | 7.21                                 |
| ग्रुप 'घ'(सफाई कर्मचारी )   | 775           | 83.15                                | 58              | 6.22                                 |

| तालिका 20<br>31.3.2003 का भूतपूर्व सैनिक, विकलांग भूतपूर्व सैनिक आर महिला कर्मचारियों की संख्या |                |                        |       |
|---|----------------|------------------------|-------|
| ग्रुप   | भूतपूर्व सैनिक | विकलांग भूतपूर्व सैनिक | महिला |
| ग्रुप 'क'   | 0              | 0                      | 80    |
| ग्रुप 'ख'   | 4              | 3                      | 140   |
| ग्रुप 'ग'   | 1956           | 37                     | 26281 |
| ग्रुप 'घ'(सफाई कर्मचारी को छोड़कर)  | 338            | 10                     | 4519  |
| ग्रुप 'घ'(सफाई कर्मचारी )   | 4              | 0                      | 337   |

**TABLE 19**  
**NUMBER OF EMPLOYEES : SCHEDULED CASTES/TRIBES AS ON 31.3.2003**

| Group                     | Scheduled Castes | Percentage to total no. of employees | Scheduled Tribes | Percentage to total no. of employees |
|---------------------------|------------------|--------------------------------------|------------------|--------------------------------------|
| Group 'A'                 | 113              | 14.00                                | 36               | 4.46                                 |
| Group 'B'                 | 350              | 18.54                                | 156              | 8.26                                 |
| Group 'C'                 | 38038            | 17.94                                | 14257            | 6.72                                 |
| Group 'D' (Excl. Sweeper) | 9137             | 19.40                                | 3395             | 7.21                                 |
| Group 'D' (Sweeper)       | 775              | 83.15                                | 58               | 6.22                                 |

**TABLE 20**  
**NUMBER OF EMPLOYEES : EX-SERVICEMEN, DISABLED EX-SERVICEMEN AND WOMEN AS ON 31.3.2003**

| Group                     | Ex-Servicemen | Disabled Ex-Servicemen | Women |
|---------------------------|---------------|------------------------|-------|
| Group 'A'                 | 0             | 0                      | 80    |
| Group 'B'                 | 4             | 3                      | 140   |
| Group 'C'                 | 1956          | 37                     | 26281 |
| Group 'D' (Excl. Sweeper) | 338           | 10                     | 4519  |
| Group 'D' (Sweeper)       | 4             | 0                      | 337   |



सारणी 21

कार्मिक - 31.3.2003 की स्थिति के अनुसार वास्तविक संख्या  
(विभाग क बाहर पतिनियक्ति आर पशिक्षण पर गए कमचारिया का मिलाकर)

क. विभागीय

| राजपत्रित                                  | समूह "क" | समूह "ख " | कुल    |
|--|----------|-----------|--------|
| भारतीय डाक सेवा समूह "क"                   |          |           |        |
| सचिव (डाक)                                 | 1        | -         | 1      |
| सदस्य, डाक सेवा बोर्ड                      | 3        | -         | 3      |
| प्रधान मुख्य पोस्टमास्टर जनरल              | 1        | -         | 1      |
| वरिष्ठ उप महानिदेशक/मुख्य पोस्टमास्टर जनरल | 21       | -         | 21     |
| वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड                     | 66       | -         | 66     |
| कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड                     | 138      | -         | 138    |
| वरिष्ठ समयमान                              | 69       | -         | 69     |
| कनिष्ठ समयमान                              | 208      | -         | 208    |
| डाक सेवा समूह "ख"                          | -        | 778       | 778    |
| डाक तार लेखा एवं वित्तीय सेवा              |          |           |        |
| वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड                     | 4        | -         | 4      |
| कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड                     | 19       | -         | 19     |
| वरिष्ठ समयमान                              | 24       | -         | 24     |
| कनिष्ठ समयमान                              | 19       | -         | 19     |
| वरिष्ठ लेखा अधिकारी / लेखा अधिकारी         | -        | 239       | 239    |
| सहायक लेखा अधिकारी                         | -        | 576       | 576    |
| केन्द्रीय सचिवालय सेवा                     | 15       | 59        | 74     |
| सिविल विंग                                 |          |           |        |
| मुख्य अभियंता                              | 2        | -         | 2      |
| अन्य                                       | 57       | 173       | 230    |
| अन्य सामान्य केन्द्रीय सेवा                | 160      | 63        | 223    |
| कुल (राजपत्रित)                            | 807      | 1888      | 2695   |
| अराजपत्रित                                 | समूह "ग" | समूह "घ"  | कुल    |
| निदेशालय                                   | 436      | 141       | 577    |
| डाकघर                                      | 184242   | 30186     | 214428 |
| रेल मोटर सेवा                              | 22561    | 15209     | 37770  |
| मेल मोटर सेवा                              | 1752     | 426       | 2178   |
| अन्य                                       | 3030     | 2074      | 5104   |
| कुल (अराजपत्रित)                           | 212021   | 48036     | 260057 |
| क. कुल विभागीय                             |          |           | 262752 |
| ख. ग्रामीण डाक सेवक                        |          |           | 303170 |
| कुल योग (क+ख)                              |          |           | 565922 |

**Table 21**  
**Personnel: Actual strength as on 31.3.2003**  
(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> |
| <b>INDIAN POSTAL SERVICE GROUP "A"</b>          |                  |                  |              |
| Secretary (Posts)                               | 1                | -                | 1            |
| Member, Postal Services Board                   | 3                | -                | 3            |
| Principal Chief Postmaster General              | 1                | -                | 1            |
| Sr.DDG/Chief PMG                                | 21               | -                | 21           |
| Senior Administrative Grade                     | 66               | -                | 66           |
| Junior Administrative Grade                     | 138              | -                | 138          |
| Senior Time Scale                               | 69               | -                | 69           |
| Junior Time Scale                               | 208              | -                | 208          |
| <b>POSTAL SERVICE GROUP "B"</b>                 | -                | 778              | 778          |
| <b>P &amp; T ACCOUNTS &amp; FINANCE SERVICE</b> |                  |                  |              |
| Senior Administrative Grade                     | 4                | -                | 4            |
| Junior Administrative Grade                     | 19               | -                | 19           |
| Senior Time Scale                               | 24               | -                | 24           |
| Junior Time Scale                               | 19               | -                | 19           |
| Senior Accounts Officer/Accounts Officer        | -                | 239              | 239          |
| Asstt. Accounts Officer                         | -                | 576              | 576          |
| <b>CENTRAL SECRETARIAT SERVICE</b>              | 15               | 59               | 74           |
| <b>CIVIL WING</b>                               |                  |                  |              |
| Chief Engineer                                  | 2                | -                | 2            |
| Others  | 57               | 173              | 230          |
| <b>OTHER GENERAL CENTRAL SERVICE</b>            | 160              | 63               | 223          |
| <b>TOTAL (GAZETTED)</b>                         | 807              | 1888             | 2695         |
| <b>NON GAZETTED</b>                             | <b>GROUP "C"</b> | <b>GROUP "D"</b> | <b>TOTAL</b> |
| Directorate                                     | 436              | 141              | 577          |
| Post Offices                                    | 184242           | 30186            | 214428       |
| Railway Mail Service                            | 22561            | 15209            | 37770        |
| Mail Motor Service                              | 1752             | 426              | 2178         |
| Others  | 3030             | 2074             | 5104         |
| <b>TOTAL (NON GAZETTED)</b>                     | 212021           | 48036            | 260057       |
| <b>TOTAL DEPARTMENTAL (A)</b>                   |                  |                  | 262752       |
| <b>B. GRAMIN DAK SEWAK</b>                      |                  |                  | 303170       |
| <b>GRAND TOTAL (A+B)</b>                        |                  |                  | 565922       |



**तालिका 22**

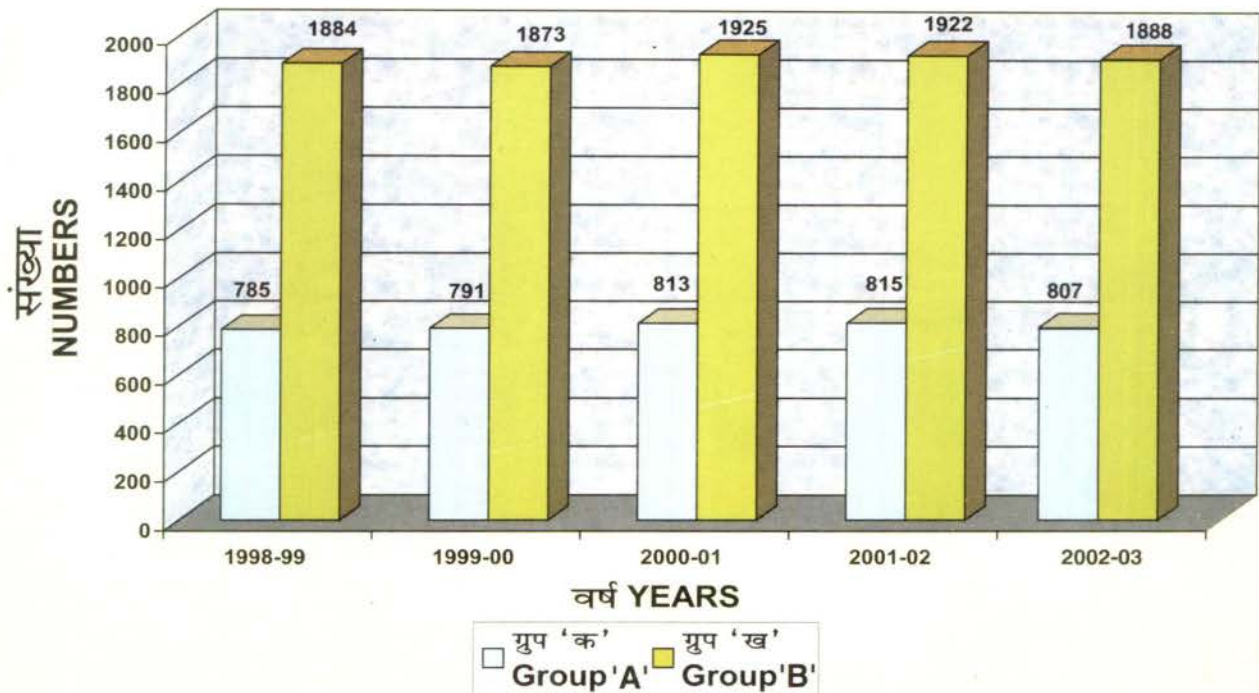
डाकघरों, कार्मिकों तथा मेल परियात की संख्या : एक रूपरेखा

1947-48 से 2002-2003

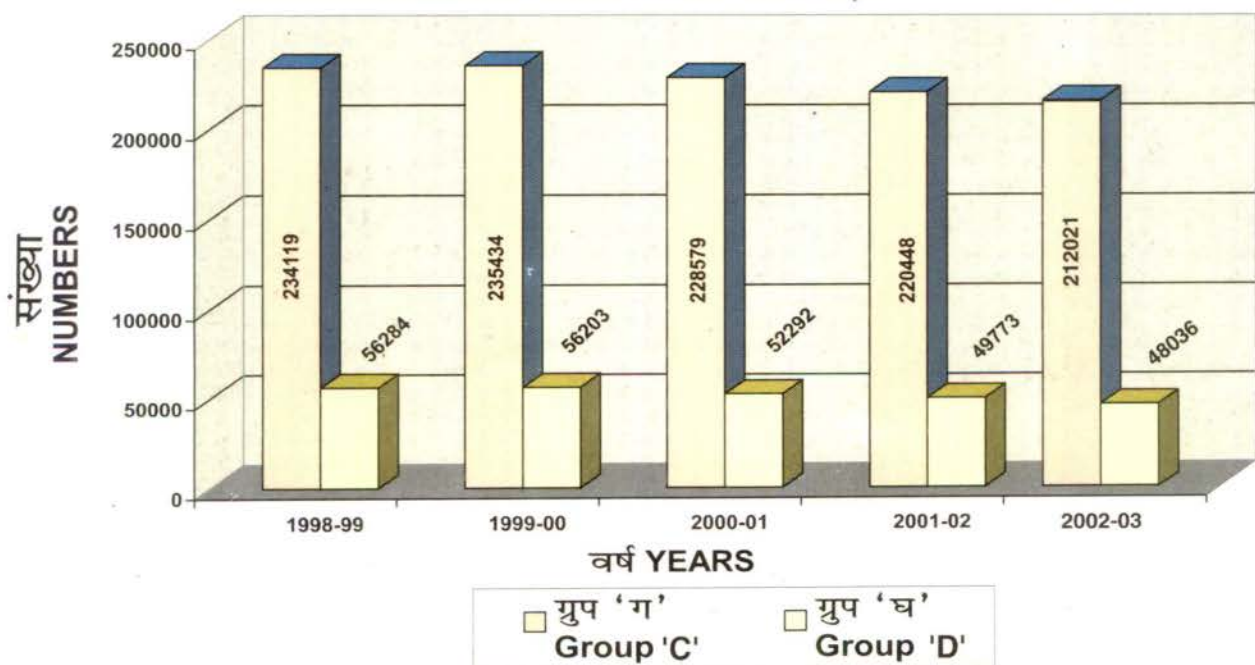
**NUMBER OF POST OFFICES, PERSONNEL, AND MAIL TRAFFIC :  
A PROFILE 1947-48 TO 2002-2003**

| वर्ष<br>Year | डाकघरों की संख्या<br>No. of Post offices | कर्मचारियों की संख्या<br>Personnel employed | मेल परियात (मिलियन में)<br>Mail Traffic(in million) |
|--------------|--|---|---|
| 1947-48      | 23,344                                   |   | 2,204   |
| 1950-51      | 36,094                                   | 1,53,000                                    | 2,350   |
| 1960-61      | 76,839                                   | 3,00,000                                    | 4,165   |
| 1970-71      | 1,09,059                                 | 4,23,000                                    | 6,457   |
| 1980-81      | 1,39,224                                 | 5,63,000                                    | 10,627  |
| 1990-91      | 1,48,719                                 | 5,92,000                                    | 14,683  |
| 1994-95      | 1,52,792                                 | 5,97,175                                    | 13,608  |
| 1995-96      | 1,52,781                                 | 5,98,323                                    | 13,958  |
| 1996-97      | 1,53,021                                 | 5,94,685                                    | 15,096  |
| 1997-98      | 1,53,454                                 | 6,04,257                                    | 15,749  |
| 1998-99      | 1,54,149                                 | 6,02,987                                    | 15,767  |
| 1999-2000    | 1,54,551                                 | 6,03,950                                    | 15,782  |
| 2000-2001    | 1,54,919                                 | 5,93,878                                    | 14,203  |
| 2001-2002    | 1,55,295                                 | 5,79,694                                    | 11,031  |
| 2002-2003    | 1,55,618                                 | 5,65,922                                    | 9,094   |

## राजपत्रित अधिकारी GAZETTED STAFF

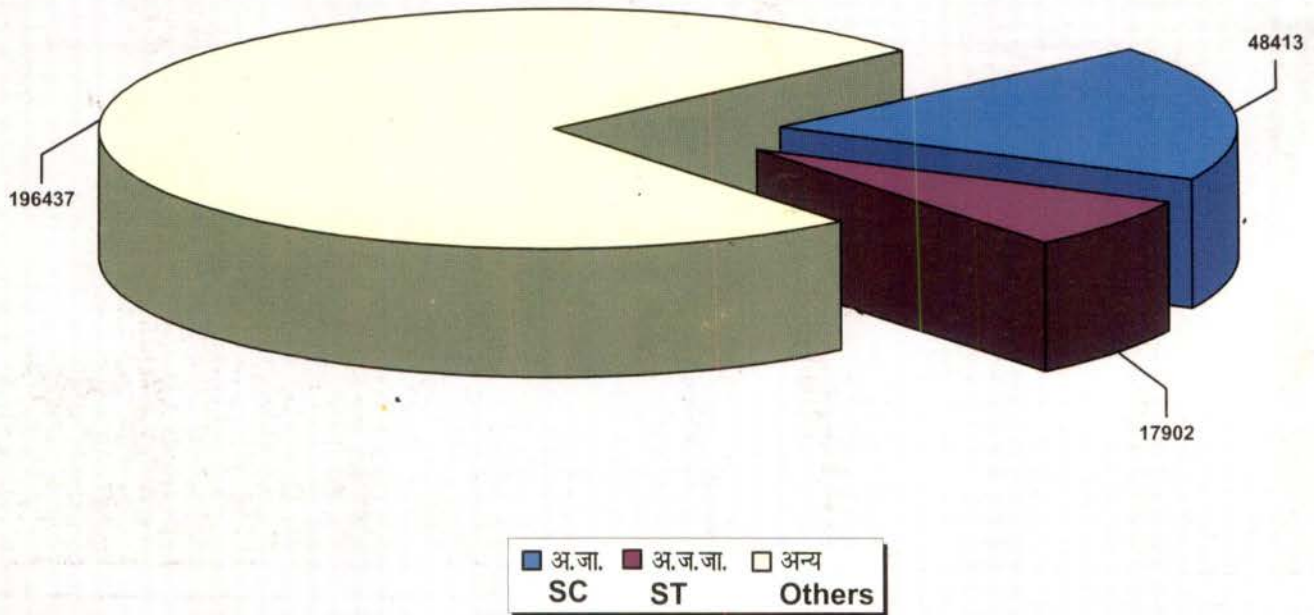


## अराजपत्रित कर्मचारी NON-GAZETTED STAFF

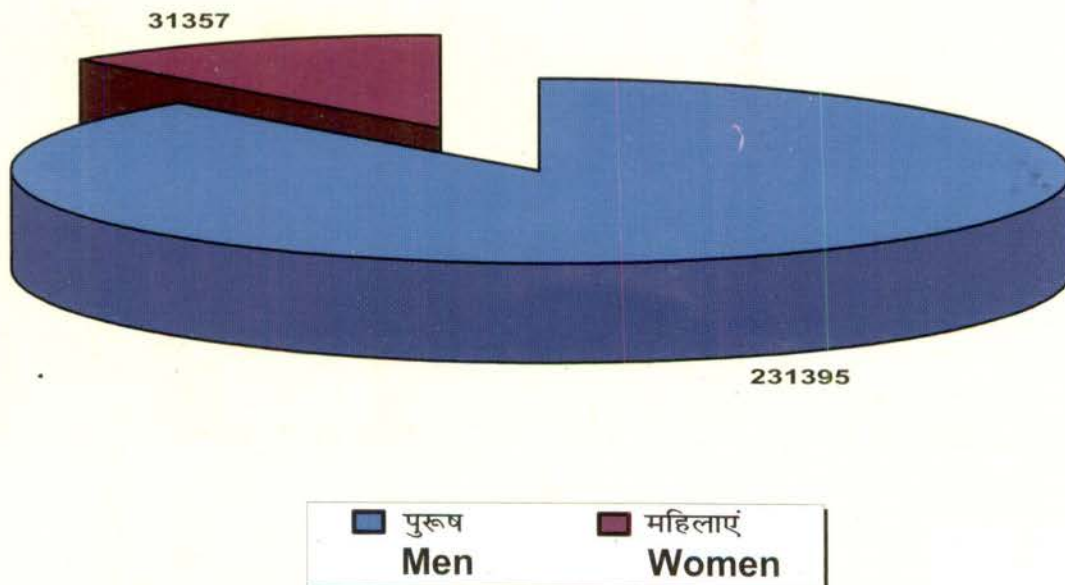




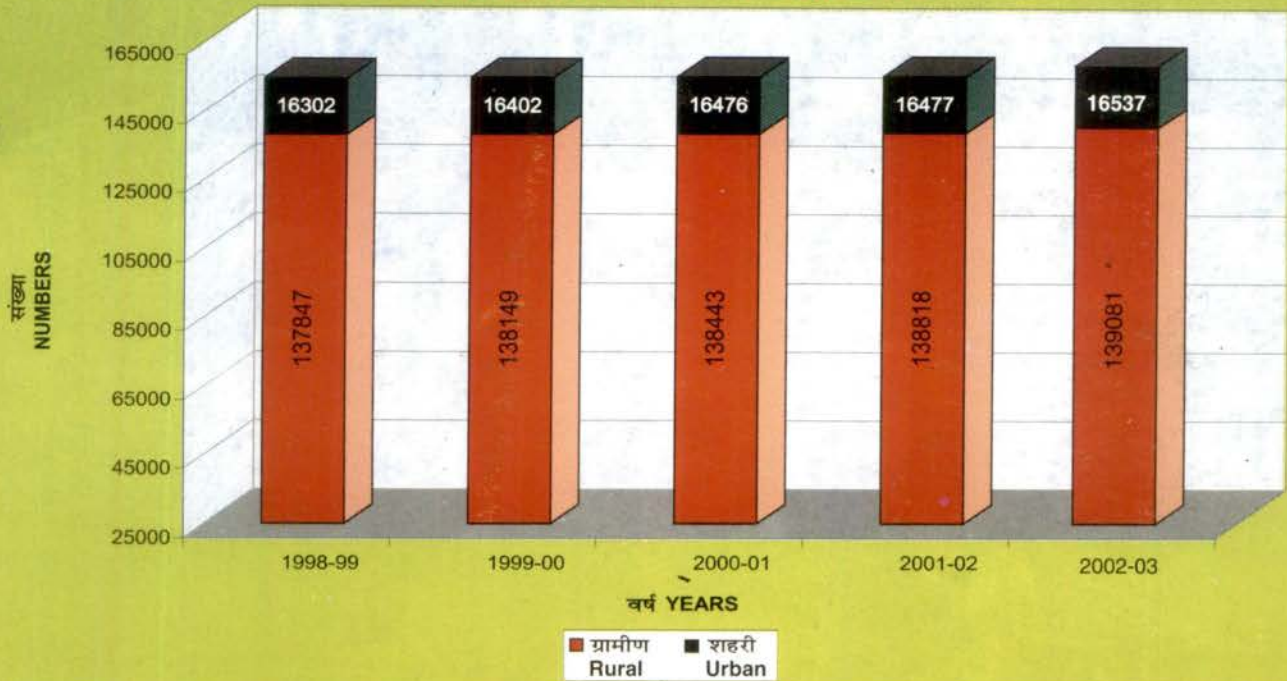
31-3-2003 की स्थिति के अनुसार अ.जा./अ.ज.जा. कर्मचारी (विभागीय)  
SC/ST EMPLOYEES AS ON 31.3.2003 (DEPARTMENTAL)



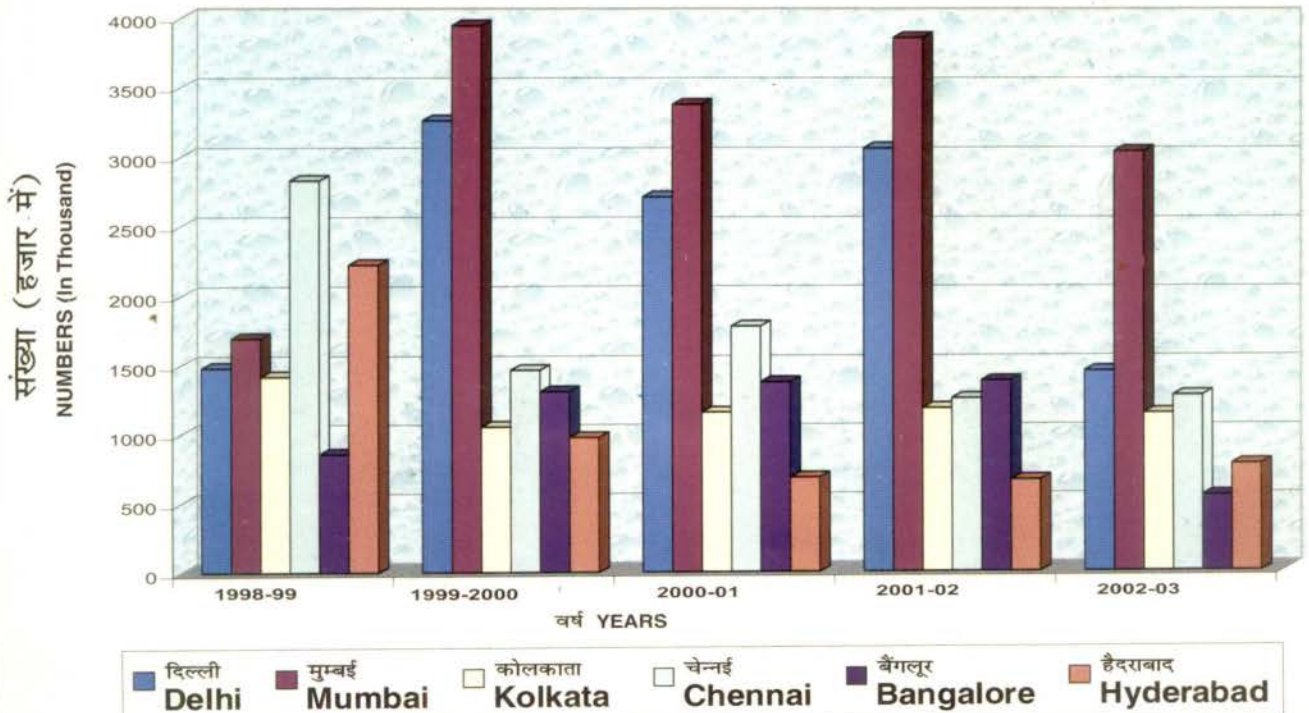
31-3-2003 की स्थिति के अनुसार महिला कर्मचारी (विभागीय)  
WOMEN EMPLOYEES AS ON 31.3.2003 (DEPARTMENTAL)



## डाकघरों की संख्या NUMBER OF POST OFFICES



## प्रतिदिन निपटाई गई महानगरीय डाक METRO MAIL HANDLED PER DAY





18



नई दिल्ली में संगीत नाटक अकादमी की स्वर्ण जयंती के अवसर पर माननीय प्रधानमंत्री श्री अटल बिहारी वाजपेयी-स्मारक डाक टिकट जारी करते हुए।  
Hon'ble Prime Minister Shri Atal Bihari Vajpayee on the occasion of Golden Jubilee of Sangeet Natak Akademi at New Delhi - releasing a commemorative postage stamp.



ई-पोस्ट सेवा का शुभारंभ करते हुए श्री विजय भूषण, सचिव।  
Shri Vijay Bhushan, Secretary launching the e-Post service.







बंगलौर में सर्किल अध्यक्षों का सम्मेलन।  
Head of Circles Conference at Bangalore.



बैंगलौर में वार्षिक व्यवसाय अधिवेशन, 2003।  
Annual Business Meet 2003 at Bangalore.





कर्नाटक सर्किल में श्रावणबेलागोला डाकघर भवन।  
A view of Shraavanabelagola Post Office Building in Karnataka Circle.

भारतीय डाक  
  
 INDIA POST  
 भारतीय डाक विभाग  
 Department of Posts India