



वार्षिक रिपोर्ट ANNUAL REPORT 2020-21



डाक विभाग, भारत सरकार
Department of Posts, Government of India



भारत के प्रधानमंत्री श्री नरेन्द्र मोदी ने अयोध्या, उत्तर प्रदेश में 5 अगस्त, 2020 को "श्रीराम जन्मभूमि मंदिर, अयोध्या के मॉडल पर" कस्टमाइज्ड माय स्टाम्प जारी किया

वार्षिक रिपोर्ट 2020-21



डाक विभाग
संचार मंत्रालय
भारत सरकार

विषय-वस्तु

पृष्ठ संख्या

1	परिदृश्य	11
2	संगठन	17
3	डाक उत्पाद एवं सेवाएं	
	(क) डाक प्रचालन	25
	(ख) पार्सल उत्पाद	30
	(ग) बिजनेस उत्पाद	38
	(घ) ई-उत्पाद और सेवाएं	40
	(ङ) डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा	44
	(च) अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवा	48
	(छ) फिलैटली	51
4	डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी)के अंतर्गत सेवाएं	57
5	सहयोग और गठबंधन	
	(क) डाकघर पासपोर्ट सेवा केन्द्र -विदेश मंत्रालय	65
	(ख) डाकघर आधार नामांकन और अद्यतन केन्द्र – यूआईडीएआई	67
	(ग) भारतीय डाक यात्री आरक्षण प्रणाली – भारतीय रेलवे	68
	(घ) अंतर्राष्ट्रीय धनांतरण – वेस्टर्न यूनियन	68
	(ङ) सामान्य सेवा केन्द्र (सीएससी)ई-गवर्नेंस सर्विसेज इंडिया लि.	68
6	वित्तीय प्रबंधन	71
7	अन्य कार्यकलाप	
	(क) नेटवर्क योजना	75
	(ख) ग्रामीण व्यवसाय	81
	(ग) सम्पदा प्रबंधन	82
	(घ) आईटी आधुनिकीकरण	85
	(ङ) कार्मिक प्रबंधन	87
	(च) मानव संसाधन विकास	91

(छ)	कर्मचारी कल्याण	95
(ज)	महिला सशक्तीकरण	101
(झ)	खेल-कूद और सांस्कृतिक कार्यकलाप	104
(ञ)	स्टाफ संबंध	105
(ट)	कानूनी मामले	106
(ठ)	सतर्कता प्रशासन	107
(ड)	धनशोधन रोधी/आतंकवाद के लिए वित्तपोषण का विरोध संबंधी अनुपालन संरचना	108
(ढ)	लोक शिकायत और सूचना का अधिकार	109
(ण)	अंतर्राष्ट्रीय सहयोग	113
(त)	विपणन और सोशल मीडिया	115
(थ)	राजभाषा	116
(द)	लेखापरीक्षा टिप्पिनियां और लेखापरीक्षा रिपोर्ट पैरा	117
8	पूर्वोत्तर और सिक्किम में विकास कार्य	121
9	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	127
10	कोविड-19 महामारी के कारण लॉकडाउन के दौरान विभाग द्वारा की गई पहलें	131

तालिकाएं

पृष्ठ संख्या

1	डाक नेटवर्क : एक नजर में	21
2	डाक मात्रा	35
3	मद-वार डाक परियात	37
4	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा व्यावसाय का निष्पादन	45
5	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा पर बोनस की दर	45
6	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा के अंतर्गत निपटाए गए दावे।	45
7	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा के अंतर्गत निपटाए गए मृत्यु दावे	46
8	अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट सेवा के तहत कवर किए गए देश	49
9	जारी किए गए स्मारक और विशेष डाक-टिकट	52
10	बचत बैंक योजनाओं का प्रोफाइल	60
11	बचत योजनाओं के खाते	61
12	बचत योजनाओं का बकाया शेष	62
13	राजस्व और व्यय	71
14	एजेंसी सेवाओं के कारण कार्यकारी व्यय की वसूली	72
15	डाकघरों का वितरण	76
16	डाकघरों का कार्य-वार वर्गीकृत वितरण	77
17	पंचायत संचार सेवा केन्द्र, फ्रैंचाइजी आउटलेट और मुख्य डाकघर	78
18	पत्र पेटिका, पोस्ट बॉक्स और पोस्ट बैग	79

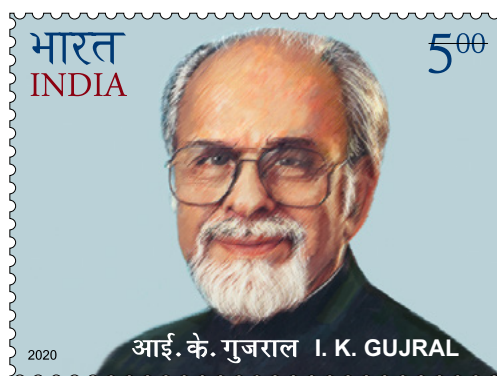
19	डाक और रेल डाक सेवा की यूनिट्स	80
20	विभागीय धरोहर भवनों की सूची	83
21	विभागीय और किराए के भवन	84
22	कार्मिक संख्या	87
23	कर्मचारियों की संख्या : अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति	89
24	कर्मचारियों की संख्या : निःशक्त/ भूतपूर्व – सैनिक, भूतपूर्व सैनिक (निःशक्त) महिला और अन्य पिछड़ा वर्ग	90
25	यौन उत्पीड़न के मामलों का वार्षिक विवरण	102
26	अनुशासनिक मामले	107
27	आरटीआई आवेदन और प्रथम अपील	111
28	लोक शिकायतें	112
29	नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की लेखापरीक्षा टिप्पणियां	117
30	नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की लेखापरीक्षा रिपोर्ट के लंबित पैरा	117
31	पूर्वोत्तर और सिक्किम में डाकघर द्वारा सेवित औसत जनसंख्या और औसत क्षेत्र	121
32	पूर्वोत्तर और सिक्किम में प्रमुख – विकास कार्य	122
33	पूर्वोत्तर और सिक्किम में प्रशिक्षण	123



दिनांक 30 दिसम्बर, 2020 को श्री रविशंकर प्रसाद, संचार, इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी तथा विधि एवं न्याय मंत्री की उपस्थिति में भारत के राष्ट्रपति श्री रामनाथ कोविन्द द्वारा डाक विभाग को दिए जा रहे “एक्सेलेंस इन डिजिटल गवर्नेंस” की श्रेणी में “डिजिटल इंडिया गोल्ड अवार्ड”



भारत के उप राष्ट्रपति, श्री एम. वेंकया नायडू ने दिनांक 04 दिसम्बर, 2020 को भारत के पूर्व प्रधानमंत्री, श्री आई. के. गुजराल के सम्मान में उनकी 101वीं जन्म शताब्दी पर स्मारक डाक -टिकट जारी किया (वर्चुअली)



The image features a light cream background with decorative green wavy lines in the corners. These lines are composed of multiple overlapping layers in various shades of green, creating a layered, paper-like effect. The lines curve from the corners towards the center of the page.

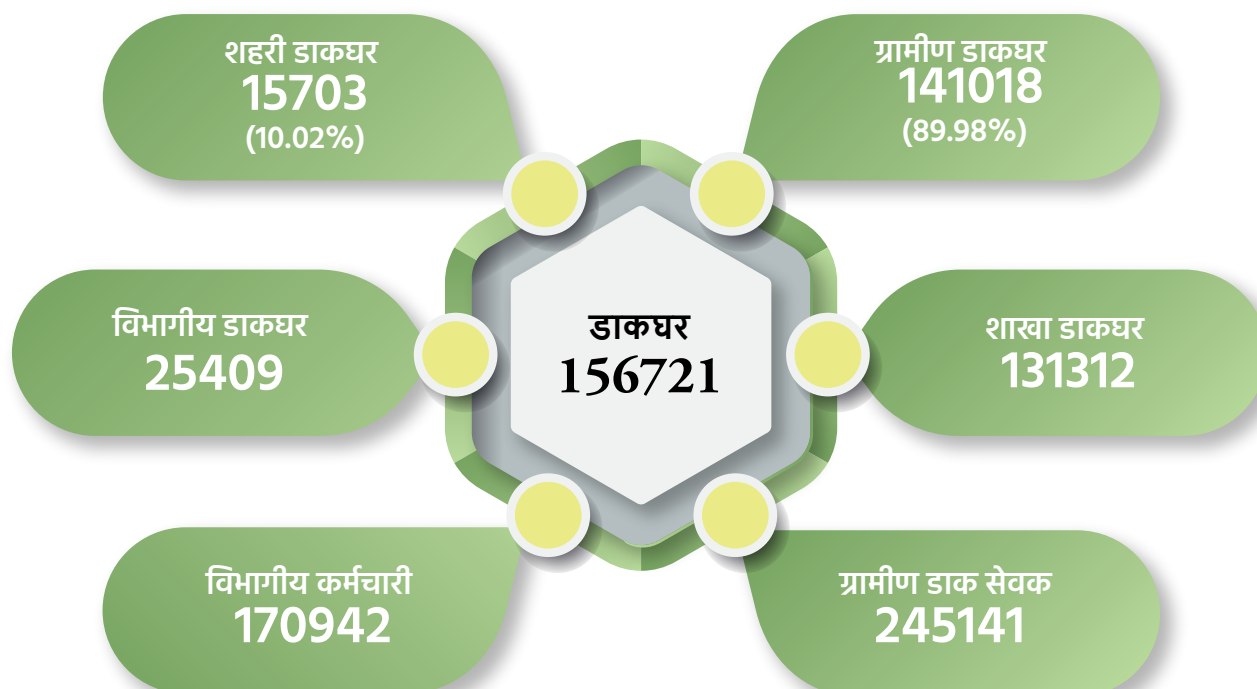
परिदृश्य

परिदृश्य

1. डाक विभाग, 1,56,721 डाकघरों के अपने नेटवर्क के साथ विश्व का विशालतम डाक नेटवर्क है। यह विशाल डाक नेटवर्क 1727 में आरंभ हुआ, जब कोलकाता में प्रथम डाकघर स्थापित किया गया था। तत्पश्चात्, तीन तत्कालीन प्रेसिडेंसियों, नामतः कोलकाता (1774), चेन्नई (1786) और मुम्बई (1793) में जनरल पोस्ट ऑफिस (जीपीओ) भी स्थापित किए गए थे। डाक प्रचालनों में एकरूपता लाने के उद्देश्य से भारतीय डाकघर अधिनियम, 1837 बनाया गया।

इस अधिनियम के बाद, अधिक व्यापक भारतीय डाकघर अधिनियम, 1854 बनाया गया। इस अधिनियम ने आधुनिक काल की डाक प्रणाली की नींव रखी। उसी वर्ष, रेल डाक सेवा की शुरुआत की गई तथा भारत से ग्रेट ब्रिटेन और चीन तक एक समुद्री डाक सेवा प्रारंभ की गई। भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 ने देश की डाक प्रणाली को और सुदृढ़ किया।

भारतीय डाक – यत्र तत्र सर्वत्र 31.03.2020 तक



देश में एक डाकघर द्वारा औसतन 8605 व्यक्तियों को सेवा प्रदान की जाती है; 6301 व्यक्तियों को ग्रामीण और 29,299 व्यक्तियों को शहरी क्षेत्रों में।

एक डाकघर द्वारा सेवित औसत क्षेत्र: 20.98 वर्ग कि. मी.

2. वर्ष 1852 में, एशिया की सर्वप्रथम चिपकाने वाली डाक-टिकट सिंध में जारी की गई। तत्पश्चात ये डाक-टिकटें सिंध-डाक के नाम से प्रसिद्ध हुईं। ये डाक-टिकटें, जून, 1866 तक परिचालन में थीं। 18 फरवरी, 1911 को विश्व की प्रथम हवाई डाक ने इलाहाबाद से नैनी के बीच उड़ान भरी। गंगा नदी को पार करके इसने लगभग 18 किलोमीटर की दूरी तय की। देशभर में मान्य प्रथम डाक-टिकट को 01 अक्टूबर, 1854 को जारी किया गया, जिसमें वजन के आधार पर वहनीय और एक-समान डाक दर उपलब्ध कराई गई। उस समय से, डाक विभाग देश के दूरवर्ती हिस्सों को जोड़ते हुए राष्ट्र के सामाजिक-आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता आ रहा है।

3. यद्यपि विभाग का प्रमुख कार्यकलाप देशभर में डाक की प्रोसेसिंग, पारेषण और इसका वितरण तथा धन प्रेषण करना है तथापि विभाग द्वारा एक शताब्दी से अधिक समय से विविध सेवाएं भी प्रदान कराई जा रही हैं, जिनमें बैंकिंग तथा बीमा सेवाएं शामिल हैं। 02 फरवरी, 2006 को महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना (मनरेगा) प्रारंभ करने के बाद से, विभाग ने देश के दूरवर्ती ग्रामीण और दुर्गम क्षेत्रों में भी केन्द्रीय और राज्य सरकारों द्वारा शुरू की गई विभिन्न सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के अंतर्गत मिलने वाले लाभों का वितरण करने की शुरुआत भी की है। नए डिजिटल वातावरण की चुनौतियों का सामना करने से उद्देश्य से, विभाग निरन्तर अपनी सेवाओं का उन्नयन तथा विविधीकरण कर रहा है तथा नए क्षेत्रों में इन्हें उपलब्ध कराया जा रहा है। इस समय विभाग में एक प्रमुख आईटी समावेशन और आधुनिकीकरण परियोजना को कार्यान्वित किया जा रहा है, जिसके अंतर्गत बिजनेस प्रक्रिया को पुनः व्यवस्थित करने तथा विभाग की प्रचालनात्मक क्षमता में सुधार पर फोकस किया जा रहा है।

4. लक्ष्य

भारतीय डाक के उत्पाद और सेवाएं ग्राहकों की पहली पसन्द होंगे।

5. मिशन

- देश के प्रत्येक नागरिक के जीवन से जुड़ते हुए, विश्व

के विशालतम डाक नेटवर्क के रूप में अपनी स्थिति को बनाए रखना।

- मेल पार्सल, धनांतरण, बैंकिंग, बीमा और रिटेल सेवाओं को शीघ्रतापूर्वक और विश्वसनीयतापूर्वक प्रदान करना।
- ग्राहकों को किफायती और बेहतर सेवाएं प्रदान करना।
- यह सुनिश्चित करना कि कर्मचारियों को इसकी मुख्य शक्ति होने पर गर्व है और वे अपने ग्राहकों को मानवीयतापूर्वक सेवा प्रदान करते हैं।
- सामाजिक सुरक्षा सेवाओं का वितरण जारी रखना और भारत सरकार के एक मंच के रूप में अंतिम छोर तक कनेक्टिविटी प्रदान करना।

6. सांविधानिक और विधिक प्रावधान

6.1 भारत के संविधान के अनुच्छेद 246(1) के अनुसार, सातवीं अनुसूची में उल्लिखित सूची 1 (अथवा "संघ सूची") से संबंधित किसी भी मामले पर कानून बनाने का अनन्य अधिकार संसद को प्राप्त है। "संचार" को भारत के संविधान की सातवीं अनुसूची की सूची 1 में प्रविष्टि 31 पर सूचीबद्ध किया गया है। इस प्रकार, संचार संघ का विषय है और इसके संबंध में कानून बनाने का अनन्य अधिकार संसद के पास है।

6.2 भारतीय डाक नेटवर्क, भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 द्वारा शासित किया जाता है और भारतीय डाकघर नियमावली, 1933, अधीनस्थ कानून के रूप में कार्य करती है।

6.3 वित्तीय विधेयक, 2017 के माध्यम से भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 की धारा 7 में संसद द्वारा एक संशोधन को अनुमोदित किया गया। इसके द्वारा, भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 की प्रथम अनुसूची में निहित मूलभूत डाक सेवाओं की दरों और शुल्कों में संशोधन करने का अधिकार, जो पूर्व में संसद के पास था, संचार मंत्रालय को दे दिया गया है।



My Stamp

ज्ञान एवं प्रकाश की शताब्दी (1920 - 2020)
राष्ट्र के जागत मनसियों की कल्पना का रूप
एक उजित राष्ट्र के भावों की हृदय अभिव्यक्ति
ज्ञान की ले रश्मियां, बन गया यह पुंज
क्षेत्र की आकांक्षाओं पर समेटे विश्व!
सौ वर्ष में नव कल्पनाओं के कोटिशः आधार
मूर्त होकर बने संवर ज्ञान का उजित महाप्रकाश
प्रतिफल हमारे ज्ञान का उजित महाप्रकाश
गतिशील है विज्ञान, सम्यक हमारी दृष्टि
शब्द गुजित, कर्म गुजित दिख रहा आकाश!

Hundred years of Light and Learning (1920 - 2020)

A wish comes true, of the progenies of the nation
The culmination of the century past!
With a flair for knowledge – "Light and Learning"
We set our mark, hundred more years of excellence apart
Millions presumptions realize to stand;
Theories to shape, knowledge to grow,
Agile we are, competent our ripples,
Actions for wisdom, knowledge we sow!
Hundred grown, Hundreds to go!

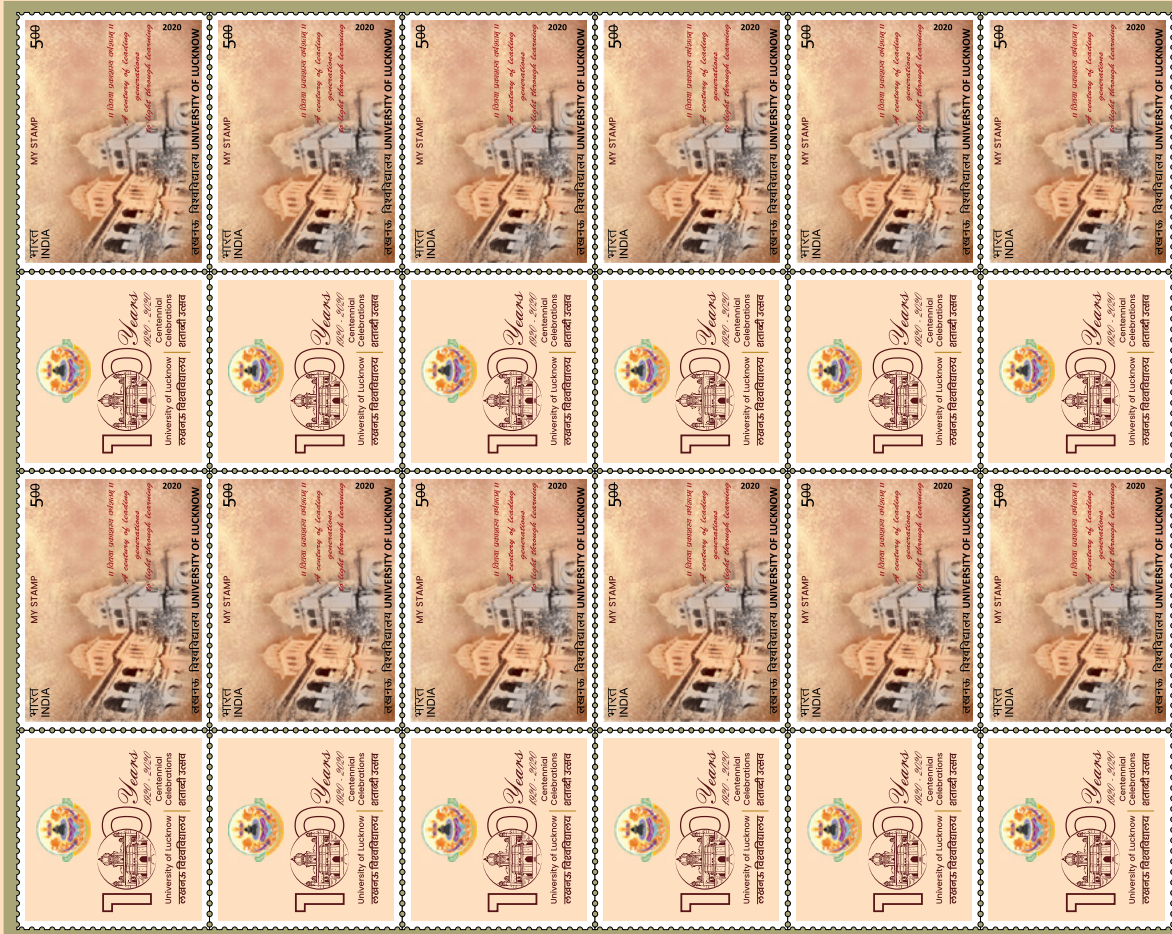
लखनऊ विश्वविद्यालय

आचार्य नरेंद्र देव मार्ग, लखनऊ, उत्तर प्रदेश, भारत-226007

University of Lucknow

Acharya Narendra Dev Marg, Lucknow, Uttar Pradesh, India-226007

॥ विद्या प्रकाशस्य वर्षशतम् ॥
A century of leading generations to
light through learning





My Stamp



1920 - 2020

शताब्दी समारोह
Centenary Celebrations

अलीगढ़ मुस्लिम विश्वविद्यालय
अलीगढ़ - 202 002
Aligarh Muslim University
Aligarh - 202 002





संगठन

संगठन

1. संगठनात्मक ढांचा

डाक विभाग, संचार मंत्रालय का भाग है। वर्तमान में, श्री रविशंकर प्रसाद संचार मंत्री हैं और श्री संजय धोत्रे संचार राज्य मंत्री हैं। सचिव, डाक विभाग, भारत सरकार जोकि डाक सेवा बोर्ड के अध्यक्ष भी हैं, इसके प्रमुख हैं। महानिदेशक (डाक सेवाएं), डाक विभाग भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 और भारतीय डाकघर नियम, 1993 तथा डाक जीवन बीमा के प्रशासक हैं।

2. मुख्यालय में योजना एवं नीति निर्माण

डाक सेवा बोर्ड, डाक विभाग का शीर्ष प्रबंध निकाय है। इसमें अध्यक्ष, अपर महानिदेशक (समन्वय) और छः सदस्य हैं। बोर्ड के छः सदस्य कार्मिक प्रबंध, डाक प्रचालन, प्रौद्योगिकी समावेशन एवं कार्यान्वयन, डाक जीवन बीमा और डाक जीवन बीमा निधि निवेश, बैंकिंग, मानव संसाधन विकास, फिलैटली एवं संपदा प्रबंधन और योजना के क्षेत्रों का कार्य देखते हैं। विभाग के अपर सचिव एवं वित्तीय सलाहकार (एएस एवं एफए) विभाग के आंतरिक वित्त विंग का कार्य देखते हैं। सचिव, डाक सेवा बोर्ड, बोर्ड को सहयोग देते हैं। इसके अलावा, मुख्य महाप्रबंधक, व्यवसाय विकास निदेशालय, पार्सल निदेशालय और डाक जीवन बीमा निदेशालय तथा मुख्यालय में उप महानिदेशक, निदेशक तथा सहायक महानिदेशक डाक सेवा बोर्ड को आवश्यक सहयोग देते हैं।

3. डाक सर्कल और क्षेत्र

प्रशासनिक सुविधा के लिए देश के डाक नेटवर्क को 23 डाक सर्कलों में बांटा गया है। कुछेक अपवादों को छोड़कर,

सर्कल सामान्यतः राज्यों के को-टर्मिनस होते हैं। प्रत्येक सर्कल का प्रमुख मुख्य पोस्टमास्टर जनरल होता है। सर्कलों को क्षेत्रों में विभाजित किया गया है जिनमें क्षेत्रीय इकाइयों के समूह शामिल हैं जिन्हें डिवीजन (पोस्टल/आरएमएस) कहा जाता है। सर्कलों और क्षेत्रों में स्टाम्प डिपो, स्टोर डिपो और मेल मोटर सर्विस अन्य कार्यात्मक और सहायक यूनिट्स होती हैं।

4. प्रचालन यूनिट

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

5. सेना डाक सेवा कोर

23 डाक सर्कलों के अलावा, सशस्त्र बलों की डाक संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक अलग विंग, सेना डाक सेवा (एपीएस) भी है। सेना डाक सेवा को एक पृथक सर्कल, बेस सर्कल कहा जाता है। मेजर जनरल रैंक के अपर महानिदेशक, सेना डाक सेवा प्रमुख हैं। सेना डाक सेवा के अधिकारी संवर्ग में भारतीय डाक सेवा से प्रतिनियुक्ति पर आए अधिकारी होते हैं। सेना डाक सेवा के अन्य रैंकों के लिए भी लगभग 75 प्रतिशत कार्मिक डाक विभाग से लिए जाते हैं और शेष कार्मिक सेना द्वारा भर्ती किए जाते हैं।

डाक सेवा बोर्ड



श्री प्रदीप कुमार बिशोई
सचिव, डाक विभाग और
अध्यक्ष, डाक सेवा बोर्ड



श्री विनीत पाण्डेय
महानिदेशक, डाक सेवाएं



कर्नल सुखदेव राज
सदस्य (योजना एवं एचआरडी)



डॉ. संतोष कुमार कामिला
सदस्य (कार्मिक)



श्री अलोक शर्मा
सदस्य (डाकजीवन बीमा)



डॉ. चार्ल्स लोबो
सदस्य (प्रचालन)



सुश्री के. संध्या रानी
सदस्य (बैंकिंग एवं डीबीटी)



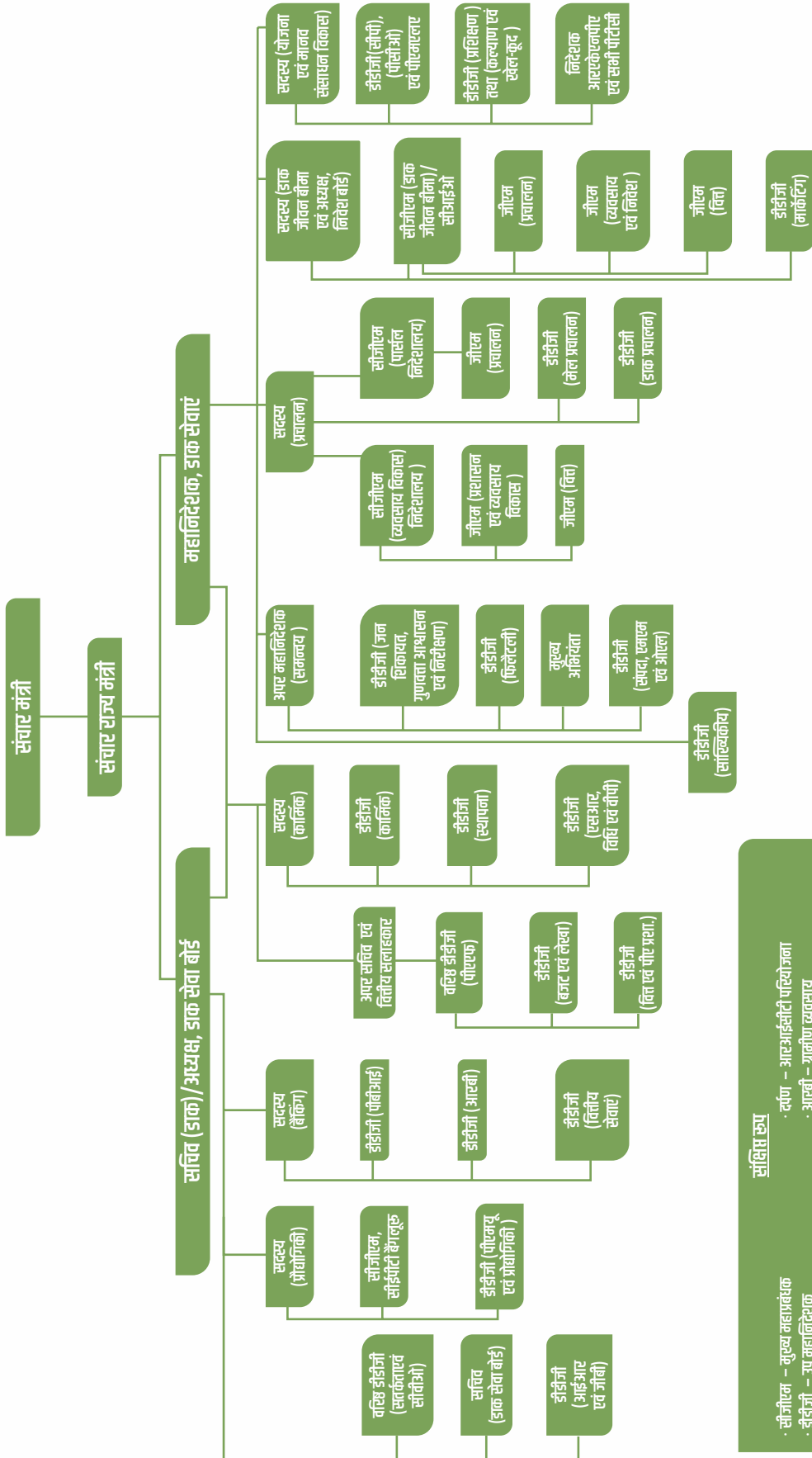
श्री अशोक कुमार पोद्दार
अपर महानिदेशक (समन्वय)



सुश्री स्मिता कुमार
सदस्य (प्रौद्योगिकी)

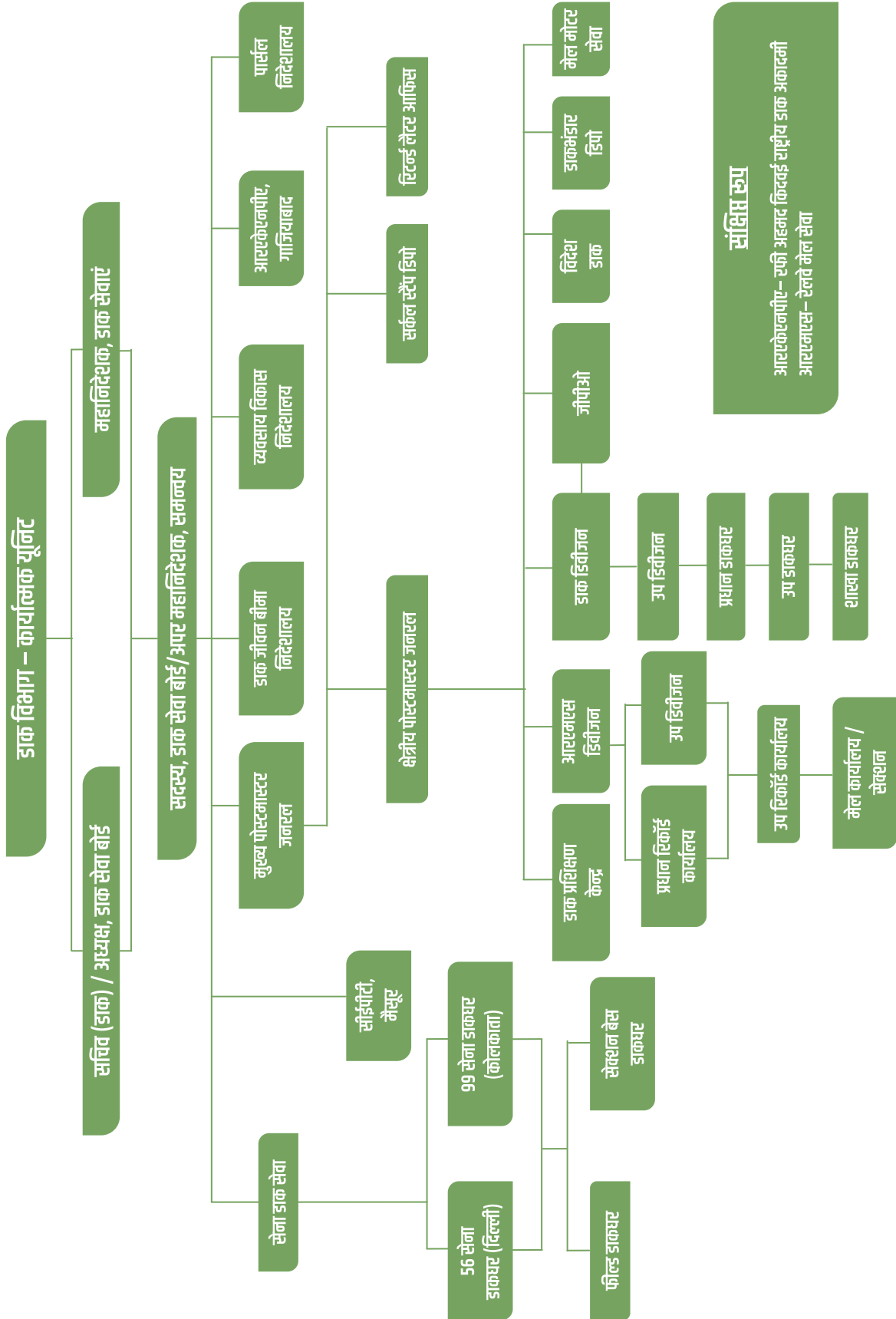
स्थायी आमंत्रित - **श्री अनिल कुमार नायक**, अपर सचिव एवं वित्तीय सलाहकार
सचिव डाक सेवा बोर्ड - **श्री प्रणय शर्मा**, सचिव (डाक सेवा बोर्ड)

डाक विभाग – संगठनात्मक चार्ट



संक्षिप्त रूप

- सीजीएम – मुख्य महाप्रबंधक
- डीडीजी – उप महानिदेशक
- जीएम – महाप्रबंधक
- आएकेनपीए – रफी अहमद किन्दरई राष्ट्रीय डाक अकादमी
- पीटीसी – डाक प्रशिक्षण केन्द्र
- पीएमएलए – धनशोधन निवारण अधिनियम
- दर्पण – आर्टआईसीटी परियोजना
- आरबी – ग्रामीण व्यवसाय
- पीएमयू – परियोजना प्रबंधन इकाई
- पीबीआई – पोस्ट बैंक ऑफ इंडिया
- एएस एवं एफए – अपर सचिव एवं वित्तीय सलाहकार



तालिका -1

31.03.2020 की स्थिति के अनुसार डाक नेटवर्क : एक नजर में

संख्या

1	डाक सर्कल	23
2	डाक क्षेत्र	54
3	डाक डिवीजन	448
4	सर्कल स्टाम्प डिपो	16
5	डाक भंडार डिपो	46
6	रेल डाक सेवा डिवीजन	69
7	डाक प्रशिक्षण केन्द्र	6
8	डाकघर	1,56,721
9	ग्रामीण डाकघर	1,41,018
10	शहरी डाकघर	15,703
11	जनरल पोस्ट ऑफिस	24
12	प्रधान डाकघर	810
13	उप डाकघर	24,599
14	शाखा डाकघर	1,31,312
15	वितरण डाकघर	1,49,089
16	रात्रिकालीन डाकघर	127
17	राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट हब	91
18	अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट के अंतर्गत आने वाले देश (वस्तुएं और दस्तावेज दोनों)	100
19	अंतर्राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट (केवल दस्तावेज) के अंतर्गत आने वाले देश	6
20	प्रति डाकघर सेवित औसत व्यक्ति *	8,605
21	प्रति ग्रामीण डाकघर सेवित औसत व्यक्ति *	6,301
22	प्रति शहरी डाकघर सेवित औसत व्यक्ति *	29,299
23	एक डाकघर द्वारा सेवित औसत क्षेत्र (वर्ग कि. मी. में)	20.98

*: जनसंख्या संबंधी अनुमान पर तकनीकी समूह की रिपोर्ट (जुलाई, 2020), राष्ट्रीय जनसंख्या आयोग, स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय द्वारा प्रस्तुत आंकड़ों के आधार पर 01.03.2020 की स्थिति के अनुसार अनुमानित जनसंख्या के आंकड़ों का उपयोग कर आकलित आंकड़े।

डाक उत्पाद एवं सेवाएं

डाक उत्पाद एवं सेवाएं

(क) डाक प्रचालन

1. स्पीड पोस्ट

1.1 स्पीड पोस्ट सेवा की शुरुआत, भारत में विनिर्धारित स्थानों के बीच, पत्रों तथा 35 कि.ग्रा. तक के वजन वाले पार्सलों की समयबद्ध तथा एक्सप्रेस सुपुर्दगी सुनिश्चित करने के उद्देश्य से अगस्त, 1986 में की गई। तत्पश्चात् इस सेवा का ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित शाखा डाकघरों सहित पूरे देश में विस्तार किया गया। स्पीड पोस्ट, डाक विभाग का मुख्य उत्पाद है, जो घरेलू एक्सप्रेस उद्योग में अग्रणी है। स्पीड पोस्ट संबंधी वितरण के मानदंड, बुकिंग तथा डिलिवरी स्थानों के मध्य उपलब्ध परिवहन के तीव्रतम साधन को ध्यान में रखते हुए निर्धारित किए जाते हैं।

1.2 स्पीड पोस्ट, डाक-वस्तुओं के पारेषण और सुपुर्दगी संबंधी जानकारी, भारतीय डाक की वेबसाइट (www.indiapost.gov.in) के जरिए 13 अंकों वाली पहचान संख्या के माध्यम से ऑनलाइन रूप से ट्रैक की जा सकती है। इसके अतिरिक्त, स्पीड पोस्ट डाक-वस्तुओं को एंड्रॉयड आधारित मोबाइल ऐप 'पोस्ट इंडो' के माध्यम से भी ट्रैक किया जा सकता है।

1.3 स्पीड पोस्ट की मुख्य विशेषताएं

- स्पीड पोस्ट डाक-वस्तुओं का 1 लाख रु. तक का बीमा किया जा सकता है।
- प्रमुख शहरों के चुनिंदा डाकघरों में चौबीसों घंटे स्पीड पोस्ट की बुकिंग की सुविधा उपलब्ध है।
- बुकिंग अभी, भुगतान बाद में (बीएनपीएल) योजना के अंतर्गत ऋण सुविधा
- थोक ग्राहकों के लिए निःशुल्क पिक-अप सुविधा
- मात्रा (वॉल्यूम) आधारित छूट सुविधा
- अग्रिम भुगतान पर अतिरिक्त छूट

- थोक ग्राहकों के लिए केंद्रीकृत बिलिंग हेतु राष्ट्रीय खाता सुविधा
- वितरण के समय भुगतान की सुविधा (कैश-ऑन-डिलिवरी)

1.4 विगत 5 वर्षों के दौरान स्पीड पोस्ट का परियात एवं राजस्व

वित्त वर्ष	परियात (करोड़ रु. में)	राजस्व (करोड़ रु. में)
2015-16	41.43	1605.25
2016-17	46.31	1783.00
2017-18	46.38	1829.80
2018-19	53.73	1922.51
2019-20	43.63	1764.09
2020-21 (दिसंबर, 2020 तक)	23.11	1002.75

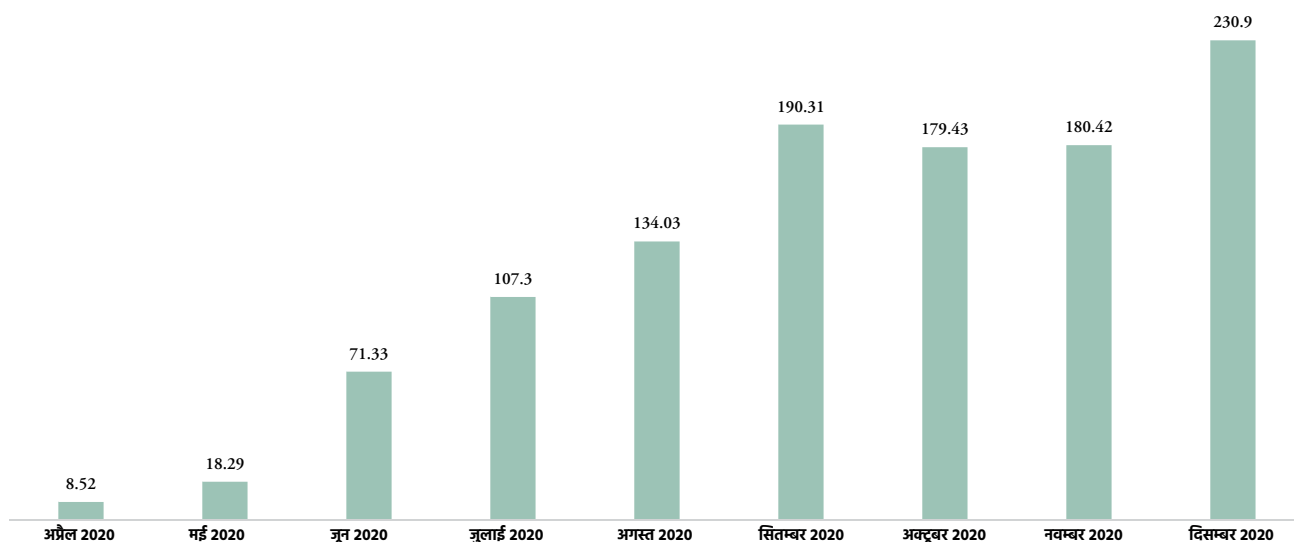
2. रीयल टाइम में सुपुर्दगी (डिलिवरी) संबंधी जानकारी

2.1 डाक-वस्तुओं की डिलिवरी संबंधी सूचना रीयल टाइम में अपडेट करने की ग्राहकों की मांग को ध्यान में रखते हुए डाक विभाग ने स्पीड पोस्ट, पंजीकृत पत्र/पार्सल, मनीआर्डर और कैश-ऑन-डिलिवरी पार्सलों की सुपुर्दगी का कार्य एक मोबाइल आधारित डिलिवरी एप्लीकेशन, पोस्टमैन मोबाइल एप्लीकेशन (पीएमए) के माध्यम से किया जाना सुनिश्चित किया है। यह एप्लीकेशन, केंद्रीय प्रौद्योगिकी उत्कृष्टता केंद्र (सीईपीटी), मैसूर द्वारा डिजाइन एवं विकसित किया गया है। सुपुर्दगी संबंधी अद्यतन सूचना रीयल टाइम में उपलब्ध कराने के उद्देश्य से शहरी क्षेत्रों में डाकियों को 50,000 से अधिक तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 1 लाख से अधिक मोबाइल फोन मुहैया कराए गए हैं।

2.2 पीएमए के आ जाने के बाद से अब लेखादेय डाक-वस्तुओं/पार्सलों की सुपुर्दगी संबंधी स्थिति ऑफलाइन मोड में अद्यतन किए जाने की आवश्यकता नहीं रही। पीएमए, सुपुर्दगी स्थलों के अक्षांश (लैटीट्यूड) तथा देशांतर रेखा (लॉन्गिट्यूड) के साथ रीयल टाइम सुपुर्दगी संबंधी सूचना मुहैया कराता है। पीएमए की मदद से ग्राहकों को डाक-वस्तुओं की सुपुर्दगी संबंधी स्थिति के बारे में जानकारी बेहतर रूप से प्रदान की जा रही है। देशभर के शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में कार्यरत डिलिवरी स्टाफ अर्थात् पोस्टमैन/ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) को मोबाइल फोन मुहैया कराए गए हैं। अब तक ऐसे 1.5 लाख से अधिक मोबाइल फोनों में पीएमए डाउनलोड किया गया है। पीएमए की मदद

से लेखादेय वस्तुओं की डिलिवरी में माह-दर-माह बढ़ोतरी हो रही है। यह संख्या मई, 2019 में 4.33 लाख डाक-वस्तुएं/पार्सल थी, जोकि दिसंबर, 2020 में बढ़कर 2.30 करोड़ हो गई है। थोक ग्राहकों की व्यावसायिक आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए, पीएमए के अंतर्गत विशिष्ट सुविधाएं प्रदान की गई हैं। वेब टूल (<http://apps.indiapost.gov.in/pmamis/>) पर लॉगइन कर विभिन्न प्रकार की एमआईएस रिपोर्ट प्राप्त की जा सकती हैं। इस पहल को ग्राहकों द्वारा काफी पसंद किया जा रहा है, क्योंकि डाक-वस्तुओं की तारीख, समय और लोकेशन की जानकारी उपलब्ध होने से डिलिवरी प्रक्रिया और अधिक पारदर्शी हुई है।

वर्ष 2020-21 के दौरान पीएमए के माध्यम से संवितरित डाक- वस्तुएं (लाख में)



3. पत्र-पेटियों का इलेक्ट्रॉनिक क्लियरेंस

डाक विभाग ने पत्र-पेटियों के क्लियरेंस के डिजिटल प्रमाण हेतु पत्र-पेटियों के इलेक्ट्रॉनिक क्लियरेंस की प्रणाली आरंभ की है। इसके लिए विभाग द्वारा विकसित 'नन्यथा' सॉफ्टवेयर का प्रयोग किया जा रहा है। पत्र-पेटियों के इलेक्ट्रॉनिक क्लियरेंस ने इस प्रक्रिया को और पारदर्शी

बनाया है। 'नन्यथा' की मदद से जनसामान्य द्वारा वेब टूल (<http://appost.in/nanyatha/>) पर लॉग-इन कर किसी क्षेत्र-विशेष की पत्र-पेटियों के क्लियरेंस की स्थिति ट्रैक की जा सकती है। 25 दिसंबर, 2020 की स्थिति के अनुसार, देशभर के 3726 शहरों/कस्बों में पत्र-पेटियों के इलेक्ट्रॉनिक क्लियरेंस की सुविधा प्रारंभ की गई है, जिसके तहत 37,158 पत्र-पेटियों को कवर किया गया है।



पत्र-पेटियों की इलेक्ट्रॉनिक क्लियरेंस

4. स्वचालित मेल प्रोसेसिंग केंद्र

डाक प्रोसेसिंग कार्यों में तेजी लाने के उद्देश्य से डाक विभाग ने दिल्ली और कोलकाता में स्वचालित प्रोसेसिंग केंद्रों (एएमपीसी) की स्थापना की है। इन केंद्रों में पत्र छंटाई मशीन (एलएसएम) तथा मिश्रित मेल छंटाई (एमएमएस)

मशीनों की सुविधा उपलब्ध है, जिनकी छंटाई क्षमता क्रमशः 35,000 और 18,000 डाक-वस्तुएं प्रति घंटा है। छंटाई क्षमता में हुई बढ़ोतरी तथा यंत्रीकृत प्रोसेसिंग सुविधा से छंटाई कार्य में तेजी आई है, जिससे इन शहरों के साथ-साथ अन्य गंतव्य स्थलों पर त्वरित सुपुर्दगी सुनिश्चित हो पाई है।



एएमपीसी, कोलकाता

5. आधार पत्रों का वितरण

डाक विभाग द्वारा, भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण

(यूआईडीएआई) के तीन नए उत्पाद यथा “आर्डर आधार रीप्रिंट लेटर्स (ओएआरएल)”, ‘पता प्रमाण पत्रों’ तथा ‘आर्डर

आधार कार्ड (पीवीसी आधार) देशभर में स्पीड पोस्ट के माध्यम से प्राप्तकर्ताओं को संवितरित किए जा रहे हैं। दिसंबर, 2018 से अब तक ओएआरएल, एवीएल तथा पीवीसी आधार संबंधी कुल 2.34 करोड़ डाक-वस्तुएं देश के कोने-कोने में प्रेषितियों को संवितरित की जा चुकी हैं।

6. अपंजीकृत डाक थैलों की ट्रेकिंग के लिए बारकोड युक्त लेबलों की शुरुआत

अपंजीकृत डाक के पारेषण को ट्रैक करने के उद्देश्य से एक प्रणाली की व्यवस्था किए जाने हेतु (पूर्व में यह कार्य मैनुअली किया जा रहा था), डाक विभाग ने अपंजीकृत थैलों तथा उनकी स्कैनिंग के लिए बारकोड बैग लेबलों की शुरुआत की है ताकि अपंजीकृत डाक की सेवा गुणवत्ता में वृद्धि हो सके। इस पहल ने अपंजीकृत डाक की ट्रेकिंग को संभव बनाया है, जिससे अपंजीकृत डाक की प्रोसेसिंग और सुपुर्दगी में सुधार हुआ है। प्रतिमाह लगभग 7 लाख अपंजीकृत डाक थैले ट्रैक किए जा रहे हैं।

7. रेल मेल सेवा (आरएमएस) कार्यालयों का ऑनलाइन कार्य-संचालन

विभाग के सभी आरएमएस कार्यालयों में कोर सिस्टम इंटीग्रेशन (सीएसआई) समाधान लागू किया गया है, जोकि ऑनलाइन कार्य-संचालन की सुविधा मुहैया कराता है। सीएसआई समाधान का कार्यान्वयन होने से केंद्रीय सर्वर से जुड़े आरएमएस कार्यालयों में एकत्रित डाटा का रीयल टाइम में आदान-प्रदान संभव हो पाता है, जिससे डाक पारेषण और प्रोसेसिंग की समस्त प्रक्रिया में तेजी आती है। इस पहल के फलस्वरूप, ग्राहकों को की जाने वाली डाक-वस्तुओं की सुपुर्दगी में सुधार हुआ है। सीएसआई समाधान के अंतर्गत 235 स्पीड पोस्ट प्रोसेसिंग हब, 319 कंप्यूटराइज्ड पंजीकरण केंद्र (सीआरसी), 320 अपंजीकृत डाक कार्यालय, 227 बिजनेस प्रोसेसिंग केंद्र (बीपीसी), 33 बुक नाउ, पे लेटर (बीएनपीएल) केंद्र और 242 ट्रांजिट मेल कार्यालय (टीएमओ) अपना प्रचालन कार्य ऑनलाइन रूप से कर रहे हैं।

8. मेल मोटर सेवा

8.1 अंतरा-शहर (किसी शहर के भीतर) मेल की दुलाई हेतु विभाग की आवश्यकताओं को पूरा करने के उद्देश्य से वर्ष 1944 में मेल मोटर सेवा (एमएमएस) प्रारंभ की गई। समय के साथ, एमएमएस, डाक एवं मेल प्रचालन कार्य

का महत्वपूर्ण अंग बन गई। मेल मोटर सेवा के कार्यों में डाकघरों, मेल प्रोसेसिंग कार्यालयों, ट्रांजिट मेल कार्यालयों (टीएमओ), रेलवे स्टेशनों, हवाई अड्डों और बंदरगाहों के बीच डाक थैलों की दुलाई, डाकघरों तक नकदी की दुलाई के साथ-साथ स्पीड पोस्ट/ थोक डाक का पिक-अप और संवितरण शामिल हैं। उपरोक्त के अतिरिक्त, देश के विभिन्न शहरों में लॉजिस्टिक्स पोस्ट सेवाओं के लिए मेल मोटर सेवा कार्यक्रमों का प्रचालन किया जाता है।

8.2 मेल मोटर सेवा, कुल 1469 मेल मोटर वाहनों के प्रचालन और रख-रखाव के लिए उत्तरदायी है। इनमें से 224 डाक वाहन, सीएनजी चालित पर्यावरण अनुकूल वाहन हैं। मोटर वाहनों के बेड़े को प्रचालित करने हेतु देशभर में 103 एमएमएस इकाइयां हैं, जिनमें से 17 मेल मोटर सेवा इकाइयों में वाहनों की मरम्मत एवं रख-रखाव के लिए पूर्णतः विकसित वर्कशॉप हैं। विभाग सभी मेल मोटर सेवा वाहनों में जीपीएस ट्रेकिंग प्रणाली की व्यवस्था कर रहा है। 31.12.2020 की स्थिति के अनुसार, वाहनों के आवागमन को ट्रैक करने हेतु 990 वाहनों में जीपीएस की सुविधा उपलब्ध कराई गई है। मेल मोटर सेवा बेड़े को बेहतर चालू हालत में रखने के लिए इसमें प्रतिवर्ष 100 पुराने वाहनों के स्थान पर नए वाहन शामिल किए जा रहे हैं।

8.3 कोविड-19 महामारी के कारण, 25 मार्च, 2020 को देशभर में रेल एवं हवाई यात्रा सेवाएं निलंबित हो जाने के परिणामस्वरूप डाक विभाग का समस्त डाक पारेषण नेटवर्क बुरी तरह प्रभावित हुआ। लॉकडाउन की अवधि के दौरान, आवश्यक वस्तुओं जैसे दवा, चिकित्सा उपस्कर, वेंटिलेटर, कोविड परीक्षण किट आदि के साथ-साथ जनसामान्य, अस्पतालों तथा विभिन्न सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र की प्रयोगशालाओं द्वारा बुक/पोस्ट की गई अन्य डाक-वस्तुओं की नियमित आवाजाही सुनिश्चित करने में मेल मोटर सेवा ने अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाई। लॉकडाउन की अवधि के दौरान, एमएमएस ड्राइवरों तथा अन्य सहायक स्टाफ ने फ्रंटलाइन कोविड योद्धाओं के रूप में पूरी निष्ठा से अपना कर्तव्य निभाया।



एमएमएस वर्कशॉप, मुंबई

(ख) पार्सल उत्पाद

1. ई-कॉमर्स के क्षेत्र में हुई व्यापक वृद्धि ने विभाग के लिए आर्डर पूर्ति सेवा के रूप में कूरियर, एक्सप्रेस एवं पार्सल (सीईपी) क्षेत्र में अनेक संभावनाएं उत्पन्न की हैं। ई-कॉमर्स आधारित पारेषण और ऑनलाइन भुगतान अथवा कैश-ऑन-डिलिवरी के विकल्प की सुविधा तथा पार्सलों व पैकेटों के संवितरण कार्य सहित अनेक मूल्यवर्द्धित सेवाएं, भारत सहित विश्वभर में कूरियर एक्सप्रेस पार्सल (सीईपी) बाजार में व्यापक वृद्धि का सशक्त माध्यम बनकर उभरी हैं।

2. इस पृष्ठभूमि में, डाक विभाग ने वर्ष 2018 में एक समर्पित व्यवसाय इकाई के रूप में पार्सल निदेशालय की स्थापना की है, जिसका उद्देश्य पार्सलों, विशेष रूप से ई-कॉमर्स से अर्जित व्यवसाय पर ध्यान केंद्रित करना है। पार्सल निदेशालय को निम्नलिखित कार्य सौंपे गए हैं :-

(क) अंतिम छोर तक फिजिकल कनेक्टिविटी की सुविधा प्रदान कर देशभर में, विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में, ई-कॉमर्स सेवाओं का लाभ पहुंचाना।

(ख) वर्ष 2024 तक पार्सल हैंडलिंग क्षमता को 2 लाख डाक-वस्तु प्रतिदिन से बढ़ाकर 8 लाख डाक-वस्तु प्रतिदिन करते हुए सीईपी बाजार में अधिक भागीदारी सुनिश्चित करना।

(ग) पार्सलों के समयबद्ध एवं सुरक्षित पारेषण के लिए एक समर्पित सड़क परिवहन मार्ग विकसित करना।

3. वर्ष 2018 में अपनी स्थापना के बाद से पार्सल निदेशालय ने भारतीय डाक के पार्सल प्रचालन कार्यों संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने तथा भरोसेमंद एवं बेहतर सेवाएं प्रदान करने के उद्देश्य से अनेक कदम उठाए हैं। इन पहलों के अंतर्गत पार्सलों की यंत्रीकृत डिलिवरी हेतु

विशेष पार्सल नेटवर्क की स्थापना, पार्सल हबों (पीएच) का उन्नयन तथा नोडल डिलिवरी केंद्रों (एनडीसी) की स्थापना की गई है, ताकि देश के प्रत्येक भाग में पार्सलों का सुरक्षित पारेषण एवं त्वरित सुपुर्दगी सुनिश्चित हो सके।

4. विगत 1 वर्ष के दौरान पार्सल निदेशालय की मुख्य पहलें

4.1 बाजार हिस्सेदारी तथा क्षमता निर्माण में बढ़ोतरी:

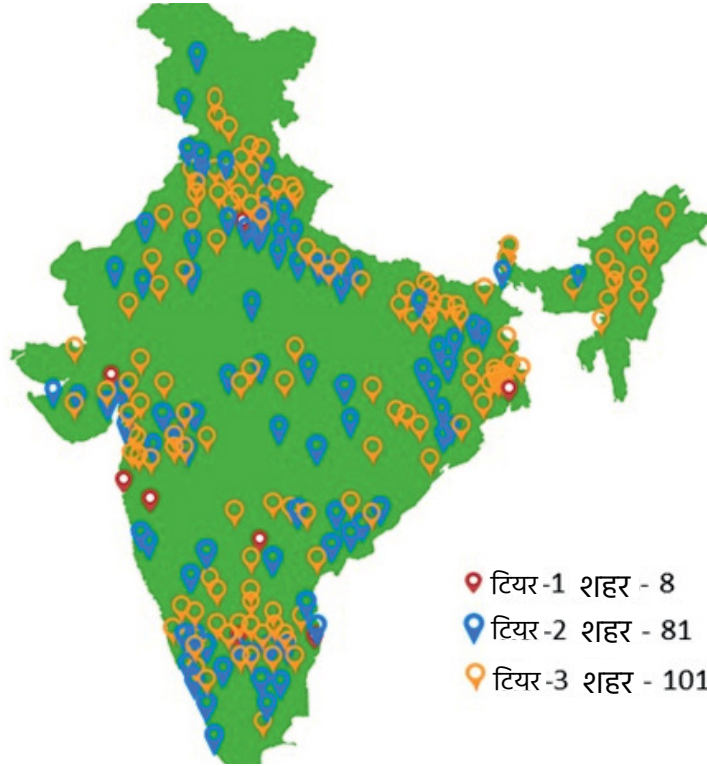
डाक विभाग ने वर्ष 2024 तक राजस्व के दृष्टिकोण से घरेलू सीईपी बाजार में 10% हिस्सेदारी हासिल करने तथा पार्सल हैंडलिंग क्षमता को 7.5 करोड़ प्रति वर्ष से बढ़ा कर 24 करोड़ प्रतिवर्ष करने का लक्ष्य निर्धारित किया है। 31 दिसंबर, 2020 की स्थिति के अनुसार, पार्सल हैंडलिंग क्षमता 9.68 करोड़ प्रतिवर्ष हो चुकी है।

4.2 पार्सल हब :

4.2.1 पार्सलों की हैंडलिंग के लिए 190 पार्सल हबों वाला नया नेटवर्क प्रचालित किया गया है। इसमें लेवल-1 (एल-1) के 57 और लेवल-2 (एल-2) के 133 हब शामिल हैं। 12 शहरों अर्थात् दिल्ली, मुंबई, भुवनेश्वर, विजयवाड़ा, जयपुर, अहमदाबाद, कोलकाता, लखनऊ, लुधियाना, कोयंबटूर, गुवाहाटी तथा हैदराबाद में इंटीग्रेटेड पार्सल प्रोसेसिंग केंद्र प्रचालित किए गए हैं।

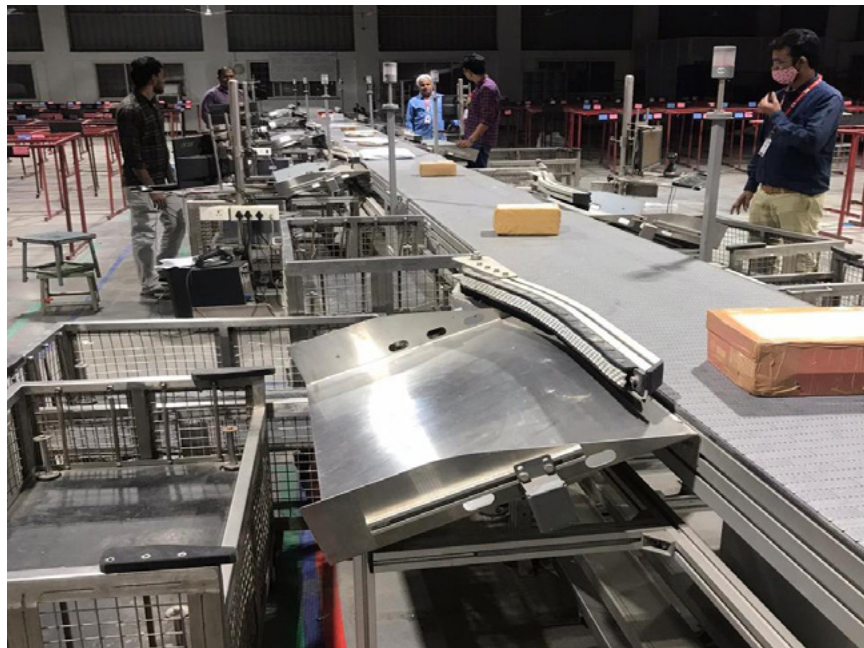
4.2.2 प्रचालन कार्यों का मानकीकरण सुनिश्चित करने के उद्देश्य से मानक उपकरणों का प्रयोग करते हुए अब तक 188 हबों का लेआउट तैयार किया जा चुका है। टीयर- I, टीयर - II एवं टीयर - III शहरों/कस्बों में इन पार्सल हबों की भौगोलिक स्थिति नीचे दर्शाई गई है :-

टियर-1, टियर-2 और टियर-3 शहरों में पार्सल हुए



4.2.3 8 स्थलों पर कनवेयर बेल्ट तथा सक्षम तोल प्रणाली वाली अर्द्ध-स्वचालित छंटाई प्रणाली लागू की गई है। विभाग ने वर्ष 2024 तक 22 अर्द्ध-स्वचालित पार्सल प्रोसेसिंग केंद्र स्थापित करने का लक्ष्य निर्धारित किया

है। ये अर्द्ध-स्वचालित पार्सल प्रोसेसिंग केंद्र विशेष रूप से ई-कामर्स पार्सलों की बड़ी संख्या को हैंडल करने के लिए डिजाइन किए जाएंगे। इनकी प्रोसेसिंग क्षमता 2500 पार्सल प्रतिघंटा होगी।



हैदराबाद स्थित अर्द्ध-स्वचालित पार्सल प्रोसेसिंग केंद्र

4.2.4 नोडल डिलिवरी केंद्र : 140 शहरों में 192 ऐसे स्थल चिह्नित किए गए हैं, जहां पार्सलों की यंत्रीकृत डिलिवरी के उद्देश्य से नोडल डिलिवरी केंद्रों की स्थापना की जाएगी। नोडल डिलिवरी केंद्रों की स्थापना से टीयर - II और टीयर - III के शहरों में पार्सलों का डिलिवरी नेटवर्क सुदृढ़ होगा। ऐसा, दुपहिया एवं चार पहिया वाहनों के प्रयोग से

पार्सलों के द्वार पर यंत्रीकृत संवितरण के माध्यम से संभव हो सकेगा। प्रस्तावित 192 नोडल डिलिवरी केंद्रों में से 48 नोडल डिलिवरी केंद्र टीयर - I शहरों में, 80 टीयर - II शहरों में तथा 64 टीयर - III शहरों में स्थापित किए जाने प्रस्तावित हैं। 31.12.2020 तक, 130 नोडल डिलिवरी केंद्र स्थापित किए जा चुके हैं।



दुपहिया वाहनों के माध्यम से छोटे पार्सलों की यंत्रीकृत डिलिवरी



चार पहिया वाहनों के माध्यम से बड़े पार्सलों की यंत्रीकृत डिलिवरी

5. भारतीय डाक सड़क परिवहन नेटवर्क (आरटीएन)

सड़क परिवहन नेटवर्क (आरटीएन) परियोजना की परिकल्पना निम्नलिखित उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु की गई है :-

- (क) पार्सलों के पारेषण हेतु सुरक्षित प्रणाली
- (ख) अंतरा-शहर मार्गों पर पार्सलों के पारेषण हेतु सुरक्षित सड़क परिवहन नेटवर्क तंत्र
- (ग) ई-कॉमर्स पार्सलों की शिपमेंट के लिए सुदृढ़, सुरक्षित तथा त्वरित लाइन हॉल सिस्टम

5.1 कोविड-19 महामारी के कारण हुए लॉकडाउन के दौरान, रेल एवं हवाई यात्रा सेवाओं के निलंबन के परिणामस्वरूप, मेल एवं पार्सल पारेषण सेवाएं कुछ समय के लिए प्रभावित हुई थी। संकट की इस घड़ी में महत्वपूर्ण राष्ट्रव्यापी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विभाग द्वारा अपने मौजूदा वाहनों के बेड़े तथा आउटसोर्स किए गए वाहनों की

मदद से एक देशव्यापी सड़क परिवहन नेटवर्क योजना बना कर उसे प्रचालित किया गया, ताकि आवश्यक वस्तुओं, विशेषकर वेंटिलेटर, दवा, कोविड परीक्षण किट आदि की खेपों को विभिन्न स्थानों तक पहुंचाना सुनिश्चित किया जा सके। 24 अप्रैल, 2020 से 75 महत्वपूर्ण शहरों को जोड़ते हुए 56 राष्ट्रीय मार्ग प्रचालित किए गए। इस नेटवर्क के माध्यम से लॉकडाउन की अवधि के दौरान (24 अप्रैल-31 मई, 2020 तक) 7.5 लाख थैलों में लगभग 3700 टन आवश्यक सामग्री का वहन किया गया।

5.2 अखिल भारतीय सड़क परिवहन नेटवर्क का कार्यान्वयन देश की मौजूदा मल्टीमोडल आपूर्ति श्रृंखला प्रणाली का महत्वपूर्ण हिस्सा है, जिसका सार्वजनिक तथा निजी, दोनों क्षेत्रों द्वारा प्रयोग किया जाएगा। विभाग ने एक व्यापक सड़क परिवहन नेटवर्क का विकास करने की योजना बनाई है, जोकि देशभर में 400 शहरों को जोड़ेगा। यह विशिष्ट सड़क परिवहन नेटवर्क सभी राज्यों को दैनिक आधार पर कनेक्टिविटी मुहैया कराने के लिए डिजाइन किया गया है।

इसका उद्देश्य विभाग के राजस्व अर्जन में बढ़ोतरी करना है। 68 राष्ट्रीय मार्ग बनाए जाएंगे, जिनके अंतर्गत प्रतिदिन 45000 कि.मी. से अधिक का डेली रन तय किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, इस व्यवस्था को और सुदृढ़ बनाने के उद्देश्य से हब एंड स्पोक तंत्र के तहत 348 राज्य स्तरीय मार्ग भी इससे जोड़े जाएंगे। नीचे दिखाया गया मानचित्र, डाक विभाग के प्रस्तावित राष्ट्रीय सड़क परिवहन नेटवर्क को दर्शाता है :-

5.3 ट्रांसशिपमेंट केंद्र : प्रस्तावित सड़क परिवहन नेटवर्क का हब एवं स्पोक तंत्र, विभिन्न मार्गों से सुचारु रूप से जुड़े आदान-प्रदान केंद्रों अथवा ट्रांसशिपमेंट केंद्रों पर निर्भर

करता है। देशभर में ऐसे 18 ट्रांसशिपमेंट केंद्रों को पार्सल बैग आदान-प्रदान केंद्रों के रूप में विकसित किए जाने की योजना बनाई गई है। ये ट्रांसशिपमेंट केंद्र राजमार्गों के निकट बनाए जा रहे हैं, ताकि सामग्री वहन की प्रक्रिया के अंतर्गत आवाजाही में तेजी लाई जा सके।

5.4 मानक उपस्कर : पार्सल हबों तथा नोडल डिलिवरी केंद्रों के लिए विस्तृत विशिष्टताओं वाले उपस्कर डिजाइन तैयार किए गए हैं। शिपमेंट की त्वरित प्रोसेसिंग संबंधी अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए इन उपस्करों को आवश्यकतानुसार सभी पार्सल हबों/नोडल डिलिवरी केंद्रों में संस्थापित किया जा रहा है।



Schedule No.	Routes / Circuits	Origin	Destination	Route
1001	Delhi	Delhi	Nagpur	Agra - Sagar
1002	Bengaluru	Nagpur	Bengaluru	Hyderabad
1003	Mumbai	Mumbai	Nagpur	Pune - Aurangabad
1004	Kolkata	Nagpur	Kolkata	Raipur - Bhubneshwar
1005	Delhi - Kolkata/ Guwahati	Delhi	Guwahati	Lucknow - Muzaffarpur - Siliguri
1006		Delhi	Patna	Bareilly - Lucknow - Allahabad
1007		Patna	Kolkata	Gaya - Dhanbad
1008	Delhi - Mumbai	Delhi	Ahmedabad	Jaipur - Udaipur
1009		Ahmedabad	Mumbai	Vadodara - Surat
1010	Mumbai - Bengaluru	Mumbai	Bengaluru	Pune - Kolhapur - Hubballi
1011		Kolkata	Guwahati	Siliguri
1012		Guwahati	Tinsukia	Jorhat
1013		Guwahati	North Lakhimpur	Tejpur - Itanagar
1014		Guwahati	Silchar	Shillong
1015		Guwahati	Dimapur	Nagao
1016		Silchar	Agartala	Dharamnagar
1017		Silchar	Aizwal	
1018		Dimapur	Imphal	Kohima
1019		Kolkata	Ranchi	Kharagpur - Jamshedpur
1020		Patna	Ranchi	
1030	North India Routes	Delhi	Jammu	Ambala - Ludhiana - Pathankot
1031		Jammu	Srinagar	
1032		Delhi	Shimla	Ambala - Chandigarh
1033		Delhi	Dehradun	
1040	South India Routes	Bengaluru	Chennai	Vellore
1041		Chennai	Thiruvananthapuram	Trichy - Madurai
1042		Bengaluru	Kochi	Salem - Coimbatore
1043		Thiruvananthapuram	Mangalore	Kochi - Kozhikode
1044		Chennai	Vijayawada	Nellore - Ongole
1045		Bengaluru	Mangalore	
1050	Inter-connecting routes	Mumbai	Hyderabad	Pune - Solapur
1051		Hyderabad	Bhubneshwar	Vijayawada - Vishakhapatnam
1052		Ahmedabad	Sagar	Indore - Bhopal
1053		Sagar	Allahabad	Jabalpur - Satna

6. डिजाइन मैनुअल तथा पार्सल ऑपरेशन मैनुअल

6.1 पार्सल नेटवर्क का इष्टतम प्रयोग संबंधी परियोजना (पीएनओपी) के दिशा-निर्देशों के अनुरूप, पार्सल हबों तथा

नोडल डिलिवरी केंद्रों के लिए एक डिजाइन मैनुअल तैयार किया गया है, ताकि सभी इकाइयों का ले-आउट तैयार करने और इसे कार्यान्वित करने में मदद की जा सके।

6.2 पार्सल हबों एवं नोडल डिलिवरी केंद्रों के लिए एक

पार्सल प्रचालन (ऑपरेशन) मैनुअल भी तैयार कर कार्यान्वित किया गया है। यह ऑपरेशन मैनुअल, एक संदर्भ मैनुअल है और बुकिंग से डिलिवरी तक की प्रक्रिया के सभी चरणों

के प्रचालनात्मक विवरण को समझने में सहायता करता है। इससे प्रचालन कार्य अधिक पूर्वानुमानित, भरोसेमंद तथा कुशल रूप से किए जाना सुनिश्चित होता है।

डिजाइन मैनुअल का उद्देश्य ऐसे सभी महत्वपूर्ण कारकों की सूची तैयार करना है, जो किसी भवन का ले-आउट डिजाइन तैयार करने से पूर्व ध्यान में रखे जाने चाहिए। इसके अतिरिक्त, यह मैनुअल, भवन का ले-आउट डिजाइन करने हेतु किए जाने वाले कार्यों का सिलसिलेवार ब्यौरा भी प्रदान करता है।

यह मैनुअल इस प्रकार तैयार किया गया है ताकि प्रयोक्ता इसका स्वयं अपने स्तर पर इस्तेमाल कर सकें। इस मैनुअल की मदद से प्रयोक्ता (सर्कल, क्षेत्र, डिवीजन), पीएनओपी के सिद्धांतों के अनुरूप नोडल डिलिवरी केंद्रों का डिजाइन तैयार करने में शामिल मूल बातों को समझ सकते हैं। डिजाइन मैनुअल का दायरा, मात्र मैनुअल रूप से कार्य करने वाले केंद्रों का ले-आउट डिजाइन करने के लिए मार्गदर्शन करने तक सीमित है।

डिजाइन मैनुअल में पार्सल हबों तथा नोडल डिलिवरी केंद्रों की डिजाइनिंग पर विशेष अध्याय जोड़े गए हैं। प्रयोगकर्ता सीधे ही संगत अध्यायों का अवलोकन कर सकते हैं।

प्रचालन नियम-पुस्तिका में, बुकिंग से डिलिवरी तक पार्सल प्रचालन कार्य से जुड़ी सभी उप-प्रक्रियाओं तथा कार्यकलापों का विवरण शामिल है।

इस मैनुअल का मुख्य उद्देश्य पार्सल प्रचालन कार्यों को बेहतर रूप से पूर्वानुमान आधारित, भरोसेमंद तथा कारगर बनाना है। कुशल प्रचालन तंत्र, डाक-वस्तुओं की पूर्वानुमान आधारित तथा भरोसेमंद डिलिवरी का आधार हैं।

इस मैनुअल में उन सभी प्रचालनात्मक विवरणों का उल्लेख किया गया है, जिनका पार्सल हैंडलिंग श्रृंखला के प्रत्येक कदम पर अनुपालन किया जाना अपेक्षित है।

इसका उद्देश्य सभी प्रक्रियाओं में मानकीकरण सुनिश्चित करना है, ताकि देशभर के सभी बुकिंग कार्यालय, पार्सल हब, सुपुर्दगी कार्यालय, ट्रांजिट मेल कार्यालय आदि एक समान रूप से कार्य कर सकें। प्रचालन कार्य में समरूपता, बेहतर मॉनीटरिंग एवं रिपोर्टिंग सुनिश्चित करती है।

डिजाइन मैनुअल एवं पार्सल ऑपरेशन मैनुअल 27.08.2020 को महानिदेशक (डाक सेवाएं) द्वारा जारी किया गया।



सुश्री अरुंधति घोष, महानिदेशक (डाक सेवाएं) अगस्त, 2020 में, पार्सल निदेशालय में, डिजाइन मैनुअल तथा पार्सल प्रचालन मैनुअल जारी करते हुए।

7. प्रौद्योगिकी एवं अन्य मामले

7.1 प्रौद्योगिकी, पार्सल तथा ई-कॉमर्स संवितरण व्यवसाय की रीढ़ है। ग्राहकों की कस्टमाइज्ड आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए, विभाग के प्रौद्योगिकी केंद्र की सहायता से, प्रौद्योगिकी प्रणाली में आवश्यक परिवर्तन किए जा रहे हैं।

7.2 कुशल प्रोसेसिंग तथा ग्राहक संतुष्टि के लक्ष्य की प्राप्ति की दिशा में सुप्रशिक्षित कार्मिक बल की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण होती है। वर्ष 2019-20 के दौरान, पार्सल नेटवर्क

को इष्टतम बनाने संबंधी परियोजना के अंतर्गत शामिल प्रक्रियाओं और वर्क फ्लो के बारे में अधिकारियों और कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करने के उद्देश्य से देशभर में 7 प्रशिक्षण कार्यशालाएं आयोजित की गईं।

7.3 सभी सर्कलों में पार्सल नेटवर्क को इष्टतम बनाने संबंधी परियोजना के कार्यान्वयन कार्य की केंद्रीय स्तर पर मॉनीटरिंग के लिए एक ऑनलाइन वेब डैशबोर्ड विकसित किया गया है।

तालिका 2

डाक की मात्रा		
		(करोड़ में)
श्रेणी	2018-19	2019-20
पंजीकृत डाक	19.79	19.30
अपंजीकृत डाक	501.81	446.66
प्रीमियम उत्पाद*	54.65	44.31
कुल	576.25	510.27

* स्पीड पोस्ट तथा एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट



स्वचालित मेल प्रोसेसिंग केंद्र, दिल्ली



आरएमएस सेक्शन के माध्यम से मेल का प्रेषण



एमएमएस वर्कशॉप, मेल मोटर सेवा, मुंबई



एमएमएस चेन्नै में, रेनोवेटेड मेल ट्रेन को हरी झंडी



बंगलुरु जीओपी में सेल्फ बुकिंग कियोस्क

तालिका 3

वर्ष 2018-19 तथा 2019-20 के दौरान श्रेणीवार डाक परियात (पंजीकृत, अपंजीकृत तथा प्रीमियम उत्पाद)		
(संख्या करोड़ में)		
मद	2018-19	2019-20
1. पोस्ट कार्ड*	87.35	80.11
2. पत्र		
i) स्पीड पोस्ट	53.73	43.63
ii) पंजीकृत पत्र	17.00	16.47
iii) बीमित पत्र	0.08	0.07
iv) मूल्य देय पत्र	0.21	0.34
v) अपंजीकृत पत्र#	281.25	251.24
कुल पत्र डाक	352.27	311.75
3. पंजीकृत समाचार पत्र	46.77	40.99
4. पार्सल		
i) एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट	0.92	0.68
ii) पंजीकृत पार्सल	1.35	1.47
iii) बीमित पार्सल	0.10	0.09
iv) मूल्य देय पार्सल	0.31	0.17
v) अपंजीकृत पार्सल	7.20	7.03
कुल पार्सल डाक	9.88	9.44
5. पैकेट		
i) पंजीकृत पैकेट	0.51	0.52
ii) मूल्यदेय पैकेट	0.23	0.17
iii) अपंजीकृत पैकेट	79.24	67.29
कुल पैकेट डाक	79.98	67.98
सकल योग (1 से 5)	576.25	510.27

* पावतियों सहित

#पत्र कार्डों और अपूर्ण भुगतान वाले पत्र सहित

(ग) व्यवसाय उत्पाद

1. बिजनेस पोस्ट

1.1 डाक विभाग ने सरकारी संगठनों/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों/कॉरपोरेट ग्राहकों/थोक ग्राहकों को समग्र मेलिंग समाधान प्रदान करने के उद्देश्य से 1996 में 'बिजनेस पोस्ट' सेवा प्रारंभ की। 'बिजनेस पोस्ट' सेवा के अंतर्गत, विभाग द्वारा सभी प्री-मेलिंग कार्यकलाप जैसे कागजात को मोड़ना, उन्हें लिफाफों में डालना, फ्रैंकिंग, पता लिखना तथा लिफाफों को चिपकाना आदि कार्य किए जाते हैं। बड़ी संख्या में डाक वाले विशाल संगठनों को ये सभी प्री-मेलिंग कार्यकलाप स्वयं करने में कठिनाई हो रही थी। बिजनेस पोस्ट, उन्हें एक समग्र मेलिंग समाधान मुहैया कराता है।

1.2 बिजनेस पोस्ट सेवा देशभर के प्रमुख डाकघरों के बिजनेस पोस्ट केंद्रों पर उपलब्ध है। हालांकि, बिजनेस पोस्ट अपने आप में कोई सेवा नहीं है, बल्कि स्पीड पोस्ट, पंजीकृत डाक तथा अपंजीकृत मेल जैसी सेवाओं हेतु मूल्यवर्द्धन मात्र है।

अवधि	अर्जित राजस्व
01.01.2020 से 31.12.2020 तक	8988 लाख रु.

2. डायरेक्ट पोस्ट

भारत में वाणिज्यिक कार्यकलापों में वृद्धि होने के साथ ही व्यावसायिक संगठनों द्वारा उत्पादों और सेवाओं के सीधे विज्ञापन की आवश्यकता भी बढ़ रही है। डायरेक्ट मेल, प्रत्यक्ष विज्ञापन का सबसे प्रभावी माध्यम है। इसे सावधानीपूर्वक चुने गए ग्राहक वर्ग अथवा बाजार वर्ग के लिए मुद्रित बिक्री संदेश या इस प्रकार की घोषणा के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। डायरेक्ट पोस्ट, नए उभरते हुए तथा जाने-माने उद्योग संगठनों के लिए विज्ञापन के प्रभावी माध्यमों में से एक है। इस सेवा का प्रयोग सामाजिक रूप से संगत संदेशों को देश के कोने-कोने तक पहुंचाने में भी किया जा सकता है। डायरेक्ट मेल, पता-लिखित तथा गैर-पता-लिखित, दोनों ही प्रकार की हो सकती है। भारतीय डाक द्वारा प्रदान की जा रही डायरेक्ट मेल सेवा के अंतर्गत पत्र, कार्ड, सूचना विवरणिकाएं, प्रश्नावली, पैंफलेट, सैंपल, सीडी आदि जैसी प्रचार-प्रसार सामग्री, कूपन, पोस्टर, मेलर अथवा किसी भी अन्य प्रकार के ऐसे मुद्रित पत्र शामिल होते हैं, जोकि किसी कानून के अंतर्गत प्रतिबंधित न हों।

अवधि	अर्जित राजस्व
01.01.2020 से 31.12.2020 तक	58 लाख रु.

3. मीडिया पोस्ट

3.1 भारतीय डाक, कॉरपोरेट जगत तथा सरकारी संगठनों को 'मीडिया पोस्ट' के माध्यम से अपने संभावित ग्राहक वर्ग तक पहुंच बनाने का एक अनूठा मीडिया मंच प्रदान करता है। संख्या तथा पहुंच के परिप्रेक्ष्य में कोई भी अन्य माध्यम, भारतीय डाक के व्यापक विस्तार का मुकाबला नहीं कर सकता। मीडिया पोस्ट के अंतर्गत डाक-लेखन सामग्री, डाक परिसर आदि में पोस्टर आदि जैसे विभिन्न विज्ञापन माध्यमों का विकल्प उपलब्ध करवाया जाता है।

3.2 डाक विभाग के कुछ फील्ड कार्यालयों ने मेघदूत पोस्टकार्डों तथा डाकघर बचत बैंक पासबुकों पर सन्देश मुद्रित करने के साथ-साथ एलईडी टीवी डिस्प्ले, मेल वैनो पर बैनरों तथा डाकघर परिसरों में होर्डिंग्स के माध्यम से, स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय की ओर से, कोविड-19 तथा टीबी जागरूकता संबंधी संदेश प्रसारित किए।

3.3 डाक विभाग ने उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय की ओर से अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति बहुल जिलों तथा पूर्वोत्तर क्षेत्र सहित देशभर के 15000 डाकघरों के माध्यम से उपभोक्ता जागरूकता अभियान चलाया।

अवधि	अर्जित राजस्व
01.01.2020 से 31.12.2020 तक	2400 लाख रु.

4. रिटेल पोस्ट

4.1 ग्राहकों को, उनके घर के निकट ही विविध जनोपयोगी सेवाएं प्रदान कराए जाने हेतु डाकघरों को वन-स्टॉप शॉप के रूप में विकसित किया जा रहा है। भारतीय डाक, 'रिटेल पोस्ट' के अंतर्गत विभिन्न सेवाएं प्रदान करने हेतु, देशभर में फैले डाकघरों के व्यापक नेटवर्क का उपयोग कर रहा है। रिटेल पोस्ट के अंतर्गत आने वाली सेवाओं में बिजली के बिलों, टेलीफोन बिलों, कर और शुल्क आदि का संग्रहण शामिल है।

4.2 भारत सरकार की पहल के भाग के रूप में, डाक विभाग 'सॉवरन स्वर्ण बाँड' की बिक्री की सुविधा भी प्रदान करता है। इसके अंतर्गत, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नई श्रृंखलाओं के ये बाँड जारी किए जाने पर, विभाग अपने सभी प्रधान डाकघरों के माध्यम से इन बाँडों की खरीद हेतु आवेदन भी स्वीकार करता है।

अवधि	अर्जित राजस्व
01.01.2020 से 31.12.2020 तक	65.10 करोड़ रु.

5. गंगाजल

विभाग ने जुलाई, 2016 से, देशभर में स्थित डाकघरों के

माध्यम से ऋषिकेश तथा गंगोत्री से प्राप्त 'गंगाजल' की आपूर्ति एवं वितरण की व्यवस्था प्रारंभ की है। यह गंगाजल 200 तथा 500 मि.ली. की बोतलों में उपलब्ध कराया जाता है। इस परियोजना का उद्देश्य, जनसामान्य को उनके नजदीकी डाकघर के साथ-साथ उनके द्वार पर 'गंगाजल' उपलब्ध करवाना है। 01.01.2019 से, डाकघरों के माध्यम से, 250 मि.ली. की बोतल में गंगोत्री से लाया गया 'गंगाजल' ही उपलब्ध कराया जा रहा है। शुरुआत में, 'गंगाजल' बोतलों की आपूर्ति प्रधान डाकघरों तथा जीपीओ के माध्यम से प्रारंभ की गई थी। आज यह सुविधा देश के 4116 डाकघरों के साथ-साथ ऑनलाइन पोर्टल 'ePostoffice.gov.in' तथा 'ecom.indiapost.gov.in' के माध्यम से भी उपलब्ध है।



गंगोत्री गंगाजल बॉटलिंग प्लांट (संयंत्र) उत्तरकाशी मुख्य डाकघर, उत्तराखंड में स्थापित किया गया है। यहां केवल गंगोत्री से प्राप्त गंगाजल की ही बॉटलिंग की जाती है। गंगाजल की पवित्रता को बरकरार रखते हुए इसे प्राकृतिक अवसादन (सेडिमेंटेशन) विधि से छाना जाता है। इस संयंत्र में प्रत्येक 8 घंटे की शिफ्ट में 6400 बोतलों (250 मि.ली.) की बॉटलिंग की जाती है। गंगोत्री गंगाजल की आपूर्ति तंत्र के प्रबंधन का कार्य हरिद्वार प्रधान डाकघर, उत्तराखंड द्वारा किया जाता है।

(घ) ई-उत्पाद तथा सेवाएं

1. ई-पोस्ट

1.1 ई-पोस्ट एक अपंजीकृत हाइब्रिड (मिश्रित) डाक सेवा है, जिसके तहत संदेशों का इलेक्ट्रॉनिक पारेषण किया जाता है। इन संदेशों में टैक्सट मैसेज (लिखित संदेश), स्कैन की गई इमेज, फोटो आदि शामिल हो सकते हैं। इस सेवा के तहत इन संदेशों आदि की हार्ड प्रति की सुपुर्दगी गंतव्य स्थल पर पोस्टमैन/डिलिवरी कर्मचारियों के माध्यम से की जाती है। वर्तमान में, ई-पोस्ट बुकिंग की सुविधा 13531 से अधिक डाकघरों में उपलब्ध है तथा वितरण का कार्य देशभर में 1.56 लाख से अधिक डाकघरों के नेटवर्क के माध्यम से किया जा रहा है। ई-पोस्ट सेवा, रिटेल के साथ-साथ कॉरपोरेट ग्राहकों को भी उपलब्ध कराई जाती है। ई-पोस्ट सेवा का प्रयोग मुख्यतः व्यक्तिशः ग्राहकों द्वारा सीमित संख्या में ई-पोस्ट संदेश भेजने के लिए किया जाता है। ग्राहकों द्वारा इस सेवा का लाभ, ई-पोस्ट सेवा से युक्त डाकघर में जाकर या ई-पोस्ट रिटेल के प्री-पेड ग्राहक के रूप में स्वयं को पंजीकृत करवाकर, अपने घर/कार्यालय से ही उठाया जा सकता है। प्री-पेड सुविधा का लाभ उठाने के लिए ग्राहक को पहले ई-पोस्ट सेवा के यूआरएल **www.epost-indiapost.gov.in** पर स्वयं को ऑनलाइन रूप से पंजीकृत करना होता है। पंजीकरण की इस प्रक्रिया के पूरा होने के बाद, एक यूनीक ग्राहक आईडी जनरेट होता है। ग्राहक द्वारा अपने ई-पोस्ट प्री-पेड खाते का एक्टिवेशन अथवा रिचार्ज, पंजीकरण के समय अपने क्रेडिट/डेबिट कार्ड के जरिए ऑनलाइन भुगतान करके अथवा ई-पोस्ट सुविधा से युक्त किसी भी डाकघर में अपने यूनीक ग्राहक आईडी में अपेक्षित रिचार्ज राशि जमा कराने के माध्यम से कराया जा सकता है। ई-पोस्ट कॉरपोरेट सेवा, कॉरपोरेट ग्राहकों, जिसमें सरकारी विभाग, सार्वजनिक क्षेत्र की इकाइयां (पीएसयू), लघु एवं मध्यम उद्यम तथा कंपनियां आदि शामिल हैं, को इंटरनेट के माध्यम से उनके कार्यालय परिसर से, उनकी व्यावसायिक अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए संदेश को ड्राफ्ट करने, डिजाइन करने तथा भेजने की सुविधा प्रदान करती है। इन संदेशों को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से सॉफ्ट प्रति के रूप में पारेषित किया जाता है तथा गंतव्य स्थल पर प्रेषिती को इन्हें हार्ड प्रति के रूप में वितरित किया जाता है।

अवधि	अर्जित राजस्व
01.01.2020 से 31.12.2020 तक	126 लाख रु.

2. ई-भुगतान

किसी भी व्यवसाय में, देशभर में फैले ग्राहकों से बिल एवं अन्य भुगतान प्राप्त किया जाना अपेक्षित होता है। ऐसी स्थिति में डाकघर, विभिन्न व्यावसायिक इकाइयों एवं संगठनों को, अपने बिलों एवं अन्य भुगतानों को डाकघर नेटवर्क के माध्यम से संग्रहित करने हेतु, ई-भुगतान के रूप में एक सरल, सुविधाजनक एवं स्मार्ट समाधान प्रस्तुत करते हैं। ई-भुगतान “अनेक से एक” किस्म का समाधान है, जिसके अंतर्गत किसी अन्य संगठन की ओर से धन संग्रह (टेलीफोन बिल, बिजली बिल, परीक्षा शुल्क, कर, विश्वविद्यालय शुल्क और स्कूल शुल्क आदि) करने की सुविधा उपलब्ध होती है। जमा की गई धन राशि को एक वेब आधारित सॉफ्टवेयर का प्रयोग करते हुए इलेक्ट्रॉनिक रूप से समेकित किया जाता है और इस धन राशि का भुगतान, केन्द्रीय रूप से, बिल भेजने वाले संगठन (बिलर) द्वारा चुने गए किसी डाकघर में चेक द्वारा किया जाता है।

अवधि	अर्जित राजस्व
01.01.2020 से 31.12.2020 तक	848 लाख रु.

3. इलेक्ट्रॉनिक मनीऑर्डर (ई-एमओ)

3.1 देशभर के लोगों को त्वरित धन-अंतरण की सुविधा प्रदान करने के उद्देश्य से डाक विभाग द्वारा वर्ष 2008 में इलेक्ट्रॉनिक मनीऑर्डर (ई-एमओ) सेवा प्रारंभ की गई। वर्तमान में, यह सेवा देशभर के सभी विभागीय डाकघरों के माध्यम से उपलब्ध है। इलेक्ट्रॉनिक मनीऑर्डर (ई-एमओ) के माध्यम से भेजी गई धनराशि का प्राप्तकर्ता को उसके द्वार पर भुगतान किया जाता है। इलेक्ट्रॉनिक मनीऑर्डर (ई-एमओ) सेवा के ग्राहकों के लिए **www.indiapost.gov.in** के माध्यम से ट्रैकिंग की सुविधा भी उपलब्ध है।

3.2 कोविड-19 महामारी के कारण लगे लॉकडाउन के दौरान, ई-एमओ सेवा, केंद्र सरकार तथा विभिन्न राज्य सरकारों द्वारा प्रायोजित विविध प्रकार की सामाजिक सुरक्षा पेंशनों तथा भत्तों के भुगतान में अत्यंत प्रभावी रही।

3.3 वर्ष 2020 के दौरान जारी अंतर्देशीय मनीआईरों ई-एमओ की संख्या :

अवधि	भुगतान किए गए ई-एमओ की संख्या (लाख रु. में)	भुगतान किए गए ई-एमओ का कुल मूल्य (करोड़ रु. में)	भुगतान किए गए कुल ई-एमओ पर अर्जित राजस्व (करोड़ रु. में)
01.01.2020 से 31.12.2020	151.6	3301.33	193.04

4. जीवन प्रमाण केंद्र (जेपीसी)

4.1 जीवन प्रमाण, पेंशनरों के लिए अपना जीवन प्रमाण-पत्र डिजिटल रूप से जमा करने हेतु एक बायोमीट्रिक समर्थित डिजिटल सेवा है। विभाग द्वारा यह सेवा 30 जून, 2015 को प्रारंभ की गई। इस सेवा के अंतर्गत, पेंशनरों द्वारा पूर्व में मैनुअली रूप से जमा किए जा रहे जीवन प्रमाण-पत्रों को अब आधार संख्या का प्रयोग कर डिजिटल रूप से प्रस्तुत किए जाने की सुविधा उपलब्ध है। विभाग ने देशभर के 806

प्रधान डाकघरों में जीवन प्रमाण केन्द्र स्थापित किए हैं, ताकि पेंशनरों द्वारा डिजिटल जीवन प्रमाण-पत्र (डीएलसी) की सुविधा का लाभ उठाया जा सके।

4.2 विभाग ने डिजिटल जीवन प्रमाण-पत्र के सृजन के पश्चात् पेंशनरों को उनके पंजीकृत मोबाइल नं. पर एसएमएस भेजने की सुविधा भी प्रारंभ की है। विभाग, इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक के माध्यम से, बहुत ही मामूली शुल्क के भुगतान पर, पेंशनरों को डीएलसी जमा कराने की सुविधा उनके द्वार पर भी उपलब्ध करा रहा है। पेंशनरों द्वारा अपने द्वार पर डीएलसी बनवाने की सुविधा हेतु 'पोस्ट इंफो' ऐप पर भी अपना अनुरोध दर्ज करवाया जा सकता है।

4.3 1 अक्टूबर, 2020 से 31 दिसंबर, 2020 के दौरान, प्रधान डाकघरों में कुल 2,23,703 डिजिटल जीवन प्रमाण-पत्र (डीएलसी) पंजीकृत किए जा चुके हैं। इसी प्रकार, आईपीपीबी के माध्यम से 3,40,236 जीवन प्रमाण-पत्र, पेंशनरों के द्वार पर पंजीकृत किए गए हैं।



श्रीनगर डिवीजन में डाक ले जाता हुआ डाक वाहन



श्री मोहम्मद सादिक, डाक रनर, मशकू शाखा डाकघर दिल्ली सर्कल से प्राप्त मेल को द्रास
उप डाकघर से मशकू शाखा डाकघर (लद्दाख) ले जाते हुए



श्री मोहम्मद ईसा, डाक सेवक, द्रास उप डाकघर (लद्दाख) डाक संवितरण कार्य करते हुए



श्री जिआउद्दीन मीर, शाखा पोस्टमास्टर (बीपीएम) आईपीएस संबंधी लेन-देन कार्य करते हुए



श्री रियाज अहमद, पोस्टमैन, कुलगाम उप डाकघर (कश्मीर) डाक संवितरित करते हुए

(ड.) डाक जीवन बीमा तथा ग्रामीण डाक जीवन बीमा

1. डाक विभाग की दो प्रकार की बीमा योजनाएं हैं – डाक जीवन बीमा (पीएलआई) तथा ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई)

1.1 डाक जीवन बीमा

1.1.1 वर्ष 1884 में प्रारंभ की गई डाक जीवन बीमा (पीएलआई) योजना देश की सबसे पुरानी जीवन बीमा योजना है। यह योजना, केन्द्र तथा राज्य सरकारों के कर्मचारियों, सैन्य तथा अर्द्ध-सैन्य कर्मियों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के साथ-साथ बैंकों, शैक्षणिक संस्थाओं, स्थानीय निकायों के कर्मचारियों, व्यवसायी वर्गों (जैसे डॉक्टरों, इंजीनियरों, सनदी लेखाकारों (चार्टर्ड अकाउंटेंट), पत्रकारों, अधिवक्ताओं आदि) तथा राष्ट्रीय स्टॉक एक्सचेंज (एनएसई) तथा बॉम्बे स्टॉक एक्सचेंज (बीएसई) के साथ सूचीबद्ध कंपनियों के कर्मिकों के हितलाभ के लिए है।

1.1.2 पीएलआई के अंतर्गत निम्नलिखित 6 प्रकार की पॉलिसियां उपलब्ध हैं :

- आजीवन बीमा (सुरक्षा)
- परिवर्तनीय आजीवन बीमा (सुविधा)
- बन्दोबस्ती बीमा (संतोष)
- प्रत्याशित बन्दोबस्ती बीमा (सुमंगल)
- संयुक्त जीवन बीमा (युगल सुरक्षा)
- बाल (चिल्ड्रेन) पॉलिसी (बाल जीवन बीमा)

1.2 ग्रामीण डाक जीवन बीमा

1.2.1 ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई) योजना की शुरुआत ग्रामीण क्षेत्रों में रह रहे लोगों को बीमा सुविधा का लाभ प्रदान करने के उद्देश्य से 1995 में की गई।

1.2.2 आरपीएलआई के अंतर्गत निम्नलिखित 6 प्रकार की पॉलिसियां उपलब्ध हैं :

- आजीवन बीमा (ग्राम सुरक्षा)
- परिवर्तनीय आजीवन बीमा (ग्राम सुविधा)
- बन्दोबस्ती बीमा (ग्राम संतोष)

iv) प्रत्याशित बन्दोबस्ती बीमा (ग्राम सुमंगल)

v) 10 वर्षीय ग्रामीण डाक जीवन बीमा (ग्राम प्रिया)

vi) चिल्ड्रेन पॉलिसी (बाल जीवन बीमा)

पीएलआई/आरपीएलआई के अंतर्गत बीमित राशि की अधिकतम सीमा

पीएलआई के अंतर्गत बीमा (बीमित राशि) की न्यूनतम एवं अधिकतम सीमा क्रमशः 20 हजार रु. एवं 50 लाख रु. है, जबकि आरपीएलआई के अंतर्गत यह सीमा क्रमशः 10 हजार रु. एवं 10 लाख रु. है।

1.3 पीएलआई/आरपीएलआई के अंतर्गत, प्रीमियम राशि का भुगतान, ग्राहक पोर्टल <https://pli.indiapost.gov.in> पर, डेबिट/क्रेडिट कार्ड, नेट बैंकिंग, भीम/यूपीआई, वॉलेट तथा रुपये कार्ड के माध्यम से किया जा सकता है। ग्राहक पोर्टल, पॉलिसीधारकों को किसी भी समय तथा कहीं भी प्रीमियम भुगतान किए जाने का सुविधाजनक विकल्प प्रदान करता है। साथ ही, पॉलिसीधारकों द्वारा इस पोर्टल के जरिए रीयल टाइम आधार पर अपनी पॉलिसी से संबंधित जानकारी भी प्राप्त की जा सकती है।

1.4 शिकायतों के समाधान तथा पॉलिसी संबंधी अन्य सेवाओं हेतु एक कॉल सेंटर की स्थापना की गई है। इस कॉल सेंटर की सहायता से पीएलआई/आरपीएलआई पॉलिसीधारकों द्वारा पीएलआई/आरपीएलआई पॉलिसियों की स्थिति, शिकायत दर्ज कराना, शिकायत की वर्तमान स्थिति की जानकारी के साथ-साथ सेवा संबंधी अनुरोध जैसेकि मोबाइल नं./ई-मेल आईडी अद्यतन करना तथा एजेंट संबंधी जानकारी प्राप्त करने जैसे कार्य किए जा सकते हैं।

1.5 दावों के निपटान की प्रक्रिया को सुचारु बनाने के उद्देश्य से परिपक्वता, उत्तरजीविता, ऋण तथा मृत्यु दावा संबंधी मामलों के लिए मानक प्रचालन प्रक्रिया (एसओपी) तैयार की गई है। नए प्रस्तावों को स्वीकार करने तथा दावों के निपटान की अनुमोदित सीमा में संशोधन किया गया है। साथ ही, किसी दावाकर्ता का मृत्यु दावा संबंधी मामला निरस्त हो जाने की स्थिति में उन्हें अपील किए जाने का अधिकार दिए जाने संबंधी एक नया प्रावधान भी जोड़ा गया है। ये नागरिकोन्मुखी पहलें, पॉलिसीधारकों की समस्याओं

का शीघ्र समाधान करने में सहायक सिद्ध होंगी।

1.6 कोविड महामारी के कारण लगे लॉकडाउन के दौरान, पीएलआई तथा आरपीएलआई पॉलिसीधारकों की

समस्याओं को ध्यान में रखते हुए, मार्च, 2020 से मई, 2020 के महीनों के लिए प्रीमियम भुगतान की समय सीमा को बिना किसी जुर्माना राशि (डिफॉल्ट) के तीन माह तक बढ़ा दिया गया।

2. पीएलआई/आरपीएलआई का कार्य निष्पादन

2.1 वर्ष 2020-21 (जनवरी, 20 से दिसंबर, 20 तक) के दौरान अर्जित व्यवसाय तथा 31.12.2020 की स्थिति के अनुसार, पीएलआई/आरपीएलआई के अंतर्गत कुल बीमित राशि निम्नानुसार है :-

तालिका 4

डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा का कार्य निष्पादन					
योजना का नाम	वर्ष 2020-21 के दौरान प्राप्त नई पॉलिसियों की संख्या (लाख में) (गैर-लेखापरीक्षित)	बीमित राशि (करोड़ रु. में) (गैर-लेखापरीक्षित)	पॉलिसियों की कुल संख्या (लाख में) (गैर-लेखापरीक्षित)	कुल बीमित राशि (करोड़ रु. में) (गैर-लेखापरीक्षित)	प्रीमियम आय (करोड़ रु. में)
पीएलआई	2.45	15776	78.31	209190.06	8087.91
आरपीएलआई	6.20	8345	270.95	147531.74	2820.89

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

तालिका 5

पीएलआई/आरपीएलआई पर बोनस की दरें (रु में)			
योजना	प्रतिवर्ष 1000 रु.की बीमित राशि के लिए बोनस की दरें		
	आजीवन बीमा	बंदोबस्ती बीमा	प्रत्याशित बंदोबस्ती बीमा
31.03.2020 की स्थिति के अनुसार पीएलआई	76	52	48
31.03.2020 की स्थिति के अनुसार आरपीएलआई	60	48	45

2.3 वर्ष 2020-21 के दौरान पीएलआई तथा आरपीएलआई पॉलिसियों के संबंध में दावों के निपटान का ब्यौरा निम्नानुसार है :-

तालिका 6

वर्ष 2020-21 (जनवरी, 20 से दिसंबर, 20 तक) के दौरान पीएलआई/आरपीएलआई के अंतर्गत निपटाए गए दावे		
विवरण	पीएलआई	आरपीएलआई
दावों की संख्या	274065	337951
भुगतान की गई राशि (करोड़ रु. में)	5446	1946

2.4 वर्ष 2020-21 के दौरान पीएलआई तथा आरपीएलआई पॉलिसियों के अंतर्गत निपटाए गए मृत्यु संबंधी दावों का विवरण निम्नानुसार है :-

तालिका 7

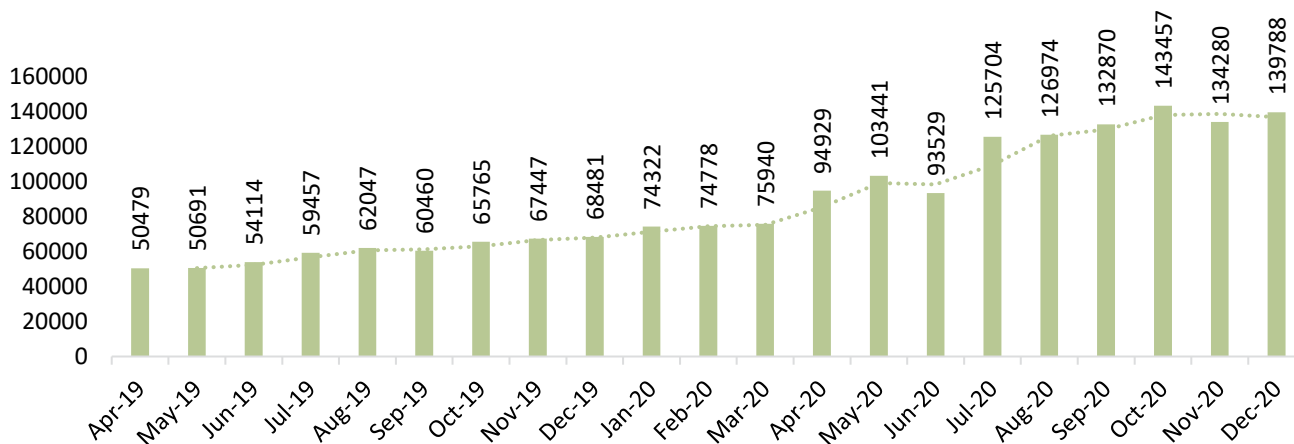
वर्ष 2020-21 (जनवरी, 20 से दिसंबर, 20 तक) के दौरान डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा के अंतर्गत निपटाए गए मृत्यु संबंधी दावे		
विवरण	पीएलआई	आरपीएलआई
दावों की संख्या	11596	12629
भुगतान की गई राशि (करोड़ रु. में)	340.26	107.70

2.5 ग्राहक पोर्टल का कार्यप्रदर्शन

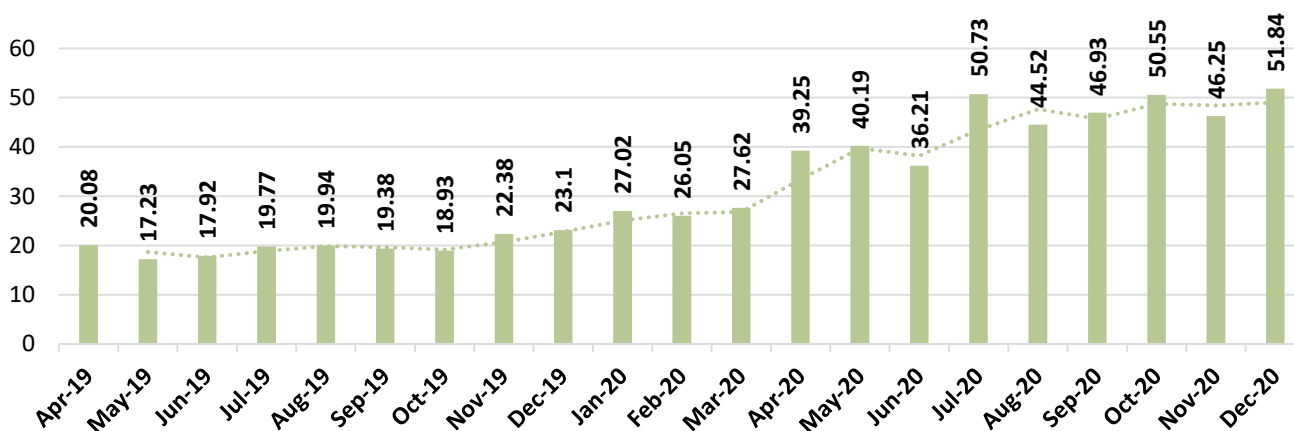
प्रीमियम के ऑनलाइन भुगतान के लिए पीएलआई ग्राहक पोर्टल का प्रयोग कर रहे पॉलिसीधारकों की संख्या में निरंतर वृद्धि हो रही है। ग्राहक पोर्टल का प्रयोग कर रहे

पॉलिसीधारकों की संख्या अप्रैल, 2019 के दौरान 50,479 थी, जोकि दिसंबर, 2020 में बढ़कर 1,39,788 हो गई। साथ ही, अप्रैल, 2019 में ऑनलाइन संग्रहित प्रीमियम राशि 20.08 करोड़ रु. थी, जोकि दिसंबर, 2020 में बढ़कर 51.84 करोड़ रु. हो गई।

ग्राहक पोर्टल पर लेन-देन का रुझान



संग्रहित राशि (करोड़ रु. में)



गलवां घाटी के शहीदों की विधवाओं को डाक जीवन बीमा संबंधी दावों का भुगतान



हवलदार के पलानी, 81 फील्ड रेजिमेंट, ग्राम कुदुक्कलूर, रामानाथपुरम, तमिलनाडु



नायब सूबेदार सतनाम सिंह, 3 मीडियम रेजिमेंट, ग्राम भोजराज, गुरदासपुर, पंजाब



सिपाही गणेश राम, 16 बिहार रेजिमेंट, ग्राम गैधाली, कंखड़, छत्तीसगढ़

(च) अंतरराष्ट्रीय मेल सेवा

1.1 अंतरराष्ट्रीय एक्सप्रेस मेल सेवा (ईएमएस) – यह, डाक विभाग की अंतरराष्ट्रीय स्तर की प्रीमियम सेवा है। फिलहाल यह सेवा 106 देशों के लिए प्रदान की जा रही है। इसके अंतर्गत, ग्राहकों को एंड-टु-एंड ट्रेकिंग की सुविधा प्रदान की जाती है।

1.2 अंतरराष्ट्रीय ट्रेड पैकेट सेवा – यह सेवा, विशेष तौर पर अंतरराष्ट्रीय ई-कॉमर्स लेन-देन को ध्यान में रखकर तैयार की गई है। व्यक्तिशः ग्राहक भी इस सेवा का लाभ उठा सकते हैं। 2 कि.ग्रा. तक के वजन वर्ग के लिए यह सबसे किफायती सेवा है। इसके अंतर्गत एशियाई-प्रशांत क्षेत्र के देशों में शिपमेंट की ट्रेकिंग की सुविधा भी उपलब्ध है। फिलहाल यह सेवा एशियाई-प्रशांत क्षेत्र के 15 देशों के लिए उपलब्ध है।

1.3 पत्र – ‘पत्र डाक’ (जिसे पत्राचार भी कहा जाता है), अंतरराष्ट्रीय डाक-वस्तुओं की निम्नलिखित श्रेणियों के मामले में लागू है – पत्र, पोस्टकार्ड, मुद्रित कागज (पुस्तकों एवं पंजीकृत समाचार-पत्रों सहित), लघु पैकेट तथा नेत्रहीनों के लिए साहित्यिक सामग्री (अंध साहित्य)।

1.4 एयरोग्राम – एयरोग्राम के अंतर्गत विभिन्न देशों को जाने वाली डाक केवल विमान सेवा के माध्यम से प्रेषित की जाती है।

1.5 थोक बैग प्रणाली – थोक (बल्क) बैग प्रणाली, विदेशों के प्रेषितियों/प्रेषकों को मुद्रित कागजातों वाले विशेष थैले भेजने/प्राप्त करने की सुविधा मुहैया कराती है।

1.6 लघु पैकेट – लघु पैकेट सेवा के तहत, पत्र डाक के माध्यम से छोटी मात्रा में सामग्री प्रेषित की जाती है। इस सेवा के अंतर्गत, उपहार, विक्रय योग्य वस्तुएं तथा विभिन्न प्रकार की वस्तुओं के सैंपल भेजे जा सकते हैं। हालांकि, लघु पैकेटों में कोई लिखित सामग्री या हालिया तथा व्यक्तिगत पत्राचार या प्रेषिती तथा प्रेषक के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के लिए कोई दस्तावेज नहीं भेजा जा सकता।

1.7 मुद्रित कागज – अंतरराष्ट्रीय मुद्रित कागज सेवा, शर्तों में मामूली अंतर के साथ, अंतर्देशीय डाक की ‘बुक पैकेट’ सेवा का ही एक रूप है। हालांकि, अंतर्देशीय डाक की 4 श्रेणियों की तुलना में विदेश डाक के अंतर्गत मुद्रित कागज सेवा की 2 ही श्रेणियां हैं – साधारण मुद्रित कागज

तथा पंजीकृत समाचार-पत्र। अंतर्देशीय डाक के अंतर्गत, बुक पैकेट के रूप में स्वीकार न किए जाने वाली वस्तुएं, विदेश डाक के तहत मुद्रित कागज के रूप में भी स्वीकार नहीं की जाती।

1.8 पोस्टकार्ड – पोस्टकार्डों का पारेषण, विमान सेवा या सड़क मार्ग, दोनों द्वारा किया जा सकता है।

1.9 नेत्रहीनों के लिए साहित्यिक सामग्री (अंध साहित्य) – अंध साहित्य के अंतर्गत सभी प्रकार के कागज (पत्रों सहित), आवधिक प्रकाशन, पुस्तकें तथा ब्रेल लिपि अथवा नेत्रहीन व्यक्तियों के इस्तेमाल के लिए किसी अन्य विशेष प्रकार की प्लेट शामिल होती है। नेत्रहीनों के लिए साहित्यिक सामग्री के रूप में साउंड रिकॉर्ड को तभी स्वीकार किया जाता है, यदि वे नेत्रहीनों के लिए आधिकारिक तौर पर मान्यता प्राप्त संस्था द्वारा भेजे जा रहे हों या ऐसी संस्था को भेजे गए हों।

1.10 अंतरराष्ट्रीय हवाई पार्सल – अंतरराष्ट्रीय हवाई पार्सल सेवा, कॉरपोरेट तथा रिटेल, दोनों प्रकार के ग्राहकों के लिए उपलब्ध किफायती तथा तेज गति वाली मर्चेडाइज सेवा है। अंतरराष्ट्रीय हवाई पार्सल की बुकिंग देशभर के किसी भी विभागीय डाकघर से की जा सकती है। भारतीय डाक, हवाई पार्सल सेवा के अंतर्गत ट्रेक एवं ट्रेस की सुविधा मुहैया कराता है।

2 कोविड-19 महामारी के दौरान अंतरराष्ट्रीय डाक प्रचालन –

कोविड-19 के फैलाव के कारण लगे राष्ट्रव्यापी लॉकडाउन के दौरान, अंतरराष्ट्रीय वाणिज्यिक यात्री उड़ानों पर व्यापक रोक थी। डाक विभाग ने वंदे भारत मिशन के तहत संचालित उड़ानों तथा अन्य मालवाहक उड़ानों के जरिए अंतरराष्ट्रीय ईएमएस (स्पीड पोस्ट) तथा अंतरराष्ट्रीय ट्रेड पैकेट सेवा (आईटीपीएस) डाक-वस्तुओं की बुकिंग एवं प्रेषण का कार्य किया, ताकि जनसामान्य को असुविधा न हो और विभिन्न देशों को जाने वाली आवश्यक शिपमेंट की सुपुर्दगी सुनिश्चित हो सके। लॉकडाउन की अवधि के दौरान, उड़ानों की उपलब्धता तथा अंतरराष्ट्रीय परिवहन के अन्य माध्यमों की उपलब्धता को ध्यान में रखते हुए विभिन्न देशों को जाने वाले अंतरराष्ट्रीय डाक पारेषण की दैनिक आधार पर समीक्षा की गई।

तालिका 8

31.12.2020 की स्थिति के अनुसार अंतरराष्ट्रीय स्पीड पोस्ट सेवा के अंतर्गत शामिल देश			
1	अफगानिस्तान	35	जर्मनी
2	अर्जेंटीना	36	घाना
3	ऑस्ट्रेलिया	37	ग्रीस
4	ऑस्ट्रिया	38	हांग कांग
5	बहरीन	39	हंगरी
6	बांग्लादेश	40	आइसलैंड
7	बारबेडॉस	41	इंडोनेशिया
8	बेलारूस	42	ईरान
9	बेल्जियम	43	आयरलैंड
10	बर्मुडा	44	इस्राइल
11	भूटान	45	इटली
12	बोत्सवाना	46	जापान
13	बोसनिया एवं हर्जगोविना	47	जॉर्डन
14	ब्राजील	48	कजाकिस्तान
15	ब्रूनेई दारुससलाम	49	केन्या
16	बुल्गेरिया	50	कोरिया (गणराज्य)
17	कंबोडिया	51	कुवैत
18	कनाडा	52	लात्विया
19	केप वर्डे	53	लिथुएनिया
20	केमैन आयलैंड	54	लक्जमबर्ग
21	चीन (जनवादी गणराज्य)	55	मकाऊ
22	क्यूबा	56	मलावी
23	साइप्रस	57	मलेशिया
24	डेनमार्क	58	माल्दीव
25	एक्वाडोर	59	मॉरिशस
26	मिस्र	60	मेक्सिको
27	एल सल्वाडोर	61	मंगोलिया
28	एरीट्रिया	62	मोरक्को
29	एस्टोनिया	63	नामीबिया
30	इथियोपिया	64	नाऊरु
31	फिजी	65	नेपाल
32	फिनलैंड	66	नीदरलैंड
33	फ्रांस	67	न्यूजीलैंड
34	जॉर्जिया	68	नाइजर

31.12.2020 की स्थिति के अनुसार अंतरराष्ट्रीय स्पीड पोस्ट सेवा के अंतर्गत शामिल देश			
69	उत्तरी मेसिडोनिया	85	स्पेन
70	नॉर्वे	86	श्रीलंका
71	ओमान	87	सूडान
72	पाकिस्तान	88	स्वीडन
73	पनामा	89	स्विट्जरलैंड
74	पपुआ न्यू गिनी	90	ताइवान
75	फिलीपींस	91	तंजानिया
76	पोलैंड	92	थाइलैंड
77	पुर्तगाल	93	ट्यूनीशिया
78	कतर	94	तुर्की
79	रोमानिया	95	यूगांडा
80	रूस	96	यूक्रेन
81	सऊदी अरब	97	संयुक्त अरब अमीरात (यूएई)
82	सेनेगल	98	यूनाइटेड किंगडम (यूनाइटेड किंगडम ऑफ ग्रेट ब्रिटेन तथा उत्तरी आयरलैंड)
83	सिंगापुर	99	संयुक्त राज्य अमेरिका (यूएसए)
84	दक्षिण अफ्रीका	100	वियतनाम
केवल दस्तावेजों के लिए			
1	कांगो लोकतांत्रिक गणराज्य (ज़ैरे)	4	नाइजीरिया
2	गुयाना	5	रवांडा
3	इराक	6	यमन

(छ) फिलैटली

1. फिलैटली, डाक-टिकटों तथा अन्य संबंधित वस्तुओं के संग्रहण के शौक के साथ-साथ डाक इतिहास के अध्ययन का भी नाम है। फिलैटली, राष्ट्रीय विरासत तथा संस्कृति के संवर्द्धन और विशेष अवसरों/आयोजनों तथा विशिष्ट व्यक्तित्वों के महत्व को रेखांकित करने और उनकी याद को संजोने का माध्यम है। डाक-टिकट वास्तव में तस्वीरों के रूप में दूत की तरह होते हैं, जो किसी राष्ट्र की संप्रभुता को अभिव्यक्ति प्रदान करते हैं।

2. स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद, डाक-टिकटों का प्रयोग देश के सामाजिक-आर्थिक विकास तथा विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में देश की उपलब्धियों को प्रतिबिम्बित करने के लिए किया गया। तत्पश्चात्, डाक-टिकटों के जरिए, देश की समृद्ध सांस्कृतिक और प्राकृतिक विरासत की झलक प्रस्तुत की जाने लगी और कला, वास्तुकला, शिल्प, समुद्री विरासत, विज्ञान, प्रौद्योगिकी, रक्षा और सिनेमा आदि पर विषय-आधारित सेटों में अनेक आकर्षक डाक-टिकट जारी किए गए। राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय महत्व के अनेक महान नेताओं के सम्मान में स्मारक डाक-टिकट जारी किए गए हैं। चित्रकला, साहित्य, विज्ञान, संगीत तथा सामाजिक उत्थान आदि क्षेत्रों की विख्यात हस्तियों के सम्मान में भी स्मारक डाक-टिकट जारी किए गए हैं।

3. “डाक शुल्क के पूर्व भुगतान के प्रतीक” तथा “सांस्कृतिक दूत” की दुहरी भूमिका को ध्यान में रखते हुए, डाक-टिकट दो श्रेणियों में विभाजित हैं, नामतः नियत तथा स्मारक डाक-टिकट। नियत शृंखला के डाक-टिकट बड़ी संख्या में मुद्रित किए जाते हैं तथा इन्हें डाक-वस्तुओं पर डाक-शुल्क के पूर्व-भुगतान के संकेत स्वरूप प्रयोग हेतु समय-समय पर जारी किया जाता है। दूसरी ओर, स्मारक डाक-टिकट विषय आधारित होते हैं तथा इनका मुद्रण सीमित संख्या में किया जाता है। साथ ही, इन्हें पुनः जारी नहीं किया जाता।

4. विभाग के फिलैटली संबंधी कार्यकलापों में निम्नलिखित शामिल हैं :-

- स्मारक डाक-टिकटों की डिजाइनिंग, वितरण और फिलैटली ब्यूरो तथा काउंटरों, ई-डाकघरों आदि के जरिए इनकी बिक्री।
- नियत डाक-टिकटों एवं डाक लेखन-सामग्री, जैसे लिफाफे, अंतर्देशीय पत्र कार्ड, पोस्टकार्ड, एरोग्राम,

रजिस्टर्ड कवर आदि की डिजाइनिंग और इनका वितरण।

- फिलैटली का संवर्द्धन और फिलैटली प्रदर्शनियों का आयोजन।
- राष्ट्रीय डाक-टिकट संग्रहालय, डाक भवन, नई दिल्ली।

5. फिलैटली सलाहकार समिति (पीएसी)

फिलैटली सलाहकार समिति (पीएसी), स्मारक डाक-टिकटें जारी करने के वार्षिक कार्यक्रम के संबंध में सरकार को परामर्श प्रदान करती है। संचार मंत्री, इस समिति के अध्यक्ष तथा संचार राज्य मंत्री इसके सह-अध्यक्ष होते हैं। इसके अतिरिक्त, इस समिति के सदस्यों में एक लोक सभा सदस्य, एक राज्य सभा सदस्य तथा प्रख्यात फिलैटलीविद् शामिल होते हैं। यह समिति, नागरिकों और सरकार के सह-सम्पर्क का महत्वपूर्ण माध्यम है। इस समिति के जरिए, विविध क्षेत्रों के प्रख्यात लोग, ऐसे विशिष्ट व महत्वपूर्ण मुद्दों, अवसरों/आयोजनों, संस्थाओं, व्यक्तित्वों और विषयों का चयन करने की प्रक्रिया में योगदान करते हैं, जिन पर स्मारक डाक-टिकट जारी किए जा सकते हैं।

6. डाक-टिकट जारी करना

1 अप्रैल, 2020 से 31 दिसंबर, 2020 तक की अवधि के दौरान, प्रख्यात विभूतियों, विशेष अवसरों /आयोजनों आदि के विषय में 9 निर्गमों के अंतर्गत कुल 36 डाक-टिकट जारी किए गए। इनमें से कुछेक महत्वपूर्ण स्मारक डाक-टिकट निम्नलिखित विषयों पर आधारित थे – घुमंतू गायकों के वाद्य यंत्र, भारत के टेराकोटा मंदिर, भारत में यूनेस्को विश्व धरोहर स्थल - ।।। : सांस्कृतिक स्थल, महात्मा गांधी की 150वीं जयंती, संयुक्त राष्ट्र की स्थापना के 75 वर्ष, आई. के. गुजराल, शेख मुजीबुर्रहमान आदि।

7. दीनदयाल स्पर्श योजना

2017-18 से दीनदयाल स्पर्श (शौक के तौर पर डाक-टिकटों के प्रति अभिरुचि तथा इस क्षेत्र में शोध के प्रचार-प्रसार हेतु छात्रवृत्ति) के नाम से, फिलैटली पर एक छात्रवृत्ति योजना शुरू की गई है। इसका उद्देश्य बच्चों में कम उम्र से फिलैटली के शौक को सुनियोजित रूप से बढ़ावा देना है ताकि यह

रुचिकर कार्य, उन्हें सुकून भरा अनुभव और तनाव-मुक्त जीवन प्रदान करने के साथ-साथ उनके लिए शिक्षाप्रद भी सिद्ध हो। वर्ष 2020 के दौरान, इस योजना के अंतर्गत 898 छात्रों को छात्रवृत्ति प्रदान की गई। कोविड-19 महामारी के कारण वर्ष 2020-21 के दौरान दीनदयाल स्पर्श योजना चलाई नहीं जा सकी।

8. राज्य स्तरीय फिलैटली प्रदर्शनियां

फिलैटली प्रदर्शनियां डाक-टिकट संग्रहकर्ताओं को एकजुट करती हैं और उन्हें अपने खूबसूरत संग्रह को प्रदर्शित करने के लिए उचित मंच प्रदान करती हैं। इन प्रदर्शनियों के जरिए फिलैटली जगत से जुड़े लोगों को सार्थक विचार-विमर्श करने का अवसर प्राप्त होता है। साथ ही, ये प्रदर्शनियां, युवाओं को फिलैटली से जोड़ने में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। विभाग, समय-समय पर विभिन्न स्तरों पर डाक-टिकट प्रदर्शनियों का आयोजन करता है। इस वर्ष

हिमाचल प्रदेश सर्कल द्वारा 2-7 नवंबर, 2020 के दौरान एक 'वर्चुअल' राज्य स्तरीय प्रदर्शनी हिमपैक्स-2020 का आयोजन किया गया।

9. माय स्टांप

माय स्टाम्प, विभाग द्वारा ग्राहकों की व्यक्तिगत पसंद के अनुसार मुद्रित डाक-टिकटों की शीट है। इस सेवा के तहत, चयनित स्मारक डाक-टिकट के साथ अपनी लघु (थंब नेल) फोटो/इमेज, संस्थाओं के लोगो, कलाकृतियों, विरासती भवनों, प्रसिद्ध पर्यटन स्थलों, ऐतिहासिक नगरों, वन्य जीवों, अन्य पशु-पक्षियों आदि के चित्र का मुद्रण करवाया जा सकता है।

10. 1 अप्रैल, 2020 से 31 दिसम्बर, 2020 की अवधि के दौरान जारी किए गए स्मारक डाक-टिकटों का विवरण निम्नानुसार है :-

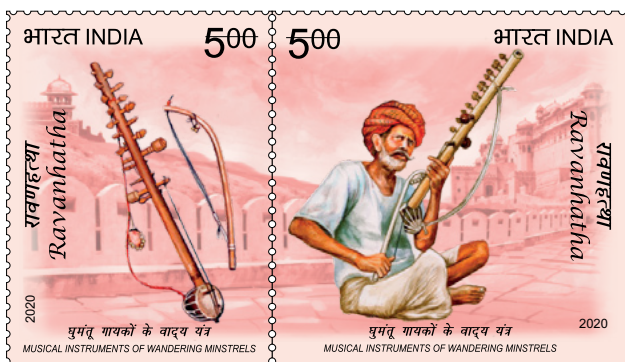
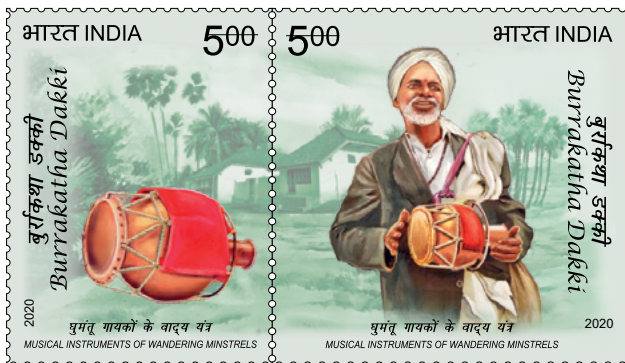
तालिका 9

क्रम सं.	डाक-टिकट	जारी किए जाने की तिथि	श्रेणी
1	घुमन्तू गायकों के वाद्य यंत्र	25.06.2020	विषयपरक
2	भारत के टेराकोटा मन्दिर	08.08.2020	विषयपरक
3	भारत में यूनेस्को विश्व धरोहर स्थल - श्रृंखला - III : सांस्कृतिक स्थल	15.08.2020	विषयपरक
4	महात्मा गांधी की 150वीं जयन्ती	02.10.2020	विषयपरक
5	संयुक्त राष्ट्र की स्थापना के 75 वर्ष	23.10.2020	संस्था
6	आई. के. गुजराल	04.12.2020	व्यक्तित्व
7	शेख मुजीबुर्रहमान	17.12.2020	व्यक्तित्व
8	कोविड-19 के योद्धाओं को सलाम	24.12.2020	विषयपरक
9	माणिकचन्द्र वाजपेयी	27.12.2020	व्यक्तित्व

11. वर्ष 2019-20 के दौरान, 84 फिलैटली ब्यूरो और 1032 फिलैटली संबंधी काउंटर कार्यरत थे। वर्ष के दौरान कुल

118 स्मारक डाक-टिकट और 33 प्रथम दिवस आवरण जारी किए गए।

घुमंतू गायकों के वाद्य यंत्र





डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी)

डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी)

1. डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) सुविधाएं देशभर में यहां तक कि दूरस्थ कोनों में भी 1882 से उपलब्ध हैं। डाक विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार की ओर से डाकघर बचत बैंक योजनाओं का प्रचालन करता है। डाकघर सुविधाएं देशभर में 1.57 लाख से अधिक डाकघरों के नेटवर्क के माध्यम से प्रदान की जाती है।

1.1 डाकघर बचत बैंक खाता : डाकघर बचत बैंक खाता न्यूनतम 500/- रु. के शेष के साथ एकल अथवा संयुक्त धारकों (दो वयस्कों) द्वारा खोला जा सकता है। अवयस्क/मानसिक रूप से विक्षिप्त व्यक्तियों द्वारा भी बचत खाते खोले जा सकते हैं। एटीएम, ई-बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग सुविधाएं डाकघर बचत बैंक खाता के खाताधारकों के लिए भी उपलब्ध हैं। इस पर प्रतिवर्ष 4% की आकर्षक दर से ब्याज दिया जाता है। एक वित्तीय वर्ष में 10,000/- रु. तक अर्जित ब्याज आयकर से छूट प्राप्त है।

1.2 राष्ट्रीय बचत आवर्ती जमा खाता (आरडी) : डाकघर आवर्ती जमा खाता पांच वर्षों की अवधि के लिए 100/- रु. प्रति माह न्यूनतम जमा के साथ और उसके बाद 10/- रु. के गुणा में किसी भी राशि के साथ एक व्यक्ति द्वारा अथवा संयुक्त खातों के (3 वयस्कों तक) के रूप में खोला जा सकता है। ब्याज की मौजूदा दर 5.8% प्रतिवर्ष है। आरडी खातों को खाता खोले जाने की तारीख को खाता खोले जाने की तारीख से तीन वर्ष पूरे होने के बाद परिपक्वता अवधि से पूर्व भी बंद किया जा सकता है। खाता खोले जाने के एक वर्ष बाद ऋण लेने की सुविधा भी उपलब्ध है,

1.3 राष्ट्रीय बचत सावधि जमा खाता (टीडी) : डाकघर सावधि जमा खाता, जिसमें अधिकतम निवेश की कोई सीमा नहीं है, न्यूनतम 1000/- की राशि के साथ एक व्यक्ति द्वारा अथवा संयुक्त खाताधारकों (3 व्यस्कों तक) द्वारा नियम राशि जमा कराकर प्रारंभ में एक, दो, तीन अथवा पांच वर्षों की अवधि के लिए खोला जा सकता है। एक, दो और तीन वर्षों के लिए ब्याज की मौजूदा दर 5.5% है और पांच वर्षों के लिए 6.7% है। टीडी खातों को खाता खोले जाने की

तारीख से छः महीने पूरे होने के बाद, परिपक्वता पूर्व भी बंद किए जा सकता है। बैंक अथवा वित्तीय संस्थाओं से ऋण लेते समय, सावधि खातों को प्रतिभूति के रूप में भी गिरवी रखा जा सकता है।

1.4 राष्ट्रीय बचत मासिक आय खाता (एमआईएस) : डाकघर मासिक आय योजना खाता कुल खाते में न्यूनतम 1000/- रु. और अधिकतम 4.50 लाख रु. की राशि और संयुक्त खाते में 9.00 लाख रु. की राशि को पांच वर्षों की अवधि के लिए जमा कराकर खोला जा सकता है। ब्याज की वर्तमान दर 6.6% प्रतिवर्ष है जिसके लिए खाताधारक के डाकघर बचत बैंक खाते में मासिक ब्याज के स्वतः अंतरण की सुविधा उपलब्ध है। एमआईएस खाते को खाता खोलने की तारीख से एक वर्ष पूरा होने के बाद, परिपक्वता से पूर्व बंद किया जा सकता है।

1.5 वरिष्ठ नागरिक बचत योजना खाता (एससीएसएस) : वरिष्ठ नागरिक बचत योजना खाता किसी भी व्यक्ति द्वारा 60 वर्ष की आयु प्राप्त कर लेने पर अथवा 55 वर्ष की आयु से ऊपर लेकिन 60 वर्ष से कम आयु में स्वेच्छिक सेवानिवृत्त ले लेने पर अथवा सेवानिवृत्त रक्षा सेवा कार्मिक द्वारा 50 वर्ष की आयु प्राप्त कर लेने पर एकल अथवा संयुक्त खाते (केवल पति/पत्नी के साथ) के रूप में प्रथम खाताधारक द्वारा न्यूनतम 1000/- की राशि और अधिकतम 15 लाख रु. की राशि को 5 वर्षों की अवधि के लिए जमा कराकर खोला जा सकता है। ब्याज की मौजूदा दर 7.4% प्रतिवर्ष का भुगतान त्रैमासिक रूप से किया जाता है जिसके लिए खाताधारक के बचत बैंक खाते में ब्याज के स्वतः अंतरण की सुविधा उपलब्ध है। एससीएसएस खाते में परिपक्वता पूर्व बंद किए जाने की सुविधा भी उपलब्ध है।

1.6 लोक भविष्य निधि खाता (पीपीएफ) : लोक भविष्य निधि खाता न्यूनतम 500/- रु. के साथ 15 वर्ष की अवधि के लिए एकल खाते के रूप में खोला जा सकता है। यह एक दीर्घावधिक जमा योजना है जिसमें एक वित्तीय वर्ष में न्यूनतम 500/- रु. जमा राशि पर और अधिकतम

1.50 लाख रु. की जमा राशि पर आयकर अधिनियम की धारा 80ग के तहत छूट प्रदान किए जाने का प्रावधान है। ब्याज की मौजूदा दर 7.1 प्रतिशत प्रतिवर्ष है। एक व्यक्ति या तो डाकघर में अथवा बैंक में केवल एक ही पीपीएफ खाता खोल सकता है। पीपीएफ खाते में अर्जित ब्याज पर आयकर से छूट प्रदान की जाती है। पीपीएफ खाते पर तीसरे वित्तीय वर्ष से छठे वित्तीय वर्ष तक ऋण प्राप्त किया जा सकता है। खाता खोलने की तारीख से सातवें वित्तीय वर्ष से आंशिक आहरण की अनुमति है।

1.7 सुकन्या समृद्धि खाता (एसएसए) :

सुकन्या समृद्धि खाता किसी भी कन्या शिशु के संरक्षक द्वारा उसके जन्म की तिथि से 10 वर्ष की आयु प्राप्त कर लेने तक खोला जा सकता है। इसे न्यूनतम 250/- रु. की जमा राशि के साथ खोला जा सकता है और खाता खोलने की तारीख से अधिकतम 15 वर्षों की अवधि के लिए एक वित्तीय वर्ष में अधिकतम 1,50,000/- रु. की राशि जमा कराई जा सकती है। ब्याज की मौजूदा दर 7.6 प्रतिशत है। एसएसए खाते में अर्जित ब्याज आयकर से छूट प्राप्त है। कन्या शिशु द्वारा 18 वर्ष की आयु प्राप्त कर लेने के बाद अथवा 10वीं कक्षा पास कर लेने के बाद 50% तक का आहरण किया जा सकता है। परिपक्वता अवधि खाता खोलने की तारीख से 21 वर्ष है। तथापि, खाते को कन्या द्वारा 18 वर्ष की आयु प्राप्त कर लेने के बाद विवाह के समय बंद किया जा सकता है।

1.8 राष्ट्रीय बचत प्रमाणपत्र (एनएससी)(VIII निर्गम) :

राष्ट्रीय बचत प्रमाणपत्र (VIII निर्गम) मानसिक रूप से विकसित अवयस्क व्यक्ति की ओर से किसी भी व्यक्ति द्वारा अथवा संयुक्त खाते के रूप में किसी अन्य वयस्क द्वारा न्यूनतम 1000/- रु. के निवेश के साथ और किसी भी अधिकतम निवेश सीमा के साथ खरीदे जा सकते हैं। 1,50,000/- की वार्षिक जमा राशि आयकर अधिनियम की धारा 80 ग के तहत छूट प्राप्त है। ब्याज की मौजूदा दर 6.8% (वार्षिक संयोजित चक्रवृद्धि ब्याज) है। बैंक अथवा वित्तीय संस्थाओं से ऋण लेने में इन्हें गिरवी रखा जा सकता है।

1.9 किसान विकास पत्र (केवीपी) : किसान विकास पत्र किसी एक व्यक्ति द्वारा अथवा संयुक्त धारकों (3 वयस्कों तक) द्वारा न्यूनतम 1000/- की राशि के साथ खरीदे जा सकते हैं। इसकी कोई अधिकतम निवेश सीमा नहीं है। ब्याज की मौजूदा दर 6.9% (वार्षिक संयोजित चक्रवृद्धि ब्याज) है। जमा राशि 124 महीनों अर्थात् 10 वर्ष और 4

महीनों में दुगुनी हो जाती है। केवीपी 2 वर्ष और 6 महीने बाद परिपक्वता से पूर्व ही भुनाए जा सकते हैं। बैंकों अथवा वित्तीय संस्थाओं से ऋण लेते समय केवीपी को प्रतिभूति के रूप गिरवी रखा जा सकता है।

2. कोर बैंकिंग समाधान : कोर बैंकिंग समाधान विभाग की सूचना प्रौद्योगिकी आधुनिकीकरण परियोजना का भाग है तथा इसका उद्देश्य डाकघरों में आवश्यक आईटी आधारभूत ढांचे सहित विभिन्न आईटी आधुनिकीकरण समाधानों को लागू करना है। विभाग, सभी विभागीय डाकघरों में कोर बैंकिंग को लागू करने के लिए कार्य कर रहा है। हस्तचालित उपकरणों के माध्यम से, ग्रामीण डाकघरों में बैंकिंग समाधान उपलब्ध करवाए जाएंगे। 31.12.2020 की स्थिति के अनुसार 23,477 डाकघर सीबीएस प्लेटफॉर्म पर कार्य कर रहे हैं।

3. (क) एटीएम : विभाग के प्रथम एटीएम का उद्घाटन 25.02.2014 को चेन्नई में त्यागराज नगर प्रधान डाकघर में हुआ था। इस समय देशभर में 1000 डाकघर एटीएम कार्य कर रहे हैं। 31.12.2016 से डाकघर एटीएम अन्य बैंकों के एटीएम के साथ अंतःप्रचालनीय हो गए हैं और 31 दिसम्बर, 2020 तक कुल 9.61 करोड़ एटीएम लेनदेन हुए हैं। महात्मा गांधी की 150वीं जयन्ती पर विभाग द्वारा नया चित्रित (पिक्टोरियल) एटीएम कार्ड जारी किया गया है।



(ख) ई-बैंकिंग : डाक विभाग के ग्राहकों को 14.12.2018 से इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा भी प्रदान की गई है। 31 दिसम्बर 2020 तक 2.17 लाख ग्राहक ई-बैंकिंग सुविधा में पंजीकृत हुए। ई-बैंकिंग की सुविधा का लाभ यूआरएल www.ebanking.indiapost.gov.in के माध्यम से उठाया जा सकता है।

(ग) मोबाइल बैंकिंग : डाक विभाग के ग्राहकों को

15.10.2019 से मोबाइल बैंकिंग की सुविधा भी प्रदान की गई है। 31 दिसम्बर, 2020 की स्थिति के अनुसार, 1.21 लाख से अधिक ग्राहक मोबाइल बैंकिंग सुविधा के तहत पंजीकृत किए गए हैं। मोबाइल बैंकिंग की सुविधा का लाभ यूआरएल <https://play.google.com/store/apps/details?id=src.com.dop> के माध्यम से गूगल प्ले स्टोर से इंडिया पोस्ट मोबाइल बैंकिंग ऐप डाउनलोड करके उठाया जा सकता है।

4. जन सुरक्षा योजनाएं : जन सुरक्षा योजनाएं अर्थात् प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) और प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेबीवाई) सभी सीबीएस डाकघरों में 07 सितम्बर, 2015 से प्रारंभ की गई हैं। ये योजनाएं सभी डाकघर बचत खाताधारकों के लिए उपलब्ध हैं। दिनांक 01 दिसम्बर, 2015 से 808 सीबीएस प्रधान डाकघरों में अटल पेंशन योजना (एपीवाई) का शुभारंभ किया जा चुका है, तथा इसे और आगे बढ़ाकर 20459 सीबीएस उप डाकघरों में लागू किया जा चुका है।

5. राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (सर्व नागरिक मॉडल) :

डाक विभाग, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस)का मौजूदा

7. प्राप्त किए गए लक्ष्य : (दिसम्बर - 2020 तक)

क्र. सं.	योजना का नाम	संख्या
1.	सीबीएस प्लेटफॉर्म में परिवर्तित किए गए डाकघर	23477
2.	कार्यरत डाकघर एटीएम की संख्यात	1000
3.	सुकन्या समृद्धि खाते (प्रारंभ से)	1.86 करोड़
4.	पीएमएसबीवाई नामांकन	1.17 करोड़
5.	पीएमजेबीवाई नामांकन	5.99 लाख
7.	एपीवाई नामांकन	3.19 लाख
8.	राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली*	29025

*नवम्बर, 2020 तक

पवांइट है। भारत का 18 से 65 वर्ष के बीच की आयु का कोई भी नागरिक एनपीएस में प्रवेश पा सकता है। पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए)द्वारा नियुक्त किए गए विभिन्न पेंशन निधि प्रबंधक ग्राहकों की प्राथमिकता के अनुसार विभिन्न योजनाओं में पेंशन योगदानों का निवेश करते हैं। इस योजना के तहत पेंशन खाता खोलने की सुविधा सभी प्रधान डाकघरों में उपलब्ध है।

6. अन्य कार्यकलाप

- बचत योजनाओं का विस्तार :** सभी डाकघर बचत बैंक (पीओएससी) योजनाएं 23.07.2020 से 1.31 लाख शाखा कार्यालयों के माध्यम से उपलब्ध कराई जाती हैं।
- फार्मों और प्रक्रियाओं का सरलीकरण :** सीबीएस और गैर-सीबीएस डाकघरों में ग्राहकों के सामान्य फॉर्म उपलब्ध कराए गए हैं। मृत व्यक्ति के दावा मामलों के निपटान की प्रक्रिया को और अधिक सरल किया गया है। अधिकतर मामलों का निपटान अब डाकघर स्तर पर ही कर दिया जाता है।

8. बचत बैंक योजनाओं और बचत पत्रों का विस्तृत विवरण निम्नानुसार है :

तालिका -10

बचत बैंक योजना का विवरण (31.03.2020 की स्थिति के अनुसार) करोड़ रुपए में (करोड़ रु. में)		
योजना का नाम	खातों की संख्या	बकाया शेष
बचत खाते (मनरेगा में शेष सहित)	190981218	115420.62
आवर्ती जमा खाते	116874371	114226.51
सावधि जमा खाते	23067983	166089.96
मासिक आय योजना खाते	14951294	209167.98
लोक भविष्य निधि खाते	2697852	91538.32
वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस)	2178943	76037.31
सुकन्या समृद्धि खाते	16770858	50723.15
योग	367522519	823203.85
बचत पत्र		
राष्ट्रीय बचत प्रमाणपत्र -VIII जारी		119192.82
किसान विकास पत्र		123736.61
योग		242929.43
सकल योग	367522519	1066133.28

नोट :- बकाया शेष में, समाप्त कर दी गई बचत योजनाओं का शेष शामिल नहीं है, जो 3139.54 करोड़ रु. है।

तालिका 11

31.03.2020 की स्थिति के अनुसार बचत योजनाओं के खातों की संख्या (संख्या में)								
सर्कल	बचत बैंक	आवर्तीजमा	मासिक आय योजना	वरिष्ठ नागरिक	सावधि जमा	लोकभविष्य निधि	सुकन्या समृद्धि खाते	कुल
आंध्र प्रदेश	18729723	10644865	349103	48853	603282	47341	692419	31115586
असम	6155282	2214218	388231	12546	288972	45818	315993	9421060
बिहार	19948927	5693473	1606027	28932	3461774	58019	829951	31627103
छत्तीसगढ़	7443046	817452	79330	15998	179030	28509	478161	9041526
दिल्ली	1263160	790951	395993	83508	273300	218891	256722	3282525
गुजरात	6537781	5079527	1181064	217548	1857851	205666	533930	15613367
हरियाणा	2850699	1535970	332964	42094	888511	97927	416697	6164862
हिमाचल प्रदेश	2171095	2049479	157806	12976	493846	33050	260001	5178253
जम्मू एवं कश्मीर	1255762	191305	57218	3318	239807	9660	134997	1892067
झारखंड	11578808	2443545	297486	70731	472013	41663	362960	15267206
कर्नाटक	10665271	4249902	351476	195139	457580	138815	1489977	17548160
केरल	8702134	4855312	234651	68855	457422	32701	611497	14962572
मध्य प्रदेश	11555519	10549256	406523	59603	811128	63355	1299481	24744865
महाराष्ट्र	7534097	14949855	1172556	306644	1427470	486359	1408388	27285369
पूर्वोत्तर	1565086	711974	49430	2626	74281	6301	91605	2501303
ओडिशा	8670687	5386423	337039	47310	874793	30456	620139	15966847
पंजाब	2295229	2112607	375096	76312	947476	167628	447247	6421595
राजस्थान	3941012	4041347	344313	84849	748631	188349	890759	10239260
तमिलनाडु	11167481	12991923	545116	270535	2448789	351178	2022126	29797148
उत्तर प्रदेश	16147650	15067378	1184708	84558	2212469	204414	1769122	36670299
उत्तराखंड	4346822	1548443	150921	19291	374824	40292	368887	6849480
पश्चिम बंगाल	16693875	5363875	4735826	355483	3302284	152901	867965	31472209
तेलंगाना	9745509	3566340	218387	71234	172444	48555	601825	14424294
बेस डाकघर	16563	18951	30	0	6	4	9	35563
कुल	190981218	116874371	14951294	2178943	23067983	2697852	16770858	367522519

तालिका 12

31.03.2020 की स्थिति के अनुसार बचत योजनाओं की बकाया राशि (करोड़ रुपए में)								
सर्कल	बचत बैंक	आवर्तीजमा	सावधि जमा	मासिक आय योजना	वरिष्ठ नागरिक	सुकन्या समृद्धि खाते	लोकभविष्य निधि	कुल
आंध्र प्रदेश	2707.56	5363.55	6264.33	10224.71	3532.17	3738.54	2215.04	34045.90
असम	4016.30	2641.04	1918.90	3765.95	534.69	509.41	1025.81	14412.10
बिहार	7599.42	5549.85	11426.77	7858.09	509.35	1564.78	1266.22	35774.48
छत्तीसगढ़	2051.11	2819.05	1819.64	2165.40	902.44	663.46	900.42	11321.52
दिल्ली	3763.67	3784.61	6708.30	6560.34	4272.73	1741.09	13933.16	40763.90
गुजरात	6419.95	3236.27	15957.76	14957.66	7619.76	1329.29	8739.06	58259.75
हरियाणा	3573.34	4812.71	5397.42	4044.21	1956.98	2355.18	4188.85	26328.69
हिमाचल प्रदेश	3630.13	4598.94	2804.92	3902.87	725.21	926.51	1646.18	18234.76
जम्मू एवं कश्मीर	1160.52	769.98	2302.18	1135.35	278.34	468.71	317.15	6432.23
झारखंड	559.43	1327.67	3511.87	5985.05	1106.49	922.71	422.64	13835.86
कर्नाटक	-5481.15	5410.35	5121.97	6938.23	8114.40	6225.65	5473.71	31803.16
केरल	4046.83	9676.29	1861.46	3050.33	2226.51	1957.20	986.48	23805.10
मध्य प्रदेश	7180.88	6441.56	4046.87	4662.19	2124.15	1592.61	1928.29	27976.55
महाराष्ट्र	11529.35	5395.04	11915.53	29495.04	11358.72	4469.21	11651.62	85814.51
पूर्वोत्तर	1512.94	1418.87	1085.08	1286.21	325.01	199.21	169.35	5996.67
ओडिशा	4878.06	4587.26	4938.60	4253.33	1692.00	1564.94	670.74	22584.93
पंजाब	5122.93	5319.04	10662.46	6795.18	3062.65	1652.97	9690.77	42306.00
राजस्थान	5266.74	7848.76	6291.12	6870.30	3065.78	2291.76	6528.73	38163.19
तमिलनाडु	15489.69	6975.72	7429.58	11741.50	8210.77	6666.61	5589.66	62103.53
उत्तर प्रदेश	12574.94	15139.36	19342.50	18721.56	3236.20	5104.10	6861.36	80980.02
उत्तराखंड	3421.10	3574.22	3024.83	3789.79	914.13	1209.45	1330.83	17264.35
पश्चिम बंगाल	17593.53	6979.52	29998.40	50344.21	8703.87	1790.94	5420.80	120831.27
तेलंगाना	-3332.75	267.48	2030.45	336.06	1520.32	1710.34	484.03	3015.93
बेस डाकघर	136.10	289.37	229.00	284.42	44.64	68.47	97.42	1149.42
कुल	115420.62	114226.51	166089.96	209167.98	76037.31	50723.15	91538.32	823203.85

सहयोग एवं टाई-अप

सहयोग एवं टाई-अप

(क) पोस्ट ऑफिस पासपोर्ट सेवा केन्द्र (पीओपीएसके) – विदेश मंत्रालय

1. व्यापक स्तर पर लोगों को पासपोर्ट सेवाएं मुहैया कराई जा सकें तथा अधिक से अधिक संख्या में लोगों को इसका लाभ मिल सके, इसके लिए डाक विभाग और विदेश मंत्रालय ने डाकघर नेटवर्क का इस्तेमाल कर डाकघर को पासपोर्ट सेवा केन्द्र के रूप में करने पर परस्पर सहमति व्यक्त की है। इस साझा प्रयास की प्रायोगिक परियोजना 25 जनवरी 2017 को कर्नाटक के मैटागल्ली डाकघर, मैसूर और गुजरात के दाहोद प्रधान डाकघर में शुरू हुई। चरणबद्ध तरीके से 491 पीओपीएसके तैयार करने का संयुक्त रूप से निर्णय लिया गया है। इनमें से कुल 426 केन्द्र कार्य कर रहे हैं जिनमें से 65 आकांक्षी जिलों में हैं।

2. आकांक्षी जिलों में 65 पीओपीएसके खोले जा चुके हैं, अब उन शेष 50 आकांक्षी जिलों में केन्द्र खोलने पर ध्यान केन्द्रित किया जा रहा है, जहां अभी ये केन्द्र नहीं हैं। यह स्थान की उपलब्धता तथा विदेश मंत्रालय की सहमति पर

निर्भर होगा।

3. महामारी के दौरान डाक विभाग के द्वारा सियोनी, मध्य प्रदेश तथा पोर्ट ब्लेयर, अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह में दो नए डाकघर पासपोर्ट सेवा केन्द्र खोले गए। अनलॉक के पश्चात् पीओपीएस के द्वारा लगभग 3.40 लाख पासपोर्ट आवेदनों पर कार्रवाई की गई।

4. 01.01.2020 से 31.12.2020 की अवधि के दौरान उपलब्धियां :-

अवधि	01.01.2020 से 31.12.2020
पासपोर्ट आवेदनों की संख्या, जिनपर कार्रवाई की गई	8,65,301
पीओपीएसके द्वारा संग्रहित राजस्व	28.55 करोड़ रुपये



अबरदीन बाजार, पोर्ट ब्लेयर, दक्षिणी अंडमान, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, में 14 दिसंबर 2020 को प्रारंभ किया गया डाकघर पासपोर्ट सेवा केन्द्र



सियोनी, बालाघाट प्रभाग, मध्य प्रदेश में दिनांक 11 नवम्बर 2020 को शुरू किया गया डाकघर पासपोर्ट सेवा केन्द्र

(ख) डाकघर आधार नामांकन एवं अद्यतन केन्द्र : यूआईडीएआई

1. भारत सरकार द्वारा वर्ष 2017 में आधार सेवाएं प्रदान करने वाली सभी प्राइवेट एजेंसियों को धीरे-धीरे हटाने का और आधार नामांकन तथा अद्यतन केन्द्रों को बैंको तथा डाकघरों में स्थापित करने का निर्णय लिया गया। तदनुसार, भारत सरकार ने डाक विभाग को डाकघरों में आधार नामांकन एवं अद्यतन केन्द्रों की स्थापना करने का आदेश दिया। 30 जून 2017 को पहला आधार नामांकन एवं अद्यतन केन्द्र लखनऊ में खोला गया। वर्तमान में देश भर में 13,352 आधार नामांकन एवं अद्यतन केन्द्र चल रहे हैं, जिनका उद्देश्य है लोगों को उनके आस-पड़ोस में आधार सेवाएं उपलब्ध कराना। इन 13,352 आधार केन्द्रों में से 1166 केन्द्र आकांक्षी जिलों में चल रहे हैं। डाकघरों में आधार केन्द्र होने से देशवासियों को नए आधार हेतु नामांकन कराने और किसी प्रकार का परिवर्तन/सुधार कराने में बहुत सुविधा हो गई है।

2. डाकघर आधार केन्द्रों में दो प्रकार की सेवाएं प्रदान की जा रही हैं :

- i) **आधार नामांकन** : नामांकन प्रक्रिया में डेमोग्राफिक एवं बायोमेट्रिक सूचनाएं इलेक्ट्रॉनिक रूप से संग्रहित की जाती हैं।
- ii) **आधार अद्यतन** : (क) डेमोग्राफिक अद्यतन जैसे नाम ई-मेल आईडी, मोबाइल नं., पता, जन्म तिथि आदि। (ख) बायोमेट्रिक अद्यतन जैसे फोटो, 10 अंगुलियों के निशान और आइरिस डाकघरों के द्वारा अद्यतन किए जाते हैं।

3. देश के सुदूर इलाकों में सेवाएं पहुंचाने के लिए भारतीय डाक ने डाकघरों में मोबाइल/लैपटॉप आधार किट वितरित किए हैं। इसके फलस्वरूप आधार अद्यतन/नामांकन अब शिविर लगाकर भी किया जा सकता है, जिससे सुदूर इलाकों में रहने वाले लोग, खासकर डीबीटी लाभार्थी विभिन्न सरकारी योजनाओं का लाभ उठाने में सक्षम हो गए हैं। विशेष रूप से लॉकडाउन के बाद भारतीय डाक ने सभी आधार नामांकन/अद्यतन केन्द्रों में कार्य प्रारम्भ करना सुनिश्चित कर लिया है। इसके द्वारा यह सुनिश्चित किया गया है कि विभिन्न सरकारी योजनाओं के लाभार्थी अपना आधार नामांकन/अद्यतन नजदीकी डाकघर में करा सके, चूंकि विभिन्न सरकारी योजनाओं का लाभ प्राप्त करने का आधार 'आधार' ही है।

4. डाकघर आधार केन्द्रों की जून 2017 में शुरुआत से लेकर दिसंबर 2020 तक लगभग 60.55 लाख आधार नामांकन एवं 227.01 लाख अद्यतन किए गए, जिससे विभाग को लगभग 101.41 करोड़ रुपये का राजस्व प्राप्त हुआ। लॉकडाउन/अनलॉक के दौरान देशभर के डाकघरों में 66,30,467 लेनदेन हुए, जिससे 28.75 करोड़ रुपये का राजस्व प्राप्त हुआ।

अवधि	आधार नामांकन की संख्या	आधार अद्यतन की संख्या
01.01.2020 से 31.12.2020 तक	2577574	9183029

(ग) भारतीय डाक यात्री आरक्षण तंत्र (आईपी-पीआरएस) – भारतीय रेल

भारतीय डाक और रेल मंत्रालय के बीच 31 जुलाई 2007 को समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए, जिसका उद्देश्य है डाकघरों के नेटवर्क द्वारा देशभर में रेलवे आरक्षण की बेहतर सुविधाएं प्रदान करना। ऐसे 334 आईपी-पीआरएस देश भर में चल रहे हैं।

अवधि	लेनदेन की संख्या		अर्जित राजस्व
01.01.2020 से 31.12.2020 तक	बुक किए गए रेल टिकट	निरस्त किए गए रेल टिकट	
	376036	35755	47 लाख रुपये

(घ) अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा हस्तांतरण – वेस्टर्न यूनियन

इस सेवा के द्वारा भारतीय ग्राहक 195 देशों से तत्काल अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा प्राप्त कर सकते हैं। भारतीय डाक यह सेवा

वेस्टर्न यूनियन के साथ मिलकर 9955 डाकघरों में उपलब्ध करा रहा है।

(ङ) कॉमन सर्विस सेंटर (सीएससी) ई-गवर्नेंस सर्विसेज इंडिया लि.

डाकघरों को सभी प्रकार की नागरिक केन्द्रित सेवाओं का एकल केन्द्र बनाने के लिए डाक विभाग एवं कॉमन सर्विस सेंटर (सीएससी) ई-गवर्नेंस सर्विसेज इंडिया लि. ने मीटी (इलेक्ट्रॉनिकी एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय) के सहयोग से एक सहमति ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं। इसका उद्देश्य सीएससी के डिजिटल सेवा पोर्टल के द्वारा सरकार से नागरिकों (जीटूसी) एवं व्यवसाय से ग्राहक (बीटूसी) डिजिटल सेवाएं प्रदान करना है। इससे देश के ग्रामीण एवं सुदूर क्षेत्रों में नागरिकों को विविध सेवाएं मिलेंगी, जिससे सामाजिक, वित्तीय एवं डिजिटल समावेशी समाज का निर्माण होगा।

- डाकघरों से सीएससी सेवाएं प्रायोगिक रूप में मई 2020 में 11 सर्कलों में 22 डाकघरों से शुरू हुई थी। 12 दिसम्बर 2020 तक 10136 डाकघरों को डाकघर कॉमन सर्विस सेंटर (पीओसीएससी) के रूप में कार्य

कर रहे हैं, जिसमें 13245 ऑपरेटर कार्यरत हैं। पहले 5 माह में ही 5 करोड़ रु. के मूल्य के लगभग 50000 सीएससी लेनदेन किए गए। डाकघर सीएससी से 100 से भी अधिक सीएससी सेवाएं दी जाएंगी।

- जीटूसी सेवाएं जैसे प्रधानमंत्री स्ट्रीट वेंडर्स आत्मनिर्भर निधि योजना (पीएमस्वनिधि), आयुष्मान भारत, पीएम मानधन योजना, ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं, पैन कार्ड, पासपोर्ट सेवाएं, मतदाता पहचान पत्र सेवाएं तथा फसल बीमा योजना आदि डाकघर सीएससी के द्वारा उपलब्ध होंगी।
- बीटूसी सेवाएं जैसे बिजली बिल, गैस, पानी बिल, जीवन बीमा एवं सामान्य बीमा के प्रीमियम का भुगतान, थर्ड पार्टी ईएमआई संग्रह तथा हवाई जहाज, रेल एवं बसों के टिकट जैसी सुविधाएं डाकघर सीएससी काउंटर्स पर उपलब्ध होंगी।

वित्तीय प्रबंधन

वित्तीय प्रबंधन

1 जनवरी 2020 से दिसम्बर 2020 के दौरान, बचत बैंक खाता खोलने तथा बचत पत्रों से संबंधित कार्य के लिए पारिश्रमिक सहित, डाक विभाग का कुल अर्जित राजस्व 13093.83 करोड़ रुपए है तथा अन्य मंत्रालयों/विभागों से

एजेंसी प्रभारों (वसूलियां) के रूप में प्राप्त राशि 496.99 करोड़ रुपए है। समग्र कार्यचालन व्यय 29475.13 करोड़ रुपए है। विभाग का घाटा 15541.57 करोड़ रु. है।

तालिका-13

राजस्व एवं व्यय					(करोड़ रु. में)
विवरण	वास्तविक	वास्तविक			प्रत्याशित
	2019-20	जनवरी, 2020 से मार्च 2020 तक	अप्रैल, 2020 से दिसंबर, 2020 तक	कुल जनवरी, 2020 से दिसंबर, 2020 तक	जनवरी, 2021 से मार्च, 2021 तक
राजस्व					
डाक-टिकटों की बिक्री	249.01	72.48	97.98	170.46	32.66
नकदी के रूप में प्राप्त डाक-शुल्क	3807.25	1518.56	1740.87	3259.43	580.29
मनीआर्डर तथा भारतीय पोस्टल आर्डर पर कमीशन	224.25	82.46	147.66	230.12	49.22
बचत बैंक/बचत पत्र कार्य के लिए पारिश्रमिक	8660.05	2688.14	6224.47	8912.61	2074.82
अन्य प्राप्तियां*	617.64	192.76	328.45	521.21	109.48
कुल	13558.2	4554.4	8539.43	13093.83	2846.48
व्यय					
सामान्य प्रशासन	1988.78	278.53	1322.09	1600.62	440.70
प्रचालन	16403.5	3402.47	13179.19	16581.66	4393.06
एजेंसी सेवाएं	515.23	140.13	356.86	496.99	118.95
अन्य**	10232.23	2372.42	8423.44	10795.86	2807.81
कुल सकल व्यय	29139.74	6193.55	23281.58	29475.13	7760.53
घटाएं वसूलियां	768.4	219.86	619.87	839.73	206.62
निवल राजस्व व्यय	28371.34	5973.69	22661.71	28635.4	7553.90
घाटा	14813.14	1419.29	14122.28	15541.57	4707.43

*इसमें अन्य डाक प्रशासनों आदि से प्राप्तियों के लिए डाक विभाग द्वारा प्राप्त सेवा प्रभार शामिल हैं। डाक टिकटों की बिक्री में डाक-टिकटों, सेवा टिकटों का विक्रय शामिल हैं।

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

\$ ये आंकड़े अंतरिम हैं और मूल बचत खातों के संबंध में वित्त मंत्रालय के आदेश के बाद, पारिश्रमिक की दरों में संशोधन तथा तत्पश्चात् सर्कलों में समायोजन कार्यकलाप के अधीन है।

तालिका-14

एजेंसी सेवाओं के परिणामस्वरूप कार्यचालन व्यय की वसूली (करोड़ रु. में)					
विवरण	वास्तविक	वास्तविक			प्रत्याशित
	2019-20	जनवरी, 2020 से मार्च, 2020 तक	अप्रैल, 2020 से दिसंबर, 2020 तक	कुल जनवरी, 2020 से दिसंबर, 2020 तक	जनवरी, 2021 से मार्च, 2021 तक
कोयला खानों तथा ईपीएफ/ परिवार पेंशन तथा विविध सेवाओं (डीओटी/बीएसएनएल/ एमटीएनएल)का भुगतान	4.84	3.35	3.28	6.63	1.09
रेलवे पेंशन का भुगतान	3.86	4.05	1.78	5.83	0.59
डाक जीवन बीमा	729.71	182.43	599.97	782.40	199.99
सीमा शुल्की वसूली	9.66	9.64	0.01	9.65	0.00
अन्य *	20.33	20.39	14.83	35.22	4.95
कुल	768.4	219.86	619.87	839.73	206.62

* इसमें दिल्ली प्रशासन के गैर-डाक-टिकटों के विक्रय पर कमीशन, सेना डाक सेवा लेखा तथा अन्य सरकारी विभागों से प्राप्त वसूलियां आदि शामिल हैं।

2 विभाग की आय 'वसूलियों' तथा 'राजस्व प्राप्ति' के रूप में है। तालिका में उल्लिखित मद 'वसूलियां', अन्य विभागों और संगठनों की ओर से प्रदान की गई एजेंसी सेवाओं हेतु विभाग द्वारा अर्जित कमीशन की राशि को दर्शाती है तथा राजस्व प्राप्ति, डाक-टिकटों की बिक्री तथा मनीआर्डर एवं भारतीय पोस्टल आर्डर की बिक्री पर कमीशन के फलस्वरूप हैं।

3 पूंजीगत परिव्यय

दिसम्बर, 2020 तक अचल (स्थायी) परिसंपत्तियों पर किया गया व्यय 465.16 करोड़ रु. था, जिसमें से 6.71% भूमि तथा भवनों पर, 74.82% डाक सेवाओं के यंत्रिकीकरण तथा उनके आधुनिकीकरण पर और 18.46% मेल मोटर वाहनों, आईपीपीबी तथा अन्य के अंतर्गत किया गया।

अन्य कार्यक्रमलाप

अन्य कार्यकलाप

(क) नेटवर्क योजना

1. डाक विभाग, 1,56,721 डाकघरों के साथ विश्व का विशालतम डाक नेटवर्क है। डाक विभाग को, देशभर में मूलभूत डाक सुविधाओं तक पहुंच प्रदान करने का कार्य सौंपा गया है। विभाग का मिशन, देश के प्रत्येक नागरिक के जीवन से जुड़ते हुए, विश्व के विशालतम डाक नेटवर्क के रूप में अपने स्थान को बनाए रखना है। इस प्रयोजन के लिए डाकघरों को दूरी, जनसंख्या और आय के निर्धारित मानदंडों के आधार पर खोला जाता है। ग्रामीण, दूरस्थ, पहाड़ी और रेगिस्तानी क्षेत्रों में डाकघर खोलने के लिए मानदंडों में कुछ छूट प्रदान की गई है।
2. 1 जनवरी, 2020 से 30 नवम्बर, 2020 की अवधि के दौरान, 52 नए डाकघर (वामपंथी उग्रवाद से प्रभावित (एलडब्ल्यूई) जिलों में खोले गए 27 शाखा डाकघरों सहित) खोले गए और इसी अवधि के दौरान 1506 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघरों में इंफ्रास्ट्रक्चर की व्यवस्था की गई।
3. हालांकि, भारत में विश्व का विशालतम डाक नेटवर्क है, फिर भी नए डाकघर खोलने की मांग हमेशा बनी रहती है। नए डाकघर खोलने के लिए निर्धारित मानदण्ड औचित्यसम्मत नहीं पाए जाने की स्थिति में, ऐसे क्षेत्रों में डाक सेवाओं की मांग को विभाग की फ्रैंचाइजी स्कीम और पंचायत संचार सेवा योजना (पीएसएसवाई) के माध्यम से प्रभावी रूप से पूरा किया जाता है। कवर न किए गए क्षेत्रों में मूलभूत डाक काउंटर सुविधाएं प्रदान करने के लिए देशभर में फ्रैंचाइजी योजना के अंतर्गत 1893 फ्रैंचाइजी आउटलेट और 607 डाक एजेंट तथा पीएसएसवाई के अंतर्गत 1279 पंचायत संचार सेवा केन्द्र (पीएसएसके) कार्यरत हैं।
4. डाकघरों, पंचायत संचार सेवा केंद्रों (पीएसएसके) तथा फ्रैंचाइजी आउटलेटों (एफओ), की संख्या के साथ-साथ शहरी तथा ग्रामीण पत्र पेटियों की संख्या संबंधी सूचना निम्नलिखित तालिकाओं में दर्शाई गई है:-



श्री रविशंकर प्रसाद, संचार, इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी तथा विधि एवं न्याय मंत्री किदेवईपुरी, पटना में पोस्टल पार्क का उद्घाटन करते हुए।

तालिका-15

31.03.2020 की स्थिति के अनुसार ग्रामीण एवं शहरी डाकघरों का विवरण																
सर्कल	विभागीय डाकघर						शाखा डाकघर						(संख्या में)			
	प्रधान डाकघर			उप डाकघर			कुल			कुल			कुल डाकघर			
	ग्रामीण	शहरी	कुल	ग्रामीण	शहरी	कुल	ग्रामीण	शहरी	कुल	ग्रामीण	शहरी	कुल	ग्रामीण	शहरी	कुल	कुल
आंध्र प्रदेश	5	53	58	955	563	1518	960	616	1576	8853	142	8995	9813	758	10571	
असम	0	19	19	398	207	605	398	226	624	3334	49	3383	3732	275	4007	
बिहार	0	32	32	627	404	1031	627	436	1063	7982	50	8032	8609	486	9095	
छत्तीसगढ़	0	11	11	100	241	341	100	252	352	3512	44	3556	3612	296	3908	
दिल्ली	0	12	12	5	367	372	5	379	384	78	69	147	83	448	531	
गुजरात	0	33	33	627	563	1190	627	596	1223	7520	121	7641	8147	717	8864	
हरियाणा	0	16	16	184	306	490	184	322	506	2140	48	2188	2324	370	2694	
हिमाचल प्रदेश	3	15	18	349	104	453	352	119	471	2311	13	2324	2663	132	2795	
जम्मू एवं कश्मीर	0	9	9	90	168	258	90	177	267	1404	29	1433	1494	206	1700	
झारखंड	0	13	13	233	221	454	233	234	467	3318	37	3355	3551	271	3822	
कर्नाटक	0	58	58	843	800	1643	843	858	1701	7772	161	7933	8615	1019	9634	
केरल	3	49	52	957	500	1457	960	549	1509	3202	352	3554	4162	901	5063	
मध्य प्रदेश	0	43	43	326	644	970	326	687	1013	7152	112	7264	7478	799	8277	
महाराष्ट्र	1	60	61	1018	1135	2153	1019	1195	2214	10684	102	10786	11703	1297	13000	
पूर्वोत्तर	0	9	9	190	141	331	190	150	340	2476	103	2579	2666	253	2919	
ओडिशा	0	35	35	684	490	1174	684	525	1209	6973	71	7044	7657	596	8253	
पंजाब	0	22	22	330	416	746	330	438	768	3079	22	3101	3409	460	3869	
राजस्थान	1	46	47	727	557	1284	728	603	1331	8948	28	8976	9676	631	10307	
तमिलनाडु	1	93	94	1333	1410	2743	1334	1503	2837	8945	358	9303	10279	1861	12140	
तेलंगाना	1	35	36	397	401	798	398	436	834	4805	162	4967	5203	598	5801	
उत्तर प्रदेश	0	72	72	890	1593	2483	890	1665	2555	14853	262	15115	15743	1927	17670	
उत्तराखंड	0	13	13	183	198	381	183	211	394	2275	53	2328	2458	264	2722	
प. बंगाल	0	47	47	784	940	1724	784	987	1771	7157	151	7308	7941	1138	9079	
कुल	15	795	810	12230	12369	24599	12245	13164	25409	128773	2539	131312	141018	15703	156721	

तालिका 16
31.03.2020 की स्थिति के अनुसार डाकघरों का कार्य-वार वर्गीकृत विवरण
(संख्या में)

सर्कल	कुल डाकघर	रात्रिकालीन डाकघर	सभी सेवाएं प्रदान करने वाले डाकघर	बिना वितरण वाले डाकघर	वितरण डाकघर
आंध्र प्रदेश	10571	23	10108	463	10108
असम	4007	1	624	104	3907
बिहार	9095	6	1063	22	8886
छत्तीसगढ़	3908	2	350	86	3822
दिल्ली	531	18	384	243	288
गुजरात	8864	9	6735	231	8634
हरियाणा	2694	1	314	198	2320
हिमाचल प्रदेश	2795	0	2756	39	2756
जम्मू एवं कश्मीर	1700	1	267	78	1622
झारखंड	3822	1	979	78	3744
कर्नाटक	9634	1	8842	495	9138
केरल	5063	6	4146	258	4805
मध्य प्रदेश	8277	5	8277	293	7984
महाराष्ट्र	13000	7	61	457	12543
पूर्वोत्तर	2919	0	500	41	2871
ओडिशा	8253	0	1209	286	7967
पंजाब	3869	5	550	224	3654
राजस्थान	10307	5	9965	341	9966
तमिलनाडु	12140	14	12140	1308	10832
तेलंगाना	5801	8	834	216	5585
उत्तर प्रदेश	17670	9	2571	1071	16599
उत्तराखंड	2722	0	394	118	2604
प. बंगाल	9079	5	1168	624	8454
कुल	156721	127	74237	7274	149089

तालिका-17

31.03.2020 की स्थिति के अनुसार पंचायत संचार सेवा केंद्र और फ्रेंचाइजी (संख्या में)		
सर्कल	पंचायत संचार सेवा केंद्र	फ्रेंचाइजी आउटलेट
आंध्र प्रदेश	3	69
असम	19	13
बिहार	464	150
छत्तीसगढ़	2	25
दिल्ली	0	195
गुजरात	3	35
हरियाणा	20	74
हिमाचल प्रदेश	20	8
जम्मू एवं कश्मीर	13	26
झारखंड	45	381
कर्नाटक	1	11
केरल	0	0
मध्य प्रदेश	83	63
महाराष्ट्र	26	98
पूर्वोत्तर	18	46
ओडिशा	71	85
पंजाब	1	62
राजस्थान	3	22
तमिलनाडु	9	92
तेलंगाना	3	53
उत्तर प्रदेश	451	280
उत्तराखंड	19	54
प. बंगाल	5	51
कुल	1279	1893

तालिका 18
31.03.2020 की स्थिति के अनुसार पत्र पेटी, पोस्ट बॉक्स और पोस्ट बैग
(संख्या में)

सर्कल	पत्र पेटी			जन सामान्य को किराए पर दिए गए पोस्ट बॉक्स	जन सामान्य को किराए पर दिए गए पोस्ट बैग	जन सामान्य को किराए पर दिए गए पोस्ट -बॉक्स-सह-बैग
	शहरी	ग्रामीण	कुल			
आंध्र प्रदेश	4187	24999	29186	436	38	0
असम	1123	11931	13054	306	1	0
बिहार	1831	15823	17654	27	8	2
छत्तीसगढ़	2991	12453	15444	93	1	0
दिल्ली	772	31	803	254	13	19
गुजरात	4316	19073	23389	4048	44	98
हरियाणा	1068	5129	6197	223	1	0
हिमाचल प्रदेश	686	5794	6480	217	2	0
जम्मू एवं कश्मीर	580	3661	4241	1717	96	0
झारखंड	1028	8936	9964	237	0	0
कर्नाटक	5396	22627	28023	1762	18	11
केरल	3372	11191	14563	3352	258	165
मध्य प्रदेश	3616	30075	33691	449	40	6
महाराष्ट्र	6542	31963	38505	6024	109	9
पूर्वोत्तर	1098	4565	5663	3539	7	0
ओडिशा	1912	14185	16097	236	0	0
पंजाब	2546	12015	14561	726	6	1
राजस्थान	3403	23726	27129	1223	37	0
तमिलनाडु	9283	30156	39439	3047	248	659
तेलंगाना	2635	11516	14151	332	64	45
उत्तर प्रदेश	6460	42113	48573	396	8	10
उत्तराखंड	1900	8528	10428	164	6	0
प. बंगाल	4416	22615	27031	5	1	0
कुल	71161	373105	444266	28813	1006	1025

तालिका 19

31.03.2020 की स्थिति के अनुसार डाक एवं रेल डाक सेवा की कार्यात्मक यूनिट

(संख्या में)

सर्कल	डाक प्रभाग	रेल डाक सेवा प्रभाग	डाक भंडार डिपो	सर्कल स्टाम्प डिपो	रेल डाक सेवा छंटाई कार्यालय	रेल डाक सेवा रिकार्ड कार्यालय
आंध्र प्रदेश	28	4	3	0	14	15
असम	9	2	1	1	11	13
बिहार	24	4	2	1	17	17
छत्तीसगढ़	5	1	1	0	4	4
दिल्ली	6	3	1	1	8	3
गुजरात	25	3	3	1	19	19
हरियाणा	9	2	1	0	12	12
हिमाचल प्रदेश	9	1	1	0	8	6
जम्मू एवं कश्मीर	6	1	1	1	2	2
झारखंड	8	2	1	0	10	10
कर्नाटक	31	3	3	1	26	25
केरल	24	3	3	1	24	21
मध्य प्रदेश	21	3	1	1	10	11
महाराष्ट्र	41	7	4	1	47	33
पूर्वोत्तर	7	0	1	0	0	0
ओडिशा	20	3	2	1	17	18
पंजाब	13	2	1	1	9	10
राजस्थान	24	3	3	1	16	18
तमिलनाडु	43	6	5	1	38	33
तेलंगाना	16	2	1	1	13	9
उत्तर प्रदेश	44	7	4	1	40	37
उत्तराखंड	7	1	1	0	3	3
प. बंगाल	28	6	2	1	25	26
कुल	448	69	46	16	373	345

(ख) ग्रामीण व्यवसाय

1. नए भारत के लिए ग्रामीण डाकघरों के डिजिटल उन्नयन (दर्पण) परियोजना के अंतर्गत, डाक विभाग ने ऑनलाइन डाक और वित्तीय लेन-देन कार्यों के लिए देशभर के 1,29,159 शाखा डाकघरों को सिम आधारित हस्तचालित उपकरण प्रदान किए हैं। दूरदराज के ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय लेन-देन को बढ़ावा देने के उद्देश्य से हस्तचालित पीओएस उपकरणों के माध्यम से अनेक कार्य किए जा रहे हैं जिनमें कोर बैंकिंग सिस्टम पर धनराशि के ऑनलाइन जमा और आहरण की सुविधा, महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना (मनरेगा), सामाजिक क्षेत्र की भुगतान योजनाओं सहित 275 योजनाओं के लिए प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) लाभों का संवितरण, रजिस्टर्ड और स्पीड पोस्ट और मनीआर्डरों की बुकिंग, डाक जीवन बीमा (पीएलआई)/ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई)

का प्रीमियम संग्रहण कार्य आदि शामिल हैं। अब तक, इन उपकरणों के माध्यम से 53,584 करोड़ रुपये की राशि के 43 करोड़ डिजिटल लेन-देन कार्य किए गए हैं।

2. डाकघर, अपने डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) खातों के माध्यम से लाभार्थियों को केंद्र और राज्य सरकार की 275 से अधिक सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के लिए डीबीटी भुगतान का संवितरण कार्य भी कर रहा है। पिछले चार वर्षों में, डाकघरों के माध्यम से 10386 करोड़ रुपये मूल्य के 12 करोड़ से अधिक लेन-देन कार्य किए गए हैं। ये सामाजिक सुरक्षा डीबीटी भुगतान, मनरेगा मजदूरी भुगतान, वृद्धावस्था पेंशन भुगतान और राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम के तहत अन्य सामाजिक योजनाओं, प्रधानमंत्री जननी सुरक्षा योजना, प्रधानमंत्री किसान योजना आदि जैसी योजनाओं के लिए किए जाते हैं।

(ग) संपदा प्रबंधन

1. 23 पोस्टल सर्कलों में 25,409 विभागीय डाकघर समूचे देश में फैले हैं, जिनमें से विभागीय भवनों में 4,560 डाकघर, किराए के भवनों में 19,641 डाकघर तथा शेष डाकघर किराया मुक्त स्थानों में चल रहे हैं।

2. डाक प्रचालन के लिए नए भवनों के निर्माण, मौजूदा भवनों के रख-रखाव और धरोहर भवनों के पुनरुद्धार द्वारा डाक विभाग ने अवसंरचना विकास में सक्रिय रूप से कार्य किया है। सतत विकास कार्यक्रम के भाग के रूप में, डाक विभाग नए और मौजूदा भवनों में सौर ऊर्जा और वर्षा जल संचयन प्रणाली स्थापित करने पर ध्यान दे रहा है। दिव्यांगजन और वरिष्ठ नागरिकों की सहायता के लिए सुगम्य भारत अभियान के अंतर्गत रेल और रैम्प का निर्माण और महिलाओं के लिए अलग शौचालय, शिशु सदन और विश्राम कक्षों का निर्माण किया जा रहा है।

3. वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान, 7 नए डाक भवनों का निर्माण किया गया, 51 डाकघरों का नवीनीकरण किया गया, 11 धरोहर भवनों का रख-रखाव/नवीनीकरण किया गया, 43 सौर ऊर्जा पैक स्थापित किए गए और 37 वर्षा जल संचयन संरचना का निर्माण किया गया। इनके अतिरिक्त, वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान 16 महिला शौचालयों का निर्माण, 2 महिला विश्राम कक्षों का निर्माण, सुगम्य भारत अभियान के अंतर्गत 33 रैम्प और रेल का निर्माण किया जा चुका है।

स्वच्छता एक्शन प्लान से संबंधित गतिविधियों के तहत सुवाह्य जल प्रबंधन, ठोस अपशिष्ट प्रबंधन, कोविड-19 की सर्वव्यापी महामारी का खास ध्यान रखते हुए कार्यालय

प्रांगणों का सैनेटाइजेशन और कीटाणु शोधन नियमित रूप से किया जा रहा है।

4. वर्ष 2020-21 के दौरान (1 जनवरी 2020 से 21 दिसम्बर, 2020 तक) 9 नए डाकघर भवनों का निर्माण, 29 डाक कार्यालयों को 8 चाहरदीवारी नवीनीकरण, 3 सौर ऊर्जा पैकों की स्थापना और 54 वर्षा जल संचय संरचनाओं का निर्माण किया जा चुका है। इसके अतिरिक्त, सुगम्य भारत अभियान के तहत 34 रैम्प और रेल का निर्माण कार्य पूरा किया जा चुका है।

5. साथ ही, वर्ष 2019-20 के दौरान निम्नलिखित पहलें शुरू की गई : स्वच्छ भारत मिशन के तहत स्वच्छता संबंधी गतिविधियों के संचालन एवं निगरानी हेतु सर्कल/डिवीजन स्तरों पर टास्क फोर्स का निर्माण किया गया। डाक विभाग के प्रत्येक कर्मचारी द्वारा सप्ताह में एक बार दो घंटे के लिए स्वैच्छिक रूप से “श्रमदान” को प्रोत्साहित व सुविधाजनक बनाने के लिए सभी 23 पोस्टल सर्कलों में नोडल अधिकारियों को नामित किया गया, सोशल मीडिया विंग द्वारा प्लास्टिक बैग के प्रयोग पर प्रतिबंध, वर्षा जल संचयन की तकनीकों के प्रोत्साहन, सौर ऊर्जा का प्रयोग आदि के बारे में जागरूकता फैलाई गई। रक्तदान शिविर चलाए गए, जागरूकता फैलाने के लिए स्थानीय प्रतिनिधियों की भागीदारी के साथ स्वच्छता पदयात्रा का आयोजन किया गया और स्वच्छता एम्बेसिडर के तौर पर पुरुष एवं महिला पोस्टमैन को नामित किया गया ताकि स्वच्छता, प्लास्टिक बैग के प्रयोग पर प्रतिबंध और भारत को खुले में शौच से मुक्ति आदि के महत्व को घर-घर तक पहुंचाया जा सके।

तालिका20

धरोहर (हेरिटेज) भवनों की सूची		
क्र.सं.	धरोहर (हेरिटेज) भवन का नाम	सर्कल का नाम
1	पटना जीपीओ	बिहार
2	भागलपुर प्रधान डाकघर	
3	पीटीसी दरभंगा	
4	नई दिल्ली जीपीओ	दिल्ली
5	दिल्ली जीपीओ	
6	मंडी प्रधान डाकघर	हिमाचल प्रदेश
7	छोटा शिमला डाकघर	
8	शिमला जीपीओ	
9	अम्बेडकर चौक डाकघर	
10	कसौली डाकघर	महाराष्ट्र
11	मुम्बई जीपीओ	
12	नागपुर जीपीओ	
13	लेखा निदेशक (डाक), नागपुर	
14	पुणे जीपीओ	
15	पणजी एचपीओ	पंजाब
16	अमृतसर एचपीओ	
17	सर्कल ऑफिस, त्रिवेन्द्रम	केरल
18	पीटीसी, मैसूर	कर्नाटक
19	विभागीय कार्यालय बेल्लारी	
20	सर्कल कार्यालय, बेंगलुरु	
21	वाराणसी सिटी डाकघर	उत्तर प्रदेश
22	वाराणसी प्रधान डाकघर	
23	लखनऊ जीपीओ	
24	सर्कल कार्यालय, लखनऊ	
25	आगरा प्रधान डाकघर	
26	चेन्नई जीपीओ	तमिलनाडु
27	उधागामंडलम प्रधान डाकघर	
28	नागपट्टीनम प्रधान डाकघर	
29	रिटर्न लेटर कार्यालय, कोलकाता	पश्चिम बंगाल
30	दार्जिलिंग प्रधान डाकघर	
31	कूच बिहार डाकघर	
32	कोलकाता जीपीओ	
33	बरुईपुर प्रधान डाकघर	
34	बेहरामपुर प्रधान डाकघर	
35	अलीपुर प्रधान डाकघर	
36	डायमंड बंदरगाह प्रधान डाकघर	

तालिका 21

31.03.2020 की स्थिति के अनुसार विभागीय और किराए के भवन												
सर्कल	विभागीय भवन			किराए के भवन			किराया मुक्त भवन			कुल		
	डाक	रेल डाक सेवा	अन्य यूनिट	डाक	रेल डाक सेवा	अन्य यूनिट	डाक	रेल डाक सेवा	अन्य यूनिट	विभागीय	किराए के भवन	किराया मुक्त भवन
आंध्र प्रदेश	170	1	6	1334	30	2	78	3	3	177	1366	84
तेलंगाना	153	7	3	613	9	0	71	5	0	163	622	76
असम	161	11	4	441	13	4	23	8	0	176	458	31
बिहार	179	2	8	792	34	3	110	3	0	189	829	113
छत्तीसगढ़	43	0	2	285	4	1	24	0	0	45	290	24
दिल्ली	121	2	6	211	7	0	37	0	0	129	218	37
गुजरात	295	3	9	904	16	8	26	1	0	307	928	27
दमन एवं दादरा नगर हवेली (संघ राज्य क्षेत्र)	3	0	0	3	0	0	0	0	0	3	3	0
दीव (संघ राज्य क्षेत्र)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
हरियाणा	83	0	0	361	12	0	63	1	0	83	373	64
हिमाचल प्रदेश	77	1	5	376	6	3	21	0	0	83	385	21
झारखंड	67	2	0	344	17	2	53	0	0	69	363	53
जम्मू एवं कश्मीर	34	1	0	202	0	1	25	0	0	35	203	25
कर्नाटक	404	14	7	1233	14	5	85	0	0	425	1252	85
लक्षद्वीप सहित केरल	251	4	3	1210	21	15	47	0	0	258	1246	47
मध्य प्रदेश	191	1	3	718	2	0	102	2	0	195	720	104
महाराष्ट्र	358	36	12	1643	36	2	113	4	0	406	1681	117
गोवा	16	0	1	79	0	0	9	0	0	17	79	9
मेघालय	19	0	5	34	0	0	14	0	0	24	34	14
मिजोरम	12	0	0	24	0	0	3	0	0	12	24	3
मणिपुर	8	0	0	44	0	0	3	0	0	8	44	3
नगालैंड	11	0	0	26	0	0	6	0	0	11	26	6
अरुणाचल प्रदेश	23	0	0	12	0	0	14	0	0	23	12	14
त्रिपुरा	21	0	0	48	0	0	14	0	0	21	48	14
ओडिशा	148	7	73	956	15	0	106	0	0	228	971	106
पंजाब	108	1	5	485	12	1	81	0	0	114	498	81
चंडीगढ़	30	0	1	45	0	0	18	0	0	31	45	18
राजस्थान	347	13	6	845	23	1	141	5	0	366	869	146
तमिलनाडु	282	7	6	2153	28	8	79	0	0	295	2189	79
पांडिचेरी	9	0	0	69	0	0	4	0	0	9	69	4
उत्तर प्रदेश	311	15	5	2032	41	5	206	0	0	331	2078	206
उत्तराखंड	51	0	2	301	1	5	42	0	0	53	307	42
पश्चिम बंगाल	210	10	38	1358	9	21	110	9	1	258	1388	120
सिक्किम	6	0	0	12	0	0	5	0	0	6	12	5
अंडमान एवं निकोबार द्वीपसमूह	10	0	0	7	3	0	5	2	0	10	10	7
कुल	4212	138	210	19201	353	87	1738	43	4	4560	19641	1785

(घ) आईटी आधुनिकीकरण

1. डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना को भारत सरकार द्वारा नवंबर 2012 में मिशन मोड ई-गवर्नेंस परियोजना के तौर पर अनुमोदित किया गया। इसका कुल परित्यय 4909 करोड़ रु. है। इस परियोजना के अन्तर्गत देश भर के 156,000 से अधिक डाकघरों का कंप्यूटरीकरण, आधुनिकीकरण व नेटवर्किंग कार्य किया जाएगा, जिसमें ग्रामीण क्षेत्रों में ग्रामीण डाक सेवकों द्वारा संचालित 1,31,312 शाखा डाकघर भी शामिल हैं। इसी परियोजना में डाक विभाग के मेल, मानव संसाधन, बैंकिंग, बीमा तथा वित्त एवं लेखा आदि सभी कार्यों को सेंट्रल सर्वर आधारित, एकीकृत, मानक और मापन योग्य भी बनाया जाएगा। इसमें डेटा सेंटर, आपदा रिकवरी सेंटर, वाईड एरिया नेटवर्क (डब्ल्यूएन) स्थापित करना, सौर संचालित और पोर्टेबल हस्तचालित माइक्रो एटीएम सक्षम कंप्यूटिंग उपकरण सभी शाखा डाकघरों को प्रदान करना भी शामिल है।

2. डाक विभाग के आईटी आधुनिकीकरण परियोजना का उद्देश्य डाक नेटवर्क के लिए एक मजबूत डिजिटल इन्फ्रास्ट्रक्चर तैयार करना है, जो दुनिया का सबसे बड़ा डाक नेटवर्क है। इस परियोजना को शुरू करने में विभाग के निहित उद्देश्य निम्नलिखित हैं:-

- ग्रामीण क्षेत्रों में ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) द्वारा संचालित शाखा डाकघरों, मेल ऑफिस, प्रशासनिक एवं अन्य कार्यालयों सहित देश भर के सभी डाकघरों का आधुनिकीकरण एवं कंप्यूटरीकरण, जहां अभी कंप्यूटर उपलब्ध नहीं है।
- डाक विभाग द्वारा संचालित सभी कार्यों को करने वाला मापन योग्य, एकीकृत और मानक साफ्टवेयर तैयार करना।
- विभागीय डाकघरों के डेटा सेंटर, वाईड एरिया नेटवर्क (वैन) आधारित नेटवर्किंग एवं अन्य आवश्यक आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर स्थापित करना, और
- ग्रामीण सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (ग्रामीण आईसीटी) इन्फ्रास्ट्रक्चर तैयार करना।

3. यह परियोजना आठ विभिन्न खंडों में कार्यान्वित की जा रही है: डेटा सेंटर सुविधा (डीसीएफ), नेटवर्क इंटीग्रेटर (एनआई), वित्तीय सेवा प्रणाली इंटीग्रेटर (एफएसआई),

कोर प्रणाली इंटीग्रेटर (सीएसआई), एक नवीन भारत के लिए ग्रामीण डाकघरों का डिजिटल उन्नयन (दर्पण) ग्रामीण प्रणाली इंटीग्रेटर (आरएसआई) और ग्रामीण हार्डवेयर (आरएच), मेल प्रचालन कार्य हार्डवेयर (एमओएच) और परिवर्तन प्रबंधन (सीएम)

4. डाक विभाग अलग-अलग स्थानीय सर्वरों से संचालित प्रणाली से आगे बढ़कर एक ही एकीकृत केंद्रीय सर्वर आधारित प्रचालन में स्थानांतरित हो गया है। प्राथमिक डेटा सेंटर 3 अप्रैल 2013 से नवी मुंबई में चल रहा है। आपदा रिकवरी सेंटर 15 मई, 2015 से मैसूर में संचालित है।

5. 31.12.2020 तक 26,447 विभागीय इकाइयों में वाईड एरिया नेटवर्क (डब्ल्यू ए एन) की कनेक्टिविटी स्थापित की गई है। इस प्रकार, ये कार्यालय केंद्रीकृत एप्लीकेशन के जरिए केंद्रीय डेटा सेंटर के साथ डेटा विनिमय कर जनसाधारण को सेवाएं प्रदान कर रहा है।

6. 31.12.2020 तक 23,477 डाकघर, उपभोक्ताओं को डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) की कोर बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। देश भर में 1000 एटीएम स्थापित किए गए हैं, जिसमें यह सुनिश्चित किया गया है कि प्रत्येक जिले में कम से कम एक एटीएम अवश्य हो। ये एटीएम अन्य बैंकों के साथ भी जुड़े हुए हैं। 14 दिसंबर, 2018 से पीओएसबी उपभोक्ताओं के लिए इंटरनेट बैंकिंग सेवा (ई-बैंकिंग) भी उपलब्ध करा दी गई है। ई-बैंकिंग सुविधा के द्वारा, पीओएसबी खाताधारक अपने पीओएसबी बचत खाते से सुकन्या समृद्धि योजना (एसएसवाई) तथा पोस्ट ऑफिस पब्लिक प्रोविडेंट फंड (पीपीएफ) खातों में ऑनलाइन जमा करा सकते हैं। पीओएसबी उपभोक्ताओं को 15 अक्टूबर, 2019 से मोबाइल बैंकिंग सुविधा भी उपलब्ध कराई गई है।

7. डाक जीवन बीमा (पीएलआई) सेवाएं, कोर बीमा सोल्यूशन (सीआइएस) के जरिए प्रदान की जा रही है जो 31.12.2020 तक 25,409 डाकघरों में शुरू हो चुकी है।

8. कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (एसएसआई) इकाई ने उद्यम संसाधन नियोजन (ईआरपी) सुविधा लागू की है। सीएसआई के जरिए, डाक विभाग ने एक एकल, केंद्रीय सर्वर आधारित प्लैटफॉर्म पर कार्यालय के सभी डाक, मेल और काउंटर संचालनों को डिजिटल कर दिया है। इसके अतिरिक्त, इससे डाक विभाग के वित्त एवं लेखा तथा मानव संसाधन प्रबंधन

क्रियाकलाप ऑनलाइन एसएपी आधारित प्लैटफॉर्म पर डिजिटल हो गए हैं। 31 दिसंबर, 2020 तक 513 डिवीजन (501 डाक एवं आरएमएस डिवीजन तथा 12 स्वतंत्र प्रधान डाकघरों/जीपीओ) में सीएसआई शुरू हो चुका है।

9. एक नवीन भारत के लिए ग्रामीण डाकघरों का डिजिटल उन्नयन (दर्पण) के एक भाग के रूप में 'साइलो' मशीन, जो सौर संचालित, माइक्रो एटीएम सक्षम, सिम आधारित हस्त संचालित उपकरण है, शाखा डाकघरों को उपलब्ध कराई गई है। ये उपकरण 1,29,737 शाखा डाकघरों को दिए जा चुके हैं और 31 दिसंबर, 2020 तक ग्रामीण प्रणाली इंटीग्रेटर (आरएसआई) के तहत विभिन्न उत्पादों व सेवाओं के ग्राहक एप्लिकेशन 1,29,157 शाखा डाकघरों में रोल आउट किया गया है।

10. इस परियोजना के अंतर्गत सभी विभागीय डाकघरों को कंप्यूटरीकृत कर दिया गया है।

11. मेल ऑपरेशन हार्डवेयर परियोजना के तहत विभाग द्वारा मेल कार्यालयों को कंप्यूटर, हार्डवेयर व पेरिफेरल तथा डाकिया स्टाफ को स्मार्ट फोन की आपूर्ति की गई है।

12. विभाग के कामकाज में भारी बदलाव को देखते हुए ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस) एवं अन्य कर्मचारियों को कार्य सिखाने और उनकी सहायता करने की आवश्यकता को महसूस की गई। परियोजना के 'परिवर्तन प्रबंधन' इकाई

के तहत जीडीएस सहित विभाग के सभी कर्मचारियों को आईटी वातावरण में प्रभावी ढंग से कार्य करने में सक्षम बनाने के लिए विभिन्न प्रशिक्षण कार्यशालाएं आयोजित की गईं। यह परियोजना पूर्ण हो गयी है।

13. वर्ष (2019-20) के दौरान निम्नलिखित नई पहलें शुरू की गईं :-

- सीएसआई, सीबीएस, मैककैमीश, आईपीएस, लैग्रेसी और अन्य रिपोर्ट युक्त उद्देश्य की निगरानी के लिए सामान्य एमआईएस डैशबोर्ड
- व्यापार सतर्कता रिपोर्ट और कर्मचारी स्वयं सेवा पोर्टल इंटरनेट पर उपलब्ध कराया गया है।
- कॉर्पोरेट उपभोक्ताओं के लिए उपभोक्ता एमआईएस/एपीआई एकीकरण/एसएफटीपी एकीकरण
- डाकघरों के जरिए बिलों के भुगतान प्राप्त करने के लिए बिल बनाने वालों के साथ एपीआई एकीकरण
- महत्वपूर्ण लेख/ई-मनीआर्डर और पेंशन जैसी विभिन्न एचआर सेवाओं के सहित सभी कार्यों के लिए उपभोक्ताओं को एसएमएस सेवा
- डाकघरों में सामान्य सेवा केंद्र सेवाओं का शुभारंभ और कोर प्रणाली के साथ एकीकरण।

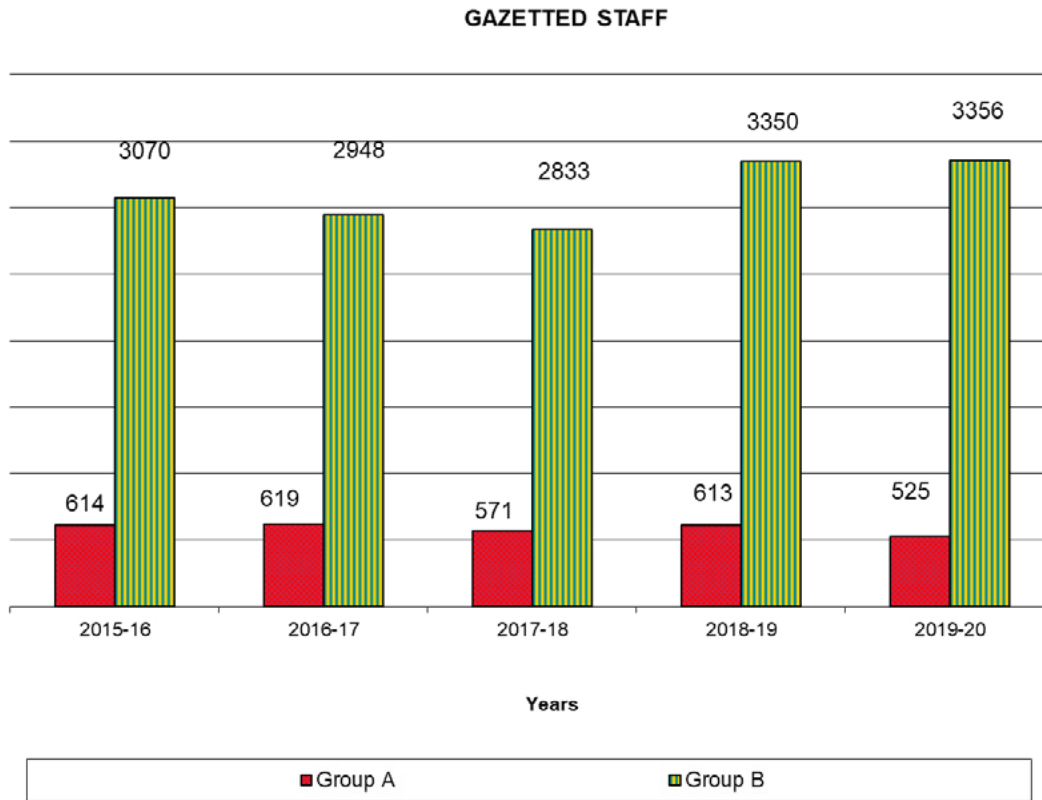
(ड.) कार्मिक प्रबंधन

1.1 31 मार्च, 2020 की स्थिति के अनुसार डाक विभाग कर्मचारी और 2,45,141 ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस) हैं।
में कुल 4,16,083 कर्मचारी जिनमें 1,70,942 विभागीय श्रेणीवार विवरण निम्नानुसार है:-

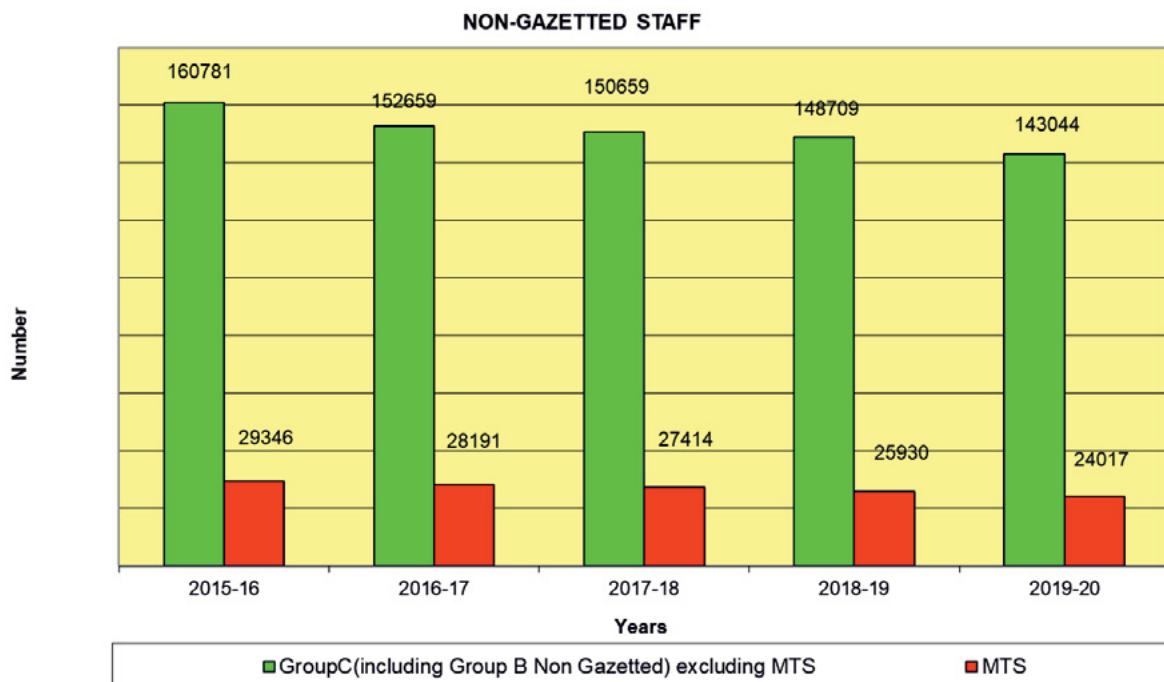
तालिका 22

कार्मिक : 31.3.2020 की स्थिति के अनुसार वास्तविक संख्या			
I. विभागीय			
क. राजपत्रित	समूह "क"	समूह "ख"	कुल
भारतीय डाक सेवा समूह "क"			
सचिव (डाक)	1		1
महानिदेशक डाक सेवाएं	1		1
सदस्य, डाक सेवा बोर्ड	6		6
वरिष्ठ उप महानिदेशक/मुख्य पोस्टमास्टर जनरल	25		25
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	64		64
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	55		55
वरिष्ठ समय मान	72		72
परिवीक्षाधीन सहित कनिष्ठ समयमान	127		127
डाक सेवा समूह "ख"		764	764
सहायक अधीक्षक		1590	1590
भारतीय डाक-तार लेखा एवं वित्त सेवा			
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	13		13
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	9		9
वरिष्ठ समय मान	15		15
कनिष्ठ समय मान	24		24
वरिष्ठ लेखा अधिकारी/लेखा अधिकारी		139	139
सहायक लेखा अधिकारी		621	621
केन्द्रीय सचिवालय सेवा	64	69	133
सिविल विंग			
मुख्य अभियंता	36		36
अन्य		149	149
अन्य सामान्य केन्द्रीय सेवा	13	24	37
कुल (राजपत्रित)	525	3356	3881
ख. समूह 'ख' अराजपत्रित		5743	5743
ग. अराजपत्रित	समूह 'ग' एमटीएस को छोड़कर	समूह 'ग' एमटीएस	कुल
निदेशालय	96	110	206
डाकघर (सर्कल कार्यालय, लेखा, स्टैम्प डिपो, कैंटीन स्टाफ) सहित	121568	15620	137188
रेल मेल सेवा	13220	7397	20617
मेल मोटर सेवा	1171	181	1352
अन्य (आरएलओ, भंडार, प्रशिक्षण, सिविल, प्रिंटिंग प्रेस)	1246	709	1955
कुल (अराजपत्रित) समूह ग	137301	24017	161318
I. कुल विभागीय (क +ख+ग)			170942
II. ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस)			245141
सकल योग (I+II)			416083

1.1 वर्ष 2015-2016 से समूह "क" और समूह "ख" में वर्गीकृत राजपत्रित कर्मचारियों का ब्यौरा निम्नलिखित ग्राफ में दर्शाया गया है:-



1.3 वर्ष 2015-2016 से समूह 'ग' (समूह 'ख' अराजपत्रित सहित) "मल्टी टास्किंग स्टाफ (एमटीएस)" को छोड़कर में वर्गीकृत अराजपत्रित विभागीय कर्मचारियों और "एसटीएस" का ब्यौरा निम्नलिखित ग्राफ में दर्शाया गया है:



2. अनुसूचित जाति व अनुसूचित जनजाति कर्मचारी

2.1 31 मार्च, 2020 की स्थिति के अनुसार, विभाग में विभिन्न ग्रेडों में अनुसूचित जाति तथा अनुसूचित जनजाति

के कर्मचारियों की संख्या क्रमशः 26925 और 12455 थी। अनुसूचित जाति एवं अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों का ग्रेड-वार ब्योरा और कुल कर्मचारियों के संदर्भ में उनकी प्रतिशतता नीचे दी गई है:-

तालिका 23

31.03.2020 की स्थिति के अनुसार अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों की संख्या				
समूह	अनुसूचित जाति	कर्मचारियों की कुल संख्या की तुलना में प्रतिशतता	अनुसूचित जनजाति	कर्मचारियों की कुल संख्या की तुलना में प्रतिशतता
समूह 'क'	64	12.19	29	5.52
समूह 'ख' (राजपत्रित)	502	14.96	172	5.13
समूह 'ख' (अराजपत्रित)	842	14.66	276	4.81
समूह 'ग' एमटीएस को छोड़कर	21345	15.55	10172	7.41
समूह 'ग' मल्टी टास्किंग स्टाफ	4172	17.37	1806	7.52
कुल	26925	15.75	12455	7.29

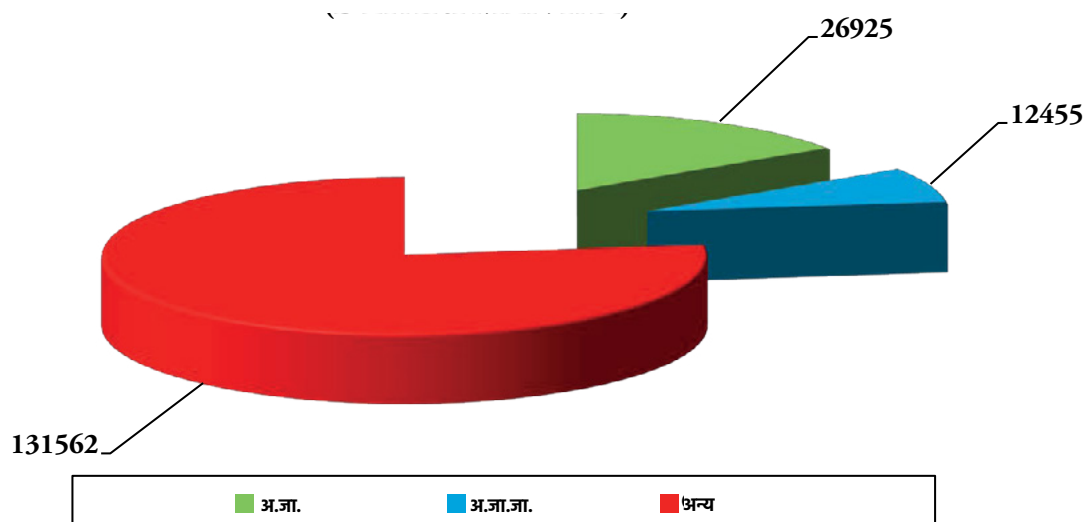
2.2 31 मार्च, 2020 की स्थिति के अनुसार, विभागीय कर्मचारी जिन्हें "अनुसूचित जाति", "अनुसूचित जनजाति" एवं "अन्य" में वर्गीकृत किया गया है, को निम्नलिखित ग्राफ में दर्शाया गया है:

31.03.2020 की स्थिति के अनुसार विभागीय अ.जा./अ.ज.जा. कर्मचारियों की संख्या

3. दिव्यांग, भूतपूर्व सैनिक, महिलाएं व ओबीसी कर्मचारी

3.1 31 मार्च, 2020 की स्थिति के अनुसार, विभाग में विभिन्न ग्रेडों में 2581 दिव्यांग कर्मचारी, 2384 भूतपूर्व

सैनिक, 13 भूतपूर्व सैनिक (दिव्यांग) और 28929 महिला कर्मचारी तथा 33123 अन्य पिछड़ा वर्ग के कर्मचारी थे। इनका ब्योरा निम्नलिखित है:-

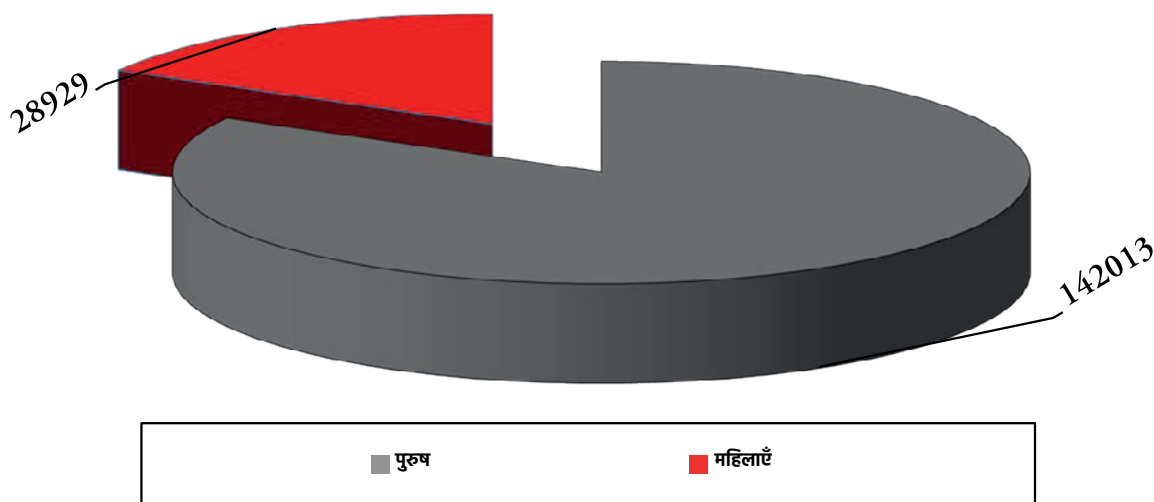


तालिका 24

कर्मचारियों की संख्या : 31.03.2020 की स्थिति के अनुसार दिव्यांग, भूतपूर्व सैनिक, भूतपूर्व सैनिक (दिव्यांग), महिला तथा अन्य पिछड़ा वर्ग					
समूह	दिव्यांग कर्मचारी	भूतपूर्व सैनिक	भूतपूर्व सैनिक (दिव्यांग)	महिलाएं	ओबीसी
समूह 'क'	5	1	0	81	35
समूह 'ख' (राजपत्रित)	20	16	1	500	274
समूह 'ख' (अराजपत्रित)	71	17	0	701	456
समूह 'ग' एमटीएस को छोड़कर	2172	2123	12	24892	27525
समूह 'ग' मल्टी टॉस्किंग स्टाफ	313	227	0	2755	4833
कुल	2581	2384	13	28929	33123

3.2 31 मार्च, 2020 की स्थिति के अनुसार, "पुरुष" तथा "महिला" के रूप में वर्गीकृत विभागीय कर्मचारियों को निम्नलिखित ग्राफ में दर्शाया गया है:

31.3.2020 की स्थिति के अनुसार पुरुष और महिला कर्मचारी (विभागीय)



(च) मानव संसाधन विकास

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

- (i) गाजियाबाद स्थित रफी अहमद किदवाई राष्ट्रीय डाक अकादमी (आरएकेएनपीए), उच्च प्रबंधकीय संगर्गों में एक केंद्रीय प्रशिक्षण संस्थान के रूप में कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग द्वारा मान्यताप्राप्त विभाग की सर्वोच्च प्रशिक्षण संस्थान है। यह अकादमी भारतीय डाक सेवा के अधिकारियों तथा डाक विभाग के अन्य प्रबंधकीय संगर्गों के लिए प्रारम्भिक तथा सेवाकालीन प्रशिक्षण प्रदान करता है। यह सामान्य हित के क्षेत्रों में विदेश डाक प्रशासनों के प्रबंधकों तथा केंद्र सरकार के विभिन्न विभागों और सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के अधिकारियों को भी प्रशिक्षण प्रदान करता है।
- (ii) प्रचालन स्टाफ तथा निरीक्षण संगर्ग के लिए दरभंगा, गुवाहाटी, मदुरै, मैसूर, सहारनपुर और वड़ोदरा स्थित डाक प्रशिक्षण केंद्र (पीटीसी) कार्यरत हैं। प्रचालन स्टाफ की विभिन्न आवश्यकताओं का ध्यान रखते हुए ये छह प्रशिक्षण केन्द्र कम्प्यूटर लैब, कक्षाएं और छात्रावास की सुविधाओं से पूरी तरह लैस हैं।
- (iii) केन्द्रीय प्रशिक्षण केंद्र (आरसीटी), सर्कल स्तर के प्रचालक स्टाफ के सेवाकालीन प्रशिक्षण के सभी प्रशिक्षणार्थियों को कक्षा अध्ययन और छात्रावास सुविधाएं प्रदान कर दिल्ली, नासिक (महाराष्ट्र) और हुबबाली (कर्नाटक) में कार्यरत हैं।
- (iv) इसके अतिरिक्त, सर्कल कार्यालय / क्षेत्रीय कार्यालय / डिवीजन कार्यालय / मुख्य कार्यालय में 473 कार्यस्थल प्रशिक्षण केंद्र (डब्ल्यूटीसी) हैं जो सभी चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयार हैं। डब्ल्यूटीसी प्रशिक्षणार्थियों को कार्यस्थल से न्यूनतम विस्थापन के साथ स्थानीय स्तर पर प्रशिक्षण प्रदान कर रहा है। डब्ल्यूटीसी भारत डाक, 2012 परियोजना के अंतर्गत प्रशिक्षण संबंधी आईटी

आधुनिकीकरण प्रदान करता है। कार्यस्थल प्रशिक्षण केंद्र (डब्ल्यूटीसी) द्वारा अन्य प्रशिक्षणों सहित मल्टी टास्किंग स्टाफ (एमटीएस), ग्रामीण डाक सेवक और डाक सहायक/छंटाई सहायक को मिड कैरियर/ सेवाकालीन प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है।

2. प्रशिक्षण पहले :

2.1 राष्ट्रीय प्रशिक्षण नीति 2012 के अनुसार, शिक्षण सामग्री और ऑनलाइन पाठ्यक्रमों का एक विशाल संसाधन उपलब्ध कराने के लिए, जो कर्मचारियों को एक विशाल विकल्प व शिक्षा प्रदान करता है, सिफारिश की गई थी कि प्रशिक्षण संस्थानों में एक ई-लर्निंग पोर्टल विकसित किया जाए जो प्रशिक्षण संसाधनों के भंडार के लिए एक ही स्थान पर पहुंच प्रदान करेगा। मेघ शिक्षक, कलाउड-आधारित एक ई-लर्निंग प्रणाली, डाक विभाग की ऑनलाइन प्रशिक्षण आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु विकसित की गई है, जिसके तहत ऑनलाइन पंजीकरण व अनुमोदन, सिंगल साईन ऑन, पाठ्यक्रम व निर्धारण विषयसूची को इंटरफेस पर अपलोड करने, एमआईएस आदि विशेषताएं सम्मिलित हैं। इसे डाक विभाग द्वारा सी-डीएसी के सहयोग से विकसित किया गया है। आरएकेएनपीए तथा पीटीसी मैसूर इस परियोजना में प्रमुख हितधारक हैं।

2.2 आई गॉट मिशन कर्मयोगी, 2 सितम्बर 2020 को भारत सरकार द्वारा अनुमोदित सिविल सेवा क्षमता विकास के लिए राष्ट्रीय कार्यक्रम (एनपीसीएससीबी) है जो अधिकारियों की एक विशाल संख्या, जिनके पास वर्तमान में गुणवत्ता प्रशिक्षण के लिए बहुत कम या कोई पहुंच नहीं है, की प्रशिक्षण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए डीओपीटी द्वारा जारी किया गया है। यह उनके व्यवहार कौशल और कार्यात्मक क्षमताओं का निर्माण, साझा संसाधनों का एक ढांचा बनाने और सिविल सेवाओं के नियम आधारित से भूमिका आधारित मॉडल में परिवर्तन द्वारा सिविल सेवकों की क्षमता में वृद्धि को प्रस्तावित करता है।

2.3 प्रशिक्षण प्रभाग, विभिन्न हितधारकों जैसे कार्मिक व प्रशिक्षण संस्थान तथा रफी अहमद किदवाई राष्ट्रीय डाक अकादमी आदि से समन्वय और परामर्श के साथ विभाग में परियोजना के कार्यान्वयन पर सक्रिय रूप से काम कर रहा है।

2.4 अन्य पहलें

- पीटीसी, मदुरई में डिजिटल लाइब्रेरी स्थापित की गई है।
- पीटीसी/आरटीसी में सॉफ्ट स्किल वर्कशॉप को सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों का हिस्सा बनाया गया है।
- विभाग भर में कर्मचारियों के ऑनलाइन लर्निंग के लिए काउंटर/वितरण कार्यों के लिए 20 से अधिक आनलाइन लर्निंग मॉड्यूल तैयार किए गए हैं।

2.5 उपलब्धियां

- देश भर के कर्मचारियों की एक बड़ी संख्या के प्रशिक्षण में एकरूपता बनाए रखने के लिए मानक प्रशिक्षण पैकेज (एसटीपी) विकसित किए गए हैं। प्रत्येक कार्यक्रम की विषय वस्तु को प्रत्येक कैडर की बदलती प्रकार्यात्मक अपेक्षा के अनुसार अनुकूलित किया गया है। इसके अतिरिक्त क्षमता निर्माण, सॉफ्ट स्किल विकास, बिक्री संवर्धन के लिए प्रशिक्षण आदि हेतु प्रशिक्षु विकास कार्यक्रम और स्टैंड अलॉन कार्यक्रम भी चलाए जा रहे हैं। उच्च क्रम प्रबंधकीय कौशल का विकास, सॉफ्ट स्किल्स और विशेष / गैर-कोर गतिविधियों के लिए भी अन्य संस्थाओं में प्रशिक्षण आयोजित किया जाता है।
- 01.01.2020 से 31.12.2021 (1 जनवरी 2020 से 31 दिसम्बर 2020 तक वास्तविक और 1 जनवरी 2021 से 31 मार्च 2021 तक प्रत्याशित) की अवधि के लिए मानव संसाधन प्रबंधन पर जानकारी निम्नलिखित है:-

iii) श्रेणीवार प्रदान किया गया प्रशिक्षण:

क्र. सं.	कार्यकलाप	प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या
1	समूह क एवं स्व अधिकारियों के लिए प्रबंधन कार्यक्रम	637
2	लेखा अधिकारियों के लिए विकास कार्यक्रम	385
3	निरीक्षक तथा सहायक अधीक्षक, डाक के लिए विकास कार्यक्रम	4344
4	प्रचालन/पर्यवेक्षकीय स्टॉफ के लिए विकास कार्यक्रम	54262
5	मेल ओवरसीयर/पोस्टमैन/एमटीएस के लिए विकास कार्यक्रम	7882
6	ग्रामीण डाक सेवकों के लिए विकास कार्यक्रम	36436
7	प्रशिक्षकों को प्रशिक्षण तथा विशिष्ट प्रशिक्षण	34
	कुल	103980

iv) प्रशिक्षण केंद्रों में प्रशिक्षित मानव संसाधन

क्र. सं.	प्रशिक्षण संस्था का नाम	प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या
1	आरएकेएनपीए, गाजियाबाद	625
2	पीटीसी, दरभंगा	1600
3	पीटीसी, गुवाहाटी	1769
4	पीटीसी, मदुरै	2561
5	पीटीसी, मैसूरु	3036
6	पीटीसी, सहारनपुर	4492
7	पीटीसी, वड़ोदरा	6506
8	आरटीसी नासिक	4912
9	डब्ल्यूटीसी (23 सर्कल)	78027
10	डाक निदेशालय	452
	कुल	103980

3. तकनीकी समावेशन के क्षेत्र में पहल

3.1 डाक विभाग द्वारा कार्मिक प्रबंधन के क्षेत्र में सरकार की निम्नलिखित तकनीकी पहलों को अपनाया गया है:-

- स्पैरो (स्मार्ट प्रदर्शन मूल्यांकन रिपोर्ट रिकार्डिंग ऑनलाइन विंडो)
- एआईपीआर (वार्षिक अचल संपत्ति प्रतिफल)
- ईएएसवाई (नामिकायन एवं मूल्यांकन प्रणाली)
- सुपरिमो (कर्मचारी ऑनलाइन से संबंधित एकल उपयोगकर्ता मंच)

3.2 विभिन्न विभागीय परीक्षाओं के लिए आवेदकों के डेटा एंट्री स्किल का मूल्यांकन के लिए सीईपीटी, मैसूर की तकनीकी सहायता द्वारा एक सॉफ्टवेयर डीईएसटी (डेटा एंट्री स्किल टेस्ट) विकसित किया गया है। यह ऐप्लीकेशन विभाग को श्रमशक्ति बचाने के लिए और विभागीय परीक्षाओं में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में सहायता करती है।

4. स्टाफ अभिप्रेरण

डाक विभाग में अपने कर्मचारियों द्वारा प्रदान की गई उत्कृष्ट सेवाओं को पहचानने के लिए 'मेघदूत पुरस्कार' के वार्षिक आयोजन की स्थापना की गई थी। वर्ष 2020 के दौरान निम्नलिखित को मेघदूत पुरस्कार से सम्मानित किया गया:-

पुरस्कार की श्रेणी	श्रेणी में सम्मिलित कैडर	पुरस्कार विजेता का नाम
श्रेणी I	सभी ग्रामीण डाक सेवक	श्री कीर्तन नायक शाखा पोस्टमास्टर, मर्दाकोट शाखा डाकघर, ओडिशा सर्कल
श्रेणी II	समूह 'ग' के रूप में अपग्रेड किए जाने के बाद से सभी पूर्ववर्ती ग्रुप 'डी' स्टाफ समेत डाक/आरएमएस और एमएमएस विंग के सफाई कर्मचारी और मेल ओवरसियर/कैश ओवरसियर/हेड पोस्टमैन और सार्टिंग पोस्टमैन सहित मेल गार्ड/मेल मैन आदि आरएमएस, एमएमएस और प्रशासनिक कार्यालयों में शामिल सभी समान स्तर	श्री आर बालाकृष्णा चालक, बेंगलुरु एमएमएस, कर्नाटक सर्कल
श्रेणी III	प्रचालन कार्य कर रहे डाक सहायकों/सार्टिंग सहायकों सहित एसपीएम के एकल कर्मचारी कार्यालय के प्रभारी और आरएमएस, एमएमएस में समान स्तर और आशुलिपिक ग्रेड-I, II और III	श्री एम डी श्रीनिवासन डाक सहायक, चेन्नई सेंट्रल रीजन, तमिलनाडु सर्कल
श्रेणी IV	सभी विंग में सामान्य लाइन पर्यवेक्षक कैडर और एचएसजी-I सहित	श्री सरवेश कुमार सब-पोस्टमास्टर, राजेन्द्र नगर डाकघर, बिहार सर्कल
श्रेणी V	डाक निरीक्षक और सहायक अधीक्षक (डाक)। सभी विंग के पद; सिविल एवं इलेक्ट्रॉनिक विंग में कार्यरत कनिष्ठ अभियंता; लेखा विंग में कार्यरत सहायक लेखा अधिकारी	श्री विनय श्रीवास्तव डाक निरीक्षक, मध्य प्रदेश सर्कल
श्रेणी VI	विदेशी डाक, डाक स्टोर डिपो, केंद्रीय स्टाम्प डिपो और छापाखाना और निजी सचिवों सहित, डाक विभाग में एसटीएस तक के सभी समूह 'क' और समूह 'ख' अधिकारी, लेखा विंग में कार्यरत वरिष्ठ लेखा अधिकारी, सिविल एवं इलेक्ट्रॉनिक विंग में कार्यरत सहायक अभियंता	श्री बी.एस. चंद्रशेखर एसएसपीओ, बेंगलुरु, पूर्वी डिवीजन, कर्नाटक सर्कल
श्रेणी VII	प्रौद्योगिकीय उत्कृष्टता (एसटीएस तक सभी कैडर)	श्री वी एम शक्तिवेलू उप निदेशक, सीईपीटी, चेन्नई
श्रेणी VIII	सर्वश्रेष्ठ महिला कर्मचारी (समूह 'ख' अधिकारियों तक सभी महिला कर्मचारी)	श्रीमती रिन्चेन डाक वाहक, लाहौल स्पीति, हिमाचल प्रदेश सर्कल



विडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से श्री रविशंकर प्रसाद, संचार, इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी तथा विधि एवं न्याय मंत्री द्वारा प्रतिष्ठित 'मेघदूत पुरस्कार 2020' का वितरण

(छ) कर्मचारी कल्याण

1. केन्द्रीय स्तर पर डाक सेवा कर्मचारी कल्याण बोर्ड की स्थापना की गई है, जो विभाग के कर्मचारियों के लिए खेलकूद तथा सांस्कृतिक क्रियाकलापों को बढ़ावा देने सहित कल्याण संबंधी सभी कार्यकलापों पर नियंत्रण रखता है। संचार मंत्री बोर्ड के अध्यक्ष हैं। सर्कल स्तर पर सर्कल कल्याण बोर्ड भी हैं जो मोटे तौर पर भारतीय संघ के राज्यों से जुड़े हैं।

2. इस बोर्ड को कल्याण संबंधी कार्यकलाप हेतु भारत की समेकित निधि से अनुदान प्राप्त होता है। विभिन्न कल्याण स्कीमों के तहत, विभाग के कल्याणकारी उपायों के कार्यान्वयन के लिए सर्कलों को निधियां आबंटित की जाती हैं। इस कल्याण निधि के अंतर्गत सभी विभागीय कर्मचारी एवं ग्रामीण डाक सेवक कवर होते हैं।

3. विभागीय कर्मचारियों को कल्याणकारी उपायों के लिए निम्नलिखित स्कीमों के तहत सहायता प्रदान की जाती है:

3.1 मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता

- डाक कर्मचारी की मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता।
- डाक कर्मचारी की झूटी के दौरान आतंकी कार्रवाई / डकैती / लूट के कारण हुई मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता।
- झूटी के दौरान दुर्घटना के कारण हुई मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता।
- डाक कर्मचारी के झूटी पर न होते हुए आतंकी कार्रवाई / डकैती / लूट के कारण हुई मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता।

3.2 बीमारी/दिव्यांगता के मामले में कर्मचारियों को वित्तीय सहायता:

- उनके आश्रितों पर विभागीय कर्मचारी को लंबी और गंभीर बीमारी/बड़ी सर्जरी के मामले में वित्तीय सहायता।
- नियमित कर्मचारी क्षयरोग (टीबी) से पीड़ित है/ नियमित कर्मचारी के परिवार के सदस्य क्षयरोग

(टीबी) से पीड़ित हैं, के मामले में वित्तीय सहायता।

(iii) कर्मचारी लंबी बीमारी के कारण असाधारण अवकाश अथवा अर्ध-वेतन अवकाश पर है, के मामले में वित्तीय सहायता।

(iv) अस्थि विकलांग कर्मचारियों के लिए यांत्रिक / मोटरचालित तिपहिया साइकिल खरीदने के लिए वित्तीय सहायता।

3.3 शैक्षणिक उद्देश्य हेतु कर्मचारियों के बच्चों के लिए वित्तीय सहायता -

- डाक कर्मचारियों के बच्चों को शैक्षणिक सहायता प्रदान करना।
- डाक कर्मचारियों के बच्चे (पुत्री) जिसने कक्षा 12 में न्यूनतम 60% अंक अर्जित किए हों और वह किसी भी विषय में स्नातक कर रही हो या गैर तकनीकी डिग्री हासिल कर रही है, को वर्ष 2018-19 से 250/- रुपए प्रतिमाह वित्तीय सहायता प्रदान करने की शुरुआत की गई है।
- दसवीं और बारहवीं कक्षा के लिए उत्कृष्ट शैक्षिक उपलब्धि प्रोत्साहन।
- छात्रवृत्ति अनुदान।
 - संघ लोक सेवा आयोग की परीक्षा में सम्मिलित होने वाले कर्मचारियों के बच्चों को छात्रवृत्ति
 - विभागीय परीक्षा और उच्च शिक्षा के लिए अ.जा./ अ.ज.जा. के कर्मचारियों के लिए छात्रवृत्ति।
 - डाक कर्मियों के दिव्यांग बच्चों को छात्रवृत्ति और परिवहन शुल्क प्रदान करना।

3.4 मनोरंजन संबंधी कार्यकलाप के लिए कर्मचारियों को वित्तीय सहायता

- भ्रमण यात्रा के लिए परिवहन शुल्क पर सब्सिडी।
- होलिडे होम पर व्यय।
- मनोरंजन क्लबों को सहायता अनुदान।

3.5 अन्य विविध अनुदान

- (i) केन्द्रीय डाक महिला संगठन (सीपीएलओ) और सर्कलों में इसके अधीनस्थ संगठनों को सहायता अनुदान।
- (ii) शिशु सदनों को स्थापित करने और उनको चलाने के लिए सहायता अनुदान।
- (iii) सिलाई केन्द्रों को स्थापित करने और उनको चलाने के लिए सहायता अनुदान।
- (iv) आवासीय कल्याण संघों को सहायता अनुदान।
- (v) प्राकृतिक आपदाओं, अग्नि और बाढ़ के मामले में सहायता अनुदान।

4. फील्ड सेवा (डाक) कल्याण कोष

डाक विभाग फील्ड सेवा (डाक) कल्याण कोष का संचालन करता है, जिसकी शुरुआत विशेष रूप से उन कर्मचारियों के लाभार्थ कल्याणकारी उपायों के रूप में की गई है; जो सेना डाक सेवा (एपीएस) में प्रतिनियुक्ति पर हैं। प्रतिनियुक्ति अवधि के दौरान वे स्वाभाविक मृत्यु, शत्रु की कार्रवाई के कारण मृत्यु अथवा विद्रोह की कार्रवाई के दौरान हुई मृत्यु के मामले में कई छूट तथा लाभों तथा सेना डाक सेवा के मृतक कार्मिक के स्कूल तथा कॉलेज जाने वाले सभी बच्चों के लिए एकबारगी छात्रवृत्ति के हकदार हैं।

5. ग्रामीण डाक सेवकों के लिए कल्याणकारी उपाय

5.1 ग्रामीण डाक सेवकों के लिए सर्कल कल्याण कोष- डाक विभाग ने 01 अक्टूबर, 2013 से ग्रामीण डाक सेवकों के लिए सर्कल कल्याण कोष की शुरुआत की है।

यह स्कीम सभी ग्रामीण डाक सेवकों को कवर करती है, जो ग्रामीण डाक नेटवर्क का संचालन करते हैं।

5.2 ग्रामीण डाक सेवकों के सर्कल कल्याण कोष के तीन मुख्य घटक निम्न प्रकार से हैं:-

- (i) विभिन्न श्रेणियों के तहत वित्तीय अनुदान;
- (ii) ब्याज की निम्न दर पर ऋण के जरिए वित्तीय सहायता।

(iii) सेवानिवृत्ति के समय एकबारगी भुगतान – यह धनराशि उन ग्रामीण डाक सेवकों को दी जाती है जिन्होंने इन स्कीमों के अंतर्गत किसी भी वित्तीय सहायता का लाभ नहीं उठाया है।

5.3 इस स्कीम के तहत, निम्न शीर्षों / मदों के अंतर्गत वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है:-

1. मृत्यु के उपरांत तात्कालिक खर्चों को पूरा करने के लिए मृतक जीडीएस के परिवारों को वित्तीय सहायता, चाहे मृत्यु ड्यूटी के दौरान हुई हो/ड्यूटी पर न होने के दौरान हुई हो।
2. ड्यूटी के दौरान, आतंकी कार्रवाई / डकैती के कारण मृत्यु।
3. ड्यूटी के दौरान आतंकवादी घटना/डकैती की घटना के कारण मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता।
4. ड्यूटी के दौरान दुर्घटना के कारण जीडीएस की मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता।
5. जीडीएस की मृत्यु पर मृतक क्रिया (व्यय उन मामलों में देय जिनमें जीडीएस का अंतिम संस्कार उसके भाइयों अथवा बहनों अथवा किसी अन्य निकट संबंधी की गैर हाजिरी में किसी नजदीकी रिश्तेदार द्वारा किया गया हो)।
6. कैंसर, मस्तिष्क रक्तस्राव, गुर्दे की खराबी / प्रत्यारोपण, हृदय शल्य चिकित्सा जैसी बीमारियों में मुख्य सर्जिकल ऑपरेशनों के मामले में वित्तीय सहायता।
7. ड्यूटी के दौरान जीडीएस की दुर्घटना के मामले में तीन दिन से अधिक अस्पताल में रहने पर वित्तीय सहायता।
8. क्षयरोग से पीड़ित जीडीएस को पौष्टिक आहार के लिए वित्तीय सहायता।
9. शैक्षिक स्कीमों के तहत जीडीएस के बच्चों को छात्रवृत्ति प्रदान करना (मौजूदा निबंधन और शर्तों के अनुसार)।
- (9.1) जीडीएस के बच्चों को तकनीकी पाठ्यक्रम में पीजी हेतु शैक्षिक स्कीमों के तहत छात्रवृत्ति प्रदान करना।
10. दसवीं और बारहवीं कक्षा के लिए उत्कृष्ट शैक्षिक उपलब्धि के लिए प्रोत्साहन।

11. जीडीएस के शारीरिक रूप से विकलांग बच्चों को छात्रवृत्ति।

12. प्राकृतिक आपदाओं जैसे: अग्नि, बाढ़ आदि के मामलों में वित्तीय सहायता।

5.4 उपर्युक्त वित्तीय सहायता के अलावा, एक निश्चित सीमा के अंतर्गत कम ब्याज दर पर ऋण चुकौती की भी सुविधा है:

- (i) शाखा डाकघर के लिए प्लश टॉयलेट की सुविधाओं के साथ एक कमरे के निर्माण के लिए।
- (ii) जीडीएस में कंप्यूटर साक्षरता को बढ़ावा देने के लिए कंप्यूटर/लैपटॉप की खरीद के लिए।
- (iii) मोपेड / स्कूटर / मोटर साइकिल की खरीद के लिए, जिससे शाखा डाकघर के थैलों की अदला-बदली, लेखा कार्यालय, आदि के दौरे जैसी यात्रा ड्यूटी के निष्पादन में सुगमता होगी।

6. दिव्यांग कर्मचारियों तथा कर्मचारियों के दिव्यांग बच्चों के लिए कल्याणकारी उपाय एवं सुविधाएं

6.1 कर्मचारियों को वित्तीय सहायता: अस्थिजन्य रोगों से ग्रस्त दिव्यांग कर्मचारी कल्याण निधि से निम्नलिखित वित्तीय सहायता पाने के पात्र है:-

- (क) अस्थिजन्य रोगों से ग्रस्त विकलांग कर्मचारी मशीनचालित तिपहिया साइकिल के क्रय पर 2000/- रुपये की अधिकतम सीमा में किए व्यय की पूरी प्रतिपूर्ति प्राप्त कर सकता है।
- (ख) अस्थिजन्य रोगों से ग्रस्त विकलांग कर्मचारी मोटरचालित तिपहिया साइकिल के क्रय पर सर्कल कल्याण निधि से 15,000/- रुपये की राशि अथवा मोटर चालित तिपहिया साइकिल की लागत का

50%, जो भी कम हो, का दावा कर सकता है। इसके अलावा यदि संबंधित कर्मचारी स्कूटर अग्रिम के लिए आवेदन करता है, तो ऐसे मामले में सहानुभूतिपूर्वक प्राथमिकता देकर विचार किया जाता है।

- (ग) कृत्रिम अंगों के प्रबंध के लिए कार्यस्थल से कृत्रिम अंग केंद्र तक और वहां से वापसी के लिए द्वितीय श्रेणी के वास्तविक रेल किराए की भी कल्याण निधि से प्रतिपूर्ति की जाती है। इस प्रकार यह प्रतिपूर्ति किसी अन्य स्रोत से अनुमेय नहीं है।

6.2 बच्चों के लिए छात्रवृत्ति

डाक विभाग की छात्रवृत्ति और अन्य शैक्षिक स्कीमों के अंतर्गत उपलब्ध निधियों में से सामान्य छात्रों के लिए उपलब्ध छात्रवृत्ति स्वीकृत करने के अलावा, डाक कर्मचारियों के दिव्यांग बच्चों के लिए 3% छात्रवृत्तियां निर्दिष्ट हैं। इस योजना के अंतर्गत, पहचान किए गए डाक कर्मचारियों के दिव्यांग बच्चे (अस्थि, दृष्टि, सुनना, बोलना तथा मानसिक सहित) वार्षिक छात्रवृत्ति पाने के हकदार हैं।

6.3 बच्चों के लिए परिवहन प्रभार

डाक कर्मचारियों के प्रथम से बारहवीं कक्षा में पढ़ने वाले दिव्यांग बच्चों को परिवहन प्रभार तथा छात्रावास / मेस सब्सिडी (परिवहन प्रभार के स्थान पर) श्रेणी 'क' शहरों में 300/- रुपये प्रति माह और श्रेणी 'ख' शहरों में 250/- रुपये प्रति माह की दर से दी जाती है। भारत सरकार द्वारा पहले से उपलब्ध उपायों के अलावा डाक विभाग द्वारा ये कल्याणकारी उपाय किए गए हैं।

6.4 कोविड-19 के मामले में वित्तीय सहायता

फ्रंटलाइन योद्धाओं के रूप में ग्रामीण डाक सेवकों को प्रभावित करने वाली व कोविड-19 की चुनौतियों का सामना करने के लिए कल्याणकारी नीति पहल के रूप में एकमुश्त 20,000/- (बीस हजार रुपये) की अधिकतम वित्तीय सहायता की व्यवस्था की गई।

6.5 विभागीय कर्मचारी कल्याण योजना (अप्रैल से दिसम्बर 2020 तक) के तहत राशि का संवितरण

क्र.सं.	योजना का नाम	लाभार्थियों की संख्या	प्रदान की गई वित्तीय सहायता (रु.में)
1.	तत्काल मृत्यु सहायता	566	53,71,000
2.	ड्यूटी के दौरान न होते हुए भी आतंकवादी घटना/डकैती की घटना के कारण हुई मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता	1	10,000
3.	कैंसर, मस्तिष्क रक्तस्राव, गुर्दे की खराबी/प्रत्यारोपण, हृदय शल्य चिकित्सा आदि बीमारियों में मुख्य सर्जिकल ऑपरेशनों के मामले में वित्तीय सहायता	16	1,49,000
4.	क्षय रोग से पीड़ित नियमित कर्मचारियों व उनके परिवार के सदस्यों को वित्तीय सहायता	1	600
5.	अस्थिजन्य रोगों से ग्रस्त विकलांग कर्मचारियों को मशीनचालित/मोटरचालित तिपहिया साइकिल के क्रय के लिए वित्तीय सहायता	1	15,000
6.	10वीं, 12वीं में प्रोत्साहन राशि (विज्ञान, कला व वाणिज्य, प्रत्येक संकाय के लिए)	188	8,90,400
7.	छात्रवृत्ति आईआईटी और आईआईएम, तकनीकी पाठ्यक्रम (i) डिग्री (ii) डिप्लोमा ; गैर तकनीकी डिग्री बीए/बीएससी/बीकॉम/ललित कलाओं में डिग्री; आईटीआई प्रमाण पत्र पाठ्यक्रम	303	28,16,360
8.	अनुसूचित जाति व जनजाति से संबंध रखने वाले कर्मचारियों को विभागीय परीक्षाओं और विभागीय परीक्षाओं के लिए उच्च शिक्षा (एकबारगी अनुदान); आईपीओ/ आईआरएस/ इंस्पेक्टर (एमएमएस)/ जेएओ; डाक लेखा में कनिष्ठ लेखाकार (जेएओ); डाक/छंटाई सहायक; उच्चतर शिक्षा 10वीं से 12वीं डिग्री /डिप्लोमा/ स्नातकोत्तर डिग्री	2	4,375
9.	प्राकृतिक आपदा पीड़ितों को वित्तीय सहायता	1744	78,52,500
10.	डाक बस्तियों में सिलाई केंद्रों के लिए वित्तीय सहायता	-	17,61,469
	कुल	2822	1,88,70,704

6.6 ग्रामीण डाक सेवक कल्याण योजनाओं (अप्रैल से दिसम्बर 2020) के तहत राशि संवितरण

क्र. सं.	योजना का नाम	लाभार्थियों की संख्या	प्रदान की गई वित्तीय सहायता (रुपए में)
क.	वित्तीय अनुदान		
1.	मृत्यु के उपरांत तात्कालिक खर्चों को पूरा करने के लिए मृतक जीडीएस के परिवारों को वित्तीय सहायता चाहे मृत्यु ड्यूटी के दौरान हुई हो/ड्यूटी पर न होने के दौरान हुई हो।	1180	1,16,93,900
2.	ड्यूटी के दौरान दुर्घटना के कारण जीडीएस की मृत्यु के मामले में वित्तीय सहायता	3	60,000
3.	जीडीएस की मृत्यु पर मृतक क्रिया व्यय (उन मामलों में देय, जिनमें जीडीएस का अंतिम संस्कार उसके भाइयों अथवा बहनों अथवा किसी अन्य निकट संबंधी की गैरहाजिरी में किसी नजदीकी रिश्तेदार द्वारा किया गया है)	13	33,500
4.	कैंसर, मस्तिष्क रक्तस्राव, गुर्दे की खराबी/प्रत्यारोपण, हृदय शल्य चिकित्सा आदि बीमारियों में मुख्य सर्जिकल ऑपरेशनों के मामले में वित्तीय सहायता।	221	35,00,869
5.	ड्यूटी के दौरान जीडीएस की दुर्घटना के मामले में तीन दिन से अधिक अस्तपताल में रहने पर वित्तीय सहायता	17	2,25,000
6.	क्षयरोग से पीड़ित जीडीएस को पौष्टिक आहार के लिए वित्तीय सहायता (छ: महीनों के अधिकतम काल में केवल एक बार देय, जो छ: वर्ष से अधिक समय से कार्यरत व उस जीडीएस को जो कि छ: वर्ष से अधिक सेवा में है व जिसने सरकारी चिकित्सालय से उपचार करवाया हो।	2	6,200
7.	शैक्षिक स्कीमों के तहत जीडीएस के बच्चों को छात्रवृत्ति प्रदान करना (मौजूदा नियमों व शर्तों के अनुसार) तकनीकी शिक्षा / गैर-तकनीकी डिग्री	33	88,590
8.	10वीं और 12वीं कक्षा के लिए उत्कृष्ट शैक्षिक उपलब्धि के लिए प्रोत्साहन।	50	87,900
9.	महिला जीडीएस को मातृत्व अनुदान	415	97,75,957
10.	प्राकृतिक आपदाओं जैसे: अग्नि, बाढ़ आदि के मामलों में वित्तीय सहायता	2206	1,09,03,300
11.	कोविड-19 के मामलों में वित्तीय सहायता	73	1,57,087
	कुल	4213	3,65,32,303
ख.	प्रतिसंदेय ऋण		
(i)	शाखा डाकघर के लिए फ्लश टॉयलेट की सुविधाओं के साथ कमरे के निर्माण के लिए।	1	50,000
(ii)	जीडीएस में कंप्यूटर साक्षरता को बढ़ावा देने के लिए कंप्यूटर/लैपटॉप की खरीद के लिए।	52	1060000
(iii)	मोपेड / स्कूटर/ मोटर साइकिल की खरीद के लिए, जिससे शाखा डाकघर के थैलों की अदला-बदली, लेखा कार्यालय, आदि के दौरे जैसी यात्रा ड्यूटी के निष्पादन में सुगमता होगी।	68	1360000
	कुल	121	24,70,000
ग.	सेवानिवृत्ति के समय एकबारगी भुगतान		
(i)	पैरा 16.1 के अनुसार भुगतान (राशि में बदलाव 1000/- रु. से 11,000/-रु. तक)	387	5,76,500
	कुल	4721	3,95,78,803

6.7 (i) कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग (डीओपीटी) के कार्यालय ज्ञापन संख्या 36035/02/2017-स्था. (रेस) दिनांक 15 जनवरी, 2018 के अनुसार निम्नलिखित कार्रवाई की गई है:-

(1) सीधी भर्ती के मामले में, पदों के प्रत्येक समूह अर्थात् समूह क, ख, और ग, की संवर्ग संख्या में रिक्तियों की कुल संख्या का 4% बेंचमार्क दिव्यांगता वाले व्यक्तियों के लिए आरक्षित होगा। प्रत्येक दिव्यांगता के लिए चिह्नित पदों में से खण्ड (क), (ख) तथा (ग) के तहत बेंचमार्क दिव्यांगता वाले व्यक्तियों के लिए प्रत्येक में से एक प्रतिशत तथा खण्ड (घ) एवं (ङ) के तहत एक प्रतिशत पद आरक्षित होगा जब तक अथवा अन्यथा वर्जित न कर दिया गया हो। बेंचमार्क दिव्यांगता निम्नानुसार है:-

(क) दृष्टिहीनता और अल्प दृष्टि;

(ख) बधिरता और ऊंचा सुनना;

(ग) प्रमस्तिष्कीय पक्षाघात, कुष्ठ रोग मुक्त, बौनापन, एसिड अटैक पीडित, मांसपेशीय डायसट्रॉफी सहित गति विभ्रमता

(घ) ऑटिज्म, बौद्धिक अशक्तता, विशेष शिक्षण अशक्तता तथा मानसिक बीमारी;

(ङ.) प्रत्येक दिव्यांगता के लिए चिह्नित पदों में बधिरता-दृष्टिहीनता सहित खण्ड (क) से (घ) के अंतर्गत आने वाले व्यक्तियों में बहु-दिव्यांगता।

(2) परन्तु प्रोन्नति में आरक्षण सरकार द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों के अनुरूप होगा।

(3) डाक विभाग के वे सभी पद (सभी समूहों में अर्थात् क, ख एवं ग में), जिनमें सीधी भर्ती के माध्यम से नियुक्तियां की जाती है, को विभिन्न बेंचमार्क दिव्यांगता वाले व्यक्तियों के लिए उपयुक्त पाया गया है।

(4) इस विभाग के सभी डाक सर्कलों में शिकायत निवारण अधिकारी को नामित किया गया है जो दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों का समाधान करेगा।

(ii) सीधी भर्ती में ईडब्ल्यूएस के लिए आरक्षण पर कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग द्वारा जारी अनुदेशों को सख्ती से अनुपालन हेतु इस विभाग के सभी सर्कलों को परिचालित कर दिया गया है।



11 जनवरी, 2020 को श्री अमित शाह, गृह मंत्री द्वारा गांधीनगर, गुजरात सर्कल में मुख्य पोस्टमास्टर जनरल द्वारा ब्रेल में तैयार की गई डाक सेवाओं पर हैंडबुक जारी की गई। डाक सेवाओं पर ब्रेल में यह पहली पुस्तक है।

(ज) महिला सशक्तिकरण

1. महिला तथा बच्चों से संबंधित मामले

1.1 भारत सरकार राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय स्तरों पर अपनी विभिन्न प्रतिबद्धताओं के जरिए महिला सशक्तीकरण और लैंगिक समानता के लिए सक्रिय रूप से कार्य कर रही है। नोडल मंत्रालय के रूप में महिला एवं बाल विकास मंत्रालय ने महिलाओं के सरोकारों पर विशेष ध्यान देने के लिए महिला बजटिंग को एक सशक्त माध्यम के रूप में अपनाया है ताकि विकास का लाभ महिलाओं और पुरुषों तक समान रूप से पहुंच सके। महिलाओं से संबंधित बजट का उद्देश्य लैंगिक परिप्रेक्ष्य से महिलाओं की चिन्ताओं से कारगर ढंग से निपटने तथा इनसे संबंधित योजनाओं तथा नीतियों की निगरानी करना है। इसी प्रकार बच्चों से संबंधित बजट का उद्देश्य उनकी जरूरतों के अनुसार बजट सुनिश्चित करना है। चूंकि बच्चों की आवाज को लगातार अनसुना किया जाता रहा है, इसलिए उनकी जरूरतों के लिए प्राथमिकताएं तय करना और तदुसार बजट का निर्धारण करना खास महत्व रखता है। आर्थिक कार्य विभाग, वित्त मंत्रालय, के डी.ओ.एफ.सं. 1(29)-बी(एसी)/2004 दिनांक 24 दिसंबर, 2004 के अनुदेशों के अनुसार प्रत्येक मंत्रालय/विभाग को एक जेंडर बजट सेल (जीबीसी) की स्थापना करना है।

1.2 महिला एवं बाल विकास मंत्रालय के पत्र सं. जीबी-15/4/2018-जेंडर बजटिंग दिनांक 23 अगस्त, 2018 में निहित दिशानिर्देशों के अनुसार डाक विभाग ने जेंडर बजट सेल का महिला एवं बाल बजट सेल के रूप में पुनर्गठन किया है। इस उद्देश्य के लिए विभाग ने बजट प्राक्कलन 2020-21 में 1.00 करोड़ रु. का प्रावधान किया है। विभाग ने सर्कलों में कार्यालयों/डाकघरों में शिशुसदन/टिफिन कक्ष बनाने तथा प्रसाधन संबंधी सुविधाएं प्रदान करने की योजना बनाई है ताकि "स्वच्छ भारत" मिशन का उद्देश्य पूरा किया जा सके।

1.3 यह निर्णय भी लिया गया है कि स्तन कैंसर और अन्य कैंसर की पहचान व निदान, 35 वर्ष से अधिक आयु की महिलाओं की स्वास्थ्य की स्थिति व अन्य समस्याओं के संबंध में जागरूकता अभियान प्रारंभ किया जाएगा।

1.4 पूरे भारत में 715 डाकघर पूर्णतः महिलाओं के द्वारा संचालित किए जा रहे हैं जिनमें से 263 उप डाकघर और शेष शाखा डाकघर हैं।



उत्तर हुगली संभाग, पश्चिम बंगाल में, सभी महिला डाकघरों (चिनसुराह बाजार एसओ) में नवदुर्गा पर विशेष कवर को जारी किया गया।

2. महिला कर्मचारियों के लिए कल्याणकारी उपाय

डाक विभाग ने विशेष रूप से अपने महिला कर्मचारियों के लाभार्थ कल्याणकारी उपायों की शुरुआत की है। महिलाओं से संबंधित शुरु किए गए विशिष्ट कार्यक्रम निम्नानुसार है:

- (i) केन्द्रीय डाक महिला संगठन (सीपीएलओ) तथा सर्कलों में इसके अधीनस्थ संगठनों को शिशु सदनों (क्रेच) आरम्भ करने के लिए 60,000/-रु. का सहायता अनुदान दिया जाता है। शिशु सदन की स्थापना के बाद इन्हें प्रत्येक 3 वर्ष के अन्त में 20,000 रु. की गैर-आवर्ती वित्तीय सहायता दी जाती है तथा प्रत्येक शिशु सदन के लिए 38000/- रु. प्रति माह के अधिकतम अनुदान के अध्यक्षीन 1500/- रु. प्रति शिशु आवर्ती अनुदान सर्कल कल्याण निधि से प्रदान किया जाता है। प्रत्येक वित्तीय वर्ष में आवर्ती अनुदान में 10% की वृद्धि की जाती है। इसके अनुसार दी जाने वाली राशि के दहाई अंक को राउंड ऑफ कर पूर्णांक कर दिया जाता है।
- (ii) सिलाई केन्द्रों को खोलने के लिए 5000 रु. का गैर-आवर्ती अनुदान दिया जाता है तथा इन सिलाई केन्द्रों के अंश-कालिक सिलाई शिक्षकों को वेतन के रूप में 750/- रु. प्रति माह वित्तीय सहायता दी जाती है।

3 यौन उत्पीड़न की रोकथाम और निपटान

कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम और मामलों के निपटान के लिए डाक निदेशालय में तीन सदस्यों

सहित उप महानिदेशक (कार्मिक) की अध्यक्षता में एक समिति गठित की गई है। 31 मार्च, 2010 तक की अवधि के दौरान यौन उत्पीड़न की दर्ज की गई, निपटाई गई और लंबित शिकायतों की संख्या नीचे दी गई है:-

तालिका-25

क्र.सं.	शीर्ष	संख्या
1.	वर्ष में प्राप्त यौन उत्पीड़न की शिकायतों की संख्या	43
2.	वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या	25
3.	वर्ष के दौरान यौन उत्पीड़न के विरुद्ध जागरूकता कार्यक्रमों पर आयोजित कार्यशालाओं की संख्या	32
4.	कार्रवाई की प्रकृति	ऐसे मामलों में, जिनमें यौन उत्पीड़न का आरोप सिद्ध हो गया है, की गई कार्रवाई की प्रकृति/लगाई गई शास्ति कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध व निवारण) अधिनियम, 2013 और इस अधिनियम के तहत बनाए गए नियमों के अनुसार आंतरिक शिकायत समिति की संस्तुति पर आधारित होगी।



श्रीमती रिनचैन, विभागीय मेल रनर (डीएमआर) हल-फलधार लाइन एवं चेरिंग सूनम, डीएमआर, हंसाफलधार लाइन, 3600 मीटर की ऊंचाई पर काजा, लाहौल स्पीति, हिमाचल प्रदेश में मेल का आदान-प्रदान करते हुए। यह लाइन दुर्गम इलाके में 112 किलोमीटर के एकतरफा रास्ते की दूरी तय करती है एवं वर्ष के ज्यादातर समय बर्फ से ढकी रहती है तथा दो ग्लेशियर को पार करती है।

(डा) खेलकूद और सांस्कृतिक कार्यकलाप

1. भारत सरकार, डाक विभाग के सचिव की अध्यक्षता में केंद्रीय स्तर पर एक डाक खेलकूद बोर्ड है, जो डाक विभाग के खेलकूद संबंधी सभी कार्यकलापों को नियंत्रित करता है। इसके अंतर्गत, 23 डाक सर्कलों में से प्रत्येक सर्कल में सर्कल स्तर के खेलकूद बोर्ड हैं, जिनके अध्यक्ष संबंधित मुख्य पोस्टमास्टर जनरल हैं।

2. डाक खेलकूद बोर्ड का उद्देश्य विभाग में खेलकूद कार्यकलापों को बढ़ावा देना है। डाक खेलकूद बोर्ड केंद्रीय कल्याण कोष से आबंटन प्राप्त करता है। 01.04.2019 से 31.3.2020 तक के वित्तीय वर्ष 2019-2020 के दौरान निम्नलिखित 13 खेलकूद प्रतियोगिताओं और एक सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन किया गया :-

(i) कबड्डी (ii) वॉलीबॉल (iii) कुश्ती (iv) कैरम
(v) एथलेटिक्स एवं साइकिलिंग (vi) टेबल टेनिस

(vii) फुटबाल (viii) शतरंज (ix) क्रिकेट (x) बास्केटबॉल
(xi) हॉकी (xii) वेटलिफ्टिंग, पावरलिफ्टिंग एवं उत्कृष्ट शरीर सौष्ठव (xiii) बैडमिंटन (xiv) सांस्कृतिक कार्यक्रम।

3. कोविड-19 महामारी के कारण वर्ष 2020-21 (01.04.2020 से 31.12.2020 तक) के दौरान निदेशालय द्वारा किसी भी खेलकूद प्रतियोगिता व सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन नहीं किया गया है।

4. जनवरी-मार्च, 2021 के दौरान, चार अखिल भारतीय डाक खेलकूद प्रतियोगिताएं आयोजित की जाएंगी, जोकि नीचे दिए गए कैलेंडर में अंकित हैं। खेलकूद प्रतियोगिताओं के दौरान मानव संसाधन विकास मंत्रालय द्वारा जारी अनलॉक निर्देशों व युवा कार्यक्रम और खेल मंत्रालय द्वारा जारी मानक प्रचालन प्रक्रियाओं (एस ओ पी) का पालन किया जाएगा।

क्र.सं.	खेल स्पर्धा	सर्कल का नाम	अवधि
(i)	टेबल टेनिस	तेलंगाना	19 से 23 जनवरी, 2021
(ii)	कैरम	उत्तर प्रदेश	9 से 13 फरवरी, 2021
(iii)	बैडमिंटन	हिमाचल प्रदेश	22 से 26 फरवरी, 2021
(iv)	शतरंज	उड़ीसा	15 से 20 फरवरी, 2021

Pritham, Shailu bag All India Postal titles

Pritham Bose of West Bengal and Shailu Noor Basha of Andhra Pradesh claimed the men's and women's singles titles respectively in the 36th All India Postal table tennis tournament at the LB Stadium on Saturday. In the men's final, Pritham Bose defeated Akaash Nath (West Bengal) 4-0 and Shailu Noor Basha beat Sayani Bose of West Bengal 4-0.

Results (Finals): Men: Pritham Bose (WB) bt Akaash Nath (WB) 4-0 Women: Shailu Noor Basha (AP) bt Sayani Bose (WB) 4-0



Shailu Noor Basha of Andhra Pradesh receiving her winner's trophy



West Bengal team, winners of the men's team title in Postal TT

(ज) स्टाफ संबंध

1. अवधि के दौरान, विभाग ने ग्रामीण डाक सेवकों से जुड़े संघों, डाक विभाग के कर्मचारियों की सेवा संघों, महासंघों के साथ आत्मीय और सार्थक संबंध बनाने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। इस अवधि को मुख्यतः कोविड-19 महामारी ने बेहद प्रभावित किया है। सभी स्तरों पर, जहां तक संभव हो सका विभिन्न संघों के साथ बैठकों/पारस्परिक क्रियाओं का आयोजन वर्चुअल मीडिया द्वारा

किया गया।

2. वर्तमान अवधि के दौरान, अखिल भारतीय ग्रामीण डाक सेवक यूनियन (एआईजीडीएसयू) सहित राष्ट्रीय डाक कर्मचारी परिसंघ (एनएफपीई) और इसके सम्बद्ध संघ अपनी मांगों के समर्थन में दिनांक 26 नवम्बर, 2020 को एक दिन की हड़ताल पर गए।

(ट) न्यायालयी मामले

1. 31 दिसम्बर, 2020 तक विभिन्न न्यायालयों में डाक विभाग से जुड़े लंबित मामलों की संख्या 19064 थी।

2. 31 दिसम्बर, 2020 की स्थिति के अनुसार विभिन्न न्यायालयों में लंबित न्यायालयी मामलों की संख्या निम्नानुसार हैं:-

उच्चतम न्यायालय	: 164
उच्च न्यायालय	: 3940
जिला एवं सत्र न्यायालय	: 1295
अधिकरण	: 9459
अन्य	: 4206

3. समय-समय पर, सक्षम प्राधिकारियों से अनुमति लेकर न्यायिक निर्णयों का कार्यान्वयन, विभिन्न न्यायालयों के मामलों की मॉनीटरिंग, विभाग / सरकार के प्रावधानों / निर्देशों का उल्लेख करते हुए समय पर प्रत्युत्तर भरते हुए न्यायिक मामलों के समुचित निपटान हेतु निर्देश जारी किए गए हैं। सर्कलों को यह सलाह दी गई है कि ऐसे मामलों में अपील न करें जिनका खर्च लागत से कम है, उन मामलों को

छोड़कर जहां निर्णयों में सरकार के नियमों/विनियमों का उल्लंघन हुआ हो।

4. विधि कार्य विभाग ने विधिक सूचना प्रबंधन एवं वितरण व्यवस्था पोर्टल (एल आईएमबीएस) का नवीन व उन्नत रूप लागू किया है। डाक सर्कलों एवं विभाग के अनुभागों/प्रभागों के न्यायिक मामलों के डाटा को एलआईएमबीएस पोर्टल की प्रभावकारी व सतत मॉनीटरिंग के द्वारा, नए पोर्टल पर स्थानांतरित कर दिया गया है।

5. सरकारी मंत्रालयों/विभागों के आपस में और सरकारी मंत्रालयों/विभागों और अन्य मंत्रालयों/विभागों तथा अन्य मंत्रालयों/विभागों/संगठन/संगठनों के बीच कर निर्धारण, कर स्थापन से जुड़े विवादों को छोड़कर अन्य विवादों के शीघ्र निपटान के लिए विभाग के डाक सर्कलों/ अनुभागों/प्रभागों में विधिक मामलों के विभाग द्वारा जारी एडमिनेस्ट्रेटिव मेकेनिज्म फॉर रिजोल्यूशन ऑफ डिस्प्यूट्स (एमएमआरडी) के दिशा-निर्देश परिचालित किए गए। यह मंत्रालयों/विभागों/संगठनों के मध्य चल रहे विवादों के निपटान को गति प्रदान करेगा व लंबित न्यायिक मामलों की संख्या में भी कमी होगी।

(ठ) सतर्कता प्रशासन

1. डाक विभाग की सम्पूर्ण सतर्कता व्यवस्था है। डाक विभाग के अध्यक्ष सचिव (डाक) हैं और उनकी सहायता के लिए वरिष्ठ उप महानिदेशक (सतर्कता) हैं, जोकि विभाग के मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) हैं। मुख्य सतर्कता अधिकारी, सतर्कता संबंधी सभी मामलों में सचिव (डाक) के सलाहकार के रूप में कार्य करते हैं तथा डाक विभाग और केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के बीच कड़ी का काम करते हैं।
2. लोक प्रशासन से संबंधित मामलों में पारदर्शिता, ईमानदारी और निष्पक्षता सुनिश्चित करने के लिए विभाग ने दंडात्मक, निवारक और सहभागी सतर्कता उपायों सहित भ्रष्टाचार को रोकने के लिए एक बहु-आयामी कार्यनीति अपनाई है।
3. सर्कल, क्षेत्रीय और डिवीजनल स्तरों पर सतर्कता संबंधी कार्य, सर्कलों/क्षेत्रीय/प्रभागों के अध्यक्ष अर्थात् मुख्य पोस्टमास्टर जनरल, पोस्टमास्टर जनरल और डिवीजनल प्रमुख द्वारा फील्ड स्तर पर स्थापित केन्द्रीय सतर्कता यूनिट के रूप में अपने समस्त कार्यों और उत्तरदायित्वों के एक भाग के रूप में किए जाते हैं।
4. निवारण सतर्कता के भाग के रूप में, संवेदनशील

स्थलों का नियमित व आकस्मिक निरीक्षण और समीक्षा की जाती है। विभाग में हो रही अनियमितता व अनाचारों का पता लगाने व उनका निवारण करने के लिए प्रक्रियाएं सुप्रवाहित की जाती हैं।

5. देशभर के डाकघरों व विभाग के राष्ट्रीय मुख्यालयों में 27 अक्टूबर, 2020 से 2 नवम्बर, 2020 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया। सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान सर्कलों में आउटरीच कार्यक्रमों और प्रतियोगी परीक्षाओं जैसे प्रश्नोत्तरी, निबंध-लेखन, वाद-विवाद प्रतियोगिताओं, कार्यशालाओं और सेमिनारों आदि विभिन्न गतिविधियों का आयोजन किया गया।
6. डाक सर्कलों के माध्यम से देश के कोने-कोने में लोगों में जागरूकता पैदा करने के लिए बड़ी संख्या में आउटरीच कार्यकलापों का आयोजन किया गया। 7,50,000 कर्मचारियों/नागरिकों (इस वर्ष 153441 सहित) ने विभाग के माध्यम से सत्यनिष्ठा की ई-शपथ ली।
7. 01.01.2020 से 31.12.2020 तक निपटाए गए और लंबित अनुशासनिक मामलों का विवरण निम्नलिखित तालिका में दिखाया गया है:-

तालिका 26

अनुशासनिक मामलों का विवरण								
समूह	सीसीएस(सीसीए) नियम, 1965 का नियम 14		सीसीएस(सीसीए) नियम, 1965 का नियम 16		सीसीएस(पेंशन नियम) 1972 का नियम 9		जीडीएस कंडक्ट एंड इंगेजमेंट नियम 2020 का नियम 10	
	निपटाए गए मामले	लंबित मामले	निपटाए गए मामले	लंबित मामले	निपटाए गए मामले	लंबित मामले	निपटाए गए मामले	लंबित मामले
समूह 'क'	4	18	3	4	4	16	-	-
समूह 'ख'	37	77	52	52	13	66	-	-
समूह 'ग'	358	1062	1917	1002	49	318	-	-
जीडीएस	-	-	-	-	-	-	883	1219

(ड) धनशोधन रोधी (एएमएल)/आतंकवाद के लिए वित्तपोषण (सीएफटी) की विरोध संबंधी अनुपालन संरचना

1. धन-शोधन निवारण अधिनियम (पीएमएलए) 2002, 1 जुलाई, 2005 से लागू हुआ। इस अधिनियम में धन-शोधन रोधी को “अपराधजन्य धन को छिपाने, रखने, लेने अथवा इसका उपयोग करने तथा इसको बेदाग संपत्ति होने का दावा करने सहित इससे संबंधित कोई भी प्रक्रिया अथवा क्रियाकलाप के रूप में परिभाषित किया गया है।” इस अधिनियम में धन-शोधन रोधी संशोधन अधिनियम, 2009 में 1 जून, 2009 से संशोधन किया गया। इस संशोधन से डाक विभाग को इस अधिनियम के दायरे में लाया गया, जिसमें भारत सरकार में डाक विभाग को धारा 2(1)(1) के अंतर्गत “वित्तीय संस्था” के रूप में सूचीबद्ध किया गया है।

2. निदेशालय स्तर पर, उप महानिदेशक, (डीडीजी पीसीओ/पीएमएलए), डाक विभाग के प्रधान अनुपालन अधिकारी हैं और वे डाक विभाग में सभी अनुपालन संबंधी कार्यकलापों के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार हैं। सदस्य (योजना एवं मानव संसाधन विकास) को डाक विभाग का “मनोनीत निदेशक” नियुक्त किया गया है। सर्कल स्तर पर, 23 नोडल अधिकारी हैं, जो सर्कल अनुपालन अधिकारी हैं।

3. डाक विभाग ने विस्तृत दिशा-निर्देशों के साथ लघु बचत योजनाओं हेतु धन-शोधन रोधी/आतंकवाद वित्तपोषण विरोधी (एएमएल/सीएफटी) मानदंडों के अनुपालनार्थ एक मास्टर परिपत्र परिचालित किया है। सर्कल स्तर पर अनुपालन अधिकारी नकदी लेन-देन रिपोर्ट (सीटीआर), संदिग्ध लेन-देन रिपोर्ट (एसटीआर) और नकली मुद्रा रिपोर्ट (सीसीआर) उच्चतर स्तर के अधिकारी को डाटा देने के लिए, सृजित किए गए डाटा की पुष्टि करने के लिए उत्तरदायी है और साथ ही धन-शोधन रोधी (एएमएल), नो योर कस्टमर (केवाईसी) और सर्कल के लिए एएमएल निरीक्षण के प्रशिक्षण को भी देखेगा।

4. पीएमएलए के तहत मॉनीटरिंग तंत्र

4.1 सीटीआर के प्रस्तुतीकरण को ऑनलाइन किया गया।

4.2 फिननेट 2.0 पर उन्नयन के लिए सर्वेक्षण को प्रस्तुत करना।

4.3 वित्तीय कार्रवाई कार्यबल द्वारा पारस्परिक मूल्यांकन का प्रस्तुतीकरण।

4.4 एफआईयू-भारत व प्रवर्तन निदेशालय (ईडी) द्वारा अग्रेषित चेतावनियों (अलर्ट्स) की मॉनीटरिंग

4.5 संबंधित सर्कल अनुपालन अधिकारियों द्वारा आरएफआई की मॉनीटरिंग और उसे बंद करना।

4.6 वेस्टर्न यूनियन के लेनदेन की मॉनीटरिंग: पीएमएलए के प्रावधानों के अनुसार, वेस्टर्न यूनियन के लेनदेन की राशि 2000 डॉलर से अधिक होने पर कोई संदेहास्पद गतिविधि ना हो, इसलिए वायजर व ट्रांसविजन सॉफ्टवेयर के द्वारा इसकी मॉनीटरिंग की जाती है, जो अनुभाग में तैयार व संस्थापित किए गए थे।

4.7 प्रशिक्षण एवं कार्यशालाओं द्वारा एएमएल/सीएफटी के दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन की प्रक्रिया को सुदृढ़ बनाना: द पीएमएलए व्यवस्था को सुदृढ़ बनाने के लिए रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय पोस्टल अकादमी व संबंधित सर्कलों के अपने-अपने कार्यालय कम्प्यूटर प्रशिक्षण संस्थानों में भी नियमित प्रशिक्षण व कार्यशालाओं का आयोजन किया जाता है।

4.8 निरीक्षण द्वारा अनुपालना को सुनिश्चित करना : प्रत्येक सर्कल में अनुपालना को मापने के लिए डाकघरों की स्थिति का, पूर्ण रूप से अनुपालन करने वाले डाकघर, आंशिक रूप से अनुपालन करने वाले डाकघर, अनुपालना न करने वाले डाकघर के द्वारा निरीक्षण किया जाता है।

4.9 एसएस-एएमएल का 5.1 वर्जन से 7.1 वर्जन में उन्नयन करने के लिए यूएटी प्रक्रियाधीन है।

4.10 एफआईयू-इंडिया में सीटीआर के प्रस्तीकरण की प्रक्रिया को ऑफलाइन से ऑनलाइन किया गया।

4.11 स्टाफ द्वारा की जाने वाली एएमएल/सीएफटी की प्रभावी मॉनीटरिंग की प्रक्रिया को सुदृढ़ बनाने के लिए, वर्ष 2020-21 (जनवरी 2020-दिसम्बर, 2020) में एएमएल/सीएफटी पर 15,078 पदाधिकारियों को प्रशिक्षण दिया गया है।

4.12 जनवरी, 2020 – दिसम्बर 2020 तक की अवधि के दौरान देशभर में 17,784 डाकघरों का एएमएल शिकायत के संदर्भ में निरीक्षण किया जा चुका है।

(ढ) जन शिकायतें और सूचना का अधिकार

1.1 विभाग में अपनी सेवाओं के संबंध में लोक शिकायतों के निपटान के लिए सुव्यवस्थित प्रक्रिया है। गुणवत्ताप्रद सेवा सुनिश्चित करने तथा लोक शिकायतों का शीघ्र निपटान करने के लिए एक निगरानी तंत्र मौजूद है। विभागीय शिकायत निवारण तंत्र (सीआरएम) एक लोक केंद्रित पहल है जो सरकार को नागरिकों को परेशानी रहित प्रणाली में गुणवत्ता आधारित जन सेवाएं प्रदान करने में सक्षम बनाती है। यह शिकायत संभावित क्षेत्रों की पहचान करने में व उनका निवारण करने में सहायता प्रदान कराती है। इसलिए यह सरकारी कार्यों में पारदर्शिता को बढ़ावा देती है।

1.2 केंद्रीयकृत जन शिकायत निवारण एवं मॉनीटरिंग तंत्र (सीपीजीआरएएमएस) डाक विभाग पीजी पोर्टल के केंद्रीयकृत जन शिकायत निवारण एवं मॉनीटरिंग तंत्र (सीपीजी/आरएएमएस) में डाक सेवाओं के ग्राहकों द्वारा दर्ज शिकायतों का निपटान करता है जिसमें डीएआर एवं पीजी, जन शिकायत विभाग (डीपीजी), राष्ट्रपति सचिवालय और प्रधानमंत्री कार्यालय में इस प्रणाली में प्राप्त शिकायत शामिल हैं तथा यह www.pgportal.gov.in की वेबसाइट पर उपलब्ध है। डीएआर एंड पीजी के सहयोग से शाखा डाकघरों के स्तर तक सभी डाकघरों की मेपिंग के माध्यम से सीपीजीआरएएमएस को नवीन और मजबूत बनाया गया है ताकि संबंधित डाकघर (लाइन-एंड ऑफिस) तक शिकायतों को सरलता से पहुंचाया जा सके।

1.3 एसएपी आधारित उपभोक्ता संबंध प्रबंधन (सीआरएम) मंच : 30.12.2019 को विभाग के द्वारा एसएपी आधारित मंच की स्थापना की गई व पुराने चले आ रहे कंप्यूटर आधारित ग्राहक सेवा केंद्रों को छोड़कर अत्याधुनिक एसएपी आधारित मंच को चुना गया। इस मंच को भारतीय डाक कॉल सेंटरों (आईपीसीसी) के साथ जोड़ा गया है। शिकायतों को दर्ज करवाने के प्रयोजन से कॉल सेंटरों में आंकड़े स्वतः दर्ज हो जाते हैं। विभाग ने अपनी पहुंच को 20237 पॉइंट से बढ़ाकर 26072 पॉइंट कर दिया है।

1.4 इंडिया पोस्ट कॉल सेंटर (आईपीसीसी) : डाक विभाग ने टोल फ्री नं. 1800 266 6868 के साथ 01.06.2018 को वाराणसी में इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पोंस

सिस्टम (आईवीआरएस) के साथ भारतीय डाक सहायता केन्द्र (आईपीसीसी) की स्थापना की। आईपीसीसी की दूसरी शाखा ने 01 जुलाई, 2019 से अपना कार्य शुरू कर दिया। इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पोंस सिस्टम (आईवीआरएस) 24x7x365 कार्य करता है। 27 नवम्बर, 2020 को ग्राहकों के डाक जीवन बीमा की सेवाओं के लेनदेन से संबंधित सेवाओं को आईपीसीसी में एकीकृत कर दिया गया है।

1.5 सोशल मीडिया (i) सोशल मीडिया प्रकोष्ठ डाक विभाग के ट्विटर और फेसबुक एकाउंट देखने वाला एक स्वतंत्र निकाय है। 2 अगस्त, 2016 को डाक विभाग के लिए ट्विटर सेवा शुरू की गई। सोशल मीडिया पर शिकायतें समयबद्ध होती हैं जिनका उत्तर 24 घंटे के अंदर दिया जाना होता है। सभी सर्कलों को भेजी गई शिकायतों की सोशल मीडिया सेल के द्वारा प्रतिदिन मॉनीटरिंग की जाती है। औसतन प्रथम प्रतिक्रिया लगभग 4 घंटे है।

(ii) **इंस्टाग्राम :** 17 दिसम्बर, 2020 को जनता की शिकायतों के निवारण के लिए इंस्टाग्राम के मंच का उपयोग प्रारंभ किया गया।

1.6 नागरिक घोषणापत्र : अद्यतन नागरिक घोषणा पत्र, जिसमें सभी तीनों घटक अर्थात् सेवा मानक, शिकायत निवारण तंत्र और सेवा देने की क्षमता शामिल को तैयार किया गया और सर्वसाधारण की जानकारी के लिए उपलब्ध कराने के लिए इसे पब्लिक डोमेन में रखा गया। इसमें संगठन के दृष्टिकोण, उद्देश्य तथा परिचय, नागरिक घोषणा पत्र के उद्देश्य, ग्राहकों के लिए उपलब्ध डाक सेवाओं व सुविधाओं, डाक उत्पाद एवं सेवाओं, वितरण मानक, ग्राहकों की अपेक्षाओं, शिकायत निवारण तंत्र की जानकारी दी गई है। संशोधित नागरिक घोषणा पत्र जारी किया गया था और इसे इंडिया पोस्ट की वेबसाइट पर डाल दिया गया है।

1.7 डायनैमिक क्यू मैनेजमेंट स्कीम (डीक्यूएमएस): डायनैमिक क्यू मैनेजमेंट स्कीम (डीक्यूएमएस) वर्ष 2019-20 में 77 डाकघरों में कार्यान्वित किया गया। कुल मिलाकर 340 डाकघरों में डीक्यूएमएस कार्यान्वित कर दिया गया है।

1.8 सेवोत्तम का कार्यान्वयन: वर्ष 2019-20 के दौरान तीन प्रधान डाकघरों को बीआईएस प्रमाणन प्रदान किए गए। चालू वित्तीय वर्ष अर्थात् 2020-21 के दौरान, 36 प्रधान डाकघरों के लिए बीआईएसआईएम 1570 : 2005 का नवीकरण और 10 सर्कलों में 4 नए प्रधान डाकघरों का प्रमाणीकरण विचाराधीन है।

1.9 निरीक्षण सुधार: विभाग ने निरीक्षणों में निष्पक्षता और एकरूपता बनाए रखने के उद्देश्य से विभिन्न कार्यालयों की मानकीकृत निरीक्षण प्रश्नावली ध्यानपूर्वक तैयार की है। चूंकि विभाग ने व्यापक स्तर पर प्रौद्योगिकी को अपनाया है, इसलिए महत्वपूर्ण क्षेत्रीय संगठनों अर्थात् प्रधान डाकघरों, उप डाकघरों, शाखा डाकघरों, पीटीसी, सर्कल कार्यालयों और क्षेत्रीय कार्यालयों की निरीक्षण प्रश्नावलियों को संशोधित किया गया है और उन्हें बदलते हुए आईटी परिवेश के अनुरूप तैयार किया गया है। ऑनलाइन निरीक्षण के लिए प्रस्ताव को विभाग के आईटी वर्जन 2.0 में सम्मिलित किया गया है।

1.10 सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 का कार्यान्वयन: आरटीआई आवेदनों/अपीलों का ऑनलाइन निपटान करने के लिए कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग (डीओपी एंड टी) द्वारा आरटीआई ऑनलाइन वेब-पोर्टल विकसित किया गया। डाक विभाग फील्ड स्तर के कार्यालयों को यह पोर्टल देने वाला पहला केन्द्रीय लोक प्राधिकरण है। 31 दिसम्बर, 2020 तक, 1260 केन्द्रीय जन सूचना अधिकारियों (सीपीआईओ) और 175 प्रथम अपीलीय प्राधिकारियों के पूरे देश में ऑनलाइन अकाउंट खोले गए हैं जो आरटीआई आवेदनों और अपीलों का निपटान ऑनलाइन कर रहे हैं।

2. वर्ष के दौरान निम्न नए क्रियाकलाप आरंभ किए गए:

2.1 सीपीजीआरएएमएस पोर्टल: महामारी के दौरान डाक आवश्यकताओं से संबंधित जनता की शिकायतों के समाधान व उनकी मॉनीटरिंग करने के लिए कोविड-19 की शिकायतों का अलग वर्ग बनाया गया। 30.03.2020 से इस वर्ग के निर्माण से 3 दिनों की निर्धारित समय-सीमा के अंदर 1321 शिकायतों का निपटान किया गया।

2.2 इंडिया पोस्ट कॉल सेंटर (आईपीसीसी) : लॉकडाउन के दौरान आईपीसीसी ने नागरिकों के लिए सिंगल विंडो इंटरफेस उपलब्ध कराया। आईपीसीसी ने, लॉकडाउन के दौरान जनता को उनके सवालियों के समाधान प्रदान कराने की सुविधा के दायरे को बढ़ाते हुए, डाक सेवाओं की उपलब्धता के संदर्भ में सूचना प्रदान करने में सहायता की थी। लॉकडाउन के दौरान असोसिएट डेस्कटॉप पर आवश्यक तकनीक (फॉर्टीक्लायंट एप्लीकेशन) को परिनियोजित करते हुए इंटरैक्टिव वॉइस रेस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) एवं एजेंट आधारित सेवाओं को आरंभ किया गया। 50 सहयोगियों ने घर से काम किया और सहायता केंद्र को जारी रखा। आईपीसीसी के द्वारा महामारी के दौरान 24.5 लाख समस्याओं का समाधान किया गया।

2.3 सोशल मीडिया: सोशल मीडिया (भारतीय डाक का ट्विटर हैंडल) ने डाकघरों में वित्तीय लेनदेन की व्यवस्था करके व दवा बुकिंग करने व डिलिवरी करने में मदद करके उनके समस्याओं का समाधान करने में नागरिकों की तत्काल सहायता करके इस महामारी के दौर में एक सकारात्मक प्रभाव डाला। महामारी के दौरान 1.75 लाख शिकायतों का निवारण किया गया है।

3. प्राप्त उपलब्धियां

- (क) लाइन-एंड ऑफिस तक शिकायतों को बेहतर रूप से पहुंचाने के लिए, शाखा डाकघरों के स्तर तक सभी (1.57 लाख) डाकघरों की मैपिंग करते हुए सीपीजीआरएएमएस का नवीनीकरण किया गया।
- (ख) 30 मार्च, 2020 को सीपीजीआरएएमएस पर 'कोविड-19' की एक विशेष श्रेणी बनाई गई और इस श्रेणी में प्राप्त होने वाली शिकायतों का निर्धारित समय-सीमा में निपटान किया गया।
- (ग) 30 दिसम्बर, 2019 को एसएपी आधारित कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट (सीआरएम) प्लेटफॉर्म को कार्यान्वित किया गया।
- (घ) डाक जीवन बीमा व भारतीय डाक सेवा केंद्र का एकीकरण 27 नवम्बर, 2020 को हुआ था जोकि ग्राहकों को लेनदेन संबंधी जानकारी उपलब्ध कराता है।

(ड.) प्रधान डाकघर, उप डाकघर, शाखा डाकघर, बीपीसी, सर्कल कार्यालय एवं क्षेत्रीय कार्यालय के निरीक्षण प्रश्नों को परिशोधित किया गया और उसे आईटी आधुनिकीकरण प्रक्रिया से जोड़ा गया है।

निवारण के लिए 17 दिसम्बर, 2020 को प्रारंभ किया गया।

4. 01 जनवरी, 2020 से 31 दिसम्बर, 2020 तक की अवधि के लिए विवरण निम्नलिखित हैं:-

(च) इंस्टाग्राम प्लेटफॉर्म को नागरिकों की शिकायतों के

सारणी-27

आरटीआई प्रतिवेदन व प्रथम अपील

(i) केन्द्रीय सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएफ)

क्र.सं.	वर्ष	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतें	अवधि के दौरान निपटाई गई शिकायतें	निपटान का %	औसत निपटान अवधि (दिन)
1.	01.01.2020 से 31.12.2020	57604	56935	98.8	16

(ii) इंडिया पोस्ट कॉल सेंटर

क्र.सं.	वर्ष	प्राप्त हुई कॉल	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतें	अवधि के दौरान निपटाई गई शिकायतें	% निपटान
1.	01.01.2020 से 31.12.2020	3672136	44589	43251	97

(iii) सोशल मीडिया

क्र.सं.	वर्ष	प्राप्त हुई शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	% निपटान
1.	01.01.2020 से 31.12.2020	197801	195896	99

(iv) सूचना का अधिकार

(क) सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत प्राप्त व निपटाए गए आरटीआई आवेदन (01.01.2020 से 31.12.2020 तक)

	अन्य सरकारी प्राधिकरणों से प्राप्त आवेदन(क)	सीधा प्राप्त हुए आवेदन + अथशेष (ख)	कुल (क) + (ख)	कुल प्राप्त आवेदन (ऑनलाइन+ ऑफलाइन)	कुल निपटाए गए आरटीआई आवेदन (ऑनलाइन + ऑफलाइन)
ऑफलाइन प्राप्त हुए आवेदन	12492	70045	82537	113099	104238
ऑनलाइन प्राप्त हुए आवेदन	-	30562	30562		

(ख) सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत प्राप्त व निपटाई गई पहली अपील (01.01.2020 से 31.12.2020 तक)

	प्रत्यक्ष प्राप्त हुए आवेदन + अथशेष	प्राप्त हुई कुल पहली अपील (ऑनलाइन + ऑफलाइन)	निपटाई गई कुल पहली अपील (ऑनलाइन + ऑफलाइन)
ऑफलाइन प्राप्त हुई पहली अपील	5810	8987	7882
ऑनलाइन प्राप्त हुई पहली अपील	3177		

तालिका - 28

2019-20 के दौरान प्राप्त, निपटाई व लंबित जन शिकायतें (संख्या में)					
सर्कल	अथशेष	प्राप्त	कुल	निपटाई गई	लंबित शिकायतें
आंध्र प्रदेश	3661	27293	30954	28566	2388
असम	2257	45423	47680	46514	1166
बिहार	1913	52546	54459	52143	2316
छत्तीसगढ़	2698	8302	11000	10459	541
दिल्ली	5646	205579	211225	170153	41072
गुजरात	8954	55044	63998	58833	5165
हरियाणा	15871	86601	102472	93334	9138
हिमाचल प्रदेश	465	11176	11641	11505	136
जम्मू एवं कश्मीर	762	16424	17186	12194	4992
झारखंड	1479	4620	6099	2415	3684
कर्नाटक	59437	206702	266139	257721	8418
केरल	1890	69781	71671	67496	4175
मध्य प्रदेश	5120	46639	51759	49662	2097
महाराष्ट्र	6882	323738	330620	319992	10628
पूर्वोत्तर	5879	19286	25165	23987	1178
ओडिशा	2759	26318	29077	27059	2018
पंजाब	2634	91424	94058	78817	15241
राजस्थान	3695	58382	62077	60671	1406
तमिलनाडु	8835	84229	93064	86042	7022
तेलंगाना	15711	59009	74720	69485	5235
उत्तर प्रदेश	16354	114418	130772	113473	17299
उत्तराखंड	1127	16140	17267	15699	1568
पश्चिम बंगाल	32502	118676	151178	150458	720
आर्मी पोस्टल सर्विस	149	2000	2149	1979	170
कुल	206680	1749750	1956430	1808657	147773

(ण) अंतर्राष्ट्रीय सहयोग

1. डाक विभाग के अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग से जुड़े मामलों का समन्वय कार्य, अंतर्राष्ट्रीय संबंध एवं ग्लोबल व्यवसाय डिवीजन द्वारा किया जाता है। इन कार्यों में विश्व डाक संघ (यूपीयू) तथा एशियन प्रशांत डाक संघ (एपीपीयू) एवं ऐसे अन्य संगठनों के दायरे में आने वाले विभिन्न देशों के नामित डाक प्रचालन संगठनों के साथ बहुपक्षीय कार्य-व्यवहार/ पारस्परिक क्रिया शामिल हैं। आईआर एंड जीबी डिवीजन अन्य नामित डाक प्रचालकों से द्विपक्षीय विचार-विमर्श, नामित एवं निजी डाक प्रचालकों के साथ व्यावसायिक संबंध एवं अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहकारिता के माध्यम से राजस्व अर्जन पर केन्द्रित कार्यकलाप देखते हैं।

2. डाकघर, भारत में अंतर्राष्ट्रीय व्यापार का महत्वपूर्ण माध्यम बनकर उभरा है। डाकघरों के माध्यम से लोगों के साथ-साथ, विभिन्न संगठन वाणिज्यिक उद्देश्यों से सामान, धन तथा सूचनाएं विदेशों में भेज सकते हैं। डाकघरों ने सुदूर गांवों में स्थित निर्यातकों को अपने उत्पाद विश्वभर में निर्यात करने के लिए अवसर प्रदान किया है। इसके साथ-साथ, डाकघर विश्वभर में लोगों के आपसी संपर्क का भी माध्यम बना हुआ है।

3. विश्व डाक संघ (यूपीयू) में भारत

3.1 भारत, विश्व डाक संघ (यूपीयू) के प्रारंभिक सक्रिय सदस्यों में से एक है। यह संघ संयुक्त राष्ट्र की एक विशेष एजेंसी है, जिसका मुख्यालय बर्न, स्विट्जरलैंड में है। विश्व डाक संघ, विश्वभर में अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवाओं का कुशल प्रचालन सुनिश्चित करने के दायित्व का निर्वहन करता है। यह नवीन उत्पादों एवं सेवाओं का एक विश्व नेटवर्क सुनिश्चित करने में मदद करता है। इस प्रकार, यह संगठन एक सलाहकार, मध्यस्थ एवं निकट संपर्क की भूमिका निभाता है और जहां भी आवश्यकता हो तकनीकी सहायता भी प्रदान करता है। इसके साथ-साथ, यूपीयू का उद्देश्य डाक क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय सहयोग को बढ़ावा देना तथा अपने विभिन्न निकायों एवं बहुपक्षीय समझौतों के माध्यम से अंतर्राष्ट्रीय डाक मामलों के समस्त पहलुओं को नियंत्रित करना भी है।

3.2 यूपीयू के प्रमुख निकायों में निम्नलिखित शामिल हैं: (i) कांग्रेस; (ii) प्रशासनिक परिषद (सीए); (iii) डाक

प्रचालन परिषद (पीओसी); (iv) परामर्शदात्री समिति; और (v) अंतर्राष्ट्रीय ब्यूरो। डाक विभाग, इस समय पीओसी का सदस्य है। कांग्रेस, यूपीयू का शीर्षस्थ निकाय है और इसमें सभी सदस्य देशों के प्रतिनिधि शामिल हैं। हर चार वर्ष में इसकी बैठक आयोजित की जाती है जिसमें प्रत्येक वर्ष के यूपीयू के कार्यकलापों की रूप रेखा तैयार की जाती है। कांग्रेस का कार्य, सदस्य देशों की विभिन्न समितियों के माध्यम से किया जाता है। इन समितियों का गठन चुनाव के माध्यम से किया जाता है। ये समितियां विभिन्न प्रस्तावों पर विचार करती हैं और अपनी रिपोर्टें पूर्ण बैठक में प्रस्तुत करती हैं, जहां सदस्य देश इन पर अपना मतदान करते हैं। वर्तमान दौर में भारत संयुक्त राज्य अमरीका के साथ सहअध्यक्ष है क्योंकि डाक प्रचालन परिषद के समिति 1 के अन्य सहअध्यक्ष एकीकृत आपूर्ति श्रृंखला का कार्य देखते हैं।

4. एशिया प्रशांत डाक संघ (एपीपीयू)

एशिया प्रशांत डाक संघ (एपीपीयू), विश्व डाक संघ से संबद्ध एक निर्बंधित संघ है। 32 देश इसके सदस्य हैं। इसका उद्देश्य, क्षेत्र में डाक के आदान-प्रदान को सुलभ बनाना तथा सदस्य देशों के बीच डाक सेवाओं के क्षेत्र में सहयोग की भावना को बढ़ाना है। एकीकृत प्रदाय श्रृंखला श्रेणी के सह-अध्यक्ष एवं एशिया प्रशांत डाक कॉलेज की प्रशासनिक बोर्ड के सदस्य के रूप में भारतीय डाक, एपीपीयू के मामलों में अग्रणी भूमिका निभाता है।

5. अंतर्राष्ट्रीय बैठकों में भागीदारी

- 14 से 15 जनवरी, 2020 तक पारिश्रमिक पर हुई एशिया-पैसिफिक डाक यूनियन (एपीपीयू) गोल मेज सम्मेलन।
- 11 से 13 फरवरी, 2020 तक बर्न स्विजरलैंड में विश्व डाक संघ (क्यूएसएफ-बीओटी) की सेवा निधि की गुणवत्ता पर ट्रस्टियों की बैठक।
- 12 से 13 फरवरी, 2020 तक बर्न स्विजरलैंड में हुई विश्व डाक संघ (यूपीयू) की ईएमएस आम सभा।
- 17 से 28 फरवरी, 2020 तक बर्न स्विजरलैंड में सचिव (डाक) की अध्यक्षता में चार सदस्यों के प्रतिनिधि

मंडल डाक प्रचालन परिषद (पीओसी) तथा विश्व डाक संघ (यूपीयू) की प्रशासन परिषद (सीए) का 2020.1 सत्र हुआ।

- जून-जुलाई, 2020 में एशियाई प्रशांत डाक संघ – कार्यकारी परिषद (एपीपीयू-ईसी) की हुई ऑनलाइन बैठक।
- 24 जून, 2020 को टेलीमैटिक्स कॉर्पोरेटिव के अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवा उपयोगकर्ता समूह की हुई ऑनलाइन बैठक।
- 24 सितम्बर, 2020 और 08 अक्टूबर, 2020 को नई एकीकृत गुणवत्ता रिपोर्टिंग प्रणाली (आईक्यूआरएस) तथा वैश्विक मॉनीटरी प्रणाली (जीएमएस) स्टार टूल पर दूरस्थ प्रशिक्षण।
- 26 अक्टूबर, 2020 को एक्स्पेशनल काउंसिल ऑफ एडमिनिस्ट्रेशन (सीए) की ऑनलाइन बैठक हुई।
- 28 से 29 अक्टूबर, 2020 तक के दौरान आयोजित डाक प्रचालन परिषद की डाक सुरक्षा समूह की ऑनलाइन बैठक।
- 1 दिसम्बर 2020 से 4 दिसम्बर 2020 तक डाक प्रचालन परिषद (पीओसी) तथा विश्व डाक संघ (यूपीयू) की प्रशासन परिषद (सीए) का द्वितीय नियमित सत्र हुआ।

6. डाटा शेयरिंग समझौता

6.1 डाक विभाग, भारत सरकार (इंडिया पोस्ट) और संयुक्त राज्य डाक सेवा (यूएसपीएस) दोनों देशों के बीच

पोस्टल शिपमेंट्स से संबंधित कस्टम्स डाटा के इलेक्ट्रॉनिक एक्सचेंज हेतु समझौता हुआ। यह समझौता अंतर्राष्ट्रीय डाक वस्तुओं को प्रेषित करने तथा उनके इलेक्ट्रॉनिक डाटा को उनके वास्तविक आगमन से पूर्व प्राप्त करने को संभव बनाएगा और उभरते हुए वैश्विक डाक ढांचे के साथ अग्रिम में डाक वस्तुओं की सीमाशुल्क निकासी संभव होगी। यह विश्वसनीयता, दृश्यता तथा सुरक्षा के मामले में भी डाक सेवाओं के प्रदर्शन में सुधार करेगा।

6.2 पोस्टल चैनल के माध्यम से भारत के विभिन्न भागों से संयुक्त राज्य अमरीका के साथ निर्यात करने पर बल देते हुए आपसी व्यापार को बढ़ाने की दिशा की ओर इलेक्ट्रॉनिक एंडवांस डाटा (ईएडी) का हस्तांतरण एक महत्वपूर्ण कारक सिद्ध होगा।

6.3 24 अक्टूबर, 2020 को डाक विभाग और संयुक्त राज्य डाक सेवा की ग्लोबल बिजनेस के बीच एक समझौते पर हस्ताक्षर किए गए।

7. पत्र लेखन प्रतियोगिता, 2020

प्रत्येक वर्ष आयोजित होने वाली वैश्विक डाक संघ पत्र लेखन प्रतियोगिता इन कई वर्षों में एक वैश्विक पद्धति बन चुकी है। यह प्रतियोगिता बच्चों तथा युवाओं में साहित्यिक कौशल को प्रोत्साहन देने का उत्कृष्ट माध्यम है। यह उनके लेखन, अक्षर योजन से जुड़े कौशल, गुणों को न केवल विकसित करती है अपितु अपने विचारों को स्पष्ट रूप से रखने की क्षमता को भी बढ़ाती है। प्रतियोगिता के माध्यम से उनके अंदर इस बात की भी जागरूकता उत्पन्न होती है कि विश्व में डाक सेवाएं कितनी महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। भारत में इस प्रतियोगिता की मेजबानी डाक विभाग करता है। पत्र लेखन प्रतियोगिता वर्ष 2020 में आयोजित की गई।

(त) विपणन और सोशल मीडिया

1. विभाग द्वारा डाक उत्पादों तथा सेवाओं की दृश्यता तथा जागरूकता को बढ़ाने के लिए कई कदम उठाए हैं। चालू वित्तीय वर्ष में विभाग अपने उत्पादों तथा सेवाओं, जिसमें प्रिंट मीडिया, रेडियो, टीवी, डिजिटल सिनेमा, होर्डिंग इत्यादि पर विज्ञापन रिलीज करने की मार्केटिंग हेतु विभिन्न क्रियाकलाप/कैम्पेन चला रहा है। सोशल मीडिया हैंडल्स का उपयोग इसके उत्पादों तथा सेवाओं की मार्केटिंग हेतु किया जा रहा है।
2. इसके अतिरिक्त, भारत सरकार के कुछेक विभागों में से एक डाक विभाग भी अपना सोशल मीडिया एकाउंट बनाने वाला विभाग है। इससे विभाग अपने उपभोक्ताओं से सीधे संपर्क साधने में सक्षम हुआ है। दिसम्बर, 2020 तक डाक विभाग के फेसबुक पर 270.9 हजार से अधिक तथा ट्विटर पर 242 हजार से अधिक फॉलोअर्स हो गए हैं। हाल

ही में डाक विभाग ने इंस्टाग्राम व यू-ट्यूब पर अपने सोशल मीडिया अकाउंट सैटअप किए हैं। डाक विभाग से संबंधित वीडियो यूट्यूब पर अपलोड की जा रही है।

3. डाक विभाग का अपना वेब पोर्टल (<https://www.indiapost.gov.in>) भी है जिसमें विभाग के क्रियाकलापों, उत्पादों एवं सेवाओं की व्यापक जागरूकता तथा दृश्यता उत्पन्न करने हेतु जानकारी नियमित रूप से अपलोड की जाती है।
4. डाक विभाग के सोशल मीडिया एकाउंट्स द्वारा नागरिकों को सरकारी क्रियाकलापों, विभाग द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवाओं, किए गए क्रियाकलापों तथा विभाग के कर्मचारियों द्वारा धर्मार्थ किए गए कार्यों का निरंतर अपडेट दिया गया।



भारतीय डाक के विभिन्न सोशल मीडिया हैंडल

(थ) राजभाषा

1. केंद्र सरकार की राजभाषा नीति के अनुसरण में डाक विभाग सरकारी पत्राचार तथा सभी स्तरों पर दिन-प्रतिदिन के प्रशासनिक कार्यों में हिन्दी का इष्टतम प्रयोग सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास कर रहा है।

2. हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को बढ़ाने के उद्देश्य से डाक विभाग के राजभाषा अनुभाग ने सभी अनुभागों, सर्किल मुख्यालयों तथा अन्य संबंधित कार्यालयों को राजभाषा अधिनियमों, राजभाषा नियमों तथा अनुदेशों से अवगत कराया है और इनका अनुपालन सुनिश्चित किया है। समीक्षाधीन वर्ष के लिए जारी अपने वार्षिक कार्यक्रम 2020-21 में राजभाषा विभाग द्वारा निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु राजभाषा अनुभाग ने विभिन्न प्रोत्साहन योजनाओं का प्रचार एवं प्रसार भी किया है।

3. राजभाषा अनुभाग द्वारा डाक विभाग के विभिन्न अनुभागों से प्राप्त सभी दस्तावेजों का अनुवाद, टंकण एवं पुनरीक्षण कार्य किया जाता है। इन दस्तावेजों में संसदीय प्रश्न, कार्यालय ज्ञापन, आदेश, अधिसूचनाएं, लेखा-परीक्षा पैरा, मंत्रिमंडल नोट, आर.टी.आई. आवेदनों के उत्तर, फिलेटली संबंधी कार्य, भर्ती नियम, माननीय मंत्री जी के संभाषण, पत्र एवं अन्य दस्तावेज शामिल हैं। यह सभी कार्य तात्कालिक आधार पर किए जाते हैं। इसके अतिरिक्त, यह अनुभाग राजभाषा विभाग के अन्य नियमों के साथ-साथ राजभाषा अधिनियम, 1963 की धारा 3(3), राजभाषा नियम 1976 (यथा संशोधित 1987) के नियम-5, नियम-6, नियम-10(4) तथा नियम-12 इत्यादि का पूर्णरूप से अनुपालन सुनिश्चित करता है।

4. राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय द्वारा जारी वार्षिक कार्यक्रम 2020-21 में निर्धारित लक्ष्यों के अनुसार एक कार्य योजना के तहत डाक विभाग के अनुभागों तथा अधीनस्थ कार्यालयों का राजभाषा संबंधी निरीक्षण किया जा रहा है। इन निरीक्षणों के दौरान, अनुभागों/अधीनस्थ कार्यालयों

को राजभाषा विभाग के विभिन्न नियमों इत्यादि से अवगत कराया जाता है।

5. कोविड-19 महामारी के जानलेवा संक्रमण को ध्यान में रखते हुए इस वर्ष दिनांक 12 से 26 सितंबर, 2020 तक हिन्दी पखवाड़ा मनाया गया। इस पखवाड़े के दौरान विभिन्न हिन्दी प्रतियोगिताओं के साथ-साथ एमटीएस वर्ग के लिए विशेष हिन्दी श्रुतलेखन प्रतियोगिता एवं कंप्यूटर पर हिन्दी टंकण प्रतियोगिता (यूनिफाई समर्थित फॉन्ट) का भी आयोजन किया गया। वित्त वर्ष (2020-21) के दौरान हिन्दी शिक्षण कार्यक्रम के अंतर्गत सर्किल कार्यालयों के 29 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया है। इसके अलावा, राजभाषा हिन्दी के प्रयोग को बढ़ावा देने के लिए वित्त वर्ष 2020-21 में विभिन्न विषयों पर हिन्दी पुस्तकें खरीदे जाने का प्रस्ताव है।

6. वर्ष के दौरान सभी तिमाहियों में हिन्दी कार्यशालाओं का आयोजन किया जाता है। पिछली तिमाही में दिनांक 21.09.2020 को हिन्दी कार्यशाला का आयोजन किया गया। इस कार्यशाला में कुल 17 कर्मचारियों ने भाग लिया। डाक विभाग के कार्यालयों में हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को सुचारु रूप से मॉनीटर करने के लिए मुख्यालय तथा अधीनस्थ डाक सर्कल कार्यालयों में राजभाषा कार्यान्वयन समितियां कार्य कर रही हैं।

7. डाक निदेशालय, नई दिल्ली में नियमित आधार पर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (ओएलआईसी) की बैठकें आयोजित की जाती हैं। पिछली तिमाही में दिनांक 30 सितंबर, 2020 को राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठक आयोजित की गई थी। डाक विभाग देश के विभिन्न भागों में स्थित अपने कार्यालयों की राजभाषा संबंधी तिमाही रिपोर्टों की नियमित रूप से समीक्षा करता है।

इस प्रकार से डाक विभाग, भारत सरकार की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के प्रति पूर्णतया कटिबद्ध है।

(द) लेखापरीक्षा टिप्पणियां तथा लेखापरीक्षा रिपोर्ट पैरा

तालिका - 29

नियंत्रक एवं लेखापरीक्षा की लेखापरीक्षा टिप्पणियां (संचार मंत्रालय) डाक विभाग

(शून्य)

31 दिसम्बर, 2020 तक स्थिति के अनुसार डाक विभाग में नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक के कोई पैरा लंबित नहीं हैं।

तालिका - 30

लेखापरीक्षा रिपोर्ट के लंबित पैरा

31.12.2020 की स्थिति के अनुसार डाक विभाग में लेखापरीक्षा रिपोर्ट के लंबित पैरा और उनके निपटान की स्थिति की ब्यौरा

क्र. सं.	रिपोर्ट की संख्या और वर्ष	पैरा की संख्या पीए रिपोर्ट की संख्या जिन पर लेखापरीक्षा द्वारा (मॉनीटरिंग प्रकोष्ठ को) पुनरीक्षण किए जाने के पश्चात पीएसी को एटीएन प्रस्तुत किए गए हैं	पैरा/पीए रिपोर्ट का ब्यौरा जिस पर एटीएन लंबित है		
			उन एटीएन की संख्या जो मंत्रालय द्वारा लेखापरीक्षा को एक बार भी भेजे नहीं गए	भेजे गए उन एटीएन की संख्या जो टिप्पणियों के साथ लौटाए गए और जिनके लिए लेखापरीक्षा मंत्रालय द्वारा पुनः प्रस्तुत किए जाने हेतु प्रतीक्षारत हैं	उन एटीएन की संख्या जिन्हें लेखापरीक्षा द्वारा अंततः पुनरीक्षित किया गया है, किन्तु मंत्रालय द्वारा प्रस्तुत नहीं किया गया है।
1	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
	कुल	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य

31.12.2020 की स्थिति के अनुसार डाक विभाग के पास लेखापरीक्षा रिपोर्ट के लंबित पैरा और उनके निपटान का विवरण

31.12.2020 की स्थिति के अनुसार नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक के कुल लंबित लेखापरीक्षा पैरा = शून्य

महानिदेशक लेखापरीक्षा (डाक एवं तार) के पास वेटिंग हेतु नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक के कुल लंबित लेखापरीक्षा पैरा = शून्य



पूर्वोत्तर क्षेत्र और सिक्किम में विकास कार्य

पूर्वोत्तर क्षेत्र और सिक्किम में विकास कार्य

1. भारतीय डाक ने पूर्वोत्तर क्षेत्र तथा सिक्किम में विकास के लिए कई विशेष पहलें शुरू की हैं।
2. डाक विभाग, जिसके ऊपर सम्पूर्ण देश की सेवा करने का दायित्व है, फिर चाहे सर्विस डिलीवरी आर्थिक रूप से व्यवहार्य है अथवा नहीं। इसके साथ-साथ भारत सरकार के नीतिगत दिशा-निर्देशों के अनुरूप पूर्वोत्तर क्षेत्र के विशेष विकास हेतु केन्द्रीय चुनिंदा स्कीमों का आबंटन भी निर्धारित करता है।
3. पूर्वोत्तर क्षेत्र में डाक नेटवर्क की प्रशासनिक संरचना निम्नानुसार है:
 - (क) असम सर्कल, जिसका मुख्यालय गुवाहाटी में है। इसमें असम राज्य शामिल है और इसमें 4007 डाकघर हैं। असम में औसतन प्रत्येक डाकघर 19.58 वर्ग कि. मी. क्षेत्र में 8652 व्यक्तियों को सेवा प्रदान करता है।
 - (ख) पूर्वोत्तर सर्कल, जिसका मुख्यालय शिलांग में है इसमें अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड और त्रिपुरा शामिल है। इसमें 2919 डाकघर हैं और औसतन प्रत्येक डाकघर 60.52 वर्ग कि. मी. क्षेत्र में लगभग 5,247 व्यक्तियों को सेवा प्रदान करता है।
 - (ग) सिक्किम राज्य पश्चिम बंगाल डाक सर्कल का एक भाग है तथा यह पूर्वोत्तर क्षेत्र के भाग का ही एक रूप है। इसमें 209 डाकघर हैं। सिक्किम में औसतन प्रत्येक डाकघर क्रमशः 33.97 वर्ग कि. मी. क्षेत्र में क्रमशः 3206 व्यक्तियों को सेवा प्रदान करता है।

4. डाक नेटवर्क:-

पूर्वोत्तर क्षेत्र में डाक नेटवर्क, डाकघर में सेवित औसत जनसंख्या तथा औसत क्षेत्र निम्नानुसार है:

तालिका-31

औसत जनसंख्या और प्रति डाकघर सेवित औसत क्षेत्र				
क्र. सं.	राज्य का नाम	31.03.2020 की स्थिति के अनुसार डाकघरों की संख्या	डाकघर द्वारा सेवित औसत जनसंख्या	डाकघर द्वारा सेवित औसत क्षेत्र (वर्ग कि.मी. में)
1.	असम	4007	8652	19.58
2.	अरुणाचल प्रदेश	302	5030	277.28
3.	मणिपुर	701	4471	31.85
4.	मेघालय	491	6631	45.68
5.	मिजोरम	384	3135	54.90
6.	नगालैंड	330	6579	50.24
7.	त्रिपुरा	711	5671	14.75
8.	सिक्किम	209	3206	33.97

5. वार्षिक योजना 2019-20 के दौरान पूर्वोत्तर क्षेत्र में शुरू किए गए मुख्य विकास कार्यों का राज्यवार ब्यौरा निम्नानुसार है:-

तालिका-32

पूर्वोत्तर क्षेत्रों में मुख्य विकास कार्य		
क्र. सं.	राज्य का नाम	मुख्य विकास कार्यों का ब्यौरा
1.	असम (सर्कल)	ग्रामीण क्षेत्रों में 110 पत्र-पेटिकाएं लगाई गईं। 105 ईडीबीओ में सेफ लगाए गए।
2.	पूर्वोत्तर (सर्कल)	
(i)	अरुणाचल प्रदेश	अरुणाचल प्रदेश में मुख्य डाकघर भवन का निर्माण किया गया। अरुणाचल प्रदेश में आलॉग मुख्य डाकघर भवन का कार्य चल रहा है।
(ii)	मणिपुर	पुनर्स्थापन द्वारा 01 शाखा डाकघर खोला गया।
(iii)	मेघालय	दिव्यांगजनों के प्रयोग हेतु मेघालय राज्य में जोवाई मुख्य डाकघर के डाकघर भवन में 01 रैम्प का निर्माण किया गया। मेघालय राज्य में 02 वर्षा जल संचयन संरचना कार्य पूरे किए गए। (क) सेनापति - उप डाकघर और (ख) नागस्टोइन - उप डाकघर भवन मेघालय राज्य में शिलांग प्रधान डाकघर स्टाफ क्वार्टरों का निर्माण कार्य और मेघालय में शिलांग सर्कल कार्यालय में स्टाफ क्वार्टरों का निर्माण कार्य चल रहा है।
(iv)	मिजोरम	पुनर्स्थापन द्वारा 01 शाखा डाकघर खोला गया। मिजोरम राज्य में लुंगलेई मुख्य डाकघर भवन में 03 रैम्प निर्माण कार्य चल रहे हैं।
(v)	नगालैंड	नगालैंड में दीमापुर मुख्य डाकघर का 01 नया डाकघर भवन। नगालैंड राज्य के मोन मुख्य डाकघर भवन में 03 वर्षा जल संचयन संरचनाओं का निर्माण कार्य।
(vi)	त्रिपुरा	वर्ष के दौरान एक फ्रेंचाइजी आउटलेट खोला गया। त्रिपुरा राज्य में सिद्धिनगर आश्रम में डाकघर भवनों के 03 नवीनीकरण कार्य। त्रिपुरा राज्य में अमरपुर उप डाकघर भवन निर्माण कार्य प्रगति पर है। त्रिपुरा राज्य में फाटिकरॉय उप डाकघर भवन का कार्य।
(vii)	सिक्किम	सिक्किम राज्य पश्चिम बंगाल डाक सर्कल का एक भाग है। इस में 209 डाकघर सम्मिलित हैं। वित्त वर्ष 2020-21 में कुल 84 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया है।

6. जन शिकायतों का निपटान :- विभाग में अपनी सेवाओं की बाबत लोक शिकायतों के निपटान की एक सुनिश्चित प्रणाली है। सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करने तथा लोक शिकायतों का शीघ्र निपटान करने के लिए एक निगरानी तंत्र मौजूद है। विभाग का शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम) एक नागरिक - केन्द्रित पहल है, जोकि नागरिकों को बिना किसी परेशानी के उत्तम जन सेवाएं

उपलब्ध करवाने में सक्षम बनाता है। यह शिकायत - संभावित क्षेत्र का पता लगाने तथा निवारण हेतु उपाय करने में सहायता करता है। इस प्रकार यह सरकारी कार्यचालन की पारदर्शिता को बढ़ावा देता है।

पूर्वोत्तर क्षेत्र में डाक सेवा उपभोक्ताओं के शिकायत करने तथा निवारण प्राप्त करने हेतु निम्नलिखित प्लेटफॉर्म उपलब्ध हैं :-

क्रम सं.	प्लेटफॉर्म	प्राप्त शिकायतें (01.01.2020 से 31.12.2020)	निपटाई गई शिकायतें (01.01.2020 से 31.12.2020)	निवारण दर (%)
1.	केन्द्रीकृत जन शिकायत निवारण एवं निगरानी तंत्र (सीपीजीआरएएमएस)	4327	4186	97%
2.	भारतीय डाक कॉल सेंटर (आईपीसीसी)	613	591	96.5%
3.	सोशल मीडिया (ट्विटर, फेसबुक तथा इंस्टाग्राम)	6533	6488	99.3%

7. तकनीकी समावेशन

पूर्वोत्तर क्षेत्र में वैकल्पिक कनेक्टिविटी विकल्प जैसे कि 4जी राउटर तथा बेतार/आरएफ मीडिया को 286 डाकघर स्थानों (4जी (249) तथा आरएफ (37)) स्वीकृत किया जा चुका है जिससे दिसम्बर, 2020 में पूर्वोत्तर क्षेत्र के डाकघरों में स्थायी कनेक्टिविटी सुनिश्चित की जा सके। यह तकनीकी रूप से दुर्गम स्थानों को इंटरनेट कनेक्टिविटी की सुविधा मुहैया करवाने के क्रम में किया गया है।

8. फिलैटली प्रोत्साहन तथा विपणन - पूर्वोत्तर सर्कल, असम सर्कल तथा सिक्किम (पश्चिम बंगाल सर्कल में अंतर्गत) को फिलैटली प्रोत्साहन के लिए 20 लाख रुपए आबंटित किए गए और फिलैटली प्रोत्साहन के लिए पूर्वोत्तर सर्कल, असम सर्कल तथा सिक्किम (पश्चिम बंगाल सर्कल के अंतर्गत) को 10 लाख रुपए आबंटित किए गए।

डाक उत्पादों की बाजार संबंधी पहलें :-

- सम्पूर्ण पूर्वोत्तर क्षेत्र में रेडियो विज्ञापन गीतों द्वारा स्थानीय एफएम चैनलों पर विज्ञापन का प्रसारण।
- सम्पूर्ण पूर्वोत्तर क्षेत्र में डाकघरों द्वारा जन सेवा केन्द्रों का विज्ञापन।
- “कोविड-19 पर जन स्वास्थ्य प्रतिक्रिया : कोविड के लिए अभियान – उपयुक्त व्यवहार” पर जन आंदोलन अभियान, भारत सरकार की एक पहल, को सभी डाकघरों, मेल वैन द्वारा पूर्ण किया गया तथा सभी पत्रों को डिलीवरी से पूर्व विशेष कोविड -19 जागरूकता संदेश की मोहर लगाई गई।

9. प्रदान किया गया प्रशिक्षण :

(वास्तविक प्रशिक्षण 01 जनवरी, 2020 से 31 दिसम्बर, 2020 तक तथा अपेक्षित 01 जनवरी, 2021 से 31 मार्च, 2021 तक है।)

तालिका-33

पूर्वोत्तर क्षेत्र और सिक्किम में प्रशिक्षण						
राज्य का नाम	पर्यवेक्षी संवर्ग का प्रशिक्षण	फ्रंटलाइन स्टाफ (डाक सहायक) का प्रशिक्षण	प्रचालन स्टाफ (एसए) का प्रशिक्षण	पोस्टमैन/ मेल गार्ड/ ओवरसीयर/ एमटीएस का प्रशिक्षण	ग्रामीण डाक सेवाओं का प्रशिक्षण	कुल
असम	61	1086	67	11	448	1673
अरुणाचल प्रदेश	1	93	26	14	82	216
मणिपुर	13	202	32	5	277	529
मेघालय	7	167	100	18	162	454
मिजोरम	5	115	18	33	148	319
नगालैंड	5	150	15	1	65	236
त्रिपुरा	10	317	118	110	121	676
सिक्किम	4	13	12	25	30	84
कुल	106	2143	388	217	1333	4187



श्रीमती एस. एम. लेमनिला, शाखा पोस्टमास्टर, लेंबाखुल शाखा डाकघर, जिला कंगपोकपी, मणिपुर



भारत चीन सीमा पर अरुणाचल प्रदेश के जिला शी-योमी में मेचुका डाकघर.

इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक लिमिटेड

इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक लिमिटेड

1. देश के सामाजिक-आर्थिक विकास के लिए देश की वयस्क जनसंख्या का आर्थिक समावेशन होना देश के लिए महत्वपूर्ण मुद्दा है। देश की जनसंख्या का एक बड़ा भाग बैंकिंग सेवाओं से वंचित अथवा अल्प बैंकिंग रह जाता है। यह इस संदर्भ में है कि इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) को भारत सरकार द्वारा 17 अगस्त, 2016 को डाक विभाग के अंतर्गत भारत सरकार की 100% इक्विटी के साथ एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी के रूप में स्थापित किया गया ताकि आम जनता के समक्ष बुनियादी वित्तीय सेवाओं के अवरोधों को दूर किया जा सके। विशेष रूप से बैंकिंग सेवाओं से वंचित तथा अल्प बैंकिंग क्षेत्रों वाले क्षेत्रों में, ताकि वित्तीय समावेशन के लागत-प्रभारी तारीके से काम करने की दिशा में कार्य किया जा सके। भारत के प्रधानमंत्री ने दिनांक 01 सितम्बर, 2018 को समस्त भारत के 3250 सेवा केन्द्रों सहित पैन इंडिया आपरेशन के आईपीपीबी की 650 शाखाओं का शुभारंभ किया।

2. इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) मुख्यतः सामाजिक क्षेत्र के लाभार्थियों, प्रवासी कामगारों, गैरसंगठित क्षेत्र के कर्मचारियों, सूक्ष्म-लघु एवं मध्यम उद्यमों (एमएसएमई), पंचायतों, अल्प आय वाले परिवारों, ग्रामीण क्षेत्रों तथा ग्रामीण व शहरी क्षेत्रों के बैंकिंग सेवाओं

से वंचित और अल्प बैंकिंग सुविधाओं वाले वर्गों पर ध्यान केन्द्रित करता है।

3. आईपीपीबी अपने ग्राहकों तक पहुंचने के लिए अपने वृहद डाक नेटवर्क को लाभप्रद तरीके के उपयोग करता है। आईपीपीबी 136078 सेवा केन्द्रों के साथ देश का सबसे बड़ा बैंक बन चुका है। डाक विभाग के लगभग 3 लाख डिलीवरी स्टाफ जिनमें पोस्टमैन तथा ग्रामीण डाक सेवक हैं, के द्वारा जनसामान्य को द्वार पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जाती हैं। आईपीपीबी में मनरेगा सहित बचत खाता, चालू खाता, 24x7 त्वरित धनांतरण, प्रत्यक्ष लाभांतरण तथा छात्रवृत्ति का भुगतान, समाज कल्याण लाभ, सरकारी सब्सिडी, बिल तथा उपयोगी भुगतानों, उद्यमों तथा व्यापारिक भुगतानों सहित तृतीय पक्ष के उत्पाद सम्मिलित हैं। आईपीपीबी के सेवा वितरण चैनलों में पोस्टमैन तथा ग्रामीण डाक सेवकों के माध्यम से सेवाओं की द्वार पर डिलीवरी, आधार समर्थित भुगतान सेवा के माध्यम से किसी बैंक खाते में पहुंच, यूपीआई, माइक्रो-एटीएम, डाकघर काउंटर, मोबाइल बैंकिंग इत्यादि सहित सहायक लेन-देन सम्मिलित हैं।

4. वर्ष के दौरान आईपीपीबी ने निम्नलिखित व्यापारिक उपलब्धियां प्राप्त की हैं :-

बचत खातों की संख्या	24716556
चालू खातों की संख्या (मर्चेन्ट)	74780
लेन-देन की संख्या	154779604
लेन-देन का मूल्य	44748.45 करोड़ रु.
आधार समर्थित भुगतान सेवाओं (ईपीएस) की संख्या	36416050
आधार समर्थित भुगतान सेवाओं (ईपीएस) का मूल्य	8618.23 करोड़ रु.
जनरेट किए गए डिजिटल प्रमाणपत्र	340236

अधिक जानकारी के लिए आईपीपीबी की वार्षिक रिपोर्ट को <https://ippbonline.com/web/ippb/annual-reports> पर देखें।

**कोविड-19 महामारी के कारण
लॉकडाउन अवधि के दौरान डाक
विभाग द्वारा की गई पहलें**

कोविड-19 महामारी के कारण लॉकडाउन अवधि के दौरान डाक विभाग द्वारा की गई पहलें

1. 24 मार्च, 2020 से आरंभ लॉकडाउन अवधि के दौरान डाक सेवा को एक आवश्यक सेवा घोषित किया गया था। डाक विभाग ने देश के दुर्गम स्थानों तक भी द्वार पर आवश्यक सेवाओं की डिलीवरी के लिए अपने 1.57 लाख से भी अधिक डाकघरों तथा 4,00,000 डाक कर्मचारियों के वृहद नेटवर्क को जमीनी तौर पर उपयोग किया।

2. अपनी उपलब्ध कार्गो उड़ानों, पार्सल ट्रेनों तथा स्वयं की प्रतिष्ठित मेल वैन के बेड़ों का उपयोग करके विभाग ने देश के दुर्गम क्षेत्रों तक आवश्यक वस्तुओं जैसे दवाईयों, चिकित्सकीय उपकरणों, पीपीई किटों, तापमान संवेदनशील कोविड-19 टेस्टिंग किट, मास्क इत्यादि का पारेषण आरंभ किया। रेलवे व उड़ान सेवाओं के रुक जाने से उबरने के लिए विभाग ने दिनांक 24 अप्रैल 2020 को 75 बड़े शहरों को प्रतिदिन 25,000 कि. मी. की दूरी तय कर 56 लंबे राष्ट्रीय मार्गों तथा 266 क्षेत्रीय मार्गों को जोड़ने वाले अपने राष्ट्रव्यापी सड़क परिवहन नेटवर्क का शुभारंभ किया। लॉकडाउन लगाए जाने के एक माह के भीतर ही इस पहल की संकल्पना कर इसे कार्यान्वित किया गया।

3. राष्ट्रीय सड़क परिवहन के माध्यम से विभाग द्वारा बड़ी मात्रा में जीवन-रक्षक दवाईयों तथा चिकित्सकीय उपकरण, जिनमें कोविड-19 टेस्टिंग किट, मास्क तथा सैनीटाइजर भी सम्मिलित हैं, की डिलीवरी की गई। इस नेटवर्क द्वारा लॉकडाउन अवधि (24 अप्रैल – 31 मई, 2020) के दौरान 7.5 लाख बैगों में लगभग 3700 टन आवश्यक वस्तुएं पहुंचाई गई। सम्पूर्ण देश में दवाईयों की डिलीवरी हेतु इंडियन ड्रग मैनुफैक्चरर्स एसोसिएशन, स्वास्थ्य सेवा महानिदेशालय, भारतीय आयुर्विज्ञान अनुसंधान परिषद (आईसीएमआर) तथा देशभर में दवाईयों की डिलीवरी करने के लिए दवा कंपनियों के साथ विशेष प्रबंध किए गए।

4. अखिल भारतीय सड़क परिवहन नेटवर्क के शुभारंभ से विभाग ने कम से कम समय के भीतर 2000 कि. मी. से भी

अधिक गंतव्यों पर वेंटीलेटरों की डिलीवरी सुनिश्चित की है। डाक मेल वैन जोकि अब तक मात्र नगरों में स्थानीय क्षेत्रों तथा शहरों के भीतर ही कार्य करती थी, वह अब देशभर में सेवा देने का कार्य कर रही हैं। कई अस्पतालों व टेस्टिंग प्रयोगशालाओं के लिए लॉकडाउन अवधि के दौरान भारतीय डाक की रेड वैन मददगार सिद्ध हुई हैं।

5. कोविड-19 टेस्टिंग किटों को डिपो से विशेष भंडारण वैन से देशभर में स्थित, कुछेक स्थान जैसे शिवमोगा, तिरुनेलवेली, धर्मपुरी, तिरुपति, दार्जिलिंग, गंगटोक, लेह, जम्मू व उधमपुर की विभिन्न प्रयोगशालाओं में डिलीवर किया गया। दवाईयां व चिकित्सकीय उपकरण अंडमान और निकोबार द्वीप, मिजोरम के दुर्गम क्षेत्रों, झारखंड और ओड़िशा के जनजातीय इलाकों तथा हिमाचल प्रदेश, जम्मू और कश्मीर, लद्दाख व उत्तराखंड के दुर्गम स्थानों तक भी डिलीवर किए गए।

6. आवश्यक सेवाओं की द्वार पर डिलीवरी को और अधिक सुगम बनाने के क्रम में “पोस्ट इंपो” मोबाइल एप्लीकेशन को विकसित किया गया, जिससे डाकघर पहुंचने में असमर्थ ग्राहकों के सेवा आवेदन प्राप्त किए जा सकें। जनसामान्य द्वारा डाक एवं बैंकिंग सेवाओं की सुविधा अपने द्वार पर लेने के लिए इस एप का सफलतापूर्वक प्रयोग किया गया। अपने द्वार पर सेवाओं के लिए 55,000 से भी अधिक आवेदन प्राप्त हुए जिन पर संबंधित क्षेत्रों के डाकघरों द्वारा पूर्ण कार्रवाई की गई।

7. डाकघर बचत खातों (पीओएसबी) द्वारा 24 मार्च, 2020 से 31 दिसम्बर, 2020 के दौरान 471484 करोड़ रुपए के 40.84 करोड़ से भी अधिक लेन-देन कार्य किए गए तथा डाकघर एटीएम से लगभग 9317 लाख एटीएम द्वारा 3144 करोड़ रुपए की निकासी की गई।

8. लॉकडाउन के दौरान आधार समर्थित भुगतान प्रणाली

(आईपीएस) के माध्यम से नागरिकों को द्वार पर केन्द्र व राज्य सरकार दोनों के पेंशन भुगतानों तथा अन्य सामाजिक योजनाओं के लाभ का संवितरण प्रचालन पर ध्यान दिए जाने संबंधी मुख्य क्षेत्र था। इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) ने इस क्षेत्र में उत्कृष्ट भूमिका निभाई।

9. देश के विभिन्न स्थानों में ग्राहकों को मूलभूत डाक एवं वित्तीय सेवाएं उपलब्ध करवाने हेतु मोबाइल पोस्ट ऑफिस अथवा पोस्ट ऑफिस ऑन व्हील्स लगाए गए। धन निकासी (दोनों डाकघर बचत खाते तथा आधार समर्थित भुगतान प्रणाली), जमा, डाक जीवन बीमा प्रीमियम की वसूली, बुकिंग/डाक वस्तुओं की डिलीवरी जैसे स्पीड पोस्ट तथा पंजीकृत डाक जैसी कुछ सेवाएं हैं जोकि पोस्ट ऑफिस ऑन व्हील्स द्वारा उपलब्ध करवाई गई हैं।

10. लॉकडाउन के दौरान डाक विभाग के कर्मचारियों ने जरूरतमंद तथा फँसे हुए लोगों को खाद्य सामग्री उपलब्ध करवाई। खाना/सूखे राशन के 60 लाख से अधिक पैकटों को विभिन्न गैर सरकारी संगठनों तथा धार्मिक संस्थानों के साथ मिलकर डाक कर्मचारियों द्वारा डाक नेटवर्क के स्वैच्छिक रूप से योगदान देकर वितरित किया गया।

11. केन्द्रीय डाक महिला संगठन (सीपीएलओ) भी इस मुश्किल समय में सामने आया तथा उनके द्वारा 500 प्रवासी श्रमिकों के परिवारों के लिए एक माह के सूखे राशन तथा 30,000 प्रवासी श्रमिकों के परिवार के लिए पके हुए भोजन की व्यवस्था कर वितरण किया गया। सीपीएलओ द्वारा

डाकघरों के फ्रंटलाइन स्टाफ को वितरित किए जाने के लिए 50,000 मास्क बनाने की पहल भी शुरू की गई।

12. कोविड-19 महामारी की शिकायतों के लिए अलग से एक ऑनलाइन पोर्टल केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) तैयार किया गया जिससे चल रही महामारी के दौरान लोगों की डाक संबंधी आवश्यकताओं का पता लगाकर उनकी मॉनीटरिंग की जा सके। निर्धारित तीन दिन की समयावधि में 1360 शिकायतों को निवारण किया गया। इसके अलावा, विभाग के कॉल सेंटर ने महामारी की अवधि के दौरान 25 लाख से भी अधिक कॉल किए। भारतीय डाक के ट्विटर हैंडल पर 1.80 लाख से भी अधिक शिकायतें प्राप्त हुईं तथा नागरिकों की दवाईयों की बुकिंग व डिलीवरी संबंधी चिंताओं तथा डाकघरों में वित्तीय लेन-देन का प्रबंध करके इनका शीघ्र समाधान कर तत्काल राहत प्रदान की गई।

13. भारतीय डाक के परिश्रमी कोरोना योद्धाओं के अनुकरणीय प्रयासों की दोनों प्रतिष्ठित राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय मीडिया द्वारा सराहना की गई है।

14. भारतीय डाक तथा इसके कर्मचारियों द्वारा किया गया उत्कृष्ट कार्य निश्चित रूप से अनदेखा नहीं किया जा सकता। भारत के माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेन्द्र मोदी ने इस एक माह के अपूर्व संकट में तथा इस कठिन समय में आवश्यक सामग्री तथा स्वास्थ्य उपकरणों की पूर्ति में योगदान के लिए भारतीय डाक के कर्मचारियों की सराहना की।



भारत के प्रधानमंत्री, श्री नरेन्द्र मोदी ने भारतीय डाक के कर्मचारियों की सराहना की।

15. यथासमय 30 मार्च, 2020 को भारत के माननीय संचार, विधि एवं न्याय तथा इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री श्री रविशंकर प्रसाद ने प्रत्येक राज्य के साथ एक वीडियो कांफ्रेंसिंग की, जिसमें मुख्य पोस्टमास्टर

जनरल तथा मुख्य महाप्रबंधकों (दूरसंचार) को देशभर में जरूरतमंदों की मदद हेतु डाक नेटवर्क को तैयार व सक्रिय रहने का निदेश दिया गया।



श्री रविशंकर प्रसाद, संचार, विधि एवं न्याय तथा इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री द्वारा वीडियो कांफ्रेंसिंग

← Thread



Sanjay Dhotre @SanjayDhotreMP · Apr 22

Today, I took a review meeting with Secretary Posts, Board members and all CPMGs of @IndiaPostOffice through video conferencing. @IndiaPostOffice has emerged as a trusted partner of all State Governments & all Central Government Departments in the fight against #Covid_19.



माननीय संचार मंत्री, श्री संजय धोत्रे द्वारा सचिव (डाक), डाक सेवा बोर्ड के सदस्यों तथा डाक विभाग के सभी मुख्य पोस्टमास्टर जनरल के साथ कोविड-19 महामारी के विरुद्ध की गई समीक्षा बैठक।

- विश्व डाक संघ की डाक पत्रिका द्वारा लेख प्रकाशित किया गया जिसका शीर्षक “इंडिया पोस्ट ऑफर्स स्नेपशॉट ऑन कंफ्रंटिंग कोविड-19”
- “इंडिया कोरोनावायरस : वर्ल्डस लार्जेस्ट पोस्टल सर्विस टर्नस लाइफसेवर” नामक एक लेख बीबीसी समाचार में प्रकाशित।
- वॉल स्ट्रीट जनरल ने “इंडिया मेल कैरियर्स डिलीवर होप्स एंड मोर” लेख प्रकाशित किया।

16. मंत्रिमंडल सचिवालय के निदेशानुसार अखिल भारतीय जन आंदोलन चलाया गया। इस संबंध में भारतीय डाक ने डाकघरों, मेल वैन तथा रबड़ की स्टाम्पों/निरस्त स्टाम्पों के माध्यम से संदेश देकर कोविड-19 के प्रति जागरूकता फैलाई। विभाग ने इस आंदोलन के अंतर्गत 150,000 डाकघरों, 1000 मेल वैनों को कवर किया तथा संवितरण की जाने वाली सभी मेल पर, उसके संवितरण से पूर्व कोविड-19 जागरूकता संदेश संबंधी मोहर भी लगाई। इन गतिविधियों का, विभाग के सोशल मीडिया हैंडलों के माध्यम से व्यापक प्रचार-प्रसार भी किया गया।



मेल वाहन द्वारा जन आंदोलन अभियान



अयोध्या, उत्तर प्रदेश में प्रधानमंत्री गरीब कल्याण योजना का संवितरण

खेत में पहुंच किसान को दी नकदी, पीएम ने की तारीफ

दिलीप सिंह, अमैठी

भारतीय डाक सेवा ने किसान कम्पल, आभवा की वड़ी में देश की निरक्षर

कैक ने किया निरक्षर को डाकघरों को किसान ने किया फोन

जमरता पर एक छोटी सार्वक कोशिश कितनी बड़ी हो सकती है, वह बात डाकघरों में स्थित कुम्हारों से बेहतर आज बोन समझ सकता है। प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी ने कठिन प्रयासों के लिए मेहनती डाकघरों (पोस्टमैन) की तारीफ की है। पीएम मोदी ने वह बात केंद्रीय संचार मंत्री रविशंकर प्रसाद के एक ट्वीट पर रीट्वीट करते हुए लिखी है।

अमैठी के तिलोई तहसील के जमुखा गांव के पुस्वा पूरे नेपाल निवासी किसान जितेंद्र सिंह फूल को गेहूं की मछुई के लिए पैसों को जरूरत पड़ी। जिसके लिए वे बैंक गए। लेकिन, बैंक भी बंद हो चुका था। बक-हार कर वह वापस खेत पर आ गए। तभी अचानक उन्हें डाक सेवा की याद आई और किसान ने जमुखा को पोस्ट मास्टर सिविलेश कुमारी को फोन कर अपनी समस्या बताई। जिसके बाद पोस्टमास्टर सिविलेश कुमारी ने गांव पहुंचकर खेत में काम कर रहे जितेंद्र सिंह को आधार इनेबल पेमेंट सिस्टम (एईपीएस) से तीन हजार रुपये उपलब्ध करवाए।

यह सब शुकवार को शाम जमुखा गांव में हुआ और विधान के जरिए बात अगले दिन केंद्रीय संचार मंत्री रवि

हमारे मेहनती पोस्टमैन की भूरि-भूरि प्रशंसा

संचार मंत्री के ट्वीट की रीट्वीट करते हुए प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी ने लिखा है कि इस समय लोगों की सहयोग करने में उनके कठिन प्रयासों के लिए हमारे मेहनती पोस्टमैन की भूरि-भूरि प्रशंसा। स्थिति ने कुछ दिनों में जो रही दिया है, जो उनका काम है। संकट की इस घड़ी में सबको सहयोग देकर अपनी जिम्मेदारी निभानी होगी। केंद्रीय मंत्री व पीएम मोदी की सराहना से यह खुश है।

शंकर प्रसाद तक पहुंची तो उन्होंने ट्वीट करते हुए लिखा कि आवश्यक सामानों की घर तक वितरित कर, आर्थिक लेन-देन, मीडिकल उपकरणों को जरूरतमंदों तक पहुंचाने में इंडियन पोस्ट मदद कर रहा है। लोकछाउन के टैशन इंडिया पोस्ट अपनी सेवाओं के जरिए नागरिकों तक अक्षर, अक्षरवाचन और सुशिक्षित पहुंचा रहा है।



बिहार में आधार समर्थित भुगतान प्रणाली द्वारा भुगतान



पश्चिम बंगाल में बचत खाते द्वारा किए जा रहे नकद भुगतान



85 वर्षीय वृद्ध महिला को उनके द्वार पर घर, मध्य प्रदेश में पेंशन का भुगतान करते बीपीएम



19 नवम्बर, 2020 को श्री रविशंकर प्रसाद, संचार, विधि एवं न्याय तथा इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री द्वारा छठ पूजा पर एक माय स्टैम्प जारी किया गया।



मेघदूत पुरस्कार 2020 के विजेता



कीर्तन नायक
जीडीएस
ओडिशा सर्कल



आर बालाकृष्णन
ड्राइवर
कर्नाटक सर्कल



एम. डी. श्रीनिवास
डाक सहायक
तमिलनाडु सर्कल



सर्वेश कुमार
उप पोस्टमास्टर
बिहार सर्कल



विनय श्रीवास्तव
डाक निरीक्षक
मध्य प्रदेश सर्कल



बी एस चंद्रशेखर
एसएसपीओ
कर्नाटक सर्कल



वी. एम. सक्थिवुलु
उप निदेशक
सीईपीटी, चैन्नई



रिंचेन
हरकारा
हिमाचल प्रदेश सर्कल



एक कदम स्वच्छता की ओर



डाक विभाग, डाक भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001

Follow us: [@IndiaPostOffice](https://twitter.com/IndiaPostOffice) [@PostOffice.IN](https://facebook.com/PostOffice.IN) [indiapost_dop](https://instagram.com/indiapost_dop) [YouTube India Post](https://youtube.com/IndiaPost)

www.indiapost.gov.in