





# वार्षिक रिपोर्ट ANNUAL REPORT 2009-2010



DWARKA TIRUMALA POST OFFICE - UNDER PROJECT ARROW



भोपाल (मध्य प्रदेश) में अप्रैल, 2009 सर्किल अध्यक्षों का सम्मेलन का आयोजन  
**Heads of Circle Conference at Bhopal (Madhya Pradesh) April, 2009.**



भारतीय डाक के अवार्ड विजेता कर्मचारी एशियन पेसिफिक पोस्टल कॉलेज, बैंकॉक  
**The Award Winner Officials of India Post at Asian-Pacific Postal College, Bangkok**



वार्षिक रिपोर्ट  
**ANNUAL REPORT**  
2009 - 2010



सत्यमेव जयते

डाक विभाग  
(संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय)

भारत सरकार

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



# वार्षिक रिपोर्ट

( 1 जनवरी 2009 से 31 मार्च 2010 तक )

## विषय सूची

अध्याय सं.	विभाग की संकल्पना	पृष्ठ सं.
अध्याय 1	संक्षिप्त विवरण.....	2
अध्याय 2	संगठनात्मक ढांचा.....	6
अध्याय 3	डाक प्रचालन.....	12
अध्याय 4	प्रोजेक्ट ऐरो.....	18
अध्याय 5	व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय.....	24
अध्याय 6	वित्तीय सेवाएं.....	30
अध्याय 7	बीमा.....	38
अध्याय 8	फिलैटली.....	44
अध्याय 9	अंतर्राष्ट्रीय संबंध.....	48
अध्याय 10	प्रौद्योगिकी.....	52
अध्याय 11	मानव संसाधन विकास.....	56
अध्याय 12	वित्तीय प्रबंधन.....	62
अध्याय 13	सतर्कता कार्यकलाप.....	70
अध्याय 14	महिलाओं से संबंधित मुद्दे.....	72
अध्याय 15	शारीरिक विकलांग.....	74
अध्याय 16	सामान्य महत्व के विषय.....	76
अध्याय 17	पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप.....	86
अनुबंध	नियंत्रक-महालेखाकार की लेखापरीक्षा टिप्पणियाँ.....	92



# ANNUAL REPORT

(1<sup>st</sup> January 2009 to 31<sup>st</sup> March 2010)

## CONTENTS

<b>Chapter No.</b>	<b>Vision Statement</b>	<b>Page No.</b>
Chapter 1	An Overview .....	3
Chapter 2	Organisational Structure .....	7
Chapter 3	Postal Operations .....	13
Chapter 4	Project Arrow .....	19
Chapter 5	Business Development and Marketing Directorate.....	25
Chapter 6	Financial Services .....	31
Chapter 7	Insurance .....	39
Chapter 8	Philately .....	45
Chapter 9	International Relations.....	49
Chapter 10	Technology .....	53
Chapter 11	Human Resource Development .....	57
Chapter 12	Financial Management .....	63
Chapter 13	Vigilance Activities .....	71
Chapter 14	Gender Issues .....	73
Chapter 15	Physically Challenged .....	75
Chapter 16	Issue of General Importance .....	77
Chapter 17	Development Activities in North-Eastern Region .....	87
Annexure	Audit Observations of C&AG .....	93



# वार्षिक रिपोर्ट

( 1 जनवरी 2009 से 31 मार्च 2010 तक )

## तालिकाओं की सूची

### तालिका सं.

तालिका 1	डाक परियात.....	14
तालिका 2	मनीआर्डर परियात तथा मूल्य.....	14
तालिका 3	व्यवसाय विकास गतिविधियों का उत्पादवार ब्यौरा.....	24
तालिका 4	बचत बैंक योजना प्रोफाइल.....	30
तालिका 5	व्यवसाय में उपलब्धि.....	40
तालिका 6	राजस्व एवं व्यय.....	64
तालिका 7	एजेंसी सेवाओं के परिणामस्वरूप कार्यकारी व्यय की वसूली.....	64
तालिका 8	अभ्यर्पित निधियाँ एवं बचत.....	68
तालिका 9	पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजनागत व्यय.....	86
तालिका 10	पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण.....	88
तालिका 11	कार्मिक 31.03.2009 की स्थिति के अनुसार वास्तविक संख्या.....	94
तालिका 12	31.03.2009 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजातियों के कर्मचारियों की संख्या.....	96
तालिका 13	31.03.2009 को भूतपूर्व सैनिकों, विकलांग भूतपूर्व सैनिकों और महिला कर्मचारियों की संख्या.....	96



# ANNUAL REPORT

(1<sup>st</sup> January 2009 to 31<sup>st</sup> March 2010)

## LIST OF TABLES

### **Table No.**

Table 1	Mail Traffic .....	15
Table 2	Money Order Traffic and Value .....	15
Table 3	Product Wise Revenue Growth of Business Development Activities .....	25
Table 4	Savings Bank Schemes : Profile .....	31
Table 5	Achievement of Business – PLI/RPLI .....	41
Table 6	Revenue and Expenditure of Department of Posts .....	65
Table 7	Recovery of Working Expenses on Account of Agency Services .....	65
Table 8	Funds Surrendered and Savings .....	69
Table 9	Plan Expenditure in North Eastern Region .....	87
Table 10	Training in North Eastern Region .....	89
Table 11	Personnel : Actual strength as on 31.03.2009 .....	95
Table 12	Number of Employees : Scheduled Castes/Tribes as on 31.03.2009 .....	97
Table 13	Number of Employees : Ex-servicemen, Disabled Exservicemen & Women as on 31.03.2009 .....	97







## विभाग की संकल्पना

*“भारतीय डाक-सामाजिक रूप से प्रतिबद्ध,  
प्रौद्योगिकी परिचालित,  
व्यावसायिक दृष्टि से संचालित तथा  
प्रगतिशील संगठन”*

## VISION STATEMENT

*“India Post is a socially  
committed, technology driven,  
professionally managed and  
forward looking Organization”*

## अध्याय 1

# संक्षिप्त विवरण

1.1 भारतीय डाक समूचे देश में किफायती मूल्य पर बुनियादी डाक सेवाएं प्रदान करने के लिए विश्व सेवा दायित्व से बंधा हुआ है। देश में 1.55 लाख से अधिक डाकघरों का नेटवर्क, जो दुनिया का सबसे बड़ा नेटवर्क है और जिसमें 1.39 लाख से अधिक डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में अवस्थित हैं, इस प्रतिबद्धता का परिचायक है।

1.2 सूचना प्रौद्योगिकी का जिस तेजी से प्रयोग किया जाने लगा है उसने न केवल डाकघरों द्वारा दुनियाभर में किए जा रहे व्यवसाय के तरीके को, वरन् डाकघरों द्वारा किए जाने वाले व्यवसाय को भी बदल दिया है। तेजी से विकसित होती सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के इस युग में संचार के आधुनिक साधनों का बड़े पैमाने पर किया गया समावेशन और आमेहन भारतीय डाक के टिके रहने और आगे बढ़ने के लिए अनिवार्य हो गया है।

### सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) समावेशन

1.3 देश में 12000 से अधिक कम्प्यूटरीकृत डाकघरों तथा प्रशिक्षित मानव संसाधन का पूल तैयार करके भारतीय डाक सभी विभागीय डाकघरों एवं शाखा डाकघरों के राष्ट्रीय डाटा केन्द्र से जुड़े एक एकल एकीकृत एवं माड्यूलर प्लेटफार्म पर कम्प्यूटरीकरण एवं नेटवर्किंग के लिए अनुमोदित ग्यारहवीं योजना परियोजनाओं को क्रियान्वित करने की प्रक्रिया में है।

1.4 इस तरह तैयार राष्ट्रीय बुनियादी संरचना के माध्यम से भारतीय डाक मोबाइल से धन-प्रेषण एवं कोर बैंकिंग प्लेटफार्म पर बैंकिंग सुविधा सहित अत्याधुनिक आईसीटी सेवाएं प्रदान करने और ग्रामीण, दूरवर्ती तथा अब तक बैंकिंग सुविधा से वंचित क्षेत्रों में समावेशी बैंकिंग सुविधा प्रदान करने में सक्षम हो पाएगा।

1.5 भारतीय डाक के विशाल नेटवर्क और बुनियादी संरचना ने इसे पहले से ही भारत सरकार एवं विभिन्न राज्य सरकारों की सामाजिक एवं आर्थिक कल्याणकारी स्कीमों की डिलीवरी के लिए सरकार एवं आम जनता के बीच परस्पर सम्पर्क का

पसंदीदा केन्द्र-बिन्दु बना दिया है। आधुनिक आईसीटी को प्रचलन में लाने से लाभार्थियों को सामाजिक सहायता स्कीमों जैसे महात्मा गाँधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी स्कीम, इंदिरा गाँधी वृद्धावस्था पेंशन स्कीम का यथासमय एवं पारदर्शी तरीके से फायदा पहुँचाने में मदद मिलेगी।

### नई मेल नीति

1.6 तीव्र आर्थिक विकास एवं प्रौद्योगिकीय तरक्की के साथ भारतीय डाक के मेल प्रोफाइल में बदलाव हुआ है। अब, बिजनेस से कस्टमर और बिजनेस से बिजनेस सेगमेंटों में बढ़ोतरी हुई है। इस रूपान्तरण के साथ चलने के लिए भारतीय डाक ने देश के प्रमुख स्थानों में स्वचालित मेल प्रोसेसिंग केन्द्रों की स्थापना करके स्वचालित मेल ग्रिड तैयार करने के लिए कई कदम उठाए हैं। मेल और पार्सल के त्वरित पारेषण के लिए सड़क और हवाई दोनों सेगमेंटों में पूर्ण-समर्पित परिवहन इंतजामों को अंतिम रूप दिया जा रहा है। थोक मेल की शीघ्र प्रोसेसिंग एवं पारेषण के लिए प्रिंट टु पोस्ट सेंटर स्थापित किए जा रहे हैं।

### नेटवर्क का फायदा उठाना

1.7 डाकघर का कम्प्यूटरीकृत एवं संयोजित नेटवर्क एक एकल एकीकृत प्लेटफार्म पर होने के परिणामस्वरूप भारतीय डाक को अन्य सेवा प्रदाताओं जैसे बैंकों, सरकारी एवं गैर-सरकारी वित्तीय संस्थानों, सरकारी एजेंसियों और म्यूचुअल फंड संगठनों के उत्पाद एवं सेवाओं की खुदरा बिक्री ग्रामीण एवं दूरवर्ती क्षेत्रों में करने में भी मदद मिलेगी।

### चुनौतियां

1.8 भारतीय डाक में इस पैमाने पर बदलाव लाने के लिए व्यवसाय कार्य-विधियों के पुनःअभिकल्पन एवं ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप नई कार्यविधियां विकसित करने की जरूरत पड़ेगी। भारतीय डाक ने कार्य-विधियों के पुनःअभिकल्पन



## Chapter 1

# AN OVERVIEW

1.1 India post is under universal service obligation to provide basic postal facilities throughout the country at an affordable price. A network of more than 1.55 lakh post offices in the country, the largest in the world, of which more than 1.39 lakh are in the rural areas, is indicative of this commitment.

1.2 Rapid introduction of information technology has not only changed the way post offices do business the world over, but also the business that post offices do. In this era of fast developing information and communication technology, large scale induction and assimilation of modern means of communication has become vital for sustenance and growth of India Post.

### IT Revamp

1.3. Having created a base of more than 12000 computerized Post offices in the country and a pool of trained human resource, India Post is in the process of implementing approved Eleventh plan projects for computerization and networking of all Departmental Post offices and Branch Post office on a single integrated and modular platform connected to a National Data Center.

1.4 This national infrastructure, so created will enable India Post to provide state of the art ICT services including Mobile remittance and Banking on a core banking platform and provide inclusive banking to rural, remote and hitherto unbanked areas.

1.5 The vast network and infrastructure of India Post, have already enabled it to become the preferred point of interface between government and the members of public for delivery of social and economic welfare schemes of the Government of India and various state

governments. Introduction of modern ICT will help in timely and transparent delivery of social benefit schemes to the beneficiaries viz. MGNREGS, Indira Gandhi Old Age Pension Scheme.

### New Mail Strategy

1.6 With rapid economic growth and technological advancement, the mail profile in India post has changed with increase in volume of mail in Business to Customer (B2C) and Business to Business (B2B) segments. To be in line with this transformation, India Post has taken initiatives to create an Automated Mail Grid by setting up Automated Mail processing centres at major location in the country. Dedicated transport arrangements both road and air are being finalized for expedited transmission of mails and parcels. Print to Posts centers are being setup for faster processing and transmission of bulk mail.

### Leveraging the Network

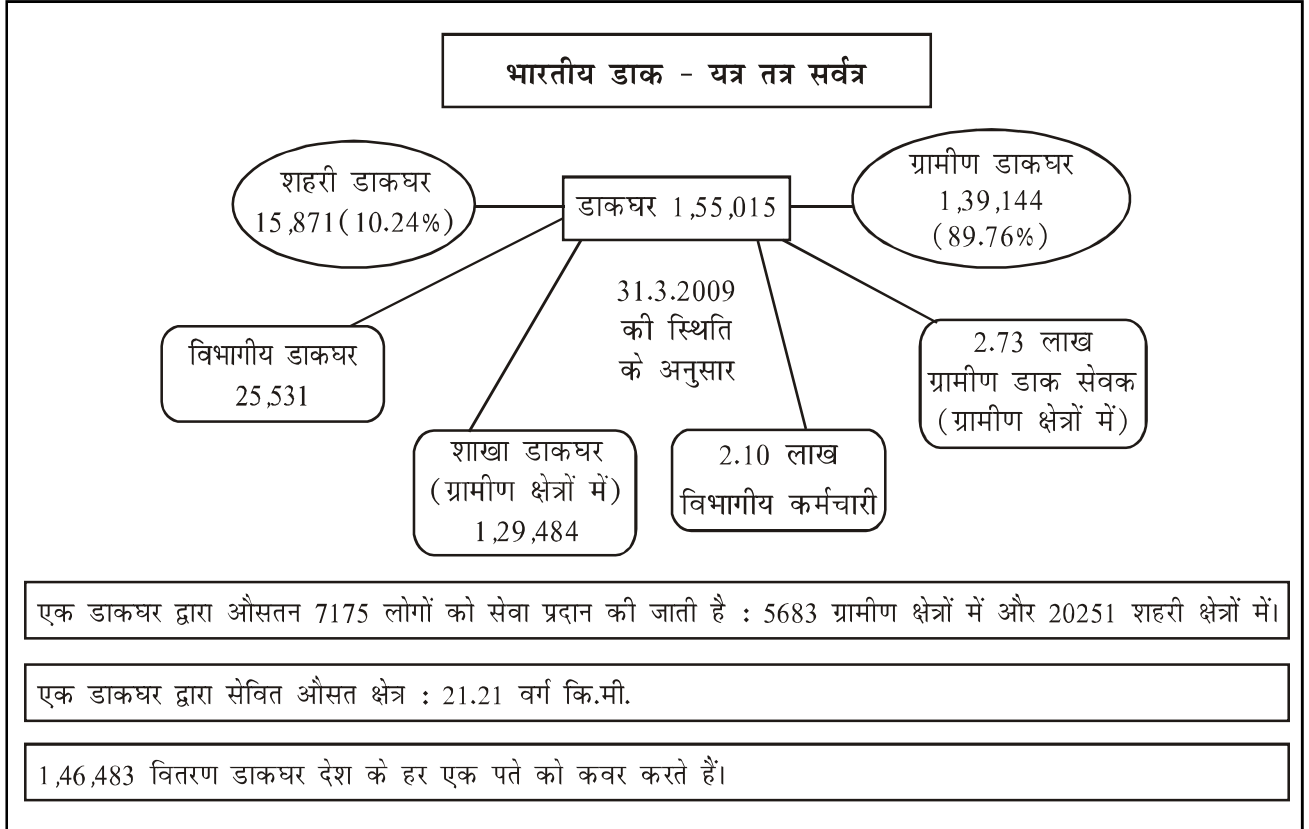
1.7 Computerized and connected network of post office on a single integrated platform will also help India Post to retail products and services of other services provides viz., Banks, Government and non-Government financial institutions, Government agencies and Mutual Fund Houses in the rural and remote areas.

### Challenges

1.8 Transformation of India Post at this scale would require re-engineering of Business Processes and evolving new processes based on customer needs. India Post has already taken

के लिए और उन्हें नए आईसीटी समाधानों एवं ग्राहक अपेक्षाओं के अनुरूप बनाने के लिए पहले ही शुरुआत कर ली है।

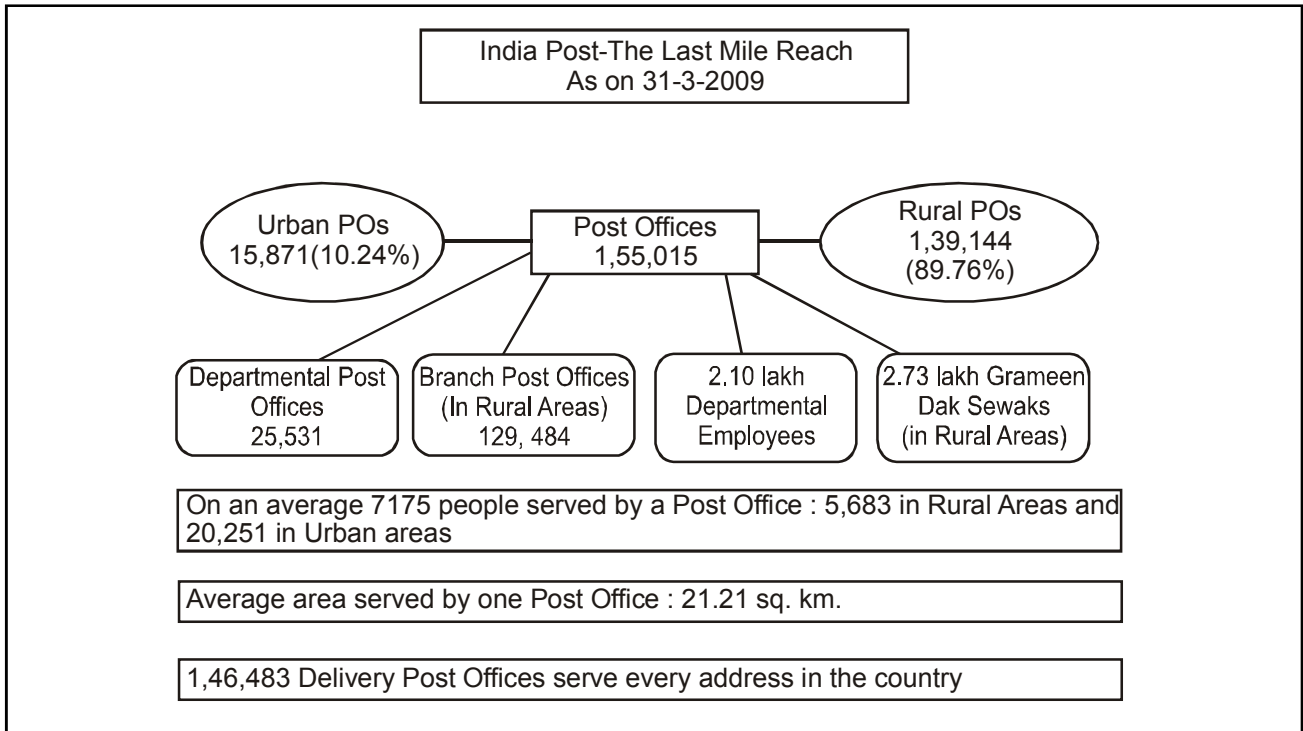
1.9 भारतीय डाक के रूपांतरण की एक पूर्व-अपेक्षा कार्य-बल के कौशल का उन्नयन करना तथा क्षमता का निर्माण करना है। 11वीं योजना में मानव संसाधन के प्रशिक्षण को समुचित महत्त्व एवं मान्यता दी गई है।





initiatives for re-engineering processes and making it compatible to suit the new ICT solutions and customer requirements.

1.9 One of the prerequisites for transformation of India Post is up gradation of skills of the workforce and capacity building. Training of the human resources has been given its due importance and recognition in the XI<sup>th</sup> Plan.



## अध्याय 2

# संगठनात्मक ढांचा

2.1 डाक विभाग संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय का एक विभाग है। इसमें केबिनेट रैंक के प्रभारी मंत्री तथा दो राज्य मंत्री हैं। सचिव, डाक विभाग ही महानिदेशक, भारतीय डाक और अध्यक्ष, डाक सेवा बोर्ड हैं।

### मुख्यालय में योजना एवं नीति संबंधी कार्य

2.2 डाक सेवा बोर्ड इस विभाग का शीर्ष प्रबंध निकाय है। इसमें अध्यक्ष और छः सदस्य तथा संयुक्त सचिव एवं वित्त सलाहकार हैं जो कि बोर्ड में विशेष आमंत्रित हैं। बोर्ड के छः सदस्यों के पास कार्मिक प्रबंधन, डाक प्रचालन, प्रौद्योगिकी समावेश और कार्यान्वयन, डाक जीवन बीमा एवं डाक जीवन बीमा निधि का निवेश, मानव संसाधन विकास एवं योजना हैं। विभाग के संयुक्त सचिव एवं वित्त सलाहकार डाक सेवा बोर्ड को वित्तीय सलाह प्रदान करते हैं। बोर्ड को सचिव, डाक सेवा बोर्ड सहयोग प्रदान करते हैं और यह मुख्यालय में प्रशासनिक प्रमुख हैं। मुख्यालय में उप महानिदेशक, निदेशक तथा सहायक महानिदेशक सेवा को चलाने के लिए बोर्ड को आवश्यक सहयोग देते हैं।

### डाक सर्किल

2.3 देश के डाक नेटवर्क को प्रशासनिक सुविधा के लिए 22 डाक सर्किलों में बांटा गया है। सर्किल सामान्यतः राज्यों के को-टर्मिनस होते हैं। प्रत्येक सर्किल का प्रमुख मुख्य पोस्टमास्टर जनरल होता है। प्रत्येक सर्किल को परिक्षेत्रों में बांटा गया है जिसमें फील्ड यूनिटें होती हैं, जिन्हें डिवीजन

(डाक/रेल डाक सेवा डिवीजन) कहा जाता है। प्रत्येक परिक्षेत्र पोस्टमास्टर जनरल के अधीन है। सर्किलों और परिक्षेत्रों में कार्य संचालन में सहयोग देने के लिए स्टैम्प डिपो, डाक भंडार डिपो तथा मेल मोटर सेवा आदि जैसी अन्य संभार यूनिटें भी होती हैं।

### प्रचालन यूनिट

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

### सेना डाक सेवा

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



## Chapter 2

# ORGANISATIONAL STRUCTURE

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

### Planning and Policy Formulation at Headquarters

2.2 The Postal Service Board (PSB) is the apex management body of the Department of Posts. It comprises of the Chairperson and six Members and Joint Secretary and Financial Adviser (JS&FA) is an invitee to the Board. The six members of the Board look after areas of Personnel Management, Postal Operations, Technology Induction and implementation, Postal Life Insurance & Investment of Postal Life Insurance Funds, Human Resources Development and Planning. The Joint Secretary and Financial Advisor to the Department renders finance advice to the Postal Services Board. The Secretary, Postal Services Board assists the Board and is in charge of administration at the headquarters, Deputy Directors General, Directors and Assistant Directors General of the Department provide necessary support to the Board in running the service.

### Postal Circles

2.3 The Postal network of the Country is

divided into 22 Postal Circles for administrative convenience. Circles are generally co-terminus with a State with a few exceptions. A Circle is headed by Chief Postmaster General. Each Circle is divided into Regions comprising groups of field units, called Divisions (Postal / RMS). Each Region is headed by a Postmaster General. In the Circles and Regions there are other functional and supporting units like Stamp Depots, Store Depots and Mail Motor Service.

### Operational Units

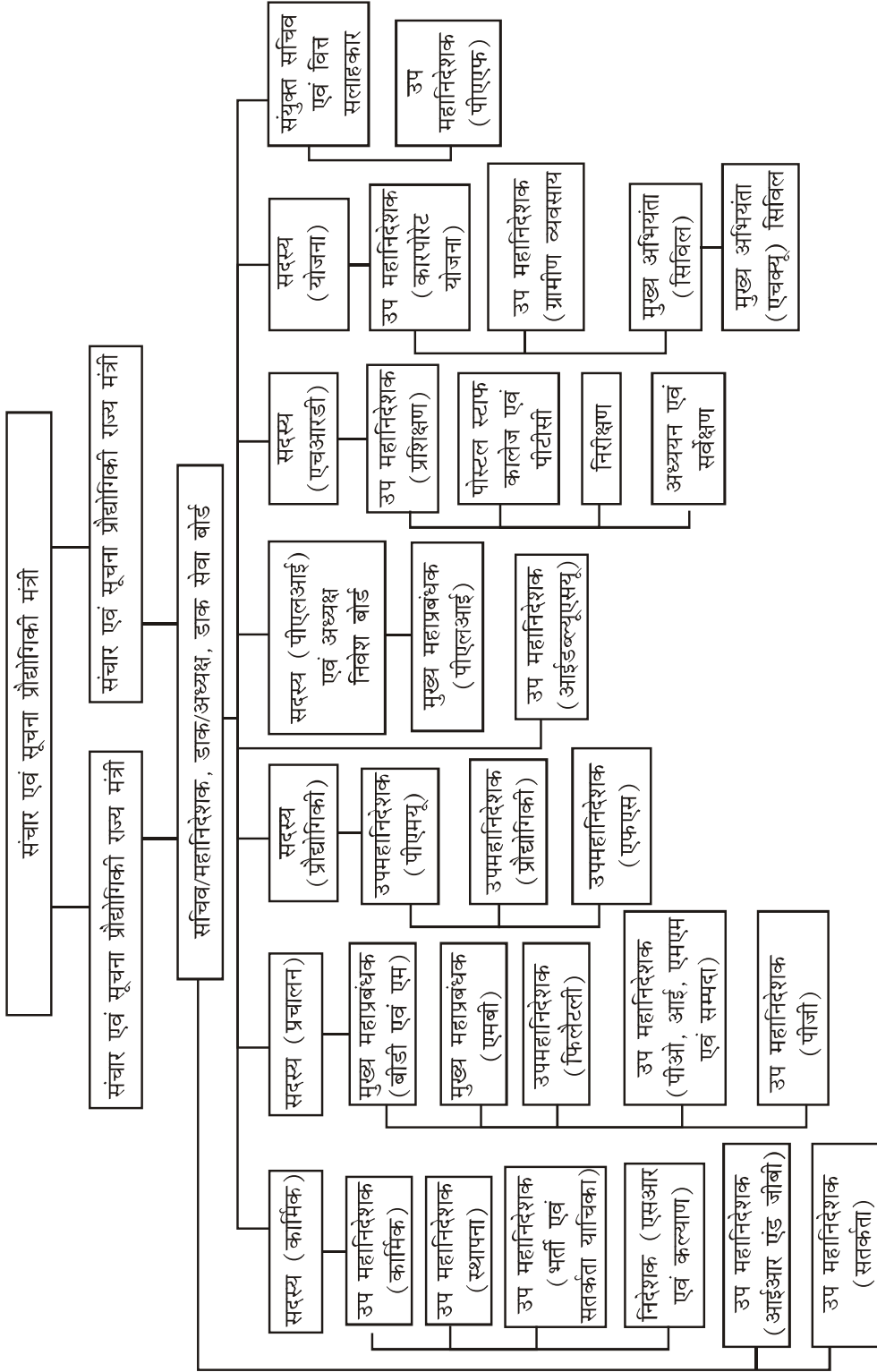
2.4 Post Offices in the country are categorized as Head, Sub and Branch Post Office. Branch Post Offices are mostly located in rural areas. The Sub Post Offices are Departmental offices located in both rural and urban areas. Head Post Offices are located in important town and cities mostly at district levels.

### Army Postal Services

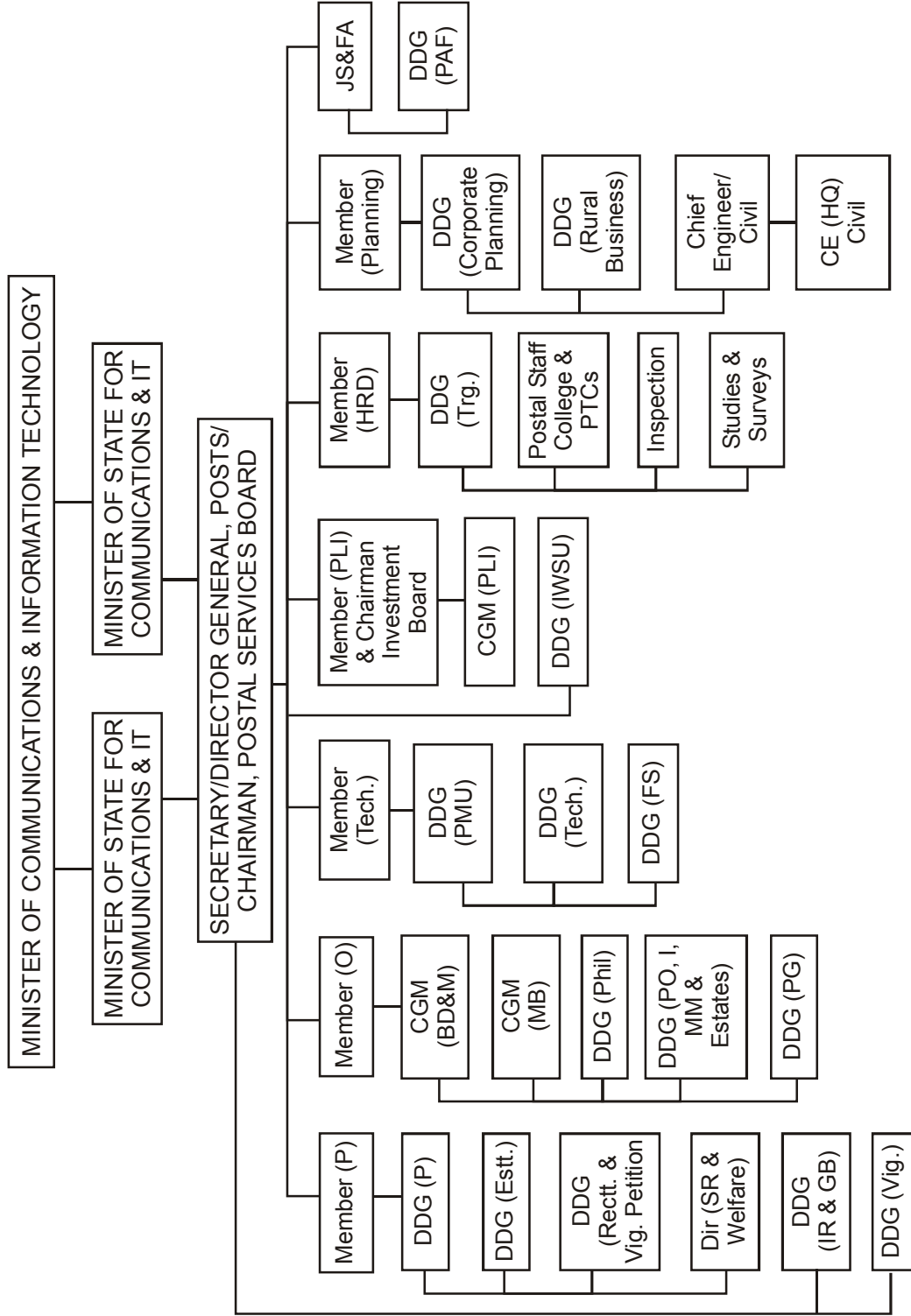
2.5 Apart from these 22 Circles, there is a separate wing called the Army Postal Services (APS) to take care of postal needs of the Armed forces. The APS is designated as another Circle called the Base Circle. It is headed by the Additional Director General, Army Postal Service. Officers' cadre of Army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



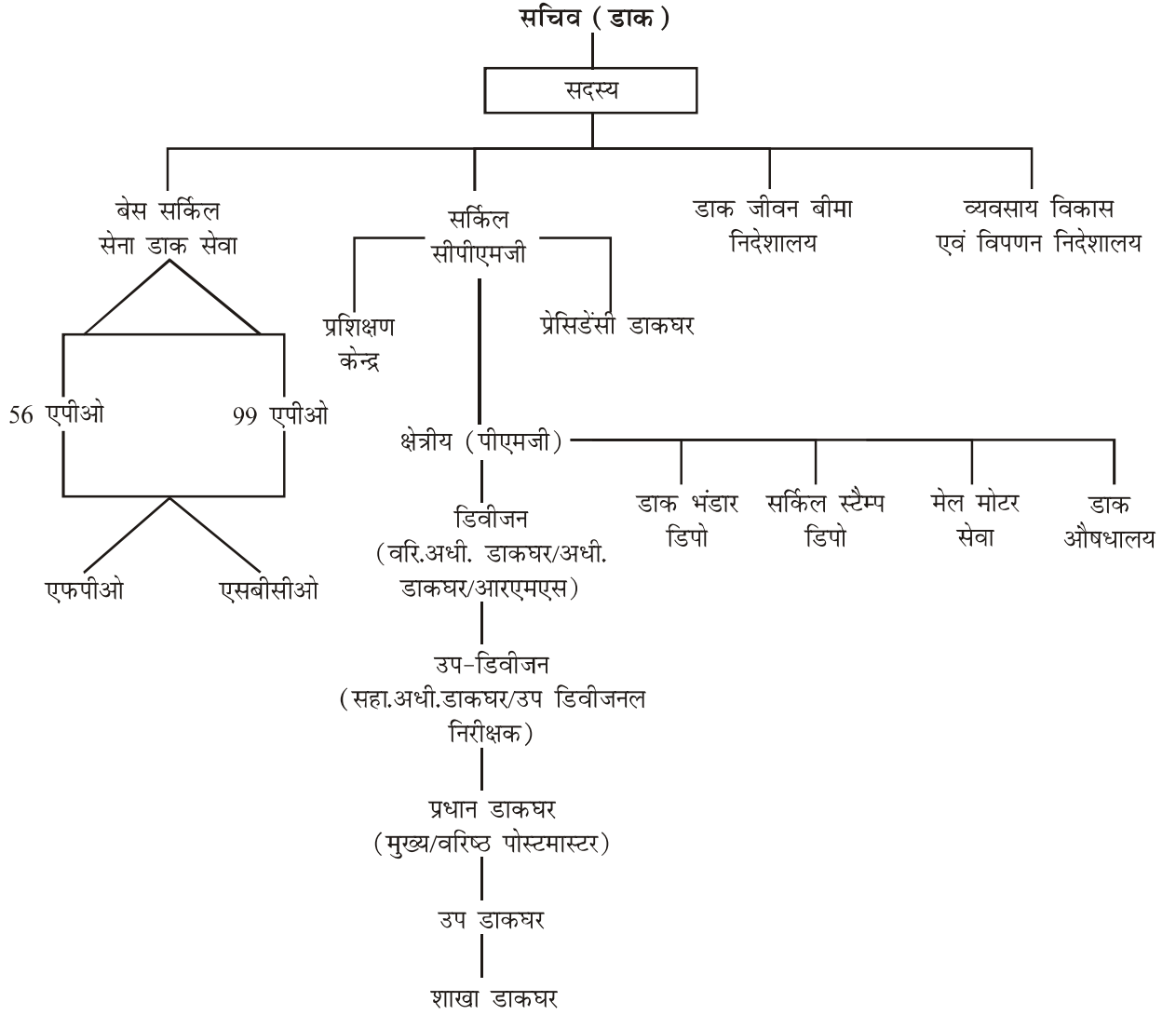
डाक विभाग का संगठनात्मक चार्ट



**ORGANIZATION CHART OF THE DEPARTMENT OF POSTS**

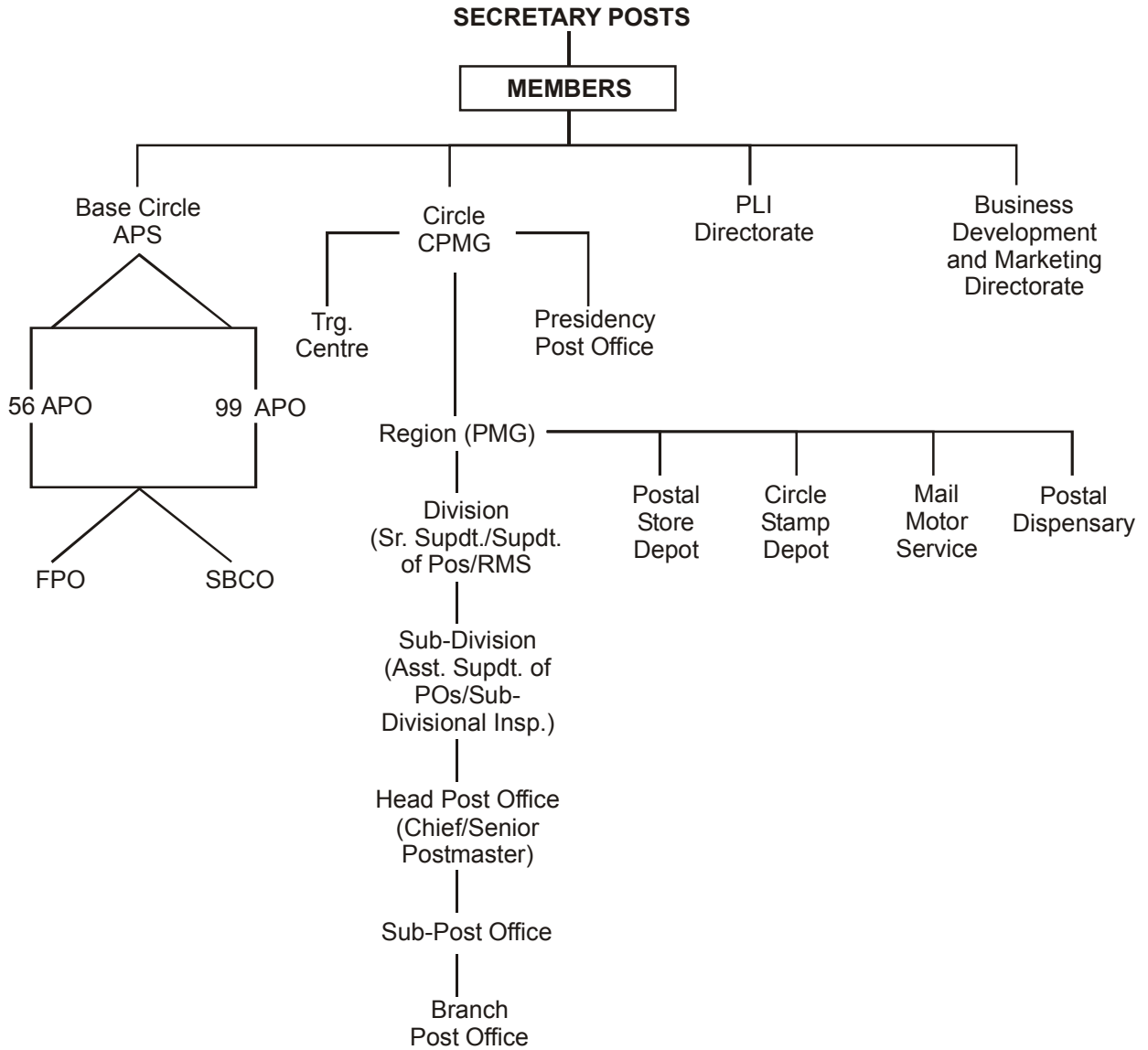


डाक विभाग  
(कार्यात्मक यूनिट)





**DEPARTMENT OF POSTS  
(Functional Units)**



## अध्याय 3

# डाक प्रचालन

### डाक नेटवर्क

3.1 भारत का विश्व में 1,55,015 डाकघरों के साथ सबसे बड़ा डाक नेटवर्क है (31.03.2009 तक) जिसमें से 1,39,144 (89.76%) ग्रामीण क्षेत्रों में हैं। स्वतंत्रता प्राप्ति के समय 23,344 डाकघर थे जो मुख्यतः शहरी क्षेत्रों में थे। इस प्रकार स्वतंत्रता के पश्चात से इस नेटवर्क में 7 गुना वृद्धि हुई है और यह विस्तार मुख्यतः ग्रामीण क्षेत्रों में हुआ है। औसतन एक डाकघर 21.21 वर्ग कि.मी. के क्षेत्र तथा 7,175 जनसंख्या को सेवा प्रदान करता है।

3.2 देश के डाक नेटवर्क का विस्तार मुख्यतः ग्रामीण क्षेत्रों में विभागीय और अतिरिक्त विभागीय डाकघरों को मुख्य रूप से खोलकर/पुनर्तैनाती/पुनः स्थापन द्वारा किया गया है। अतिरिक्त विभागीय डाकघर तीन घंटे और अधिकतम 5 घंटे काम करते हैं। उन्हें ग्रामीण डाक सेवकों द्वारा चलाया जाता है जिन्हें प्रदत्त सेवा के लिए समय सम्बद्ध निरंतरता भत्ता दिया जाता है। दूसरी ओर विभागीय डाकघर आठ घंटे की अवधि के लिए कार्य करता है तथा उन्हें नियमित विभागीय कर्मचारियों द्वारा चलाया जाता है।

3.3 डाकघरों को दूरी, जनसंख्या तथा आय मानदंडों के आधार पर खोला जाता है। सार्वभौमिक सेवा दायित्व को पूरा करने के लिए ग्रामीण क्षेत्रों में खोले गए सभी डाकघरों को रियायत दी जाती है तथा यह सामान्य ग्रामीण क्षेत्रों में 66.66% से लेकर पहाड़ी, जनजातीय, रेगिस्तानी तथा दूरस्थ क्षेत्रों में 85% तक दी जाती है।

3.4 ग्रामीण क्षेत्रों में जनता के साथ व्यवसाय के लेन-देन को आसान करने के लिए शाखा डाकघरों और अतिरिक्त विभागीय उप डाकघरों को बुनियादी साजो-सामान दिया जाता है। वर्ष 2009-10 के दौरान 11,777 शाखा डाकघरों/अतिरिक्त

विभागीय उप डाकघरों को पंखों/हीटरो के अलावा 4880 शाखा डाकघरों और अतिरिक्त विभागीय उप डाकघरों को फर्नीचर की आपूर्ति की गई।

### डाक काउंटर सेवाएं

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

- (i) डाक-टिकट तथा डाक लेखन सामग्री की बिक्री।
- (ii) पंजीकृत वस्तुओं की बुकिंग।
- (iii) बीमाकृत वस्तुओं की बुकिंग।
- (iv) मूल्यदेय वस्तुओं की बुकिंग।
- (v) मनीआर्डर और पोस्टल आर्डरों के माध्यम से धन प्रेषण।
- (vi) पार्सलों की बुकिंग।
- (vii) बचत बैंक प्रचालन।

3.6 परम्परागत रूप से ये सेवाएं मैनुअल आउंटरो पर प्रदान की जा रही थी। ग्राहकों को प्रौद्योगिकी के लाभ प्रदान करने की अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए अब काउंटर प्रचालनों को उत्तरोत्तर कम्प्यूटरीकृत किया जा रहा है ताकि एक ही खिड़की से अधिकाधिक प्रकार की सेवाएं प्रदान की जा सकें जिससे सेवाएं अधिक अनुक्रियाशील हों और उनमें गलती की संभावना भी कम हो।

### डाक की मात्रा

3.7 पिछले वर्ष की तुलना में वर्ष 2008-2009 के दौरान संचालित डाक परियात के तुलनात्मक आंकड़े तालिका-1 में दिए गए हैं।



## Chapter 3

# POSTAL OPERATIONS

### Postal Network

3.1 India has the largest Postal Network in the world with over 1,55,015 Post Offices (as on 31.03.2009) of which 1,39,144 (89.76%) are in the rural areas. At the time of independence, there were 23,344 Post Offices, which were primarily in urban areas. Thus, the network has registered a seven-fold growth since Independence, with the focus of this expansion primarily in rural areas. On an average, a Post Office serves an area of 21.21 Sq. Km and a population of 7175 people.

3.2 Expansion of Postal Network in the country, especially in rural area has taken place mainly through opening / redeploing / relocation of Departmental and Extra Departmental Post Offices. The Extra Departmental Post Offices function for three hours upto a maximum of five hours. These are manned by Gramin Dak Sewaks who are paid time related continuity allowance (TRCA) for the services they render. On the other hand, the Departmental Post Offices function upto eight hours and are manned by regular Departmental employees.

3.3 Post Offices are opened subject to distance, population and income norms. In order to fulfill Universal Service Obligation, subsidy is provided to all Post Offices in rural areas, which ranges from 66.66% in rural areas to 85% in hilly, tribal, desert and remote areas.

3.4 For facilitating transaction of business with public in rural areas basic Infrastructural equipments to Branch Post Offices (BO) and Extra Departmental Sub Post Offices (EDSO)

are given. During 2009-2010, 4,880 BOs and EDSOs have been supplied with furniture besides supply of fans / heaters to 11,777 BOs/ EDSOs.

### Postal Operations

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

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

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

### Mail Volume

3.7 Comparative statistics of mail traffic handled during 2008-2009 as compared to previous year is given in Table-1.

<b>तालिका 1</b>			
<b>डाक परियात ( मिलियन में )</b>			
	<b>2007-08</b>	<b>2008-09</b>	<b>वृद्धि/कमी ( प्रतिशत में )</b>
1. पंजीकृत	199.8	198.2	(-) 0.82%
2. अपंजीकृत	6191.3	6342.7	(+) 2.44%
<b>योग ( 1+2 )</b>	<b>6391.1</b>	<b>6540.9</b>	<b>( + ) 2.34%</b>

### डाक प्रचालन

3.8 डाक प्रोसेसिंग, पारेषण तथा उनका वितरण विभाग के मुख्य कार्यकलाप हैं। देश की 585087 पत्र पेटियों से पत्रों को एकत्रित किया जाता है। 399 मेल कार्यालयों के नेटवर्क पर इनकी प्रोसेसिंग की जाती है तथा देश भर में सड़क, रेल तथा वायुयान द्वारा इन्हें प्रेषित किया जाता है।

### मनीआर्डर सेवा

3.9 वर्ष 2008-09 के दौरान पिछले वर्ष के परियात की तुलना में पारेषित मनीआर्डर के मूल्य तथा मनीआर्डर परियात के तुलनात्मक आंकड़े तालिका 2 में दिए गए हैं।

<b>तालिका 2</b>			
<b>मनीआर्डर परियात तथा मूल्य</b>			
	<b>2007-08</b>	<b>2008-09</b>	<b>वृद्धि/कमी ( प्रतिशत में )</b>
1. मनीआर्डर परियात ( मिलियन में )	91.05	86.69	(-)8.80%
2. पारेषित मनी-आर्डरों का मूल्य ( मिलियन रुपए में )	83630.58	79547.69	(-)4.88%

### डाक प्रबंधन

3.10 11वीं योजना में देशभर में अत्यधिक कुशल डाक पारेषण नेटवर्क स्थापित करने की योजनाओं को व्यावहारिक रूप से लागू किया गया है। मेल प्रोसेसिंग का ऑटोमेशन और मेल ग्रिड का निर्माण, प्रचालन को सरल बनाने के लिए मौजूदा मेल नेटवर्क के पुनर्गठन तथा डाक पारेषण के लिए समर्पित मालवाहक विमान के समावेश, मेल प्रोसेसिंग एवं ट्रांसमिशन में रेडिया फ्रीक्वेंसी आइडेंटिफिकेशन ( आरएफआईडी ) और पिन कोड को लोकप्रिय बनाना इस संदर्भ में कुछ मुख्य पहल हैं।

3.11 पूर्वोक्त में डाक पारेषण से जुड़ी समस्याओं के समाधान के लिए डाक विभाग ने डाक, पार्सल और लॉजिस्टिक्स की दुलाई के लिए अगस्त, 2007 में एक समर्पित मालवाहक वायुयान सेवा आरंभ की है। ये वायुयान कोलकाता, गुवाहाटी, इम्फाल, कोलकाता रूट पर चलते हैं। डाक पारेषण एवं वितरण में अधिक विश्वसनीयता लाने के लिए विभाग ने बड़े

मैट्रो शहरों के बीच डाक, पार्सल एवं लॉजिस्टिक्स की दुलाई के लिए जुलाई 2009 से वायुयान नेटवर्क का विस्तार किया और चार मालवाहक वायुयानों को बेड़े में शामिल किया। ये वायुयान एक हब एवं स्पोक पैटर्न में परिचालित हैं जिसमें नागपुर डाक विनियम के एक हब सिटी के तौर पर कार्य कर रहा है और दिल्ली, मुम्बई, कोलकाता, चेन्नई एवं बेंगलूर मालवाहक वायुयानों के नेटवर्क के साथ सीधे जुड़े हुए हैं। इस राष्ट्रव्यापी नेटवर्क में पूर्वोक्त मालवाहकों को भी शामिल किया गया है।

3.12 कोर डाक प्रचालनों को कारगर बनाने और डाक वितरण सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार लाने के उद्देश्य से भारतीय डाक के मौजूदा नेटवर्क को पुनर्गठित करके डाक व्यवसाय केन्द्रों के तौर पर विकसित करने का भी प्रस्ताव है।

3.13 वित्तीय वर्ष 2010-11 में डाक प्रोसेसिंग में तीव्रता लाने और वितरण मानदंडों में सुधार लाने के उद्देश्य से दिल्ली



	<b>2007-08</b>	<b>2008-09</b>	<b>Increase/Decrease(in %age)</b>
1. Registered	199.8	198.2	(-) 0.82%
2. Unregistered	6191.3	6342.7	(+) 2.44%
<b>TOTAL (1+2)</b>	<b>6391.1</b>	<b>6540.9</b>	<b>(+) 2.34%</b>

### Mail Operations

3.8 Mail processing, transmission and delivery are the core activities of the Department. Mail is collected from 585087 letter boxes in the country. This is processed by a network of 399 Mail Offices, and conveyed by road, rail and airlines all over the country.

### Money Order Service

3.9 Comparative statistics of Money Order traffic and the value of Money Orders transmitted during 2008-2009 compared with the previous year is given in Table 2.

	<b>2007-08</b>	<b>2008-09</b>	<b>Increase/Decrease(in %age)</b>
1. Money Order traffic (in Million)	91.05	86.69	(-) 8.80 %
2. Value of MOs transmitted (Rs. in Million)	83630.58	79547.69	(-) 4.88%

### Mail Management

3.10 Under the XIth Plan, the Department has undertaken a comprehensive programme for an efficient mail management across the country. Automation of mail processing and creation of mail grid, induction of dedicated freighter aircraft of transmission of mail restructuring of the existing mail network to streamline operations, introduction of Radio Frequency Identification (RFID) in mail processing and transmission and popularization of Pin Codes are some of the important initiatives in this context.

3.11 In order to resolve the problems associated with mail transmission in the North East Region, Department of Posts had inducted a dedicated freighter aircraft for carriage of mail, parcel and Logistics in August, 2007. This aircraft operates on Kolkata- Guwahati- Imphal- Agartala- Kolkata route. To bring in greater reliability in

mail transmission and delivery, the Department extended its freighter network and pressed into service four freighter aircraft in July 2009 for carriage of mail, parcels and Logistics between major metro cities. These aircraft operate in a hub and spoke pattern wherein Nagpur serves as the hub city for exchange of mail and Delhi, Mumbai, Kolkata, Chennai and Bangalore are directly connected through this freighter network. The North-East freighter has been integrated into this nation-wide network.

3.12 It is also proposed to restructure the existing mail network of India Post and develop it into Mail Business Centres with a view to streamline core mail operations and improve the quality of mail delivery services.

3.13 During financial year 2010-11, Automated Mail Processing Centres (AMPCs) would be established in Delhi & Kolkata in order to



और कोलकाता में स्वचालित मेल प्रोसेसिंग केन्द्र स्थापित किए जाएंगे। पिनकोड प्रक्रिया को लोकप्रिय बनाने के लिए विभाग ने देशभर में कार्यक्रम भी चलाया है।

3.14 मेल मोटर सेवा 1948 में अस्तित्व में आई तथा वर्तमान में उसे निम्नलिखित मुख्य प्रकार्य सौंपे गए हैं :

- (i) डाकघरों/मेल कार्यालयों एवं रेलवे स्टेशनों, ऐरोड्रोम एवं समुद्रपोतों तथा एक डाकघर से अन्य डाकघरों के बीच डाक थैलों की ढुलाई।
- (ii) वाहनों द्वारा पत्र-पेटियों से निकासी।
- (iii) डाकघरों तक नकदी की ढुलाई।
- (iv) कुछ स्थानों में भारी पार्सलों का वितरण।
- (v) विभागीय फॉर्म एवं स्टेशनरी की ढुलाई।
- (vi) लॉजिस्टिक पोस्ट उपलब्ध कराना।
- (vii) उपरोक्त उद्देश्यों के लिए वाहनों की खरीद, मरम्मत एवं रख-रखाव।

3.15 विभाग के 1243 मेल मोटर वाहनों, जिसमें से 145 सीएनजी से चलायमान (प्रोपेल्ड) पर्यावरण अनुकूल वाहन मुम्बई, दिल्ली एवं अहमदाबाद में हैं और 486 स्टाफ

कारों/निरीक्षण वाहनों के रख-रखाव और प्रचालन के लिए मेल मोटर सेवा उत्तरदायी है। मोटर वाहनों के बड़े के प्रचालन के लिए पूरे देश में 98 एमएमएस यूनिटें हैं। इनमें से 17 स्टेशनों पर बड़े मरम्मत कार्य और रख-रखाव कार्य करने के लिए पूर्ण विकसित वर्कशाप सुविधाएं उपलब्ध हैं।

3.16 वर्ष 2008-09 के दौरान मेल मोटर सेवा वाहनों ने डाक प्रेषण के लिए 29.33 मिलियन कि.मी. की दूरी तय की। पिछले वर्ष की तुलना में वाहनों के उपयोग में 0.83 मिलियन कि.मी. की वृद्धि हुई है। प्रति कि.मी. औसत लागत 26.53 रु. थी। इस अवधि के दौरान मेल मोटर सेवा पर कुल 778.26 मिलियन रु. का व्यय हुआ।

3.17 डाक सेवाओं में सुधार के लिए वर्ष 2008-09 में पूर्वोत्तर के लिए बीस (20) अतिरिक्त वाहन एवं सत्तर (70) मोटर साइकिलों और अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह के लिए दस (10) मोटर साइकिलों की खरीद की गई। वर्ष 2008-09 में तिहत्तर (73) बेकार हो चुके वाहनों को भी प्रतिस्थापित किया गया।

3.18 पूर्वोत्तर सर्किल के 100 वाहनों को ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम (जीपीएस) से सुसज्जित किया जाएगा ताकि पूर्वोत्तर क्षेत्र के दुर्गम रास्तों में मेल मोटर का सुचारू संचलन हो सके।



expedite mail processing and improve delivery standard. The Department has also undertaken a nation-wide programme for popularization of Pin codes.

3.14 The Mail Motor Service came into existence in 1948 and is entrusted with the following main functions:-

- (i) Conveyance of mail bags between Post Offices / Mail Offices and Railway Stations, Airports and Seaports and from one Post Office to another.
- (ii) Clearance of letter boxes through vehicles.
- (iii) Conveyance of cash to Post offices.
- (iv) Delivery of heavy parcels in some places.
- (v) Conveyance of Departmental forms and stationery.
- (vi) Providing Logistic Post Service
- (vii) Purchase, repair and maintenance of vehicles for the above purpose.

3.15 The Mail Motor Service (MMS) is responsible for operation and maintenance of 1243 mail motor vehicles which include 145 CNG propelled environment friendly mail vans in Mumbai, Delhi

and Ahmedabad and 486 staff cars/inspection vehicles of the Department. There are 98 MMS units through out the country to operate the fleet of motor vehicles. Full-fledged workshop facilities for major repairs and maintenance are available at 17 of these units.

3.16 The MMS vehicles covered 29.33 Million Kms. for conveyance of mails during 2008-09. The utilization of vehicles increased by 0.83 Million kms. over the previous year. The average cost per km was Rs. 26.53. Total expenditure of Rs. 778.26 Million was incurred on MMS during this period.

3.17 Twenty (20) additional vehicles and Seventy (70) motorcycles for North East Region and Ten (10) motorcycles for Andaman & Nicobar Islands were procured during the year 2008-09 for improvement of Postal Services. Seventy three (73) condemned vehicles were also replaced during the year 2008-09.

3.18 100 vehicle supplied to the North East circle will be equipped with Global Positioning System (GPS) to ensure smooth movement of Mail Motors in difficult terrain of North Eastern region.

## अध्याय 4

# प्रोजेक्ट ऐरो

4.1 प्रोजेक्ट ऐरो की परिकल्पना अप्रैल, 2008 में की गई। प्रोजेक्ट ऐरो का उद्देश्य 'प्रमुख कार्यक्षेत्रों' में सेवा का स्तरोन्नयन करते हुए तथा सेवा की गुणवत्ता को बढ़ाकर एवं चुनिंदा डाकघरों में 'रूप एवं परिवेश' (लुक एण्ड फील) को सुधार कर ग्रामीण एवं शहरी दोनों क्षेत्रों के डाकघरों को स्तरोन्नत करना है। इस प्रोजेक्ट का लक्ष्य सभी कर्मचारियों एवं डाकघर के ग्राहकों के लिए एक सहायक एवं दोस्ताना कार्य वातावरण सृजित करना, सुरक्षित कनेक्टिविटी के माध्यम से आईटी समर्थित सेवाएं प्रदान करना, डाक वितरण, इलैक्ट्रॉनिक एवं मैनुअल दोनों प्रकार के धन प्रेषण तथा डाक बचत योजनाओं जैसे प्रमुख व्यवसाय क्षेत्रों में सेवा के गुणवत्ता स्तर में सुधार लाना है। इस परिकल्पना को जांचने के लिए अप्रैल, 2008 में 10 डाक सर्किलों के 50 डाकघरों को शामिल करते हुए एक प्रायोगिक परियोजना शुरू की गई।

### 4.2 इस प्रायोगिक परियोजना के लक्ष्य निम्नानुसार हैं:

- "आम आदमी" से संबंधित डाकघर प्रचालनों में एक प्रकट, ठोस एवं उल्लेखनीय परिवर्तन लाना।
- प्रत्येक सुधार क्षेत्र के लिए स्पष्ट रूप से परिभाषित प्रमुख निष्पादक संकेतकों का इस्तेमाल करते हुए विकास को निरंतर आधार पर सत्यापित एवं प्रमाणित करना।
- भारतीय डाक के व्यापक एवं दीर्घकालिक रूपांतरण के लिए आधार बनाना।

### 4.3 परियोजना का कार्य-क्षेत्र

- विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों के डाकघरों में उन सेवाओं को उपलब्ध कराना जो अब तक शहरी क्षेत्रों में उपलब्ध थी।
- डाकघरों को नई भूमिकाओं एवं चुनौतियों को स्वीकार करते हुए देश के सामाजिक एवं आर्थिक परिवर्तन में बृहद् भूमिका अदा करने के लिए सक्षम बनाना।
- बड़े कार्यबल को एक समर्पित एवं पेशेवर मानव संसाधन के रूप में परिवर्तित करना।

- विशेषकर उन क्षेत्रों में आईटी समर्थित सेवाओं को अद्यतन प्रौद्योगिकी के आधार पर प्रदान करना, जहाँ इसकी अधिक आवश्यकता हो।
- डाकघर को अपनी एक अलग पहचान प्रदान करने के लिए उसके 'रूप एवं परिवेश' (लुक एण्ड फील) को बदलना।

### 4.4 अपनाई गई नीति

- इस परियोजना को प्रायोगिक आधार पर 10 सर्किलों में 50 डाकघरों में कार्यान्वित किया गया है। चरण-II में 450 डाकघर एवं चरण-III में 500 डाकघर शामिल किए गए हैं।
- परिवर्तनकारी नेतृत्व एवं उनके दलों के साथ संचालन समितियों का गठन करना।
- परियोजना के लक्ष्य स्पष्ट रूप से परिभाषित किए गए हैं।
- ऐसे प्रचालन क्षेत्रों पर ध्यान दिया गया है जहाँ कम प्रयत्न से अधिकतम परिणाम प्राप्त हो सकते हैं।
- प्रमुख निष्पादन संकेतकों की पहचान करना।
- नियमित निर्धारण एवं मूल्यांकन के लिए मॉनीटरिंग प्रणाली स्थापित करना।
- समय की पाबंदी का कड़ाई से पालन करना।

### 4.5 संघटक

इस परियोजना के दो संघटक हैं :

- (क) डाक वितरण, धन प्रेषण, बचत बैंक एवं कार्यालय सेवा स्तरों पर ध्यान केंद्रित करते हुए मूल कार्य क्षेत्रों में सुधार करना।
- (ख) ब्रांडिंग, आईटी, मानव संसाधन एवं मूलभूत ढांचे पर ध्यान केंद्रित करते हुए 'रूप एवं परिवेश' (लुक एण्ड फील) का आधुनिकीकरण।



## Chapter 4

# PROJECT ARROW

4.1 Project Arrow was conceived in April, 2008. The project envisages upgradation of Post Offices in urban and rural areas both in terms of upgrading and enhancing the quality of service in 'core areas' and improving the 'look and feel' of identified post offices. The project aims at creating a conducive and friendly work environment both for the staff and the customers visiting the Post Offices, providing all IT enabled services through secure connectivity, improving the service quality levels in the core business areas e.g. Mail delivery, Remittances both electronic and manual and Postal Savings schemes. To test the concept, a pilot consisting of 50 Post Offices in 10 Postal Circles was launched in April, 2008.

### 4.2 The objectives of this pilot project are as under:

- ♦ To make a visible, tangible and noteworthy difference in the Post Office operations that matters to "Aam Aadmi"
- ♦ To verify and certify progress on ongoing basis using clearly defined Key Performance Indicators for each improvement area;
- ♦ To lay the foundation for a comprehensive, long term transformation of India Post.

### 4.3 Scope of the Project

- ♦ To make Post Offices especially in the rural areas, a window for availing services, hitherto confined to urban locales;
- ♦ To enable Post Offices to play a larger role in the social and economic transformation of the country by taking up new roles and challenges;

- ♦ To transform the large man power into a committed and professional human resource;
- ♦ To provide IT enabled services based on the state of the art technology, especially in areas where it matters the most ;
- ♦ To change the "look and feel" of the post office to give it a distinct identity of its own.

### 4.4 The Strategy adopted

- ♦ This project has been implemented through a Pilot in 50 Post Offices in 10 Circles. In Phase II 450 Post Offices and in Phase III 500 Post Offices have been covered.
- ♦ Setting up of Steering Committees with change leaders and their teams;
- ♦ Objectives of the project have been clearly defined;
- ♦ Focus on areas of operations where minimum efforts can give maximum results
- ♦ Identification of key performance indicators;
- ♦ Putting a monitoring system in place for regular assessment and evaluation;
- ♦ Strict adherence to the timelines.

### 4.5 Components

This project has two components:

- (a) Get the Core Right with focus areas on Mail Delivery, Remittances, Savings Bank and Office Service Levels
- (b) Modernize 'look and feel' – with focus areas on Branding, IT, Human Resource and infrastructure

#### 4.6 डाक वितरण

- ◆ मूल उद्देश्य इन डाकघरों के सभी डाक प्रचालनों के लिए सेवा स्तरों को परिभाषित करना है इसका अंतिम लक्ष्य डाक को प्राप्त करने के दिन ही उसका वितरण सुनिश्चित करना है।
- ◆ वितरण की सूचना देने, ट्रैक एवं ट्रेस की सुविधा उपलब्ध कराने के लिए अपेक्षित मूलभूत ढांचा प्रदान करना।
- ◆ सभी स्तरों पर हुए विकास का आकलन एवं मूल्यांकन करने के लिए मॉनीटरिंग तंत्र को रूप देना।

#### 4.7 धन प्रेषण

- ◆ डाकघरों में मनीआर्डर के प्राप्त होने के दिन ही प्राप्तकर्ताओं को मनीआर्डर का वितरण सुनिश्चित करना।
- ◆ उप डाकघरों और शाखा डाकघरों में नकदी की उपलब्धता में आने वाली अड़चनों को दूर करना।
- ◆ त्वरित मनीआर्डर, इलैक्ट्रॉनिक मनीआर्डर, इलैक्ट्रॉनिक अंतरराष्ट्रीय मनीआर्डर सेवाएं प्रदान करना।
- ◆ लक्ष्य प्राप्त करने के लिए आवश्यक मूलभूत ढांचा सुनिश्चित करना।

#### 4.8 डाकघर बचत बैंक प्रचालन

- ◆ कर्मचारियों को आईटी एवं व्यवहार कुशलता पर प्रशिक्षण देना शुरू करते हुए उनकी दक्षता सुधार कर काउंटर्स पर प्रतीक्षा समय को कम करना।
- ◆ फार्मों एवं अन्य लेखन-सामग्रियों की अपेक्षित मात्रा में उपलब्धता सुनिश्चित करना।
- ◆ विभिन्न वित्तीय सेवाओं के बारे में कर्मचारियों एवं ग्राहकों को शिक्षित करना।
- ◆ प्रमुख निष्पादन संकेतकों का आकलन करने के लिए एक मॉनीटरिंग तंत्र की युक्ति निकालना।

#### 4.9 कार्यालय सेवा स्तर

- ◆ काउंटर्स पर उचित संकेतों को लगाकर पब्लिक हॉल में सहायक एवं दोस्ताना वातावरण सृजित करना।
- ◆ सुविधा काउंटर्स एवं पर्चों/इशतहारों आदि के माध्यम से उपयोगी सार्वजनिक सूचनाओं तक पहुँच सुनिश्चित करना।

#### 4.10 ब्रांडिंग

- ◆ भारतीय डाक का एक नया लोगो डिजाइन करना।
- ◆ सभी उत्पादों एवं सेवाओं के लिए एक समान ब्रांड अनुक्रम एवं उनमें सामंजस्य तथा काउंटर एवं आउटडोर कर्मचारियों के कपड़ों आदि को डिजाइन करना।
- ◆ सभी नियम पुस्तिकाओं आदि में नए लोगो को शामिल करना।

#### 4.11 प्रौद्योगिकी

- ◆ सभी चुनिंदा डाकघरों में अपेक्षित हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर उपलब्ध करवाना।
- ◆ सभी चुनिंदा डाकघरों में लीज्ड लाइन/ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी सुनिश्चित करना।
- ◆ चुनिंदा डाकघरों में पर्याप्त पावर बैक-अप सुनिश्चित करना।

#### 4.12 मानव संसाधन

- ◆ इन डाकघरों के लिए अपेक्षित प्रशिक्षण पैकेज डिजाइन करना एवं प्रशिक्षकों की पहचान करना।
- ◆ इन डाकघरों में प्रत्येक कार्मिक के लिए कार्य विवरण निर्धारित करना और कर्मचारियों को उनके कार्य विवरणों के प्रति सुग्राही बनाना।

#### 4.13 बुनियादी ढांचा

- ◆ इन डाकघरों के लिए मानकीकृत एवं अनुकूल बाहरी एवं अंदरूनी रूपरेखा तैयार करना।



#### 4.6 Mail Delivery

- ♦ The basic objective is to define service levels specific to these Post Offices with respect to all mail operations with the ultimate goal of ensuring delivery of mails on the day of receipt itself;
- ♦ To provide for intimation of delivery, track and trace and the required infrastructure for it;
- ♦ To design a monitoring mechanism to assess and evaluate the progress made at every stage.

#### 4.7 Remittances

- ♦ To ensure delivery of money orders to the payees on the day of receipt of money order in the Post Office;
- ♦ To remove the bottleneck of cash availability in the Sub Post Offices and Branch Post Offices;
- ♦ To provide the services of Instant Money Order, Electronic Money Order, Electronic International Money Order;
- ♦ To ensure necessary infrastructure to meet the objectives.

#### 4.8 Postal Savings Bank Operations

- ♦ To reduce the waiting time at the counter by improving the efficiency through induction of IT and soft skills training to the staff;
- ♦ To ensure adequate availability of forms and other stationery;
- ♦ To educate the members of staff and the customers as well on various financial services;
- ♦ To devise a monitoring mechanism to assess the key performance indicators.

#### 4.9 Office service level

- ♦ To create a conducive and friendly environment in the public hall through proper signages at the counters;
- ♦ To ensure access to useful public information through facilitation counters and leaflets etc.;

#### 4.10 Branding

- ♦ Designing a new logo of India Post;
- ♦ Designing a uniform brand hierarchy and consistency for all products and services including accessories to be worn by counter and outdoor staff;
- ♦ Incorporation of new logo in all Manuals etc.

#### 4.11 Technology

- ♦ To equip all the identified Post Offices with required hardware and software;
- ♦ To ensure leased line / broadband connectivity in all the identified Post Offices.
- ♦ To ensure adequate provision of power back-up in the identified Post Offices

#### 4.12 Human Resource

- ♦ Required training package for these Post Offices to be designed and trainers identified;
- ♦ Job description for each personnel in these Post Offices to be prescribed and the staff sensitized towards their job description.

#### 4.13 Infrastructure

- ♦ To develop standardized and consistent interior and exterior blueprints for these Post Offices.

- ◆ इन सभी डाकघरों के लिए समान मॉड्यूलर फर्नीचर डिजाइन करना एवं लगाना।

#### 4.14 परियोजना के लिए वित्त पोषण

- ◆ कम्प्यूटर हार्डवेयर एवं अन्य पेरिफेरलें तथा नए कउंटरो और 'रूप एवं परिवेश' (लुक एण्ड फील) को सुधारने पर होने वाले व्यय को योजना निधियों से पूरा किया गया। नया ब्रांड लोगो बनाने और इसके कार्यान्वयन तथा प्रशिक्षण पर होने वाले व्यय को योजना निधियों से पूरा किया गया। अभी तक चरण-I पर 12.85 करोड़ रु. व्यय किया जा चुका है और सर्किलों को चरण-II में 74 करोड़ रु. एवं चरण-III में 65 करोड़ रु. आबंटित किए जा चुके हैं।

#### 4.15 मॉनीटरिंग तंत्र

- ◆ फील्ड इकाइयों से किसी मानव हस्तक्षेप के बिना सर्वर से सीधे डाटा एकत्र करने के लिए एक वेब-आधारित मॉनीटरिंग तंत्र बनाया गया है। 22 डाक सर्किलों के मुख्य पोस्टमास्टर जनरलों को एक वीडियो-कान्फरेंस के माध्यम से हर पखवाड़े में यह डाटा विश्लेषण प्रस्तुत किया जाता है। वीडियो-कान्फरेंस में सभी प्रमुख

निष्पादन संकेतकों से संबंधित डाटा की बारीकी से संवीक्षा की जाती है और कार्यान्वयन में आ रही खामियों एवं उन पर उपचारात्मक उपायों पर चर्चा की जाती है। मुख्यालय तथा सभी 22 सर्किल मुख्यालयों के स्तर पर पूर्ण समर्पित प्रोग्राम ऑफिसों की स्थापना की गई है। डाकघरों से सर्किल प्रोग्राम ऑफिसों में डाटा का आदान-प्रदान एवं सभी पत्र-व्यवहार केवल ई-मेल के माध्यम से ही किया जाता है।

#### 4.16 बाह्य लेखापरीक्षा

- ◆ चरण-I में इन चुनिंदा 50 डाकघरों के निष्पादन स्तर पर हुए सुधार को इन डाकघरों के बाह्य लेखापरीक्षा द्वारा किए गए तीन दौरों के आधार पर स्वतंत्र रूप से सत्यापित किया गया है। बाह्य लेखापरीक्षा के निष्कर्षों के आधार पर प्रथम, द्वितीय एवं तृतीय स्थान प्राप्त करने वाले डाकघरों के लिए एक प्रोत्साहन योजना तैयार की गई है।

#### 4.17 विस्तार योजना

वर्ष 2010-11 में प्रोजेक्ट ऐरो के अंतर्गत 500 और डाकघर शामिल किए जाने प्रस्तावित है।



- ◆ To design and install uniform modular furniture across these Post Offices.

#### 4.14 Funding for the Project

- ◆ Expenditure on computer hardware and other peripherals and new counters and improving the 'look and feel' has been met from the Plan funds. Expenditure on creation and implementation of the new brand logo and training have been met from the Plan funds. So far an amount of Rs. 12.85 crores have been spent on Phase I and Rs. 74 crores in Phase II and Rs. 65 crores in Phase III have been allotted to the Circles.

#### 4.15 Monitoring Mechanism

- ◆ A Web-based monitoring mechanism has been devised to collect the data from the field units directly from the server without any manual intervention. The data analysis is presented to all the Chief Postmasters General of 22 Postal Circles through a video-conference every fortnight. Data on

all key performance indicators is minutely scrutinized and gaps in implementation and remedial measures thereto are discussed in the video-conference. Dedicated Programme Offices have been set up at the Headquarter level and at all 22 Circle Headquarters. Data exchange from Post Offices and all communications with Circle Programme Offices are through e-mail only.

#### 4.16 External Audit

- ◆ The improvement in performance level of the identified 50 Post Offices in Phase I have been independently verified through an external audit on the basis of three visits to these offices. An incentive scheme has also been worked out for all the staff of 1<sup>st</sup>, 2<sup>nd</sup> and 3<sup>rd</sup> ranked Post Offices on the basis of the findings of the external audit.

#### 4.17 Expansion Plan

In the year 2010-11, 500 additional Post Offices are proposed to be covered under Project Arrow.



## अध्याय 5

# व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय

5.1 विभाग के मूल्यवर्धित प्रीमियम उत्पादों के डिजाइन, निगरानी, विकास एवं विपणन के लिए 1996 में व्यवसाय विकास निदेशालय की स्थापना की गई थी। वर्ष 2004-05 में इस निदेशालय को **व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय** के रूप में पहचान दी गई। डाक व्यवसाय विकास एवं प्रचालन को इस निदेशालय से अलग करके 2007-08 में एक स्वतंत्र डिवीजन बना दिया गया। इस निदेशालय में दो डिवीजन हैं (i) पार्सल एवं लॉजिस्टिक्स डिवीजन और (ii) स्पीड पोस्ट एवं विपणन निदेशालय। व्यवसाय विकास एवं विपणन यूनिट सभी सर्किलों में बनाए गए हैं। मैट्रो शहरों के सर्किलों में विपणन कार्य पोस्टमास्टर्स द्वारा संचालित किया जा रहा है। व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय का मुख्य दायित्व मूल्यवर्धित सेवाओं का प्रबंधन है और इसमें निम्नलिखित शामिल हैं :

- ◆ वर्तमान मूल्यवर्धित एवं परम्परागत डाक एवं पार्सल उत्पादों और सेवाओं का प्रबंधन, विस्तार योजना एवं उन्नयन;
- ◆ वित्तीय और बीमा उत्पादों एवं सेवाओं को छोड़कर नवीन मूल्यवर्धित उत्पादों एवं सेवाओं की योजना बनाना एवं प्रारंभ करना;

- ◆ प्रीमियम सेवाओं के लिए प्रक्रिया, विनियमन एवं दिशा-निर्देश तथा उसकी नेटवर्किंग
- ◆ बाजार अध्ययन, बाजार परीक्षण एवं उत्पाद सुधार;
- ◆ बजार नीतियाँ, गठजोड़ एवं सहयोग;
- ◆ मूल्यवर्धित उत्पादों एवं सेवाओं की वृद्धि की समीक्षा एवं निगरानी;
- ◆ विभाग के निष्क्रिय संसाधनों के वाणिज्यिक उपयोग की संभावना की खोज।

### उत्पाद

5.2 व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय स्पीड पोस्ट, डायरेक्ट पोस्ट, एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट लॉजिस्टिक पोस्ट, ई-बिल पोस्ट एवं ई-भुगतान, ई-पोस्ट, रिटेल पोस्ट एवं बिल मेल सेवा के प्रबंधन एवं विपणन के लिए जिम्मेदार है।

### व्यवसाय वृद्धि

5.3 वित्तीय वर्ष 2008-09 के दौरान प्रीमियम उत्पादों से प्राप्त राजस्व 14349.7 मिलियन रु. था। उत्पादवार ब्यौरा नीचे तालिका में दर्शाया गया है।

तालिका 3			
व्यवसाय विकास गतिविधियों का उत्पादवार ब्यौरा ( मिलियन रु. में )			
उत्पाद	2007-08 में राजस्व	2008-09 में राजस्व	बढ़त/घटत का प्रतिशत
स्पीड पोस्ट	4552.4	5152.7	13.18
बिजनेस पोस्ट	5228.9	6032.5	15.36
बिल मेल	594.2	653.6	9.99
अन्य सेवाएं	2445.8	2510.9	2.66
<b>कुल</b>	<b>12821.3</b>	<b>14349.7</b>	<b>11.92</b>



## Chapter 5

# BUSINESS DEVELOPMENT AND MARKETING DIRECTORATE

5.1 Business Development Directorate was set up in 1996 to design, monitor, develop and market value added premium products of the Department. This Directorate was reorganised as **Business Development and Marketing Directorate** in 2004-05. Mail Business Development and Operations part was separated from this Directorate to become an independent Division in 2007-08. The Business Development and Marketing Directorate has two Divisions, viz, (i) Parcel and Logistics Division and (ii) Speed Post and Marketing Division. Business Development and Marketing Units have also been created in all the Circles. In Metros, the work of Business Development and Marketing is looked after by a Postmaster General. The main responsibility of the Business Development and Marketing Directorate is to ensure focused management of value added services that include the following:

- ♦ Administration, expansion and promotion of the existing value added and traditional mail and parcel products and services
- ♦ Planning and introduction of new value added products and services, except financial and insurance products and services

- ♦ Laying of procedures, regulations and guidelines for the premium services and its networking
- ♦ Market study, market testing and product improvement
- ♦ Market strategies, alliances and cooperation
- ♦ Monitoring and review of growth of value added products and services
- ♦ Exploring the scope of commercial utilization of idle resources of the Department.

### PRODUCTS

5.2 The Business Development and Marketing Directorate manages and markets Speed Post, Direct Post, Express Parcel Post, Media Post, Logistics Post, e-Payment, e- Post, Retail Post and Bill Mail Service.

### Business Growth

5.3 During the financial year 2008-09, the revenue realized from premium products was Rs.14349.7 million. The product-wise revenue is indicated in the following table.

Product	Revenue in 2007-08	Revenue in 2008-09	Percentage of growth
Speed Post	4552.4	5152.7	13.18
Business Post	5228.9	6032.5	15.36
Bill Mail	594.2	653.6	9.99
Other services	2445.8	2510.9	2.66
<b>Total</b>	<b>12821.3</b>	<b>14349.7</b>	<b>11.92</b>

अन्य में सम्मिलित है-एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट, ई पोस्ट, ई बिल पोस्ट, स्पीड पोस्ट पोर्ट सेवा, ग्रीटिंग पोस्ट, मीडिया पोस्ट इत्यादि।

## स्पीड पोस्ट

5.4 देश के सात प्रमुख शहरों के बीच तीव्र एवं समयबद्ध सेवा प्रदान करने के लिए 1986 में स्पीड पोस्ट सेवा आरंभ की गई थी। तबसे इस नेटवर्क का विस्तार वर्ष दर वर्ष किया गया और आज देश के 315 बड़े शहरों और कस्बों को कवर करने वाला यह एक बड़ा नेटवर्क है। इसके अतिरिक्त 987 शहरों और जिला मुख्यालयों को राज्य स्पीड पोस्ट नेटवर्क में शामिल किया गया है। जहाँ से स्पीड पोस्ट मदों को राष्ट्रीय व अन्तर्राष्ट्रीय गंतव्यों के लिए बुक किया जा सकता है।

5.5 स्पीड पोस्ट देश भर में पत्रों, दस्तावेजों और 35 कि. ग्रा. तक के भार वाले पार्सलों का समयबद्ध एवं सुनिश्चित वितरण प्रदान करना है। स्टेशनों के बीच उपलब्ध तीव्रतम परिवहन साधनों को देखते हुए वितरण मापदंड निश्चित किए जाते हैं। स्पीड पोस्ट को एक व्यवसायिक सेवा के तौर पर प्रबंधित किया जाता है और इसके प्रचालन एवं प्रबंधन में व्यवसायिक दृष्टिकोण अपनाया जाता है।

5.6 स्पीड पोस्ट एवं एक्सप्रेस पोस्ट के लिए इंटरनेट आधारित ट्रैक एवं ट्रेस प्रणाली उपलब्ध है। इस प्रणाली के अंतर्गत ग्राहक विभाग की वेबसाइट [www.indiapost.gov.in](http://www.indiapost.gov.in) पर लागिन करके अपनी वस्तु/परेषण की आनलाइन जानकारी प्राप्त कर सकता है।

5.7 वित्तीय वर्ष 2008-09 में स्पीड पोस्ट के माध्यम से 5152.7 मिलियन रु. का राजस्व अर्जित किया गया जो पिछले वर्ष की तुलना में 13.18% की वृद्धि दर्शाता है।

## स्पीड पोस्ट के अंतर्गत मूल्यवर्धन

5.8 कुरियर उद्योग के साथ कदम मिलाए रखने के लिए कुछ मूल्यवर्धित सेवाएं निम्नवत हैं :

- ◆ बुक अभी करें भुगतान बाद में करें (बीएनपीएल) सुविधा;
- ◆ निःशुल्क पिक-अप;
- ◆ नोडल वितरण केन्द्र;

- ◆ स्पीड पोस्ट एकत्रीकरण केन्द्रों (एसपीसीसी) से बड़ी मात्रा में प्राप्त मदों का सीधे वितरण;
- ◆ मात्रा आधारित छूट दरें;
- ◆ स्पीड पोस्ट मदों की मोबाइल फोन पर एसएमएस के माध्यम से ट्रैकिंग (55352 डायल करके स्पीड पोस्ट सामग्री का नंबर दर्ज करें)।

## व्यवसाय डाक

5.9 व्यवसाय डाक बड़ी मात्रा में ग्राहकों के लिए ग्राहकोनुकूल सेवाएँ प्रदान करके कुल व्यवसाय समाधान प्रदान करती है। बड़ी मात्रा में डाक भेजने वाले ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रमुख शहरों में बिजनेस पोस्ट सेन्टर अथवा मेल बिजनेस सेन्टर स्थापित किये गए। इस सेवा के अंतर्गत, विभाग द्वारा प्रस्तावित सभी प्रकार की पारंपरिक सेवाओं के साथ एकत्रण, इनसर्शन, पता लेखन, सीलिंग, फ्रैंकिंग इत्यादि के रूप में मूल्यवर्धन प्रदान किया जाता है। हाल ही में मूल्यवर्धन में मुद्रण को भी शामिल किया गया। इस सेवा में कारपोरेट ग्राहकों की संख्या में वृद्धि के साथ वित्तीय वर्ष 2008-09 में 15.36% की राजस्व वृद्धि रिकार्ड की गई है। 2008-09 में 6032.5 मिलियन रु. का निवल राजस्व अर्जित करके यह सेवा व्यवसाय विकास उत्पादों के राजस्व अर्जन में सबसे ऊपर है।

## एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट

5.10 एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट 35 कि.ग्रा. तक के पार्सलों का भूतल परिवहन के माध्यम से शीघ्र एवं सुनिश्चित वितरण करता है। यह सेवा कारपोरेट ग्राहकों को संविदात्मक आधार पर उपलब्ध कराई जाती है। ग्राहकों को मूल्यवर्धित सेवाएं उपलब्ध कराई जाती हैं जिसमें सम्मिलित है : बीएनपीएल स्कीम के अंतर्गत क्रेडिट सुविधा। इसके अतिरिक्त दरों में भी ग्राहकों की आवश्यकता के अनुसार फेर बदल किया गया है। 01 मई 2009 से ईपीपी रिटेल पोस्ट आरंभ की गई है जिसे एक साधारण व्यक्ति भी उपयोग कर सकता है। वर्ष 2008-09 में ईपीपी के अंतर्गत 230.4 मिलियन रु. का राजस्व अर्जित किया गया।

## मीडिया पोस्ट

5.11 मीडिया पोस्ट के द्वारा कारपोरेट ग्राहकों/सरकारी संगठनों एवं अन्य बड़े निजी संस्थानों को अपने उत्पाद/सेवाओं को



Other services include Express Parcel Post, e-Post, e-Bill Post, Speed Post Passport Service, Greeting Post, Media Post, etc.

### **Speed Post**

5.4 Speed Post service was introduced in 1986 to provide fast and time bound delivery service between seven major cities in the country. Thereafter the network was expanded year after year. It has network covering 315 major cities and towns in the country. In addition, 987 towns and district headquarters are brought on State Speed Post Network, from where the speed post articles can be booked for national and international destinations.

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

5.6 Internet based **track and trace system** is available for Speed Post and Express Parcel Post. Under this system, the customer can find out the status of his article/consignment online by logging on to Department's website [www.indiapost.gov.in](http://www.indiapost.gov.in).

5.7 Revenue to the tune of Rs.5152.7 million was generated through Speed Post during the financial year 2008-09 showing a growth of 13.18% over that of previous year.

### **Value Additions under Speed Post**

5.8 In order to keep pace with the courier industry, the following value added services are provided:-

- ◆ Book Now Pay Later (BNPL) facility
- ◆ Free pick-up
- ◆ Nodal Delivery Centres.

- ◆ Direct delivery of articles received in bulk from Speed Post Concentration Centre (SPCC)
- ◆ Volume based discount
- ◆ Tracking of Speed Post articles through SMS on mobile phone (Dial 55352 and enter the Speed Post article number)

### **Business Post**

5.9 Business Post offers total business solutions for bulk users by providing customized services. Business Post Centres / Mail Business Centres were established in major cities to cater to the needs of Bulk Mailers. The service provides value addition to all traditional services offered by the Department in the form of collection, insertion, addressing, sealing, franking, etc. Printing has been added to the value additions recently. With increase in number of corporate customers to this service, revenue growth of 15.36% has been recorded during financial year 2008-09. This service has topped in revenue generation among BD products with net revenue of Rs.6032.5 million in 2008-09.

### **Express Parcel Post**

5.10 Express Parcel Post (EPP) provides express delivery of parcels through surface transportation and offers fast and guaranteed delivery of parcels up to 35 Kg. The service is provided to corporate customers on contractual basis. Such customers are provided value added services including credit facility under BNPL scheme. Further, the rates have also been modified to suit customer needs. EPP Retail has been introduced from 1<sup>st</sup> May 2009, under which a common man can also avail the service. Revenue earned under EPP during 2008-09 was 230.4 million.

### **Media Post**

5.11 Media Post provides opportunities to corporate customers / Govt organizations and other large private institutions to have their

डाक स्टेशनरी पर विज्ञापित करवाने का अवसर दिया जाता है। वर्ष 2008-09 के दौरान मीडिया पोस्ट से अर्जित राजस्व 102.8 मिलियन रु. था।

### लॉजिस्टिक्स पोस्ट

5.12 लाजिस्टिक्स पोस्ट ग्राहकों को परिवहन, वितरण, वेयर हाऊसिंग और अन्य मूल्यवर्धित सेवाएं प्रदान करता है। लाजिस्टिक्स पोस्ट एयर जिसके अंतर्गत परेषणों को एयर लिफ्ट किया जाता है, को मालवाहक वायुयानों के माध्यम से पूर्वोत्तर राज्यों को उपलब्ध कराया गया है। तत्पश्चात 29 जुलाई 2009 से दो अन्य मालवाहक वायुयानों को इसमें शामिल करने से इस सेवा का दिल्ली, मुंबई, चेन्नई एवं बंगलूर में भी विस्तार किया गया है।

### ई-भुगतान

5.13 ई-बिल पोस्ट डाकघर में अनेक-से-एक के लिए बिलों का भुगतान करने अथवा भुगतान स्वीकार करने की सुविधा है। एकत्रित राशि को इलेक्ट्रॉनिक रूप से एक ऑन लाइन वेब आधारित केन्द्रीय सर्वर में समेकित किया जाता है तथा सूचना किसी भी समय प्रयोक्ताओं को उपलब्ध हो जाती है। भुगतान केन्द्रित रूप से चुने उप डाकघर से किया जाता है। इसके अतिरिक्त ई-भुगतान के माध्यम से सेवा प्रयोक्ताओं से भुगतान एकत्रित करने की सुविधा भी है। वर्ष 2008-09 में इस सेवा से विभाग ने 271.5 मिलियन रु. का राजस्व अर्जित किया है।

### ई-पोस्ट

5.14 यह एक ई-क्षम सेवा है जिसे डिजिटल अंतराल को पाटने के लिए डाक विभाग द्वारा 30 जनवरी, 2004 को प्रारम्भ किया गया। ई-पोस्ट में ई-मेल के द्वारा संदेश भेजे जाते हैं। जिन्हें प्रेषितियों के पतों के समीपस्थ डाकघरों में मुद्रित करके पत्रों के रूप में प्रेषितियों के पतों पर भेजा जाता है। इसी प्रकार से, लिखित में संदेश डाकघर में लाए जा सकते हैं जिन्हें स्कैन करके ई-मेल के तौर पर विश्व में किसी भी ई-मेल आईडी को या भारत में किसी भी पते पर भेजा जा सकता है। वर्ष 2008-09 में इस सेवा से 16.0 मिलियन रु. का राजस्व अर्जित किया गया।

### रिटेल पोस्ट

5.15 देशभर के अपने विशाल नेटवर्क के साथ भारतीय डाक, सरकारी एवं निजी संगठनों के लिए रिटेल पोस्ट के माध्यम से टेलीफोन/बिजली/मोबाइल फोन प्रयोक्ताओं आदि जैसे सेवा उद्योगों के लिए ग्राहक को बिल एकत्र करने की सुविधा प्रदान करता है। डाकघर अपने काउंटर्स पर सार्वजनिक निकायों को फार्म भी बेचते हैं। इसके अतिरिक्त चयनित डाकघरों में कंप्यूटरीकृत यात्री आरक्षण व्यवस्था टर्मिनल के माध्यम से रेलवे टिकटों के आरक्षण की व्यवस्था भी 07.10.2007 से शुरू कर दी गई है। रिटेल डाक अन्य संगठनों की ओर से काउंटर्स पर उत्पादों की बिक्री के लिए डाक विभाग के वृहत नेटवर्क का उपयोग करता है। विभिन्न उपभोक्ता सेवाओं के लिए भारतीय डाक को “वन स्टाप साल्यूशन प्रोवाइडर” के तौर पर प्रक्षेपित करता है और अब भारतीय डाक किसी भी एजेंसी के ग्राहक को रिटेल सेवा प्रदान करने की स्थिति में है। रिटेल पोस्ट द्वारा प्रदान की जा रही एजेंसी सेवाएं निम्नानुसार है :

- ♦ टेलीफोन राजस्व एकत्र करना।
- ♦ सड़क परिवहन निगमों एवं एयर लाइनों के लिए ई. टिकटिंग
- ♦ संघ लोक सेवा आयोग और विश्वविद्यालय आदि के फार्मों की बिक्री
- ♦ सोने के सिक्कों की बिक्री, फोरेक्स सेवाएं
- ♦ सिम एवं रिचार्ज कूपनों की बिक्री
- ♦ इंडिया टेलीफोन कार्डों की बिक्री
- ♦ रेलवे टिकटों की ई-टिकटिंग

5.16 सर्किलों के अध्यक्षों को अपने सर्किलों में रिटेल-पोस्ट के अंतर्गत क्षेत्र विशिष्ट व्यवसाय पैकेज उपलब्ध कराने की शक्तियाँ भी प्रदान की गई हैं।

### डायरेक्ट पोस्ट

5.17 प्रत्यक्ष मार्केटिंग की शुरुआत मार्च, 2005 में की गई थी। प्रत्यक्ष मार्केटिंग में व्यवसाय संगठन बिना पता लिखी डाक भेजकर अपने उत्पाद को लोकप्रिय बनाते हैं। इस सेवा के अंतर्गत लक्षित ग्राहक के घर पर बिना पता लिखी डाक वितरित की जाती है। वर्ष 2008-09 के दौरान इस सेवा के माध्यम से 17.6 मिलियन रु. का राजस्व अर्जित किया गया।



products/services advertised on the postal stationary. Revenue earned under this sector during 2008-09 is Rs.102.8 million.

### **Logistics Post**

5.12 Logistics Post provides transportation, distribution, warehousing and other value added services to customers. Logistics Post Air, under which air lift is given to consignments, was made available to North Eastern states through freighter aircraft. Consequent on introduction of two more freighter aircrafts from 29<sup>th</sup> July 2009 this service has been extended to Delhi, Mumbai, Chennai and Bangalore.

### **e-Payment**

5.13 e-payment is a facility for accepting payment of bills or payment from many-to-one through Post Office. The amount collected is consolidated electronically in a web based central server on line and the information is made available to the user. Payment is made centrally through the identified Post Office. The facility for collection of payment from utility service users through e Payment is also available. Department has earned revenue of Rs.271.5 million in 2008-09 from this product.

### **e-Post**

5.14 This is an e-enabled service launched by the DoP on 30<sup>th</sup> Jan 2004 to bridge the digital divide. e-Post allows sending of messages through e-mail to be printed in a Post Office nearer to the addressee and delivered as letters. Similarly, written messages can be brought to a Post Office, which will scan them and send them as e-Mail to any e-Mail ID in the world, or to a Postal address in India. Revenue earned through this service during 2008-09 is Rs.16.0 million.

### **Retail Post**

5.15 Through its vast network of Post Offices across the country, India Post offers the facility to collect consumer bills for service industries

like telephone / electricity / mobile phone users etc for Government and private organizations through Retail Post. Post Offices also sell forms for public bodies across counter of Post Office. Besides this, facility of reservation of Railway Tickets through computerized passenger reservation system terminals has been commenced from 7.10.2007 in selected Post Offices. Retail Post leverages the vast network of Post Offices for sale of products across the counter on behalf of other organizations. It projects India Post as a 'One Stop Solution Provider' for various utility services and it is in a position to offer the retail services to the customers of any agency. Some of the agency services that Retail Post offers are as follows :

- ◆ Telephone revenue collection
- ◆ e-Ticketing for Road Transport Corporations and Airlines
- ◆ Sale of UPSC forms, University applications, etc.
- ◆ Sale of Passport application forms
- ◆ Sale of Gold Coins, Forex Services
- ◆ Sale of SIM and recharge coupons
- ◆ Sale of India Telephone cards
- ◆ e-Ticketing of Railway tickets.

5.16 The Heads of Circles have also been empowered to provide various area specific business packages under Retail Post in their Circles.

### **Direct Post**

5.17 Direct Marketing was introduced in March 2005. Direct Marketing facilitate business organization to use un addressed and addressed mail to popularize their products. Unaddressed mail is delivered to the doorstep of the targeted customers group under this service. Revenue of Rs. 17.6 Million has been earned through this service during 2008-2009.

## अध्याय 6

# वित्तीय सेवाएं

6.1 डाकघर बचत बैंक देश का सबसे पुराना एवं सबसे बड़ा बैंकिंग संस्थान है। 31.03.2009 की स्थिति के अनुसार इसमें 206 मिलियन से भी अधिक बचत खाते संचालित किए जाते हैं। डाकघर बचत बैंक योजना एक एजेंसी कार्य है। जो डाक विभाग द्वारा भारत सरकार के वित्त मंत्रालय की ओर से निष्पादित किया जाता है। डाकघर बचत बैंक डाकघरों के नेटवर्क के माध्यम से समूचे देश के लोगों को विभिन्न स्कीमों में अपनी बचत राशि जमा करने का अवसर प्रदान करता है। इसकी पहुँच और सेवा की देश की किसी भी अन्य बैंकिंग एजेंसी से तुलना नहीं की जा सकती। वित्त मंत्रालय इस एजेंसी

कार्य के लिए डाक विभाग को समय-समय पर नियत दर से पारिश्रमिक देता है।

6.2 इस समय देश भर में आठ बचत योजनाओं को संचालित किया जाता है। इनमें बचत खाता, आवर्ती जमा, सावधि जमा, मासिक आय योजना, लोक भविष्य निधि, किसान विकास पत्र, राष्ट्रीय बचत पत्र और वरिष्ठ नागरिक बचत स्कीम शामिल हैं। सभी राष्ट्रीय बचत योजनाओं के अंतर्गत डाकघरों का बकाया शेष 31.03.2009 की स्थिति के अनुसार 5,636,977.00 मिलियन रुपए है। बचत बैंक योजनाओं का विवरण तालिका में दिया गया है :

तालिका 4 बचत बैंक योजना : विवरण ( 31.03.2009 की स्थिति के अनुसार )		
स्कीम का नाम	खातों की संख्या	बकाया शेष ( मिलियन रु. में )
बचत खाते	78,046,881	226, 894.9
आवर्ती जमा खाते	74,372,853	650,733.4
सावधि जमा खाते	8,898,668	262,639.8
मासिक आय योजना खाते	24,737,525	1,795,033.3
राष्ट्रीय बचत पत्र खाते ( 87 एवं 92 )	531,635	44,279.8
लोक भविष्य निधि खाते	2,209,780	234,010.4
वरिष्ठ नागरिक बचत योजना	1,014,296	206,508.7
संचयी आवधिक जमा	415,995	241.6
सावधि जमा	6,583	242.0
नरेगा	16,244,139	-
<b>योग</b>	<b>2,06,478,355</b>	<b>3,420,583.9</b>
<b>बचत पत्र</b>		
राष्ट्रीय बचत पत्र-VIII		253,091.7
किसान विकास पत्र		1,663,301.4
<b>योग</b>		<b>2,216,393.1</b>
<b>सकल योग</b>		<b>5,636,977.0</b>



## Chapter 6

# FINANCIAL SERVICES

6.1 The Post Office Savings Bank (POSB) is the oldest and largest banking institution in the country. It operates more than 206 million Savings Accounts as on 31.3.2009. The Post Office Savings Bank schemes is an agency function performed by the Department of Posts on behalf of the Ministry of Finance, Government of India. Through its network, the Post Office Savings Bank provides an avenue to people all over the country to deposit their savings in various Schemes. Its reach and service is unparalleled by any other banking agency in the country. The Ministry of Finance remunerates

Department of Posts for the Savings Bank work at a rate fixed from time to time.

6.2 Presently, eight savings schemes are operated post offices across the country. These schemes are : Savings Account, Recurring Deposit (RD), Time Deposit (TD), Monthly Income Scheme (MIS), Public Provident Fund (PPF), Kisan Vikas Patras (KVP), National Savings Certificate (NSC) and Senior Citizens Savings Scheme (SCSS). The outstanding balance under all national savings schemes in post office is Rs.5,636,977.0 million as on 31.3.2009. Profile of the Savings Bank Schemes are given in Table :

TABLE 4 SAVINGS BANK SCHEME: PROFILE (AS ON 31.03.2009)		
Name of Schemes	Number of Accounts	Outstanding Balance (Rs. in million)
Saving Accounts	78,046,881	226,894.9
RD Accounts	74,372,853	650,733.4
TD Accounts	8,898,668	262,639.8
MIS Accounts	24,737,525	1,795,033.3
NSS Accounts (87 & 92)	531,635	44,279.8
PPF Accounts	2,209,780	234,010.4
Sr. Citizens Savings Scheme (SCSS)	1,014,296	206,508.7
Cumulative Time Deposit	415,995	241.6
Fixed Deposit	6,583	242.0
NREGA	16,244,139	-
<b>Total</b>	<b>206,478,355</b>	<b>3,420,583.9</b>
<b>Savings Certificates</b>		
NSC VIII		553,091.7
KVP		1,663,301.4
<b>Total</b>		<b>2,216,393.1</b>
<b>Grand Total</b>		<b>5,636,977.0</b>



## कोर बैंकिंग समाधान

6.3 XIवीं योजनावधि के दौरान 4000 डाकघरों को कोर बैंकिंग समाधान के अंतर्गत लाया जाएगा। अगले वित्त वर्ष यानी 2010-11 में 100 डाकघरों में प्रायोगिक परियोजना शुरू हो जाएगी।

## तत्काल मनीआर्डर ( आईएमओ )

6.4 तत्काल मनीआर्डर (आईएमओ) एक ऑन-लाइन घरेलू धन पारेषण सेवा है जो तत्काल धन प्रेषण की अपेक्षा वाले ग्राहकों के लिए लक्षित है। यह सेवा ग्राहक को तत्काल मनीआर्डर सेवा उपलब्ध कराने वाले किसी डाकघर से मिनटों में सेवा प्रदान करती है। इसी सेवा को 20 जनवरी, 2006 को शुरू किया गया था। इस सेवा के अंतर्गत एक व्यक्ति एक लेन-देन के रूप में 1000 रु. से लेकर 50,000 रु. तक की राशि प्रेषित कर सकता है। यह धन बुकिंग करने वाले डाकघर को छोड़कर भारत के किसी भी आईएमओ डाकघर में 16 अंकों का आईएमओ नम्बर तथा फोटो पहचान पत्र दिखाए जाने पर आदाता को वितरित कर दिया जाएगा। इस समय आईएमओ सेवा देश भर में 2100 से अधिक स्थानों पर उपलब्ध है।

## अंतर्राष्ट्रीय धन अंतरण सेवा

6.5 डाक विभाग एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी-वेस्टर्न यूनियन फाइनेंशियल सर्विसेज इन्कापोरेटेड के सहयोग से इस सेवा को अप्रैल, 2001 से संचालित कर रहा है। यह सेवा ग्राहकों को वास्तविक समय आधार पर 205 देशों और क्षेत्रों से धन प्राप्त करने की सुविधा प्रदान करती है। फिलहाल यह सेवा 8,511 डाकघरों में उपलब्ध है। इस सेवा से वर्ष 2008-09 में 76497.5 मिलियन रु. का धन प्रेषण हुआ है। अप्रैल, 2009 से दिसम्बर, 2009 की अवधि के दौरान विभाग द्वारा कुल 3.11 मिलियन रु. का लेन-देन किया गया।

## इलेक्ट्रानिक मनीआर्डर ( ईएमओ )

6.6 डाक विभाग ने इलेक्ट्रानिक मनीआर्डर सेवा 10.10.2008 को शुरू की है। इलेक्ट्रानिक मनीआर्डर एक

ऐसी प्रणाली है जो इलेक्ट्रानिक तरीके से मनीआर्डर प्रेषण की सुविधा प्रदान करती है। 8800 से अधिक डाकघर यह सेवा प्रदान करते हैं। वर्ष 2008-09 में 1917.3 मिलियन रु. की राशि के 1.65 मिलियन ईएमओ बुक किए गए। वर्ष 2009-10 (अप्रैल 09 से दिसम्बर 09) में 11480.4 मिलियन रु. की राशि के 9.63 मिलियन ईएमओ बुक किए गए हैं।

## इलेक्ट्रानिक मनीआर्डर की मुख्य विशेषताएं

6.7 इसका प्रशुल्क ढांचा साधारण मनीआर्डर के प्रशुल्क ढांचे जैसा ही होगा जिनकी निम्नलिखित विशेषताएं होंगी:

- ♦ मानक कोड में संदेश
- ♦ 18 अंक के पीएनआर सं. के माध्यम से ट्रैकिंग सुविधा।
- ♦ थोक में धन प्रेषण करने वालों द्वारा उपलब्ध कराई गई सूचियों के आधार पर ईएमओ की थोक बुकिंग, साफ्ट कापी में उपलब्ध डाटा को अपलोड करना।
- ♦ समेकित सूची के माध्यम से थोक ईएमओ का भुगतान।
- ♦ थोक में बुकिंग/भुगतान के मामले में प्रेषक और आदाता के लिए मासिक आय योजना।
- ♦ एसएमएस के जरिए भुगतान संबंधी सूचना प्राप्त की जा सकती है।

## म्युचुअल फंड

6.8 इस समय डाकघर यूटीआई कम्पनी के चुने हुए म्युचुअल फंड उत्पादों का वितरण कर रहे हैं। यह सेवा देश के पूंजी बाजार की पहुंच को बढ़ाने के साथ-साथ आम आदमी को मार्केट आधारित निवेश विकल्प भी सुलभ करा रही है।

## डाकघरों के माध्यम से आईसीआईसीआई प्रूडेंशियल जीवन बीमा के पेंशन उत्पादों की खुदरा बिक्री

6.9 डाक विभाग ने आईसीआईसीआई प्रूडेंशियल जीवन बीमा कम्पनी लि. के साथ परामर्शी मॉडल पर चुने हुए डाकघरों के माध्यम से उनके उत्पादों की खुदरा बिक्री करने के लिए सितम्बर, 2008 में गठबंधन किया है। प्रारंभ में डाकघरों ने केवल पेंशन उत्पादों का वितरण शुरू किया।



## **Core Banking Solutions**

6.3 4000 Post Offices will be brought under Core Banking solutions during the XI<sup>th</sup> Plan period. Pilot project would start in 100 Post Offices in the next financial year i.e. 2010-11.

## **Instant Money Order (iMO)**

6.4 Instant Money Order (iMO) is an online domestic money transmission service intended for a market clientele requiring instant money remittance. This service enables the customer to receive money in minutes from any of the post offices providing iMO service. The service was introduced on 20th January 2006. Under this service, a person can send an amount from Rs. 1000/- up to Rs. 50,000/- in one transaction. Money will be disbursed to the payee at any of the iMO Post Offices in India other than the office of booking on presentation of 16 digit iMO number and photo identity proof. At present iMO service is available from more than 2100 locations across the country.

## **International Money Transfer Service**

6.5 Department of Posts has been operating this service in association with a multinational company - Western Union Financial Services Inc. since April, 2001. This service provides the customers the facility of receiving remittances from 205 countries and territories on a real time basis. The service is currently available from 8,511 post offices and has delivered remittances of Rs.76497.5 million in 2008-09. For the period from April, 09 to December, 09, a total of 3.11 million transactions were done by the Department.

## **Electronic Money Order (eMO)**

6.6 The Department of Posts has launched eMO on 10.10.2008. Electronic Money Order is a system that facilitates electronic remittance of

MOs. More than 8800 Post Offices provide this service. In the year 2008-09, 1.65 million eMOs amounting to Rs.1917.3 million were booked. In the year 2009-10 (April 09 to December 09), 9.63 million eMOs amounting to Rs.11480.4 million have been booked.

## **Salient Features of Electronic Money order (eMO)**

6.7 The tariff structure would be same as that for ordinary MO with the following features:

- ♦ Messages in standard codes
- ♦ Tracking facility through 18 digit PNR No.
- ♦ Bulk booking of eMOs on the basis of lists provided by the bulk remitter; uploading data available in softcopy.
- ♦ Payment of bulk eMOs through consolidated list
- ♦ MIS for sender and payee in the case of bulk booking/payment
- ♦ Payment information can be obtained through SMS

## **Mutual Funds**

6.8 At present, post offices are distributing select mutual funds products of UTI Company. This service while extending the reach of the capital market of the country, also provides the common man easy access to market based investment options.

## **Retailing Pension products of ICICI prudential life Insurance through Post Offices**

6.9 Department of Post has tied-up with ICICI Prudential Life Insurance Company Ltd. in September, 2008 to retail their products through select Post Offices on Referral Model. Initially, Post Offices distributed Pension Products only.

शिक्षा, स्वास्थ्य एवं सुरक्षा तथा संपत्ति सृजन जैसी अधिक समाधान श्रेणियों के उत्पादों को भी वितरण बास्केट में शामिल किया गया है। इस समय ये उत्पाद देश के सभी प्रधान डाकघरों में उपलब्ध हैं।

### डाकघरों के माध्यम से ओरियन्टल बीमा कम्पनी लि. के गैर जीवन बीमा उत्पादों की खुदरा बिक्री

6.10 डाक विभाग ओरियन्टल बीमा कम्पनी लि. के साथ गठबंधन करके देश के डाकघरों के माध्यम से कॉरपोरेट एजेंट के बतौर कम्पनी के गैर-जीवन बीमा उत्पादों की खुदरा बिक्री कर रहा है। डाक विभाग आरियन्टल बीमा कम्पनी लि. के सहयोग से बचत बैंक/मासिक आय योजना/ वरिष्ठ नागरिक बचत योजना के खाता धारकों के अनुरोध पर ओरियन्टल दुर्घटना मृत्यु बीमा उपलब्ध करा रहा है। यह योजना 15 रु. के निम्न वार्षिक प्रीमियम पर एक वर्ष के लिए एक लाख रुपए का दुर्घटना मृत्यु बीमा कवर उपलब्ध कराती है। यह डाकघर बचत बैंक ग्राहकों के लिए विशेषतः ग्रामीण और दूरस्थ क्षेत्रों के डाकघर बचत बैंक ग्राहकों के लिए बहुत आकर्षक है क्योंकि अधिकांश के पास कोई जोखिम कवर नहीं है।

### डाक वित्त मार्ट

6.11 डाक वित्त मार्ट विभाग के सभी वित्तीय उत्पाद व सेवाएं प्रौद्योगिकी आधारित पूर्णतः कम्प्यूटरीकृत डाकघरों में प्रतिष्ठित बैंकिंग संस्थाओं की तर्ज पर एक छत के नीचे 'एक स्थल पर वित्तीय सेवाएं' उपलब्ध कराता है। डाक वित्त मार्ट की स्थापना बैंकों द्वारा ग्राहकों को उनकी जरूरतों के अनुसार दी जा रही सेवाओं के अनुसार डाकघर बचत बैंक की वित्तीय सेवाओं को उपलब्ध कराने की दिशा में एक अभिनव प्रयोग है। इसलिए डाक वित्त मार्ट द्वारा प्रदान की जा रही सेवाएं न केवल कार्य-परिवेश के संदर्भ में विशिष्ट है अपितु 'निवेश डेस्क', एएमएफआई अर्हता प्राप्त स्टाफ आदि जैसी विशेष सुविधाओं के प्रावधान के संदर्भ में भी पृथक हैं। डाक वित्त मार्ट बचत बैंक, आवर्ती जमा, मासिक आय योजना, सावधि जमा, वरिष्ठ नागरिक बचत योजना, राष्ट्रीय बचत पत्र, किसान

विकास पत्र जैसी डाकघर बचत बैंक सेवाएं तथा डाक जीवन एवं गैर-जीवन बीमा, म्युचुअल फंड, सरकारी प्रतिभूतियां, पेंशन स्कीम, अंतरराष्ट्रीय धन अंतरण, मनीआर्डर जैसी अन्य वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराता है। विभाग ने XIवीं पंचवर्षीय योजना में 313 डाक वित्त मार्टों की स्थापना की है। वर्ष 2008-09 में 121 अन्य डाक वित्त मार्टों की स्थापना की गई है।

### पुरस्कार

6.12 सितम्बर 2009 में डाक विभाग को छोटे स्थानों पर वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए अपने नेटवर्क का कारगर तरीके से उपयोग करने के लिए एक ट्राफी के रूप में यूटीआई-सीएनबीसी के विशेष पुरस्कार से सम्मानित किया गया है। यह पहला अवसर है जब किसी सरकारी विभाग ने यह पुरस्कार जीता है।

### ग्रामीण व्यवसाय

#### महात्मा गाँधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना

6.13 राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार योजना अधिनियम 7 सितम्बर, 2005 को प्रवृत्त हुआ तथा इसके कार्यान्वयन को चरणबद्ध तरीके से अधिसूचित किया गया। चरण-1 में इसे देश के 200 सर्वाधिक पिछड़े जिलों में 2 फरवरी 2006 को शुरू किया गया। चरण-II में नरेगा के अंतर्गत 01 अप्रैल, 2007 को 130 और जिलों को इसमें शामिल किया गया। इस अधिनियम को भारत के शेष 274 जिलों में 01 अप्रैल, 2008 से अधिसूचित किया गया। यह अधिनियम अब देश के सम्पूर्ण ग्रामीण क्षेत्रों में प्रभावी है जो 618 जिलों को कवर करता है। हाल में दिनांक 31.12.2009 की गजट अधिसूचना के द्वारा इस अधिनियम का नया नाम, महात्मा गाँधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम रखा गया है। इस अधिनियम का उद्देश्य ऐसे प्रत्येक परिवार जिसके वयस्क सदस्य स्वेच्छा से अकुशल शारीरिक कार्य के लिए तैयार हों, को प्रत्येक वित्त वर्ष में कम से कम सौ दिनों के लिए गारंटी से मजदूरी सहित रोजगार प्रदान करके देश के ग्रामीण क्षेत्रों के परिवारों की आजीविका सुरक्षा बढ़ाना है।



Now, products in categories such as Education, Health & Protection and Wealth Creation have also been added in the distribution basket. Currently, these products are available from all the Head Post offices of the country.

### **Retailing non-life insurance products of Oriental Insurance Company Limited through Post Offices:**

6.10 The Department of Posts in a tie up with Oriental Insurance Company (OIC) Ltd. is retailing the Company's non-life insurance products as Corporate Agent through post offices in the country. Department of Posts in association with Oriental Insurance Company Limited is providing Oriental Accidental Death Insurance for SB/MIS/SCSS account holders on request basis. This scheme provides Accidental Death Insurance cover for one year of Rs. One lakh at a low annual premium of Rs. 15/-. It is very attractive to Post Office Savings Bank customers especially in rural and remote areas, as most of them do not have any risk cover whatsoever.

### **Postal Finance Mart**

6.11 The Postal Finance Mart (PFM) offers all the financial products and services of the Department under one roof- "One Stop Shop for Financial Services" - in a fully computerized office supported by technology, at par with reputed banking institutions. The PFM is a brand positioning exercise of financial services offered by the Post office Savings Bank on the lines of the personalized services offered by banks to customers. Therefore, the facilities offered through PFM is distinct from the services offered through Post Office not merely in terms of the ambience but also in the provision of specialized facilities like 'Investment Desk', AMFI qualified staff etc. The PFM provides POSB services like SB, RD, MIS, TD, SCSS, NSC, KVP, as well as other financial services like Postal Life & Non-

life Insurance, Mutual Funds, Government Securities, Pension schemes, International Money Transfer, Money Order etc. Department had set up 313 PFMs in the XI<sup>th</sup> Five Year Plan. Another 121 PFMs have been established in the year 2008-09.

### **Award**

6.12 In September 2009, Department of Posts has been felicitated with UTI-CNBC special commendation award in the form of a trophy for effectively utilizing its network to promote financial inclusion in smaller places. This is for the first time a Government Department has won this award.

### **Rural Business**

#### **Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee Scheme**

6.13 National Rural Employment Guarantee Act (NREGA) came into force on 7<sup>th</sup> September, 2005 and its implementation was notified in a phased manner. In phase-I, it was introduced in 200 most backward districts of the country on 2<sup>nd</sup> February 2006. 130 districts were further included under NREGS in phase II with effect from 1<sup>st</sup> April 2007. The Act was notified in the remaining 274 districts of India from 1<sup>st</sup> April 2008. The Act is now effective in the entire rural areas of the country covering 618 districts. The Act has recently been renamed as 'The Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee Act' (MGNREGA) vide Gazette notification dated 31.12.2009. The objective of the Act is to provide for the enhancement of livelihood security of the households in rural areas of the country by providing at least one hundred days of guaranteed wage employment in every financial year to every household whose adult members volunteer to do unskilled manual work.

6.14 राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम 2005 की अनुसूची-II के पैरा 31 के अनुसार नरेगा मजदूरी का भुगतान बैंकों अथवा डाकघरों में खोले गए नरेगा मजदूरों के वैयक्तिक अथवा संयुक्त बचत खातों के माध्यम से किया जाएगा। ग्रामीण विकास मंत्रालय, नई दिल्ली तथा डाक विभाग द्वारा एक माडल समझौता ज्ञापन तैयार किया गया है जिसे नरेगा अधिनियम के अंतर्गत डाकघरों के माध्यम से मजदूरी के संचित एवं समुचित कार्यान्वयन के लिए सभी डाक सर्किलों और राज्य सरकारों को परिचालित कर दिया गया है।

6.15 2005 में आंध्र प्रदेश डाक सर्किल से शुरुआत करने के बाद डाकघरों के खातों के माध्यम से राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना मजदूरी के संचित की स्कीम फिलहाल देश में 19 डाक सर्किलों में क्रियान्वित है। (दिल्ली, जम्मू कश्मीर और तमिलनाडु डाक सर्किलों को छोड़कर)। 31 जनवरी 2010 की स्थिति के अनुसार डाकघरों में लगभग 3.92 करोड़ नरेगा खाते खोजे जा चुके हैं तथा देश भर में

98,811 डाकघरों के माध्यम से नरेगा लाभार्थियों को लगभग 6,000 करोड़ की मजदूरी की राशि वितरित की गई है।

6.16 प्रधानमंत्री और अध्यक्ष, संयुक्त प्रगतिशील गठबंधन (यूपीए) की अध्यक्षता में विज्ञान भवन, नई दिल्ली में 2 फरवरी, 2009 को आयोजित एक कार्यक्रम में 11 डाक सर्किलों से डाक विभाग के 20 कर्मचारियों (11 शाखा पोस्टमास्टर्स एवं 7 उप पोस्टमास्टर्स सहित) को वर्ष 2008-09 के दौरान नरेगा के कार्यान्वयन में वित्तीय समावेशन में उत्कृष्टता के लिए पुरस्कृत किया गया।

6.17 सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय ने डाक विभाग को साप्ताहिक आधार पर कुछ निर्दिष्ट आउटलेट से 1128 गांवों में निर्दिष्ट वस्तुओं (250 से अधिक वस्तुओं) से संबंधित आंकड़े एकत्र करने का काम सौंपा है। इन आंकड़ों का प्रयोग ग्रामीण क्षेत्र के लिए उपभोक्ता कीमत सूचकांक तैयार करने में किया जाएगा।



6.14 As per Para 31 of schedule II of NREG Act, 2005, payment of NREGS wages shall be made through the individual or joint saving accounts of the NREGS workers opened in banks or in post offices. A model Memorandum of Understanding has been developed by Ministry of Rural Development, New Delhi and Department of Posts, which has been circulated to all Postal Circles and State Governments to facilitate proper implementation of disbursement of wage through Post Offices under NREG Act.

6.15 Starting with Andhra Pradesh Postal Circle in 2005, the scheme of disbursement of NREGS wages through post office accounts is presently operational in 19 postal Circles of the country (except Delhi, J&K and Tamil Nadu Postal Circles). As on 31<sup>st</sup> January 2010, nearly 3.92 crore NREGS accounts have been opened in post offices and wages amounting to nearly

Rs. 6,000 crores have been disbursed to NREGA beneficiaries through 98, 811 post offices across the country.

6.16 20 officials of Department of Posts from 11 Postal Circles (including 11 branch postmasters and 7 sub postmasters) were awarded for excellence in Financial Inclusion in implementation of NREGS during 2008-09 on 2<sup>nd</sup> February, 2009 in a function held at Vigyan Bhawan, New Delhi, presided by Prime Minister and Chairperson, UPA.

6.17 Ministry of Statistics & Programme Implementation has entrusted the Department of Posts with the collection of data relating to specified Commodities (more than 250 commodities) in 1128 villages from specified outlets on a weekly basis. The data will be used for arriving at a consumer price index for rural areas.

## अध्याय 7

# बीमा

### डाक जीवन बीमा

7.1 सन् 1884 में प्रारंभ की गई डाक जीवन बीमा योजना (पीएलआई) सरकारी कर्मचारियों के हितलाभ के लिए शुरू की गई सबसे पुरानी डाक जीवन बीमा योजना है। प्रारंभ में यह केवल डाक कर्मचारियों के लिए ही शुरू की गई थी। आज यह स्कीम केन्द्रीय तथा राज्य सरकार के कर्मियों, स्थानीय निकायों, सरकार द्वारा अनुदान प्राप्त शैक्षणिक संस्थानों, विश्वविद्यालयों, राष्ट्रीयकृत बैंकों, अनेकों स्वायत्त तथा वित्तीय संस्थानों और केन्द्र व राज्यों के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों तथा रक्षा संस्थापनाओं के अधिकारियों एवं कर्मचारियों को सेवा प्रदान कर रही है।

डाक जीवन बीमा के अंतर्गत निम्नलिखित प्रकार की पालिसियां उपलब्ध हैं:

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

7.2 डाक जीवन ने 01 फरवरी, 2009 को राष्ट्र को समर्पित अपनी 125वीं सालगिरह मनाई। इस अवसर पर विज्ञान भवन नई दिल्ली में एक कार्यक्रम का आयोजन किया गया। माननीय संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री श्री ज्योतिरादित्य सिंधिया ने एक स्मारक डाक-टिकट जारी किया तथा श्रेष्ठ बिक्री कर्मियों को पुरस्कार वितरित किए।

7.3 ग्रामीण डाक जीवन बीमा एक विशेष अधिदेश के साथ सामान्यतः ग्रामीण जरूरत को बीमा कवर प्रदान करने के लिए तथा विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों के कमजोर वर्गों और महिला कर्मियों के हितलाभ के लिए वर्ष 1995 में शुरू किया

गया था।

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

7.4 एक अतिरिक्त विभागीय एजेंट समूह बीमा स्कीम 01.04.1992 से शुरू की गई थी तथा इसके लाभार्थियों के वेतन से 10 रुपए के मासिक अंशदान की कटौती की जाती है। इसके लाभार्थी की मृत्यु हो जाने पर बचत फंड में हुई जमा राशि के अलावा ब्याज सहित बीमा फंड में से 10,000 रुपए की रकम का भुगतान किया जाता है। मंत्रिमंडल ने संशोधन करके बढ़ाई गई 50,000 रु की बीमित राशि और 50 रु. की अंशदान की राशि को अनुमोदित कर दिया है।

7.5 31 मार्च, 2009 की स्थिति के अनुसार डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा के अंतर्गत क्रमशः 38,41,539 और 73,56,446 लोगों का जीवन बीमा किया गया है। किसी प्रकार के बीमा कवर के बिना ग्रामीण क्षेत्रों के लोगों की इतनी बड़ी संख्या को देखते हुए, विशेष रूप से, जहाँ तक ग्रामीण कवरेज का संबंध है, यह एक चिन्ता का विषय है। तदनुसार वर्ष 2009-10 से ग्रामीण क्षेत्रों के अधिकाधिक लोगों को कवर करने के लिए एक कार्य योजना तैयार की गई।

7.6 अप्रैल 2009 से मेरठ, यमुनानगर और अमेठी में अनेक ग्रामीण डाक जीवन बीमा कार्यशालाओं का आयोजन किया गया। इन कार्यशालाओं के आयोजन का उद्देश्य लोगों में ग्रामीण डाक जीवन बीमा के प्रति जागरूकता का मूल्यांकन करना तथा ग्रामीण क्षेत्रों में आक्रामक मार्केटिंग हेतु रणनीति



## Chapter 7

# INSURANCE

### Postal Life Insurance

7.1 Postal Life Insurance (PLI), introduced in 1884 is the oldest life insurance scheme for the benefit of Government employees. Initially, meant only for the Postal employees, today it caters to employees of the Civil and Military personnel of the Central and State Governments, Local bodies, Government aided Educational Institutions, Universities, Nationalized Banks, many Autonomous and Financial Institutions, Public Sector Undertakings of the Central and State Governments.

The following types of policies are available under P.L.I.

- (i) Whole Life Insurance (Suraksha)
- (ii) Convertible Whole Life Assurance (Suvidha)
- (iii) Endowment Assurance (Santosh)
- (iv) Anticipated Endowment Assurance for 15 & 20 years (Sumangal)
- (v) Joint Life Endowment Assurance
- (vi) Children Policy (Bal Jivan Bima)

7.2 Postal Life Insurance celebrated its Quasquicentennial i.e. 125 years of service to the nation on 1<sup>st</sup> February, 2009. A function was organized at Vigyan Bhawan, New Delhi to mark the occasion. A commemorative stamp was issued to mark the occasion and awards were distributed to the best performing sales personnel.

7.3 Rural Postal Life Insurance (RPLI) Scheme was introduced in 1995 with a specific mandate to provide insurance cover to the rural public in general and benefit weaker sections and women workers of rural areas in particular.

RPLI offers the following plans:-

- i) Whole Life Assurance (Gram Suraksha)
- ii) Convertible Whole Life Assurance (Gram Suvidha)
- iii) Endowment Assurance (Gram Santosh)
- iv) Anticipated Endowment Assurance for 15 & 20 years (Gram Sumangal)
- v) 10 years RPLI (Gram Priya)
- vi) Children Policy (Bal Jivan Bima).

7.4 An Extra Departmental Agents Group Insurance Scheme (EDAGIS) was introduced with effect from 01.04.1992 and a monthly subscription of Rupees 10 deducted from the salary of its beneficiaries. In the event of death of its beneficiary, an amount of Rupees 10,000 is paid out of the Insurance Fund in addition to accretion in savings Fund along with interest. The Cabinet has since approved the revision of the Sum Assured to Rs.50,000 and the subscription to Rs. 50.

7.5 As on 31<sup>st</sup> March, 2009, there were 38,41,539 and 73,56,446 lives covered under PLI and RPLI respectively. This was a cause of concern especially as far as rural coverage was concerned considering the huge number of people in rural areas without any insurance cover whatsoever. A vision was accordingly developed to cover maximum number of people in rural areas beginning 2009-10.

7.6 From April 2009 onwards, a number of Rural Postal Life Insurance workshops were organized at Meerut, Yamunanagar and Amethi. The idea was to assess awareness of Rural Postal Life Insurance among the people and to devise a strategy for aggressive marketing in rural areas. A strategy had to be worked out fast



तैयार करना था। रणनीति अति तत्काल तैयार की जानी थी। क्योंकि मार्केट में मौजूद अन्य बीमा प्रदाता भी सहयोग के जरिए ग्रामीण क्षेत्रों में प्रवेश कर रहे थे। इन कार्यशालाओं में आंगनवाड़ी कर्मियों, स्वयं सहायता समूहों के सदस्यों और ग्रामीण युवकों ने बड़ी संख्या में बढ़-चढ़कर भाग लिया। डाक जीवन बीमा निदेशालय के अधिकारियों ने इन कार्यशालाओं में भाग लेने वालों को विभिन्न ग्रामीण डाक जीवन बीमा पॉलिसियों तथा उनसे मिलने वाले लाभों के बारे में जानकारी दी।

7.7 डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा दोनों की मार्केटिंग वर्ष 2007 से डाक कर्मचारियों तथा ग्रामीण डाक सेवकों और कुछ डायरेक्ट एजेंटों के द्वारा की जा रही है। तथापि डायरेक्ट एजेंसी प्रणाली उद्योग की परंपराओं के अनुरूप नहीं थी क्योंकि डायरेक्ट एजेंटों की नियुक्ति को केन्द्रीयकृत कर दिया गया था तथा प्रोत्साहन ढांचा बीमित राशि पर आधारित था। प्रोत्साहन ढांचे को बीमित राशि पर आधारित कमीशन को परिवर्तित करके प्रथम प्रीमियम और नवीकरण प्रीमियम पर आधारित करके उद्योग की परंपराओं के अनुरूप बनाया गया। ग्रामीण डाक जीवन बीमा के लिए कमीशन की दर प्रथम प्रीमियम की 10% और नवीकरण प्रीमियम की 2½% निर्धारित की गई। अब प्रत्येक डिवीजन को डाक जीवन बीमा के कम से कम 50 डायरेक्ट एजेंटों की नियुक्ति आंगनवाड़ी कर्मियों, स्वयं सहायता समूहों और बेरोजगार युवकों आदि में से करने का लक्ष्य दिया गया है। ये एजेंट नई पॉलिसियों का प्रापण करने के साथ-साथ पॉलिसी धारकों से प्रीमियम की रकम का संग्रहण उनके द्वार पर जाकर करेंगे।

है कि 10,000 रु. से 25,000 रु. की बीमित राशि ओर वहनीय प्रीमियम वाली लघु बीमा पालिसियों को बढ़ावा दिया जाए। लघु बीमा पालिसियों की मार्केटिंग के साथ-साथ अधिक बीमित राशि वाली पालिसियों को भी जारी रखा जाएगा।

7.9 लघु बीमा की संकल्पना के परीक्षण (प्रूफ) की शुरुआत एटीकोपाका, आंध्र प्रदेश में अक्टूबर, 2009 में की गई थी। इसके बाद शोलूर मट्टम, तमिलनाडु में 7 नवम्बर, 2009 को ग्रामीण डाक लघु बीमा अभियान का राष्ट्रीय स्तर पर शुभारंभ किया गया। इस अभियान को जबर्दस्त सफलता मिली है। दो माह की छोटी सी अवधि में इस योजना के अंगत 2.5 मिलियन से अधिक पालिसियां की गई हैं।

7.10 बेहतर ग्राहक सेवा उपलब्ध कराने के लिए प्रौद्योगिकी का उन्नयन किया जा रहा है। जहां सभी पीएलआई और आरपीएलआई पॉलिसियों को सेन्ट्रल सर्वर पर रखा गया है वहीं पालिसी की स्थिति संबंधी जानकारी ग्राहक को आनलाइन उपलब्ध कराने की दिशा में प्रयास किए जा रहे हैं। पॉलिसी के प्रीमियम का भुगतान सर्किल में कहीं भी किया जा सकता है। तथा प्रीमियम का भुगतान ऑन लाइन संभव होने तक हमारा लक्ष्य ग्राहक को देश में किसी भी डाकघर में प्रीमियम के भुगतान का विकल्प उपलब्ध कराना है।

7.11 दिनांक 01.04.2009 से 31.12.2009 तक व्यवसाय में उपलब्धि तालिका 5 में है :

7.12 डाकघर जीवन बीमा निधि (पीओएलआईएफ) और ग्रामीण डाकघर जीवन बीमा निधि (आरपीओएल आईएफ) की शुरुआत डाक जीवन बीमा के इतिहास में एक अन्य महत्वपूर्ण उपलब्धि है।

तालिका 5		
व्यवसाय में उपलब्धि		
योजना का नाम	पालिसियों की संख्या	बीमित राशि ( मिलियन रु. में )
डाक जीवन बीमा	3,24,931	72109.2
ग्रामीण डाक जीवन बीमा	25,47,438	54061.9

7.8 ग्रामीण क्षेत्रों में रह रहे लोगों, सामान्यतः कमजोर वर्गों और विशेष रूप से महिलाओं पर विशेष बल देते हुए बीमा करने के हमारे अधिदेश के अनुरूप लघु बीमा पर विशेष ध्यान दिए जाने की परिकल्पना की गई है। इसके पीछे रणनीति यह

7.13 31 मार्च, 2009 की स्थिति के अनुसार पीओएलआईएफ तथा आरपीओएलआईएफ की निधि क्रमशः 14,152.59 करोड़ रु. तथा 3994.36 करोड़ रु. थी। 31 मार्च, 2009 तक इन निधियों से विशेष जमा योजना के अंतर्गत वित्त मंत्रालय से

as the other insurance players in the market were also entering the rural area through collaborations. The response to these workshops was overwhelming with Aanganwadi workers, members of Self Help Groups and rural youth attending these workshops in large numbers. The participants at these workshops were informed about the various Rural Postal Life Insurance policies and the benefits accruing from them by the Officers from the Postal Life Insurance (PLI) Directorate.

7.7 Both Postal Life Insurance and Rural Postal Life Insurance were being marketed by Postal employees and GDS and some direct agents since 2007. However, the Direct Agency system was not in step with industry practices as engagements of Direct Agents was centralized and the incentive structure was based on Sum Assured. The incentive structure was brought in sync with the industry practice by shifting from commission based on sum assured to one based on first premium and renewal premium. The rate of commission was fixed at 10% of first premium and 2 ½ % of renewal premium for Rural Postal Life Insurance. Each Division has been given a target of engaging at least 50 Direct Agents for PLI from among Aanganwadi workers, members of Self Help Groups, and unemployed youth etc. These Agents while procuring new policies will also be collecting premiums from policy holders at their steps.

promote micro insurance policies with the sum assured of Rs. 10,000 to Rs.25,000 with affordable premiums. Policies of higher sum assured will also continue to be marketed along with micro insurance policies.

7.9 A proof of concept for micro insurance was launched at Ettikopaka, Andhra Pradesh in October, 2009. This was followed by the National Launch of the Rural Postal Micro Insurance Drive at Sholur Mattam, Tamilnadu on 7<sup>th</sup> November, 2009. The response to the drive has been stupendous. In a short span of over two months more than 2.5 million policies have been procured under this Scheme.

7.10 Technology is being upgraded to provide better customer service. While all PLI & RPLI policies are held on a Central Server, efforts are underway to provide access to customer to view status of policy online. Premiums of policy can be paid anywhere in the Circle and it is our aim to provide customer the option to pay premium at any Post Offices in the country till online payment of premium become available.

7.11 The achievement of business from 1.4.2009 to 31.12.2009 is as in Table 5.

7.12 Another important milestone in the history of Postal Life Insurance has been achieved with the commencement of the investment of Post Office Life Insurance Fund (POLIF) and Rural Post Office Life Insurance Fund (RPOLIF).

<b>TABLE 5 Achievement of Business</b>		
<b>Name of Plan</b>	<b>No. of Policies</b>	<b>Sum Assured (Rupees in millions)</b>
PLI	3,24,931	72109.2
RPLI	25,47,438	54061.9

7.8 Special focus is envisaged to be given to micro insurance in consonance with our mandate of insuring people living in rural areas with special emphasis on weaker sections in general and women in particular. The strategy is to

7.13 The corpus of POLIF & RPOLIF stood at Rs. 14,152.59 crore and Rs. 3994.36 crore on 31<sup>st</sup> March, 2009. Till 31<sup>st</sup> March, 2009, these funds were earning an interest of 8% under the Special Deposit Scheme from the Ministry of

8% ब्याज का अर्जन हो रहा था। मंत्रिमंडल ने दिसम्बर 2007 में नॉन-डिस्क्रीशनरी मोड के अंतर्गत दो निधि प्रबंधकों, एसबीआई म्युचुअल फंड और यूटीआई एसेट मैनेजमेंट कम्पनी के जरिए पीओएलआईएफ एवं आरपीओएलआईएफ के निवेश के प्रचालन को अनुमोदित कर दिया था। विभाग द्वारा दो निधि प्रबंधकों के साथ करार पर हस्ताक्षर किए जाने के साथ पीओएलआईएफ और आरपीओएलआईएफ की निवल अभिवृद्धि के निवेश के लिए मार्ग प्रशस्त हो गया था। अभिवृद्धि की निवल राशि का निवेश नवम्बर, 2009 में शुरू हुआ तथा अब तक 425 करोड़ रुपए का निवेश किया जा

चुका है। निधियों का निवेश आईआरडीए के दिशा-निर्देशों के अनुसार किया जा रहा है। निवेश बोर्ड, जिसके अध्यक्ष सदस्य (पीएलआई) हैं, निवेश संबंधी कार्य देखता है। निवेश से संबंधित दैनिक कार्यकलाप मुख्य निवेश अधिकारी की अध्यक्षता में मुंबई स्थित निवेश डीवीजन द्वारा किए जाते हैं। इस समय 31.10.2009 के पश्चात निधियों में जमा हुई निवल रकम का ही निवेश किया जा रहा है। 31.10.2009 की स्थिति के अनुसार पीओएलआईएफ/आरपीओएलआईएफ की निधि को दिनांकित सरकारी प्रतिभूतियों में परिवर्तित किया जाएगा।



Finance. Cabinet had approved operationalisation of investment of POLIF & RPOLIF through two fund Managers, SBI Mutual Fund and UTI Asset Management Co. under the non-discretionary mode in December, 2007. With the signing of the agreement by the Department with the two Fund Managers, the wheels were set in motion for the investment of net accretion to the POLIF & RPOLIF. The investment of net accretions started in November, 2009 and till date Rs. 425 Crores has been invested. The

investment of funds is being carried out in accordance with the IRDA guidelines. Investment Board headed by Member (PLI) as Chairman oversees the investment function. The day-to-day activities of investment are carried out by the investment Division at Mumbai headed by the Chief Investment Officer. Only net accretions to the funds after 31.10.2009 are being invested presently. POLIF/ RPOLIF corpus as on 31.10.2009 will be converted into dated Government securities.

## अध्याय 8 फिलैटली

### परिचय

#### डाक-टिकटें

8.1 डाक-टिकट की शुरुआत कागज के एक टुकड़े के रूप में हुई जो डाक-शुल्क की प्राप्ति के रूप में प्रदान किया जाता था। परंतु आज इसकी भूमिकाएं विविध हैं। यह राष्ट्रीय धरोहर तथा आयोजनों के स्मारक स्वरूप जारी किए जाते हैं। डाक-टिकट एक दूत की भूमिका निभाते हैं और डाक प्रशासन की ब्रांड इमेज बनने के साथ-साथ राष्ट्र की संप्रभुता के द्योतक भी होते हैं। स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद आरंभ में डाक-टिकट, विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी के क्षेत्र के साथ-साथ सामाजिक-आर्थिक क्षेत्र में देश की उपलब्धियों को रेखांकित करते थे। और पंचवर्षीय योजनाओं, इस्पात संयंत्रों, सेतुओं आदि जैसे केंद्रीय विषयों पर डाक-टिकट जारी किए जाते थे। तदुपरांत, देश की समृद्ध सांस्कृतिक तथा प्राकृतिक विरासत को रेखांकित किया जाने लगा और कला, वास्तुशास्त्र, हस्तशिल्प, सामुद्रिक धरोहर, विज्ञान, प्रौद्योगिकी, रक्षा तथा सिनेमा आदि डाक-टिकटों के केन्द्रीय विषय बनने लगे। राष्ट्रीय तथा अंतर्राष्ट्रीय ख्याति-प्राप्त महान नेताओं के सम्मान में भी स्मारक डाक-टिकट जारी किए जा चुके हैं। इनमें सबसे प्रमुख हैं राष्ट्रपिता महात्मा गाँधी, जिनके सम्मान में स्मारक तथा नियत श्रृंखला के डाक-टिकट जारी किए जा चुके हैं। कला, साहित्य, विज्ञान, संगीत, सामाजिक उत्थान आदि क्षेत्र में अत्यंत महत्वपूर्ण योगदान करने वाली विभूतियों के सम्मान स्वरूप भी डाक-टिकट जारी किए जा चुके हैं।

8.2 डाक-शुल्क के टोकन तथा सांस्कृतिक दूत की दोहरी भूमिका को ध्यान में रखते हुए दो श्रेणी के डाक-टिकट जारी किए जाते हैं। प्रथम श्रेणी के डाक-टिकट रोजमर्रा के इस्तेमाल के लिए हैं और डाक वस्तुओं पर डाक-प्रशुल्क के भुगतान के टोकन के रूप में प्रदान किए जाते हैं। इनके डिजाइन अपेक्षाकृत कम जटिल होते हैं, जिससे इनके उत्पादन में न्यूनतम व्यय होता है और इनका बड़ी संख्या में लंबे समय

तक मुद्रण किया जा सकता है। दूसरे प्रकार के डाक-टिकटों में सौंदर्य के पहलुओं पर अधिक ध्यान दिया जाता है। इनका मुद्रण सीमित संख्या में किया जाता है तथा फिलैटलीविदों और डाक-टिकट संग्रहकर्ताओं में इन्हें लेकर काफी उत्साह रहता है।

8.3 विभाग के फिलैटली कार्यकलाप में निम्नलिखित शामिल हैं :

- विशेष/स्मारक डाक-टिकटों की डिजाइनिंग, मुद्रण तथा उनका वितरण।
- नियत श्रृंखला के डाक-टिकटों और डाक लेखन-सामग्री जैसे लिफाफा, अंतर्देशीय पत्र कार्ड, पोस्टकार्ड, ऐरोग्राम, रजिस्टर्ड कवर आदि की डिजाइनिंग, मुद्रण तथा उनका वितरण।
- फिलैटली का संवर्द्धन और फिलैटली का आयोजन तथा राज्य, क्षेत्र तथा जिला स्तर की प्रदर्शनियों की मानीटरिंग।
- राष्ट्रीय डाक-टिकट संग्रहालय, डाक भवन का रख-रखाव।

8.4 डाक विभाग फिलैटली इन्वेंटरी प्रबंधन के लिए एक सॉफ्टवेयर विकसित कर रहा है। इसका प्रयोग फिलैटली से संबंधित सभी कार्यकलापों के लिए किया जाएगा जैसे पूर्वानुमान, इंडेंटिंग, इनवॉयसिंग, आपूर्ति तथा मांग की मानीटरिंग एवं विक्रय और राजस्व का रिकार्ड रखना।

#### फिलैटली नीति

8.5 स्मारक डाक-टिकट जारी करने की वार्षिक योजना पर भारत सरकार को परामर्श प्रदान करने के लिए एक फिलैटली सलाहकार समिति (पीएसी) का गठन किया जाता है। डाक विभाग को प्रतिवर्ष डाक-टिकट जारी करने के लिए विभिन्न स्रोतों से बड़ी संख्या में प्रस्ताव प्राप्त होते हैं। इन स्रोतों में सांसद, विधायक, राज्य सरकारें तथा अन्य सार्वजनिक व निजी संगठन/संस्थान तथा निजी व्यक्ति शामिल हैं। समिति इन प्रस्तावों की कुछ दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखते हुए



## Chapter 8

# PHILATELY

### Introduction

### Postage stamps

8.1 Postage stamp, begun as a piece of paper in token of receipt of postage, has assumed additional functions. It is a mode of commemorating, celebrating and promoting national heritage and events, it plays a great role as an ambassador, a brand image of postal administration and a statement of sovereignty of a nation. After independence, the medium of postage stamps was initially used to highlight the country's achievements in science and technology as well as its socio-economic development by depicting themes like the Five Year Plans, Steel Plants, Dams etc. Subsequently, the country's rich cultural and natural heritage came to be showcased and many beautiful stamps were issued in thematic sets on art, architecture, crafts maritime heritage, science, technology, defence and cinematic. Great leaders of national and international standing have also been honoured with commemorative stamps, the most prominent being Mahatma Gandhi, the Father of the Nation has been honoured with commemorative and definitive stamps. Personalities, who have made immense contributions in areas like painting, literature, science, music, social upliftment etc. have also been honoured.

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

hand, are designed and printed with greater aesthetic inputs. They are manufactured in limited quantities and generate great interest among philatelists and collectors.

8.3 The philatelic activities of the Department include:

- Designing, printing and distribution of special/ commemorative postage stamps.
- Designing, printing and distribution of definitive postage stamps and items of postal stationery like Envelop, Inland Letter Card, Postcard, Aerogram, Registered cover etc.
- Promotion of Philately and conduct of Philatelic Exhibition as well as monitoring of Exhibitions at State/ Regional and District levels.
- Maintenance of the National Philatelic Museum, Dak Bhawan.

8.4 The Department of Posts is in the process of rolling out software for Philatelic Inventory Management. This will be used for all activities relating to philately including forecasting, indenting, invoicing, monitoring supply and demand and for recording sales and revenue.

### Policy on Philately

8.5 A Philately Advisory Committee (PAC) is constituted to advise the Govt. of India on the annual plan for issue of commemorative stamps. Every year, the Department of Posts receives a large number of proposals for issue of stamps from various sources including Members of Parliament and State Legislative Assemblies, State Governments and other Public and Private Organisations/ Institutions as well as individuals. The Committee examines these

जांच किए जाने पर डाक-टिकटों के फिलैटलिक महत्व को ध्यान में रखते हुए तथा मुद्रण एवं उनके विक्रय की क्षमता के मद्देनजर डाक-टिकटों को जारी करने का वार्षिक कार्यक्रम निर्धारित करती है। पीएसी फिलैटली तथा उसके संवर्द्धन से संबंधित नीतिगत विषयों पर विचार करती है और अपनी सिफारिशें प्रस्तुत करती हैं। इस समिति की अध्यक्षता प्रभारी मंत्री महोदय करते हैं तथा डाक विभाग और आर्थिक कार्य विभाग के आधिकारिक सदस्य तथा मनोनीत किए गए गैर-आधिकारिक सदस्य इसमें शामिल होते हैं। गैर-आधिकारिक सदस्यों में संसद सदस्य, जाने माने फिलैटलीविद तथा जन-जीवन के अन्य क्षेत्र जैसे कला, वास्तुशास्त्र, डिजाइन, फोटोग्राफी, मीडिया एवं शिक्षण की गणमान्य विभूतियों को शामिल किया जाता है।

### फिलैटली का संवर्द्धन

8.6 ब्रिटेन, फ्रांस, संयुक्त राज्य अमेरिका, हांग-कॉंग, थाइलैंड आदि के डाक प्रशासनों के अनुभव को ध्यान में रखते हुए डाक विभाग द्वारा फिलैटली को राजस्व के कार्यकलाप के रूप में लिया गया है। डाक विभाग द्वारा पिछले कुछ वर्षों के दौरान फिलैटली के विकास के लिए किए गए उपायों में निम्नलिखित शामिल हैं:

- देशभर में डाक-टिकट प्रदर्शनियों का आयोजन;
- फिलैटली ब्यूरो का सौंदर्य के दृष्टिकोण से तथा प्रौद्योगिकी प्रोन्नयन;
- डाक-टिकट के डिजाइन की प्रतिस्पर्द्धाएं;
- फिलैटली से संबंधित वस्तुओं का विक्रय;
- फिलैटली संबंधी कार्यकलापों के लिए जागरुकता अभियान चलाना।

8.7 68 फिलैटली ब्यूरो तथा 1111 फिलैटली काउंटर हैं। इनमें देशभर के सभी प्रधान डाकघर अथवा मुख्य डाकघर शामिल हैं। एक शौक के तौर पर फिलैटली में सभी उम्र के लोगों की रुचि बढ़ रही है।

8.8 वर्ष 2009 के दौरान 69 विमोचनों में 105 डाक-टिकट जारी किए गए, जिनमें स्मारक/विशेष डाक-टिकट शामिल हैं। जारी किए गए सबसे महत्वपूर्ण तथा सुंदरतम डाक-टिकटों में “ध्रुवीय क्षेत्रों तथा हिमनदों का संरक्षण”, “पूर्वोत्तर के दुर्लभ जीव-जंतु”, “जयदेव और गीत गोविंद (दशावतार)” तथा भारत-फिलीपींस संयुक्त डाक-टिकट, भारतीय अश्व तथा पारंपरिक भारतीय पोशाक उल्लेखनीय हैं।



proposals on the basis of certain guidelines meant to ensure the philatelic value of the stamps when issued and recommends the annual stamps issue programme taking into account also the capacity to print and sell. The PAC also examines policy issues related to philately and its promotion and submits its recommendations. The Committee chaired by the Minister Incharge, comprises official members from the Department of Posts and Economic Affairs as well as non-official members by nomination. The non-official members are drawn from among the Members of Parliament, noted philatelists and eminent personalities from various fields of life like art, archaeology, design, photography media and academia.

### **Promotion of Philately**

8.6 Philately has been taken up by Department of Posts as an activity for revenue generation, in line with the experience of a number of other Postal Administration such as Britain, France, USA, Hongkong, Thailand etc. Various measures taken up by Department of Posts to promote and develop philately during the last few years include the following:-

- ♦ Organizing exhibitions of stamps across the country;
- ♦ Aesthetic and technological upgradation of the philately bureau;
- ♦ Stamp design Competitions;
- ♦ Sale of Philately Items;
- ♦ Holding awareness building campaigns of philately activities.

8.7 There are 68 Philately Bureaux and 1111 Philatelic Counters, which includes all the Head Post Offices or Mukhya Dak Ghars of the country. Philately is gaining ground as a hobby among all age groups.

8.8 During the year 2009, a total of 105 stamps in 69 issues comprising of commemorative / special postage stamps have been released. Among the most significant and beautiful stamps issued, mention may be made of the stamps on "Preserve the Polar Regions and Glaciers", "Rare Fauna of North East", "Jayadev and Geeta Govinda" (Dashavatar theme ) and Indo-Phillippine Joint issue, Horses of India and Traditional Indian Textiles.



## अध्याय 9

# अंतर्राष्ट्रीय संबंध

### भारतीय डाक के प्रतिनिधिमंडल की अंतर्राष्ट्रीय बैठकों/सम्मेलनों/कार्यशालाओं में भागीदारी

9.1 डाक विभाग के एक दो सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल, जिसमें निदेशक (विदेश डाक), चेन्नई तथा सहायक महानिदेशक (परियोजना प्रबंधन यूनिट) शामिल थे, ने डाक ऑटोमेशन पर अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन (आईसीपीए) 2009 में हिस्सा लेने के लिए 4 से 8 मई 2009 तक ल्यूसर्न, स्विट्जरलैंड का दौरा किया। डाक ऑटोमेशन पर 17वां अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन एक वार्षिक आयोजन है जिसमें विश्व भर के विशेषज्ञ शामिल होते हैं। यह सम्मेलन एक ऐसा अनूठा मंच प्रदान करता है जहां भाग लेने वाले डाक उद्योग में हुए अत्याधुनिक विकास से स्वयं को अवगत कराते हैं और इस क्षेत्र के विशेषज्ञों से अपने अनुभवों के बारे में चर्चा कर सकते हैं।

9.2 उप महानिदेशक (ग्लोबल बिजनेस) ने बर्न, स्विट्जरलैंड में 23 से 26 जून 2009 तक आयोजित विश्व डाक संघ (यूपीयू) की डाक प्रचालन परिषद् (पीओसी) की समिति 3 (डाक वित्तीय समूह) की बैठक में हिस्सा लिया। यूपीयू की डाक प्रचालन परिषद् यूपीयू का तकनीकी तथा प्रचालन निकाय है। यह अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवा के प्रचालनात्मक, आर्थिक तथा वाणिज्यिक पहलुओं का कार्य देखती है। भारत पीओसी का चयनित सदस्य है और डाक वित्तीय सेवाओं की तीन समितियों का अध्यक्ष है।

9.3 उप महानिदेशक (अंतर्राष्ट्रीय संबंध), डाक विभाग ने बोस्टन, संयुक्त राज्य अमेरिका में 20 से 23 जुलाई, 2009 तक आयोजित विश्व डाक संघ की गुणवत्ता सेवा निधि (क्यूएसएफ) के न्यासी बोर्ड तथा ईएमएस की सहकारी बोर्ड की बैठक में हिस्सा लिया। भारतीय डाक प्रतिष्ठित गुणवत्ता सेवा निधि के ट्रस्टी बोर्ड का चयनित सदस्य है। इस बोर्ड में विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों के 9 चयनित सदस्य

हैं। उप महानिदेशक (अंतर्राष्ट्रीय संबंध) न्यासी बोर्ड की बैठकों में भारत का प्रतिनिधित्व करते हैं। इस निधि की स्थापना विश्व डाक संघ (यूपीयू) द्वारा 1999 में की गई थी। इसका उद्देश्य विकासशील तथा न्यूनतम विकसित देशों में सेवा की गुणवत्ता में सुधार करने वाली परियोजनाओं को निधि उपलब्ध कराना है। न्यासी बोर्ड सदस्य देशों से प्राप्त पात्र परियोजना प्रस्तावों में निधियों के आबंटन की मानीटरिंग करता है।

9.4 उप महानिदेशक (आईआर एवं जीबी), सहायक महानिदेशक (अंतर्राष्ट्रीय डाक) तथा सहायक महानिदेशक (अंतर्राष्ट्रीय संबंध) के नेतृत्व में तीन सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने 26 अक्टूबर, 2009 से 13 नवंबर, 2009 तक बर्न, स्विट्जरलैंड में हुई प्रशासन परिषद् (सीए) तथा डाक प्रचालन परिषद् (पीओसी) की बैठकों में भाग लिया। यूपीयू का सीए कांग्रेसों के बीच यूपीयू के कार्य को सुनिश्चित करता है, उसके कार्यक्रमों का पर्यवेक्षण करता है तथा नियामक, प्रशासनिक, विधायी तथा विधिक मामलों का अध्ययन करता है। भारत सीए का चयनित सदस्य है। यह यूपीयू की नीति पर समिति 4 (संयुक्त सीए/पीओसी समिति) में उपाध्यक्ष के पद पर है।

9.5 सदस्य (प्रौद्योगिकी) तथा उप महानिदेशक (एफएस) के एक दो सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने 9 से 10 नवंबर, 2009 तक बर्न, स्विट्जरलैंड में वित्तीय समावेशन पर आयोजित कार्यशाला में हिस्सा लिया। इस कार्यशाला का आयोजन यूपीयू द्वारा किया गया था। इस आयोजन का उद्देश्य डाक प्रचालकों तथा नियामक प्रशासकों (बैंकों) के बीच संवाद स्थापित करना है ताकि समस्त विकासशील देशों द्वारा प्रदान की जा रही डाक वित्तीय सेवाओं के विभिन्न मॉडलों के बारे में बेहतर आर्थिक समझ विकसित हो सके। वित्तीय नियामक प्राधिकरण अर्थात् भारतीय रिजर्व बैंक के एक क्षेत्रीय निदेशक ने भी कार्यशाला में भाग लिया।



## Chapter 9

# INTERNATIONAL RELATIONS

### **Participation by India Post delegation in International meetings/conferences/workshops**

9.1 A two-member delegation from the Department comprising Director (Foreign Post), Chennai and Assistant Director General (Project Management Unit) visited Lucerne, Switzerland from 4<sup>th</sup> to 8<sup>th</sup> May, 2009 to attend the meeting of the 17<sup>th</sup> International Conference on Postal Automation (ICPA) 2009. The International Conference on Postal Automation is an annual event attracting world wide participation of experts in the field. The Conference provides a unique international platform and excellent opportunity to participants to understand the most recent developments in the postal industry and to share experiences with experts in the field.

9.2 Deputy Director General (Global Business), Department of Posts attended the meeting of Committee 3 (Postal Financial Group) of Postal Operation Council (POC) of Universal Postal Union (UPU) held at Berne, Switzerland from 23<sup>rd</sup> to 26<sup>th</sup> June, 2009. Postal Operation Council of the UPU is the technical and operational body of UPU. It deals with the operational, economic and commercial aspects of the International Postal Service. India is an elected member of the POC and Chairs Committee 3 on postal financial services.

9.3 Deputy Director General (International Relations), Department of Posts attended the meeting of the Board of Trustees of Quality of Service Fund (QSF) of Universal Postal Union and EMS Cooperative Board Meeting held at Boston, USA from 20<sup>th</sup> to 23<sup>rd</sup> July, 2009. India Post is an elected member of the prestigious Board of Trustees of the Quality of Service Fund. The Board comprises 9 elected members from

different geographical region. Deputy Director General (International Relations) represents India Post in the meetings of the BoT. The fund was formed by the Universal Postal Union (UPU) in 1999 for funding projects aimed at improving Quality of Service of developing and least developed countries. The Board of Trustees monitors the distribution of funds against eligible project proposals from member countries.

9.4 A three-member delegation comprising Deputy Director General (IR & GB), Assistant Director General (International Mails) and Assistant Director General (International Relations) attended the meetings of Council of Administration (CA) and Postal Operation Council (POC) at Berne, Switzerland from 26<sup>th</sup> October, 2009 to 13<sup>th</sup> November, 2009. Council of Administration (CA) of the UPU ensures the continuity of the UPU's work between Congresses, supervises its activities and studies regulatory, administrative, legislative and legal issues. India is an elected member of the CA. It occupies the position of Vice-Chair in Committee 4 (Joint CA/POC Committee) on UPU Strategy.

9.5 A two-member delegation comprising Member (Tech.) and Deputy Director General (FS) attended the Workshop of Financial Inclusion held in Berne, Switzerland from 9<sup>th</sup> to 10<sup>th</sup> November, 2009. The workshop was organized by UPU. The goal of this event was to facilitate a dialogue between postal operators and regulatory authorities (Banks) thereby leading to a better economic understanding of the various models of postal financial services provided throughout developing and emerging countries. A Regional Director from Financial Regulatory Authority, i.e. Reserve Bank of India also participated in the workshop.

9.6 सदस्य (प्रौद्योगिकी) ने बर्न, स्विट्जरलैंड में 12 नवंबर, 2009 को आयोजित डाक विनियमन फोरम में हिस्सा लिया। जिन विषयों पर चर्चा की गई उनमें 'डाक की मात्रा तथा व्यावसायिक लेन-देन में कमी और इनके स्थान पर इलेक्ट्रॉनिक विकल्पों का प्रयोग, विशेष रूप से हाल ही के आर्थिक तथा वित्तीय संकट के दौरान' जैसे मुद्दे शामिल थे। इन आयोजनों में डाक क्षेत्र के निर्णायक अधिकारी, विनियमन प्राधिकारी, अकादमिक विशेषज्ञ तथा सेवा प्रदाता शामिल थे, जिन्होंने डाक विनियमन के बुनियादी मुद्दों पर विचार-विमर्श किया तथा अपने अनुभवों पर चर्चा की।

### भारतीय डाक का द्विपक्षीय सहयोग/समझौता ज्ञापन

9.7 ईएमएस पर विस्तृत चर्चा तथा भारतीय डाक के साथ व्यावसायिक सहयोग करने के लिए दो सदस्यों के प्रतिनिधिमंडल, डा. क्लाउड बेगल, बोर्ड अध्यक्ष, स्विस पोस्ट तथा श्री हम्बेल, स्विस पोस्ट सॉल्यूशन ने 23.07.2009 को भारतीय डाक का दौरा किया।

### सेवा गुणवत्ता निधि की बैठक

9.8 भारतीय डाक द्वारा यूपीयू की सेवा गुणवत्ता निधि के न्यासी बोर्ड की बैठक का आयोजन जनवरी, 2010 के अंतिम सप्ताह के दौरान नई दिल्ली में किया गया। भारत सहित ट्रस्टी बोर्ड के नौ सदस्य तथा यूपीयू के अधिकारी इस बैठक में शामिल हुए।

### 39वीं यूपीयू पत्र-लेखन प्रतियोगिता 2009

9.9 डाक विभाग अनेक वर्षों से यूपीयू पत्र-लेखन प्रतियोगिता

का आयोजन करता रहा है ताकि स्कूली बच्चों की साहित्यिक सृजन की क्षमता में वृद्धि हो और उनमें इस बात की जागरूकता बढ़े कि संचार सुविधा प्रदान करने में डाकघर की क्या भूमिका है। तदनुसार यूपीयू पत्र लेखन प्रतियोगिता का आयोजन हुआ।

### 9.10 अंतर्राष्ट्रीय मेल व्यवसाय पहल

9.10.1 अंतर्राष्ट्रीय पार्सलों की ढुलाई में तीन भिन्न-भिन्न श्रेणियों 1 कि.ग्रा., 2.5 कि.ग्रा. और 5 कि.ग्रा. को समायोजित करने के लिए अंतर्राष्ट्रीय फ्लैट रेट बॉक्स को मानक ग्राहक प्रलेखन के साथ और ट्रेक एवं ट्रेस के प्रयोजन से एक समान स्वीकृत बार कोड के साथ उपलब्ध कराया जाता है। फ्लैट रेट बॉक्स का प्रशुल्क ढांचा विश्व में कहीं भी वितरण के लिए 1000 रुपए, 1500 रुपए और 2500 रुपए हैं। बॉक्स मशीन अनुकूल होते हैं और पार्सलों की ढुलाई के लिए अंतर्राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप होते हैं।

9.10.2 अंतर्राष्ट्रीय डाक वस्तुओं की स्थिति जानने के लिए भारतीय डाक के होम पेज पर वेब आधारित ट्रेक एवं ट्रेस प्रणाली उपलब्ध है। ग्राहक अंतर्राष्ट्रीय ईएमएस और पार्सलों के संचलन एवं वितरण की स्थिति इससे जान सकते हैं।

### 9.11 एमओ विदेश

9.11 देश के चुनिन्दा डाकघरों में यूरोजीरो नेटवर्क का प्रयोग करते हुए अंतर्राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक धन-प्रेषण सेवा शुरू की गई है एमओ विदेश में विदेश डाकघर और बैंक से प्राप्त धन देश में लिया जा सकता है। एमओ विदेश जावक धन-प्रेषण की सुविधा भी प्रदान करता है।



9.6 Member (Tech.) also attended the Forum on Postal Regulation held on 12<sup>th</sup> November, 2009 in Berne, Switzerland. The topics of discussion were decline in mail volumes and business transactions in favour of electronic alternatives, particularly during the recent economic and financial crisis. The event was attended by postal sector decision makers, regulatory authorities, academics and service providers who collectively shared their views and experiences on fundamental issues relating to postal regulations.

#### **Bilateral tie-up/MoU signed by India Post**

9.7 A two-member delegation led by Dr. Claude Begle, Chairman of the Board, Swiss Post and Mr. Humbel, Swiss Post Solutions visited India Post on 23<sup>rd</sup> July, 2009 for detailed discussions on EMS and Business tie-ups with India Post.

#### **Meeting of the Quality of Service Fund**

9.8 India Post hosted the meeting of the Board of Trustees of the Quality of Service Fund of UPU at New Delhi in the last week of January, 2010. Nine members of the BoT, including India Post, besides officers of UPU participated in the meeting.

#### **39<sup>th</sup> UPU Letter Writing Competition 2009**

9.9 Department of Posts has been conducting UPU Letter Writing Competition over several

years in order to enhance the capability of school going children in literary composition and to improve their awareness about the role of post office in providing communication facility accordingly UPU Letter Writing Competition was held.

#### **9.10 International Mail Business Initiatives**

9.10.1 Launch of International Flat Rate Boxes for conveyance of international parcels in three different categories to accommodate 1 kg, 2.5 kg and 5 kg was introduced. The Flat Rate Boxes are provided with standard Customs documentation and a universally accepted Bar code for Track and Trace purposes. The Flat rate boxes have a Tariff structure of Rs. 1000, Rs. 1500 and Rs. 2500 for delivery any where in the world. The boxes are machine able and conform to International standards for conveyance of Parcels.

9.10.2 A web base track and trace system to know the status of International Mail articles has been made available on the home page of India Post. Customers can access movement and delivery status of International EMS and Parcels.

#### **9.11 MO Videsh**

An International Electronic Money remittance service using the Eurogiro network has been introduced in selected Post offices in the country. MO Videsh provide for money remittance to be received from foreign Post offices and Banks for payment in the country. MO Videsh also facilitates outward money remittances.

## अध्याय 10 प्रौद्योगिकी

### पृष्ठभूमि

10.1 डाकघरों में कम्प्यूटरीकरण का कार्य 8वीं योजना में सीमित रूप से शुरू किया गया था। यह 9वीं योजना और 10वीं योजना में जारी रहा। 10वीं योजना में प्रौद्योगिकी के समावेशन का दायरा बढ़ाया गया और इसे बड़े पैमाने पर लागू किया गया। कम्प्यूटरीकरण एवं नेटवर्किंग पर 592 करोड़ रु. की धनराशि खर्च की गई। दसवीं योजना में हार्डवेयर की आपूर्ति, कम्प्यूटरीकृत डाकघरों, प्रशासनिक कार्यालयों एवं डाक लेखा कार्यालयों की नेटवर्किंग शामिल थे।

10.2 देश में कुल मिलाकर 155,015 डाकघर हैं (31-03-2009 की स्थिति के अनुसार)। इनमें से 24,835 डाकघर विभागीय डाकघर हैं। 31-03-2009 तक कुल मिलाकर 12,604 विभागीय डाकघरों को कम्प्यूटरीकृत कर दिया गया है। एक कर्मचारी वाले डाकघरों में हार्डवेयर की आपूर्ति की जानी शेष है।

10.3 ग्यारहवीं योजना प्रस्ताव में शेष विभागीय डाकघरों (10,841) और सभी शाखा डाकघरों (1,29,553) का कम्प्यूटरीकरण एवं नेटवर्किंग शामिल है।

### वर्तमान स्थिति

10.4 विभाग के कम्प्यूटरीकृत डाकघरों में इस समय प्रयुक्त प्रमुख एप्लीकेशन, मेघदूत और संचय पोस्ट हैं जो क्रमशः डाक एवं बचत बैंक प्रचालनों के लिए इस्तेमाल में लाए जाते हैं। ये एप्लीकेशन कालांतर में इन-हाउस विकसित किए गए हैं और लैन आधारित समाधान हैं। परिणामतः इन एप्लीकेशनों के बीच और भिन्न-भिन्न ऐसे डाकघरों के बीच संचार-सुविधा की जरूरत है जहाँ डाटा अलग-अलग आर्किटेक्चर (लैन आधारित) में रखे जाते हैं। कुछेक अनुवर्ती एप्लीकेशन जैसे ई-पोस्ट, ई-एमओ आदि डब्ल्यूएन आर्किटेक्चर के आधार पर विकसित किए गए हैं। लेकिन, ये पेरिफेरल एप्लीकेशन हैं, जिन्हें, पुनः डाकघर सूचना प्रणाली के साथ सहयोजित किये जाने की जरूरत है।

10.5 मॉड्यूल युक्त डब्ल्यूएन आर्किटेक्चर पर आधारित एक समेकित आईटी समाधान की जरूरत है जो डाकघर के विभिन्न प्रकार्यों की अपेक्षाएं पूरा करेगा। यह एकीकृत समाधान सभी प्रचालनात्मक साइलो के साथ-साथ सभी डाकघरों में सूचना का समेकन करने के लिए उद्यम स्तरीय लेखा, वित्त एवं मानव संसाधन अभिक्षमताओं की व्यवस्था भी करेगा।

10.6 ग्रामीण क्षेत्रों में ऐसी अपार संभावनाएं व्याप्त हैं जिनका अभी तक दोहन नहीं किया गया है। डाकघर, अपने पारंपरिक कार्यकलापों जैसे डाक के वितरण और ग्रामीण प्रेषितियों को धन का अंतरण करने के अलावा, अनेकों अन्य सेवाएं प्रदान कर सकते हैं जैसे सामाजिक सहायता स्कीमों की डिलीवरी करना, इलेक्ट्रॉनिक धन प्रेषण, सूक्ष्म ऋण एवं बीमा।

10.7 वर्तमान में उड़ीसा और आंध्र प्रदेश में नरेगा संवितरण के लिए हस्तचालित साधनों का इस्तेमाल करने संबंधी दो फील्ड परीक्षण (संकल्पना का प्रमाण) चल रहे हैं। महात्मा गाँधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी स्कीम, वृद्धावस्था पेंशन स्कीम, बीमा आदि के रूप में नए व्यवसायों के आने के साथ ग्रामीण डाकघरों को आईटी नेटवर्क से जोड़ने की तत्काल जरूरत है।

### भारतीय डाक का आईटी की दृष्टि से पुनर्गठन

10.8 सभी डाकघरों में विद्यमान रहने वाले आईटी इंफ्रास्ट्रक्चर की स्थापना करके विभाग विभिन्न प्रकार्यात्मक साइलो के साथ-साथ अपनी भौगोलिक विस्तार क्षेत्र में समेकित सूचना एवं अभिक्षमताओं का फायदा उठा पाने में सक्षम होगा।

10.9 प्रत्यक्ष नेटवर्क से डिजीटल नेटवर्क में रूपांतरण होने से डाकघर के साथ-साथ अन्य सभी प्रयोक्ताओं के लिए एक राष्ट्रीय परिसंपत्ति निर्मित होगी। इन प्रयोक्ताओं में विभिन्न सरकारी विभाग, बिजनेस हाउस और आम नागरिक होंगे जो अपने संचार, बैंकिंग, बीमा एवं सर्विस डिलीवरी जरूरतों के लिए इस नेटवर्क का प्रभावी तरीके से उपयोग करेंगे। वर्तमान



## Chapter 10

# TECHNOLOGY

### Background

10.1 Computerization in the post offices was initiated in a limited way in the VIII<sup>th</sup> Plan. This was continued in the IX<sup>th</sup> Plan and X<sup>th</sup> Plan. Induction of technology was scaled up and introduced in a big way in the X<sup>th</sup> Plan. A sum of Rs 592 crores were spent on computerization and networking. The X<sup>th</sup> Plan included supply of hardware, networking of the computerized post offices, administrative offices and postal accounts offices.

10.2 There are a total of 155,015 post offices in the country. (Position as on 31-03-2009). Of these 24,835 are departmental post offices. Up to 31-3-2009 a total of 12604 departmental post offices have been computerized. Single handed post offices remain to be supplied with hardware.

10.3 XI<sup>th</sup> Plan proposal includes computerization and networking of remaining departmental Post Offices (10841) and all Branch Post Offices (129553).

### Current Status

10.4 The major applications currently used in the computerized post offices of the Department are Meghdoot and Sanchay Post for Postal and Savings Bank operations respectively. These applications have been developed in-house over a period of time and are LAN based solutions. Consequently, there is a need for communication between these applications and between the various post offices where the data are residing in a distributed architecture (LAN Based). Some later applications like e-Post, e-MO etc have been developed based on WAN architecture. But these are peripheral applications which again need to be synthesized with the Post office information system.

10.5 There is a need for a comprehensive IT solution based on WAN architecture with modules which would take care of the various functions of the post office. The integrated solution would also provide for enterprise level accounts, finance and HR capabilities to consolidate information across all the operational silos as well as all the post offices.

10.6 There is enormous scope of opportunities lying untapped in the rural areas. Post office apart from its conventional activities such as delivery of mail and transfer of money to rural recipients, can provide many other services like delivery of social benefits schemes, electronic money remittance, micro credit and insurance.

10.7 Currently two filed trials ( Proof of concepts) using handheld devices are underway for NREGS disbursement in Orissa and Andhra Pradesh. With the new businesses in the form MGNREGS, Old age pension scheme, Insurance etc, there is an urgent need to connect rural Post Offices to an IP network.

### IT Revamp of India Post

10.8 By setting up an IT Infrastructure spanning across all the post offices the department will be able to harness the benefits of the consolidated information and the capabilities across the various functional silos as well as its geographic reach.

10.9 The transformation from physical to digital network will provide a national asset for all the users apart from Post Office that is various government departments, business houses and the citizens to use the network effectively for their communication, banking, insurance and service delivery needs. Presently the post office is distributing wages to more than 4 crores



में डाकघर महात्मा गाँधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी स्कीम के 4 करोड़ से अधिक लाभार्थियों को मजदूरी का संचितरण कर रहे हैं। आईसीटी नेटवर्क के साथ ऐसी सभी मदों में अधिक तेज एवं अधिक विश्वसनीय तरीके से सेवा प्रदान करना और सभी स्टैकहोल्डरों जैसे राज्य सरकार, ग्रामीण विकास मंत्रालय के साथ-साथ स्वयं लाभार्थियों को भी संचितरण के संबंध में सूचना दे पाना संभव हो जाएगा।

10.10 डाक विभाग ने अपने सभी प्रचालनों के लिए अत्याधुनिक डाटा सेंटर के साथ एक एकीकृत, मॉड्यूलर प्रौद्योगिकी समाधान विकसित करने की प्रक्रिया शुरू कर दी है। प्रस्तावित ईआरपी समाधान में कर्मचारी डाटा और सम्बद्ध प्रशासनिक कार्यकलापों को अधिक कुशल तरीके से संभाल पाने के लिए एक एकीकृत मानव संसाधन प्रणाली की व्यवस्था होगी।



beneficiaries of the MGREGS scheme. With ICT network, it will be feasible to service all such accounts in a faster and more reliable manner and also to disseminate information regarding disbursement to all stakeholders such as State Governments, Ministry of Rural Development as well as beneficiaries themselves.

10.10 Department of Posts has initiated the process for development of an integrated, modular technology solutions with state of the art data centre for all its operation. The proposed ERP Solution will also provide for an integrated HR Management system to manage employee data and related administrative activities in a more efficient manner.



## अध्याय 11

# मानव संसाधन विकास

11.1 एक सेवा संगठन होने के कारण, डाक विभाग के लिए यह आवश्यक है कि इसमें कार्यबल को पूर्ण ज्ञान हो और ग्राहकों की आवश्यकताओं के प्रति वे अनुक्रियाशील हों। वर्तमान परिवेश में, प्रचालनों का आधुनिकीकरण करने के लिए कम्प्यूटर ज्ञान आवश्यक है। इसलिए स्टाफ और प्रबंधकों के लिए, एक केन्द्रित और सुनियोजित प्रशिक्षण एवं विकास कार्यक्रम की आवश्यकता है। सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए, प्रचालन, ग्राहक सेवा, व्यवसायोन्मुख, वित्तीय प्रबंधन, कम्प्यूटरीकरण और लेखा-विधि पर विभाग को व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार करने की आवश्यकता है। मानव संसाधन विकास पर XIवीं पंचवर्षीय योजना (2007-08 से 2011-12 तक) के लिए 1249.2 मिलियन के वित्त व्यय समिति के प्रस्ताव को (ईएफसी) वित्त मंत्रालय द्वारा अनुमोदित कर दिया गया है।

### प्रशिक्षण संबंधी आधारभूत ढांचा

11.2 विभाग के पास प्रशिक्षण की एक सुनियोजित व्यवस्था है। निम्नलिखित प्रशिक्षण संस्थान विभाग की प्रशिक्षण संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करते हैं।

- गाजियाबाद स्थित पोस्टल स्टाफ कालेज, भारत (पीएससीआई)।
- सहारनपुर, मैसूर, वडोदरा, दरभंगा, मदुरै और गुवाहाटी स्थित डाक प्रशिक्षण केन्द्र (पीटीसी)।
- सर्किल/क्षेत्रीय मुख्यालय में 58 कार्य-स्थल कम्प्यूटर प्रशिक्षण केन्द्र (डब्ल्यूसीटीसी)।

11.3 वर्ष 2009-10 के दौरान दिसम्बर, 09 तक निम्नलिखित प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए :

कार्यक्रम	दिसम्बर तक की उपलब्धि
<b>भारत और विदेश में सेवाकालीन प्रशिक्षण</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ ग्रुप क एवं ग्रुप ख अधिकारी</li> <li>♦ लेखा कार्मिक</li> <li>♦ सहायक अधीक्षक डाकघर</li> <li>♦ पोस्टमास्टर</li> <li>♦ सेवा की गुणवत्ता</li> </ul>	419 111 151 2313 841
<b>प्रौद्योगिकी प्रशिक्षण</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ ग्रुप क एवं ख अधिकारी</li> <li>♦ पर्यवेक्षक एवं प्रचालक</li> <li>♦ सिस्टम एडमिनिस्ट्रेटर</li> </ul>	225 19179 1026
<b>व्यवसायोन्मुख कार्यक्रम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ ग्राहक संबंध प्रबंध</li> <li>♦ ग्रामीण सेवा सुदृढीकरण कार्यक्रम</li> <li>♦ डाक ओवरसियर/पोस्टमैन/ग्रुप घ</li> <li>♦ ग्रामीण डाक सेवक</li> </ul>	6500 167 28863 16550
<b>फ्रंटलाइन स्टाफ के लिए प्रशिक्षण</b>	26202
<b>प्रशिक्षकों के लिए प्रशिक्षण</b>	82
<b>कुल</b>	<b>102629</b>



## Chapter 11

# HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

11.1 Being a Service Organization, it is necessary for Department of Posts that the workforce is well informed and responsive to customer needs. In the present environment, computer literacy is essential in order to modernize operations. Thus there is a need to have focused and well planned training and development programs for staff and managers. Keeping in view the need to ensure quality of services, the Department needs a comprehensive training program on operations, customer services, business orientation, financial management, Computerization and accounting. The proposal for Expenditure Finance Committee (EFC) for the XI<sup>th</sup> Five Year Plan(2007-08 to 2011-2012) on Human Resources Development to the tune of Rs.1249.2 millions has been approved by the Ministry of Finance.

### Training Infrastructure

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

- Postal Staff College of India at Ghaziabad (PSCI)
- Postal Training Centres (PTCs) at Saharanpur, Mysore, Vadodara, Darbhanga, Madurai and Guwahati.
- 58 Workplace Computer Training Centres (WCTCs) at the Headquarter of Circles/ Regions.

11.3 Following training was imparted during 2009-10 upto Dec.09

<b>Programs</b>	<b>Achieved upto Dec 09</b>
<b>In-service Training in India and Abroad</b>	
· Gr.A & Gr.B Officers	419
· Accounts Personnel	111
· Asst. Superintendent of Post Offices	151
· Postmasters	2313
· Quality of Service	841
<b>Technology Training</b>	
· Group A and B Officers	225
· Supervisors & operators	19179
· System Administrators	1026
<b>Business Orientation Programs</b>	
· Customer Relations Management	6500
· Rural Services strengthening program	167
· Mailoverseer/Postman/Gr.D	28863
· Gramin Dak Sevaks	16550
<b>Training of frontline staff</b>	26202
<b>Trainers' training</b>	82
<b>Total</b>	<b>102629</b>

11.4 प्रशिक्षण के आधारभूत ढांचे के विस्तार के लिए निम्नलिखित प्रयास किए गए-

- वर्ष 2009-10 में डिजीवनल स्तर पर 72 कम्प्यूटर प्रशिक्षण केन्द्र और 24 अतिरिक्त कार्य स्थल कम्प्यूटर प्रशिक्षण केन्द्र स्थापित किए गए थे।
- अंडमान व निकोबार द्वीपसमूह में प्रशिक्षण सुविधा
- गुवाहाटी में डाक प्रशिक्षण केन्द्र भवन

11.5 प्रोजेक्ट ऐरो चरण-III आरंभ करने के लिए निम्नलिखित प्रशिक्षण कार्यक्रम पूरे किए गए।

- ◆ चरण-III-500 कार्यालय, कुल 31,992 व्यक्तियों को प्रशिक्षित किया गया।
  - 9784 पर्यवेक्षक एवं प्रचालक कर्मचारियों को विभागीय सॉफ्टवेयर पर प्रशिक्षण दिया गया।
  - 26202 फ्रंटलाइन स्टाफ को सॉफ्ट-स्कल में प्रशिक्षित किया गया।
  - 7983 वितरण स्टाफ

11.6 प्रशिक्षण में निम्नलिखित नए प्रयास किए गए:

- ◆ 22 प्रोजेक्ट ऐरो पुरस्कार विजेताओं को एपीपीसी, बैंकाक में एक सप्ताह के प्रशिक्षण पर भेजा गया।
- ◆ डाकियों के कार्यों के मूल्यांकन पर प्रशिक्षण माड्यूल तैयार किया जा रहा है।
- ◆ 19 अधिकारियों को 2009 के कार्यकारी विकास कार्यक्रम में कोरिया पोस्ट भेजा गया।
- ◆ 5 वर्ष की सेवा पूरी करने वाले कर्मचारियों के लिए छंटाई सहायक पुनश्चर्या कार्यक्रम पूरा किया गया।

11.7 नए कार्यक्रम निम्नानुसार है:

- ◆ मुख्य पोस्टमास्टर जनरल और वरिष्ठ उप महानिदेशकों के लिए उच्चतर विकास कार्यक्रम, इसमें विदेश में एक सप्ताह के लिए प्रशिक्षण हेतु भेजा जाना है।
- ◆ निरीक्षक डाक के लिए नए इंडक्शन माड्यूल पर प्रशिक्षण।

- ◆ फील्ड स्तर पर उत्पाद एवं सेवाओं पर ग्रामीण डाक सेवकों को प्रशिक्षण
- ◆ ड्राईवरों एवं मैकेनिकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- ◆ टीडी छंटाई एवं सामान्य छंटाई पर छंटाई सहायकों के लिए प्रशिक्षण

### गाजियाबाद में भारतीय पोस्टल स्टाफ कॉलेज

11.8 पोस्टल स्टाफ कॉलेज, भारत, गाजियाबाद विभाग के प्रबंधकीय संवर्गों की प्रशिक्षण संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने वाली शीर्ष प्रशिक्षण संस्था है। इस कालेज का मुख्य उद्देश्य भारतीय डाक सेवा और डाक सेवा समूह 'ख' के अधिकारियों और लेखा सेवा अधिकारियों को कम्प्यूटर उन्मुख कार्यक्रम सहित प्रवेश तथा सेवाकालीन प्रशिक्षण प्रदान करना है। कालेज द्वारा भारतीय डाक सेवा एवं दूरसंचार वित्त तथा लेखा सेवा के लिए प्रबंधन विकास एवं कार्यकारी विकास कार्यक्रम भी आयोजित किया जाता है।

11.9 अभी वर्तमान में कालेज ने विभाग के लेखा अधिकारियों को प्रशिक्षित करने का दायित्व उठाया है और उनके लिए विशेष रूप से तैयार पुनश्चर्या कार्यक्रम आयोजित किए हैं। इसके अतिरिक्त कालेज में कम्प्यूटर प्रशिक्षण कार्यक्रमलाप और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी विषयों पर पाठ्यक्रम भी आयोजित किए गए हैं। इसके द्वारा विभाग और भारत सरकार में व्यापक पैमाने पर उपयोग किए जाने के लिए समय-समय पर विशिष्ट पाठ्यक्रमों का निर्धारण भी किया जाता है। केन्द्रीय सरकार के अधिकारियों और सार्वजनिक क्षेत्रों के उपक्रमों में कार्यरत अधिकारियों के लिए आरटीआई, अनुशासनिक एवं सतर्कता क्षेत्रों पर पाठ्यक्रम भी आयोजित किए जाते हैं। यह सभी उपलब्ध प्रशिक्षण प्रक्रियाओं के उपयोग द्वारा विभाग की सभी नीतियों और कार्यक्रमों को आगे बढ़ाने के लिए प्रतिबद्ध है।

11.10 यूनिवर्सल पोस्टल यूनियन और अन्य एजेंसियों के साथ मिलकर कालेज द्वारा अंतर्राष्ट्रीय कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। आईटीईसी कार्यक्रम के अंतर्गत कालेज ने अब विदेश मंत्रालय के सहयोग से कार्यक्रम आयोजित करना प्रारंभ कर दिया है।



11.4 Following are the new initiatives for expansion of training infrastructure:

- 72 computer training centers at Divisional level and 24 additional Work Place Computer Training Centres were set up during 2009-10.
- Training facility at Andaman and Nicobar islands.
- Postal Training Centre building at Guwahati.

11.5 In connection with launching of Project Arrow Phase III, the following training activities were completed:

- ♦ Phase III – 500 offices, a total of 31,992 persons trained:
  - 9784 supervisors and operative staff on departmental software.
  - 26202 frontline staff on softskills.
  - 7983 delivery staff.

11.6 Following are the new initiatives on training:

- ♦ 22 Project Arrow winning awardees were sent to APPC, Bangkok for one week.
- ♦ A training module on the job analysis of Postmen is under preparation.
- ♦ Executive Development Program for 2009 with an external component at Korea Post completed for 19 Officers.
- ♦ Sorting Assistants Refresher program completed for those who have put in 5 years of service.

11.7 Following are the upcoming programs:

- ♦ Advanced Development Programs for CPMsG and Senior Deputy Director General (DDGs) with one week component abroad.
- ♦ New induction module for Inspector Posts.
- ♦ Program for training drivers and mechanics.

- ♦ Training of GDS at field level on products and services.
- ♦ Training to Sorting Assistants on TD sorting and General sorting.

### **Postal Staff College of India at Ghaziabad (PSCI)**

11.8 Postal Staff College India, Ghaziabad (PSCI) is the Apex Training Institution for meeting the training needs of the managerial cadres of the Department. The primary objective of the college is to impart induction as well as in-service training including computer orientation programmes to the Officers of the Indian Postal Services and Postal Service Group 'B' and Accounts Service officers. The College also conducts the Management Development and Executive Development Programme for the officers of the Indian Postal Services and Indian Postal & Telecom Finance and Accounts Services.

11.9 The College has recently taken on the responsibility to train the Accounts Officers of the Department and has been conducting tailor-made Refresher Courses for them. Besides Computer Training activities and Courses on Information Technology related subjects are also held at the College. It also takes up designing of special courses from time to time for larger use in the Department and in the Government of India. Courses on RTI, Disciplinary & Vigilance areas are conducted for Central Government Officers & Officers working in Public Sector Undertakings. It is committed to taking forward the policies and programmes of the Department using all training methods available.

11.10 The college organizes International Programmes in co-ordination with the Universal Postal Union and other agencies. It has now started holding programmes with the support of the Ministry of External Affairs, Govt. of India under the ITEC programme.

11.11 विभाग की विभिन्न प्रशिक्षण आवश्यकताओं के लिए प्रौद्योगिकी पाठ्यक्रम की रूपरेखा तैयार करने के लिए माड्यूल का विकास करने जैसे विषयों पर नीति संबंधी निर्णय लेने के लिए कालेज के संकाय का विभिन्न समितियों में भी योगदान लिया जाता है। जून 2009 से कालेज ने अपनी पहुंच को बढ़ाने के लिए कैम्पस के बाहर भी कार्यक्रम आयोजित करने प्रारंभ किए हैं। वर्ष के दौरान इसने छः ऑफ-कैम्पस कार्यक्रम आयोजित किए हैं। प्रशिक्षणार्थियों की अधिकतम संख्या तक पहुंचने के लिए कालेज द्वारा नए तरीकों, डिजाइनों और प्रौद्योगिकी का उपयोग किया जाता है।

11.12 चूंकि कंप्यूटरीकृत डाकघरों की संख्या में वृद्धि हो रही है और XIवीं पंचवर्षीय योजना अवधि के दौरान, सभी विभागीय डाकघर और अतिरिक्त विभागीय डाकघर कम्प्यूटरीकृत कर लिए जाएंगे, प्रत्येक डिवीजन में स्थानीय प्रशिक्षण केन्द्र स्थापित करने का प्रस्ताव है। ये प्रशिक्षण केन्द्र डाक लेखा कार्यालय के स्टाफ को डाक/आरएम कार्यालयों पर और फील्ड यूनिटों के लेखा पद्धतियों पर परिचयात्मक प्रशिक्षण प्रदान करेंगे।



11.11 The faculty of the college also contributes in various committees for taking policy decisions in subjects such as Technology, designing of Syllabus and developing modules for various training requirements of the Department from June 2009 onwards, the college has started conducting Off Campus Programmes on various subjects to widen its reach. During the year it has conducted six Off Campus Programmes. The college has been adopting new methods, designs and technology to reach out to the maximum number of trainees.

11.12 Since the number of computerized post offices are increasing and as all the Departmental Post Offices and Extra Departmental Post Offices will be computerized during XIth Five Year Plan period, it is proposed to set up local training center in each division. These training centers will impart familiarization training to staff of Postal Accounts Offices on Postal/RMS Offices and to the Accounts staff of field units about the Accounting Procedures.

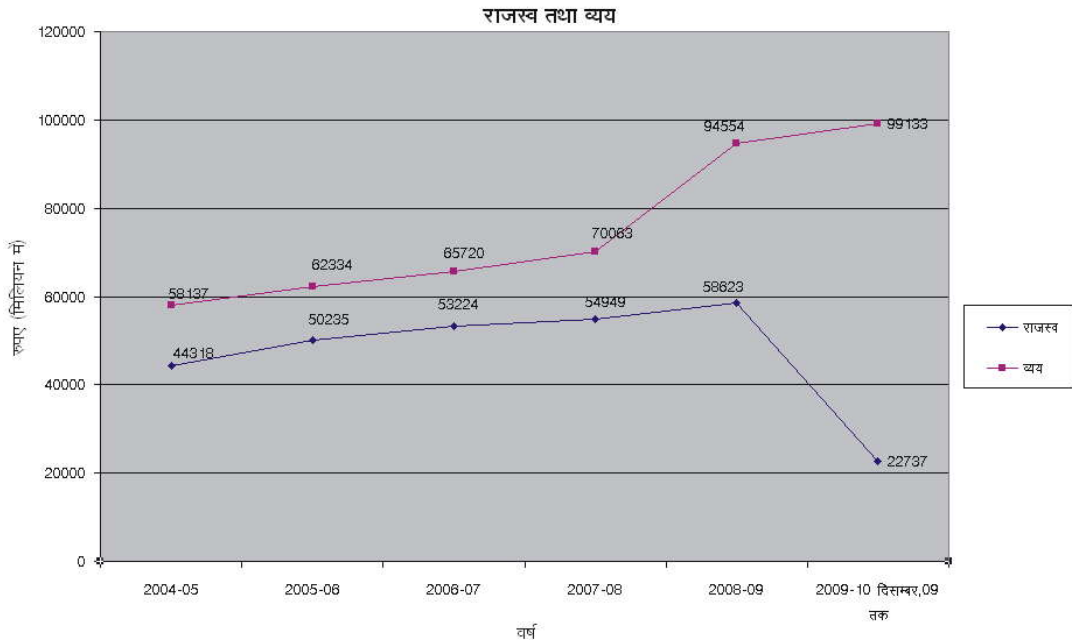
## अध्याय 12 वित्तीय प्रबंधन

### परिचय

12.1 भारतीय डाक अपने विशाल नेटवर्क के माध्यम से देश के प्रत्येक नागरिक को डाक सुविधाएँ सुलभ कराता है। स्वतंत्रता के समय 23,344 डाकघरों से शुरुआत करते हुए 31.3.2009 की स्थिति के अनुसार 1,55,015 डाकघरों (1,39,144 डाकघर ग्रामीण क्षेत्र में तथा 15,871 डाकघर शहरी क्षेत्रों में) का भारतीय डाकघर का सफर काफी लंबा रहा है। भारतीय डाक को विश्व का विशालतम डाक नेटवर्क होने का गौरव प्राप्त है, जिसका एक डाकघर लगभग 21.21 वर्ग कि.मी. के क्षेत्र को कवर करते हुए 7,175 लोगों को सेवाएं प्रदान करता है। डाक विभाग देशभर में किफायती कीमत पर बुनियादी डाक सेवाएं प्रदान करने के वैश्विक सेवा दायित्व का निर्वाह करता है। डाक सेवाएं प्रदान करने के अतिरिक्त डाक विभाग भारत सरकार के अन्य मंत्रालयों/विभागों/

अन्य संगठनों की ओर से बचत बैंक, पेंशन, भुगतान, बचत-पत्रों की बिक्री आदि जैसी एजेंसी सेवाएं भी प्रदान करता है।

12.2 वर्ष 2008-09 के दौरान बचत बैंक तथा बचत पत्रों के पारिश्रमिक सहित अर्जित कुल राजस्व 58623.26 मिलियन रु. था तथा एजेंसी (वसूली) के लिए अन्य मंत्रालयों/विभागों से प्राप्त कुल राशि 3008.16 मिलियन रु. थी। पिछले वर्ष के 72726.63 मिलियन रु. के व्यय की तुलना में वर्ष 2008-09 हेतु सकल कार्यकारी व्यय 97562.30 मिलियन रु. था (अर्थात् लगभग 34.15% की वृद्धि)। यह वृद्धि मुख्य रूप से छोटे वेतन आयोग की रिपोर्ट लागू होने के परिणामस्वरूप वेतन तथा भत्तों के बकाये के भुगतान तथा महंगाई भत्ते/महंगाई राहत में सामान्य वृद्धि के कारण हुई। विभाग का घाटा विगत वर्ष 2007-08 के 15114.44 मिलियन रु. के घाटे की तुलना में 35930.88 मिलियन रु. है।





## Chapter 12

# FINANCIAL MANAGEMENT

### Introduction

12.1 India Post provides Postal facilities within the reach of every citizen in the country through its vast network. From 23,344 Post Offices at the time of independence to 1,55,015 Post Offices as on 31.3.2009 (1,39,144 Post Offices are in rural areas and 15,871 Post Offices in urban areas), India Post has made a long journey. It is credited with the largest Postal network in the world with one Post Office serving 7,175 people and covering an area of approximately 21.21 sq. kms. Department of Posts is under universal service obligation to provide basic Postal facilities throughout the country at an affordable price. Besides providing Postal services, Post offices perform agency functions like Savings Bank, payment of pension, sale of Cash Certificates etc. on behalf of other

Ministries/ Departments of the Government of India/ Other Organizations.

12.2 The total revenue earned including remuneration for Savings Bank and Savings Certificates work during the year 2008-09 was Rs 58623.26 million and the amount received from other Ministries/ Departments for Agency function (recoveries) was Rs 3008.16 million. Gross working expenditure for the year 2008-09 was Rs 97562.30 million against the previous year's expenditure of Rs 72726.63 million (i.e. an increase of about 34.15 %. The increase was mainly due to payment of arrear of Pay and Allowances on Implementation of 6<sup>th</sup> Pay Commission's Report and Normal increase in Dearness Allowance/Dearness Relief etc. Deficit of the Department is Rs 35930.88 million against the previous year's 2007-08 deficit of Rs. 15114.44 Million.





<b>तालिका 6</b> <b>राजस्व एवं व्यय</b> <b>( वर्ष 2007-08, 2008-09 तथा 2009-10 के लिए ) ( दिसम्बर 2009 तक ) ( मिलियन रु. में )</b>				
विवरण	वास्तविक 2007-08	वास्तविक 2008-09	पिछले वर्ष की तुलना में वृद्धि (+)/कमी (-) की प्रतिशतता	वास्तविक 2009-10 ( दिसंबर 2009 तक )
<b>राजस्व</b>				
डाक-टिकटों की बिक्री	5668.17	6056.64	6.85	4538.47
नकदी के रूप में प्राप्त डाक-प्रशुल्क	19648.14	20364.48	3.65	15325.94
मनीऑर्डर तथा भारतीय पोस्टल ऑर्डर पर कमीशन	3747.93	3382.97	(-)9.74	2348.95
बचत बैंक/बचत पत्र कार्य के लिए पारिश्रमिक	24763.58	28024.60	13.17	0
*अन्य प्राप्तियां	1121.14	794.57	(-)29.13	523.55
<b>योग</b>	<b>54948.96</b>	<b>58623.26</b>	<b>6.69</b>	<b>22736.91</b>
<b>व्यय</b>				
सामान्य प्रशासन	4151.27	4999.55	44.52	5806.01
प्रचालन	46281.77	60359.74	30.42	61293.31
एजेंसी सेवाएं	2478.98	4300.06	73.46	2893.73
**अन्य	19814.61	26902.95	35.77	30022.90
<b>कुल सकल व्यय</b>	<b>72726.63</b>	<b>97562.30</b>	<b>34.15</b>	<b>100015.95</b>
घटाएं वसूलियां	2663.23	3008.16	12.95	883
<b>निवल व्यय</b>	<b>70063.40</b>	<b>94554.14</b>	<b>34.96</b>	<b>99132.95</b>
<b>घाटा ( निवल व्यय-राजस्व )</b>	<b>15114.44</b>	<b>35930.88</b>	<b>137.73</b>	<b>76396.04</b>
<p>* इसमें पासपोर्ट आवेदन पत्र, पासपोर्ट शुल्क टिकट, केन्द्रीय भर्ती शुल्क टिकट, अन्य डाक प्रशासनों आदि से प्राप्तियों के लिए डाक विभाग द्वारा प्राप्त सेवा प्रभार शामिल है। डाक-टिकटों के विक्रय में डाक-टिकट, सेवा टिकट का विक्रय शामिल है।</p> <p>** इसमें लेखा व लेखापरीक्षा, कर्मचारियों को सुविधाएँ, पेंशन प्रभार, लेखन-सामग्री तथा मुद्रण आदि शामिल हैं।</p>				



**TABLE 6**  
**Revenue and Expenditure**  
**(For the year 2007-08, 2008-09 and 2009-10) (up to Dec.2009)** (Rs. in Million)

Particulars	Actuals 2007-08	Actuals 2008-09	%age Inc(+)/ Dec (-) over previous year	Actuals 2009-10 (up to Dec. 2009)
<b>Revenue</b>				
Sale of Stamps	5668.17	6056.64	6.85	4538.47
Postage Realised in Cash	19648.14	20364.48	3.65	15325.94
Commission on Money Orders and Indian Postal Orders etc.	3747.93	3382.97	(- )9.74	2348.95
Remuneration for Saving Bank/Saving Certificates Work.	24763.58	28024.60	13.17	0
*Other receipts	1121.14	794.57	(-)29.13	523.55
<b>Total</b>	<b>54948.96</b>	<b>58623.26</b>	<b>6.69</b>	<b>22736.91</b>
<b>Expenditure</b>				
General Administration	4151.27	5999.55	44.52	5806.01
Operations	46281.77	60359.74	30.42	61293.31
Agency Services	2478.98	4300.06	73.46	2893.73
**Others	19814.61	26902.95	35.77	30022.90
<b>Total Gross Expenditure</b>	<b>72726.63</b>	<b>97562.30</b>	<b>34.15</b>	<b>100015.95</b>
Less Recoveries	2663.23	3008.16	12.95	883
<b>Net Expenditure</b>	<b>70063.40</b>	<b>94554.14</b>	<b>34.96</b>	<b>99132.95</b>
<b>Deficit (Net Exp-Revenue)</b>	<b>15114.44</b>	<b>35930.88</b>	<b>137.73</b>	<b>76396.04</b>
<p>* This includes service charges retained by the Department of Posts from sale of Passport Application Form, Passport Fee Stamps, Central Recruitment Fee Stamps, receipts from other Postal Administrations etc. Sale of stamps includes sale of Postage stamps, service stamps.</p> <p>** This includes Audit and Accounts, Amenities to Staff, Pension charges, Stationery and Printing etc.</p>				

तालिका 7			
2007-08 और 2008-09 में एजेंसी सेवाओं पर कार्यकारी व्यय की वसूली ( मिलियन रुपए में )			
क्रम सं.	लेखा शीर्ष	2007-08	2008-09
1.	सैनिक पेंशन	0	0
2.	कोयला खनिकों तथा ईपीएफ/परिवार पेंशन तथा विविध सेवाओं का भुगतान	123.72	91.54
3.	रेलवे पेंशन का भुगतान	78.96	69.17
4.	डाक जीवन बीमा	2004.70	1949.69
5.	सीमा शुल्क वसूली	23.02	19.15
6.	महिला समृद्धि योजना	0	0
7.	अंतर्राष्ट्रीय धनांतरण खातों पर कमीशन-वेस्टर्न यूनियन स्कीम	303.21	389.62
8.	संयुक्त डाक-तारघरों का टेलीग्राफ हिस्सा	0.29	0.27
9.	*अन्य	129.33	488.72
<b>कुल</b>		<b>2663.23</b>	<b>3008.16</b>
* इसमें दिल्ली प्रशासन के गैर-डाक-टिकटों के विक्रय पर कमीशन, रिटेल पोस्ट के अंतर्गत वसूले गए कमीशन में से कर्मचारियों को भुगतान की गई प्रोत्साहन राशि, लेखा एवं लेखा-परीक्षा, पोस्टल ऑर्डर के भुगतान पर कमीशन, भविष्य निधि, डब्ल्यूयूएफएसआई से प्राप्त स्ट्रेड मार्जिन अंश आदि शामिल है।			

12.3 विभाग की अर्जित राशि 'वसूलियों' तथा 'राजस्व प्राप्तियों' के रूप में है। तालिका 7 में उल्लिखित 'वसूलियाँ' विभाग द्वारा अन्य विभागों तथा संगठनों की ओर से प्रदान की गई एजेंसी सेवाओं हेतु विभाग द्वारा अर्जित कमीशन को दर्शाती है तथा 'राजस्व प्राप्तियाँ' डाक वस्तुओं के विक्रय, मनीऑर्डर तथा भारतीय पोस्टल ऑर्डर पर कमीशन, अन्य प्रीमियम सेवाओं से प्राप्तियों, बचत बैंक तथा बचत-पत्र कार्य के पारिश्रमिक आदि के कारण हैं। कार्यकारी व्यय की तुलना में विभाग द्वारा अर्जित राशि कम है। वित्तीय वर्ष 2008-09 के दौरान विभाग का घाटा विगत वर्ष के 15114.44 मिलियन रु. के घाटे की तुलना में 35930.88 मिलियन रु. रहा, जोकि 137.73% की वृद्धि है। ऐसा छोटे वेतन आयोग की रिपोर्ट को लागू किए जाने से कार्यकारी व्यय में हुई वृद्धि तथा महंगाई भत्ते में सामान्य बढ़ोतरी के कारण हुआ।

12.4 वर्ष के दौरान वित्त मंत्रालय द्वारा कार्यकारी व्यय तथा पूंजी परिव्यय के लिए उपलब्ध कराई गई निधियों का समुचित उपयोग किया गया। सरप्लस निधि को वित्त मंत्रालय को समय पर अभ्यर्पित कर दिया गया। यह सराहनीय उपलब्धि प्रभावी बजट नियंत्रण तथा व्यय में हुई प्रगति की मासिक आधार पर मानीटरिंग के कारण संभव हो पाई।

#### पूंजी परिव्यय

12.5 वर्ष 2008-09 के दौरान नियत परिसंपत्तियों पर हुआ व्यय 2394.65 मिलियन रु. था जिसमें से 5.35% भूमि तथा भवनों पर, 94.50% डाक सेवाओं के यांत्रिकीकरण तथा उनके आधुनिकीकरण पर और 0.15% मेल मोटर सेवाओं तथा अन्य पर था। नियत परिसंपत्तियों पर सकल पूंजी का मूल्य वर्ष के अंत तक बढ़कर 18696.18 मिलियन रु. हो गया। वर्ष के अंत तक निवल प्रगामी नियत परिसंपत्ति मूल्य 16959.97 मिलियन रु. था।



**TABLE 7**  
**Recovery of Working Expenses on Account of Agency Services in 2007-08 and 2008-09 (Rs. in million)**

Sl.No.	Head of account	2007-08	2008-09
1	Military Pension	0	0
2	Payment of Coal Mines and EPF/Family pension and misc services	123.72	91.54
3	Payment of Railway Pension	78.96	69.17
4	Postal Life Insurance	2004.70	1949.69
5	Custom Duty Realisation	23.02	19.15
6	Mahila Samridhi Yojna	0	0
7	Comm. on a/c of International money transfer Western Union Scheme	303.21	389.62
8	Telegraph share of Combined Offices	0.29	0.27
9	*Others	129.33	488.72
<b>Total</b>		<b>2663.23</b>	<b>3008.16</b>
* This includes Commission on sale of Non-Postal stamps of Delhi Administration, Incentive paid to staff from commission recovered under Retail Post, Accounts and Audit, Commission on account of payment of P.O. Provident Fund, Share of spread margin received from Western Union Finance Service International (WUFSI) etc.			

12.3 The earnings of the Department are in the form of 'Recoveries' and 'Revenue Receipts'. The item 'Recoveries' mentioned in Table 7 represents the amount of commission earned by the Department for Agency Functions done on behalf of other Departments and organizations and 'Revenue Receipts' are on account of sale of Postal articles, commission on money orders and Indian Postal Orders, receipts from other premium services, remuneration for Saving Bank and Saving Certificates work etc. The earnings of the Department are on the lower side in comparison to the working expenses incurred. During the financial year 2008-09, the deficit of the department was Rs 35930.88 million against the previous year's deficit of Rs. 15114.44 million which is increased by 137.73% due to increase in Working Expenses on Implementation of 6<sup>th</sup> pay commission's Report and normal increase in Dearness Allowance.

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

### Capital Outlay

12.5 The expenditure on fixed assets in the year 2008-09 was Rs 2394.65 million, of which 5.35 % was on Land and Buildings, 94.50% on Mechanisation and Modernisation of Postal Services and 0.15% on Mail Motor Vehicles and others. The value of gross Capital on fixed assets rose to Rs. 18696.18 million at the end of the year. The net progressive fixed asset value up to the end of the year was Rs 16959.97 million.

<b>तालिका 8</b> <b>2008-2009 के दौरान अभ्यर्पित निधियाँ तथा बचत</b> ( मिलियन रूपए में )								
व्यय का स्वरूप	बजट	प्राक्कलन	अनुपूरक अनुदान/ पुनर्विनियोजन	कुल	वास्तविक व्यय	अधिक( + )/ बचत( - )	अभ्यर्पित/ पुनर्विनियोजित राशि	बचत
3201 कार्यकारी व्यय	75355.00	27299.90	102654.90	97562.30	-5092.60	3472.30	-1620.30	
2552 पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधान	269.00	0.00	269.00	0.00	-269.00	0.00	-269.00	
<b>कुल कार्यकारी व्यय</b>	<b>75624.00</b>	<b>27299.90</b>	<b>102923.90</b>	<b>97562.30</b>	<b>-5361.60</b>	<b>3472.30</b>	<b>-1889.30</b>	
5201 पूंजीगत व्यय	3935.10	5.90	3941.00	2448.50	-1492.50	1487.60	-4.90	
4552 पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधान	331.00	0.00	331.00	0.00	-331.00	228.50	-102.50	
<b>कुल पूंजीगत व्यय</b>	<b>4266.10</b>	<b>5.90</b>	<b>4272.00</b>	<b>2448.50</b>	<b>-1823.50</b>	<b>1716.10</b>	<b>-107.40</b>	
<b>कुल कार्यकारी व्यय+पूंजीगत व्यय</b>	<b>79890.10</b>	<b>27305.80</b>	<b>107195.90</b>	<b>100010.80</b>	<b>-7185.10</b>	<b>5188.40</b>	<b>-1996.70</b>	



**TABLE 8**  
**Funds Surrendered and Savings during 2008-09**

(Rs. in million)

Nature of Expenditure	Budget Est.	Suppl. Grant/ Re-app.	Total	Actual Expd.	Excess(+)/ Saving (-)	Amount Surrendered/Re-app.	Savings
<b>3201 Working</b>	75355.00	27299.90	102654.90	97562.30	-5092.60	3472.30	-1620.30
<b>2552 Prov. For the Development of North East Region</b>	269.00	0.00	269.00	0.00	-269.00	0.00	-269.00
<b>Total Working Exp.</b>	<b>75624.00</b>	<b>27299.90</b>	<b>102923.90</b>	<b>97562.30</b>	<b>-5361.60</b>	<b>3472.30</b>	<b>-1889.30</b>
<b>5201 Capital</b>	3935.10	5.90	3941.00	2448.50	-1492.50	1487.60	-4.90
<b>4552 Prov. For the Development of North East Region</b>	331.00	0.00	331.00	0.00	-331.00	228.50	-102.50
<b>Total Capital</b>	<b>4266.10</b>	<b>5.90</b>	<b>4272.00</b>	<b>2448.50</b>	<b>-1823.50</b>	<b>1716.10</b>	<b>-107.40</b>
<b>Total Working Exp +Capital Exp</b>	<b>79890.10</b>	<b>27305.80</b>	<b>107195.90</b>	<b>100010.80</b>	<b>-7185.10</b>	<b>5188.40</b>	<b>-1996.70</b>

## अध्याय 13

# सतर्कता कार्यकलाप

13.1 डाक विभाग में कर्मचारियों में सत्यनिष्ठा और सेवाओं में कार्यकुशलता बनाए रखने के उद्देश्य से सचिव, डाक विभाग की सहायता के लिए उप महानिदेशक (सतर्कता) है, जो कि विभाग के मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) है। मुख्य सतर्कता अधिकारी सतर्कता संबंधी सभी मामलों में सचिव के विशेष सहायक के रूप में कार्य करते हैं और डाक विभाग तथा मुख्य सतर्कता आयोग (सीवीसी) के बीच कड़ी का काम करते हैं। मुख्य सतर्कता अधिकारी की सहायता के लिए मुख्यालय में एक निदेशक (सतर्कता), तीन सहायक महानिदेशक और एक डेस्क अधिकारी हैं। इसके अलावा, हानि और धोखाधड़ी के मामलों की जांच करने, राजस्व की चोरी का पता लगाने तथा अन्य प्रकार के अनाचारों की जांच के लिए मुख्यालय में एक जांच प्रभाग और केन्द्रीय जांच दल है।

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

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

13.4 विभिन्न स्तरों पर केन्द्रीय अन्वेषण ब्यूरो (सीबीआई) के साथ समय-समय पर बैठकें होती हैं और सीबीआई के साथ परामर्श करके संदेहास्पद अधिकारियों की सूची तैयार की जाती है। इन संदेहास्पद अधिकारियों पर कड़ी नजर रखी जाती है। फील्ड यूनिटों के साथ परामर्श करके संदेहास्पद निष्ठा वाले अधिकारियों की एक सूची भी तैयार की जाती है।

13.5 राजस्व की चोरी का पता लगाने के लिए केन्द्रीय सतर्कता दल द्वारा कार्यालय में अचानक निरीक्षण किया जाता है। कदाचार और राजस्व की चोरी रोकने के लिए आवश्यक उपयुक्त कार्रवाई की जाती है।



## Chapter 13

# VIGILANCE ACTIVITIES

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

13.2 At the Circle, Regional and Divisional levels, vigilance related functions are discharged by heads of these formations, viz. Chief

Postmaster General, Regional Postmaster General and Divisional Heads, as part of their overall duties and responsibilities.

13.3 Besides, dealing with vigilance cases, as a part of preventive vigilance the CVO arranges regular and surprise inspections of sensitive spots, review and streamlining of procedures, which appear to afford scope for corruption or misconduct, initiate measures for prevention, detection of corruption and other malpractices in the Department and its field offices.

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

13.5 Surprise visits are carried out in offices through the Central Checking Squad to detect leakage of revenue. Appropriate action is taken to prevent malpractices and leakage of revenue.



## अध्याय 14

# महिलाओं से संबंधित मुद्दे

14.1 डाक विभाग महिलाओं को समानता और न्याय दिलाने के सामाजिक उद्देश्य के प्रति प्रतिबद्ध है। समान सहभागिता सुनिश्चित करते हुए, महिलाएं निर्णय लेने के लिए शीर्षस्थ स्तर पर कार्यरत हैं।

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

14.3 डाक विभाग ने वर्ष 2007-08 में प्रथम बार महिलाओं को ध्यान में रखकर जेन्डर बजट तैयार किया। महिलाओं के

कल्याण से संबंधित कार्यकलापों की पहचान की गई और इनके लिए निधियाँ निर्दिष्ट की गईं। फील्ड यूनिटों को इन्हें आबंटित किया गया।

14.4 शिशु-सदन (क्रेश) सुविधा जैसी प्रोत्साहन सेवाएं प्रदान करने के अतिरिक्त, विभागीय रिहायशी क्वार्टर आबंटित करते समय महिला कर्मचारियों को वरीयता दी जाती है।

14.5 महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम के लिए निदेशालय में निदेशक (स्टाफ) की अध्यक्षता में तीन अन्य सदस्यों सहित एक समिति स्थापित की गई है। कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग के हाल ही के अनुदेशों के अनुसार समिति की तीन माह में एक बार बैठक अवश्य होनी चाहिए।



## Chapter 14

# GENDER ISSUES

14.1 The Department of Posts is committed to the social objectives of Gender Equality and Justice. Ensuring equal participation, women hold the highest levels of decision-making.

14.2 Gender Sensitization themes have been incorporated in each of the training modules to inculcate the element of social responsibility in men and women towards creating an equitable, enabling and gender sensitized work place.

14.3 Department of Posts prepared gender budget for the first time in 2007-08. The activities pertaining to the welfare of women were

identified and fund ear-marked for the same and allocated to the field units.

14.4 Besides providing support services like creche facility, preferential treatment is given to women employees while allotting departmental residential quarters..

14.5 To look into the matter of prevention of sexual harassment of women a committee under the chairmanship of Director (Staff) with three other members has been set up in the Directorate. As per the instructions of Department of Personnel & Training, the Committee meets once at every quarter.

## अध्याय 15

# शारीरिक विकलांग

### विकलांग व्यक्तियों के लिए डाक विभाग द्वारा चलाई जा रही स्कीमें/पालिसियाँ

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

15.2 1996 से कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग के अनुदेशों के अनुसार 972 रिक्तियां विकलांग व्यक्तियों से भरी गईं।

15.3 छात्रवृत्ति और अन्य शैक्षिक स्कीमों के अंतर्गत उपलब्ध निधियों में से सामान्य छात्रों के लिए उपलब्ध छात्रवृत्ति अनुदान के अलावा डाक कर्मचारियों के विकलांग बच्चों के लिए 3% निधि निर्दिष्ट है। जो डाक कर्मचारी 29790 रूपये प्रतिमाह तक का वेतन ले रहे हैं, उनके शारीरिक रूप से विकलांग/मानसिक रूप से विकसित/ नेत्रहीन/मूक एवं बधिर

बच्चे स्कीम के अंतर्गत 45 रूपये प्रतिमाह की वार्षिक छात्रवृत्ति पाने के हकदार हैं।

15.4 अस्थिजन्य रोगों से ग्रस्त विकलांग कर्मचारी कल्याण निधि से निम्नलिखित सहायता प्राप्त करने के पात्र हैं:

(क) विकलांग कर्मचारी मशीनचालित तिपहिया साइकिल के क्रय पर किए व्यय की पूरी प्रतिपूर्ति प्राप्त कर सकता है। (अधिकतम 2000 रूपये तक)।

(ख) वित्तीय सहायता के रूप में विकलांग कर्मचारी को मोटरचालित तिपहिया साइकिल के क्रय पर सर्किल कल्याण निधि से 15000 रूपये की राशि अथवा मोटरचालित तिपहिया साइकिल की लागत का 50% जो भी कम हो, दिया जाता है। यदि संबंधित कर्मचारी स्कूटर अग्रिम के लिए आवेदन करता है, तो ऐसे मामले में सहानुभूतिपूर्वक प्राथमिकता देकर उस पर विचार किया जाता है।

(ग) विकलांग कर्मचारियों के मामले में कृत्रिम अंगों के प्रबंध के लिए कार्य-स्थल से कृत्रिम अंग केन्द्र तक और वहां से वापस के लिए द्वितीय श्रेणी के वास्तविक रेल किराए की कल्याण निधि से प्रतिपूर्ति की जाती है यदि यह प्रतिपूर्ति किसी अन्य स्रोत से अनुमेय न हो।

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

15.6 5 कि.ग्रा. तक के भार वाले अन्ध साहित्य पैकेट डाक विभाग द्वारा निःशुल्क भेजे जाते हैं।



## Chapter 15

# PHYSICALLY CHALLENGED

### **Schemes/Policies run by the Department of Posts for the benefit of persons with disabilities**

15.1 The Department of Personnel and Training has fixed 3% reservation under Section 33 of PWD Act in respect of Direct Recruitment vacancies to Group 'A', 'B', 'C' & 'D' for persons with disabilities as per the following criteria in the identified posts (i) 1% reservation for persons suffering from Blindness or low vision (ii) 1% reservation for persons Hearing impairment and (iii) 1% reservation for persons from Loco motor disability or cerebral palsy. Three per cent of the vacancies in case of promotion to Group 'D' and Group 'C' posts in which the element of direct recruitment, if any, does not exceed 75% posts shall be reserved for persons suffering from (i) 1% reservation for persons suffering from Blindness or low vision (ii) 1% reservation for persons suffering from Hearing impairment and (iii) 1% reservation for persons suffering from Loco motor disability or cerebral palsy in the posts identified for each category of disability. The reservations to the persons who acquires disabilities after entering into government service are also given the benefit of reservation in services as per the instructions of Department of Personnel and Training.

15.2 Since 1996, 972 vacancies have been filled by persons with disabilities as per the instructions of Department of Personnel and Training.

15.3 Out of the available fund under scholarships and other educational schemes of the Department of Posts, 3% funds are earmarked for scholarship of handicapped children of Postal employees apart from the grant

of scholarship which is available for the normal students. Under the scheme, physically handicapped/Mentally challenged/Blind/Deaf and Dumb children of postal employees drawing pay upto Rs. 29790 p.m. are eligible to get annual scholarship of Rs. 45 p.m.,

15.4 Orthopaedically handicapped employees are eligible for the following financial assistance from the Welfare Fund:-

a) A handicapped employee is entitled to get full reimbursement of amount spent on purchase of Mechanized Tri-cycle (maximum upto Rs. 2000).

b) A handicapped employee can claim an amount of Rs. 15,000 or 50% of the cost of a Motorized Tri-cycle whichever is less from the Circle Welfare Fund as financial assistance. If the same employee applies for the grant of scooter advance, his or her case is considered sympathetically on priority basis.

c) Actual II<sup>nd</sup> Class Railway fare from the place of duty to the Artificial Limb Centre and back is also reimbursable from the Welfare Fund in cases of handicapped employees for provision of artificial limbs if such reimbursement is not admissible from any other source.

15.5 Transport charges and Hostel/Mess subsidies (in lieu of Transport charges) is allowed to handicapped/mentally challenged/blind/deaf and dumb children of Postal employees studying from 1<sup>st</sup> to 12<sup>th</sup> standard @ Rs. 100 p.m. in 'A' class cities and Rs. 80 p.m. in 'B' class cities respectively.

15.6 Blind Literature packets weighing up to 5 Kg is transmitted free by the Department of Posts.

## अध्याय 16

# सामान्य महत्व के विषय

### स्टाफ संबंध

16.1 विभाग ने अपने कर्मचारियों के परिसंघों और एसोसिएशनों से आत्मीय और सार्थक संबंध बनाने के प्रयास को जारी रखा। निर्धारित अवधि के दौरान की महत्वपूर्ण घटनाएं निम्नानुसार हैं:

### सचिव ( डाक ) और कर्मचारी परिसंघों के साथ हुई बैठक पर की गई अनुवर्ती कार्रवाई

16.2 सचिव (डाक) ने राष्ट्रीय डाक कर्मचारी परिसंघ (एनएफपीई) और राष्ट्रीय डाक संगठन परिसंघ (एफएनपीओ) और उससे सम्बद्ध यूनियनों के साथ कुछ मुद्दों पर चर्चा करने के लिए 13.01.2009 को एक बैठक ली थी। इसके पश्चात् अनुवर्ती कार्रवाई के तौर पर संबंधित डिवीज़नों के अध्यक्षों, नामतः मुख्य महाप्रबंधक (एमबी एवं ओ), उप महानिदेशक (पीएएफ), उप महानिदेशक (कार्मिक) और उप महानिदेशक (स्थापना) ने कर्मचारी पक्ष के साथ बैठकों की और कार्यवृत्त के मुद्दों पर विचार-विमर्श किया।

### अखिल भारतीय डाक अधिकारी ( लेखा ) एसोसिएशन के साथ बैठक

16.3 सचिव (डाक) ने अखिल भारतीय डाक अधिकारी (लेखा) एसोसिएशन के साथ दिनांक 27.11.2009 को एक बैठक की और ग्रुप 'ख' में उनकी पदोन्नति से संबंधित मुद्दों पर विचार किया।

### डाक संयुक्त कार्य परिषद् द्वारा दी गई मांगों की घोषणा के संबंध में आयोजित बैठक

16.4 राष्ट्रीय डाक कर्मचारी परिसंघ और राष्ट्रीय डाक संगठन परिसंघ वाली डाक संयुक्त कार्य परिषद् ने दिनांक 29.10.2009 को अपने आंदोलन कार्यक्रम पर एक नोटिस दिया जिसमें औपचारिक रूप से 01.12.2009 से अनिश्चितकालीन हड़ताल पर जाने का नोटिस दिया जाना था। सदस्य (प्रचालन)

के साथ हुई बैठकों में मांगों की घोषणा पर विचार विमर्श करने के पश्चात तथा अंतिम रूप से सचिव (डाक) के साथ हुई बैठक में डाक संयुक्त कार्य परिषद् ने अनिश्चितकालीन हड़ताल पर न जाने का निर्णय लिया।

### सत्यापन प्रक्रिया प्रारंभ करना

16.5 विभाग में सेवा संघों को मान्यता देने के लिए 17.04.2009 को पुनर्सत्यापन प्रक्रिया प्रारंभ की गई थी। परन्तु भारतीय डाक कर्मचारी परिसंघ और इसकी सम्बद्ध एसोसिएशनों द्वारा जोधपुर में राजस्थान उच्च न्यायालय और पटना में बिहार उच्च न्यायालय में मामले दायर करने के कारण यह प्रक्रिया पूरी नहीं हो सकी।

### हड़ताल और धरना आदि के लिए परिसंघों द्वारा दिए नोटिस

16.6 राष्ट्रीय डाक कर्मचारी परिसंघ और राष्ट्रीय डाक परिसंघ संगठन वाली डाक संयुक्त कार्य परिषद्, राष्ट्रीय डाक कर्मचारी संघ डाकिया एवं समूह 'घ', राष्ट्रीय डाक कर्मचारी परिसंघ और अखिल भारतीय डाक अतिरिक्त विभागीय कर्मचारी संघ द्वारा जारी हड़ताल के नोटिस की समस्या को सुलझाने के लिए कर्मचारी पक्ष के साथ बैठकों की गईं और उन्हें विभाग द्वारा की जा रही पहलों के संबंध में बताया गया जिसके परिणामस्वरूप इन संघों ने हड़ताल का नोटिस वापिस लेने का निर्णय लिया।

### कर्मचारी कल्याण

16.7 डाक सेवा कर्मचारी कल्याण बोर्ड का उद्देश्य विभाग के कर्मचारियों के कल्याण, खेलकूद एवं सांस्कृतिक कार्यक्रमों को बढ़ावा देना और उनका विकास एवं आयोजन करना है। इस प्रयोजनार्थ बोर्ड को भारतीय समेकित निधि से सहायता अनुदान राशि दी जाती है। फील्ड फार्मेशन द्वारा स्टाफ से भी स्वैच्छिक अंशदान लिया जाता है।



## Chapter 16

# ISSUES OF GENERAL IMPORTANCE

### Staff Relation

16.1 The Department continued to maintain harmonious and meaningful relations with the Federations and Associations of its employees. The important happenings during this year are as follows:

#### **Follow up Action of the meeting taken by Secretary (Posts) and Staff Federations**

16.2 Secretary (Posts) took a meeting with National Federation of Postal Employees (NFPE) and Federation of National Postal Organisations (FNPO) and their affiliated Associations on 13.01.2009 to discuss outstanding issues. This was followed up through meetings held between Heads of the concerned Divisions namely, CGM (MB&O), DDG (PAF), DDG (Personnel) and DDG (Establishment) with the staff side and the issues raised in the Agenda were discussed.

#### **Meeting taken by Secretary (Posts) with All India Postal Officers (Accounts) Association**

16.3 Secretary (Posts) held a meeting with All India Postal Officers (Accounts) Association on 27.11.2009 and discussed the issue relating to their promotion.

#### **Meeting on the Charter of Demands given by Postal Joint Council of Action**

16.4 Postal Joint Council of Action comprising of National Federation of Postal Employees (NFPE) and Federation of National Postal Organisations (FNPO) served a notice dated 29.10.2009 to go on an agitational programme which was to conclude with serving of notice of indefinite strike on 1.12.2009. After a series of meetings taken by Member (Operation) and

finally by Secretary (Posts), in which there Charter of Demands was discussed, the Postal Joint Council of Action decided not to go on indefinite strike.

#### **Initiation of verification Process**

16.5 Reverification process for recognition of Service Associations in the Department was initiated on 17.04.2009. However, the same could not be completed due to Court cases filed by Bharatiya Federation of Postal Employees and its affiliated Associations in the High Court of Judicature for Rajasthan at Jodhpur and the High Court of Judicature for Bihar at Patna.

#### **Notices served by the Federations for Strikes and Dharna**

16.6 Notices of strike issued by Postal Joint Council of Action comprising of National Federation of Postal Employees and Federation of National Postal Organisations, National Union of Postal Employees Postmen & Group 'D', National Federation of Postal Employees and All India Postal Extra Departmental Employees Union. The Department addressed the issues raised by the Federations / Associations by holding meeting by them and explaining the initiatives being taken by the Department to resolve the issues. The Unions responded by withdrawing strike notices.

#### **Staff Welfare**

16.7 The objective of the Postal Services Staff Welfare Board is to promote, develop and organize welfare, sports and cultural activities of the employees of the Department. The Board receives grants-in-aid for these purposes from the Consolidated Fund of India. Further, voluntary contributions are received from the staff at the field formations.

16.8 कल्याण बोर्ड की निधियों का उपयोग बीमारी, मृत्यु तथा प्राकृतिक आपदाओं, शैक्षणिक छात्रवृत्ति, पर्यटन यात्राओं के लिए सब्सिडी, विकलांग कर्मचारियों तथा उनके बच्चों की सहायता करना, व्यवसायिक प्रशिक्षण केन्द्रों और क्रेशों (शिश्गृहों), खेलकूद क्रियाकलापों, मनोरंजन क्लबों आदि के लिए किया जाता है। वर्ष 2009-10 के दौरान (31.12.2009 तक) सर्किलों को कल्याण एवं खेल गतिविधियों के लिए क्रमशः 27.47 मिलियन रु. और 15 मिलियन रु. आबंटित किए गए। बाढ़ पीड़ित कर्मचारियों को वित्तीय सहायता देने के लिए केन्द्रीय कल्याण निधि से आन्ध्र प्रदेश सर्किल, डाक कर्मचारी कल्याण बोर्ड, हैदराबाद को 0.5 मिलियन रु. की राशि आबंटित की गई। 0.25 मिलियन रु. की अप्रयुक्त बाढ़ राहत निधि असम सर्किल में इस्तेमाल किए जाने के लिए भी अनुमति प्रदान की गई।

16.9 मृतक कर्मचारियों के 12 शोक संतप्त परिवारों को वित्तीय सहायता देने के लिए 42,000 रु. की राशि जारी की गई। मृतक कर्मचारियों के 10 बच्चों को एकबारगी छात्रवृत्ति के तौर पर 5000 रु. की राशि प्रदान की गई है।

### खेल

16.10 01 अप्रैल, 2009 से 31 दिसम्बर, 2009 की अवधि के दौरान आठ अखिल भारतीय डाक टूर्नामेंट/खेल आयोजित किए गए यथा कुश्ती, हाकी, टेबल-टेनिस, वालीबाल, कैरम, फुटबाल, बैडमिंटन एवं क्रिकेट। छह खेलों के लिए नामतः सांस्कृतिक कार्यक्रम, एथलेटिक्स एवं साइकिलिंग, कबड्डी, भारोत्तोलन/पावर लिफ्टिंग/बी.पी., बास्केट बाल और शतरंज का आयोजन मार्च 2010 तक आयोजित होने की संभावना है। डाक विभाग ने जनवरी, 2010 में कोलकाता में एक इंस्टिट्यूशनल क्रिकेट इवेंटेशन टूर्नामेंट आयोजित किया जिसमें छह क्रिकेट टीम (अर्थात् भारतीय डाक, भारतीय संचार निगम लि., रक्षा सेवाएं, भारतीय रेल, राजस्व (आयकर/उत्पाद-शुल्क) और बंगाल क्रिकेट एसोसिएशन ने भाग लिया। यह टूर्नामेंट भारतीय क्रिकेट बोर्ड (बीसीसीआई) के तत्वावधान में आयोजित किया गया।

### चिकित्सा

16.11 कल्याण स्कीम के अंतर्गत, देश के विभिन्न भागों में

डाक विभाग द्वारा 45 शहरों/कस्बों में लगभग 52 डाक औषधालय चलाए जा रहे हैं। पात्र लाभार्थियों को इन औषधालयों से आउटडोर चिकित्सा सुविधा मुहैया कराई जाती है। डाक विभाग और दूरसंचार विभाग के कर्मचारी और पेंशनभोगी डाक औषधालयों की सुविधा, जहां भी उपलब्ध हो, का लाभ उठाने के पात्र हैं। अन्य स्थानों पर जहां डाक औषधालय मौजूद नहीं है, वहां विभाग के कर्मचारी के.स.स्वा.यो. (सीजीएचएस) औषधालयों या प्राधिकृत मेडिकल अटेंडेंटों की सेवाओं, जैसा भी मामला हो, का प्रयोग कर सकते हैं। अनुबंध आधार पर लगाए गए डाक्टरों को दिया जाने वाला पारिश्रमिक 01.07.2009 से 5000 रु. से बढ़ाकर 13125 रु. प्रतिमाह कर दिया गया है।

### डाक भवन

16.12 अप्रैल, 2009 से दिसम्बर 2009 के बीच 5 डाकघर भवन परियोजनाएं, 2 प्रशासनिक कार्यालय भवन परियोजनाएं और 77 स्टाफ क्वार्टरों (5 परियोजना) का निर्माण कार्य किया गया।

16.13 जनवरी 2010 से मार्च 2010 की अवधि में नौ डाकघर भवन परियोजनाओं, तीन प्रशासनिक कार्यालय भवन परियोजना और एक स्टाफ क्वार्टर परियोजना के निर्माण का कार्य पूरा होने की संभावना है।

### अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति

16.14 अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग के आरक्षण रोस्टर का निरीक्षण इस प्रयोजनार्थ निर्धारित वार्षिक कैलेंडर के अनुसार किया जा रहा है। समीक्षाधीन अवधि के दौरान जिस कार्यालयों के आरक्षण रोस्टर का निरीक्षण किया गया वे हैं-उत्तर प्रदेश सर्किल कार्यालय, लखनऊ, बाराबंकी डिवीजनल कार्यालय, डाक लेखा कार्यालय लखनऊ, हरियाणा सर्किल कार्यालय अम्बाला, कुरुक्षेत्र डिवीजन, करनाल डिवीजन, जम्मू स्थित जम्मू एवं कश्मीर सर्किल कार्यालय, डिवीजनल कार्यालय जम्मू, जम्मू रे.डा.से., डिवीजन, उधमपुर डिवीजन, श्रीनगर डिवीजन, बारामूला डिवीजन, देहरादून स्थित उत्तराखण्ड सर्किल कार्यालय, देहरादून डिवीजन, हिमाचल प्रदेश सर्किल कार्यालय, शिमला, शिमला डिवीजनल कार्यालय,



16.8 The funds of the Welfare Board are utilized for financial assistance in cases of illness, death, natural calamities, and granting educational scholarships and subsidy for excursion trips and providing assistance to handicapped staff and their children. Support for vocational training centres and crèches and for sports activities, recreation clubs etc. During the year 2009-10 (up to 31.12.2009) an amount of Rs.27.47 million and Rs.15 million respectively were allocated for welfare activities and sports activities to the Postal Circles. An amount of Rs. 0.5 million has been allocated to Postal Staff Welfare Board, Hyderabad out of Central Welfare Fund for providing financial assistance to the flood affected employees of Andhra Pradesh. Permission has also been granted to use the unutilized flood relief fund of Rs. 0.25 million to Assam Circle.

16.9 An amount of Rs. 42,000 has been released as financial assistance to the 12 bereaved families of the deceased employees. An amount of Rs. 5,000 has been released as one time scholarship for 10 children of deceased employees.

### **Sports**

16.10 During the year from 1<sup>st</sup> April 2009 to 31<sup>st</sup> December, 2009, All India Postal Tournaments / events were conducted in eight events viz. Wrestling, Hockey, Table Tennis, Volleyball, Carrom, Football, Badminton and Cricket. All India Postal Tournaments for six events viz. Cultural, Athletics & Cycling, Kabaddi, WL/PL, Basketball and Chess are likely to be conducted up to March, 2010. The Department of Posts organized an Inter Institutional Cricket Invitation Tournament at Kolkata in January, 2010 in which six cricket teams (viz. India Posts, BSNL, Defence services, Air India, Revenue (Income Tax / Excise) and Cricket Association of Bengal participated. The tournament was organized under the aegis of Board of Control for Cricket in India (BCCI).

### **Medical**

16.11 As a welfare measure, the Department of Posts runs 52 Postal Dispensaries in 45 cities/towns in various parts of the country. These Dispensaries extend out door treatment facilities to the beneficiaries. Employees as well as pensioners of Department of Posts and Department of Telecom are entitled to get medical facilities through the Postal Dispensaries, wherever such facilities are available. In places where postal dispensaries are not available, the employees of the Department can avail comprehensive health care facility from CGHS Dispensaries or from the authorized medical attendant as the case may be. The remuneration payable to Doctors engaged on contract basis has been increased from Rs. 5,000 to Rs. 13,125 per month w.e.f. 1.7.2009.

### **Postal Buildings**

16.12 Construction of 5 Post Office building projects, 2 Administrative Office building projects and 77 staff quarters (5 projects) was completed during the period from April - December, 2009.

16.13 Construction work of nine Post Office building projects, three Administrative Office building projects and one staff quarter project is likely to be completed during the period from January - March, 2010.

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

16.14 The inspection of Reservation Rosters of Scheduled Castes/Scheduled Tribes/Other Backward Castes is being carried out according to the annual calendar for the purpose. Rosters inspected during a period of review include those maintained by the U.P. Circle Office at Lucknow, Barabanki Divisional Office, office of the DAP Lucknow, Haryana Circle Office at Ambala, Kurukshetra Division, Karnal Division, J&K Circle Office at Jammu, Divisional Office Jammu,



सोनल डिवीजन, तमिलनाडु सर्किल कार्यालय, चैन्नई, ताम्बरम डिवीजन, चेंगलपेट्टु डिवीजन, चेन्नई जीपीओ और चेन्नई दक्षिणी डिवीजन।

16.15 गुजरात, राजस्थान, पश्चिम बंगाल, आंध्र प्रदेश, महाराष्ट्र, पंजाब, असम, पूर्वोत्तर, झारखण्ड, बिहार, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, और दिल्ली सर्किल के अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग के आरक्षण रोस्टर का निरीक्षण कैलेण्डर वर्ष 2010 में किया जाना है।

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

16.16 31.03.2009 तक विभाग के विभिन्न ग्रेडों में 35,538 अनुसूचित जाति, 15242 अनुसूचित जनजाति, 1386 भूतपूर्व सैनिक, 19 निशक्त भूतपूर्व सैनिक और 30,939 महिला कर्मचारी कार्य कर रहे थे (तालिका 12 एवं 13 देखें)।

### कार्य अध्ययन

16.17 सूचना का अधिकार, ग्रामीण डाक सेवकों और ई-मनीआर्डर पर कार्य अध्ययन रिपोर्ट तैयार करने का कार्य पूरा कर लिया गया है और प्रायोजित अनुभागों को उचित कार्रवाई हेतु रिपोर्ट भेज दी गई है। आइएमटीएस का कार्य अध्ययन करने की कार्य-सूची जारी कर दी गई है डाक निदेशालय के पीएफ एवं समन्वय/ओ एण्ड एम अनुभागों की कार्यमापन अध्ययन रिपोर्ट जारी कर दी गई है। डाक निदेशालय के पीई-11 अनुभाग का कार्य अध्ययन कर लिया गया और रिपोर्ट तैयार की जा रही है।

16.18 आइएमटीएस के कार्य-अध्ययन के लिए कार्य विवरण जारी कर दिया गया है और आइएमटीएस के कार्य अध्ययन को जल्दी ही पूरा कर लिए जाने की संभावना है। एसपीसीसी के कार्य अध्ययन हेतु कार्य विवरण को शीघ्र ही पूरा किए जाने की संभावना है और पीई-11 अनुभाग के संबंध में कार्य अध्ययन की रिपोर्ट के जल्दी ही जारी किए जाने की संभावना है। सीडब्ल्यूपी, कल्याण/खेल, निरीक्षण तथा एसपीबी-1 अनुभागों के संबंध में कार्य-अध्ययन किए जाने की संभावना है।

### मालवाहक विमान प्रचालन

16.19 डाक की दुलाई के लिए हाल ही में आरंभ की गई तीन मालवाहक विमानों की उड़ान सेवा में भारतीय डाक की प्रचालन क्षमता में सुधार किया है। भारतीय डाक ने हब एण्ड स्पोक मॉडल को अपनाया है जिसके अंतर्गत सभी मेट्रो शहरों (पूर्वोत्तर क्षेत्र के अतिरिक्त, जो पहले भी जुड़ा हुआ था) को जोड़ दिया गया है। समर्पित मालवाहक विमान सेवा के कारण विभाग डाक व पार्सल की मौजूदा क्षमता के साथ-साथ एयर लॉजिस्टिक्स सेवा भी प्रदान कर पा रहा है।

### म्यूचुअल फंड

16.20 भारतीय डाक की देशव्यापी पहुंच ने अनेक निजी भागीदारों को इसकी ओर आकर्षित किया है। डाक विभाग 2001 से डाकघरों के माध्यम से म्यूचुअल फंडों का विक्रय करता रहा है। पांच वर्ष पूर्व डाक विभाग ने यूटीआई म्यूचुअल फंड से हाथ मिलाया था ताकि पूंजी बाजार को अर्द्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में आम-आदमी तक पहुंचाया जा सके। तब से म्यूचुअल फंडों को विशेष रूप से अर्द्ध-शहरी तथा ग्रामीण क्षेत्रों में लोकप्रिय बनाने में भारतीय डाक की अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका की सभी ने सराहना की है। छोटे स्थानों में वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए डाक विभाग द्वारा अपने नेटवर्क के प्रभावी प्रयोग के सम्मान स्वरूप भारतीय डाक को 24 सितम्बर, 2009 को मुम्बई में हुए एक समारोह में यूटीआई-सीएनबीसी का विशेष पुरस्कार प्रदान किया गया। यह पहला अवसर है जब किसी सरकारी विभाग ने यह सम्मान अर्जित किया है।

### डाक स्थापना का पुनर्गठन

16.21 डाक विभाग ने पोस्टमास्टर्स के लिए एक अलग संवर्ग गठित करने का निर्णय लिया है। इस संवर्ग में चार ग्रेड हैं- वरिष्ठ पोस्टमास्टर (पहले डाक सेवाएं-गुप ख), पोस्टमास्टर ग्रेड-III (पहले उच्च चयन ग्रेड-I), पोस्टमास्टर ग्रेड-II (पहले उच्च चयन ग्रेड-II) और मौजूदा सामान्य लाइन संवर्ग पदों और डाक विंग के डाक सेवाएं गुप ख में से पोस्टमास्टर ग्रेड-I (पहले निम्न चयन ग्रेड)।



Jammu RMS Division, Udhampur Division, Srinagar Division, Baramula Division, Uttarakhand Circle office at Dehradun, Dehradun Division, Himachal Pradesh Circle Office at Shimla, Shimla Divisional office, Solan Division, Tamilnadu Circle office at Chennai, Tambaram Division, Chengalpetu Division, Chennai G.P.O. and Chennai South Division.

16.15 Gujarat, Rajasthan, West Bengal, Andhra Pradesh, Maharashtra, Punjab, Assam, North East, Jharkhand, Bihar, Karnataka, Madhya Pradesh, Chhattisgarh and Delhi Circles have been scheduled in the calendar year 2010 for inspection of said Rosters.

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

16.16 As on 31.03.2009, there were 38538 SC, 15242 ST, 1,386 Ex-servicemen, 19 Disable Ex-servicemen and 30939 Women employees in various grades in the Department (see Table 12 and 13).

### **Work Study**

16.17 The work study reports on RTI, GDS and eMO have been completed and sent to the sponsored sections for necessary action. The job list for carrying out work study of IMTS has been issued. The work measurement study reports in respect of PF and Coordination/O&M Sections of Postal Directorate have been issued. The work measurement study in respect of PE-II Section of Postal Directorate has been completed and the report is under preparation.

16.18 The job list for carrying out work study of IMTS has been issued and the work study on IMTS is likely to be completed soon. The job list for carrying out study on SPCC is also likely to be completed and the work measurement study report in respect of PE-II section is likely to be issued. The work measurement study in respect of CWP, Welfare/Sports, Inspection and SPB-I sections are likely to be initiated.

### **Freighter Operations**

16.19 The recent deployment of three freighter aircrafts for mail conveyance has imposed the operational capability of India Post. By following a hub and spoke model, India Post now connects all the metro cities (in addition to the North-East region, which was connected earlier also). To the dedicated freighter service the Department is able to provide air logistic service with the existing mail a parcel capabilities.

### **Mutual Funds**

16.20 India Post's nationwide reach has attracted many private partners to it. Since 2001, the Department of Posts has been selling Mutual Fund products through post offices. Five years ago UTI Mutual Fund and the Department of Posts joined hands to bring capital markets closer to the common man in semi urban and rural areas. The critical role played by India Post in making mutual fund products popular, particularly in semi urban and rural areas, has since been widely recognized. On 24<sup>th</sup> September, 2009, India Post was felicitated with UTI-CNBC special commendation award in the form of a trophy at a ceremony held in Mumbai, for effectively utilizing its network to promote financial inclusion in smaller places. This is the first time a Government Department has won this award.

### **Reorganization of the Postal Establishment**

16.21 The Department of Posts has taken a decision to constitute a separate cadre of Postmaster. The four grade in this cadre would be Senior Postmaster (earlier Postal Services Group –B), Postmaster Grade III (earlier Higher Selection Grade I), Postmaster Grade II (earlier Higher Selection Grade II) and Postmaster Grade-I (earlier Lower Selection Grade) from the existing General line cadre posts and Postal Services Group B of Postal Wing.

16.22 डाक विभाग ने डाकिया संस्थापना पर गहन वैज्ञानिक अध्ययन करते हुए उसके मानदंडों में कई बदलाव किए हैं।

## राजभाषा

16.23 केन्द्रीय सरकार की नीति के अनुसरण में, सभी स्तरों पर कार्यालय के पत्र-व्यवहार और दैनिक प्रशासनिक कार्य में हिन्दी के इष्टतम उपयोग को सुनिश्चित करने के लिए विभाग लगातार प्रयास कर रहा है। दो भाषाओं अथवा केवल हिन्दी में जारी किए जाने वाले सभी दस्तावेजों के अनुवाद एवं कार्यान्वयन के लिए राजभाषा शाखा ही उत्तरदायी है।

16.24 पुनर्विलोकन की अवधि के दौरान वार्षिक रिपोर्ट, लेखापरीक्षा पैरा, बजट, मंत्रीमंडल टिप्पणी और सारांश, कोड और मैनुअल, स्थायी समिति की बैठकों से संबंधित सामग्री, फिलैटलिक विवरणिका/फिलैटलिक समाचार, संसदीय प्रश्न, आश्वासन, वीआईपी संदर्भ और विभिन्न विभागीय परीक्षाओं से संबंधित पेपरों के अनुवाद किया गया। डाक निदेशालय में किए गए अनुवाद कार्य के अतिरिक्त, विभाग के व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय और डाक जीवन बीमा निदेशालय को अनुवाद सहायता प्रदान की जाती है।

16.25 विभाग के कार्यालयों में हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को प्रभावी रूप से मानीटर करने के उद्देश्य से, मुख्यालय के साथ-साथ अधीनस्थ कार्यालयों में भी राजभाषा कार्यान्वयन समितियां गठित की गई हैं।

16.26 हिन्दी के प्रयोग को बढ़ाने के लिए, राजभाषा शाखा ने विभिन्न प्रोत्साहन योजनाओं का प्रचार-प्रसार किया। हिन्दी शिक्षण योजना के अंतर्गत प्रशिक्षण का आयोजन किया गया। मुख्यालय, सर्किल मुख्यालय और डाक विभाग के अन्य संबंधित कार्यालयों में कार्यरत स्टाफ को राजभाषा अधिनियम, नियमों एवं अनुदेशों से परिचित कराया गया।

16.27 हिन्दी के प्रगामी प्रयोग के संबंध में डाक विभाग (मुख्यालय) के सभी अनुभागों, सर्किल मुख्यालयों, डाक प्रशिक्षण केन्द्रों, पोस्टल स्टाफ कालेजों, डाक जीवन बीमा

निदेशालय और व्यवसाय विकास निदेशालय से तिमाही प्रगति रिपोर्ट प्राप्त की गई।

16.28 संसदीय राजभाषा समिति की उप-समिति भी विभाग के कार्यालयों में राजभाषा नीति के कार्यान्वयन को मानीटर करती है। पुनर्विलोकन अवधि के दौरान उप-समिति ने विभिन्न सर्किलों के छः कार्यालयों का निरीक्षण किया।

16.29 राजभाषा विभाग (गृह मंत्रालय) द्वारा जारी किया वार्षिक कार्यक्रम 2009-2010 में निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसरण में विभाग के अधिकारियों ने छः कार्यालयों का निरीक्षण किया। संसदीय राजभाषा समिति की आलेख एवं साक्ष्य उप-समिति ने इस प्रयोजनार्थ निर्दिष्ट दो कार्यालयों के प्रमुखों से चर्चा की।

16.30 14 से 29 सितंबर, 2009 तक हिन्दी पखवाड़े का आयोजन किया गया। हिन्दी पखवाड़े के दौरान आयोजित विभिन्न प्रतियोगिताओं के विजेताओं को पुरस्कार प्रदान किए गए। पखवाड़े के दौरान एक दो दिवसीय हिन्दी कार्यशाला भी आयोजित की गई।

## जन शिकायत

16.31 वर्ष 2009-2010 के दौरान (अप्रैल 09 से दिसम्बर 09 तक) कुल 6,74,779 जन शिकायत के मामलों पर कार्रवाई की गई। रिपोर्टाधीन अवधि के दौरान कुल 6,32,391 मामलों को अर्थात् कुल शिकायतों का 93.72% का निपटारा किया गया और देश भर में स्थापित कम्प्यूटरीकृत ग्राहक सुविधा केन्द्रों पर सभी यूनितों की ऑनलाइन सूचना प्रसारित की गई जिससे जन शिकायतों का समाधान शीघ्र हो सके और ग्राहकों को शिकायत के समाधान के लिए सुलभ बिन्दु प्राप्त हो सके।

16.32 नई दिल्ली जीपीओ को 11 अप्रैल 2008 को 'सर्वोत्तम-सेवा वितरण उत्कृष्टता माडल' कार्यान्वित करने के लिए आइएस 157000:2005 सर्टिफिकेशन प्रदान किया गया जो कि तीन वर्षों तक वैध रहेगा। भारतीय डाक इस स्कीम को कार्यान्वित करने वाला पहला सरकारी विभाग है।



16.22 Based on a work study the norms for Postmen establishment has been revised.

### **Official Language (OL)**

16.23 In pursuance of the policy of the Central Government, the Department has been making sustained efforts to ensure the optimum use of Hindi in official correspondence and in day to day administrative work at all levels. The Official Language Branch is responsible for the translation of different categories of documents required to be issued either bilingually or in Hindi only.

16.24 During the period of review, the important documents of the Department including the Annual Report, audit paras, budget, cabinet notes & summary, codes & manuals, material in connection with the meetings of the Standing Committee, Philatelic Brochures & Philatelic news bulletin, Parliament Questions, Assurances, VIP references and papers relating to various departmental examinations were translated and brought out in Hindi. In addition to the translation work generated in the Postal Directorate, translation support has also been provided to the BD& Marketing Directorate and the PLI Directorate of the Department.

16.25 Official Language Implementation Committees have been set up at the Headquarters as well as in the subordinate offices for monitoring the progressive use of Hindi in the offices of the Department.

16.26 The OL Branch promoted and propagated various incentive schemes in order to accelerate the use of Hindi. Training was organized under the Hindi Teaching Scheme. The staff working at the Headquarter office, Circle Headquarters and other concerned offices of DOP were introduced to the OL Act, Rules and instructions issued there under.

16.27 The Quarterly Progress Reports received from all the section of Postal Directorate

(Headquarters), Circle Headquarters, Postal Training Centers, Postal Staff College, PLI Directorate and Business Development & Marketing Directorate regarding the progressive use of Hindi were received by OL Branch separately.

16.28 The Sub-Committee of Parliament on Official Language also monitors the implementation of OL Policy in the offices of the Department. During the period under review, the Sub-Committee carried out inspections in six offices in different circles.

16.29 In pursuance of the directives laid down in the Annual Programme 2009-2010 issued by the Department of Official Language (Ministry of Home Affairs), the six offices have been inspected by the officers of the Department. The Drafting and Evidence Sub-Committee of Parliament on Official Language held discussions with the heads of the two offices identified for the purpose.

16.30 Hindi fortnight was observed from 14<sup>th</sup> to 29<sup>th</sup> September, 2009. Prizes were distributed to the winners of various competitions held during the Hindi Fortnight. A two-day Hindi workshop was also organized during the fortnight.

### **Public Grievances**

16.31 During the year 2009-10 (April, 09 to December, 09), total 6,74,779 cases of public grievances were handled. A total of 6,32,391 cases were settled during the period of report i.e.93.72% of the total grievances handled over Computerized Customer Care Centres have been established across the country for online exchange of information amongst all the units for speedy redressal of public grievances and to provide a convenient facility to the customers for redressal of grievances.

16.32 "Sevottam – a service delivery excellence model" implemented at New Delhi GPO been awarded the IS 157000 : 2005 certification on

### सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 का कार्यान्वयन

16.33 विभाग में प्रयोग हेतु राष्ट्रीय सूचना केन्द्र द्वारा विकसित सहायक लोक सूचना अधिकारी (सीएपीआईओ) माड्यूल को 4000 से अधिक डाकघरों में क्रियाशील किया गया। प्रोजेक्ट ऐरों में चुने गए डाकघरों को, केन्द्रीय सहायक लोक सूचना अधिकारी (सीएपीआईओ) के तौर पर कार्य करने के लिए प्राधिकृत किया गया है।

### नागरिक घोषणा पत्र

16.34 [www.indiapost.gov.in](http://www.indiapost.gov.in) पर अद्यतन नागरिक घोषणा

पत्र उपलब्ध है। इसमें विभाग की संकल्पना एवं उद्देश्य का परिचय, नागरिक घोषणा पत्र का उद्देश्य, ग्राहकों के लिए उपलब्ध डाक सेवाएं और सुविधाएं, वितरण मानदंड, शिकायत निवारण तंत्र, संगठन की देयताएं और प्रशासनिक प्रणाली आदि हैं।

### सोलर पावर पैक की संस्थापना

16.35 विभाग ने 5 सर्किलों में ग्रामीण क्षेत्रों के 10 डाकघरों में 48 लाख रूपए की लागत से सोलर पावर लगाने की प्रायोगिक परियोजना की शुरुआत की है।



11<sup>th</sup> April, 2008. The certification is valid for three years. India Post is the first Government Department to implement this scheme

#### **Implementation of Right to Information Act, 2005**

16.33 CAPIO (Central Assistant Public Information Officers) module developed by NIC for use of the department has been made functional at more than 4000 post offices. Offices selected under Project Arrow are being authorized to act as Central Assistant Public Information Officer (CAPIO).

#### **Citizen's Charter**

16.34 An updated Citizen Charter has been made available on [www.indiapost.gov.in](http://www.indiapost.gov.in). It contains the vision, mission of the department introduction to the organization, Citizen's charter, postal services and facilities for the customers, delivery standards, complaint settlement mechanism, liability of the organization and administrative set up.

#### **Installation of Solar Power Packs**

16.35 Department has launched a pilot project of installing Solar Power Packs in 10 Post offices in rural areas in 5 Circles at a cost of Rs. 48 lakhs.

## अध्याय 17

# पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप

17.1 भारतीय डाक ने, सरकार की नीतिगत मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार, पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलापों के लिए विशेष पहल की है।

17.2 पूर्वोत्तर डाक सर्किल जिसका मुख्यालय शिलांग में है, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड और त्रिपुरा राज्यों को कवर करता है।

17.3 असम डाक सर्किल जिसका मुख्यालय गुवाहाटी में है, में 4,006 डाकघर हैं। प्रत्येक डाकघर औसतन 7156 की जनसंख्या को तथा 19.6 वर्ग किलोमीटर क्षेत्र में सेवा प्रदान करता है। पूर्वोत्तर डाक सर्किल का मुख्यालय शिलांग में है और इसके अंतर्गत कुल 2,934 डाकघर हैं। प्रत्येक डाकघर औसतन 60.21 वर्ग किलोमीटर और 4,233 की जनसंख्या को सेवा उपलब्ध कराता है।

### योजनागत कार्यकलाप

17.4 दसवीं योजना में शुरु में किए गए विकासात्मक कार्यक्रमों को XIवीं योजना के दौरान जारी रखा गया। समूचे देश में योजना कार्यकलापों पर किए गए कुल व्यय के दृष्टिगत पूर्वोत्तर क्षेत्र में किया गया व्यय निम्नवत है:

डाक एवं पार्सलों के पारेषण में तीव्रता आई है।

17.6 नई प्रौद्योगिकी में कर्मचारियों को सक्षम बनाने एवं ग्राहकोनुकूल सेवाओं की व्यवस्था करने के उद्देश्य से कर्मचारियों को विभिन्न क्षेत्रों में प्रशिक्षण प्रदान किया गया। विवरण तालिका 10 में दिया गया है:

17.7 असम और पूर्वोत्तर में सभी विभागीय डाकघर कम्प्यूटरीकृत किए गए। इसके अलावा क्षेत्र के विभिन्न राज्यों में विभाग द्वारा निम्नलिखित विकासात्मक कार्यकलाप किए गए।

### असम

17.8 डाक प्रचालनों को कम्प्यूटरीकृत करने का प्रयास सफल साबित हुआ जिसके लिए 40 डाकघरों के हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया और डिविजनल स्तर और प्रधान डाकघर स्तर तक डाक जीवन बीमा के ऑनलाइन कम्प्यूटरीकरण के लिए हार्डवेयर उपलब्ध कराने का कार्य पूरा किया गया। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 3416 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया। दो स्पीड पोस्ट केन्द्रों की स्थापना और एक राष्ट्रीय स्पीड पोस्ट केन्द्र के स्तरोन्नयन के द्वारा तत्काल प्रेषण भेजने की सुविधा मिल सकी। 2219 ईडीबीओ को पंखे तथा

तालिका 9

पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजनागत व्यय ( मिलियन रू. में )

वार्षिक योजना	कुल योजना व्यय	पूर्वोत्तर में व्यय	कुल व्यय का प्रतिशत
2004-05	1421.60	42.40	2.98%
2005-06	3011.11	48.20	1.60%
2006-07	3211.91	250.90	7.78%
2007-08	1368.10	348.30	25.46%
2008-09	3188.30	189.10	5.93%

17.5 अगस्त 2007 में विभाग ने पूर्वोत्तर में कोलकाता-गुवाहाटी, इम्फाल-अगरतला-कोलकाता मार्ग पर समर्पित मालवाहक विमान सेवा शुरु की है। इससे पूरे पूर्वोत्तर क्षेत्र में

बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। दो लॉजिस्टिक डाक केन्द्र और एक लॉजिस्टिक पोस्ट एयर केन्द्र की स्थापना करके भारतीय डाक ने राज्य के लॉजिस्टिक बुनियाद मजबूत



## Chapter 17

# DEVELOPMENT ACTIVITIES IN NORTH EASTERN REGION

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

17.2. The North Eastern Postal Circle with its headquarter at Shillong cover the states of Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland and Tripura.

17.3 Assam Postal Circle, has its headquarters at Guwahati. It has a network of 4006 post offices. Each post office serves an average population of 7156 and an area of 19.6 Sq. Kms. North Eastern Postal Circle has its headquarters at Shillong. It has 2934 post offices, with each post office serving an average area of 60.21 Sq. Kms and population of 4233.

### Plan Activities

17.4 The developmental programmes initiated in the Tenth Plan were continued in the XI<sup>th</sup> Plan also. The expenditure in the North Eastern region vis-à-vis the total expenditure on Plan activities throughout the country is given below:

on **Kolkata-Guwahati-Imphal-Agartala-Kolkata** route. This has expedited transmission of mail and parcels in the entire North East.

17.6 In order to enable staff to harness new technology and to provide customer centric services, training in various disciplines was imparted to officials in the region. The details are given in Table 10.

17.7 All Departmental Post Offices in Assam and North East have been computerized. Besides that, the following development activities have been initiated by the Department in different states of the region.

### Assam

17.8 The concerted efforts to computerize postal operations proved successful, with computer hardware in 40 post offices having been upgraded and provision of hardware as part of Online computerization of PLI completed upto Divisional level and HO level. 3416 officials were imparted training in PLI operations. Facility for sending urgent dispatches was shored up

**TABLE 9**  
**PLAN EXPENDITURE IN NORTH EASTERN REGION (Rs. in million)**

Annual Plan	Total Plan Expenditure	Expenditure in North-East	% over total expenditure
2004-05	1421.60	42.40	2.98%
2005-06	3011.11	48.20	1.60%
2006-07	3211.91	250.90	7.78%
2007-08	1368.10	348.30	25.46%
2008-09	3188.30	189.10	5.93%

17.5 In August 2007, the department launched a dedicated freighter aircraft in the North East

with the establishment of two Speed Post centres and upgradation of one National Speed Post



तालिका 10 पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण ( 2008-09 )						
क्रम सं.	राज्य	समूह 'क' और 'ख' कर्मचारियों को प्रशिक्षण	समूह 'ग' कर्मचारियों को सेवाकालीन प्रशिक्षण	कंप्यूटर प्रशिक्षण	डाकिए के लिए प्रशिक्षण	ग्रामीण डाक सेवकों के लिए प्रशिक्षण
1.	असम	9	216	377	683	251
2.	अरुणाचल प्रदेश	2	6	123	46	95
3.	मणिपुर	2	8	112	77	654
4.	मेघालय	2	15	97	36	102
5.	मिजोरम	2	9	78	54	97
6.	नागालैंड	1	21	63	61	87
7.	त्रिपुरा	2	37	152	132	294
<b>कुल</b>		<b>20</b>	<b>312</b>	<b>1002</b>	<b>1089</b>	<b>1580</b>

करने में योगदान दिया। 8 डाक वित्तीय मार्ट स्थापित किए गए जिससे आम आदमी तक वित्तीय सेवाओं की पहुंच हो सकी। यांत्रिकीकृत वितरण के लिए और डाक एकत्र करने हेतु 15 वाहन उपलब्ध कराने से यांत्रिकीकृत वितरण और डाक एकत्र करने के काम में तीव्रता आई।

### अरुणाचल प्रदेश

17.9 वर्ष के दौरान एक डाकघर के हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। डिविजनल स्तर और प्रधान डाकघर स्तर तक डाक जीवन बीमा के ऑनलाइन कम्प्यूटरीकरण के लिए कम्प्यूटर उपलब्ध कराए गए। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 489 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया। 165 ईडीबीओ को पंखे तथा बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। 2 डाक वित्तीय मार्ट और एक तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। यांत्रिकीकृत वितरण के लिए और डाक एकत्र करने हेतु 15 वाहन उपलब्ध कराए गए।

### मणिपुर

17.10 आठ डाकघरों के हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। डिविजनल स्तर और प्रधान डाकघर स्तर तक डाक जीवन बीमा के ऑनलाइन कम्प्यूटरीकरण के लिए हार्डवेयर उपलब्ध कराए गए। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 488 कर्मचारियों को

प्रशिक्षण प्रदान किया गया। 565 ईडीबीओ को पंखे तथा बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। एक तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किया गया। एक लॉजिस्टिक डाक केन्द्र और एक लॉजिस्टिक पोस्ट एयर केन्द्र की स्थापना की गई। यांत्रिकीकृत वितरण के लिए और डाक एकत्र करने हेतु 10 वाहन उपलब्ध कराए गए।

### मेघालय

17.11 वर्ष के दौरान 3 डाकघरों के हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया, 252 ईडीबीओ को पंखे तथा बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। 2 डाक वित्तीय मार्ट और 3 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। वर्ष के दौरान एक स्पीड पोस्ट केन्द्र खोला गया। यांत्रिकीकृत वितरण के लिए और डाक एकत्र करने हेतु 14 वाहन उपलब्ध कराए गए। डिविजनल स्तर और प्रधान डाकघर स्तर तक डाक जीवन बीमा के ऑनलाइन कम्प्यूटरीकरण के लिए हार्डवेयर उपलब्ध कराए गए। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 494 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

### मिजोरम

17.12 तीन डाकघरों के हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया,

<b>TABLE 10</b>						
<b>TRAINING IN NORTH EASTERN REGION (2008-09)</b>						
SI.No.	States	Training to Group 'A' & 'B' officials	In-Service training to Group 'C' officials	Computer Training	Training for Postmen	Training for GDS
1.	Assam	9	216	377	683	251
2.	Arunachal Pradesh	2	6	123	46	95
3.	Manipur	2	8	112	77	654
4.	Meghalaya	2	15	97	36	102
5.	Mizoram	2	9	78	54	97
6.	Nagaland	1	21	63	61	87
7.	Tripura	2	37	152	132	294
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>312</b>	<b>1002</b>	<b>1089</b>	<b>1580</b>

Centre. 2219 EDBOs were provided with fans and basic infrastructural equipments. India Post contributed to the logistics infrastructure of the state by establishing two Logistics Postal Centre and one Logistics Post Air Centre. Eight Postal Finance Marts were set up, making financial services accessible to the common man. Mechanized delivery and collection of mails was augmented, with the provision of 15 vehicles for mechanized delivery and collection of mails.

### **Arunachal Pradesh**

17.9 During the year hardware of one Post Office was upgraded. Computers were provided for online computerization of PLI upto Divisional level and HO level. Training under PLI was another success story, which benefitted 489 officials. 165 EDBOs were provided with Fans and basic infrastructural equipment. 2 Postal Finance Mart and one Instant Money Order centre were set up. Mechanized delivery and collection of mails were streamlined, with the induction of 15 new vehicles.

### **Manipur**

17.10 Computer hardware of 8 Post Offices was upgraded. Hardware was also provided as part

of Online computerization of PLI upto Divisional level and HO level. 488 officials received imparted training under PLI. 565 EDBOs were provided with Fans and basic Infrastructural Equipments. 1 Instant Money Order center was set up. One Logistics Postal Centre and one Logistics Post Air Centre were established. 10 Vehicles were provided for Mechanised delivery and collection of mails.

### **Meghalaya**

17.11 During the year hardware of 3 Post Offices were upgraded. 252 EDBOs were provided with Fans and basic infrastructural equipment. 2 Postal Finance Marts and 3 Instant Money Order centers have been set up. One Speed Post Centre was opened during the year. 14 Vehicles were provided as a part of Mechanised delivery and collection of mails. Hardware were provided as a part of Online computerization of PLI upto Divisional level and HO level. 494 officials were imparted training under PLI.

### **Mizoram**

17.12 Three Post Offices were provided with upgraded computer hardware. 246 EDBOs were provided with Fans and basic infrastructural

246 ईडीबीओ को पंखे तथा बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। डिविजनल स्तर और प्रधान डाकघर स्तर तक डाक जीवन बीमा के ऑनलाइन कम्प्यूटरीकरण के लिए हार्डवेयर उपलब्ध कराए गए। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 489 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया। एक तत्काल मनीआर्डर केन्द्र की स्थापना की गई। यांत्रिकीकृत वितरण के लिए और डाक एकत्र करने हेतु 10 वाहन उपलब्ध कराए गए।

### नागालैंड

17.13 डिविजनल स्तर और प्रधान डाकघर स्तर तक डाक जीवन बीमा के ऑनलाइन कम्प्यूटरीकरण के प्रयासों के अंतर्गत डाकघरों को हार्डवेयर उपलब्ध कराए गए। साथ ही, डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 488 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया। 3 डाकघरों के हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया, 195 ईडीबीओ को पंखे तथा बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। 2 डाक वित्तीय मार्ट और 3 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। यांत्रिकीकृत वितरण के लिए और डाक एकत्र करने हेतु 9 वाहन उपलब्ध कराए गए।

### त्रिपुरा

17.14 वर्ष के दौरान 17 डाकघरों के हार्डवेयर का स्तरोन्नयन

किया गया, 198 ईडीबीओ को पंखे तथा बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। 2 डाक वित्तीय मार्ट और 3 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। एक स्पीड पोस्ट केन्द्र, एक लॉजिस्टिक डाक केन्द्र और एक लॉजिस्टिक पोस्ट एयर केन्द्र की स्थापना की गई। यांत्रिकीकृत वितरण के लिए और डाक एकत्र करने हेतु 13 वाहन उपलब्ध कराए गए। डिविजनल स्तर और प्रधान डाकघर स्तर तक डाक जीवन बीमा के ऑनलाइन कम्प्यूटरीकरण के लिए हार्डवेयर उपलब्ध कराए गए। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 488 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

### सिक्किम

17.15 डाकघरों विशेष रूप से दूर-दराज के क्षेत्रों के डाकघरों में बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराना एक महत्वपूर्ण काम था, जिसमें सर्किल सफल रहा। इस क्रम में सर्किल द्वारा 191 ईडीबीओ को पंखे तथा बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। 1 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किया गया। यांत्रिकीकृत वितरण के लिए और डाक एकत्र करने हेतु 5 वाहन उपलब्ध कराए गए। डिविजनल स्तर और प्रधान डाकघर स्तर तक डाक जीवन बीमा के ऑनलाइन कम्प्यूटरीकरण के लिए हार्डवेयर उपलब्ध कराए गए। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 488 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया।



equipment. Hardware was provided also as a part of Online computerization of PLI, for offices upto Divisional level and HO level. 489 officials were imparted training under PLI. 1 Instant Money Order center has been set up. 10 Vehicles were provided as a part of Mechanised delivery and collection of mails.

### **Nagaland**

17.13 Efforts for online computerization of PLI continued, with hardware supplied to offices upto Divisional level and HO level. This was followed up with training of 488 officials under PLI. Hardware of 3 Post Offices were upgraded. 195 EDBOs were provided with Fans and basic infrastructural equipment 2 Postal Finance Marts, and 3 Instant Money Order centers have been set up. 9 Vehicles were provided for Mechanised delivery and collection of mails.

### **Tripura**

17.14 During the year hardware of 17 Post Offices were upgraded. 198 EDBOs were

provided with Fans and basic infrastructural equipment. 2 Postal Finance Marts and 3 Instant Money Order centers have been set up. One Speed Post Centre, One Logistics Postal Centre and one Logistics Post Air Centre were established. 13 Vehicles were provided for Mechanized delivery and collection of mails. Hardware were provided as a part of Online computerization of PLI upto Divisional level and HO level. 488 officials were imparted training under PLI.

### **Sikkim**

17.15 Provision of basic infrastructure of post offices, particularly those from far-flung areas was an important activity, and the Circle succeeded in providing fans and basic infrastructural equipments to 191 EDBOs. One Instant Money Order center has been set up. 5 Vehicles were provided for Mechanised delivery and collection of mails. Hardware was provided as a part of online computerization of PLI up to Divisional level and HO level. 488 officials were imparted training under PLI.



महामहिम राष्ट्रपति सुश्री प्रतिभा ताई पाटिल गांधीनगर प्रधान डाकघर (गुजरात) की डाक कर्मचारी सुश्री पारुल डी. परमार को अर्जुन पुरस्कार प्रदान करते हुए।

Hon'ble Ms. Pratibha Tai Patil, the President of India giving away the Arjun Award to Ms. Parul D. Parmar, Postal staff, of Gandhinagar Head Post Office (Gujarat).



वित्तीय समावेशन के लिए 2009 का यूटीआई-सीएनबीसी सम्मान डाक विभाग को।

UTI - CNBC 2009 Award for Financial Inclusion to Department of Posts.



कार्यकारी विकास कार्यक्रम के प्रतिभागी नवम्बर, 2009 में कोरिया पोस्ट की अपनी अध्ययन यात्रा के दौरान  
Participants of the Executive Development Programme during their Study Tour to Korea Post in November, 2009.



इंफाल (पूर्वोत्तर सर्किल) में नए डीएमएस वाहनों और मोटर साइकिलों को हरी झंडी दिखाई गई।  
Flagging-off of new DMMS vehicles and Motor Cycles in Imphal (N.E. Circle).

## अनुबंध

# नियंत्रक-महालेखापरीक्षक की लेखापरीक्षा टिप्पणियाँ

डाक विभाग की कार्य-प्रणाली पर नियंत्रक-महालेखा-परीक्षक द्वारा दी गई लेखापरीक्षा टिप्पणियों का सार:

2008-09 की लेखापरीक्षा रिपोर्ट सं. सीए 14, सिविल (अनुपालन लेखापरीक्षा के निष्कर्ष)

संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय

डाक विभाग

डाकघर बचत पत्र जारी करने, उन्मोचन और लेखांकन में अनियमितता

डाक विभाग ने डाकघर बचत पत्रों में निवेश करने की अनुमति दे दी जिससे 21.32 करोड़ रु. के ब्याज का अनियमित भुगतान हुआ। इसके परिणामस्वरूप एजेंटों को 98.09 लाख रु. के कमीशन का अनधिकृत भुगतान भी हुआ।

पैराग्राफ 2.2

दूरसंचार विभाग एवं रेलवे से कमीशन की कम वसूली होना

डाक लेखा कार्यालय पेंशन संवितरण के लिए संशोधित दरों पर कमीशन वसूल करने में विफल रहे जिसके परिणामस्वरूप रेलवे और दूरसंचार विभाग से 8.62 करोड़ रु. की कम वसूली हुई।

पैराग्राफ 2.3

देयताएं और उन पर जुर्माने के तौर पर लगाए गए ब्याज वसूलने में विफलता

‘अभी बुक करें भुगतान बाद में स्कीम’ के अंतर्गत डाक देयताएं और उन पर जुर्माने के तौर पर लगाए गए ब्याज के कारण 110.79 लाख रु. की राशि अभी तक वसूल नहीं की गई है।

पैराग्राफ 2.5

सेवा कर का अधिक भुगतान

सेनवैट क्रेडिट प्राप्त करने में विफलता के परिणामस्वरूप सेवा कर में 92.18 लाख रु. की राशि का अधिक भुगतान हुआ।

पैराग्राफ 2.6



## ANNEXURE

# AUDIT OBSERVATIONS OF C & AG

Summary of audit observations on the working of Department of Posts provided by C&AG is as follows:-

### **Audit Report No.CA 14 of 2008-09, Civil (Compliance Audit Observations)**

#### **Ministry of Communications and Information Technology**

##### **Department of Posts**

#### **Irregularities in issue, discharge and accounting of Post Office Savings Certificates**

Department of Posts allowed ineligible investment in Post Office Savings Certificates that led to irregular payment of interest of Rs.21.32 crore. This also resulted in unauthorized payment of commission of Rs.98.09 lakh to the agents. *Paragraph 2.2*

#### **Short recovery of commission from the Department of Telecommunications & Railways**

Postal Account Offices failed to recover commission at revised rates for the disbursement of pension, resulting in short recovery of commission of Rs.8.62 crore from Railways and Department of Telecommunications.

*Paragraph 2.3*

#### **Failure to realize dues and penal interest thereon**

Postal dues and penal interest totaling Rs.110.79 lakh remained unrecovered under the "Book Now Pay Later Scheme". *Paragraph 2.5*

#### **Excess payment of service tax**

Failure to avail Cenvat credit resulted in excess payment of service tax amounting to Rs.92.18 lakh. *Paragraph 2.6*



तालिका 11			
कार्मिक : 31.3.2009 की स्थिति के अनुसार वास्तविक संख्या (विभाग के बाहर प्रतिनियुक्ति और प्रशिक्षण पर गए कर्मचारियों को मिलाकर)			
विभागीय			
क. राजपत्रित	समूह 'क'	समूह 'ख'	कुल
<b>भारतीय डाक सेवा समूह 'क'</b>			
सचिव (डाक)	1	-	1
सदस्य, डाक सेवा बोर्ड	5	-	5
प्रधान मुख्य पोस्टमास्टर जनरल	0	0	0
वरि.उप महानिदेशक/मुख्य पोस्टमास्टर जनरल	26	-	26
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	73	-	73
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	115	-	115
वरिष्ठ समयमान	49	-	49
कनिष्ठ समयमान	132	-	132
<b>डाक सेवा समूह 'ख'</b>	-	749	749
<b>सहायक अधीक्षक</b>	-	1840	1840
<b>डाक-तार लेखा एवं वित्तीय सेवा</b>			
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	6	-	6
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	24	-	24
वरिष्ठ समयमान	25	-	25
कनिष्ठ समयमान	29	-	29
वरिष्ठ लेखा अधिकारी/लेखा अधिकारी	-	252	252
सहायक लेखा अधिकारी	-	617	617
<b>केन्द्रीय सचिवालय सेवा</b>	<b>26</b>	<b>71</b>	<b>97</b>
<b>सिविल विंग</b>			
मुख्य अभियंता	2	-	2
अन्य	42	122	164
<b>अन्य सामान्य केन्द्रीय सेवा</b>	<b>83</b>	<b>66</b>	<b>149</b>
<b>कुल ( राजपत्रित )</b>	<b>638</b>	<b>3717</b>	<b>4355</b>
<b>ख. समूह 'ख' अराजपत्रित</b>	-	<b>2928</b>	<b>2928</b>
ग. अराजपत्रित	समूह 'ग'	समूह 'घ'	कुल
निदेशालय	234	120	354
डाकघर ( सर्किल कार्यालय, लेखा, स्टाम्प डिपो और कैंटीन स्टाफ सहित)	147118	21014	168132
रेल मेल सेवा	17035	12250	29285
मेल मोटर सेवा	1493	284	1777
अन्य ( आरएलओ, औषधालय, भंडार, प्रशिक्षण, सिविल, डाक जीवन बीमा एवं प्रेस)	1728	1490	3218
<b>कुल ( अराजपत्रित )</b>	<b>167608</b>	<b>35158</b>	<b>202766</b>
<b>कुल विभागीय ( क+ख+ग )</b>			<b>210049</b>
<b>घ. ग्रामीण डाक सेवक</b>			<b>273336</b>
<b>सकल योग ( क+ख+ग+घ )</b>			<b>483385</b>



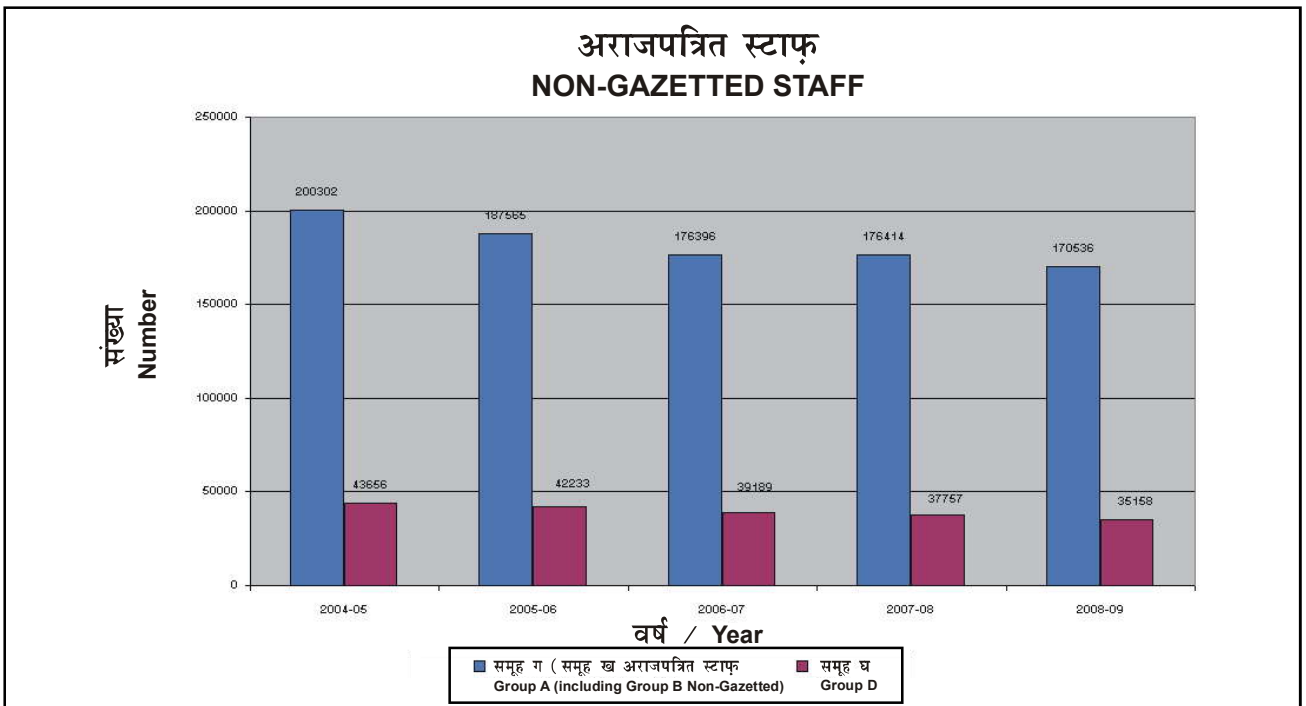
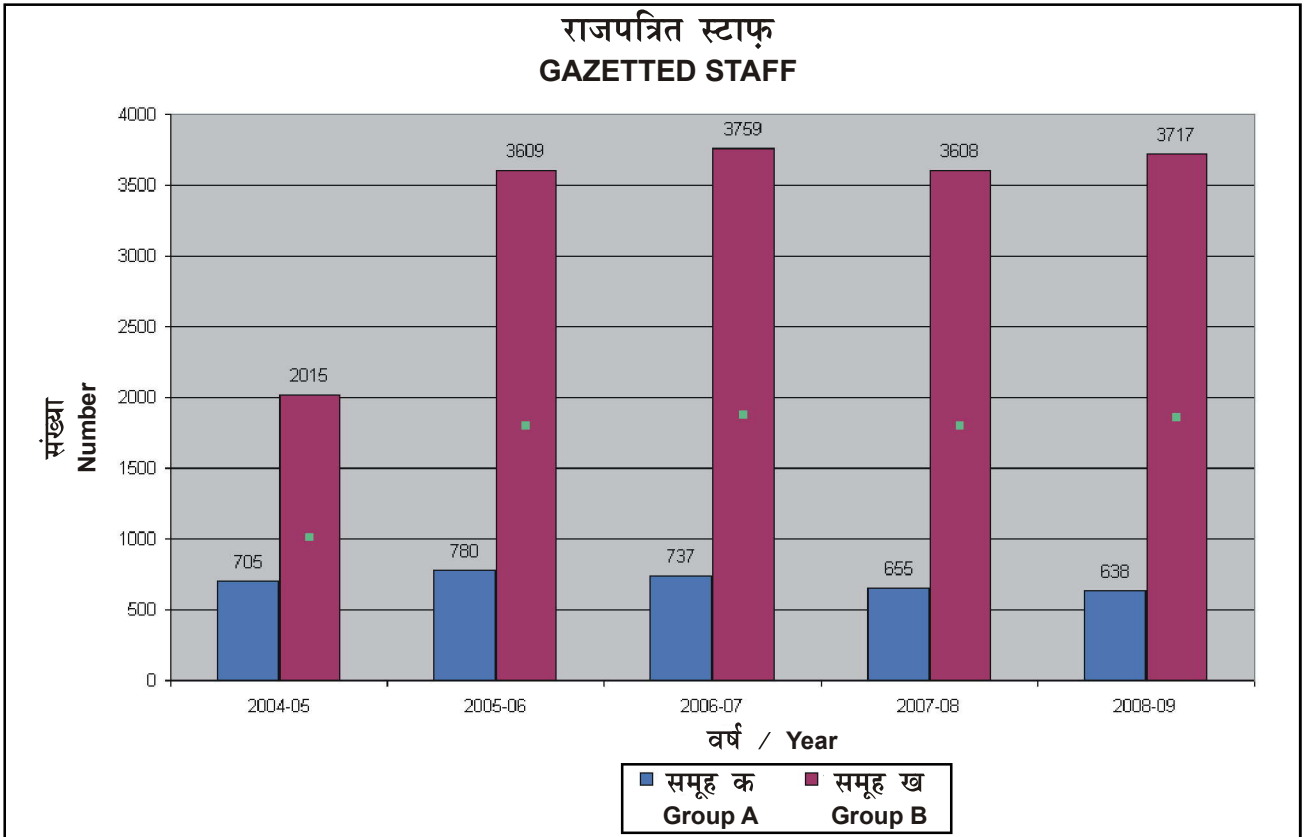
<b>TABLE 11</b>			
<b>Personnel: Actual strength as on 31.3.2009</b>			
(including those on deputation and training outside the Department)			
<b>DEPARTMENTAL</b>			
<b>A. GAZETTED</b>	<b>GROUP "A"</b>	<b>GROUP "B"</b>	<b>TOTAL</b>
<b>INDIAN POSTAL SERVICE GROUP "A"</b>			
Secretary (Posts)	1	-	1
Member, Postal Services Board	5	-	5
Principal Chief Postmaster General	0	0	0
Sr.DDG/Chief PMG	26	-	26
Senior Administrative Grade	73	-	73
Junior Administrative Grade	115	-	115
Senior Time Scale	49	-	49
Junior Time Scale	132	-	132
<b>POSTAL SERVICE GROUP "B"</b>	-	749	749
<b>Assistant Supdt.</b>	-	1840	1840
<b>P&amp;T ACCOUNTS &amp; FINANCE SERVICE</b>			
Senior Administrative Grade	6	-	6
Junior Administrative Grade	24	-	24
Senior Time Scale	25	-	25
Junior Time Scale	29	-	29
Senior Accounts Officer/Accounts Officer	-	252	252
Asstt. Accounts Officer	-	617	617
<b>CENTRAL SECRETARIAT SERVICE</b>	26	71	97
<b>CIVIL WING</b>			
Chief Engineer	2	-	2
Others	42	122	164
<b>OTHER GENERAL CENTRAL SERVICE</b>	83	66	149
<b>TOTAL (GAZETTED)</b>	<b>638</b>	<b>3717</b>	<b>4355</b>
<b>B. Group 'B' NON GAZETTED</b>	-	<b>2928</b>	<b>2928</b>
<b>C. NON GAZETTED</b>	<b>GROUP "C"</b>	<b>GROUP "D"</b>	<b>TOTAL</b>
Directorate	234	120	354
Post Offices (including Circle Office, Accounts, Stamp Depot & Canteen Staff)	147118	21014	168132
Railway Mail Service	17035	12250	29285
Mail Motor Service	1493	284	1777
Others (RLO, Disp., Store, Trg., Civil, PLI & Press)	1728	1490	3218
<b>TOTAL (NON GAZETTED)</b>	<b>167608</b>	<b>35158</b>	<b>202766</b>
<b>TOTAL DEPARTMENTAL(A+B+C)</b>			<b>210049</b>
<b>D. GRAMIN DAK SEWAK</b>			<b>273336</b>
<b>GRAND TOTAL (A+B+C+D)</b>			<b>483385</b>

तालिका 12 31.3.2009 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजातियों के कर्मचारियों की संख्या				
समूह	अनुसूचित जाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत	अनुसूचित जनजाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत
समूह 'क'	76	11.91	35	5.49
समूह 'ख' ( राजपत्रित )	413	11.11	172	4.63
समूह 'ग' ( अराजपत्रित )	348	11.89	194	6.63
समूह 'ग'	30155	17.99	12244	7.31
समूह 'घ' ( सफाई कर्मचारी को छोड़कर )	7003	20.28	2562	7.42
समूह 'घ' ( सफाई कर्मचारी )	543	87.02	35	5.61
<b>कुल</b>	<b>38538</b>	<b>18.35</b>	<b>15242</b>	<b>7.26</b>

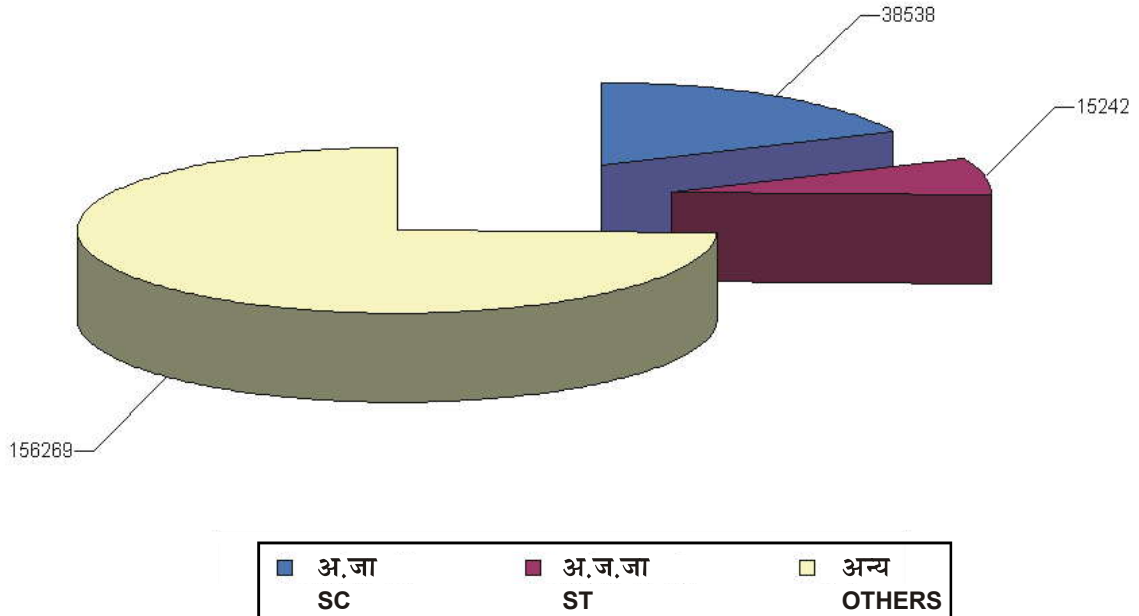
तालिका 13 31.3.2009 को भूतपूर्व सैनिकों, विकलांग भूतपूर्व सैनिकों और महिला कर्मचारियों की संख्या			
समूह	भूतपूर्व सैनिक	विकलांग भूतपूर्व सैनिक	महिला
समूह 'क'	0	0	74
समूह 'ख' ( राजपत्रित )	2	0	118
समूह 'ग' ( अराजपत्रित )	1	0	261
समूह 'ग'	1200	18	26429
समूह 'घ' ( सफाई कर्मचारी को छोड़कर )	180	0	3812
समूह 'घ' ( सफाई कर्मचारी )	3	1	245
<b>कुल</b>	<b>1386</b>	<b>19</b>	<b>30939</b>

<b>TABLE 12</b> <b>NUMBER OF EMPLOYEES: SCHEDULED CASTES/TRIBES AS ON 31.3.2009</b>				
Group	Scheduled Castes	Percentage to Total no. of Employees	Scheduled Tribes	Percentage to Total no. of Employees
Group 'A'	76	11.91	35	5.49
Group 'B' (Gazetted)	413	11.11	172	4.63
Group 'B' (Non Gazetted)	348	11.89	194	6.63
Group 'C'	30155	17.99	12244	7.31
Group 'D' (Excl. Sweeper)	7003	20.28	2562	7.42
Group 'D' (Sweeper)	543	87.02	35	5.61
<b>Total</b>	<b>38538</b>	<b>18.35</b>	<b>15242</b>	<b>7.26</b>

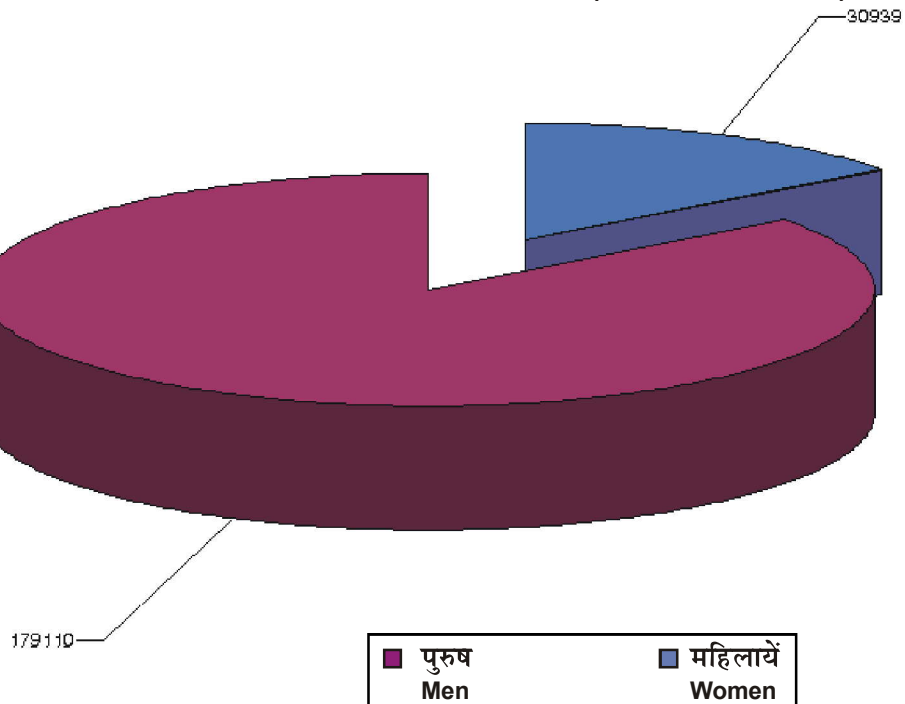
<b>TABLE 13</b> <b>NUMBER OF EMPLOYEES: EX-SERVICEMEN, DISABLED EX-SERVICEMEN AND WOMEN AS ON 31.3.2009</b>			
Group	Ex-Servicemen	Disabled Ex-Servicemen	Women
Group 'A'	0	0	74
Group 'B' (Gazetted)	2	0	118
Group 'B' (Non Gazetted)	1	0	261
Group 'C'	1200	18	26429
Group 'D' (Excl. Sweeper)	180	0	3812
Group 'D' (Sweeper)	3	1	245
<b>Total</b>	<b>1386</b>	<b>19</b>	<b>30939</b>

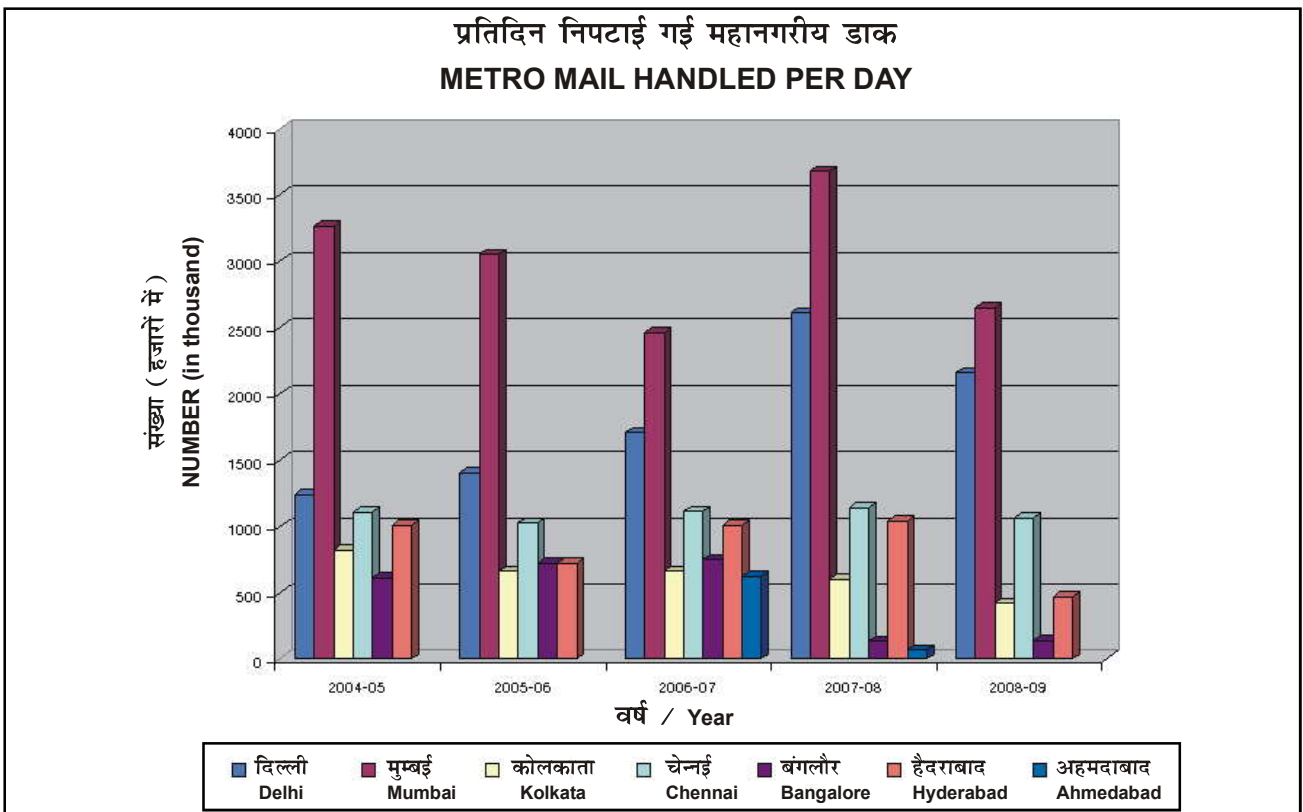
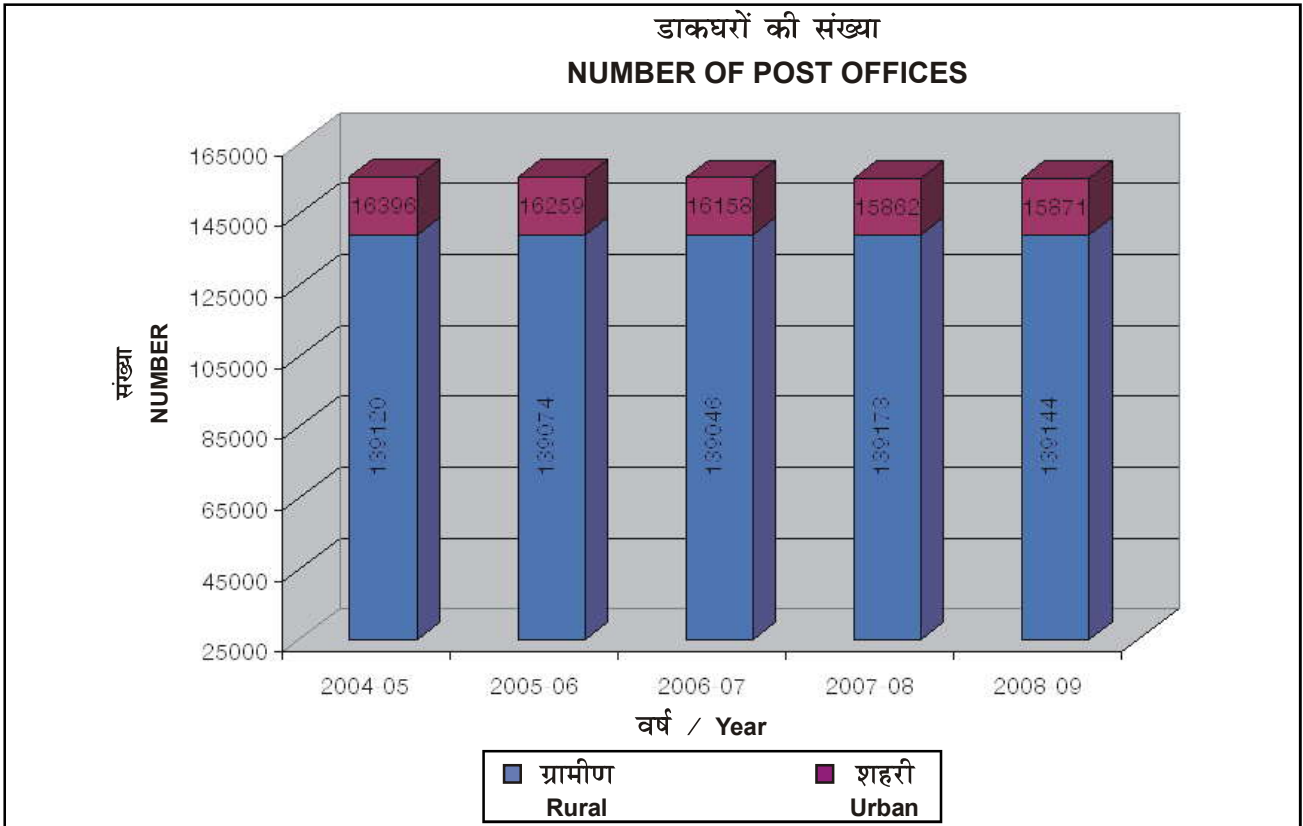


31.3.2009 की स्थिति के अनुसार अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति कर्मचारी ( विभागीय )  
SC/ST EMPLOYEES AS ON 31.03.2009 (DEPARTMENTAL)

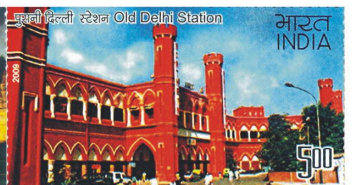
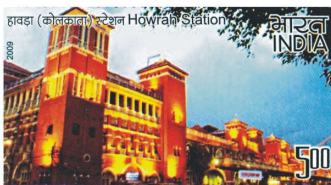
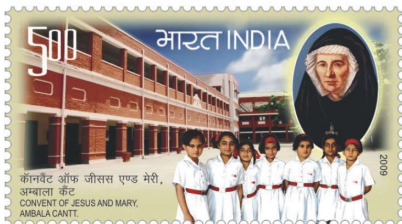


31.3.2009 की स्थिति के अनुसार महिला कर्मचारी ( विभागीय )  
WOMEN EMPLOYEES AS ON 31.03.2009 (DEPARTMENTAL)



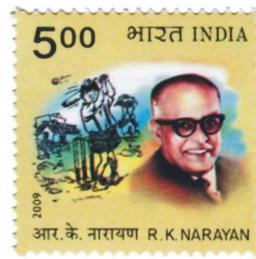
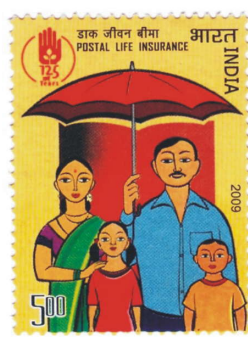


# कुछ विशेष डाक-टिकट





# SOME THEMATIC STAMPS



# SOME THEMATIC STAMPS



भारतीय डाक



India Post

भारतीय डाक विभाग  
DEPARTMENT OF POSTS, INDIA  
Website : [www.indiapost.gov.in](http://www.indiapost.gov.in)