



# वार्षिक रिपोर्ट ANNUAL REPORT 2010-2011



प्रतीकात्मक 'डाक वृक्ष' के साथ एक महिला डाक कर्मी और साथ में एक प्रसन्न ग्राहक कल्याण पेंशन प्राप्त करते हुए : केरल सर्किल  
A Symbolic 'Postal Tree' with a post woman while a happy customer collects Welfare Pension.: Kerala Circle

भारतीय डाक विभाग  
DEPARTMENT OF POSTS



महामहिम राष्ट्रपति, श्रीमती प्रतिभा देवीसिंह पाटील इंडिपेक्स-2011 के उद्घाटन समारोह के दौरान 12-2-2011 को प्रगति मैदान, नई दिल्ली में महात्मा गांधी पर खादी से निर्मित डाक-टिकट जारी करते हुए। साथ में हैं श्री कपिल सिबल, संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री, श्री गुरुदास कामत, संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री तथा श्री सचिन पायलट, संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री।

Khadi Stamp on Mahatma Gandhi being released by Her Excellency Smt. Pratibha Devisingh Patil, the President of India in presence of Shri Kapil Sibal, MOC & IT, Shri Gurudas Kamat, MOSC & IT and Shri Sachin Pilot, MOSC & IT during the inauguration of INDIPEX-2011 at Pragati Maidan, New Delhi on 12-2-2011



भारत के माननीय प्रधानमंत्री डा. मनमोहन सिंह से पुरस्कार ग्रहण करते हुए श्री बी.एल.मीणा, वरिष्ठ अधीक्षक डाकघर, अलवर डिवीजन, राजस्थान। साथ में उपस्थित हैं यूपीए की अध्यक्ष श्रीमती सोनिया गांधी तथा ग्रामीण विकास मंत्री श्री विलास राव देशमुख। Shri B.L.Meena, Sr. Superintendent of Post Offices, Alwar Division, Rajasthan, receiving award from Hon'ble Prime Minister of India Dr. Manmohan Singh. Chairperson, UPA Smt. Sonia Gandhi and Minister for Rural Development Shri Vilasrao Deshmukh are also





# वार्षिक रिपोर्ट ANNUAL REPORT 2010-2011



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 विषय-सूची

		पृष्ठ सं.
अध्याय 1	संक्षिप्त विवरण.....	1
अध्याय 2	संगठनात्मक ढांचा.....	5
अध्याय 3	डाक प्रचालन.....	11
अध्याय 4	प्रोजेक्ट ऐरो.....	19
अध्याय 5	व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय .....	25
अध्याय 6	वित्तीय सेवाएं.....	31
अध्याय 7	बीमा.....	37
अध्याय 8	फिलैटली.....	41
अध्याय 9	अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग.....	47
अध्याय 10	प्रौद्योगिकी.....	53
अध्याय 11	मानव संसाधन विकास.....	55
अध्याय 12	वित्तीय प्रबंधन.....	59
अध्याय 13	सतर्कता कार्यकलाप.....	67
अध्याय 14	जन शिकायत.....	69
अध्याय 15	महिलाओं से संबंधित मुद्दे.....	71
अध्याय 16	अन्यथा समर्थ कर्मचारियों के लिए सुविधाएं.....	73
अध्याय 17	सामान्य महत्व के विषय .....	75
अध्याय 18	पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप.....	79
अनुबंध	नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक की लेखा-परीक्षा टिप्पणी.....	87





## ANNUAL REPORT CONTENTS

<b>Chapter No.</b>		<b>Page No.</b>
Chapter 1	An Overview .....	2
Chapter 2	Organizational Structure.....	6
Chapter 3	Postal Operations.....	12
Chapter 4	Project Arrow.....	20
Chapter 5	Business Development and Marketing.....	26
Chapter 6	Financial Services.....	32
Chapter 7	Insurance.....	38
Chapter 8	Philately.....	42
Chapter 9	International Business and Cooperation.....	48
Chapter 10	Technology.....	54
Chapter 11	Human Resource Development.....	56
Chapter 12	Financial Management.....	60
Chapter 13	Vigilance Activities.....	68
Chapter 14	Public Grievances.....	70
Chapter 15	Gender Issues.....	72
Chapter 16	Facilities for Differently Abled Employees.....	74
Chapter 17	Issues of General Importance.....	76
Chapter 18	Development activities in the North-Eastern Region.....	80
Annexure	Audit Observations of C&AG.....	88



## वार्षिक रिपोर्ट तालिकाओं की सूची

तालिका संख्या		पृष्ठ सं.
1.	बचत बैंक योजना: विवरण.....	31
2.	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा व्यवसाय निष्पादन.....	37
3.	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा पर बोनस की दर.....	39
4.	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा में निपटाए गए दावे.....	39
5.	राजस्व एवं व्यय वर्ष 2008-09 और 2009-10 के लिए .....	59
6.	2008-09 और 2009-10 में एजेंसी सेवाओं के परिणास्वरूप कार्यकारी व्यय की वसूली.....	61
7.	2009-2010 के दौरान अभ्यर्पित निधियां एवं बचत.....	63
8.	पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजना व्यय .....	79
9.	पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण (2009-10).....	81
10.	कार्मिक : 31.03.2010 की स्थिति के अनुसार वास्तविक संख्या.....	89
11.	31.03.2010 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजातियों के कर्मचारियों की संख्या .....	91
12.	31.03.2010 को भूतपूर्व सैनिकों, विकलांग भूतपूर्व सैनिकों और महिला कर्मचारियों की संख्या.....	91





## ANNUAL REPORT

### LIST OF TABLES

Table No.		PageNo.
1.	Savings Bank Schemes: Profile.....	32
2.	Performance of PLI/RPLI .....	38
3.	Rate of Bonus on PLI/RPLI .....	40
4.	Claims Settled in PLI/RPLI .....	40
5.	Revenue and Expenditure for the year 2008-09 & 2009-10...	60
6.	Recovery of Working Expenses on Account of Agency Services in 2008-09 and 2009-10.....	62
7.	Funds Surrendered and Savings during 2009-10 .....	64
8.	Plan Expenditure in the North Eastern Region.....	80
9.	Training in the North Eastern Region.....	82
10.	Personnel: Actual strength as on 31.03.2010.....	90
11.	Number of Employees: Scheduled Castes/Tribes as on 31.03.2010 .....	92
12.	Number of Employees: Ex-servicemen, Disabled Ex-servicemen & Women as on 31.03.2010.....	92

## अध्याय 1 संक्षिप्त विवरण

1.1 भारतीय डाक समूचे देश में किफायती मूल्य पर बुनियादी डाक सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध 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 स्थित 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 आमेलन भारतीय डाक के टिके रहने और आगे बढ़ने के लिए अनिवार्य हो गया है।

### डाक स्थापना का पुनर्गठन

1.3 डाकघरों के पेशेवर प्रबंधन के लिए पोस्टमास्टरों के एक पृथक संवर्ग की शुरुआत करने का निर्णय लिया गया है। संवर्ग का गठन एचएसजी- I, एचएसजी- II और एलएसजी के मौजूदा पदों में से वरिष्ठ पोस्टमास्टर, पोस्टमास्टर ग्रेड- III, पोस्टमास्टर ग्रेड- II और पोस्टमास्टर ग्रेड- I के रूप में होगा।

1.4 भर्ती नियम यथा "डाक विभाग, वरिष्ठ पोस्टमास्टर (समूह ख राजपत्रित) और पोस्टमास्टर (ग्रेड- III एवं II - समूह ख अराजपत्रित) और पोस्टमास्टर (ग्रेड- I समूह ग अराजपत्रित) भर्ती नियमावली, 2010 को दिनांक 9 सितम्बर, 2010 को अधिसूचित कर दिया गया है।"

### डाकघरों का कम्प्यूटरीकरण एवं नेटवर्किंग

1.5 सरकार ने सभी गैर कम्प्यूटरीकृत डाकघरों, मेल कार्यालयों, प्रशासनिक एवं अन्य कार्यालयों को

कम्प्यूटरीकृत करने की डाक विभाग की सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी आधुनिकीकरण परियोजना अनुमोदित कर दी है। यह परियोजना सूचना प्रौद्योगिकी से संबंधित बुनियादी संरचना तथा सॉफ्टवेयर अनुप्रयोग के विकास की स्थापना सहित 2012-13 तक पूरी होनी नियत हुई है।

1.6 20.12.2010 को कम्प्यूटरीकृत ग्राहक सुविधा केन्द्र सॉफ्टवेयर का संशोधित वर्जन प्रचालित किया गया है। नई प्रणाली को डाक विभाग के सेवोत्तम की शिकायत निवारण प्रणाली के अनुरूप ढालने के लिए डिजाइन किया गया है। नई सीसीसीसी प्रणाली में कई ग्राहकोनुकूल विशेषताएं हैं जैसे पावती की स्वचालित प्राप्ति, निपटाई न गई शिकायतों की बेहतर मॉनिटरिंग एवं शीघ्र निवारण के लिए अगले उच्चतर प्रशासनिक स्तर पर उनका पहुंचना तथा छोटी, बड़ी अथवा महत्वपूर्ण शिकायतों के रूप में उनका श्रेणीकरण, जांच पूरी होने पर शिकायतकर्ता को स्वतः जवाब मिलना; शिकायतों के फीडबैक के लिए व्यवस्था आदि।

### नई डाक नीति

1.7 भारतीय डाक द्वारा देश के प्रमुख स्थानों में स्वचालित मेल प्रोसेसिंग केंद्रों की स्थापना करके स्वचालित मेल ग्रिड तैयार करने के लिए कई कदम उठाए जा रहे हैं। मेल 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।

### द्विपक्षी और बहुपक्षी आयोजन

1.8 भारतीय डाक ने नीदरलैण्ड के नामोद्विष्ट डाक प्रचालक मेसर्स टीएनटी पोस्ट के साथ मेल, पार्सल और





## Chapter 1 AN OVERVIEW

1.1 India Post is committed to provide basic postal facilities throughout the country at an affordable price. A network of 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 communications technology, large scale induction and assimilation of modern means of communication has become vital for the sustenance and growth of India Post.

### **Reorganization of Postal Establishment**

1.3 The Department has decided to introduce a separate cadre of Postmasters in order to bring in professional management of the post offices. The cadre will consist of Senior Postmaster, Postmaster Grade-III, Postmaster Grade-II and Postmaster Grade-I, from amongst the existing posts of HSG I, HSG II and LSG.

1.4 Recruitment Rules, namely, "Department of Posts, Senior Postmaster (Group B Gazetted), Postmaster (Grade-III and II-Group B Non-Gazetted) and Postmaster (Grade-I- Group C Non-Gazetted) Recruitment Rules 2010, dated 9<sup>th</sup> September, 2010" have since been notified.

### **Computerization and Networking of Post Offices**

1.5 Government has approved IT related modernization project of the Department of Posts involving computerization of all non-

computerized post offices, mail offices, administrative and other offices. This, along with establishment of IT infrastructure and development of software applications is scheduled to be completed by 2012-13.

1.6 On 20.12.2010, a modified version of Computerized Customer Care Centre (CCCC) software has been made operational. The new system has been designed to make the grievance redress mechanism in the Department of Posts Sevottam – compliant. The new CCCC System has several consumer friendly features such as automatic generation of acknowledgement; escalation of unresolved complaints to next higher administrative level to ensure better monitoring and quick redressal; categorization of complaints as minor, major or critical; automatic generation of reply to the complainant on completion of inquiry; provision for feedback of complainant and many other features.

### **New Mails Strategy**

1.7 India Post is taking initiative to create an Automated Mail Grid by setting up Automated Mail Processing Centres at major locations in the country. Dedicated transport arrangements both road and air are in the pipeline for expeditious transmission of mail. 'Print to Post' centers are being setup for faster processing of bulk mail.

### **Bilateral and Multilateral Events**

1.8 India Post signed a Memorandum of Understanding (MoU) with M/s TNT Post, the designated postal operator of the Netherlands, on 28<sup>th</sup> September, 2010 for bilateral cooperation between the two countries in mail, parcel and express business.

एक्सप्रेस व्यवसाय में दोनों देशों के बीच द्विपक्षी सहयोग के लिए 28 सितम्बर, 2010 को समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं।

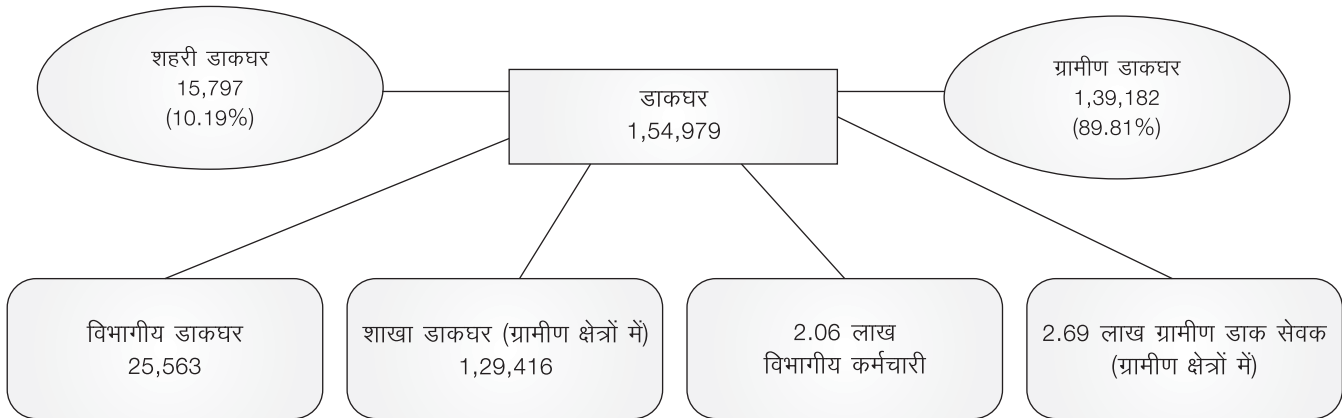
1.9 भारतीय डाक के हितार्थ विषयों यथा उत्पाद डिजाइन परामर्श के लिए 3 वर्ष की अवधि हेतु फैकल्टी रिसर्च फेलोशिप प्रदान करने के लिए आईआईटी मुंबई के साथ भी समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर हुए हैं।

### चुनौतियां

1.10 भारतीय डाक में बड़े पैमाने पर बदलाव लाने के लिए व्यवसाय कार्य-विधियों के पुनर्अभिकल्पन की आवश्यकता है। विभाग ने इस पुनर्अभिकल्पन के लिए और उसे नए आईसीटी समाधानों के अनुरूप बनाने के लिए पहले ही शुरुआत कर ली है।

1.11 कार्य-बल के कौशल का उन्नयन तथा क्षमता निर्माण के लिए 11वीं योजना में मानव संसाधन के प्रशिक्षण को समुचित महत्व एवं मान्यता दी गई है।

### भारतीय डाक - यत्र तत्र सर्वत्र 31.3.2010 की स्थिति के अनुसार



एक डाकघर द्वारा औसतन 7176 लोगों को सेवा प्रदान की जाती है : 5,682 ग्रामीण क्षेत्रों में और 20,346 शहरी क्षेत्रों में।

एक डाकघर द्वारा सेवित औसत क्षेत्र : 21.21 वर्ग कि.मी.



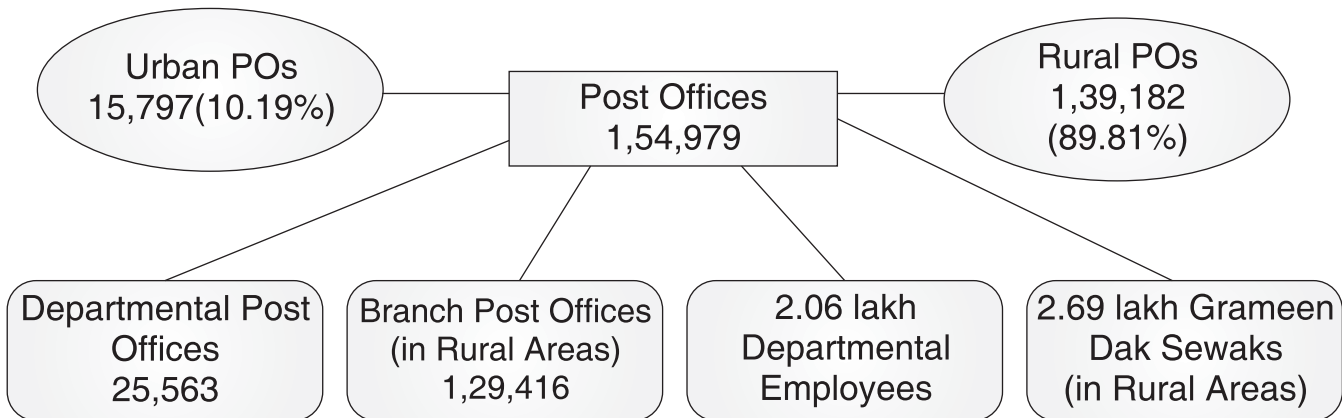
1.9 A Memorandum of Understanding (MOU) has been signed with IIT Bombay for award of a Faculty Research Fellowship for a period of 3 years for Product Design Consultancy concerning subjects of interest to India Post.

### Challenges

1.10 An overall transformation of India Post requires re-engineering of Business Processes. Initiatives have been taken for this re-engineering and to provide new ICT solutions.

1.11 For up gradation of skills of the workforce and capacity building, training of the human resources has been given importance and recognition in the XI Plan.

## India Post-The Last Mile Reach As on 31-3-2010



On an average 7,176 people served by a Post Office; 5,682 in Rural and 20,346 in Urban areas

Average area served by one Post Office 21.21sq. km.



## अध्याय-2 संगठनात्मक ढांचा

2.1 डाक विभाग संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय का एक विभाग है। इसमें कैबिनेट रैंक के प्रभारी मंत्री तथा दो राज्य मंत्री हैं। सचिव, डाक 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। विभाग में मुख्य महाप्रबंधक व्यवसाय विकास, डाक जीवन बीमा, डाक व्यवसाय, 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। कुछेक अपवादों को छोड़कर 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, 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. The Chief General Managers Business Development, Postal Life Insurance, Mail Business; and 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-

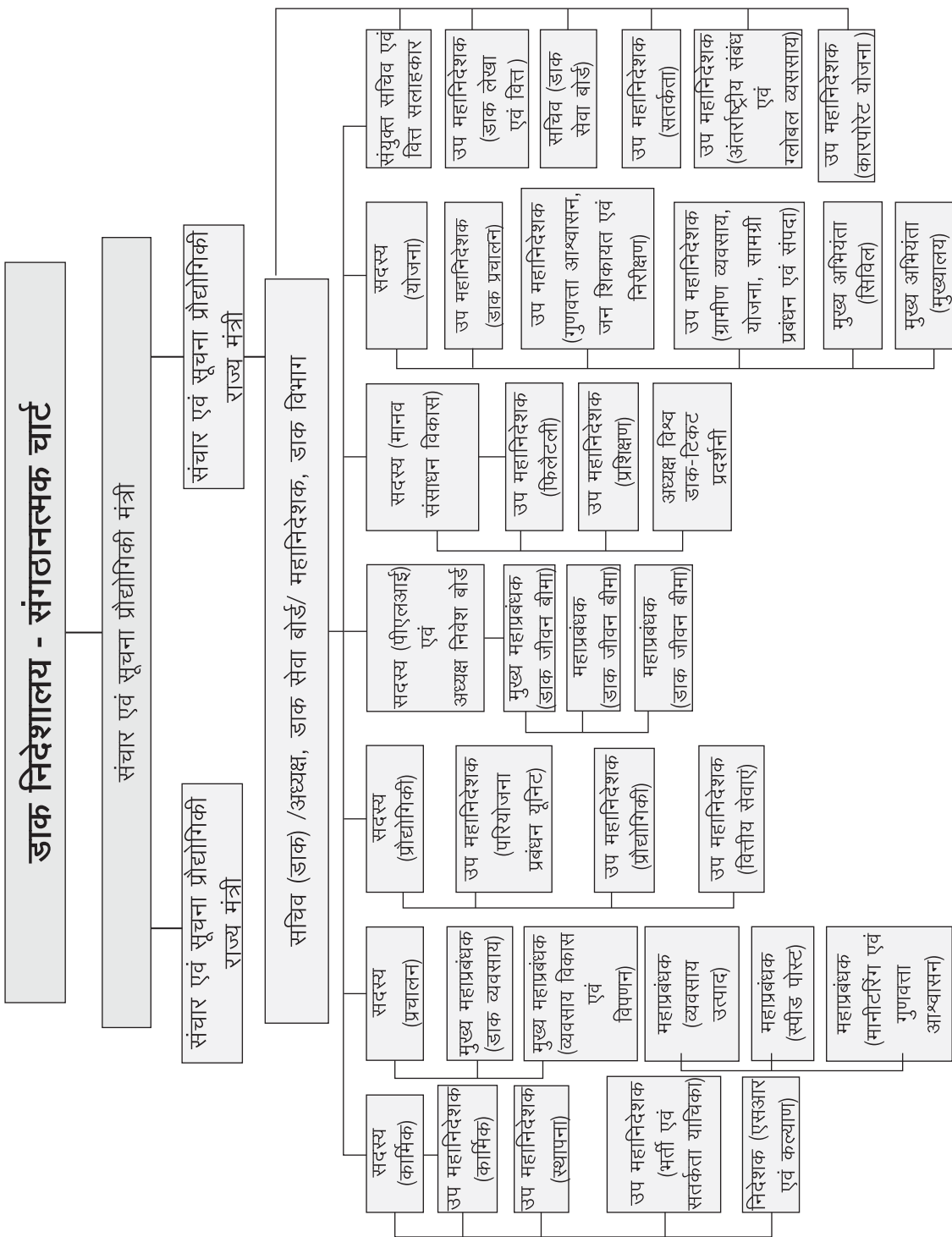
terminus with a State with a few exceptions. The Circle is headed by a Chief Postmaster General. Each Circle is divided into Regions comprising groups of field units, called Divisions (Postal / RMS). Each Region is headed by a Postmaster General. In the Circles and Regions there are other functional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

### Operational Units

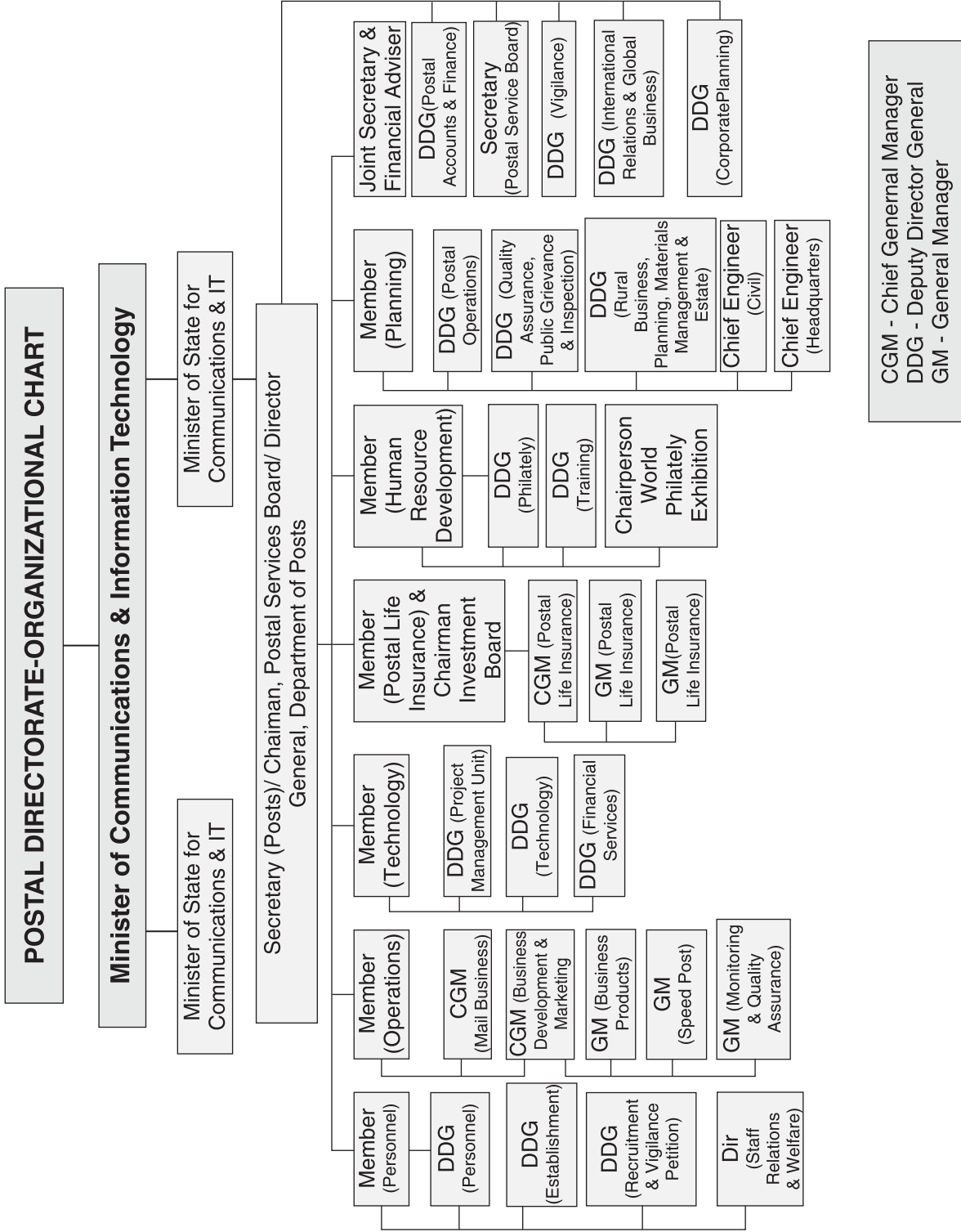
2.4 Post offices in the country are categorized as Head, Sub and Branch Post Offices. Branch Post Offices are mostly located in rural areas. The Sub Post Offices are Departmental offices located in both rural and urban areas. Head Post Offices are located in important towns and cities mostly at district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

### Army Postal Service Core

2.5 Apart from these 22 Circles, there is a separate wing called the Army Postal Service (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 Service 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.

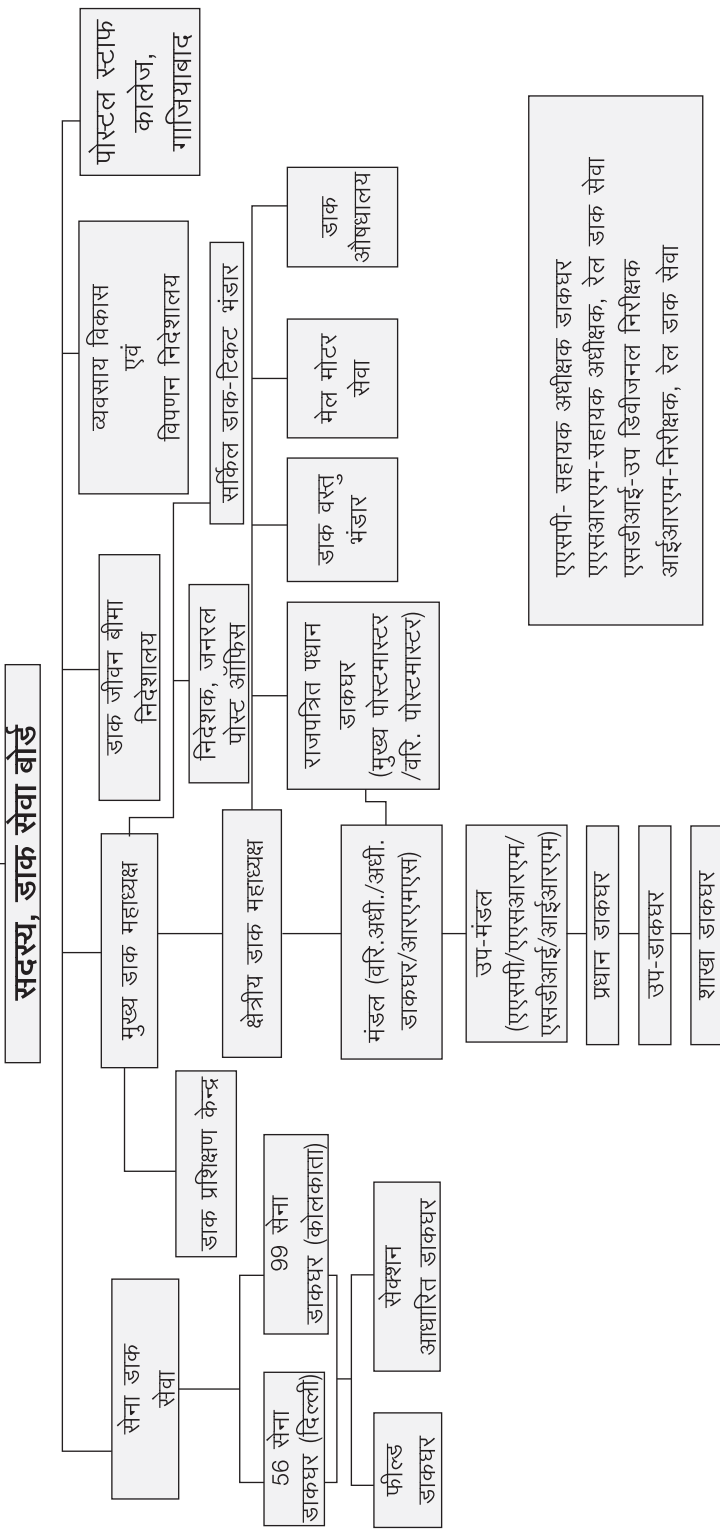




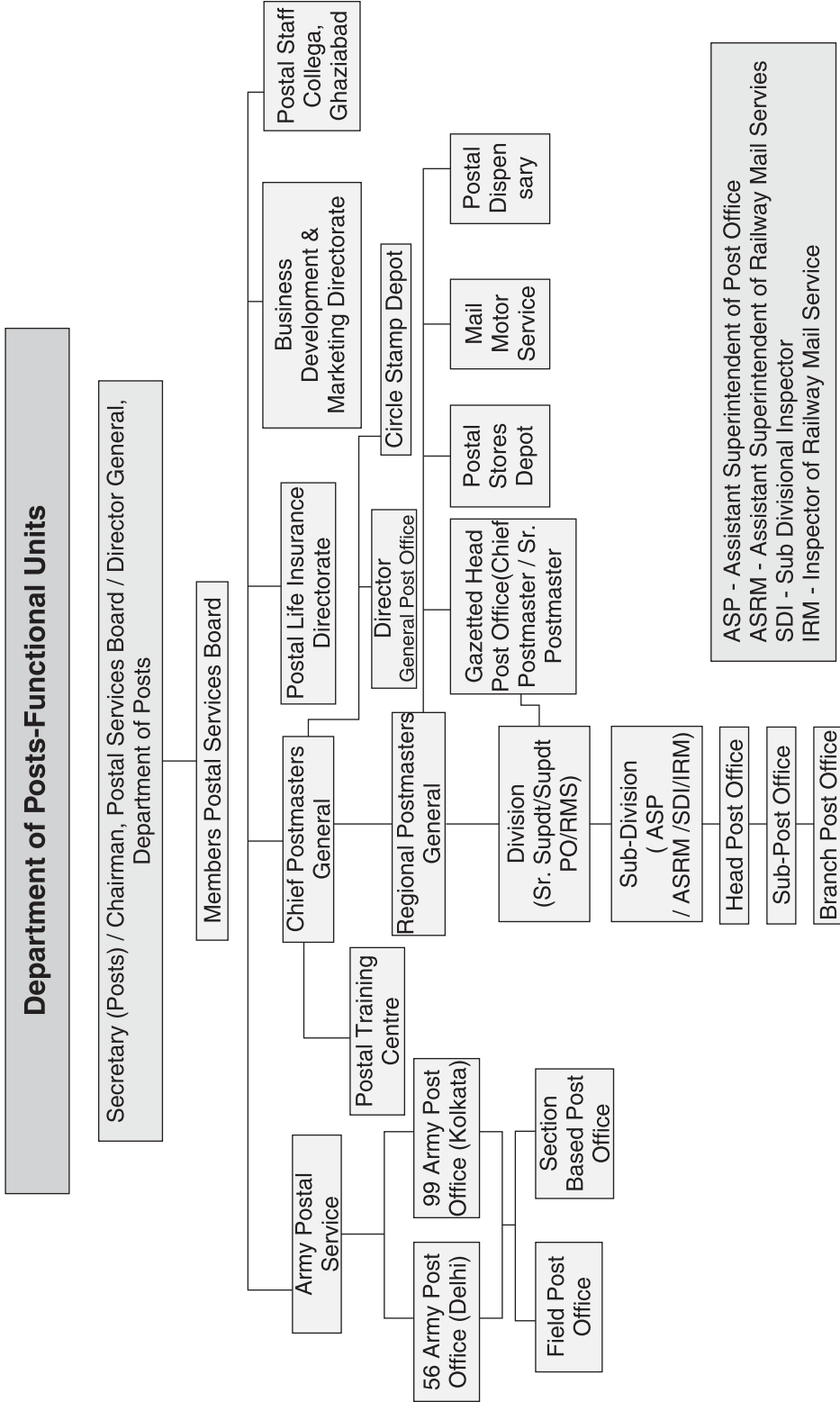


डाक विभाग - कार्यात्मक ईकाइयाँ

सचिव (डाक) / अध्यक्ष, डाक सेवा बोर्ड / महानिदेशक, डाक विभाग



एएसपी- सहायक अधीक्षक डाकघर  
 एसआरएम-सहायक अधीक्षक, रेल डाक सेवा  
 एसडीआई-उप डिवीजनल निरीक्षक  
 आईआरएम-निरीक्षक, रेल डाक सेवा



## अध्याय 3 डाक प्रचालन

### डाक नेटवर्क

3.1 भारत का विश्व में 1,54,979 डाकघरों के साथ सबसे बड़ा डाक नेटवर्क है (31.03.2010 तक) जिसमें से 1,39,182 (89.81%) 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 7,176 जनसंख्या को सेवा प्रदान करता है।

3.2 देश के डाक नेटवर्क का विस्तार मुख्यतः ग्रामीण क्षेत्रों में मुख्य रूप से अतिरिक्त विभागीय डाकघर खोलकर तथा सीमित स्तर पर विभागीय डाकघर खोलकर किया गया। अतिरिक्त विभागीय डाकघर एक दिन में तीन से पाँच 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 करते हैं 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 शाखा डाकघरों को आर्थिक सहायता दी जाती है जो सामान्य ग्रामीण क्षेत्रों में 66.66% से लेकर पहाड़ी, जनजातीय, रेगिस्तानी तथा दूरस्थ क्षेत्रों में 85% तक है। परंतु शहरी क्षेत्रों में विभागीय डाकघरों को कोई आर्थिक सहायता नहीं दी जाती क्योंकि उनसे आशा की जाती है कि वे आत्म-निर्भर हों तथा अपने प्रचालन के पहले साल से ही 5% लाभ अर्जित करना आरंभ कर दें।

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

आबंटित किए गए थे। इससे पहले जिस योजना अवधि में नए डाकघर खोले गए थे उस योजना अवधि की आवर्ती तथा गैर आवर्ती लागत के लिए योजना सहायता भी उपलब्ध थी। पिछले कुछ वर्षों में नेटवर्क के विस्तार की नीति में कुछ फेरबदल हुए हैं और नए डाकघर खोलने के लिए अपेक्षित जनशक्ति (मैन पावर) की आवश्यकता को Xवीं योजना से मौजूदा संसाधनों की पुनर्तैनाती करके पूरा किया जाने लगा है।

### डाक प्रचालन

3.5 डाकघर काउंटर पर डाक प्रचालन में मूलभूत डाक सेवाओं के सभी पहलू शामिल हैं, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित सम्मिलित हैं:-

- (i) डाक-टिकटों व स्टेशनरी की बिक्री
- (ii) पंजीकृत वस्तुओं की बुकिंग
- (iii) बीमाकृत सामग्री की बुकिंग
- (iv) मूल्यदेय वस्तुओं की बुकिंग
- (v) मनीआर्डर तथा पोस्टल आर्डरों के माध्यम से धन का प्रेषण
- (vi) पार्सलों की बुकिंग
- (vii) बचत बैंक

3.6 परंपरागत रूप से ये सेवाएं कर्मचारियों द्वारा प्रचालित काउंटर पर उपलब्ध कराई जाती हैं। ग्राहकों को प्रौद्योगिकी का लाभ उपलब्ध करवाने की अत्यधिक आवश्यकता को देखते हुए, काउंटर प्रचालनों को अब थोड़ा-थोड़ा करके कम्प्यूटरीकृत किया जा रहा है जिससे ग्राहकों को एक ही खिड़की से अधिकाधिक सेवाएं उपलब्ध हो सकें और शीघ्र एवं त्रुटिरहित सेवा प्रदान की जा सके।

### दूरस्थ संचालित फ्रैंकिंग प्रणाली (रिमोटली मैनेज्ड फ्रैंकिंग सिस्टम (आरएमएफएस): डिजीफ्रैंक

3.7 फ्रैंकिंग मशीनें बल्क मेलरों, सरकारी विभागों, अन्य वाणिज्यिक संगठनों के बीच काफी लोकप्रिय हैं, क्योंकि ये



## Chapter 3

# POSTAL OPERATIONS

### Postal Network

3.1 India has the largest Postal Network in the world with 1,54,979 Post Offices (as on 31.03.2010) of which 1,39,182 (89.81%) 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 expansion primarily in rural areas. On an average, a Post Office serves an area of 21.21 Sq.km and a population of 7176 people.

3.2 Expansion of Postal Network in the country, especially in rural area, has taken place mainly through opening of Extra Departmental Post Offices, and on a smaller scale by opening Departmental Post Offices. The Extra Departmental Post Offices function for three hours to five hours in a day. These are manned by Gramin Dak Sewaks, who are paid a time related continuity allowance for the services they render. On the other hand, the Departmental Post Offices function for a period of eight hours and are manned by regular departmental employees.

3.3 Post offices are opened subject to distance, population and income norms fixed for the purpose. In order to fulfill Universal Service Obligation, subsidy is provided to all Branch Post Offices in rural areas, which ranges from 66.66% in normal rural areas to 85% in hilly, tribal, desert and inaccessible areas. However, there is no subsidy to Departmental Post Offices in Urban areas, as they are expected to be financially self-supporting and to earn 5% profit after the first year of its operation.

3.4 Annual target for opening of post offices

was allotted since the inception of the scheme for expansion of the Postal Network under Five Year Plans. Plan support was also available earlier for recurring and non-recurring cost of new Post Office during the Plan period in which they were opened. The strategy for expansion of the network has undergone some modifications in recent years and the manpower requirements for opening of new Post Offices were met only through redeployment of existing resources since X<sup>th</sup> Plan.

### 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

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.

### Remotely Managed Franking System (RMFS): Digifrank

3.7 Franking machines are popular among bulk mailers, Government Departments, other

डाक पर मोहर लगाने का सबसे आसान व प्रौद्योगिकीय अनुकूल साधन है। दूरस्थ संचालित फ्रैंकिंग प्रणाली प्रौद्योगिकी का विकसित रूप है, क्योंकि इससे निधियों का ऑन लाइन लेन-देन, खातों में अन्य स्थान से पैसा जमा करने, फ्रैंकिंग मशीन के सर्वर से डाक विभाग के सर्वर के बीच सूचना का आदान-प्रदान आदि संभव हो सका है। फ्रैंक चिन्ह से फ्रैंकिंग मशीन के लाइसेंस के बारे में सूचना के साथ-साथ उत्पादन से संबंधित सूचना भी उपलब्ध हो सकती है। इसे आगे 2डी बारकोड से परिपुष्ट किया गया है जो फ्रैंक चिन्ह का एक भाग है। आरएमएफएस 16.08.2010 से आरंभ हुआ है। आशा की जाती है कि वर्ष 2013 तक देश की सभी मौजूदा इलेक्ट्रॉनिक फ्रैंकिंग मशीनें नए माडल की मशीनों से प्रतिस्थापित की जाएंगी।

### इलेक्ट्रॉनिक मूल्यदेय डाक (ई-वीपीपी)

3.8 परंपरागत रूप से मूल्य देय डाक (वीपीपी) उन कारोबारियों के बीच अपनी लोकप्रियता बरकरार रखे हुए हैं, जो देश भर के छोटे व मध्यम दर्जे के ग्राहकों के बीच अपनी पहुंच बनाना चाहते हैं। इस प्रणाली को बढ़ावा देने के लिए विशेष रूप से ई-कामर्स व्यवसाय करने का यह सबसे लोकप्रिय साधन बनता जा रहा है। प्रौद्योगिकी चालित ई-वीपीपी सेवा जनवरी 2011 से आरंभ की गई है। ये सेवा उन कंपनियों के लिए उपलब्ध है जो एक निश्चित संख्या में सामग्री को नियमित रूप से पोस्ट करते हैं। इस सेवा के अंतर्गत वीपी मनीऑर्डर के स्थान पर ई-भुगतान प्रणाली का उपयोग किया जाता है, जिससे प्रेषक को काफी सहूलियत महसूस होती है। पाने वाले को भी इसका लाभ मिलता है क्योंकि उसे किसी प्रकार के मनीऑर्डर कमीशन अथवा निधियों के पारेषण में किसी अन्य प्रकार के सरचार्ज का भुगतान नहीं करना होता है।

### डाक प्रचालन

3.9 प्रोसेसिंग, पारेषण तथा डाक का वितरण विभाग के मुख्य कार्यकलाप हैं। देशभर से 579595 पत्र पेटियों से

डाक संग्रहित की जाती है। 389 मेल कार्यालयों के नेटवर्क द्वारा इनकी प्रोसेसिंग की जाती है और देशभर में सड़क, रेल तथा विमानों द्वारा इसकी दुलाई की जाती है।

### डाक प्रबंधन

#### डाक नेटवर्क इष्टतमीकरण परियोजना

3.10 "डाक व्यवसाय केन्द्र स्थापित करने" की डाक विभाग की एक योजना स्कीम के भाग के रूप में, विभाग ने डाक की प्रोसेसिंग, पारेषण तथा वितरण की गुणवत्ता में सुधार लाने के उद्देश्य से डाक नेटवर्क इष्टतमीकरण परियोजना आरंभ की है। इस परियोजना से विभाग डाक की प्रोसेसिंग, पारेषण तथा वितरण से संबंधित प्रचालनात्मक प्रक्रिया को अधिक मानकीकृत बनाने व उसमें सुधार लाने की कोशिश कर रहा है। परियोजना के एक भाग के रूप में डाक प्रचालन के लिए अधिक प्रभावशाली निष्पादन प्रबंधन तंत्र आरंभ करने का भी प्रस्ताव है।

3.11 परियोजना में स्पीड पोस्ट, अंतर्राष्ट्रीय डाक, प्रथम श्रेणी की डाक तथा दूसरी श्रेणी की डाक कवर होगी। पहले चरण में स्पीड पोस्ट तथा अन्तर्राष्ट्रीय डाक को कवर किया जाएगा और बाद के चरणों में प्रथम एवं दूसरी श्रेणी के डाक प्रचालन को कवर किया जाएगा। शुरु में यह परियोजना दिल्ली, मुम्बई, कोलकाता, चेन्नई, बंगलूर, हैदराबाद, नोएडा तथा गुडगांव में चलाई जाएगी। दूसरे चरण में पांच और शहर अर्थात् पुणे, मैसूर, भोपाल, त्रिवेंद्रम तथा हावड़ा को कवर किया जाएगा। तीसरे चरण में छह शहरों को अर्थात् कोच्चि, अहमदाबाद, नागपुर, पटना, चंडीगढ़ और लखनऊ को कवर किया जाएगा। क्रमशः परियोजना का पूरे देश में विस्तार किया जाएगा।

3.12 परियोजना का लक्ष्य डाक प्रचालन की गुणवत्ता में सुधार लाना है और इसका सबसे अधिक बल निम्नलिखित महत्वपूर्ण प्रचालनात्मक क्षेत्रों पर होगा:

1) देशभर में डाक प्रचालन नेटवर्क का इष्टतमीकरण



commercial organizations, as a convenient and technology friendly means of stamping the mail. Remotely Managed Franking System is a further advancement in technology as it entails online flow of funds, remote loading of credit, exchange of information between the server of the franking machine and the DOP server etc. The frank impression is also much richer in product information as well as information about the franking machine license. This is further corroborated in a 2D barcode which is a part of the frank impression. The RMFS has come into effect from 16.08.2010. It is expected that by the year 2013, all existing electronic franking machines in the country will be replaced by the new model machines.

### **Electronic Value Payable Post (e-VPP)**

3.8 Traditionally, Value Payable Post (VPP) has retained its popularity among customers who order their products through the post. In order to give a boost to this system, especially as e-commerce is becoming a preferred way of doing business, a technology driven service, e-VPP has been launched from January 2011. Available to companies who regularly post a certain number of articles, this service uses e-payment system instead of the VP Money Order, thereby making it more convenient for the sender. The addressee is also benefited as no MO commission or any other surcharge for transmission of funds is required to be paid by them.

### **Mail Operations**

3.9 The processing, transmission and delivery of mail are the core activities of the Department. Mail is collected from 579595 letter boxes in the country. This is processed

by a network of 389 Mail Offices, and conveyed by road, rail and airlines all over the country.

### **Mail Management**

#### **Mail Network Optimization Project**

3.10 As part of the plan scheme of Department of Posts for “Setting up of Mail Business Centers”, the Department has undertaken Mail Network Optimization Project to improve the quality of mail processing, transmission and delivery. The project seeks to optimize the existing mail network of Department of Posts with a view to streamline core mail operations. It also seeks to bring in greater standardization and improvement in the operational processes relating to mail processing, transmission and delivery. As part of the project, it is also proposed to introduce a more effective performance management mechanism for mail operations.

3.11 The project would cover Speed Post, International Mail, First class mail and Second class mail. In the first phase, Speed Post and International mail would be covered and in subsequent phases, First and Second class mail operations would also be covered. The project has initially been launched in the eight cities i.e. Delhi, Mumbai, Kolkata, Chennai, Bangalore, Hyderabad, Noida and Gurgaon. In the second phase, five more cities i.e. Pune, Mysore, Bhopal, Trivandrum and Howrah are being covered. In the third phase, six cities, i.e. Kochi, Ahmedabad, Nagpur, Patna, Chandigarh and Lucknow will be covered. Gradually, the scope of the project would be extended to the entire country.

3.12 The project seeks to improve the quality of mail operations with emphasis on the following key operational areas:

i) Optimization and consolidation of mail

तथा समेकन करना

- ii) डाक प्रचालन में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया का मानकीकरण
- iii) डाक प्रक्रियाओं में उपयुक्त प्रौद्योगिकी की पहचान एवं मूल्यांकन करना तथा उसका कार्यान्वयन।
- iv) डाक वितरण प्रक्रियाओं का इष्टतमीकरण
- v) महत्वपूर्ण कार्य निष्पादन संकेतकों के माध्यम से सुचारु निष्पादन प्रबंधन तंत्र

### स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र स्थापित करना

3.13 डाक छंटाई को स्वचालित करने के उद्देश्य से विभाग ने दिल्ली, मुंबई, कोलकाता, चेन्नई, बंगलूर तथा हैदराबाद में स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र स्थापित करने की परियोजना प्रारंभ की है। मिश्रित डाक छंटाई मशीनों से बड़े आकार के सपाट पत्रों और पैकेटों/पार्सलों की शीघ्र प्रोसेसिंग ऑप्टिकल कैरेक्टर रिकागनिशन (ओसीआर) प्रौद्योगिकी के उपयोग से सरलतापूर्वक की जा सकेगी। डाक प्रोसेसिंग कार्य के स्वचलन (आटोमेशन) से विभाग में डाक नेटवर्क के आधुनिकीकरण, छंटाई कार्यकलापों के समेकन तथा इन शहरों में डाक छंटाई तथा वितरण कार्यों में तीव्रता आएगी।

### पूर्वोत्तर के लिए मालवाहक (कार्गो) विमान

3.14 पूर्वोत्तर क्षेत्र में डाक, पार्सलों तथा लॉजिस्टिक्स की ढुलाई के लिए डाक विभाग ने समर्पित मालवाहक विमान सेवा आरंभ की है। यह विमान सेवा कोलकाता-गुवाहाटी-इम्फाल-अगरतला-कोलकाता रूट पर उपलब्ध है। इस प्रयास से पूर्वोत्तर क्षेत्रों को देश के अन्य हिस्सों के साथ जोड़ने में महत्वपूर्ण संचार व्यवस्था स्थापित हो गई है और इस क्षेत्र से डाक पारेषण लाने-ले जाने की प्रक्रिया से जुड़ी समस्या का भी समाधान कर पाने में विभाग सफल रहा है।

### राष्ट्रीय पता डाटाबेस प्रबंधन प्रणाली का सृजन

3.15 इस परियोजना में विभाग ने जनता/ग्राहकों के पता आंकड़ा आधार के सुचारु प्रबंधन, पतों को ऑनलाइन अद्यतन करने तथा सही पता ढूँढने में ग्राहकों की मदद करने के उद्देश्य से राष्ट्रीय पता आंकड़ा आधार प्रबंधन प्रणाली आरंभ की है। इस परियोजना को दिल्ली और कोलकाता में आरंभ किया गया है जहां गली के स्तर तक के आंकड़े भी संग्रहित किए गए हैं। इस अनुप्रयोग को डाक विभाग की वेबसाइट पर अपलोड कर दिया जाएगा तथा जनता के पास पता तथा पिनकोड ढूँढने का एक विकल्प उपलब्ध होगा। इसके अतिरिक्त कोई भी नागरिक इसमें स्वयं को रजिस्टर करके किसी भी नई कालोनी, अपार्टमेंट या फ्लैट से संबंधित डाटा जो कि अभी तक भारतीय डाक के पता आंकड़ा आधार का हिस्सा नहीं है और जिसे अभी तक कोई विशिष्ट पिनकोड नहीं दिया गया है, को भी शामिल कर सकेगा।

### वितरण प्रक्रिया का मशीनीकरण

3.16 विभाग ने देश के पूर्वोत्तर क्षेत्र तथा अंडमान व निकोबार द्वीप समूह में डाक वितरण के मशीनीकरण के लिए भी प्रयास आरंभ किए हैं। डाक वितरण में उपयोग होने वाले वाहनों की बेहतर मॉनिटरिंग सुनिश्चित करने के उद्देश्य से पूर्वोत्तर क्षेत्र में 75 वाहनों को ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम (जीपीएस) यंत्र से लैस किया गया है।

### मेल मोटर सेवा (एमएमएस)

3.17 1948 में मेल मोटर सेवा आरंभ की गई थी और इसे डाकघरों, रेलवे स्टेशनों, एयरपोर्टों तथा बंदरगाहों के बीच डाक की ढुलाई और नकदी के वहन के कार्यों के अलावा विभागीय फार्मों और स्टेशनरी, लाजिस्टिक्स पोस्ट आदि की ढुलाई का भी कार्य सौंपा गया है। मेल मोटर सेवा यूनिट वाहनों की मरम्मत व रखरखाव का कार्य भी देखता है।

- ii) operation network across the country
- ii) Standardization of processes followed in mail operation.
- iii) Identification, evaluation and implementation of appropriate technology in mail processes.
- iv) Optimization of mail delivery processes.
- v) Effective performance management mechanism through Key Performance Indicators.

### **Setting up of Automated Mail Processing Centres**

3.13 The Department has undertaken a project to set up Automated Mail Processing Centers (AMPCs) in Delhi, Mumbai, Kolkata, Chennai, Bangalore and Hyderabad with a view to automate mail sorting. The Mixed Mail Sorting machines would facilitate faster processing of large size letters flats and packets/parcels through the use of Optical Character Recognition (OCR) technology. Automation in mail processing would also help the Department in modernization of mail network, consolidation of sorting activities and expediting mail sorting and delivery in these cities.

### **Freighter (Cargo) Aircraft in North East Region**

3.14 Department of Posts has inducted a dedicated cargo aircraft for carriage of mail, parcels and logistics in the North Eastern Region. The aircraft operates on Kolkata-Guwahati-Imphal-Agartala-Kolkata route. This initiative has provided a vital communication link for the NE region in terms of its linkages with the rest of the country and has helped the Department resolve the problems associated with mail transmission to and from this region.

### **Creation of National Address Data Base Management System**

3.15 Under this project, the Department has undertaken an initiative to put in place a National Address Database Management System with an objective to effectively manage the address database of public/customers, update the addresses online, and help the customers in locating correct addresses. The project was initiated in Delhi and Kolkata where address data up to street level has been collected. The application shall be hosted on India Post website and will provide address and pin code search options to the public. In addition, any citizen shall be able to get registered and be able to enter data related to any new colony, apartment or flat which is not yet a part of the India Post address data base and hence not assigned to a specific pin-code.

### **Mechanization of Delivery Processes**

3.16 The Department has taken steps to mechanize mail delivery in the North-Eastern Region of the country as well as in Andaman & Nicobar Island. In order to ensure better monitoring of vehicles used for mail delivery, 75 vehicles in the North-East Region have been equipped with the Global Positioning System (GPS) Device.

### **Mail Motor Services (MMS)**

3.17 The Mail Motor Services came into existence in 1948 and is at present entrusted with conveyance of mail between Post Offices, Railway Stations, Airports and Seaports and conveyance of cash between Head Post Offices, Sub Post Offices, Branch Post Offices, apart from conveyance of departmental forms and stationery, Logistics Post etc. The Mail Motor Service Units also undertake repair and maintenance of vehicles.

3.18 देशभर में भी एमएमएस की 96 यूनिटों पर 1273 मेल मोटर वाहनों के बेड़े के परिचालन तथा रख-रखाव का दायित्व है जिसमें से 226 सीएनजी परिचालित पर्यावरण अनुकूल डाक वैन हैं जो मुंबई, दिल्ली तथा अहमदाबाद में चल रही हैं।

3.19 17 मेल मोटर सेवा यूनिटों में बड़े स्तर की मरम्मत व रख-रखाव के लिए पूर्ण विकसित वर्कशाप सुविधाएं उपलब्ध हैं।

3.20 वर्ष 2009-10 में डाक की दुलाई तथा परिचालनात्मक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए मेल मोटर सेवा वाहनों ने 29.32 मिलियन कि.मी. का सफर तय किया। इस अवधि में मेल मोटर सेवा पर ₹ 938.92 मिलियन का कुल व्यय हुआ।



3.18 The MMS through its 96 units throughout the country, is responsible for operating and maintaining a fleet of 1273 mail motor vehicles, out of which 226 are CNG propelled environment friendly mail vans running in Mumbai, Delhi and Ahmedabad.

3.19 Full-fledged workshop facilities for major repairs and maintenance are available at 17 MMS units.

3.20 During the year 2009-10 the MMS vehicles covered 29.32 million kms for conveyance of mails and operational requirements. Total expenditure of ₹ 938.92 million was incurred on MMS during this period.

## अध्याय 4 प्रोजेक्ट ऐरो

4.1 प्रोजेक्ट ऐरो की परिकल्पना अप्रैल, 2008 में की गई, इसका उद्देश्य 'प्रमुख प्रचालनों' एवं चुनिंदा डाकघरों में 'रूप एवं परिवेश' (लुक एण्ड फील) में सुधार लाना है। इस परियोजना का उद्देश्य डाकघरों के माध्यम से आम लोगों को विश्वस्तरीय सेवा प्रदान करना तथा कर्मचारियों और डाकघरों में आने वाले ग्राहकों के लिए एक सहायक एवं दोस्ताना कार्य वातावरण सृजित करना है। इस प्रक्रिया में सुरक्षित कनेक्टिविटी के माध्यम से सूचना प्रौद्योगिकी संदर्भित सेवाएं प्रदान करना, प्रमुख कार्यक्षेत्रों जैसे कि डाक वितरण, इलैक्ट्रॉनिक व मनीअल प्रेषणों तथा डाक बचत स्कीमों आदि में सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाना है। शुरु में अप्रैल 2008 में प्रायोगिक तौर पर 10 डाक सर्किलों के 50 डाकघरों में इसे आरंभ किया गया। प्रायोगिक परियोजना की सफलता के बाद दूसरे चरण में 450 डाकघरों तथा तीसरे चरण में 500 डाकघरों को क्रमशः प्रोजेक्ट ऐरो फेज II व III में कवर किया गया।

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

- "आम आदमी" से संबंधित डाकघर प्रचालनों में एक स्पष्ट, 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 के लिए उत्पन्न नई भूमिकाओं एवं चुनौतियों को स्वीकार करते हुए उन्हें 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, जहां 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 :

- 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 जहां 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।**

### 4.6 महत्वपूर्ण क्षेत्र

#### डाक वितरण :

- इसका मूल उद्देश्य डाकघरों के सभी डाक प्रचालनों को





## Chapter 4

### PROJECT ARROW

4.1 Project Arrow launched in April 2008 aims at improving the 'Core Operations' and 'Look & Feel' of identified post offices across the country. The objectives of the project is to make post office a window to the world for the common man and create conducive and friendly work environment for the staff as well as the customers visiting post offices. The exercise required providing all IT enabled services through secure connectivity, improving the service quality level in the core business areas e.g. Mail delivery, remittances both electronic and manual and Postal Savings Schemes. Initially a pilot consisting of 50 Post Offices in 10 Postal Circles was launched in April, 2008. Following the success of the pilot, second phase consisting of 450 Post Offices, and the third phase consisting of 500 Post Offices have been covered under Project Arrow Phase-II & III respectively.

#### 4.2 The objectives of Project Arrow are:

- 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 all 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 Strategy adopted:

- 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 Core areas:

- **Mail Delivery**

सुव्यवस्थित करना है ताकि डाक को प्राप्त करने के दिन ही उसका वितरण सुनिश्चित हो सके;

- 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 डिजाइन करना।

#### 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;
- तत्काल मनीआर्डर, इलैक्ट्रॉनिक मनीआर्डर, इलैक्ट्रॉनिक अंतरराष्ट्रीय मनीआर्डर सेवाएं प्रदान करना;
- लक्ष्य प्राप्त करने के लिए आवश्यक मूलभूत ढांचा सुनिश्चित करना।

#### डाकघर बचत बैंक प्रचालन :

- कर्मचारियों को आईटी एवं व्यवहार कुशलता पर प्रशिक्षण देकर उनकी दक्षता सुधार कर काउंटर्स पर प्रतीक्षा समय को कम करना;
- फार्मों एवं अन्य लेखा-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।

#### कार्यालय सेवा स्तर:

- काउंटर्स पर उचित संकेतकों को लगाकर पब्लिक हॉल में सहायक एवं दोस्ताना वातावरण सृजित करना;
- सुविधा काउंटर्स एवं पर्चों/इश्तहारों आदि के माध्यम से उपयोगी सार्वजनिक सूचनाओं तक पहुंच सुनिश्चित

करना;

#### 4.7 ब्रांडिंग :

- भारतीय डाक का एक नया लोगो डिजाइन करना;
- सभी उत्पादों के लिए एक समान ब्रांड अनुक्रम को डिजाइन करना एवं उनमें सामंजस्य स्थापित करना;
- नए लोगो को शामिल करना;

#### 4.8 प्रौद्योगिकी :

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

#### 4.9 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।

#### 4.10 बुनियादी ढांचा :

- इन डाकघरों के लिए मानकीकृत एवं अनुकूल बाहरी एवं अंदरूनी रूपरेखा तैयार करना।
- इन सभी डाकघरों के लिए समान मॉड्यूलर फर्नीचर डिजाइन करना एवं लगाना।

#### 4.11 परियोजना के लिए वित्त पोषण:

- कंप्यूटर हार्डवेयर एवं अन्य पेरिफेरलों तथा नए काउंटर्स और 'रूप एवं परिवेश'(लुक एण्ड फील) को सुधारने पर होने वाले व्यय को योजना निधियों से पूरा किया गया।

- The basic objective is to tune all mail operations of a post office to ensure 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.

➤ **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.

➤ **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.

➤ **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.;

**4.7 Branding:**

- Designing a new logo of India Post;
- Designing a uniform brand hierarchy and consistency for all products;
- Incorporation of new logo

**4.8 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

**4.9 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.

**4.10 Infrastructure:**

- To develop standardized and consistent interior and exterior blueprints for these Post Offices.
- To design and install uniform modular furniture across these Post Offices.

**4.11 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

नया ब्रांड लोगो बनाने और इसके कार्यान्वयन तथा प्रशिक्षण पर होने वाले व्यय को योजना निधियों से पूरा किया गया।

#### 4.12 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-काफ्रेंस के माध्यम से हर पखवाड़े में यह डाटा विश्लेषण प्रस्तुत किया जाता है। वीडियो-काफ्रेंस 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।

#### 4.13 बाह्य लेखापरीक्षा :

- चरण-1 में चुनिंदा 50 डाकघरों के निष्पादन स्तर में 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 सभी कर्मचारियों के लिए एक प्रोत्साहन योजना तैयार की गई है। दूसरे व तीसरे चरण के प्रोजेक्ट ऐरो डाकघरों के लिए एक अन्य बाह्य लेखा परीक्षा की योजना बनाई गई है।

creation and implementation of the new brand logo and training have been met from the Plan funds.

#### 4.12 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 is through e-mail only.

#### 4.13 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 was also worked out for all the staff of post offices ranked 1st, 2nd and 3rd on the basis of the findings of the external audit. Another External Audit is planned for Project Arrow post offices of 2<sup>nd</sup> and 3<sup>rd</sup> Phase.

## अध्याय-5 व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय

5.1 विभाग के मूल्यवर्धित प्रीमियम उत्पादों के डिज़ाइन, 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। व्यवसाय विकास एवं विपणन डिवीजन में दो डिवीजन हैं (i) व्यवसाय उत्पाद और (ii) स्पीड पोस्ट एवं विपणन निदेशालय। व्यवसाय विकास एवं विपणन यूनिट सभी सर्किलों में बनाए गए हैं। मैट्रो शहरों में व्यवसाय विकास एवं विपणन कार्य पोस्टमास्टर जनरल 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 परंपरागत डाक एवं पार्सल सेवाओं का प्रबंधन, विस्तार एवं उन्नयन;
- वित्तीय और बीमा सेवाओं को छोड़कर नवीन मूल्यवर्धित 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;
- बाजार नीतियाँ, गठजोड़ एवं सहयोग;
- मूल्यवर्धित उत्पादों एवं सेवाओं की वृद्धि की समीक्षा एवं निगरानी;
- विभाग के संसाधनों के वाणिज्यिक उपयोग की संभावना की खोज।

### उत्पाद

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

### स्पीड पोस्ट

5.3 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। आज यह नेटवर्क देश के 314 बड़े शहरों और कस्बों को कवर करता है। इसके अतिरिक्त 986 शहरों और जिला मुख्यालयों को राज्य स्पीड पोस्ट नेटवर्क में शामिल किया गया है जहां से स्पीड पोस्ट मदों को राष्ट्रीय व अन्तर्राष्ट्रीय गंतव्यों के लिए बुक किया जा सकता है।

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

5.5 स्पीड पोस्ट एवं एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट के लिए इंटरनेट आधारित ट्रेक एवं ट्रेस प्रणाली उपलब्ध है। इस प्रणाली के अंतर्गत ग्राहक विभाग की वेबसाइट [www.indiapost.gov.in](http://www.indiapost.gov.in) पर लॉगिंग करके अपनी वस्तु/प्रेषण की ऑनलाइन जानकारी प्राप्त कर सकता है।

### स्पीड पोस्ट के अंतर्गत मूल्यवर्धन

5.6 ग्राहक की जरूरतों की पूर्ति करने के उद्देश्य से निम्नलिखित मूल्यवर्धित सेवाएं उपलब्ध कराई जाती हैं:

- बुक अभी करें भुगतान बाद में करें (बीएनपीएल) सुविधा;
- निःशुल्क पिक-अप;
- प्रीमियम वितरण केन्द्र;
- मात्रा आधारित छूट दरें;
- एसएमएस/इंटरनेट के माध्यम से स्पीड पोस्ट मदों की ट्रेकिंग





## Chapter 5

# BUSINESS DEVELOPMENT AND MARKETING

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 reorganized as Business Development and Marketing Directorate in 2004-05. The Business Development & Marketing Directorate has two Divisions, viz. (i) Business Products and (ii) Speed Post and Marketing Division. Business Development & Marketing Units have also been created in all the Circles. In Metros, the work of Business Development & Marketing is looked after by a Postmaster General. The main responsibility of the Business Development & 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 services.
- Planning and introduction of new value added services, except financial and insurance services.
- Prescribing 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 resources of the Department.

### Products

5.2 The Business Development & Marketing Directorate manages and markets a number of products and services e.g. Speed Post, Direct Post, Express Parcel Post, Logistics Post, e-Bill Post, e-Post, Retail Post and Bill Mail Service etc.

### Speed Post

5.3 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 now has a network covering 314 major cities and towns in the country. In addition, 986 towns and district headquarters are on State Speed Post Network from where the Speed Post articles can be booked for national and international destinations.

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

5.5 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).

### Value Additions under Speed Post

5.6 In order to meet the needs of the customer the following value added services are provided:-

- Book Now Pay Later (BNPL) facility
- Free pick-up
- Premium Delivery Centres
- Volume based discount.
- Tracking of Speed Post articles through SMS/Internet.

## व्यवसाय डाक

5.7 व्यवसाय डाक बड़ी मात्रा में ग्राहकों के लिए ग्राहकोनुकूल सेवाएँ प्रदान करके समग्र व्यवसाय समाधान प्रदान करती है। बड़ी मात्रा में डाक भेजने वाले ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रमुख शहरों में बिजनेस पोस्ट सेंटर/मेल बिजनेस सेंटर स्थापित किये गए। इस सेवा के अंतर्गत, विभाग द्वारा उपलब्ध कराई जा रही सभी प्रकार की पारंपरिक सेवाओं को 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 है।

## एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट

5.8 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 है जिसमें सम्मिलित है बीएनपीएल स्कीम के अंतर्गत क्रेडिट सुविधा। 01 मई 2009 से ईपीपी रिटेल पोस्ट आरंभ की गई है जिसे एक साधारण व्यक्ति भी उपयोग कर सकता है।

## मीडिया पोस्ट

5.9 मीडिया पोस्ट के द्वारा कारपोरेट ग्राहकों/सरकारी संगठनों एवं अन्य बड़े निजी संस्थानों को अपने उत्पाद/सेवाओं को डाक स्टेशनरी पर विज्ञापित करवाने का अवसर दिया जाता है।

## लॉजिस्टिक्स पोस्ट

5.10 लाजिस्टिक्स पोस्ट 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।

## ई-बिल पोस्ट

5.11 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 वेब आधारित केन्द्रीय सर्वर में ऑन लाइन समेकित किया जाता है तथा यह सूचना प्रयोक्ताओं को उपलब्ध कराई जाती है। भुगतान केन्द्रित रूप से चुने गए डाकघर से किया जाता है। इसके अतिरिक्त ई-भुगतान के माध्यम से उपयोगी सेवा प्रयोक्ताओं से भुगतान एकत्रित करने की सुविधा भी है।

## ई-पोस्ट

5.12 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 समीप अवस्थित 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।

## रिटेल पोस्ट

5.13 देशभर के डाकघरों के अपने विशाल नेटवर्क के माध्यम से भारतीय डाक सेवा प्रदाताओं की ओर से रिटेल पोस्ट के माध्यम से टेलीफोन/बिजली/मोबाइल फोन प्रयोक्ताओं आदि से ग्राहक को बिल एकत्र करने की सुविधा प्रदान करता है। डाकघर अपने काउंटरों पर सार्वजनिक निकायों के फार्म भी बेचते हैं। चयनित डाकघरों में कंप्यूटरकृत यात्री आरक्षण व्यवस्था टर्मिनल के माध्यम से रेलवे टिकटों के आरक्षण की व्यवस्था भी 07.10.2007 से शुरू कर दी गई है। रिटेल पोस्ट द्वारा प्रदान की जा रही कुछ सेवाएं निम्नानुसार हैं:

- 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

## **Business Post**

5.7 Business Post offers total business solution to bulk users by providing customized pre-mailing services. Business Post Centers/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.

## **Express Parcel Post**

5.8 Express Parcel Post (EPP) provides express delivery of parcels through surface transportation and offers fast and guaranteed delivery of parcels upto 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. EPP Retail has been introduced from 1st May 2009, under which a retail customer can also avail this service.

## **Media Post**

5.9 Media Post provides opportunities to corporate customers/Govt. organizations and other large private institutions to have their Products/services advertised on the postal stationary.

## **Logistics Post**

5.10 Logistics Post provides transportation, distribution, warehousing and other value added services. Logistics Post Air, under which air lift is given to consignments, was made available to North Eastern States through freighter aircraft.

## **e-Bill Post**

5.11 e-Bill Post 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.

## **e-Post**

5.12 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 the messages through e-mail to be printed in a Post Office close to the addressee and delivered as a letter. Similarly, written messages can be brought to a Post Office, which scans them and send them as e-mail to any e-mail ID in the world, or to a postal address in India.

## **Retail Post**

5.13 Through its vast network of Post Offices across the country, India Post offers the facility to collect consumer bills' on behalf of service providers from telephone/electricity/mobile phone users etc. through Retail Post. Post Offices also arrange for across the counter sale of forms etc. on behalf of public bodies. Booking of Railway Tickets through computerized Passenger Reservation System (PRS) terminals has commenced from 7.10.2007 in selected Post Offices. Some of the services that Retail Post offers are as follows:

- Telephone Revenue Collection
- e-Ticketing for Road Transport Corporation and Airlines
- Sale of UPSC forms, University applications, etc.



- पासपोर्ट आवेदन फार्म की बिक्री
- सोने के सिक्कों की बिक्री, फोरेक्स सेवाएं
- सिम एवं रिचार्ज कूपनों की बिक्री
- इंडिया टेलीफोन कार्डों की बिक्री
- रेलवे आरक्षण टिकट (पीआरएस) सर्किलों के अध्यक्षों को अपने सर्किलों में रिटेल-पोस्ट के अंतर्गत क्षेत्र विशिष्ट व्यवसाय पैकेज उपलब्ध कराने की शक्तियां भी प्रदान की गई हैं।



- Sale of Passport application forms
- Sale of Gold Coins, Forex Services
- Sale of SIM and recharge coupons
- Sale of India Telephone cards
- Railway Reservation Tickets (PRS) Heads

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

## अध्याय-6 वित्तीय सेवाएं

6.1 डाकघर बचत बैंक देश का सबसे पुराना एवं सबसे बड़ा बैंकिंग संस्थान है। इसमें 240 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 पहुंच 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 31.03.2010 की स्थिति के अनुसार ₹ 5,828,329.6 मिलियन है।

तालिका 1 बचत बैंक योजना: विवरण (31.03.2010 को)		
स्कीम का नाम	खातों की संख्या	बकाया शेष (₹ मिलियन में)
बचत खाते	88564993	264571.0
आवर्ती जमा खाते	75309193	628194.8
सावधि जमा खाते	9336144	275712.5
मासिक आय योजना खाते	25061189	2016921.3
राष्ट्रीय बचत पत्र खाते (87 एवं 92)	492651	44528.6
लोक भविष्य निधि खाते	2256033	260949.6
वरिष्ठ नागरिक बचत योजना	1182504	249888.0
संचयी आवधिक जमा	345962	191.9
सावधि जमा	6627	242.0
नरेगा	22699010	
<b>योग</b>	<b>225254306</b>	<b>3741199.7</b>
<b>बचत पत्र</b>		
राष्ट्रीय बचत पत्र-VIII		547765.3
किसान विकास पत्र		1539364.6
<b>योग</b>		<b>2087129.9</b>
<b>सकल योग</b>		<b>5828329.6</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 240 million Savings Accounts. 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 from the post offices across the country. These are Savings Account, Recurring Deposit (RD), Time Deposit (TD), Monthly Income Scheme (MIS), Public Provident Fund (PPF), Kisan Vikas Patras (KVP), National Savings Certificates (NSC) and Senior Citizens Savings Scheme (SCSS). The outstanding balance under all national savings schemes in post office is ₹ 5,828.329.6 million as on 31.3.2010.

<b>TABLE 1</b>		
<b>SAVINGS BANK SCHEME: PROFILE (AS ON 31.03.2010)</b>		
Name of Schemes	Number of Accounts	Outstanding Balance (₹ in million )
Savings Accounts	88564993	264571.0
RD Accounts	75309193	628194.8
TD Accounts	9336144	275712.5
MIS Accounts	25061189	2016921.3
NSS Accounts (87 & 92)	492651	44528.6
PPF Accounts	2256033	260949.6
Sr. Citizens Savings Scheme (SCSS)	1182504	249888.0
Cumulative Time Deposit	345962	191.9
Fixed Deposit	6627	242.0
NREGA	22699010	
<b>Total</b>	<b>225254306</b>	<b>3741199.7</b>
Saving Certificate		
NSC VIII		547765.3
KVP		1539364.6
Total		2087129.9
<b>Grand Total</b>		<b>5828329.6</b>

6.3 सरकार ने डाकघर बचत बैंक में कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) के कार्यान्वयन को अनुमोदित कर दिया है जिसके अंतर्गत 'किसी भी समय कहीं भी' बैंकिंग परिवेश की सुविधा प्रदान की जाएगी। इस परिवेश में निधियों का त्वरित अंतरण और आहरण किया जा सकेगा जिसके परिणामस्वरूप डाकघर बचत बैंक सेवा की गुणवत्ता में सुधार होगा। एटीएम, इंटरनेट, फोन, एसएमएस और मोबाइल बैंकिंग नियोजित वैकल्पिक सेवा प्रदाय चैनल हैं। यह ग्यारहवीं पंचवर्षीय योजना की परियोजना है तथा सभी विभागीय डाकघरों को सितम्बर, 2012 तक इसके तहत कवर किए जाने की आशा है। प्रस्तावित ग्रामीण आईसीटी समाधान के माध्यम से और 1.3 लाख शाखा डाकघरों में सीबीएस कार्यान्वित किए जाने की भी योजना है। इस परियोजना के एक भाग के रूप में देश भर के डाकघरों में 1000 एटीएम संस्थापित किए जाने का प्रस्ताव है। इन एटीएम को सभी प्रधान डाकघरों और कुछ प्रमुख शाखा उप डाकघरों में संस्थापित किए जाने की योजना है।

#### तत्काल मनीआर्डर (आईएमओ)

6.4 तत्काल मनीआर्डर (आईएमओ) एक ऑन-लाइन घरेलू धन पारेषण सेवा है जिसका लक्ष्य वे ग्राहक हैं जो तत्काल धन प्रेषण की अपेक्षा रखते हैं। यह सेवा ग्राहक को तत्काल मनीआर्डर सेवा उपलब्ध कराने वाले किसी डाकघर से मिनटों में सेवा प्रदान करती है। इस सेवा को 20 जनवरी 2006 को शुरू किया गया था। इस सेवा के अंतर्गत एक व्यक्ति एक लेन-देन के रूप में ₹ 1000 से लेकर ₹ 50,000 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 9000 से अधिक स्थानों पर उपलब्ध है। अप्रैल 2010 से दिसम्बर 2010 तक विभाग द्वारा तत्काल मनीआर्डर के कुल 9596 लेन-देन निष्पादित किए गए।

#### अंतर्राष्ट्रीय धन अंतरण सेवा

6.5 डाक विभाग एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी-वेस्टर्न यूनियन फाइनेंशियल सर्विसेज इंक के सहयोग से इस सेवा को अप्रैल, 2001 से संचालित कर रहा है। यह सेवा ग्राहकों को वास्तविक

समय आधार पर 205 देशों से धन प्राप्त करने की सुविधा प्रदान करती है। फिलहाल यह सेवा 6900 डाकघरों में उपलब्ध है तथा इस सेवा से वर्ष 2009-10 में ₹ 64854.1 मिलियन का धन प्रेषण हुआ है। अप्रैल, 2010 से दिसम्बर, 2010 की अवधि के दौरान विभाग द्वारा कुल 2.36 मिलियन लेन-देन किए गए।

#### 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। इस प्रणाली में परंपरागत प्रणाली की अपेक्षा धन प्रेषण में कम समय लगता है तथा ग्राहक को कोई अतिरिक्त खर्चा भी नहीं उठाना पड़ता।

इसका प्रशुल्क ढांचा साधारण मनीआर्डर के प्रशुल्क ढांचे जैसा ही है जिसकी निम्नलिखित विशेषताएं हैं:

- 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, सॉफ्ट कॉपी 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

#### महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना

6.7 राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना अधिनियम (नरेगा) 7 सितम्बर, 2005 को प्रवृत्त हुआ। चरण-1 में इसे देश के 200 सर्वाधिक पिछड़े जिलों में 2 फरवरी 2006 को शुरू किया गया। चरण-11 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

6.3 Government has approved implementation of Core Banking Solution (CBS) in POSB, facilitating any time any where banking environment. This environment will enable faster transfer of funds and withdrawals thereby improving Post Office Savings Bank's service quality. The planned alternate service delivery channels are ATMs, Internet, Phone, SMS and Mobile Banking. This is an Eleventh Five Year Plan Project and all departmental post offices are expected to be covered by September, 2012. CBS is also planned to be extended to 1.3 lakh branch offices through the proposed Rural ICT solution. As a part of this project, it is proposed to install 1000 ATMs in post offices all over the country. These ATMs are planned to be rolled out in all Head Post Offices and some major Sub Post Offices.

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

6.4 Instant Money Order (iMO) is an online domestic money transmission service intended for clientele requiring instant money remittance. This service enables the customer to receive money in a matter of minutes from any of the post offices providing iMO service. The service was introduced on 20<sup>th</sup> January 2006. Under this service, a person can send amounts from ₹ 1000 to ₹ 50,000 in one transaction. Money is 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 9000 locations across the country. For the period from April, 2010 to December, 2010, a total of 9596 iMO transactions were done by the Department.

### **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 on a real time basis. The service is currently available in more than 6900 post offices and has delivered remittances of ₹ 64854.1 million in 2009-10. For the period from April, 2010 to December, 2010, a total of 2.36 million transactions were done by the Department.

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

6.6 The Department of Posts launched eMO on 10.10.2008. Electronic Money Order is a system that facilitates remittance of MOs electronically. The advantages over the traditional system are reduced transmission time at no extra cost to the customer.

The tariff structure is the same as that of 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 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.
- Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee Scheme

6.7 National Rural Employment Guarantee Act (NREGA) came into force on 7<sup>th</sup> September 2005. 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 274 districts on India from 1<sup>st</sup> April 2008. The Act is now effective in the entire rural areas of the

प्रभावी है जो 625 जिलों को कवर करता है। दिनांक 31.12.2009 की गजट अधिसूचना के द्वारा इस अधिनियम का - नया नाम, महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारन्टी अधिनियम रखा गया है। इस अधिनियम का उद्देश्य देश के ग्रामीण क्षेत्रों के परिवारों की आजीविका सुरक्षा बढ़ाना है।

6.8 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।

6.9 2005 में आंध्र प्रदेश डाक सर्किल से शुरुआत करने के बाद डाकघरों के खातों के माध्यम से राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना मजदूरी के संवितरण की स्कीम फिलहाल देश में 19 डाक सर्किलों में क्रियान्वित है (दिल्ली, जम्मू कश्मीर और तमिलनाडु डाक सर्किलों को छोड़कर)। 31 अक्टूबर 2010 की स्थिति के अनुसार डाकघरों में लगभग 46.7 मिलियन नरेगा खाते खोले जा चुके हैं तथा देश भर में 96,895 डाकघरों के माध्यम से नरेगा लाभार्थियों को लगभग ₹ 188,760 मिलियन की मजदूरी की राशि वितरित की गई है।

6.10 प्रधानमंत्री और अध्यक्ष, संयुक्त प्रगतिशील गठबंधन (यूपीए) की अध्यक्षता में विज्ञान भवन, नई दिल्ली में 2 फरवरी, 2010 को आयोजित एक कार्यक्रम में 11 डाक सर्किलों से डाक विभाग के 20 कर्मचारियों (10 शाखा पोस्टमास्टर्स एवं 7 उप पोस्टमास्टर्स और 3 आईपी/एएसपी/एओ सहित) को वर्ष 2009-10 के दौरान नरेगा के कार्यान्वयन में वित्तीय समावेशन में उत्कृष्टता के लिए पुरस्कृत किया गया।

6.11 सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय ने डाक विभाग को साप्ताहिक आधार पर कुछ निर्दिष्ट आउटलेट से 1181 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 मूल्य सूचकांक तैयार करने में किया जाएगा।

### राष्ट्रीय पेंशन स्कीम (एनपीएस):

6.12 भारत सरकार ने 01 मई, 2009 से सभी नागरिकों के लिए नई पेंशन स्कीम लागू कर दी है। नई स्कीम के अंतर्गत देश में विभिन्न स्थानों पर नया पेंशन खाता, पेंशन स्कीम के लिए अंशदान और स्थाई सेवानिवृत्ति खाता संख्या सृजित करना शामिल है। भारतीय डाक के विशाल नेटवर्क का उपयोग करने के उद्देश्य से विभिन्न डाकघरों में नई पेंशन स्कीम की रिटेलिंग के लिए भारतीय पेंशन निधि विनियामक एवं विकास प्राधिकरण ने डाक विभाग के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं। इस समय 800 से अधिक कम्प्यूटरीकृत प्रधान डाकघरों में नई पेंशन स्कीम के अंतर्गत पेंशन खाते खोलने तथा पेंशन खाते में अंशदान करने की सुविधा उपलब्ध कराई जा रही है। डाकघरों को उन आम नागरिकों की पहुच में लाना उनके वित्तीय समावेशन की दिशा में एक प्रमुख कदम है जिन्हें किसी संस्थागत पेंशन स्कीम के अंतर्गत कवर नहीं किया गया है।



country covering 625 districts. The Act was 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 enhancement of livelihood security of the households in rural areas of the country.

6.8 As per para 31 of schedule II of NREG Act 2005, payment of wages shall be made through individual or joint saving accounts of the NREGS workers opened in banks or post offices.

6.9 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 Tamilnadu). As on 31<sup>st</sup> October 2010, nearly 46.7 million NREGS accounts have been opened in post offices and wages amounting to nearly ₹ 188,760 million have been disbursed to NREGA beneficiaries through 96,895 post offices across the country.

6.10 20 officials of Department of Posts from 11 Postal Circles (including 10 Branch Postmasters, 7 Sub Postmasters and 3 IP/ASP/AO) were awarded for excellence in financial inclusion in implementation of NREGS during 2009-10 on 2<sup>nd</sup> February 2010 in a function held at Vigyan Bhawan, New Delhi, presided by Prime Minister and Chairperson, UPA.

6.11 Ministry of Statistics and Programme Implementation has entrusted the Department of Posts with the collection of data relating to specified commodities (more than 250 commodities) in 1181 villages from specified outlets on a weekly basis. The data will be used for arriving at a consumer price index for rural areas.

### **National Pension Scheme (NPS) :**

6.12 The Government of India has rolled out the New Pension Scheme (NPS) for all citizens from 1<sup>st</sup> May, 2009. The scheme entails opening of the New Pension account, contribution to the Pension scheme and generation of Permanent Retirement Account Number (PRAN) at various locations across the country. In order to leverage the vast network of India Post, the Pension Fund Regulatory and Development Authority of India has entered into an MoU with the Department of Posts for retailing of the New Pension Scheme at various post offices. More than 800 computerized Head Post Offices are presently providing the facility for opening of pension accounts under the New Pension Scheme and also for making subsequent contributions in the pension account. Easy accessibility to post offices is a major step forward in ensuring financial inclusion for the common citizens not covered under any institutional pension scheme.

## 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 सिविल तथा सैन्यकर्मियों, 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 के कर्मचारियों को सेवा प्रदान कर रही है। ग्रामीण क्षेत्रों में निवास करने वाले लोगों के लाभार्थ उन्हें बीमा कवर प्रदान

करने के लिए ग्रामीण डाक जीवन बीमा(आरपीएलआई) योजना की शुरुआत 1995 में की गई। इसमें कमजोर वर्गों और महिला कर्मियों पर सबसे अधिक बल दिया गया। वंचित वर्गों को बीमा कवर प्रदान करने के लिए वित्तीय समावेशन पैकेज के भाग के रूप में नवंबर, 2009 में एक लघु बीमा अभियान शुरू किया गया। छह महीने की अवधि के दौरान 4 मिलियन से अधिक जीवन बीमा किए गए।

7.2 31.03.2010 की स्थिति के अनुसार पीएलआई /आरपीएलआई निधियों की स्थिति और वर्ष 2009-10 के दौरान अर्जित व्यवसाय निम्नानुसार है:

तालिका 2 पीएलआई/आरपीएलआई का निष्पादन				
योजान का नाम	प्राप्त पालिसियों की संख्या	बीमित राशि (₹ मिलियन में)	सक्रिय पालिसियों की कुल संख्या	कुल बीमित राशि (₹ मिलियन में)
पीएलआई	5,97,234	133,662.2	42,83,302	512,099.0
आरपीएलआई	40,27,863	136,489.9	99,25,103	595,725.9

7.3 पीएलआई 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)

- 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 पीएलआई तथा आरपीएलआई पालिसियों के लिए बोनस निम्नलिखित दरों पर घोषित किया गया है:-

आरपीएलआई के अंतर्गत निम्नलिखित प्रकार की पालिसियां उपलब्ध हैं:





## Chapter 7 INSURANCE

### Postal Life Insurance

7.1 Postal Life Insurance (PLI), introduced in 1884, is the oldest life insurance scheme for benefit of the Government employees. Initially meant only for the Postal employees, today it caters to employees of the Civil 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 Government. Rural Postal Life Insurance

(RPLI) scheme was introduced in 1995 for the benefit of rural populace to extend insurance cover to the people living in rural areas with special emphasis on weaker sections and women workers. In November 2009, a micro insurance drive was launched as part of financial inclusion package to provide insurance coverage to disadvantaged sections. More than 4 million lives were covered in a span of less than six months.

7.2 The status of PLI/RPLI Funds as on 31.03.2010 and the business procured during the year 2009-10 is as under:

TABLE 2 PERFORMANCE OF PLI/RPLI				
Name of Plan	No. of Policies procured	Sum Assured (₹ in million)	Aggregate No. of Active Policies	Aggregate Sum Assured (₹ in million)
PLI	5,97,234	133,662.2	42,83,302	512,099.0
RPLI	40,27,863	136,489.9	99,25,103	595,725.9

7.3 PLI offers the following types of policies:

- (i) Whole Life Assurance (Suraksha)
- (ii) Convertible Whole Life Assurance (Suvidha)
- (iii) Endowment Assurance (Santosh)
- (iv) Anticipated Endowment Assurance for 15 and 20 Years (Sumangal)
- (v) Joint Life Endowment Assurance (Yugal Suraksha)
- (vi) Children Policy (Bal Jiwan Bima)

- (iii) Endowment Assurance (Gram Santosh)
- (iv) Anticipated Endowment Assurance for 15 and 20 Years (Gram Sumangal)
- (v) 10 years RPLI (Gram Priya)
- (vi) Children Policy (Bal Jiwan Bima)

7.4 The bonus for PLI and RPLI policies has been declared at the following rates:-

RPLI offers the following types of Policies:

- (i) Whole Life Assurance (Gram Suraksha)
- (ii) Convertible Whole Life Assurance (Gram Suvidha)

<b>तालिका 3</b>			
<b>पीएलआई/आरपीएलआई पर बोनस की दरें</b>			
योजना	प्रति ₹ 1000 की बीमित राशि के लिए बोनस की दरें		
	आजीवन बीमा	बंदोबस्ती बीमा	प्रत्याशित बीमा
31.03.2008 की स्थिति के अनुसार पीएलआई	₹ 90	₹ 70	₹ 65
31.03.2007 की स्थिति के अनुसार आरपीएलआई	₹ 60	₹ 55	₹ 50

7.5 वर्ष 2009-10 के दौरान पीएलआई तथा आरपीएलआई के संदर्भ में दावों के निपटान का ब्यौरा निम्नानुसार है:-

<b>तालिका 4</b>		
<b>पीएलआई/आरपीएलआई के अंतर्गत निपटाए गए दावे</b>		
विवरण	पीएलआई	आरपीएलआई
दावों की संख्या	1,55,369	45,008
भुगतान की गई राशि (₹ मिलियन में)	8,919.4	1,304.0

7.6 पीएलआई एवं आरपीएलआई के समस्त प्रचालनों को कंप्यूटरीकृत किया गया है। ग्राहकों से प्रस्तावों के प्रापण के बाद डाटा को राष्ट्रीय डाटा केन्द्र में अपलोड किया जाता है। इस केन्द्र के प्रचालन का कार्य एनआईसी द्वारा किया जाता है। सभी दावे राष्ट्रीय डाटा केन्द्र के माध्यम से ही अनुमोदित किए जाते

हैं। राष्ट्रीय डाटा केन्द्र में पीएलआई/आरपीएलआई से संबंधित समस्त डाटा संगृहीत है। यह केन्द्र सभी सर्किल कार्यालयों, क्षेत्रीय कार्यालयों, डिवीजनल कार्यालयों तथा प्रधान डाकघरों से जुड़ा हुआ है और इन कार्यालयों के बीच डाटा ट्रांसफर ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी के माध्यम से किया जाता है।

<b>TABLE 3 RATE OF BONUS ON PLI/RPLI</b>			
Plan	Rates of Bonus per ₹ 1000 sum assured		
	Whole Life Assurance	Endowment Assurance	Anticipated Assurance
PLI as on 31.03.2008	₹ 90	₹ 70	₹ 65
RPLI as on 31.03.2007	₹ 60	₹ 55	₹ 50

7.5 Settlement of claims in respect of PLI & RPLI policies during the year 2009-10 is as under:-

<b>TABLE 4 CLAIMS SETTLED IN PLI/RPLI</b>		
Details	PLI	RPLI
No. of Claims	1,55,369	45,008
Amount paid (₹ in million )	8,919.4	1,304.0

7.6 All operations of PLI & RPLI have been computerised. After the procurement of proposals from customers, the data is uploaded in the National Data Centre being maintained by NIC. All premium collection data is also uploaded to the National Data Centre. All claims are sanctioned through the National Data Centre itself. The National Data Centre is

repository of all information on PLI/RPLI. It is connected to all the Circle Offices, Regional Offices, Divisional Offices and Head Post Offices and data transfer is done through Broadband connectivity amongst these offices.

## अध्याय 8 फिलैटली

### डाक-टिकटें

8.1 डाक-टिकट, जिसकी शुरुआत डाक-शुल्क के टोकन के तौर पर हुई, अब फिलैटली के शौकीनों के लिए अत्यंत मूल्यवान वस्तु है। इन पर छपे संदेश, इनके चित्रांकन, मुद्रण शैली, मुद्रण के माध्यम तथा रंग-रूप के कारण डाक-टिकट देश के सामाजिक - सांस्कृतिक आयोजनों की झांकी के रूप में अत्यंत महत्वपूर्ण रहे हैं। डाक-टिकटों पर देश की जैव-विविधता, विकास, विज्ञान तथा अन्य क्षेत्रों में हुई प्रगति की झलक प्राप्त होने के साथ-साथ राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय महत्व के मुद्दों के प्रति प्रतिबद्धता भी प्रतिबिंबित होती है। कागज के स्वरूप में दूत होने के साथ-साथ डाक-टिकट किसी देश की संप्रभुता की अभिव्यक्ति भी है।

8.2 स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद प्रारंभ में डाक-टिकटों का प्रयोग विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में देश की प्रगति के साथ-साथ पंचवर्षीय योजनाओं, इस्पात संयंत्रों, बांधों आदि जैसे विषयों को आधार बनाते हुए देश के सामाजिक-आर्थिक विकास को प्रतिबिंबित करने के लिए किया गया। तत्पश्चात्, देश की समृद्ध सांस्कृतिक और प्राकृतिक विरासत की झलक प्रस्तुत की जाने लगी और विषय-आधारित सेटों में कला, वास्तुकला, शिल्प, समुद्री विरासत, विज्ञान, प्रौद्योगिकी, रक्षा और सिनेमा पर अनेक आकर्षक डाक-टिकट जारी किए गए। राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय महत्व के अनेक महान नेताओं पर भी स्मारक डाक-टिकट जारी किए जा चुके हैं। इनमें सबसे प्रमुख हैं, महात्मा गांधी।

8.3 डाक-टिकट दो श्रेणियों के होते हैं। पहली श्रेणी के डाक-टिकटों को नियत डाक-टिकट कहा जाता है। ये डाक-टिकट रोजमर्रा के इस्तेमाल के लिए हैं और डाक वस्तुओं पर डाक-शुल्क के भुगतान के संकेत स्वरूप प्रदान किए जाते हैं। इनका मुद्रण बड़ी संख्या में और लंबी अवधि तक किया जाता है। भारत की सांस्कृतिक विरासत पर जारी कुछ नियत डाक-टिकट अपने विषयगत लालित्य के कारण असाधारण कहे जा सकते हैं। दूसरे प्रकार के डाक-टिकटों को स्मारक डाक-टिकट कहा जाता है और इन्हें विशेष अवसरों, आयोजनों अथवा विषयों पर जारी किया जाता है। इनका मुद्रण एक ही बार और सीमित संख्या में किया जाता है। इनके रंग-बिरंगे और आकर्षक चित्रांकन तथा

विषय-वस्तु की विविधता के कारण फिलैटलीविदों और डाक-टिकट संग्रहकर्ताओं में इन्हें लेकर काफी उत्साह रहता है।

8.4 विभाग के फिलैटली कार्यकलाप में निम्नलिखित शामिल हैं:

- डाक-टिकटों की डिजाइनिंग, मुद्रण और इनका वितरण।
- डाक लेखा-सामग्री, जैसे लिफाफे, अंतर्देशीय पत्र कार्ड, पोस्टकार्ड, एरोग्राम, रजिस्टर्ड कवर आदि की डिजाइनिंग, मुद्रण और इनका वितरण।
- फिलैटली का संवर्द्धन और जिला, क्षेत्र तथा राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर फिलैटली प्रदर्शनियों का आयोजन।
- राष्ट्रीय डाक-टिकट संग्रहालय, डाक भवन का रख-रखाव।

8.5 डाक विभाग ने फिलैटली इन्वेंटरी प्रबंधन के लिए एक सॉफ्टवेयर लागू किया है। इसका इस्तेमाल फिलैटली के समस्त कार्यकलापों के लिए किया जाता है, जैसे पूर्वानुमान, इंडेंटिंग, इनवॉयसिंग, मांग एवं आपूर्ति की मानीटरिंग, फिलैटली ब्यूरो तथा काउंटरो के माध्यम से स्मारक डाक-टिकटों तथा सर्किल स्टॉप डिपो और प्रधान डाकघरों के माध्यम से नियत डाक-टिकटों और डाक लेखन-सामग्री के विक्रय और राजस्व का रिकॉर्ड रखना।

### फिलैटली नीति

8.6 स्मारक डाक-टिकट जारी करने की वार्षिक योजना तथा संबंधित विषयों पर विभाग को परामर्श प्रदान करने के लिए एक फिलैटली सलाहकार समिति(पीएसी) का गठन किया जाता है। 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 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।



## Chapter 8 PHILATELY

### Postage Stamps

8.1 Postage stamp, having begun as a token of receipt of postage, is a valued collectible for the philatelic enthusiast. Because of the message, the illustration, the manner of printing, the medium on which it is printed and its physical form etc, the postage stamp has traditionally enjoyed great value as a catalogue of socio-cultural events of a country. It also reflects the biodiversity, progress, scientific and other advances made by the country as well as its commitment to issues of national and international importance. Apart from being the paper ambassador, the postage stamp is also an expression of a nation's sovereignty.

8.2 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 cinema. Great leaders of national and international standing have also featured in commemorative stamps, the most prominent being Mahatma Gandhi.

8.3 There are two categories of stamps. The first, known as 'definitive stamps', is meant for day-to-day use as a token of payment of postage on mail articles. These are printed in large quantities over longer periods. Some of the definitive stamps on cultural heritage of India stand out for their graceful depiction of the theme. The second, known as

'commemorative stamps,' is issued to commemorate specific occasions, events or themes etc. Printed only once, in limited quantities, commemorative stamps generate great interest among philatelists and collectors because of the vibrant, multicolor illustrations and the sheer variety of subject matter.

8.4 Philatelic activities of the Department include:

- Designing, printing and distribution of postage stamps;
- Designing, printing and distribution of items of postal stationery like Envelopes, Inland Letter Cards, Postcards, Aerograms, Registered Covers, etc.
- Promotion of Philately and conduct of Philatelic Exhibitions at the district, region, state and national as well as international levels.
- Maintenance of the National Philatelic Museum, Dak Bhawan.

8.5 The Department of Posts has also rolled out software for Philatelic Inventory Management. This is used for all activities relating to philately including forecasting, indenting, invoicing, monitoring supply & demand and for recording sales and revenue of commemorative stamps and other philatelic products through philately bureaux and counters and definitive stamps and stationery through Circle Stamp Depots and Head Post Offices.

### Policy on Philately

8.6 A Philatelic Advisory Committee (PAC) advises the Department on the annual programme for issue of commemorative stamps and allied matters. Every year, the Department of Posts receives a large number

फिलैटली सलाहकार समिति(पीएसी) द्वारा फिलैटली तथा उसके संवर्द्धन से संबंधित नीतिगत विषयों पर भी विचार किया जाता है और सिफारिशें प्रस्तुत की जाती हैं। इस समिति की अध्यक्षता प्रभारी मंत्री महोदय करते हैं तथा डाक विभाग और आर्थिक कार्य विभाग के आधिकारिक सदस्य तथा मनोनीत किए गए गैर-आधिकारिक सदस्य इसमें शामिल होते हैं। गैर-आधिकारिक सदस्यों में संसद सदस्य, जाने माने फिलैटलीविद तथा जन-जीवन के अन्य क्षेत्र जैसे कला, वास्तुशास्त्र, डिजाइन, फोटोग्राफी, मीडिया एवं शिक्षण की गणमान्य विभूतियों को शामिल किया जाता है।

8.7 फ्रांस, संयुक्त राज्य अमेरिका, हांग-कांग, थाइलैंड आदि के डाक प्रशासनों के अनुभव के आधार पर डाक विभाग द्वारा फिलैटली को राजस्व अर्जन 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 जागरूकता अभियान चलाना।

8.8 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।

8.9 वर्ष 2010 के दौरान 57 प्रकाशनों में कुल 90 स्मारक/विशेष डाक-टिकट जारी किए गए। जारी किए गए महत्वपूर्ण और मनोहारी डाक-टिकटों में भारत-मेक्सिको संयुक्त डाक-टिकट, कबूतर व गौरैया, राष्ट्रमंडल खेल, रथयात्रा, अंतर्राष्ट्रीय जैव-विविधता वर्ष और बाल दिवस शामिल हैं।

## इंडिपेक्स-2011

8.10 प्रगति मैदान, नई दिल्ली में 12 से 18 फरवरी, 2011 तक विश्व डाक-टिकट प्रदर्शनी इंडिपेक्स-2011 का आयोजन किया गया। भारत की माननीय राष्ट्रपति ने इस प्रदर्शनी का उद्घाटन किया। भारतीय डाक द्वारा इस प्रदर्शनी का आयोजन फिलैटली कांग्रेस ऑफ इंडिया(पीसीआई) के सहयोग से किया गया। इस प्रदर्शनी को सर्वोच्च फिलैटलिस्ट परिसंघों, फेडरेशन इंटरनेशनल डे फिलैटली(एफआईपी) और क्षेत्रीय भारत-एशियाई फिलैटली परिसंघ(एफआईएपी) की मान्यता प्राप्त है।

8.11 डाक-टिकटों, डाक लेखा-सामग्री और फिलैटली संबंधी साहित्य की प्रदर्शनी प्रतिस्पर्द्धात्मक थी। विभिन्न देशों से आए प्रदर्शकों ने अपने पुरस्कृत संग्रहों को निर्धारित श्रेणियों के अंतर्गत प्रदर्शित किया। प्रदर्शनी के दौरान इनवाइटी(आमंत्रित) और कोर्ट ऑफ ऑनर(सम्मानित) जैसी गैर-प्रतिस्पर्द्धात्मक श्रेणियों के अंतर्गत कुछ प्रतिष्ठित संग्रहों को भी प्रदर्शित किया गया। इस प्रदर्शनी में स्टैम्प डीलर, प्रतिभूति/डाक-टिकट मुद्रकों के साथ-साथ विभिन्न डाक प्रशासनों ने भी हिस्सा लिया। 70 देशों से आए प्रतिभागियों ने इस प्रदर्शनी में हिस्सा लिया।

8.12 इस प्रदर्शनी का उद्देश्य फिलैटली का संवर्द्धन था। इसने फिलैटली क्षेत्र के भागीदारों, नामतः संग्रहकर्ताओं, डीलरों, फिलैटली साहित्य के लेखकों और प्रकाशकों, डाक-टिकट डिजाइनरों और मुद्रकों तथा डाक-टिकट/लेखन-सामग्री जारी करने वाले डाक प्रशासनों के परस्पर सहयोग का अनुठा मंच प्रदान किया। इस प्रदर्शनी ने सर्वश्रेष्ठ संग्रहों को प्रदर्शित करने के माध्यम से सर्वश्रेष्ठ अंतराष्ट्रीय प्रयोगों और आधुनिक चलन के बारे में समझ विकसित करने का अवसर प्रदान किया। इस प्रदर्शनी ने डाक-टिकटों और फिलैटली की ओर जनसाधारण की रुचि भी जागृत की।

8.13 इस प्रदर्शनी के आयोजन से पूर्व भी अनेक कार्यक्रमों का



of proposals for issue of stamps from various sources including Members of Parliament and State Legislative Assemblies, State Governments and other Public & Private Organisations/Institutions as well as individuals. The Committee examines these proposals on the basis of certain guidelines meant to ensure the philatelic value of the stamps when issued and recommends the annual stamp issue programme also taking into account 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 in Charge, 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 as well as eminent personalities from various fields like art, archaeology, design, photography, media and academia.

### **Promotion of Philately**

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

- Organizing exhibitions of stamps across the country.
- Aesthetic & technological up gradation of the Philately Bureau.
- Stamp Design Competitions.
- Sale of Philately items.
- Holding awareness building campaigns of philatelic activities.

8.8 There are 68 Philately Bureaux and 1111

Philatelic counters including all the Head Post Offices or Mukhya Dak Ghars of the country. Philately is gaining ground as a hobby among all age groups.

8.9 During the Calendar Year 2010, a total of 90 commemorative/special postage stamps in 57 issues have been released. Among the more significant and beautiful stamps issued, mention may be made of the stamps on Indo-Mexican Joint Issue, Pigeon & Sparrow, Commonwealth Games, Rath Yathra, International Year of Bio-Diversity and Children's Day.

### **INDIPEX-2011**

8.10 A World Philatelic Exhibition INDIPEX-2011 was held from 12<sup>th</sup> to 18<sup>th</sup> February, 2011 at Pragati Maidan, New Delhi. Her Excellency, the President of India inaugurated the exhibition. Organized by India Post in collaboration with the Philatelic Congress of India (PCI), it had the recognition of international philatelic bodies, like the apex federation of philatelists, the Federation Internationale de Philatelie (FIP), and the regional Federation of Inter-Asian Philately (FIAP).

8.11 The Exhibition of stamps, stationary, and philatelic literature was competitive, with exhibitors from various countries displaying their award winning collections under specified categories. The Exhibition also showcased some renowned collections in the Invitee and Court of Honour non-competitive classes. Stamp dealers, security/stamp printers, as also various postal administrations, also participated in the exhibition. There were participants from 70 countries from across the world.

8.12 The aim of the exhibition was to promote



आयोजन किया गया। राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्रों के स्कूली बच्चों पर ध्यान केंद्रित करते हुए डाक विभाग ने फिलैटली के बारे में जागरूकता बढ़ाने के उद्देश्य से स्कूल संपर्क कार्यक्रम का आयोजन किया। देशभर में आयोजित विभिन्न कार्यक्रमों, जैसे डाक-टिकट डिजाइन तथा पत्र-लेखन प्रतियोगिताओं में स्कूली बच्चों ने बड़ी संख्या में भाग लिया। सर्किल, जोनल और राष्ट्रीय स्तर पर प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिताओं का भी आयोजन किया गया। राष्ट्रीय प्रतियोगिता का आयोजन प्रदर्शनी के दौरान ही किया गया। इसके साथ-साथ प्रदर्शनी स्थल पर अन्य कार्यक्रमों का भी आयोजन किया गया।

8.14 विभाग ने विश्व की सर्वप्रथम एअरमेल उड़ान की भी शताब्दी मनाई। यह उड़ान इलाहाबाद से नैनी के बीच 18 फरवरी, 1911 को भरी गई थी। इस उपलक्ष्य में भारतीय वायु सेना ने इस ऐतिहासिक उड़ान की पुनरावृत्ति करते हुए 12 फरवरी, 2011 को इन दो स्टेशनों के बीच डाक वहन हेतु हेलिकॉप्टर के माध्यम से विशेष उड़ान भरी। इस अवसर पर इलाहाबाद में स्मारक डाक-टिकटों का एक विशेष सेट भी जारी किया गया।

philately. It provided a unique forum for interaction between philatelic stakeholders, viz., collectors, dealers, writers and publishers of philatelic literature, stamp designers and printers and postal administrations, who issue stamps/stationery. It provided an opportunity to learn the best international practices and latest trends by showcasing the best philatelic collections. The exhibition also helped to generate interest in stamps and philately.

8.13 A host of activities were also held leading up to the event. Focusing on school children in the NCR region, the Department had school contact programmes to create awareness about philately. A large number of children also

participated in various activities, like Stamp Design and Letter Writing Competition organized around the country. Quiz contests were held at the Circle, Zonal and National levels. The National level contest was held during the exhibition itself along with a series of other activities at the venue.

8.14 The Department also celebrated the centenary of the world's first official airmail flight, which took place between Allahabad and Naini on 18<sup>th</sup> February, 1911. To commemorate this occasion the Indian Air force re-enacted the flight ferrying mail between these two stations by a helicopter on 12<sup>th</sup> February, 2011. A special set of commemorative stamps was also released at Allahabad on the occasion.

## अध्याय 9 अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग

9.1 भारत में अंतर्राष्ट्रीय व्यापार के लिए डाकघर एक महत्वपूर्ण माध्यम के रूप में उभर रहे हैं जो वाणिज्यिक उद्देश्यों के लिए सीमापार से आने वाली वस्तुओं, मुद्रा तथा सूचना को व्यक्तियों तथा संगठनों तक पहुंचा रहे हैं। साथ ही ये विश्व में लोगों को आपस में जोड़ने का भी कार्य कर रहे हैं।

9.2 विश्व डाक संघ (यूपीयू) द्वारा वैश्विक स्तर पर डाक प्रचालन का समन्वय किया जाता है, जो संयुक्त राष्ट्र की एक विशेषज्ञ एजेंसी है जिसका मुख्यालय स्वीटजरलैण्ड स्थित बर्न में है। विश्व डाक संघ (यूपीयू) की स्थापना 1874 में हुई थी तथा वर्तमान में 191 देश इसके सदस्य हैं। भारत, संघ के प्रारम्भिक सदस्यों में से एक है और इसका एक सक्रिय सदस्य भी है।

### विश्व डाक संघ (यूपीयू) में भारत

9.3 विश्व डाक संघ पर सम्पूर्ण विश्व में अन्तर्राष्ट्रीय डाक सेवाओं के दक्षतापूर्ण प्रचालन सुनिश्चित करने तथा सतत् सुधार का उत्तरदायित्व है। इसका उद्देश्य डाक उद्योग में अंतर्राष्ट्रीय सहयोग को बढ़ावा देने तथा अंतर्राष्ट्रीय डाक मामलों के सभी पहलुओं को इसके विभिन्न निकायों एवं बहुपक्षीय समझौतों द्वारा विनियंत्रित करना है।

9.4 भारतीय डाक यूपीयू के विभिन्न क्षेत्रों में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। भारत, डाक प्रचालन परिषद पीओसी की समिति 3 का अध्यक्ष है जो वित्तीय सेवाओं को देखता है। इसके अतिरिक्त भारत, सेवा गुणवत्ता निधि (क्यूएसएफ) के न्यासी बोर्ड (बीओटी) के नौ सदस्यों में से एक है तथा टर्मिनल ड्यूज प्रोजेक्ट ग्रुप के कार्यकारी ग्रुप 13 का सह अध्यक्ष है। भारत पार्सल ग्रुप, ईएमएस सहकारी एवं टेलिमैटिक सहकारी तथा इसके प्रयोक्ता ग्रुपों का भी सदस्य है।

9.5 वर्तमान में भारत कार्यनीति संबंधी प्रशासन परिषद(सीए) की समिति 4 का उपाध्यक्ष है। यह सीए तथा पीओसी की एक संयुक्त समिति है तथा इस पर यूपीयू की कार्यनीति का प्रारूप तैयार करने, वार्षिक कार्यक्रम (कार्यक्रम एवं बजट) तथा कार्यनीति के कार्यान्वयन का उत्तरदायित्व है।

9.6 प्रशासन परिषद (सीए) तथा डाक प्रचालन परिषद (पीओसी) भारत से एक 5 सदस्यों के प्रतिनिधि मण्डल ने 12-30 अप्रैल, 2010 को आयोजित यूपीयू की पीओसी बैठक में भाग लिया। उप महानिदेशक (अंतर्राष्ट्रीय संबंध तथा वैश्विक व्यवसाय) की अगुवाई में 4 सदस्यों के एक प्रतिनिधि मंडल ने - नवम्बर 2010 में प्रशासन परिषद की बैठक में भाग लिया।

9.7 भारत क्यूएसएफ न्यासी बोर्ड (बीओटी) का एक मनोनीत सदस्य है। 12 से 15 जुलाई 2010 को कीनिया में आयोजित सेवा गुणवत्ता निधि की यूपीयू की न्यासी बोर्ड की बैठक में भारत ने अपना प्रतिनिधित्व प्रस्तुत किया। बीजिंग में आयोजित 22वें यूपीयू कांग्रेस में लिए गए निर्णय पर कार्रवाई करते हुए, 1999 में सेवा गुणवत्ता निधि स्थापित की गई थी। निधि का उद्देश्य लाभार्थी देशों के डाक प्रशासनों की सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने वाली परियोजनाओं को वित्तपोषित करना है।

9.8 दो सदस्यों के एक भारतीय प्रतिनिधि मण्डल ने 26 से 28 मई, 2010 को चीन के वांगज़ाऊ में डाक विनियमन पर आयोजित फोरम में भाग लिया।

9.9 सचिव (डाक) की अगुआई में एक तीन सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने 21 से 25 जून, 2010 तक इंडोनेशिया के बाली में आयोजित एशिया प्रशांत डाक संघ कार्यकारी परिषद (एपीपीयू-ईसी) में भाग लिया।

9.10 भारतीय डाक की तरफ से तीन सदस्यों के एक प्रतिनिधिमंडल ने 2-3 अगस्त, 2010 को पैन-अफ्रीकन डाक संघ (पीएपीयू) प्रशासन परिषद के सामान्य सत्र में भाग लिया।

### द्विपक्षीय तथा बहुपक्षीय कार्यक्रम

9.11 डाक व्यवसाय के विभिन्न क्षेत्रों में विस्तृत सहयोग पर विचार विमर्श करने हेतु सचिव (डाक) के नेतृत्व में भारतीय डाक से एक पांच सदस्यीय प्रतिनिधि मण्डल ने 7 से 10 जुलाई 2010 तक थिम्पू (भूटान) का दौरा किया।



## Chapter 9

# INTERNATIONAL BUSINESS AND COOPERATION

9.1 The Post Office is emerging as an important channel for international trade in India, enabling individuals and organizations to transfer goods, money and information across the borders for commercial purposes. At the same time, it continues to facilitate people-to-people contact around the world.

9.2 Postal operations at the global level are coordinated by the Universal Postal Union (UPU), a specialized agency of the United Nations having its headquarters at Berne, Switzerland. The UPU was founded in 1874 and presently has 191 countries as its members. India, an active member of the Union is one of its earliest members.

### **India at the Universal Postal Union (UPU)**

9.3 The UPU is responsible for ensuring efficient operation of international postal services throughout the world and their constant improvement. It also aims to promote international cooperation in the postal industry and regulates the entire gamut of international postal affairs through its various bodies and multilateral agreements.

9.4 India Post has been playing an important role in the different fora of the UPU. India is at present the Chairman of Committee 3 of the POC, which deals with financial services. Further, India is one of the nine members of the Board of Trustees (BoT) of the Quality of Service Fund (QSF) and co-chair of Working Group 13 of the Terminal Dues Project Group. India is also member of Parcels Group, the EMS Cooperative and Telematic Cooperative and its user Groups.

9.5 India is currently a Vice Chairman of Committee 4 of the CA on Strategy. This is a

joint Committee of the CA and POC and is entrusted with responsibilities such as drafting UPU strategy, implementation of the strategy and annual programme (programme and budget).

9.6 Council of Administration (CA) and Postal Operations Council (POC): A 5 member Indian delegation attended the POC meetings of the UPU from 12-30 April, 2010. A 4 member delegation led by DDG (International Relations and Global Business) attended the meetings of Council of Administration in November 2010.

9.7 India is an elected member of QSF Board of Trustees (BOT). India was represented at the meetings of the Board of Trustees meeting of the UPU Quality of Service Fund held from 12-15<sup>th</sup> July, 2010 at Kenya. The Quality of Services Fund was set up in 1999, following a decision of the 22<sup>nd</sup> UPU Congress in Beijing. The fund's aim is to finance projects for improving quality of service in the postal administrations of beneficiary countries.

9.8 A two member Indian delegation attended the Forum on Postal Regulation held from 26-28<sup>th</sup> May, 2010 at Hangzhou, China.

9.9 A three member delegation led by Secretary (Posts) attended the Asia Pacific Postal Union Executive Council (APPU-EC) held in Bali, Indonesia from June 21<sup>st</sup> to 25<sup>th</sup>, 2010.

9.10 A three member delegation from India Post attended the Pan-African Postal Union (PAPU) Administrative Council's Ordinary Session from 2-3 August, 2010.

### **Bilateral and Multilateral Events**

9.11 A five member delegation from India Post

9.12 ईएमएस, धन प्रेषण सेवाएं तथा लॉजिस्टिक के क्षेत्रों पर ध्यान करते हुए द्विपक्षीय सहयोग के मुद्दों पर विचार-विमर्श करने हेतु, भारतीय डाक की तरफ से सचिव (डाक) के नेतृत्व में दो सदस्यों के प्रतिनिधि मण्डल ने 26 से 29 जुलाई, 2010 के दौरान बीजिंग (चीन) का दौरा किया।

9.13 भारतीय डाक की तरफ से दो सदस्यों के प्रतिनिधि मंडल - ने 24 से 27 नवम्बर, 2010 तक दनांग, वियतनाम में 17वीं एएसईएन डाक व्यवसाय बैठक में भाग लिया।

9.14 भारतीय डाक की तरफ से तीन सदस्यों के प्रतिनिधि मंडल ने 2-3, अगस्त 2010 के दौरान पैन-अफ्रीकन डाक संघ (पीएपीयू) प्रशासन परिषद के सामान्य सत्र में भाग लिया।

9.15 न्यूजीलैंड डाक की तरफ से एक उच्च स्तरीय प्रतिनिधि मण्डल ने 20 से 26 नवम्बर, 2010 के दौरान प्रशिक्षण, पार्सल तथा ईएमएस से संबंधित मुद्दों पर विचार-विमर्श करने हेतु भारत का दौरा किया।

9.16 भूटान डाक की तरफ से दस सदस्यों के प्रतिनिधि मण्डल ने 6 से 10 दिसम्बर, 2010 को प्रौद्योगिकी, व्यवसाय विकास, डाक जीवन बीमा, डाक व्यवसाय तथा अंतर्राष्ट्रीय डाक के क्षेत्रों में सहयोग से संबंधित मुद्दों पर विचार विमर्श करने हेतु भारत का दौरा किया।

9.17 4 से 6 मई 2010 तक रोम, इटली में आयोजित यूरोजीरो के सामान्य प्रयोक्ता गुप की बैठक में भारतीय डाक ने अपना प्रतिनिधित्व किया। नई प्रारंभ एमओ विदेश धन प्रेषण सेवा जो यूरोजीरो आधार पर कार्य करती है, पर चर्चा हुई।

### अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय से संबंधित पहल

9.18 प्रचालनों के आधुनिकीकरण एवं ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान करने के उद्देश्य से सभी विदेश डाकघरों एवं उप विदेश डाकघरों को कम्प्यूटरीकृत किया जा चुका है। पार्सलों की विशेष हैण्डलिंग के लिए दिल्ली, मुम्बई एवं कोच्चि में अंतर्राष्ट्रीय पार्सल पोस्ट हब स्थापित किए गए हैं। भारतीय डाक पूरे देश में

ऐसी सेवाएं उपलब्ध कराने का प्रयास कर रहा है, जिससे सुदूर कस्बों एवं गाँवों के छोटे और मध्यम दर्जे के उद्यमियों एवं व्यक्तियों तक अंतर्राष्ट्रीय व्यापार की पहुंच हो सके तथा अंतर्राष्ट्रीय व्यापार को अधिक से अधिक समावेशी बनाया जा सके।

### अंतर्राष्ट्रीय पार्सल एवं एक्सप्रेस सेवाएं:

9.19 पैकेट साइज शिपमेंट के पार्सलों के निर्यात एवं आयात में हाल के वर्षों में काफी तेजी आई है। भारतीय डाक ने अंतर्राष्ट्रीय उत्पादों के अपने पोर्टफोलियो में इस मांग के अनुरूप फेरबदल किया है। अंतर्राष्ट्रीय डाक प्रणाली (आई.पी.एस) के माध्यम से अंतर्राष्ट्रीय पार्सल एवं एक्सप्रेस शिपमेंट की ट्रेकिंग को सक्षम बनाने से इन सेवाओं में मूल्यवर्द्धन हुआ है।

### फ्लैट रेट बॉक्स

9.20 अंतर्राष्ट्रीय पार्सलों के लिए अंतर्राष्ट्रीय फ्लैट रेट बॉक्स के उत्पाद नाम से मानकीकृत डिब्बों का प्रयोग किया जा रहा है। ये डिब्बे सुविधाजनक एवं सुरक्षित हैं एवं पारेषण के दौरान त्वरित हैण्डलिंग सुनिश्चित करते हैं। ग्राहकों की सुविधा के लिए अपेक्षित सीमा-शुल्क प्रलेखनों को सरल बना दिया गया है।

### वर्ल्ड नेट एक्सप्रेस

9.21 भारतीय डाक और जर्मनी के डोयचे पोस्ट एजी के बीच हस्ताक्षरित द्विपक्षीय समझौते के अंतर्गत 2008 में शुरू की गई वर्ल्ड नेट एक्सप्रेस सेवा का विस्तार अब तक 240 डाकघरों तक किया जा चुका है। इस सेवा से ग्राहक 200 से भी अधिक देशों में एक्सप्रेस पार्सल भेज सकते हैं और उसमें इंटरनेट, टेलीफोन और एसएमएस के माध्यम से पार्सलों को ट्रैक करने जैसी आधुनिक सुविधाएं हैं। इसमें 24 घंटे की टेलीफोन हेल्पलाइन सुविधा भी उपलब्ध है।

### अंतर्राष्ट्रीय धन प्रेषण सेवाएं

9.22 भारतीय डाक ने उपभोक्ताओं को धन प्रेषण सेवाओं का एक पोर्टफोलियो प्रदान किया है। इसमें वेस्टर्न यूनियन प्लेटफार्म

led by the Secretary (Posts) visited Thimphu (Bhutan) during 7-10 July, 2010 to hold discussions on wide-ranging cooperation in different areas of postal business.

9.12 A two member delegation from India Post led by the Secretary (Posts) visited Beijing (China) during 26-29 July, 2010 to discuss issues of bilateral cooperation, with focus on the areas of EMS, remittance services and logistics.

9.13 A two member delegation from India Post attended the 17<sup>th</sup> ASEAN Postal Business Meeting during 24-27 November, 2010 at Da Nang, Vietnam.

9.14 A three member delegation from India Post attended the Pan-African Postal Union (PAPU) Administrative Council's Ordinary Session during 2-3 August, 2010.

9.15 A high level delegation from New Zealand Post visited India during 20-26 November, 2010 to discuss issues related to Training, Parcels and EMS.

9.16 A ten member delegation from Bhutan Post visited India from 6-10 December, 2010 to discuss issues related to cooperation in the fields of Technology, Business Development, PLI, Mail Business and International Mails.

9.17 India Post was represented at the General User Group meeting of Eurogiro, held from 4-6 May, 2010 at Rome, Italy. Discussions were held on the newly launched MO Videsh remittance service, which runs on the Eurogiro platform.

### **International Business Initiatives**

9.18 With a view to modernize the operations and serve the customers better, all foreign post offices and sub foreign post offices have been

computerized. International parcel post hubs have been established at Delhi, Mumbai and Kochi for specialized handling of parcels. The efforts of India Post is to make such services available across the country, thus bringing international trade within the reach of individuals and Small and Medium Enterprises even in remote towns and villages, and helping to make international trade more inclusive.

### **International Parcel and Express Services**

9.19 Parcel exports and imports in packet-sized shipments have seen a spurt in recent years. India Post has responded to this trend by revamping its portfolio of international products in tune with the current demands of the market. Enabling tracking of international parcel and express shipments through the International Postal System (IPS) has provided value-addition to these services.

### **Flat Rate Boxes**

9.20 Standardized cartons have been introduced for international parcels under the product name International Flat Rate Boxes. These boxes are convenient and secure, and they ensure faster handling during transmission. The accompanying customs documentation has been simplified for convenience of customers.

### **World Net Express**

9.21 The World Net Express service which was started in 2008 under a bilateral agreement signed between India Post and Deutsche Post AG of Germany has since been expanded to about 240 post offices. This service enables customers to dispatch express parcels to over 200 countries, and has advanced features like tracking of parcels through internet, telephone and SMS. It is also supported by a 24 hour telephone help line.



पर तत्काल मनीआर्डर से लेकर अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय प्रणाली (आईएफएस) पर इलेक्ट्रॉनिक मनीआर्डर तक शामिल हैं। इसमें परवर्ती सेवा के लिए डाक प्रचालकों के बीच एक सहभागिता प्लेटफार्म है। भारतीय डाक ने यूरोजाइरो आधार पर हाल ही में एमओ विदेश अंतर्राष्ट्रीय मनीआर्डर सेवा की शुरुआत की है, इसकी प्रमुख विशेषता यह है कि यह धन-प्रेषण बाहर भेजने को भी सुगम बनाता है। भारतीय डाक धन प्रेषण एवं भुगतान के लिए विश्वव्यापी प्रणाली स्थापित करने में विश्व डाक संघ के प्रयासों को सक्रिय रूप से समर्थन दे रहा है, जिससे आम जनता तक यह सेवा संभव व सुगम हो।

### ई-डाकघर

9.23 नागरिकों तक डाक सेवाओं की पहुंच बढ़ाने के लिए भारतीय डाक द्वारा ई-कॉमर्स को प्राथमिक क्षेत्र के रूप में चिन्हित किया गया है और अन्तर्राष्ट्रीय सेवा को व्यवसाय के वैविध्य के रूप में भी देखा जा सकता है। एक प्रायोगिक परियोजना शुरू करने की तैयारी कर ली गई है। इस पोर्टल को राष्ट्रीय सूचना केन्द्र के तकनीकी सहयोग से विकसित किया गया है। ई-डाकघर के अंतर्गत डेबिट अथवा क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करके आनलाइन मनीआर्डर किए जा सकेंगे और फिलेटली की डाक-टिकटें भी खरीदी जा सकेंगी। पोर्टल पर एक बार लेन-देन पूरा होने के बाद, उसका वितरण भारतीय डाक के वास्तविक नेटवर्क के माध्यम से किया जाएगा। तदनंतर ई-डाकघर, अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय सहित सभी डाक एवं डाक वित्तीय सेवाओं को कवर करने के लिए अपने परिक्षेत्र का विस्तार करेंगे।

### 40वीं यूपीयू पत्र लेखन प्रतियोगिता, 2011

9.24 डाक विभाग एक वार्षिक पत्र लेखन प्रतियोगिता का आयोजन करता रहा है जिससे कि स्कूली बच्चों की साहित्यिक सृजन की क्षमता में वृद्धि हो और उनमें संचार सुविधा प्रदान करने में डाकघर की भूमिका के प्रति जागरूकता उत्पन्न हो।

तदनुसार, 02 जनवरी 2011 को देशभर में वर्तमान वर्ष की यूपीयू पत्र-लेखन प्रतियोगिता आयोजित की गई थी।

9.25 क्षेत्रीय व्यवसाय सम्मेलन: पड़ोसी देशों, अफगानिस्तान, बंगलादेश, भूटान, नेपाल, मालदीव, पाकिस्तान एवं श्रीलंका के डाक प्रशासकों को आमंत्रित करते हुए 17 एवं 18 फरवरी, 2011 को नई दिल्ली में एक क्षेत्रीय डाक व्यवसाय सम्मेलन का आयोजन किया गया था। नेपाल डाक कुछ घरेलू व्यस्तताओं के कारण बैठक में भाग नहीं ले सका। महानिदेशक भारतीय डाक के नेतृत्व में भारतीय डाक की तरफ से एक 10 सदस्यों के प्रतिनिधिमंडल ने क्षेत्रीय व्यवसाय बैठक में भाग लिया।

बैठक का उद्देश्य था:-

- नए पार्सल एवं एक्सप्रेस उत्पादों एवं सेवाओं को आरंभ करने की संभावनाओं को ढूंढना।
- लॉजिस्टिक सेवाएं आरंभ करना।
- क्षेत्रों में ईएमएस एवं पार्सलों के वितरण दर पर विचार-विमर्श।
- प्रशिक्षण में सहयोग।
- दक्षिण एशियाई डाक संघ का गठन तथा दक्षिण एशियाई डाक संघ का सामान्य विनियमन।
- पोस्टल ई-कॉमर्स का विकास।
- धन प्रेषण सेवाएं प्रारम्भ करना।
- क्षेत्रों में व्यवसाय विकास के लिए सहयोग को बढ़ावा देना।
- क्षेत्रों में बेहतर कार्यान्वयन।

प्रतिनिधि मंडल के प्रमुखों के संयुक्त वक्तव्य पर हस्ताक्षर के साथ बैठक का समापन किया गया तथा इस बात पर सहमति बनी कि यह संयुक्त वक्तव्य दक्षिण एशियाई क्षेत्र में दीर्घकालिक विकास को कारगर बनाने के लिए डाक सहयोग की दिशा में सहायक सिद्ध होगा।



## International Remittance Services

9.22 India Post is offering a portfolio of remittance services to customers. These ranges from instant money transfer on the Western Union platform, to electronic money orders on the **International Financial System (IFS)**, the latter being a collaborative platform among postal operators. India Post has recently launched the **MO Videsh** international money order service on the Eurogiro platform, the highlight of which is that it facilitates outward remittances also. India Post is also actively supporting the efforts of the Universal Postal Union to set up worldwide systems for money remittances and payments, that are accessible and affordable to the common people.

## e-Post Office

9.23 e-Commerce has been identified as a priority area by India Post for increasing the access to citizens to postal services and also as an area for diversification of business, particularly the international services. A pilot project is being readied for launch. This portal has been developed with the technical support of the National Informatics Center. The e-Post Office will permit online money orders and purchase of philatelic stamps using debit or credit card. Once the transaction is completed on the portal, its delivery will be effected through the physical network of India Post. The e-Post Office will subsequently expand its scope to cover all postal and postal financial services, including international business.

## 40<sup>th</sup> UPU Letter-writing Competition, 2011

9.24 The Department of Posts has been conducting an annual letter-writing competition 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 services. Accordingly, the current year's UPU Letter-Writing Competition was held all over India on 2<sup>nd</sup> January, 2011.

## Regional Business Meet

9.25 A Regional Postal Business Meet inviting the Postal Administrations of neighboring countries which include Afghanistan, Bangladesh, Bhutan, Nepal, Maldives, Pakistan and Sri Lanka was organized at New Delhi on 17<sup>th</sup> and 18<sup>th</sup> February 2011. Nepal Post could not participate in the meeting due to some domestic commitments. A 10 member delegation from India Post led by DG India Post participated in the Regional Business Meet.

The purpose of the Meet was to :

- Explore the possibility of introduction of new Parcel and Express Products.
- Introduction of logistic services.
- Discussion on delivery rates for EMS & Parcels in the region.
- Cooperation in training.
- Constitution of a South Asian Postal Union and General Regulations of the South Asian Postal Union.
- Development of Postal E- Commerce.
- Initiate money remittance services.
- Enhanced cooperation for business development in the region.
- Best practices in the region.

The meeting was concluded with the signing of joint statement by the Heads of the Delegation. It was agreed that this joint statement is a step in furthering postal cooperation in the south Asian region facilitating sustainable development.



## अध्याय 10 प्रौद्योगिकी

### डाकघरों का कम्प्यूटरीकरण एवं नेटवर्किंग

10.1 01 अप्रैल, 2010 से 31 दिसम्बर, 2010 की अवधि के दौरान 1811 डाकघरों को कम्प्यूटर हार्डवेयर और सहायक सामग्री (पेरीफेरल्स) की आपूर्ति की गई। इस प्रकार दिसम्बर 2010 तक डाकघरों की कम्प्यूटरीकरण की योजनागत स्कीम के अंतर्गत 14415 डाकघरों का कम्प्यूटरीकरण किया गया है। योजनागत स्कीम के अंतर्गत 01 अप्रैल 2010 से 31 दिसम्बर 2010 की अवधि के दौरान 292 प्रशासनिक कार्यालयों (डिवीजनल कार्यालय) को भी कम्प्यूटर हार्डवेयर की आपूर्ति की गई है। कम्प्यूटर हार्डवेयर और सहायक सामग्री की आपूर्ति के लिए 2228 डाकघरों में हार्डवेयर के उन्नयन के लिए दिसम्बर 2010 में आपूर्ति आदेश दिए गए हैं।

10.2 सरकार ने सभी गैर-कम्प्यूटरीकृत डाकघरों, मेल कार्यालयों, प्रशासनिक और अन्य कार्यालयों के कम्प्यूटरीकरण, अपेक्षित आईटी अवसंरचना की स्थापना, अपेक्षित साफ्टवेयर अनुप्रयोगों के विकास के लिए डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना अनुमोदित कर दी है। इसे 2012-13 तक पूरा किया जाएगा।



## Chapter 10 TECHNOLOGY

### Computerisation and Networking of Post Offices

10.1 During the period from 1<sup>st</sup> April, 2010 to 31<sup>st</sup> December, 2010, computer hardware and peripherals have been supplied to 1811 Post Offices. Thus, till December 2010, 14415 Post Offices have been computerized under Plan Scheme of Computerization of Post Offices. Computer hardware has also been supplied to 292 Administrative Offices (Divisional Offices) during the period from 1<sup>st</sup> April 2010 to 31<sup>st</sup> December 2010 under plan scheme. Supply orders for upgradation of hardware in 2228 Post Offices have been placed in December 2010 for supply of computer hardware and peripherals.

10.2 Government has approved the IT modernization project of the Department of Posts for computerization of all the non-computerized post offices, mail offices, administrative and other offices, establishment of required IT infrastructure, development of required software applications to be completed by 2012-13.

## अध्याय 11 मानव संसाधन विकास

11.1 एक सेवा संगठन होने के नाते, डाक विभाग के लिए यह आवश्यक है कि इसके कर्मचारी को ग्राहकों की आवश्यकताओं का पूरा ज्ञान हो और वे इनके प्रति संवेदनशील हों। वर्तमान वातावरण में, प्रचालनों का आधुनिकीकरण करने के लिए कम्प्यूटर ज्ञान आवश्यक है। अतः, आवश्यकता इस बात की है कि कर्मचारियों और प्रबंधकों के लिए केन्द्रित और सुनियोजित प्रशिक्षण एवं विकास कार्यक्रम बनाया जाए। विभाग के लिए आवश्यक है कि वह सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए, प्रचालन, प्रबंधन, कम्प्यूटरीकरण और लेखा-विधि पर व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार करे। 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।

- भारतीय पोस्टल स्टाफ कॉलेज, गाजियाबाद-राजपत्रित अधिकारी
- दरभंगा, गुवाहाटी, मदुरै, मैसूर, सहारनपुर और वडोदरा स्थित डाक प्रशिक्षण केन्द्र
- सर्किल/क्षेत्रीय/डिवीजन मुख्यालय स्थित 151 कार्यस्थलीय कंप्यूटर प्रशिक्षण केन्द्र(डब्ल्यूसीटीसी)

11.3 प्रचालनात्मक विषयों के साथ-साथ डाक प्रौद्योगिकी पर अनेक सेवाकालीन प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए। इनमें कुल 56920 कर्मियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

11.4 प्रशिक्षण के क्षेत्र में नए कदम निम्नानुसार उठाए गए:

- निरीक्षकों, डाक ओवरसियरों, पोस्टमैन, शाखा पोस्टमास्टर्स और मेल नेटवर्किंग कार्यालयों के लिए नए

प्रशिक्षण मॉड्यूलों की व्यवस्था की गई है।

- समूह 'ग', समूह 'ख' तथा जेटीएस/एसटीएस समूह 'क' संवर्गों के 37 कर्मियों को एशियाई प्रशांत कॉलेज, बैंकॉक में 8 विभिन्न कार्यक्रमों के अंतर्गत प्रशिक्षण के लिए प्रतिनियुक्त किया गया।
- 490 कर्मचारियों को सचिवालय प्रशिक्षण एवं प्रबंधन संस्थान, नई दिल्ली के माध्यम से डायरेक्ट ट्रेनर स्क्वैड(डीटीएस), एक्सपेरीमेंटल लर्निंग टूल्स(ईएलटी) और डिजाइन ऑफ ट्रेनिंग(डीओटी) का प्रशिक्षण दिलवाया गया।
- 51 सहायक डाक अधीक्षकों को जेवियर इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट, भुवनेश्वर के माध्यम से ट्रेन द पोस्टमैन(डाकियों को प्रशिक्षण) का प्रशिक्षण दिलवाया गया।
- 23 वरिष्ठ अधिकारियों को भारतीय प्रबंधन संस्थान, बेंगलूर में भारतीय डाक हेतु कार्यनीति पर प्रशिक्षण प्रदान किया गया।
- डाक निरीक्षकों के प्रारंभिक प्रशिक्षण को अद्यतन किया गया है।

11.5 भावी प्रशिक्षण कार्यक्रम निम्नानुसार हैं:

- वर्ष 2010 में भर्ती किए गए 14000 डाक सहायकों और छंटाई सहायकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम जनवरी, 2010 में प्रारंभ होकर अगस्त, 2010 तक पूरा कर लिया जाएगा।

### भारतीय पोस्टल स्टाफ कॉलेज, गाजियाबाद

11.6 पोस्टल स्टाफ कॉलेज, गाजियाबाद डाक विभाग में प्रबंधन संवर्ग की प्रशिक्षण संबंधी जरूरतों को पूरा करने वाला शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान है। यह कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग द्वारा मान्यता प्राप्त केन्द्रीय प्रशिक्षण संस्थान है। इस कॉलेज का मुख्य उद्देश्य भारतीय डाक सेवा और डाक सेवा समूह 'ख' के अधिकारियों और विभाग में कार्यरत सभी लेखा सेवा अधिकारियों को प्रारंभिक तथा सेवाकालीन प्रशिक्षण प्रदान करना है, जिसमें प्रौद्योगिकी प्रशिक्षण भी शामिल है। यह कॉलेज भारतीय डाक सेवा तथा भारतीय डाक व दूरसंचार लेखा एवं वित्त सेवा के 7-



## 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, management, computerization and accounting. The proposal for Expenditure Finance Committee (EFC) for the XI Five Year Plan (2007-08 to 2011-2012) on Human Resources Development to the tune of ₹1249.2 million 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 (PSCI) at Ghaziabad – Gazetted officers.
- Postal Training Centres at Darbhanga, Guwahati, Madurai, Mysore, Saharanpur and Vadodara.
- 151 Workplace Computer Training Centres (WCTCs) at Headquarters of Circles/Regions/Divisions.

11.3 A number of in-service training on operational issue as well on postal technology were conducted. Number of official trained was 56920.

11.4 Following are the new initiatives on training:

- New training modules for Inspectors, Mail Overseers, Postmen, Branch Postmasters and Mail Networking Offices have been developed and put in place.
- 37 Officials from Group C, Group B and JTS/STS Group A cadres were deputed for training at Asian Pacific College, Bangkok in 8 different programs.
- 490 officials were imparted training in Direct Trainer Skill (DTS), Experiential Learning Tools (ELT) and Design of Training (DOT) through Institute of Secretariat Training & Management, New Delhi.
- 51 Asst Superintendent of Posts were trained in Train the Postmen program through Xavier Institute of Management, Bhubaneshwar.
- 23 senior officers were trained at Indian Institute of Management, Bangalore on Strategic Planning for India Post.
- Induction training for Inspector Posts has been updated.

11.5 Following are the upcoming programs:

- Training programs for training of 14000 Postal Assistants and Sorting Assistants recruited in the year 2010 is scheduled to commence in January, 2010 and expected to be completed by August, 2010.

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

11.6 Postal Staff College India, Ghaziabad (PSCI) is the apex training institute in the Department of Posts for meeting the training needs of the managerial cadres of India Post. It is a Central Training Institution recognized by the DOPT. The main objective of the College is to impart induction and in-service training

10 वर्ष, 15-20 वर्ष तथा 26-30 वर्ष का अनुभव प्राप्त कर चुके अधिकारियों के लिए क्रमशः कार्यकारी विकास कार्यक्रम, प्रबंधन विकास कार्यक्रम तथा उच्चतर विकास कार्यक्रम आयोजित करता है।

11.7 पोस्टल स्टाफ कॉलेज समय-समय पर भारत सरकार के अन्य विभागों तथा केन्द्र सरकार के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों(पीएसयू) के लिए समान कार्यक्षेत्र के विषयों पर भी विशेष पाठ्यक्रम तैयार करके उनका संचालन करता है। केन्द्र सरकार के अधिकारियों और सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों में कार्यरत अधिकारियों के लिए आरटीआई, अनुशासनिक और सतर्कता संबंधी विषयों पर नियमित रूप से पाठ्यक्रम आयोजित किए जाते हैं।

11.8 कॉलेज ऑन-कैंपस तथा ऑफ-कैंपस दोनों प्रकार के पाठ्यक्रम आयोजित करता है। ऑन तथा ऑफ-कैंपस कार्यक्रमों का आयोजन विवेकपूर्ण ढंग से इस प्रकार किया जाता है ताकि दोनों के बीच समुचित अंतर रहे, जिससे कि कॉलेज की पहुंच में विस्तार हो और प्रशिक्षण कार्यक्रमों पर हुए निवेश का पूरा लाभ अर्जित किया जा सके। वित्तीय वर्ष 2010-2011 के दौरान अप्रैल 2010 से विभिन्न विषयों पर इस प्रकार के सात ऑफ-कैंपस कार्यक्रमों का आयोजन किया जा चुका है।

11.9 यह कॉलेज विदेश मंत्रालय, भारत सरकार की ओर से इसकी आईटीईसी/एससीएएपी फंडिंग के अंतर्गत अंतर्राष्ट्रीय कार्यक्रम आयोजित करता है। 2010-11 के दौरान नेतृत्व विकास पर ऐसा ही एक कार्यक्रम दिसंबर, 2010 में आयोजित किया गया। मार्च, 2011 में एक कार्यकारी विकास कार्यक्रम आयोजित किया जाएगा। दिसंबर, 2010 तक इस कॉलेज द्वारा 42 कार्यक्रमों के अंतर्गत 920 अधिकारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया जा चुका है। इस कॉलेज में कार्यशालाएं, सम्मेलन आयोजित करने की बेहतरीन बुनियादी सुविधाएं उपलब्ध हैं। वर्ष के दौरान इस कॉलेज ने महत्वपूर्ण आयोजनों की मेजबानी की है ताकि यहां उपलब्ध सुविधाओं का अधिकतम उपयोग हो सके। इन आयोजनों में जैसे सर्किल अध्यक्षों का सम्मेलन, सर्किलों के आंतरिक वित्तीय सलाहकारों का सम्मेलन, डाक जीवन बीमा की कार्यशाला शामिल है।



including on technology management to the Indian Postal Service Officers, Postal Service Group 'B' Officers and all Accounts Officers working in the Department. The College conducts Executive Development Programme, Management Development Programme and Advanced Development Programme for the officers of Indian Postal Service and Indian Posts & Telecommunication Accounts and Finance Service having 7 – 10 years, 15 – 20 years and 26 – 30 years of service respectively.

11.7 PSCI also designs and runs special courses from time to time to fulfill training needs of other Departments of Government of India and PSUs of Central Government in areas of common interest. Courses on RTI, Disciplinary and Vigilance areas are conducted regularly for Central Government Officers and Officers working in Public Sector Undertakings.

11.8 The College conducts both On-Campus & Off-Campus training programmes. Off campus programmes are judiciously interspaced with campus based-programmes in PSCI's calendar, to widen the College's reach and to maximize returns on investment made into training programmes. Seven such off-campus programmes on various subjects have been conducted since April 2010 in the financial year 2010-2011.

11.9 The College organizes International programmes on behalf of the Ministry of External Affairs, Govt. of India under its ITEC / SCAAP funding. In 2010-2011 one such programme on Leadership Development was held in December 2010. An Executive Development Programme will be held in March, 2011. Till December 2010, 920 Officers have been trained by this College in 42 programmes. The College has excellent infrastructure facilities to hold workshops, conferences. It has hosted important official events like, Heads of Circles Conference, Circle Internal Finance Advisers' Conference, Postal Life Insurance Workshop in this year ensuring maximum utilization of its infrastructure.

## अध्याय 12 वित्तीय प्रबंधन

### परिचय:

12.1 भारतीय डाक अपने विशाल नेटवर्क के माध्यम से देश के प्रत्येक नागरिक को किफायती दामों पर डाक सुविधाएं सुलभ कराता है। डाक सेवाएं प्रदान करने के अतिरिक्त डाकघर 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।

<b>तालिका-5</b>			
<b>राजस्व और व्यय</b>			
<b>(वर्ष 2008-09 और 2009-10 के लिए)</b>			
	<b>(मिलियन ₹ में)</b>		
विवरण	वास्तविक 2008-09	वास्तविक 2009-10	पिछले वर्ष की तुलना में वृद्धि (+)/कमी (-) की प्रतिशतता
<b>राजस्व</b>			
डाक-टिकटों की बिक्री	6056.64	6178.11	2.01%
नकदी के रूप में प्राप्त डाक-शुल्क	20364.48	20972.82	2.99%
मनीऑर्डर तथा भारतीय पोस्टल ऑर्डर पर कमीशन	3382.97	3398.42	0.46%
बचत बैंक/बचत पत्र कार्य के लिए पारिश्रमिक	28024.60	31327.68	11.79%
*अन्य प्राप्तियां	794.57	789.98	-0.58%
<b>योग</b>	<b>58623.26</b>	<b>62667.01</b>	6.90%
<b>व्यय</b>			
सामाय प्रशासन	5999.55	7300.02	21.68%
प्रचालन	60359.74	82596.64	36.84%
एजेंसी सेवाएं	4300.06	4225.79	-1.73%
**अन्य	26902.95	39346.96	46.26%
<b>कुल सकल व्यय</b>	<b>97562.30</b>	<b>133469.41</b>	36.80%
घटाएं वसूलियां	3008.16	4389.36	45.92%
<b>निवल व्यय</b>	<b>94554.14</b>	<b>129080.05</b>	36.51%
<b>घाटा(निवल व्यय-राजस्व)</b>	<b>35930.88</b>	<b>66413.04</b>	84.84%
* 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 टिकटों का विक्रय शामिल है।			
** इसमें लेखा व लेखापरीक्षा, कर्मचारियों को सुविधाएं, पेंशन प्रभार, लेखन-सामग्री तथा मुद्रण आदि शामिल 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 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.

<b>TABLE 5</b>			
<b>Revenue and Expenditure</b>			
<b>(for the year 2008-09 &amp; 2009-10)</b>			
<b>(₹ in Million)</b>			
<b>Particulars</b>	<b>Actuals 2008-09</b>	<b>Actuals 2009-10</b>	<b>% age Inc(+)/ Dec(-) over previous year</b>
<b>Revenue</b>			
Sale of Stamps	6056.64	6178.11	2.01%
Postage Realised in Cash	20364.48	20972.82	2.99%
Commission on Money Orders and Indian Postal Orders etc.	3382.97	3398.42	0.46%
Remuneration for Saving Bank/Saving Certificates Work.	28024.60	31327.68	11.79%
* Other Receipts	794.57	789.98	-0.58%
<b>Total</b>	<b>58623.26</b>	<b>62667.01</b>	<b>6.90%</b>
<b>Expenditure</b>			
General Administration	5999.55	7300.02	21.68%
Operations	60359.74	82596.64	36.84%
Agency Services	4300.06	4225.79	-1.73%
**Others	26902.95	39346.96	46.26%
<b>Total Gross Expenditure</b>	<b>97562.30</b>	<b>133469.41</b>	<b>36.80%</b>
Less Recoveries	3008.16	4389.36	45.92%
<b>Net Expenditure</b>	<b>94554.14</b>	<b>129080.05</b>	<b>36.51%</b>
<b>Deficit (Net Exp - Revenue)</b>	<b>35930.88</b>	<b>66413.04</b>	<b>84.84%</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>			

12.2 वर्ष 2009-10 के दौरान बचत बैंक तथा बचत पत्रों के पारिश्रमिक सहित अर्जित कुल राजस्व ₹ 62,667.01 मिलियन था तथा एजेंसी कार्य के लिए अन्य मंत्रालयों/विभागों से प्राप्त कुल राशि ₹ 4,389.36 मिलियन थी। पिछले वर्ष के ₹ 97562.30 मिलियन के व्यय की तुलना में वर्ष 2009-10 हेतु

सकल कार्यकारी व्यय ₹ 133,469.41 मिलियन था (अर्थात् लगभग 36.80% की वृद्धि)। यह वृद्धि मुख्य रूप से छठे वेतन आयोग की रिपोर्ट लागू होने के परिणामस्वरूप वेतन तथा भत्तों के बकाये के भुगतान तथा महंगाई भत्ते/महंगाई राहत आदि में सामान्य वृद्धि के कारण हुई।

**तालिका-6**  
**वर्ष 2008-09 और 2009-10 में**  
**एजेंसी कार्यों की ऐवज में कार्यकारी व्यय की वसूली**

(मिलियन ₹ में)

क्रम सं.	लेखा शीर्ष	2008-09	2009-10
1	सैनिक पेंशन	0.00	0.00
2	कोयला खनिकों तथा ईपीएफ/परिवार पेंशन तथा विविध सेवाओं का भुगतान	91.54	99.49
3	रेलवे पेंशन का भुगतान	69.17	159.25
4	डाक जीवन बीमा	1949.69	2978.36
5	सीमा शुल्क वसूली	19.15	17.40
6	महिला समृद्धि योजना	0.00	0.00
7	अंतर्राष्ट्रीय धनांतरण खातों पर कमीशन-वेस्टर्न यूनियन स्कीम	389.62	1013.32
8	संयुक्त डाक-तारघरों का टेलीग्राफ हिस्सा	0.27	0.07
9	*अन्य	488.72	121.47
	कुल	3008.16	4389.36

\* 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 लेखापरीक्षा, पोस्टल ऑर्डर के भुगतान पर कमीशन, भविष्य निधि, डब्ल्यूएफएसआई से प्राप्त स्प्रेड मार्जिन अंश आदि शामिल है।

12.3 विभाग की अर्जित राशि 'वसूलियों' तथा 'राजस्व प्राप्तियों' के रूप में है। तालिका 6 में उल्लिखित 'वसूलियां' विभाग द्वारा अन्य विभागों तथा संगठनों की ओर से प्रदान की गई एजेंसी सेवाओं हेतु विभाग द्वारा अर्जित कमीशन को दर्शाती है तथा 'राजस्व प्राप्तियां' 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 है। कार्यकारी व्यय की तुलना में विभाग द्वारा अर्जित राशि कम है। वित्तीय वर्ष 2009-10 के दौरान विभाग का घाटा विगत वर्ष के ₹ 35930.88 मिलियन के घाटे की तुलना में ₹ 66413.04 मिलियन रहा, जोकि 84.84% की वृद्धि है। ऐसा छठे वेतन आयोग की रिपोर्ट को लागू किए जाने से कार्यकारी

12.2 The total revenue earned including remuneration for Savings Bank and Savings Certificates work during the year 2009-10 was ₹ 62,667.01 million and the amount received from other Ministries/ Departments for Agency functions was ₹ 4,389.36 million. Gross working expenditure for the year 2009-10 was

₹ 133,469.41 million against the previous year's expenditure of ₹ 97,562.30 million. The increase was mainly due to payment of arrears of Pay and Allowances on Implementation of 6<sup>th</sup> Pay Commission's Report and Normal increase in Dearness Allowance/Dearness Relief etc.

**TABLE 6**  
**Recovery of Working Expenses on account of Agency Services**  
**in 2008-09 and 2009-10**  
**(₹ in Million)**

SI No	Head of Account	2008-09 Actuals	2009-10 Actuals
1	Military Pension	0.00	0.00
2	Payment of Coal Mines and EPF/Family pension and misc services	91.54	99.49
3	Payment of Railway Pension	69.17	159.25
4	Postal Life Insurance	1949.69	2978.36
5	Custom Duty Realisation	19.15	17.40
6	Mahila Samridhi Yojna	0.00	0.00
7	Commission on a/c of International money transfer Western Union Scheme	389.62	1013.32
8	Telegraph share of Combined Offices	0.27	0.07
9	*Others	488.72	121.47
	<b>Total</b>	<b>3008.16</b>	<b>4389.36</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 WUFSI etc.

12.3 The earnings of the Department are in the form of 'Recoveries' and 'Revenue Receipts'. The item 'Recoveries' mentioned in Table 6 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 2009-10 the deficit of the department was ₹ 66413.04 million against

व्यय में हुई वृद्धि तथा महंगाई भत्ते में सामान्य बढ़ोतरी के कारण हुआ।

12.4 वर्ष के दौरान वित्त मंत्रालय द्वारा 'कार्यकारी व्यय' तथा 'पूंजीगत परिव्यय' के लिए उपलब्ध कराई गई निधियों का समुचित उपयोग किया गया। सरप्लस निधि को वित्त मंत्रालय को समय पर अभ्यर्पित कर दिया गया।

### पूंजीगत परिव्यय

12.5 वर्ष 2009-10 के दौरान नियत परिसंपत्तियों पर हुआ व्यय ₹ 2543.22 मिलियन था जिसमें से 4.75% भूमि तथा भवनों पर, 94.86% डाक सेवाओं के यांत्रिकीकरण तथा उनके आधुनिकीकरण पर और 0.39% मेल मोटर सेवाओं तथा अन्य पर था। नियत परिसंपत्तियों पर सकल पूंजी का मूल्य वर्ष के अंत तक बढ़कर ₹ 21239.40 मिलियन हो गया। वर्ष के अंत तक निवल प्रगामी नियत परिसंपत्ति मूल्य ₹ 19576.13 मिलियन था।

तालिका 7 2009-2010 के दौरान अभ्यर्पित निधियां तथा बचत (मिलियन ₹ में)							
व्यय का स्वरूप	बजट प्राक्कलन	अनुपूरक अनुदान/ पुनर्विनियोजन	कुल	वास्तविक व्यय	अधिक (+) / बचत (-)	अभ्यर्पित / पुनर्विनियोजित राशि	बचत
3201 कार्यकारी-व्यय	120465.00	4366.00	124831.00	133469.41	8638.41	4.61	8643.02
2552 पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधान	437.00	0.00	437.00	0.00	-437.00	0.00	-437.00
<b>कुल कार्यकारी व्यय</b>	<b>120902.00</b>	<b>4366.00</b>	<b>125268.00</b>	<b>133469.41</b>	<b>8201.41</b>	<b>4.61</b>	<b>8206.02</b>
5201 पूंजीगत व्यय	3705.00	1.10	3706.10	2616.57	-1089.53	1641.40	551.87
4552 पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधान	183.00	0.00	183.00	0.00	-183.00	0.00	-183.00
<b>कुल पूंजीगत व्यय</b>	<b>3888.00</b>	<b>1.10</b>	<b>3889.10</b>	<b>2616.57</b>	<b>-1272.53</b>	<b>1641.40</b>	<b>368.87</b>
<b>कुल कार्यकारी व्यय+पूंजीगत व्यय</b>	<b>124790.00</b>	<b>4367.10</b>	<b>129157.10</b>	<b>136085.98</b>	<b>6928.88</b>	<b>1646.01</b>	<b>8574.89</b>

### प्रशुल्क तथा लागत

12.6 प्रशुल्क तथा लागत डाक विभाग द्वारा समय-समय पर प्रदान की जाने वाली विभिन्न नई डाक सेवाओं, एजेंसी सेवाओं अथवा उत्पादों के संबंध में मानक कार्य प्रक्रिया/अध्ययन एवं

लेखांकन प्रक्रियाओं के संदर्भ में लागत के अध्ययन से संबंधित है। अध्ययन के आधार पर, सेवा/उत्पादों के लिए प्रशुल्क निर्धारित किए जाते हैं।



previous year's deficit of ₹ 35930.88 million which is increased by 84.84% due to increase in Working Expenses on Implementation of 6th pay commission's Report and normal increase in DA.

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.

### Capital Outlay

12.5 The expenditure on fixed assets in the year 2009-10 was ₹ 2543.22 million, of which 4.75% was on Land and Buildings, 94.86% on Mechanization and Modernization of Postal Services and 0.39% on Mail Motor Vehicles and others. The value of Gross Capital on fixed assets rose to ₹ 21239.40 million at the end of the year. The net progressive fixed asset value upto the end of the year was ₹ 19576.13 million.

<b>TABLE 7</b>							
<b>FUNDS SURRENDERED AND SAVING DURING 2009-10</b>							
<b>(₹ in million)</b>							
Nature of Expenditure	Budget Estimate	Suppl. Grant/ Re-app.	Total	Actual Expenditure	Excess(+)/ Saving (-)	Amount Surrendered/Re-app.	Savings
<b>3201 Working</b>	120465.00	4366.00	124831.00	133469.41	8638.41	4.61	8643.02
2552 Prov. For the Development of North East Region	437.00	0.00	437.00	0.00	-437.00	0.00	-437.00
<b>Total Working</b>	<b>120902.00</b>	<b>4366.00</b>	<b>125268.00</b>	<b>133469.41</b>	<b>8201.41</b>	<b>4.61</b>	8206.02
5201 Capital Exp.	3705.00	1.10	3706.10	2616.57	-1089.53	1641.40	551.87
4552 Prov. For the Development of North East Region	183.00	0.00	183.00	0.00	-183.00	0.00	-183.00
<b>Total Capital</b>	<b>3888.00</b>	<b>1.10</b>	<b>3889.10</b>	<b>2616.57</b>	<b>-1272.53</b>	<b>1641.40</b>	368.87
<b>Total Working Exp +Capital Exp</b>	<b>124790.00</b>	<b>4367.10</b>	<b>129157.10</b>	<b>136085.98</b>	<b>6928.88</b>	<b>1646.01</b>	8574.89

### Tariff and Costing

12.6 Tariff and Costing deals with the study of cost with respect to standard work procedure/

study and accounting procedures in respect of various new postal services, agency services or products to be offered by the Department of Posts from time to time. On the basis of the study tariffs for the service/ product are fixed.

12.7 मौजूदा सेवाओं/उत्पादों के लिए प्रभारित प्रशुल्क के संबंध में मौजूदा सेवाओं/उत्पादों की लागत की समीक्षा: मौजूदा सेवाओं/उत्पादों में निम्न शामिल हैं:-

- पारंपरिक डाक सेवाएं जैसे पोस्टकार्ड, पत्र कार्ड, पत्र, पंजीकृत पार्सल आदि;
- प्रीमियम उत्पाद/सेवाएं जैसे स्पीड पोस्ट, ईएमएस, लॉजिस्टिक्स पोस्ट, ई-भुगतान, आदि;
- अन्य संगठनों की ओर से एजेंसी सेवाएं जैसे बचत बैंक, बचत पत्र, वेस्टर्न यूनियन धन अंतरण आदि,

12.8 राष्ट्रीय लघु बचत योजना, नरेगा आदि के अंतर्गत प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए एजेंसी प्रभारों की दरों के पुनर्विलोकन के संबंध में वित्त मंत्रालय के साथ समन्वय किया जा रहा है। विभाग के उत्पादों एवं इसके द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की सही लागत का पता लगाने के लिए, 'आधुनिक लागत प्रणाली' को कार्यान्वित करने का निर्णय लिया गया है।



12.7 Review of the cost of existing services/ products with respect to tariff being charged for the existing services/ products:

Current services/ products include :-

- Traditional mail services like postcard, letter card, letters, registered parcels etc.;
- Premium product/ services like speed-post, EMS, logistics post, e-payment etc.;
- Agency services on behalf of other organizations e.g. Savings Bank, Savings certificates, Western Union Money Transfer etc.,

12.8 Coordination with Ministry of Finance with respect to review of rates of agency charges for services being performed under National Small Saving Scheme, NREGA etc. In order to arrive at accurate costing of products and services offered by the Department it has been decided to implement “Modernised Costing System”.

## 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 अध्यक्षता में नई दिल्ली मुख्यालय में एक पूर्ण विकसित सतर्कता स्थापना है। सचिव, डाक विभाग की सहायता के लिए उप महानिदेशक (सतर्कता) है, जो कि विभाग के मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) हैं। 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 सतर्कता 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 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 है 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।



## 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 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.

## अध्याय 14 जन शिकायत

14.1 विभाग ने वर्ष 2003 में, अपने ग्राहक सुविधा केंद्रों को आपस में जोड़ने के उद्देश्य से एक वेब आधारित प्रणाली विकसित की है जिसका उद्देश्य जन शिकायतों को सुव्यवस्थित ढंग से संचालित करना और उनका शीघ्र निपटान करना है। सभी स्तरों तक आंकड़ों की पहुंच उपलब्ध करवाने के अतिरिक्त, वेब आधारित प्रचालन से बेहतर परस्पर नियंत्रण एवं निगरानी सुनिश्चित हो सकी है। वेब आधारित कम्प्यूटरीकृत केयर प्रणाली की पुनरीक्षा की गई है और सभी स्तरों पर बेहतर मानीटरिंग एवं नियंत्रण की संभाव्यता के साथ उसमें ऐसी प्रभावशाली विशेषताएं विकसित की गई हैं जिससे प्रणाली को सेवोत्तम अनुकूल बनाया जा सके।

14.2 नई सीसीसीसी प्रणाली में कई ग्राहकोनुकूल विशेषताएं हैं जैसे पावती की स्वचालित प्राप्ति, निपटाई न गई शिकायतों की बेहतर मॉनिटरिंग एवं शीघ्र निवारण के लिए अगले उच्चतर प्रशासनिक स्तर पर उनका पहुंचना तथा छोटी, बड़ी अथवा महत्वपूर्ण शिकायतों के रूप में उनका श्रेणीकरण, जांच पूरी होने पर शिकायतकर्ता को स्वचालित जवाब मिलना; शिकायतों के फीडबैक के लिए व्यवस्था आदि।

14.3 वर्तमान में, जन शिकायतों के शीघ्र निपटान हेतु सभी यूनिटों के बीच सूचना आनॅलाइन आदान-प्रदान करने के लिए देशभर में डाकघरों, स्पीड पोस्ट केंद्रों तथा डिवीजनल/क्षेत्रीय/सर्किल मुख्यालयों में 3603 कम्प्यूटरीकृत ग्राहक सुविधा केंद्र(सीसीसीसी) स्थापित किए गए हैं।

14.4 जन शिकायत विभाग (डीओपीजी), राष्ट्रपति सचिवालय में प्राप्त होने वाली शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए डाक विभाग ने भी केन्द्रीय जन शिकायत निवारण एवं मानीटरिंग तंत्र (सीपीजीआरएएमएस) प्रचालित किया हुआ है। डाक सेवाओं के ग्राहकों द्वारा दर्ज की जाने वाली शिकायतों को इस प्रणाली में

संसाधित किया जाता है जिन्हें [www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in) की वेबसाइट पर देखा जा सकता है।

14.5 वर्ष 2010-2011 के दौरान (अप्रैल, 2010 से दिसम्बर, 2010 तक) कुल 6,01,048 जन शिकायत मामलों पर कार्रवाई की गई थी। जिसमें से 5,73,954 (कुल जन शिकायतों का 95.49 %) मामलों को निपटाया गया।

14.6 भारतीय डाक को "सेवोत्तम- उत्कृष्ट सेवा प्रदाता मॉडल" कार्यान्वित करने के लिए नई दिल्ली जीपीओ के लिए दिनांक 11 अप्रैल, 2008 को आईएस 15700:2005 प्रमाणन दिया गया जो तीन वर्षों के लिए वैध है।

### सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 का कार्यान्वयन

14.7 विभाग में प्रयोग किए जाने के उद्देश्य से एनआईसी द्वारा विकसित सीपीआईओ माड्यूल 4707 डाकघरों में क्रियाशील है। मौजूदा डाकघरों के अतिरिक्त प्रोजेक्ट एरो के लिए चुने गए डाकघरों को केन्द्रीय सहायक जन सूचना अधिकारियों (सीपीआईओ) के तौर पर कार्य करने के लिए प्राधिकृत किया गया है। इसके अतिरिक्त विभाग ने डाक विभाग में सूचना का अधिकार अधिनियम लागू करने के लिए 845 सीपीआईओ को नियुक्त किया है।

### नागरिक घोषणा पत्र

14.8 अद्यतन किया हुआ नागरिक घोषणा पत्र डाक विभाग की वेबसाइट [www.indiapost.gov.in](http://www.indiapost.gov.in) पर देखी जा सकती है। इसमें संगठन का परिचय, ग्राहकों के लिए उपलब्ध डाक सेवाएं व सुविधाएं, डाक उत्पाद एवं सेवाएं, वितरण मानक, शिकायत निवारण तंत्र, संगठन के दायित्वों एवं प्रशासनिक व्यवस्था की जानकारी दी गई है।





## Chapter 14

### PUBLIC GRIEVANCES

14.1 The Department developed a web-based system to interconnect its Customer Care Centres with the objective of systematic handling and quick redressal of public grievances in the year 2003. In addition to providing data access at all levels, the web based operations has been able to ensure better interactive control and monitoring. A review of web based Computerized Care System has since been done and the system has been made Sevottam compliant with dynamic features and possibility of better monitoring and control at all levels.

14.2 New features such as automatic generation of acknowledgement; escalation of unresolved complaints to next higher administrative level for better monitoring and quicker redressal; categorization of complaints into minor, major or critical; automatic generation of reply to the complainant on completion of inquiry; provision for feedback of complainant; etc have been incorporated in the new CCCC System.

14.3 Presently 3603 Computerized Customer Care Centres (CCCCs) have been established in the Post Offices, Speed Post Centres and Divisional/Regional/Circle Headquarters across the country for online exchange of information amongst all the units for speedy redressal of public grievances.

14.4 Department of Posts is also operating Central Public Grievance Redressal and Monitoring System (CPGRAMS) to handle complaints received in Department of Public Grievances (DOPG), President's Secretariat. Cases registered by consumers of postal

services are processed in this system which is accessible at the website [www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in).

14.5 During the year 2010-11 (April 2010 to December 2010), a total of 6,01,048 cases of public grievances have been handled. A total of 5,73,954 cases (i.e. 95.49% of the total grievances) were settled.

14.6 India Post has got the IS 15700:2005 Certification for implementing "Sevottam – a service delivery excellence model" for New Delhi GPO on 11<sup>th</sup> April 2008 valid for three years.

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

14.7 CAPIO module developed by NIC for use of the department has been made functional in 4707 Post Offices. Offices selected under Project Arrow are being authorized to act as Central Assistant Public Information Officers (CAPIOs) in addition to the existing ones. In addition, the Department has appointed 845 CPIOs to implement the Right To Information Act, 2005 in the Department of Posts.

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

14.8 An updated Citizen's Charter is available on [www.indiapost.gov.in](http://www.indiapost.gov.in). It contains introduction about the organization, postal services and facilities for the customers, postal products and services, delivery standards, complaint settlement mechanism, liability of the organization and administrative set up.



## अध्याय-15 महिलाओं से संबंधित मुद्दे

15.1 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।

15.2 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।

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

15.4 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 होती है।



## Chapter 15

### GENDER ISSUES

15.1 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 in the Department.

15.2 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.

15.3 Besides providing support services like crèche facility, the Department strives to provide a conducive working environment to the women employees.

15.4 To look into the matters 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 the Department of Personnel & Training, the Committee meets once every quarter.

## अध्याय 16 अन्यथा समर्थ कर्मचारियों के लिए सुविधाएं

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

16.1 कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग ने पीडब्ल्यूडी अधिनियम की धारा 33 के अंतर्गत समूह "क", "ख", "ग" एवं "एम.टी.एस" के संबंध में सीधी भर्तियों का 3% आरक्षण निशक्त व्यक्तियों के लिए निर्दिष्ट पदों के संबंध में निम्नलिखित मानदंडों के अनुसार किया गया 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 'ग' एवं "एम. टी. एस" 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।

16.2 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 ₹ 29,790 प्रतिमाह तक का वेतन ले रहे हैं, उनके शारीरिक रूप से विकलांग/मानसिक रूप से विकसित/नेत्रहीन/ मूक एवं बधिर बच्चे स्कीम के अंतर्गत वार्षिक छात्रवृत्ति पाने के हकदार हैं।

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

- (क) विकलांग कर्मचारी मशीनचालित तिपहिया साइकिल के क्रय पर किए व्यय की पूरी प्रतिपूर्ति प्राप्त कर सकता है।
- (ख) वित्तीय सहायता के रूप में विकलांग कर्मचारी को मोटरचालित तिपहिया साइकिल के क्रय पर सर्किल कल्याण निधि से ₹ 15000 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 वापसी 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।

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

16.5 5 कि.ग्रा. तक के भार वाले अन्ध साहित्य पैकेट डाक विभाग द्वारा निःशुल्क भेजे जाते हैं।



## Chapter 16

### FACILITIES FOR DIFFERENTLY ABLED EMPLOYEES

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

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

16.2 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 ₹ 29790 p.m. are eligible for an annual scholarship.

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

- a) A handicapped employee is entitled to get reimbursement of amount spent on purchase of Mechanized Tri-cycle.
- b) A handicapped employee can claim an amount of ₹ 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 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.

16.4 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 @ ₹ 100 p.m. in 'A' class cities and ₹ 80 p.m. in 'B' class cities respectively.

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

## अध्याय 17 सामान्य महत्व के विषय

### स्टाफ संबंध

17.1 विभाग ने अपने कर्मचारियों के परिसंघों और एसोसिएशनों से आत्मीय और सार्थक संबंध बनाने के प्रयास को जारी रखा। इस संबंध में, 27-08-2010 को सचिव (डाक) की अध्यक्षता में विभागीय परिषद (जेसीएम) की बैठक आयोजित की गई।

### सेवा संघों को मान्यता देना

17.2 पुनःसत्यापन की प्रक्रिया में डाक कर्मचारियों की 12 श्रेणियों के 33 परिसंघों और ग्रामीण डाक सेवकों के 3 परिसंघों - ने भाग लिया। डाक कर्मचारियों की सभी श्रेणियों के 20 परिसंघों को सीसीएस (आरएसए) नियमों, 1993, के तहत मान्यता प्रदान की गई। माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय द्वारा पारित आदेश का अनुपालन करते हुए अखिल भारतीय डाक पर्यवेक्षक (जनरल लाइन) संघ को मान्यता प्राप्त संघ के रूप में माना गया।

### कर्मचारी कल्याण

17.3 डाक सेवा कर्मचारी कल्याण बोर्ड का उद्देश्य विभाग के कर्मचारियों एवं ग्रामीण डाक सेवकों 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।

17.4 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, व्यावसायिक प्रशिक्षण केन्द्रों और क्लबों (शिशुगृहों), खेलकूद क्रियाकलापों, मनोरंजन क्लबों आदि के लिए किया जाता है।

17.5 वर्ष 2010-11 (31.12.2010 तक) के दौरान सर्किलों को कल्याण एवं खेल गतिविधियों के लिए क्रमशः ₹ 2,14,30,000 और ₹ 1,56,30,000 आबंटित किए गए।

### खेल

17.6 2010-2011 के दौरान चौदह स्पर्द्धाओं में अखिल भारतीय डाक टूर्नामेंट/खेल आयोजित किए गए यथा बास्केटबाल, कैरम, शतरंज, भारोत्तोलन/पावर लिफ्टिंग एवं बेंच प्रेसिंग, बैडमिंटन, कुश्ती, एथलेटिक्स एवं साइकिलिंग, हाकी, वालीबाल, क्रिकेट, कबड्डी, फुटबाल, टेबल-टेनिस एवं सांस्कृतिक सम्मेलन।

### चिकित्सा

17.7 कल्याण उपाय के रूप में, देश के विभिन्न भागों में डाक विभाग द्वारा 45 शहरों/कस्बों में लगभग 52 डाक औषधालय चलाए जा रहे हैं। 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 हैं, वहां विभाग के कर्मचारी के.स.स्वा.यो. (सीजीएचएस) औषधालयों या प्राधिकृत मेडिकल अटेंडेंटों की व्यापक सेवाओं का प्रयोग कर सकते हैं।

### डाक भवन

17.8 भवन, डाक प्रचालनों के अहम बुनियादी ढांचे हैं, जो विभाग को, जनता को कुशल सेवाएं प्रदान करने के लिए सक्षम बनाते हैं। कार्य प्रवाह एवं अन्य प्रचालनात्मक आवश्यकताओं के अनुरूप सही तरह से डिजाइन किया गया एक भवन, सेवा की





## Chapter 17

### ISSUES OF GENERAL IMPORTANCE

#### Staff Relations

17.1 The Department endeavored to maintain harmonious and meaningful relations with the Federations and Associations of its employees. In this connection, a meeting of the Departmental Council (JCM) was held on 27.08.2010 under the chairpersonship of Secretary (Posts).

#### Grant of Recognition to Service Associations

17.2 In the process of reverification 33 associations in 12 categories of postal employees and 3 associations of Garmin Dak Sevaks participated. 20 associations belonging to all categories of postal employees have since been granted recognition under CCS (RSA) Rules, 1993. All India Association of Postal Supervisors (General Line) has been deemed as a recognized association, as a follow up of the order passed by Hon'ble Delhi High Court.

#### Staff Welfare

17.3 The objective of the Postal Services Staff Welfare Board is to promote, develop and organize welfare, sports and cultural activities among the employees of the Department as also Gramin Dak Sevaks. The Board receives grants-in-aid for this purpose from the Consolidated Fund of India. Voluntary contributions from the staff are also arranged by the field formations.

17.4 The funds of the Welfare Board are utilized for financial assistance in cases of illness, death, natural calamities, educational scholarships, subsidy for excursion trips, grants to help handicapped staff and their

children, vocational training centres and crèches and on sports activities, recreation clubs etc.

17.5 During the year 2010-11 (upto 31.12.2010) an amount of ₹ 2,14,30,000 and ₹ 1,56,30,000 was allocated to the Postal Circles for Welfare activities and sports activities respectively.

#### Sports

17.6 During the year 2010-2011, All India Postal Tournaments / events were conducted in fourteen events viz. Basketball, Carom, Chess, Weight Lifting/Power Lifting & Bench Pressing, Badminton, Wrestling, Athletics & Cycling, Hockey, Volleyball, Cricket, Kabaddi, Football, Table Tennis, and Cultural Meet.

#### Medical

17.7 As a welfare measure, the Department of Posts is running 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 available. In other 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 attendants.

#### Postal Buildings

17.8 Buildings are a vital infrastructure for Postal Operations which enable the department to provide efficient services to the

गुणवत्ता एवं ग्राहक संतुष्टि के स्तर को बढ़ाता है। इसके अतिरिक्त, यह कर्मचारियों को उचित सुविधाएं एवं कार्य का माहौल प्रदान करता है। अतिरिक्त विभागीय डाकघरों के अलावा सभी डाकघरों के लिए डाक नेटवर्क के कार्यकलापों के प्रबंधन हेतु भवन की सुविधा विभाग ही प्रदान करता है। डाक विभाग में भवनों का निर्माण कार्य डाक सिविल विंग के माध्यम से किया जाता है। विभाग के पास 4411 विभागीय भवन, 22348 विभागीय स्टाफ क्वार्टर एवं 22427 किराए के भवन हैं।

### अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति

17.9 अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग के आरक्षण रोस्टर का निरीक्षण इस प्रयोजनार्थ निर्धारित वार्षिक कैलेंडर के अनुसार किया जाता है। वर्ष 2010 के दौरान आगरा क्षेत्र, मध्य प्रदेश सर्किल कार्यालय, विदिशा डिवीजन एवं भोपाल डिवीजन के आरक्षण रोस्टर का निरीक्षण किया गया।

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

17.10 31.03.2010 तक विभाग में विभिन्न ग्रेडों में 37,196 अनुसूचित जाति, 14402 अनुसूचित जनजाति, 1411 भूतपूर्व सैनिक, 27 निशक्त भूतपूर्व सैनिक और 31,011 महिला कर्मचारी कार्य कर रहे थे (तालिका 11 एवं 12 देखें)।

### राजभाषा

17.11 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।

17.12 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 है।

17.13 हिंदी के प्रगामी प्रयोग को बढ़ाने के उद्देश्य से राजभाषा शाखा ने विभिन्न प्रोत्साहन स्कीमों का प्रचार एवं प्रसार किया है। इसने हिंदी शिक्षण योजना के अंतर्गत प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए कर्मचारियों को नामांकित किया है तथा डाक विभाग के मुख्यालय के सभी अनुभागों, सर्किल मुख्यालयों तथा डाक विभाग के अन्य कार्यालयों को राजभाषा अधिनियम, नियमों तथा अनुदेशों एवं राजभाषा विभाग द्वारा वार्षिक कार्यक्रम में निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु इन नियमों के अंतर्गत जारी अनुदेशों के अनुपालन से अवगत कराया है।

17.14 विभाग के कार्यालयों में राजभाषा के संबंध में संसदीय समिति की दूसरी उप-समिति भी राजभाषा नीति के कार्यान्वयन को मॉनीटर करती है। समीक्षाधीन अवधि के दौरान संसदीय राजभाषा समिति की द्वितीय उप-समिति ने विभिन्न सर्किलों में स्थित अलग-अलग कार्यालयों का निरीक्षण किया।

17.15 संसदीय राजभाषा समिति की आलेख एवं साक्ष्य समिति ने भी कुछ कार्यालयों के प्रमुखों के साथ बैठक की।

17.16 14 से 28 सितंबर, 2010 तक हिंदी पखवाड़े का आयोजन किया गया। पखवाड़े के दौरान एक दो दिवसीय हिंदी कार्यशाला भी आयोजित की गई।

### सौर ऊर्जा पैक की संस्थापना

17.17 विभाग ने 7 डाक सर्किलों नामतः बिहार, छत्तीसगढ़, उड़ीसा, उत्तर प्रदेश, पश्चिम बंगाल, महाराष्ट्र एवं राजस्थान के ग्रामीण क्षेत्रों के 12 डाकघरों में ₹ 4.8 मिलियन की लागत से सौर ऊर्जा पैक लगाने की प्रायोगिक परियोजना पूरी की है।

public. A building well designed to suit the work flow and other operational requirements, enhances the quality of service and level of customer satisfaction. In addition, it gives proper amenities and working conditions to the staff. Accommodation for all the Post Offices except Extra Departmental Post Offices is provided by the Department for managing the affairs of postal network. Construction of buildings in the Department of Posts is executed through Postal Civil Wing. The Department has 4411 departmental buildings, 22348 departmental staff quarters and 22427 rented buildings.

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

17.9 The inspection of Reservation Rosters of Scheduled Castes/Scheduled Tribes/Other Backward Castes is carried out according to the annual calendar for the purpose. The reservation rosters of Agra Region, Madhya Pradesh Circle Office, Vidisha Division and Bhopal Division were inspected during the year 2010.

### **Representation of SCs, STs, Ex-Servicemen and Women**

17.10 As on 31.03.2010, there were 37196 SC, 14402 ST, 1411 Ex-servicemen, 27 Disabled Ex-servicemen and 31011 Women employees in various grades in the Department (see Table 11 and 12).

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

17.11 In pursuance of the policy of the Central Government, the Department of Posts has been making sustained efforts to ensure use of Hindi in official correspondence and day to day administrative work at all levels.

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

17.13 The OL Branch of the Directorate promotes and propagates various incentive schemes to encourage the use of Hindi. It nominated officials for imparting training under the Hindi Training Scheme and also familiarized various arms of the Directorate with the OL Act, Rules and instructions issued thereunder for their compliance and for achieving the targets fixed by the Department of Official Language in their Annual Programme.

17.14 The second Sub-Committee of the 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 second Sub-Committee of Parliament on Official Language carried out the inspection of several offices located in different circles.

17.15 The Drafting and Evidence Sub-Committee of the Committee of Parliament on Official Language also held discussions with the heads of some offices.

17.16 Hindi Fortnight was observed from 14<sup>th</sup> to 28<sup>th</sup> September 2010. A two-day Hindi workshop was also organized during the fortnight.

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

17.17 Department has completed a pilot project of installing Solar Power Packs in 12 Post offices in rural areas in 7 Postal Circles viz. Bihar, Chhattisgarh, Orissa, Uttar Pradesh, West Bengal, Maharashtra and Rajasthan at a cost of ₹ 4.8 million.

## अध्याय 18 पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप

18.1 भारतीय डाक ने सरकार के नीतिगत मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलापों के लिए कई विशेष पहलें की हैं।

18.2 पूर्वोत्तर क्षेत्र में दो डाक सर्किल हैं नामतः पूर्वोत्तर डाक सर्किल एवं असम डाक सर्किल। पूर्वोत्तर डाक सर्किल का मुख्यालय शिलांग में है और यह अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड और त्रिपुरा राज्यों को कवर करता है। इसमें 2935 डाकघर हैं। पूर्वोत्तर क्षेत्र का प्रत्येक डाकघर औसतन 60.19 वर्ग किलो मीटर और 4231 की आबादी को सेवा प्रदान करता है।

18.3 असम डाक सर्किल जिसका मुख्यालय गुवाहाटी में है, में 3996 डाकघरों का नेटवर्क है। असम सर्किल में प्रत्येक डाकघर औसतन 7173 की जनसंख्या को तथा 19.63 वर्ग किलोमीटर क्षेत्र में सेवा प्रदान करता है।

### योजनागत कार्यकलाप

18.4 ग्यारहवीं योजना के दौरान समूचे देश में योजना कार्यकलापों पर किए गए कुल व्यय के दृष्टिगत पूर्वोत्तर क्षेत्र में किया गया व्यय निम्नवत है:

तालिका 8 पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजनागत व्यय (मिलियन ₹ में)			
वार्षिक योजना	कुल योजना व्यय	पूर्वोत्तर में व्यय	कुल व्यय का प्रतिशत
2007-08	1368.10	348.30	25.46%
2008-09	3188.30	189.10	5.93%
2009-10	3924.40	353.60	9.01%



## Chapter 18

### DEVELOPMENT ACTIVITIES IN THE NORTH EASTERN REGION

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

18.2 North Eastern Region has two postal circles viz. the North Eastern Postal Circle and Assam Postal Circle. The North Eastern Postal Circle with its headquarter at Shillong covers the states of Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland and Tripura. It has 2935 post offices. On an average, each post office in the North East Circle serves an area of 60.19 Sq. Kms and a population of 4231.

18.3 Assam Postal Circle, with its headquarters at Guwahati, has a network of 3996 post offices. On an average, each post office in the Assam Circle serves an area of 19.63 Sq. Kms and a population of 7173.

#### Plan Activities

18.4 Expenditure in the North Eastern region vis-à-vis the total expenditure on Plan activities throughout the country during Eleventh Plan is given below:

Table 8 PLAN EXPENDITURE IN NORTH EASTERN REGION (₹ in Million)			
Annual Plan	Total Plan Expenditure	Expenditure in North-East	% Over Total Expenditure
2007-08	1368.10	348.30	25.46%
2008-09	3188.30	189.10	5.93%
2009-10	3924.40	353.60	9.01%

18.5 विभाग ने पूर्वोत्तर में कोलकाता-गुवाहाटी-इम्फाल-अगरतला-कोलकाता मार्ग पर समर्पित मालवाहक विमान सेवा शुरू की है। इससे पूरे पूर्वोत्तर क्षेत्र में डाक एवं पार्सलों के पारेषण में तीव्रता आई है।

18.6 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 नीचे दिया गया है:-

**तालिका 9**  
**पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण (2009-10)**

क्रम सं.	राज्य	समूह 'क' और 'ख' कर्मचारियों को प्रशिक्षण	समूह 'ग' कर्मचारियों को सेवाकालीन प्रशिक्षण	कंप्यूटर प्रशिक्षण	डाकिए/ ड्राइवर के लिए प्रशिक्षण- प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या	ग्रामीण डाक सेवकों के लिए प्रशिक्षण- प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या
1	असम	-	1126	-	643	174
2	अरुणाचल प्रदेश	3	67	-	35	180
3	मणिपुर	1	91	-	35	175
4	मेघालय	3	86	-	37	170
5	मिजोरम	1	93	-	35	160
6	नागालैंड	-	91	-	40	180
7	त्रिपुरा	2	151	-	45	365
	<b>कुल</b>	<b>10</b>	<b>1705</b>	<b>-</b>	<b>870</b>	<b>1404</b>

18.7 2009-10 के दौरान शुरू किए गए विकासात्मक कार्यकलापों का राज्य-वार ब्योरा निम्नानुसार है:-

**असम**

18.8 33 डाकघरों के हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। 209 कर्मचारियों को डाक जीवन बीमा प्रचालन का प्रशिक्षण प्रदान किया गया। 1191 ईडीबीओ को पंखे तथा बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। भण्डारण सुविधा वाले दो



18.5 Department has launched a dedicated freighter aircraft in the North East sector on Kolkata-Guwahati-Imphal-Agartala-Kolkata route. This has expedited transmission of mail and parcels in the entire North East Sector.

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

**TABLE 9**  
**TRAINING IN NORTH EASTERN REGION(2009 -10)**

Sl. No.	States	Training to Group 'A' & 'B' officials	In- Service training to Group 'C' Officials	Computer Training	Training for Post Man/driver- Number of officials trained	Training for GDS - Number of officials trained
1	Assam	-	1126	-	643	174
2	Arunachal Pradesh	3	67	-	35	180
3	Manipur	1	91	-	35	175
4	Meghalaya	3	86	-	37	170
5	Mizoram	1	93	-	35	160
6	Nagaland	-	91	-	40	180
7	Tripura	2	151	-	45	365
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>1705</b>	<b>-</b>	<b>870</b>	<b>1404</b>

18.7 The details of the major developmental activities initiated during 2009-10 state-wise are given below:

**Assam**

18.8 Computer hardware was upgraded in 33 Post Offices. 209 officials were imparted training in PLI operations. 1191 EDBOs were provided with fans and basic infrastructural

लॉजिस्टिक डाक केंद्रों की स्थापना करके राज्य का लॉजिस्टिक बुनियादी ढांचा मजबूत किया। यांत्रिकीकृत वितरण और डाक एकत्र करने के काम में तीव्रता लाने के लिए 30 वाहन उपलब्ध कराए गए और 14 एमएमएस वाहनों को जीपीएस ट्रैकिंग उपलब्ध कराया गया। एक डाकघर भवन एवं 4 स्टाफ क्वार्टरों का निर्माण किया गया। 47 तत्काल मनीआर्डर केंद्र स्थापित किए गए।

### अरुणाचल प्रदेश

18.9 वर्ष के दौरान 4 डाकघरों के हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 11 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया। 135 ईडीबीओ को पंखे उपलब्ध कराए गए। 7 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। 8 एमएमएस वाहनों को जीपीएस ट्रैकिंग उपलब्ध कराया गया।

### मणिपुर

18.10 3 डाकघरों के हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। 397 ईडीबीओ को पंखे तथा बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। 2 डाक वित्तीय मार्ट एवं 3 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। 10 एमएमएस वाहनों को जीपीएस ट्रैकिंग उपलब्ध कराया गया।

### मेघालय

18.11 वर्ष के दौरान 4 डाकघरों के हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। 223 ईडीबीओ को पंखे उपलब्ध कराए गए। 2 डाक वित्तीय मार्ट और 5 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। 13 एमएमएस वाहनों को जीपीएस ट्रैकिंग उपलब्ध कराया गया। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 39 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया। सर्किल कार्यालय शिलांग में एक लिफ्ट लगाई गई। 8 स्टाफ क्वार्टरों का निर्माण किया गया। एक फिलैटलिक प्रदर्शनी आयोजित की गई और एक फिलैटलिक ब्यूरो को नेटवर्किंग उपलब्ध कराई गई।

### मिजोरम

18.12 वर्ष के दौरान 167 ईडीबीओ को पंखे तथा बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 10 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया। 3 डाक वित्तीय मार्ट एवं 5 तत्काल मनीआर्डर केन्द्रों की स्थापना की गई। 9 एमएमएस वाहनों को जीपीएस ट्रैकिंग उपलब्ध कराया गया।

### नागालैंड

18.13 वर्ष के दौरान 84 ईडीबीओ को पंखे तथा बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 19 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया। 7 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। 9 एमएमएस वाहनों को जीपीएस ट्रैकिंग उपलब्ध कराया गया।

### त्रिपुरा

18.14 वर्ष के दौरान 10 डाकघरों के हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। 528 ईडीबीओ को पंखे उपलब्ध कराए गए। 3 डाक वित्तीय मार्ट और 8 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। 12 एमएमएस वाहनों को जीपीएस ट्रैकिंग उपलब्ध कराया गया। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 35 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

### सिक्किम

वर्ष के दौरान 1 डाकघर के हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। 3 ईडीबीओ को बुनियादी साजो-सामान उपलब्ध कराया गया। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 12 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

equipments. Logistics infrastructure of the state was enhanced by establishing two Logistics Post Centers with warehousing facility. Mechanised delivery and collection of mails was augmented, with provision of 30 vehicles and GPS tracking was provided in 14 MMS vehicles. One post office building and 4 Staff Quarters were constructed. 47 Instant Money Orders centres were set up.

### **Arunachal Pradesh**

18.9 During the year hardware of 4 Post Offices was upgraded. Training under PLI was imparted to 11 officials. 135 EDBOs were provided with fans. 7 Instant Money Order centres were set up. GPS tracking was provided in 8 MMS vehicles.

### **Manipur**

18.10 Computer hardware of 3 Post Offices was upgraded. 397 EDBOs were provided with fans and basic infrastructural equipments. 2 Postal Finance Marts and 3 Instant Money Order centres were set up. GPS tracking was provided in 10 MMS vehicles.

### **Meghalaya**

18.11 During the year hardware of 4 Post Offices were upgraded. 223 EDBOs were provided with fans. 2 Postal Finance Marts and 5 Instant Money Order centre were set up. GPS tracking was provided in 13 MMS vehicles. 39 officials were imparted training in PLI. 1 lift was installed at Circle office in

Shillong. 8 Staff Quarters were constructed. One philatelic exhibition was held and one Philatelic Bureau was provided with networking.

### **Mizoram**

18.12 During the year 167 EDBOs were provided with fans and basic infrastructural equipment. 10 officials were imparted training under PLI. 3 Postal Finance Marts and 5 Instant Money Order centres were set up. GPS tracking was provided in 9 MMS vehicles.

### **Nagaland**

18.13 During the year 84 EDBOs were provided with fans. 19 officials were imparted training under PLI. 7 Instant Money Order Centres were set up. GPS tracking was provided in 9 MMS vehicles.

### **Tripura**

18.14 During the year, hardware of 10 Post Offices were upgraded. 528 EDBOs were provided with fans. 3 Postal Finance Marts, 8 Instant Money Order centres were set up. GPS tracking was provided in 12 MMS vehicles. 35 officials were imparted training in PLI.

### **Sikkim**

18.15 During the year, hardware of 1 Post Office was upgraded. Basic infrastructural equipment was provided to 3 EDBOs. 12 officials were imparted training in PLI.



संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री श्री गुरुदास कामत 18-04-2010 को कोलकाता में 'प्रिंट टु पोस्ट' के प्रारंभ के अवसर पर उपस्थित लोगों को संबोधित करते हुए MOSC & IT Shri Gurudas Kamat addressing the gathering during the launch of 'Print to Post' in Kolkata on 18-04-2010



असम तथा पूर्वोत्तर सर्किल में जीपीएस युक्त मेल मोटर सेवा वाहनों के शुभारंभ के अवसर पर शिलांग प्रधान डाकघर में सचिव (डाक) सुश्री राधिका दोराईस्वामी Secretary (Posts) Ms. Radhika Doraiswamy at Shillong HO during the launch of GPS enabled Mail Motor Service vehicles in Assam and North Eastern Circles





18 फरवरी, 1911 को भरी गई प्रथम एयरमेल उड़ान की पुनरावृत्ति के अवसर पर 12 फरवरी, 2011 को इलाहाबाद में वायुसेना के हेलीकॉप्टर को हरी झंडी दिखाते हुए उत्तर प्रदेश के महामहिम राज्यपाल श्री बी.एल.जोशी।  
 Re-enactment of the First Airmail Flight (18 Feb 1911) on 12 Feb 2011.  
 His Excellency Governor of UP Shri B. L. Joshi flagging the Airforce Helicopter at Allahabad



12 फरवरी 2011 को इलाहाबाद में प्रथम एयरमेल उड़ान की पुनरावृत्ति से पूर्व।  
 Before the re-enactment of the First Airmail Flight on 12 Feb 2011 at Allahabad



## अनुबंध नियंत्रक-महालेखापरीक्षक की लेखापरीक्षा टिप्पणियाँ

संबंधित मंत्रालय/विभाग के वार्षिक प्रतिवेदन में शामिल करने के लिए मार्च 2009 को समाप्त वर्ष के लिए लेखा परीक्षा प्रतिवेदन में महत्वपूर्ण लेखापरीक्षा टिप्पणियों का सारांश

2010-11 की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 9, संघ सरकार (सिविल) (अनुपालन लेखापरीक्षा टिप्पणियाँ)

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय

डाक विभाग

बैंक में कमीशन का अनियमित भुगतान

संहिता प्रावधानों के उल्लंघन में, बिहार परिमंडल में पांच मुख्य डाकघरों ने राष्ट्रीयकृत बैंकों से बैंक ड्राफ्ट प्राप्त करने में ₹ 81.32 लाख के कमीशन का अनियमित भुगतान किया।

पैराग्राफ 5.2

दुलाई प्रभारों का अधिक भुगतान

दुलाई प्रभारों का दावा सत्यापित करने में विफल रहे जिसके परिणामस्वरूप ₹ 2.10 करोड़ का अधिक भुगतान किया गया।

पैराग्राफ 5.3





## 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.9 of 2010-11, Union Government (Civil) (Compliance Audit Observations)**

**Ministry of Communications and Information Technology**

**Department of Posts**

**Irregular payment of commission to banks.**

In contravention of the codal provisions, five Head Post Offices in Bihar Circle made irregular payment of commission of ₹ 81.32 lakh for obtaining bank drafts from nationalized banks.

Paragraph No. 5.2

**Excess payment of haulage charges.**

Failure to verify the claim of haulage charges made by Railways resulted in excess payment of ₹ 2.10 crores.

Paragraph No. 5.3

<b>तालिका 10</b>			
<b>कार्मिक: 31.3.2010 की स्थिति के अनुसार वास्तविक संख्या</b>			
<b>(विभाग के बाहर प्रतिनियुक्ति और प्रशिक्षण पर गए कर्मचारियों को मिलाकर)</b>			
<b>विभागीय</b>			
<b>क. राजपत्रित</b>	<b>समूह"क"</b>	<b>समूह"ख"</b>	<b>कुल</b>
<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	71	-	71
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	111	-	111
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	-	239	239
सहायक लेखा अधिकारी	-	771	771
<b>केन्द्रीय सचिवालय सेवा</b>	20	67	87
<b>सिविल विंग</b>			
मुख्य अभियंता	2	-	2
अन्य	40	161	201
<b>अन्य सामान्य केन्द्रीय सेवा</b>	82	66	148
<b>कुल (राजपत्रित)</b>	<b>623</b>	<b>3893</b>	<b>4516</b>
<b>ख. समूह"ख" अराजपत्रित</b>	-	-	<b>3498</b>
<b>ग. अराजपत्रित</b>	<b>समूह"ग"</b>	<b>मल्टी टारकिंग स्टाफ</b>	<b>कुल</b>
निदेशालय	168	115	283
डाकघर (सर्किल कार्यालय, लेखा, स्टाम्प डिपो और कैंटीन स्टाफ सहित)	145471	19558	165029
रेल मेल सेवा	16446	11547	27993
मेल मोटर सेवा	1511	303	1814
अन्य (आरएलओ, औषधालय, भंडार, प्रशिक्षण, सिविल, डाक जीवन बीमा एवं प्रेस)	1777	1424	3201
<b>कुल (अराजपत्रित)</b>	<b>165373</b>	<b>32947</b>	<b>198320</b>
<b>कुल विभागीय (क+ख+ग)</b>			<b>206334</b>
<b>घ. ग्रामीण डाक सेवक</b>			<b>269120</b>
<b>सकल योग (क+ख+ग+एमटीएस)</b>			<b>475454</b>

**TABLE 10**  
**Personnel: Actual strength as on 31.3.2010**  
(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	71	-	71
Junior Administrative Grade	111	-	111
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	-	239	239
Asstt. Accounts Officer	-	771	771
<b>CENTRAL SECRETARIAT SERVICE</b>	20	67	87
<b>CIVIL WING</b>			
Chief Engineer	2	-	2
Others	40	161	201
<b>OTHER GENERAL CENTRAL SERVICE</b>	82	66	148
<b>TOTAL (GAZETTED)</b>	<b>623</b>	<b>3893</b>	<b>4516</b>
<b>B. Group 'B' NON GAZETTED</b>	-	-	<b>3498</b>
<b>C. NON GAZETTED</b>	<b>GROUP "C"</b>	<b>MULTI TASKING STAFF</b>	<b>TOTAL</b>
Directorate	168	115	283
Post Offices (including Circle Office, Accounts, Stamp Depot & Canteen Staff)	145471	19558	165029
Railway Mail Service	16446	11547	27993
Mail Motor Service	1511	303	1814
Others (RLO, Disp., Store, Trg., Civil, PLI & Press)	1777	1424	3201
<b>TOTAL (NON GAZETTED)</b>	<b>165373</b>	<b>32947</b>	<b>198320</b>
<b>TOTAL DEPARTMENTAL (A+B+C)</b>			<b>206334</b>
<b>D. GRAMIN DAK SEWAK</b>			<b>269120</b>
<b>GRAND TOTAL (A+B+C+MTS)</b>			<b>475454</b>

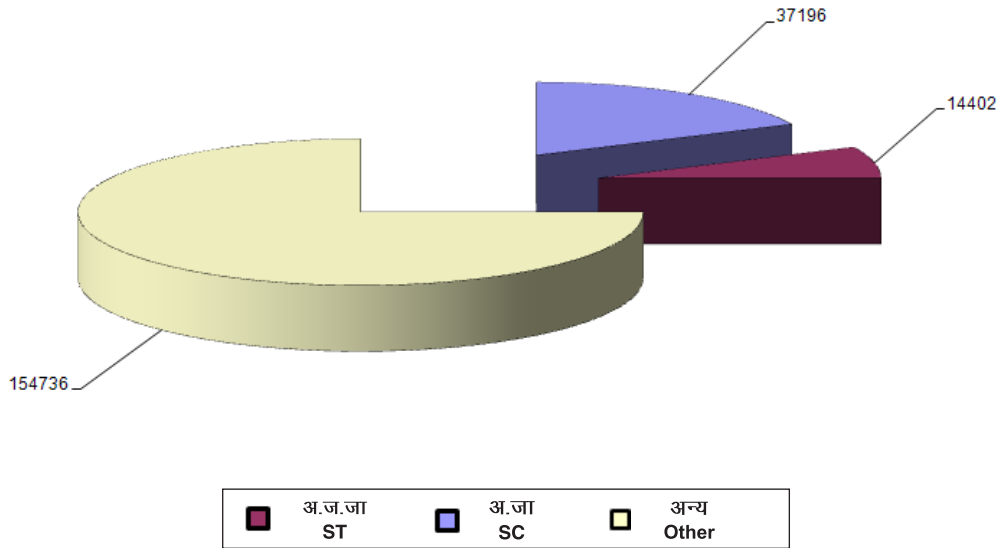
तालिका 11				
31.3.2010 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजातियों के कर्मचारियों की संख्या				
समूह	अनुसूचित जाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत	अनुसूचित जनजाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत
समूह "क"	63	10.11	27	4.33
समूह "ख" (राजपत्रित)	412	10.58	183	4.70
समूह "ख" (अराजपत्रित)	465	13.29	243	6.95
समूह "ग"	29132	17.62	11504	6.96
मल्टी टास्किंग स्टाफ	7124	21.62	2445	7.42
<b>कुल</b>	<b>37196</b>	<b>18.03</b>	<b>14402</b>	<b>6.98</b>

तालिका 12			
31.3.2010 को भूतपूर्व सैनिकों, विकलांग भूतपूर्व सैनिकों और महिला कर्मचारियों की संख्या			
समूह	भूतपूर्व सैनिक	विकलांग भूतपूर्व सैनिक	महिला
समूह "क"	0	0	82
समूह "ख" (राजपत्रित)	0	0	153
समूह "ख" (अराजपत्रित)	7	0	359
समूह "ग"	1215	27	26593
मल्टी टास्किंग स्टाफ	189	0	3824
<b>कुल</b>	<b>1411</b>	<b>27</b>	<b>31011</b>

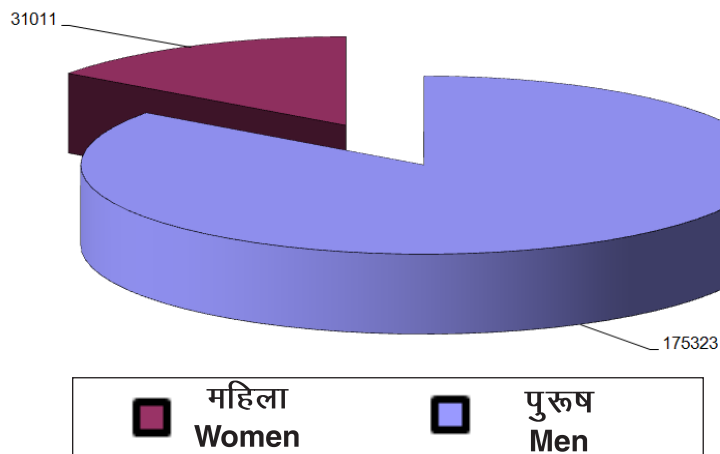
<b>TABLE 11</b>				
<b>NUMBER OF EMPLOYEES: SCHEDULED CASTES/TRIBES AS ON 31.3.2010</b>				
<b>Group</b>	<b>Scheduled Castes</b>	<b>Percentage to Total no. of Employees</b>	<b>Scheduled Tribes</b>	<b>Percentage to Total no. of Employees</b>
<b>Group 'A'</b>	63	10.11	27	4.33
<b>Group 'B' (Gazetted)</b>	412	10.58	183	4.70
<b>Group 'B' (Non Gazetted)</b>	465	13.29	243	6.95
<b>Group 'C'</b>	29132	17.62	11504	6.96
<b>Multi Tasking Staff</b>	7124	21.62	2445	7.42
<b>Total</b>	<b>37196</b>	<b>18.03</b>	<b>14402</b>	<b>6.98</b>

<b>TABLE 12</b>			
<b>NUMBER OF EMPLOYEES: EX-SERVICEMEN, DISABLED EX-SERVICEMEN AND WOMEN AS ON 31.3.2010</b>			
<b>Group</b>	<b>Ex-ervicemen</b>	<b>Disabled Ex-Servicemen</b>	<b>Women</b>
<b>Group 'A'</b>	0	0	82
<b>Group 'B' (Gazetted)</b>	0	0	153
<b>Group 'B' (Non Gazetted)</b>	7	0	359
<b>Group 'C'</b>	1215	27	26593
<b>Multi Tasking Staff</b>	189	0	3824
<b>Total</b>	<b>1411</b>	<b>27</b>	<b>31011</b>

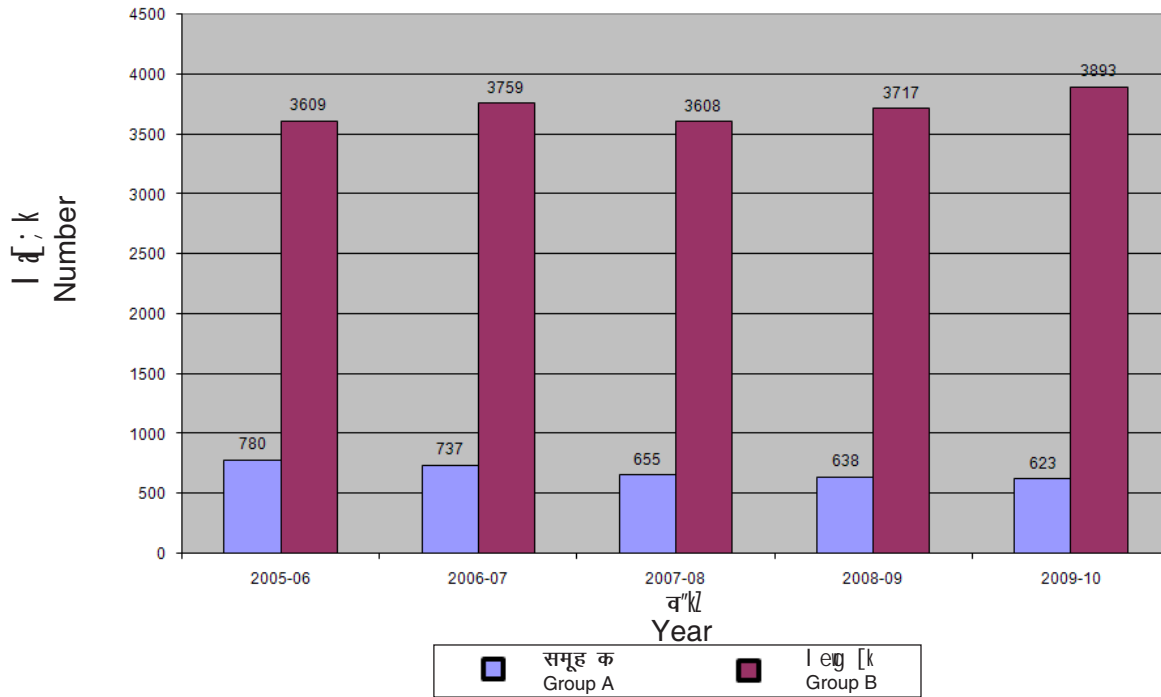
31.3.2010 की स्थिति के अनुसार अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति कर्मचारी (विभागीय)  
SC/ST EMPLOYEES AS ON 31.03.2010 (DEPARTMENTAL)



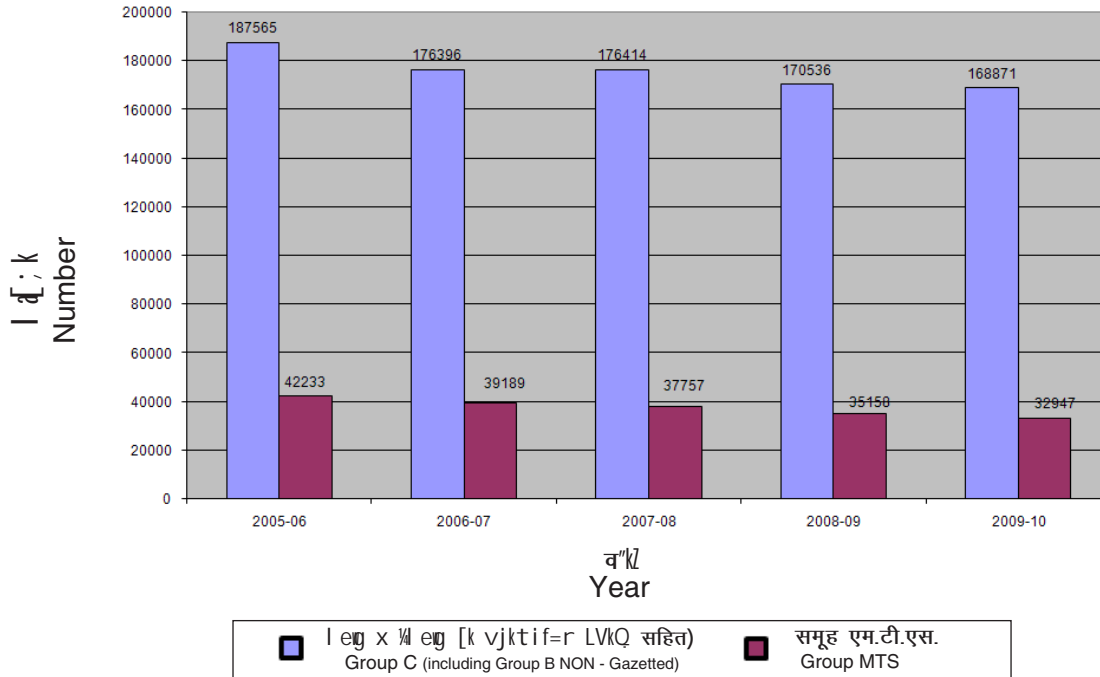
31.3.2010 की स्थिति के अनुसार महिला कर्मचारी (विभागीय)  
WOMEN EMPLOYEES AS ON 31.3.2010 (DEPARTMENTAL)



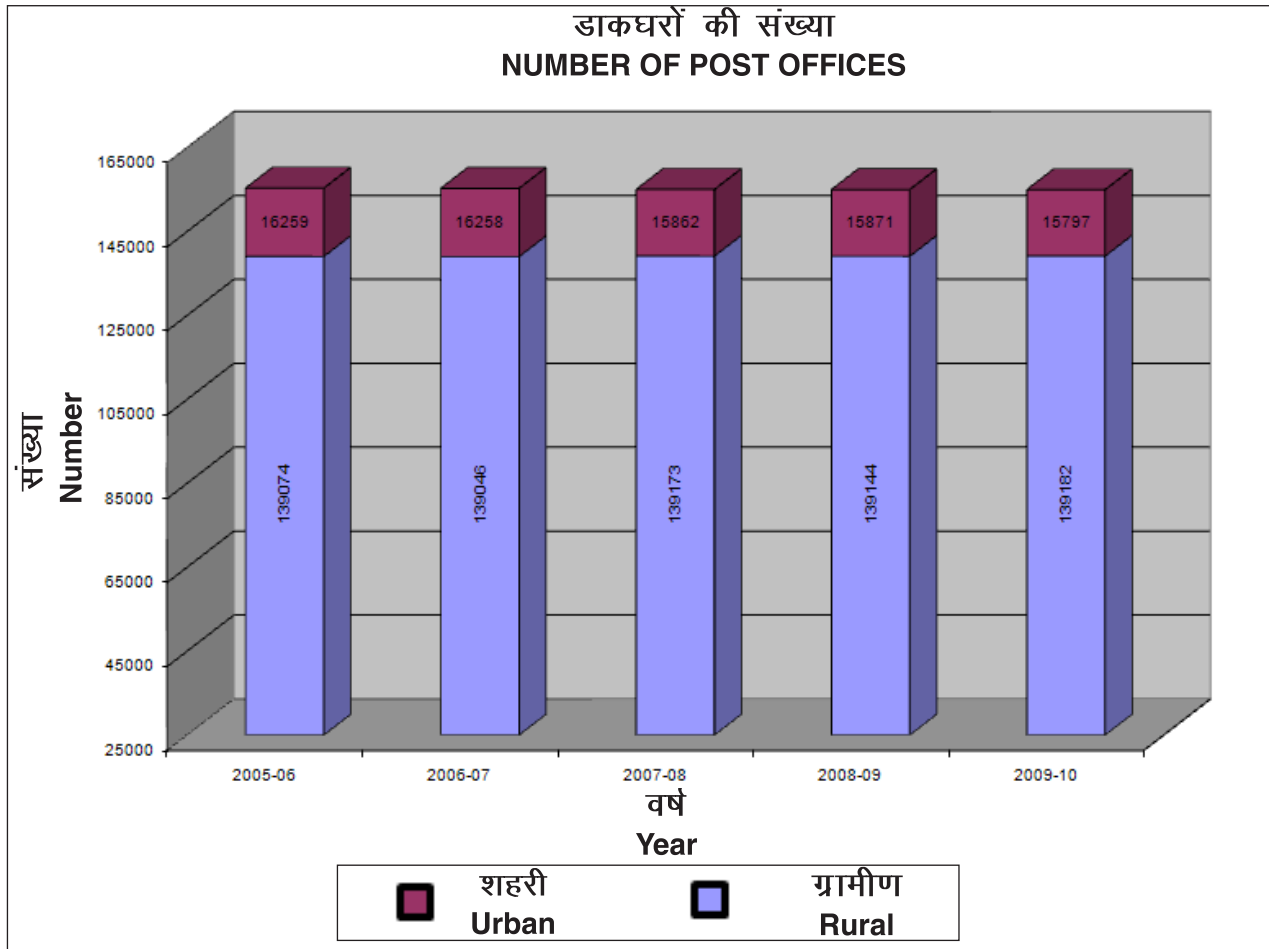
राजपत्रित स्टाफ  
GAZETTED STAFF



अराजपत्रित स्टाफ  
NON-GAZETTED STAFF







# INDIPEX 2011





# INDIPEX 2011







दिसंबर 2010 के दौरान भारतीय पोस्टल स्टाफ कॉलेज, गाजियाबाद में पोस्टमास्टर्स तथा प्रबंधकों के लिए आयोजित अंतर्राष्ट्रीय लीडरशिप प्रोग्राम में शामिल हुए प्रतिभागी

Participants of the International Leadership Programme for Postmasters & Managers held in December 2010 at Postal Staff College of India, Ghaziabad



पारुल डी. परमार, खेल निरीक्षक, गुजरात सर्किल ने ग्वांगजाऊ, चीन में आयोजित एशियाई पैरा गेम्स 2010 में महिलाओं की एकल बैडमिंटन प्रतियोगिता में कांस्य पदक जीतकर देश का गौरव बढ़ाया। पारुल अर्जुन पुरस्कार विजेता हैं।

Parul D Parmar, Sports Inspector, Gujarat Circle did the country proud by winning the Bronze Medal in Women's Badminton Singles in 2010 Asian Para Games, Guangzhou, China. Parul is an Arjuna Awardee.



भारतीय डाक



India Post



हवाई डाक के 100 वर्ष पूरा होने के उपलक्ष्य में जारी स्मारक डाक-टिकट तथा मिनियेचर शीट  
Stamps and Miniature sheet commemorating 100 years of Airmail

भारतीय डाक विभाग  
DEPARTMENT OF POSTS  
INDIA