

वार्षिक रिपोर्ट ANNUAL REPORT 2011-2012



राष्ट्रपति भवन
Rashtrapati Bhavan



भारतीय डाक विभाग
DEPARTMENT OF POSTS



महामहिम राष्ट्रपति, श्रीमती प्रतिभा देवीसिंह पाटील द्वारा मुल्ला आडिटोरियम, नेवी नगर, मुम्बई में 19 दिसम्बर 2011 को आयोजित राष्ट्रपति द्वारा बेड़ा पुनरीक्षण पर स्मारक डाक टिकट का विमोचन।

Release of Commemorative Stamp on President's fleet review held on 19th December, 2011 at Mulla Auditorium, Navy Nagar, Mumbai by Her Excellency Smt. Pratibha Devisingh Patil, the President of India.



भारत के माननीय प्रधान मंत्री डा. मनमोहन सिंह द्वारा 26.12.2011 को "श्रीनिवास रामानुजन" पर एक स्मारक डाक-टिकट जारी किया गया। इस उपलक्ष्य में आयोजित समारोह में श्री कपिल सिब्बल, संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री तथा श्री पी. पलानियप्पन, उच्च शिक्षा मंत्री, तमिलनाडु सरकार भी उपस्थित थे।

A Commemorative Postage Stamp on "Srinivasa Ramanujan" was released on 26.12.2011 by Dr. Manmohan Singh, Hon'ble Prime Minister of India in the presence of Shri Kapil Sibal, Minister of Communications & IT and Shri P. Palaniappan, Minister for Higher Education, Government of Tamil Nadu.



वार्षिक रिपोर्ट **ANNUAL REPORT** **2011-2012**

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	परिदृश्य	1
अध्याय 2	संगठनात्मक ढांचा	7
अध्याय 3	डाक एवं मेल प्रचालन	13
अध्याय 4	प्रोजेक्ट ऐरो	19
अध्याय 5	व्यवसाय विकास एवं विपणन	21
अध्याय 6	वित्तीय सेवाएं	25
अध्याय 7	बीमा	31
अध्याय 8	फिलैटली	35
अध्याय 9	अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग	39
अध्याय 10	प्रौद्योगिकी	49
अध्याय 11	मानव संसाधन विकास	51
अध्याय 12	वित्तीय प्रबंधन	55
अध्याय 13	सतर्कता कार्यकलाप	63
अध्याय 14	जन शिकायतें	65
अध्याय 15	महिलाओं से संबंधित मुद्दे	69
अध्याय 16	अन्यथा समर्थ कर्मचारियों के लिए सुविधाएं	71
अध्याय 17	सामान्य महत्व के विषय	73
अध्याय 18	पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप	81
अनुबंध	नियंत्रक - महालेखा परीक्षक की लेखा-परीक्षा टिप्पणी	89



ANNUAL REPORT CONTENTS

	Page No.
Chapter 1 An Overview	2
Chapter 2 Organisational Structure	8
Chapter 3 Postal & Mail Operations	14
Chapter 4 Project Arrow	20
Chapter 5 Business Development and Marketing	22
Chapter 6 Financial Services	26
Chapter 7 Insurance	32
Chapter 8 Philately	36
Chapter 9 International Business and Cooperation	40
Chapter 10 Technology	50
Chapter 11 Human Resource Development	52
Chapter 12 Financial Management	56
Chapter 13 Vigilance Activities	64
Chapter 14 Public Grievances	66
Chapter 15 Gender Issues	70
Chapter 16 Facilities for Differently Abled Employees	72
Chapter 17 Issues of General Importance	74
Chapter 18 Development activities in North-Eastern Region	82
Annexure Audit Observations of C&AG	90



वार्षिक रिपोर्ट तालिकाओं की सूची

	पृष्ठ सं.
1. डाक परियात	15
2. बचत बैंक योजना: प्रोफाइल	25
3. पी एल आई/आर पी एल आई का निष्पादन	31
4. पी एल आई/आर पी एल आई पर बोनस की दरें	33
5. पी एल आई/आर पी एल आई के अंतर्गत निपटाए गए दावे	33
6. वर्ष 2009-10 और 2010-11 के लिए राजस्व एवं व्यय	55
7. वर्ष 2009-10 और 2010-11 में एजेंसी सेवाओं के परिणास्वरूप कार्यकारी व्यय की वसूली	57
8. 2010-2011 के दौरान अभ्यर्पित निधियां एवं बचत	59
9. विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत और औसत राजस्व (अनंतिम)	61
10. पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजनागत व्यय	81
11. 2010-2011 के दौरान पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण	81
12. कार्मिक : 31.03.2011 की स्थिति के अनुसार वास्तविक संख्या	91
13. 31.03.2011 को अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजातियों के कर्मचारियों की संख्या	93
14. 31.03.2011 को भूतपूर्व सैनिकों, विकलांग निःशक्त सैनिकों और महिला कर्मचारियों की संख्या	93



ANNUAL REPORT

LIST OF TABLES

	Page No.
1. Mail Traffic	16
2. Savings Bank Schemes - Profile	26
3. Performance of PLI/RPLI	32
4. Rate of Bonus on PLI/RPLI	34
5. Claims Settled in PLI/RPLI	34
6. Revenue and Expenditure for the year 2009-10 & 2010-11	56
7. Recovery of Working Expenses on Account of Agency Services in 2009-10 and 2010-11	58
8. Funds Surrendered and Savings during 2010-11	60
9. Average Cost and Average Revenue of various Postal Services	62
10. Plan Expenditure in North Eastern Region	82
11. Training in North Eastern Region during 2010-11	82
12. Personnel: Actual strength as on 31.03.2011	92
13. Number of Employees: Scheduled Castes/Tribes as on 31.03.2011	94
14. Number of Employees: Ex-servicemen, Disabled Ex-servicemen & Women as on 31.03.2011	94

अध्याय 1 परिदृश्य

1.1 डाक विभाग गत 150 वर्षों से भारतीय संचार नेटवर्क का मेरुदंड तथा देश के सामाजिक आर्थिक विकास का केन्द्र रहा है। इसने डाक, बैंकिंग, बीमा, धनांतरण अथवा रिटेल सेवाओं के माध्यम से प्रत्येक नागरिक के जीवन को प्रभावित किया है। देश में इसका 154866 डाकघरों का नेटवर्क है जोकि विश्व का सबसे बड़ा नेटवर्क है जिनमें से 139040 डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित हैं।

1.2 विभाग का प्रमुख कार्यकलाप डाक की प्रोसेसिंग, पारेषण और इसका वितरण करना है। 5.7 लाख से अधिक पत्र पेटियों से डाक का संग्रहण किया जाता है तथा कार्यालयों के नेटवर्क द्वारा इसका संसाधन किया जाता है तथा इसे रेल, सड़क और एअरलाइन के माध्यम से देशभर में ग्राहकों तक पहुंचाया जाता है। डाकघर काउंटर्स पर होने वाले डाक प्रचालनों में सम्पूर्ण बुनियादी डाक सेवाएं आती हैं जिसमें डाक-टिकटों की बिक्री, पंजीकृत डाक वस्तुओं की बुकिंग, बीमाकृत वस्तुएं, मूल्यदेय वस्तुएं, मनीआर्डरों के जरिए धन प्रेषण, पार्सलों की बुकिंग, बचत बैंक लेन-देन शामिल हैं। पारंपरिक रूप से इन सेवाओं को हस्तचालित काउंटर्स पर उपलब्ध कराया जाता था। ग्राहकों को प्रौद्योगिकी के लाभों को प्रदान करने की महती आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए ग्राहकों को एकल विंडो से अधिक से अधिक सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए काउंटर प्रचालनों को उत्तरोत्तर रूप से कम्प्यूटरीकृत किया जा रहा है ताकि तीव्र और त्रुटि रहित सेवाएं प्रदान की जा सकें।

आईटी आधुनिकीकरण परियोजना

1.3 सरकार ने 11वीं योजना में सभी डाकघरों, डाक कार्यालयों, प्रशासनिक और अन्य कार्यालयों को कम्प्यूटरीकृत करने तथा सूचना प्रौद्योगिकी अवसंरचना की स्थापना करने और सॉफ्टवेयर अनुप्रयोगों का विकास करने के लिए डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना को अनुमोदित कर दिया है। 12वीं योजना का मुख्य बल 11वीं योजना के दौरान आरंभ की गई

पहलों को पूरा करने, कार्यान्वित करने तथा उन्हें जारी रखने पर होगा।

1.4 अतः अप्रैल 2012 से प्रारंभ होने वाली 12वीं योजना नई और बेहतर प्रक्रियाओं के कार्यान्वयन, उद्यम संसाधन आयोजना, अनुप्रयोगों के एकीकरण और अंतःसंयोजन, अधिक पहुंच, संवर्धित उत्पादकता, बेहतर प्रकार्यात्मकता तथा कुशल और लागत प्रभावी सेवाओं की अवधि होगी। एकल एकीकृत प्लैटफार्म पर डाकघरों के कम्प्यूटरीकृत और संयुक्त नेटवर्क से भी भारतीय डाक को ग्रामीण और दूरस्थ क्षेत्रों में अन्य सेवा प्रदाताओं अर्थात् बैंकों, सरकारी और गैर-सरकारी वित्तीय संरचनाओं, सरकारी एजेंसियों और म्युचुअल फंड हाऊसों के उत्पादों और सेवाओं को उपलब्ध कराने में सहायता मिलेगी।

अंतर्राष्ट्रीय धनांतरण सेवा

1.5 अंतर्राष्ट्रीय धनांतरण सेवा भारत में ग्राहकों को तत्काल धन प्रेषण की सुविधा प्रदान करती है। भारतीय डाक इस सेवा को वेस्टर्न यूनियन फाइनेंसियल सर्विस हंक (डब्ल्यू यू-आईएमटीएस) के सहयोग से देश भर में 7214 डाकघरों के माध्यम से अप्रैल, 2001 से संचालित कर रहा है। सितम्बर, 2011 में इस सेवा को मनी ग्राम (एमजी-आईएमटीएस) के सहयोग से दिल्ली, पंजाब और तमिलनाडु सर्किलों के 100 डाकघरों में प्रारंभ किया गया। इस सेवा को आंध्र प्रदेश, कर्नाटक, केरल, महाराष्ट्र, तमिलनाडु और उत्तर प्रदेश सर्किलों के और 400 स्थानों में, इन सर्किलों के प्रधान डाकघरों को कवर करते हुए शुरू किया गया।

अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय पहलें

1.6 डाक विभाग ने डाकघरों द्वारा प्रदान की जा रही अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवाओं को प्रदर्शित करने के लिए नई



Chapter 1 AN OVERVIEW

1.1 Department of Posts has been the backbone of India's communications network and core of the country's socio-economic development for the last 150 years. It has touched the lives of every citizen, be it through mail, banking, insurance, money transfer or retail services. It has a network of 154866 post offices in the country, the largest in the world, of which 139040 are in the rural areas.

1.2 The core activity of the Department is processing, transmission and delivery of mail. Mail is collected from more than 5.7 lakh letter boxes, processed by network of Mail Offices and conveyed by rail, road and airlines all over the country to reach the customers. Postal operations at the post office counter encompass the entire gamut of basic postal services that include sale of stamps, booking of registered articles, insured articles, value payable articles, remittance of money through money orders, booking of parcels and Savings Bank transactions. Traditionally, these services were being provided at manually operated counters. Considering the vital need for providing benefits of technology to customers, 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.

IT Modernization Project

1.3 The Government approved the IT Modernization Project of the Department of Posts for computerization of all post offices, Mail Offices, Administrative and other offices, establishment of IT infrastructure and development of software applications in the 11th Plan. The major thrust of the 12th Plan

would be to complete, implement and sustain the initiatives set rolling in the 11th Plan.

1.4 Hence the 12th Plan commencing from April 2012 would be a period of implementation of new and improved processes, a new regime of Enterprise Resource Planning, integration and interlinking of applications, greater access, enhanced productivity, improved functionality and efficient and cost effective services. Computerized and connected network of post offices on a single integrated platform will also help India Post to retail products and services of other service providers viz. Banks, Government and non-Government financial institutions, Government agencies and Mutual Fund Houses in the rural and remote areas.

International Money Transfer Service

1.5 International Money Transfer Service provides instant money transfer remittances to customers in India. India Post has been operating this service in association with Western Union Financial Service Inc (WU-IMTS) since April, 2001 from 7214 Post Offices across the country. In September 2011, the service in association with Money Gram (MG-IMTS) was launched from 100 Post Offices across Delhi, Punjab and Tamil Nadu Circles. The service was extended to 400 more locations in Andhra Pradesh, Karnataka, Kerala, Maharashtra, Tamil Nadu and Uttar Pradesh Circles covering the Head Post Offices in these Circles.

International Business Initiatives

1.6 The Department of Posts convened a meeting for the representatives of foreign

दिल्ली में 8.4.2011 को विदेशी दूतावासों के प्रतिनिधियों के लिए एक बैठक का आयोजन किया। भारतीय डाक के अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय के लिए संभावित व्यवसाय साझेदारों से सम्पर्क स्थापित करने के लिए भारतीय निर्यात संगठन संघ (एफआईआईओ) और भारतीय उद्योग परिसंघ (सीआईआई) जैसे मंचों का भी उपयोग किया गया।

द्विपक्षीय/बहुपक्षीय मामले और दक्षिण एशियाई डाक संघ की स्थापना (एसएपीयू)

1.7 भारत अध्येतावृत्तियां प्रदान करने, विशेषज्ञ और परामर्शदात्री सेवाओं के दल को जब कभी आवश्यकता होती है, सहयोग के रूप में अल्पविकसित देशों के समूह के डाक संगठनों को आर्थिक और तकनीकी सहायता प्रदान करने के मामले में अग्रणी रहा है। हाल के वर्षों में भारत ने अल्पविकसित देशों के डाक प्रचालकों को काउंटर संचालन के लिए साफ्टवेयर उपलब्ध कराकर प्रौद्योगिकी के समावेशन के लिए उल्लेखनीय प्रयास किए हैं। हाल में भारत सरकार ने अफ्रीकी और सार्क देशों के लिए विभिन्न डाक प्रबंधन विषयों पर पूर्णतः वित्त पोषित प्रशिक्षण कार्यक्रमों की घोषणा की है।

1.8 भारतीय डाक विभाग द्वारा संकल्पित और प्रारंभ किया गया दक्षिणी एशियाई डाक संघ विश्व डाक संघ (यूपीयू) के तत्वावधान में एक प्रतिबंधित संघ है जो दक्षिण एशिया के डाक प्रशासनों के सहयोग को बढ़ावा देगा तथा इस क्षेत्र में डाक सेवाओं में सुधार लाएगा। यह सार्क की छत्रछाया में एक निकाय होगा जिसमें अफगानिस्तान, भूटान, बांग्लादेश, मालदीव, नेपाल, पाकिस्तान, श्रीलंका और भारत के डाक प्रशासन होंगे। मालदीव में आयोजित XVIIवें सार्क शिखर सम्मेलन में मालदीव के राष्ट्रपति जोकि इस समय सार्क के अध्यक्ष हैं, ने दक्षिणी एशियाई डाक संघ (एसएपीयू) की स्थापना का स्वागत किया। इस संघ के 2012 में अस्तित्व में आने की संभावना है।

1.9 एडिस अबाबा में आयोजित अफ्रीका भारत फोरम के सम्मेलन (एएफआईएस) के दौरान भारत के

माननीय प्रधानमंत्री ने अफ्रीका में अनेक परियोजनाओं की घोषणा की। माननीय प्रधानमंत्री ने हाल ही में मालदीव में आयोजित XVIIवें सार्क सम्मेलन के दौरान अंतर्राष्ट्रीय डाक लेखाकरण और यूपीयू साफ्टवेयर में प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए 10 छात्रवृत्तियों की घोषणा करके सार्क के अन्य सदस्य देशों के डाक प्रचालकों को भारतीय सहायता को रेखांकित किया। भारत के प्रधानमंत्री ने दक्षिण एशियाई डाक संघ (सापू) की स्थापना के लिए सहमत होने के लिए सार्क के डाक प्रशासनों के प्रयासों की भी प्रशंसा की।

महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना

1.10 मनरेगा अधिनियम के अंतर्गत डाकघर के माध्यम से मजदूरी के संवितरण के उपर्युक्त कार्यान्वयन को सुकर बनाने के लिए ग्रामीण विकास मंत्रालय, नई दिल्ली और डाक विभाग द्वारा एक आदर्श समझौता ज्ञापन तैयार किया गया है। डाकघर खातों के माध्यम से मनरेगा मजदूरी के संवितरण की योजना देश के 19 डाक सर्किलों में चलाई जा रही है।

1.11 प्रधानमंत्री और ग्रामीण विकास मंत्री ने डाकघरों के माध्यम से मनरेगा मजदूरी के संवितरण के लिए राष्ट्रीय स्तर के उत्कृष्टता पुरस्कार प्रदान किए। 12 पुरस्कारों में से आंध्र प्रदेश, राजस्थान और पश्चिम बंगाल सर्किलों को मनरेगा दिवस (2.2.2012) को प्रत्येक को दो-दो पुरस्कार तथा असम, गुजरात, झारखंड, कर्नाटक, मध्य प्रदेश और महाराष्ट्र सर्किलों को एक-एक पुरस्कार प्रदान किया।

राष्ट्रीय डाक नीति, 2012

1.12 श्री कपिल सिब्बल, संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री, भारत सरकार ने 01 फरवरी, 2012 को राष्ट्रीय डाक नीति, 2012 पर गोल-मेज बैठक की अध्यक्षता की।



embassies in New Delhi on 8.4.2011 to showcase international mail services offered by the Post Office. Forums like the Federation of Indian Export Organizations (FIEO) and the Confederation of Indian Industry (CII) were also utilized to reach out to potential business partners for India Post's international business.

Bilateral/Multilateral matters and formation of South Asian Postal Union (SAPU)

1.7 India has been at the forefront of providing economic and technical aid to the postal organizations of the Least Development Countries (LDC) group in the form of awarding fellowships, contributing to the pool of experts and consultancies whenever required. In recent years, India has made notable efforts for induction of technology by providing software for counter automation to LDC postal operators. Recently Government of India has announced fully funded training programs on various postal management topics for African & SAARC countries.

1.8 South Asian Postal Union, conceptualized and initiated by Department of Posts, India, is a Restricted Union under the aegis of the UPU that will promote cooperation among Postal Administrations of South Asia and improve postal services in the region. It will be a body under the SAARC umbrella comprising postal administrations of Afghanistan, Bhutan, Bangladesh, Maldives, Nepal, Pakistan, Sri Lanka and India. In the XVII SAARC Summit held at Maldives, the President of Maldives who is presently the Chair of SAARC welcomed the establishment of South Asian Postal Union (SAPU). This Union is expected to come into existence in 2012.

1.9 During the Africa India Forum Summit (AFIS)-II held at Addis Ababa, the Hon'ble

Prime Minister of India announced various projects in Africa. The Hon'ble Prime Minister underlined India's support to the postal operators in other members of SAARC during the XVII SAARC Summit held at Maldives recently by announcing 10 scholarships for training courses in International Mail Accounting and UPU Software. Prime Minister of India also commended the efforts of Postal Administrations of SAARC for agreeing to form the South Asian Postal Union (SAPU).

Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee Scheme

1.10 A model Memorandum of Understanding (MoU) has been developed by Ministry of Rural Development, New Delhi and Department of Posts to facilitate proper implementation of disbursement of wages through Post Offices under MGNREG Act. The scheme of disbursement of MGNREGA wages through post office accounts is operational in 19 postal circles of the country.

1.11 The Prime Minister and Minister of Rural Development gave away national level awards of excellence for MGNREGA wage disbursement through Post Offices. Out of 12 awards, two awards each were given to Andhra Pradesh, Rajasthan and West Bengal Circles and one award each was given to Assam, Gujarat, Jharkhand, Karnataka, Madhya Pradesh and Maharashtra Circles on MGNREGA day(2.2.2012).

National Postal Policy, 2012

1.12 Shri Kapil Sibal, Minister of Communications and Information Technology, Government of India, chaired a Round Table on National Postal Policy, 2012 on 1st February 2012.

1.13 राउंड टेवल का उद्देश्य डाक क्षेत्र से संबंधित मुख्य स्टेक होल्डरों के साथ राष्ट्रीय नीति तैयार करने हेतु उनसे इनपुट लेकर चर्चा करना था ताकि सभी स्टेक होल्डरों के हितों और चिंताओं का ध्यान रखा जा सके। भारतीय डाक क्षेत्र को एक ऐसे नीतिगत दस्तावेज की आवश्यकता है जो सभी स्टेक होल्डरों का प्रतिनिधित्व करता हो तथा देश के सामाजिक और आर्थिक विकास में डाक क्षेत्र को सहभागी बनाने में मदद करे।

1.14 डाक स्टेक होल्डरों के यथासंभव व्यापक स्तर पर हितों को दर्शाने वाली राष्ट्रीय डाक नीति का निर्माण करने के उद्देश्य से राउंड टेवल में भाग लेने वाले सहभागियों में सरकारी, संघों के प्रतिनिधि प्रचालक, बुद्धिजीवी, डाक एवं संचार सेवाओं के प्रभोक्ता, बैंक, विनियामक, ट्रांसपोर्टर और अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय के स्टेक होल्डर शामिल थे।

नागरिक घोषणा पत्र

1.15 एक अद्यतन घोषणा पत्र जिसमें तीनों घटक अर्थात् सेवा मानक, शिकायत निवारण तंत्र तथा सेवा प्रदाय

क्षमता शामिल हैं, तैयार किया गया तथा उसे जुलाई 2011 के दौरान www.indiapost.gov.in पर डाल कर सार्वजनिक तौर पर उपलब्ध कराया गया।

ग्रामीण डाक सेवक

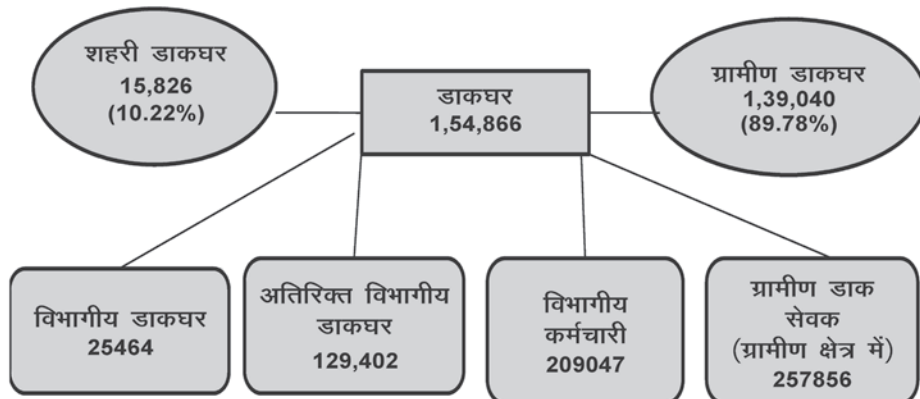
1.16 राष्ट्रीय मुक्त शिक्षण संस्थान (एनआईओएस) के सहयोग से ग्रामीण डाक सेवकों के लिए एक वर्षीय कार्यक्रम तैयार किया गया है जिसमें सफलतापूर्वक पूरा किए जाने पर 12वीं उत्तीर्ण किए जाने का प्रमाण-पत्र प्रदान किया जाएगा।

आधुनिक लागत निर्धारण प्रणाली

1.17 डाक विभाग में एक व्यापक और उन्नत लागत निर्धारण प्रणाली तैयार करने तथा जारी प्रौद्योगिकीय उन्नयन के लाभों का उपयोग करने के उद्देश्य से आधुनिक लागत निर्धारण प्रणाली तैयार करने के लिए एक परामर्शदाता को नियुक्त किया गया है। प्रस्तावित प्रणाली से अन्य क्षेत्रों में बेहतर निर्णय लेने में सहायता मिलेगी।

भारतीय डाक - यत्र तत्र सर्वत्र

31-3-2011 की स्थिति के अनुसार



एक डाकघर द्वारा औसतन 7814 व्यक्तियों को सेवा प्रदान की जाती है (5992 ग्रामीण क्षेत्रों में और 23828 शहरी क्षेत्रों में)

एक डाकघर द्वारा सेवित औसत क्षेत्र : 21.23 वर्ग. कि.मी.

1.13 The objective of Round Table was to engage in discussions with key stakeholders related to the Postal Sector, seeking their inputs to frame a National Postal Policy which will address the interests and concerns of all stakeholders. The Indian Postal Sector requires a comprehensive policy document, representative of the interests of all the stakeholders and driving the postal sector to contribute to the social and economic development of the country.

1.14 In order to have a National Postal Policy which reflects the views of the broadest possible range of Postal stakeholders, the participants at the Round Table included stakeholders from Government, Operators' representative Associations, think tanks academia, users of postal & communication services, Banks, Regulators, transporters and stakeholders in international business.

Citizen's Charter

1.15 An updated Citizen's Charter containing

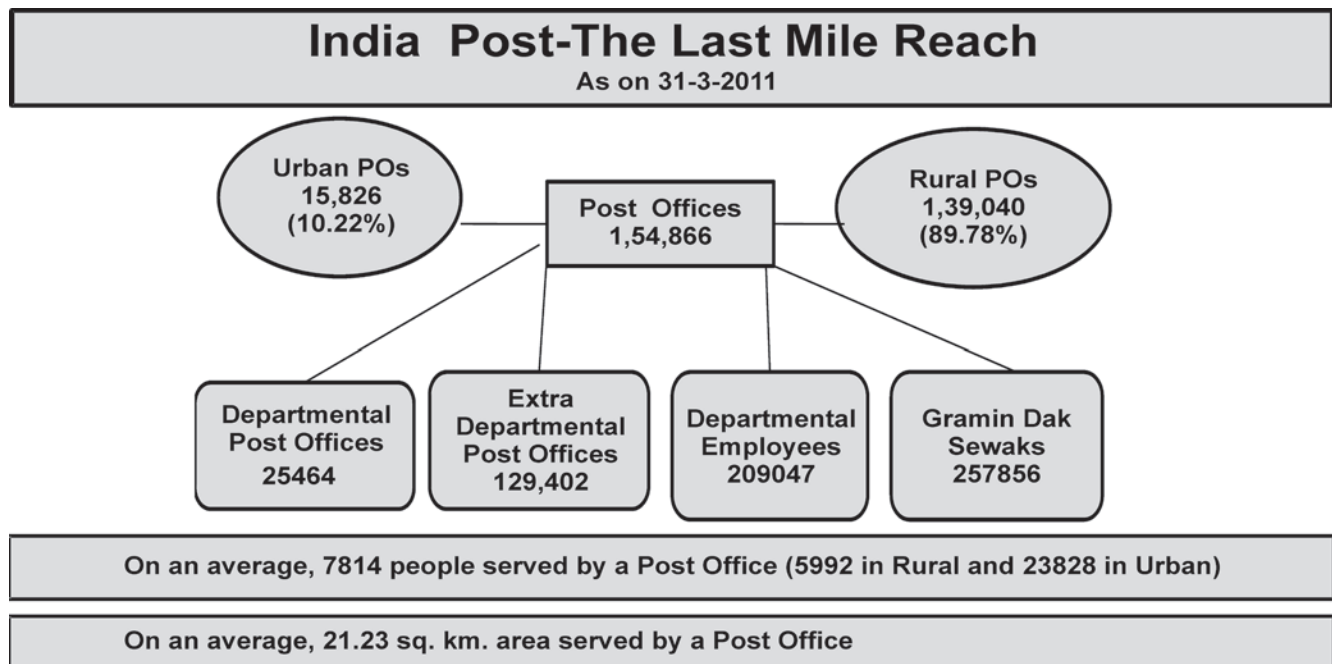
all three components viz. service standards, grievance redress mechanism and service delivery capabilities was formulated and placed in Public domain on www.indiapost.gov.in during July 2011.

Gramin Dak Sevaks

1.16 A one year programme, leading to award of 12th Standard Pass Certificate on successful completion, has been developed for Gramin Dak Sevaks in association with National Institute of Open Schooling (NIOS).

Modernized Costing System

1.17 In order to have a comprehensive and advanced costing system in Department of Posts, and to utilize the benefits of ongoing technological upgradation, a consultant has been engaged to design the Modernized Costing System. The proposed system shall facilitate better decision making in other areas.



अध्याय 2 संगठनात्मक ढांचा

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

मुख्यालय में योजना एवं नीति संबंधी कार्य

2.2 डाक सेवा बोर्ड इस विभाग का शीर्ष प्रबंध निकाय है। इसमें अध्यक्ष और छः सदस्य हैं। संयुक्त सचिव एवं वित्त सलाहकार बोर्ड में विशेष आमंत्रि 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 तीन मुख्य महाप्रबंधक नामतः व्यवसाय विकास एवं विपणन, डाक जीवन बीमा, डाक व्यवसाय/प्रचालन एवं उप महानिदेशक, निदेशक तथा सहायक महानिदेशक सेवाओं 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 कार्यात्मक एवं सहयोगी 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 कोर

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 Services Board (PSB) is the apex management body of the Department of Posts. It comprises of the Chairperson and six Members. The 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 three Chief General Managers viz, Business Development & Marketing, Postal Life Insurance and Mail Business/ Operations and Deputy Directors General, Directors and Assistant Directors General of the Department provide necessary support to the Board in running the services.

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

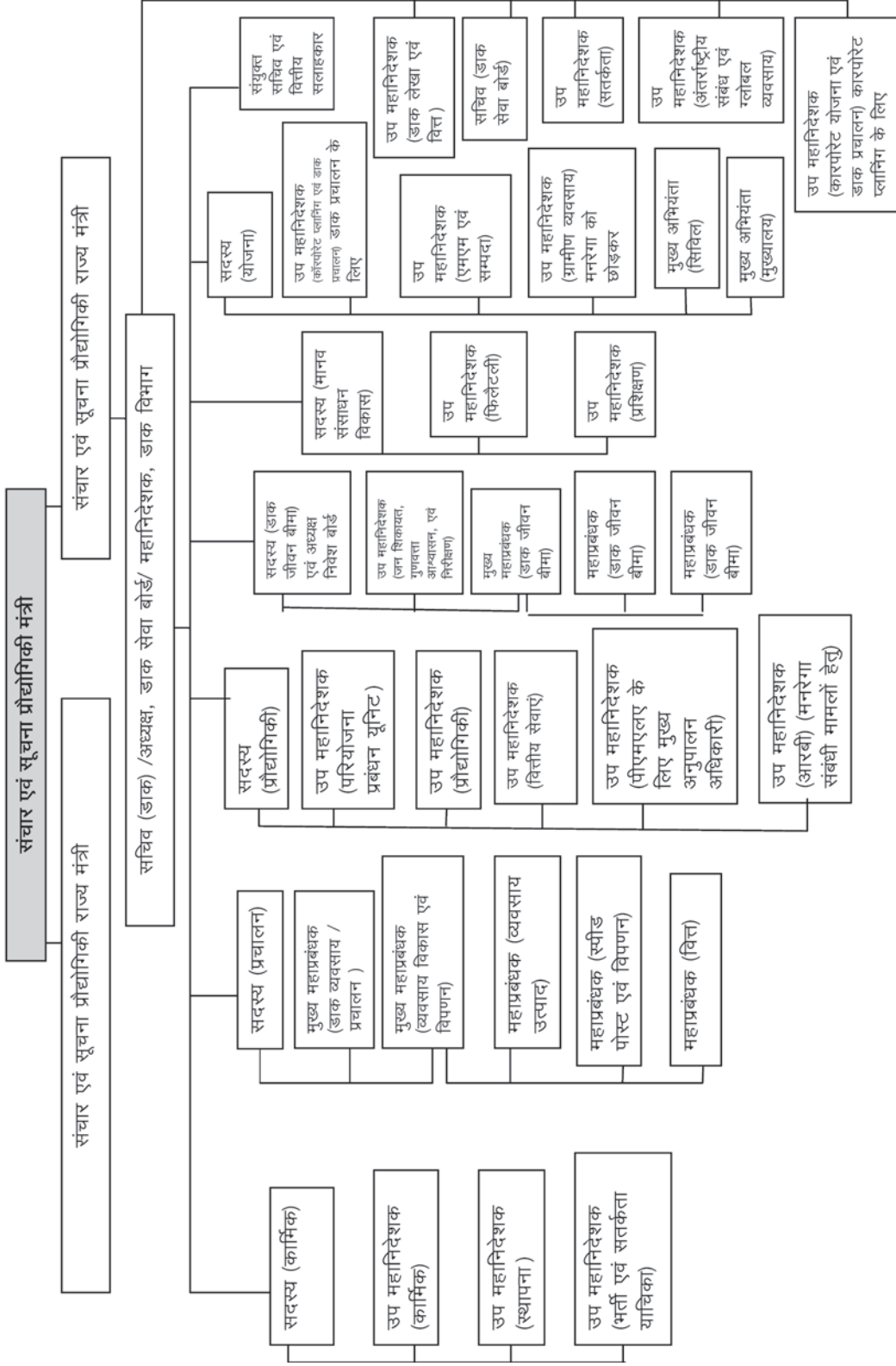
Operational Units

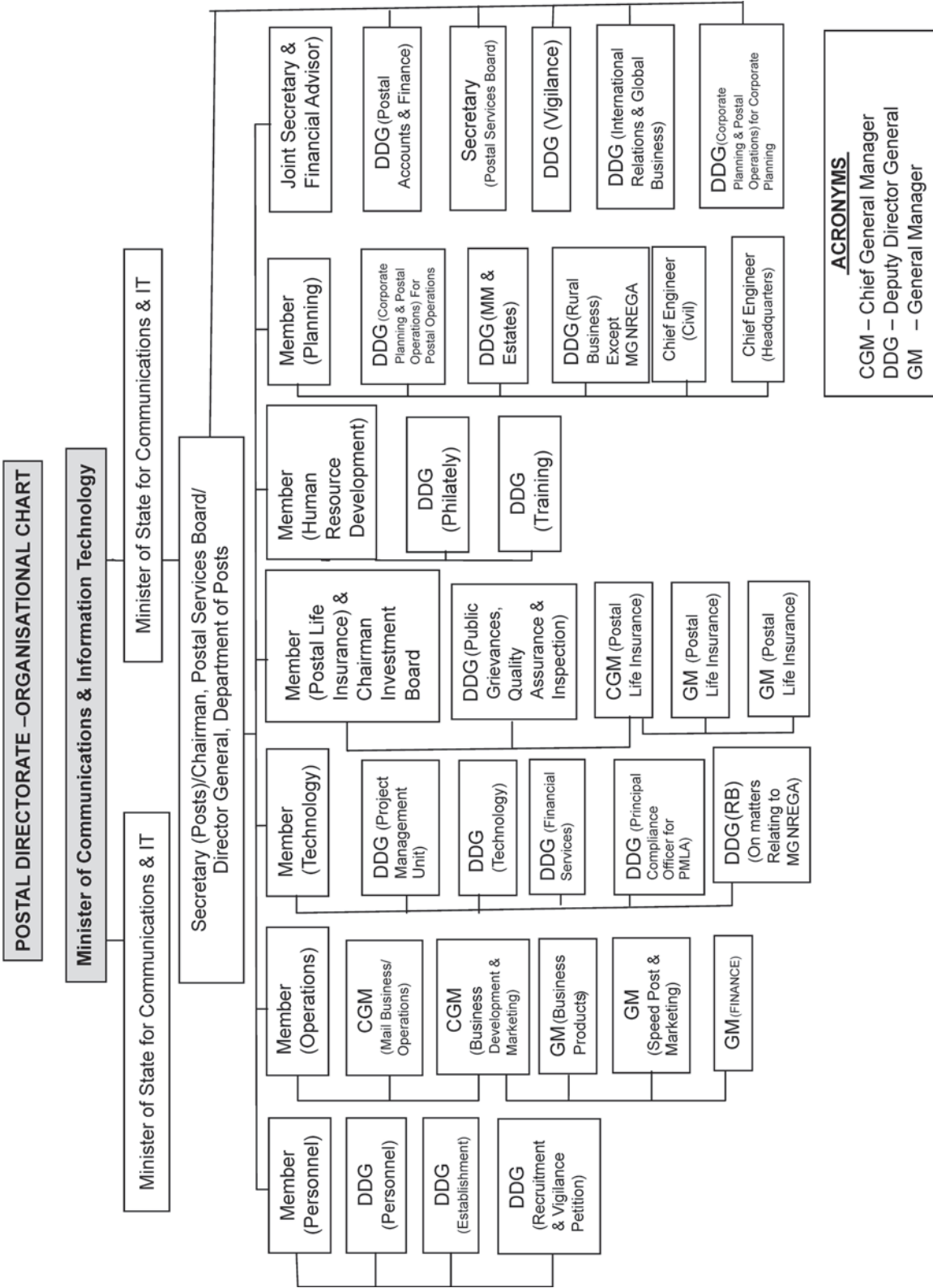
2.4 Post Offices in the country are categorized as Head, Sub and Branch Post Office. Branch Post Offices are mostly located in rural areas. The Sub Post Offices are Departmental offices located in both rural and urban areas. Head Post Offices are located in important towns and cities mostly at district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

Army Postal Service Corps

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

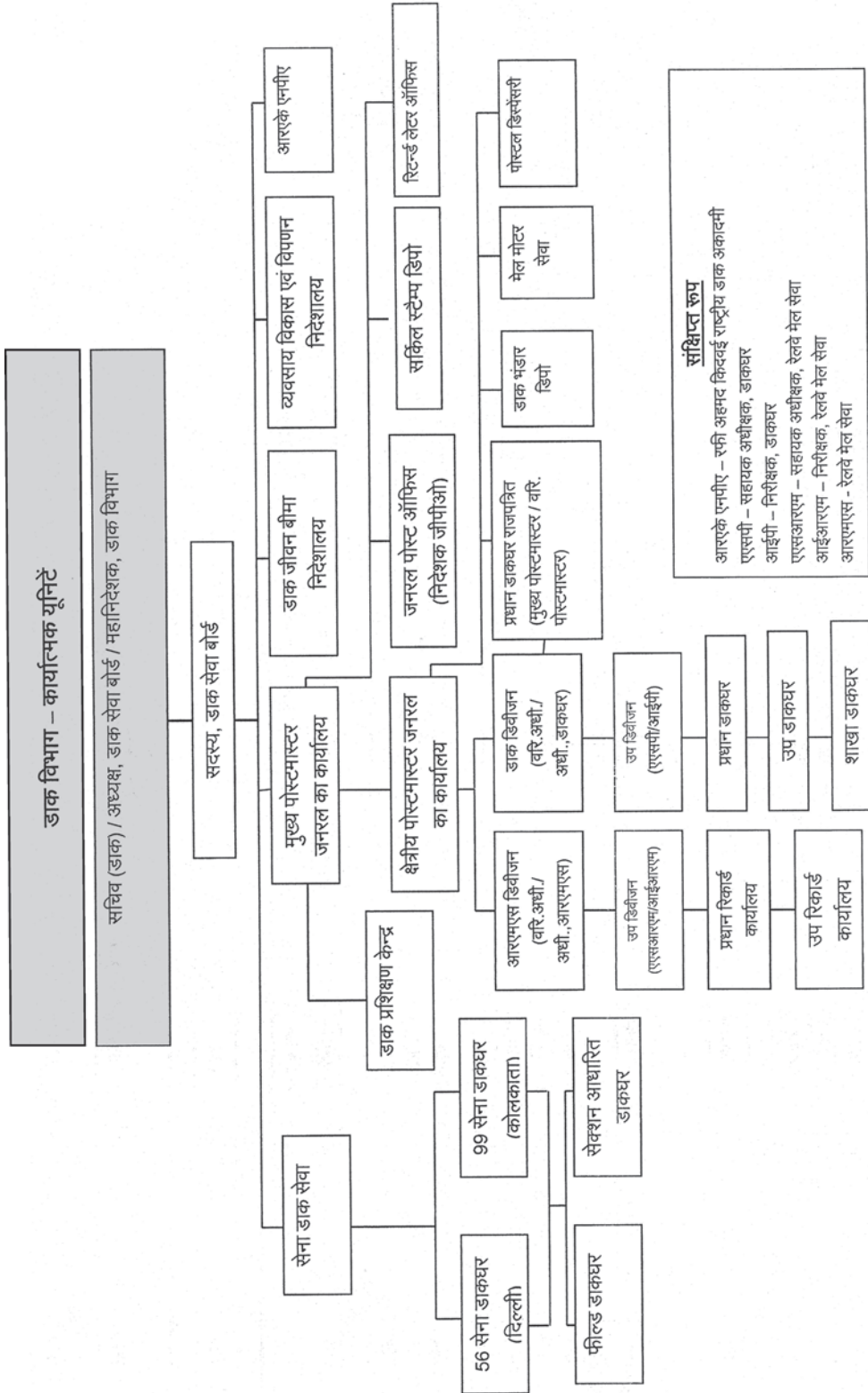
डाक निदेशालय - संगठनात्मक चार्ट

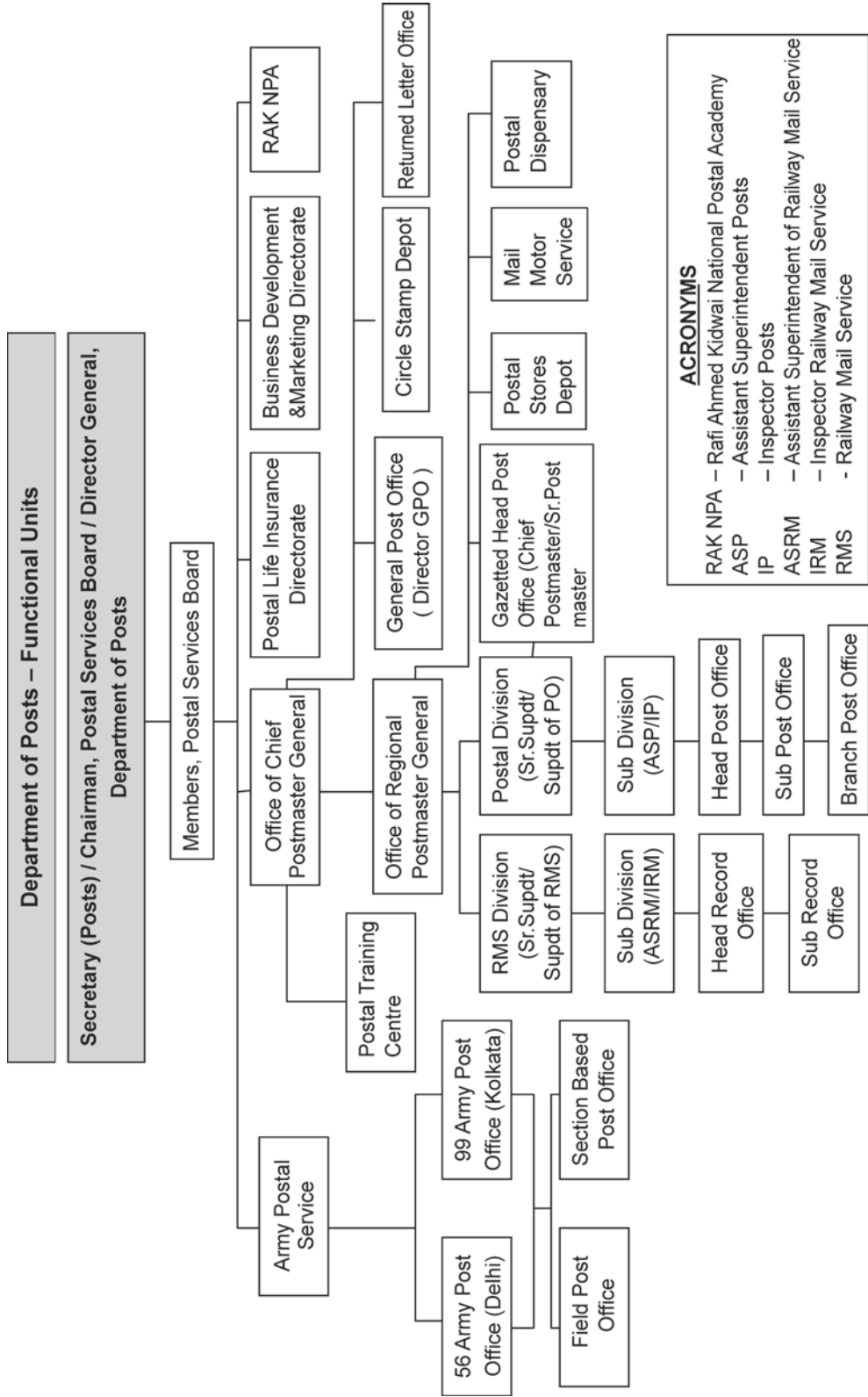




ACRONYMS

CGM – Chief General Manager
DDG – Deputy Director General
GM – General Manager





अध्याय 3 डाक एवं मेल प्रचालन

डाक नेटवर्क

3.1 भारत का विश्व में 1,54,866 डाकघरों के साथ सबसे बड़ा डाक नेटवर्क है (31.03.2011 की स्थिति के अनुसार) जिसमें से 1,39,040 (89.78%) 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 21.23 वर्ग कि.मी. के क्षेत्र तथा 7,814 की 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। परन्तु 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 10वीं योजना से मौजूदा संसाधनों की पुनर्तैनाती करके पूरा किया जाने लगा है।

डाक प्रचालन

3.5 डाक की प्रोसेसिंग, पारेषण एवं वितरण विभाग के प्रमुख कार्यकलाप हैं। देश में 573749 लैटर बॉक्सों से डाक एकत्र की जाती है। इसे 387 मेल कार्यालयों के नेटवर्क द्वारा प्रोसेस किया जाता है और देश भर में सड़क, रेल एवं विमानों द्वारा इसकी डुलाई की जाती है।



Chapter 3

POSTAL & MAIL OPERATIONS

Postal Network

3.1 India has the largest Postal Network in the world with 1,54,866 Post Offices (as on 31.03.2011) of which 1,39,040 (89.78%) are in the rural areas. At the time of independence, there were 23,344 Post Offices, which were primarily in urban areas. Thus, the network has registered a seven-fold growth since Independence, with the focus of this expansion primarily in rural areas. On an average, a Post Office serves an area of 21.23 Sq. Km. and a population of 7,814 people.

3.2 Expansion of Postal Network in the country, especially in rural areas, 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 a period of three hours upto a maximum of five hours. These are manned by Gramin Dak Sewaks who are paid 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, no subsidy is offered 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 have been met only through redeployment of existing resources since 10th Plan.

Mail Operations

3.5 The processing, transmission and delivery of mail are the core activities of the Department. Mail is collected from 573749 letter boxes in the country. This is processed by a network of 387 Mail Offices, and conveyed by road, rail and airlines all over the country.

डाक की मात्रा

3.6 2010-11 के दौरान पिछले वर्ष की तुलना में हैंडल किए गए डाक परियात का तुलनात्मक ब्यौरा तालिका-1 में दिया गया है।

तालिका-1 डाक परियात (मिलियन में)			
	2009-2010	2010-2011	वृद्धि/कमी (% में)
पंजीकृत	195.8	177.9	(-) 9.14
गैर-पंजीकृत	6146.5	6157.6	(+) 0.18
प्रीमियम उत्पाद*	247.5	281.0	(+) 13.54
कुल	6589.8	6616.5	(+) 0.41

* स्पीड पोस्ट एवं एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट

डाक नेटवर्क इष्टतमीकरण परियोजना

3.7 “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।

3.8 परियोजना में स्पीड पोस्ट, प्रथम श्रेणी की डाक तथा दूसरी श्रेणी की डाक कवर होगी। पहले चरण में स्पीड पोस्ट को कवर किया जाएगा और बाद के चरणों में प्रथम एवं दूसरी श्रेणी के डाक प्रचालन को कवर किया जाएगा। परियोजना का लक्ष्य डाक प्रचालन की गुणवत्ता में सुधार लाना है और इसका सबसे अधिक बल निम्नलिखित महत्वपूर्ण प्रचालनात्मक क्षेत्रों पर होगा:

- देशभर में डाक प्रचालन नेटवर्क का इष्टतमीकरण तथा समेकन करना।

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

3.9 परियोजना के भाग के रूप में स्पीड पोस्ट नेटवर्क को इष्टतमीकृत किया गया है। प्रचालनात्मक कुशलता को सुधारने तथा अधिक मानकीकरण लाने के उद्देश्य से प्रक्रिया को पुनःडिजाइन एवं सुप्रवाही बनाया गया है। स्पीड पोस्ट प्रचालनों के लिए एक आउटलाइन मॉनीटरिंग तंत्र भी विकसित किया गया है। इन पहलों से जनता को दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार हुआ है। ग्राहकों के हित के लिए स्पीड पोस्ट के ट्रेकिंग तंत्र में भी सुधार किया गया है।

Mail Volume

3.6 Statistics of mail traffic handled during 2010-11 as compared to previous year is given in Table – 1.

TABLE 1			
Mail Traffic(in Million)			
	2009-2010	2010-2011	Increase/Decrease (in %age)
Registered	195.8	177.9	(-) 9.14
Unregistered	6146.5	6157.6	(+) 0.18
Premium Products*	247.5	281.0	(+) 13.54
TOTAL	6589.8	6616.5	(+) 0.41

* Speed Post and Express Parcel Post .

Mail Network Optimization Project (MNOP)

3.7 As part of the Plan schemes, 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, a more effective performance management mechanism for mail operation has been introduced.

3.8 The project covers Speed Post, First class mail and Second class mail. In the first phase, Speed Post mail has been covered and in subsequent phases, first and second class mail operations would be covered. The project seeks to improve the quality of mail operations with emphasis on the following key operational areas:-

- i) Optimization and consolidation of mail operation network across the country.

- ii) Standardization of processes followed in mail operations.
- 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.

3.9 As part of the project, the operational network of Speed Post has been optimized. The processes have been redesigned and streamlined with a view to improve operational efficiency and bring in greater standardization. A monitoring mechanism has also been developed for Speed Post operations. These initiatives have led to improved quality of service offered to the public. The tracking mechanism for Speed Post has also been improvised for greater benefit of the customers.

स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र स्थापित करना

3.10 डाक छंटाई को स्वचालित करने के उद्देश्य से विभाग का मैट्रो शहरों में स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र (एएमपीसी) स्थापित करने का प्रस्ताव है।

3.11 लेटर सॉर्टिंग मशीनें प्रति घंटे लगभग 35000 मदों की छंटाई कर सकेंगी, जबकि मिक्सड मेल सॉर्टर प्रति घंटे लगभग 16000 मदें छंट सकेगा। मिक्सड मेल सॉर्टिंग मशीनें ऑप्टिकल कैरेक्टर रिकग्निशन (ओसीआर) टेक्नोलॉजी का प्रयोग कर बड़े आकार के पत्रों, फ्लैटों तथा पैकेटों/पार्सलों के त्वरित प्रोसेसिंग में सहायक होंगी।

3.12 मेल प्रोसेसिंग में स्वचालन से विभाग को डाक नेटवर्क के आधुनिकीकरण, छंटाई कार्यकलापों के सुदृढीकरण एवं इन शहरों में त्वरित डाक छंटाई तथा वितरण में भी सहायता मिलेगी।

3.13 दिल्ली और कोलकाता में सॉर्टिंग मशीनें अभी स्थापित की जा रही हैं एवं इन पर कार्य शुरू किया जा रहा है।

राष्ट्रीय पता डाटाबेस प्रबंधन प्रणाली का सृजन

3.14 इस परियोजना में विभाग ने जनता/ग्राहकों के पता डाटाबेस के सुचारु प्रबंधन, पतों को ऑनलाइन अद्यतन करने तथा सही पता ढूंढने में ग्राहकों की मदद करने के उद्देश्य से राष्ट्रीय पता आंकड़ा आधार प्रबंधन प्रणाली आरंभ की है। इस परियोजना को दिल्ली और कोलकाता में पूरा किया गया है जहां गली के स्तर तक के पते का डाटा संग्रहित किया गया है और निर्देशिका तैयार की गई है।

वितरण प्रक्रिया का मशीनीकरण

3.15 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 जिससे विभाग डाक वितरण वाहनों के संचलन की मॉनिटरिंग कर सकेगा। देश के दूसरे भागों में भी चरणबद्ध रूप से जीपीएस उपकरणों की शुरुआत की जाएगी।

मेल मोटर सेवा (एमएमएस)

3.16 विभाग की मेल मोटर सेवा, मेल कार्यालयों एवं डाकघरों के बीच डाक के अंतर-शहरी पारेषण में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती है। विभिन्न शहरों के बीच डाक के संवहन के लिए भी मेल मोटर वाहनों के दस्ते के प्रयोग में वृद्धि आ रही है। इस प्रकार मेल मोटर सेवा डाक पारेषण का महत्वपूर्ण अंग है और डाक पारेषण एवं वितरण की गुणवत्ता को सुधारने के हमारे प्रयास में सबसे प्रमुख इकाइयों में से एक है।

3.17 मेल मोटर सेवा पर 1282 मेल मोटर वाहनों के परिचालन तथा रख-रखाव का दायित्व है जिसमें से 235 सीएनजी परिचालित पर्यावरण अनुकूल डाक वैन हैं जो मुम्बई, दिल्ली तथा अहमदाबाद में चल रही हैं। मोटर वाहनों के बेड़े को परिचालन हेतु देशभर में एमएमएस की 96 यूनिटें हैं। 17 मेल मोटर सेवा यूनिटों में बड़े स्तर की मरम्मत व रख-रखाव के लिए पूर्ण विकसित वर्कशाप सुविधाएं उपलब्ध हैं।

3.18 वर्ष 2010-11 में डाक की ढुलाई के लिए मेल मोटर सेवा वाहनों ने 30.57 मिलियन कि.मी. का सफर तय किया। पिछले वर्ष की तुलना में वाहनों के उपयोग में 4.28%, अर्थात् 1.25 मिलियन कि.मी. की वृद्धि हुई।

3.19 वर्ष 2010-11 के दौरान पूर्वोत्तर एवं जम्मू एवं कश्मीर सर्किलों में डाक सेवाओं में सुधार की योजना के अंतर्गत दस (10) अतिरिक्त वाहन खरीदे गए। इस अवधि के दौरान विभिन्न सर्किलों के उन्यासी (79) पुराने वाहनों को भी बदला गया।

Setting up of Automated Mail Processing Centres

3.10 The Department has a proposal to set up Automated Mail Processing Centers (AMPCs) in the metro cities with a view to automate mail sorting.

3.11 The letter sorting machines would be able to sort approximately 35000 articles per hour, whereas, the Mixed Mail Sorters would sort approximately 16000 articles per hour. The Mixed Mail sorting machines would help in faster processing of large size letters, flats and packets/parcels through the use of Optical Character Recognition (OCR) technology.

3.12 Automation in mail processing would also help the department in modernization of mail network, consolidation of sorting activities and expedite mail sorting and delivery in these cities.

3.13 The sorting machines in Delhi and Kolkata are currently under installation and commissioning.

Creation of National Address Data Base Management System

3.14 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 customers in locating correct addresses. The project has been completed in Delhi and Kolkata where address data up to street level has been collected and street directory prepared.

Mechanization of delivery processes.

3.15 The Department has taken steps to mechanize mail delivery in the North Eastern Region of the country as well as in Andaman

& Nicobar Islands. 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) devices which would enable the Department to monitor the movement of vehicles for mail delivery. The GPS devices would also be introduced in rest of the country in phases.

Mail Motor Services (MMS)

3.16 The Mail Motor Services of the Department plays an important role in intra-city transmission of mail between mail offices and post offices. The fleet of Mail Motor vehicles is also increasingly being used for carriage of mail between different cities. The Mail Motor Service thus forms the backbone of mail transmission and is one of the most critical elements in our endeavour to improve the quality of mail transmission and delivery.

3.17 The MMS is responsible for operation and maintenance of 1282 Mail Motor vehicles out of which 235 are CNG propelled environment friendly mail vans in Mumbai, Delhi and Ahmedabad. There are 96 MMS units throughout the country to operate the fleet of motor vehicles. Full-fledged workshop facilities for major repairs and maintenance are available at 17 MMS units.

3.18 The MMS vehicles covered 30.57 million kms for conveyance of mail during the year 2010-2011. The utilization of vehicles increased by 4.28%, i.e, 1.25 million kms. over the previous year.

3.19 Ten (10) additional vehicles were procured during the year 2010-11 under Plan for improvement of Postal Services in North Eastern and J&K Circles. Seventy Nine (79) condemned vehicles of various Circles were also replaced during this period.

अध्याय 4 प्रोजेक्ट ऐरो

4.1 प्रोजेक्ट ऐरो की परिकल्पना अप्रैल, 2008 में की गई। इस परियोजना का उद्देश्य शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों के डाकघरों का 'प्रमुख प्रचालनों' की सेवा की गुणवत्ता का उन्नयन एवं वृद्धि करते हुए तथा 'रूप एवं परिवेश' (लुक एण्ड फील) में सुधार करते हुए उन्नयन करना 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, सुरक्षित कनेक्टिविटी के माध्यम से सूचना प्रौद्योगिकी समर्थित सेवाएं प्रदान करना, प्रमुख कार्यक्षेत्रों जैसे कि डाक वितरण, इलैक्ट्रॉनिक व मैनुअल प्रेषणों तथा डाक बचत स्कीमों आदि में सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाना है। 'लुक एण्ड फील' कार्यकलापों में ब्रांडिंग, सूचना प्रौद्योगिकी, मानव संसाधन एवं संरचना में सुधार पर ध्यान केंद्रित किया गया है।

4.2 प्रमुख कार्यक्षेत्रों की मॉनीटरिंग के संबंध में इस परियोजना को अब तक 15,500 से अधिक डाकघरों में कार्यान्वित किया गया है और 1,530 डाकघरों में 'लुक एण्ड फील' को सुधारा गया है। डाक विभाग को 21 अप्रैल, 2010 को "प्रोजेक्ट ऐरो-ट्रांसफार्मिंग इंडिया पोस्ट" हेतु वर्ष 2008-09 के लिए प्रधान मंत्री का सार्वजनिक प्रशासन में उत्कृष्टता पुरस्कार प्राप्त हुआ।

4.3 2011-2012 में प्रोजेक्ट ऐरो के 'लुक एण्ड फील' अंग को 229 डाकघरों में कार्यान्वित किया जाएगा।



Chapter 4 PROJECT ARROW

4.1 Project Arrow was launched in April, 2008. The project envisages upgradation of Post Offices in urban and rural areas both in terms of upgrading and enhancing the quality of service in 'core areas' and improving their 'look and feel'. The project aims at creating a conducive and friendly work environment both for the staff and the customers visiting the Post Offices, providing all IT enabled services through secure connectivity, improving the service quality levels in the core business areas e.g. Mail delivery, Remittances both electronic and manual and Postal Savings schemes. The 'Look and Feel' activity focuses on improvement in Branding, Information Technology, Human Resource and Infrastructure.

4.2 So far the Project has been implemented in respect of monitoring of core areas in more than 15,500 Post Offices and 'Look and Feel' has been improved in 1,530 Post Offices. The Department of Posts received the Prime Minister's Award for Excellence in Public Administration for the year 2008-09 for "Project Arrow – Transforming India Post" on 21st April 2010.

4.3 In 2011-2012 'Look and Feel' component of Project Arrow will be implemented in 229 Post Offices.

अध्याय 5

व्यवसाय विकास एवं विपणन

5.1 भारत की बढ़ती अर्थव्यवस्था, विशेषकर सेवा क्षेत्र की मांगों को पूरा करने के लिए डाक विभाग ने अनेक व्यावसायिक उत्पाद एवं सेवाएं जैसे एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट, व्यवसाय पोस्ट, बिल मेल, ई-पोस्ट, डायरेक्ट पोस्ट, लॉजिस्टिक पोस्ट, रिटेल पोस्ट, ई-बिल पोस्ट आदि की शुरुआत की। इन व्यावसायिक कार्यकलापों को गति प्रदान करने के लिए डाक विभाग ने 1996 में व्यवसाय विकास निदेशालय की स्थापना की। वर्ष 2004-05 में इस निदेशालय को विपणन पर अधिक ध्यान केंद्रित करने के उद्देश्य से व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय के रूप में पुनःसंघटित किया गया। व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय में अब स्पीड पोस्ट एवं विपणन डिवीजन और व्यवसाय उत्पाद डिवीजन हैं। इन दोनों डिवीजनों के शीर्षस्थ अधिकारी महाप्रबंधक हैं जबकि, निदेशालय के शीर्षस्थ अधिकारी मुख्य महाप्रबंधक हैं। सर्किल, क्षेत्रीय एवं डिवीजन स्तरों पर एक समर्पित व्यवसाय विकास एवं विपणन संरचना तैयार की गई है।

5.2 व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय का मुख्य दायित्व मूल्यवर्धित सेवाओं का प्रबंधन सुनिश्चित करना है। इनमें 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 निर्धारित करना 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।

रिटेल पोस्ट

5.3 डाकघर, ग्राहकों को अपने घर पर सुविधा एवं खरीदने की क्षमता प्रदान करते हुए विभिन्न उपयोगिता सेवाओं को प्रदान करने हेतु वन-स्टॉप शॉप के रूप में विकसित हो रहे हैं। रिटेल पोस्ट की शुरुआत से भारतीय डाक भारत भर के 150,000 से अधिक डाकघरों के विशाल नेटवर्क का लाभ उठा रहा है। रिटेल पोस्ट के अंतर्गत आने वाली सेवाओं टेलीफोन बिलों, बिजली बिलों, करों एवं शुल्क एकत्र करना शामिल है। राज्य लोक सेवा आयोग, यू पी एस सी, विश्वविद्यालयों एवं विभिन्न शैक्षणिक संस्थानों आदि के आवेदन फार्म डाक नेटवर्क के माध्यम से बेचे जाते हैं। इसके अलावा, सोने के सिक्के, रेल टिकट, फोरेक्स, मेल ऑर्डर सेवा के माध्यम से उत्पादों की रिटेलिंग एवं दूरसंचार एवं गैर



Chapter 5

BUSINESS DEVELOPMENT AND MARKETING

5.1 Department of Posts has introduced a number of business products and services such as Speed Post, Express Parcel Post, Business Post, Bill Mail, ePost, Direct Post, Logistic Post, Retail Post, eBill Post etc. to meet the demands of India's growing economy, especially the service sector. To provide a greater impetus to these business activities, the Department of Post set up a Business Development Directorate in 1996. It was reorganized into Business Development and Marketing Directorate in the year 2004-05 to provide a sharper focus on Marketing. The Business Development and Marketing Directorate now has a Speed Post and Marketing Division and a Business Products Division, each headed by a General Manager, while the Directorate itself is headed by Chief General Manager. A dedicated business development and marketing structure has also been created at Circle, Regional and Divisional levels.

5.2 The main responsibility of the Business Development and Marketing Directorate is to ensure focused management of value added services that include the following:

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

Retail Post

5.3 The Post Office is being developed as a one-stop shop to provide a range of utility services to the customers with convenience and affordability at their door steps. With the introduction of Retail Post, India Post is leveraging the vast network of more than 150,000 post offices across India. Services under Retail Post include collection of Electricity bills, Telephone bills, Taxes

कंपनियों के लिए पते का सत्यापन आदि भी किया जा रहा है।

5.4 इस वर्ष के दौरान डाक विभाग एवं नेशनल स्टॉक एक्सचेंज के बीच जनता के बीच “आर्थिक जागरूकता” बनाने के उद्देश्य से चुनिंदा डाकघरों में एलसीडी टीवी लगाने हेतु समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए हैं।

5.5 सुविधाजनक स्थानों से रेल टिकट प्रदान करने हेतु, रेल मंत्रालय (एमओआर) के सहयोग से डाकघर पर सभी श्रेणियों के रेल टिकट बेचे जा रहे हैं। वर्तमान में यह सेवा 179 डाकघरों में उपलब्ध है और इस नेटवर्क का आगे विस्तार किया जा रहा है। वर्ष 2011-2012 (अप्रैल, 2011 से दिसंबर, 2011 तक) के दौरान, इस प्रणाली के माध्यम से 1.3 मिलियन टिकट जारी किए गए हैं।

स्पीड पोस्ट

5.6 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 सभी प्रमुख शहरों में विस्तार किया गया।

5.7 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।

5.8 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 पर लॉगिंग करके अपनी वस्तु/प्रेषण की ऑनलाइन जानकारी प्राप्त कर सकता है।

स्पीड पोस्ट के अंतर्गत मूल्यवर्धन

5.9 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;
- स्पीड पोस्ट मदों की ट्रैकिंग।



and Fees. Application forms of State Public Service Commissions, UPSC, Universities and various educational institutions etc. are sold through the postal network. Apart from this, sale of Gold Coins, Railway tickets, Forex, retailing of products through mail order service and address verification for telecom and Gas companies are being done too.

5.4 During this year, MOU has been signed between Department of Posts and National Stock Exchange for installation of LCD TVs in select Post Offices for creating “Financial Awareness” among the public.

5.5 In order to provide Railway Tickets through convenient locations, Railway Reservation Tickets of all classes are being sold at the Post Office in association with Ministry of Railways (MOR). The service is presently available at 179 Post Offices and network is being further extended. During the year 2011-2012 (April, 2011 to December, 2011), 1.3 million tickets were issued through this system.

Speed Post

5.6 Speed Post service was introduced in 1986 to provide fast and time bound delivery service between seven major cities in the country. Since then the network was expanded across all major cities in the country.

5.7 Speed Post offers time bound and assured delivery of letters, documents and parcels

weighing upto 35 Kgs 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.

5.8 Internet based track & 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***.

Value additions under Speed Post:

5.9 In order to meet the needs of the customer, the following value added services are provided:

- Book Now Pay Later(BNPL),
- Free pick-up,
- Premium Delivery Centres,
- Volume based discount,
- Tracking of Speed Post articles.

अध्याय 6 वित्तीय सेवाएं

6.1 डाकघर बचत बैंक देश का सबसे पुराना एवं सबसे बड़ा बैंकिंग संस्थान है। 238 मिलियन से भी अधिक बचत खाते 1,54,000 से अधिक डाकघरों में 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 31.03.2011 की स्थिति के अनुसार 6189430.26 मिलियन रुपए है।

तालिका 2
बचत बैंक योजना: विवरण
(31.03.2011 की स्थिति के अनुसार)

स्कीम का नाम	खातों की संख्या	बकाया शेष (मिलियन रु. में)
1. बचत खाते	96476627	300998.33
2. आवर्ती जमा खाते	84305060	612514.15
3. सावधि जमा खाते	9355825	284436.21
4. मासिक आय योजना खाते	26936680	2186726.68
5. राष्ट्रीय बचत पत्र खाते (87 एवं 92)	400163	47111.52
6. लोक भविष्य निधि खाते	2278182	315819.91
7. वरिष्ठ नागरिक बचत योजना	1405048	309124.17
8. संचयी आवधिक जमा	296244	148.19
9. सावधि जमा	14010	208.00
10. मारेगा *	38039181	-
11. एमएसवाई खाते	4949635	40.57
12. योग (1 से 11)	264456655	4057127.73
13. राष्ट्रीय बचत पत्र -VIII		546424.40
14. किसान विकास पत्र		1585878.13
15. योग (13+14)		2132302.53
16. सकल योग (12+15)		6189430.26

*मनरेगा खातों के बकाया शेष को बचत खातों में शामिल किया जाता है।



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 238 million Savings Accounts in more than 154000 Post Offices. The Post Office Savings Bank schemes are 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 Post Offices across the country. These are Savings Accounts, Recurring Deposit (RD), Time Deposit (TD), Monthly Income Scheme (MIS), Public Provident Fund (PPF), Kisan Vikas Patras (KVP), National Savings Certificate (NSC) and Senior Citizens Savings Scheme (SCSS). The outstanding balance under all National Savings schemes is ₹ 6189430.26 million as on 31.3.2011.

**TABLE - 2
SAVINGS BANK SCHEMES: PROFILE
(AS ON 31.03.2011)**

Name of Schemes	Number of Accounts	Outstanding Balance (₹ In million)
1. Saving Accounts	96476627	300998.33
2. RD Accounts	84305060	612514.15
3. TD Accounts	9355825	284436.21
4. MIS Accounts	26936680	2186726.68
5. NSS Accounts (87 & 92)	400163	47111.52
6. PPF Accounts	2278182	315819.91
7. Sr. Citizens Saving Scheme (SCSS)	1405048	309124.17
8. Cumulative Time Deposit	296244	148.19
9. Fixed Deposit	14010	208.00
10. MGNREGA*	38039181	-
11. MSY Accounts	4949635	40.57
12. Total (1 to 11)	264456655	4057127.73
13. NSC VIII		546424.40
14. KVP		1585878.13
15. Total (13+14)		2132302.53
16. Grand Total (12+15)		6189430.26

*Outstanding balance of MGNREGA accounts is included in Saving Accounts.

10 वर्षीय राष्ट्रीय बचत पत्र (IXवां निर्गम)

6.3 इस नई योजना को 1 दिसंबर, 2011 को शुरू किया गया था। ब्याज की दर 8.7% है जो छह महीने में चक्रवृद्धित होती है लेकिन परिपक्वता पर ही देय होता है और 10 वर्षों के पश्चात् 100/- रु. का परिपक्वता मूल्य बढ़ कर 234.35 रु. हो जाता है। एकल धारी प्रकार का बचत पत्र किसी वयस्क द्वारा अपने अथवा अपनी ओर से किसी अवयस्क के लिए खरीदा जा सकता है। आयकर अधिनियम की धारा 80 सी के तहत आयकर छूट का प्रावधान है। वार्षिक रूप से एकत्रित होने वाले लेकिन पुनःनिवेशित माना जाने वाला ब्याज भी आयकर अधिनियम की धारा 80 सी के अंतर्गत आयकर छूट के लिए पात्र 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/-रु. से लेकर 50,000/-रु. तक की राशि प्रेषित कर सकता है। यह धन बुकिंग करने वाले डाकघर को छोड़कर भारत के किसी भी आईएमओ डाकघर में 16 अंकों का आईएमओ नम्बर तथा फोटो पहचान पत्र दिखाए जाने पर आदाता को वितरित कर दिया जाएगा। इस समय आईएमओ सेवा देश भर में 9256 से अधिक स्थानों पर उपलब्ध है। अप्रैल 2011 से दिसम्बर 2011 तक विभाग द्वारा तत्काल मनीआर्डर के कुल 11,170 लेन-देन किए गए।

अंतर्राष्ट्रीय धन अंतरण सेवा

6.5 यह सेवा भारत में ग्राहकों को त्वरित धनांतरण धनप्रेषण प्रदान करती है। यह सेवा ग्राहकों को वास्तविक समय आधार पर 205 देशों से धन प्राप्त करने की सुविधा प्रदान करती है। डाक विभाग वेस्टर्न यूनियन

फाइनेंशियल सर्विसेज इंक (डब्ल्यूयू-आईएमटीएस) के सहयोग से इस सेवा को अप्रैल, 2001 से देश भर के 7214 डाकघरों से संचालित कर रहा है। अप्रैल, 2011 से दिसम्बर, 2011 की अवधि के दौरान विभाग द्वारा कुल 33,224.5 मिलियन रु. के 19,04,664 डब्ल्यूयू-आईएमटीएस लेन-देन किए गए।

6.6 सितंबर, 2011 में मनीग्राम (एमजी-आईएमटीएस) के सहयोग से दिल्ली, पंजाब एवं तमिलनाडु सर्किलों के 100 डाकघरों में इस सेवा की शुरुआत की गई। इस सेवा का विस्तार आंध्र प्रदेश, कर्नाटक, केरल, महाराष्ट्र, तमिलनाडु एवं उत्तर प्रदेश सर्किलों के प्रधान डाकघरों को कवर करते हुए 400 और डाकघरों में किया गया। सितंबर, 2011 से दिसंबर, 2011 तक भारतीय डाक ने 96.4 मिलियन रु. के धनप्रेषणों का वितरण करते हुए 2,523 एमजी-आईएमटीएस लेन-देन किए।

एमओ विदेश

6.7 मनीआर्डर विदेश, डाकघर के माध्यम से विदेशों में धनप्रेषण करने तथा विदेशों से धनप्रेषण को प्राप्त करने की सुविधा प्रदान करता है। वर्तमान में, केवल अन्य देशों के लिए धनप्रेषण सेवा ही उपलब्ध है।

इलेक्ट्रॉनिक मनीआर्डर (ईएमओ)

6.8 डाक विभाग ने इलेक्ट्रॉनिक मनीआर्डर सेवा 10.10.2008 को शुरू की है। इलेक्ट्रॉनिक मनीआर्डर एक ऐसी प्रणाली है जो इलेक्ट्रॉनिक 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।

म्यूच्युअल फण्ड

6.9 वर्तमान में, डाकघर यूटीआई कंपनी के चुनिंदा म्यूच्युअल फण्ड उत्पादों का वितरण कर रहे हैं। यह सेवा देश के पूंजी बाजार के पहुंच का विस्तार करने के साथ-साथ आम आदमी को बाजार आधारित निवेश

10 Years National Saving Certificate (IX issue)

6.3 This new scheme was launched on 1st December, 2011. The rate of interest is 8.7% compounded six monthly but payable at maturity and the maturity value of ₹ 100 grows to ₹ 234.35 after 10 years. A single holder type certificate can be purchased by an adult for himself or on behalf of a minor. There is a provision for getting income tax rebate under Section 80 C of Income Tax Act. The interest accruing annually but deemed to be reinvested will also qualify for tax rebate under Section 80 C of Income Tax Act.

Instant Money Order (iMO)

6.4 Instant Money Order (iMO) is an online domestic money transmission service intended for a market clientele requiring instant money remittance. This service enables the customer to receive money in minutes from any of the post offices providing iMO service. The service was introduced on 20th January, 2006. Under this service, a person can send amount from ₹ 1000 up to ₹ 50,000 in one transaction. Money will be disbursed to the payee at any of the iMO Post Offices in India other than the office of booking on presentation of 16 digit iMO number and photo identity proof. At present iMO service is available from more than 9256 locations across the country. For the period from April, 2011 to December, 2011, a total of 11,170 transactions were done by the Department.

International Money Transfer Service

6.5 This service provides instant money transfer remittances to customers in India. Remittances sent from 205 countries can be paid out to the customer on a real time basis.

India Post has been operating this Service in association with Western Union Financial Service Inc (WU-IMTS) since April, 2001 from 7214 Post Offices across the country. From April, 2011 to December, 2011, India Post has done 19,04,664 WU-IMTS transactions and has delivered remittances totalling ₹ 33,224.5 million.

6.6 In September, 2011 the Service in association with MoneyGram (MG-IMTS) was launched from 100 Post Offices across Delhi, Punjab and Tamil Nadu Circles. The Service was extended to 400 more locations in Andhra Pradesh, Karnataka, Kerala, Maharashtra, Tamil Nadu and Uttar Pradesh Circles covering the Head Post Offices in these Circles. From September, 2011 to December, 2011, India Post has done 2,523 MG-IMTS transactions, delivering remittances of ₹ 96.4 million.

MO Videsh

6.7 Money Order Videsh facilitates remittances to foreign countries and receipt of remittances from foreign countries through the medium of Post Office. At present, only outbound remittance service is available.

Electronic Money Order (eMO)

6.8 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 would be reduced transmission time at no extra cost to the customer.

Mutual Funds

6.9 At present, Post Offices are distributing selected mutual funds products of UTI

विकल्पों तक आसान पहुंच भी प्रदान कर रही है।

महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना

6.10 महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम (मनरेगा) में ऐसे प्रत्येक परिवार, जिसके वयस्क सदस्य अकुशल मजदूरी करने हेतु स्वैच्छिक रूप से तैयार होते हैं, को प्रत्येक वित्तीय वर्ष में सौ दिनों की सुनिश्चित मजदूरी प्रदान करते हुए देश के ग्रामीणों के लिए आजीविका सुरक्षा में वृद्धि का प्रावधान है। मनरेगा अधिनियम 2005 की अनुसूची II के पैरा 31 के अनुसार, मजदूरी का भुगतान मनरेगा मजदूरों के बैंक अथवा डाकघरों में खुले वैयक्तिक अथवा संयुक्त खातों के माध्यम से किया जाना अपेक्षित है। ग्रामीण विकास मंत्रालय, नई दिल्ली एवं डाक विभाग द्वारा एक माडल समझौता ज्ञापन तैयार किया गया है, जिसे मनरेगा अधिनियम के अंतर्गत डाकघरों के माध्यम से मजदूरी के वितरण के उचित कार्यान्वयन की सुविधा हेतु डाक सर्किलों एवं राज्य सरकारों को परिचालित किया गया है।

6.11 2005 में आंध्र प्रदेश सर्किलों से शुरू करते हुए, डाकघर खातों के माध्यम से मनरेगा मजदूरी के वितरण की योजना वर्तमान में देश के 19 डाक सर्किलों (दिल्ली, जम्मू व कश्मीर एवं तमिलनाडु सर्किलों को छोड़कर) में प्रचालनात्मक है। 30 दिसंबर, 2011 की स्थिति के अनुसार डाकघरों में लगभग 53.5 मिलियन मनरेगा खाते खोले गए और देश भर के 97,709 डाकघरों के माध्यम से मनरेगा लाभार्थियों को लगभग 2,66,270 मिलियन रु. की मजदूरी का भुगतान किया गया।

6.12 डाक विभाग के 12 सर्किलों के 25 कर्मियों (17 शाखा पोस्टमास्टर, 1 उप पोस्टमास्टर, 4 डाक

निरीक्षक, 1 सहायक डाक अधीक्षक एवं 2 अधीक्षक) को प्रधान मंत्री की अध्यक्षता तथा अध्यक्ष, एनएसी की उपस्थिति में आयोजित एक समारोह में वर्ष 2011 में मनरेगा के कार्यान्वयन के लिए रोजगार जागरूकता पुरस्कार-2010-11 प्रदान किए गए।

ग्रामीण उपभोक्ता मूल्य सूचकांक के परिकलन के लिए डाटा एकत्र करना

6.13 उपभोक्ता मूल्य सूचकांक पहले परिकलित नहीं किया जाता था क्योंकि ऐसे कार्य के लिए उत्तरदायी मंत्रालय, सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय (एमओएस एवं पीआई) के लिए ग्रामीण क्षेत्रों से प्रासंगिक डाटा एकत्र करना संभव नहीं था। एमओएस एवं पीआई तथा डाक विभाग के बीच ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ताओं द्वारा चुनिंदा उपभोक्ता मदों के लिए चुकाई जाने वाली कीमतों पर डाटा एकत्र करने हेतु एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए। डाक विभाग के सहयोग के कारण मंत्रालय के लिए फरवरी, 2011 में पहली बार ग्रामीण उपभोक्ता मूल्य सूचकांक तथा अखिल भारतीय उपभोक्ता मूल्य सूचकांक बनाना संभव हो सका। तब से सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय (एमओएस एण्ड पीआई) द्वारा हर माह उपभोक्ता मूल्य सूचकांक नियमित रूप से परिकलित एवं जारी किया जा रहा है।

6.14 ग्रामीण सीपीआई के लिए प्रत्येक माह देश भर के 1181 गावों से डाटा एकत्र किया जाता है। प्रत्येक गांव के लिए निर्धारित सप्ताहों में संबंधित शाखा पोस्टमास्टर (बीपीएम) स्थानीय बाजार से 185 से 292 मदों का मूल्य एकत्र करता है।

Company. This service while extending the reach of the capital market of the country, also provides the common man easy access to market based investment option.

Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee Scheme

6.10 The Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee Act (MGNREGA) provides for the enhancement of livelihood security of the households in rural areas of the country by providing at least one hundred days of guaranteed wage employment in every financial year to every household whose adult members volunteer to do unskilled manual work. As per para 31 of Schedule II of MGNREG Act 2005, payment of wages are required to be made through individual or joint saving accounts of the MGNREGA workers opened in banks or in post offices. A model Memorandum of Understanding has been developed by Ministry of Rural Development, New Delhi and Department of Posts, which has been circulated to all Postal Circles and State Governments to facilitate proper implementation of disbursement of wages through Post Offices under MGNREG Act.

6.11 Starting with Andhra Pradesh Circle in 2005, the scheme of disbursement of MGNREGA wages through post office accounts is currently operational in 19 postal circles of the country (except Delhi, J&K and Tamilnadu Circles). As on 30th December, 2011, nearly 53.5 million MGNREGA accounts have been opened in post offices and wages amounting to nearly ₹ 26,6,270 million have been disbursed to MGNREGA beneficiaries through 97,709 post offices across the country.

6.12 25 officials of Department of Posts from 12 Circles (including 17 Branch Post Masters, 1 Sub Post Master, 4 Inspector Posts, 1 Assistant Superintendent of Posts and 2 Superintendent of Posts) were awarded Rozagar Jagrukta Puraskar-2010-11 for implementation of MGNREGA in 2011 in a function held at Vigyan Bhawan, New Delhi, presided by Prime Minister and attended by Chairperson, NAC.

Collection of Data for Computing Rural Consumer Price Indices

6.13 Consumer Price Index was not being computed earlier as it was not found possible to collect relevant data from rural areas for the Ministry of Statistics and Programme Implementation (MoS&PI), the Ministry responsible for such work. An MoU was signed between MoS&PI and Department of Posts to collect data on the prices being paid by the consumers in rural areas for selected consumer goods. Due to engagement of Department of Posts, it was possible for the Ministry to bring out Rural Consumer Price Index and All India Consumer Price Index in February 2011, for the first time. Since then the Consumer Price Index is being regularly computed and issued by Ministry of Statistics and Programme Implementation (MOS&PI), each month.

6.14 Data for Rural CPI is collected for 1181 villages across the country every month. The Branch Post Masters (BPM) concerned collect prices of 185 to 292 commodities from the local market on the weeks fixed for each village.

अध्याय 7 बीमा

डाक जीवन बीमा

7.1 सन् 1884 में प्रारंभ की गई डाक जीवन बीमा योजना (पीएलआई) सरकारी एवं अर्ध 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 सैन्य कर्मियों, स्थानीय निकायों, सरकार द्वारा अनुदान प्राप्त शैक्षणिक संस्थानों, विश्वविद्यालयों, राष्ट्रीयकृत बैंकों, अनेकों स्वायत्त तथा वित्तीय संस्थानों और केन्द्र व

राज्यों के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों 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।

7.2 31.03.2011 की स्थिति के अनुसार पीएलआई/आरपीएलआई निधियों की स्थिति और वर्ष 2010-2011 के दौरान अर्जित व्यवसाय निम्नानुसार है:

तालिका 3 पीएलआई/आरपीएलआई का निष्पादन				
योजना का नाम	प्राप्त पालिसियों की संख्या	बीमित राशि (मिलियन रु. में)	सक्रिय पालिसियों की कुल संख्या	कुल बीमित राशि (मिलियन रु. में)
पीएलआई	5,40,743	135,192.5	46,86,245	640,779.0
आरपीएलआई	36,36,063	96,109.4	1,22,03,345	661,322.3

7.3 पीएलआई के अंतर्गत निम्नलिखित प्रकार की पालिसियां उपलब्ध हैं:

- आजीवन बीमा (सुरक्षा)
- परिवर्तनीय आजीवन बीमा (सुविधा)
- बन्दोबस्ती बीमा (संतोष)
- 15 एवं 20 वर्षों के लिए प्रत्याशित बन्दोबस्ती बीमा (सुमंगल)
- संयुक्त जीवन बन्दोबस्ती बीमा (युगल सुरक्षा)
- चिल्ड्रेन पॉलिसी (बाल जीवन बीमा)

7.4 आरपीएलआई के अंतर्गत निम्नलिखित प्रकार की पालिसियां उपलब्ध हैं:

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



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 and Semi 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, Autonomous institutions, Public Sector

Undertakings of the Central and State Governments. Rural Postal Life Insurance (RPLI) scheme was introduced in 1995 for the benefit of rural populace to extend insurance cover to people living in rural areas with special emphasis on weaker sections and women workers.

7.2 The status of PLI/RPLI Funds as on 31.03.2011 and the business procured during the year 2010-2011 is as under:

TABLE - 3 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	5,40,743	135,192.5	46,86,245	640,779.0
RPLI	36,36,063	96,109.4	1,22,03,345	661,322.3

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)

7.4 RPLI offers the following types of Policies:

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

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

तालिका 4 पीएलआई/आरपीएलआई पर बोनस की दरें			
योजना	प्रति 1000/- रुपए की बीमित राशि के लिए बोनस की दरें		
	आजीवन बीमा	बंदोबस्ती बीमा	प्रत्याशित बीमा
31.03.2009 की स्थिति के अनुसार पीएलआई	90/- रु.	65/- रु.	60/- रु.
31.03.2008 की स्थिति के अनुसार आरपीएलआई	65/- रु.	50/- रु.	47/- रु.

7.6 वर्ष 2010-2011 के दौरान पीएलआई तथा आरपीएलआई के संदर्भ में दावों के निपटान का ब्यौरा निम्नानुसार है:-

तालिका 5 पीएलआई/आरपीएलआई के अंतर्गत निपटाए गए दावे		
विवरण	पीएलआई	आरपीएलआई
दावों की संख्या	1,34,676	52,736
भुगतान की गई राशि (मिलियन रु. में)	9,030.4	1,877.3

7.7 पीएलआई एवं आरपीएलआई के समस्त प्रचालनों को कंप्यूटरीकृत किया गया है। ग्राहकों से प्रस्तावों के प्रापण के बाद डाटा को नेटवर्क सिस्टम पर राष्ट्रीय डाटा केन्द्र में अपलोड किया जाता है। इस केन्द्र के प्रचालन का कार्य एनआईसी द्वारा किया जाता है। दावे सहित पालिसी के परिपक्व होने तक सभी लेन-देन का निपटान आनलाइन किया जाता है।

7.8 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।



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

TABLE - 4			
RATE OF BONUS ON PLI/RPLI			
Plan	Rates of Bonus per thousand Rupees per annum		
	Whole Life Assurance	Endowment Assurance	Anticipated Assurance
PLI as on 31.03.2009	₹ 90	₹65	₹ 60
RPLI as on 31.03.2008	₹ 65	₹50	₹ 47

7.6 Settlement of claims in respect of PLI and RPLI policies during the year 2010-2011 is as under:

TABLE - 5		
CLAIMS SETTLED IN PLI/RPLI		
Details	PLI	RPLI
No. of Claims	1,34,676	52,736
Amount paid (₹ in millions)	9,030.4	1,877.3

7.7 All operations of PLI & RPLI have been computerized. On procurement of proposals from customers, the data is entered on a networked system and uploaded in the National Data Centre being maintained by NIC. Further transactions are also uploaded to the National Data Centre. All transactions upto maturity of the policy including claim settlement are done online.

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

अध्याय 8 फिलैटली

डाक-टिकटें

8.1 डाक-टिकट, जिसकी शुरुआत कागज के एक टुकड़े के रूप में हुई और जो डाक-शुल्क की प्राप्ति के रूप में प्रदान किया जाता था, ने अतिरिक्त कार्य ग्रहण किए हैं। यह राष्ट्रीय धरोहरों एवं घटनाओं को स्मरण करने, मनाने एवं प्रोत्साहित करने का माध्यम है। यह किसी डाक प्रशासन की ब्रांड छवि है और देश की संप्रभुता की अभिव्यक्ति है। 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। पेंटिंग, साहित्य, विज्ञान, संगीत, सामाजिक उत्थान आदि क्षेत्रों में योगदान देने वाले व्यक्तियों को भी सम्मानित किया गया।

8.2 “डाक शुल्क के प्रतीक” तथा “सांस्कृतिक दूत” की अपनी दुहरी भूमिका के अनुसार डाक-टिकटों की दो श्रेणियां हैं नामतः, नियत एवं स्मारक। पहली श्रेणी के डाक-टिकट रोजमर्रा के इस्तेमाल के लिए हैं और डाक वस्तुओं पर डाक-शुल्क के भुगतान के संकेत स्वरूप प्रदान किए जाते हैं। इनका डिजाइन सरल होता है और

इनके निर्माण में कम लागत आती है, तथा इनका मुद्रण बड़ी संख्या में और लंबी अवधि तक किया जाता है। वहीं, दूसरे प्रकार के डाक-टिकटों को अधिक आकर्षक रूप से डिजाइन एवं मुद्रित किया जाता है। इन्हें सीमित मात्रा में मुद्रित किया जाता है और फिलैटलीविदों और डाक-टिकट संग्रहकर्ताओं में इन्हें लेकर काफी उत्साह रहता है।

8.3 विभाग के फिलैटली कार्यक्रमलाप में निम्नलिखित शामिल हैं:

- विशेष/स्मारक डाक-टिकटों की डिजाइनिंग, मुद्रण और इनका वितरण।
- नियत डाक-टिकटों एवं डाक लेखन-सामग्री, जैसे लिफाफे, अंतर्देशीय पत्र कार्ड, पोस्टकार्ड, एरोग्राम, रजिस्टर्ड कवर आदि की डिजाइनिंग, मुद्रण और इनका वितरण।
- फिलैटली का प्रोत्साहन और राष्ट्रीय स्तर पर फिलैटली प्रदर्शनियों का आयोजन तथा अंतर्राष्ट्रीय एवं विश्व प्रदर्शनियों में भाग लेने के साथ-साथ राज्य/क्षेत्रीय तथा जिला स्तर पर प्रदर्शनियों की मॉनीटरिंग करना।
- राष्ट्रीय डाक-टिकट संग्रहालय, डाक भवन का रख-रखाव। पुनर्निर्मित राष्ट्रीय डाक-टिकट संग्रहालय का उद्घाटन 11 जुलाई, 2011 को सचिव (डाक) द्वारा किया गया।



Chapter 8 PHILATELY

Postage stamps

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

8.2 In keeping with their dual character as a "Token of Postage" and as "Cultural Ambassador", there are two categories of stamps namely, definitive and commemorative. The first is meant for day-to-day use as a token of payment of postage on mail articles.

These incorporate less complicated design inputs, entailing minimum expenditure in their manufacture, and are printed in large quantities over longer periods. The second, on the other hand, are designed and printed with greater aesthetic inputs. They are manufactured in limited quantities and generate great interest among philatelists and collectors.

8.3 The philatelic activities of the Department include:

- Designing, printing and distribution of special/commemorative postage stamps;
- Designing, printing and distribution of definitive postage stamps and items of postal stationery like Envelope, Inland Letter Card, Postcard, Aerogram, Registered Cover, etc;
- Promotion of Philately and conduct of Philatelic Exhibitions at the national level and participation in international and world exhibitions as well as monitoring of exhibitions at State/Regional and district levels;
- Maintenance of the National Philatelic Museum, Dak Bhawan. The renovated National Philatelic Museum was inaugurated by Secretary (Posts) on 11th July, 2011.

फिलैटली नीति

8.4 स्मारक डाक-टिकट जारी करने की वार्षिक योजना पर विभाग को परामर्श प्रदान करने 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। 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। पी.ए.सी. की आखिरी बैठक 17 नवंबर, 2011 को हुई थी।

8.5 वर्ष 2011 के दौरान, 43 प्रकाशनों में कुल 61 स्मारक/विशेष डाक-टिकटें जारी की गईं हैं।



Policy on Philately

8.4 A Philatelic Advisory Committee (PAC) is constituted to advise the Government of India on the annual programme for issue of commemorative stamps. Every year, the Department of Posts receives a large number of proposals for issue of stamps from various sources including Members of Parliament and State Legislative Assemblies, State Governments and other Public & Private Organizations /Institutions as well as individuals. The Committee examines these proposals on the basis of certain rules meant to ensure the philatelic value of the stamps when issued and recommends the annual stamp issue programme taking into account also the capacity to print and sell. The PAC also examines policy issues related

to philately and its promotion and submits its recommendations. The Committee chaired by the Minister-in-Charge, comprises official members from the Department of Posts, and Department of 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 of life, like art, archaeology, design, photography media and academia. Last PAC meeting was held on 17th November, 2011.

8.5 During the year 2011, a total of 61 stamps in 43 Issues comprising commemorative/special postage stamps have been released.

अध्याय 9

अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग

9.1 डाक विभाग के अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग से जुड़े मामलों का संयोजन अंतर्राष्ट्रीय संबंध एवं ग्लोबल व्यवसाय डिवीजन द्वारा किया जाता है। इनमें विश्व डाक संघ (यूपीयू) की सीमा में आने वाले विभिन्न देशों के नामोद्दिष्ट डाक प्रचालनों के बहुपक्षीय लेन-देन, अन्य नामोद्दिष्ट डाक प्रचालकों से बहुपक्षीय विचार-विमर्श, नामोद्दिष्ट एवं निजी डाक प्रचालकों से व्यवसाय संबंध एवं अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय से राजस्व अर्जन पर आधारित कार्यकलाप शामिल हैं।

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

विश्व डाक संघ (यूपीयू) में भारत

9.3 भारत, विश्व डाक संघ (यूपीयू) के प्रारम्भिक सक्रिय सदस्यों में से एक है, यह संघ संयुक्त राष्ट्र की एक विशेषज्ञ एजेंसी है जिसका मुख्यालय स्विट्जरलैंड स्थित बर्न में है। विश्व डाक संघ पर सम्पूर्ण विश्व में अन्तर्राष्ट्रीय डाक सेवाओं के दक्षतापूर्ण प्रचालन सुनिश्चित करने का उत्तरदायित्व है। यूपीयू का उद्देश्य डाक उद्योग में अंतर्राष्ट्रीय सहयोग को बढ़ावा देना तथा अंतर्राष्ट्रीय डाक मामलों के सभी पहलुओं को इसके विभिन्न निकायों एवं बहुपक्षीय समझौतों द्वारा विनियंत्रित करना भी है।

9.4 यूपीयू की प्रमुख निकायें (i) कांग्रेस (ii) प्रशासनिक परिषद (सीए) (iii) डाक प्रचालन परिषद (पीओसी) (iv)

परामर्शदात्री समिति और (v) अंतर्राष्ट्रीय ब्यूरो हैं। भारतीय डाक वर्तमान में सीए एवं पीओसी का सदस्य है। कांग्रेस यूपीयू की शीर्षस्थ निकाय है और इसमें सभी सदस्य देशों के प्रतिनिधि शामिल हैं। कांग्रेस का कार्य सदस्य देशों की नौ विभिन्न समितियों के माध्यम से किया जाता है। इन समितियों का गठन चुनाव के माध्यम से किया जाता है। ये समितियां विभिन्न प्रस्तावों पर विचार करती हैं और अपनी रिपोर्टें पूर्ण बैठक में प्रस्तुत करती हैं जहां सदस्य देश इन पर अपना मतदान करते हैं।

9.5 पीओसी एवं सीए के सदस्य के रूप में, पिछले चार वर्षों में भारत ने यूपीयू के कार्यकलापों में सक्रिय योगदान किया है। वर्तमान में, भारत डाक वित्तीय सेवाओं की पीओसी समिति 3 का अध्यक्ष है और नीति संबंधी सीए समिति 4 का उपाध्यक्ष है। भारत सेवा गुणवत्ता निधि (क्यूएसएफ) के न्यासी बोर्ड (बीओटी) का भी सदस्य है। यूपीयू के दो अन्य महत्वपूर्ण मंच, द टेलिमैटिक सहकारी एवं ईएमएस सहकारी, जो क्रमशः डाक में प्रौद्योगिकी तथा त्वरित डाक सेवा (ईएमएस) के विकास से संबंधित मामले देखते हैं, का संपूर्ण सदस्य है। पीओसी समिति 3 के अध्यक्ष के रूप में सभी सदस्य देशों के बीच उच्च सहयोग के स्तर को प्रोत्साहित करने के लिए भारत द्वारा दिखाई गई सुदृढ़ प्रतिबद्धता को व्यापक रूप से सराहा गया।

9.6 भारतीय डाक यूपीयू निकायों की सभी बैठकों में सक्रिय रूप से भाग ले रहा है। वर्ष 2011 के दौरान यूपीयू की महत्वपूर्ण बैठकें, जिनमें भारतीय डाक द्वारा भाग लिया गया निम्नानुसार हैं:



Chapter 9

INTERNATIONAL BUSINESS AND COOPERATION

9.1 Matters relating to International Business and Cooperation of the Department of Posts are coordinated by the International Relations and Global Business Division. These include the multilateral transactions among designated postal operators of different countries under the ambit of the Universal Postal Union (UPU), bilateral discussions with other designated postal operators, business relations with designated and private postal operators and activities focused on realization of revenue from international business.

9.2 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.

India at the Universal Postal Union

9.3 India is one of the earliest active members of the Universal Postal Union (UPU), a specialized agency of the United Nations, having its headquarters at Berne, Switzerland. The Union is responsible for ensuring efficient operation of international postal services throughout the world. The UPU also aims to promote international cooperation in this sphere and regulates the entire gamut of international postal affairs through its various bodies and multilateral agreements.

9.4 The main bodies of the UPU are: (i) the Congress; (ii) the Council of Administration

(CA); (iii) the Postal Operations Council (POC); (iv) the Consultative Committee; and (v) the International Bureau. India Post is currently a member of CA and POC. The Congress is the supreme body of the UPU and is composed of the representatives of all member countries. The work of the Congress is carried out through nine different Committees consisting of member countries, and are constituted through elections. The Committees consider various proposals and submit their reports to the plenary meeting where these are put to vote by member countries.

9.5 As a member of POC and CA, in the last four years, India has been an active contributor in the activities of UPU. Presently, India is the Chairman of POC Committee 3 on Postal Finance Services and Vice Chairman of CA Committee 4 on Strategy. India is also a member of the Quality of Service Fund (QSF) Board of Trustees. The Telematics Cooperative and the EMS Cooperative, dealing with matters related to technology in the Post and development of Expedited Mail Service (EMS) respectively, are two other important forums of the UPU of which India is full-fledged member. The strong commitment demonstrated by India in the capacity of Chair of POC Committee 3 to promote a greater level of cooperation between all the member countries has been widely appreciated.

9.6 The Department of Posts has been actively participating in all the meetings of the UPU bodies. The important meetings of the UPU attended by India Post during the year 2011 include:

डाक प्रचालन परिषद (पीओसी) तथा प्रशासन परिषद (सीए) बैठकें

9.7 उप महानिदेशक (जीबी एवं आईआर) की अध्यक्षता वाले चार सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने 25-04-2011 से 11-05-2011 तक बर्न में आयोजित पीओसी एवं यूपीयू की बैठकों में भाग लिया।

9.8 उप महानिदेशक (जीबी एवं आईआर) की अध्यक्षता वाले पांच सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने 24-10-2011 से 11-11-2011 तक बर्न, स्विटजरलैंड में आयोजित प्रशासन परिषद की बैठक में भाग लिया।

9.9 निदेशक (स्टाफ), सहायक महानिदेशक (आईएम) तथा सहायक महानिदेशक (आईआर) के तीन सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने 11-04-2011 से 12-04-2011 तक बर्न में आयोजित यूपीयू की अंतर-समिति सुरक्षा ग्रुप की बैठक में भाग लिया।

9.10 सहायक महानिदेशक (आईएम) ने 4 अप्रैल से 8 अप्रैल, 2011 तक थाईलैंड, बैंकाक के एशियाई प्रशांत पोस्टल कॉलेज में त्वरित डाक सेवा (ईएमएस) पर आयोजित संगोष्ठी में भाग लिया।

सेवा गुणवत्ता निधि (क्यूएसएफ)

9.11 पीओसी सत्र 2011 में आयोजित क्यूएसएफ न्यासी बोर्ड का चुनाव भारत ने जीता। भारतीय डाक ने 13 से 16 जुलाई, 2011 तक गोवा में बीओटी बैठक की मेजबानी की। विश्व के विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों के चुने हुए 9 सदस्यों से गठित न्यासी बोर्ड क्यूएसएफ निधि के लिए पात्र परियोजनाओं के उचित वितरण एवं इन परियोजनाओं को मंजूरी प्रदान करने के उत्तरदायी हैं। भारत बीओटी के चुने हुए नौ सदस्यों में से एक है। इस निधि का उद्देश्य लाभार्थी देशों के डाक प्रशासनों में सेवा की गुणवत्ता को सुधारने के लिए परियोजनाओं का वित्तपोषण करना है।

एशिया प्रशांत डाक संघ

9.12 पीएमजी (पूर्वोत्तर) की अध्यक्षता वाले तथा

उप महानिदेशक (जीबी एवं आईआर) तथा सहायक महानिदेशक (आईआर) के तीन सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने 25 से 29 जुलाई, 2011 तक ऊलानबातार, मंगोलिया में आयोजित एशिया प्रशांत डाक संघ कार्यकारी परिषद (एपीपीयू-ईसी) में भाग लिया। एपीपीयू एक निर्बंधित संघ है जो विश्व डाक संघ से संबंधित है और 32 देश इसके सदस्य हैं। इसका उद्देश्य क्षेत्र में डाक विनिमयों में सुविधा प्रदान करना तथा सदस्य देशों के बीच डाक सेवाओं में सहयोग को प्रोत्साहित करना है। वित्तीय समिति एवं एशियाई प्रशांत पोस्टल कॉलेज के शासी बोर्ड के सदस्य के रूप में भारत एपीपीयू के कार्य-कलापों में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है। अगले एपीपीयू कांग्रेस जोकि एक चतुर्वर्षीय आयोजन है, की मेजबानी 2013 में भारत द्वारा नई दिल्ली में करने का प्रस्ताव है।

द्विपक्षीय/बहुपक्षीय मुद्दे

9.13 फेलोशिप प्रदान करते हुए, जहां कहीं भी आवश्यकता हो वहां विशेषज्ञों एवं परामर्शदाताओं के दल का योगदान करते हुए न्यूनतम विकसित देशों (एलडीसी) ग्रुप के डाक संगठनों को आर्थिक तथा प्रौद्योगिकी सहायता प्रदान करने के मामले में भारत अग्रणी रहा है। हाल ही के वर्षों में भारत ने एलडीसी डाक प्रचालकों को काउंटर ऑटोमेशन के लिए सॉफ्टवेयर प्रदान करते हुए प्रौद्योगिकी के समावेशन में उल्लेखनीय प्रयास किए हैं। हाल ही में भारत ने अफ्रीकी एवं सार्क देशों के लिए डाक प्रबंधन के विभिन्न विषयों पर संपूर्ण वित्तपोषित प्रशिक्षण कार्यक्रमों की घोषणा की है।

9.14 सहायता/तकनीकी सहायता देने के लिए डाक विभाग के अधिकारियों ने निमलिखित दौरे किए हैं:

- भारतीय डाक द्वारा विकसित एवं भूटान पोस्ट द्वारा वर्तमान में प्रयोग किए जाने वाले मेघदूत सॉफ्टवेयर के उन्नयन एवं कस्टमाइजेशन की भूटान पोस्ट की आवश्यकताओं का आकलन करने के लिए तकनीकी विशेषज्ञों के दो

Postal Operations Council (POC) and Council of Administration (CA) meetings

9.7 A four member delegation headed by DDG (GB&IR) attended the meetings of POC of UPU held at Berne from 25.4.2011 to 11.5.2011.

9.8 A five member delegation headed by DDG (GB&IR) attended the meeting of Council of Administration held at Berne, Switzerland from 24.10.2011 to 11.11.2011.

9.9 A three member delegation comprising Director (Staff), ADG (IM) and ADG (IR) participated in the meeting of the Inter-Committee Security Group of UPU held at Berne from 11.4.2011 to 12.4.2011.

9.10 ADG (IM) attended the Expedited Mail Services (EMS) symposium at Asian Pacific Postal College in Bangkok, Thailand from 4th April to 8th April, 2011.

Quality of Service Fund (QSF)

9.11 India won the election of QSF Board of Trustees (BoT) held at POC Session 2011. India Post hosted the meeting of the BoT at Goa from 13th to 16th July, 2011. The Board of Trustees comprising of 9 elected members from different geographical regions of the world is responsible for appropriate distribution and approval of projects that merit QSF funding. India is one of the nine elected members of the BoT. The Fund's aim is to finance projects for improving quality of service in the postal administrations of beneficiary countries.

Asian Pacific Postal Union

9.12 A three-member delegation led by

PMG(North East) and comprising of DDG(GB&IR) and ADG(IR) participated in the Asian Pacific Postal Union Executive Council (APPU-EC) held in Ulaanbaatar, Mongolia from 25th to 29th July, 2011. APPU is a Restricted Union which is affiliated to the Universal Postal Union with a membership of 32 countries. It aims to facilitate the postal exchanges in the region and to promote cooperation in postal services of Member countries. India plays a leading role in the affairs of the APPU as a member of Finance Committee and Governing Board of the Asia Pacific Postal College. The next APPU Congress, a quadrennial event, is proposed to be hosted by India at New Delhi in 2013.

Bilateral/Multilateral matters

9.13 India has been at the forefront of providing economic and technical aid to the postal organizations of the Least Development Countries (LDC) group in the form of awarding fellowships, contributing to the pool of experts and consultancies whenever required. In recent years, India has made notable efforts for induction of technology by providing software for counter automation to LDC postal operators. Recently Government of India has announced fully funded training programs on various postal management topics for African & SAARC countries.

9.14 The following visits were undertaken by officers of the Department of Posts to the neighbouring countries to lend assistance/technical assistance;

- A two-member team comprising of technical experts visited Thimphu (Bhutan) from 4th to 9th September, 2011 to assess the requirement of Bhutan

सदस्यीय दल ने 4 से 9 सितंबर, 2011 को थिम्पू (भूटान) का दौरा किया।

- 17 से 21 अक्टूबर, 2011 तक श्रीलंकाई पोस्टल स्टाफ के लिए अंतर्राष्ट्रीय डाक लेखा पर 5 दिवसीय कार्यशाला का आयोजन करने के लिए सहायक महाप्रबंधक (व्यवसाय विकास) ने कोलंबो, श्रीलंका का दौरा किया।

9.15 इस वर्ष की शुरुआत में अदिस अबाबा में आयोजित अफ्रीका भारत फोरम शिखर सम्मेलन (एएफआईएस)-II में, भारत के माननीय प्रधान मंत्री ने अफ्रीकी देशों में डाक के क्षेत्र की उनकी मूलभूत संरचना का विकास करने के लिए सहायता प्रदान करने हेतु कुछ परियोजनाओं सहित अफ्रीका में विभिन्न परियोजनाओं की घोषणा की। इनमें डाक प्रबंधन के चुनिंदा क्षेत्रों पर रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी (आरएके एनपीए), गाजियाबाद में आयोजित होने वाले पांच प्रशिक्षण कार्यक्रम और अफ्रीका के एक चुनिंदा लाभार्थी देश में प्रोजेक्ट ऐरो गुणवत्ता सुधार कार्यक्रम का पुनःक्रियान्वयन शामिल हैं। ये परियोजनाएं वर्तमान में कार्यान्वित की जा रही हैं और पहला प्रशिक्षण कार्यक्रम फरवरी, 2012 में आरएके एनपीए, गाजियाबाद में आयोजित किया जाना निर्धारित है। सार्क देशों के लिए भारत मानव संसाधन विकास में भी सहायता प्रदान करता है। भारत के माननीय प्रधान मंत्री ने मालदीव में आयोजित XVII वें सार्क सम्मेलन में अंतर्राष्ट्रीय डाक लेखा तथा यूपीयू सॉफ्टवेयर में प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों के लिए 10 छात्रवृत्तियों की घोषणा करते हुए सार्क के अन्य सदस्यों में डाक प्रचालकों के लिए भारत द्वारा दी जाने वाली सहायता पर बल दिया।

महत्वपूर्ण अंतर्राष्ट्रीय बैठकें

9.16 निदेशक (प्रौद्योगिकी) ने 21 से 23 जून, 2011 तक रूस द्वारा सेंट पीटर्सबर्ग, रूस में आयोजित

पेचटोवाया ट्रोइका 2011 आयोजन में भाग लिया।

9.17 उप महानिदेशक (प्रौद्योगिकी) तथा उप महानिदेशक (प्रशिक्षण) के दो सदस्यीय प्रतिनिधिमंडल ने 10-07-2011 से 12-07-2011 तक अदिस-अबाबा, इथियोपिया में आयोजित पैन अफ्रीकन डाक संघ (पीएपीयू) के वार्षिक प्रशासनिक परिषद की बैठक में भाग लिया।

दक्षिण एशियाई डाक संघ (एसएपीयू) का गठन

9.18 डाक विभाग, भारत द्वारा रूपकल्पित एवं शुरू किया गया एसएपीयू, यूपीयू के तत्वावधान वाला एक सीमित संघ है जो दक्षिण एशिया के डाक प्रशासनों के बीच सहयोग को प्रोत्साहित करेगा तथा क्षेत्र में डाक सेवाओं में सुधार करेगा। यह सार्क के अधीन एक निकाय होगा जिसमें अफगानिस्तान, भूटान, बांग्लादेश, मालदीव, नेपाल, पाकिस्तान, श्रीलंका एवं भारत के डाक प्रशासन शामिल होंगे।

9.19 सार्क डाक विशेषज्ञों के दल ने 15 से 16 सितंबर, 2011 को नई दिल्ली में आयोजित बैठक में प्रस्तावित एसएपीयू के संविधान एवं सामान्य विनियमों पर चर्चा की। मालदीव में आयोजित होने वाले सार्क सम्मेलन में सार्क अध्यक्ष से एसएपीयू के गठन की घोषणा करने का अनुरोध करते हुए एक संयुक्त वक्तव्य पर हस्ताक्षर किए गए।

9.20 भारत सरकार ने एसएपीयू में भारत के शामिल होने तथा नई दिल्ली में एसएपीयू के लिए तदर्थ सचिवालय, जिसके अध्यक्ष एक अंतरिम महासचिव होंगे, की स्थापना किए जाने के डाक विभाग के प्रस्ताव को अनुमोदन प्रदान किया है।

9.21 मालदीव में आयोजित XVII वें सार्क सम्मेलन में, मालदीव के राष्ट्रपति, जो वर्तमान में सार्क के अध्यक्ष

Post for upgradation and customization of Meghdoot Software developed by India Post and at present in use by Bhutan Post.

- The Assistant General Manager (Business Development) visited Colombo, Srilanka for conducting a 5 day workshop for the Sri Lankan postal staff on International Mail Accounting from 17th to 21st October, 2011.

9.15 During the Africa India Forum Summit (AFIS)-II held earlier this year at Addis Ababa, the Hon'ble Prime Minister of India announced various projects in Africa including some projects for assistance in the postal sector in African countries to develop their infrastructure. These include five training programmes in identified areas of postal management to be held at the Rafi Ahmed Kidwai National Postal Academy (RAK NPA), Ghaziabad and replication of the Project Arrow Quality Improvement programme in one selected beneficiary country in Africa. These projects are currently under implementation and the first training programme has been scheduled in February, 2012 at RAK NPA, Ghaziabad. India also offers assistance in Human Resource Development to the postal administrations of the countries of SAARC. The Hon'ble Prime Minister underlined India's support to the postal operators in other members of SAARC during the XVII SAARC Summit held at Maldives by announcing 10 scholarships for training courses in International Mail Accounting and UPU Software.

Important international meetings

9.16 Director (Technology) attended the Pechtovaya Troika 2011 event organized by

Russia at St. Petersburg, Russia from 21st to 23rd June, 2011.

9.17 A two member delegation comprising DDG (Technology) and DDG (Training) attended the annual Administrative Council meeting of Pan African Postal Union (PAPU) at Addis-Ababa, Ethiopia from 10.7.2011 to 12.7.2011.

Formation of South Asian Postal Union (SAPU)

9.18 SAPU, conceptualized and initiated by Department of Posts, India, is a Restricted Union under the aegis of the UPU that will promote cooperation among Postal Administrations of South Asia and improve postal services in the region. It will be a body under the SAARC umbrella comprising postal administrations of Afghanistan, Bhutan, Bangladesh, Maldives, Nepal, Pakistan, Sri Lanka and India.

9.19 A meeting of the SAARC Postal Expert Group held in New Delhi from 15th to 16th September, 2011 discussed the Constitution and General Regulations of proposed SAPU. A joint statement was signed requesting the SAARC Chair to announce the formation of SAPU at the SAARC Summit to be held at Maldives.

9.20 The Government of India has approved the Department of Posts' proposal for India's joining SAPU and setting up of an ad-hoc Secretariat for SAPU in New Delhi to be headed by an Interim Secretary General.

9.21 In the XVII SAARC Summit held at Maldives, the President of Maldives who is

हैं, ने दक्षिण एशियाई डाक संघ (एसएपीयू) स्थापना का स्वागत किया। भारत के प्रधान मंत्री ने भी सार्क के डाक प्रशासनों द्वारा इस संघ के गठन के लिए सहमत होने के प्रयासों की सराहना की।

अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय से संबंधित पहलें

9.22 माननीय संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री के मार्गनिर्देशों के तहत अंतर्राष्ट्रीय संबंध एवं ग्लोबल व्यवसाय डिवीजन ने अंतर्राष्ट्रीय सेवाओं सहित भारतीय डाक की उभरती एवं प्रीमियम सेवाओं के प्रबंधन एवं प्रोत्साहन हेतु नया व्यवसाय ढांचा तैयार करने के कदम उठाए हैं। तैयार किया जाने वाला नया ढांचा निर्णय लेने में अधिक त्वरित एवं लचीला होने की उम्मीद है। इससे प्रबंधन, प्रचालन, विपणन एवं ग्राहक सेवा की आधुनिक प्रक्रियाएं सामने आएंगी।

9.23 डाक विभाग ने 08-04-2011 को नई दिल्ली में डाकघर द्वारा प्रदान की जा रही अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवाओं को प्रदर्शित करने के लिए विदेश दूतावासों के प्रतिनिधियों के लिए एक बैठक का आयोजन किया। फेडरेशन आफ इंडियन एक्सपोर्ट ऑर्गनाइजेशन (एफआईईओ) तथा कॉन्फेडरेशन आफ इंडियन इंडस्ट्री (सीआईआई) जैसे फोरमों का प्रयोग भारतीय डाक के अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय में संभावित व्यवसाय साझेदारियों तक पहुंच बनाने में किया गया।

9.24 वर्ष के दौरान, डाक विभाग ने इंटरनेशनल पोस्टल सिस्टम, इंटरनेशनल फाइनेंशल सिस्टम एवं यूरोजीरो जैसे अंतर्राष्ट्रीय प्लेटफार्मों के उपयोग से धन प्रेषण, डाक, पार्सल एवं एक्सप्रेस में अपनी सीमा पार सेवाओं के आधुनिकीकरण में सूचना प्रौद्योगिकी की क्षमता को बढ़ाने में सफलता पाई।

9.25 व्यवसाय की दृष्टि से भी एसएपीयू का गठन महत्वपूर्ण है। 2012 में अस्तित्व में आने की संभावना वाले इस संघ का उद्देश्य क्षेत्र की डाक प्रणालियों को एक संयुक्त नेटवर्क के रूप में गढ़ने का है, जिससे इस क्षेत्र के अंतर्गत सामान, धन प्रेषण एवं सूचना की निर्बाध आवाजाही में सहायता मिलेगी। यह संघ दक्षिण एशिया में सीमा पार व्यवसाय के विकास में योगदान देगा।

अंतर्राष्ट्रीय पार्सल एवं एक्सप्रेस सेवाएं

9.26 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। विभाग ने देश में आवक त्वरित डाक सेवा (ईएमएस) शिपमेंटों के वितरण के लिए गुणवत्ता सुधार कार्यक्रम की शुरुआत की है। इस परियोजना के अंतर्गत एक प्रायोगिक कार्यक्रम 23 शहरों में शुरू किया गया है। एक्सप्रेस सेगमेंट में एक और पहल वर्ल्डनेट एक्सप्रेस (प्रीमियम एक्सप्रेस) सेवा का लगभग 100 डाकघरों से 400 डाकघरों तक विस्तार है।

अंतर्राष्ट्रीय धनप्रेषण सेवाएं

9.27 भारतीय डाक ने उपभोक्ताओं को धन प्रेषण सेवाओं का एक पोर्टफोलियो प्रदान किया है। इसमें वेस्टर्न यूनियन प्लेटफार्म 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 यूरोजीरो आधार पर हाल ही में एमओ विदेश अंतर्राष्ट्रीय मनीआर्डर सेवा की शुरुआत की है,

presently the Chair of SAARC welcomed the establishment of South Asian Postal Union (SAPU). Prime Minister of India also commended the efforts of Postal Administrations of SAARC for agreeing to form the Union.

International Business Initiatives

9.22 Under the guidance of the Hon'ble MOC&IT, the International Relations and Global Business Division has initiated steps for formation of a new business structure to manage and promote the emerging and premium services of India Post including international services. The new structure so evolved is expected to be faster and more flexible in decision making. This will bring in modern practices of management, operations, marketing and customer care.

9.23 The Department of Posts convened a meeting for the representatives of foreign embassies in New Delhi on 8.4.2011 to showcase the international Mail services offered by the Post Office. Forums like the Federation of Indian Export Organizations (FIEO) and the Confederation of Indian Industry (CII) were also utilized to reach out to potential business partners for India Post's international business.

9.24 During the year, the Department of Posts succeeded in harnessing the potential of Information Technology to modernize its cross border services in money remittances, mail, parcel and express by using global platforms like the International Postal System, International Financial System and the Eurogiro.

9.25 The formation of SAPU is significant from the perspective of business also. This Union which is expected to come into existence in 2012, aims to forge the postal systems of the Region into an integrated network, that would help to provide seamless flow of goods, money remittances and information within the region. The Union will contribute to the development of cross border trade in South Asia.

International Parcel and Express Services

9.26 Parcel exports and imports in packet-sized shipments have seen a spurt in recent years. The Department of Posts 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. The Department of Posts has launched a quality improvement programme for the delivery of Expedited Mail Service (EMS) shipments coming into the country. A pilot project under the programme has been launched in 23 cities. Another initiative in the Express Segment has been the widening of the network of WorldNet Express (premium express) Service from about 100 post offices to 400 post offices.

International Remittance Services

9.27 India Post is offering a portfolio of remittance services to customers. These range 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

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-कॉमर्स

9.28 भारतीय डाक ने ई-कॉमर्स व्यवसाय के लिए 'ई-डाकघर' ब्रांड नाम से प्रायोगिक परियोजना शुरू की है। वर्तमान में ई-कॉमर्स प्लैटफॉर्म इंटरनेट के माध्यम से फिलैटली डाक-टिकटों की बिक्री तथा चुनिंदा डाक सेवाएं प्रदान करता है। ग्राहक घर अथवा कार्यालय से डेबिट/क्रेडिट कार्डों के माध्यम से भुगतान कर ये लेन-देन कर सकते हैं।

41वीं पत्र लेखन प्रतियोगिता, 2012

9.29 वार्षिक रूप से आयोजित की जाने वाली विश्व डाक संघ पत्र लेखन प्रतियोगिता, विगत वर्षों में ग्लोबल संगठन बन गई है। भारत में इस प्रतियोगिता का आयोजन डाक विभाग करता है। 41वीं पत्र लेखन प्रतियोगिता 8 जनवरी, 2012 को आयोजित की गई। इस प्रतियोगिता का उद्देश्य स्कूली बच्चों में पत्र लेखन की कला का प्रोत्साहन करना तथा साहित्यिक लेखन में उनकी क्षमता को बढ़ाना है। विश्व पत्र लेखन प्रतियोगिता युवा पीढ़ी में समाज में संचार सुविधा प्रदान करने वाले एजेंट के रूप में डाकघर की भूमिका के प्रति जागरूकता प्रदान करने में सहायक सिद्ध हुई है।



postal operators. India Post has recently launched the MO Videsh international money order service on the Eurogiro platform, which facilitates outward remittances also. India Post is also actively supporting the efforts of the UPU to set up worldwide systems for money remittances and payments that are accessible and affordable to the common people.

e-Commerce

9.28 India Post launched a pilot project for e-Commerce business with the brand name 'e-Post Office'. This e-Commerce platform currently offers sale of philatelic stamps and a few selected postal services through the internet. Customers have the convenience of doing these transactions from home or office by making the payments through debit/credit cards.

41st Letter Writing Competition, 2012

9.29 The Universal Postal Union Letter Writing Competition, held annually, has become a global institution over the years. The Department of Posts conducts this competition in India. The 41st Letter Writing Competition was held on 8th January, 2012. The competition aims to promote the art of letter writing and tries to enhance the capability of school going children in literary composition. The worldwide letter writing competition has also helped to improve awareness of the young generation about the role of post office as agent of communication in the society.

अध्याय 10 प्रौद्योगिकी

डाकघरों का कम्प्यूटरीकरण एवं नेटवर्किंग

10.1 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। आईटी आधुनिकीकरण परियोजना एक अखिल भारतीय परियोजना है जिसमें पूर्वोत्तर एवं असम सर्किल के सभी डाकघरों सहित समूचे भारत के सभी डाकघरों को कवर किया जाता है। इस परियोजना में ग्रामीण क्षेत्रों के शाखा डाकघरों को ग्रामीण आईसीटी हार्डवेयर उपकरणों तथा पेरिफेरलों की आपूर्ति, डाक विभाग के सभी प्रचालनों को कवर करते हुए स्केलेबल, समेकित एवं मोड्यूलर सॉफ्टवेयर का विकास तथा डाटा केंद्र, विभागीय डाकघरों की वाइड एरिया नेटवर्क (डब्ल्यूएएन) आधारित नेटवर्किंग एवं ग्रामीण क्षेत्रों के डाकघरों के लिए ग्रामीण सूचना संचार प्रौद्योगिकी (ग्रामीण आईसीटी) अवसंरचना सहित आईटी अवसंरचना की स्थापना शामिल है। इस परियोजना की संभावनाएं आठ प्रमुख क्षेत्रों में संरचनाबद्ध की गई हैं।

10.2 सभी डाकघरों के कम्प्यूटरीकरण एवं नेटवर्किंग से निम्नलिखित लाभ होंगे:

- ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवा के स्तर में सुधार, कर्मचारियों की उत्पादकता में वृद्धि के साथ-साथ विभाग के राजस्व में वृद्धि।
- डाकघर, राज्य की सामाजिक सुरक्षा स्कीमों के वितरण का केंद्र बिन्दु बनेंगे।
- 1,30,000 ग्रामीण डाकघरों की इलैक्ट्रॉनिक नेटवर्किंग।
- डाक, डाक बैंकिंग तथा बीमा सेवाओं के कागज-रहित लेन-देन को कारगर बनाना।
- वितरण की लेखादेय डाक वस्तुओं की ट्रेकिंग एवं ट्रेसिंग संभव बनाना।



Chapter 10 TECHNOLOGY

Computerization and Networking of Post Offices

10.1 The Government has approved the IT modernization project of the Department of Posts for computerization of all its Post Offices, Mail Offices, Administrative and other Offices, establishment of IT infrastructure, and development of software applications. IT modernization project is a PAN India Project covering all the Post Offices throughout India including all Post Offices in North – Eastern and Assam Circles. This project includes supply of rural ICT hardware devices and peripherals to the Branch Post Offices in the rural areas, development of scalable, integrated and modular software covering all the operations of Department of Posts and establishment of IT infrastructure including Data Center, Wide Area Network (WAN) based networking of the departmental Post Offices and Rural Information Communication Technology (Rural ICT) infrastructure for the Post offices in rural areas. The scope of this project has been structured in eight Broad areas

10.2 Computerization and networking of all Post Offices would bring in the following benefits:

- Improve service level to the customers, increase productivity of the employees and inter-alia raise revenues of the Department.
- The Post Office will become the focal point of delivery of Social Security Schemes of the State.
- Enable electronic networking of about 1,30,000 rural Post Offices.
- Enable paperless transactions for mail, postal banking and insurance services.
- Enable tracking and tracing of accountable articles meant for delivery.

अध्याय 11 मानव संसाधन विकास

11.1 डाक विभाग के लिए यह आवश्यक है कि इसके कर्मचारी को ग्राहकों की आवश्यकताओं का पूरा ज्ञान हो और वे इनके प्रति संवेदनशील हों। बदलते हुए परिदृश्य में आधुनिक प्रचालनों के साथ सेवाएं प्रदान करने के लिए कम्प्यूटर का ज्ञान अनिवार्य है। इस प्रकार, प्रशासनिक एवं प्रचालनात्मक कार्मिकों के लिए संकेन्द्रित एवं सुनियोजित प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों की आवश्यकता है। अतः विभाग द्वारा प्रचालन, प्रबंधन, कम्प्यूटरीकरण तथा लेखांकन से संबंधित व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार किया 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।

- उच्चतर प्रबंधकीय संवर्ग के लिए गाजियाबाद स्थित रफी अहमद किदवई भारतीय राष्ट्रीय पोस्टल स्टाफ कालेज
- प्रचालन स्टाफ तथा निरीक्षण संवर्ग के लिये दरभंगा, गुवाहाटी, मदुरै, मैसूर, सहारनपुर और वड़ोदरा स्थित डाक प्रशिक्षण केन्द्र
- सर्किल (डाक लेखा स्कन्ध के पांच आंचलिक प्रशिक्षण केन्द्र सहित) स्थित 240 कार्यस्थलीय कंप्यूटर प्रशिक्षण केन्द्र (डब्ल्यूसीटीसी)

11.3 प्रचालनात्मक विषयों के साथ-साथ सूचना प्रौद्योगिकी पर अनेक सेवाकालीन प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए। 31.12.2011 की स्थिति के अनुसार कुल 78596 कर्मचारियों (ग्रामीण डाक सेवक सहित) को प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

11.4 प्रशिक्षण के क्षेत्र में नए कदम निम्नानुसार उठाए गए:

- नव सृजित पोस्टमास्टर (ग्रेड- I) के संवर्ग में भर्ती किए गए कर्मचारियों को प्रारंभिक प्रशिक्षण दिया गया था। मानक प्रशिक्षण पैकेज (एसटीपी) तैयार किया गया तथा पोस्टमास्टर (ग्रेड- I) में नई भर्ती पाने वाले अधिकांश कर्मचारी विभिन्न डाक प्रशिक्षण केन्द्रों में यह प्रशिक्षण प्राप्त कर चुके हैं।
- समूह ग, समूह ख तथा जेटीएस/एसटीएस समूह के संवर्गों के 35 कर्मियों को एशियाई प्रशांत कॉलेज, बैंकॉक में 11 विभिन्न कार्यक्रमों के अंतर्गत प्रशिक्षण के लिए प्रतिनियुक्त किया गया।
- “सबके लिए प्रशिक्षण” के उद्देश्य से डाक विभाग के कर्मचारियों के लिए एक औपचारिक प्रशिक्षण नीति का स्थाई तौर पर निरूपण किया गया है। मसौदा डाक प्रशिक्षण नीति को भारतीय डाक की वेबसाइट पर सभी संबंधित लोगों की राय लेने के लिए अपलोड किया गया है।
- राष्ट्रीय मुक्त शिक्षण संस्थान के सहयोग से ग्रामीण डाक सेवकों के लिए एक वर्ष का कार्यक्रम तैयार किया गया है जिसे सफलतापूर्वक पूरा कर लेने के पश्चात 12वीं कक्षा उत्तीर्ण होने का प्रमाणपत्र मिलता है। मार्गदर्शी प्रशिक्षण कार्यक्रम के तहत 7 राज्यों यथा - असम, गुजरात, कर्नाटक, महाराष्ट्र, राजस्थान, तमिलनाडु तथा उत्तर प्रदेश के सर्किलों में 2000 शाखा पोस्टमास्टरों को शामिल किया जाएगा।



Chapter 11

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

11.1 Department of Posts needs a workforce that is well informed and responsive to customer needs. In the changing scenario, computer literacy is essential in order to render services involving modernized operations. Thus, there is a need to have focused and well planned training and development programs for administrative and operative personnel. The Department therefore has designed a comprehensive training program on operations, management, computerization and accounting.

Training Infrastructure

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

- Rafi Ahmed Kidwai National Postal Staff College of India (RAKNPA) at Ghaziabad – for higher managerial cadres.
- Postal Training Centres at Darbhanga, Guwahati, Madurai, Mysore, Saharanpur and Vadodara- for operative staff and Inspectorial cadre.
- 240 Workplace Computer Training Centres (WCTCs) at Circles (including five Zonal Training Centres of Postal Account Wing).

11.3. A number of training programmes on operational matters and IT were conducted. The number of officials (including Gramin Dak Sewaks) trained as on 31.12.2011 was 78,596.

11.4 Following are the new initiatives on training:

- Induction Training of employees recruited under newly created Cadre of Postmasters (Grade 1) was administered. Standard Training Package (STP) was prepared and most of the new recruits in the Postmasters (Grade-I) have undergone this training in various Postal Training Centres.
- 35 Officials from Group C, Group B and JTS/STS Group A cadres were deputed for training at Asian Pacific College, Bangkok in 11 different programs.
- A formal Training Policy for the employees of the Department of Posts aiming at “training for all” has been tentatively formulated. The draft Postal Training Policy has been uploaded on the India Post Website seeking opinion of all concerned.
- A one year programme, leading to award of 12th Standard Pass Certificate on its successful completion, has been developed for Gramin Dak Sevaks in association with National Institute of Open Schooling (NIOS). In the pilot training programme, 2000 Branch Postmasters across seven states viz Assam, Gujarat, Karnataka, Maharashtra, Rajasthan, Tamil Nadu and Uttar Pradesh Circles will be covered.

रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय पोस्टल अकादमी

11.5 रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय पोस्टल अकादमी गाजियाबाद डाक विभाग में प्रबंधन संवर्ग की प्रशिक्षण संबंधी जरूरतों को पूरा करने वाला शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान है। यह कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग, भारत सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त केन्द्रीय प्रशिक्षण संस्थान भी है। इस अकादमी को 31.10.2011 तक भारतीय पोस्टल स्टाफ कालेज के नाम से जाना जाता था।

11.6 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। यह अकादमी संघ लोक सेवा आयोग के जरिये भर्ती भारतीय डाक सेवा के प्रोबेशनरों के लिए दो-वर्षीय प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करती है। यह अकादमी विभाग के 7-10 वर्ष, 15-20 वर्ष तथा 25 से अधिक वर्ष का अनुभव प्राप्त कर चुके अधिकारियों के लिए क्रमशः कार्यकारी विकास कार्यक्रम, प्रबंधन विकास कार्यक्रम तथा उच्चतर विकास कार्यक्रम आयोजित करती है।

11.7 रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय पोस्टल अकादमी समय-समय पर भारत सरकार के अन्य विभागों तथा केन्द्र सरकार के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों (पीएसयू) के लिए प्रशिक्षण से संबंधित जरूरतों को पूरा करने के लिए समान कार्यक्षेत्र के विषयों पर भी विशेष पाठ्यक्रम तैयार करके उनका संचालन करती 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 यह कॉलेज विदेश मंत्रालय, भारत सरकार की ओर से इसकी आईटीईसी/एससीएएपी फंडिंग के अंतर्गत अंतर्राष्ट्रीय कार्यक्रम आयोजित करता है। इसमें विदेश

मंत्रालय, भारत सरकार की सहायता से अफ्रीका भारत फोरम सम्मेलन स्कीम (एआईएफएस-1।) के तहत अब प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन भी शुरू कर दिया गया है। वर्ष 2011-12 के दौरान आईटीईसी/एससीएएपी के तहत तीन कार्यक्रमों और एआईएफएस-1। के तहत एक कार्यक्रम का आयोजन किया जाना था। इसमें से दो अंतर्राष्ट्रीय कार्यक्रमों का आयोजन सितम्बर तथा दिसम्बर 2011 में आईटीईसी के तहत किया जा चुका है तथा शेष कार्यक्रम मार्च 2012 में आयोजित किए जाएंगे।

11.9 अकादमी ऑन-कैंपस तथा ऑफ-कैंपस दोनों प्रकार के पाठ्यक्रम आयोजित करती है। अकादमी के कार्यक्रमों की समय-सारिणी के अनुसार ऑन तथा ऑफ-कैंपस कार्यक्रमों का आयोजन विवेकपूर्ण ढंग से इस प्रकार किया जाता है ताकि दोनों के बीच समुचित अंतर रहे, जिससे कि अकादमी की पहुंच में विस्तार हो। अप्रैल-दिसम्बर 2011 से विभिन्न विषयों पर इस प्रकार के पांच ऑफ-कैंपस कार्यक्रमों का आयोजन किया जा चुका है। दिसम्बर, 2011 तक इस अकादमी द्वारा 39 ऑन कैम्पस तथा ऑफ कैम्पस कार्यक्रमों में कुल 750 अधिकारियों को प्रशिक्षण दिया गया है।

11.10 रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय पोस्टल अकादमी द्वारा प्रशिक्षण के क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय सहयोग को बढ़ावा देने तथा अपनी अवसंरचना का अधिकतम उपयोग सुनिश्चित करते हुए इस वर्ष दक्षिण एशियाई देशों के डाक प्रशासनों के प्रशिक्षण प्रमुखों की बैठक तथा केईओटीआई (कोरिया पोस्ट) से उच्चस्तरीय शिष्टमंडल के दौरे जैसे महत्वपूर्ण आधिकारिक कार्यक्रमों का गठन और आयोजन किया गया है।

11.11 इस अकादमी के संकाय विभाग की विभिन्न समितियों में योगदान देते हैं जिससे प्रौद्योगिकी, प्रशिक्षण, डाक नीति, नियोजन आदि जैसे विषयों में नीतिगत निर्णय लेने के लिए आदान प्राप्त होते हैं।

Rafi Ahmed Kidwai National Postal Academy

11.5 Rafi Ahmed Kidwai National Postal Academy, Ghaziabad is the apex training institute of the Department of Posts for meeting the training needs of the managerial cadres of the organization. It is also a Central Training Institute recognized by the Department of Personnel & Training, Government of India. Till 31.10.2011 the Academy was known as Postal Staff College, India (PSCI).

11.6 The main objective of the Academy is to impart induction and in-service training to the officers of the Indian Postal Service, Postal Service Group 'B' and Accounts Officers working in the Department. The Academy conducts 2-year induction training for the IPoS Probationers recruited through Union Public Service Commission and mid-career training programmes like Executive Development Programme, Management Development Programme and Advanced Development Programme for officers of the Department having 7-10 years, 15-20 years and 25+ years of service respectively.

11.7 RAKNPA designs and runs special courses to fulfill training needs of other Departments of Govt. of India and PSUs of Central Government in areas of common interest. Courses on Right to Information Act, disciplinary and vigilance matters are conducted regularly for Central Govt. Officers and Officers working in Public Sector Undertakings.

11.8 The Academy organizes international training programmes on behalf of the Ministry of External Affairs, Govt. of India under its ITEC/SCAAP funding. It has now started

holding training programmes under the scheme Africa India Forum Summit (AIFS) – II with the support of the Ministry of External Affairs, Govt. of India. In 2011-12, three programmes under ITEC/SCAAP and one programme under AIFS-II were scheduled. Out of this, two international programmes have been conducted in September & December, 2011 under ITEC; remaining programmes are to be held in March 2012.

11.9 The Academy conducts both On-Campus & Off-Campus training programmes. Off-campus programmes are judiciously interspaced with on-campus programmes in the Academy's calendar to widen the Academy's reach. Five such off-campus programmes on various subjects have been conducted during April-December 2011. Till December 2011, altogether 750 officers have been trained by this academy in 39 on-campus & off-campus programmes.

11.10 RAKNPA has organized & hosted important official events such as visit of a high level delegation from KEOTI (Korea Post), meeting of Training Heads of Postal Administrations of South Asian Nations in this year ensuring maximum utilization of its infrastructure and promotion of international cooperation in the field of training.

11.11 The faculty of the Academy contributes in various committees of the Department giving inputs for taking policy decisions in subjects such as Technology, Training, Postal Policy, Planning etc.

अध्याय 12 वित्तीय प्रबंधन

12.1 भारतीय डाक अपने राष्ट्रव्यापी 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।

12.2 वर्ष 2010-11 के दौरान बचत बैंक तथा बचत पत्रों के पारिश्रमिक सहित अर्जित कुल राजस्व

69623.32 मिलियन रु. था तथा एजेंसी कार्य के लिए अन्य मंत्रालयों/विभागों से प्राप्त कुल राशि (वसूली) 4857.21 मिलियन रु. थी। पिछले वर्ष के 133469.41 मिलियन रु. के व्यय की तुलना में वर्ष 2010-11 हेतु सकल कार्यकारी व्यय 137936.69 मिलियन रु. था (अर्थात् लगभग 3.35% की वृद्धि)। यह वृद्धि मुख्य रूप से महंगाई भत्ते/महंगाई राहत तथा पेंशन प्रभार आदि के भुगतान के कारण हुई। वेतन तथा पेंशन प्रभार में वृद्धि होने के बावजूद विभाग का घाटा पिछले वर्ष के (2009-10) के 66413.04 मिलियन रु. के घाटे की तुलना में 63456.16 मिलियन रु. था।

तालिका - 6
राजस्व और व्यय
(वर्ष 2009-2010 और 2010-2011 के लिए)
(मिलियन रु.)

विवरण	वास्तविक 2009-2010	वास्तविक 2010-2011	पिछले वर्ष की तुलना में वृद्धि (+)/कमी (-) की प्रतिशतता
राजस्व			
डाक - टिकटों की बिक्री	6178.11	6143.07	- 0.57%
नकदी के रूप में प्राप्त डाक-शुल्क	20972.82	23149.5	10.38%
मनीऑर्डर तथा भारतीय पोस्टल ऑर्डर पर कमीशन	3398.42	4005.45	17.86%
बचत बैंक/बचत पत्र कार्य के लिए पारिश्रमिक	31327.68	35627.67	13.73%
*अन्य प्राप्तियां	789.98	697.63	- 11.69%
योग	62667.01	69623.32	11.10%
व्यय			
सामान्य प्रशासन	7300.02	7337.29	0.51%
प्रचालन	82596.64	88789.81	7.50%
एजेंसी सेवाएं	4225.79	4005.57	-5.21%
**अन्य	39346.96	37804.02	-3.92%
कुल सकल व्यय	133469.41	137936.69	3.35%
घटाएं वसूलियां	4389.36	4857.21	10.66%
निवल व्यय	129080.05	133079.48	3.10%
घाटा(निवल व्यय - राजस्व)	66413.04	63456.16	-4.45%

* 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, सिविल अभियांत्रिकी, कर्मचारियों को सुविधाएं, लेखन-सामग्री तथा मुद्रण आदि शामिल हैं।



Chapter 12 FINANCIAL MANAGEMENT

12.1 The Department of Posts provides postal services to the public through a nation wide network of Post Offices. Besides providing purely postal services, post offices perform agency functions like Savings Bank, payment of pension, sale of Cash Certificates etc. on behalf of other Ministries/ Departments of the Government of India/ Other Organizations.

12.2 The total revenue earned including remuneration for SB & SC work during the year 2010-2011 was ₹ 69623.32 million and the amount

received from other Ministries/ Departments as Agency charges (recoveries) was ₹ 4857.21 million. Gross working expenditure for the year 2010-2011 was ₹ 137936.69 million against the previous year's expenditure of ₹ 133469.41 million (i.e. an increase of about 3.35 %. The increase was mainly due to payment of Dearness Allowance/ Dearness Relief and payment of Pensionary charges etc. In spite of the increase in salaries and Pensionary charges, deficit of the Department was ₹ 63456.16 million as against the previous year (2009-10) deficit of ₹ 66413.04 million.

TABLE - 6
REVENUE AND EXPENDITURE
(for the years 2009-2010 & 2010-2011)
(₹ in million)

Particulars	Actuals 2009-2010	Actuals 2010-2011	% age Inc(+)/ Dec(-) over previous year
Revenue			
Sale of Stamps	6178.11	6143.07	-0.57%
Postage Realised in Cash	20972.82	23149.5	10.38%
Commission on Money Orders and Indian Postal	3398.42	4005.45	17.86%
Remuneration for Saving Bank/Saving Certificates	31327.68	35627.67	13.73%
* Other Receipts	789.98	697.63	-11.69%
Total	62667.01	69623.32	11.10%
Expenditure			
General Administration	7300.02	7337.29	0.51%
Operation	82596.64	88789.81	7.50%
Agency Services	4225.79	4005.57	-5.21%
**Others	39346.96	37804.02	-3.92%
Total Gross Expenditure	133469.41	137936.69	3.35%
Less Recoveries	4389.36	4857.21	10.66%
Net Expenditure	129080.05	133079.48	3.10%
Deficit (Net Exp - Revenue)	66413.04	63456.16	-4.45%

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

** This includes Audit and Accounts, Civil Engineering, Amenities to staff, Stationery and Printing etc.

तालिका-7
2009-10 और 2010-11 में
एजेंसी कार्यों के ऐवज में कार्यकारी व्यय की वसूली
(मिलियन रु.)

क्रम सं.	लेखा शीर्ष	वास्तविक 2009 -10	वास्तविक 2010 -11
1.	सैनिक पेंशन	0.00	0.00
2.	कोयला खनिकों तथा ईपीएफ/परिवार पेंशन तथा विविध सेवाओं का भुगतान डीओटी/बीएसएनएल/एमटीएनएल	118.24	131.18
3.	रेलवे पेंशन का भुगतान	159.25	73.6
4.	डाक जीवन बीमा	2978.36	3816.09
5.	सीमा शुल्क वसूली	17.40	19.48
6.	महिला समृद्धि योजना	0.00	0.00
7.	अंतर्राष्ट्रीय धनांतरण खातों पर कमीशन-वेस्टर्न यूनियन स्कीम	1013.32	625.24
8.	संयुक्त डाक - तारघरों का टेलीग्राफ हिस्सा	0.07	0.00
9.	*अन्य	102.72	191.62
	कुल	4389.36	4857.21

* इसमें दिल्ली प्रशासन के गैर-डाक-टिकटों के विक्रय पर कमीशन, सैनिक डाक सेवा लेखा तथा अन्य संबंधित विभागों की वसूलियां आदि शामिल है।

12.3 विभाग की अर्जित राशि 'वसूलियों' तथा 'राजस्व प्राप्तियों' के रूप में है। तालिका 7 में उल्लिखित 'वसूलियां' 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 प्राप्तियां, बचत बैंक तथा बचत-पत्र कार्य के पारिश्रमिक आदि के कारण है। वित्तीय वर्ष 2010-11 के दौरान विभाग का घाटा विगत वर्ष के 66413.04 मिलियन रु. के घाटे की तुलना में

63456.16 मिलियन रु. रहा, जोकि पिछले वर्ष की तुलना में 4.45% कम है।

12.4 वर्ष के दौरान वित्त मंत्रालय द्वारा 'कार्यकारी व्यय' तथा 'पूँजीगत परिव्यय' के लिए उपलब्ध कराई गई निधियों का समुचित उपयोग किया गया। सरप्लस निधि को वित्त मंत्रालय को समय पर अभ्यर्पित कर दिया गया। ऐसा प्रभावी बजट नियंत्रण तथा मासिक आधार पर कार्य की प्रगति की मानीटरिंग से संभव हुआ।

TABLE - 7
RECOVERY OF WORKING EXPENSES ON ACCOUNT OF AGENCY
SERVICES IN 2009-2010 AND 2010-2011
(₹ in million)

Sl. No.	Head of Account	Actuals 2009-10	Actuals 2010-11
1	Military Pension	0.00	0.00
2	Payment of Coal Mines and EPF/Family pension and misc services (DOT/BSNL/MTNL)	118.24	131.18
3	Payment of Railway Pension	159.25	73.6
4	Postal Life Insurance	2978.36	3816.09
5	Custom Duty Realisation	17.40	19.48
6	Mahila Samridhi Yojna	0.00	0.00
7	Comm. On a/c of International money transfer Western Union Scheme	1013.32	625.24
8	Telegraph share of Combined Offices	0.07	0.00
9	Others *	102.72	191.62
	Total	4389.36	4857.21

* This includes Commission on sale of Non-Postal stamps of Delhi Administration, Recoveries from Army Postal Service Accounts and other Government Departments 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. During the financial year 2010-11, the deficit of the Department

was ₹ 63456.16 million against the previous year's deficit of ₹ 66413.04 million, which is a decrease from last year by 4.45%.

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

तालिका 8 2010-2011 के दौरान अभ्यर्पित निधियां तथा बचत (मिलियन रुपए में)							
व्यय का स्वरूप	बजट प्राक्कलन	अनुपूरक अनुदान/ पुनर्विनियोजन	कुल	वास्तविक व्यय	अधिक (+) / बचत (-)	अभ्यर्पित / पुनर्विनियोजित राशि	बचत
3201 कार्यकारी-व्यय	113020.80	20046.00	133066.80	137936.69	4869.89	0.00	4869.89
2552 पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधान	267.00	944.50	1211.50	0.00	-1211.50	0.00	-1211.50
कुल कार्यकारी व्यय	113287.80	20990.50	134278.30	137936.69	3658.39	0.00	3658.39
5201 पूंजीगत व्यय	2902.50	1456.70	4359.20	2737.28	-1621.92	1743.52	121.60
4552 पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधान	393.00	0.00	393.00	0.00	-393.00	0.00	-393.00
कुल पूंजीगत व्यय	3295.50	1456.70	4752.20	2737.28	-2014.92	1743.52	-271.40
कुल कार्यकारी व्यय+पूंजीगत व्यय	116583.30	22447.20	139030.50	140673.97	1643.47	1743.52	3386.99

टिप्पणी : उपरोक्त लेखाशीर्ष 2552 तथा 4552 पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए व्यय की राशि के प्रावधान को निर्धारण से संबंधित है। इस शीर्ष के लघु व्यय को अंततः क्रमशः विभाग के संगत लेखा शीर्ष 3201 तथा 5201 में सम्मिलित/दर्ज किया गया है।

पूंजीगत परिव्यय

12.5 वर्ष 2010-11 के दौरान नियत परिसंपत्तियों पर हुआ व्यय 2737.28 मिलियन रु. था जिसमें से 7% भूमि तथा भवनों पर, 90% डाक सेवाओं के यांत्रिकीकरण

तथा उनके आधुनिकीकरण पर और 3% मेल मोटर सेवाओं तथा अन्य पर था। नियत परिसंपत्तियों पर सकल पूंजी के मूल्य में वर्ष के अंत तक 2737 मिलियन रु. की वृद्धि हुई। वर्ष के अंत तक निवल प्रगामी नियत परिसंपत्ति मूल्य 25152 मिलियन रु. था।

TABLE - 8
FUNDS SURRENDERED AND SAVINGS DURING 2010-2011
(₹ in million)

Nature of Expenditure	Budget Estimate	Suppl. Grant/ Re-app.	Total	Actual Expenditure	Excess(+)/ Saving (-)	Amount Surrendered/ Re-app.	Savings
3201 Working Exp	113020.80	20046.00	133066.80	137936.69	4869.89	0.00	4869.89
2552 Prov. For the Development of North East Region	267.00	944.50	1211.50	0.00	-1211.50	0.00	-1211.50
Total Working Exp.	113287.80	20990.50	134278.30	137936.69	3658.39	0.00	3658.39
5201 Capital Exp.	2902.50	1456.70	4359.20	2737.28	-1621.92	1743.52	121.60
4552 Prov. For the Development of North East Region	393.00	0.00	393.00	0.00	-393.00	0.00	-393.00
Total Capital	3295.50	1456.70	4752.20	2737.28	-2014.92	1743.52	-271.40
Total Working Exp +Capital Exp	116583.30	22447.20	139030.50	140673.97	1643.47	1743.52	3386.99

* N.B. The Account Head 2552 and 4552 appearing above are meant to earmark the Expenditure Provision for development of North East Region. The Expenditure under the Head is finally merged/booked to the relevant Account Head 3201 and 5201 respectively of the Department.

Capital Outlay

12.5 The expenditure on fixed assets in the year 2010-11 was ₹ 2737.28 million, of which 7% was on Land and Buildings, 90% on

Mechanization and Modernization of Postal Services and 3% on Mail Motor Vehicles and others. The value of gross Capital on fixed assets rose by ₹ 2737 million at the end of the year. The net progressive fixed asset value upto the end of the year was ₹ 25152 million.

सेवाओं की लागत

तालिका-9 विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत तथा औसत राजस्व (अनंतिम) (आंकड़े पैसे में)					
क्र.सं.	सेवाओं का नाम	2008 -09		2009 -10	
		लागत	राजस्व	लागत	राजस्व
1.	पोस्ट कार्ड	860	50	1077	50
2.	मुद्रित पोस्ट कार्ड	861	600	1079	600
3.	प्रतियोगिता पोस्ट कार्ड	494	1000	625	1000
4.	पत्र कार्ड (अंतर्देशीय पत्र)	853	250	1076	250
5.	पत्र	917	1056	1188	1061
6.	पंजीकृत समाचार पत्र -एक	920	99	1169	99
7.	पंजीकृत समाचार पत्र -बंडल	1374	104	1721	104
8.	बुक-पोस्ट -बुक पैटर्न और नमूने के पैकेट	975	827	1236	828
9.	बुक पोस्ट-मुद्रित किताबें	1419	398	1760	388
10.	बुक पोस्ट-अन्य आवधिक	1479	1654	1848	1658
11.	पावती	750	300	950	300
12.	पार्सल	6147	7722	7463	7574
13.	पंजीकरण	4519	1700	5771	1700
14.	स्पीड पोस्ट	5781	2847	7445	3229
15.	वेल्यू देय पोस्ट	3188	419	4120	418
16.	बीमा	6235	9814	8001	9822
17.	मनीआर्डर	8667	3702	12329	4047
18.	भारतीय पोस्टल आर्डर	3246	470	5071	335

12.6 विभाग चालू प्रौद्योगिकी प्रयोग कार्यक्रम के लाभों का उपयोग करते हुए अपनी लागत निर्धारण की विधि को पुनः संरचित करने की प्रक्रिया में है।

Cost of Services

TABLE – 9					
AVERAGE COST AND AVERAGE REVENUE VARIOUS OF POSTAL SERVICES(Provisional)					
(Figure in Paise)					
Sl.No.	NAME OF SERVICES	2008-2009		2009-2010	
		COST	REVENUE	COST	REVENUE
1	Postcard	860	50	1077	50
2	Printed Postcard	861	600	1079	600
3	Competition Postcard	494	1000	625	1000
4	Lettercard (Inland Letter)	853	250	1076	250
5	Letter	917	1056	1188	1061
6	Registered Newspaper-Single	920	99	1169	99
7	Registered Newspaper-Bundle	1374	104	1721	104
8	Book Post-Book Pattern & Sample Packets	975	827	1236	828
9	Book Post-Printed Books	1419	398	1760	388
10	Book Post-Other Periodicals	1479	1654	1848	1658
11	Acknowledgement	750	300	950	300
12	Parcel	6147	7722	7463	7574
13	Registration	4519	1700	5771	1700
14	Speed Post	5781	2847	7445	3229
15	Value Payable Post	3188	419	4120	418
16	Insurance	6235	9814	8001	9822
17	Money Order	8667	3702	12329	4047
18	Indian Postal Order	3246	470	5071	335

12.6 Department is in process of re-structuring its costing methodology utilizing the benefits of ongoing technology induction programme.

अध्याय 13

सतर्कता कार्यकलाप

13.1 डाक विभाग में 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। केन्द्रीय 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।

13.4 भ्रष्टाचार प्रवण क्षेत्रों की पहचान तथा उनके समाधान के लिए कार्य योजना का निरूपण किया गया है जिसे प्रचालन तथा प्रशासनिक कार्यालयों में क्रियान्वित किया जा रहा है।



Chapter 13

VIGILANCE ACTIVITIES

13.1 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 units, 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, reviews and streamlines procedures, which appear to afford scope for corruption or misconduct, initiate measures for prevention, detection of corruption and other malpractices in the Department and its field offices.

13.4 An Action Plan for identification of Corruption Prone Areas and their mitigation has been drawn up which is being implemented in operative and administrative offices.

अध्याय 14 जन शिकायतें

14.1 डाक विभाग में शिकायतों के पंजीकरण की प्रणाली आम जाता के लिए सुलभ है। प्रत्येक डाकघर शिकायतों को दर्ज करने के लिए एक केन्द्र बिन्दु के रूप में काम करता है। विभाग द्वारा इसकी वेबसाइट www.indiapost.gov.in पर ऑनलाइन शिकायतें दर्ज करने के लिए ग्राहकों हेतु सुविधा भी उपलब्ध कराई गई है।

14.2 विभाग में अपनी सेवाओं की बाबत लोक शिकायतों के निपटान के लिए एक सुव्यवस्थित प्रणाली है। गुणवत्ताप्रद सेवा सुनिश्चित करने तथा लोक शिकायतों का शीघ्र निपटान करने के लिए एक प्रबोधन प्रणाली लागू की गई है। आधुनिक प्रौद्योगिकी का उपयोग करके विभाग में ग्राहक सेवा संबंधी अवसंरचना को सुदृढ़ बनाने के उपाय किए गए हैं। सभी शिकायतों की जांच सभी स्तरों (डाकघर, डिवीजन, क्षेत्र, सर्किल तथा निदेशालय) पर की जाती है। शिकायतों के निपटान के लिए जांच की जाती है और यदि किसी कर्मचारी द्वारा गलत देख-भाल के कारण हानि पाई जाती है तो विभागीय नियमों के तहत उस कर्मचारी के खिलाफ बिना किसी चूक के कार्यवाही की जाती है। ऐसी जांच के दौरान सेवा में कोई कमी की भी जांच पड़ताल की जाती है और उसमें संशोधन किया जाता है।

14.3 मौजूदा कम्प्यूटरीकृत ग्राहक सेवा केन्द्र (सीसीसीसी) सॉफ्टवेयर का आशोधित रूप 20.12.2010 को प्रचालित किया गया। डाक विभाग में शिकायत निपटान प्रणाली को सेवोत्तम शिकायत प्रक्रिया में बदलने

की अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए नई प्रणाली तैयार की गई थी। अद्यतन सीसीसीसी प्रणाली में बहुत सी नई 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; शिकायतकर्ता के फीडबैक के लिए व्यवस्था आदि। वर्तमान में, जन शिकायतों के शीघ्र निपटान हेतु सभी यूनिटों के बीच सूचना ऑनलाइन आदान-प्रदान करने के लिए देशभर में डाकघरों, स्पीड पोस्ट केन्द्रों तथा डिवीजनल/क्षेत्रीय/सर्किल मुख्यालयों में 10058 कम्प्यूटरीकृत ग्राहक सुविधा केन्द्र (सीसीसीसी) स्थापित किए गए हैं। वर्तमान में 117 कम्प्यूटरीकृत ग्राहक सुविधा केन्द्र (सीसीसीसी) पूर्वोत्तर सर्किल में प्रचालन में हैं तथा 203 कम्प्यूटरीकृत ग्राहक सुविधा केन्द्र (सीसीसीसी) असम सर्किल में काम कर रहे हैं। इस नेटवर्क में देश के सभी मुख्य डाकघर शामिल हैं जिसका उद्देश्य आसानी से और शीघ्र जानकारी प्रदान करना तथा शिकायतों के निपटान के अलावा ग्राहकों को अपेक्षित सहायता देना है।

14.4 डीएआर एण्ड पीजी, 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



Chapter 14 PUBLIC GRIEVANCES

14.1 The system of registration of complaints in the Department of Posts is readily accessible to the public. Each Post Office works as a receiving point for complaints. The Department has also introduced a facility for customers to register complaints online at its website www.indiapost.gov.in.

14.2 The Department has a well laid out procedure for handling public grievances for its services. A monitoring mechanism to ensure quality of services and prompt redressal of public grievances is in place. Steps have been taken to strengthen the customer care infrastructure in the Department by adopting modern technology. All complaints are looked into at all levels (Post Offices, Divisions, Regions, Circles and Directorate). An enquiry is initiated to redress the grievances and if the loss has occurred due to improper handling by an employee, action under Departmental rules is taken against the employee at fault. During such an inquiry shortcomings in the service are also looked into and rectified.

14.3 On 20.12.2010, a modified version of the existing Computerized Customer Care Centre (CCCC) software was made operational. The new system was designed keeping in view the requirements for making the Grievance Redress Mechanism in the

Department of Posts Sevottam compliant. New features such as automatic generation of acknowledgement; escalation of unresolved complaints to next higher administrative level for better monitoring and quicker redressal; differentiation 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 updated Sevottam compliant CCC System. Presently, 10,058 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. At present 117 Computerized Customer Care Centres are operational in the North East Circle and 203 Computerized Customer Care Centres are functioning in Assam Circle. The network covers all Head Post Offices in the country with the objective of providing easy and speedy access to information and help required by the customer, apart from the redressal of grievances.

14.4 Department of Posts is also operating Central Public Grievance Redressal and Monitoring System (CPGRAMS) to handle complaints received in DAR&PG, Department

को इस प्रणाली में संसाधित किया जाता है जिन्हें www.pgportal.gov.in की वेबसाइट पर देखा जा सकता है।

14.5 भारतीय डाक को “सेवोत्तम- उत्कृष्ट सेवा प्रदाय मॉडल” कार्यान्वित करने के लिए नई दिल्ली एचपीओ के लिए दिनांक 11 अप्रैल 2008 को आईएस 15700:2005 प्रमाणन दिया गया जो तीन वर्षों के लिए वैध है। नई दिल्ली एचपीओ के लिए सेवोत्तम लाइसेंस का जुलाई 2014 तक के लिए आगामी अन्त्य तीन वर्षों हेतु नवीनीकरण किया गया था। इसके अलावा वर्तमान वर्ष के दौरान उपरोक्त मानकों के तहत गुणवत्ता प्रमाणन प्राप्त करने के लिए 100 डाकघरों का चयन किया गया है और इससे संबंधित कार्य प्रगति पर है।

14.6 वर्ष 2011-2012 के दौरान (अप्रैल 2011 से दिसम्बर 2012 तक) कुल 990630 जन शिकायत मामलों पर कार्रवाई की गई थी जिसमें से 919142 मामलों को अर्थात् कुल जन शिकायतों का 92.78% निपटाया गया।

सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 का कार्यान्वयन

14.7 विभाग में प्रयोग किए जाने के उद्देश्य से एनआईसी द्वारा विकसित सीएपीआईओ माड्यूल 4707

डाकघरों में क्रियाशील है। मौजूदा डाकघरों के अतिरिक्त प्रोजेक्ट एरो के लिए चुने गए डाकघरों को केन्द्रीय सहायक जा सूचना अधिकारियों (सीपीआईओ) के तौर पर कार्य करने के लिए प्राधिकृत किया जा रहा है। इसके अतिरिक्त विभाग ने डाक विभाग में सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 लागू करने के लिए 845 सीपीआईओ को नियुक्त किया है।

नागरिक घोषणा पत्र

14.8 अद्यतन घोषणा-पत्र जिसमें सभी तीनों घटक यथा-सेवा मानक, शिकायत निवारण प्रणाली तथा सेवा देने की क्षमता शामिल है, तैयार किया गया था और इसे जुलाई 2011 में www.indiapost.gov.in वेबसाइट पर सर्वसाधारण की जानकारी के लिए उपलब्ध कराया गया था। इस घोषणापत्र को जनवरी, 2012 को पुनः संशोधित किया गया है। अब इसमें संगठन का परिचय, उद्देश्य तथा दृष्टिकोण, ग्राहकों के लिए उपलब्ध डाक सेवाएं व सुविधाएं, डाक उत्पाद एवं सेवाएं, वितरण मानक, ग्राहकों की अपेक्षाओं, शिकायत निवारण तंत्र, संगठन के दायित्वों एवं प्रशासनिक व्यवस्था की जानकारी दी गई है।



of Public Grievances (DOPG), President's Secretariat and cases registered by consumers of Postal Services are processed in this system which is accessible at the website www.pgportal.gov.in.

14.5 India Post was awarded IS 15700:2005 Certification for implementing "Sevottam – a service delivery excellence model" for its retail outlet New Delhi HPO on 11th April 2008 which was valid for three years. Sevottam license for New Delhi HPO was renewed for another three years up to July 2014. Further, 100 post offices have been selected for obtaining Quality Certification under above standards during the current year and the work is in progress.

14.6 During the year 2011-12 (April 2011 to December 2012), a total of 9,90,630 cases of public grievances were handled and 9,19,142 cases were settled during the period of report, i.e., 92.78% of the total grievances handled.

Implementation of Right to Information Act, 2005

14.7 CAPIO (Central Assistant Public Information Officer) 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. Besides this, Department has appointed 845 CPIOs to implement Right to Information Act, 2005 in the Department of Posts.

Citizen's Charter

14.8 An updated Citizen's Charter containing all three components viz. service standards, grievance redress mechanism and service delivery capabilities was formulated and placed in the public domain at www.indiapost.gov.in in July 2011. The Charter has been revised again during January, 2012. It now contains the vision, mission, introduction about the organization, purpose of Citizen's Charter, postal services and facilities for the customers, postal products and services, delivery standards and customer's expectations, complaint settlement mechanism, liability of the organization and administrative set up.

अध्याय 15 महिलाओं से संबंधित मुद्दे

15.1 विभाग में निर्णय लेने के शीर्षस्थ स्तर पर महिलाओं की समान भागीदारी सुनिश्चित करते हुए डाक विभाग महिलाओं को समानता और न्याय दिलाने के सामाजिक उद्देश्य के प्रति प्रतिबद्ध है।

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 दिशा में, 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 डाक विभाग में महिलाओं से संबंधित निम्नलिखित विशिष्ट कार्यक्रम हैं :-

- सीपीएलओ (केन्द्रीय डाक महिला संगठन) और सर्किलों में इसके अधीनस्थ संगठनों को क्रमशः

35000 रु. तथा 25000 रु. प्रतिवर्ष की दर पर वित्तीय सहायता दी जाती है।

- गैर आवर्ती व्यय के रूप में 6000 रु. प्रति वर्ष की दर पर तथा आवर्ती अनुदान के रूप में 2950 रु. प्रतिमाह की वित्तीय सहायता शिशु सदनों को दी जाती है।
- गैर आवर्ती अनुदान के रूप में 5000 रु. प्रति वर्ष की वित्तीय सहायता सिलाई केन्द्रों को दी जाती है। इसके अलावा सिलाई केन्द्रों के अध्यापकों को 750 रु. प्रतिमाह की दर पर वेतन भी दिया जाता है।

15.5 महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम के लिए निदेशालय में निदेशक (डाक प्रचालन एवं निरीक्षण) की अध्यक्षता में चार 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 by ensuring equal participation of women at 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 creche facility, the Department strives to provide a conducive working environment to the women employees.

15.4 Department of Posts have the following women specific programmes:

- Financial assistance is provided to CPLO (Central Postal Ladies Organization)

and its subordinate organizations in the Circles at the rate of ₹ 35000 and ₹ 25000 p.a. respectively.

- Financial assistance is provided to Crèches @ ₹ 6000 p.a. in respect of non-recurring expenditure and ₹ 2950 p.m. as recurring grant.
- Financial assistance in form of non-recurring grant of ₹ 5000 p.a is provided to Tailoring Centres. Besides this, salary @ ₹ 750 p.m is also paid to the teachers of the Tailoring Centres.

15.5 To look into the matter of prevention of sexual harassment of women a committee under the chairmanship of Director (Postal Operation & Inspection) with four other members has been set up in the Directorate. As per the instructions of 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” एवं “ग” के संबंध में सीधी भर्तियों का 3% आरक्षण निशक्त व्यक्तियों के लिए निम्नलिखित मानदंडों के अनुसार किया है : (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। समूह ‘ग’ के पदों पर पदोन्नति जिनमें सीधी भर्ती यदि कोई है, 75% पदों से अधिक नहीं होती, के मामले में रिक्तियों का तीन प्रतिशत आरक्षण निशक्तता की प्रत्येक श्रेणी के लिए निर्दिष्ट पदों पर उपरोक्त विकलांगता से ग्रस्त व्यक्तियों के लिए किया जाएगा। 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। सरकार की नीति का अनुसरण करते हुए विभाग द्वारा 15.11.2009 की स्थिति के अनुसार बैकलॉग रिक्तियों की भर्ती करने के लिए विशेष भर्ती अभियान चलाया गया है। यह अभियान 31.03.2012 को पूरा हो जाएगा।

16.2 डाक विभाग की छात्रवृत्ति और अन्य शैक्षिक स्कीमों के अंतर्गत उपलब्ध निधियों में से सामान्य छात्रों के लिए उपलब्ध छात्रवृत्ति अनुदान के अलावा डाक कर्मचारियों के शारीरिक रूप से विकलांग/मानसिक रूप से विकसित बच्चों के लिए 3% निधि निर्दिष्ट है। जो डाक कर्मचारी 29,790/-रुपये 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 2000 रुपये की अधिकतम सीमा में 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/-रुपये 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 पढ़े 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 रु. प्रति माह और श्रेणी “ख” शहरों में 80 रुपये प्रति माह है।

16.5 7 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 Persons With Disabilities (PWD) Act in respect of Direct Recruitment vacancies to Group 'A', 'B' and 'C' for persons with disabilities: (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' posts in which the element of direct recruitment, if any, does not exceed 75%, are also reserved for persons suffering from the aforesaid disability in the posts identified for each 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. Pursuing the policy of the Government, the Department has undertaken a special Recruitment Drive to fill up the backlog vacancies as on 15.11.2009. The Drive is scheduled to complete on 31.3.2012.

16.2 Out of the available fund under scholarships and other educational schemes of the Department of Posts, 3% of the scholarships are earmarked for physically handicapped/mentally challenged children of Postal employees, apart from the grant of scholarship which is available to the regular students. Under this scheme, physically handicapped / mentally challenged / blind /

deaf and dumb children of postal employees drawing pay upto ₹ 29790 p.m. are eligible to get annual scholarship.

16.3 Orthopedically challenged employees are eligible for the following financial assistance from the Welfare Fund:

a) A handicapped employee is entitled to get reimbursement of the amount spent on purchase of Mechanized Tri-cycle subject to a limit of ₹ 2000.

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 sympathetically on priority basis.

c) Actual 2nd 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 physically handicapped /mentally challenged/blind/deaf and dumb children of Postal employees studying from 1st to 12th 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 7 Kg are transmitted free by the Department of Posts.

अध्याय 17

सामान्य महत्व के विषय

स्टाफ संबंध

17.1 विभाग ने अपने कर्मचारियों के परिसंघों और सेवा संघों से आत्मीय और सार्थक संबंध बनाने के प्रयास जारी रखे।

सेवा संघों को मान्यता देना

17.2 जीडीएस, समूह “ग” और “घ” सिविल विंग स्टाफ तथा समूह “ग” और “घ” प्रशासनिक कार्यालय कर्मचारी संघ के मामले में सेवा संघों को मान्यता देने के लिए जांच प्रक्रिया के परिणामों को अंतिम रूप दिया गया और उसे जारी किया गया।

कर्मचारी कल्याण

17.3 डाक सेवा कर्मचारी कल्याण बोर्ड का उद्देश्य विभाग के कर्मचारियों एवं ग्रामीण डाक सेवकों के कल्याण, खेलकूद एवं सांस्कृतिक कार्यकलापों 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 की स्थिति में वित्तीय सहायता देने में किया जाता है। कर्मचारियों के प्रतिभाशाली बच्चों को शैक्षणिक छात्रवृत्ति, पर्यटन

यात्राओं के लिए सब्सिडी, विकलांग कर्मचारियों तथा उनके बच्चों की सहायता करने में भी इसका उपयोग किया जाता है। व्यावसायिक प्रशिक्षण केन्द्रों और क्लेशों (शिशुगृहों), खेलकूद क्रियाकलापों, मनोरंजन क्लबों आदि के लिए भी कल्याण बोर्ड की निधियों का उपयोग किया जाता है।

17.5 वर्ष 2011-12 (31.12.2011 तक) के दौरान सर्किलों को कल्याण एवं खेल गतिविधियों के लिए क्रमशः 23.98 मिलियन रु. और 14.78 मिलियन रु. आबंटित किए गए।

खेल

17.6 2011-2012 के दौरान तेरह स्पर्द्धाओं में अखिल भारतीय डाक टूर्नामेंट/खेल आयोजित किए गए यथा फुटबाल, शतरंज, क्रिकेट, एथलेटिक्स, बास्केटबाल, कैरम, बैडमिंटन, कबड्डी, भारोत्तोलन/पावर लिफ्टिंग एवं बेंच प्रेसिंग, सांस्कृतिक कार्यक्रम, हॉकी, टेबल-टेनिस एवं कुश्ती।

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। इन औषधालयों से पात्र लाभार्थियों को आउटडोर चिकित्सा सुविधा मुहैया कराई जाती है। डाक विभाग और दूरसंचार विभाग के कर्मचारी और पेंशनभोगी डाक औषधालयों की सुविधा, जहां भी



Chapter 17

ISSUES OF GENERAL IMPORTANCE

Staff Relations

17.1 The Department endeavored to maintain harmonious and meaningful relations with the Federations and Service Associations of its employees.

Grant of recognition to Service Associations

17.2 The results of the verification process for recognizing Service Associations were finalized and issued in respect of GDSs, Group 'C' & 'D' Civil Wing Staff and Group 'C' & 'D' Administrative Offices Employees Union.

Staff Welfare

17.3 The objective of the Postal Services Staff Welfare Board is to organize welfare activities and also to promote sports and cultural activities for the employees of the Department, including the Gramin Dak Sevaks. The Board receives grants-in-aid for these purposes 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 extending financial assistance to the employees in cases of illness, death and

natural calamities. This is also used for granting educational scholarships to meritorious children of the employees, giving subsidy for excursion trips, and granting support to physically challenged staff and their children. Welfare Board Fund is also used in running vocational training centres, crèches and in organizing sports activities and in supporting the office recreation clubs etc.

17.5 During the year 2011-2012 (upto 31.12.2011), an amount of ₹ 23.89 million and another ₹ 14.78 million were allocated to the Postal Circles for organizing the Welfare activities and the Sports activities respectively.

Sports

17.6 During the year 2011-2012, All India Postal Tournaments/events were conducted in thirteen sports viz. Football, Chess, Cricket, Athletics, Basketball, Carrom, Badminton, Kabaddi, WL/PL/BP, Cultural Meet, Hockey, Table Tennis, and Wrestling.

Medical

17.7 As a welfare measure, Department of Posts is running 52 Postal Dispensaries in 45 cities/towns in various parts of the country. These Dispensaries extend outdoor treatment facilities to the eligible beneficiaries. Employees as well

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, जहां उपलब्ध हों या प्राधिकृत मेडिकल अटेंडेंटों की व्यापक स्वास्थ्य सेवाओं का प्रयोग कर सकते हैं।

17.8 छठे वेतन आयोग की सिफारिशों के अनुसार, सीजीएचएस सुविधा वाले शहरों की 19 डाक औषधालयों (कुल 52 औषधालयों में से) के आमेलन का प्रस्ताव स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय को भेजा गया है।

डाक भवन

17.9 डाक विभाग का जनता को विश्व डाक सेवा प्रदान करने का दायित्व है जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ संगत दूरी पर डाकघरों तक पहुंच भी शामिल है। डाकघर के विभिन्न प्रकार के कार्यों के लिए प्रत्येक कार्यालय की विशेष आवश्यकताओं के अनुसार कार्य-स्थल की उचित डिजाइनिंग एवं विकास करने की जरूरत है।

17.10 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 4461 विभागीय भवन, 22529 विभागीय स्टाफ क्वार्टर हैं। 19814 डाकघर किराए के भवनों में कार्य कर रहे हैं। इन डाकघरों को विभागीय भवनों में व्यवस्थित किए जाने के प्रयास किए जा रहे हैं।

17.11 अप्रैल, 2011 से दिसंबर, 2011 तक की अवधि के दौरान 10 डाकघर भवनों, 1 दीवार, 101 साइकिल शेडों एवं 12 स्कूटर शेडों के निर्माण कार्य के अलावा 1 कांटेदार तार के बाड़े का प्रावधान तथा 3 लिफ्टों की स्थापना का कार्य पूरा किया गया। जनवरी, 2012 से मार्च, 2012 तक की अवधि के दौरान 7 डाकघर भवनों, 1 प्रशासनिक कार्यालय भवन का निर्माण कार्य तथा एक स्टाफ क्वार्टर परियोजना के पूरा होने की संभावना है।

अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ी जाति

17.12 01-11-2008 की स्थिति के अनुसार, अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति तथा अन्य पिछड़ी जाति के पिछले बकाये की रिक्तियों को भरने का कार्य विभाग द्वारा शुरू किया गया है। बकाया रिक्तियों को समाप्त करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाए गए हैं और आशा है कि यह अभियान सफल होगा। यह अभियान मार्च, 2012 तक समाप्त होगा।

अनुसूचित जाति/जनजाति, भूतपूर्व सैनिकों तथा महिलाओं का प्रतिनिधित्व

17.13 31.03.2011 तक विभाग में विभिन्न ग्रेडों में 36,188 अनुसूचित जाति, 14639 अनुसूचित जनजाति, 1508 भूतपूर्व सैनिक, 49 निशक्त भूतपूर्व सैनिक और 33,475 महिला कर्मचारी कार्य कर रहे थे (तालिका 13 एवं 14 देखें)।

as Pensioners of Department of Posts and Department of Telecom are entitled to get medical facilities through these Postal Dispensaries, wherever such facilities are available. In other places where Postal Dispensaries are not available, the employees of the Department can avail comprehensive health care facilities from CGHS dispensaries wherever available or from the Authorized Medical Attendants.

17.8 As per recommendations of VIth Pay Commission, a proposal for merger of 19 Postal Dispensaries (out of total 52 Dispensaries) in the cities where CGHS facility exist has been sent to Ministry of Health & Family Welfare.

Postal Buildings

17.9 The Department of Posts has an obligation for providing Universal Postal Service to the public which interalia includes access to a post office within reasonable distance. The diverse functions of a Post Office necessitate proper designing and development of the workplace according to specific needs of each office.

17.10 Accommodation for all Post Offices except Extra Departmental Post Offices known as Gramin Dak Sewa Kendras is provided by the Department for managing the operations of the Postal net work. Construction of buildings in Department of Posts is executed through Postal Civil Wing. The Department has 4461 departmental buildings, 22529

departmental staff quarters. 19814 post offices are functioning in rented buildings. Efforts are being made to house these Post Offices in departmental buildings.

17.11 Construction work of 10 Post Office buildings, 1 boundary wall, 101 cycle sheds & 12 scooter sheds besides provision of 1 barbed wire fencing and installation of 3 lifts were completed during the period from April, 2011 to December, 2011. Construction work of 7 Post Office buildings, 1 Administrative Office building and 1 staff quarter project is expected to be completed during the period from January, 2012 to March, 2012.

Scheduled Castes/Scheduled Tribes/Other Backward Caste

17.12 A Special Recruitment Drive for filling up the backlog vacancies for SCs/STs and OBCs as on 1.11.2008 has been undertaken by the Department. All steps necessary to eliminate the backlog have been taken and it is expected that the drive will be successful. The drive is to be completed by 31st March, 2012.

Representation of SC, ST, Ex-Serviceman and Women

17.13 As on 31.03.2011, there were 36188 SC, 14639 ST, 1508 Ex-servicemen, 49 Disabled Ex-servicemen and 33475 Women employees in various grades in the Department (see Table 13 and 14).

राजभाषा

17.14 केंद्र सरकार की नीति के अनुसरण में, डाक विभाग, सरकारी पत्राचार तथा सभी स्तरों पर दिन-प्रति-दिन के प्रशासनिक कार्यों में हिंदी के इष्टतम प्रयोग को सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास कर रहा है। द्विभाषी रूप या केवल हिंदी में जारी होने वाले दस्तावेजों के अनुवाद तथा कार्यान्वयन का दायित्व राजभाषा शाखा पर है।

17.15 वार्षिक रिपोर्ट, बजट, मंत्रिमंडल के लिए टिप्पणी, स्थाई समिति की बैठकों से संबंधित सामग्री, फिलैटलिक विवरणिकाओं व फिलैटलिक समाचार बुलेटिन, संसदीय प्रश्नों, आश्वासनों, महत्वपूर्ण व्यक्तियों के संदर्भों का अनुवाद कुछ ऐसे मुख्य कार्य हैं जिन्हें समीक्षाधीन अवधि के दौरान पूरा किया गया।

17.16 विभाग के कार्यालयों में हिंदी के प्रगामी प्रयोग को सुचारु रूप से मॉनीटर करने के लिए मुख्यालयों तथा अधीनस्थ कार्यालयों में राजभाषा कार्यालय समितियां कार्य कर रही हैं।

17.17 हिंदी के 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 समीक्षाधीन वर्ष के लिए राजभाषा विभाग द्वारा वार्षिक कार्यक्रम में

निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु इन नियमों के अंतर्गत जारी अनुदेशों के अनुपालन से अवगत कराया है।

17.18 विभाग के कार्यालयों में राजभाषा के संबंध में संसदीय समिति की दूसरी उप-समिति 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।

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

17.20 01 से 14 सितंबर, 2011 तक हिंदी पखवाड़ा मनाया गया। पखवाड़े के दौरान अन्य हिंदी प्रतियोगिताओं के साथ-साथ एक हिंदी कार्यशाला भी आयोजित की गई। 13-10-2011 को आयोजित पुरस्कार वितरण समारोह के दौरान श्री संतोष कुमार चतुर्वेदी को “डाक विभाग से संबंधित विषयों पर हिंदी में मौलिक पुस्तक लेखन पुरस्कार योजना 2009-10” के तहत 10,000/- रु. का तृतीय पुरस्कार प्रदान किया गया।

सोलर पावर ग्रीन एनर्जी पहलें

17.21 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 रुपए की लागत से सोलर पावर पैक लगाने की प्रायोगिक परियोजना पूरी की है।

Official Language (OL)

17.14 In pursuance of the policy of the Central Government, the Department of Posts has been making sustained efforts to ensure optimum use of Hindi in official correspondence and day to day administrative work at all levels. The Official Language (OL) Branch is responsible for implementation & translation of documents required to be issued either in bilingual form or in Hindi only.

17.15 The translation of the Annual Report, Budget, Cabinet Notes, material in connection with the meetings of Standing Committees, Philatelic Brochures & Philatelic news bulletin, Parliament Questions, Assurances, VIP references are some of the major works accomplished during the period under review.

17.16 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.

17.17 The OL Branch promoted and propagated various incentive schemes to encourage the use of Hindi. It nominated officials for imparting training under the Hindi Training Scheme and also familiarized all the Sections of the Department of Posts functioning at the Headquarter office, Circle Headquarters and other concerned offices of DOP 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 for the year under review.

17.18 The second Sub-Committee of the Committee of Parliament on Official Language 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.

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

17.20 Hindi Fortnight was observed from 01st to 14th September 2011. A Hindi workshop was organized along with other Hindi competitions during the fortnight. Shri Santosh Kumar Chaturvedi was awarded third prize of ₹ 10000 under “डाक विभाग से संबंधित विषयों पर हिंदी में मौलिक पुस्तक लेखन पुरस्कार योजना 2009-10” in a prize distribution function held on 13-10-2011.

Solar Power Green Energy Initiatives

17.21 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.

टर्नकी आधार पर भर्ती परीक्षाओं के संचालन की आउटसोर्सिंग

17.22 डाक विभाग संशोधित पैटर्न पर तथा नए पाठ्यक्रम के अनुसार टर्नकी आधार पर आउटसोर्सिंग के माध्यम से डाक सेवा समूह 'ख', डाक निरीक्षक, अवर श्रेणी अधिकारी (एलजीओ), पोस्टमास्टर श्रेणी-I, वरिष्ठ पोस्टमास्टर, पीए/एसए सीधी भर्ती, एई (सिविल) और एई (इलेक्ट्रिकल) और जेई (सिविल एवं जेई (इलेक्ट्रिकल) की परीक्षाएं चलाता है। इस प्रयोजन के लिए विभाग ने फरवरी, 2011 में दो वर्ष की अवधि के लिए एक बाह्य एजेंसी के साथ समझौता किया है।

17.23 डाक सेवा समूह 'ख' के लिए 29-05-2011 को परीक्षा हुई। डाक निरीक्षक के लिए 15-10-2011 एवं 16-10-2011 को परीक्षा हुई। अवर श्रेणी अधिकारियों (एलजीओ) के लिए 16-10-2011, तथा पोस्टमास्टर श्रेणी-I के लिए 12-06-2011 को परीक्षा आयोजित की

गई। डाक सहायक/छंटाई सहायक सीधी भर्ती के लिए परीक्षा जुलाई, 2012 में होने की उम्मीद है।

पुरस्कार

17.24 डाक विभाग में कार्यरत अधिकारियों/कर्मचारियों को संबंधित अवधि के दौरान ड्यूटी के प्रति उनके उत्कृष्ट समर्पण, विभाग की छवि को सुधारने में उनके योगदान, नेतृत्व की गुणवत्ता तथा उनके द्वारा अपनी निजी क्षमता में किए गए उल्लेखनीय कार्य/कार्यों के लिए मेघदूत पुरस्कार से नवाजा जाता है।

17.25 संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री, श्री कपिल सिब्बल ने 27-06-2011 को नई दिल्ली में आयोजित एक समारोह में वर्ष 2009 एवं 2010 के लिए मेघदूत पुरस्कार प्रदान किए। इसके अलावा, 'स्वच्छतम डाकघर' नामक एक ग्रुप पुरस्कार भी प्रदान किया गया।

17.26 व्यक्तिगत श्रेणी के पुरस्कारों में एक मेडल, एक स्क्रोल तथा 11,000/- रु. का नकद पुरस्कार शामिल हैं। ग्रुप श्रेणी के पुरस्कार में एक ट्रॉफी प्रदान की जाती है।



Outsourcing of Conducting of Recruitment Examinations on Turnkey Basis

17.22 The Department of Posts is conducting examinations for the posts of Postal Service Group 'B', Inspector of Posts, Lower Grade Officers (LGO), Postmaster Grade-I, Sr. Postmaster, PA/SA Direct Recruitment, AE (Civil) and AE (Electrical), and JE (Civil) and JE (Electrical) on revised pattern and in accordance with the new syllabus through outsourcing on turnkey basis. It entered into an agreement in February, 2011 for a period of two years with an external agency for this purpose.

17.23 The examination for Postal Service Group 'B' was held on 29.05.2011. The examination for Inspector of Posts was conducted on 15.10.2011 and 16.10.2011. Lower Grade Officers (LGO) examination was held on 16.10.2011, & the examination for the posts of Postmaster Grade I was conducted on 12.6.2011. The examination for Postal

Assistant/Sorting Assistant Direct Recruitment is slated to be held in July, 2012.

Awards

17.24 Meghdoot Awards are conferred on officers/officials working in the Department of Posts for their outstanding devotion to duty, contribution in improving the image of the Department, quality of leadership and act(s) worthy of commendation, by them in their individual capacity, during the relevant period.

17.25 The Minister for Communications & Information Technology Shri Kapil Sibal gave away the Meghdoot Awards for the years 2009 and 2010 in a function held on 27.6.2011 in New Delhi. Besides, a Group award, namely, 'Cleanest Post Office Award' was also given.

17.26 The awards in individual categories comprise a Medal, a Scroll and Cash award of ₹ 11,000 each. The Group Award comprises a Trophy.

अध्याय 18

पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप

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

4004 डाकघरों का नेटवर्क है। प्रत्येक डाकघर क्रमशः औसतन 19.59 वर्ग कि.मी. और 7784 व्यक्तियों की जनसंख्या को सेवा प्रदान करता है।

18.2 इसमें 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, सिक्किम और त्रिपुरा राज्यों को कवर करता है। इसमें 3141 डाकघर हैं। प्रत्येक डाकघर क्रमशः औसतन 72.73 वर्ग कि.मी. और 4465 की आबादी को सेवा प्रदान करता है। असम डाक सर्किल, जिसका मुख्यालय गुवाहाटी में है, में

योजनागत कार्यकलाप

18.3 असम सहित पूर्वोत्तर क्षेत्र में विभिन्न कार्यकलाप प्रारम्भ किए गए थे और ग्यारहवीं योजना के दौरान समूचे देश में इन योजना कार्यकलापों पर किए गए कुल व्यय के दृष्टिगत पूर्वोत्तर क्षेत्र में किया गया व्यय निम्नानुसार है:

तालिका-10 पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजनागत व्यय (मिलियन रूपए में)			
वार्षिक योजना	कुल योजना व्यय	पूर्वोत्तर में व्यय	कुल व्यय का प्रतिशत
2008-09	3188.30	189.10	5.93
2009-10	3924.40	353.60	9.01
2010-11	4499.00	1252.20	27.83

18.4 नई प्रौद्योगिकी में कर्मचारियों को सक्षम बनाने एवं ग्राहकोनुकूल सेवाओं की व्यवस्था करने के उद्देश्य से इस क्षेत्र के कर्मचारियों को विभिन्न क्षेत्रों में प्रशिक्षण प्रदान किया गया। विवरण नीचे दिया गया है:-

तालिका-11 2010-2011 के दौरान पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण				
क्र. सं.	राज्य	प्रचालक/पर्यवेक्षक संवर्ग को प्रशिक्षण	फ्रंटलाइन स्टाफ को प्रशिक्षण	डाकिया/डाक ओवरसियर/समूह 'एमटीएस' को प्रशिक्षण
1	असम	44	23	814
2	अरुणाचल प्रदेश	38	4	115
3	मणिपुर	43	7	50
4	मेघालय	52	6	128
5	मिजोरम	20	46	188
6	नागालैंड	43	8	220
7	त्रिपुरा	55	0	185
	कुल	295	94	1700



Chapter 18

DEVELOPMENT ACTIVITIES IN NORTH EASTERN REGION

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

18.2. There are 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, Sikkim and Tripura. It has 3141 post offices. On an average, each post office serves an area of 72.73 Sq. Kms and a population of 4465 respectively. Assam Postal

Circle, with its headquarters at Guwahati, has a network of 4004 post offices. On an average, each post office serves an area of 19.59 Sq. Kms and a population of 7784 persons respectively.

Plan Activities

18.3 Various activities were initiated in North Eastern Region including Assam and the expenditure incurred towards these Plan activities in the Region vis-à-vis the total expenditure throughout the country during Eleventh Plan is given below:

TABLE - 10 PLAN EXPENDITURE IN NORTH EASTERN REGION (₹ in million)			
Annual Plan	Total Plan Expenditure	Expenditure in North-East	% over total expenditure
2008-09	3188.30	189.10	5.93
2009-10	3924.40	353.60	9.01
2010-11	4499.00	1252.20	27.83

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

TABLE - 11 TRAINING IN NORTH EASTERN REGION DURING 2010-2011				
Sl. No.	States	Training for Operative/ Supervisory cadre	Training of Frontline staff	Training for Post Man/Mail Overseers/Group 'MTS'
1	Assam	44	23	814
2	Arunachal Pradesh	38	4	115
3	Manipur	43	7	50
4	Meghalaya	52	6	128
5	Mizoram	20	46	188
6	Nagaland	43	8	220
7	Tripura	55	0	185
	Total	295	94	1700

18.5 2010-11 के दौरान योजना के अंतर्गत शुरू किए गए विकासात्मक कार्यकलापों का राज्यवार ब्योरा निम्नानुसार है।

असम

18.6 40 डाकघरों के कंप्यूटर हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। डिवीजनल और प्रधान डाकघर स्तर पर डाक जीवन बीमा के ऑनलाइन कम्प्यूटरीकरण के तौर पर 5 कम्प्यूटर और 1 प्रिंटर सप्लाई किए गए। 370 कर्मचारियों को डाक जीवन बीमा प्रचालन का प्रशिक्षण दिया गया। एक पार्सल पोस्ट केन्द्र की स्थापना की गई। मोरानहाट में एक डाकघर का निर्माण प्रारम्भ किया गया है। 306 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। डाक लेखा कार्यालयों में पोस्टल अकाउंट करन्ट सिस्टम (पीएसीएस) सॉफ्टवेयर संस्थापित किया गया। मशीनीकृत वितरण के लिए 125 मोटर साइकिल प्रदान किए गए। फिलेटली के लिए 10 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया। वर्ष के दौरान, 10 फ्रैंचाइजी आउटलेट, 8 शाखा डाकघर और 5 उप डाकघर खोले/पुनर्स्थापित किए गए। 40 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघरों को आधारभूत उपस्कर सप्लाई किए गए।

अरुणाचल प्रदेश

18.7 वर्ष के दौरान, 1 डाकघर के कम्प्यूटर हार्डवेयर सॉफ्टवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 65 कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया। दो तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। वर्ष के दौरान एक जिला स्तरीय फिलेटलिक प्रदर्शनी भी आयोजित की गई।

मणिपुर

18.8 8 डाकघरों के कम्प्यूटर हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 70 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया। एक डाक वित्त मार्ट और 11 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। मशीनीकृत वितरण के लिए 2 वाहन प्रदान किए गए। एक पार्सल पोस्ट केन्द्र की स्थापना की गई। वर्ष के दौरान एक जिला स्तरीय फिलेटलिक प्रदर्शनी भी आयोजित की गई।

मेघालय

18.9 वर्ष के दौरान 3 डाकघरों के कम्प्यूटर हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। एक डाक वित्त मार्ट और 13 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 70 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया। पिछले वर्ष में स्टाफ क्वार्टर का निर्माण कार्य पूरा किया गया। एक स्पीड पोस्ट केन्द्र का राज्य स्तर से राष्ट्रीय स्तर पर स्तरोन्नयन किया गया। डाक लेखा कार्यालय में पोस्टल अकाउंट करन्ट सिस्टम (पीएसीएस) सॉफ्टवेयर संस्थापित किया गया। मशीनीकृत वितरण के लिए 2 वाहन प्रदान किए गए। वर्ष के दौरान एक राज्य स्तरीय फिलेटलिक प्रदर्शनी भी आयोजित की गई। 3 शाखा डाकघरों को पुनर्स्थापित किया गया।

मिजोरम

18.10 वर्ष के दौरान 3 डाकघरों के कम्प्यूटर हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 51 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया। 8 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र स्थापित किए गए। 9 एमएमएस वाहनों

18.5 The details of the major developmental activities initiated during 2010-2011 under Plan state-wise are given below:

Assam

18.6 Computer hardware in 40 Post Offices was upgraded. 5 PCs and 1 Printer were supplied as part of online computerisation of PLI upto Divisional and Head Post Office level. 370 officials were imparted training in PLI operations. One Parcel Post Centre was established. Construction of post office at Moranhut has been commenced. 306 Instant Money Orders centres were set up. Postal Account Current System (PACS) software was installed in Postal Accounts Office. 125 motor cycles were provided as part of mechanised delivery. 10 officials were imparted training for philately. 10 Franchisee outlets, 8 Branch Post Offices and 5 Sub Post Offices have been opened/relocated during the year. 40 EDBOs have been supplied with Infrastructure equipment.

Arunachal Pradesh

18.7 During the year, computer hardware of 1 Post Office was upgraded. Training under PLI was imparted to 65 officials. Two Instant Money Order centres were set up. One district level Philatelic exhibition was held during the year.

Manipur

18.8 Computer hardware of 8 Post Offices was upgraded. Training was imparted to 70 officials under PLI. One Postal Finance Mart and 11 Instant Money Order centres were set up. 2 vehicles have been provided as part of mechanization of delivery. One Parcel Post Centre was established. One district level Philatelic exhibition was held during the year.

Meghalaya

18.9 During the year, computer hardware of 3 Post Offices was upgraded. One Postal Finance Mart and 13 Instant Money Order centres were set up. 70 officials were imparted training under PLI. The construction of staff quarter was completed in the previous year. One Speed Post Centre was upgraded from State level to National level. One Parcel Post and one Logistic Post centre were established. Postal Account Current System (PACS) software was installed in Postal Accounts Office. 2 vehicles have been provided as part of mechanisation of delivery. One State level Philatelic exhibition was held during the year. 3 Branch Post Offices have been relocated.

Mizoram

18.10 During the year, computer hardware of 3 Post Offices was upgraded. 51 officials were imparted training under PLI. 8 Instant Money Order centres were set up. GPS tracking

को जीपीएस ट्रेकिंग प्रणाली प्रदान की गई। वर्ष के दौरान एक डाकघर भवन का निर्माण और एक स्टाफ क्वार्टर परियोजना प्रारम्भ की गई। वर्ष के दौरान एक जिला स्तरीय फिलैटलिक प्रदर्शनी भी आयोजित की गई।

नागालैंड

18.11 वर्ष के दौरान 3 डाकघरों के कम्प्यूटर हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 50 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया। 12 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र भी स्थापित किए गए। 9 एमएमएस वाहनों को जीपीएस ट्रेकिंग प्रणाली प्रदान की गई। एक स्टाफ क्वार्टर परियोजना प्रारम्भ की गई। वर्ष के दौरान एक जिला स्तरीय फिलैटलिक प्रदर्शनी भी आयोजित की गई।

त्रिपुरा

18.12 वर्ष के दौरान 17 डाकघरों के कम्प्यूटर हार्डवेयर का स्तरोन्नयन किया गया। 14 तत्काल मनीआर्डर केन्द्र

स्थापित किए गए। 12 एमएमएस वाहनों को जीपीएस ट्रेकिंग प्रणाली प्रदान की गई। डाक जीवन बीमा के अंतर्गत 55 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया। एक पार्सल पोस्ट केन्द्र की स्थापना की गई। मशीनीकृत वितरण के लिए 4 वाहन प्रदान किए गए। 1 शाखा डाकघर और 1 उप डाकघर को पुनर्स्थापित किया गया।

सिक्किम

18.13 डाक जीवन बीमा के अंतर्गत साठ (60) कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया। एक स्टाफ क्वार्टर का निर्माण किया गया। एक स्पीड पोस्ट केन्द्र का राज्य स्तर से राष्ट्रीय स्तर पर स्तरोन्नयन किया गया। एक पार्सल पोस्ट केन्द्र की स्थापना की गई। 1 शाखा डाकघर को पुनर्स्थापित किया गया और 1 शाखा डाकघर को आधारभूत संरचना सप्लाई की गई।



system was provided in 9 MMS vehicles. Construction of one post office building and one staff quarter project has been commenced during the year. One district level Philatelic exhibition was held during the year.

Nagaland

18.11 During the year, computer hardware of 3 Post Offices was upgraded. 50 officials were imparted training under PLI. 12 Instant Money Order Centres were set up. GPS tracking system was provided in 9 MMS vehicles. Construction of one staff quarter project has commenced. One district level Philatelic exhibition was held during the year.

Tripura

18.12 During the year, computer hardware of 17 Post Offices was upgraded. 14 Instant

Money Order Centres were set up. GPS tracking system was provided in 12 MMS vehicles. 55 officials were imparted training under PLI. One Parcel Post Centre was established. 4 vehicles were provided as part of mechanization of delivery. 1 Branch Post Office and 1 Sub Post Office were relocated.

Sikkim

18.13 Sixty (60) officials were imparted training under PLI. One staff quarter was constructed. One Speed Post Centre was upgraded from State Level to National Level. One Parcel Post Centre was established. One Branch post office relocated and one Branch Post Office was supplied with Infrastructure Equipment.



माननीय संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री श्री कपिल सिब्बल की अध्यक्षता में 1 फरवरी, 2012 को नई दिल्ली में राष्ट्रीय डाक नीति, 2012 पर राउंड टेबल का आयोजन किया गया।

Round Table on National Postal Policy, 2012 organized under the Chairmanship of Shri Kapil Sibal, Hon'ble MOC & IT on 1st February, 2012 at New Delhi.



माननीय संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री श्री सचिन पायलट द्वारा 16-09-2011 को कोहिमा में पूर्वोत्तर के डाकघरों द्वारा आधार नामांकन के उद्घाटन के अवसर पर रसीद प्राप्त करते हुए श्री विखेहिल खाजो।

Shri Vikhehiel Khazo receiving the first Aadhaar receipt during the inauguration of Aadhaar Enrolment by Post Offices in North East by Shri Sachin Pilot, Hon'ble MOSC & IT on 16-09-2011 at Kohima.



राष्ट्रीय विज्ञान केन्द्र, प्रगति मैदान नई दिल्ली में धरोहर 2012 के दौरान आयोजित चित्रकला प्रतियोगिता की झांकी।

Glimpses of painting competition organised during Dharohar 2012 at National Science Centre, Pragati Maidan, New Delhi.



बाल चित्रकार-रोहतक में 21-11-2011 को डाक-टिकट डिजाइन प्रतियोगिता का आयोजन किया गया।

Little Artists at Work - Design a Stamp Competition at Rohtak on 21-11-2011.



डिगबोई मुख्य डाकघर
Digboi Mukhya Dak Ghar



शिमला जनरल पोस्ट आफिस
Shimla General Post Office

अनुबंध

नियंत्रक-महालेखापरीक्षक की लेखापरीक्षा टिप्पणियां

डाक विभाग की कार्य-प्रणाली पर नियंत्रक-महालेखापरीक्षक द्वारा प्रदान की गई लेखापरीक्षा टिप्पणियों का सारांश निम्नानुसार है

2011-12 की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन सं. 16, संघ सरकार (सिविल) (अनुपालन लेखापरीक्षा टिप्पणियां)

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय

डाक विभाग

रसीदी टिकटों की खरीद पर कमीशन की कटौती न होना

राज्य सरकारों से रसीदी टिकटों की खरीद पर अग्रिम में कमीशन की कटौती नहीं करने की गुजरात, महाराष्ट्र, पूर्वोत्तर और पश्चिम बंगाल डाक सर्किलों के मुख्य पोस्टमास्टर जनरलों की विफलता के परिणाम स्वरूप 2.45 करोड़ रुपए तक के राजस्व की कम वसूली हुई।

पैराग्राफ 4.1

अन्य विभागों से देय पेंशन/परिवार पेंशन की कम वसूली

निदेशक, लेखा, डाक (डीएपी), पटना की बिहार और झारखण्ड सर्किल के अंतर्गत 5 डाकघरों से भुगतान वाउचरों/अनुसूची प्राप्त करने की विफलता के परिणाम स्वरूप कोयला खान भविष्य निधि और औद्योगिक कर्मचारी भविष्य निधि से 2.44 करोड़ रु. एकत्र नहीं किए जा सके। इसके अतिरिक्त, दूर संचार विभाग से 0.47 करोड़ रुपए की कमीशन की वसूली नहीं की गई।

पैराग्राफ 4.2

जेनरेटर सेटों का बेकार पड़े रहना

मार्च 2006 - मार्च 2009 के दौरान प्राप्त किए गए जेनरेटर सेटों के संस्थापन में बिहार और पश्चिम बंगाल डाक सर्किलों के मुख्य पोस्टमास्टर जनरल की

ओर से विलम्ब के परिणामस्वरूप 1.86 करोड़ रुपए के जेनसेट बेकार पड़े रहे।

पैराग्राफ 4.3

ईपीएफ पेंशन/परिवार पेंशन का अनियमित भुगतान

प्रधान कार्यालय, ईपीएफओ, नई दिल्ली से स्पष्ट आदेश के बावजूद, मुख्य पोस्टमास्टर जनरल, तमिलनाडु सर्किल चेन्नई क्षेत्र में डाकघरों के माध्यम से ईपीएफ/परिवार पेंशन के भुगतान को रोकने में असफल रहे। इसके परिणामस्वरूप 1.59 करोड़ रुपए की पेंशन/परिवार पेंशन का अनियमित भुगतान हुआ।

पैराग्राफ 4.4

लेखा परीक्षा में उल्लेख किए जाने के बाद वसूली

वर्ष 2005-06 से 2008-09 के दौरान केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना (सीजीएचएस) के लिए पश्चिम बंगाल और बिहार डाक सर्किलों द्वारा किए गए 2.08 करोड़ रुपए के अधिक भुगतान में से 83.10 लाख रुपए की राशि वसूल की गई।

पैराग्राफ 4.5

सेवा कर की उगाही न होना

गुजरात और तमिलनाडु डाक सर्किलों में 39 डाकघरों की ओर से चूक के परिणामस्वरूप 39.25 लाख रुपए तक की राशि के सेवा कर और शिक्षा उपकर की कम वसूली हुई।

पैराग्राफ 4.6

विद्युत प्रभारों का परिहार्य भुगतान

पॉवर वितरण लाइसेंसधारी को रिलायंस एनर्जी के स्थान पर टाटा पॉवर कम्पनी में परिवर्तित करने में स्वचालित मेल प्रोसेसिंग केन्द्र, मुम्बई की विफलता के परिणामस्वरूप 22.62 लाख रुपए का परिहार्य अतिरिक्त भुगतान किया गया।

पैराग्राफ 4.7



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. 16 of 2011-12, Union Government (Civil) (Compliance Audit Observations)

Ministry of Communications and Information Technology

Department of Posts

Non deduction of commission on purchase of revenue stamps

Failure of the Chief Postmasters General, Gujarat, Maharashtra, North East and West Bengal Postal Circles to deduct commission in advance on purchase of revenue stamps from State Governments led to short realisation of revenue to the extent of ₹ 2.45 crore.

Paragraph 4.1

Non-realisation of pension/family pension dues from other departments

The Director of Accounts, Postal (DAP), Patna failed to obtain payment vouchers/schedules from 5 Post Offices under Bihar and Jharkhand Circle which resulted in non-raising debits of ₹ 2.44 crore against Coal Mines Provident Fund and Industrial Employees Provident Fund. In addition, commission of ₹ 0.47 crore was not realized from Department of Telecommunications.

Paragraph 4.2

Idling of Generator sets

Delay on the part of Chief Postmaster General, Bihar and West Bengal Postal circles in installation of Generator sets procured during

March 2006-March 2009 resulted in idling of Gensets worth ₹1.86 crore.

Paragraph 4.3

Irregular payment of EPF pension/Family pension

Chief PMG, Tamil Nadu Postal Circle failed to stop payment of EPF pension/family pension through post offices in Chennai Region despite clear orders from Head Office, EPFO, New Delhi. This resulted in irregular payment of pension/family pension of ₹ 1.59 crore.

Paragraph 4.4

Recovery at the instance of Audit

An amount of ₹ 83.10 lakh was recovered at the instance of Audit out of ₹ 2.08 crore excess paid by the West Bengal and Bihar Postal Circles towards Central Government Health Scheme (CGHS) contribution during 2005-06 to 2008-09.

Paragraph 4.5

Non-levy of Service Tax

Omission on the part of 39 Post Offices in Gujarat and Tamil Nadu Postal circles resulted in short collection of service tax and education cess amounting to ₹ 39.25 lakh.

Paragraph 4.6

Avoidable payment of electricity charges

Failure of Automatic Mail Processing Centre, Mumbai to change the power distribution licensee from Reliance Energy to Tata Power Company resulted in avoidable extra payment of ₹ 22.64 lakh.

Paragraph 4.7

तालिका-12

कार्मिक : 31.03.2011 की स्थिति के अनुसार वास्तविक संख्या
 (विभाग के बाहर प्रतिनियुक्ति और प्रशिक्षण पर गए कर्मचारियों को मिलाकर)

विभागीय			
क.राजपत्रित	समूह "क"	समूह "ख"	कुल
भारतीय डाक सेवासमूह "क"			
सचिव (डाक)	1		1
सदस्य, डाक सेवा बोर्ड	5		5
प्रधान मुख्य पोस्टमास्टर जनरल	0		0
वरि.उपमहानिदेशक/मुख्य पोस्टमास्टर जनरल	26		26
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	71		71
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	110		110
वरिष्ठ समयमान	42		42
कनिष्ठ समयमान	94		94
डाकसेवा समूह "ख"		788	788
सहायक अधीक्षक		1707	1707
डाक-तार लेखा एवं वित्त सेवा			
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	6		6
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	22		22
वरिष्ठ समयमान	25		25
कनिष्ठ समयमान	29		29
वरिष्ठ लेखा अधिकारी/लेखा अधिकारी		239	239
सहायक लेखा अधिकारी		546	546
केन्द्रीय सचिवालय सेवा	24	70	94
सिविल विंग			
मुख्य अभियंता	2		2
अन्य	38	156	194
अन्य सामान्य केन्द्रीय सेवा	93	67	160
कुल (राजपत्रित)	588	3573	4161
ख. समूह 'ख' अराजपत्रित		3460	3460
ग. समूह 'ग' आराजपत्रित	समूह "ग" 'एमटीएस' को छोड़कर	समूह 'एमटीएस'	कुल
निदेशालय	150	102	252
डाकघर (सर्किल कार्यालय, लेखा, स्टैम्प डिपो, कैंटीन स्टाफ सहित)	151537	18528	170065
रेलवे डाक सेवा	16034	10424	26458
मेल मोटर सेवा	1407	283	1690
अन्य (आरएलओ, औषधालय, भंडार, प्रशिक्षण, सिविल, डाक जीवन बीमा, प्रेस)	1620	1341	2961
कुल (अराजपत्रित)	170748	30678	201426
कुल विभागीय (क+ख+ग)			209047
घ. ग्रामीण डाक सेवक			257856
सकल योग (क+ख+ग+जीडीएस)			466903

TABLE –12

PERSONNEL: ACTUAL STRENGTH AS ON 31.03.2011

(including those on deputation and training outside the Department)

DEPARTMENTAL			
A.GAZETTED	GROUP"A"	GROUP"B"	TOTAL
INDIAN POSTAL SERVICE GROUP"A"			
Secretary(Posts)	1		1
Member, Postal Services Board	5		5
Principal Chief Postmaster General	0		0
Sr.DDG/Chief PMG	26		26
Senior Administrative Grade	71		71
Junior Administrative Grade	110		110
Senior Time Scale	42		42
Junior Time Scale	94		94
POSTAL SERVICE GROUP "B"		788	788
Assistant Superintendent		1707	1707
P & T ACCOUNTS & FINANCE SERVICE			
Senior Administrative Grade	6		6
Junior Administrative Grade	22		22
Senior Time Scale	25		25
Junior Time Scale	29		29
Senior Accounts Officer/Accounts Officer		239	239
Assistant Accounts Officer		546	546
CENTRAL SECRETARIAT SERVICE	24	70	94
CIVIL WING			
Chief Engineer	2		2
Others	38	156	194
OTHER GENERAL CENTRAL SERVICE	93	67	160
TOTAL(GAZETTED)	588	3573	4161
B. Group 'B' NON GAZETTED		3460	3460
C. Group 'C' NON GAZETTED	GROUP"C" excluding 'MTS'	GROUP "MTS"	TOTAL
Directorate	150	102	252
Post Offices including (Circle office, Accounts, Stamp Depot, Canteen Staff)	151537	18528	170065
Railway Mail Service	16034	10424	26458
Mail Motor Service	1407	283	1690
Others(RLO, Disp., Store, Training, Civil, PLI, Press)	1620	1341	2961
TOTAL(NON GAZETTED)	170748	30678	201426
TOTAL DEPARTMENTAL(A +B+C)			209047
D. Gramin Dak Sewak			257856
GRAND TOTAL(A+B+C+GDS)			466903

तालिका-13

31.03.2011 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों की संख्या

समूह	अनुसूचित जाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत	अनुसूचित जनजाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत
समूह 'क'	68	11.56	35	5.95
समूह 'ख' (राजपत्रित)	410	11.47	167	4.67
समूह 'ख' (अराजपत्रित)	469	13.55	193	5.58
समूह 'ग' एम टी एस को छोड़कर	28622	16.76	11932	6.99
समूह 'ग' मल्टी टार्किंग स्टाफ	6619	21.58	2312	7.54
कुल	36188	17.35	14639	7.02

तालिका-14

31.03.2011 को भूतपूर्व सैनिकों, निःशक्त भूतपूर्व सैनिकों और महिला कर्मचारियों की संख्या

समूह	भूतपूर्व सैनिक	विकलांग भूतपूर्व सैनिक	महिला
समूह 'क'	2	1	74
समूह 'ख' (राजपत्रित)	2	0	221
समूह 'ख' (अराजपत्रित)	3	3	402
समूह 'ग' एम टी एस को छोड़कर	1342	34	29386
समूह 'ग' मल्टी टार्किंग स्टाफ	159	11	3392
कुल	1508	49	33475

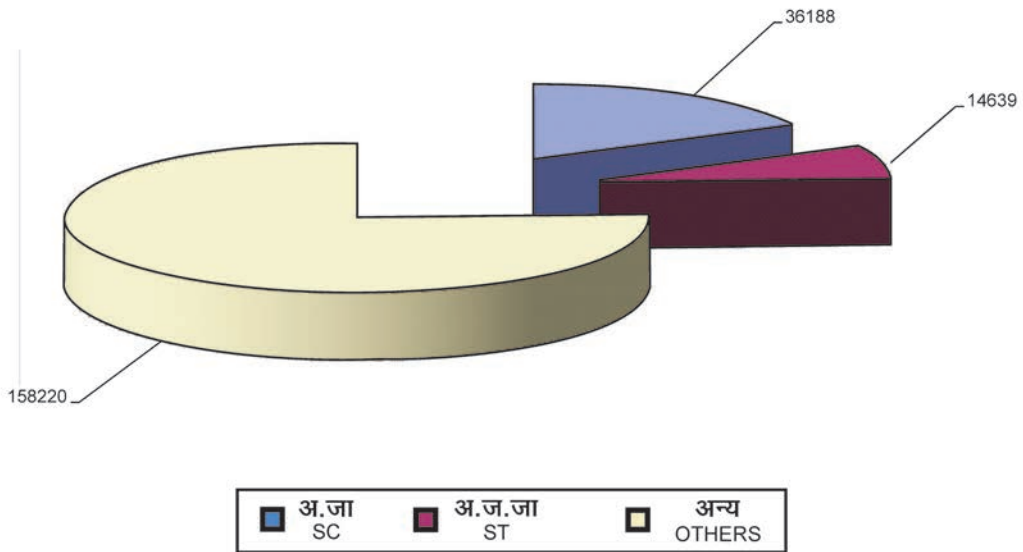
TABLE -13
NUMBER OF EMPLOYEES: SCHEDULED CASTES/TRIBES AS ON 31.03.2011

Group	Scheduled Castes	Percentage to Total no. of Employees	Scheduled Tribes	Percentage to Total no. of Employees
Group 'A'	68	11.56	35	5.95
Group 'B' (Gazetted)	410	11.47	167	4.67
Group 'B' (Non Gazetted)	469	13.55	193	5.58
Group 'C' excluding MTS	28622	16.76	11932	6.99
Group 'C' Multi Tasking Staff	6619	21.58	2312	7.54
Total	36188	17.35	14639	7.02

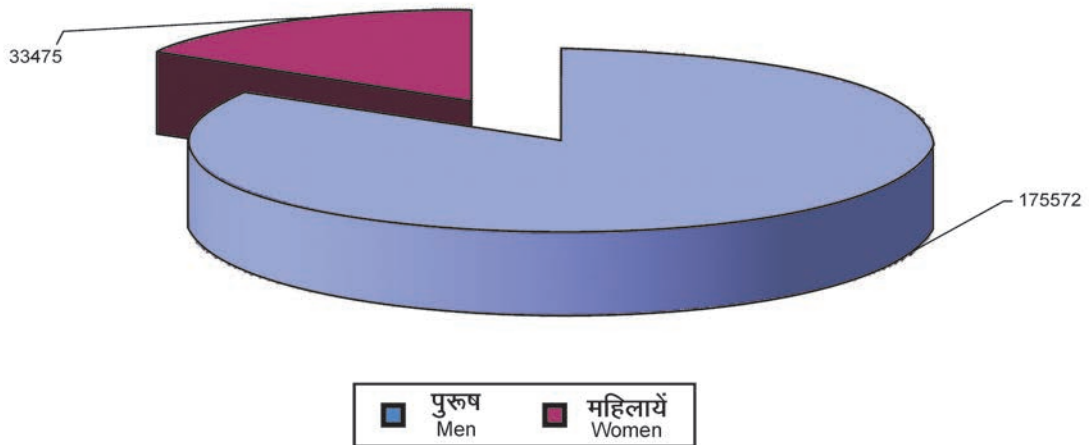
TABLE-14
NUMBER OF EMPLOYEES: EX-SERVICEMEN, DISABLED EX-SERVICEMEN AND WOMEN AS ON 31.03.2011

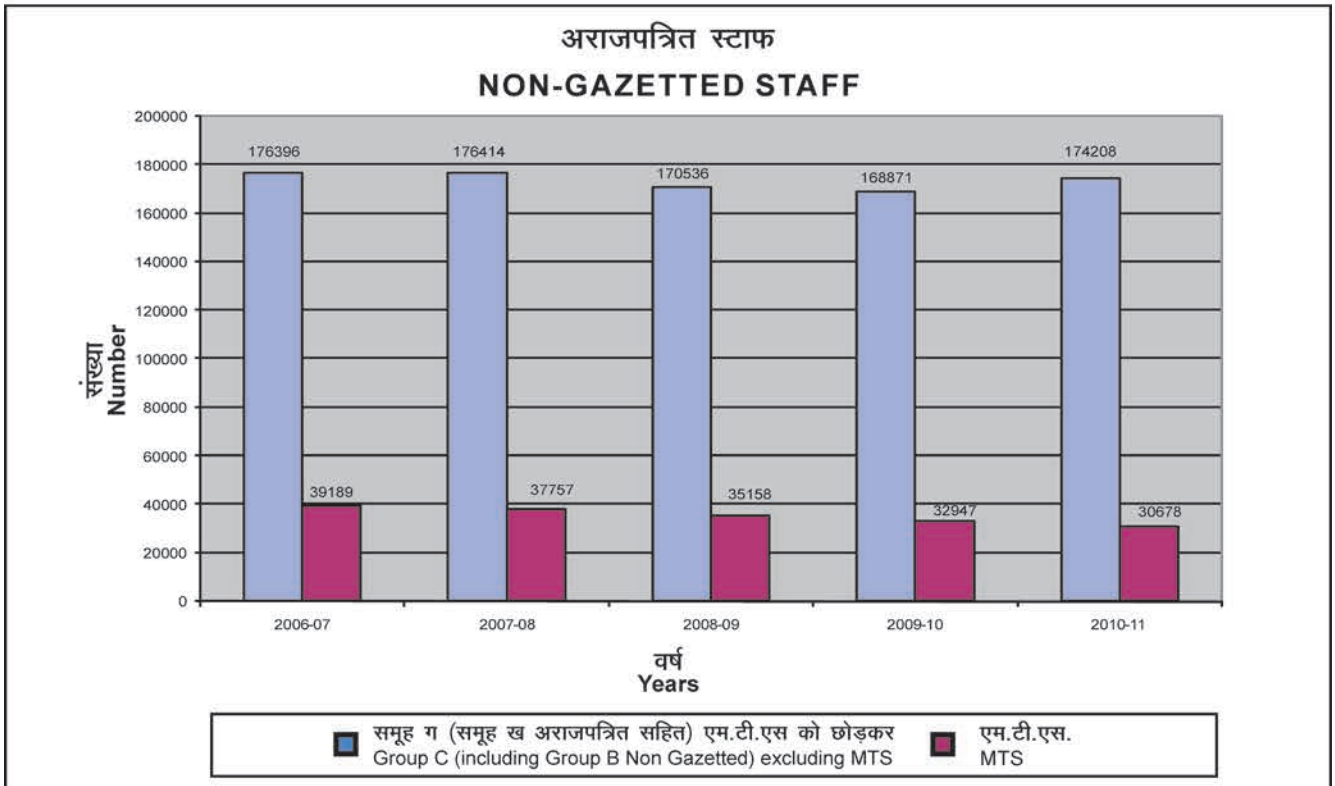
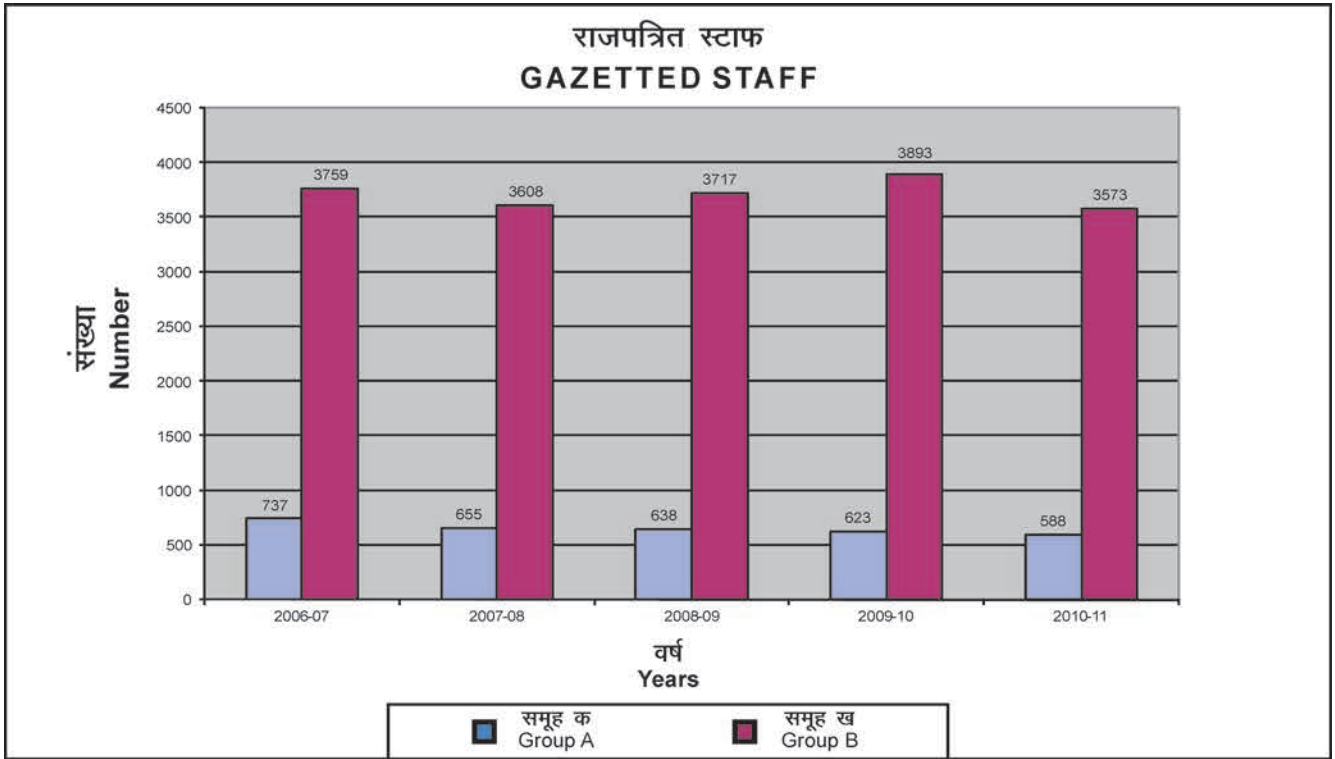
Group	Ex-Servicemen	Disabled Ex-Servicemen	Women
Group 'A'	2	1	74
Group 'B'(Gazetted)	2	0	221
Group 'B'(Non Gazetted)	3	3	402
Group 'C' excluding MTS	1342	34	29386
Group 'C'Multi Tasking Staff	159	11	3392
Total	1508	49	33475

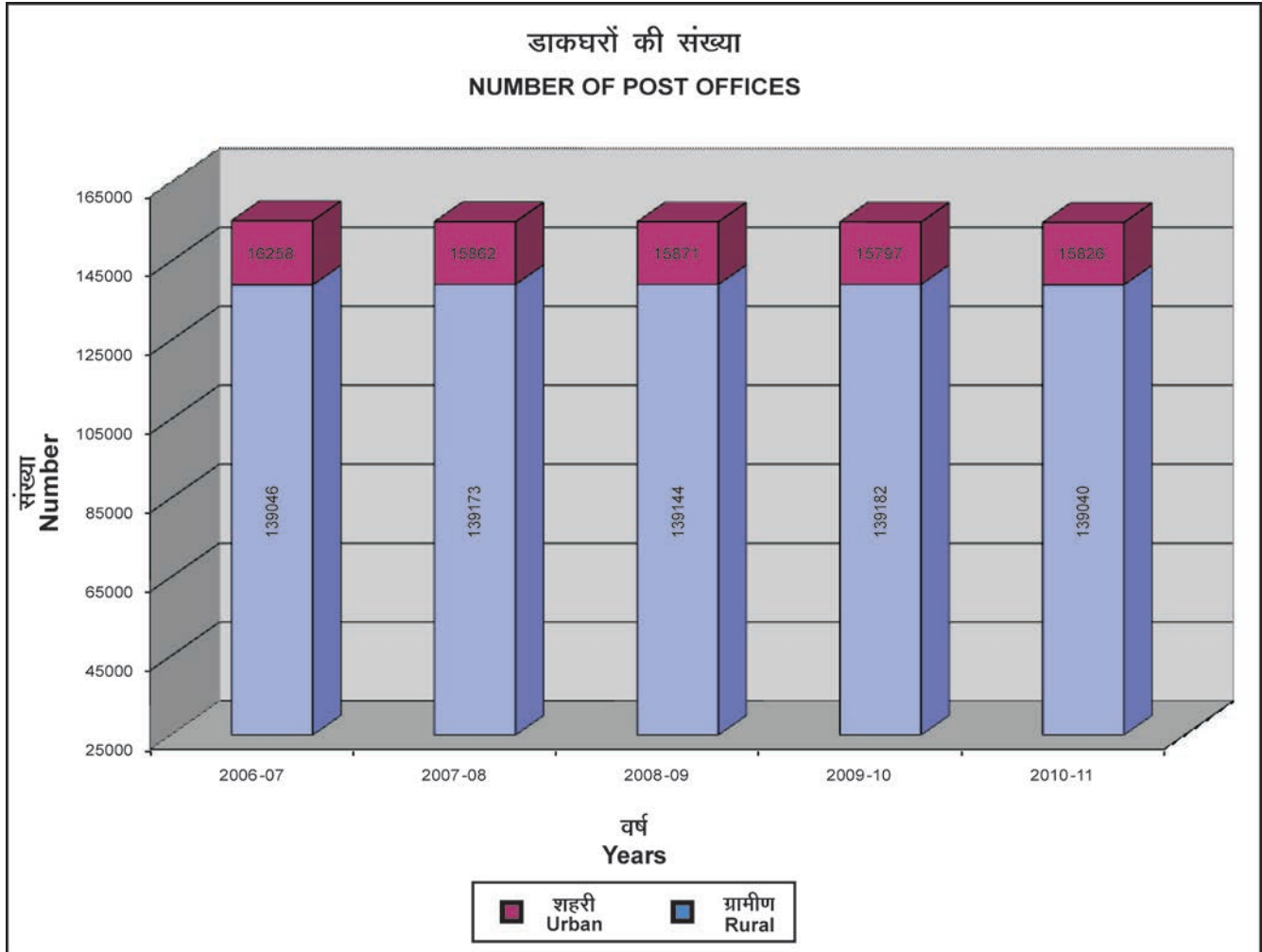
31.03.2011 की स्थिति के अनुसार अनुसूचित जाति/अनुसूचित जन जाति कर्मचारी (विभागीय)
SC/ST EMPLOYEES AS ON 31.03.2011 (DEPARTMENTAL)



31.03.2011 की स्थिति के अनुसार महिला कर्मचारी (विभागीय)
WOMEN EMPLOYEES AS ON 31.03.2011 (DEPARTMENTAL)







SOME THEMATIC STAMPS





ला पोस्टे समूह फ्रांस एवं भारतीय डाक के बीच द्विपक्षीय सहयोग पर समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर (22 फरवरी, 2012, बर्न, स्विट्जरलैंड)।
 Signing of Memorandum of Understanding on bilateral cooperation between La Poste Group, France and India Post (22 Feb 2012, at Berne, Switzerland).



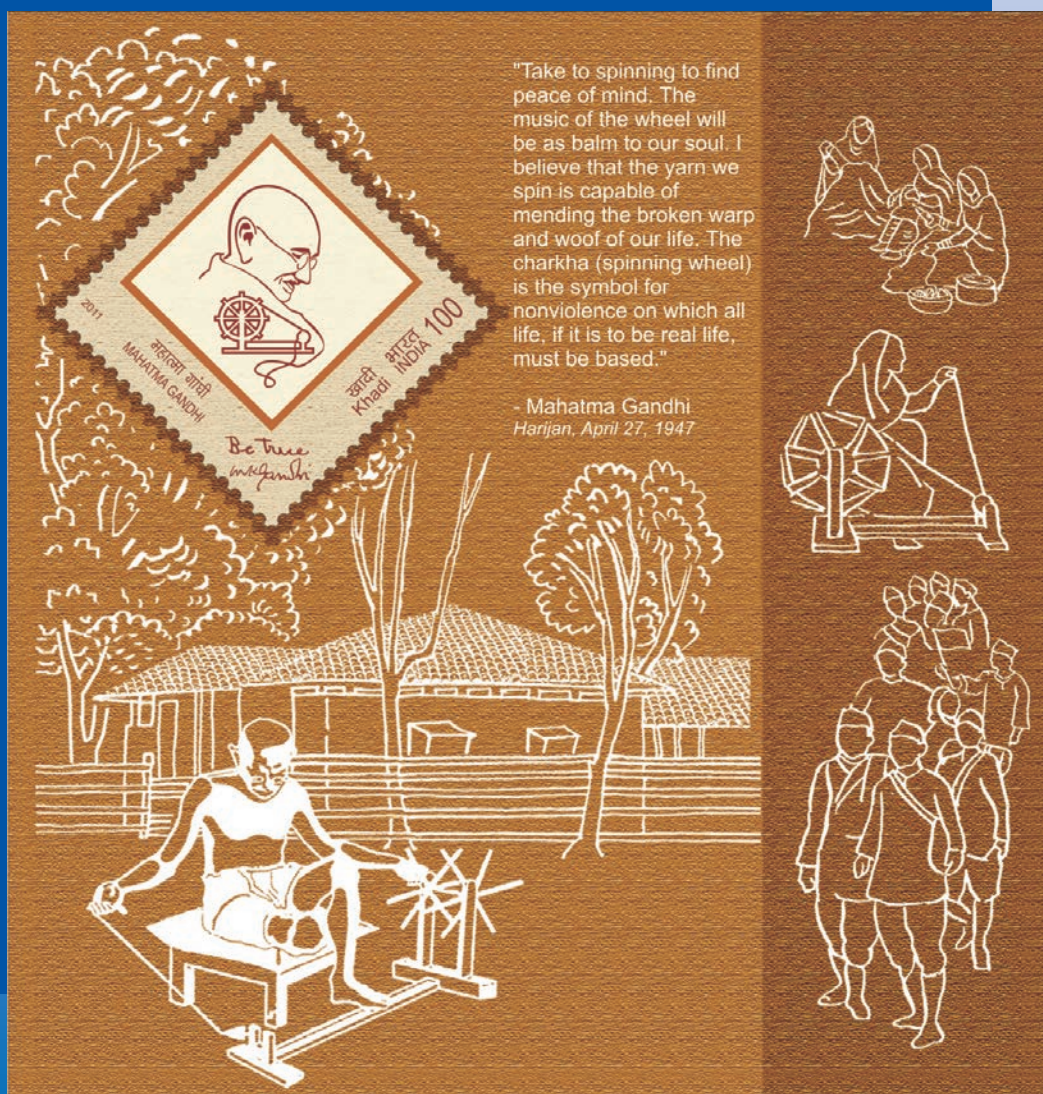
रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी, गाजियाबाद में (17 से 19 अगस्त, 2011 तक) दक्षिण एशियई देशों के डाक प्रशासनों के प्रशिक्षण अध्यक्षों की बैठक।

Meeting of Training Heads of Postal Administrations of South Asian Nations at Rafi Ahmed Kidwai National Postal Academy, Ghaziabad (17 to 19 August 2011).

भारतीय डाक



India Post



"Take to spinning to find peace of mind. The music of the wheel will be as balm to our soul. I believe that the yarn we spin is capable of mending the broken warp and woof of our life. The charkha (spinning wheel) is the symbol for nonviolence on which all life, if it is to be real life, must be based."

- Mahatma Gandhi
Harijan, April 27, 1947

भारतीय डाक विभाग
DEPARTMENT OF POSTS
INDIA