



# वार्षिक रिपोर्ट ANNUAL REPORT

## 2012-2013



भारतीय डाक



India Post



माननीय प्रधान मंत्री, डॉ. मनमोहन सिंह 8 जनवरी, 2013 को कोच्चि में ग्यारहवें प्रवासी भारतीय दिवस पर स्मारक डाक टिकट जारी करते हुए।

Commemorative Postage Stamp Released on Eleventh Pravasi Bharatiya Divas by Hon'ble Prime Minister, Dr. Manmohan Singh on 8<sup>th</sup> January, 2013 at Kochi.



श्री कपिल सिब्बल, संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री द्वारा स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र, आई जी आई एअरपोर्ट, नई दिल्ली का अगस्त, 2012 में उद्घाटन किया गया।

Automated Mail Processing Centre, IGI Airport, New Delhi inaugurated in August, 2012 by Shri Kapil Sibal, MOC & IT.



स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र  
Automated Mail Processing Centre



# वार्षिक रिपोर्ट **ANNUAL REPORT** **2012-2013**

डाक विभाग  
संचार एवं 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	23
अध्याय 6	वित्तीय सेवाएं	29
अध्याय 7	बीमा	37
अध्याय 8	फिलैटली	41
अध्याय 9	अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय एवं सहयोग	45
अध्याय 10	आई टी आधुनिकीकरण परियोजना	55
अध्याय 11	मानव संसाधन विकास	57
अध्याय 12	वित्तीय प्रबंधन	61
अध्याय 13	सतकर्ता प्रशासन	69
अध्याय 14	जन शिकायतें	71
अध्याय 15	महिलाओं से संबंधित मुद्दे	75
अध्याय 16	अन्यथा समर्थ कर्मचारियों के लिए सुविधाएं	77
अध्याय 17	सामान्य महत्व के विषय	79
अध्याय 18	पुर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप	87
अनुबंध-1	नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक की लेखा-परीक्षा टिप्पणी	103
अनुबंध-2	परिणाम – संरचना दस्तावेज 2011-2012	107
अनुबंध-3	कार्य – निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट 2011-2012	161



# ANNUAL REPORT

## C O N T E N T S

		<b>Page No.</b>
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	24
Chapter 6	Financial Services	30
Chapter 7	Insurance	38
Chapter 8	Philately	42
Chapter 9	International Business and Cooperation	46
Chapter 10	IT Modernization Project	56
Chapter 11	Human Resource Development	58
Chapter 12	Financial Management	62
Chapter 13	Vigilance Administration	70
Chapter 14	Public Grievances	72
Chapter 15	Gender Issues	76
Chapter 16	Facilities for Differently Abled Employees	78
Chapter 17	Issues of General Importance	80
Chapter 18	Development activities in North Eastern Region	88
Annexure-1	Audit Observations of C&AG	104
Annexure-2	Result-Framework Documents 2011-2012	108
Annexure-3	Performance Evaluation Report 2011-2012	162



## वार्षिक रिपोर्ट तालिकाओं की सूची

तालिका संख्या		पृष्ठ सं.
1	डाक परियात	15
2	बचत बैंक योजना: प्रोफाइल	29
3	धनांतरण के लिए धन-प्रेषण प्रभार	35
4	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा व्यवसाय निष्पादन	37
5	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा पर बोनस की दर	39
6	डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा में निपटाए गए दावे	39
7	वर्ष 2010-2011 और 2011-2012 के लिए राजस्व एवं व्यय	61
8	2010-2011 और 2011-2012 में एजेंसी सेवाओं के परिणामस्वरूप कार्यकारी व्यय की वसूली	63
9	2011-2012 के दौरान अभयर्पित निधियां एवं बचत	65
10	विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत और औसत राजस्व	67
11	पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजना व्यय	87
12	पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण	87
13	कार्मिक : 31.03.2012 को वास्तविक स्थिति	95
14	31.03.2012 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजातियों के कर्मचारियों की संख्या	97
15	31.03.2012 को भूतपूर्व सैनिकों, विकलांग भूतपूर्व सैनिकों और महिला कर्मचारियों की संख्या	97



# ANNUAL REPORT

## LIST OF TABLES

Table No.		Page No.
1	Mail Traffic	16
2	Savings Bank Schemes - Profile	30
3	Charges for Remittance for Money Transfer	36
4	Performance of PLI/RPLI	38
5	Rate of Bonus on PLI/RPLI	40
6	Claims Settled in PLI/RPLI	40
7	Revenue and Expenditure for the years 2010-2011 & 2011-2012	62
8	Recovery of Working Expenses on Account of Agency Services in 2010-2011 and 2011-2012	64
9	Funds Surrendered and Savings during 2011-2012	66
10	Average Cost and Average Revenue of various Postal Services	68
11	Plan Expenditure in North Eastern Region	88
12	Training in North Eastern Region	88
13	Personnel: Actual strength as on 31.03.2012	96
14	Number of Employees: Scheduled Castes/Tribes as on 31.03.2012	98
15	Number of Employees: Ex-servicemen, Disabled Ex-servicemen & Women as on 31.03.2012	98

## अध्याय 1 परिदृश्य

1.1 भारतीय डाक प्रणाली अपने में अनेक प्रभावों को समेटे हुए हैं। इसके उद्भव में मौर्य काल से स्थापित डाक प्रणाली तथा ब्रिटिश शासकों रियासतों, जिला डाक प्रणालियों तथा जमींदारी डाक की अनेक विशेषताएं सम्मिलित हैं। भारत में ब्रिटिश डाक प्रणाली की स्थापना 1776 में लॉर्ड क्लाइव द्वारा की गई थी तथ वारेन हेस्टिंग्स द्वारा इसे और विकसित किया गया जिन्होंने 1774 में कलकत्ता जीपीओ की स्थापना की। तत्पश्चात मद्रास और बम्बई जीपीओ की स्थापना क्रमशः 1786 और 1793 में की गई। 1837 के डाकघर अधिनियम ने सभी तीन प्रेसिडेंसियों के डाकघर संगठनों को एक करके इसे अखिल भारतीय सेवा में तब्दील कर दिया। वर्ष 1908 तक 650 रियासतों, जिनकी डाक प्रणाली अपने स्वयं के डाक-टिकटों के साथ अत्यधिक विकसित हो चुकी थीं, इसमें से 635 रियासतों ने अपने को भारतीय डाकघर प्रणाली के साथ संबद्ध कर लिया। हैदराबाद, ग्वालियर, जयपुर और त्रावणकोर सहित शेष 15 रियासतों का विलय स्वाधीनता के पश्चात ही हो पाया।

1.2 डाकघर की पूरी दुनिया में संचार के एक सहायक के रूप में मान्यता दी गई है। डाक हरकारे ने सभी प्रकार की विषम परिस्थितियों—प्राकृतिक आपदाओं, जंगली जानवरों, दुर्गम मार्गों और डाकुओं का सामना करते हुए अपने कर्तव्य का पालन करके प्रत्येक क्षेत्र के लोगों में गौरवपूर्ण स्थान अर्जित किया है। तथापि, डाकघर के जिस एक पहलू पर बहुत कम ध्यान दिया गया है, वह है इसके विशाल नेटवर्क और पहुंच के माध्यम से विविध सेवाओं को उपलब्ध कराने में इसकी अग्रणी भूमिका। उन्नीसवीं शताब्दी के मध्य में डाकघर ने डाक बंगलों और डाक सरायों का रख-रखाव करते हुए अपनी डाक दुलाई की प्रणाली के साथ यात्रा के सहायक के रूप में योगदान दिया। 1877 में मूल्य देय सेवा की शुरुआत के साथ मेल आर्डर सेवाएं प्रारंभ की गईं जबकि घर-घर निधि प्रेषण का कार्य मनीआर्डर सेवाओं के माध्यम से 1880 में संभव हो पाया। 1882 में डाकघर बचत बैंक की शुरुआत हो जाने से सभी के लिए बैंकिंग सुविधाएं सुलभ हो गईं जबकि घर-घर निधि प्रेषण का कार्य मनीआर्डर सेवाओं के माध्यम से 1880 में संभव हो पाया। 1882 में डाकघर बचत बैंक की शुरुआत हो जाने

से सभी के लिए बैंकिंग सुविधाएं सुलभ हो गईं तथा 1884 तक सभी सरकारी कर्मचारियों को डाक जीवन बीमा से कवर किया गया। डाकघरों में तो जनहित में कुनैन और नमक भी फूटकर बेचा जाता था।

1.3 वर्ष 1854 भारतीय डाक के इतिहास में एक परिवर्तनकारी वर्ष रहा है। पहली अक्टूबर 1854 को भारतीय डाक, जैसा कि आज हम इसे जानते हैं, की शुरुआत महानिदेशक के नियंत्रणाधीन 701 डाकघरों की मामूली संख्या के साथ हुई। 1854 के डाकघर अधिनियम ने पूर्व की डाक प्रणाली में सुधार किए तथा डाकघरों के प्रबंधन और पत्रों की दुलाई के विशेषाधिकार के लिए सरकार को पूर्ण एकाधिकार प्रदान किया। 1854 में ही रेल डोक सेवा की स्थापना की गई तथा भारत से ग्रेट ब्रिटेन और चीन तक एक नई समुद्री डाक सेवा प्रारंभ की गई।

1.4 01 अक्टूबर, 1854 को देश भर में मान्य प्रथम डाक-टिकट वहनीय और एक समान डाक दर के साथ जारी किया गया। डाक दर दूरी की बजाय वजन के आधार पर नियत की गई थी। पहली बार आम लोगों ने इस सुविधा का लाभ उठाया जिसमें घर-घर पत्रों का निःशुल्क वितरण भी शामिल था। यह एक ऐसी सुविधा थी जो केवल राज्यों के प्रमुखों और शासकीय अधिकारियों को ही सुलभ थी। इस दिन से डाकघर ने प्रत्येक नागरिक के जीवन को प्रभावित किया। यद्यपि ब्रिटिश शासकों ने डाकघर की स्थापना साम्राज्य के हित के लिए की थी तथापि यह रेलवे और इलेक्ट्रिक टेलीग्राफ के साथ-साथ सामाजिक विकास का एक सशक्त साधन साबित हुआ। भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 डाक विभाग द्वारा आजकल उपलब्ध कराई जा रही डाक सेवाओं को शासित करता है।

1.5 डाक विभाग ने प्रत्येक नागरिक के जीवन को प्रभावित किया है, चाहे वह डाक, बैंकिंग, जीवन बीमा और धनांतरण के माध्यम से हो अथवा रिटेल सेवाओं के माध्यम से। 31.03.2012 की स्थिति के अनुसार देश में इसका 154822 डाकघरों का नेटवर्क है जोकि विश्व का सबसे बड़ा नेटवर्क है जिनमें से 139086 डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित हैं। विभाग का प्रमुख कार्यकलाप डाक की प्रोसेसिंग, पारेषण और इसका वितरण करता





## Chapter 1 AN OVERVIEW

1.1 The postal system in India is the synthesis of many influences. Its origins include elements of systems established from the Maurya era and those added by the British, the Princely States, the District postal systems and the Zamindari dak. The British Postal system in India was established by Lord Clive in 1776, and further developed by Warren Hastings, who established the Calcutta GPO in 1774. GPOs at Madras and Bombay followed in 1786 and 1793 respectively. The Post Office Act of 1837 united the Post Office organization in all the three presidencies into one all-India Service. By 1908, of the 650 princely states, some of which were well developed with postage stamps of their own, 635 states cast their lot with the India Post Office. The remaining 15, including those of Hyderabad, Gwalior, Jaipur and Travancore, merged only after independence.

1.2 The Post Office is universally recognized as a facilitator of communication. The postal runner defied all odds - natural calamities, wild beasts, geographical terrain and bandits - in the discharge of his duties, to earn a place in the folklore of every region. However, what is less recognized is its pioneering role in retailing a diverse range of services through its vast network and reach. In the mid nineteenth century, the post office served as facilitator of travel with its conveyance systems, and by maintaining the dak bungalows and dak serais. Mail order services were started with the value payable service introduced in 1877, while fund remittances at the doorstep became possible from 1880 through money order services. With the introduction of the Post Office Savings Bank in 1882, banking facilities were accessible to all and by 1884 all Government employees were covered by the Postal Life Insurance. The Post office has even been used to retail

quinine and salt in public interest.

1.3 1854 marks a watershed in the history of Post in India. On 1<sup>st</sup> October, 1854, India Post, as we know it today, was born with a skeletal network of 701 post offices under the control of a Director General. The Post Office Act of 1854 reformed the earlier postal system, providing total monopoly to the Government for the management of the Post Office and vested the exclusive privilege for conveyance of letters. The Railway Mail Service was also established in 1854, and the sea mail service was introduced from India to Great Britain and China.

1.4 On 1<sup>st</sup> October, 1854, the first postage stamp valid across the country was issued at an affordable and uniform rate of postage, fixed by weight and not by distance. For the first time, the common man could use a facility which included free delivery of letters from door to door - a privilege previously enjoyed only by Heads of States and State officials. From this day onwards, the Post Office touched the life of every citizen. Even though the British established the Post Office for imperial interest, it became, along with the Railways and the Electric Telegraph, one of the great engines of social development. The Indian Post office Act, 1898 governs the postal services provided by the Department of Posts today.

1.5 Department of Posts has touched the lives of every citizen, be it through mail, banking, life insurance, money transfer or retail services. As on 31.03.2012, it had a network of 154822 Post Offices in the country, the largest in the world, of which 139086 are in the rural areas. The core activity of the Department is processing, transmission and delivery of mail. Mail is collected from more than 5.62 lakh letter boxes, processed by network of Mail Offices and conveyed by rail, road and airlines

हैं। 5.62 लाख से अधिक पत्र-पेटिकाओं से डाक एकत्र की जाती है जिसे डाक कार्यालयों के नेटवर्क द्वारा प्रोसेस किया जाता है तथा इसे रेल, सड़क और वायु मार्ग से देश भर में प्रेषित तक पहुंचाया जाता है। इसी प्रकार ई-एमओ, घर-घर धन प्रेषण सेवा, आईएमओ तत्काल मनीआर्डर जिसके जरिए धन तत्काल पहुंच जाता है तथा मोबाइल से मोबाइल मनीआर्डर के माध्यम से प्रेषक से पाने वाले के पास धन प्रेषित किया जाता है। इस प्रकार डाकघर एक देशव्यापी सेवा प्रदाता के रूप में विकसित हो गया है।

1.6 डाकघर काउंटर पर होने वाले डाक प्रचालनों में सम्पूर्ण बुनियादी डाक सेवाएं आती हैं जिसमें डाक-टिकटों की बिक्री, पंजीकृत वस्तुओं की बुकिंग, बीमित वस्तुएं, मूल्य देय वस्तुएं, ई-मनीआर्डर, आईएमओ, मोबाइल से मोबाइल के माध्यम से धन प्रेषण, पार्सलों की बुकिंग तथा बचत बैंक लेन-देन शामिल हैं। पारंपरिक रूप से इन सेवाओं को हस्त-चालित काउंटरों पर उपलब्ध कराया जाता था। ग्राहकों को प्रौद्योगिकी के लाभों को प्रदान करने की महती आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए ग्राहकों को एकल विंडों से अधिक से अधिक और आईटी सक्षम सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए काउंटर प्रचालनों को उत्तरोत्तर कम्प्यूटरीकृत किया जाता रहा है ताकि त्वरित और त्रुटि रहित सेवाएं प्रदान की जा सकें। आर्थिक उदारीकरण के इस युग में डाकघर सामाजिक लाभ भुगतान, मनरेगा भुगतान, आदि जैसे अपने सामाजिक दायित्वों तथा वाणिज्यिक और प्रतिस्पर्धी वातावरण की चुनौतियों का मुकाबला करने के लिए आने को तैयार कर रहा है। नेटवर्क और आईटी से युक्त डाकघर अपने देशव्यापी नेटवर्क के माध्यम से देश के कोने-कोने को कवर करते हुए एक प्रत्यक्ष लाभ अंतरण प्रदाता के रूप में स्थापित हो रहा है।

### आईटी आधुनिकीकरण परियोजना

1.7 भारतीय डाक 125 वर्षों से देश के संचार का मेरुदंड था जिसकी देश के सामाजिक आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका रही है। बीसवीं सदी के आखिरी चतुर्थांश संचार की प्रासंगिकता को चुनौती दे दी। तथापि, देश के आकार और विविधता तथा उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं ने सुनिश्चित किया कि भारतीय डाक अनेक प्रकार से लोगों जीवन को प्रभावित करता रहा।

1.8 भारतीय डाक ने समाज में अपनी प्रासंगिकता बनाए रखने के लिए लोगों के कारोबार और वित्तीय आवश्यकताओं के अनुरूप अनेक व्यावसायिक एवं वित्तीय कार्यकालापों को प्रारंभ किया। विभाग ने नए अवसरों का पता लगाने तथा नई सेवाओं को विकसित करने में अपने को संलग्न किया। व्यवसायिक प्रक्रियाओं को पुनः व्यवस्थित करने तथा प्रचालनात्मक कार्यकुशलता पर विशेष ध्यान दिया गया है। जहां डाक विभाग एक ऐसा विशालतम नेटवर्क बना रहा जिसने अपने सेवाओं के साथ बहुत से लोगों के जीवन को प्रभावित किया, वहीं विश्वसनीयता और गति सेवा की महत्वपूर्ण विशेषताएं बन गईं। वैल्यू फार मनी, बहुविध वितरण चैनल, घर-घर तक सेवा की पहुंच, ग्राहक का आराम महत्वपूर्ण हो गए। भारतीय डाक आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2012 डाक को प्रौद्योगिकी सम्पन्न, स्वावलम्बी, मार्केट लीडर में तब्दील करने हेतु उभर कर सामने आई। आईटी परियोजना द्वारा देश के दूरस्थ और अंतिम छोर तक प्रौद्योगिकी के लाभ पहुंचा कर शहरी ग्रामीण अंतर को कम किए जाने की आशा है। भारतीय डाक आईटी परियोजना एक प्रमुख रूपान्तरकारी परियोजना है जो एकीकृत, स्केलेबल प्रौद्योगिकीय समाधान रोल आउट करके डाकघरों को आईटी सक्षम और नेटवर्क से युक्त करेगी और उसे जोड़ेगी।

1.9 भारत 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 आईटी पहलों को कार्यान्वित करने तथा उन्हें जारी रखने पर होगा।

1.10 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 प्लैटफॉर्म पर डाकघरों के कम्प्यूटरीकृत और संयुक्त नेटवर्क से भी भारतीय को ग्रामीण और दूरस्थ क्षेत्रों में



all over the country to reach the addressee. Similarly, money is moved from sender to receiver through eMO door to door money remittance service, iMO Instant Money Order which reaches money in minutes and Mobile to Mobile Money Order. The post office has thus evolved as a countrywide service provider.

1.6 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 e-money orders, iMO, mobile to mobile money remittance, booking of parcels and Savings Bank services. 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 and IT enabled services to the customer from a single window leading to prompt and error free services. In this era of economic liberalization, post office is gearing itself to meet its social obligations like social benefit payments, MGNREGA payments etc. as well as challenges of commercial and competitive environment. The networked and IT enabled post office through its countrywide network covering the length and breadth of the country is moving to become a Direct Benefit Transfer provider.

### **IT Modernization Project**

1.7 For a century and a quarter, India Post was the backbone of the country's communication with a crucial role in the country's socio-economic development. In the last quarter of the 20<sup>th</sup> century, developments in the Communication and IT industry moved at a pace which challenged the relevance of the written communication. However, the size and diversity of the country and the services provided ensured that India Post continued to touch the lives of people in many ways.

1.8 Post diversified into many business and financial activities relevant to people's business and financial needs to ensure its relevance to society. The department went into a mode of exploring new opportunities and developed new services. Business processes re-engineering and operational efficiency received a lot of attention. While Department of Posts continued to be the single largest network which touched the lives of many with a plethora of services, reliability and speed became important service specifications. Value for money, multiple delivery channels, access to service at the doorstep, customer comfort attained importance. India Post IT Modernization Project 2012 emerged in the attempt to transform Post into a Technology enabled, self-reliant Market Leader. The IT project is expected to bridge the urban-rural divide by extending the benefit of technology to the farthest corner of the country and the last mile. India Post IT project is a major transformational project which will IT enable, network and connect post offices, rolling out an integrated, scalable technology solution.

1.9 Government of India 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 11<sup>th</sup> Plan. The major thrust of the 12<sup>th</sup> Plan would be to implement and sustain the IT initiatives set rolling in the 11<sup>th</sup> Plan.

1.10 The 12<sup>th</sup> Plan would be a period of implementation of new and improved processes, a new regime of Enterprise Resource Planning, integration and interlinking of applications, networked access, enhanced productivity, improved functionality and efficient and cost effective services. Computerized and connected network of post offices on single integrated platform will also help India Post to retail products and services

अन्य सेवा प्रदाताओं अर्थात् सरकारी और गैर-सरकारी वित्तीय संस्थाओं, सरकारी एजेंसियों और म्युच्युअल फंड हाऊसों के उत्पादों और सेवाओं को उपलब्ध कराने में सहायता मिलेगी।

1.11 डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना के कार्यक्षेत्र को आठ क्षेत्रों में बांटा गया है। तदनुसार आठ आरएफपी फ्लोट किए गए। 6 आरएफपी अंतिम रूप दिए जाने के अग्रिम चरण पर हैं। परियोजना के कार्यान्वयन का कार्य जुलाई 2014 तक पूरा किया जाना नियत किया गया है।

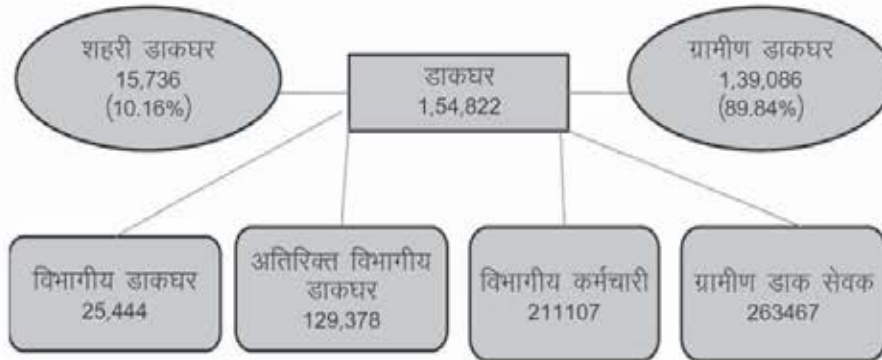
1.12 डाक विभाग ने सार्वजनिक सेवा सुपुर्दगी को बेहतर बनाने के लिए 24969 विभागीय डाकघरों का कम्प्यूटरीकरण किया है। सभी विभागीय डाकघरों में 2013 में वैन (डब्ल्यूएन) कनेक्टिविटी, डाटा केन्द्र, कोर बैंकिंग समाधान के कार्यान्वयन, 1000 एटीएम नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक कनेक्टिविटी तथा कम्प्यूटरीकृत वातावरण के माध्यम से तत्काल सेवा की योजना बनाई गई है। 1,30,000 ग्रामीण डाकघरों को फिगर प्रिंट स्कैनर, डेबिट/स्मार्ट कार्ड रीडर, बार कोड-कम-पेज स्कैनर प्रिंटर और हस्तचालित यंत्र/नोटबुक उपलब्ध कराए जाएंगे जो माइक्रो एटीएम के रूप में दोगुने हो जाएंगे।

1.13 विभाग ने दिल्ली और कोलकाता में दो स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र में एक पत्र छंटाई मशीन और एक मिश्रित डाक सॉर्टर स्थापित की है जो ऑप्टिकल कैरेक्टर रीडर और वीडियो कोडिंग प्रणाली से युक्त है।

1.14 डाक नेटवर्क का इष्टतम उपयोग परियोजना ने डाक प्रोसेसिंग, पारेषण और वितरण की गुणवत्ता को बेहतर बनाने के लिए विभाग के प्रमुख कारोबार को लक्षित किया है। इस परियोजना के तहत स्पीड पोस्ट, पंजीकृत डाक, प्रथम श्रेणी और द्वितीय श्रेणी के डाक नेटवर्क को पुनः डिजाइन किया जा चुका है। प्रमुख कार्य निष्पादन संकेतकों (केपीआई) की मानीटरिंग के लिए विकसित ई-प्रबंधन यंत्र ने विभाग को डाक प्रोसेसिंग केन्द्रों के दैनिक कार्य और देश भर के वितरण डाकघरों के सक्रिय रूप से मॉनीटर करने तथा सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए सक्षम बनाया है। इस परियोजना को डीएआरपीजी, भारत सरकार द्वारा "नागरिक केन्द्रित सेवा सुपुर्दगी में उत्कृष्ट कार्य-निष्पादन श्रेणी के अंतर्गत राष्ट्रीय ई-प्रबंधन पुरस्कार 2012-2013 प्राप्त हुआ है।"

1.15 भारतीय डाक के 18.38 करोड़ आधार पत्रों के वितरण के लिए युआईडी के साथ भागीदारी की है।

## भारतीय डाक – यत्र तत्र सर्वत्र 31.03.2012 की स्थिति के अनुसार



एक डाकघर द्वारा औसतन 7817 व्यक्तियों को सेवा प्रदान की जाती है ; 5990 ग्रामीण क्षेत्रों में 23964 शहरी क्षेत्रों में।

एक डाकघर द्वारा सेवित औसतन क्षेत्र 21.23 वर्ग कि.मी है।



of other service providers viz. Government and non-Government financial institutions, Government agencies and Mutual Fund Houses in the rural and remote areas.

1.11 The IT Modernization Project of Department of Posts has been structured into eight silos. Accordingly, eight RFPs were floated. Contracts have been signed in 6 RFPs and implementation is in progress. Two more RFPs are in an advanced stage of finalization. The implementation of the project is scheduled for completion by July 2014.

1.12 Department of Posts has computerized 24969 Departmental Post Offices to improve public service delivery. WAN connectivity, Data Centre, implementation of Core Banking Solution, 1000 ATMs, Net Banking, Mobile Banking, electronic connectivity and instant service through computerized environment has been planned in 2013 in all Departmental Post Offices. The rural post offices numbering 1,30,000 will be enabled with finger print scanner, debit/smart card reader, bar code-cum-page scanner printer, and hand held device/notebook which will also double up as a micro ATM.

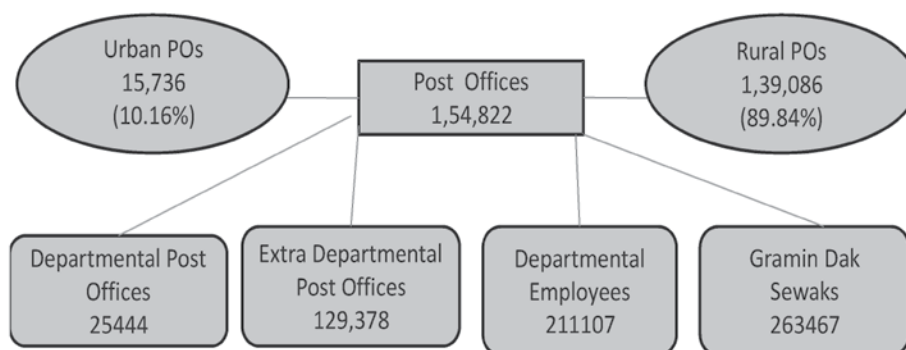
1.13 The Department also installed two Automated Mail Processing Centres in Delhi and Kolkata capable of sorting one million mail pieces per day. The Centre has a Letter Sorting Machine and a Mixed Mail Sorter with Optical character Reader and Video Coding System.

1.14 The Mail Network Optimization Project targeted the core business of the department towards improving the quality of mail processing, transmission and delivery. The speed post, registered mail, first class and second class mail network has already being re-designed under the project. The e-governance tool developed for monitoring the Key Performance Indicators (KPIs) has enabled the Department to actively monitor the daily performance of mail processing centres and delivery post offices across the country and take corrective action. This project has received the National E-Governance Award 2012-13 under the category, "Outstanding Performance in citizen-centric service delivery" by DARPG, Government of India.

1.15 India Post has partnered with UID in delivery of 18.38 crore Aadhar letters.

## India Post-The Last Mile Reach

As on 31-3-2012



On an average 7817 people are served by a Post Office; 5990 in Rural and 23964 in Urban areas

Average area served by one Post office is 21.23 sq. km.



## 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), डाक विभाग के महानिदेशक तथा डाक सेवा बोर्ड के अध्यक्ष भी हैं।

#### मुख्यालय में योजना एवं नीति संबंधी कार्य

2.2 डाक सेवा बोर्ड इस विभाग का शीर्ष प्रबंधनिकाय है। इसमें अध्यक्ष और छः सदस्य हैं। संयुक्त सचिव एवं वित्त सलाहकार बोर्ड में विशेष आमंत्रित हैं। बोर्ड के छः सदस्यों की कार्यात्मक परिभाषा कार्मिक प्रबंधन, डाक प्रचालन, प्रौद्योगिकी और वित्तीय सेवाएं, डाक जीवन बीमा और निधि प्रबंधन, मानव संसाधन विकास एवं योजना हैं। बोर्ड को संयुक्त सचिव एवं वित्त सलाहकार और सचिव, डाक सेवा बोर्ड सहयोग प्रदान करते हैं। तीन मुख्य महाप्रबंधक नामतः व्यवसाय विकास एवं विपणन, डाक जीवन बीमा और डाक प्रचालन एवं उप महानिदेशक, निदेशक तथा सहायक महानिदेशक 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 डिवीजन (डाक/रेल डाक सेवा) शामिल हैं जो सामान्यतः एक जिले के बराबर होता है। प्रत्येक परिक्षेत्र पोस्टमास्टर जनरल के अधीन है।

सर्किलों और परिक्षेत्रों को स्टैम्प डिपों, डाक भंडार डिपो तथा मेल मोटर सेवा आदि जैसी कार्यात्मक यूनिटें सहयोग देती 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 जिन्हें ग्रामीण डाक सेवक चलाते हैं। उप डाकघर विभागीय डाकघर हैं जो ग्रामीण तथा शहरी, दोनों क्षेत्रों में हैं। प्रधान डाकघर मुख्य रूप से जिला 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 पृथक सर्किल बेस सर्किल कहा जाता है। मेजर जनरल रैंक के 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 लगभग 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 Advisor (JS&FA) is an invitee to the Board. The functional definition of six Members of the Board are Personnel Management, Postal Operations, Technology & Financial Services, Postal Life Insurance & Fund Management, Human Resources Development, and Planning. The Board is assisted by JS&FA, and Secretary, Postal Services Board. The three Chief General Managers viz, Business Development & Marketing, Postal Life Insurance and Mail Operations and Deputy Directors General, Directors and Assistant Directors General provide necessary support to the Board.

### **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.

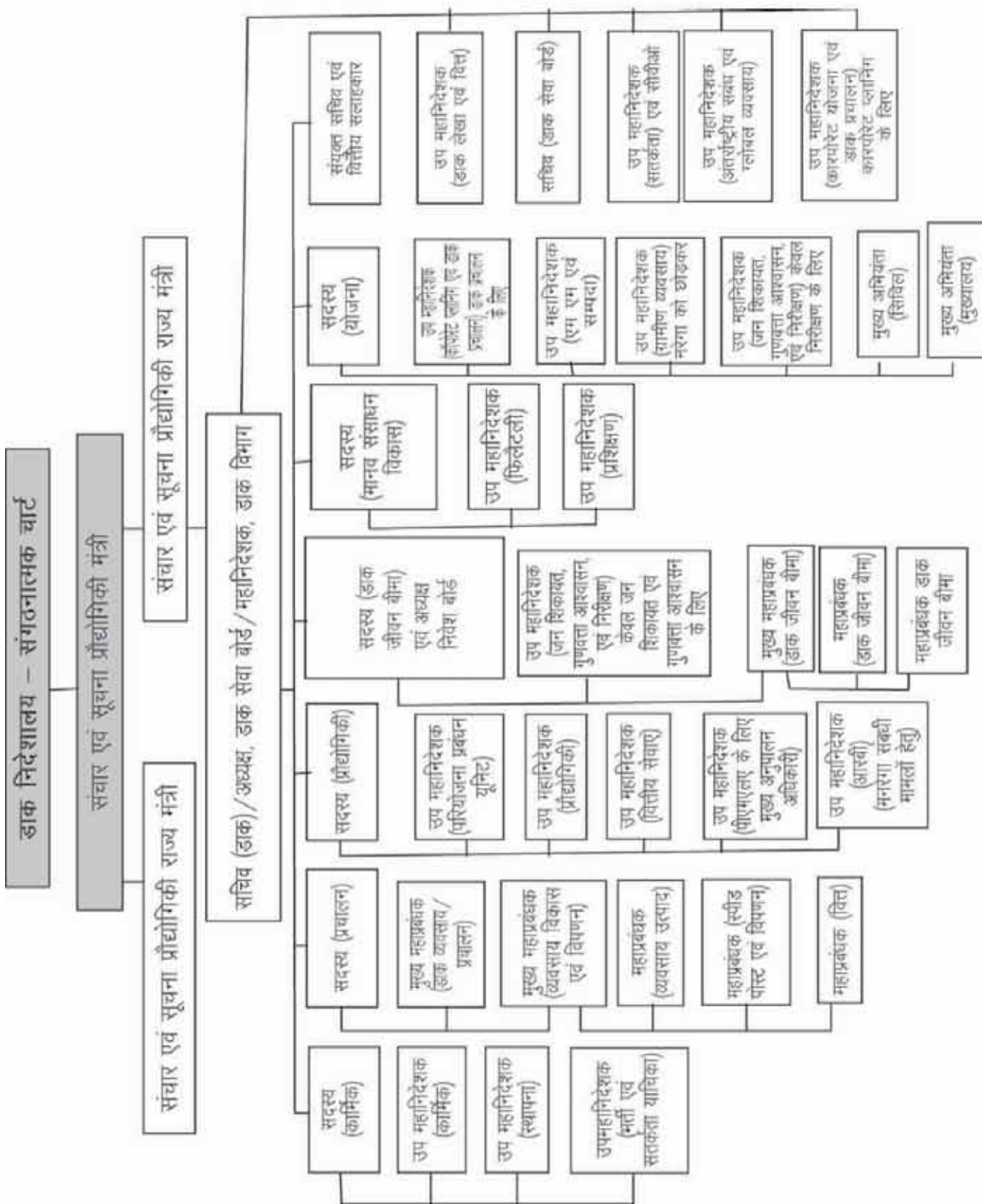
Each Circle is headed by a Chief Postmaster General. The Circles are further divided into Regions comprising of Divisions (Postal/RMS) which generally correspond to a District. Each Region is headed by a Postmaster General. Circles and Regions are supported by functional units like Stamp Depots, Store Depots and Mail Motor Service.

### **Operational Units**

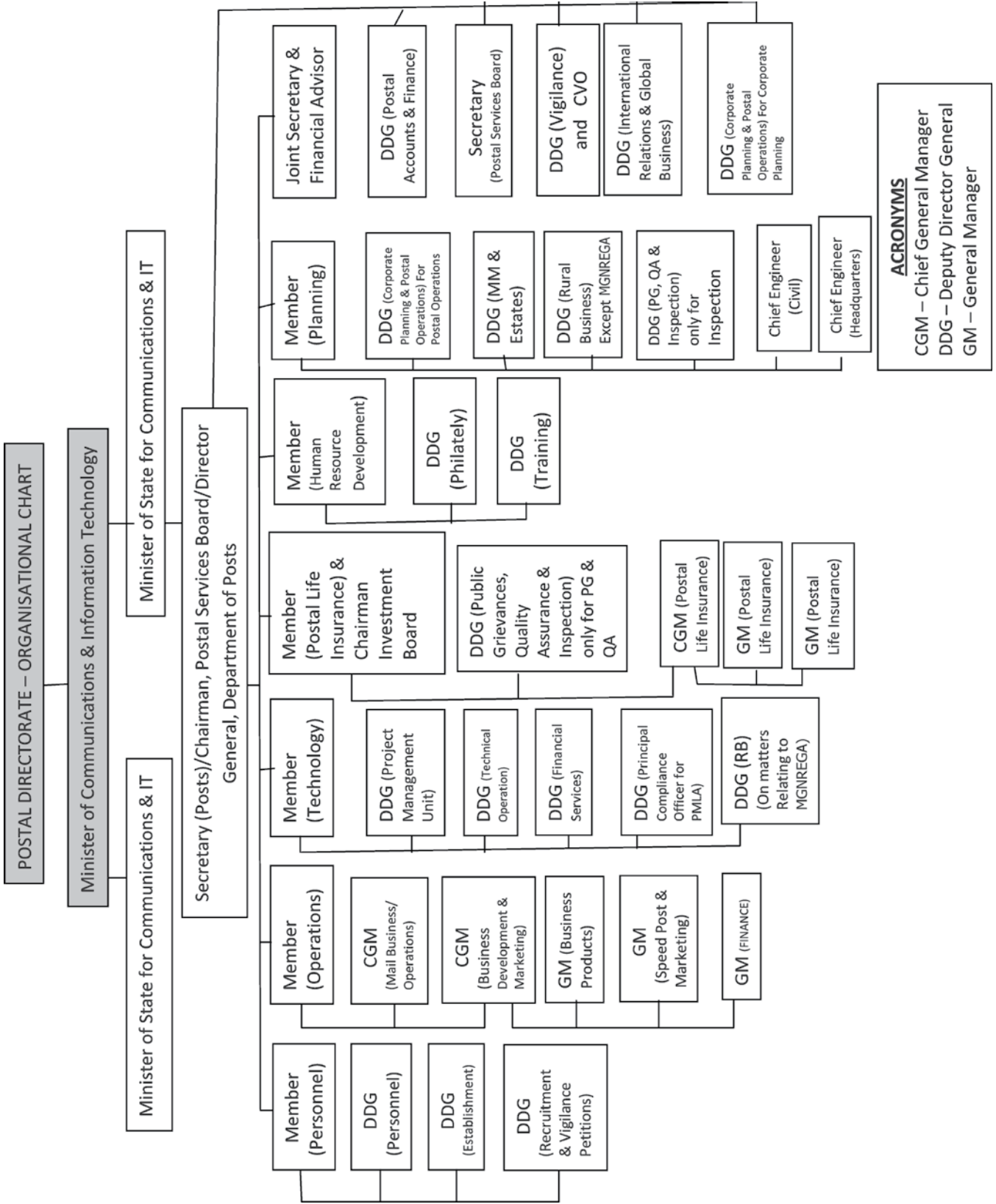
2.4 Post Offices in the country are categorized as Head, Sub and Branch Post Office. Branch Post Offices are mostly located in rural areas and manned by Gramin Dak Sevaks. The Sub Post Offices are Departmental offices located in both rural and urban areas. Head Post Offices are located in important towns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

### **Army Postal Service Corps**

2.5 Apart from these 22 Circles, there is a separate wing called the Army Postal Service (APS) to take care of the postal needs of the Armed Forces. The APS is designated as a separate Circle called the Base Circle. It is headed by the Additional Director General, Army Postal Service in the rank of Major General. Officers' cadre of Army Postal Service is drawn on deputation from the Indian Postal Service. Nearly 75 percent 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.



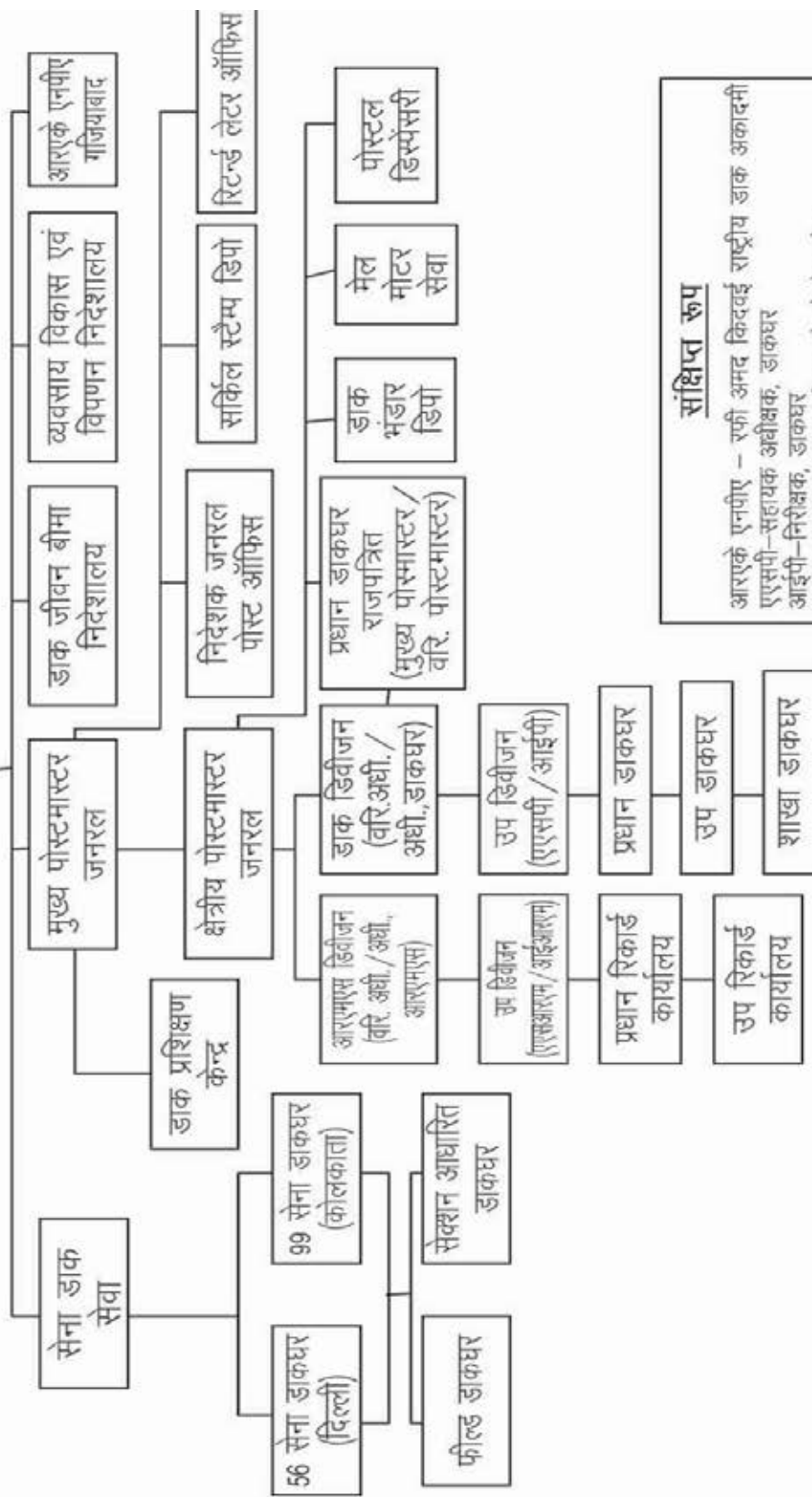




## डाक विभाग - कार्यात्मक यूनिटें

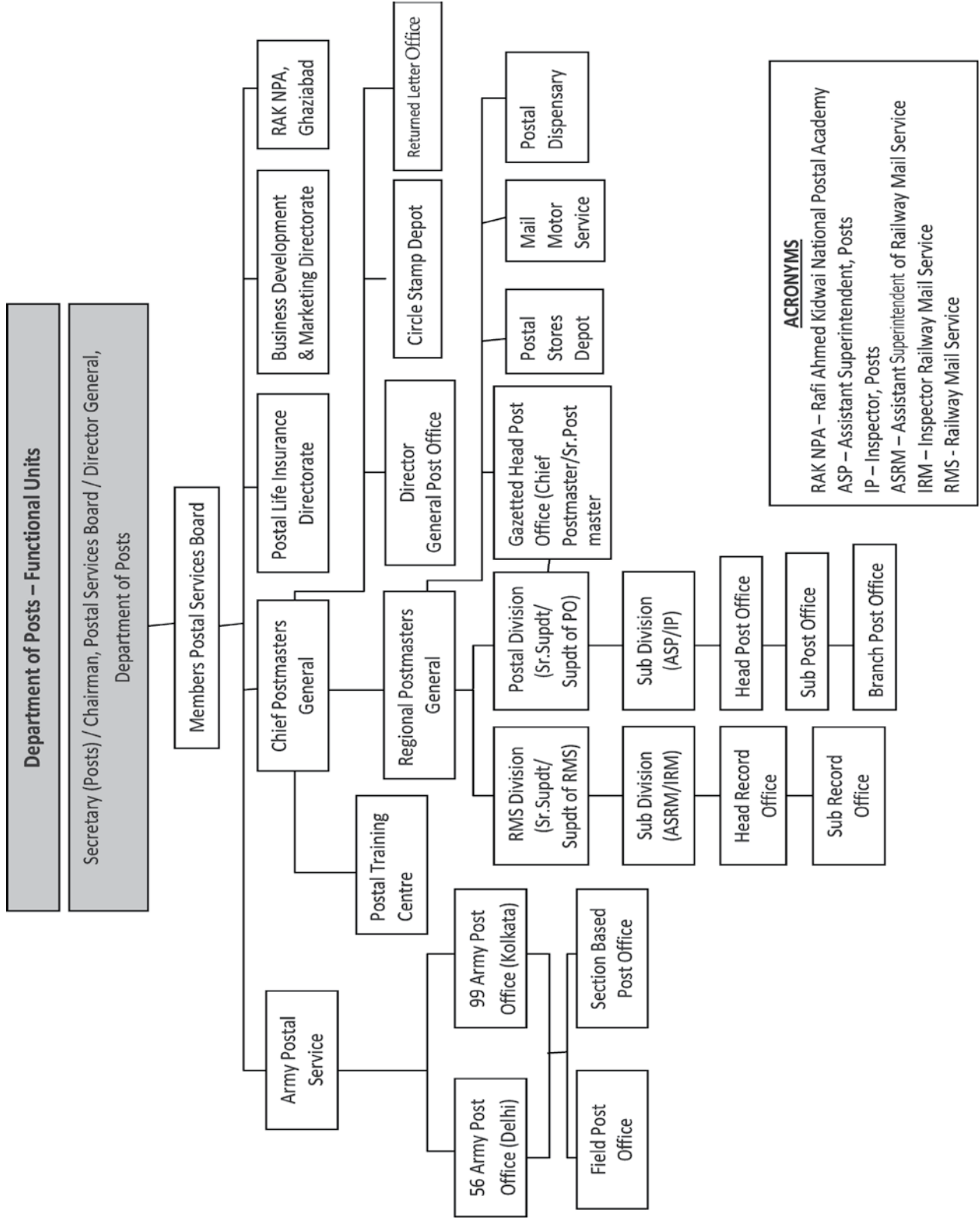
सचिव (डाक) / अध्यक्ष, डाक सेवा बोर्ड / महानिदेशक, डाक विभाग

सदस्य, डाक सेवा बोर्ड



### संक्षिप्त रूप

आरके एनपीए - रफी अमद किदवाई राष्ट्रीय डाक अकादमी  
एएसपी-सहायक अधीक्षक, डाकघर  
आईपी-निरीक्षक, डाकघर  
एएसआरएम-सहायक अधीक्षक, रेलवे मेल सेवा  
आईआरएम-निरीक्षक, रेलवे मेल सेवा  
आरएमएस-रेलवे मेल सेवा



**ACRONYMS**

RAK NPA – Rafi Ahmed Kidwai National Postal Academy  
 ASP – Assistant Superintendent, Posts  
 IP – Inspector, Posts  
 ASRM – Assistant Superintendent of Railway Mail Service  
 IRM – Inspector Railway Mail Service  
 RMS - Railway Mail Service



## अध्याय-3 डाक एवं मेल प्रचालन

### डाक नेटवर्क

3.1 भारत का विश्व में 1,54,822 डाकघरों के साथ सबसे बड़ा डाक नेटवर्क है (31.03.2012 की स्थिति के अनुसार) जिसमें से 1,39,086 (89.84%) 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 7,817 लोगों 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 की अवधि के लिए 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 सार्वभौमिक सेवा दायित्व को पूरा करने के लिए इस प्रयोजनार्थ निर्धारित दूरी जनसंख्या तथा आय मानदंडों के आधार पर खोला जाता है।

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। 10वीं योजना से नेटवर्क के विस्तार की नीति में कुछ फेरबदल हुए हैं और नए डाकघर खोलने के लिए अपेक्षित जनशक्ति की आवश्यकताओं को केवल मौजूदा संसाधनों की पुनर्तैनाती करके पूरा किया जाता है। डाकघरों द्वारा कवर नहीं किए गए विकासशील शहरी आबादी क्षेत्र और ग्रामों की आवश्यकताओं को पूरा करने का उद्देश्य से एक फ्रैंचाइज स्कीम तैयार की गई है।

3.5 चालू वित्तीय वर्ष 2012-2013 के दौरान 50 उप डाकघरों, 80 शाखा डाकघरों (पुनर्स्थापन/पुनर्तैनाती के द्वारा), 250 फ्रैंचाइज आउटलेटों को खोलने तथा 14,700 शाखा डाकघरों के लिए बुनियादी ढांचागत उपकरण उपलब्ध कराने का लक्ष्य रखा गया है।

### डाक की मात्रा

3.6 2011-2012 के दौरान पिछले वर्ष की तुलना में हैंडल किए गए डाक परियात के तुलनात्मक आंकड़ों का ब्यौरा तालिका-1 में दिया गया है।



## Chapter 3 POSTAL & MAIL OPERATIONS

### Postal Network

3.1 India has the largest Postal Network in the world with 1,54,822 Post Offices (as on 31.03.2012) of which 1,39,086 (89.84%) are in the rural areas. At the time of independence, there were 23,344 Post Offices, which were primarily in urban areas. Thus, the network has registered a seven-fold growth since Independence, with the focus of expansion primarily in rural areas. On an average, a Post Office serves an area of 21.23 Sq. Km. and a population of 7817 people.

3.2 Expansion of Postal Network in the country, especially in rural areas, has been addressed 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 ranging three to five hours per day. These are manned by Gramin Dak Sewaks who are paid Time Related Continuity Allowance for the services rendered. 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.

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 Plan. Plan support was also available earlier for recurring and non-recurring cost of new Post Offices during the Plan period in which they are opened. The strategy for expansion of the network has undergone modifications since 10<sup>th</sup> Plan and the manpower requirements for opening of new Post Offices are met only through redeployment of existing resources. In order to meet the requirement of developing urban agglomeration and villages not covered by PO's, a franchise scheme has been developed.

3.5 During current financial year 2012-2013, opening of 50 SOs and 80 BOs (by relocation/redeployment), 250 Franchise Outlets and provision of basic infrastructural equipment to 14,700 BOs has been targeted.

### Mail Volume

3.6 Comparative statistics of mail traffic handled during 2011-2012 as compared to previous year is given in Table-1.

तालिका-1 डाक परियात (लाखों में)			
	2010-2011	2011-2012	वृद्धि/कमी (% में)
पंजीकृत	177.9	191.1	7.42
गैर-पंजीकृत	6157.6	5778.7	(-) 6.15
प्रीमियम उत्पाद*	282.7	402.0	42.20
<b>कुल</b>	<b>6618.2</b>	<b>6371.8</b>	<b>(-) 3.72</b>

\* स्पीड पोस्ट एवं एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट

### डाक नेटवर्क का इष्टतम उपयोग परियोजना

3.7 डाक विभाग ने डाक की प्रोसेसिंग, पारेषण तथा वितरण की गुणवत्ता में सुधार लाने के उद्देश्य से 2010 में "डाक नेटवर्क का इष्टतम उपयोग परियोजना" (एमएनओपी) आरंभ की थी। इस परियोजना में प्रमुख डाक प्रचालनों को सुचारु बनाने की दृष्टि से डाक विभाग के पहले के डाक नेटवर्क का समेकन और इष्टतम उपयोग का कार्य शामिल है। इस परियोजना में डाक की प्रोसेसिंग, पारेषण तथा तथा वितरण से संबंधित प्रचालनात्मक प्रक्रिया को अधिक मानकीकृत बनाने व उसमें सुधार लाने का लक्ष्य भी रखा गया है।

3.8 स्पीड पोस्ट, प्रथम श्रेणी और द्वितीय श्रेणी की डाक के लिए प्रचालनात्मक नेटवर्क को एक हब एवं स्पोक नेटवर्क मॉडल के रूप में पुनर्गठित किया गया है। प्रचालनों को सरल बनाने तथा कार्यकुशलता बढ़ाने के उद्देश्य से प्रचालनात्मक प्रक्रियाओं को पुनर्व्यवस्थित किया गया है।

3.9 एक ऑन लाइन कार्य-निष्पादन अनुवीक्षण प्रणाली भी विकसित की गई है। स्पीड पोस्ट के लिए ऑन लाइन कार्य-निष्पादन अनुवीक्षण प्रणाली भी विकसित

की गई है। स्पीड पोस्ट के लिए ऑन लाइन ट्रैक एंड ट्रेस प्रणाली को सुदृढ़ किया गया है तथा डाक विभाग की वेब साइट पर अधिकांश वस्तुओं के लिए स्पीड पोस्ट वस्तुओं की एंड-टु-एंड स्थिति उपलब्ध है। परियोजना के भाग के रूप में प्रारंभ की गई पहलों के परिणामस्वरूप पूरे नेटवर्क में स्पीड पोस्ट के प्रेषण के समय (बुकिंग और विरतण के बीच का समय) में सुधार हुआ है।

3.10 पंजीकृत डाक के लिए भी ऑनलाइन ट्रैकिंग सुविधा प्रारंभ की गई है। अपंजीकृत सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार लाने के उद्देश्य से अपंजीकृत डाक के लिये गुणवत्ता मापन कार्यक्रम शुरू किया गया है।

### स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र स्थापित करना

3.11 डाक प्रोसेसिंग में शीघ्रता लाने के उद्देश्य से विभाग ने दिल्ली और कोलकाता में स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्रों (एमपीसी) की स्थापना की है। ये केन्द्र आप्टिकल कैरेक्टर रेकगनिशन (ओसीआर), विडियो कोडिंग सिस्टम (वीसीएस) आधारित लैटर सॉर्टिंग मशीन (एलएसएम) तथा मिश्रित डाक सॉर्टर (एमएमएस) से सज्जित हैं जिसकी छंटाई स्पीड प्रति घंटा क्रमशः



**TABLE 1**  
**Mail Traffic (in Million)**

	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>Increase/Decrease (in %age)</b>
Registered	177.9	191.1	7.42
Unregistered	6157.6	5778.7	(-) 6.15
Premium Product *	282.7	402.0	42.20
<b>TOTAL</b>	<b>6618.2</b>	<b>6371.8</b>	<b>(-) 3.72</b>

\* Speed Post and Express Parcel Post .

### **Mail Network Optimization Project (MNOP)**

3.7 Department of Posts had initiated a project called “Mail Network Optimization Project” (MNOP) in 2010 to improve the quality of mail processing, transmission and delivery. The project involved consolidation and optimization of the erstwhile mail network of Department of Posts with a view to streamline core mail operations. It also sought to bring in greater standardization and improvement in the operational processes relating to mail processing, transmission and delivery.

3.8 The operational networks for Speed Post, First Class and Second Class mail have since been restructured into a hub and spoke network model. Operational processes have been redesigned in order to simplify operations and improve efficiency.

3.9 An online performance monitoring system has also been developed. The online track and trace system for Speed Post has been strengthened and end-to-end status of

Speed Post articles is available on Department of Posts website for a majority of articles. As a result of the initiatives undertaken as part of the Project, the transit time (time between booking and delivery) for Speed Post has improved across the network.

3.10 Online tracking facility has been introduced for Registered mail also. A Quality Measurement Programme has been undertaken for unregistered mail in order to improve the quality of unregistered services.

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

3.11 The Department has set up Automated Mail Processing Centres (AMPCs) in Delhi and Kolkata in order to expedite mail processing. These Centres are equipped with a Optical Character Recognition (OCR) – Video Coding System (VCS) based Letter Sorting Machine (LSM) and a Mixed Mail Sorter (MMS) each with the sorting speed of 35000 and 18000 items per hour respectively. The enhanced

35000 और 18000 वस्तुएं हैं। बढी हुई छंटाई क्षमता तथा मशीनीकृत प्रोसेसिंग सुविधा से इन शहरों में डाक की छंटाई और वितरण में शीघ्रता आई है।

3.12 निकट भविष्य में, विभाग की मुम्बई, चेन्नई, हैदराबाद और बेंगलोर में ऐसे ही केन्द्र स्थापित करने की योजना है।

### रिमोट से संचालित फ्रैंकिंग मशीन

3.13 फ्रैंकिंग प्रणाली में उन्नत प्रौद्योगिकी के विकसित होने पर 30.06.2013 तक निजी प्रयोक्ताओं की सभी इलेक्ट्रानिक फ्रैंकिंग मशीनों को प्रतिस्थापित करने की माइग्रेशन योजना के साथ 16.08.2010 से रिमोटली संचालित फ्रैंकिंग मशीनों की शुरुआत की गई। इस प्रणाली में 2 डी बार कोड को सृजन जैसी अधिक सुरक्षित इंकजेट डिजिटल प्रिंटिंग, इलेक्ट्रानिक सपोर्ट प्रणाली के सृजन जिससे मशीन के मीटरों को रिमोट से सेट किया जा सकता है, मानवीय हस्तक्षेप की समाप्ति तथा मशीन से सर्वर तक डाटा का प्रवाह बढ़ाए रखने की सुविधा है। 31 दिसम्बर, 2012 तक प्राइवेट प्रयोक्ताओं के लिए 5607 तथा विभाग के प्रयोग हेतु 74 रिमोट से संचालित फ्रैंकिंग मशीन के लिए लाइसेंस किया गया है। विभाग की 12वीं योजना अवधि के दौरान रिमोट से संचालित फ्रैंकिंग मशीनों की अपनी आवश्यकता पूरा करने की योजना है।

### मेल मोटर सेवा (एमएमएस)

3.14 विभाग की मेल मोटर सेवा, मेल कार्यालयों, टीएमओ, एयरपोर्ट और डाकघरों के बीच डाक के अंतर-शहरी पारेषण में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती है। इस प्रकार मेल मोटर सेवा डाक पारेषण का महत्वपूर्ण अंग है तथा डाक पारेषण और वितरण की गुणवत्ता को सुधारने के हमारे प्रयासों में सबसे प्रमुख इकाइयों में से एक है।

3.15 मेल मोटर सेवा पर 1293 मेल मोटर वाहनों के परिचालन तथा रख-रखाव का दायित्व है जिसमें से 206 सीएनजी परिचालित पर्यावरण अनुकूल डाक वैन है जो मुम्बई, दिल्ली तथा अहमदाबाद में चल रही हैं। मोटर वाहनों के बेड़े परिचालन हेतु देशभर में एमएमएस की 96 यूनिटें हैं जिनमें से 17 मेल मोटर सेवा यूनिटों में पूर्ण विकसित वर्कशाप उपलब्ध है।

3.16 वर्ष 2011-2012 में डाक की ढुलाई के लिए मेल मोटर सेवा वाहनों ने 32.75 मिलियन कि.मी. का सफर तय किया। पिछले वर्ष की तुलना में वाहनों के उपयोग में 7.12% अर्थात् 2.178 मिलियन कि.मी. की वृद्धि हुई।

3.17 वर्ष 2011-2012 के दौरान पूर्वोत्तर एवं जम्मू एवं कश्मीर सर्किलों में डाक सेवाओं में सुधार की योजना के अंतर्गत नौ (9) अतिरिक्त वाहन खरीदे गए। इस वित्तीय वर्ष के दौरान विभिन्न सर्किलों के 49 पुराने वाहनों को भी बदला गया।





sorting capacity and mechanized processing facility expedited sorting and faster delivery of mail in these cities.

3.12 The Department plans to set up similar centres in Mumbai, Chennai, Hyderabad and Bangalore in near future.

### **Remotely Managed Franking Machines**

3.13 In the wake of evolution of advanced technology in the franking system allowing inkjet digital printing with more security like generation of 2D bar code, creation of electronic support system facilitating remote setting of meters of machine, eliminating human intervention and flow of data from franking machines to the Server, Remotely Managed Franking Machines were introduced w.e.f. 16.08.2010 with migration plan to replace all Electronic Franking Machines of private users by 30.06.2013. Till 31<sup>st</sup> December, 2012, 5607 Remotely Managed Franking Machines for private users and 74 by the Department are licensed for use. The Department plans to meet its requirement of Remotely Managed Franking Machines during the 12<sup>th</sup> Plan Period.

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

3.14 The Mail Motor Services of the Department plays an important role in intra-city transmission of mail between mail offices, TMOs, Airports and Post Offices. 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.

3.15 The MMS is responsible for operation and maintenance of 1293 mail motor vehicles out of which 206 are CNG propelled environment friendly vans in Mumbai, Delhi and Ahmedabad. There are 96 MMS Units throughout the country to operate the fleet of motor vehicles, out of which 17 MMS Units are having full-fledged workshops.

3.16 The MMS vehicles covered 32.75 million Kms. for conveyance of mails during the year 2011-2012. The utilization of vehicles increased by 7.12% i.e. 2.178 million Kms. over the previous year.

3.17 Nine (9) additional vehicles were procured during 2011-2012 under the scheme for improvement of Postal Services in NE and J&K Circles. 49 condemned vehicles of various circles were also replaced during the Financial Year.

## अध्याय-4 प्रोजेक्ट ऐरो

4.1 'प्रोजेक्ट ऐरो' 2008 से प्रचालित स्कीम है जिसे वर्ष 2012-2013 में मूलभूत प्रचालनों में सुधार तथा मानीटरिंग के लिए 3039 डाकघरों को शामिल करते हुए 18600 डाकघरों में लागू किया गया है। 'रूप एवं परिवेश' घटक के तहत सूचना पट्ट तथा संकेतकों, ग्राहक सेवा काउन्टरों, ग्राहकों के लिखने के लिए लेजेज, भण्डारण आल्मारियों, ग्राहकों के लिए प्रतीक्षा बेंच, हॉल और काउन्टर लाइट तथा दीवारों व फर्श के लिए मानकीकृत ब्रांडयुक्त रंग योजनाओं के जरिए 780 डाकघरों की अवसंरचना तथा परिवेश में सुधार किया गया था। रूप एवं परिवेश घटक के तहत अब तक कवर किए गए डाकघरों की कुल संख्या 2500 है।

### परियोजना के घटक

4.2 इस परियोजना के दो घटक हैं: 'मूल क्षेत्र में सुधार' और 'रूप एवं परिवेश'।

"मूलभूत क्रियाकलाप" में लक्षित सुधार:

- **डाक वितरण-** प्राप्ति के दिन वितरण
- **बचत बैंक-** काउन्टरों पर लेन-देन के समय में कमी
- **अन्तरण -** प्राप्ति के दिन धनादेशों का वितरण
- **कार्यालय सेवा स्तर-** ग्राहक संतुष्टि में

सुधार-स्वच्छता, सार्वजनिक फार्म, ग्राहक सेवा केन्द्र, नागरिक घोषणा पत्र

"रूप एवं परिवेश" में लक्षित सुधार :

- **ब्रैंडिंग-** समान ब्रैंड चक्र सुनिश्चित करना
- **प्रौद्योगिकी-** सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी सक्षम सेवाएं प्रदान करने के लिए सभी डाकघरों को सक्षम बनाना
- **मानव संसाधन-** स्टाफ की 'साफ्ट स्किल्स' और प्रचालन क्षमता में वृद्धि
- **अवसंरचना-** स्पष्ट दृश्य के लिए ब्रैंडिंग करने हेतु भीतरी तथा बाहरी हिस्सों को मानक रूप देना।

### परियोजना के लाभ

4.3 इस परियोजना के निम्नलिखित लाभ हैं:

- ब्रांड वाली पहचान स्थापित करने के लिए 'रूप एवं परिवेश' के तहत डाकघरों की साज-सज्जा को बढ़ाना;
- वेब आधारित प्रेषण सेवाओं के जरिए आसान और त्वरित गति से धनांतरण;
- स्टाफ को 'साफ्ट स्किल' में प्रशिक्षण



## Chapter 4

# PROJECT ARROW

4.1 'Project Arrow', a scheme operating since 2008 was extended to 18600 Post Offices in 2012-2013 by adding 3039 Post Offices for improvement and monitoring of core operations. Under 'Look & Feel', 780 Post Offices were taken up for upgradation of infrastructure and ambience by providing Information boards & signage, customer service counters, customer writing ledges, storage cupboards, customer waiting benches, hall and counter lights and standardized branded colour schemes for walls and floors etc. The total number of post offices covered under 'Look & Feel' so far is 2500.

### Components of the Project

4.2 This project has two components: 'Get the Core Right' and 'Look and Feel'.

➤ Targeted improvement in "Core Activities":

- **Mail delivery** - Delivery on the day of receipt
- **Savings Bank** - Reduction in transaction time at counters
- **Remittances** - Delivery of Money Orders on the day of receipt
- **Office Service Level** - Improvement

in customer satisfaction- cleanliness, public forms, CCC, citizen charter.

➤ Targeted improvement in Ambience "Look and Feel":

- **Branding** - Ensure uniform brand hierarchy
- **Technology** - To enable all post offices to provide ICT enabled services
- **Human Resource** - Enhancement of operational and soft skills of the staff
- **Infrastructure** - Standardization of interiors and exteriors aimed at branding for easier visibility.

### Advantages from the Project

4.3 The project has the following advantages:

- upgrade appearance of Post Offices under 'Look & Feel' to establish a branded identity;
- simple and fast money transmission through web based remittance services;
- reduce waiting time at the counter by

देकर तथा सूचना प्रौद्योगिकी के समावेशन के जरिए दक्षता में सुधार लाकर काउंटरों पर प्रतीक्षा समय में कमी लाना;

प्राप्ति के दिन वितरण के लिए प्रेषित डाक के प्रतिशत में सुधार लाना;

अन्य कार्यालयों को प्रेषित डाक के प्रतिशत में सुधार लाना;

चरण I से IV वाले डाकघरों में 100% तथा चरण V वाले डाकघरों में 97% तक बचत बैंक खातों की हस्ताक्षर स्कैनिंग;

काउंटरों पर तेजी से लेन-देन, मृतक व्यक्तियों से संबंधित सभी दावों का समय पर निपटान तथा डाकघरों में प्राप्त खातों के ट्रांसफर तथा खातों को बन्द करने के अनुरोध;

- डाकघर के निष्पादन के मूल्यांकन के लिए 'स्थानीय नागरिक घोषणा-पत्र' तैयार करना;
- जन शिकायतों की ऑनलाइन हैंडलिंग और शिकायतों का समय पर निपटान;
- डाकघरों में उचित संकेतकों, लेखन तेज, नागरिक घोषणा पत्र और पर्याप्त मात्रा में फार्म उपलब्ध करा कर सार्वजनिक हाल में ग्राहकों के लिए मैत्रीपूर्ण परिवेश का विकास;
- गलत ढंग से प्रेषित तथा वापस प्रेषित वस्तुओं में कमी लाकर वितरण में सुधार करना; और
- वीडियो कान्फरेंस के जरिए मानीटरिंग करके उच्च निष्पादन तथा परियोजना की सततता।



- improving efficiency through induction of IT and soft skills training to the staff;
- improve percentage of mail sent out for delivery on the day of receipt;
  - improve percentage of mail dispatched to other offices;
  - 100% signature scanning of Savings Bank accounts in phase I to IV Post Offices and up to 97% in Phase V Post Offices;
  - faster transactions at counters & timely settlement of all deceased claim, account transfer and account closure request received in the Post Office;
  - formation of “Local Citizens’ Forums” for evaluation of the performance of Post Office;
  - online public grievance handling and timely settlement of complaints;
  - development of customer friendly environment in the public hall through proper signages, writing ledge, citizen’s charter and adequate availability of forms in the Post Office;
  - improve delivery by reducing missent and sent back articles; and
  - sustainability of the project and high performance ensured by monitoring through Video Conferences.

## अध्याय – 5

### व्यवसाय विकास एवं विपणन

5.1 डाकघरों के अपने विशाल नेटवर्क के साथ, डाक विभाग ग्राहक सेवा केन्द्रिक संगठन होने का निरन्तर प्रयास करता है। डाकघर ग्राहकों एक ही स्थान पर डाक, बचत बैंक, धन प्रेषण और उपयोगी सेवाएं प्रदान करता है तथा इस प्रकार साधारण व्यक्ति को सुविधा और वहन करने की क्षमता देता है। अपनी सामाजिक बाध्यताओं को पूरा करने के अलावा, राजस्व उत्पन्न करने के उद्देश्य से, डाक विभाग ने बहुत से व्यवसाय उत्पादों और सेवाओं जैसे रिटेल पोस्ट, ई-पोस्ट, ई-भुगतान, ई-डाकघर, स्पीड पोस्ट, एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट, लॉजिस्टिक पोस्ट, व्यवसाय पोस्ट, आधार नामांकन इत्यादि की शुरुआत की है। इन व्यावसायिक कार्यकलापों को गति प्रदान करने के लिए डाक विभाग ने व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय की स्थापना की। व्यवसाय विकास एवं विपणन निदेशालय के शीर्षस्थ अधिकारी मुख्य महाप्रबंधक हैं। सर्किल, क्षेत्रीय एवं डिवीजन स्तरों पर भी एक समर्पित व्यवसाय विकास एवं विपणन डिवीजन तैयार की गई है।

#### रिटेल पोस्ट

5.2 रिटेल पोस्ट के तहत विशाल रिटेल डिलीवरी नेटवर्क का लाभ उठाया जाता है। इसका कार्य कुछ सहयोगी सेवा की व्यवस्थाएं करना है - उपयोगिता बिलों के भुगतान को स्वीकार करना जैसे बिजली, टेलीफोन आदि के बिल, एएफएमसी, विश्वविद्यालयों के आवेदन पत्रों की बिक्री, जीवन बीमा निगम और गैस कम्पनियों के पते का सत्यापन इत्यादि। भारतीय डाक एवं नेशनल स्टॉक एक्सचेंज के बीच जनता के बीच आर्थिक जागरूकता बनाने हेतु चयनित डाकघरों में एलसीडी टीवी लगाने के लिए समझौता जापान पर हस्ताक्षर किए गए हैं। डाक विभाग एजेंसी आधार पर सेवाएं भी प्रदान करता है। इनमें शामिल हैं:

#### यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस)

5.3 इस योजना के अंतर्गत 218 डाकघरों के माध्यम से रेलवे टिकटों को बेचा जाता है।

#### स्वर्ण सिक्कों की बिक्री

5.4 रिलायंस मनी इंफ्रास्ट्रक्चर लिमिटेड (आरएमआईएल) और वर्ल्ड गोल्ड काउंसिल के सहयोग से, भारतीय डाक 1160 डाकघरों के माध्यम से 0.5 ग्राम, 1 ग्राम, 5ग्राम, 8ग्राम, 10ग्राम, 20ग्राम और 50 ग्राम के 24 कैरेट स्वर्ण सिक्कों की बिक्री करता है।

#### यूआईडीएआई नामांकन

5.5 डाकघरों के माध्यम से डाक विभाग आधार नामांकनों हेतु यूआईडीएआई के रजिस्ट्रार के रूप में कार्य कर रहा है। यूआईडीएआई परियोजना के पहले चरण के सफलतापूर्वक पूरा होने के उपरांत, परियोजना के दूसरे चरण में आधार नामांकनों हेतु 18 राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों में निवासियों का नामांकन किए जाने का प्रस्ताव है। इससे पड़ोसी डाकघरों में आधार हेतु नामांकन कराने में आम जनता को सुविधा होती है। भारतीय डाक ने यूआईडीएआई एजेंसी की तरफ से 18.38 करोड़ आधार कार्ड का वितरण भी किया है।

#### ई-पोस्ट

5.6 ई-पोस्ट संदेशों का इलेक्ट्रॉनिक पारेषण प्रदान करता है जिसमें टेक्स्ट मैसेज, स्कैन की हुई इमेजिज, पिकचर्स इत्यादि होती हैं तथा उनकी डिलीवरी साधारण डाक के रूप में हार्ड प्रतियों में पोस्टमैन/ डिलीवरी स्टाफ के जरिए गंतव्य स्थान तक की जाती है। ई-पोस्ट सेवा को दो भागों: ई-पोस्ट रिटेल और ई-पोस्ट कॉरपोरेट में विभाजित किया गया है। ई-पोस्ट कॉरपोरेट को सरकारी विभागों तथा समान प्रकृति के कार्य में संलग्न व्यक्तियों वाले संगठनों द्वारा उपयोग में



## Chapter 5

# BUSINESS DEVELOPMENT AND MARKETING

5.1 Department of Posts, with its vast network of Post Offices, continuously strives to be a customer-service-centric organisation. The Post Office as a one stop shop, provides a range of postal, saving bank, money remittance and utility services to the customers and thus offers convenience and affordability at the door step of the common man. In addition to meeting its social obligations, Department of Posts with an aim to generate revenue, has introduced a number of business products and services like Retail Post, ePost, ePayment, ePost Office, Speed Post, Express Parcel Post, Logistics Post, Business Post, Aadhaar enrolment etc. To provide a greater impetus to these business activities, Department of Posts set up Business Development and Marketing Directorate in order to provide a better focus on marketing and business growth. Business Development and Marketing Directorate is headed by a Chief General Manager. Dedicated Business Development and Marketing Divisions have also been created in the Circles, Regions and Divisions.

### Retail Post

5.2 Retail Post leverages the vast retail delivery network of the Posts. Some of the collaborative service arrangements worked out are payment of utility bills like electricity, telephone etc., selling of application forms of AFMC, Universities etc., address verification of LIC and Gas companies. MOU has also been signed between India Post and National Stock Exchange for installation of LCD TVs in select post offices for creating financial awareness among the public. Department of Posts also provides services on agency basis. These include:

### Passenger Reservation system (PRS)

5.3 Under this scheme railway tickets are sold through 218 Post Offices.

### Sale of Gold Coins

5.4 In association with Reliance Money Infrastructure Limited (RMIL) & World Gold Council, India Post sells 24 carat Gold Coins of the denomination of 0.5 g, 1 g, 5g, 8g, 10g, 20g and 50g through 1160 Post Offices .

### UIDAI enrolment

5.5 Department of Posts is working as a Registrar of UIDAI for Aadhaar enrolment through Post Offices. Subsequent to the successful completion of phase-I of the UIDAI project, the residents in 18 States/UTs are proposed to be enrolled for Aadhaar numbers in the Phase II of the project. It facilitates the general public in getting enrolled for the Aadhaar in the neighbourhood Post Offices. India Post has also delivered 18.38 crore Aadhaar Cards on behalf of UID agency.

### ePost

5.6 ePost provides electronic transmission of messages which may include text messages, scanned images, pictures etc and their delivery is effected as hard copies at the destination through postman/delivery staff, as ordinary mail. ePost service is divided into two types – ePost Retail and ePost corporate. ePost corporate

लाया जाता है। और उसी संदेश को उनके परिसरों से एक से अधिक पत्तों पर बड़े पैमाने पर ग्राहकों को भेजा जाता है।

### ई-भुगतान

5.7 डाकघरों में उपयोगिता बिलों, परीक्षा शुल्कों अथवा प्रत्येक व्यक्ति की अपेक्षाएँ पूरी करने के लिए अन्य भुगतान स्वीकार करने के लिए ई-भुगतान की सुविधा डाक विभाग द्वारा दी गई है। एकत्र राशि को वेब आधारित केन्द्रीय सर्वर में ऑनलाइन इलेक्ट्रॉनिक रूप से समेकित किया जाता है और ई-भुगतान के बिल के जमाकर्ता को सूचना किसी भी समय उपलब्ध हो जाती है। भुगतान एक बैंक के जरिए केन्द्रीय रूप से किया जाता है।

### ई-डाकघर

5.8 ई-डाकघर पोर्टल अपने ग्राहकों को इंटरनेट के माध्यम से चयनित पोस्टल और सहयोगी सेवाएं प्रदान करता है। इस सेवा को भारतीय डाक की ई-वाणिज्य पोर्टल के रूप में विकसित भी किया जा रहा है। ई-डाकघर सेवा वेब पते [www.epostoffice.gov.in](http://www.epostoffice.gov.in) पर उपलब्ध होती है। ग्राहक ई-डाकघर पोर्टल के जरिए इस सेवा का लाभ उठाने के लिए ई-डाकघर पोर्टल पर स्वयं को रजिस्टर कर सकते हैं। डेबिट अथवा क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करते हुए पोर्टल पर भुगतान किया जा सकता है। निम्नलिखित सेवाओं का लाभ पोर्टल के जरिए उठाया जा सकता है:

- फिलैटली डाक टिकटों की बिक्री
- पीएलआई के बीमा प्रीमियम का भुगतान
- आरटीआई आवेदन शुल्क और ई-वाणिज्य (शीघ्र ही शुरू की जाएगी)

### स्पीड पोस्ट

5.9 देश के सात प्रमुख शहरों के बीच तीव्र एवं समयबद्ध वितरण सेवा प्रदान करने के लिए

1986 में स्पीड पोस्ट सेवा आरंभ की गई थी। आज, यह नेटवर्क अखिल भारतीय स्तर पर फैला है और इसमें समूचा देश शामिल है।

5.10 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।

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

5.12 स्पीड पोस्ट के राजस्व में पिछले वर्ष की तुलना में वर्ष 2011-12 में 20.15% की वृद्धि हुई है।

### स्पीड पोस्ट के अंतर्गत मूल्यवर्धन

5.13 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;
- स्पीड पोस्ट मदों की ट्रैकिंग।

### प्रत्यक्ष पोस्ट

5.14 प्रत्यक्ष पोस्ट बिना पते वाली वस्तुओं के लिए एक लागत प्रभावी प्रत्यक्ष डाक उत्पाद है। प्रत्यक्ष पोस्ट को 'आमतौर पर विक्रय संदेश ले





is availed by Government Departments and organizations on the one-to-many analogy i.e. same message to a large clientele to multiple addresses at their premises.

### **ePayment**

5.7 ePayment is a facility offered by the Department of Posts for accepting payment of utility bills, examination fees or other payments to meet the many to one requirement. The amount collected is consolidated electronically in a web based central server online and the information is available to the ePayment biller at any time. Payment is made by one cheque centrally.

### **ePost Office**

5.8 ePost Office portal offers selected postal and allied services to its customers through internet. This is also being developed as eCommerce portal of India Post. The ePost Office service is availed at the web address [www.epostoffice.gov.in](http://www.epostoffice.gov.in). The Customer may register himself / herself on the ePost Office Portal to avail the service through ePost Office portal. Payment can be made on the portal using Debit or Credit Card. Following services can be availed through the portal:

- Sale of philatelic stamps
- Payment of Insurance premia of PLI
- RTI application fee and eCommerce (to be launched shortly)

### **Speed Post**

5.9 Speed Post service was introduced in

1986 to provide fast and time bound delivery service between seven major cities in the country. Today the network is pan-India and covers the entire country.

5.10 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.

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

5.12 Speed Post revenue has shown a growth of 20.15% in 2011-2012 over previous year.

### **Value additions under Speed Post**

5.13 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 Centers
- Volume based discount
- Tracking of Speed Post articles

### **Direct Post**

5.14 Direct Post is a cost effective direct mail product for un-addressed articles. Direct

जाने वाली मुद्रित सामग्री अथवा सावधानी पूर्वक चयन किए गए ग्राहक अथवा व्यवसाय बाजार से उत्तर प्राप्त करने के लिए अभिकल्पित घोषणा के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। यह प्रत्यक्ष विज्ञापन के लिए एक अत्यंत सशक्त माध्यम है। प्रत्यक्ष डाक पते वाले और बिना पते वाले, दोनों को भेजा जा सकता है। प्रत्यक्ष पोस्ट सीधी डाक का बिना पते का एक संघटक है और इसमें बिना पते वाली डाक वस्तुएं जैसे पत्र, कार्ड, विवरणिका, प्रश्नावलियां, पुस्तिकाएं, प्रतिदर्श, संवर्द्धनात्मक वस्तुएं जैसे सीडी, कूपन, पोस्टर अथवा कोई अन्य मुद्रित पत्रका प्रारूप जो कि भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 द्वारा प्रतिबंधित नहीं है, शामिल हैं।

### व्यवसाय पोस्ट

5.15 अधिकांश व्यवसायों के लिए, उनके पत्रों और दस्तावेजों का मुद्रण, डाक के लिए उनको तैयार करने (पता लिखने, फोल्डिंग कवर में रखने, लिफाफे, मुहर और फ्रैंकिंग द्वारा) और उनको भेजना आवश्यक है किन्तु ये गैर-कोर कार्यकलाप है। वे इन कार्यकलापों को संगठन जैसे भारतीय डाक से बाहर से करा सकते हैं जिसने इस कोर क्षेत्र में विशेषज्ञता हासिल की है। भारतीय डाक द्वारा दी गई पूर्व डाक और डाक सेवाओं को व्यवसाय पोस्ट का ब्रांड माना गया है। उत्पाद के रूप में, व्यवसाय डाक ने एक जबरदस्त वृद्धि दिखाई है और इसकी ग्राहक सूची में भारत के कॉरपोरेट जगत जाने माने नाम हैं।

### मीडिया पोस्ट

5.16 मीडिया पोस्ट विज्ञापन माध्यमों जैसे डाक स्टेशनरी, डाक परिसरों इत्यादि को सुलभ कराता है। इसके अलावा, ग्राहकों को प्रत्यक्ष पोस्ट, ई-पोस्ट आदि सेवाओं के माध्यम से विज्ञापन के अवसर दिए जाते हैं।

### एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट

5.17 एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट द्वारा भारत में कॉरपोरेट ग्राहक और खुदरा ग्राहक, दोनों के लिए

भूतल परिवहन के माध्यम से 35 कि.ग्रा. तक पार्सल भेजा जाता है। ग्राहकों को आसान भुगतान सुविधा प्रदान करने के मद्देनजर, अक्टूबर, 2010 में एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट जमा खाता सुविधा शुरू की गई थी।

### लॉजिस्टिक्स पोस्ट

5.18 लॉजिस्टिक्स पोस्ट ग्राहकों को समेकित लॉजिस्टिक्स और आपूर्ति सेवाएं प्रदान करता है जिसे ग्राहकों की आवश्यकता पूरी करने के लिए टेलर-मेड बनाया जा सकता है। इस सेवा में आदेश पर कार्यवाही, माल-गोदाम और घर-घर वितरण करना शामिल है। लॉजिस्टिक पोस्ट के साथ, ग्राहकों के लिए वितरण कार्य को आसान और कुशल बना दिया गया है। इसके लिए कोई अधिकतम भार सीमा नहीं है जबकि एक वस्तु के लिए न्यूनतम भार सीमा 50 कि.ग्रा. है।

5.19 लॉजिस्टिक पोस्ट में एकत्रण से वितरण, भंडार से भारवाहन और आदेश तैयारी से आदेश पूर्ति तक लॉजिस्टिक ग्राहक की सम्पूर्ण वितरण श्रृंखला का प्रबंध होता है।

### यूआईडीएआई आधार पत्रों का वितरण

5.20 सभी भारतीय नागरिकों को एक अद्वितीय पहचान कार्ड जारी करने के लिए यूआईडीएआई को एक जनादेश दिया गया है। इस मिशन में डाक विभाग यूआईडीएआई से नजदीक से जुड़ा रहा है। आधार-पत्रों का वितरण करने के लिए 13 अप्रैल, 2010 को भारतीय डाक और यूआईडीएआई के बीच समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए। वितरण से संबंधित कार्य की मात्रा विशाल है। अपनी प्रतिबद्धता पूरी करने के लिए डाक विभाग ने इस अवसर पर कार्य किया है। दिसम्बर, 2012 तक विभाग द्वारा 18.38 करोड़ आधार कार्ड वितरित कर दिए गए हैं।



mail can be defined as 'printed matter usually carrying a sales message or announcement designed to elicit a response from a carefully selected consumer or business market'. It is the most potent medium for direct advertising. Direct mail can be both addressed as well as un-addressed. Direct Post is the un-addressed component of the Direct Mail and consists of un-addressed postal articles like letters, cards, brochures, questionnaires, pamphlets, samples, promotional items like CDs, Coupons, posters, or any other form of printed communication that is not prohibited by the Indian Post Office Act, 1898.

### **Business Post**

5.15 For most of the businesses, printing of their letters and documents, preparing them for mailing (by addressing, folding, inserting, enveloping, sealing and franking) and mailing them are an essential but non-core activity. They can outsource these activities to an organisations like India Post which has expertise in this core area. The premailing and mailing services offered by India Post have been branded Business Post. As a product, Business Post has shown a tremendous growth, and its client list boasts of some of the best names in the corporate world of India.

### **Media Post**

5.16 Media Post offers a range of advertising mediums such as postal stationery, postal premises etc. In addition to this, advertising opportunities are given to the customers through services like Direct Post, ePost etc.

### **Express Parcel Post**

5.17 Express Parcel Post carries sending

parcels upto 35 Kgs. within India through surface transport for both corporate customers and retail customers. With a view to providing a convenient payment facility to the customer, Express Parcel Post Deposit Account facility was introduced in October 2010.

### **Logistics Post**

5.18 Logistics Post offers customers a range of integrated logistics and fulfillment services that can be tailor-made to suit the requirements of the customers. This service includes order processing, warehousing and door-to-door distribution. With Logistics Post, distribution task is made easy and efficient for the customers. There is no maximum weight limit whereas minimum weight limit is 50 kg for an article.

5.19 Logistics Post manages the entire distribution chain of the logistics customer from collection to distribution, from storage to carriage and from order preparation to order fulfillment.

### **Delivery of UIDAI Aadhaar letters**

5.20 UIDAI has been given the mandate to issue unique identification cards to all Indian residents. The Department of Posts has been closely associated with UIDAI in this mission. MoU was signed between the Department of Posts and UIDAI on 13<sup>th</sup> April 2010 for delivery of "Aadhaar" letters. The magnitude of work relating to delivery is immense. The Department of Posts has risen to the occasion to fulfill its commitment. Till December 2012, 18.38 crore Aadhaar letters have been delivered by the Department.



## अध्याय – 6 वित्तीय सेवाएं

6.1 डाक विभाग वित्त मंत्रालय, भारत सरकार की ओर से लघु बचत योजनाएं संचालित करता है। 31.03.2012 की स्थिति के अनुसार शून्य बकाया खातों से इतर डाकघर बचत बैंक के 260.16 मिलियन से अधिक खाताधारक ग्राहक हैं। बचत बैंक सुविधा को देशभर में 1.54 लाख डाकघरों के जरिए उपलब्ध कराया गया है।

6.2 डाकघर बचत बैंक में बचत खाता, आवर्ती

जमा, सावधि जमा, मासिक आय योजना, लोक भविष्य निधि, राष्ट्रीय बचत पत्र और वरिष्ठ नागरिक बचत स्कीम संचालित होती हैं। 31.03.2012 की स्थिति के अनुसार डाकघरों में सभी राष्ट्रीय बचत योजनाओं और बचत पत्रों के तहत बकाया शेष 6056974.27 मिलियन रु. से अधिक है। बचत बैंक योजनाओं और बचत पत्रों का विवरण निम्नानुसार है:

तालिका 2  
बचत बैंक योजना : विवरण  
(31.03.2012 स्थिति के अनुसार)

स्कीम का नाम	खातों की संख्या	बकाया शेष (मिलियन रु. में)
1. बचत खाते	115825520	340684.26
2. आवर्ती जमा खाते	85921440	626624.77
3. सावधि जमा खाते	9424638	273893.70
4. मासिक आय योजना खाते	24260438	2052866.18
5. राष्ट्रीय बचत पत्र खाते (87 व 92)	373471	44679.62
6. लोक भविष्य निधि खाते	2345861	359915.61
7. वरिष्ठ नागरिक बचत योजना	1217620	267629.92
8. संचयी आवधिक जमा	314882	67.15
9. आवधिक जमा	21000	241.98
10. मनरेगा*	43978080	-
11. एमएसवाई खाते	3748128	40.57
<b>12. योग (1 से 11)</b>	<b>287431078</b>	<b>3966643.76</b>
13. राष्ट्रीय बचत पत्र-VIII		550693.69
14. किसान विकास पत्र		1539636.82
<b>15. योग (13+14)</b>		<b>2090330.51</b>
<b>16. सकल योग (12+15)</b>		<b>6056974.27</b>

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



## Chapter 6 FINANCIAL SERVICES

6.1 Department of Posts operates Small Savings Schemes on behalf of Ministry of Finance, Government of India. Post Office Savings Bank (POSB) has a customer base of more than 260.16 million account holders other than Zero Balance accounts as on 31.03.2012. Savings Bank facility is provided through a network of 1.54 lakh Post Offices across the country.

Savings Accounts, Recurring Deposit (RD), Time Deposit (TD), Monthly Income Scheme (MIS), Public Provident Fund (PPF), National Savings Certificate (NSC) and Senior Citizens Savings Scheme (SCSS). The outstanding balance under all National Savings Schemes and Saving Certificates in Post Office is over ₹ 6056974.27 million as on 31.3.2012. The profile of the Savings Bank Schemes and Saving Certificate is as under:

6.2 The Post Office Savings Bank operates

**TABLE - 2  
SAVINGS BANK SCHEME: PROFILE  
(AS ON 31.03.2012)**

Name of Schemes	Number of Accounts	Outstanding Balance (₹ In million)
1. Saving Accounts	115825520	340684.26
2. RD Accounts	85921440	626624.77
3. TD Accounts	9424638	273893.70
4. MIS Accounts	24260438	2052866.18
5. NSS Accounts (87 & 92)	373471	44679.62
6. PPF Accounts	2345861	359915.61
7. Sr. Citizens Saving Scheme (SCSS)	1217620	267629.92
8. Cumulative Time Deposit	314882	67.15
9. Fixed Deposit	21000	241.98
10. MGNREGA*	43978080	-
11. MSY Accounts	3748128	40.57
<b>12. Total (1 to 11)</b>	<b>287431078</b>	<b>3966643.76</b>
13. NSC VIII		550693.69
14. KVP		1539636.82
<b>15. Total (13+14)</b>		<b>2090330.51</b>
<b>16. Grand Total (12+15)</b>		<b>6056974.27</b>

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

## कोर बैंकिंग परियोजना

6.3 कोर बैंकिंग परियोजना भारतीय डाक आईटी परियोजना 2012 का एक भाग है जिसका उद्देश्य डाकघरों में अपेक्षित आईटी अवसंरचना के साथ विभिन्न आईटी समाधानों को लाना है। भारतीय डाक की सभी विभागीय डाकघरों में 2014 तक कोर बैंकिंग का क्रियान्वयन करने की योजना है। बैंकिंग समाधान मोबाइल अनुप्रयोग को हस्त-चालित वाले उपस्करों/ नोटबुक में उपलब्ध कराया जाएगा जिनको ग्रामीण कार्यालयों में मुहैया कराया जाना है। इस परियोजना से डाकघर बचत बैंक ग्राहकों को एटीएम बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और फोन बैंकिंग की सुविधा मिलेगी। इससे एटीएम के जरिए 24x7 लेन-देन करने और राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण और वास्तविक समय सकल स्थापन के जरिए अपने खाते से किसी भी बैंक खाते में धन अंतरण करने में पीओएसबी ग्राहकों को मदद मिलती है।

6.4 कोर बैंकिंग समाधान का क्रियान्वयन करने और एटीएम लगाने के लिए, डाक विभाग ने वित्तीय सेवाएं प्रणाली इंटीग्रेटर का उपयोग किया है। यह परियोजना 28.09.2012 को शुरू हुई है। सीबीएस को पायलट डाकघरों में मई, 2013 तक और सभी विभागीय डाकघरों में जून, 2014 तक रोलआउट किया जाएगा।

## पोस्ट बैंक

6.5 पोस्ट बैंक की स्थापना के लिए रूपरेखा तैयार करने हेतु भारतीय प्रशासनिक स्टाफ कॉलेज को वर्ष 2010-2011 में अध्ययन कार्य सौंपा गया था। एएससीआई द्वारा अध्ययन रिपोर्ट फरवरी, 2011 में प्रस्तुत की गई और वित्तीय व्यवहार्यता और रूपरेखा के लिए

माननीय संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री द्वारा सैद्धांतिक अनुमोदन दिया गया है। भारतीय पोस्ट बैंक पर विस्तृत परियोजना रिपोर्ट (डीपीआर) के लिए एक परामर्शदाता की नियुक्ति की गई है।

## तत्काल मनीआर्डर (आईएमओ)

6.6 तत्काल मनीआर्डर (आईएमओ) एक ऑनलाइन घरेलू धन पारेषण सेवा है जिसका उद्देश्य तत्काल धन-प्रेषण करना है। इस सेवा से आईएमओ सेवा प्रदान करने वाले किसी भी डाकघर से ग्राहकों को कुछ मिनटों में ही धन प्राप्त करने में मदद मिलती है। इस सेवा का उपयोग करने वाला व्यक्ति एक लेन-देन के रूप में 1,000/- रु. से लेकर 50,000/- रु. तक की राशि प्रेषित कर सकता है। भारत के किसी भी आईएमओ डाकघर में यह राशि आदाता को दी जाएगी। आईएमओ सेवा देश के 13934 स्थानों में उपलब्ध है।

## म्युचुअल निधियों की रिटेलिंग

6.7 डाकघर देश के पूंजी बाजार की पहुंच बढ़ाने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है और यह आम आदमी को बाजार आधारित निवेश विकल्पों में सरल पहुंच भी उपलब्ध कराता है। इस समय, यूटीआई एमएफ के म्युचुअल निधि उत्पादों को 2000 से ज्यादा डाकघरों के जरिए रिटेल किया जा रहा है। यूटीआई के 30 म्युचुअल फंड उत्पादों की रिटेलिंग डाकघरों के जरिए की गई है।

### > उज्ज्वल भविष्य अभियान

- यूटीआई चिल्ड्रन कैरियर प्लान
- यूटीआई महिला यूनिट स्कीम



## **Core Banking Project**

6.3 The Core Banking project is part of the India Post IT project, 2012 and aims to bring in various IT solutions with the required IT infrastructure in the Post Offices. India Post plans to implement core banking in all departmental post offices by 2014. Banking Solution Mobile Application will be provided in hand-held devices/netbooks that are to be supplied to the rural offices. The project will bring in facilities of ATM banking, Internet Banking, Mobile Banking and Phone Banking to the Post Office Savings Bank customers. It enables POSB customers to perform transactions 24X7 through ATMs and to transfer money from their account to any bank account through National Electronic Fund Transfer (NEFT) and Real Time Gross Settlement (RTGS).

6.4 Department of Posts has engaged a Financial Services System Integrator (FSI), for implementing Core Banking Solutions and installing ATMs. The project has commenced on 28.9.2012. CBS will be rolled out in pilot Post Offices by May, 2013 and in all departmental Post Offices by June, 2014.

## **Post Bank**

6.5 A study for designing roadmap for setting up a Post Bank was awarded to Administrative Staff College of India in 2010-2011. Study report was submitted by ASCI in

February, 2011 and in principle approval has been given by Hon'ble MOC&IT for financial viability and road map. A Consultant is in place for the DPR on Post Bank of India.

## **Instant Money Order (IMO)**

6.6 Instant Money Order (IMO) is an online domestic money transmission service intended for instant money remittance. This service enables the customer to receive money in minutes from any of the Post Offices providing IMO service. The user of the service can send amount from ₹ 1000 up to ₹ 50000 in one transaction. Money will be disbursed to the payee at any of the IMO Post Offices in India. IMO service can be availed from 13934 locations across the country.

## **Retailing of Mutual Funds**

6.7 The post office is playing an important role in extending the reach of the capital market of the country, also provide the common man easy access to market based investment options. Presently, Mutual Fund products of UTI MF are being retailed through over 2000 Post Offices. 30 Mutual Fund Products of UTI are retailed through Post Offices.

### **➤ Ujjawal Bhavishya Campaign**

- UTI Children's Career Plan
- UTI Mahila Unit Scheme

- यूटीआई सेवानिवृत्ति लाभ पेंशन निधि
- यूटीआई धन-संचय-11

#### ➤ समानता अभिमुख स्कीम

- यूटीआई डिविडेण्ड यील्ड फण्ड
- यूटीआई अपारच्युनिटीज फण्ड
- यूटीआई मास्टर शेयर

6.8 यूटीआई म्युचुअल निधि के उपर्युक्त सभी उत्पादों को प्रणालीगत निवेश योजना के रूप में भी रिटेल किया जा रहा है।

#### अंतर्राष्ट्रीय धन अंतरण सेवा

6.9 यह सेवा भारत में ग्राहकों को तत्काल अंतर्राष्ट्रीय धन-प्रेषण करती है। यह सेवा ग्राहकों को वास्तविक समय आधार पर 205 देशों से प्रेषित धन प्राप्त करने की सुविधा प्रदान करती है। भारतीय डाक देशभर के 7251 डाकघरों और 2500 स्थानों पर मनीग्राम के माध्यम से वेस्टर्न यूनियन के सहयोग से सेवा संचालित कर रहा है। चालू वित्तीय वर्ष में, वेस्टर्न यूनियन और मनीग्राम के संबंध में क्रमशः 1520467 और 34851 लेन-देन हुए हैं और कुल 29442.5 मिलियन रु. और 1168.9 मिलियन रु. का भुगतान किया गया है।

#### नई पेंशन योजना

6.10 भारतीय डाक आम नागरिकों के लिए नई पेंशन प्रणाली का एक सानिध्य बिन्दु है। 18 से

55 वर्ष की आयु वर्ग का उपभोक्ता (भारत का कोई भी नागरिक) एनपीएस ले सकता है और 60 वर्ष की आयु तक इसमें योगदान दे सकता है। इन पेंशन अंशदानों को पीएफआरडीए द्वारा नियुक्त विभिन्न पेंशन निधि प्रबंधकों की विभिन्न स्कीमों में निवेश किया जाता है। उपभोक्ता की वरीयतानुसार उपभोक्ता के अंशदानों को निवेश किया जाएगा। इस योजना के अंतर्गत, पेंशन खाता खोलने के इच्छुक व्यक्ति को देश के सभी प्रधान डाकघरों में सुविधा प्रदान की जाएगी।

#### महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना

6.11 महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना अधिनियम 7 सितम्बर, 2005 से लागू हुआ। मनरेगा अधिनियम, 2005 की अनुसूची-11 के पैरा-31 के अनुसार, मजदूरी का भुगतान मनरेगा मजदूरों के बैंक अथवा डाकघरों में खुले वैयक्तिक अथवा संयुक्त बचत खातों के माध्यम से किया जाना अपेक्षित है।

6.12 वर्ष 2005 में आंध्र प्रदेश से शुरु करते हुए, डाकघर बचत खातों के माध्यम से मनरेगा मजदूरी के वितरण की योजना वर्तमान में देश के 19 डाक सर्किलों (दिल्ली, जम्मू एवं कश्मीर और तमिलनाडु सर्किलों को छोड़कर) में प्रचालनात्मक है। 30 दिसम्बर, 2012 की स्थिति के अनुसार, डाकघरों में लगभग 55.70 मिलियन मनरेगा खाते खोले गए हैं और देश भर के 97709 डाकघरों के माध्यम से मनरेगा लाभार्थियों को लगभग 10065 करोड़ रु. की मजदूरी का भुगतान किया गया है।





- UTI Retirement benefit Pension Fund
- UTI Wealth Building-II

#### ➤ **Equity Oriented Scheme**

- UTI Dividend Yield Fund
- UTI Opportunities Fund
- UTI Master Share

6.8 All the above products of UTI Mutual Fund are also being retailed as Systematic Investment Plan (SIP).

#### **International Money Transfer Service**

6.9 The service enables instant international money remittances to customers in India. Remittances sent from across 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 through 7251 Post Offices across the country and MoneyGram through 2500 locations. In the current financial year, 1520467 and 34851 transactions respectively in respect of Western Union & Money Gram, totaling ₹ 29442.5 million and ₹ 1168.9 million have been paid out.

#### **New Pension Scheme**

6.10 India Post is a point of presence for the New Pension System (NPS) for common

citizens. Subscribers (any Indian Citizen) in the age group of 18 to 55 can join NPS and contribute till the age of 60. These pension contributions are invested in various schemes of different Pension Fund Managers appointed by PFRDA. The Subscriber's contributions will be invested as per preference of the Subscriber. Under this Scheme, any subscriber who intends to open a pension account will be provided the facility at all Head Post Offices in the country.

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

6.11 Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee Act came into force on 7<sup>th</sup> September, 2005. As per Para 31 of Schedule II of MGNREGA Act 2005, payment of wages are required to be made through individual or joint saving accounts of the MGNREGA workers opened in banks or post offices.

6.12 Starting with Andhra Pradesh in 2005, the MGNREGA wage disbursement through post office Savings Bank is currently operational in 19 Postal Circles of the country (except Delhi, J&K and Tamil Nadu Circles). As on 30<sup>th</sup> December 2012, nearly 55.70 million MGNREGA accounts stand in Post Offices and wages amounting to nearly ₹ 10065 crore have been disbursed to beneficiaries through 97709 Post Offices across the country.

6.13 डाक विभाग के 10 सर्किलों के 17 कर्मचारियों (12 शाखा पोस्टमास्टर, 3 डाक निरीक्षक, 1 सहायक डाक अधीक्षक और 1 डाकघर अधीक्षक सहित) को वर्ष 2013 में मनरेगा के कार्यान्वयन के लिए रोजगार जागरूकता पुरस्कार 2012-13 प्रदान किए गए।

#### मोबाइल फोन सेवाओं के माध्यम से धन प्रेषण

6.14 मोबाइल फोन के माध्यम से धन प्रेषकी एक नई सेवा बीएसएनएल के सहयोग से शुरू की गई है। यह सेवा चार सर्किलों अर्थात् केरल,

बिहार, दिल्ली और पंजाब में 15 नवम्बर, 2012 को शुरू की गई थी। यह सेवा प्रत्येक सर्किल में 18 चुनिंदा डाकघरों में दी जाती है। पुनरीक्षा के पश्चात् यह सेवा देश-व्यापी रूप में शुरू की जाएगी। इस स्कीम के अंतर्गत धन भेजने वाला व्यक्ति किसी भी एमएमटीएस सक्षम डाकघर में जा सकता है और 1,000/- रु. से लेकर 10,000/- रु. तक की राशि प्रेषित कर सकता है। धन-अंतरण और धन-प्रेषण शुल्क के लिए स्लैब निम्नानुसार है :-

तालिका 3 धन-अंतरण के धनांतरण शुल्क	
धन-अंतरण के लिए स्लैब	धनांतरण हेतु शुल्क
रु. 1000/- से रु. 1500/-	40/- रु.
रु. 1501/- से रु. 5000/-	70/- रु.
रु. 5001/- से रु. 10000/-	100/- रु.

#### ग्रामीण उपभोक्ता मूल्य सूचकांक के परिकलन के लिए डाटा का एकत्रण

6.15 मुद्रास्फीति और मूल्य गतिविधियों में रुझान का आकलन करने के लिए मूल्य सूचकांक नियमित अंतराल पर अभिकल्पित और परिकलित किए गए हैं ताकि उपयुक्त और पर्याप्त नीतिगत विषयों को अभिकल्पित और क्रियान्वित किया जा सके। उपभोक्ता मूल्य सूचकांक के परिकलन तथा प्रचार-प्रसार के लिए देश में प्रत्येक माह शाखा पोस्टमास्टरों के माध्यम से 1,181 गांवों के लिए

डाटा का एकत्रण किया जा रहा है। इस प्रकार, भारतीय डाक अवसंरचना सहयोग प्रदान करने में निर्णायक भूमिका निभा रहा है ताकि संबंधित सरकारी विभागों को भारत के नागरिकों के जीवन में बेहतरी हेतु सुधार लाने के लिए नीतियों के निरूपण तथा क्रियान्वयन में मदद मिल सके।

6.16 प्रत्येक गांव के लिए निर्धारित कार्यक्रम के अनुसार संबंधित शाखा पोस्टमास्टर स्थानीय बाजार को 185 से लेकर 292 वस्तुओं तक के मूल्य संकलित करते हैं।



6.13 Seventeen (17) officials of Department of Posts from 10 Circles (including 12 Branch Post Masters, 3 Inspector Posts, 1 Assistant Superintendent of Posts and 1 Superintendent of Post Offices) were awarded Rozagar Jagrukta Puraskar 2012-2013 for implementation of MGNREGA in 2013.

### Money remittance through Mobile Phone Services

6.14 A new service money remittance through

mobile phone has been initiated in collaboration with BSNL. The service was launched on 15<sup>th</sup> November, 2012 in four Circles viz. Kerala, Bihar, Delhi and Punjab. The service is provided in 18 selected Post Offices in each Circle. After review, the service would be launched country-wide. Under the scheme, a remitter can go to any MMTS enabled Post Office and remit an amounts ranging from ₹ 1,000 to ₹ 10,000. The Slabs for money transfer and remittance fee are as under:

TABLE - 3 CHARGES FOR REMITTANCE FOR MONEY TRANSFER	
Slab for money transfer	Charges for remittance
₹ 1000 to ₹ 1500	₹ 40
₹ 1501 to ₹ 5000	₹ 70
₹ 5001 to ₹ 10000	₹ 100

### Collection of Data for Computing Rural Consumer Price Indices

6.15 Price Indices have been designed and calculated at regular intervals to estimate inflation and trends in the price movements, so that appropriate and adequate policy instruments may be designed and implemented. In order to calculate and disseminate the Consumer Price Index, data is being collected for 1,181 villages through Branch Postmasters (BPMs) throughout the country every month.

India Post is thus playing a crucial role in providing infrastructural support to enable the concerned government departments to design and implement policies to improve the well being of the citizens of India.

6.16 The Branch Postmasters (BPMs) concerned collect prices of 185 to 292 commodities from the local market as per schedule 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 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, स्वायत्त संस्थानों और केन्द्र व राज्यों के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के कर्मचारियों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, ऋण सहकारी समितियों तथा एनएएसी, एआईसी-टीई, एमसीआई आदि जैसे मान्यता प्राप्त निकायों से प्रत्यायित शैक्षणिक संस्थाओं और सम विश्वविद्यालयों, केन्द्र/ राज्य सरकार/ सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के कर्मचारियों तथा सरकार

द्वारा अनुबंध के आधार पर, जहां अनुबंध की अवधि बढ़ाई जा सकती है, नियोजित/ नियुक्त किए गए 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 बीमित राशि की अधिकतम सीमा को जनवरी, 2012 से बढ़ाकर पीएलआई के मामले में 10 लाख रु. से 20 लाख रु. तथा आरपीएलआईके मामले में 5 लाख रु. से 10 लाख रु. कर दिया गया है।

7.3 31.03.2012 की स्थिति के अनुसार पीएलआई/ आरपीएलआई निधियों की स्थिति और वर्ष 2011-2012 के दौरान अर्जित व्यवसाय निम्नानुसार है:

तालिका 4 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	482423	132881.5	5006060	765913.3
आरपीएलआई	2714856	90889.9	13547355	697541.7

7.4 आईआरडीए दिशा-निर्देशों के अनुसार 4 नवम्बर, 2009 से डाकघर जीवन बीमा निधि और ग्रामीण डाकघर जीवन बीमा निधि की निवल वृद्धि राशि का सरकारी प्रतिभूतियों इत्यादि में निवेश किया जा रहा है।

7.5 पीएलआई के अंतर्गत निम्नलिखित प्रकार की पालिसियां उपलब्ध हैं:

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



## Chapter 7 INSURANCE

### Postal Life Insurance

7.1 Postal Life Insurance (PLI) introduced in 1884, is the oldest life insurance scheme operating 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 Government, employees of organizations such as Scheduled Commercial Banks, Credit Co-operative Societies, Deemed Universities and Educational Institutes accredited by recognized bodies such as NAAC, AICTE,

MCI etc., joint ventures having a minimum of 10% stake of Central/State Govt./PSUs and employees engaged/appointed on contract basis by Governments where the contract is extendable. Rural Postal Life Insurance (RPLI) Scheme was introduced in 1995 for inclusion of rural populace and to extend insurance cover with special emphasis on weaker sections and women workers.

7.2 Maximum sum assured limit of PLI has been raised from ₹ 10 lakhs to ₹ 20 lakhs and in RPLI from ₹ 5 lakhs to ₹ 10 lakhs from January 2012.

7.3 The status of PLI/RPLI Funds as on 31.03.2012 and the business procured during the year 2011-2012 is as under:

Name of Plan	No. of Policies procured	Sum Assured (₹ in million)	Aggregate No. of Active Policies	Aggregate Sum Assured (₹ in million)
PLI	482423	132881.5	5006060	765913.3
RPLI	2714856	90889.9	13547355	697541.7

7.4 Net accretions to Post Office Life Insurance Fund (POLIF) and Rural Post Office Life Insurance Fund (RPOLIF) are being invested in Government securities etc. as per IRDA guidelines since 4<sup>th</sup> November, 2009.

7.5 PLI offers the following types of Policies:

- (i) Whole Life Assurance (Suraksha)
- (ii) Convertible Whole Life Assurance (Suvidha)
- (iii) Endowment Assurance (Santosh)

- (iv) 15 एवं 20 वर्षों के लिए प्रत्याशित बन्दोबस्ती बीमा (सुमंगल)
- (v) संयुक्त जीवन बन्दोबस्ती बीमा (युगल सुरक्षा)
- (vi) चिल्ड्रेन पॉलिसी (बाल जीवन बीमा)

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

7.6 आरपीएलआई के अंतर्गत निम्नलिखित प्रकार की पालिसियां उपलब्ध हैं:

- i) आजीवन बीमा (ग्राम सुरक्षा)
- ii) परिवर्तनीय आजीवन बीमा (ग्राम सुविधा)

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

तालिका 5 पीएलआई/आरपीएलआई पर बोनस की दरें			
योजना	प्रतिवर्ष प्रति 1000/- रु. की बीमित राशि के लिए बोनस की दरें		
	आजीवन बीमा	बंदोबस्ती बीमा	प्रत्याशित बीमा
31.03.2010 की स्थिति के अनुसार पीएलआई	85 रु.	60 रु.	55 रु.
31.03.2009 की स्थिति के अनुसार पीएलआई	65 रु.	50 रु.	47 रु.

7.8 वर्ष 2011-2012 के दौरान पीएलआई तथा आरपीएलआई के संदर्भ में दावों के निपटान का ब्यौरा निम्नानुसार है:-

तालिका 6 पीएलआई/आरपीएलआई के अंतर्गत निटाए गए दावे		
विवरण	पीएलआई	आरपीएलआई
दावों की संख्या	162266	74781
भुगतान की गई राशि (मिलियन रु. में)	12184.8	2486.4

7.9 पीएलआई एवं आरपीएलआई के समस्त प्रचालनों को कम्प्यूटरीकृत किया गया है। ग्राहकों से प्रस्ताव प्राप्त होने 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। सभी चालू लेन-देन को भी राष्ट्रीय डाटा केन्द्र में अपलोड किया जाता है। दावों के निपटान सहित पालिसी के परिपक्व होने तक सभी लेन-देन का ब्यौरा

ऑनलाइन किया जाता है।

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



(iv) Anticipated Endowment Assurance for 15 and 20, Years (Sumangal)

(iii) Endowment Assurance (Gram Santosh)

(v) Joint Life Endowment Assurance (Yugal Suraksha)

(iv) Anticipated Endowment Assurance for 15 and 20, Years (Gram Sumangal)

(vi) Children Policy (Bal Jiwan Bima)

(vi) 10 years RPLI (Gram Priya)

7.6 RPLI offers the following types of Policies:

(i) Whole Life Assurance (Gram Suraksha)

(vii) Children Policy (Bal Jiwan Bima)

(ii) Convertible Whole Life Assurance (Gram Suvudha)

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

TABLE - 5 RATE OF BONUS ON PLI/RPLI			
Plan	Rates of Bonus per Rupees thousand sum assured per annum		
	Whole Life Assurance	Endowment Assurance	Anticipated Assurance
PLI as on 31.03.2010	₹ 85	₹ 60	₹ 55
RPLI as on 31.03.2009	₹ 65	₹ 50	₹ 47

7.8 The claims in respect of PLI and RPLI policies settled during the year 2011-2012 are as under:

TABLE - 6 CLAIMS SETTLED IN PLI/RPLI		
Details	PLI	RPLI
No. of Claims	162266	74781
Amount paid (₹ in millions)	12184.8	2486.4

7.9 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. All continuing transactions are also uploaded to the National Data Centre. All transactions upto maturity of the

policy including claim settlement are done online.

7.10 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 and 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 जिसे 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 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। चित्रकला, साहित्य, विज्ञान, संगीत, सामाजिक उत्थान आदि क्षेत्रों में योगदान देने वाले व्यक्तियों को भी सम्मानित किया गया है।

8.2 “ डाक शुल्क के प्रतीक ” तथा “सांस्कृतिक दूत ” की अपनी दुहरी भूमिका के अनुसार डाक-टिकटों की दो श्रेणियां हैं। पहली श्रेणी के डाक-टिकट रोजमर्रा के इस्तेमाल के लिए हैं और डाक वस्तुओं पर डाक-शुल्क के भुगतान के

संकेतस्वरूप 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 कार्यक्रमों 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 प्रदर्शनियों में भाग लेने के साथ-साथ राज्य क्षेत्रीय तथा जिला स्तर पर प्रदर्शनियों की मॉनीटरिंग करना।
- राष्ट्रीय डाक-टिकट संग्रहालय, नई दिल्ली का रख-रखाव।

### 8.4 फिलैटली नीति

फिलैटली सलाहकार समिति (पीएसी)





## Chapter 8

# PHILATELY

### Postage stamps

8.1 Postage stamp, which began as a piece of paper in token of receipt of postage, has assumed new dimensions. It is a mode of commemorating, celebrating and promoting national heritage and events. It is a 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 was showcased and attractive 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. 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. 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 manufacture, and are printed in large quantities over longer periods. The second, 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:

- Design, printing and distribution of special/commemorative postage stamps;
- Design, 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 exhibitions as well as monitoring of exhibitions at State/Regional and District levels; and
- Maintenance of the National Philatelic Museum, Delhi.

### Policy on Philately

8.4 A Philatelic Advisory Committee (PAC)

स्मारक डाक-टिकट जारी करने की वार्षिक योजना पर भारत सरकार को सलाह देती है। डाक विभाग को प्रतिवर्ष डाक - टिकट जारी करने के लिए विभिन्न स्रोतों से बड़ी संख्या में प्रस्ताव प्राप्त होते हैं। इन स्रोतों में सांसद, विधायक, राज्य सरकारें तथा अन्य सार्वजनिक व निजी संगठन/संस्थान तथा व्यक्ति शामिल हैं। समिति इन प्रस्तावों की डाक-टिकटों के फिलैटलिक महत्व से संबंधित दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखते हुए जांच करके मुद्रण एवं उनके विक्रय की क्षमता के मद्देनजर डाक-टिकटों को जारी करने संबंधी वार्षिक कार्यक्रम की सिफारिश 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 अधिकारिक सदस्य तथा मनोनीत किए गए गैर- अधिकारिक सदस्य इसमें शामिल होते हैं। गैर- अधिकारिक सदस्यों में संसद सदस्य, जाने माने फिलैटलीविद तथा जन-जीवन के अन्य क्षेत्र जैसे कला, वास्तुशास्त्र, डिजाइन, फोटोग्राफी, मीडिया एवं शिक्षण की गणमान्य विभूतियों को शामिल किया जाता है।

8.5 वर्ष 2012 के दौरान कुल 47 डाक-टिकटें और "माई-स्टैम्प" की 4 नई डिजाइनें 35 निर्गमों में जारी की गई थीं जिनमें स्मारक / विशेष डाक-टिकट शामिल थे।



advises 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 Organisations/ Institutions as well as individuals. The Committee examines these proposals on the basis of rules governing philatelic value of the stamps, and recommends the annual stamps issue programme after taking into account the capacity to print and sell. The PAC also examines and recommends policy

issues related to philately and its promotion. The Committee chaired by the Minister-in-charge, comprises official members from the Department of Posts and Economic Affairs as well as non-official members by nomination. The non-official members are drawn from among the Members of Parliament, noted philatelists as well as eminent personalities from the field of art, archaeology, design, photography, media and academia.

8.5 During the year 2012, a total of 47 stamps and 4 new designs of 'My Stamps' in 35 issues comprising commemorative/special postage stamps were 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 नामोदिदष्ट डाक प्रचालकों के बहुपक्षीय लेन-देन, अन्य नामोदिदष्ट डाक प्रचालकों से द्विपक्षीय विचार-विमर्श, नामोदिदष्ट एवं निजी डाक प्रचालकों से व्यवसाय संबंध एवं अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय से राजस्व अर्जन पर आधारित कार्यकलाप शामिल हैं।

### विश्व डाक संघ (यूपीयू) में भारत

9.2 भारत, विश्व डाक संघ (यूपीयू) के प्रारंभिक 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 इस क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय सहयोग को बढ़ावा देना तथा अंतर्राष्ट्रीय डाक मामलों के सभी पहलुओं को इसके विभिन्न निकायों एवं बहुपक्षीय समझौतों द्वारा विनियमित करना भी है।

9.3 यूपीयू के प्रमुख निकाय (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 जिसमें सदस्य देश शामिल होते हैं। 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।

9.4 वैश्विक डाक संघ के 25वें कांग्रेस का आयोजन 24 सितम्बर से 15 अक्टूबर, 2012 तक दोहा (कतर) में किया गया था। इस बैठक में पूर्णाधिकारियों सहित 192 सदस्य देशों से लगभग 2200 प्रतिनिधियों ने भाग लिया। श्री सचिन पायलट, संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री ने 8 अक्टूबर, 2012 को कांग्रेस के मिनिस्ट्रियल सेशन में भाग लेने वाले शिष्टमंडल का नेतृत्व किया। उन्होंने सामाजिक एवं वित्तीय समावेशन में डाक की भूमिका पर प्रतिनिधियों को संबोधित किया। सचिव (डाक) एवं सदस्य (प्रौद्योगिकी) भी इस सम्मेलन में शामिल हुए।

9.5 भारत यूपीयू के दो स्थायी निकायों यथा प्रशासनिक परिषद (सीए) तथा डाक प्रचालन परिषद (पीओसी) का सक्रिय सदस्य रहा है। यदि इसमें चयन हो जाता है तो पीओसी की सदस्यता लगातार बनी रहेगी। सीए की सदस्यता लगातार दो अवधि के लिए अर्थात् आठ वर्ष की होती है। 2008 में जेनेवा सम्मेलन के दौरान भारत सीए के लिए चुना गया था तथा पुनः दोहा सम्मेलन 2012 में चुनाव लड़ने के लिए पात्र था। भारत ने सीए तथा पीओसी, दोनों के लिए दोहा में आयोजित 25वीं यूपीयू कांग्रेस में चुनाव जीता।

9.6 भारत पहली बार सीए में वित्त तथा मानव संसाधन प्रबंधन तथा यूपीयू पर समिति का सह-अध्यक्ष बना है। भारत को पुनः पीओसी की डाक वित्तीय सेवा समिति की सह अध्यक्षता की जिम्मेदारी सौंपी गई है। भारत नव सृजित



## 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 multilateral transactions among designated postal operators of different countries under the ambit of the Universal Postal Union (UPU), bilateral discussions with designated postal operators, business relations with designated and private postal operators and activities focused on realization of revenue from international business.

### India at the Universal Postal Union

9.2 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 operations of international postal services throughout the world. The UPU also aims at promoting international cooperation in this sphere and regulates the entire gamut of international postal affairs through its various bodies and multilateral agreements.

9.3 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 constituted

through elections and consisting of member countries. The Committees consider various proposals and submit reports to the plenary meeting which are put to vote by member countries.

9.4 The 25<sup>th</sup> Congress of the Universal Postal Union (UPU) was held at Doha (Qatar) from 24<sup>th</sup> September to 15<sup>th</sup> October, 2012. Around 2200 delegates from 192 members including plenipotentiaries participated in this meeting. Shri Sachin Pilot, MoS (C&IT) led the delegation and participated in the Ministerial Session at the Congress on 8<sup>th</sup> October, 2012. He addressed the delegates on the role of Posts in social and financial inclusion. Secretary (P) and Member (Technology) also participated in the Congress.

9.5 India has been an active member of two permanent bodies of the UPU viz. the Council of Administration (CA) and the Postal Operations Council (POC). The membership of the POC can be held continuously, if elected. The membership of the CA is however allowed for two consecutive terms i.e. eight years. India was elected to the CA during the Geneva Congress in 2008 and was eligible to contest again at Doha Congress, 2012. India won the election at the 25<sup>th</sup> UPU Congress held at Doha to both the CA and the POC.

9.6 For the first time, India has become the co-chair of the Committee on UPU Finance and Human Resource Management in the CA. India has been again entrusted with the responsibility of co-chairing the Postal

आईएफएस प्रयोक्ता समूह (यूएसबी) की अध्यक्षता करेगा जिसे पीओसी में ई-सेवा-समिति के तहत सहकारिता तथा ज्ञान विकास एवं प्रशिक्षण समूह के रूप में सृजित किया जाएगा।

### सेवा गुणवत्ता निधि (क्यू एस एफ)

9.7 सेवा गुणवत्ता निधि (क्यू एस एफ) लाभार्थी देशों में डाक सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार लाने के उद्देश्य से परियोजनाओं के वित्त पोषण हेतु यूपीयू के दायरेमें स्थापित किया गया है। विश्व के विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों के चुने हुए 9 सदस्यों से गठित न्यासी बोर्ड क्यूएसएफ से वित्त पोषण के लिए पात्र परियोजनाओं के उचित वितरण एवं मंजूरी प्रदान करने के उत्तरदायी हैं। भारत न्यासी बोर्ड के चुने हुए नौ सदस्यों में से एक है।

9.8 क्यूएसएफ के तहत, वर्तमान में निम्नलिखित दो परियोजनाएं प्रक्रियाधीन हैं:-

➤ **अन्तर्राष्ट्रीय आवक पंजीकृत डाक हेतु पूछताछ में गुणवत्ता सुधार:** इस परियोजना का उद्देश्य आवक अन्तर्राष्ट्रीय पंजीकृत डाक से संबंधित पूछताछ के लिए समयबद्ध प्रत्युत्तर सुनिश्चित करना है। एक्सचेंज कार्यालयों अर्थात् दिल्ली, मुम्बई, चेन्नई, कोलकाता तथा उप विदेश डाकघर, कोच्चि को इस परियोजना के तहत कवर किया जाएगा। यह परियोजना क्यूएसएफ के न्यासी बोर्ड (बोर्ड ऑफ ट्रस्टी) द्वारा अनुमोदित कर दी गई है।

➤ **अन्तर्राष्ट्रीय आवक पंजीकृत डाक की प्रोसेसिंग में गुणवत्ता सुधार:** इस परियोजना का उद्देश्य भारत में आवक अन्तर्राष्ट्रीय पंजीकृत पत्रों के संबंध में ऑन लाइन जानकारी की स्थिति में सुधार लाना है। इसमें चार बड़े एक्सचेंज कार्यालयों अर्थात् दिल्ली, मुम्बई, चेन्नई, कोलकाता तथा एक उप विदेश डाकघर, कोच्चि तथा कुछ निगरानी कार्यालयों को कवर किया

जाएगा। यह परियोजना क्यूएसएफ के न्यासी बोर्ड (बोर्ड ऑफ ट्रस्टी) द्वारा अनुमोदित कर दी गई है।

### एशिया प्रशांत डाक संघ

9.9 डीडीजी (आईआर एवं जीबी) ने 14 से 18 मई, 2012 तक हांग कांग 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। एशियाई प्रशांत पोस्टल कॉलेज के शासी बोर्ड और वित्तीय समिति के सदस्य के रूप में भारत एपीपीयू के कार्य-कलापों में महत्पूर्ण भूमिका अदा करता है। अगले एपीपीयू कांग्रेस जोकि एक चतुर्वर्षीय आयोजन है, की मेजबानी सितम्बर 2013 में भारत द्वारा नई दिल्ली में करने का प्रस्ताव है।

### द्विपक्षीय/ बहुपक्षीय मुद्दे

9.10 प्रशिक्षण के लिए फेलोशिप प्रदान करते हुए, जहां कहीं भी आवश्यकता हो वहां विशेषज्ञों एवं परामर्शदाताओं के दल का योगदान करते हुए न्यूनतम विकसित देशों के (एलडीसी) समूह 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 सरकार ने अफ्रीकी एवं सार्क देशों के लिए डाक प्रबंधन पर पूर्ण रूप में वित्तपोषित प्रशिक्षण कार्यक्रमों की घोषणा की है।

9.11 सचिव (डाक) के नेतृत्व में चार सदस्यीय शिष्ट मंडल ने पाकिस्तान डाक के साथ द्विपक्षीय मामलों पर विचार विमर्श करने के लिए 22 से 25 जुलाई 2012 तक लाहौर, इस्लामाबाद और कराची का दौरा किया।



Financial Services Committee of the POC. India will chair the newly created IFS User Group (USB) which would be created as a Cooperative and the Knowledge Development & Training Group under E-Services Committee in the POC.

### **Quality of Service Fund (QSF)**

9.7 The QSF has been set up under the ambit of the UPU to finance projects aimed at improving the quality of postal services in beneficiary countries. The Board of Trustees comprising 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.

9.8 Under QSF, the following two projects are currently under process:

➤ **Quality Improvement in Inquiries for International Inbound Registered Mails:** The project aims to ensure time bound response to inquiries regarding inward international registered mail. Offices of Exchanges i.e. Delhi, Mumbai, Chennai, Kolkata and Sub Foreign Post Office, Kochi will be covered under this project. The project has been approved by the Board of Trustee of the QSF.

➤ **Quality Improvement in Processing of International Inward Registered Mails :** This project aims at improved online visibility of inward international registered letters in India. It will cover four major offices of Exchange i.e. Delhi, Mumbai, Chennai, Kolkata and one Sub Foreign Post Office, Kochi and a few monitoring offices. The project has been

approved by the Board of Trustee of the QSF.

### **Asian Pacific Postal Union**

9.9 DDG (IR&GB) participated in the Asian Pacific Postal Union Executive Council (APPU-EC) held in Hong Kong from 14<sup>th</sup> to 18<sup>th</sup> May, 2012. APPU is a Restricted Union which is affiliated to the Universal Postal Union with a membership of 32 countries. It aims to facilitate postal exchange in the Region and 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 September, 2013.

### **Bilateral/Multilateral Matters**

9.10 India has been at the forefront of providing economic and technical aid to the postal organizations of the Least Developed Countries (LDC) group in the form of awarding training 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 programme on postal management for African & SAARC countries.

9.11 A four member delegation led by Secretary Posts visited Lahore, Islamabad and Karachi from 22<sup>nd</sup> to 25<sup>th</sup> July, 2012 to discuss bilateral matters with Pakistan Post.

### विदेश डाक शिष्ट मण्डल का अध्ययन दौरा

9.12 भारतीय डाक ने भूटान पोस्ट तथा नाइजीरिया पोस्ट के शिष्ट मंडलों की मेजबानी की जिन्होंने भारतीय डाक द्वारा वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए अपनाई गई पद्धतियों के संबंध में जानने के लिए क्रमशः सितम्बर एवं दिसम्बर, 2012 में भारत का दौरा किया था। बिल एवं मेलिन्डा गेट्स फाउंडेशन द्वारा भूटान पोस्ट शिष्टमंडल के अध्ययन दौरे के लिए निधि की व्यवस्था की गई थी। डाक निदेशालय के पीएलआई, ग्रामीण व्यवसाय तथा वित्तीय सेवा डिवीजन तथा भारतीय रिजर्व बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों के बीच परस्पर चर्चा हुई थी। नाइजीरिया पोस्ट के शिष्टमंडल ने भारत में विभिन्न वित्तीय समावेशन क्रियाकलापों जिसकी पुनरावृत्ति की जा सकती है, की जानकारी प्राप्त करने के लिए डाक निदेशालय के एफएस, आरबी एवं प्रौद्योगिकी डिवीजन तथा यूआईडीएआई तथा भारतीय रिजर्व बैंक के अधिकारियों के साथ चर्चा की।

9.13 भारतीय डाक की डाक ऑटोमेशन के क्षेत्र में उपलब्धियों पर अध्ययन करने के लिए श्रीलंका पोस्ट के शिष्ट मंडल ने जनवरी, 2013 में भारत का दौरा किया। शिष्ट मण्डल ने नई दिल्ली स्थित स्वचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र (एएमपीसी) का दौरा किया।

9.14 नवम्बर, 2011 में मालदीव में 17वें सार्क सम्मेलन में भारत के माननीय प्रधानमंत्री ने एसएपीयू की स्थापना पर सहमति देने के लिए सार्क देशों के डाक प्रशासनों की प्रशंसा की और कहा कि भारत को संघ के लिए तदर्थ सचिवालय की व्यवस्था करने तथा प्रतिवर्ष दस सार्क कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने के लिए भारतीय डाक स्टाफ कालेज (अब आरएकेएनपीए) में प्रशिक्षण पाठ्यक्रम प्रयोजित करने में प्रसन्नता होगी।

9.15 घोषणा के उपरांत प्रस्तावित एसएपीयू में भारत को शामिल करने के लिए एक प्रस्ताव मंत्रिमंडल में प्रस्तुत किया गया था जिसे

16.11.2011 की इसकी बैठक में मंजूर कर लिया गया था। एसएपीयू के लिए अंतरिम महासचिव के साथ तदर्थ सचिवालय 25 जुलाई 2012 को नई दिल्ली, भारत में स्थापित किया गया था। सार्क सदस्य देशों के प्रतिभागियों के लिए रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी में 2012 में प्रशिक्षण कार्यक्रम शुरू किया गया।

### दक्षिण एशियाई डाक संघ (एसएपीयू) का गठन

9.16 डाक विभाग, भारत द्वारा विकसित अवधारणा से उद्भूत एसएपीयू, यूपीयू के तत्वावधान में 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।

9.17 अंतरिम महासचिव, एसएपीयू की अध्यक्षता में एक तीन सदस्यीय शिष्टमंडल ने एसएपीयू के प्रस्तावित कार्यकलापों पर 18 से 21 नवम्बर, 2012 तक सार्क सचिवालय तथा नेपाल डाक प्रशासन के साथ विचार-विमर्श किया।

9.18 दक्षिण एशिया डाक संघ (एसएपीयू) का प्रारम्भिक सम्मेलन 18 से 19 दिसम्बर, 2012 तक नई दिल्ली में आयोजित किया गया था। एसएपीयू के सभी सदस्य देशों ने इस सम्मेलन में भाग लिया। इस सम्मेलन का मुख्य उद्देश्य तदर्थ एसएपीयू सचिवालय द्वारा तैयार किए गए संविधान एवं सामान्य विनियमों पर चर्चा करना था। इस सम्मेलन में एसएपीयू के प्रस्तावित बजट तथा सदस्य देशों पर लागू अंशदान फार्मूला पर भी चर्चा हुई। एसएपीयू सचिवालय, इसकी संरचना तथा स्टाफ की व्यवस्था पर भी चर्चा हुई।





## Study Visits of Foreign Postal Delegations

9.12 India Post hosted delegations from Bhutan Post and Nigeria Post who visited India in September and December, 2012 respectively to learn about the best practices adopted by India Post to promote financial inclusion. The study tour of Bhutan Post delegation was funded by Bill and Melinda Gates Foundation. Interactions were arranged with PLI, Rural Business and Financial Services Divisions of the Postal Directorate and senior officials of the Reserve Bank of India. The delegation from Nigeria Post held interactions with the FS, RB and Technology Divisions of the Postal Directorate and the officials from UIDAI and the Reserve Bank of India to learn about the various financial inclusion initiatives in India which may be replicated.

9.13 A delegation from Sri Lanka Post visited India in January, 2013 to study the postal automation achieved by India Post. The delegation visited the Automated Mail Processing Centre (AMPC) in New Delhi.

9.14 At the XVII<sup>th</sup> SAARC Summit at Maldives in November 2011, the Hon'ble Prime Minister of India commended the postal administrations of the SAARC countries for agreeing to establish SAPU and stated that India would be happy to host the adhoc Secretariat for the Union, and to sponsor training courses at the Postal Staff College in India (now RAK NPA) to train up to ten SAARC officials per year.

9.15 Following the announcement, a proposal for India to join the proposed SAPU was submitted to the Cabinet and was approved in their meeting of 16.11.2011. An adhoc Secretariat for the SAPU was established in New Delhi, India with an interim Secretary General on 25<sup>th</sup> July, 2012. The training Programmes at Rafi Ahmad Kidwai National Postal Academy for participants from the SAARC member States commenced in 2012.

## Formation of South Asian Postal Union (SAPU)

9.16 SAPU, conceptualized and initiated by Department of Posts, India, is a Restricted Union under the aegis of the UPU which 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.

9.17 A three member delegation led by Interim Secretary General, SAPU held discussions with the SAARC Secretariat and Nepal Postal Administration on the proposed activities of SAPU on 18<sup>th</sup> to 21<sup>st</sup> November, 2012.

9.18 The Preparatory Conference of the South Asian Postal Union (SAPU) was held at New Delhi from 18<sup>th</sup> to 19<sup>th</sup> December, 2012. All member countries of the SAPU participated in the conference. The main objective of the conference was to discuss the Constitution and General Regulations drafted by the Adhoc SAPU Secretariat. The Conference also discussed the proposed budget of SAPU and the contribution formula applicable to member countries. The SAPU Secretariat, its structure and staffing were also discussed.

9.19 लिए गए महत्वपूर्ण निर्णय थे :

- नई दिल्ली में एसएपीयू के स्थाई सचिवालय की स्थापना करने का संकल्प
- वर्ष 2013 में नई दिल्ली में एसएपीयू के प्रथम सम्मेलन को आयोजित करने का संकल्प।

### अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय पहल-कार्य

9.20 माननीय संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री के दिशा-निर्देशों के तहत अंतर्राष्ट्रीय संबंध एवं ग्लोबल व्यवसाय डिवीजन ने 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 और इससे प्रबंधन, प्रचालन, विपणन एवं ग्राहक सेवा की आधुनिक प्रक्रियाएं सामने आएंगी।

9.21 वर्ष के दौरान, डाक विभाग ने इंटरनेशनल पोस्टल सिस्टम, इंटरनेशनल फाइनेंशियल सिस्टम एवं यूरोगीरो जैसे अंतर्राष्ट्रीय प्लेटफार्मों के उपयोग से धन प्रेषण, डाक, पार्सल एवं एक्सप्रेस में अपनी सीमा पार सेवाओं के आधुनिकीकरण में सूचना प्रौद्योगिकी की क्षमता का प्रयोग करने में सफलता पाई।

9.22 इस अवधि के दौरान यूएसपीएस, लॉ पोस्ट ग्रुप, स्विट्स डाक, घाना डाक, भूटान डाक, डाक एनएल (नीदरलैंड), साऊदी डाक, नाइजीरिया डाक, श्रीलंका डाक, जापान डाक, फेड एक्स लुफ्थांसा, यूरोगीरो के शिष्टमंडलों ने दौरा किया। भारत ने आईएफएडी कार्यशाला की मेजबानी की जिसमें 13 देशों के शिष्टमंडलों, यूपीयू के विशेषज्ञों, एपीपीयू के क्षेत्रीय संयोजक ने भाग लिया।

9.23 21 से 22 नवम्बर, 2012 तक सीम रीप, कंबोडिया में एशियन डाक व्यवसाय की बैठक में एक दो सदस्यीय शिष्टमंडल शामिल हुआ। इस

बैठक में इस बात पर जोर दिया गया कि सदस्य देश ई-कामर्स, विपणन प्रौद्योगिकी, अन्तर्राष्ट्रीय धन-प्रेषण इत्यादि पर साथ साथ मिलकर काम करें। भारतीय डाक ने अपने रूपान्तरण एवं आधुनिकीकरण कार्यक्रम का एक परिदृश्य प्रस्तुत किया जिसमें प्रोसेस री-इंजीनियरिंग, डाक प्रोसेसिंग केन्द्रों का स्वचालन, काल सेन्टरों की स्थापना, राष्ट्रीय पता डाटा बेस प्रबंधन प्रणाली की स्थापना तथा डाक प्रचालन के लिए मजबूत आईसीटी आधार के सृजन जैसी महत्वपूर्ण पहलें शामिल हैं।

### अंतर्राष्ट्रीय पार्सल एवं एक्सप्रेस सेवाएं

9.24 पैकेट साइज शिपमेंट के पार्सलों के निर्यात एवं आयात में हाल के वर्षों में काफी तेजी आई है। डाक विभाग ने अन्तर्राष्ट्रीय उत्पादों के अपने पोर्टफोलियो में बाजार की मौजूदा मांग के अनुरूप फेरबदल करके इस रुझान के अनुसार सुधार किया है। अंतर्राष्ट्रीय डाक प्रणाली (आईपीएस) के माध्यम से अंतर्राष्ट्रीय पार्सल एवं एक्सप्रेस शिपमेंट की ट्रैकिंग को सक्षम बनाने से इन सेवाओं में मूल्यवर्द्धन हुआ है। डाक विभाग ने देश में आवक त्वरित डाक सेवा (ईएमएस) शिपमेंटों के वितरण के लिए गुणवत्ता सुधार कार्यक्रम की शुरुआत की है। एक्सप्रेस सेगमेंट में द्वितीयपहल वर्ल्डनेट एक्सप्रेस (प्रीमियम एक्सप्रेस) सेवा जो फिलहाल समूचे देश में लगभग 500 डाकघरों में उपलब्ध है, का विस्तार करना है।

### अंतर्राष्ट्रीय धन-प्रेषण सेवाएं

9.25 भारतीय डाक ने उपभोक्ता धन प्रेषण सेवाओं का एक पोर्टफोलियो प्रदान किया है। इसमें वेस्टर्न यूनियन प्लेटफार्म पर तत्काल मनीआर्डर तथा मनीग्राम, यूरोगीरो नेटवर्क द्वारा एमओ विदेश सेवा अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय प्रणाली (आईएफएस) पर इलेक्ट्रॉनिक मनीआर्डर शामिल हैं। इसमें परवर्ती डाक प्रचालकों के बीच एक सहभागिता प्लेटफार्म है। भारतीय डाक ने हाल ही में भारत तथा फ्रांस के बीच मनीआर्डर



9.19 Among the major decisions taken were:

- Resolution to set-up the Permanent Secretariat of SAPU at New Delhi
- Resolution to hold the 1<sup>st</sup> Congress of SAPU in 2013 at New Delhi.

### **International Business initiatives**

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

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

9.22 Business visits by delegations from USPS, La Poste Group, Swiss Post, Ghana Post, Bhutan Post, Post NL (Netherland), Saudi Post, Nigeria Post, Sri Lanka Post, Japan Post, Fed Ex., Lufthansa, EUROGIRO were made during the period. India hosted the IFAD workshop where delegations from 13 countries, experts from the UPU and the Regional Coordinator of APPU participated.

9.23 A two member delegation attended the Asean Post Business Meeting at Siem Reap,

Cambodia from 21<sup>st</sup> to 22<sup>nd</sup> November, 2012. The meeting emphasized the need for member countries to work together on e-commerce, marketing technology, international remittance, etc. India Post presented an over view of its Transformation and Modernization Programme which include key initiatives like process re-engineering, automation of mail processing centres, establishment of Call Centers, establishment of a national address database management system and creation of a strong ICT backbone for postal operations.

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

9.24 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 Services (EMS) shipments coming into the country. A second initiative in the Express Segment has been the widening of the network of WorldNet Express (premium, express) Service, now available at 500 Post Offices across the country.

### **International Remittance Services**

9.25 India Post is offering a portfolio of remittance services from customer to customer. These include instant money transfer on the Western Union platform & MoneyGram, MO Videsh Service through Eurogiro Network and electronic money orders on the International

सेवा शुरू की है। भारतीय डाक धन-प्रेषण तथा भुगतान के लिए आम आदमी की पहुंच के भीतर तथा विश्वव्यापी प्रणालियों की स्थापना करने के लिए यूपीयू के प्रयासों में सहयोग कर रहा है। अन्तर्राष्ट्रीय धन प्रेषण इकाई (आईआरयू) नामक एक समर्पित इकाई, आईएफएस एवं यूरोगीरो प्लेटफार्म पर धन प्रेषण सेवाओं हेतु प्रौद्योगिकी एवं प्रचालनात्मक सहायता प्रदान करने के लिए सीईपीटी, मैसूर में स्थापित की गई है।

9.26 भारत विश्व के अल्प सेवित क्षेत्रों में धन प्रेषण सेवाओं (डाक भुगतान सेवाओं की प्रणाली के अन्तर्गत) की पहुंच प्रदान करने हेतु यूपीयू तथा कृषि विकास हेतु अन्तर्राष्ट्रीय निधि (आईएफएडी) द्वारा संयुक्त रूप से वित्त पोषित पारियोजना में शामिल हुआ है। इस परियोजना का उद्देश्य डाक नेटवर्क के माध्यम से नई प्रौद्योगिकी का प्रयोग करते हुए इसे प्राप्त करना है। यह ग्रामीण धन प्रेषण लाभार्थियों के वित्तीय समावेशन में योगदान करेगा। एशिया प्रशांत क्षेत्र के 10 सहयोगी देशों की ग्रामीण आबादी के साथ प्रवासियों एवं परिवारों को इस परियोजना का लाभ मिलेगा जिससे सुनिश्चित एवं किफायती धन अंतरण सेवाएं उपलब्ध होंगी।

9.27 इस संबंध में, एशियाई देशों में इलेक्ट्रॉनिक डाक भुगतान सेवाओं के विकास पर यूपीयू-आईएफएडी की क्षेत्रीय कार्यशाला 4 से 6 दिसम्बर, 2012 तक हनोई, वियतनाम में आयोजित की गई थी जिसमें डीडीजी (प्रौद्योगिकी) के नेतृत्व में भारतीय डाक के दो सदस्यीय शिष्टमंडल ने भाग लिया था।

#### 42वीं पत्र लेखन प्रतियोगिता, 2013

9.28 वार्षिक रूप से आयोजित की जाने वाली विश्व डाक संघ पत्र लेखन प्रतियोगिता, विगत वर्षों में ग्लोबल संस्था बन गई है। भारत में इस प्रतियोगिता की मेजबानी डाक विभाग ने की। इस प्रतियोगिता का उद्देश्य स्कूली बच्चों में पत्र लेखन की कला का प्रोत्साहन करना तथा साहित्यिक लेखन में उनकी क्षमता को बढ़ाना है। विश्व पत्रलेखन 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। 42वीं पत्र लेखन प्रतियोगिता 6 जनवरी, 2013 को आयोजित की गई।



Financial System (IFS), the last being a collaborative platform among postal operators. India Post has recently launched the money order service between India and France. 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 common man. A dedicated unit called the International Remittance Unit (IRU) has been set up at the CEPT, Mysore to provide technical and operational support to the money remittance services on the IFS and EUROGIRO platforms.

9.26 India has joined a project jointly funded by the UPU and the International Fund for Agricultural Development (IFAD) to provide access to remittance services (within the framework of postal payment services) in underserved Regions of the world. The project aims to achieve this by applying new technologies through postal network. This will contribute to the financial inclusion of rural remittance beneficiaries. Rural population as well as migrants and the families of the 10 participating countries from the Asia-Pacific Region stand to gain from the project, which will provide access to secure and affordable money transfer services.

9.27 In this regard, a Regional Workshop of UPU-IFAD on Development of Electronic Postal Payment Services in Asian Countries was held at Hanoi, Vietnam from 4<sup>th</sup> to 6<sup>th</sup> December, 2012 which was attended by two member delegation of India Post led by DDG (Technology).

### **42<sup>nd</sup> Letter Writing Competition, 2013**

9.28 The Universal Postal Union Letter writing Competition, held annually, has become a global institution over the years. The Department of Posts hosted this competition in India. The competition aims to promote the art of letter writing and tries to enhance the capability of school going children in literary composition. The world-wide letter writing competition has also helped to improve awareness of the young generation about the role of Post Office as an agent of communication in the society. The 42<sup>nd</sup> Letter Writing Competition was held on 6<sup>th</sup> January, 2013.

## अध्याय 10 सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) आधुनिकीकरण परियोजना

10.1 सरकार ने डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना को नवम्बर, 2012 में 4909 करोड़ रुपए के कुल परिव्यय के साथ अनुमोदित कर दिया है। आईटी आधुनिकीकरण परियोजना का उद्देश्य देश के सभी डाकघरों का आधुनिकीकरण तथा कंप्यूटरीकरण करना है जिसमें ग्रामीण क्षेत्रों के 130000 शाखा डाकघर भी शामिल हैं। यह परियोजना डाक विभाग की एक महत्वाकांक्षी आईटी रूपान्तरण परियोजना है ग्रामीण क्षेत्रों में सभी डाकघरों एवं शाखा डाकघरों में आईटी अवसंरचना की स्थापना करके विभाग प्रकार्यात्मक क्षेत्रों एवं भौगोलिक क्षेत्रों में समेकित सूचना के लाभों और क्षमताओं का दोहन कर सकेगा। भौतिक नेटवर्क को डिजिटल नेटवर्क में बदलने से विभिन्न सरकारी विभागों, व्यापारिक प्रतिष्ठानों तथा नागरिकों सहित डाकघरों के अलावा सभी प्रयोक्ताओं के लिए एक राष्ट्रीय परिसम्पत्ति प्राप्त होगी जिससे संचार, बैंकिंग, बीमा और सेवा वितरण जरूरतों के लिए आईटी सक्षम देश व्यापी नेटवर्क का प्रयोग करने में मदद मिलेगी। यह परियोजना नेटवर्क से जुड़े 155000 डाकघरोंकी राष्ट्रीय परिसंपत्ति का निर्माण करेगी। यह बृहद् आईटी संचालित रूपान्तरण प्रक्रिया विश्व में किसी भी डाक प्रचालक द्वारा और साथ ही देश में किसी भी अन्य सरकारी विभाग द्वारा संचालित अपने प्रकार की पहली रूपांतरण प्रक्रिया है। इसमें मापन योग्य, समेकित तथा माइयूलर साफ्टवेयर का विकास शामिल है। जिसमें डाकघर बचत बैंक, डाक जीवन बीमा, डाक प्रचालन सहित डाक विभाग के सभी प्रचालनों, डाटा केन्द्र सहित अपेक्षित आईटी अवसंरचना की स्थापना, विभागीय डाकघरों में वैन नेटवर्किंग, ग्रामीण डाकघरों में ग्रामीण सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (ग्रामीण आईसीटी) का विकास तथा आधार से संबद्ध हस्तचालित उपकरण ग्रामीण डाकघरों में उपलब्ध कराने सहित डाक विभाग के सभी प्रचालन शामिल हैं तथा यह माइक्रो एटीएम के

रूप में भी काम करेगा। इस परियोजना के पूर्ण होने के उपरांत, डाक विभाग शहरी उपभोक्ताओं को मूल्य वर्द्धित डाक तथा वित्तीय सेवाओं के अलावा देश में ग्रामीण आर्थिक परिवेश को बदलने के लिए प्रेरक का कार्य करेगा। यह परियोजना 2014 के मध्य तक पूरी की जाने की योजना है।

10.2 डाक विभाग के तहत लगभग 155000 डाकघरों का नेटवर्क है जिसमें 133000 ग्रामीण शाखा डाकघर हैं। भौतिक नेटवर्क को डिजिटल नेटवर्क में बदलने से सरकार संचार का प्रयोग बैंकिंग, बीमा डाक तथा नागरिकों की डाक वितरण जरूरतों के लिए डाक नेटवर्क का प्रयोग करने में सक्षम होगी। यह आईटी आधुनिकीकरण परियोजना, विशेषकर ग्रामीण आईसीटी समाधान, नागरिकों तक सभी सरकारी सेवाओं के वितरण के लिए आखिरी संस्थागत अवसंरचना के सृजन हेतु ग्रामीण डाक नेटवर्क का पुनः निर्माण करेगी। यह परियोजना डाक विभाग को प्रत्यक्ष लाभ अंतरण के तहत केन्द्र तथा राज्य की मनरेगा स्कीम के अंतर्गत मजदूरी के वितरण सहित सामाजिक सुरक्षा तथा रोजगार गारंटी स्कीम के वितरण का केन्द्र बिन्दु बनाएगी और यह बचत बैंक उपभोक्ता के लिए बहुआयामी माध्यमों जैसे एटीएम, मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग प्रदान करने के साथ वित्तीय पारेषणों का बायोमेट्रिक प्रमाणन प्रदान करेगी। यह, विशेषतः ग्रामीण क्षेत्रों में, मुद्राअंतरण का इलेक्ट्रानिक एवं सुरक्षित माध्यम प्रदान करेगी।

10.3 डाक विभाग 155000 आईटी सक्षम डाकघरों के जरिए समाज के सभी वर्गों तक आईटी सक्षम सेवाएं पहुंचाकर और शहरी तथा ग्रामीण के बीच अंतर को पूरा करके समाज में महत्वपूर्ण भूमिका निभाने के लिए प्रतिबद्ध है। कागज आधारित प्रोसेसिंग में कमी से पर्यावरणीय रूप में सतत हरित डाकघर का निर्माण होगा।



## Chapter 10

# IT Modernization Project

10.1 The Government has approved the Department of Posts' IT Modernization Project with a total outlay of ₹ 4909 crore in November, 2012. The IT Modernization Project aims at modernization and computerization of all post offices in the country including more than 130000 Branch Post Offices in rural areas. It is an ambitious IT transformation project undertaken by the Department of Posts. By setting up an IT infrastructure spanning across all Post Offices and Branch Post Offices in rural areas, the Department will be able to harness the benefits of consolidated information and capabilities across various functional silos as well as geographical reach. The transformation from physical to digital network will provide a national asset for all users apart from Post Offices including various Government Departments, business houses and citizens to use the IT enabled country wide network for communication, banking, insurance and service delivery needs. The project will create national asset of 155000 networked Post Offices. This mega IT driven transformation is the first of its kind undertaken by any postal operator in the world as well as any Government Department in the country. It involves development of scale able, integrated and modular software covering all operations of the Department of Posts including Post Office Savings Bank, Postal Life Insurance, Mail Operations, establishment of the required IT Infrastructure including Data Centre, WAN Networking of the Departmental Post Offices, development of Rural Information Communication Technology (Rural ICT) in rural Post Offices and providing rural Post Offices with handheld devices which are Aadhaar enabled and will also act as micro-ATMs. Upon

completion of this project, the Department of Posts shall emerge as an engine to transform the rural economic landscape in the country besides providing value-added mail and financial services to the urban customers. The project is scheduled to be completed by mid-2014.

10.2 The Department of Posts has a network of approximately 155000 Post Offices out of which 133000 are Rural Branch Post Offices. The transformation from physical to digital network will enable the Government to use the postal network for communication, banking, insurance, mails and service delivery needs of the citizens. The IT Modernization Project, particularly the rural ICT solutions will rebuild the rural postal network to create an institutional last mile infrastructure for delivery of all government services to citizens. The project will make the post office the focal point of delivery of social security and employment guarantee schemes including disbursement of wages under MGNREGS Schemes of the Centre and State under Direct Benefit Transfer, will provide biometric authentication of financial transactions ,provide multiple channels like ATM, mobile banking, net-banking for savings bank customer. It will provide an electronic and secure mode of money transfer particularly in rural areas.

10.3 The Post is poised to play an important role in the society bridging the urban rural divide and bringing IT-enabled services to all sections of the society through 155000 IT-enabled post offices. The reduction of paper-based processing would enable an environmentally sustainable greener Post Office.

## अध्याय 11 मानव संसाधन विकास

11.1 सेवा प्रदाता संगठन होने के कारण डाक विभाग के लिए यह आवश्यक है कि इसके कर्मचारी को ग्राहकों की आवश्यकताओं का पूरा ज्ञान हो और वे इनके प्रति संवेदनशील हों। आई टी समावेशन के बदलते हुए परिदृश्य में सेवा वितरण के लिए कम्प्यूटर का ज्ञान अनिवार्य है। इस प्रकार, प्रशासनिक, प्रचालनात्मक एवं वित्त कार्मिकों के लिए सकेन्द्रित एवं सुनियोजित प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों की आवश्यकता है। डाक विभाग ने भारत सरकार की राष्ट्रीय प्रशिक्षण नीति, 2012 के अनुरूप डाक प्रशिक्षण नीति, 2012 का निरूपण किया है। डाक प्रशिक्षण नीति का मुख्य उद्देश्य कर्मचारी के सभी संवर्गों/श्रेणियों के लिए शुरुआती स्तर पर तथा “सभी के लिए प्रशिक्षण” विशिष्ट अंतराल पर सेवाकाल में तीन प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रदान करना है।

### प्रशिक्षण संबंधी अवसंरचना

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

- उच्चतर प्रबंधकीय संवर्ग के लिए गाजियाबाद स्थित रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी।
- प्रचालन स्टाफ तथा निरीक्षक संवर्ग के लिए दरभंगा, गुवाहाटी, मदुरै, मैसूर, सहारनपुर और वडोदरा स्थित डाक प्रशिक्षण केन्द्र।
- सर्किल (डाक लेखा स्कन्ध के पाँच आंचलिक प्रशिक्षण केन्द्रों सहित) स्थित 240 कार्यस्थलीय कम्प्यूटर प्रशिक्षण केन्द्र (डब्ल्यूटीसी)

11.3 प्रचालनात्मक विषयों तथा डाक प्रौद्योगिकी पर अनेक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए। 31.12.2012 की स्थिति के अनुसार कुल 48,600 कर्मचारियों (ग्रामीण डाक सेवक सहित) को प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

### नई पहलें

11.4 प्रशिक्षण के क्षेत्र में नई पहलें निम्नानुसार हैं:-

- समूह क, समूह ख एवं समूह ग संवर्ग से इक्तीस (31) कर्मचारी एशिया प्रशांत डाक कॉलेज बैंकाक (एपीपीसी) में 8 विभिन्न कार्यक्रमों में प्रशिक्षण के लिए प्रतिनियुक्त किए गए थे। इसके अलावा सर्किलों के सर्वोत्तम निष्पादन वाले प्रोजेक्ट ऐरो डाकघरों के पोस्टमास्टर्स सहित 19 अधिकारी/ कर्मचारी एपीपीसी, बैंकाक में प्रशिक्षण के लिए प्रतिनियुक्त किए गए थे।
- डाक विभाग द्वारा ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) के लिए ग्रामीण उद्यमिता कार्यक्रम (आरईपी) शुरू किया गया है। इस कार्यक्रम को 7 सर्किलों नामतः असम, गुजरात, कर्नाटक, महाराष्ट्र, राजस्थान, तमिलनाडु एवं उत्तर प्रदेश में कुल 2000 जीडीएस के लिए एक पायलट के रूप में शुरू किया गया है।





## Chapter 11

# HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

11.1 Department of Posts being a service delivery organization needs a workforce that is well informed and responsive to customers' needs. In the changing scenario of IT enablement, computer literacy is essential for service delivery. Thus, there is a need to have focused and well planned training and development programmes aimed at change acceptance by administrative, operational and finance personnel. Department has framed Postal Training Policy, 2012 in conformity with the National Training Policy, 2012 of Government of India. The key objective of Postal Training Policy is "Training for All" at the entry level and three mid-career Training Programmes at specific intervals for all cadres/categories of staff.

### Training Infrastructure

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

- Rafi Ahmed Kidwai National Postal Academy (RAKNPA) at Ghaziabad – for higher managerial cadres.
- Postal Training Centres at Darbhanga, Guwahati, Madurai, Mysore, Saharanpur and Vadodara – for operative staff and Inspector cadres.
- 240 Workplace Computer Training Centres (WTCs) at Circles (including 5 Zonal Training Centres of the Postal Accounts Wing).

11.3 A number of training programmes on operational matters and postal technology were conducted. The number of officials trained as on 31.12.2012 were 48,600 (including Gramin Dak Sevaks).

### New Initiatives

11.4 The following are the new initiatives in training:

- Thirty one (31) officials from Group C, Group B and Group A cadres were deputed for training at Asian Pacific Postal College, Bangkok (APPC) in 8 different programmes. Besides, 19 officers/officials including the Postmasters of the best performing Project Arrow Post Offices in Circles were deputed for training at APPC, Bangkok.
- Rural Entrepreneurship Program (REP) for Gramin Dak Sevaks (GDSs) has been launched by the Department of Posts. The Programme has been launched as a pilot in 7 Circles viz Assam, Gujarat, Karnataka, Maharashtra, Rajasthan, Tamil Nadu & Uttar Pradesh Circles for a total of 2000 GDSs.

- एक वर्षीय आरईपी कार्यक्रम को छः माड्यूलों में विभाजित किया गया है तथा अध्ययन सामग्री को अंग्रेजी, हिन्दी तथा पायलट सर्किलों/ राज्यों की क्षेत्रीय भाषाओं में अनुवादित एवं मुद्रित किया गया है। माड्यूल I एवं II के लिए क्लास रूम अध्यापन सभी 7 पायलट सर्किलों में पूराकर लिया गया है। पूरी पायलट परियोजना 2013 के अंत तक पूरी कर ली जाएगी।
- रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी (आरएकेएनपीए) केन्द्रीय प्रशिक्षण संस्थान के रूप में कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग द्वारा मान्यता प्राप्त सर्वोच्च प्रशिक्षण संस्थान है। यह अकादमी भारतीय डाक सेवा के अधिकारियों तथा भारतीय डाक के अन्य प्रबंधकीय संवर्गों के लिए प्रारम्भिक तथा सेवाकालीन प्रशिक्षण प्रदान करता है। यह सामान्य हित के क्षेत्रों में विदेश डाक प्रशासनों के प्रबंधकों तथा केन्द्र सरकार के विभिन्न विभागों और सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के अधिकारियों को भी प्रशिक्षण प्रदान करता है।
- इसने विदेश मंत्रालय की तरफ से तीन अन्तर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रमों, यथा आईटीईसी/ एससीएएपी राष्ट्रों के लिए नेतृत्व विकास, सार्क देशों के लिए डाक लेखाकरण तथा आईएएफएस डिवीजन के लिए नेतृत्व विकास का आयोजन किया है।
- 2012 के दौरान आरएकेएनपीए में वरिष्ठ डाक अधिकारियों के लिए प्रत्यक्ष नकदी अंतरण, एफएसआई व्यवसाय प्रोसेस डिजाइन, सार्वजनिक खरीद जागरूकता तथा प्रबंधन विकास कार्यक्रमों जैसे नए क्षेत्रों में कार्यशालाओं का भी आयोजन किया गया था।



- The One year REP programme has been divided into six modules and the study material has been translated and printed in English, Hindi and Regional languages of the pilot Circles/States. The classroom teaching for Module I & II has been completed in all the 7 pilot Circles. The entire Pilot Project will be completed by end 2013.
- Rafi Ahmed Kidwai National Postal Academy (RAKNPA) is the apex training institute, recognized by the DOP&T as a Central Training Institute. The Academy imparts induction as well as in-service training to the Officers of Indian Postal Service and other managerial cadres of India Post. It also imparts training to managers of Foreign Postal Administrations and to officers of various Central Government Departments and PSUs, in areas of common interest.
- It has organized three international training programmes on behalf of Ministry of External Affairs viz. on Leadership Development for the ITEC/SCAAP Nations, Mail Accounting for SAARC countries and Leadership Development for the IAFS Division.
- Workshops in new areas like, Direct Cash Transfer, FSI Business Process Design, Public Procurement Awareness and Management Development Programmes for the senior postal officers were also conducted at RAKNPA during 2012.

## अध्याय 12 वित्तीय प्रबंधन

12.1 भारतीय डाक अपने राष्ट्रव्यापी नेटवर्क के माध्यम से देश के प्रत्येक नागरिक को डाक सुविधाएं सुलभ कराता है। डाक सेवाएं प्रदान करने के अतिरिक्त डाकघर भारत सरकार के अन्य विभागों / अन्य संगठनों की ओर से बचत बैंक, पेंशन भुगतान, बचत-पत्रों की बिक्री, यूआईडी पंजीकरण, म्यूचल फंड की बिक्री, अंतर्राष्ट्रीय धनान्तरण आदि एजेंसी सेवाएं भी प्रदान करता है।

12.2 वर्ष 2011-12 के दौरान बचत बैंक तथा बचत पत्रों के पारिश्रमिक सहित अर्जित कुल राजस्व 78993.47 मिलियन रु. था तथा

एजेंसी कार्य के लिए अन्य मंत्रालयों/विभागों से प्राप्त कुल राशि (वसूली) 4586.40 मिलियन रु. थी। पिछले वर्ष के 137936.69 मिलियन रुपये के व्यय की तुलना में वर्ष 2011-12 हेतु सकल कार्यकारी व्यय 141639.10 मिलियन था (अर्थात् लगभग 2.68% की वृद्धि)। यह वृद्धि मुख्य रूप से मंहगाई भत्ते/ मंहगाई राहत तथा पेंशन प्रभार आदि के भुगतान के कारण हुई। वेतन तथा पेंशन प्रभार में वृद्धि होने के बावजूद विभाग का घाटा पिछले वर्ष 2010-11 के 63456.16 मिलियन रु. के घाटे की तुलना में 58059.23 मिलियन रुपए है अर्थात् घाटे में 5396.93 मिलियन रु. की कमी।

तालिका-7  
राजस्व और व्यय  
(वर्ष 2010-2011 और 2011-2012 के लिए)

(रु. मिलियन में)

विवरण	वास्तविक 2010-2011	वास्तविक 2011-2012	पिछले वर्ष की तुलना में वृद्धि (+)/कमी (-) की प्रतिशतता
<b>राजस्व</b>			
डाक टिकटों की बिक्री	6143.07	6630.33	7.93%
नकदी के रूप में प्राप्त डाक-शुल्क	23149.5	22776.17	-1.61%
मनीआर्डर तथा भारतीय पोस्टल आर्डर पर कमीशन	4005.45	4907.79	22.53%
बचत बैंक/बचत पत्र कार्य के लिए पारिश्रमिक	35627.67	43040.80	20.81%
*अन्य प्राप्तियां	697.63	1638.38	134.85%
<b>कुल राजस्व</b>	<b>69623.32</b>	<b>78993.47</b>	<b>13.46%</b>
<b>व्यय</b>			
सामान्य प्रशासन	7337.29	7860.10	7.13%
प्रचालन	88789.81	87199.52	-1.79%
एजेंसी सेवाएं	4005.57	4235.99	5.75%
**अन्य	37804.02	42343.49	12.01%
<b>कुल सकल व्यय</b>	<b>137936.69</b>	<b>141639.1</b>	<b>2.68%</b>
घटाएं वसूलियां	4857.21	4586.40	-5.58%
निवल व्यय	133079.48	137052.70	2.99%
<b>घाटा (निवल व्यय - राजस्व)</b>	<b>63456.16</b>	<b>58059.23</b>	<b>-8.50%</b>

\* इसमें पासपोर्ट आवेदन पत्र, पासपोर्ट शुल्क टिकट, केन्द्रीय भर्ती शुल्क टिकट, अन्य डाक प्रशासनो 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 है।



## Chapter 12 FINANCIAL MANAGEMENT

12.1 The Department of Posts provides postal services to the public through a country-wide network of post Offices. Besides providing postal services, post offices perform agency functions like Savings Bank, payment of pension, sale of Cash Certificates, UID Registration, Sale of Mutual Funds, International Money Transfer etc. on behalf of other Departments of the Government of India/ other Organizations.

12.2 Total revenue earned including remuneration for SB & CC work during the year 2011-2012 was ₹ 78993.47 million and the amount

received from other Ministries/ Departments as Agency charges (recoveries) was ₹ 4586.40 million. Gross working expenditure for the year 2011-2012 was ₹ 141639.10 million against the previous year's expenditure of ₹ 137936.69 million (i.e. an increase of about 2.68 %). 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 is ₹ 58059.23 million in comparison to the previous year (2010-2011) deficit of ₹ 63456.16 million i.e. a deficit reduction of ₹ 5396.93 million.

**TABLE - 7**  
**REVENUE AND EXPENDITURE**  
**(for the years 2010-2011 & 2011-2012)**  
(₹ in million)

Particulars	Actuals 2010-2011	Actuals 2011-2012	% age Inc(+)/ Dec(-) over previous year
<b>Revenue</b>			
Sale of Stamps	6143.07	6630.33	7.93%
Postage Realised in Cash	23149.5	22776.17	-1.61%
Commission on Money Orders and Indian Postal Orders etc	4005.45	4907.79	22.53%
Remuneration for Savings Bank/ Saving Certificates Work.	35627.67	43040.80	20.81%
* Other Receipts	697.63	1638.38	134.85%
<b>Total Revenue</b>	<b>69623.32</b>	<b>78993.47</b>	13.46%
<b>Expenditure</b>			
General Administration	7337.29	7860.10	7.13%
Operation	88789.81	87199.52	-1.79%
Agency Services	4005.57	4235.99	5.75%
**Others	37804.02	42343.49	12.01%
<b>Total Gross Expenditure</b>	<b>137936.69</b>	<b>141639.1</b>	2.68%
Less Recoveries	4857.21	4586.40	-5.58%
<b>Net Expenditure</b>	<b>133079.48</b>	<b>137052.70</b>	2.99%
<b>Deficit (Net Exp - Revenue)</b>	<b>63456.16</b>	<b>58059.23</b>	-8.50%

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

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

तालिका-8

वर्ष 2010-2011 और वर्ष 2011-2012 में एजेंसी के कार्यों के कारण कार्यकारी व्यय की वसूली  
(रु. मिलियन में)

क्र.सं.	लेखा शीर्ष	वास्तविक 2010-2011	वास्तविक 2011-2012
1	कोयला खनिकों तथा ईपीएफ/परिवार पेंशन तथा विविध सेवाओं का भुगतान (डीओटी/बीएसएनएल/एमटीएनएल)	131.18	101.95
2	रेलवे पेंशन का भुगतान	73.60	76.10
3	डाक जीवन बीमा	3816.09	3896.27
4	सीमा शुल्क वसूली	19.48	20.35
5	अंतर्राष्ट्रीय धनांतरण खातों पर कमीशन-वेस्टर्न यूनियन स्कीम	625.24	234.15
6	अन्य *	191.62	257.58
	<b>कुल</b>	<b>4857.21</b>	<b>4586.40</b>

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

12.3 विभाग का राजस्व 'वसूलियों' तथा 'राजस्व प्राप्तियों' के रूप में है। तालिका 8 में उल्लिखित मद 'वसूलियां' अन्य विभागों तथा संगठनों की ओर से प्रदान की गई एजेंसी सेवाओं हेतु विभाग द्वारा अर्जित कमीशन की राशि को दर्शाती है तथा 'राजस्व प्राप्तियां' डाक वस्तुओं के विक्रय, मनीआर्डर तथा भारतीय पोस्टल आर्डर पर कमीशन, अन्य प्रीमियम सेवाओं से प्राप्तियां, बचत बैंक तथा बचत-पत्र इत्यादि के पारिश्रमिक के कारण हैं। विभाग का राजस्व वहन किए गए कार्यकारी व्यय की तुलना में कम है। वित्तीय वर्ष 2011-12 के

दौरान विभाग का घाटा विगत वर्ष के 63456.16 मिलियन रु. के घाटे की तुलना में 58059.23 मिलियन रु. रहा, अर्थात् पिछले वर्ष की तुलना में 8.50% कम हुआ 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 है। ऐसी सराहनीय उपलब्धि प्रभावी बजट नियंत्रण तथा मासिक आधार पर व्यय की प्रगति की मानीटरिंग से संभव हुई।



**TABLE - 8**  
**RECOVERY OF WORKING EXPENSES ON ACCOUNT OF**  
**AGENCY SERVICES IN 2010-2011 AND 2011-2012**  
**(₹ in million)**

Sl. No.	Head of Account	Actuals 2010-2011	Actuals 2011-2012
1	Payment of Coal Mines and EPF/Family pension and misc services (DOT/BSNL/MTNL)	131.18	101.95
2	Payment of Railway Pension	73.60	76.10
3	Postal Life Insurance	3816.09	3896.27
4	Customs Duty Realisation	19.48	20.35
5	Comm. on a/c of International money transfer Western Union Scheme	625.24	234.15
6	Others *	191.62	257.58
	<b>Total</b>	<b>4857.21</b>	<b>4586.40</b>

\* 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 revenue of the Department are in the form of 'Recoveries' and 'Revenue Receipts'. The item 'Recovery' mentioned in Table 8 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 Savings Bank and Saving Certificates etc. The revenue of the Department are on the lower side in comparison to the working expenses incurred. During the financial year 2011-2012,

the deficit of the Department was ₹ 58059.23 million against the previous year's deficit of ₹ 63456.16 million i.e. it has shown decrease of 8.50%.

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 appreciable achievement was made possible by effective budgetary control and monitoring the progress of expenditure on monthly basis.

तालिका - 9  
वर्ष 2011-2012 के दौरान अभ्यर्पित निधियां तथा बचत

(रु. मिलियन में)

बचत का स्वरूप	बजट प्राक्कलन	अनुपूरक अनुदान/पुनर्वियोजन	कुल	वास्तविक व्यय	अधिक (+) / बचत (-)	अभ्यर्पित/पुनर्वियोजित राशि	बचत/अधिक
3201 कार्यकारी व्यय	134621.30	2415.60	137036.90	141639.10	4602.20	19.90	4622.10
2552 पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधान	602.30	0.00	602.30	0.00	-602.30	0.00	-602.30
कुल कार्यकारी व्यय	135223.60	2415.60	137639.20	141639.10	3999.90	19.90	4019.80
5201 पूंजीगत व्यय	4946.00	96.20	5042.20	2102.29	-2939.91	385.10	-2554.81
4552 पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास के लिए प्रावधान	235.20	0.00	235.20	0.00	-235.20	0.00	-235.20
कुल पूंजी	5181.20	96.20	5277.40	2102.29	-3175.11	385.10	-2790.01
कुल कार्यकारी व्यय + पूंजीगत व्यय	140404.80	2511.80	142916.60	143741.39	824.79	405.00	1229.79

**पूंजीगत परिव्यय**

12.5 वर्ष 2011-12 के दौरान नियत परिसंपत्तियों पर हुआ व्यय 2102.29 मिलियन रु. था जिसमें से 7.94% भूमि तथा भवनों पर, 85.07% डाक सेवाओं के यांत्रिकीकरण तथा उनके आधुनिकीकरण पर

और 6.99% मेल मोटर वाहनों तथा अन्य पर था। नियत परिसंपत्तियों पर सकल पूंजी के मूल्य में वर्ष के अंत तक 2102.29 मिलियन रु. की वृद्धि हुई। वर्ष के अंत तक निवल प्रगामी नियत परिसंपत्ति मूल्य 27254 मिलियन रु. था।



**TABLE - 9**  
**FUNDS SURRENDERED AND SAVINGS DURING 2011-2012**  
(₹ in million)

Nature of Expenditure	Budget Estimate	Suppl. Grant/ Re-app.	Total	Actual Expenditure	Excess(+)/ Saving (-)	Amount Surrendered/ Re-app.	Savings / Excess
<b>3201 Working Exp</b>	134621.30	2415.60	137036.90	141639.10	4602.20	19.90	4622.10
<b>2552 Prov. For the Development of North East Region</b>	602.30	0.00	602.30	0.00	-602.30	0.00	-602.30
<b>Total Working Exp.</b>	<b>135223.60</b>	<b>2415.60</b>	<b>137639.20</b>	<b>141639.10</b>	<b>3999.90</b>	<b>19.90</b>	4019.80
<b>5201 Capital Exp.</b>	4946.00	96.20	5042.20	2102.29	-2939.91	385.10	-2554.81
<b>4552 Prov. For the Development of North East Region</b>	235.20	0.00	235.20	0.00	-235.20	0.00	-235.20
<b>Total Capital</b>	<b>5181.20</b>	<b>96.20</b>	<b>5277.40</b>	<b>2102.29</b>	<b>-3175.11</b>	<b>385.10</b>	-2790.01
<b>Total Working Exp +Capital Exp</b>	<b>140404.80</b>	<b>2511.80</b>	<b>142916.60</b>	<b>143741.39</b>	<b>824.79</b>	<b>405.00</b>	1229.79

### Capital Outlay

12.5 The expenditure on fixed assets in the year 2011-2012 was ₹ 2102.29 million, of which 7.94 % was on Land and Buildings, 85.07% on Mechanization and Modernization of Postal

Services and 6.99% on Mail Motor Vehicles and others. The value of gross Capital on fixed assets rose by ₹ 2102.29 million at the end of the year. The net progressive fixed asset value up to the end of the year was ₹ 27254 million.

सेवाओं की लागत

<b>तालिका-10</b>					
<b>विभिन्न डाक सेवाओं की औसत लागत तथा औसत राजस्व</b>					
(आंकड़े पैसे में)					
क्रम संख्या	सेवाओं का नाम	2010-2011		2011-2012	
		लागत	राजस्व	लागत	राजस्व
1	पोस्ट कार्ड	749.43	50.00	734.68	50.00
2	मुद्रित पोस्ट कार्ड	751.33	600.00	736.88	600.00
3	प्रतियोगिता पोस्ट कार्ड	753.01	1000.00	706.72	1000.00
4	पत्र कार्ड (अंतर्देशीय पत्र)	741.89	250.00	729.03	250.00
5	पत्र	818.02	1032.72	790.24	968.37
6	पंजीकृत समाचार पत्र-एक	931.00	99.00	884.47	56.00
7	पंजीकृत समाचार पत्र-बंडल	2025.57	104.00	1792.84	153.00
8	बुक पोस्ट-बुक, पैटर्न और नमूने के पैकेट	922.81	819.56	886.23	666.14
9	बुक पोस्ट-मुद्रित आवधिक	1363.90	416.89	1258.80	311.19
10	बुक पोस्ट-अन्य आवधिक	1169.64	1546.38	1083.97	861.61
11	पावती	653.25	300.00	639.05	300.00
12	पार्सल	4809.86	4101.51	4352.15	3581.87
13	पंजीकरण	4184.23	1700.00	4111.62	1700.00
14	स्पीड पोस्ट	5368.37	2755.65	5056.39	2295.51
15	वैल्यू देय पोस्ट	2767.54	418.26	2834.73	454.58
16	बीमा	12470.85	9277.09	13032.93	26856.47
17	मनी आर्डर	9349.75	4224.11	8667.14	6299.78
18	भारतीय पोस्टल आर्डर	3892.86	391.77	3540.14	272.64

12.6 डाक विभाग में व्यापक, वैज्ञानिक तथा उन्नत लागत निर्धारण प्रणाली लागू करने के लिए क्रियाकलाप आधारित लागत निर्धारण के सिद्धान्तों के आधार पर लागत निर्धारण प्रणाली का विकास करने के लिए एक परामर्शदाता को नियुक्त किया गया था। परियोजना की संरचना का भाग पूरा हो चुका है तथा इसे विभाग द्वारा स्वीकार कर लिया गया है। इसे चालू प्रौद्योगिकी परिमार्जन के तहत शामिल

किया जाएगा। निरूपित लागत निर्धारण प्रणाली से महत्वपूर्ण नीतिगत / प्रबंधकीय / प्रचालनात्मक / वित्तीय मामलों से संबंधित मूल्य निर्णयों, योजना और आवधिक समीक्षा के लिए आधार प्राप्त होगा। इससे विभिन्न उद्देश्यों / प्रयोक्ताओं के लिए जानकारी एकत्रित करने, इसका विश्लेषण करने तथा रिपोर्ट तैयार करने में मदद मिलेगी और इससे डाक सर्किलों में भी निर्णय लेने हेतु आधार प्राप्त होगा।



## Cost of Services

**TABLE-10**  
**AVERAGE COST AND AVERAGE REVENUE OF VARIOUS POSTAL SERVICES**

(Figure in Paise)

Sl.No.	NAME OF SERVICES	2010-2011		2011-2012	
		COST	REVENUE	COST	REVENUE
1	Postcard	749.43	50.00	734.68	50.00
2	Printed Postcard	751.33	600.00	736.88	600.00
3	Competition Postcard	753.01	1000.00	706.72	1000.00
4	Lettercard (Inland Letter)	741.89	250.00	729.03	250.00
5	Letter	818.02	1032.72	790.24	968.37
6	Registered Newspaper- Single	931.00	99.00	884.47	56.00
7	Registered Newspaper- Bundle	2025.57	104.00	1792.84	153.00
8	Book Post - Book Pattern & Sample Packets	922.81	819.56	886.23	666.14
9	Book Post-Printed Books	1363.90	416.89	1258.80	311.19
10	Book Post - Other Periodicals	1169.64	1546.38	1083.97	861.61
11	Acknowledgement	653.25	300.00	639.05	300.00
12	Parcel	4809.86	4101.51	4352.15	3581.87
13	Registration	4184.23	1700.00	4111.62	1700.00
14	Speed Post	5368.37	2755.65	5056.39	2295.51
15	Value Payable Post	2767.54	418.26	2834.73	454.58
16	Insurance	12470.85	9277.09	13032.93	26856.47
17	Money Order	9349.75	4224.11	8667.14	6299.78
18	Indian Postal Order	3892.86	391.77	3540.14	272.64

12.6 In order to have a comprehensive, scientific and advanced costing system in Department of Posts, a consultant was engaged to design the costing system based on the principles of Activity Based Costing. The design part of the project has been completed and accepted by the Department and the same is to be incorporated in the ongoing

technological upgradation. The costing system devised will form the basis for periodical review, strategy and pricing decisions related to important policy/management/operational/ financial matters. It will gather information, analyse it and generate reports for various purposes/users and serve as the basis for decision making in postal circles also.



## अध्याय 13 सतर्कता प्रबंध

13.1 डाक विभाग में सचिव (डाक) की अध्यक्षता में नई दिल्ली मुख्यालय में एक पूर्ण विकसित सतर्कता स्थापना है। सचिव (डाक) की सहायता के लिए विभाग के उप महानिदेशक (सतर्कता) और 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। मुख्य सतर्कता अधिकारी की सहायता के लिए, हानि और धोखाधड़ी के मामलों की जांच करने, राजस्व की चोरी का पता लगाने तथा अन्य प्रकार के सतर्कता संबंधी मामलों की जांच के लिए एक जांच स्कन्ध 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 कार्यालयों का नियमित और अचानक निरीक्षण करके ऐसी कार्यविधियों की समीक्षा कर उन्हें दोष रहित बनाने का प्रयास करते हैं जिससे भ्रष्टाचार या कदाचार की आशंका न्यूनतम हो। वे विभाग और इसके फील्ड कार्यालयों में भ्रष्टाचार की रोकथाम और इनका पता लगाने के लिए भी उपाय करते 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 ADMINISTRATION

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) and 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 Headquarters. CVO is also assisted by an Investigation Wing and a Central Checking Squad for investigation into loss and fraud cases, checking leakage of revenue and other vigilance related matters.

13.2 At the Circle, Regional and Divisional levels, vigilance related

functions are discharged by the head of unit, 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 offices, reviews and streamlines procedures, which appear to afford scope for corruption or misconduct, initiate measures for prevention and detection of corruption 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 अद्यतन नागरिक 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](http://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, नागरिक घोषणा-पत्र का उद्देश्य, ग्राहकों के लिए उपलब्ध डाक सेवाओं व सुविधाओं, डाक उत्पाद एवं सेवाएं, वितरण मानक, ग्राहकों की अपेक्षाओं, शिकायत निवारण तंत्र, संगठन के दायित्वों एवं प्रशासनिक व्यवस्था की जानकारी दी गई है।

### सेवोत्तम के अनुकूल निरूपित नागरिक घोषणापत्र

14.2 डाक विभाग में शिकायतों के पंजीकरण की प्रणाली आम जनता 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](http://www.indiapost.gov.in) पर वर्ष 2001 से ऑनलाइन शिकायतें दर्ज करने के लिए ग्राहकों हेतु सुविधा भी उपलब्ध कराई गई है।

14.3 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। सूचना 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 मुख्यालय निदेशालय) पर की जाती है। शिकायतों के निपटान के लिए जांच की जाती है और यदि किसी कर्मचारी द्वारा गलत देखभाल के कारण

हानि पाई जाती है तो विभागीय नियमों के तहत उस दोषी कर्मचारी के खिलाफ कार्यवाही की जाती है। ऐसी जांच के दौरान सेवा में कोई कमी की भी जांच पड़ताल की जाती है।

### सेवोत्तम के अनुकूल शिकायत निवारण प्रणाली का क्रियान्वयन

14.4 डाक विभाग ने जन शिकायतों के त्वरित निपटान तथा सुव्यवस्थित देखभाल के उद्देश्य से शिकायतों का निपटान करने के लिए अपने ग्राहक सेवा केन्द्रों को आपस में जोड़ने के लिए 2003 में वेब-आधारित प्रणाली का विकास किया है। वेब-आधारित प्रचालन से सभी स्तरों पर आंकड़ों की सुलभता के अलावा बेहतर सम्पर्कपरक नियंत्रण एवं मानीटरिंग सुनिश्चित करने में मदद मिली है। पूरी वेब-आधारित कंप्यूटरीकृत ग्राहक सेवा प्रणाली की विधिवत समीक्षा की गई है तथा इस सेवा को बेहतर मानीटरिंग तथा सभी स्तरों पर नियंत्रण तथा जीवन विशेषताओं के साथ सेवोत्तम के अनुकूल बनाया गया है।

14.5 मौजूदा कम्प्यूटरीकृत ग्राहक सेवा केन्द्र (सीसीसीसी) सॉफ्टवेयर का आशोधित रूप प्रचालित किया गया है। डाक विभाग में शिकायत निवारण प्रणाली को सेवोत्तम के अनुकूल प्रक्रिया में बदलने की अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए नई प्रणाली तैयार की गई है। अद्यतन सीसीसीसी प्रणाली में बहुत सी नई विशेषताएं हैं जैसे पावती की स्वचालित प्राप्ति, निपटाई न गई शिकायतों की बेहतर मॉनीटरिंग 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



## Chapter 14 PUBLIC GRIEVANCES

14.1 An updated Citizen's Charter containing all three components viz. service standards, grievances redressal mechanism and service delivery capabilities was formulated and placed in the public domain [www.indiapost.gov.in](http://www.indiapost.gov.in) in July 2011. The charter was revised in January 2012. It contains the vision, mission, introduction to the organization, purpose of Citizen's Charter, postal services and facilities for the customers, postal products and services, delivery standards and customer expectations, complaint redressal mechanism, liability of the organization and administrative set up.

### **Evolved Sevottam Complaint Citizen's Charter**

14.2 The system of acceptance/receipt of complaints in the Department of Posts is readily accessible to the public. Each Post Office works as the receiving point for complaints. The Department has also introduced the facility for customers to register complaints online at its website [www.indiapost.gov.in](http://www.indiapost.gov.in) from the year 2001.

14.3 The Department has a well laid down procedure for handling service related public grievances. 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 through IT enablement. All complaints are looked into at all levels (Post Office, Division, Region, Circle and HQ Directorate). An enquiry is initiated to redress the grievances and if any loss has occurred due

to improper handling by an employee, action under Departmental rules is taken against the employee at fault. During such inquiry, shortcomings in the service are also addressed.

### **Implementing Sevottam Complaint Grievance Redressal Mechanism (GRM)**

14.4 In 2003, the Department developed a web-based system to interconnect its Customer Care Centres to redress grievances with the objective of systematic handling and quick redressal of public grievances. The web based IT enablement has been able to ensure better interactive control and monitoring besides providing data access at all levels. A thorough review of the web based Computerized Care System was attempted and the system has been made Sevottam compliant with dynamic features and better monitoring and control at all levels.

14.5 The modified version of Computerized Customer Care Centre (CCCC) software has been made operational. The new system has been designed keeping in view the requirements for making the Grievance Redressal Mechanism of 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;

ऑनलाइन आदान-प्रदान करने के लिए देशभर में डाकघरों, स्पीडपोस्ट केन्द्रों तथा डिवीजनल/क्षेत्रीय/ सर्किल मुख्यालयों में 13433 कंप्यूटरीकृत ग्राहक सुविधा केन्द्र (सीसीसीसी) स्थापित किए

गए हैं। वर्तमान में 151 कंप्यूटरीकृत ग्राहक सुविधा केन्द्र (सीसीसीसी) पूर्वोत्तर सर्किल में प्रचालन में हैं तथा 460 कंप्यूटरीकृत 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।

14.6 डीएआर एंड 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 मॉनीटरिंग तंत्र (सीपीजीआरएएमएस) प्रचालित किया हुआ है। डाक सेवाओं के ग्राहकों द्वारा दर्ज की जाने वाली शिकायतों को इस प्रणाली में प्रोसेस किया जाता है जिन्हें [www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in) की वेबसाइट पर देखा जा सकता है। डाक सर्किलों का गठन अधीनस्थ संगठनों के रूप में किया गया है और बहुत से सर्किलों में शिकायतों की ऑनलाइन हैंडलिंग के लिए प्रयोक्ताओं के रूप में क्षेत्र तथा डिवीजन का भी गठन किया गया है। असम सर्किल इस प्रणाली का उपयोग कर रहा है और पूर्वोत्तर सर्किल में अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मिजोरम, नागालैंड अगरतला, मेघालय और धरम नगर डिवीजनों का गठन भी पूर्वोत्तर सर्किल के अधीनस्थ संगठनों के रूप में किया गया है ताकि शिकायतों की ऑनलाइन मॉनीटरिंग और निपटान किया जा सके।

#### सेवोत्तम का कार्यान्वयन

14.7 भारतीय डाक को इसके खुदरा आउटलेट हेतु "सेवोत्तम - उत्कृष्ट सेवा प्रदाय मॉडल"

कार्यान्वित करने के लिए आई एस 15700 : 2005 प्रमाणन दिया गया है। नई दिल्ली जीपीओ के लिए आईएस 15700 : 2005 प्रमाणन दिया गया जो तीन वर्षों के लिए वैध था। नई दिल्ली जीपीओ के लिए सेवोत्तम लाइसेंस का जुलाई, 2014 तक के लिए आगामी अन्य तीन वर्षों हेतु नवीनीकरण किया गया था। इसके अलावा वर्तमान वर्ष के दौरान उपरोक्त मानकों के तहत गुणवत्ता प्रमाणन प्राप्त करने के लिए 78 डाकघरों का चयन किया गया है और प्रमाणन कार्य प्रगति पर है।

14.8 नीतिगत मामले के रूप में अब आईएसओ 9001 : 2008 के कार्यान्वयन का अनुसरण करने का निर्णय लिया गया है। विभाग ने आईएसओ 9001 : 2008 के तहत प्रमाणन प्राप्त करने के लिए अब एक कार्ययोजना का निरूपण किया है। प्रथम चरण में आईएसओ 9001 : 2008 के तहत प्रमाणन के लिए विभाग के अधीन एक कार्यालय/ यूनिट का चयन किया जा रहा है।

#### जन शिकायत

14.9 वर्ष 2012-13 के दौरान (अप्रैल 2012 से दिसम्बर 2012 तक) कुल 785746 जन शिकायत मामलों पर कार्रवाई की गई थी। रिपोर्ट की अवधि के दौरान 6,37,723 मामलों को अर्थात् कुल जन शिकायतों का 81.16% निपटाया गया।

#### सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 का कार्यान्वयन

14.10 विभाग में प्रयोग किए जाने के उद्देश्य से एनआईसी द्वारा विकसित सीएपीआईओ माइयूल 4707 डाकघरों में क्रियाशील है। मौजूदा डाकघरों के अतिरिक्त प्रोजेक्ट एरो के तहत चुने गए डाकघरों को केन्द्रीय सहायक जन 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 952 सीपीआईओ को नियुक्त किया है।





provision for feedback of complainant; etc have been incorporated in the new CCCC system. Presently 13,433 Computerized Customer Care Centers (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, 151 Computerized Customer Care Centres are functioning in the North East Circle and 460 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.

14.6 Department of Posts is also operating Central Public Grievance Redressal and Monitoring System (CPGRAMS) of PG Portal to handle complaints received in DAR&PG, Department of Public Grievances (DOPG), President's Secretariat. Cases registered by Posts consumers are processed in this system which is accessible at the website [www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in). Postal Circles are created as subordinate organizations and in many Circles, Regions and Divisions have also been created as users for online handling of grievances. Assam Circle is using this system and in North East Circle - Arunachal, Manipur, Mizoram, Nagaland, Agartala, Meghalaya and Dharmnagar Divisions have been created as subordinate organizations of the North East Circle to monitor and redress the grievance online.

### **Implementation of Sevottam**

14.7 India Post has got the IS 15700: 2005

Certification for implementing `Sevottam- a service delivery excellence model` for its retail outlet. New Delhi GPO was awarded certification under IS 15700: 2005 which was valid for three years. Sevottam licence for New Delhi GPO was renewed for another three years upto July 2014. Further 78 post offices have been selected for obtaining Quality Certification under above standards during the current year and the certification work is in progress.

14.8 As a matter of policy, it has now been decided to pursue implementation of ISO 9001: 2008 and an action plan has been formulated for attaining certification under ISO 9001: 2008. One office/unit under the Department is being selected for certification under ISO 9001: 2008 in the first phase.

### **Public Grievances**

14.9 During the year 2012-2013 (April 2012 to December 2012), total 7,85,746 public grievances were handled. A total of 6,37,723 cases were settled during the period of report, which covers 81.16% of the total grievances handled.

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

14.10 CAPIO module developed by NIC for use of the Department has been made functional in 4707 Post Offices. Offices selected under Project Arrow are being authorized to act as Central Assistant Public Information Officers (CAPIOs) in addition to the existing ones. Besides, the Department has appointed 952 CPIOs to implement Right to Information Act, 2005 in the Department of Posts.

## 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, सहायक और महिलाओंके 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 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।

15.5 महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम और मामलों के निपटान के लिए निदेशालय में निदेशक (डाक प्रचालन एवं निरीक्षण) की अध्यक्षता में दो अन्य सदस्यों सहित एक समिति स्थापित की गई 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 every training module to inculcate the element of social responsibility in men and women towards creating an equitable, enabling and gender sensitized work place.

15.3 By providing support services like creche facility, the Department strives to provide a conducive working environment for women employees.

15.4 Department of Posts has 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 creches @ ₹ 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.

15.5 To prevent and address sexual harassment of women, a committee under the chairmanship of Director (Postal Operations & Inspection) with two other members has been set up in the Directorate.

## अध्याय 16 अन्यथा समर्थ कर्मचारियों के लिए सुविधाएं

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

16.1 कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग ने पीडब्ल्यूडी अधिनियम की धारा 33 के अंतर्गत समूह "क", "ख", "ग" एवं "घ" के संबंध में अभिज्ञात पदों के लिए सीधी भर्तियों का 3 प्रतिशत 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 (iii) 1% आरक्षण गति विकलांगता अथवा मस्तिष्क अंगघात से पीड़ित व्यक्तियों के लिए। समूह 'ग' एवं 'घ' 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 (i) नेत्रहीनता अथवा कमजोर दृष्टि, (ii) बधिरता तथा (iii) गति विकलांगता अथवा मस्तिष्क अंगघात विकलांगता से ग्रस्त व्यक्तियों के लिए किया जाएगा। जो व्यक्ति सरकारी सेवा में आने के बाद निशक्तता का शिकार होते हैं, उन्हें भी कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग के अनुदेशों के अनुसार सेवा में आरक्षण के लाभ दिए जाएंगे।

16.2 डाक विभाग की छात्रवृत्ति और अन्य शैक्षिक स्कीमों के अंतर्गत उपलब्ध निधियों में से सामान्य छात्रों के लिए उपलब्ध छात्रवृत्ति स्वीकृत करने के अलावा डाक कर्मचारियों के शारीरिक रूप से विकलांग / मानसिक रूप से विकसित बच्चों के लिए 3% निधि निर्दिष्ट है। इस योजना के अधीन जो डाक कर्मचारी 29,790/- रूपए 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) अन्यथा समर्थ कर्मचारी मशीनचालित तिपहिया साइकिल के क्रय पर 2000 रूपए की अधिकतम सीमा में किए व्यय की पूरी प्रतिपूर्ति प्राप्त कर सकता है।
- (ख) वित्तीय सहायता के रूप में अन्यथा समर्थ कर्मचारी को मोटर चालित तिपहिया साइकिल के क्रय पर सर्किल कल्याण निधि से 15,000/- रूपए की राशि अथवा मोटर चालित 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 सहानुभूति पूर्वक प्राथमिकता देकर विचार किया जाता है।
- (ग) अन्यथा समर्थ कर्मचारियों के मामले में कृत्रिम अंगों के प्रबंध के लिए कार्यस्थल 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 बशर्ते कि यह प्रतिपूर्ति किसी अन्य स्रोत से अनुमेय न हो।

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

16.5 7 कि.ग्रा. तक के भार वाले अंध साहित्य पैकेट डाक विभाग द्वारा निःशुल्क भेजे जाते हैं।



## Chapter 16

# FACILITIES FOR DIFFERENTLY ABLED EMPLOYEES

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

16.1 The Department of Personnel and Training has fixed 3% reservation under Section 33 of PWD Act in respect of Direct Recruitment vacancies to Group A, B, C and D for persons with disabilities as per the following criteria in the identified posts (i) 1% reservation for persons suffering from blindness or low vision (ii) 1% reservation for persons suffering from Hearing impairment (iii) 1% reservation for persons suffering from locomotor disability or cerebral palsy. 3% of the vacancies in case of promotion to Group 'D' and Group 'C' posts in which the element of direct recruitment, if any, does not exceed 75% posts, shall be reserved for persons suffering from (i) blindness or low vision, (ii) hearing impairment and (iii) locomotor disability or cerebral palsy 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.

16.2 Out of the available funds 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 challenged /mentally challenged/visually impaired/hearing and speech impaired 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 differently abled employee is entitled to get reimbursement of the amount spent on purchase of Mechanized Tri-cycle subject to a limit of ₹ 2000.

b) A differently abled 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 2<sup>nd</sup> Class Railway fare from the place of duty to the Artificial Limb Centre and back is also reimbursable from the Welfare Fund in cases of differently abled 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 challenged /mentally challenged/ visually impaired/hearing and speech impaired children of postal employees studying from 1<sup>st</sup> to 12<sup>th</sup> standard @ ₹ 100 p.m. in 'A' class cities and ₹ 80 p.m. in 'B' class cities respectively.

16.5 Blind Literature packets weighing up to 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।

### एफएनपीओ तथा एनईपीई के साथ आवधिक बैठकें

17.2 सचिव (डाक) ने दोनों मान्यता प्राप्त संघों, यथा-राष्ट्रीय डाक संगठन परिसंघ (एफएनपीओ) तथा राष्ट्रीय डाक कर्मचारी संघ (एनएफपीई) के साथ 29.11.2012 को बैठकें की। सहयोगपरक माहौल में सार्थक चर्चा हुई तथा दोनों संघों के बहुत से मुद्दों पर निर्णय लिए गए।

### जेसीएम स्थायी समिति की बैठक

17.3 जेसीएम स्थायी समिति की बैठक सचिव (डाक) की अध्यक्षता में 18.12.2012 को हुई। जेसीएम के सदस्यों तथा विभाग के अधिकारियों के बीच सौहार्दपूर्ण विचार-विमर्श हुआ। बैठक के दौरान 18 मद्दों को बंद कर दिया गया।

### जेसीएम (विभागीय परिषद) बैठक

17.4 सचिव (डाक) की अध्यक्षता में जेसीएम (विभागीय परिषद) की बैठक 28.12.2012 को बुलाई गई। जेसीएम के सदस्यों द्वारा उठाए गए विभिन्न नए मुद्दों पर चर्चा हुई।

### कर्मचारी कल्याण

17.5 मुख्यालय स्तर पर डाक सेवा कर्मचारी कल्याण बोर्ड की स्थापना की गई है, जो विभाग के कर्मचारियों के लिए खेलकूद तथा सांस्कृतिक क्रियाकलापों को बढ़ावा देने सहित कल्याण संबंधी सभी क्रियाकलापों पर नियंत्रण

करता है। राज्य मंत्री (संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी) बोर्ड के अध्यक्ष हैं और सचिव (डाक) बोर्ड के उपाध्यक्ष हैं। विभाग में दिन प्रति दिन कल्याण क्रियाकलापों को नियंत्रित करने तथा दिशा-निर्देश देने के लिए मुख्यालय में एक कार्यकारी समिति है। सदस्य (मानव संसाधन विकास) मुख्यालय में कार्यकारी समिति के अध्यक्ष हैं। सर्किल स्तर पर, सर्किल के प्रमुख सर्किल कल्याण बोर्ड के अध्यक्ष हैं। डाक सेवा कर्मचारी कल्याण बोर्ड की 11वीं बैठक 16.5.2012 को नई दिल्ली में हुई।

17.6 बोर्ड को इन उद्देश्यों के लिए भारत के समेकित कोष से सहायता अनुदान प्राप्त होता है। फील्ड फार्मेशन द्वारा स्टाफ से स्वैच्छिक अंशदान का भी प्रबंध किया जाता है। कल्याण बोर्ड की निधियों का उपयोग बीमारी, मृत्यु तथा प्राकृतिक आपदाओं की स्थिति में कर्मचारियों को वित्तीय सहायता देने में किया जाता है। कर्मचारियों के प्रतिभाशाली बच्चों को शैक्षणिक छात्रवृत्ति, पर्यटन यात्राओं के लिए सब्सिडी और शारीरिक रूप से विकलांग कर्मचारियों तथा उनके बच्चों की सहायता करने में इसका उपयोग किया जाता है। व्यावसायिक प्रशिक्षण केन्द्रों और क्लबों (शिशु गृहों), खेलकूद क्रियाकलापों, कार्यालय के मनोरंजन क्लबों आदि के लिए भी कल्याण बोर्ड की निधियों का उपयोग किया जाता है।

17.7 वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान कल्याण क्रियाकलापों के कार्यान्वयन के लिए सर्किलों को 29.69 मिलियन रूपए आबंटित किए गए थे। वर्ष 2012-13 के दौरान (31.12.2012 तक) डाक सर्किलों को कल्याणकारी क्रियाकलापों को संचालित करने के लिए 12 मिलियन रु. आबंटित किए गए थे।



## Chapter 17

# ISSUES OF GENERAL IMPORTANCE

### Staff Relations

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

### Periodical meeting with FNPO and NEPE

17.2 Secretary (Posts) granted meeting to both the recognized Federations viz. Federation of National Postal Organization (FNPO) and National Federation of Postal Employees (NFPE), on 29.11.2012. Fruitful discussions were held in a congenial atmosphere and many of the issues of both the Federations were resolved.

### JCM Standing Committee Meeting

17.3 JCM Standing Committee Meeting was held on 18.12.2012 under the Chairmanship of Secretary (Posts). Amicable discussions were held between JCM Members and officers of the Department. 18 items were closed during the meeting.

### JCM (Departmental Council) Meeting

17.4 JCM (DC) Meeting was convened on 28.12.2012 under the chairmanship of Secretary (Posts). Various new issues raised by JCM Members were discussed.

### Staff Welfare

17.5 The Postal Services Staff Welfare Board has been set up at the HQ, which controls all the welfare related activities including promoting sports and cultural activities for the employees of the Department. The Minister of State (C&IT)

is the Chairperson and Secretary (Posts) is the Vice Chairperson of the Board. There is an executive committee at the Headquarters for guiding and controlling the day to day welfare activities in the Department. The Member (HRD) is the Chairman of the Executive Committee at the Headquarters. At the Circle level, the Head of the Circle is the President of the Circle Welfare Board. The 11<sup>th</sup> Meeting of Postal Services Staff Welfare Board (PSSWB) was held at New Delhi on 16.05.2012.

17.6 The Board receives grants-in-aid for welfare activities from the Consolidated Fund of India. Voluntary contributions from the staff are also arranged by the field formations. 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 and crèches, organizing sports activities and supporting the office recreation clubs etc.

17.7 During the financial year 2011-2012, ₹ 29.69 million were allocated to the Circles for implementing welfare activities. In the year 2012-2013 (up to 31.12.2012), ₹ 12 million were allocated to Postal Circles for implementing welfare activities.

## खेलकूद

17.8 मुख्यालय स्तर पर डाक खेल बोर्ड की स्थापना की गई है जो विभाग में खेलकूद से संबंधित सभी क्रियाकलापों पर नियंत्रण करता है। सचिव (डाक) डाक खेल बोर्ड के अध्यक्ष हैं। सदस्य (मानव संसाधन विकास) डाक खेल बोर्ड के उपाध्यक्ष हैं। सर्किल स्तर पर सर्किल के प्रमुख सर्किल खेल बोर्ड के अध्यक्ष हैं। डाक खेल बोर्ड की 21वीं बैठक 5.6.2012 को हैदराबाद में आयोजित की गई थी।

17.9 डाक खेल बोर्ड का उद्देश्य विभाग में खेलकूद संबंधी क्रियाकलापों को बढ़ावा देना है। डाक खेल बोर्ड को केन्द्रीय कल्याण कोष से आबंटन प्राप्त होता है। वर्ष 2011-12 के दौरान कुल 12 खेल समारोह और एक सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन किया गया था। फुटबाल, शतरंज, क्रिकेट, एथलेटिक्स, बास्केटबाल, कैरम, बैडमिंटन, कबड्डी, भारत्तोलन, पावर लिफ्टिंग, बेंच प्रेसिंग, हॉकी, टेबल टेनिस एवं कुश्ती के अखिल भारतीय डाक टूर्नामेंट आयोजित किए गए थे। वर्ष 2012-13 के दौरान 31.12.2012 तक 6 खेल समारोह आयोजित किए गए हैं।

17.10 डाक विभाग ने महत्वपूर्ण तीसरे भारतीय डाक कप क्रिकेट टूर्नामेंट का आयोजन किया। यह आयोजन 6.2.2012 से 10.2.2012 तक कोलकाता में जाधवपुर विश्वविद्यालय के ग्राउंड पर हुआ। इस प्रतियोगिता में 6 टीमों, नामतः भारतीय डाक, सेवा (सम्मिलित), भारतीय आयकर, नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक, सीमा शुल्क एवं केन्द्रीय आबकारी और बीएसएनएल ने भाग लिया। भारतीय आयकर चैंपियन रहा तथा बीएसएनएल रनरअप रहा।

17.11 वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान डाक सर्किलों को खेलकूद के आयोजन के लिए 17.08 मिलियन रूपए की राशि आबंटित की गई थी। वर्ष 2012-13 के दौरान (31.12.2012

तक) खेलकूद के आयोजन के लिए सर्किलों को 10.26 मिलियन रूपए की राशि आबंटित की गई है।

## चिकित्सा

17.12 कल्याण उपाय के रूप में, देश के विभिन्न भागों में डाक विभाग द्वारा 45 शहरों/कस्बों में 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 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 लाभ प्राप्त कर सकते हैं।

17.13 इस वर्ष के दौरान प्रति कार्ड धारक औषधियों की खरीद की सीमा 2500 से बढ़ाकर 3500 रूपए कर दी गई है।

17.14 छठे वेतन आयोग की सिफारिशों के अनुसार, सीजीएचएस सुविधा वाले 12 शहरों के 19 डाक औषधालयों के आमेलन का प्रस्ताव स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय को भेजा गया है। स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय डाक विभाग तथा व्यय विभाग से परामर्श करते हुए डाक औषधालयों को सीजीएचएस के साथ समेकित करने के लिए विचार कर रहा है।

## डाक भवन

17.15 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





## Sports

17.8 The Postal Sports Board has been set up at the HQ which controls all the sports related activities of the Department. Secretary (Posts) is the Chairperson of the Postal Sports Board. Member (HRD) is the Vice Chairperson of the Postal Sports Board. At the Circle level, the Head of the Circle is the President of the Circle Sports Board. The 21<sup>st</sup> meeting of the Postal Sports Board was held on 05.06.2012 at Hyderabad.

17.9 The objective of the Postal Sports Board is to promote sports activities in the Department. The Postal Sports Board receives allocation from the Central Welfare Fund. During the year 2011-2012, a total of 12 Sporting Events and one Cultural Meet were organized. All India Postal Tournaments were conducted in Football, Chess, Cricket, Athletics, Basketball, Carrom, Badminton, Kabaddi, WL/PL/BP, Hockey, Table Tennis and Wrestling. During the year 2012-2013, six Sporting Events have been held upto 31.12.2012.

17.10 Department of Posts organized the prestigious 3<sup>rd</sup> India Post Cup Cricket Tournament. It was held at Jadhavpur University Grounds, Kolkata from 06.02.2012 to 10.02.2012. In this event, six teams, namely, India Post, Services (Combined), Indian Income Tax, Comptroller & Auditor General, Customs & Central Excise and BSNL participated. Indian Income Tax were the Champions and BSNL were the Runners-up.

17.11 During the Financial Year 2011-2012, an amount of ₹ 17.08 million was allocated to the Postal Circles for organizing Sports activities. In the year 2012-2013 (up to 31.12.2012), an

amount of ₹ 10.26 million has been allocated to the Circles for organizing Sports activities.

## Medical

17.12 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 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 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 Attendant.

17.13 During this year, limit for purchase of medicines per card holder has also been increased from ₹ 2500 to ₹ 3500.

17.14 As per the recommendations of VI<sup>th</sup> Pay Commission, a proposal for merger of 19 Postal Dispensaries in 12 cities where CGHS also exist, has been sent to Ministry of Health and Family Welfare. Ministry of Health and Family Welfare is actively considering the merger of Postal Dispensaries with CGHS in consultation with the Department of Posts and Department of Expenditure.

## Postal Buildings

17.15 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

आवश्यकताओं के अनुसार कार्य-स्थल की उचित डिजाइनिंग एवं विकास करने की जरूरत है।

17.16 अतिरिक्त विभागीय डाकघरों, जिनको ग्रामीण डाक सेवा केन्द्र के नाम से जाना जाता है, के अलावा सभी डाकघरों के लिए डाक नेटवर्क के कार्यकलापों के प्रबंधन हेतु भवन की सुविधा विभाग ही प्रदानकरता है। डाक विभाग में भवनों का निर्माण कार्य डाक अभियांत्रिकी विंग के माध्यम से किया जाता है। 31.3.2012 की स्थिति के अनुसार विभाग के पास 4501 विभागीय भवन और 22348 विभागीय स्टाफ क्वार्टर हैं। समूचे देश में 20239 किराए के भवन हैं।

17.17 अप्रैल 2012 से फरवरी, 2013 तक की अवधि के दौरान 14 डाकघर भवनों, 1 प्रशासनिक कार्यालय भवन तथा 3 स्टाफ क्वार्टर परियोजनाओं (10 क्वार्टरों) का निर्माण कार्य पूरा किया गया। मार्च, 2013 तक 3 डाकघर भवनों और 1 प्रशासनिक कार्यालय भवन का निर्माण कार्य पूरा होने की संभावना है।

**अनुसूचित जाति/ अनुसूचित जनजाति/ अन्य पिछड़ी जाति**

17.18 अनुसूचित जाति/ अनुसूचित जनजाति/ अन्य पिछड़ा वर्ग के आरक्षण रोस्टरों का निरीक्षण वार्षिक कैलेंडर के अनुसार किया जा रहा है। वर्ष 2012 के दौरान दिल्ली/ बिहार/ राजस्थान और आंध्र प्रदेश के आरक्षण रोस्टर रजिस्ट्रों का निरीक्षण किया गया था।

**अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, भूतपूर्वसैनिकों तथा महिलाओं का प्रतिनिधित्व**

17.19 31.3.2012 तक विभाग में विभिन्न ग्रेडों में 36690 अनुसूचित जाति, 15184 अनुसूचित जनजाति, 1570 भूतपूर्व सैनिक, 37 निशक्त भूतपूर्व सैनिक और 34994 महिला कर्मचारी कार्य कर रहे थे (तालिका 14 एवं 15 देखें)।

**राजभाषा**

17.20 केन्द्र सरकार की नीति के अनुसरण में, डाक विभाग सरकारी पत्राचार तथा सभी स्तरों पर दिन-प्रति-दिन के प्रशासनिक कार्यों में हिन्दी के इष्टतम प्रयोग को सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास कर रहा है।

17.21 डाक विभाग की पुनर्गठित हिन्दी सलाहकार समिति की बैठक माननीय संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री, श्री कपिल सिब्बल की अध्यक्षता में 21 अगस्त, 2012 को आयोजित हुई।

17.22 विभाग के कार्यालयों में हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को सुचारू रूप से मॉनीटर करने के लिए मुख्यालयों तथा अधीनस्थ कार्यालयों में राजभाषा कार्यान्वयन समितियां कार्य कर रही हैं।

17.23 हिन्दी के प्रयोग को बढ़ाने के उद्देश्य से राजभाषा शाखा ने विभिन्न प्रोत्साहन स्कीमों का प्रचार एवं प्रसार किया है। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान इसने हिन्दी 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 संबंधित कार्यालयों को, राजभाषा अधिनियम, नियमों तथा राजभाषा विभाग द्वारा वार्षिक कार्यक्रम में निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु इन नियमों के अंतर्गत जारी अनुदेशों के अनुपालन हेतु इनसे अवगत कराया है।

17.24 विभाग के कार्यालयों में राजभाषा के संबंध में संसदीय समिति की दूसरी उप-समिति राजभाषा नीति के कार्यान्वयन को मॉनीटर करती है। मार्च, 2012 से दिसम्बर, 2012 तक की अवधि के दौरान संसदीय राजभाषा समिति की द्वितीय उप-समिति ने 4 कार्यालयों का निरीक्षण किया।



Office necessitate proper designing and development of the workplace according to specific needs of each office.

17.16 Accommodation for all Post Offices except Extra Departmental Post Office known as Gramin Dak Sewa Kendras is provided by the Department for managing the operations of the postal network. Construction of buildings in Department of Posts is executed through Postal Engineering Wing. The Department has 4501 Departmental buildings and 22348 Departmental staff quarters as on 31-03-2012. There are 20239 rented buildings all over the country.

17.17 Construction work of 14 Post Office buildings, 1 administrative office building and 3 staff quarter projects (10 quarters) was completed during the period from April, 2012 to February, 2013. Construction work of 3 Post Office buildings and 1 administrative office building is expected to be completed by March 2013.

### **Scheduled Castes/Scheduled Tribes/Other Backward Caste**

17.18 The inspection of Reservation Rosters of Scheduled Castes/Scheduled Tribes/Other Backward Castes is being carried out according to the annual calendar. Reservation Roster Registers of Delhi/Bihar/Rajasthan and A.P Circles were inspected during the year 2012.

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

17.19 As on 31.03.2012, there were 36690 SC, 15184 ST, 1570 Ex-servicemen, 37 Disabled Ex-servicemen and 34994 Women employees in various grades in the Department (see Table 14 and 15).

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

17.20 In pursuance of the policy of the Central Government, 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.

17.21 The meeting of the reconstituted Hindi Advisory Committee of the Department of Posts was organized under the chairmanship of Hon'ble Minister of Communications & IT, Shri Kapil Sibal on 21<sup>st</sup> August, 2012.

17.22 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.

17.23 The OL Branch promoted and propagated various incentive schemes to encourage 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, instructions issued there under for their compliance and for achieving targets fixed by the Department of Official Language in their Annual Programme for the year under review.

17.24 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 March 2012 to December 2012, the second Sub-Committee of Parliament on Official Language carried out inspection of 4 offices.

17.25 01 से 14 सितम्बर, 2012 तक हिंदी पखवाड़ा मनाया गया। पखवाड़े के दौरान हिन्दी को बढ़ावा देने के लिए अन्य प्रतियोगिताओं के साथ-साथ एक हिन्दी कार्यशाला भी आयोजित की गई। कंप्यूटर पर हिन्दी टाइपिंग प्रतियोगिता (यूनिकोड समर्थित फॉन्ट) 12.12.2012 को आयोजित की गई थी तथा विजेताओं को नकद पुरस्कार प्रदान किए गए। दिनांक 19.12.2012 को हिन्दी कार्यशाला का आयोजन किया गया और इस कार्यशाला में 23 कर्मचारियों ने भाग लिया।

### **टर्नकी आधार पर भर्ती परीक्षाओं के संचालन की आउटसोर्सिंग**

17.26 डाक विभाग संशोधित पैटर्न पर तथा नए पाठ्यक्रम के अनुसार टर्नकी आधार पर आउटसोर्सिंग के माध्यम से विभागीय परीक्षाएं संचालित करता है। इस प्रयोजन के लिए विभाग ने फरवरी, 2011 में दो वर्ष की अवधि के लिए एक करार किया है। तत्पश्चात, एजेंसी का कार्यकाल मई, 2013 तक बढ़ा दिया गया है।

17.27 वर्ष 2012-13 के दौरान एजेंसी ने चार परीक्षाओं का संचालन किया। पीएस समूह 'ख' तथा पोस्टमास्टर ग्रेड-1 के लिए परीक्षा 3.6.2012 को हुई। लोअर ग्रेड आफिसर (एलजीओ) परीक्षा 16.9.2012 को हुई। डाक निरीक्षक के लिए परीक्षा 13.10.2012 और 14.10.2012 को आयोजित की गई।

### **सीधी भर्ती रिक्तियों को इष्टतम बनाने की स्कीम**

17.28 सीधी भर्ती रिक्तियों को इष्टतम बनाने की स्कीम के तहत वर्ष 2005, 2006, 2007 और 2008 के लिए वार्षिक सीधी भर्तियोजनाओं के समूह 'ख', 'ग' और 'घ' के 17093 पदों को समाप्त करने के लिए आदेश जारी कर दिए गए हैं।

### **आद्योपान्त ई-अधिप्रापण का व्यापक कार्यान्वयन**

17.29 वित्त मंत्रालय, व्यय विभाग ने 1.1.2012 से मंत्रालयों/ विभागों द्वारा केन्द्रीय सार्वजनिक अधिप्रापण पोर्टल पर सभी निविदाओं, निविदा पूछताछ, शुद्धि पत्र तथा संविदा जारी करने आदि का अनिवार्य प्रकाशन शुरू किया है। बाद में, व्यय विभाग ने सभी विभागों / मंत्रालयों को व्यापक आद्योपान्त ई-अधिप्रापण को क्रियान्वित करने के लिए निर्देश जारी किया। सभी विभागों/ मंत्रालयों से 10 लाख रूपए या इससे अधिक के अनुमानित मूल्य वाले सभी अधिप्रापणों के मामलों में चरणबद्ध तरीके से ई-अधिप्रापण शुरू करने की अपेक्षा की जाती है।

17.30 डाक विभाग ने अगस्त, 2012 से ई-अधिप्रापण शुरू कर दिया है और इसके अधीनस्थ कार्यालय फरवरी, 2013 से ई-अधिप्रापण का कार्य शुरू करेंगे।

17.31 डाक विभाग केन्द्रीय सार्वजनिक अधिप्रापण पोर्टल पर सभी निविदाओं का प्रकाशन करता रहा है।

### **सोलर पावर ग्रीन एनर्जी पहलें**

17.32 विभागने 7 डाक सर्किलों नामतः बिहार, छत्तीसगढ़, ओडिशा, उत्तर प्रदेश, पश्चिम बंगाल, महाराष्ट्र एवं राजस्थान के ग्रामीण क्षेत्रों के 12 डाकघरों में 4.8 मिलियन रूपए की लागत से ग्रीन एनर्जी पहल कार्य के भाग के रूप में सोलर पावर पैक लगाने की प्रायोगिक परियोजना पूरी की है।

17.33 12वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान विभागीय भवनों में संचालित हो रहे ग्रामीण डाक घरों में 200 'सोलर पावर पैक' अधिष्ठापित करने का प्रस्ताव है।



17.25 Hindi Fortnight was observed from 1<sup>st</sup> to 14<sup>th</sup> September, 2012. A Hindi workshop was also organized along with other competitive activities to promote Hindi during the fortnight. Hindi typing competition on computer (Unicode supported font) was organized on 12.12.2012 and the winners were awarded cash prize. Hindi workshop was organized on 19.12.2012 and 23 officials took part in this workshop.

### **Outsourcing of Conducting of Recruitment Examinations on Turnkey Basis**

17.26 Department of Posts decided to conduct the departmental examinations on revised pattern and new syllabus through outsourcing on turnkey basis and made an agreement in February, 2011 for a period of two years. Subsequently, the term of the agency has been extended upto May 2013.

17.27 The agency conducted four examinations during 2012-2013. The examinations for PS Group 'B' and Postmasters Grade I were held on 03.06.2012. Lower Grade Officers (LGO) examination was held on 16.9.2012. The examination for Inspector of Posts was conducted on 13.10.2012 and 14.10.2012 respectively.

### **Scheme of Optimization of Direct Recruitment Vacancies**

17.28 Orders have been issued for abolition of 17093 Group 'B', 'C' and 'D' posts of Annual Direct Recruitment Plans for the years 2005, 2006, 2007 and 2008 under the Scheme of Optimization of Direct Recruitment Vacancies.

### **Comprehensive Implementation of end-to-end e-procurement**

17.29 Ministry of Finance, Department of Expenditure has introduced mandatory publication of all tenders, tender enquiries, corrigendum and award of contract etc. on the Central Public Procurement Portal by Ministries/Departments with effect from 1.1.2012. Later on Department of Expenditure instructed all the Departments/Ministries to implement comprehensive end-to-end e-procurement. All the Departments/Ministries are required to commence e-procurement in respect of all procurements with estimated value of ₹ 10 lakh or more in a phased manner.

17.30 Department of Posts has initiated e-procurement with effect from August, 2012 and its subordinate offices will start e-procurement from the month of February, 2013.

17.31 Department of Posts has been publishing all the tenders on Central Public Procurement Portal.

### **Solar Power Green Energy Initiatives**

17.32 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 Circles at a cost of ₹ 4.8 million, as a part of Green Energy Initiatives.

17.33 It is proposed to install 200 'Solar Power Packs' in Rural Post Offices functioning in Departmental buildings during XII<sup>th</sup> Five Year Plan.



## अध्याय 18

### पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकासात्मक कार्यकलाप

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

18.2 पूर्वोत्तर क्षेत्र में दो डाक सर्किल नामतः पूर्वोत्तर सर्किल एवं असम सर्किल हैं। 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 3121 डाकघर हैं। प्रत्येक डाकघर क्रमशः औसतन 58.87 वर्ग कि.मी. और 4620 की आबादी को सेवा प्रदान

करता है। असम डाक सर्किल, जिसका मुख्यालय गुवाहाटी में है, में 4007 डाकघरों का नेटवर्क है। प्रत्येक डाकघर क्रमशः औसतन 19.57 वर्ग कि.मी. और 7784 व्यक्तियों की जनसंख्या को सेवा प्रदान करता है।

#### योजनागत कार्यकलाप

18.3 असम और पूर्वोत्तर सर्किल में विभिन्न योजनागत कार्यकलाप प्रारम्भ किए गए थे और 11वीं योजना के दौरान समूचे देश में इन योजनागत कार्यकलापों पर किए गए कुल व्यय के दृष्टिगत पूर्वोत्तर क्षेत्रमें किया गया व्यय निम्नानुसार है:

तालिका 11 पूर्वोत्तर क्षेत्र में योजनागत व्यय			
वार्षिक योजना	कुल योजना व्यय	पूर्वोत्तर में व्यय	कुल व्यय का प्रतिशत
2009-2010	3924.40	353.60	9.01
2010-2011	4499.00	1252.20	27.83
2011-2012	2955.45	452.55	15.31

18.4 नई प्रौद्योगिकी में कर्मचारियों को सक्षम बनाने और ग्राहकों के अनुकूल 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 12 पूर्वोत्तर क्षेत्र में प्रशिक्षण						
क्र. सं.	राज्य	प्रचालक/पर्यवेक्षक संवर्ग को प्रशिक्षण	फ्रंटलाइन स्टाफ के प्रशिक्षण	प्रशिक्षक के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम	डाकिया/डाक ओवरसियर/समूह 'एमटीएस को प्रशिक्षण'	जीडीएस के लिए प्रशिक्षण
1	असम	597	320	-	656	-
2	अरुणाचल प्रदेश	42	7	2	4	57
3	मणिपुर	64	9	2	-	290
4	मेघालय	44	7	2	13	135
5	मिजोरम	43	46	1	28	95
6	नागालैंड	43	8	2	14	302
7	त्रिपुरा	85	14	3	28	162
8	सिक्किम	35	-	-	-	-
	कुल	953	411	12	743	1041



## 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 Circles viz. North Eastern Circle and Assam Circle in the North Eastern Region. The North Eastern Postal Circle with its headquarters at Shillong covers the States of Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland, Sikkim and Tripura with 3121 Post Offices. On an average, each Post Office serves an area of 58.87 sq. Kms and a

population of 4620 respectively. Assam Circle, with its headquarters at Guwahati, has a network of 4007 Post Offices. On an average, each Post Office serves an area of 19.57 sq. Kms and a population of 7784 persons respectively.

#### Plan Activities

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

TABLE – 11 PLAN EXPENDITURE IN NORTH EASTERN REGION				(₹ in million)
Annual Plan	Total Plan Expenditure	Expenditure in North-East	% over total expenditure	
2009-2010	3924.40	353.60	9.01	
2010-2011	4499.00	1252.20	27.83	
2011-2012	2955.45	452.55	15.31	

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 – 12 TRAINING IN NORTH EASTERN REGION						
Sl. No.	States	Training for Operative/ Supervisory cadre	Training of Frontline staff	Train the Trainer Programme	Training for Post Man/Mail Overseers/Group 'MTS'	Training for GDS
1	Assam	597	320	-	656	-
2	Arunachal Pradesh	42	7	2	4	57
3	Manipur	64	9	2	-	290
4	Meghalaya	44	7	2	13	135
5	Mizoram	43	46	1	28	95
6	Nagaland	43	8	2	14	302
7	Tripura	85	14	3	28	162
8	Sikkim	35	-	-	-	-
	Total	953	411	12	743	1041

18.5 2011-12 के दौरान योजना के अंतर्गत शुरू किए गए मुख्य विकासात्मक कार्यक्रमों का राज्यवार ब्यौरा निम्नानुसार है:

#### असम

18.6 डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा के संबंध में 580 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया था, जिसमें से बैंक आफिस स्टाफ को डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा प्रचालनों / अंडरराइटिंग में और प्रत्यक्ष एजेंटों / जीडीएस सहित विपणन कार्मिकों को विपणन कुशलता में प्रशिक्षण दिया गया। विद्यमान पार्सल डाक केन्द्र को उपकरण उपलब्ध कराए गए थे। संभावित अवसंरचना/ उपकरण उपलब्ध कराकर एक लाजिस्टिक डाक केन्द्र की स्थापना की गई थी। 4 फ्रैंचाइजी आउटलेट, 3 शाखा डाकघर तथा 3 उप डाकघर समीक्षाधीन वर्ष के दौरान पुनर्स्थापना / पुनर्नियोजन के जरिए खोले गए हैं। 13 अतिरिक्त विभागीय शाखा डाकघरों को मूलभूत अवसंरचना उपकरणों की आपूर्ति की गई है। प्रोजेक्ट ऐरो के 'रूप एवं परिवेश' क्रियाकलाप के तहत चरण V के अंतर्गत 5 डाकघरों का आधुनिकीकरण किया गया। प्रथम श्रेणी पंजीकृत एवं अपंजीकृत डाक के लिए प्रचालनात्मक नेटवर्क का पुनर्गठन किया गया।

#### अरुणाचल प्रदेश

18.7 वर्ष के दौरान 11 विभागीय डाकघरों को कंप्यूटर हार्डवेयर की आपूर्ति की गई थी। डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा के संबंध में 63 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया था जिसमें से बैंक आफिस स्टाफ को डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा प्रचालनों/ अंडरराइटिंग में और प्रत्यक्ष एजेंटों / जीडीएस सहित विपणन कार्मिकों को विपणन कुशलता में प्रशिक्षण दिया गया था। वर्ष के दौरान पुनर्स्थापना / पुनर्नियोजन के जरिए एक शाखा डाकघर खोला गया है। दो ईडीबीओ को

मूलभूत अवसंरचना उपकरणों की आपूर्ति की गई है। प्रथम श्रेणी के अपंजीकृत एवं पंजीकृत डाक के लिए प्रचालनात्मक नेटवर्क का पुनर्गठन किया गया।

#### मणिपुर

18.8 वर्ष के दौरान 1 विभागीय डाकघर को कंप्यूटर हार्डवेयर की आपूर्ति की गई थी। डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा के संबंध में 212 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया जिसमें से बैंक आफिस स्टाफ को डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा प्रचालनों/ अंडरराइटिंग में और प्रत्यक्ष एजेंटों / जीडीएस सहित विपणन कार्मिकों को विपणन कुशलता में प्रशिक्षण दिया गया था। 2 फ्रैंचाइजी डाकघर खोले गए हैं। दो ईडीबीओ को मूलभूत अवसंरचना उपकरणों की आपूर्ति की गई है। प्रथम श्रेणी के अपंजीकृत एवं पंजीकृत डाक के लिए प्रचालनात्मक नेटवर्क का पुनर्गठन किया गया।

#### मेघालय

18.9 वर्ष के दौरान 1 विभागीय डाकघर को कंप्यूटर हार्डवेयर की आपूर्ति की गई थी। डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा के संबंध में 78 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया जिसमें से बैंक आफिस स्टाफ को डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा प्रचालनों/ अंडरराइटिंग में और प्रत्यक्ष एजेंटों / जीडीएस सहित विपणन कार्मिकों को विपणन कुशलता में प्रशिक्षण दिया गया था। वर्ष के दौरान पुनर्नियोजन के जरिए एक उप डाकघर खोला गया है। दो ईडीबीओ को मूलभूत अवसंरचना उपकरणों की आपूर्ति की गई है। प्रोजेक्ट ऐरो के 'रूप एवं परिवेश' क्रियाकलाप के तहत चरण V के अंतर्गत 2 डाकघरों का आधुनिकीकरण किया गया। प्रथम श्रेणी के अपंजीकृत एवं पंजीकृत डाक के लिए प्रचालनात्मक नेटवर्क का पुनर्गठन किया गया।





18.5 The details of the major developmental activities initiated during 2011-2012 under Plan State-wise are given below:-

### **Assam**

18.6 Five hundred and eighty (580) officials including Marketing Agents/GDS were imparted training in PLI/RPLI Marketing Skills and back office staff were imparted training on PLI/RPLI Operations/Underwriting. Equipment was provided to an existing Parcel Post Centre. A Logistics Post Centre was established by providing possible infrastructure/equipments. 4 Franchisee outlets, 3 Branch Post Offices and 3 Sub Post Offices were opened by relocation/redeployment during the year. 13 EDBOs have been supplied with basic Infrastructure equipment. 5 Post Offices were modernized in Phase V under 'Look & Feel' activity of Project Arrow. (The operational network for First Class unregistered and registered mail was restructured.)

### **Arunachal Pradesh**

18.7 During the year, computer hardware was supplied to 11 Departmental Post Offices. 63 officials including Marketing Agents/GDS were imparted training in PLI/RPLI Marketing Skills and back office staff were imparted training on PLI/RPLI Operations/Underwriting. 1 Branch Post Office was opened by relocation/redeployment during the year. 2 EDBOs have been supplied with basic Infrastructure

equipment. The operational network for First Class unregistered and registered mail was restructured.

### **Manipur**

18.8 During the year, the computer hardware was supplied to 1 Departmental Post Office. 212 officials including Marketing Agents/GDS were imparted training in PLI/RPLI Marketing Skills and back office staff were imparted training on PLI/RPLI Operations/Underwriting. 2 Franchisee outlets have been opened. 2 EDBOs have been supplied with basic Infrastructure equipment. The operational network for First Class unregistered and registered mail was restructured.

### **Meghalaya**

18.9 During the year, the computer hardware was supplied to 1 Departmental Post Office. 78 officials were imparted training in PLI/RPLI in Marketing Skills and back office staff on PLI/RPLI Operations/Underwriting. 1 Sub Post Office was opened by redeployment during the year. 2 EDBOs have been supplied with basic Infrastructure equipment. 2 Post Offices were modernized in Phase V under 'Look & Feel' activity of Project Arrow. The operational network for First Class unregistered and registered mail was restructured.

## मिजोरम

18.10 डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा के संबंध में 69 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया जिसमें से बैंक आफिस स्टाफ को डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा प्रचालनों/ अंडरराइटिंग में और प्रत्यक्ष एजेंटों / जीडीएस सहित विपणन कार्मिकों को विपणन कुशलता में प्रशिक्षण दिया गया था। वर्ष के दौरान पुनर्स्थापना / पुनर्नियोजन के जरिए एक शाखा डाकघर और एक उप डाकघर खोला गया है। दो ईडीबीओ को मूलभूत अवसंरचना उपकरणों की आपूर्ति की गई है। प्रोजेक्ट ऐरो के 'रूप एवं परिवेश' क्रियाकलाप के तहत चरण V के अंतर्गत 1 डाकघर का आधुनिकीकरण किया गया। प्रथम श्रेणी के अपंजीकृत एवं पंजीकृत डाक के लिए प्रचालनात्मक नेटवर्क का पुनर्गठन किया गया।

## नागालैंड

18.11 डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा के संबंध में 100 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया जिसमें से बैंक आफिस स्टाफ को डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा प्रचालनों/ अंडरराइटिंग में और प्रत्यक्ष एजेंटों / जीडीएस सहित विपणन कार्मिकों को विपणन कुशलता में प्रशिक्षण दिया गया था। दो फ्रैंचाइजी डाकघर खोले गए हैं। वर्ष के दौरान पुनर्स्थापना / पुनर्नियोजन के जरिए एक शाखा डाकघर खोला गया है। दो ईडीबीओ को मूलभूत

अवसंरचना उपकरणों की आपूर्ति की गई है। प्रथम श्रेणी के अपंजीकृत एवं पंजीकृत डाक के लिए प्रचालनात्मक नेटवर्क का पुनर्गठन किया गया।

## त्रिपुरा

18.12 डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा के संबंध में 95 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया जिसमें से बैंक आफिस स्टाफ को डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा प्रचालनों/ अंडरराइटिंग में और प्रत्यक्ष एजेंटों / जीडीएस सहित विपणन कार्मिकों को विपणन कुशलता में प्रशिक्षण दिया गया था। दो ईडीबीओ को मूलभूत अवसंरचना उपकरणों की आपूर्ति की गई है। वर्ष के दौरान अगरतलामें एक राज्य स्तरीय डाक टिकट प्रदर्शनी आयोजित की गई थी। प्रथम श्रेणी के अपंजीकृत एवं पंजीकृत डाक के लिए प्रचालनात्मक नेटवर्क का पुनर्गठन किया गया।

## सिक्किम

18.13 डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा के संबंध में 96 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया जिसमें से बैंक आफिस स्टाफ को डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा प्रचालनों/ अंडरराइटिंग में और प्रत्यक्ष एजेंटों / जीडीएस सहित विपणन कार्मिकों को विपणन कुशलता में प्रशिक्षण दिया गया था। प्रथम श्रेणी के अपंजीकृत एवं पंजीकृत डाक के लिए प्रचालनात्मक नेटवर्क का पुनर्गठन किया गया।



## **Mizoram**

18.10 Sixty nine (69) officials were imparted training in PLI/RPLI in Marketing Skills and back office staff on PLI/RPLI Operations/ Underwriting. 1 Branch Post Office and 1 Sub Post Office was opened by relocation/ redeployment during the year. 2 EDBOs have been supplied with basic Infrastructure equipment. 1 Post Office was modernized in Phase V under 'Look & Feel' activity of Project Arrow. The operational network for First Class unregistered and registered mail was restructured.

## **Nagaland**

18.11 Hundred (100) officials were imparted training in PLI/RPLI in Marketing Skills and back office staff on PLI/RPLI Operations/ Underwriting. 2 Franchisee outlets have been opened. 1 Branch Post Office was opened by relocation/redeployment during the year. 2 EDBOs have been supplied with basic

Infrastructure equipment. The operational network for First Class unregistered and registered mail was restructured.

## **Tripura**

18.12 Ninety five (95) officials were imparted training in PLI/RPLI in Marketing Skills and back office staff on PLI/RPLI Operations/ Underwriting. 2 EDBOs have been supplied with basic Infrastructure equipment. One State level Philatelic exhibition was held during the year in Agartala. The operational network for First Class unregistered and registered mail was restructured.

## **Sikkim**

18.13 Ninety six (96) officials were imparted training in PLI/RPLI in Marketing Skills and back office staff on PLI/RPLI Operations/ Underwriting. The operational network for First Class unregistered and registered mail was restructured.



भारत के राष्ट्रपति, महामहिम श्री प्रणव मुखर्जी, राष्ट्रपति भवन में नवम्बर, 2012 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की रजत जयंती के अवसर पर उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री श्री के. वी. थामस तथा संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री डॉ. (श्रीमती) किल्ली क्रुपारानी की उपस्थिति में स्मारक डाक टिकट जारी करते हुए।

Release of Commemorative Postage Stamp on the occasion of Silver Jubilee of Consumer Protection Act 1986 at Rashtrapati Bhawan in November, 2012 by His Excellency, Shri Pranab Mukherjee, the President of India in the presence of Shri K. V. Thomas, Minister of State for Consumer Affairs, Food and Public Distribution and Dr. (Smt.) Killi Kruparani MOS C & IT.



दिल्ली में आयोजित आई टी आधुनिकीकरण परियोजना भारतीय डाक 2012 के उद्घाटन के अवसर पर श्रीमती पी० गोपीनाथ, सचिव (डाक)।

Smt. P. Gopinath, Secretary (Posts), at inauguration of IT Modernisation Project India Post 2012 held at Delhi.

# कुछ विशेष डाक – टिकट

## SOME THEMATIC STAMPS



तालिका - 13  
कार्मिक 31.3.2012 की स्थिति के अनुसार वास्तविक संख्या  
(विभाग के बाहर प्रतिनियुक्ति और प्रशिक्षण पर गए कर्मचारियों को मिलाकर)

विभागीय			
क. राजपत्रित	समूह "क"	समूह "ख"	कुल
<b>भारतीय डाक सेवा समूह "क"</b>			
सचिव (डाक)	1		1
सदस्य डाक सेवा बोर्ड	6		6
वरिष्ठ उप महानिदेशक / मुख्य पोस्मास्टर जनरल	26		26
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	65		65
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	94		94
वरिष्ठ समयमान	74		74
कनिष्ठ समयमान	102		102
<b>डाक सेवा समूह "ख"</b>		826	826
<b>सहायक अधीक्षक</b>		1773	1773
<b>भारतीय डाक-तार लेखा एवं वित्त सेवा</b>			
वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	7		7
कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड	21		21
वरिष्ठ समयमान	22		22
कनिष्ठ समयमान	29		29
वरिष्ठ लेखा अधिकारी / लेखा अधिकारी		223	223
सहायक लेखा अधिकारी		595	595
<b>केन्द्रीय सचिवालय सेवा</b>	38	70	108
<b>सिविल विंग</b>			
मुख्य अभियंता	1		1
अन्य	36	157	193
<b>अन्य सामान्य केन्द्रीय सेवा</b>	88	63	151
<b>कुल (राजपत्रित)</b>	610	3707	4317
<b>ख. समूह 'ख' अराजपत्रित</b>		3087	3087
<b>ग. अराजपत्रित</b>	समूह 'ग' 'एमटीएस' को छोड़कर	समूह 'ग' 'एमटीएस'	कुल
निदेशालय	142	97	239
डाकघर (सर्किल कार्यालय, लेखा, स्टैम्प डिपो, कैंटीन स्टाफ सहित)	153304	18927	172231
रेलवे डाक सेवा	15899	9729	25628
मेल मोटर सेवा	1295	255	1550
अन्य (आरएलओ, औषधालय, भंडार, प्रशिक्षण, सिविल, प्रिंटिंग प्रेस)	2367	1688	4055
<b>कुल (अराजपत्रित) समूह 'ग'</b>	173007	30696	203703
<b>कुल विभागीय (क+ख+ग)</b>			211107
<b>घ. ग्रामीण डाक सेवक</b>			263467
<b>सकल योग (क+ख+ग+जीडीएस)</b>			474574



**TABLE – 13**  
**PERSONNEL : ACTUAL STRENGTH AS ON 31.03.2012**  
(including those on deputation and training outside the Department)

<b>DEPARTMENTAL</b>			
<b>A.GAZETTED</b>	<b>GROUP "A"</b>	<b>GROUP "B"</b>	<b>TOTAL</b>
<b>INDIAN POSTAL SERVICE GROUP "A "</b>			
Secretary(Posts)	1		1
Member, Postal Services Board	6		6
Sr.DDG/Chief PMG	26		26
Senior Administrative Grade	65		65
Junior Administrative Grade	94		94
Senior Time Scale	74		74
Junior Time Scale	102		102
<b>POSTAL SERVICE GROUP "B"</b>		826	826
<b>Assistant Supdt.</b>		1773	1773
<b>INDIAN P &amp; T ACCOUNTS &amp; FINANCE SERVICE</b>			
Senior Administrative Grade	7		7
Junior Administrative Grade	21		21
Senior Time Scale	22		22
Junior Time Scale	29		29
Senior Accounts Officer/Accounts Officer		223	223
Asstt. Accounts Officer		595	595
<b>CENTRAL SECRETARIAT SERVICE</b>	38	70	108
<b>CIVIL WING</b>			
Chief Engineer	1		1
Others	36	157	193
<b>OTHER GENERAL CENTRAL SERVICE</b>	88	63	151
<b>TOTAL(GAZETTED)</b>	610	3707	4317
<b>B. Group 'B' NON GAZETTED</b>		3087	3087
<b>C. NON GAZETTED</b>	<b>GROUP "C" Excluding MTS</b>	<b>GROUP C "MTS"</b>	<b>TOTAL</b>
Directorate	142	97	239
Post Offices including (Circle office, Accounts, Stamp Depot, Canteen Staff)	153304	18927	172231
Railway Mail Service	15899	9729	25628
Mail Motor Service	1295	255	1550
Others( RLO, Disp., Store, Trg, Civil, Printing Press)	2367	1688	4055
<b>TOTAL(NON GAZETTED ) Group C</b>	173007	30696	203703
<b>TOTAL DEPARTMENTAL(A +B+C)</b>			211107
<b>D. Gramin Dak Sewak</b>			263467
<b>GRAND TOTAL(A+B+C+GDS)</b>			474574

तालिका - 14

कर्मचारियों की संख्या : 31.03.2012 को अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों की संख्या

समूह	अनुसूचित जाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत	अनुसूचति जनजाति	कर्मचारियों की कुल संख्या का प्रतिशत
समूह 'क'	61	10.00	33	5.41
समूह 'ख' (राजपत्रित)	413	11.14	151	4.07
समूह 'ख' (अराजपत्रित)	369	11.95	187	6.06
समूह 'ग' एमटीएस को छोड़कर	29325	16.95	12515	7.23
ग्रुप 'ग' मल्टी टास्किंग स्टाफ	6522	21.25	2298	7.49
कुल	36690	17.38	15184	7.19

तालिका - 15

कर्मचारियों की संख्या : 31.03.2012 को भूतपूर्व सैनिकों, अन्यथा समर्थ सैनिकों और महिला कर्मचारियों की संख्या

समूह	भूतपूर्व सैनिक	अन्यथा समर्थ भूतपूर्व सैनिक	महिला
समूह 'क'	0	0	75
समूह 'ख' राजपत्रित	1	0	260
समूह 'ख' अराजपत्रित	5	1	359
समूह 'ग' एमटीएस को छोड़कर	1433	31	30910
समूह 'ग' मल्टी टास्किंग स्टाफ	131	5	3390
कुल	1570	37	34994





**TABLE - 14**

**NUMBER OF EMPLOYEES: SCHEDULED CASTES/TRIBES AS ON 31.3.2012**

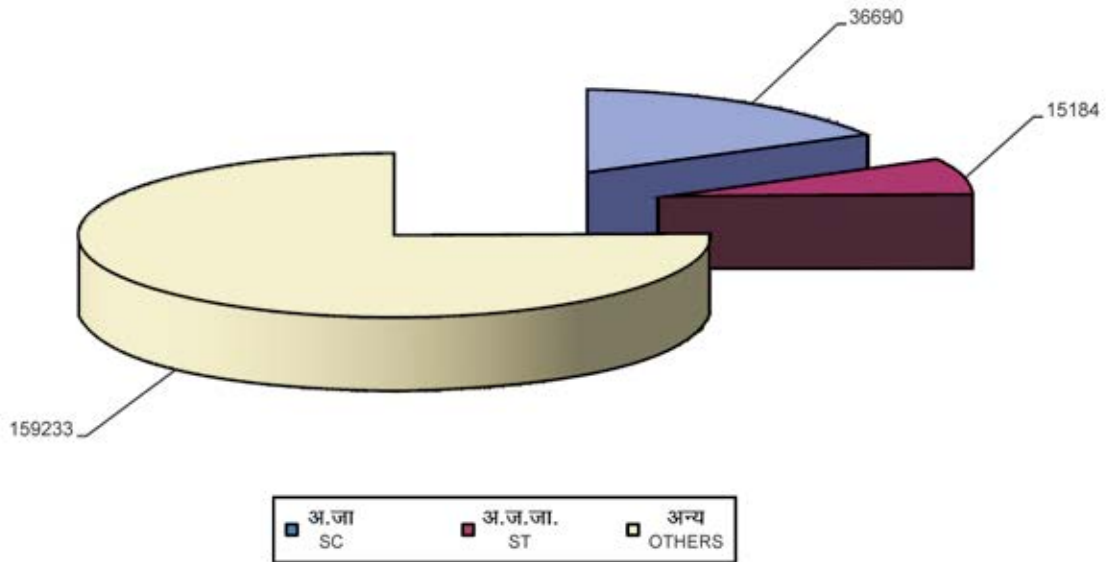
Group	Scheduled Castes	Percentage to Total no. of Employees	Scheduled Tribes	Percentage to Total no. of Employees
Group 'A'	61	10.00	33	5.41
Group 'B' (Gazetted)	413	11.14	151	4.07
Group 'B' (Non Gazetted)	369	11.95	187	6.06
Group 'C' excluding MTS	29325	16.95	12515	7.23
Group 'C' Multi Tasking Staff	6522	21.25	2298	7.49
<b>Total</b>	<b>36690</b>	<b>17.38</b>	<b>15184</b>	<b>7.19</b>

**TABLE - 15**

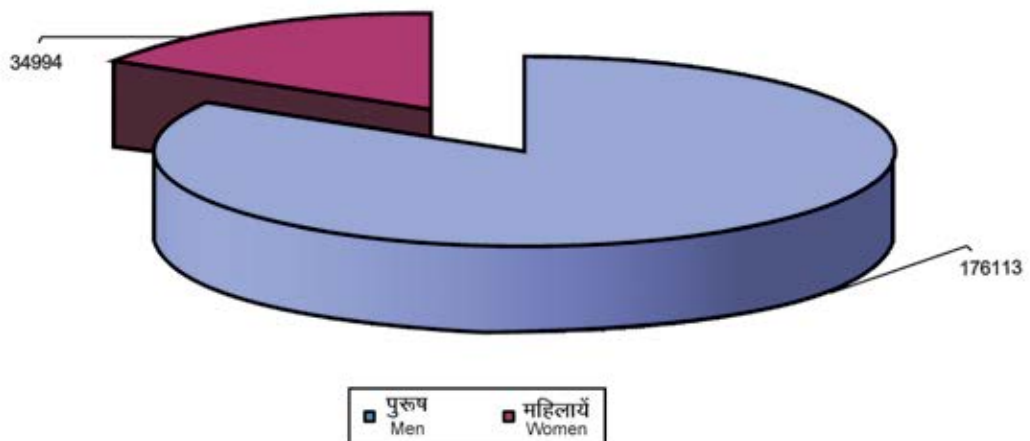
**NUMBER OF EMPLOYEES: EX-SERVICEMEN, DISABLED EX-SERVICEMEN AND WOMEN AS ON 31.3.2012**

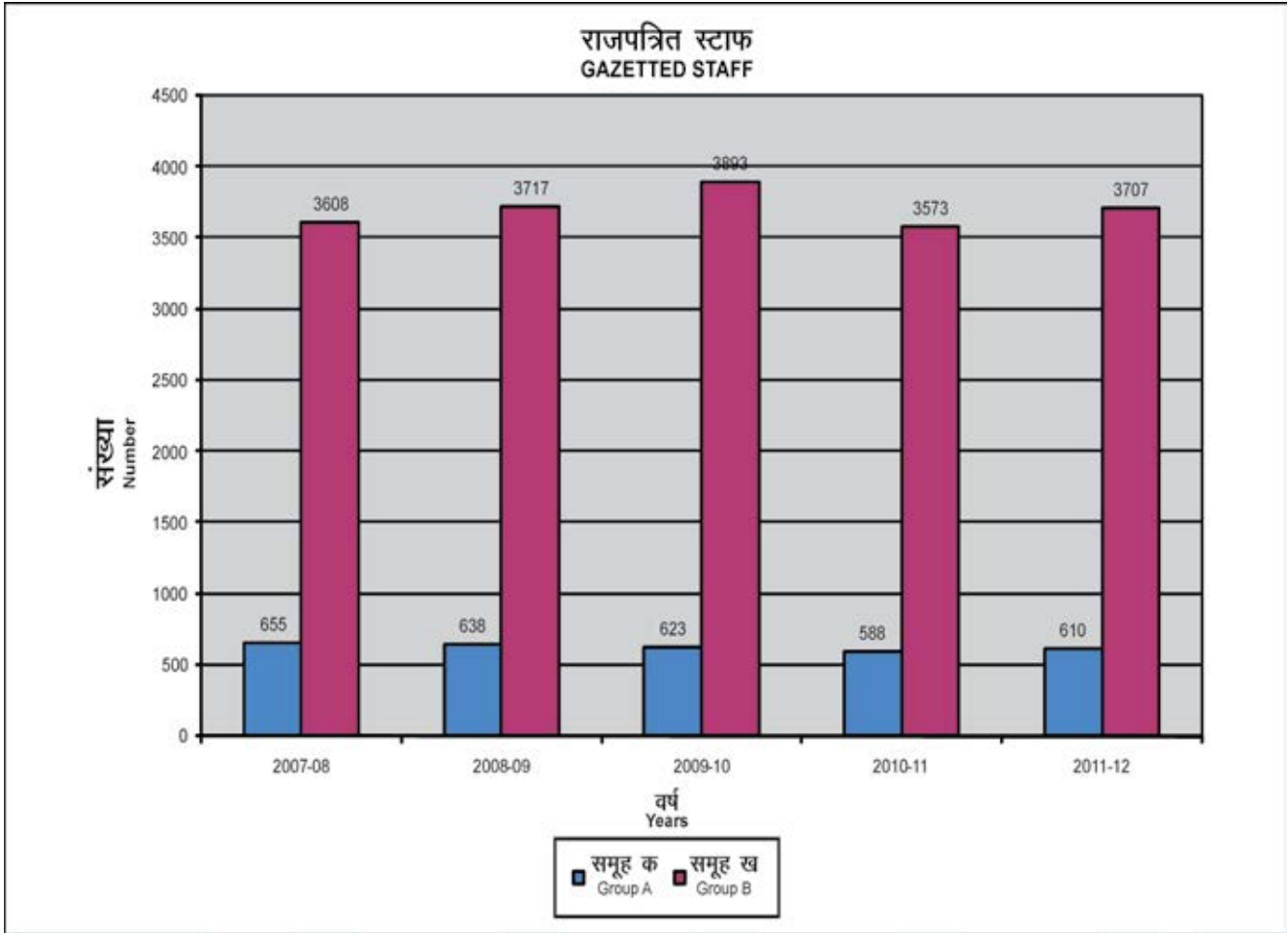
Group	Ex-Servicemen	Disabled Ex-Servicemen	Women
Group 'A'	0	0	75
Group 'B'(Gazetted)	1	0	260
Group 'B'( Non Gazetted)	5	1	359
Group 'C' excluding MTS	1433	31	30910
Group 'C' Multi Tasking Staff	131	5	3390
<b>Total</b>	<b>1570</b>	<b>37</b>	<b>34994</b>

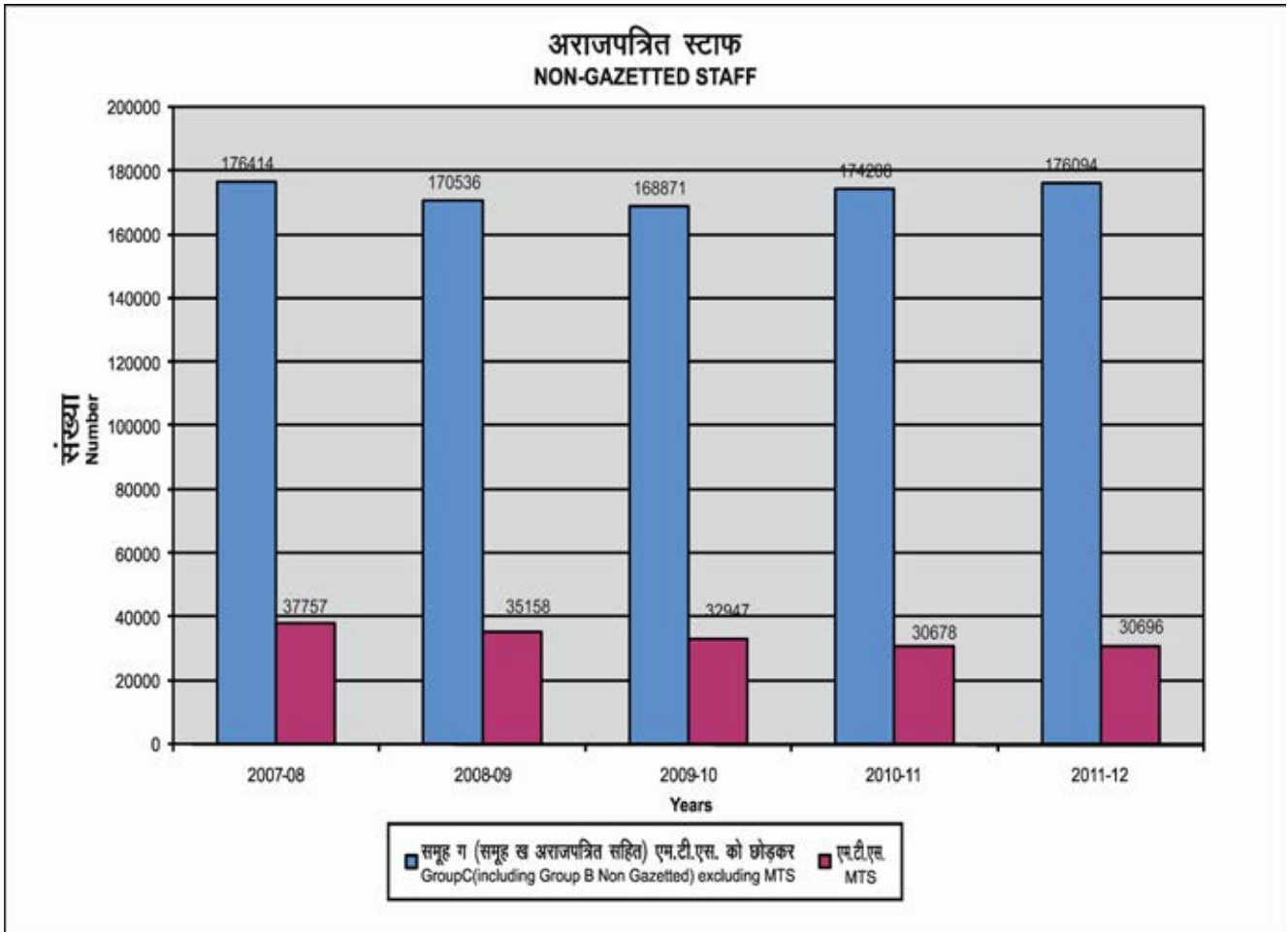
31.03.2012 की स्थिति के अनुसार अनुसूचित जाति/अनुसूचित जन जाति कर्मचारी (विभागीय)  
SC/ST EMPLOYEES AS ON 31.03.2012 (DEPARTMENTAL)

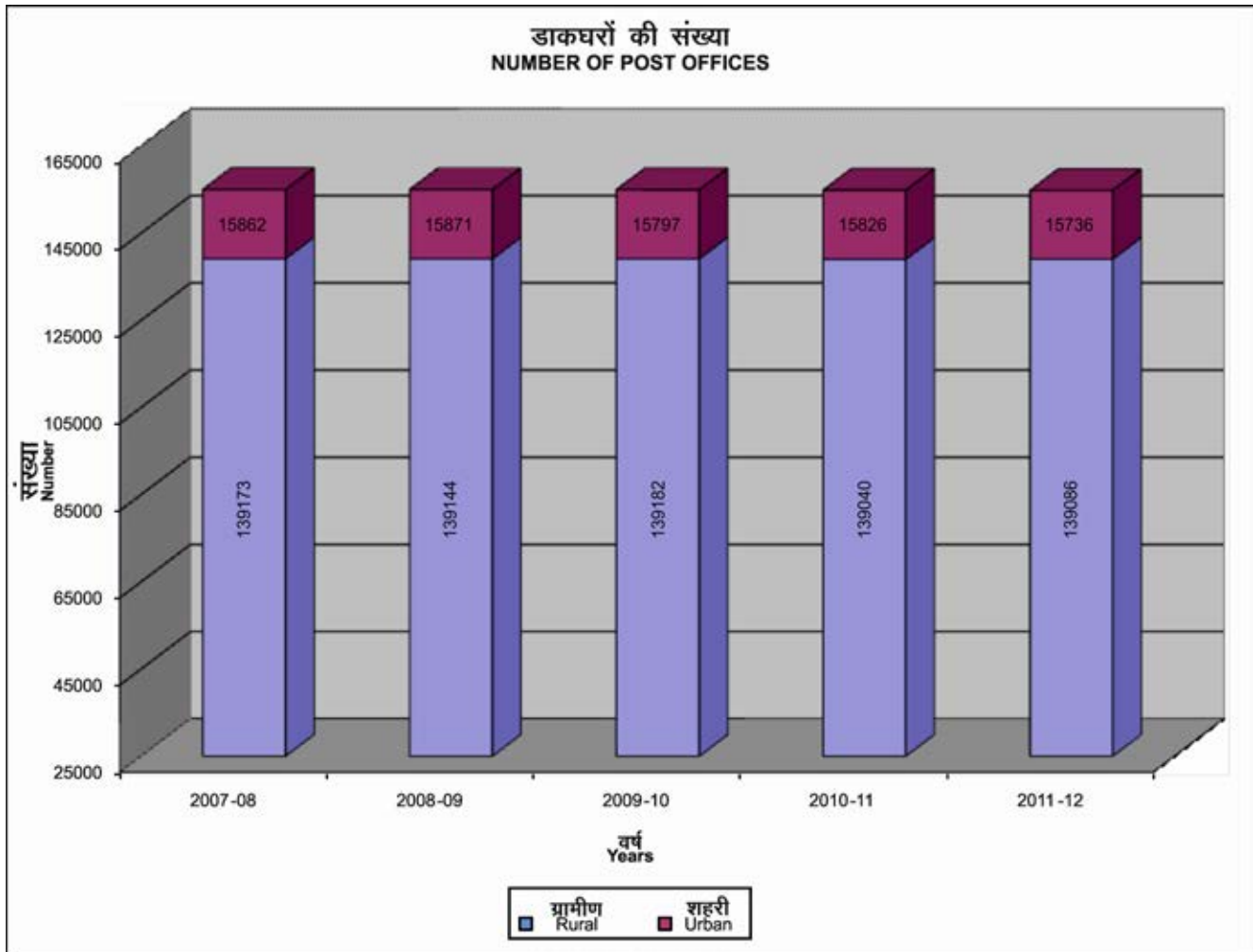


31.03.2012 की स्थिति के अनुसार महिला कर्मचारी (विभागीय)  
WOMEN EMPLOYEES AS ON 31.3.2012 (DEPARTMENTAL)









## अनुबंध-1 नियंत्रक और महालेखा परीक्षक की लेखा परीक्षण टिप्पणियां

डाक विभाग की कार्यप्रणाली पर नियंत्रक और महालेखा परीक्षक द्वारा दी गई लेखापरीक्षा टिप्पणियों का सारांश निम्नानुसार है:

वर्ष 2012-13 की लेखापरीक्षा रिपोर्ट संख्या 13, संघ सरकार (सिविल) (लेखापरीक्षा टिप्पणियों का अनुपालन)

संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय  
डाक विभाग

राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना की मजदूरी का डाकघरों के माध्यम से संवितरण (एनआरईजीएस)

डाक विभाग 4.90 करोड़ राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना खातों के प्रचालन के साथ राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना के तहत मजदूरी के संवितरण का एक बड़ा नेटवर्क प्रदान करता है। कामगारों के खातों में मार्च, 2011 को 4284 करोड़ रुपए की एक बड़ी राशि रखी थी। मुख्यालय और सर्किल, दोनों स्तरों पर कमजोर मॉनीटरिंग तंत्र के साथ डाकघरों में प्रक्रियाओं का पालन न किए जाने के परिणामस्वरूप राज्य सरकार द्वारा प्रधान डाकघरों में जमा की जाने वाली एक मुश्त राशि में 31 मार्च, 2011 तक 1920 लाख रुपए की कमी हो चुकी थी। राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार

सुरक्षा योजना खातों के प्रचालन में अनियमितताएं, जैसे कि मजदूरी के संवितरण में देरी, सत्यापन के बिना खाते खोलना, बही-खातों में अपूर्ण डाटा एंट्री, आंकड़े एकत्र करने में त्रुटि, ब्याज जमा न होना और अनपढ़ मजदूरी अर्जितों को बाएं हाथ के अंगूठे के निशान के सत्यापन के बिना मजदूरी का संवितरण पाई गई थीं।

पैरा 2.2

नकद प्रमाणपत्रों, टिकटों और डाक स्टेशनरी का संचय करना

डाक विभाग नकद प्रमाणपत्रों, टिकटों और डाक स्टेशनरी की मांग और पूर्वानुमान के लिए निर्धारित प्रक्रिया का पालन करने में असफल रहा। इसके तथा कमजोर आंतरिक नियंत्रण तंत्र के परिणामस्वरूप 31 मार्च, 2011 को 3840.66 करोड़ रुपए के अंकित मूल्य वाले नकद प्रमाणपत्रों और 498.52 करोड़ रुपए के अंकित मूल्य के टिकटों और डाक स्टेशनरी का अतिसंचय हो गया जिससे इन कीमती वस्तुओं के दुरुपयोग/चोरी और नुकसान का जोखिम हो गया।

पैरा 2.3

ब्याज का अनियमित भुगतान

6 सर्किलों के डाकघरों ने लोक भविष्य निधि योजना से संबंधित प्रावधानों का कठोरता से पालन नहीं किया।



## **Annexure-1**

### **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. 13 of 2012-13, Union Government (Civil) (Compliance Audit Observations)**

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

#### **Department of Posts**

#### **Disbursement of National Rural Employment Guarantee Scheme (NREGS) Wages through Post Offices**

With 4.90 crore NREGS accounts in operation, the Department of Posts provides a large network for disbursement of wages under NREGS. A significant amount of ₹ 4284 crore was lying in workers' accounts as on March 2011. Weak monitoring mechanism, both at the Headquarters and Circle levels, along with non-observance of procedures in post offices, resulted in a shortfall to the tune of ₹ 1920 lakh as on 31<sup>st</sup> March, 2011 in One Time Deposits required to be made by State Governments with Head Post Offices. Irregularities in the

operation of NREGS accounts such as delays in disbursement of wages, opening of accounts without verification, incomplete data entry in ledgers, errors in data compilation, interest not credited and wages being disbursed without attestation of left hand thumb impressions of illiterate wage earner were also noticed.

#### **Paragraph 2.2**

#### **Stocking of cash certificates, stamps and postal stationery**

The Department of Posts failed to follow the prescribed procedure for indenting and forecasting of cash certificates, stamps and postal stationery. This, coupled with a weak internal control mechanism, resulted in overstocking of cash certificates bearing face value of ₹ 3840.66 crore and overstocking of stamps and postal stationery carrying face value of ₹ 498.52 crore as on 31<sup>st</sup> March 2011, thereby exposing these valuables to the risk of misuse/pilferage and damage.

#### **Paragraph 2.3**

#### **Irregular payment of Interest**

Post Offices in six circles did not scrupulously follow the provisions relating to Public



जिसके परिणामस्वरूप अंशदाताओं को 2.26 करोड़ रूपए के ब्याज का अनियमित भुगतान हुआ।

#### पैरा 2.4

**राजस्व टिकटों की खरीद पर कमीशन की अल्प कटौती**

मुख्य पोस्टमास्टर जनरल, दिल्ली द्वारा राज्य सरकार से राजस्व टिकटों की खरीद पर अग्रिम रूप से कमीशन की कटौती करने में असफलता के परिणामस्वरूप 98.36 लाख रूपए का कम राजस्व प्राप्त हुआ।

#### पैरा 2.5

**डाक काम्प्लेक्स के निर्माण में देरी के परिणाम स्वरूप निष्फल व्यय**

डाक विभाग द्वारा वर्ष 1990 में खरीदे गए प्लॉट पर डाक काम्प्लेक्स का निर्माण न कराए जाने के परिणामस्वरूप 64.62 लाख रूपए का निष्फल व्यय हुआ।

भूमि अर्जन के 15 वर्ष बाद भी डाक विभाग द्वारा गोवा में लीज पर ली गई भूमि पर डाक काम्प्लेक्स के निर्माण पर योजना बनाने और निर्णय लेने में देरी के परिणामस्वरूप 64.62 लाख रूपए का निष्फल व्यय हुआ।

#### पैरा 2.6





Provident Fund (PPF) Scheme resulting in irregular payment of interest of ₹ 2.26 crore to the subscribers.

**Paragraph 2.4**

**Short deduction of commission on purchase of revenue stamps**

Failure of the Chief Post Master General, Delhi to deduct commission in advance on purchase of revenue stamps from the State Government, led to short realization of revenue to the extent of ₹ 98.36 lakh.

**Paragraph 2.5**

**Infructuous expenditure due to delay in construction of Postal complex**

Failure of Department of Posts to construct Postal complex on a plot acquired in 1990 resulted in infructuous expenditure of ₹ 64.62 lakh.

Failure in planning and delay in decision making on construction of Postal complex at Goa by DOP on leased land even after 15 years of acquisition of land has resulted in infructuous expenditure of ₹ 64.62 lakh.

**Paragraph 2.6**



## अनुबंध-2

डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012

### भाग 1:

## दृष्टि, लक्ष्य, उद्देश्य एवं कार्य

#### दृष्टि:

भारतीय डाक के उत्पाद एवं सेवाएं ग्राहक की पहली पसंद होगी।

#### लक्ष्य:

- देश के प्रत्येक नागरिक के जीवन से सम्पर्क करते हुए विश्व के सबसे बड़े डाक-नेटवर्क के रूप में इसकी स्थिति को बनाए रखना।
- शीघ्रता एवं विश्वसनीयता के साथ डाक-पार्सल, धन अंतरण, बैंकिंग, बीमा तथा खुदरा सेवाएं प्रदान करना।
- वैल्यू फॉर मनी आधार पर ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करना।
- यह सुनिश्चित करना कि कर्मचारियों को इसका गर्व हो कि वे इसकी मुख्य शक्ति हैं और वे मानवीय संवेदना के साथ अपने ग्राहकों की सेवा करते हैं।
- भारत सरकार के एक मंच के रूप में सामाजिक सुरक्षा सेवाओं के वितरण को जारी रखना तथा आखिरी छोर तक संपर्क स्थापित करने में मदद करना।

#### उद्देश्य:

1. नेटवर्क का आधुनिकीकरण तथा समेकन करना।
2. ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा प्रदान करना।

3. वित्तीय सेवाओं का विकास करना।

4. मौजूदा व्यवसायों में वृद्धि करना।

5. व्यावसायिक कार्यबल का विकास करना।

#### कार्य:

1. प्रीमियम डाक उत्पादों सहित डाक एवं पार्सल सेवाओं का प्रावधान, सार्वजनिक डाक टिकट /स्मारक डाक टिकट तथा सभी प्रकार की डाक सामग्री का मुद्रण।
2. शुल्क आधारित तृतीय पक्ष सेवा के प्रावधान के साथ-साथ सरकार की तरफ से किसी अन्य एजेंसी कार्य का निष्पादन।
3. डाकघरों द्वारा सभी सेवाओं की शुरुआत, विकास एवं अनुरक्षण से संबंधित मामले।
4. विभाग को आबंटित कार्यकलापों के क्षेत्र में व्यवहार्यता सर्वेक्षण, अनुसंधान एवं विकास का संवर्द्धन।
5. डाक विभाग से संबंधित पूंजी बजट के नामे डेबिट किये जाने लायक भूमि की खरीद सहित कार्य निष्पादन।
6. देश में डाक सेवा नेटवर्क तथा अवसंरचना का नियोजन, प्रचालन तथा अनुरक्षण।
7. डाक एवं ग्रामीण डाक जीवन बीमा सेवाओं को संचालित करना।



## Annexure-2

### Results Framework Document 2011-2012

## Section 1:

### Vision, Mission, Objectives and Functions

#### Vision

India Post's products and services will be the customer's first choice

#### Mission

- To sustain its position as the largest postal network in the world touching the lives of every citizen in the country.
- To provide mail parcel, money transfer, banking, insurance and retail services with speed and reliability.
- To provide services to the customers on value-for-money basis.
- To ensure that the employees are proud to be its main strength and serve its customers with a human touch.
- To continue to deliver social security services and to enable last mile connectivity as a Government of India platform.

#### Objectives

1. Modernise and consolidate the network
2. Provide best in class customer service

3. Develop Financial Services

4. Grow in existing Businesses

5. Develop professional workforce

#### Functions

1. Provision of Mail and Parcel services including premium postal products, printing of public postage stamps/commemorative stamps and all types of postal stationery.
2. Discharge of any other agency function on behalf of the Government as well as provision of fee based third party services.
3. Matters relating to introduction, development and maintenance of all services by the Post Office.
4. Promotion of feasibility survey, research and development in the field of activities allotted to the Department.
5. Execution of works, including purchase of land debit able to the Capital Budget pertaining to the Department of Posts.
6. Planning, operation and maintenance of the postal and mail services network and infrastructure in the country.
7. Administration of the Postal and Rural Postal Life Insurance services.



8. डाकघर बचत बैंक तथा डाकघर प्रमाणपत्र सेवाओं को संचालित करना।
9. डाक संचार के साथ जुड़े मामलों में अंतर्राष्ट्रीय सहयोग जिसमें डाक संचार से संबंधित सभी अंतर्राष्ट्रीय निकायों जैसे सार्वभौमिक डाक संघ, एशिया पैसिफिक पोस्टल यूनियन (एपीयू), राष्ट्रमण्डल डाक संघ से संबंधित मामले शामिल हैं।
10. भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 तथा इसके अंतर्गत बनाए गए नियमों तथा डाक कार्यकलापों को प्रभावित करने वाले अन्य नियमों अथवा अधिनियमों को लागू करने से संबंधित प्रशासनिक मामले जो किसी अन्य विभाग को विशिष्ट रूप से आबंटित नहीं किए गए हैं।



8. Administration of the Post Office Savings Banks and Post Office Certificate Services. (APU), and Commonwealth Postal Union.
9. International cooperation in matters connected with postal communications, including matters relating to all international bodies dealing with postal communications such as Universal Postal Union, Asia Pacific Postal Union
10. Matters relating to administration of the Indian Post Office Act, 1898 and rules made there under as well as other laws or enactments having a bearing on postal activities, not specifically allotted to any other Department

अनुबंध-2  
डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012

भाग 2 :  
मुख्य उद्देश्यों, सफलता के सूचकों तथा लक्ष्यों के बीच सापेक्ष प्राथमिकताएं

उद्देश्य	भार	कार्यवाही	सफलता का सूचक	इकाई	भार	लक्ष्य/मानदण्ड मूल्य				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक
[1] नेटवर्क का आधुनिकरण तथा समेकन करना	30.00	[1.4] उद्यम- व्यापी आईटी समावेशन	[1.1.1] सभी विभागीय डाकघरों को हाईवेयर की आपूर्ति एवं प्रचालन [1.1.2] 365 डाक कार्यालयों को हाईवेयर की आपूर्ति एवं प्रचालन [1.1.3] छः ग्रामीण आईसीटी समाधान सफ़िलों के 3000 शाखा डाकघरों में पायलट पर रोलआउट [1.1.4] डाक, एफ एड ए, एचआर तथा केन्द्रीय आईटी अनुपयोग (इंटरसाइजेल इ-मेल ईएसबी इत्यदि) वैधरी को काम पर लाना जान तथा कार्यान्वयन योजना को अंतिम रूप देना। [1.1.5] डाक बैंकिंग तथा डाक जीवन बीमा हेतु आईटी समाधान- छः सफ़िलों के 120 डाकघरों में पायलट को रोलआउट किया जाना। [1.1.6] प्रचलान्त्क डाटा केन्द्र की स्थापना - प्राथमिक डाटा केन्द्र (आउटसोर्स) विक्रेता द्वारा स्थापित किया जाएगा।	% % तिथि तिथि	2.00 2.00 2.00 2.00	100% 100 100 100	90% 99 28/02/2012 28/02/2012	80% 98 98 15/03/2012	70% 97 97 20/03/2012	60% 96 96 31/3/2012
				तारीख	2.00	31/01/2012	15/02/2012	01/03/2012	15/03/2012	31/3/2012
				तारीख	2.00	31/12/2011	16/01/2012	31/01/2012	15/02/2012	28/2/2012

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**

**Section 2:**  
**Inter-se Priorities among key Objectives, Success indicators and Targets**



Objectives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
						100%	90%	80%	70%	60%
[1] Modernise and consolidate the network	30.00	[1.1] Enterprise-wide IT induction	[1.1.1] Supply and operationalisation of hardware to all departmental post offices	%	2.00	100	99	98	97	96
			[1.1.2] Supply and operationalisation of hardware to 365 mail offices	%	2.00	100	99	98	97	96
			[1.1.3] Rural ICT solutions- Rollout of Pilot in 3000 Branch post offices in six circles	Date	2.00	15/02/2012	28/02/2012	15/03/2012	20/03/2012	31/3/2012
			[1.1.4] Mail, F&A, HR and central IT applications (Enterprise email, ESB etc.)- Onboarding of vendor and finalisation of implementation plan	Date	2.00	15/02/2012	28/02/2012	15/03/2012	20/03/2012	31/3/2012
			[1.1.5] IT solutions for Postal Banking and Postal Life Insurance - pilot to be rolled out in 120 post offices in six circles	Date	2.00	31/01/2012	15/02/2012	01/03/2012	15/03/2012	31/3/2012
			[1.1.6] Setting up of operational Data centre - Primary data centre (outsourced) to be setup by vendor	Date	2.00	31/12/2011	16/01/2012	31/01/2012	15/02/2012	28/2/2012

अनुबंध-2  
डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) - 2011-2012

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	भार	संभावित/पेज मूल्य				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक
						100%	90%	80%	70%	60%
			[1.1.7] नेटवर्क इंटीग्रेशन उपयुक्त छ: सॉफ्टवेयर में 7000 स्थानों पर रोलआउट	प्रतिशत	2.00	100	95	90	85	80
		[1.2] डाक प्रक्रियाओं का आधुनिकीकरण	[1.2.1] 69 छंटाई हवों पर अवसरचना प्रदान करते हुए स्पीड पोस्ट हेतु डाक नेटवर्क को इष्टतमी बनाना।	संख्या	3.00	69	65	63	62	60
			[1.2.2] 111 डाक कार्यालयों में प्रथम श्रेणी डाक प्रचालन हेतु अनुकूलतम प्रक्रिया का कार्यान्वयन	संख्या	2.00	100	90	80	70	60
			[1.2.3] दिल्ली एवं कोलकाता में एएमपीसी (स्वचालित डाक पोस्टिंग केन्द्र) का संस्थापन	संख्या	3.00	2	1	0	-	-
			[1.2.4] चेन्नई, मुंबई, बंगलूर, तथा हैदराबाद में एएमपीसी हेतु निविदा जारी करना।	तारीख	1.00	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	15/03/2012	31/3/2012
			[1.2.5] 1040 गाहनों में जीपीएस के संस्थापन के माध्यम से डाक मोटर वाहनों की आधुनिक तरई से निगरानी	प्रतिशत	2.00	90	75	60	50	40
			[1.2.6] पिन कोड नक्शों का डिजिटाइजेशन कर लिए गए शहरी/जिला मुख्यालयों, कस्बों की संख्या	संख्या	1.00	180	150	120	100	80
			[1.2.7] चार महानगरों में पत्रा आँकड़े का एकीकरण - शहरों में पूर्णता	संख्या	1.00	4	3	2	1	-



**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Objectives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
						100%	90%	80%	70%	60%
			[1.1.7] Network integration -Rollout in 7000 locations in six circles mentioned above	%	2.00	100	95	90	85	80
		[1.2] Modernisation of Mail Processes	[1.2.1] Mail Network optimisation for speed post at 69 sorting hubs by providing infrastructure	Number	3.00	69	65	63	62	60
			[1.2.2] Implementation of optimised processes for 1st class mail operation in 111 mail offices	Number	2.00	100	90	80	70	60
			[1.2.3] Installation of AMPCs (automatic mail processing centres ) at Delhi & Kolkata	Number	3.00	2	1	0	-	-
			[1.2.4] Issuing tender for AMPC in Chennai, Mumbai, Bangalore and Hyderabad	Date	1.00	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	15/03/2012	31/3/2012
			[1.2.5] Modernising monitoring of Mail Motor Vehicles through installation of GPS in 1040 vehicles	%	2.00	90	75	60	50	40
			[1.2.6] Digitisation of Pin code maps- Number of cities/district HQs towns covered	Number	1.00	180	150	120	100	80
			[1.2.7] Collection of address data in four metros - Completion in number of cities	Number	1.00	4	3	2	1	-

अनुबंध-2  
डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आएफडी) - 2011-2012

उद्देश्य	भार	कार्यवाही	सफलता का सूचक	इकाई	भार	सह्यमानदण्ड मूल्य				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक
						100%	90%	80%	70%	60%
			[1.2.8] अंतर्राष्ट्रीय डाक नेटवर्क प्रबंधन - बिल (सभी एयर लाइन) ऑन लाइन तैयार करना।	तारीख	3.00	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	31/03/2012	-
[2] ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा प्रदान करना।	28.00	[2.1] सेवा-गुणवत्ता में वृद्धि - कोर क्षेत्रों एवं आईटी एवं एचआर में प्रोजेक्ट एरो के तहत 10,000 कम्प्यूटरीकृत डाकघरों में कवरेज	[2.1.1] प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में प्राप्ति के दिन वितरित पंजीकृत डाक का % [2.1.2] प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में प्राप्ति के दिन वितरित मनीआर्डर का % [2.1.3] प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में डिजिटलाइज्ड खातों का % [2.1.4] प्रोजेक्ट एरो डाकघरों में इलेक्ट्रॉनिक रूम में डुक किए गए मनीआर्डर का % [2.1.5] नेट से प्राप्त स्प्रीड शीट वस्तुओं का प्रतिशत [2.1.6] आईटी एवं एचआर सहित आधारभूत कार्यकलापों के लिए प्रोजेक्ट एरो के तहत अतिरिक्त 5000 कम्प्यूटरीकृत डाकघरों को कवर करना [2.1.7] प्रोजेक्ट एरो के तहत पहले ही कवर लिये जा चुके 1500 डाकघरों की बाह्य लेखा-परीक्षा	प्रतिशत	2.00	95	93	91	90	85
				प्रतिशत	2.00	100	99	98	97	96
				प्रतिशत	2.00	95	93	91	90	85
				प्रतिशत	2.00	95	93	91	90	85
				तारीख	5.00	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	31/03/2012	-
				तारीख	1.01	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	31/03/2012	-

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Objectives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
						100%	90%	80%	70%	60%
			[1.2.8] International Mail Network Management-On-line generation of bills (all airlines)	Date	3.00	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	31/03/2012	-
[2] Provide best in class customer service	28.00	[2.1] Enhance quality of services-Coverage in 10,000 computerised post offices under Project Arrow in core areas& IT & HR	[2.1.1] % of registered mails delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	%	2.00	95	93	91	90	85
			[2.1.2] % of money orders delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	%	2.00	95	93	91	90	85
			[2.1.3] % of accounts digitized in Project Arrow Offices	%	2.00	100	99	98	97	96
			[2.1.4] % of money order booked electronically in Project Arrow Offices	%	2.00	95	93	91	90	85
			[2.1.5] % of Speed Post articles captured on the net	%	2.00	95	93	91	90	85
			[2.1.6] Coverage of additional 5000 computerised Post offices under Project Arrow for core activities, including IT &HR	Date	5.00	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	31/03/2012	-
			[2.1.7] External audit of 1500 post offices already covered under Project Arrow	Date	1.01	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	31/03/2012	-

अनुबंध-2  
डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012

उद्देश्य	भार	कारिवाई	सफलता का सूचक	इकाई	भार	संशोधन/मंजूरी मूल्य				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक
			[2.1.8] एकसर्वेज कार्यालयों पर नोट से प्राप्त अंतर्राष्ट्रीय पार्सेल डाक वस्तुओं का %	प्रतिशत	2.00	100%	90%	80%	70%	60%
			[2.1.9] अंतर्राष्ट्रीय डाक प्रचालन हेतु यूपीएम गुणवत्ता अनुपयोग पद्धति को अपनाना	संख्या	2.00	95	90	85	80	75
			[2.1.10] अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवा हेतु कॉल सेक्टर की स्थापना	त्रिविध	1.99	4	3	-	-	-
		[2.2] अल्प सेवित क्षेत्रों में पर्यटन की स्थिति को सुधारना	[2.2.1] फ्रिक्वाइंसी आउटलेट खोलना	संख्या	1.99	28/02/2012	07/03/2012	15/03/2012	26/03/2012	31/03/2012
			[2.2.2] अल्प सेवित क्षेत्रों में डाकघर खोलना	संख्या	1.01	100	90	80	70	60
			[2.2.3] किसी व्यक्ति को डाक सेवाओं का उपयोग करने के लिए तय की जाने वाली अधिकतम दूरी के सांकेतिक आधार पर आधारभूत आंकड़ों के परिकल्पना के लिए अल्प सेवित क्षेत्रों की पहचान के लिए अध्ययन करना।	तारीख	1.01	120	110	95	85	70
			[2.2.4] शाखा डाकघरों हेतु अवसरानुसृत उपकरणों की आपूर्ति	आपूर्ति कार्यालयों की संख्या	1.99	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	15/03/2012	31/3/2012
[3] वित्तीय सेवाओं का विकास	9.00	[3.1] आरपीएलआई कवरेज में वृद्धि	[3.1.1] वार्षिक आबादी के लिए बीमा कवरेज में वृद्धि	संख्या मिलियन में	2.00	560	500	480	450	420
						2	1.9	1.8	1.7	1.6

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Objectives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
						100%	90%	80%	70%	60%
			[2.1.8] % of International Parcel Post articles captured on the net at o/o exchange	%	2.00	95	90	85	80	75
			[2.1.9] Adoption of UPU Quality Applications Systems for International mail operations	Number	2.00	4	3	-	-	-
			[2.1.10] Setting up of call centers for international postal services	Date	1.99	28/02/2012	07/03/2012	15/03/2012	26/03/2012	31/03/2012
		[2.2] Improve Access in underserved areas	[2.2.1] Opening Franchisee outlets	Number	1.99	100	90	80	70	60
			[2.2.2] Opening of post offices in underserved areas	Number	1.01	120	110	95	85	70
			[2.2.3] Conducting study for identifying underserved areas for working out base figure on notional basis of maximum distance a person has to travel to use postal services	Date	1.01	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	15/03/2012	31/3/2012
			[2.2.4] Supply of infrastructural equipments to branch post offices	Number of offices supplied	1.99	560	500	480	450	420
[3] Develop financial services	9.00	[3.1] Increase in RPLI coverage	[3.1.1] Increase in insurance coverage to rural population	Number in millions	2.00	2	1.9	1.8	1.7	1.6

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012**

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	भार	लक्ष्य/मानदण्ड मूल्य					
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक		असंतोषजनक
									100%	90%	
[4] मौजूदा व्यवसायों में वृद्धि	13.00	[3.2] वृद्धि लेखाकरण का क्रियान्वयन	[3.1.2] एजेंटों की नियुक्ति के माध्यम से डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा के कवरेज का विस्तार	संख्या	3.00	3000	2800	2600	2400	2200	
				संख्या	1.00	50	45	40	35	30	
				तारीख	3.00	28/02/2012	07/03/2012	15/03/2012	21/03/2012	31/03/2012	
				सर्वेक्षण समाप्त होने की तारीख	3.00	31/10/2011	30/11/2011	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	
[4.2] व्यवसाय में वृद्धि	[4.1] ग्राहकों की जरूरतों की पहचान करना।	[4.2.1] स्प्रीड पोस्ट की राजस्व वृद्धि	[4.2.2] अंतर्राष्ट्रीय डाक पार्सल के लिए परियात में वृद्धि प्रतिशत	स्प्रीड पोस्ट राजस्व में प्रतिशत वृद्धि	1.99	20	15	10	8	5	
				अंतर्राष्ट्रीय डाक पार्सल के लिए परियात में प्रतिशत वृद्धि	2.00	12	10	-	-		
[4.3] उत्पाद एवं सेवाओं की लागत का वैज्ञानिक आकलन	[4.4] भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 को प्रतिस्थापित करने के लिए एक नये डाकघर अधिनियम का मसौदा तैयार करना	[4.3.1] उन्नत लागत करण की विधि - कार्य का निर्धारण	[4.4.1] मंत्रिमण्डल के अनुमोदन के लिए विधेयक प्रस्तुत करना	तारीख	3.00	30/06/2011	30/07/2011	31/08/2011	30/09/2011	31/10/2011	
				तारीख	3.00	15/06/2011	15/07/2011	15/08/2011	15/09/2011	15/10/2011	

**Annexure-2  
Results Framework Document 2011-2012**

Objectives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%
[4] Grow in existing businesses	13.00		[3.1.2] Expansion of Coverage of Postal Life Insurance/Rural Postal Life Insurance through engagement of agents	Number	3.00	3000	2800	2600	2400	2200
			[3.1.3] Conducting workshops covering all circles	Number	1.00	50	45	40	35	30
		[3.2] Implement accrual Accounting	[3.2.1] Preparation of asset register of all HPOs to be completed	Date	3.00	28/02/2012	07/03/2012	15/03/2012	21/03/2012	31/03/2012
		[4.1] Identifying customer needs	[4.1.1] Annual market survey for % market share of Post in business products and services	Date of completion of survey	3.00	31/10/2011	30/11/2011	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012
		[4.2] Growth of business	[4.2.1] Revenue growth of Speed Post	% increase in SP revenue	1.99	20	15	10	8	5
			[4.2.2] % Increase in traffic for international postal parcels	% increase in traffic	2.00	12	10	-	-	-
		[4.3] Scientific costing of products and services	[4.3.1] Advanced costing methodology- Award of work	Date	3.00	30/06/2011	30/07/2011	31/08/2011	30/09/2011	31/10/2011
		[4.4] Drafting of a new Post Office Act to replace the Indian Post Office Act 1898	[4.4.1] Submission of bill for approval of cabinet	Date	3.00	15/06/2011	15/07/2011	15/08/2011	15/09/2011	15/10/2011

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012**

उद्देश्य	भार	कार्यवाई	सफलता का सूचक	इकाई	भार	लक्ष्य/मानदण्ड मूल्य				
						अंकुष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक
[5] व्यवसाय कार्यबल का विकास करना	5.00	[5.1] प्रशिक्षण अवसरचलन का विस्तार एवं अनुमयन	[5.1.1] प्रशिक्षण क्षमता में वृद्धि	परिशिक्षित	1.00	100%	90%	80%	70%	60%
				संघर्ष	400	375	350	275	250	
		[5.2] क्षमता निर्माण	[5.2.1] प्रौद्योगिकी प्रशिक्षण	परिशिक्षित कर्मचारियों की संख्या	1.00	25000	22500	20000	17500	15000
				[5.2.2] प्रशिक्षक के लिए प्रशिक्षण से संबंधित कार्यक्रम	1.00	500	450	400	350	300
				[5.2.3] डाक ऑवरसीयरों, ड्रिफ्टिंग, समूह च, ग्रामीण डाक सेवकों तथा शाखा पोस्टमास्टर्स को प्रशिक्षण	1.00	50000	45000	40000	35000	30000
[5.3] भारतीय डाक 2012 के लिए परिवर्तन प्रबंधन - आईटी आधुनिकीकरण परियोजना	1.00	15/02/2012	29/02/2012	15/03/2012	20/03/2012	30/03/2012				
• आरएफडी प्रणाली का प्रभावी कार्यस्थान	3.00	अनुमोदन हेतु मसौदा समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुति	तरीख	2.0	07/03/2011	08/03/2011	09/03/2011	10/03/2011	11/03/2011
		निष्कर्ष समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुति	तरीख	1.0	01/05/2012	03/05/2012	04/05/2012	05/05/2012	06/05/2012
• मंत्रालय/विभाग की आंतरिक कुशलता/प्रतिक्रिया क्षमता/सेवा वितरण में सुधार लाना	10.00	सर्वोत्तम का कार्यान्वयन	नागरिक/ग्राहक घोषणा पत्र के संशोधित मसौदे को पुनः प्रस्तुत करना	तरीख	2.0	16/01/2012	18/01/2012	20/01/2012	23/01/2012	25/01/2012
		क्षमता/सेवा वितरण में सुधार लाना	शिकायत निवारण प्रणाली के क्रियान्वयन की स्वतंत्र लेखा-परीक्षा	पतिथत	2.0	100	90	80	70	60



**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Objectives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value					
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor	
						100%	90%	80%	70%	60%	
[5] Develop Professional workforce	5.00	[5.1] Expansion and up gradation of training infrastructure	[5.1.1] Increase in training capacity	Number of seats added	1.00	400	375	350	275	250	
			[5.2] Capacity Building	Technology Training	Number of Staff Trained	1.00	25000	22500	20000	17500	15000
		[5.3] Change Management for India post 2012 – IT Modernisation Project	[5.2.2] Train the Trainer Program	Train the Trainer	Number of Staff Trained	1.00	500	450	400	350	300
			[5.2.3] Training of Mail overseers, Postman, Group D, Gramin Dak Sewaks and Branch Postmasters	Training of Mail overseers, Postman, Group D, Gramin Dak Sewaks and Branch Postmasters	Number of Staff Trained	1.00	50000	45000	40000	35000	30000
* Efficient Functioning of the RFD System	3.00	Timely submission of Draft for Approval	[5.3.1] First cycle of change readiness and Stakeholder Management	Date	1.00	15/02/2012	29/02/2012	15/03/2012	20/03/2012	30/03/2012	
			On-time submission	Date	2.0	07/03/2011	08/03/2011	09/03/2011	10/03/2011	11/03/2011	
		Timely submission of Results	On - time submission	Date	1.0	01/05/2012	03/05/2012	04/05/2012	05/05/2012	06/05/2012	
* Improving Internal Efficiency/ Responsiveness/ Service delivery of Ministry/ Department	10.00	Implementation of Servottam	Resubmission of revised draft of Citizens' / clients' Charter	Date	2.0	16/01/2012	18/01/2012	20/01/2012	23/01/2012	25/01/2012	
			Independent Audit of implementation of Grievance Redress Mechanism	%	2.0	100	90	80	70	60	

अनुबंध-2  
डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012

उद्देश्य	भार	कार्यवाही	सफलता का सूचक	इकाई	भार	संख्यात्मक मूल्य				
						उत्कृष्ट	शुभ अंश	अच्छा	संतोषजनक	अस्तोषजनक
						100%	90%	80%	70%	60%
				संख्या	2.0	16	15	14	13	12
				तरीख	2.0	26/03/2012	27/03/2012	28/03/2012	29/03/2012	30/03/2012
				तरीख	2.0	16/04/2012	17/04/2012	18/04/2012	19/04/2012	20/04/2012
				प्रतिशत	0.5	100	90	80	70	60
				प्रतिशत	0.5	100	90	80	70	60
				प्रतिशत	0.5	100	90	80	70	60
• वित्तीय लेखांकन की जवाबदेही संबंधी व्यवस्था अनुपालन सुनिश्चित करना	2.00	सी एण्ड एजी के आडिट रीपॉर्ट पर पीएसी सचिवालय को की गई कार्यवाही रिपोर्ट समय पर प्रस्तुत करना।	विभागीय क्रियाकलापों से संबंधित अप्रत्याशित संभावित क्षेत्रों की पहचान करना तथा उनके निराकरण के लिए कार्य योजना तैयार करना।	संख्या	2.0	26/03/2012	27/03/2012	28/03/2012	29/03/2012	30/03/2012
				तरीख	2.0	16/04/2012	17/04/2012	18/04/2012	19/04/2012	20/04/2012
				प्रतिशत	0.5	100	90	80	70	60
				प्रतिशत	0.5	100	90	80	70	60
				प्रतिशत	0.5	100	90	80	70	60

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Objectives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
						100%	90%	80%	70%	60%
		Ensure compliance with Section 4(1) (b) of the RTI Act, 2005	No. of items on which information is uploaded by February 10, 2012	No.	2.0	16	15	14	13	12
		Identify potential areas of corruption related to departmental activities and develop an action plan to mitigate them	Finalize an action plan to mitigate potential areas of corruption.	Date	2.0	26/03/2012	27/03/2012	28/03/2012	29/03/2012	30/03/2012
		Develop an action plan to implement ISO 9001 certification	Finalize an action plan to implement ISO 9001 certification	Date	2.0	16/04/2012	17/04/2012	18/04/2012	19/04/2012	20/04/2012
* Ensuring compliance to the Financial Accountability Framework	2.00	Timely submission of ATNS on Audit Paras of C&AG	Percentage of ATNS submitted within due date (4 months) from date of presentation of Report to Parliament by CAG during the year	%	0.5	100	90	80	70	60
		Timely submission of ATRs to the PAC Sectt. on PAC Reports	Percentage of ATRs submitted within due (6 months) from date of presentation of Report to Parliament by PAC during the year.	%	0.5	100	90	80	70	60
		Early disposal of pending ATNs on Audit Paras of C&AG Reports presented to Parliament before 31.3.2011	Percentage of outstanding ATNs disposed off during the year	%	0.5	100	90	80	70	60

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आएफडी) – 2011-2012**



उद्देश्य	भार	कार्यवाही	सफलता का सूचक	इकाई	भार	सक्यमानक मूल्य				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक
						100%	90%	80%	70%	60%
		31.03.2011 के पहले संसद में प्रस्तुत पीएसी रिपोर्टों पर लम्बित एटीआर का शीघ्र निपटान।	वर्ष के दौरान निपटार गए एटीआर जो शेष रह गए थे, का प्रतिशत।	प्रतिशत	0.5	100	90	80	70	60

\* अनिवार्य उद्देश्य

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Objectives	Weight	Action	Success Indicator	Unit	Wt	Target/Criteria Value				
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
		Early disposal of pending ATRs on PAC Reports presented to Parliament before 31.3.2011	Percentage of outstanding ATRs disposed off during the year	%	0.5	100%	90%	80%	70%	60%
						100	90	80	70	60

\* Mandatory objective (s)

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012**

**भाग 3 :**  
**सफलता के सूचकों के रुझान मूल्य**

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 2009/2010	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 2010/2011	तक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 2011/2012	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 2012/2013	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 2013/2014
[1] नेटवर्क का आधुनिकीकरण तथा समेकन करना	[1.1] उद्यम - ट्यापी आईटी समावेशन	[1.1.1] सभी विभागीय डाकघरों को हार्डवेयर की आपूर्ति एवं प्रचालन [1.1.2] 385 डाक कार्यालयों को हार्डवेयर की आपूर्ति एवं प्रचालन [1.1.3] छ: ग्रामीण आईसीटी समाधान संचालकों के 3000 शाखा डाकघरों में पायलट का रोलआउट [1.1.4] डाक, एक एण्ड ए, एचआर तथा केन्द्रीय आईटी अनुप्रयोग (इंटरफाइजेंड ई-मेल ईएसबी इत्यादि) वेडरों को काम पर लगाए जाना तथा कार्यान्वयन योजना को अंतिम रूप देना। [1.1.5] डाक बैंकिंग तथा डाक जीवन बीमा हेतु आईटी समाधान- छ: संचालकों के 120 डाकघरों में पायलट का रोलआउट किया जाना। [1.1.6] प्रचालनत्मक डाटा केन्द्र की स्थापना - प्राथमिक डाटा केन्द्र (आउटसोर्स) विक्रेता द्वारा स्थापित किया जाएगा।	प्रतिशत	-	-	99	-	-
			प्रतिशत	-	-	99	-	-
			तारीख	-	-	28/02/2012	-	-
			तारीख	-	-	28/02/2012	-	-
			तारीख	-	-	15/02/2012	-	-
			तारीख	-	-	16/01/2012	-	-

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**

**Section 3:**  
**Trend Values of the success Indicators**

Objective	Actions	Success Indicator	Unit	Actual Value FY 09/10	Actual Value FY 10/11	Target Value FY 11/12	Projected Value FY 12/13	Projected Value FY 13/14
[1] Modernise and consolidate the network	[1.1] Enterprise-wide IT induction	[1.1.1] Supply and operationalisation of hardware to all departmental post offices	%	-	-	99	-	-
		[1.1.2] Supply and operationalisation of hardware to 365 mail offices	%	-	-	99	-	-
		[1.1.3] Rural ICT solutions- Rollout of Pilot in 3000 Branch post offices in six circles	Date	-	-	28/02/2012	-	-
		[1.1.4] Mail, F&A, HR and central IT applications (Enterprise email, ESB etc.)- Onboarding of vendor and finalisation of implementation plan	Date	-	-	28/02/2012	-	-
		[1.1.5] IT solutions for Postal Banking and Postal Life Insurance - pilot to be rolled out in 120 post offices in six circles	Date	-	-	15/02/2012	-	-
		[1.1.6] Setting up of operational Data centre - Primary data centre (outsourced) to be setup by vendor	Date	-	-	16/01/2012	-	-



अनुबंध-2  
डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 2009/2010	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 2010/2011	अभित मूल्य वित्तीय वर्ष 2011/2012	पक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 2012/2013	पक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 2013/2014
		[1.1.7] नेटवर्क इंटीग्रेशन उपयुक्त छ: सफिलों में 7000 स्थानों पर रोलआउट	प्रतिघत	-	-	95	-	-
	[1.2] डाक प्रक्रियाओं का आधुनिकीकरण	[1.2.1] 69 छंटाई हर्बों पर अवसरचना प्रदान करते हुए स्प्रीड पोस्ट हेतु डाक नेटवर्क को इष्टतम बनाना। [1.2.2] 111 डाक कार्यालयों में प्रथम श्रेणी डाक प्रघातन हेतु अनुकूलतम प्रक्रिया का कार्यान्वयन [1.2.3] दिल्ली एवं कोलकाता में एएमपीसी (स्वचालित डाक पोसेसिंग केंद्र) का संस्थापन [1.2.4] चेन्नई, मुम्बई, बेंगलूर, तथा हैदराबाद में एएमपीसी हेतु निविदा जारी करना। [1.2.5] 1040 वाहनों में जीपीएस के संस्थापन के माध्यम से डाक मोटर वाहनों की आधुनिक तरह से निगरानी [1.2.6] पिन कोड नक्शों का डिजिटइजेशन करार किए गए शहरी/जिला मुख्यालयों, कस्बों की सघना	संख्या	-	-	65	-	-
		[1.2.2] 111 डाक कार्यालयों में प्रथम श्रेणी डाक प्रघातन हेतु अनुकूलतम प्रक्रिया का कार्यान्वयन	संख्या	-	-	90	-	-
		[1.2.3] दिल्ली एवं कोलकाता में एएमपीसी (स्वचालित डाक पोसेसिंग केंद्र) का संस्थापन	संख्या	-	-	1	-	-
		[1.2.4] चेन्नई, मुम्बई, बेंगलूर, तथा हैदराबाद में एएमपीसी हेतु निविदा जारी करना।	तारीख	-	-	31/01/2012	-	-
		[1.2.5] 1040 वाहनों में जीपीएस के संस्थापन के माध्यम से डाक मोटर वाहनों की आधुनिक तरह से निगरानी	प्रतिघत	-	-	75	-	-
		[1.2.6] पिन कोड नक्शों का डिजिटइजेशन करार किए गए शहरी/जिला मुख्यालयों, कस्बों की सघना	संख्या	-	-	150	-	-
		[1.2.7] चार महानगरों में पता आंकड़े का एकीकरण - शहरों में पूर्णता	संख्या	-	-	3	-	-



**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Objective	Actions	Success Indicator	Unit	Actual Value FY 09/10	Actual Value FY 10/11	Target Value FY 11/12	Projected Value FY 12/13	Projected Value FY 13/14
		[1.1.7] Network integration -Rollout in 7000 locations in six circles mentioned above	%	-	-	95	-	-
	[1.2] Modernisation of Mail Processes	[1.2.1] Mail Network optimisation for speed post at 69 sorting hubs by providing infrastructure	Number	-	-	65	-	-
		[1.2.2] Implementation of optimised processes for 1st class mail operation in 111 mail offices	Number	-	-	90	-	-
		[1.2.3] Installation of AMPCs (automatic mail processing centres ) at Delhi & Kolkata	Number	-	-	1	-	-
		[1.2.4] Issuing tender for AMPC in Chennai, Mumbai, Bangalore and Hyderabad	Date	-	-	31/01/2012	-	-
		[1.2.5] Modernising monitoring of Mail Motor Vehicles through installation of GPS in 1040 vehicles	%	-	-	75	-	-
		[1.2.6] Digitisation of Pin code maps- Number of cities/district HQs towns covered	Number	-	-	150	-	-
		[1.2.7] Collection of address data in four metros - Completion in number of cities	Number	-	-	3	-	-

अनुबंध-2  
डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012

उद्देश्य	कार्यवाही	सफलता का सूचक	इकाई	मास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 2009/2010	मास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 2010/2011	लक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 2011/2012	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 2012/2013	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 2013/2014
		[2.8] अंतर्राष्ट्रीय डाक नेटवर्क प्रबंधन - विल (स्की एयर लाइन) ऑन लाइन तैयार करना।	तारीख	-	-	31/01/2012	-	-
[2] ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा प्रदान करना	[2.1] सेवा-गुणवत्ता में वृद्धि - कोर क्षेत्रों एवं आईटी एवं एचआर में प्रोजेक्ट एरो के तहत 10,000 कम्प्यूटीकृत डाकघरों में कबरोज	[2.1.1] प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में प्राप्ति के दिन वितरित पंजीकृत डाक का % [2.1.2] प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में प्राप्ति के दिन वितरित स्नीआर्डर का % [2.1.3] प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में डिजिटलाइज्ड खार्चों का % [2.1.4] प्रोजेक्ट एरो डाकघरों में इलेक्ट्रॉनिक स्म में बुक किए गए स्नीआर्डर का % [2.1.5] नेट से प्राप्त स्पीड पोस्ट वस्तुओं का प्रतिशत [2.1.6] आईटी एवं एच आर सहित आधारभूत कार्यकलापों के लिए प्रोजेक्ट एरो के तहत अतिरिक्त 5000 कम्प्यूटीकृत डाकघरों को कवर करना [2.1.7] प्रोजेक्ट एरो के तहत पहले ही कवर किये जा चुके 1500 डाकघरों की बाह्य लेखा-परीक्षा [2.1.8] एकस्वयंज कार्यालयों पर नेट से प्राप्त अंतर्राष्ट्रीय पारसेल डाक वस्तुओं का %	प्रतिशत	90	95	93	95	95
			प्रतिशत	90	95	93	95	95
			प्रतिशत	85	100	99	100	100
			प्रतिशत	80	95	93	95	95
			प्रतिशत	90	84	93	95	95
			तारीख	-	-	31/01/2012	-	-
			तारीख	-	-	31/01/2012	-	-
			प्रतिशत	75	95	90	95	95

**Annexure-2  
Results Framework Document 2011-2012**

Objective	Actions	Success Indicator	Unit	Actual Value FY 09/10	Actual Value FY 10/11	Target Value FY 11/12	Projected Value FY 12/13	Projected Value FY 13/14
[2] Provide best in class customer service	[2.1] Enhance quality of services- Coverage in 10,000 computerised post offices under Project Arrow in core areas & IT & HR	[1.2.8] International Mail Network Management- On-line generation of bills (all airlines)	Date	-	-	31/01/2012	-	-
		[2.1.1] % of registered mails delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	%	90	95	93	95	95
		[2.1.2] % of money orders delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	%	90	95	93	95	95
		[2.1.3] % of accounts digitized in Project Arrow Offices	%	85	100	99	100	100
		[2.1.4] % of money order booked electronically in Project Arrow Offices	%	80	95	93	95	95
		[2.1.5] % of Speed Post articles captured on the net	%	90	84	93	95	95
		[2.1.6] Coverage of additional 5000 computerised Post offices under Project Arrow for core activities, including IT & HR	Date	-	-	31/01/2012	-	-
		[2.1.7] External audit of 1500 post offices already covered under Project Arrow	Date	-	-	31/01/2012	-	-
		[2.1.8] % of International Parcel Post articles captured on the net at o/o exchange	%	75	95	90	95	95

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012**

उद्देश्य	कार्यवाही	सफलता का सूचक	इकाई	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 2009/2010	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 2010/2011	लक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 2011/2012	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 2012/2013	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 2013/2014
		[2.1.9] अंतर्राष्ट्रीय डाक प्रचालन हेतु यूपीयू गुणवत्ता अनुप्रयोग पद्धति को अपनाना	संख्या	-	-	3	-	-
		[2.1.10] अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवा हेतु कॉल सेक्टर की स्थापना	तारीख	-	-	07/03/2012	-	-
	[2.2] अल्प सेवित क्षेत्रों में पहुँच की स्थिति को सुधारना	[2.2.1] फ़ैचाइजी आउटलेट खोलना	संख्या	272	110	90	100	100
		[2.2.2] अल्प सेवित क्षेत्रों में डाकघर खोलना	संख्या	178	155	110	120	120
		[2.2.3] किसी व्यक्ति को डाक सेवाओं का उपयोग करने के लिए तय की जाने वाली अधिकतम दूरी के सांकेतिक आधार पर आधारभूत आंकड़ों के परिकल्पन के लिए अल्प सेवित क्षेत्रों की पहचान के लिए अध्ययन करना।	तारीख	-	-	31/01/2012	-	-
		[2.2.4] शाखा डाकघरों हेतु अवसरचंगतमक उपकरणों की आपूर्ति	आपूर्ति कार्यालयों की संख्या	16027	870	500	2000	2000
[3] वित्तीय सेवाओं का विकास	[3.1] आरपीएलआई कवरेज में वृद्धि	[3.1.1] ग्रामीण आबादी के लिए बीमा कवरेज में वृद्धि	संख्या मिलियन में	3	1.5	1.9	2	2
		[3.1.2] एजेंटों की नियुक्ति के माध्यम से डाक जीवन बीमा/ग्रामीण डाक जीवन बीमा के कवरेज का विस्तार	संख्या	2000	3000	2800	3000	3000
		[3.1.3] सभी संकिलों को कवर करने हुए कार्यशालाओं का आयोजन।	संख्या	-	-	45	-	-

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Objective	Actions	Success Indicator	Unit	Actual Value FY 09/10	Actual Value FY 10/11	Target Value FY 11/12	Projected Value FY 12/13	Projected Value FY 13/14
		[2.1.9] Adoption of UPU Quality Applications Systems for International mail operations	Number	-	-	3	-	-
		[2.1.10] Setting up of call centres for international postal services	Date	-	-	07/03/2012	-	-
	[2.2] Improve Access in underserved areas	[2.2.1] Opening Franchisee outlets	Number	272	110	90	100	100
		[2.2.2] Opening of post offices in underserved areas	Number	178	155	110	120	120
		[2.2.3] Conducting study for identifying underserved areas for working out base figure on notional basis of maximum distance a person has to travel to use postal services	Date	-	-	31/01/2012	-	-
		[2.2.4] Supply of infrastructural equipments to branch post offices	Number of offices supplied	16027	870	500	2000	2000
[3] Develop financial services	[3.1] Increase in RPLI coverage	[3.1.1] Increase in insurance coverage to rural population	Number in millions	3	1.5	1.9	2	2
		[3.1.2] Expansion of Coverage of Postal Life Insurance Rural Postal Life Insurance through engagement of agents	Number	2000	3000	2800	3000	3000
		[3.1.3] Conducting workshops covering all circles	Number	-	-	45	-	-

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आएफडी) - 2011-2012**

उद्देश्य	कार्यवाई	सफलता का सूचक	इकाई	वार्षिक मूल्य वित्तीय वर्ष 2009/2010	वार्षिक मूल्य वित्तीय वर्ष 2010/2011	संक्षिप्त मूल्य वित्तीय वर्ष 2011/2012	पक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 2012/2013	पक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 2013/2014
[4] मौजूदा व्यवसायों में वृद्धि	[3.2] बढ़ित लेखाकरण का क्रियान्वयन	[3.2.1] पूर्ण किए जाने वाले सभी एचपीओ का परिसम्पत्ति रजिस्टर तैयार करना।	तारीख	-	-	07/03/2012	-	-
	[4.1] ग्राहकों की जरूरतों की पहचान करना।	[4.1.1] व्यवसाय उत्पाद और सेवाओं में डाक के प्रतिष्ठित मण्डल अंग के लिए वार्षिक मण्डली सर्वेक्षण	सर्वेक्षण समाप्त होने की तारीख	-	-	30/11/2011	31/10/2012	31/10/2013
	[4.2] व्यवसाय में वृद्धि	[4.2.1] स्पैड पोस्ट की राजस्व वृद्धि	स्पैड पोस्ट राजस्व में प्रतिशत वृद्धि	15	20	15	20	20
	[4.3] उत्पाद एवं सेवाओं की लागत का वैज्ञानिक आकलन	[4.3.1] उन्नत एवं सेवाओं की लागत का वैज्ञानिक आकलन	[4.3.1] उन्नत लागत कर्ण की विधि - कार्य का निर्धारण	8	10	10	10	10
[5] व्यवसाय कार्यबल का विकास करना।	[4.4] भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 को प्रतिस्थापित करने के लिए एक नये डाकघर अधिनियम का मसौदा तैयार करना	[4.4.1] मंचिमण्डल के अनुमोदन के लिए विधेयक प्रस्तुत करना	तारीख	-	-	30/07/2011	-	-
	[5.1] प्रशिक्षण अवसरों का विस्तार एवं अन्यथा	[5.1.1] प्रशिक्षण क्षमता में वृद्धि	परिवर्द्धित सीटों की संख्या	-	-	375	400	-
	[5.2] क्षमता निर्माण	[5.2.1] प्रौद्योगिकी प्रशिक्षण	प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या	30000	6000	22500	-	-
		[5.2.2] प्रशिक्षक के लिए प्रशिक्षण से संबंधित कार्यक्रम	प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या	500	500	450	-	-

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Objective	Actions	Success Indicator	Unit	Actual Value FY 09/10	Actual Value FY 10/11	Target Value FY 11/12	Projected Value FY 12/13	Projected Value FY 13/14
[4] Grow in existing businesses	[3.2] Implement accrual Accounting	[3.2.1] Preparation of asset register of all HPOs to be completed	Date	-	-	07/03/2012	-	-
	[4.1] Identifying customer needs	[4.1.1] Annual market survey for % market share of Post in business products and services	Date of completion of survey	-	-	30/11/2011	31/10/2012	31/10/2013
	[4.2] Growth of business	[4.2.1] Revenue growth of Speed Post	% increase in SP revenue	15	20	15	20	20
		[4.2.2] %increase in traffic for international postal parcels	% increase in traffic	8	10	10	10	10
[5] Develop professional workforce	[4.3] Scientific costing of products and services	[4.3.1] Advanced costing methodology- Award of work	Date	-	-	30/07/2011	-	-
	[4.4] Drafting of a new Post Office Act to replace the Indian Post Office Act 1898	[4.4.1] Submission of bill for approval of cabinet	Date	-	-	15/07/2011	-	-
	[5.1] Expansion and up gradation of training infrastructure	[5.1.1] Increase in training capacity	Number of seats added	-	-	375	400	-
	[5.2] Capacity Building	[5.2.1] Technology Training	Number of Staff Trained	30000	6000	22500	-	-
		[5.2.2] Train the Trainer Program	Number of Staff Trained	500	500	450	-	-

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012**

उद्देश्य	कार्यवाई	सफलता का सूचक	इकाई	वार्षिक मूल्य वित्तीय वर्ष 2009/2010	वार्षिक मूल्य वित्तीय वर्ष 2010/2011	तकित मूल्य वित्तीय वर्ष 2011/2012	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 2012/2013	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 2013/2014
		[5.2.3] डाक ऑवरसीयर्स, डाकिया, समूह 'घ', ग्रामोण डाक सेवकों तथा शाखा पोस्टमस्टर्स को प्रशिक्षण	प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या	20000	25000	45000	-	-
	[5.3] आरटीआई डाक के लिए परिवर्तन प्रबंधन - आईटी आधुनिकीकरण परियोजना	[5.3.1] परिवर्तन सक्रियता का प्रथम चक्र तथा एणधारक प्रबंध	तारीख	-	-	29/02/2012	-	-

• आरएफडी प्रणाली का कार्यालय	अनुमोदन हेतु मसौदा समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुति	तारीख	30/11/2009	05/03/2010	07/03/2011	-	-
	निष्कर्ष समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुति	तारीख	29/04/2010	02/05/2011	03/05/2012	-	-
• मंत्रालय/विभाग की आन्तरिक कुशलता/प्रतिक्रिया क्षमता/सेवा वितरण में सुधार लाना	सेवाएतम का कार्यान्वयन	नागरिक/ग्राहक घोषणा पत्र के संशोधित मसौदे को पुनः प्रस्तुत करना	तारीख	-	-	18/01/2012	-	-
	आरटीआई अधिनियम, 2005 की धारा 4 (1) (ख) का अनुपालन सुनिश्चित करना।	शिक्कयत निवारण प्रणाली के क्रियान्वयन की स्वतंत्र लेखा-परीक्षा	प्रतिशत	-	-	90	-	-
	आरटीआई अधिनियम, 2005 की धारा 4 (1) (ख) का अनुपालन सुनिश्चित करना।	उन मर्दों की संख्या जिनकी जानकारी 10 फरवरी, 2012 तक अपलोड की गई है।	संख्या	-	-	15	-	-
	विभागीय क्रियाकलापों से संबंधित अप्टाचार के संबंधित क्षेत्रों की पहचान करना तथा उनके	अप्टाचार के संभावित क्षेत्रों का समाधान देने के लिए कार्य-योजना को अंतिम रूप देना।	तारीख	-	-	27/03/2012	-	-



**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Objective	Actions	Success Indicator	Unit	Actual Value FY 09/10	Actual Value FY 10/11	Target Value FY 11/12	Projected Value FY 12/13	Projected Value FY 13/14
		[5.2.3] Training of Mail overseers, Postman, Group D, Gramin Dak Sewaks and Branch Postmasters	Number of Staff Trained	20000	25000	45000	-	-
	[5.3] Change Management for India post 2012 – IT Modernisation Project	[5.3.1] First cycle of change readiness and Stakeholder Management	Date	-	-	29/02/2012	-	-

*Efficient Functioning of the RFD System	Timely submission of Draft for Approval	On-time submission	Date	30/11/2009	05/03/2010	07/03/2011	-	-
	Timely submission of Results	On - time submission	Date	29/04/2010	02/05/2011	03/05/2012	-	-
*Improving Internal Efficiency/ Responsiveness/ Service delivery of Ministry/Department	Implementation of Servottam	Resubmission of revised draft of Citizens' / clients' Charter	Date	-	-	18/01/2012	-	-
	Ensure compliance with Section 4(1) (b) of the RTI Act, 2005	Independent audit of implementation of Grievance Redressal Mechanism	%	-	-	90	-	-
	Identify potential areas of corruption related to departmental activities and	No. of items on which information is uploaded by February 10, 2012	No	-	-	15	-	-
		Finalise an action plan to mitigate potential areas of corruption	Date	-	-	27/03/2012	-	-

अनुबंध-2  
डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता का सूचक	इकाई	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 20/09/2010	वास्तविक मूल्य वित्तीय वर्ष 2010/2011	लक्षित मूल्य वित्तीय वर्ष 2011/2012	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 2012/2013	प्रक्षेपित मूल्य वित्तीय वर्ष 2013/2014
	निराकरण के लिए कार्य योजना तैयार करना।			-	-	17/04/2012	-	-
• वित्तीय लेखाकरण की जाबादेही संबंधी व्यवस्था का अनुपालन सुनिश्चित करना	आईएसओ 9001 प्रमाणन को क्रियान्वित करने के लिए कार्य योजना तैयार करना	आईएसओ 9001 प्रमाणन को क्रियान्वित करने के लिए कार्य योजना को अंतिम रूप देना	तारीख	-	-	90	-	-
	सी एण्ड एजी के आडिट पैरा पर की गई कार्यवाही संबंधी रिपॉर्टों समय पर प्रस्तुत करना।	वर्ष के दौरान सीएजी द्वारा संसद में रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख से निर्धारित अवधि के अन्दर (4 माह) प्रस्तुत की गई कार्यवाही रिपॉर्टों का प्रतिशत	प्रतिशत	-	100	90	-	-
	पीएसटी रिपोर्टों पर पीएसटी सचिवालय को की गई कार्यवाही रिपोर्टों समय पर प्रस्तुत करना	वर्ष के दौरान पीएसटी द्वारा संसद में रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख से निर्धारित अवधि (6 माह) के अन्दर प्रस्तुत की गई कार्यवाही रिपोर्टों का प्रतिशत	प्रतिशत	-	-	90	-	-
	31.03.2011 के पहले संसद में प्रस्तुत सी एण्ड एजी रिपोर्टों के आडिट पैरा पर लम्बित की गई कार्यवाही नोट का शीघ्र निपटान।	वर्ष के दौरान निपटार गए की गई कार्यवाही नोट जो शेष रह गए थे, का प्रतिशत	प्रतिशत	-	64	90	-	-
	31.03.2011 के पहले संसद में प्रस्तुत पीएसटी रिपोर्टों पर लम्बित एटीआर का शीघ्र निपटान।	वर्ष के दौरान निपटार गए एटीआर जो शेष रह गए थे, का प्रतिशत।	प्रतिशत	-	-	90	-	-

\* अनिवार्य उद्देश्य

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Objective	Actions	Success Indicator	Unit	Actual Value FY 09/10	Actual Value FY 10/11	Target Value FY 11/12	Projected Value FY 12/13	Projected Value FY 13/14
* Ensuring compliance to the Financial Accountability Framework	develop an action plan to mitigate them							
	Develop an action plan to implement ISO 9001 certification	Finalise an action plan to implement ISO 9001 certification	Date	-	-	17/04/2012	-	-
	Timely submission of ATNS on Audit Paras of C&AG	Percentage of ATNS submitted within due date (4 months) from date of presentation of Report to Parliament by CAG during the year	%	-	100	90	-	-
	Timely submission of ATRs to the PAC Sectt. on PAC Reports	Percentage of ATRs submitted within due date (6 months) from the date of presentation of Report to Parliament by PAC during the year.	%	-	-	90	-	-
	Early disposal of pending ATNs on Audit Paras of C&AG Reports presented to Parliament before 31.3.2011	Percentage of outstanding ATNs disposed off during the year	%	-	64	90	-	-
	Early disposal of pending ATRs on PAC Reports presented to Parliament before 31.3.2011	Percentage of outstanding ATRs disposed off during the year	%	-	-	90	-	-

\* Mandatory objective (s)

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012**

**भाग 4 :**  
**सफलता सूचकों का विवरण और परिभाषा तथा प्रस्तावित मापन निधि**

सफलता सूचक	विवरण और परिभाषा	मापन विधि
सभी विभागीय डाकघरों और डाक कार्यालयों को हार्डवेयर की आपूर्ति को पूरा करना	<ul style="list-style-type: none"> <li>सभी डाकघरों को हार्डवेयर की आपूर्ति</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>सक्रियों क्षेत्रों/ डिवीजन स्तर के पीएमयू संबंधित डिवीजनों से डाटा का संकलन</li> </ul>
यामीन आईसीटी समाधान-3000 शाखा डाकघरों में पायलट का रोलआउट	<ul style="list-style-type: none"> <li>इसमें पायलट स्थानों पर यामीन आईसीटी हार्डवेयर लगाना और यामीन आईसीटी उपकरण पर सॉफ्टवेयर लगाना शामिल है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>सक्रियों क्षेत्रों/ डिवीजन स्तर के पीएमयू संबंधित डिवीजनों से डाटा का संकलन</li> </ul>
डाक, एफ एंड ए, एचआर और केंद्रीय आईटी अनुप्रयोग (उद्यम ई-मेल, ईएसबी इत्यादि)-विकेता और कार्यान्वयन योजनाको अंतिम रूप देना	<ul style="list-style-type: none"> <li>इसमें एचआर हेतु समाधान, विस्तार और लेखों तथा अन्य समाधान का विकास करना शामिल है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>एचआर और एफएंडए समाधानों हेतु परीक्षण पूरा करना।</li> </ul>
डाक संबंधी बैंकिंग और डाक जीवन बीमा हेतु आईटी समाधान-120 डाक घरों में पायलट रोलआउट किए जाने हैं।	<ul style="list-style-type: none"> <li>इसमें कोर बैंकिंग सिस्टम को लगाना और पायलट स्थानों का पीएलआई समाधान करना शामिल है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>सक्रियों क्षेत्रों/ डिवीजन स्तर के पीएमयू संबंधित डिवीजनों से डाटा का संकलन</li> </ul>
डाटा केन्द्र की स्थापना- विकेता द्वारा प्राथमिक डाटा केन्द्र की स्थापना की जानी है।	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्राथमिक डाटा केन्द्र सुविधा की स्थापना</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्राथमिक डाटा केन्द्र हेतु स्थल का प्रत्यक्ष स्थापन</li> </ul>
नेटवर्क एकीकरण- पायलट स्थानों में रोलआउट	<ul style="list-style-type: none"> <li>इसमें उन डाकघरों की नेटवर्किंग शामिल है जहां पायलट चलाई जाएगी</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>सक्रियों क्षेत्रों/ डिवीजन स्तर के पीएमयू संबंधित डिवीजनों से डाटा का संकलन</li> </ul>
डाक नेटवर्क का इष्टतम प्रयोग- 69 छंटाई हर्बोपर स्पीड पोस्ट हेतु इष्टतम प्रक्रियाओं का कार्यान्वयन	<ul style="list-style-type: none"> <li>इस योजना में मौजूदा डाक नेटवर्क का इष्टतम प्रयोग और समर्पित डाक व्यवसाय केन्द्रों में डाक प्रक्रिया केन्द्रों का विकास करना परिकल्पित है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>डाक कार्यालयों की संख्या</li> </ul>
111 डाक कार्यालयों में प्रथम श्रेणी की डाक हेतु इष्टतम प्रक्रियाओं का कार्यान्वयन	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रथम श्रेणी की डाक प्रक्रिया हेतु डाक परिवालन का इष्टतम प्रयोग किया जाएगा</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>उन डाक कार्यालयों की संख्या जिसमें प्रक्रियाओं का इष्टतम प्रयोग किया गया है</li> </ul>
दिल्ली और कोलकाता में एएमपीसी (स्वतः डाक प्रक्रिया केन्द्र) लगाना	<ul style="list-style-type: none"> <li>इस परियोजना में दिल्ली और कोलकाता में डाक प्रक्रिया में तेजी लाने के उद्देश्य से स्वतः डाक प्रक्रिया केन्द्र (एएमपीसी) की स्थापना परिकल्पित है</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>एएमपीसी चालू करना</li> </ul>

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**

**Section 4:**  
**Description and Definition of Success Indicators**  
**and Proposed Measurement Methodology**

Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
Completion of Supply of hardware to all departmental post offices and mail offices	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supply of hardware to all post offices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collection of data from the Circles/Regions/Divisions level PMUs/Divisions concerned.</li> </ul>
Rural ICT solutions- Rollout of Pilot in 3000 Branch post offices	<ul style="list-style-type: none"> <li>Involves deployment of rural ICT hardware to pilot locations and deploying software on the rural ICT device</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collection of data from the Circles/Regions/Divisions level PMUs/Divisions concerned.</li> </ul>
Mail, F&A, HR and central IT applications (Enterprise email, ESB etc.)- Onboarding of vendor and finalisation of implementation plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Involves development of solution for HR, finance and accounts and other solutions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completion of testing for HR and F&amp;A solutions</li> </ul>
IT solutions for Postal Banking and Postal Life Insurance - pilot to be rolled out in 120 post offices	<ul style="list-style-type: none"> <li>Involves deployment of Core Banking System and PLI solution to pilot locations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collection of data from the Circles/Regions/Divisions level PMUs/Divisions concerned.</li> </ul>
Setting up of Data centre -Primary data centre to be setup by vendor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setup of Primary Data Center facility</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Physical verification of site for Primary Data center</li> </ul>
Network integration -Rollout in the pilot locations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Involves networking of the post offices where pilot will be run</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collection of data from the Circles/Regions/Divisions level PMUs/Divisions concerned.</li> </ul>
Mail Network optimisation-Implementation of optimised processes for speed post at 69 sorting hubs	<ul style="list-style-type: none"> <li>The scheme envisages optimization of the existing mail network and development of mail processing centres into integrated Mail Business Centres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of Mail Offices</li> </ul>
Implementation of optimized processes for 1 <sup>st</sup> class mail in 111 mail offices	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mail operations for processing of First class mails will be optimized</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of mail offices in which processes optimized</li> </ul>
Installation of AMPCs (automatic mail processing centres ) at Delhi & Kolkata	<ul style="list-style-type: none"> <li>The project envisages setting up of Automatic Mail Processing Centres (AMPCs) in Delhi and Kolkata, with the objective to expedite mail processing.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commissioning of AMPCs</li> </ul>

## अनुबंध-2 डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012

सफलता सूचक	विवरण और परिणाम	मापन विधि
जीपीएस लगाकर डाक मोटर वाहनों की आपूर्तिक मॉनीटरिंग	<ul style="list-style-type: none"> <li>इस परियोजना में जीपीएस टैकिंग द्वारा डाक मोटर वाहनों की मॉनीटरिंग का सुधार करना परिकल्पित है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>एमएसएस वाहनों में जीपीएस लगाना</li> </ul>
पिन कोड मानचित्रों का डिजिटलाइजेशन- शामिल शहरों/जिले मुख्यालयों के क्वार्टरों की संख्या	<ul style="list-style-type: none"> <li>इस परियोजना में पिन कोड क्षेत्रों के डिजिटलाइज्ड मानचित्रों की तैयारी करना परिकल्पित है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>शामिल जिले मुख्यालयों की संख्या</li> </ul>
घाट महानगरी में पते से संबंधित डाटा का संकलन- शहरों की संख्या में पूरा करना	<ul style="list-style-type: none"> <li>इस परियोजना में पड़वाने गए शहरों में सभी आवासीय और व्यावसायिक स्थापनाओं हेतु पते से संबंधित डाटा का संकलन करना परिकल्पित है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>शामिल शहरों की संख्या</li> </ul>
अन्तर्राष्ट्रीय डाक नेटवर्क प्रबंधन- बिलों की ऑनलाइन उत्पत्ति	<ul style="list-style-type: none"> <li>डाक निदेशालय में सभी अंतर्राष्ट्रीय हवाई डाक दुर्गई बिलों की ऑनलाइन उत्पत्ति</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>उत्पन्न ऑनलाइन बिलों की संख्या</li> </ul>
परियोजना ऐसे कार्यालयों में प्राप्ति वाले दिन विस्तार किए गए संजीकृत डाक का प्रतिशत	<ul style="list-style-type: none"> <li>परियोजना ऐसे डाकघरों में एक ही दिन प्राप्त हुई 95% पंजीकृत सामग्रियों को उसी दिन भेजे जाने का लक्ष्य रखा गया है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>इस सूचना को सभी परियोजना ऐसे कार्यालयों में लगाए गए और केन्द्रीय सर्वर से जुड़े वेब आधारित डाटा एक्स्ट्रैक्शन टूल के माध्यम से उद्धरित किया जा सकता है।</li> </ul>
परियोजना ऐसे कार्यालयों में प्राप्ति वाले दिन भेजे गए धनादेशों का प्रतिशत(%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>परियोजना ऐसे डाकघरों में प्राप्ति वाले दिन प्राप्त हुए 95% धनादेशों को उसी दिन भुगतान करने का लक्ष्य रखा गया है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>इस सूचना को सभी परियोजना ऐसे कार्यालयों में लगाए गए और केन्द्रीय सर्वर से जुड़े वेब आधारित डाटा एक्स्ट्रैक्शन टूल के माध्यम से उद्धरित किया जा सकता है।</li> </ul>
परियोजना ऐसे कार्यालयों में डिजिटलाइज्ड छातों का प्रतिशत	<ul style="list-style-type: none"> <li>डाकघरों में खोले गए सभी बचत बैंक छातों को डिजिटलाइज्ड करने और डाटा आधार में नमूना हस्ताक्षर को स्कैन करने का लक्ष्य रखा गया है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>इस सूचना को सभी परियोजना ऐसे कार्यालयों में लगाए गए और केन्द्रीय सर्वर से जुड़े वेब आधारित डाटा एक्स्ट्रैक्शन टूल के माध्यम से उद्धरित किया जा सकता है।</li> </ul>
परियोजना ऐसे कार्यालयों में इलेक्ट्रॉनिक रूप से डुक किए गए धनादेशों का प्रतिशत	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रोजेक्ट ऐसे डाकघरों में 95% धनादेशों को इलेक्ट्रॉनिक धनादेश के रूप में डुक करने का लक्ष्य रखा गया है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>इस सूचना को सभी परियोजना ऐसे कार्यालयों में लगाए गए और केन्द्रीय सर्वर से जुड़े वेब आधारित डाटा एक्स्ट्रैक्शन टूल के माध्यम से उद्धरित किया जा सकता है।</li> </ul>
नेट पर प्राप्त हुई स्प्रीड पोस्ट सामग्रियों का प्रतिशत	<ul style="list-style-type: none"> <li>स्प्रीड पोस्ट सामग्री को विभागीय साफ्टवेयर में डेटा (डाक परिचालन हेतु) और स्प्रीड नेट (स्प्रीड पोस्ट परिचालन) के माध्यम से डुक प्रोसेस और प्रेषित किया जाता है। किसी भी स्प्रीड पोस्ट सामग्री को ऑनलाइन ट्रेक किया जा सकता है यदि इसकी बुकिंग, डिलीवरी, प्रोसेसिंग डाटा को केन्द्रीय सर्वर में फीड किया जाता है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>डुक की गई स्प्रीड पोस्ट सामग्रियों का प्रतिशत और भेजी गई सामग्रियों के प्रतिशत हेतु केन्द्रीयसर्वर में प्राप्त हुए डाटा का औसत</li> </ul>

## Annexure-2 Results Framework Document 2011-2012



Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
Modernising monitoring of Mail Motor Vehicles through installation of GPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>The project envisages improvement of monitoring of Mail Motor Vehicles by GPS tracking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installation of GPS in MMS vehicles</li> </ul>
Digitisation of Pin code maps- Number of cities/district HQs towns covered	<ul style="list-style-type: none"> <li>The project envisages preparation of digitised maps of Pin code areas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of District HQ cities covered</li> </ul>
Collection of address data in four metros - Completion in number of cities	<ul style="list-style-type: none"> <li>The project envisages collection of address data for all residential and commercial establishments in identified cities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of cities covered</li> </ul>
International Mail Network Management- On-line generation of bills	<ul style="list-style-type: none"> <li>Online generation of all international airmail conveyance bills in the postal directorate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of bills generated online</li> </ul>
% of registered mails delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	<ul style="list-style-type: none"> <li>95% of registered articles received on the day in Project Arrow Post Offices are targeted to be delivered on the same day.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>This information can be extracted through the web based Data Extraction Tool installed in all Project Arrow Offices and connected to the Central Server.</li> </ul>
% of money orders delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	<ul style="list-style-type: none"> <li>95% of money orders received on the in Project arrow Post Offices are targeted to be paid on the same day.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>This information can be extracted through the web based Data Extraction Tool installed in all Project Arrow Offices and connected to the Central Server.</li> </ul>
% of accounts digitized in Project Arrow Offices	<ul style="list-style-type: none"> <li>All Savings Bank accounts opened in the Post Office are targeted to be digitized and specimen signature scanned in the data base.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>This information can be extracted through the web based Data Extraction Tool installed in all Project Arrow Offices and connected to the Central Server.</li> </ul>
% of money order booked electronically in Project Arrow Offices	<ul style="list-style-type: none"> <li>95% of money orders in Project Arrow Post Offices are targeted to be booked as electronic money orders.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>This information can be extracted through the web based Data Extraction Tool installed in all Project Arrow Offices and connected to the Central Server.</li> </ul>
% of Speed Post articles captured on the net	<ul style="list-style-type: none"> <li>A Speed Post article is booked, processed and delivered through departmental softwares Meghdoot (for postal operations) and Speednet (Speed Post operations).</li> <li>Any Speed Post article can be tracked on-line if its booking, delivery, processing data is captured in the Central Server.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Average of data captured in the Central server for % of Speed Post articles booked and % of articles delivered.</li> </ul>

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012**



सफलता सूचक	विवरण और परिणाम	मापक विधि
विनिमय कार्यालय में नेट पर प्राप्त हुई अंतर्राष्ट्रीय पारसल सामग्रियों का प्रतिशत	<ul style="list-style-type: none"> <li>विनिमय कार्यालयों में प्राप्त हुई 95% अंतर्राष्ट्रीय पारसल सामग्रियों को नेट पर ही प्राप्त किया जाएगा</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>यूपीयू गुणवत्ता नियंत्रण प्रणाली द्वारा उत्पन्न रिपोर्टों के माध्यम से</li> </ul>
अंतर्राष्ट्रीय डाक परिवालनों हेतु यूपीयू गुणवत्ता वाले अनुप्रयोगों को प्रकट करना	<ul style="list-style-type: none"> <li>परिचालनों की गुणवत्ता की मॉनिटरिंग करने के लिए विनिमय कार्यालय में इन प्रणालियों का प्रयोग</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>यूपीयू गुणवत्ता नियंत्रण प्रणाली द्वारा उत्पन्न रिपोर्टों के माध्यम से</li> </ul>
अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवाओं हेतु कॉल सेंटरों की स्थापना	<ul style="list-style-type: none"> <li>अंतर्राष्ट्रीय डाक संबंधी बाहकों के स्वतंत्र के उत्तर देने के लिए कॉल सेंटर स्थापित करना</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>कॉल सेंटर शुरू करना</li> </ul>
फ़्लाइंग्जी आउटलेट खोलना	<ul style="list-style-type: none"> <li>फ़्लाइंग्जी आउटलेट उन शहरी क्षेत्रों और आगामी शहरी क्षेत्रों, एरब्रैज्ड इत्यादि में खोले जाते हैं जहां डाक काउंटर की सुविधा प्रदान करना न्यायोचित होता है किन्तु विभिन्न कारणों से डाकघर खोलना संभव नहीं है</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>कई फ़्लाइंग्जी आउटलेट खोलने गए</li> </ul>
अल्पसेवित क्षेत्रों में डाकघर खोलना	<ul style="list-style-type: none"> <li>डाकघरों से तात्पर्य है नागरिकों को एक ही छत के नीचे डाक, बैंकिंग, बीमा और अन्य सेवाएं देना। उन क्षेत्रों में नए डाकघर खोलने हेतु संभावना होती है जो अल्प सेवा देने के अधीन हैं। डाकघरों को अधिक सेवा वाले क्षेत्रों से उत्कृष्टतम क्षेत्रों में डाकघरों को स्थापित करके उनको तत्काल बनवा जा सकता है। शाखा डाकघरों को मुख्यतः गांवों में स्थापित किया गया है। इन शाखा डाकघरों को शाखा पोस्टमास्टर द्वारा उनके निवास पर ही चलाया जाता है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>कई शाखा डाकघरों और उप-डाकघरों को वर्ष में पुनर्स्थापना/ पुनर्नियोजन द्वारा खोला गया।</li> </ul>
शाखा डाकघरों को आधारभूत उपकरणों की आपूर्ति	<ul style="list-style-type: none"> <li>डाकघर के निर्वाह संभालन के लिए मूल आधारभूत समयावधि जैसे टेबल, कुर्सी, सुरक्षा तिजोरी और जलमगरी की आवश्यकता होती है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>कई शाखा डाकघरों को आधारभूत उपकरणों की आपूर्ति की गई</li> </ul>
ग्रामीण आबादी के बीमा का बड़ा हुआ कवरेज	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्रामीण डाक जीवन बीमा सबसे सस्ते वाले बीमा में से एक है जो उन नागरिकों को उपलब्ध है जिनका देश के ग्रामीण क्षेत्र में पता होता है। 1,55,000 आउटलेटों की पहुंच वाले विभाग ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा सेवाएं देने की मजबूत स्थिति में है। पालिसियों की कवरेज बढ़ाकर विभाग कई व्यक्तियों के भविष्य को सुरक्षित रखेगा। यह वित्तीय समावेश की और एक सार्विक कदम होगा।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्राप्त पालिसियों की संख्या, - सफिलों से रिपोर्ट</li> </ul>



**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
% International Parcel articles captured on the net in the o/o exchange	<ul style="list-style-type: none"> <li>95% of the international parcel articles received in the o/o of exchange will be captured on the net</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Through the reports generated by the UPU Quality control system</li> </ul>
Adoption of UPU Quality Applications Systems for International mail operations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Use of these systems in the o/o exchange for monitoring the quality of operations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Through the reports generated by the UPU Quality control system</li> </ul>
Setting up of call centres for international postal services	<ul style="list-style-type: none"> <li>To set up the call centre to respond to the customers' queries on international mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Launch of the call centre</li> </ul>
Opening Franchisee outlets	<ul style="list-style-type: none"> <li>Franchisee outlets are opened in urban areas and upcoming urban areas, SEZs etc. where there is justification for providing postal counter facilities but it is not possible to open post offices due to various reasons</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of Franchisee outlets opened</li> </ul>
Opening of post offices in underserved areas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Post Offices are a means to give access to citizens for postal, banking, insurance and other services under one roof.</li> <li>There is scope for opening new post offices in areas which are under serviced.</li> <li>Post Offices can be rationalized by relocating post offices from over serviced areas to needy areas.</li> <li>Branch Post Offices are mainly located in villages. These are operated by the Branch Postmaster at his residence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of Branch Post Offices and sub-post offices opened by relocation/redeployment in the year.</li> </ul>
Supply of infrastructural equipments to branch post offices	<ul style="list-style-type: none"> <li>Basic infrastructure such as table, chair, security chest and almirah are required for smooth functioning of the post office.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of Branch Post offices supplied with infrastructural equipments</li> </ul>
Increased coverage of insurance of rural population	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rural Postal Life Insurance is one of the cheapest insurance available to citizens who have an address in rural area in the country.</li> <li>With a reach of 155,000 outlets the Department is in a strong position to provide insurance services in rural areas.</li> <li>By increasing the coverage of policies the department will extend secured future to many persons.</li> <li>This will be a step towards financial inclusion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of policies procured, Reports from Circles.</li> </ul>

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आएफडी) – 2011-2012**



संरचना सूचक	विवरण और परिभाषा	मापन विधि
एजेंटी के नियोजन के माध्यम से डाक जीवन बीमा/ वार्षिक जीवन बीमा के कवरेज का विस्तार	<ul style="list-style-type: none"> <li>आंगनवाड़ी कर्मियों, एसएचजी के सदस्यों, डोरजंगर, स्वयं शिक्षित युवा, जिनकी वार्षिक अर्हता 12वीं पास है, जैसे डाक्टरेट एजेंट उन क्षेत्रों के लिए जिनकी जनसंख्या 5000 या अधिक है तथा अन्य क्षेत्रों के लिए योग्यता 10वीं पास है।</li> <li>उन्हें अस्थायी लक्ष्यस दिया जाता है। उन्हें इन-हाउस प्रशिक्षण दिया जाता है तथा इसके पश्चात एक वर्ष के भीतर उन्हें आईआरडीए के दिशानिर्देशों के अनुसार भारतीय बीमा संस्थान, मुम्बई में अथवा आईआरडीए द्वारा प्रत्यावित किसी अन्य संस्थान में प्रशिक्षित किया जाएगा।</li> <li>एजेंटों को प्रथम वर्ष के परिश्रम संवहण की 10 % तथा नवीकृत परिश्रम की ढाई प्रतिशत प्रोत्साहन राशि दी जाती है।</li> <li>पीएलआई के मामले में प्रथम वर्ष का कमीशन सीमित राशि पर आधारित होता है तथा नवीकृत परिश्रम के लिए 2%।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>एजेंटों का नियोजन किया गया। सक्रियों से रिपोर्टें</li> </ul>
सभी प्रधान डाकघरों की परिश्रमवृत्ति रजिस्टर तैयार करने का कार्य पूरा किया जाएगा।	<ul style="list-style-type: none"> <li>इस कार्यकाल में विभाग की सभी परिश्रमवृत्तियों का वास्तविक सत्यापन शामिल है।</li> <li>इसमें परिश्रमवृत्तियों के कुल मूल्य का मूल्यांकन और कुल योग करने की भी आवश्यकता होगी ताकि विभाग द्वारा कुल मूल्यांकन नियत किया जा सके।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>सभी प्रधान डाकघरों में परिश्रमवृत्ति रजिस्ट्रों को तैयार करने का काम 100% पूरा हो गया है।</li> </ul>
व्यावसायिक उत्पादों और सेवाओं में डाक के बाजार हिस्से में % के लिए वार्षिक बाजार सर्वेक्षण	<ul style="list-style-type: none"> <li>बाजार सर्वेक्षण एक ऐसी कार्यवाही है जिसके तहत उस बाजार के आकार का मूल्यांकन किया जाता है जिसमें कोई सेवा प्रदान की जाती है तथा उस बाजार में प्रदान की जा रही विभिन्न सेवाओं का हिस्सा है।</li> <li>यह सर्वेक्षण किसी व्यावसायिक एजेंसी द्वारा किया जाएगा।</li> <li>यह सर्वेक्षण वार्षिक आधार पर किया जाएगा।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>व्यावसायिक एजेंसी की रिपोर्टें परस्तुत करना।</li> </ul>
स्पीड पोस्ट के राजस्व में बढ़ोतरी	<ul style="list-style-type: none"> <li>डुक की गई स्पीड पोस्ट वस्तु पर उग्राही गई डाक व्यव की देय राशि उस वस्तु द्वारा अर्जित राजस्व है।</li> <li>देश भर में अर्जित स्पीड पोस्ट राजस्व में साल-दर-साल होने वाली वृद्धि स्पीड की राजस्व वृद्धि है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>डाक विभाग का समेकित लेखा-बुक किए गए आंकड़े</li> </ul>

## Annexure-2 Results Framework Document 2011-2012



Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
Expansion of Coverage of Postal Life Insurance / Rural Life Insurance through engagement of agents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direct agents such Aanganwadi workers, members of SHGs, unemployed, self educated youth who has educational qualification 12<sup>th</sup> pass for areas which have a population of 5000 or more and in other areas the qualification is 10<sup>th</sup> pass.</li> <li>• They are given provisional license. They are trained in-house and then within a year as per IRDA guidelines are to imparted training at Indian Insurance Institute of India, Mumbai or any other IRDA accredited institutes.</li> <li>• The agents are given incentive of 10% of the first year premium collection and 2 and a half per cent for renewal premium.</li> <li>• In case of PLI the first year commission is based on the sum assured and 2% for renewal premium.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents engaged. Reports from Circles.</li> </ul>
Preparation of asset register of all HPOs to be completed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This activity will involve physical verification of all the assets of the Department.</li> <li>• It will also require the valuation and aggregation of the total value of the assets to enable the Department to arrive at the total depreciation value.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % completion of asset registers in all HOs</li> </ul>
Annual market survey for % market share of Post in business products and services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Market survey is an exercise of assessing the size of the market in which a service operated and the share of various service provides in that market.</li> <li>• This survey will be conducted by a professional agency.</li> <li>• This survey will be conducted on an Annual basis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Submission of report of the professional agency.</li> </ul>
Revenue growth of Speed Post	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The amount of postage due realized on a speed post article booked is the revenue generated by that article.</li> <li>• Year on year increase in the Speed Post revenue generated across the country is the revenue growth of Speed Post.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidated Account of Department of Posts – Booked Figures.</li> </ul>

## अनुबंध-2

### डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012



सफलता सूचक	विवरण और परिभाषा	मापन विधि
अंतर्राष्ट्रीय डाक पारसलों के लिए परियात में % वृद्धि	<ul style="list-style-type: none"> <li>अंतर्राष्ट्रीय डाक पारसलों का परियात देश भर में डाकघरों द्वारा निपटारा गए ऐसी वस्तुओं की कुल संख्या को इंगित करता है।</li> <li>देश भर में अंतर्राष्ट्रीय डाक पारसलों के परियात में साल-दर-साल होने वाली वृद्धि अंतर्राष्ट्रीय डाक पारसलों की परियात वृद्धि है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>एकसंवेज कार्यालय से रिपोर्ट</li> </ul>
स्वीड पोस्ट वस्तुओं की ट्रेकिंग	<ul style="list-style-type: none"> <li>एक स्वीड पोस्ट वस्तु को विश्वीय साफ्टवेयर, मेपटून (डाक प्रचालन के लिए) और स्वीडनोट (स्वीड पोस्ट प्रचालन) के माध्यम से बुक संसाधित और विवरित किया जाता है।</li> <li>किसी स्वीड पोस्ट वस्तु को ऑन-लाइन ट्रेक किया जा सकता है, यदि इसकी बुकिंग, वितरण तथा प्रोसेसिंग डाटा सेंट्रल सर्वर पर आ जाता है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>डुक की गई स्वीड पोस्ट वस्तुओं के % तथा वितरित की गई वस्तुओं के % के लिए सेंट्रल सर्वर पर कंप्यूटर किया गया ऑनसत डाटा</li> </ul>
एकसंवेज कार्यालय में अंतर्राष्ट्रीय डाक पारसलों की ट्रेकिंग	<ul style="list-style-type: none"> <li>सभी अंतर्राष्ट्रीय पारसलों को एकसंवेज कार्यालय में पविष्टि के चाईट से लेकर इनके वितरण तक ट्रेक किया जाता है।</li> <li>पारसलों की बुनिवर्तल ट्रेकिंग के लिए इस डाटा को बैरिक्क डाक हब को अन्तरिता/उससे प्रान्त किया जाता है। इससे सेवा की गुणवत्ता की मनीटरिंग करने में भी सुविधा होती है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रणाली में ट्रेक किए गए पारसलों का%</li> </ul>
उन्नत समत निर्धारण प्रणाली-कार्य सौपना	<ul style="list-style-type: none"> <li>परियाजना का शक्य डाक उत्पादों और सेवाओं की विश्वसनीय समत और मूल्य निर्धारित करना है।</li> <li>इसके लिए उपयुक्त प्रणाली विकसित करने के लिए एक परामर्शदाता को नियुक्त किए जाने की आवश्यकता है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>परियाजना का धरण</li> </ul>
मजिमडल के अनुमोदनाएँ नया डाकघर विधेयक प्रस्तुत करना	<ul style="list-style-type: none"> <li>यह कार्यकाल भारतीय डाकघर अभिनियम 1898 को प्रतिस्थापित करने के लिए नया डाकघर विधेयक का मसौदा तैयार करने से संबंधित है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>मजिमडल को विधेयक प्रस्तुत करना।</li> </ul>
प्रशिक्षण क्षमता में वृद्धि करना।	<ul style="list-style-type: none"> <li>इस समय भारतीय डाक कॉलेज और 6 डाक प्रशिक्षण केन्द्र हैं जहाँ पूर्णकालिक प्रशिक्षण सुविधाएं उपलब्ध हैं।</li> <li>ये लगभग 5,00,000 के कार्यबल की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपर्याप्त हैं।</li> <li>कार्यस्थल के निकट प्रशिक्षण पटान करने के लिए कार्यस्थल प्रशिक्षण केन्द्रों की स्थापना की गई है। इस समय 770 की क्षमता वाले 151 कार्यस्थल प्रशिक्षण केन्द्र हैं।</li> <li>इस क्षमता को उत्तरोत्तर बढ़ाए जाने का प्रस्ताव है।</li> <li>प्रशिक्षकों को प्रशिक्षित करके बुनियादी प्रशिक्षण ढांचे का विस्तार किया जा रहा है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>बढ़ाई गई प्रशिक्षण सीटों की संख्या</li> </ul>

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
<p>% increase in traffic for international postal parcels</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traffic of International postal parcels refers to the total number of such articles handled by the Post Office across the country.</li> <li>• Year on year increase in the traffic of International postal parcels across the country is the Traffic growth of International postal parcels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Report from o/o exchange</li> </ul>
<p>Tracking of Speed Post articles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Speed Post article is booked, processed and delivered through departmental softwares Meghdoot ( for postal operations) and Speednet ( Speed Post operations)</li> <li>• Any Speed Post article can be tracked on-line if its booking, delivery, processing data is captured in the Central Server.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Average of data captured in the Central server for % of Speed Post articles booked and % of articles delivered.</li> </ul>
<p>Tracking of International Postal parcels in the o/o exchange</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• All international parcels are tracked from the entry point in the office of exchange till its delivery.</li> <li>• This data is transferred/received from/ to Universal Postal Union for universal tracking of parcels. This also facilitates monitoring of the quality of service.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % of parcels tracked in the system.</li> </ul>
<p>Advanced costing methodology- Award of work</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The aim of the Project is to have a reliable costing and pricing of postal products and services.</li> <li>• This will require engagement of a consultant for developing a suitable methodology.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stage of the project</li> </ul>
<p>Submission of the new Post Office bill for approval of cabinet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This activity relates to the drafting of a new Post Office bill to replace the Indian Post Office Act 1898</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Submission of bill to the cabinet</li> </ul>
<p>Increase in training capacity</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At present three Postal College of India and 6 Postal Training Centres are the full time training facilities.</li> <li>• These are inadequate to meet the requirements of a workforce of about 500,000.</li> <li>• Workplace training centres have been set up to provide training as close to the workplace. At present there are 151 Work place training centres with a capacity of 770.</li> <li>• It is proposed to increase this capacity gradually.</li> <li>• The expansion of training infrastructure is being complemented by the Train the Trainers training.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Number of training seats added.</li> </ul>

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012**



संरचना सूचक	विवरण और परिभाषा	मापदंड विधि
प्रौद्योगिकी प्रशिक्षण	<ul style="list-style-type: none"> <li>सभी इकाइयों के कंप्यूटीकरण के विस्तार को ग्रेड प्रदान करने के लिए विभागीय साफ्टवेयर का उपयोग करने की खातिर कर्मचारियों की क्षमता में वृद्धि करने की जरूरत है।</li> <li>यह सुनिश्चित करने की योजना बनाई गई है कि वे सभी कर्मचारी जो पर्यवेक्षी या प्रपालन स्तर पर कार्यरत हैं, वे विभागीय साफ्टवेयर का इस्तेमाल कर सकें।</li> <li>डाक प्रशिक्षण केंद्रों और कार्यस्थल प्रशिक्षण केंद्रों में प्रशिक्षण दिया जाता है।</li> <li>मानक प्रशिक्षण समग्री डाक प्रशिक्षण केंद्र, मैसूर की वेबसाइट पर उपलब्ध है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>विभागीय साफ्टवेयर में प्रशिक्षित स्टाफ की संख्या। क्षेत्रीय इकाइयों से एकत्रित डाटा</li> </ul>
मेल और सीयरों, पोस्टमैन, समूह 'घ', ग्रामीण डाक सेवकों और शब्दा पोस्टमास्टर्स का प्रशिक्षण	<ul style="list-style-type: none"> <li>मेल और सीयरों, जो शब्दा पोस्टमास्टर्स के कार्य को देखते हैं, को विभागीय मामलों में प्रशिक्षित किया जाएगा तथा उन्हें परिवर्तनों की जानकारी भी दी जाएगी।</li> <li>पोस्टमैन विभाग के एन्डवर्कर हैं। उन्हें कार्य संबंधी मुद्दों, व्यवहार कौशल और आईटी में प्रशिक्षित किया जाएगा।</li> <li>डाक नेटवर्किंग और इष्टतम उपयोग तथा प्रोलेट्ट रेसो जैसी परियोजनाओं में समूह 'घ' कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया जाएगा ताकि सेकंड्री की गुणवत्ता सुनिश्चित की जा सके।</li> <li>ग्रामीण नेटवर्क को व्यावहारिक और जीवंत बनाने के लिए ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) की महत्वपूर्ण भूमिका है।</li> <li>जीडीएस को रिटैनिंग, बैंकिंग, माइक्रो क्रेडिट आदि के कार्य करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना अपेक्षित है।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>विभागीय साफ्टवेयर में प्रशिक्षित स्टाफ की संख्या। क्षेत्रीय इकाइयों से एकत्रित डाटा।</li> </ul>
प्रशिक्षक को प्रशिक्षण कार्यक्रम	<ul style="list-style-type: none"> <li>इन-सर्विस प्रशिक्षण के कार्यक्रमों के लिए प्रशिक्षकों को प्रशिक्षण महत्वपूर्ण है।</li> <li>डाक प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन डाक प्रशिक्षण केंद्रों, कार्यस्थल प्रशिक्षण केंद्रों और क्षेत्रीय इकाइयों में कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग तथा प्रशिक्षकों के लिए अन्य विशेषण एजेंसियों के माध्यम से किया जाएगा।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>विभागीय साफ्टवेयर में प्रशिक्षित स्टाफ की संख्या।</li> <li>क्षेत्रीय इकाइयों से एकत्रित डाटा।</li> </ul>

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
Technology training	<ul style="list-style-type: none"> <li>To support expansion of computerization to all post offices there is need to develop capacity of the employees to use the departmental software.</li> <li>It is planned to ensure that all employees who work at supervisory or operative level can use the departmental software.</li> <li>Training is imparted in the Postal Training Centres and the Workplace Training Centres.</li> <li>Standard Training material is available on the web site of Postal Training Center Mysore.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of staff trained in departmental software. Data collected from the field units</li> </ul>
Training of Mail overseers, Postman, Group D, Gramin Dak Sewaks and Branch Postmasters	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mail overseer who oversee work of Branch Postmasters will be trained in departmental matters and also sensitized to changes.</li> <li>Postmen are ambassadors of the Department. They will be imparted training on work related issues, soft skill and IT.</li> <li>Group D staff in Projects like Mail Networking and optimization as well Project Arrow will be trained to ensure quality of services is maintained.</li> <li>Gramin Dak Sewaks (GDS) will be the key for making Rural Network viable and vibrant.</li> <li>GDS would require to be trained to do retailing, Banking, Micro credit etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of staff trained in departmental software Data collected from the field units</li> </ul>
Train the Trainer Programs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Training the Trainers is crucial for implementation of in-house training.</li> <li>Training programs will be organized through Department of Personnel and Trainings and other specialized agencies for trainers in Postal Training Centres, Workplace Training Centres and field units.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of staff trained in departmental software Data collected from the field units</li> </ul>

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012**



सफलता सूचक	विवरण और परिभाषा	मापन विधि
परिवर्तन तैयारी का प्रथम चक्र तथा स्टेकहोल्डर का नियोजन	<ul style="list-style-type: none"> <li>• भारतीय डाक 2012 एक उदयम आईटी आधुनिकीकरण परियोजना है जिसका सभी कर्मचारियों पर प्रभाव पड़ेगा।</li> <li>• परिवर्तन प्रबंधन और प्रशिक्षण यह सुनिश्चित करेगा कि परिवर्तन निर्बाध हों। चिह्नित परिवर्तन प्रबंधन कार्यक्रमों के लिए एक वेंडर की नियुक्ति की जाएगी।</li> <li>• वेंडर प्रभावित स्टेकहोल्डर की पहचान करेगा तथा उन्हें प्रभावी ढंग से नियोजित करने के लिए योजना तैयार करेगा।</li> <li>• वेंडर को सर्वेक्षण संचालित करने होंगे जो परिवर्तन के संबंध में कठिन क्षेत्रों का मूल्यांकन करेगा तथा उसके लिए प्राथम्यता योजनाएं तैयार करेगा।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• सर्वेक्षण का फ्रीडैक संकलन।</li> </ul>



**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Success Indicator	Description and Definition	Measurement methodology
First cycle of change readiness and stakeholder engagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• India post 2012 is an enterprise IT modernization project which will impact almost all employees.</li> <li>• Change Management and training will ensure that the transition will be smooth. A vendor will be engaged for the identified change management activities.</li> <li>• The vendor will be required to identify impacted stakeholder and draw a plan to engage them effectively.</li> <li>• The vendor will be required to conduct surveys that will be assess the pain areas with respect to change and draw mitigation plans for the same</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feedback compilation of survey.</li> </ul>

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012**  
**भाग 5 :**  
**अन्य विभागों से विशिष्ट कार्य-निष्पादन अपेक्षाएं**

विभाग	संरचना संकेतक	आपको किसकी आवश्यकता है ?	आपको इसकी आवश्यकता क्यों है ?	आपको विद्वती आवश्यकता है ?	आपको यह प्राप्त न होने पर, क्या होगा ?
दिल्ली मंत्रालय (एमओएफ)	उद्यम-व्यापी आईटी समन्वयन	सीसीईए द्वारा बना अनुमोदित नियंत्रण जारी करने के लिए वित्त मंत्रालय की स्वीकृति	यह आईटी आधुनिकीकरण योजना-भारतीय डाक 2012 परियोजना के अनुसार है जैसा कि Xिवी योजना के भाग के रूप में सीसीईए द्वारा अनुमोदित किया गया है।	कार्यान्वयन योजना के अनुसार (850 करोड़ रु. 2011-12 के लिए प्रस्तावित आवश्यकता की राशि है।	अपेक्षित नियंत्रणों के इगोर परियोजना को कार्यान्वित नहीं किया जा सकता।
दिल्ली मंत्रालय	उद्यम-व्यापी आईटी समन्वयन	सभी कानूनी मुद्दों को शीघ्र निपटाने के लिए यथा समय इनपुट उपलब्ध कराना	परियोजना का आकार बहुत बड़ा है तथा निविदा की प्रक्रिया जटिल है।	जब भी दस्तावेजों को सफा किया जाता है। इनपुट मांगे जाते हैं, तब नियमित आधार पर इनपुट। एक सप्ताह का टर्नअराउंड समय	छाई की विवेचना करने में विवादों के कारण परियोजना में विलंब हो सकता है।
सूचना प्रौद्योगिकी विभाग	उद्यम-व्यापी आईटी समन्वयन	विषयवस्तु के विशेषज्ञ के रूप में कार्य करना तथा भारतीय डाक-2012 के संदर्भ में प्रौद्योगिकी संबंधी सभी प्रश्नों को निपटाने के लिए यथासमय इनपुट उपलब्ध कराना तथा तकनीकी परिश्रेक्ष्य की दृष्टि में आरएफडी का पुनरीक्षण	परियोजना का आकार और जटिलता नेटवर्किंग, डाटा सेंटर और पणाली संघटन डाक विभाग के लिए नए क्षेत्र हैं।	जब भी दस्तावेजों को सफा किया जाता है। इनपुट मांगे जाते हैं तब-तब नियमित आधार पर इनपुट। एक सप्ताह का टर्नअराउंड समय	परियोजना में विलंब हो सकता है तथा सूचना प्रौद्योगिकी विभाग की विशेषज्ञता का उपयोग न किया जा सके।
योजना आयोग	उद्यम-व्यापी आईटी समन्वयन	अपेक्षित नियंत्रणों का आबंटन	यह आईटी आधुनिकीकरण योजना-भारतीय डाक 2012 परियोजना के अनुसार है जो Xिवी योजना का भाग है।	कार्यान्वयन योजना के अनुसार (परियोजना के लिए 1877.2 करोड़ रु. के कुल परिव्यय की परिकल्पना की गई है जिसमें से 850 करोड़ रु. 2011-12 की आवश्यकताओं के लिए प्रस्तावित है।	अपेक्षित नियंत्रणों के इगोर परियोजना को कार्यान्वित नहीं किया जा सकता।

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**

**Section 5**  
**Specific Performance Requirements from other Departments**

Department	Relevant Success indicator	What do you need?	Why do you need it?	How much you need?	What happens if you do not get it
Ministry of Finance(MOF)	Enterprise-wide induction	Clearance from MOF for release of funds as approved by CCEA	This is as per IT Modernisation Plan - India Post 2012 Project as approved by CCEA as part of the XIth plan	As per the Implementation Plan. (Rs 850 Crores is proposed requirement for 2011-12)	The Project cannot be implemented without the required funds
Ministry of Law	Enterprise-wide induction	Provide inputs in a timely manner to expedite all legal issues	The scale of the project is very large and tendering process is complex	Inputs on a regular basis as and when documents are shared/ inputs are sought. Turnaround time of 1 week	May cause delays in the project as a result of conflicts in interpretation of clauses
Department of Information Technology	Enterprise-wide induction	Act as Subject Matter Expert (SME) and provide inputs in a timely manner to expedite all technology related queries w.r.t India Post 2012 Project and vetting of the RFP's from a technical perspective	Scale and complexity of project - networking, data center and system integration are new areas for DoP	Inputs on a regular basis as and when documents are shared/ inputs are sought. Turnaround time of 1 week	May cause delays in the project and technical expertise of DIT may not be utilised
Planning Commission	Enterprise-wide induction	Allocate required funds	This is as per IT Modernisation Plan - India Post 2012 Project a part of the XI <sup>th</sup> plan	As per the Implementation Plan. (A total outlay of Rs. 1877.2 Cr. Is envisaged for the Project out of which Rs. 850 Crores is proposed requirement for 2011-12)	The project cannot be implemented without the required funds



**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012**

विभाग	संगत सफलता संकेतक	आपकी किसकी आवश्यकता है ?	आपको इस्ती आवश्यकता क्यों है ?	आपको कितनी आवश्यकता है ?	आपको यह जानने पर, क्या होगा ?
योजना आयोग, कित्त मंत्रालय	डाक प्रोसेसिंग का स्वचालन	वित्त वर्ष 2011-12 के दौरान योजनागत परियोजना के लिए पर्याप्त निधियां	यह Xवीं योजना स्कीम के अंतर्गत एक योजनागत परियोजना है।	93 करोड़ रु.	विभाग आपूर्ति, संस्थापना स्थित तैयार करने और दिल्ली तथा कोलकाता में एएमपीसी शुरू करने के लिए वैधों को जुगलान करने में असमर्थ होगा।
राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र	पिनकोड नक्शों का डिजीटलइजेशन	पिनकोड नक्शों के डिजीटलइजेशन का कार्य यथासमय पूरा करना	यह Xवीं योजना स्कीम के अंतर्गत एक योजनागत परियोजना है।		परियोजना को निर्धारित समय पर पूरा नहीं किया जा सकता।
वैश्विक डाक संघ	एक कॉल सेंटर की स्थापना	परस्ताव का अनुमोदन तथा वैश्विक डाक संघ के सेवा गुणवत्ता निधि से निधियों की प्राप्ति	परियोजना के संचालन के लिए	60 लाख रु.	इस परियोजना को चारू करने में विलंब हो सकता है।

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**



Department	Relevant Success indicator	What do you need?	Why do you need it?	How much you need?	What happens if you do not get it
Planning Commission, Ministry of Finance	Automation of mail processing	Adequate funds for the plan project during FY 2011-12	This is a plan project under the XI Plan scheme.	Rs. 93 crores	The Department would not be able to pay the vendors for supply, installation, site preparation and commissioning of AMPCs in Delhi and Kolkata
National Informatics Centre	Digitisation of Pin code maps	Timely completion of digitisation of pin code maps	This is a plan project under the XI Plan scheme.		The project timelines cannot be met
Universal Postal Union	Setting up of a call centre	Approval of proposal and the receipt of funds from the Quality of Services Fund of the Universal Postal Union	To carry out the Project	Rs 60 lakhs	It may result in delay in commissioning of this Project.

**अनुबंध-2**  
**डाक विभाग के लिए परिणाम संरचना दस्तावेज (आरएफडी) – 2011-2012**  
**भाग 6 :**  
**विभाग/मंत्रालय के क्रियाकलापों का परिणाम/प्रभाव**

मंत्रालय का परिणाम/ प्रभाव	इस परिणाम/ प्रभाव को प्रभावित करने के लिए निम्नलिखित विभागों/ मंत्रालयों के साथ संयुक्त रूप से उत्तरदायी	सफलता का संकेतक	यूनिट	वित्त वर्ष 2009/2010	वित्त वर्ष 2010/2011	वित्त वर्ष 2011/2012	वित्त वर्ष 2012/2013	वित्त वर्ष 2013/2014
1. बुनियादी संचार की सेवा प्रदान करना	डाक विभाग	डाक आउटलेटों के माध्यम से पहुंच में वृद्धि	संख्या	160616	160875	161286	161506	161726
2. अल्प बजट योजना के माध्यम से निधियों की उगही में वृद्धि	वित्त मंत्रालय	सभी स्कीमों में खातों की संख्या	करोड़ रु. में	22.52 करोड़	24.77 करोड़	26.00 करोड़	27.30 करोड़	28.66 करोड़
3. सरकारी स्कीमों के संचालन को सुकर बनाना	ग्रामीण विकास मंत्रालय, राज्य एवं केन्द्रीय सरकार, सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय	मनरेगा के लाभार्थियों की संख्या	संख्या करोड़ में	4.2	4.7	5.0	5.25	5.5
4. वित्तीय सेवाओं के लिए बेहतर पहुंच	वित्त मंत्रालय	ग्रामीण उपभोक्ता मूल्य सूचकांक के लिए डाटा संग्रहण	क्वैर किए गए गांवों की संख्या	1181	1181	1181	1181	1181
5. प्रतिस्पर्धी सेक्टर में बाजार हिस्सा (कूरियर की तुलना में)	सांख्यिकी मंत्रालय	विभिन्न स्कीमों में बीमा पॉलिसियों की संख्या में वृद्धि आरपीएलआई तथा पीएलआई	संख्या मिलियन में	14.20	18.35	20.35	22.35	24.35
		प्रतिस्पर्धी सेक्टर अर्थात् कूरियर में धनांतरण, अंतर्राष्ट्रीय पैसेल वितरण के मामले में बाजार हिस्सा	%	टीबीडी	टीबीडी	टीबीडी	-	-

**Annexure-2**  
**Results Framework Document 2011-2012**

**Section 6:**

**Outcome / Impact of activities of Department/Ministry**

Outcome / Impact of Activity	Jointly responsible for influencing this outcome / impact with the following department (s) / ministry(ies)	Success Indicator	Unit	FY 2009/2010	FY 2010/2011	FY 2011/2012	FY 2012/2013	FY 2013/2014
1. Serve basic communications	Department of Posts	Increase in reach through postal outlets	Nos.	160616	160875	161286	161506	161726
2. Increased Mobilization of funds through small savings schemes	M/o Finance	No. of Accounts in all schemes	Rs. in Crores	22.52 Cr.	24.77 Cr.	26.00 Cr.	27.30 Cr.	28.66 Cr.
3. Facilitate functioning of Govt. schemes	Ministry of Rural Development, State & Central Governments, Ministry of Statistics & Program Implementation	Number of beneficiaries of MGNREGA	Nos. in Crores	4.2	4.7	5.0	5.25	5.5
		Collection of data for Rural Consumer Price Index	No. of villages covered	1181	1181	1181	1181	1181
4. Improved access to Financial Services	M/o Finance	Increase in number of insurance/polices in different schemes – Rural Postal Life Insurance & Postal Life Insurance	Nos.in Millions	14.20	18.35	20.35	22.35	24.35
5. Market share in competitive sector (vis-à-vis courier)	M/o Statistics	Market share in competitive sector viz. courier in money transfer, international parcel delivery)	%	TBD	TBD	TBD	-	-



अनुबंध-3  
निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट - 2011-2012

उद्देश्य	भार	कार्यवै	सफलता का सूचकांक	इकाई	भार	समय का मापदण्ड						निष्पादन			
						उत्कृष्ट 100%	बहुत अच्छा 90%	अच्छा 80%	संतोषजनक 70%	असंतोषजनक 60%	उपलब्ध	सो. अंक	भारित अंक		
														100%	90%
I. नेटवर्क का आधुनिकीकरण तथा समेकन करना	30.00	उद्यम-व्यापी आईटी समावेशन	सभी विभागीय डाकघरों को हार्डवेयर की आपूर्ति एवं प्रचालन	प्रतिशत	2.00	100	99	98	97	96	98	80.0	1.6		
			365 डाक कार्यालयों को हार्डवेयर की आपूर्ति एवं प्रचालन	प्रतिशत	2.00	100	99	98	97	96		लगू नहीं	लगू नहीं	लगू नहीं	
			छ. ग्रामीण आईटीटी समाधान सक्तियों के 3000 शाखा डाकघरों में पायलट का रोलआउट	संतोष	2.00	15/02/2012	28/02/2012	15/03/2012	20/03/2012	31/3/2012			लगू नहीं	लगू नहीं	लगू नहीं
			डाक, एफ एच ए, एचआर तथा केन्द्रीय आईटी अनुप्रयोग (इंटरफाइजेंस ई-मेल ईएसवी इत्यादि) सेंटरों को काम पर लगाने जना तथा कार्यन्वयन योजना को अंतिम रूप देना।	संतोष	2.00	15/02/2012	28/02/2012	15/03/2012	20/03/2012	31/3/2012			लगू नहीं	लगू नहीं	लगू नहीं
			डाक बैंकिंग तथा डाक जीवन बीमा हेतु आईटी समाधान- छ. सक्तियों के 120 डाकघरों में पायलट को रोलआउट किया जाना।	संतोष	2.00	31/01/2012	15/02/2012	01/03/2012	15/03/2012	31/3/2012			लगू नहीं	लगू नहीं	लगू नहीं
			प्रचालनमय डाटा केन्द्र की स्थापना - पराम्पिक डाटा केन्द्र (आउटसोर्स) विक्रेता द्वारा स्थापित किया जाएगा।	संतोष	2.00	31/12/2011	16/01/2012	31/01/2012	15/02/2012	28/2/2012			लगू नहीं	लगू नहीं	लगू नहीं
			नेटवर्क इंटीग्रेशन उपर्युक्त छ. सक्तियों में 7000 स्थानों पर रोलआउट	प्रतिशत	2.00	100	95	90	85	80			लगू नहीं	लगू नहीं	लगू नहीं
			69 छंटई हवीं पर अवसंचना प्रदान करते हुए स्पीड पोस्ट हेतु डाक नेटवर्क को इन्टिग्री करना।	डाक प्रक्रियाओं का आधुनिकीकरण	3.00	69	65	63	62	60	69			100.0	3.0



**Annexure-3  
Performance Evaluation Report 2011-2012**

Objective	Weight	Action	Success	Unit	Weight	Target/Criteria Value					Achievement		Performance		
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%	Achievement	Raw Score	Weighted Score		
														100%	90%
1. Modernise and consolidate the network	30.00	Enterprise-wide IT induction	Supply and operationalisation of hardware to all departmental post offices	%	2.00	100	99	98	97	96	98	80.0	1.6		
			Supply and operationalisation of hardware to 365 mail offices	%	2.00	100	99	98	97	96	N/A	N/A	N/A	N/A	
			Rural ICT solutions- Rollout of Pilot in 3000 Branch post offices in six circles	Date	2.00	15/02/2012	28/02/2012	15/03/2012	20/03/2012	31/3/2012	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			Mail, F&A, HR and central IT applications (Enterprise email, ESB etc.)- Onboarding of vendor and finalisation of implementation plan	Date	2.00	15/02/2012	28/02/2012	15/03/2012	20/03/2012	31/3/2012	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			IT solutions for Postal Banking and Postal Life Insurance - pilot to be rolled out in 120 post offices in six circles	Date	2.00	31/01/2012	15/02/2012	01/03/2012	15/03/2012	31/3/2012	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			Setting up of operational Data centre -Primary data centre (outsourced) to be setup by vendor	Date	2.00	31/12/2011	16/01/2012	31/01/2012	15/02/2012	28/2/2012	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			Network integration - Rollout in 7000 locations in six circles mentioned above	%	2.00	100	95	90	85	80	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			Mail Network optimisation for speed post at 69 sorting hubs by providing infrastructure	Number	3.00	69	65	63	62	60	69	100.0	3.0		
			Modernisation of Mail Processes												

**अनुबंध-3**  
**निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट - 2011-2012**

उद्देश	आर	कार्यवाही	सफलता का सूचकांक	इकाई	आर	प्रत्येक मास/दश					उपलब्धि	निष्पादन	
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक		सं. अंक	आति सं. अंक
						100%	90%	80%	70%	60%			
			111 डाक कार्यालयों में प्रथम श्रेणी डाक प्रचालन हेतु अनुकूलतम प्रक्रिया का कार्यान्वयन	संख्या	2.00	100	90	80	70	60	313	100.0	2.0
			दिल्ली एवं कोलकाता में एकपीसी (स्वाचालित डाक प्रोसेसिंग केन्द्र) का संस्थापन	संख्या	3.00	2	1	0			1	90.0	2.7
			चेन्नई, मुंबई, बंगलूर, तथा हैदराबाद में एकपीसी हेतु निविदा जारी करना।	तरीख	1.00	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	15/03/2012	31/3/2012	-	लगू नहीं	लगू नहीं
			1040 वाहनों में जीपीएस के संस्थापन के माध्यम से डाक मोटर वाहनों की आधुनिक तरह से निगरानी	प्रतिशत	2.00	90	75	60	50	40		लगू नहीं	लगू नहीं
			पिन कोड तस्कों का डिजिटलइजेशन करवा लिए गए शहरों/जिला मुख्यालयों, कस्बों की संख्या	संख्या	1.00	180	150	120	100	80	2	0.0	0.0
			चार महानगरों में फ्ला आउट का एकत्रीकरण - शहरों में पूर्णता	संख्या	1.00	4	3	2	1		2	80.0	0.8
			अंतर्राष्ट्रीय डाक नोटक प्रबंधन - विल (सभी एयर लाइन) ऑन लाइन तैयार करना।	तरीख	3.00	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	31/03/2012		30/09/11	100.0	3.0
			प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में प्राप्ति के दिन वितरित पंजीकृत डाक का %	प्रतिशत	2.00	95	93	91	90	85	93.6	93.0	1.86
			प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में प्राप्ति के दिन वितरित मनीऑर्डर का %	प्रतिशत	2.00	95	93	91	90	85	91.7	83.5	1.67
			प्रोजेक्ट एरो कार्यालयों में डिजिटलाइज्ड खातों का %	प्रतिशत	2.00	100	99	98	97	96	98.8	88.0	1.76
2. ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा प्रदान करना	28.00	सेवा गुणवत्ता में वृद्धि - कोर क्षेत्रों एवं आर्टीएच एचआर में प्रोजेक्ट एरो के तहत 10,000 कम्प्यूटीकृत डाकघरों में कवरेज											

### Annexure-3 Performance Evaluation Report 2011-2012

Objective	Weight	Action	Success	Unit	Weight	Target/Criteria Value						Achievement	Performance	
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%	Raw Score		Weighted Score	
														31/12/2011
			Implementation of optimised processes for 1 <sup>st</sup> class mail operation in 111 mail offices	Number	2.00	100	90	80	70	60	313	100.0	2.0	
			Installation of AMPCs (automatic mail processing centres) at Delhi & Kolkata	Number	3.00	2	1	0			1	90.0	2.7	
			Issuing tender for AMPC in Chennai, Mumbai, Bangalore and Hyderabad	Date	1.00	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	15/03/2012	31/3/2012	-	N/A	N/A	
			Modernising monitoring of Mail Motor Vehicles through installation of GPS in 1040 vehicles	Percent age	2.00	90	75	60	50	40		N/A	N/A	
			Digitisation of Pin code maps- Number of cities/district HQs towns covered	Number	1.00	180	150	120	100	80	2	0.0	0.0	
			Collection of address data in four metros - Completion in number of cities	Number	1.00	4	3	2	1		2	80.0	0.8	
			International Mail Network Management- On-line generation of bills (all airlines)	Date	3.00	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	31/03/2012		30/09/2011	100.0	3.0	
2. Provide best in class customer service	28.00	Enhance quality of services- Coverage in 10,000 computerised post offices under Project Arrow in core areas & IT & HR	% of registered mails delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	%	2.00	95	93	91	90	85	93.6	93.0	1.86	
			% of money orders delivered on the day of receipt in Project Arrow Offices	%	2.00	95	93	91	90	85	91.7	83.5	1.67	
			% of accounts digitized in Project Arrow Offices	%	2.00	100	99	98	97	96	98.8	88.0	1.76	

अनुबंध-3  
निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट - 2011-2012

उद्देश्य	भार	कार्यवाही	सफलता का सूचकांक	इकाई	भार	लक्ष्य का मापदण्ड				उपलब्धि		निष्पादन	
						उत्कृष्ट 100%	बहुत अच्छा 90%	अच्छा 80%	संतोषजनक 70%	असंतोषजनक 60%	सं. अंक	प्रतिशत	
			प्रोजेक्ट ऐरो डाकघरों में इलेक्ट्रॉनिक रूम में दुकानें किए गए मनीऑर्डर का %	प्रतिशत	2.00	95	93	91	90	85	99.9	100.0	2.0
			नेट से प्राप्त स्पीड पोस्ट वस्तुओं का प्रतिशत	प्रतिशत	2.00	95	93	91	90	85	91	80.0	1.6
			आईटी एवं एच आर सेवित आधारभूत कार्यकलापों के लिए प्रोजेक्ट ऐरो के तहत अतिरिक्त 5000 कम्प्यूटरीकृत डाकघरों की खबर करना	तारीख	5.00	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	31/03/2012		31/12/2011	100.0	5.0
			प्रोजेक्ट ऐरो के तहत पहले ही खबर किये जा चुके 1500 डाकघरों की बाह्य लेखा-परीक्षा	तारीख	1.01	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	31/03/2012			लगू नहीं	लगू नहीं
			एक्सचेंज कार्यालयों पर नेट से प्राप्त अंतर्राष्ट्रीय पारेल डाक वस्तुओं का %	प्रतिशत	2.00	95	90	85	80	75	92	94.0	1.88
			अंतर्राष्ट्रीय डाक प्रवाहन हेतु यूरोपीय गुणवत्ता अनुभवोंग पद्धति को अपनाना	संख्या	2.00	4	3					लगू नहीं	लगू नहीं
			अंतर्राष्ट्रीय डाक सेवा हेतु कॉल सेंटर की स्थापना	तारीख	1.99	28/02/2012	07/03/2012	15/03/2012	26/03/2012	31/03/2012	28/02/2012	100.0	1.99
			क्रेडिट कार्डों आउटलेट खोलना	संख्या	1.99	100	90	80	70	60	527	100.0	1.99
			अल्प सेवित क्षेत्रों में डाकघर खोलना	संख्या	1.01	120	110	95	85	70	137	100.0	1.01
		अल्प सेवित क्षेत्रों में पूर्ण की स्थिति को सुधारा	किसी व्यक्ति को डाक सेवाओं का उपयोग करने के लिए तय की जाने वाली अधिकतम दूरी के सांकेतिक आधार पर आधारभूत आंकड़ों के परिकल्पना के लिए अल्प सेवित क्षेत्रों की पहचान के लिए अध्ययन करना।	तारीख	1.01	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	15/03/2012	31/3/2012		लगू नहीं	लगू नहीं

**Annexure-3  
Performance Evaluation Report 2011-2012**

Objective	Weight	Action	Success	Unit	Weight	Target/Criteria Value						Achievement	Performance	
						Excellent 100%	Very Good 90%	Good 80%	Fair 70%	Poor 60%	Raw Score		Weighted Score	
														31/12/2011
			% of money order booked electronically in Project Arrow Offices	%	2.00	95	93	91	90	85	99.9	100.0	2.0	
			% of Speed Post articles captured on the net	%	2.00	95	93	91	90	85	91	80.0	1.6	
			Coverage of additional 5000 computerised Post offices under Project Arrow for core activities, including IT & HR	Date	5.00	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	31/03/2012		31/12/2011	100.0	5.0	
			External audit of 1500 post offices already covered under Project Arrow	Date	1.01	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	31/03/2012			N/A	N/A	
			% of International Parcel Post articles captured on the net at o/o exchange	%	2.00	95	90	85	80	75	92	94.0	1.88	
			Adoption of UPU Quality Applications Systems for International mail operations	Number	2.00	4	3					N/A	N/A	
			Setting up of call enters for international postal services	date	1.99	28/02/2012	07/03/2012	15/03/2012	26/03/2012	31/03/2012	28/02/2012	100.0	1.99	
		Improve Access in underserved areas	Opening Franchisee outlets	Number	1.99	100	90	80	70	60	527	100.0	1.99	
			Opening of post offices in underserved areas	Number	1.01	120	110	95	85	70	137	100.0	1.01	
			Conducting study for identifying underserved areas for working out base figure on notional basis of maximum distance a person has to travel to use postal services	Date	1.01	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	15/03/2012	31/03/2012		N/A	N/A	



### Annexure-3 Performance Evaluation Report 2011-2012

Objective	Weight	Action	Success	Unit	Weight	Target/Criteria Value						Achievement		Performance	
						Excellent		Good		Fair		Poor		Raw Score	Weighted Score
						100%	90%	80%	70%	60%					
3. Develop financial services	9.00	Increase in RPLI coverage	Supply of infrastructural equipments to branch post offices	Number of offices supplied	1.99	560	500	480	450	420	731	100.0	1.99		
			Increased in insurance coverage to rural population	Number in millions	2.00	2	1.9	1.8	1.7	1.6	2.2	100.0	2.0		
			Expansion of Coverage of Postal Life Insurance/Rural Life Insurance through engagement of agents	Number	3.00	3000	2800	2600	2400	2200	5623	100.0	3.0		
4. Grow in existing businesses	13.00	Implement accrual Accounting	Conducting workshops covering all circles	Number	1.00	50	45	40	35	30	189	100.0	1.0		
			Preparation of asset register of all HPOs to be completed	Date	3.00	28/02/2012	07/03/2012	15/03/2012	21/03/2012	31/3/2012	29/02/2012	98.75	2.96		
			Annual market survey for % market share of Post in business products and services	Date of completion of survey	3.00	31/10/2011	30/11/2011	31/12/2011	31/01/2012	29/02/2012	N/A	N/A			
Growth of business	13.00	Identifying customer needs	Revenue growth of Speed Post	% increase in SP revenue	1.99	20	15	10	8	5	20	100.0	1.99		
			% Increase in traffic for international postal parcels	% increase in traffic	2.00	12	10				15.57	100.0	2.0		
Scientific costing of products and services		Advanced costing methodology- Award of work	Advanced costing methodology- Award of work	Date	3.00	30/06/2011	30/07/2011	31/08/2011	30/09/2011	31/10/2011	16/08/2011	84.69	2.34		

**अनुबंध-3  
निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट – 2011-2012**

उद्देश्य	भार	कार्यवाही	सफलता का सूचकांक	इकाई	भार	सह्य का मापदण्ड					उपलब्धि	निष्पादन	
						अवृष्ट	सुदृढ अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक		सैं अंक	भारित अंक
						100%	90%	80%	70%	60%			
		भारतीय डाकघर अभिव्यक्ति, 1898 को प्रतिस्थापित करने के लिए एक नये डाकघर अभिव्यक्ति का मसौदा तैयार करना	मॉडिफाइड के अनुमोदन के लिए विधेयक प्रस्तुत करना	तारीख	3.00	15-06-2011	15-07-2011	15-08-2011	15-09-2011	15/10/11		लगू नहीं	भारित अंक
5. व्यवसाय कार्यबल का विकास करना	5.00	प्रशिक्षण अवसरचना का विस्तार एवं उन्नयन	प्रशिक्षण क्षमता में वृद्धि	परिवर्द्धित सीटी की संख्या	1.00	400	375	350	275	250	544	100.0	1.0
		क्षमता निर्माण	प्रायोगिकी प्रशिक्षण	प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या	1.00	25000	22500	20000	17500	15000	42385	100.0	1.0
			प्रशिक्षक के लिए प्रशिक्षण से संबंधित कार्यक्रम	प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या	1.00	500	450	400	350	300	1111	100.0	1.0
			डाक ऑवरसीयरो, डाकिये, समूह च, ग्रामीण डाक सेवको तथा शाखा पोस्टमास्टरो को प्रशिक्षण	प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या	1.00	50000	45000	40000	35000	30000	56085	100.0	1.0
			परिवर्तन सक्रियता का प्रथम चक्र तथा पणपाक प्रबंध	तारीख	1.00	15-02-2012	29-02-2012	15-03-2012	20-03-2012	30-3-2012	25/05/11	100.0	1.0
		भारतीय डाक 2012 के लिए परिवर्तन प्रबंध - आईटी आधुनिकीकरण परियोजना											



**Annexure-3**  
**Performance Evaluation Report 2011-2012**

Objective	Weight	Action	Success	Unit	Weight	Target/Criteria Value					Achievement	Performance		
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor		Raw Score	Weighted Score	
						100%	90%	80%	70%	60%				
		Drafting of a new Post Office Act to replace the Indian Post Office Act 1898	Submission of bill for approval of cabinet	Date	3.00	15/06/2011	15/07/2011	15/08/2011	15/09/2011	15/10/2011		N/A	N/A	
5. Develop Professional workforce	5.00	Expansion and up gradation of training infrastructure	Increase in training capacity	Number of seats added	1.00	400	375	350	275	250	544	100.0	1.0	
				Capacity Building	Number of Staff Trained	1.00	25000	22500	20000	17500	15000	42385	100.0	1.0
			Train the Trainer Program	Number of Staff Trained	Number of Staff Trained	1.00	500	450	400	350	300	1111	100.0	1.0
					Training of Mail overseers, Postman, Group D, Gramin Dak Sewaks and Branch Postmasters	Number of Staff Trained	1.00	50000	45000	40000	35000	30000	56085	100.0
		Change Management for India post 2012 - IT Modernisation Project	First cycle of change readiness and Stakeholder Management	Date	1.00	15/02/2012	29/02/2012	15/03/2012	20/03/2012	30/3/2012	25/05/2011	100.0	1.0	

**अनुबंध-3**  
**निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट - 2011-2012**

उद्देश्य	भार	कार्यवाही	सफलता का सूचकांक	इकाई	भार	लक्ष्य का मापदण्ड					निष्पादन		
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	सतोषजनक	असतोषजनक	उपलब्धि	सं. अंक	आरित अंक
• आरएफई प्रणाली का प्रभावी कार्यकरण	3.00	अनुमोदन हेतु मसौदा समय पर प्रस्तुत करना त्रिकर्ष समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुति	तारीख	भार	100%	90%	80%	70%	60%	उपलब्धि	100.0	2.0
• संचाल्य / विभाग की आन्तरिक कुशलता/ प्रतिक्रिया क्षमता / सेवा वितरण में सुधार लाना	10.00	सेवेल्सम का कार्यान्वयन आर्टीजाई इतिवियम, 2005 की धारा 4(1) (ख) का अनुपालन सुनिश्चित करना विभागीय क्रियाकलापों से संबंधित अद्यतन के संभावित क्षेत्रों की पहचान करना तथा उनके निराकरण के लिए कार्य योजना तैयार करना	समय पर प्रस्तुति नागरिकांकाएक घोषणा पत्र के संबंधित मसौदे को पुनः प्रस्तुत करना शिकायत निवारण प्रणाली के क्रियान्वयन की स्वतंत्र लेखा-परीक्षा उन मंडों की सूची जिन्की जानकारी 10 फरवरी, 2012 तक अपलोड की गई है। अद्यतन के संभावित क्षेत्रों का समाधान देने के लिए कार्य-योजना को अंतिम रूप देना।	तारीख तारीख तारीख प्रतिवर्त संख्या तारीख	भार	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	उपलब्धि	100.0	2.0
						07/03/2011	08/03/2011	09/03/2011	10/03/2011	11/03/2011	07/03/2011	100.0	2.0
						01/05/2012	03/05/2012	04/05/2012	05/05/2012	06/05/2012	02/05/2012	95.0	0.95
						16/01/2012	18/01/2012	20/01/2012	23/01/2012	25/01/2012	13/01/2012	100.0	2.0
						100	90	80	70	60	64.2	64.2	1.28
						16	15	14	13	12	16	100.0	2.0
						26/03/2012	27/03/2012	28/03/2012	29/03/2012	30/03/2012	22/09/2011	100.0	2.0
						2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	30/11/2011	100.0	2.0
						16/04/2012	17/04/2012	18/04/2012	19/04/2012	20/04/2012	30/11/2011	100.0	2.0

### Annexure-3 Performance Evaluation Report 2011-2012

Objective	Weight	Action	Success	Unit	Weight	Target/Criteria Value						Performance	
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor	Achievement	Raw Score	Weighted Score
* Efficient Functioning of the RFD System	3.00	Timely submission of Draft for Approval	On-time submission	Date	2.00	07/03/2011	08/03/2011	09/03/2011	10/03/2011	11/03/2011	07/03/2011	100.0	2.0
		Timely submission of Results	On - time submission	Date	1.00	01/05/2012	03/05/2012	04/05/2012	05/05/2012	06/05/2012	02/05/2012	95.0	0.95
*Improving Internal Efficiency/Responsiveness/Service delivery of Ministry/Department	10.00	Implementation of Servottam	Resubmission of revised draft of Citizens' / Clients' Charter	Date	2.00	16/01/2012	18/01/2012	20/01/2012	23/01/2012	25/01/2012	13/01/2012	100.0	2.0
			Independent Audit of implementation of Grievance Redress Mechanism	%	2.00	100	90	80	70	60	64.2	64.2	1.28
		Ensure compliance with Section 4(1) (b) of the RTI Act, 2005	No. of items on which information is uploaded by February 10,2012	Number	2.00	16	15	14	13	12	16	100.0	2.0
		Identify potential areas of corruption related to departmental activities and develop an action plan to mitigate them	Finalize an action plan to mitigate potential areas of corruption.	Date	2.00	26/03/2012	27/03/2012	28/03/2012	29/03/2012	30/03/2012	22/09/2011	100.0	2.0
		Develop an action plan to implement ISO 9001 certification	Finalise an action plan to implement ISO9001 certification	Date	2.00	16/04/2012	17/04/2012	18/04/2012	19/04/2012	20/04/2012	30/11/2011	100.0	2.0

**अनुबंध-3**  
**निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट – 2011-2012**

उद्देश्य	भार	क्रांतिवर्ष	सफलता का सूचकांक	इकाई	भार	समय का मापदण्ड				निष्पादन			
						अनुसूच	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	असंतोषजनक	उपलब्धि	सं अंक	भारित अंक
• वित्तीय लेखाकरण की जवाबदेही संबंधी व्यवस्था का अनुपालन सुनिश्चित करना	भार	2.00	वर्ष के दौरान सौखी द्वारा समेट में रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख से निर्धारित अवधि के अन्दर (4 माह) प्रस्तुत की गई कार्यवाही दिव्यांगी का प्रतिशत	प्रतिशत	0.5	100%	90%	80%	70%	60%	28.57	0.0	0.0
						100	90	80	70	60		0.0	0.0
			वर्ष के दौरान पौरसी द्वारा समेट में रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख से निर्धारित अवधि (6 माह) के अन्दर प्रस्तुत की गई कार्यवाही रिपोर्ट का प्रतिशत	प्रतिशत	0.5	100	90	80	70	60	100	100.0	0.5
						100	90	80	70	60		0.0	0.0
		31.03.2011 के पहले संसद में प्रस्तुत की एण्ड एजी रिपोर्ट के अडिट पैरा पर तर्कित की गई कार्यवाही नोट का शीघ्र निपटान।	वर्ष के दौरान निपटार गए की गई कार्यवाही नोट जो शेष रह गए थे, का प्रतिशत	प्रतिशत	0.5	100	90	80	70	60	22.22	0.0	0.0
						100	90	80	70	60		0.0	0.0
		31.03.2011 के पहले संसद में प्रस्तुत की एण्ड एजी रिपोर्ट पर तर्कित पर एडिआर का शीघ्र निपटान।	वर्ष के दौरान निपटार गए एडिआर जो शेष रह गए थे, का प्रतिशत।	प्रतिशत	0.5	100	90	80	70	60	100	100.0	0.5

समग्र योग **69.58**

**Annexure-3**  
**Performance Evaluation Report 2011-2012**



Objective	Weight	Action	Success	Unit	Weight	Target/Criteria Value					Achievement	Performance	
						Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor		Raw Score	Weighted Score
*Ensuring compliance to the Financial Accountability Framework	2.00	Timely submission of ATNS on Audit Paras of C&AG	Percentage of ATNS submitted within due date (4 months) from date of presentation of Report to Parliament by CAG during the year	%	0.5	100%	90%	80%	70%	60%	28.57	0.0	0.0
		Timely submission of ATRs to the PAC Sectt. on PAC Reports	Percentage of ATRs submitted within due date (6 months) from the date of presentation of Report to Parliament by PAC during the year.	%	0.5	100	90	80	70	60	100	100.0	0.5
* Mandatory objective (s)		Early disposal of pending ATNs on Audit Paras of C&AG Reports presented to Parliament before 31.3.2011	Percentage of outstanding ATNs disposed off during the year	%	0.5	100	90	80	70	60	22.22	0.0	0.0
		Early disposal of pending ATRs on PAC Reports presented to Parliament before 31.3.2011	Percentage of outstanding ATRs disposed off during the year	%	0.5	100	90	80	70	60	100	100.0	0.5
<b>Total Composite</b>											<b>69.58</b>		



दोहा में अक्टूबर, 2012 में आयोजित 25वें वैश्विक डाक संघ सम्मेलन में श्री सचिन पायलट, पूर्व संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री के साथ श्रीमती मंजुला पराशर, पूर्व सचिव (डाक), श्रीमती पी० गोपीनाथ, सचिव (डाक), श्री संजीव अरोड़ा, कतर में भारत के राजदूत।

Shri Sachin Pilot, former MOS C & IT alongwith Smt. Manjula Prasher, former Secretary (Posts), Smt. P. Gopinath, Secretary (Posts), Shri Sanjiv Arora, India's Ambassador to Qatar at 25<sup>th</sup> Universal Postal Union Congress held at Doha in October, 2012.

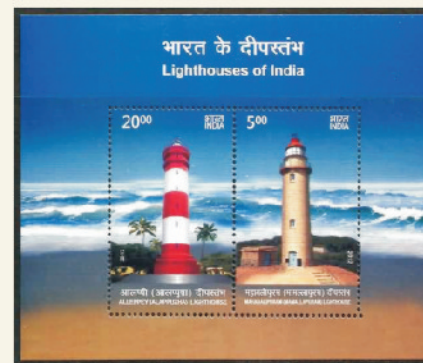


अजमेर रीजन के अधीन ब्यावर प्रधान डाक घर के नव-निर्मित भवन का बाहरी दृश्य।

Outside view of newly constructed building of Beawar Head Post Office under Ajmer Region.

# कुछ विशेष डाक – टिकट

## SOME THEMATIC STAMPS



भारतीय डाक



India Post

डाक विभाग  
DEPARTMENT OF POSTS