

33

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति
(2021-22)

सत्रहवीं लोक सभा

संचार मंत्रालय
(डाक विभाग)

अनुदानों की मांगें
(2022-23)

तैंतीसवां प्रतिवेदन



लोक सभा सचिवालय

नई दिल्ली

मार्च, 2022/फाल्गुन, 1943 (शक)

तैंतीसवां प्रतिवेदन

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति
(2021-22)

सत्रहवीं लोक सभा

संचार मंत्रालय
(डाक विभाग)

अनुदानों की मांगें
(2022-23)

21.03.2022 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया।

21.03.2022 को राज्य सभा के पटल पर रखा गया।



लोक सभा सचिवालय

नई दिल्ली

मार्च, 2022/फाल्गुन, 1943 (शक)

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति (2021-22) की संरचना

डॉ. शशि थरूर - सभापति
लोक सभा

2. श्रीमती सुमलता अम्बरीश
3. श्रीमती लॉकेट चटर्जी
4. श्री कार्ती पी. चिदंबरम
5. डॉ. निशिकांत दुबे
6. श्रीमती सुनीता दुग्गल
7. श्री जयदेव गल्ला
8. श्रीमती रक्षा निखिल खाडसे
9. डॉ. सुकान्त मजूमदार
10. श्री धैर्यशील संभाजीराव माणे
11. सुश्री महुआ मोड़ना
12. श्री संतोष पान्डेय
13. श्री पी. आर. नटराजन
14. कर्नल राज्यवर्धन राठौर
15. डॉ. जी रणजीत रेड्डी
16. श्री संजय सेठ
17. श्री गणेश सिंह
18. श्री प्रवेश साहिब सिंह वर्मा
19. श्री तेजस्वी सूर्या
20. डॉ. टी. सुमति (ए) तामिझाची थंगापंडियन
21. रिक्त

राज्य सभा

22. डॉ. अनिल अग्रवाल
23. श्री जॉन ब्रिटास
24. डॉ. सुभाष चन्द्र
25. श्री वाई. एस. चौधरी
26. श्री रंजन गोगोई
27. श्री सुरेश गोपी
28. श्री सैयद नासिर हुसैन
29. श्री सैयद जफ़र इस्लाम
30. जवाहर सरकार
31. रिक्त

सचिवालय

- | | | |
|--------------------------|---|-------------------------|
| 1. श्री वाई. एम. कांडपाल | - | संयुक्त सचिव |
| 2. डॉ. सागरिका दास | - | निदेशक |
| 3. श्रीमती रिकू अवस्थी | - | सहायक कार्यकारी अधिकारी |

समिति का गठन समाचार भाग - दो का पैरा संख्या 3184 दिनांक 9 अक्टूबर, 2021 के तहत 13 सितंबर, 2021 को किया गया।

प्राक्कथन

में, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति (22-2021)का सभापति समिति द्वारा प्राधिकृत किए जाने पर उनकी ओर से डाक विभाग के अनुदानों की मांगों (23-2022)पर यह तैत्तीसवां प्रतिवेदन प्रस्तुत करता हूँ ।

.2 संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति (22-2021)का गठन 13सितंबर 2021को हुआ। लोक सभा के प्रक्रिया और कार्य संचालन नियमों के नियम 331ड .में यथा निर्धारित समिति का एक कार्य संबंधित मंत्रालय/विभाग के अनुदानों की मांगों पर विचार करना और इस पर सभा में प्रतिवेदन प्रस्तुत करना है।

.3 समिति ने डाक विभाग से संबंधित वर्ष 23-2022के लिए अनुदानों की मांगों पर विचार किया जिसे 09फरवरी,2022 को सभा पटल पर रखा गया। समिति ने 24.02.2022 को संचार मंत्रालय के प्रतिनिधियों का साक्ष्य लिया।

4. 16 03.2022.को हुई समिति की बैठक में प्रतिवेदन पर विचारोपरांत स्वीकृत किया गया।

.5 समिति डाक विभाग के अधिकारियों को समिति के समक्ष उपस्थित होने और अनुदानों की मांगों की जांच करने के संबंध में समिति द्वारा मांगी गई सूचना देने के लिए धन्यवाद देती है।

.6 समिति, समिति से संबद्ध लोक सभा सचिवालय के अधिकारियों द्वारा दी गई बहुमूल्य सहायता के लिए धन्यवाद देती है।

7. संदर्भ और सुविधा की दृष्टि से समिति की टिप्पणियों और सिफारिशों को प्रतिवेदन के भाग-दो में मोटे अक्षरों में मुद्रित किया गया है।

नई दिल्ली;

16 मार्च, 2022

25 फाल्गुन, 1943 (शक)

डॉ .शशि थरूर

सभापति,

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी
समिति

प्रतिवेदन

भाग-एक

एक. प्रस्तावना

1. डाक विभाग, 1,56,434 डाकघरों के अपने नेटवर्क के साथ विश्व का विशालतम डाक नेटवर्क है। इस विशाल डाक नेटवर्क का आरंभ 1727 में हुआ, जब कोलकाता में प्रथम डाकघर स्थापित किया गया था। तत्पश्चात्, तीन तत्कालीन प्रेसिडेंसियों, नामतः कोलकाता (1774), चेन्नई (1786) और मुम्बई (1793) में जनरल पोस्ट ऑफिस (जीपीओ) भी स्थापित किए गए थे। डाक प्रचालनों में एकरूपता लाने के उद्देश्य से भारतीय डाकघर अधिनियम, 1837 बनाया गया। इस अधिनियम के बाद, अधिक व्यापक भारतीय डाकघर अधिनियम, 1854 बनाया गया। इस अधिनियम ने आधुनिक काल की डाक प्रणाली की नींव रखी। उसी वर्ष रेल डाक सेवा की शुरुआत की गई तथा भारत से ग्रेट ब्रिटेन और चीन तक एक समुद्री डाक सेवा प्रारंभ की गई। भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 ने देश की डाक प्रणाली को और सुदृढ़ किया।

2. विभाग का मिशन देश के प्रत्येक नागरिक के जीवन से जुड़ते हुए, विश्व के विशालतम डाक नेटवर्क के रूप में अपनी स्थिति को बनाए रखना, मेल पार्सल, धनांतरण, बैंकिंग, बीमा और रिटेल सेवाओं को शीघ्रतापूर्वक और विश्वसनीयतापूर्वक प्रदान करना, ग्राहकों को किफायती और बेहतर सेवाएं प्रदान करना, यह सुनिश्चित करना कि कर्मचारियों को इसकी मुख्य शक्ति होने पर गर्व है और वे अपने ग्राहकों को मानवीयतापूर्वक सेवा प्रदान करते हैं, तथा सामाजिक सुरक्षा सेवाओं का वितरण जारी रखना और भारत सरकार के एक मंच के रूप में अंतिम छोर तक कनेक्टिविटी प्रदान करना है।

दो. अनुदानों की मांगें (2021-22) से संबंधित 22वें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट समिति की सिफारिशों के कार्यान्वयन की स्थिति

3. संचार मंत्रालय (डाक विभाग) की 'अनुदानों की मांगें' (2021-22) से संबंधित संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति के बाईसवें प्रतिवेदन को 10 मार्च, 2021 को लोकसभा में प्रस्तुत किया गया/राज्यसभा के पटल पर रखा गया। विभागों से संबद्ध स्थायी समितियों (डीआरएससी) के प्रक्रिया नियमों के नियम 34(1) के अंतर्गत संबंधित मंत्रालय/विभाग से अपेक्षा की जाती है कि वह प्रतिवेदन प्रस्तुत किए जाने की तिथि से तीन महीने के भीतर समिति के प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर उनके द्वारा की गई कार्रवाई को दर्शाने वाला विवरण प्रस्तुत करे। तदनुसार, 'अनुदानों की मांगें' (2021-22) से संबंधित बाईसवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई संबंधी टिप्पण मंत्रालय द्वारा प्रस्तुत किया गया और 28वें की गई कार्रवाई प्रतिवेदन को 1 दिसंबर, 2021 को समिति द्वारा लोकसभा में प्रस्तुत किया गया/ राज्य सभा के पटल पर रखा गया। उक्त रिपोर्ट में अंतर्विष्ट 16 सिफारिशों में से सरकार द्वारा 11 सिफारिशों को स्वीकार कर लिया गया था, समिति द्वारा 03 सिफारिशों के उत्तर स्वीकार नहीं किए गए थे, 02 सिफारिशों के उत्तर अंतरिम प्रकृति के थे, जिन पर मंत्रालय से अंतिम उत्तर मांगे गए हैं। अट्ठाईसवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट सिफारिशों पर की गई कार्रवाई संबंधी अंतिम विवरण को यथासमय संसद के पटल पर रखा जाएगा।

तीन. बजटीय विश्लेषण: अनुदानों की मांगें 2022-23 की जानकारी

4. डाक विभाग ने वर्ष 2022-23 के लिए मांग संख्या 8 के तहत अनुदानों की मांगें 9 फरवरी, 2022 को संसद में प्रस्तुत किया। मतदान और प्रभारित धाराओं के तहत राजस्व और पूंजीगत व्यय निम्नानुसार है:

(करोड़ रुपए में)

	राजस्व	पूंजी	कुल
भारित	8000	0	8000
स्वीकृत	35506.47	8886.2	36395.09
कुल	35507.27	8886.2	36395.89

चार. राजस्व खंड

5. वर्ष 2020-21 से आगे की विभाग की वित्तीय स्थिति इस प्रकार है:

(करोड़ रुपए में)

विवरण	ब.अ.	सं.	वास्त	ब.अ	सं.	ब.अ
		अ.	विक	.	अ.	.
	2020-	2020-	2020	2021-	2021-	2022-
	21	21	-21	22	22	23
1	2	3	4	6	7	8
राजस्व खंड						
सकल व्यय	34057.22	32239.	29261.	34263.	32247.	35507.

		17	46	18	88	27
घटाई गई वसूलियां	953.00	820.00	933.87	935.00	815.00	850.00
निवल व्यय	33104.22	31419.	28327.	33328.	31432.	34657.
		17	59	18	88	27
राजस्व प्राप्तियां	18710.05	12330.	10632.	17710.	13398.	14725.
		05	50	05	34	87
घाटा	14394.17	19089.	17695.	15618.	18034.	19931.
		12	09	13	54	40
पूँजी खंड						
पूँजीगत परिव्यय	1131.21	861.71	897.41	910.09	932.33	888.62
कुल बजटीय सहायता	15525.38	19950.	18592.	16528.	18966	20820.
		38	50	22	.87	02

पांच सकल व्यय

6. वर्ष 2019-20, 2020-21, 2021-22 के लिए राजस्व खंड के लिए सकल व्यय और वर्ष 2022-23 के लिए बजट अनुमान का ब्यौरा इस प्रकार है-

(करोड़ रु. में)

	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
प्रस्तावित	33628.97	36730.61	37707.64	39753.4
बजट प्राक्कलन	30412.00	34057.22	34263.18	35507.27
संशोधित प्राक्कलन	31715.88	32239.17	32247.88	लागू नहीं

वास्तविक	29139.74	29261.46	24276.64*	लागू नहीं
----------	----------	----------	-----------	-----------

* टिप्पणी: 2021-22 के वास्तविक आंकड़े, दिसंबर, 2021 तक।

7. वर्ष 2019-20, 2020-21, 2021-22 के लिए पूंजी खंड और वर्ष 2022-23 के लिए बजट अनुमान के लिए सकल व्यय का विवरण निम्नानुसार है:

(करोड़ रुपये में)

	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
प्रस्तावित	1315.69	1450.54	1566.10	1861.34
बजट प्राक्कलन	947.74	1116.21	910.09	888.62
संशोधित प्राक्कलन	742.98	847.18	932.33	लागू नहीं
वास्तविक	730.56	897.41	522.57*	लागू नहीं

*नोट: दिसंबर, 2021 तक 2021-22 का वास्तविक आंकड़ा।

8. उन उपायों, जो यह सुनिश्चित करने के लिए उठाए जा रहे हैं कि विभाग का सकल व्यय वर्ष 2022-23 के लिए सीमित रहे, को निर्दिष्ट करने के लिए कहे जाने पर मंत्रालय ने अपने उत्तर में जानकारी दी कि बजट प्राक्कलन 2021-22 की तुलना में 2022-23 के बजट प्राक्कलन स्तर पर विभाग को आबंटित राशि में बढ़ोतरी हुई है। यह वृद्धि, मुख्यतः बजट प्राक्कलन 2022-23 में पेंशनरी प्रभार में हुई वृद्धि के कारण है। सूचित किया जाता है कि विभाग का 90 प्रतिशत से अधिक व्यय पेंशन, वेतन और पारिश्रमिक पर होता है, जिनका निर्धारण भारत सरकार के विनियमों द्वारा किया जाता है। यह उल्लेख किया जाना अत्यंत महत्वपूर्ण है कि अपनी कार्यप्रणाली में आईटी के प्रयोग के माध्यम से विभाग, विगत 5 वर्षों में अनेक रिक्तियां होने के बावजूद, अपने सभी प्रचालन कार्य सुचारू रूप से करने में सफल रहा है। इसके अतिरिक्त, प्रचालनगत व्यय को कम करने के उद्देश्य से विभाग, मेल पारेषण कार्य को रेल से सड़क परिवहन नेटवर्क पर शिफ्ट कर रहा है, जोकि पारेषण के अन्य दो माध्यमों की तुलना में अत्यंत

किफायती है। इसके अतिरिक्त, विभाग, वित्त मंत्रालय द्वारा समय-समय पर परिचालित मितव्ययिता उपायों का भी अनुपालन करता है।

9. समिति ने यह जानने की इच्छा व्यक्त की कि सकल व्यय को नियंत्रित करने के लिए विभाग को किन-किन बड़ी बाधाओं का सामना करना पड़ रहा है, जिस पर अपने उत्तर में बताया कि यह सत्य है कि विगत तीन वर्षों के दौरान विभाग के सकल व्यय में बढ़ोतरी हो रही है। इसके दो प्रमुख घटक हैं - पेंशन तथा वेतन। 90 प्रतिशत से अधिक सकल व्यय इन्हीं दो प्रमुख घटकों पर होता है। वेतन में वृद्धि का कारण नियमित वार्षिक वेतनवृद्धि, छुट्टी यात्रा रियायत आदि हैं, जो कि भारत सरकार के विनियमों द्वारा नियंत्रित होते हैं। सकल व्यय के शेष 10 प्रतिशत के अंतर्गत मुख्य देयताएं मेल/पार्सल परिवहन के कारण उत्पन्न होती हैं। तथापि, विभाग मेल पारेषण कार्य को रेल से सड़क परिवहन नेटवर्क पर निरंतर शिफ्ट कर रहा है, जोकि पारेषण के अन्य दो माध्यमों की तुलना में अत्यंत किफायती है। इसके अतिरिक्त, विभाग, वित्त मंत्रालय द्वारा समय-समय पर परिचालित मितव्ययिता उपायों का भी अनुसरण करता है। साथ ही, विभाग ने 2021-22 के दौरान, कार्यालयी व्यय, लेखन-सामग्री, विज्ञापन एवं प्रचार-प्रसार, छिट-पुट कार्य और व्यावसायिक सेवाओं आदि पर किए गए भुगतान में भी कटौती की है। सकल व्यय नियंत्रित करने में विभाग के समक्ष आ रही प्रमुख बाधाएं इस प्रकार हैं:- 1. वैश्विक सेवा दायित्व के अंतर्गत ग्रामीण एवं दूर-दराज के ऐसे क्षेत्रों में डाक सेवाएं मुहैया कराना, जहां आय, प्रचालनगत व्यय को भी पूरा नहीं कर पाती। 2. पेंशन एवं वेतन का बढ़ता भार। यह उल्लेख किया जाना अत्यंत महत्वपूर्ण है कि केंद्र सरकार के अधिकांश अन्य मंत्रालयों/विभागों से विपरीत डाक विभाग, पेंशन का भार अपने बजट से पूरा करता है।

छ: राजस्व प्राप्तियां

10. वर्ष 2019-20, 2020-21, 2021-22 के लिए राजस्व प्राप्तियों और वर्ष 2022-23 के लिए ब.अ. का विवरण इस प्रकार है-

(करोड़ रुपए में)

	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
प्रस्तावित	18624.78	19283.29	14830.05	15000.00
ब.अ.	19203.29	18710.05	17710.05	14725.87
सं.अ.	19203.29	12330.05	13398.34	उपलब्ध नहीं
वास्तविक	13558.20	10632.50	8449.18*	उपलब्ध नहीं

*टिप्पणी: 2021-22 के वास्तविक आंकड़े दिसंबर, 2021 तक के हैं।

11. यह पूछे जाने पर कि वर्ष 2021-22 के दौरान लक्ष्य प्राप्त करने में विभाग के समक्ष कौन कौन सी बड़ी बाधाएं आई हैं , विभाग ने अपने उत्तर में बताया कि विभाग, विभिन्न डाक सेवाओं/मदों के माध्यम से राजस्व अर्जित कर रहा है जैसे स्पीड पोस्ट, बिजनेस पोस्ट, बिजनेस पार्सल, बिल मेल सेवा, ई-पोस्ट, फ्रैंकिंग मशीनों के माध्यम से डाक शुल्क, डाक-टिकटों की बिक्री, फिलैटली संबंधी अन्य वस्तुएं, मनीऑर्डर एवं आईपीओ, रिटेल पोस्ट, लॉजिस्टिक पोस्ट, ई-बिल संग्रहण, रेलवे टिकट बुकिंग, मनरेगा, वित्त मंत्रालय तथा अन्य डाक प्रशासकों (अन्य देशों से) से निवल प्राप्तियां, बचत बैंक एवं नकद पत्र पारिश्रमिक आदि। यहां यह उल्लेख किया जाना महत्वपूर्ण है कि वित्त मंत्रालय ने डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) प्रतिपूर्ति को अब न्यूनतम खाता शेष से जोड़ दिया है। इसके परिणामस्वरूप, विभाग उन डाकघर बचत बैंक खातों के संबंध में वित्त मंत्रालय से प्रतिपूर्ति प्राप्त नहीं कर पाएगा, जो 500/- रु. की न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने की शर्त को पूरा नहीं करते। अतः, बजट प्राक्कलन 2021-22 के डाकघर बचत बैंक पारिश्रमिक लक्ष्य को प्राप्त करना कठिन होगा।

बजट प्राक्कलन 2021-22 में डाक विभाग के राजस्व प्राप्ति लक्ष्य को 2021-22 में लगे लॉकडाउन के कारण 17710.04 करोड़ रु. से घटाकर 13398.34 करोड़ रु. कर दिया गया था। 2021 के दौरान, देशभर में 4 माह से अधिक समय के लिए लगा लॉकडाउन, राजस्व प्राप्ति के लक्ष्य को प्राप्त करने में मुख्य बाधा रहा है।

12. समिति ने यह जानने की इच्छा व्यक्त की कि 2022-23 के दौरान लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए विभाग द्वारा कौन से उपाय किए गए, जिस पर अपने उत्तर में

विभाग ने बताया कि विभाग, अपने कोर प्रचालन कार्यों जैसे पार्सल, वित्तीय सेवाएं (डाकघर बचत बैंक और इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक), बीमा एवं अन्य एजेंसी सेवाओं (सामान्य सेवा केंद्रों, डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों, आधार आधारित सेवाओं आदि) पर ध्यान केंद्रित कर रहा है।

(i) स्पीड पोस्ट, विभाग की प्रमुख मेल सेवा है जिसके माध्यम से 1200 करोड़ रु. से अधिक का राजस्व अर्जित होता है। जहां तक मेल प्रचालन कार्यों का संबंध है, विभाग का लक्ष्य, अगले 5 वर्षों के दौरान निम्नलिखित उपायों के माध्यम से पार्सल लॉजिस्टिक्स बाजार में अपनी हिस्सेदारी को बढ़ाकर 10 प्रतिशत करना है:-

- (क) ई-कॉमर्स व्यवसाय की निरंतर बढ़ती मांग को पूरा करने के उद्देश्य से लगभग 190 पार्सल हबों वाला नया पार्सल नेटवर्क तैयार किया जा रहा है।
- (ख) विभाग ने दुपहिया तथा चार पहिया वाहनों के प्रयोग के माध्यम से महानगरों, राज्यों की राजधानियों और महत्वपूर्ण शहरों में चुनिंदा डिलिवरी कार्यालयों तथा हबों से पार्सलों की नोडल यंत्रीकृत डिलिवरी कार्यान्वित की है।
- (ग) विभाग ने सभी राज्यों को दैनिक कनेक्टिविटी मुहैया कराने के उद्देश्य से अखिल भारतीय डाक सड़क परिवहन नेटवर्क कार्यान्वित करने की योजना बनाई है। 68 राष्ट्रीय मार्ग बनाए जाएंगे, जिनके अंतर्गत प्रतिदिन 45000 कि.मी. से अधिक का डेली रन तय किया जाएगा। साथ ही, हब एंड स्पोक तंत्र के तहत 348 राज्य स्तरीय मार्ग जोड़ कर इस नेटवर्क को और सुदृढ़ बनाया जाएगा।
- (घ) बढ़ते ई-कॉमर्स व्यवसाय की आवश्यकताओं को पूरा करने के उद्देश्य से ई-कॉमर्स मार्केट प्लेस मॉडल हेतु मैनी-टू-मैनी मॉडल के लिए एक नए प्रकार का समझौता किया गया है।
- (ङ) सुचारू आवाजाही सुनिश्चित करने के लिए प्रमुख शहरों के बाहर राजमार्गों के निकट ट्रांसशिपमेंट केंद्र बनाए जा रहे हैं, ताकि ट्रक, ट्रैफिक में न फंसे और शिपमेंट का शीघ्र पारेषण सुनिश्चित हो सके।

(ii) आरबीआई ने बैंकिंग सेवाओं हेतु डाक विभाग को विभिन्न पेमेंट गेटवे जैसे एनईएफटी, आरटीजीएस, आईपीएस, यूपीआई, आधार आधारित भुगतान सेवा, पेमेंट गेटवे, डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) हेतु डेबिट कार्ड आदि में शामिल होने हेतु अनुमोदन प्रदान कर दिया है। इसके कार्यान्वयन के बाद, डाकघर बचत बैंक ग्राहकों को भी अन्य बैंक के ग्राहकों के समान ही बैंकिंग सेवाएं मुहैया हो पाएंगी। ये सेवाएं, नकदी रहित अर्थव्यवस्था और डिजिटल वित्तीय समावेशन के उद्देश्य को पूरा करते हुए, विभाग के समग्रलक्ष्य को प्राप्त करने में सहायक सिद्ध होंगी।

(iii) पीएलआई और आरपीएलआई प्रीमियम आय में बढ़ोतरी के उद्देश्य से निम्नलिखित प्रयास किए जा रहे हैं :- (i) बिक्री एवं मार्केटिंग ढांचे का पुनर्निर्धारण एवं सुदृढीकरण, (ii) कौशल विकास तथा बिक्री कार्मिकों का प्रशिक्षण, (iii) प्रोत्साहन राशि का समय पर भुगतान और (iv) प्रचालन क्षमता में वृद्धि के उद्देश्य से प्रक्रिया का सरलीकरण तथा बिक्री-पश्चात सेवा में सुधार।

इसके अतिरिक्त, राजस्व में वृद्धि के उद्देश्य से डाकघर-सामान्य सेवा केंद्रों के माध्यम से नागरिकोन्मुखी सेवाएं प्रदान करने हेतु सामान्य सेवा केंद्रों- सोद्देश्य संगठनों (सीएससी- एसपीवी) तथा डाकघरों के बीच करार किए जा रहे हैं। देश भर के 837 प्रधान डाकघरों में जीवन प्रमाण केंद्र प्रचालनरत हैं। डाकघरों में वरिष्ठ नागरिकों एवं दिव्यांगजनों की सुविधा को ध्यान में रखते हुए, सेवा सुपुर्दगी हेतु विशेष काउंटर बनाए जाने संबंधी दिशा-निर्देश भी जारी किए गए हैं। इसके अतिरिक्त, डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र तथा डाकघर आधार नामांकन एवं अद्यतन केंद्र भी स्थापित किए गए हैं, जोकि विभाग के लिए राजस्व अर्जन का महत्वपूर्ण स्रोत बनकर उभर रहे हैं।

सात. राजस्व घाटा

13. समिति ने यह जानने की इच्छा व्यक्त की कि वे कौन-कौन-सी मर्दें/शीर्ष हैं

जिन पर विभाग को राजस्व घाटा हुआ है तथा 2021-22 के दौरान राजस्व घाटे को नियंत्रित करने के लिए विभाग ने किन-किन बड़ी बाधाओं का सामना किया है। इस पर अपने उत्तर में विभाग ने बताया कि डाक विभाग के सकल व्यय के दो प्रमुख घटक हैं : पेंशन और वेतन, जो सकल व्यय का लगभग 90% है। सातवें वेतन आयोग के अनुसार संशोधित वेतन और भत्तों के भुगतान के कारण वेतन (वेतन और भत्ते) पर सकल व्यय का बड़ा भाग खर्च होता है। सातवें वेतन आयोग के अनुसार 2006/2016 से पहले की पेंशन दर में संशोधन के कारण पेंशन व्यय में भी वृद्धि हुई है। पिछले कुछ वर्षों के दौरान पेंशनभोगियों की संख्या में भी वृद्धि हुई है। इसके अलावा, सार्वभौमिक सेवा दायित्व को पूरा करने के उद्देश्य से, ग्रामीण क्षेत्रों में डाकघरों का प्रचालन उचित माना जाता है यदि वे व्यय का 33.33 प्रतिशत (पहाड़ी/आदिवासी क्षेत्रों में 15%) भी राजस्व प्राप्त करते हों। इन डाकघरों के प्रचालन के लिए आवश्यक व्यय का वहन विभाग द्वारा किया जाता है। कोविड-19 महामारी के कारण डाक प्रचालन तथा एजेंसी के कार्यों से प्राप्त होने वाले राजस्व में भी कमी आई है। 2021 की पहली तिमाही के राजस्व में पिछले वित्त वर्ष की उसी तिमाही की तुलना में 78.3% की कमी आ गई थी। दिसंबर 2020 तक के अनुसार, विभाग का डाक राजस्व अभी भी पिछले वित्तीय वर्ष की तुलना में 10% कम है। इसके अतिरिक्त, ग्राहकों द्वारा बचत बैंक खातों से बड़ी राशि की निकासी और खाते बंद करने के कारण भी एसबीसीसी प्रचालन (पीओएसबी प्रचालन) से प्राप्त राजस्व में काफी कमी आ सकती है।

14. विभाग ने जानकारी दी कि वर्ष 2022-23 में अपना राजस्व घाटा कम करने के लिए निम्नलिखित कदम उठाएगा :

क. विभाग ने वित्तीय वर्ष 2022-23 में अपनी प्रमुख सेवा- स्पीड पोस्ट से अपने राजस्व को बढ़ाने की योजना बनाई है। इसके लिए विभिन्न सरकारी मंत्रालयों/एजेंसियों जैसे क्षेत्रीय परिवहन कार्यालयों, यातायात पुलिस, विदेश मंत्रालय, उच्च न्यायालयों आदि के साथ ड्राइविंग लाइसेंस, वाहन पंजीकरण प्रमाण पत्र, यातायात चालान, पासपोर्ट, सम्मन आदि के संवितरण के लिए गठबंधन किए गए हैं। बल्क ग्राहकों को स्पीडपोस्ट वस्तुओं की डिलीवरी की स्थिति जानने की सुविधा

प्रदान करने के लिए विभाग उन ग्राहकों को एपीआई (एप्लिकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस) एकीकरण उपलब्ध करा रहा है। इसके अलावा बल्क ग्राहकों को देश भर में किसी भी स्थान से स्पीड पोस्ट करने के लिए राष्ट्रीय खाता सुविधा प्रदान की गई है और उसके लिए केंद्रीकृत बिलिंग प्रणाली भी उपलब्ध कराई गई है।

ख. डाकघरों द्वारा, विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में, सेवाएं प्रदान करने की क्षमता में सुधार के लिए निरंतर प्रयास किए जा रहे हैं। 'नए भारत के लिए ग्रामीण डाकघरों का डिजिटल उन्नयन' (दर्पण) परियोजना के तहत ग्रामीण और सुदूर क्षेत्रों में स्थित 1,29,076 शाखा डाकघरों को सिम आधारित हस्तचालित उपकरण प्रदान किए गए हैं, जिससे ये डाकघर डाक संबंधी और वित्तीय कार्य तथा बैंकिंग और बीमा लेनदेन आदि गतिविधियाँ ऑनलाइन संपन्न करने में सक्षम बनाते हैं। यह प्रक्रिया वित्तीय वर्ष 2022-23 में भी जारी रहेगी। आईटी सक्षम डाकघर की सेवाओं की लागत लंबे समय के लिए घटेगी।

ग. डाक विभाग, ई-कॉमर्स कंपनियों का पसंदीदा डिलीवरी एजेंट बन सके, इसके लिए डाक विभाग द्वारा पार्सल नेटवर्क में सुधार किया गया है।

घ. डाक जीवन बीमा (पीएलआई) और ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई) की प्रीमियम आय बढ़ाने के लिए (i) बिक्री और विपणन ढांचे में सुधार, (ii) बिक्री कार्यबल का कौशल विकास और प्रशिक्षण, (iii) प्रोत्साहन राशि का समय पर भुगतान करना और (iv) प्रक्रिया का सरलीकरण और बिक्री के बाद की सेवाओं में सुधार करके प्रचालन क्षमता बढ़ाने के प्रयास किए जा रहे हैं। वर्ष 2022-23 में पीएलआई के माध्यम से 805 करोड़ रुपये की वसूली का लक्ष्य प्राप्त किया जाना है। वर्ष 2022-23 में 5000 से अधिक गांवों को बीमा ग्राम सेवा के तहत कवर करने की योजना है और डाक जीवन बीमा पॉलिसी खरीदने के लिए बड़ी संख्या में सरकारी कर्मचारियों और पेशवरों से संपर्क किया जाएगा।

ड. डाक विभाग ने डाकघर आधार केन्द्रों, डाकघर पासपोर्ट सेवा केन्द्रों (पीओपीएसके), भारतीय डाक यात्री आरक्षण प्रणाली (आईपी-पीआरएस) जैसी नागरिकोन्मुखी सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए डाकघरों के अपने विशाल नेटवर्क का उपयोग किया है, जिससे न केवल विभाग की सामाजिक प्रासंगिकता, बल्कि राजस्व में भी वृद्धि हुई है। वित्तीय वर्ष 2020-21 में विभाग द्वारा सीएससी (डीईआईटीवाई की इकाई) के

समन्वय से डाकघर-सीएससी सेवाओं का शुभारंभ किया गया । जन्म/मृत्यु प्रमाण पत्र के लिए आवेदन, मोबाइल रिचार्ज, बिजली कनेक्शन और लगभग 100 अन्य सरकार से ग्राहक (जीटूसी) और व्यवसाय से ग्राहक (बीटूसी) जैसी सभी नागरिकोन्मुखी सेवाएं अब देशभर में 106006 विभागीय डाकघर काउंटरों से उपलब्ध हैं। 2022-23 में सभी विभागीय डाकघरों में इन सेवाओं का विस्तार करने का प्रस्ताव है । इन सभी प्रयासों से राजस्व में पर्याप्त वृद्धि होने की संभावना है।

विभाग का प्रमुख व्यय (90%) पेंशन और वेतन संबंधी देयताओं का भुगतान करने में होता है। यहां उल्लेखनीय है कि विभाग में बड़ी संख्या में रिक्तियां होने के बावजूद, कामकाज में आईटी का उपयोग करके कार्य प्रचालन प्रबंधन किया जा रहा है। इसके अतिरिक्त, प्रचालन व्यय को कम करने के लिए मेल पारेषण को रेलमार्ग से हटाकर सड़क परिवहन नेटवर्क में स्थानांतरित किया जा रहा है, जो पारेषण के शेष दोनों माध्यमों से काफी सस्ता है। विभाग समय-समय पर वित्त मंत्रालय द्वारा परिचालित मितव्ययिता के उपाय भी अपनाता है। इसके अलावा, व्यय के नियंत्रण और राजस्व वृद्धि के लिए सभी सर्कलों के प्रमुखों के साथ सचिव (डाक) द्वारा व्यय की मासिक समीक्षा भी की जाती है।

आठ. लघु बचत योजनाओं के लिए पारिश्रमिक की दर

15. विविध सेवाओं के लिए पारिश्रमिक की दर के विषय में पूछे जाने पर विभाग ने बताया कि डाकघर बचत बैंक योजनाओं के संबंध में पारिश्रमिक की दरें (प्रति खाता/प्रति बचत पत्र) निम्नानुसार हैं :-

योजना /कार्यकलाप	वर्ष		
	2019-20	2020-21	2021-22
बचत बैंक खाता	219.23	219.23	219.23
बचत पत्र	73.92	73.92	73.92
निष्क्रिय खाते	35.61	35.61	35.61

आईवीपी	19.59	19.59	19.59
--------	-------	-------	-------

पीओएसबी योजनाओं से प्राप्त पारिश्रमिक:

वित्तीय वर्ष	पारिश्रमिक (रुपये और करोड़ में)
2019-2020	8660.77
2020-2021	7055.80
2021-2022	5283.90 *

*दिसंबर 2021 तक का अनुमानित आंकड़ा

इसके पश्चात्, विभिन्न पीओएसबी योजनाओं पर डाक विभाग को प्राप्त होने वाले एजेंसी शुल्कों के संशोधन संबंधी मामला भी विभाग द्वारा उठाया गया। परिणामस्वरूप, आर्थिक कार्य विभाग, वित्त मंत्रालय ने 12.07.2021 को लघु बचत योजनाओं के प्रचालन के लिए डाक विभाग को देय एजेंसी शुल्क दरों की समीक्षा करने के लिए एक विशेषज्ञ समूह समिति का गठन किया था। समिति ने अपनी अंतिम रिपोर्ट वित्त मंत्रालय को सौंप दी है।

16. विभाग ने पिछले अनुमोदित वार्षिक लागत निर्धारण 2018-19 के अनुसार प्रचालन की लागत का विवरण इस प्रकार प्रस्तुत किया:-

विभिन्न लघु बचत योजनाओं में प्रति इकाई औसत लागत, औसत राजस्व और लाभ/हानि (पैसे में)				
क्र. सं.	सेवा/योजना का नाम	2018-19		
		लागत	राजस्व	लाभ/हानि (+-)
1	बचत बैंक	10604.32	7484.67	-3119.64
2	एस.सी. और के.वी.पी.	19816.20	6936.36	-12879.84

17. यह पूछे जाने पर कि कौन-सी बचत योजनाओं/खातों पर डाक विभाग को प्रचालन लागत के विषय में अधिकतम नुकसान उठाना पड़ रहा है विभाग ने बताया कि पिछले अनुमोदित वार्षिक लागत निर्धारण 2018-19 के अनुसार डाक विभाग को प्रचालन लागत की तुलना में अधिकतम हानि प्रदान करने वाली बचत योजनाएं/खाते इस प्रकार हैं-

क्र.सं.	सेवा/योजना का नाम	कुल घाटा (करोड़ रुपये में)
1.	बचत बैंक	-3292.70
2.	एससी और केवीपी	-687.71

वार्षिक लागत निर्धारण 2019-20 अनुमोदन के लिए प्रस्तुत किया जा रहा है और उक्त निर्धारण 2020-21 प्रक्रियाधीन है।

नों. डाक घर के दायरे का विस्तार

18. आय के स्रोतों को बढ़ाने के लिए विभाग द्वारा तलाशे जा रहे नए मार्गों के बारे में विभाग ने जानकारी दी कि उन्होंने ई-कॉमर्स निर्यातकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अंतर्राष्ट्रीय ट्रेकड पैकेट सेवा (आईटीपीएस) नामक एक नया पैकेट उत्पाद पेश किया है। यह ट्रेकिंग सुविधा के साथ प्रतिस्पर्धात्मक सेवा है। वर्तमान में यह सेवा एशिया प्रशांत क्षेत्र के 15 देशों में उपलब्ध है। विभाग ने भी इस सेवा के विस्तार हेतु अन्य देशों से विचार-विमर्श करना आरंभ कर दिया है। डाक विभाग ने पूरे देश में डाकघरों में “सामान्य सेवा केंद्रों” (पीओसीएस) की स्थापना की है जो देश के ग्रामीण एवं दूरस्थ क्षेत्रों में आमजन को विभिन्न जी2सी (सरकार से आमजन) तथा बी2सी (आमजन को व्यवसाय) सेवाएं इस उद्देश्य से मुहैया करा रहे हैं कि अपने डाकघर सामान्य सेवा केन्द्रों के माध्यम से आमजन को असिस्टेड मॉडल की सभी ई-गवर्नेंस सेवाओं के लिए वन स्टॉप सॉल्यूशन मिल सके। 31.12.2021 की स्थिति के अनुसार, 75.6 करोड़ रु. मूल्य के 9.21 लाख लेन-देन 106006 डाकघर सामान्य सेवा केन्द्रों के माध्यम से किए गए। विगत कुछ वर्षों में “कोर प्रणाली प्लेटफॉर्म” पर कई

प्रौद्योगिकी टूल्स की शुरुआत कर, विभाग का मुख्य ध्यान सेवा गुणवत्ता को सुधारने पर रहा है, ताकि कस्टमर बेस को बनाए रखा जा सके तथा नए व्यवसाय प्राप्त किए जा सकें।

19. देश के सभी क्षेत्रों में डाक वितरण में विश्वसनीयता सुनिश्चित करने के उद्देश्य से डाक विभाग ने कई पहलें की हैं जैसे कोर सिस्टम इंटीग्रेशन, प्रोजेक्ट के तहत सभी डाक कार्यालयों तथा डाकघरों में ऑनलाइन कामकाज का कार्यान्वयन, ग्राहकों को बुकिंग और सुपुर्दगी सूचना की एसएमएस नोटिफिकेशन, पोस्टमैन मोबाइल ऐप (पीएमए) के माध्यम से रियल टाइम डिलिवरी अपडेशन आदि। इसके अलावा विभाग ने चेकबुक, डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड की डिलिवरी के लिए देश के विभिन्न बैंकों के साथ करार किया है। इसके अतिरिक्त आधार कार्ड की डिलिवरी के लिए भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण, ईपीआईसी (एपिक) की डिलिवरी के लिए भारतीय निर्वाचन आयोग, नोटिस/समन भेजने के लिए विभिन्न उच्च न्यायालयों, ड्राइविंग लाइसेंस/वाहन पंजीकरण प्रमाण-पत्र (आरसी) की डिलिवरी के लिए विभिन्न राज्यों में स्थित विभिन्न परिवहन प्राधिकारी और ट्रैफिक चालानों की डिलिवरी के लिए विभिन्न ट्रैफिक विनियामक प्राधिकारियों आदि के साथ भी करार किए हैं। विभाग द्वारा अप्रैल 2022 में पोस्ट इन्फो ऐप की शुरुआत की गई, जो प्रथमतः अनिवार्य डाक सेवाओं से संबंधित ग्राहकों की जरूरतों अर्थात् अनिवार्य वस्तुओं, दवाइयों, धनांतरण, आधार समर्थ भुगतान प्रणाली (ईपीएस) तथा अन्य सेवाओं जैसे पोस्ट इन्फो ऐप के माध्यम से ऑनलाइन अनुरोध पर ग्राहकों के द्वार पर डाक बुकिंग, बैंकिंग सेवाओं, बीमा सेवाओं आदि को पूरा करता है। पिछले वित्त वर्ष के लिए विभाग ने लगभग 3.7 लाख सेवा अनुरोधों को निपटाया जबकि अप्रैल 2021 से 31 जनवरी, 2022 तक विभाग द्वारा लगभग 2.0 लाख सेवा अनुरोधों पर कार्रवाई की गई।

20. विभाग ने आगे बताया कि डाक विभाग ने उभरते हुए ई-कॉमर्स बाजार को विशाल व्यापारिक अवसर के रूप में देखा है। तदनुसार, डाक विभाग ने एमएसएमई क्लस्टरों की पहचान की है जो आंतरिक व्यापार और निर्यात के लिए उत्पाद निर्मित करते हैं तथा उन तक पहुंच बनाने के लिए बल्क ग्राहकों को भारी छूट देते हैं, विक्रेता को डिलीवरी तथा इसके प्रेषण के समय माल की लागत की वसूली हेतु कैश-ऑन डिलीवरी

(सीओडी) की सुविधा देते हैं, बड़े ग्राहकों को निर्बाध इलेक्ट्रॉनिक डाटा एकीकरण सुविधा, उधारी सुविधा देते हैं तथा डिलिवरी व भुगतान की नियमित मॉनीटरिंग करते हैं। ई-कॉमर्स क्षेत्र की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए डिलीवरी क्रियाकलापों का यंत्रीकरण कर चयनित स्थलों पर उसी दिन डिलीवरी की सुविधा दी जा रही है। डाक विभाग द्वारा ई-कॉमर्स के ई-मार्केट प्लेस इंवेंट्री मॉडल पर चलने वाली कंपनियों को स्पीड पोस्ट पार्सल की एयर एक्सप्रेस सर्विस के रूप में तथा बिजनेस पार्सल की सर्फेस-पार्सल सेवा के रूप में पेशकश की गई है। कृषि उत्पादों से लेकर उपभोज्य, वस्त्र, औषधियां, हस्तशिल्प, इलेक्ट्रॉनिक्स, रत्न व आभूषण, शैक्षणिक संस्थाओं आदि से जुड़ी ई-कॉमर्स कंपनियों ने अपने उत्पादों की डिलिवरी हेतु भारतीय डाक की पार्सल सेवाओं का प्रयोग कर भागीदारी की है।

21. ई-कॉमर्स उद्योग में बदल रही जरूरतों के अनुसार विभाग में सेवा देने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं तथा कुछ सेवाओं पर विचार किया जा रहा है :-

- i. भारतीय डाक वेबसाइट में ई-कॉमर्स ग्राहकों के लिए प्रबंधन सूचना प्रणाली उपलब्ध है। इसे और व्यापक बनाने के लिए आवश्यक परिवर्तन किए जा रहे हैं।
- ii. ई-कॉमर्स ग्राहकों के साथ एपीआई के माध्यम से निर्बाध डाटा विनिमय के लिए विभाग एकीकरण सुविधा प्रदान करता है।
- iii. पूरे भारत में लागू करने से पहले स्मार्ट पार्सल डिलीवरी प्रणालियों का प्रयोग कर 4 जगहों पर स्वयमेव डिलीवरी का पायलट परीक्षण किया जा रहा है।
- iv. कैश ऑन डिलीवरी वस्तुओं के वितरण के समय पर डिजिटल भुगतान प्रणाली का प्रयोग विचाराधीन है।
- v. उद्योग के मानकों तथा उम्मीदों को ध्यान में रखते हुए खोए पार्सलों पर कार्रवाई करने हेतु समय-सीमा को संशोधित किया गया है। पार्सल तथा ई-कॉमर्स डिलीवरी व्यवसायों के लिए तकनीक मुख्य आधार है।
- vi. भरोसेमंद पार्सल प्रचालनों के लिए सॉफ्टवेयर में अपेक्षित तकनीकी परिवर्तनों की पहचान, विकास तथा उनके नियोजन हेतु की गई है। इसके

अलावा, ग्राहकों की अनुकूलित आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए तकनीकी प्रणाली में आवश्यक परिवर्तन किए जा रहे हैं।

- vii. बल्क ई-कॉमर्स ग्राहकों के लिए प्रणाली समर्थ पिकअप प्रणाली विकसित की जा रही है।
- viii. वापसी प्रबंधन प्रणाली के लिए नीति तथा प्रणाली समाधान विकासाधीन है, जो ई-कॉमर्स उद्योग के लिए महत्वपूर्ण आवश्यकता है।
- ix. ई-कॉमर्स ग्राहकों हेतु वस्तुओं की मार्गस्थ निरस्तीकरण (इन ट्रांसिट कैन्सेलेशन) के लिए प्रणाली समर्थ सॉल्यूशन विकसित किया जा रहा है।
- x. बल्क ग्राहकों के लिए प्रबंधन सूचना प्रणाली।

22. विभाग ने यह भी जानकारी दी कि पिछले 3 वर्षों में 1.10 लाख आरओ-सीएससी खोले गए हैं। गंगाजल और प्रसादम की बिक्री जैसी पहलें की गई हैं। आम आदमी को अपने निकटतम डाकघर और यहां तक कि ग्राहकों के दरवाजे पर प्राकृतिक रूप में गंगाजल उपलब्ध कराने के लिए, डाक विभाग ने 10.07.2016 से डाकघरों के माध्यम से गंगोत्री से प्राप्त 'गंगाजल' की आपूर्ति और वितरण की व्यवस्था की है। देश भर के 4116 डाकघरों में गंगाजल उपलब्ध है। गंगाजल डाक विभाग के ऑनलाइन पोर्टल अर्थात् Postoffice.gov.in और eCom.indiapost.gov.in पर भी उपलब्ध है। अब तक 18.42 लाख गंगाजल की बोतलें विभिन्न डाक चैनलों के माध्यम से ग्राहकों को बेची/वितरित की जा चुकी हैं।

इसी प्रकार, भक्तों की सुविधा के लिए, वर्ष 2020 में डाक विभाग ने विभिन्न श्राइन बोर्डों के साथ मिलकर सेवा के तहत पवित्र प्रसादम अर्थात् देश भर में भक्तों के द्वार परपवित्र आशीर्वाद का वितरण शुरू किया है। भक्त सीधे डाकघरों

के माध्यम से प्रसादम सेवा का लाभ उठा सकते हैं अथवा वे उस तीर्थ/मंदिर की साइट पर जाकर अपना ऑर्डर दे सकते हैं। तत्पश्चात श्राइन/मंदिर प्राधिकारी प्रसादम को डाकघर को सौंप देते हैं ताकि भक्तों के लिए प्रोसेस और वितरित किया जा सके। वर्तमान में, पूरे भारत में 67 मंदिर भारतीय डाक की पवित्र आशीर्वाद सेवा के तहत पंजीकृत हैं।

23. डाकघरों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के दायरे को बढ़ाने के लिए की गई पहलों के बारे में विस्तार से बताते हुए विभाग के प्रतिनिधि ने साक्ष्य के दौरान बताया कि:

'हमारे पास पोस्ट शॉप्स थीं। इसका मतलब है, जब ग्राहक डाक घर में आता है तो हमारे पास एक अलग हिस्सा होता है जहां हम स्थानीय कलाकृतियों जैसी कुछ चीजों का प्रदर्शन करते हैं। बेंगलुरु में यह है; कुछ स्थानीय उत्पाद वहां उपलब्ध हैं। ग्राहक अंदर जाकर उन्हें खरीद सकते हैं। अगला कदम दृश्यता प्रदान करना और इसे डिजिटल प्रारूप में लाना है ताकि यदि कोई व्यक्ति इसे उसी समय वहां से खरीदने के लिए तैयार न हो, तो वह उसे ऑर्डर कर सके। हम निश्चित रूप से ऐसे प्रयास करेंगे और कोविड काल के दौरान कुछ हलकों ने निजी तौर पर अद्भुत कदम उठाए हैं। आम जल्दी खराब होने वाले होते हैं, लेकिन हम उन्हें बिहार, कर्नाटक और कुछ अन्य स्थानों पर राज्य के भीतर घर पर पहुंचाने में कामयाब रहे। हम संचरण के लिए उपलब्ध चीजों को लेकर परेशान नहीं हैं। धार्मिक स्थल जो भी हों, अगर कोई अपनी विभूति या प्रसादम चाहता हो, तो उनसे हमारा गठजोड़ है। वे डाकघरों के माध्यम से ऑनलाइन ऑर्डर कर सकते हैं। उनमें से कुछ के पास उन धार्मिक संस्थानों के साथ वन टू वन बंदोबस्त है।'

दस. डाक घरों के माध्यम से स्वदेशी उत्पादों का संवर्धन

24. समिति ने यह जानने की इच्छा व्यक्त की कि क्या स्वदेशी उत्पादों की बिक्री और खरीद को बढ़ावा देने और हथकरघा/एमएसएमई विशेषकर जियो टैग और जीआई पंजीकृत वस्तुओं की बिक्री के संवर्धन हेतु विभाग ने कोई कदम उठाए हैं। इस पर अपने उत्तर में विभाग ने उत्तर दिया कि डाक चैनल के माध्यम से स्वदेशी उत्पादों की बिक्री एवं क्रय को बढ़ावा देने के लिए निर्यात संवर्धन सुविधाओं जैसे विदेशी डाकघर, उप विदेशी डाकघर तथा निर्यात को आसान बनाने हेतु अंतरराष्ट्रीय शिपमेंट्स की बल्क प्रोसेसिंग हेतु विभाग ने अंतरराष्ट्रीय व्यवसाय केंद्रों की स्थापना तथा उन्नयन हेतु अनेक कदम उठाए हैं। 28 विदेशी डाकघरों की पहचान की गई है तथा चरणबद्ध ढंग से क्रियान्वयन के अधीन हैं। विदेशी डाकघरों के माध्यम से निर्यात को आसान बनाने के लिए कस्टम अधिकारियों द्वारा निर्यात हेतु पोस्टल बिल लागू किया गया है। इसके अलावा, अंतरराष्ट्रीय ट्रेकड पैकेट सर्विस (आईटीपीएस) को लागू करने से एमएसएमई को अपने उत्पादों को निर्यात करने में सहायता मिल रही है। डाक विभाग अपने ई-कॉमर्स तथा पार्सल से जुड़े क्रियाकलापों के लिए समझौता करने हेतु सरकारी तथा निजी क्षेत्रों को लक्षित कर लगातार प्रयास कर रहा है। एमएसएमई के संबंध में, डाक विभाग पहले से ही जीईएम, वस्त्र मंत्रालय, ट्राइफेड आदि के साथ उनका लॉजिस्टिक प्रदाता होने के लिए विचार-विमर्श कर रहा है। विभाग जीआई पंजीकृत मर्च समेत सभी प्रकार की मर्चों को बुकिंग, पारेषण तथा डिलीवरी की सुविधा देता है।

25. साक्ष्य के दौरान विभाग के प्रतिनिधि ने जानकारी दी कि:-

महोदय, इस विशिष्ट निदेश पर पिछले 7-8 महीनों में हम पूर्वोत्तर क्षेत्र विकास विभाग के संपर्क में थे और समझौता ज्ञापन पहले ही तैयार किया जा चुका है। फंडिंग उनके एसएफसी द्वारा कवर की जाती है। जैसा कि आप कह रहे हैं, पूर्वोत्तर में वे मार्केटिंग वाला हिस्सा लेने के लिए तैयार थे; ट्राइफेड दृश्यता वाला हिस्सा प्रदान करेगा; संभव होने पर हमारी जिम्मेदारी कुछ स्थानीय सुविधाएं प्रदान करने और घरेलू और विदेश, दोनों जगहों पर, परिवहन होगी। हम पूर्वोत्तर के लिए इस पर विशेष रूप से काम कर रहे हैं। वास्तव में, डाकघरों में भी, हम उन उत्पादों के लिए स्थानीय रूप से भी प्रदर्शन कर सकते हैं। इसलिए, इन सभी चीजों की व्यवस्था की गई है। यह

आपके इस निदेश के संदर्भ में एक विशिष्ट उत्तर था। आशा है कि अगले वर्ष तक हमारे पास कोई उत्पाद होगा।

ग्यारह. डाक घर बचत बैंक में निष्क्रिय खाते

26. समिति ने डाकघर बचत बैंक में बंद खातों तथा उसमें बिना दावे की निधियों का विवरण प्रदान करने के लिए कहने के साथ यह पूछा कि डाकघर द्वारा यह सुनिश्चित करने के लिए क्या प्रयास किए गए हैं कि धनराशि को वास्तविक उत्तराधिकारियों/नामितियों को दिया जाए, जिस पर विभाग ने अपने लिखित उत्तर में बताया कि पीओएसबी योजनाओं में “निष्क्रिय खातों” जैसा कोई शब्दांश (टर्म) नहीं है। हालांकि बिना दावे के खातों तथा प्रमाण-पत्रों की एससीडब्ल्यूएफ-2016 के तहत पहचान की जाती है। डाक विभाग द्वारा 30.09.2020 तक एससीडब्ल्यूएफ के तहत आने वाली राशि 16136.37 करोड़ रु. के 2.47 करोड़ खाते वित्त मंत्रालय को सूचित किए गए हैं। ऐसे खातों की सूचना भारतीय डाक की वेबसाइट पर प्रकाशित की गई है। निदेशालय द्वारा सभी सर्कलों को बिना दावे के खातों के निस्तारण हेतु निर्देश जारी किए जा रहे हैं ताकि सही खाताधारक या कानूनी उत्तराधिकारी/नामिति क्रमशः डीओपी एसबी आदेश-08/2019 तथा गवर्नमेंट सेविंग प्रमोशन जनरल रूल्स-2018 के नियम 14 व 15 के अनुसार राशि प्राप्त कर सकें। ऐसे बिना दावे के खातों के निस्तारण हेतु डिवीजनल/रीजनल/सर्कल स्तरों पर द्वार से द्वार अभियान तथा विशेष अभियान भी आयोजित किए जाते हैं। निदेशालय स्तर पर वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से अविधिक मॉनीटरिंग भी की जाती है। सभी सर्कलों के संयुक्त प्रयासों से दिसंबर 2021 तक 123.69 करोड़ रु. के 70398 खातों का निस्तारण किया गया है।

27. विभाग के पास पड़े निष्क्रिय खातों और प्रमाण पत्रों का ब्यौरा इस प्रकार है-

वर्ष	डाक विभाग में पड़े	डाक विभाग में पड़े
------	--------------------	--------------------

	डारमेंट/निष्क्रिय खातों एवं प्रमाण पत्रों की कुल संख्या (लाख रु. में)	डारमेंट/निष्क्रिय खातों और प्रमाण पत्रों में जमा मूल्य/धन राशि (करोड़ रु. में)
2019-20	161.10	11435.35
2020-21	246.58	16136.37
2021-22	रिपोर्ट की प्रतीक्षा है	

28. बिना दावे के किसान विकास पत्र के संबंध में सूचना निम्न सारणी में है:-

किसान विकास पत्र		
वर्ष	डाक विभाग में पड़े अवधि पूर्ण बिना दावे वाले प्रमाण पत्रों की संचयी संख्या (लाखों में)	डाक विभाग में पड़े अवधि पूर्ण बिना दावे वाले प्रमाण पत्रों में जमा मूल्य/धनराशि (करोड़ रु. में)
2019-20	32.51	2891.95
2020-21	39.67	3851.06
2021-22	रिपोर्ट की प्रतीक्षा है	

29. विभाग ने पिछले तीन वर्षों के दौरान निपटाए गए लावारिस खातों/प्रमाण पत्रों का ब्यौरा निम्नानुसार प्रस्तुत किया है-

वर्ष	निपटाए गए दावा न किए गए खातों/ प्रमाण पत्रों की संचयी संख्या
2019-20	27,149
2020-21	68,723
2021-22(दिसंबर 2021 तक)	70,398

30. समिति ने यह जानना चाहा कि पीओएसबी में कितने खाते बिना किसी नामांकन के मौजूद हैं, विभाग ने निम्नानुसार प्रतिक्रिया दी:

योजना का नाम	बिना नामितों वाले पीओएसबी खातों की संख्या (करोड़ में)
एसबी	14.11
टीडी	0.54
एमआईएस	0.30
एनएससी	2.67
केवीपी	2.54
अन्य योजनाएं	7.14
कुल	27.30

इसके अतिरिक्त, ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि जब भी वे डाकघर जाएं तो नामांकन दर्ज कराएं। वर्तमान में, नामांकन और केवाईसी विवरण के साथ ही खाते खोले जा सकेंगे।

31. समिति ने पीओएसबी के साथ कुल खातों और प्रमाण पत्रों में से आधार से जुड़े खातों की कुल संख्या के बारे में पूछा, जिस पर विभाग ने जानकारी दी कि सीईपीटी की पुष्टि के आधार पर, 28 फरवरी, 2022 की स्थिति के अनुसार, 24,57,42,825 सीआईएफ में से 8,81,00,003 सीआईएफ आधार से जुड़े हैं।

32. प्रयोग से बाहर हो चुके खातों और लावारिस धन के संबंध में विभाग ने साक्ष्य के दौरान जानकारी दी कि:-

वर्ष 2019-20 में हमारे पास 36 करोड़ खाते थे और 2020-21 में यह घटकर लगभग 29.3 करोड़ रह गए। इसके दो मूल कारण हैं। सबसे पहला कारण यह है कि न्यूनतम शेष राशि जो पहले 50 रुपये थी, उसे बढ़ाकर 500 रुपये कर दिया गया था। इसलिए, 31.03.2021 को 50 रुपये की शेष राशि वाले उन सभी खातों को बंद कर दिया गया था और उनकी संख्या करीब तीन करोड़ है। ये तीन करोड़

खाते बंद हो गए और इसके अलावा, यदि तीन साल तक बचत खातों में कोई लेन-देन नहीं होता है, तो वे खाते निष्क्रिय हो जाते हैं। इसलिए, मुख्य रूप से महामारी की स्थिति के कारण ऐसे खातों में चार करोड़ की वृद्धि हुई थी। ग्राहक डाकघरों में नहीं आ सके। इसलिए, ऐसे चार करोड़ खाते निष्क्रिय हो गए। अतः, वित्त मंत्रालय से हमें 219.23 रुपए का लाभ दिलाने वाले सक्रिय खातों की संख्या के लिहाज से हमें 7 करोड़ का नुकसान हुआ है। यही कारण है कि लाइव खातों की संख्या 36 करोड़ से घटकर 29 करोड़ हो गई है और इस वर्ष हम बहुत मेहनत कर रहे हैं। सचिव ने अभी-अभी सूचित किया है कि लगभग 91 लाख खातों की वृद्धि हुई है जबकि चालू वित्त वर्ष में कुल खाता 2.7 करोड़ से अधिक खाते खोले गए हैं।

बारह. डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा - निपटान और उनका

अभ्यर्पण

33. 1 फरवरी, 1884 से चल रही डाक जीवन बीमा (पीएलआई) भारत की सबसे पुरानी जीवन बीमा योजना है। आरपीएलआई का उद्देश्य गांवों में सामान्य ग्रामीणों, कमजोर वर्गों और महिला श्रमिकों को बीमा कवर प्रदान करना है। इस उप योजना के तहत संचालित गतिविधियों में विपणन / सर्कल कार्यालय के कार्मिकों का प्रशिक्षण और निवेश प्रभाग का कम्प्यूटरीकरण भी शामिल है। पीएलआई/आरपीएलआई योजनाओं में अन्य जीवन बीमाकर्ताओं की तुलना में कम प्रीमियम लिया जाता है और अधिक रिटर्न दिया जाता है, जो पॉलिसीधारकों के लिए बेहतर वित्तीय सुरक्षा प्रदान करती हैं।

34. पीएलआई और आरपीएलआई दोनों के लिए अभ्यर्पित (बंद की गई) पॉलिसीज की संख्या के साथ प्राप्त होने वाले, निपटान किए गए, अस्वीकार किए गए दावों के ब्यौरे निम्नानुसार हैं:

(i) पीएलआई

वर्ष	डाक विभाग द्वारा प्राप्त दावों की संख्या	डाक विभाग द्वारा निपटाए गए दावों की संख्या	डाक विभाग द्वारा अस्वीकृत किए गए दावों की संख्या	डाक विभाग द्वारा निपटाए गए दावों की मूल्य धनराशी (करोड़ रु. में)	दावा निपटान अनुपात
2019-20	2,92,850	2,86,500	690	58,40,44,25,009	0.98
2020-21	2,47,203	2,31,479	3,534	52,40,79,39,978	0.94
2021-22	2,47,965	2,33,771	567	52,00,51,56,459	0.94

वर्ष	वर्ष के दौरान व्यपगत पॉलिसियों की संख्या	वर्ष के दौरान सौंपी गई पॉलिसियों की संख्या
2019-20	-	29,217
2020-21	-	23,654
2021-22	-	26,305

गतिशील डाटा होने के कारण यह समय-समय पर बदलता रहता है। इसलिए यह सुनिश्चित नहीं किया जा सकता है।

(ii) आरपीएलआई

वर्ष	डाक विभाग द्वारा प्राप्त दावों की संख्या	डाक विभाग द्वारा निपटाए गए दावों की संख्या	डाक विभाग द्वारा अस्वीकृत किए गए दावों की संख्या	डाक विभाग द्वारा निपटाए गए दावों का मूल्य/ धनराशि (करोड़ रुपए में)	दावा निपटान अनुपात
2019-20	3,43,224	3,34,515	697	19,54,15,32,447	0.97
2020-	3,15,015	2,91,653	6,343	18,25,88,06,131	0.93

21					
2021-22	3,20,997	3,04,443	874	19,12,22,64,982	0.95

वर्ष	वर्ष के दौरान व्यपगत पॉलिसियों की संख्या	वर्ष के दौरान सौंपी गई पॉलिसियों की संख्या
2019-20	-	47,362
2020-21	-	40,615
2021-22	-	37,878

गतिशील डाटा होने के कारण यह समय-समय पर बदलता रहता है।

तेरह. महामारी के दौरान डाकघर की भूमिका और महत्व

35. समिति ने महामारी के दौरान नए सिरे से तैयार सेवाओं के विषय में जानने की इच्छा व्यक्त की। विभाग ने जानकारी दी कि लॉक डाउन अवधि के दौरान स्थानीय डाकिया के माध्यम से नागरिकों के अनुरोध को पूरा करने के लिए अप्रैल 2020 में पोस्ट इंफो ऐप के माध्यम से एक आपातकालीन 'सेवा अनुरोध' चालू किया गया था। लगभग 2 लाख सेवा अनुरोधों का निपटान किया गया। इसके अलावा, विभाग द्वारा जवाबदेह डाकों की बुकिंग के लिए एक ऑनलाइन बुकिंग सेवा (एन बुक पर क्लिक करें) भी शुरू की जा रहे हैं, जिसमें ग्राहक अपने डाक ऑनलाइन बुक कर सकते हैं। ये बुक किए गए सामान डाक कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों से उनके भवन से निर्धारित पिकअप समय के अनुसार लिये जायेंगे।

36. कोविड 19 महामारी के कारण अपनी गतिविधियों को अंजाम देने में विभाग के सामने आने वाली समस्याओं और इससे उबरने के लिए किए गए उपायों के बारे में पूछे जाने पर विभाग ने बताया कि लॉकडाउन अवधि से पूर्व (मार्च, 2020 से पहले) डाक विभाग मेल पारेषण के लिए रेल, वायु और सड़क को शामिल करते हुए मल्टीमॉडल परिवहन प्रणाली का उपयोग कर रहा था। विभाग 156 रेलों में भारतीय रेलवे द्वारा उपलब्ध कराई गई परिवहन सुविधा का उपयोग कर रहा था। विभाग एयर

इंडिया एवं अन्य निजी एयरलाइनों और कार्गो उड़ानों की सेवाओं का भी उपयोग कर रहा था।

इसके अलावा, विभाग अपने 1,469 वाहनों का बेड़ा और अन्य संविदात्मक वाहनों का भी उपयोग कर रहा था। लॉकडाउन के कारण, दिनांक 25.03.2020 से देशभर में रेल एवं उड़ान सेवाओं के निलंबन के कारण, संपूर्ण मेल पारिषण नेटवर्क बुरी तरह से प्रभावित हुआ था। पूरे देश के लिए एक वैकल्पिक मेल ट्रांसमिशन नेटवर्क प्रदान करने के लिए एक अखिल भारतीय सड़क परिवहन नेटवर्क (आरटीएन), जिसमें अंतर-राज्य और अंतरा-राज्य (आरटीएन) मार्ग शामिल हैं, को पूरे देश में मेल पारिषण के लिए उपलब्ध कराया गया था। आगे, विभिन्न हवाई-ऑपरेटरों द्वारा संचालित कार्गो उड़ानों और विशेष पार्सल ट्रेनों का उपयोग महा नगरों और प्रमुख शहरों को जोड़ने के लिए भी किया गया था।

37. महामारी की पृष्ठभूमि में जनता की डाक संबंधी जरूरतों के संबंध में शिकायतों को दूर करने और उनकी निगरानी करने के लिए सीपीजीआरएएमएस पर 'कोविड-19' शिकायतों के लिए एक अलग श्रेणी बनायी गई थी। श्रेणी के गठन के बाद यानी 30.03.2020 से 3 दिनों की निर्धारित समय सीमा के भीतर 2278 शिकायतों का समाधान किया गया है। इसके अलावा, इंडिया पोस्ट कॉल सेंटर (आईपीसीसी) ने नागरिकों के लिए सिंगल विंडो इंटरफेज प्रदान किया जिससे डाक सेवाओं की उपलब्धता के संबंध में जानकारी प्रदान करने की प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाया गया और उनके शिकायतों का समाधान भी प्रदान किया गया। आईपीसीसी ने इस महामारी के दौरान लगभग 82.5 लाख कॉल का निपटाया। उपरोक्त के अलावा, भारतीय डाक के सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म ने नागरिकों को तत्काल राहत प्रदान करके दवाओं की बुकिंग और वितरण में उनकी चिंताओं को दूर करने और डाकघरों में वित्तीय लेनदेन की व्यवस्था करने के द्वारा एक गंभीरता कम करने वाला। महामारी के दौरान 4.46 लाख शिकायतों का समाधान किया गया।

38. कोविड-19 के दौरान, डाकघरों के कामकाज में चुनौतियों को सामना करना पड़ा। ऐसी कठिनाइयों को दूर करने के लिए मोबाइल डाकघरों को अस्थायी रूप से संचालित किया गया जिसके माध्यम से बचत बैंक के ग्राहकों की जरूरतों को पूरा किया गया।

कोविड-19 महामारी के कारण शुरू में सभी अंतर्राष्ट्रीय यात्री उड़ानें रोक दी गई थीं , जिससे अंतर्राष्ट्रीय मेल पारेषण में असर पड़ा। अनुसूचीबद्ध यात्री उड़ानों में प्रतिबंध अभी भी जारी है, जिससे क्षमता में कमी और उड़ानों की सीमित उपलब्धता महसूस हो रही है। विभाग को विभिन्न देशों में मेल प्रसारण अस्थायी रूप से निलंबित करना पड़ा। अंतर्राष्ट्रीय मेल संचालन को यथासंभव प्रबंधित करने के लिए विभाग ने अन्य देशों के साथ 'वंदे भारत मिशन' और 'द्विपक्षीय व्यवस्था' के तहत संचालित विशेष उड़ानों का उपयोग किया। कोविड-19 की दूसरी लहर के दौरान डाक विभाग ने सीमा शुल्क अधिकारियों के सहयोग से डाक के माध्यम से विदेशों से प्राप्त कोविड-19 संबंधित जैसे ऑक्सिजन कॉन्सन्ट्रेटर, आपातकालीन शिपमेंट की प्रोसेसिंग, निकासी और वितरण की सुविधा प्रदान की। ऐसे शिपमेंट की निकासी और तेजी से वितरण की सुविधा के लिए विदेशी डाकघरों में कोविड-19 हेल्प डेस्क स्थापित किए गए थे। डाक विभाग, एक आवश्यक सेवा प्रदाता, ने संकट के समय में भारत के लोगों की मदद करने के लिए अपनी प्रतिबद्धता को साबित किया और चिकित्सा उपकरणों, दवाओं, आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति के साथ-साथ छोटी बचत, पेंशन और अन्य सीधा लाभ वितरण नागरिकों के द्वार पर ही सुनिश्चित करने के लिए कड़ी मेहनत की। यह 1.55 लाख डाकघरों के विशाल नेटवर्क और ग्रामीण डाक सेवाओं सहित लगभग 4 लाख डाक कर्मचारियों की समर्पित मानव संसाधन शक्ति के कारण ही संभव हुआ। डाक कर्मचारियों के प्रयासों का आभार प्रकट करते हुए, माननीय प्रधानमंत्री जी ने ट्वीट कर नागरिकों से "कोरोना वारियर्स" को "धन्यवाद" पत्र भेजने का अनुरोध किया था, जिसमें कठिन परिस्थितियों में डाकघरों में काम करनेवाले डाक कर्मचारी भी शामिल हैं।

चौदह. संपदा प्रबंधन - लंबित परियोजनाएं

39. संपदा प्रबंधन के तहत शुरू की गई गतिविधियों के बारे में पूछे जाने पर डाक विभाग ने जानकारी दी कि जनता को सार्वभौमिक डाक सेवा प्रदान करने का दायित्व डाक विभाग का है, जिसमें अन्य बातों सहित उचित दूरी के भीतर संचालन भी शामिल है। यह देशभर में फैले 23 डाक सर्कलों में 1,56,721 डाकघरों का संचालन करता है। जिसमें से अधिकांश डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित हैं, जिनकी संख्या लगभग 1,41,018 है। नए डाक भवनों के निर्माण के माध्यम से इंफ्रास्ट्रक्चर का विकास

करना, पुराने भवनों का सही रख-रखाव, विरासती भवनों का नवीनीकरण और पुनरुद्धार करना और सतत विकास के लिए इंफ्रास्ट्रक्चर विकसित करना आदि को पूरा करने का कार्य संपदा डिवीजन को सौंपा गया है। यह डिवीजन सतत विकास कार्यकलापों में सक्रिय रूप से भाग ले रहा है। यह वर्षा जल संग्रहण संरचनाओं का निर्माण कर रहा है और सौर ऊर्जा पैक संस्थापित कर रहा है। सुगम्य भारत अभियान के अंतर्गत, दिव्यांगजनों और वरिष्ठ नागरिकों की सहायता हेतु रेल और रैंप का निर्माण किया जा रहा है। जेंडर संबंधी सरोकारों के तहत, महिलाओं के लिए अलग शौचालय, शिशु सदन और विश्राम कक्ष का निर्माण किया जा रहा है।

40. विभाग ने आगे जानकारी दी कि संपदा प्रभाग, आर्थिक रूप से व्यवहार्य और पर्यावरण के अनुकूल भवनों के निर्माण को सुनिश्चित करने, किराए और अन्य देनदारियों के खर्च को कम करने के लिए विभाग के रिक्त भूखंडों की आर्थिक क्षमता के प्रयोग, दिव्यांगजनों और वरिष्ठ नागरिकों के लिए भवनों तक सुलभ पहुंच उपलब्ध कराने, भवनों के निर्माण और नवीकरणीय ऊर्जा में उपयुक्त तकनीक का प्रयोग करने, विभाग के विरासती भवनों और उनके सौंदर्य से पूर्ण परिवेश के संरक्षण को सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा। विभागीय भूमि को अतिक्रमण से बचाने के लिए संभावित एवं लागत लाभ विश्लेषण के आधार पर विभागीय भूमि से अतिक्रमण हटाने तथा डाक भवन अथवा चारदीवारी का निर्माण करने का हर संभव प्रयास किया जाएगा।

41. सम्पदा प्रबंधन के विषय में विभाग के प्रतिनिधि ने साक्ष्य के दौरान निम्नानुसार जानकारी दी:-

“सम्पदा के मामले की बात करते हुए, समिति ने इच्छा व्यक्त की थी कि हमारे पास जो भी भूमि है, हमें न केवल वहां से अतिक्रमण हटाने के मामले में बल्कि वहां एक डाकघर खोलने के संदर्भ में भी तेजी लानी चाहिए। इसलिए, हमने अपनी रणनीति को फिर से तैयार किया। हमने समिति की पिछली बैठक में भी उल्लेख किया था कि हम छोटे डाकघर की अवधारणा पर विचार कर रहे हैं ताकि आवश्यकता के आधार पर हम डाकघरों की संख्या में वृद्धि कर सकें। इसलिए, हम आपके ध्यान में लाना चाहते हैं कि पिछले वर्ष हमने 32 नए डाकघर भवनों का निर्माण पूरा किया है और 42 पर काम चल रहा है। अतः डाकघर के लिए उस स्थल के उपयोग की गति में वृद्धि हुई है और

अनुमोदन प्राप्त हुए हैं। अगले पांच वर्षों के लिए हमें आबंटित होने वाली निधियों में हम लगभग 350 से अधिक ऐसे डाकघर भवनों की योजना बना रहे हैं। यह एक हिस्सा है। इसके अलावा विरासत भवनों के रख-रखाव के लिए विशेष निधि दी गई है। हमने मामले को अपने हाथ में लिया है क्योंकि वहां चुनौती यह थी कि हमें अन्य एजेंसियों को शामिल करना था। मुंबई में हमने शुरुआत की है, कोलकाता में हमने कुछ किया है और तमिलनाडु जैसे बहुत महत्वपूर्ण स्थान हैं। अब आने वाली निधियों से हम उनके रखरखाव के लिए विशेष तरीके से अलग से ध्यान केंद्रित करेंगे। पिछली बैठक में एक विशिष्ट चीज देखने में आई थी। केरल में कुछ पुरानी इमारतें थीं जिनके मामले हम नहीं सुलझा पा रहे थे। हमें आपको यह सूचित करते हुए खुशी हो रही है कि सभी तीन स्पष्ट सांविधिक अनुमोदन प्राप्त कर लिए गए हैं। एक में टेंडर जारी हो गया है और दूसरा प्रक्रियाधीन है। अन्य राज्यों में वे सभी स्थान जो लंबित हैं, में हम छोटे डाकघर की अवधारणा के साथ तेजी से आगे बढ़ने का प्रयास कर रहे हैं ताकि हम इस समिति की इच्छा के अनुरूप कार्य पूरे कर सकें।

42. केरल में पूजापुरा, सस्थामंगलम और करमाना डाकघरों का निर्माण कार्य पूरा करने की समय-सीमा के विषय में पूछे जाने पर विभाग ने यह जानकारी दी कि:

क्रम सं.	परियोजना	पूरा होने की संभावित तिथि
1	पूजापुरा	निविदा आमंत्रण सूचना को स्वीकृत किया गया है। कार्य शुरू होने के बाद 2 साल में परियोजना के पूरा होने की संभावना है।
2	सस्थामंगलम	निविदा आमंत्रण सूचना जारी कर दी गई है। कार्य शुरू होने के बाद 2 साल में परियोजना के पूरा होने की संभावना है।
3	करमना	निर्माण कार्य शुरू हो गया है और अगस्त 2023 तक पूरा होने की संभावना है।

पन्द्रह. महिला श्रमशक्ति और दिव्यांग लोगों की समस्याओं को दूर करने के लिए की जाने वाली पहल

43. क्रेच, फीडिंग रूम और लेडीज रेस्ट रूम की संख्या के बारे में पूछे जाने पर, विभाग ने अपने उत्तर में जानकारी दी कि सभी नए डाकघर भवनों में लिंग संबंधी मामलों का ठीक प्रकार से ध्यान रखा गया है। नए भवनों में महिला शौचालयों का अनिवार्य प्रावधान है। पिछले 3 वर्षों के दौरान, 16 महिला शौचालयों का निर्माण किया गया है, (जिन भवनों में पहले महिला शौचालय नहीं बनाए गए थे) संबंधित विवरण (सर्कल-वार) निम्नानुसार है। तथापि, संपदा प्रबंधन स्कीम के अंतर्गत क्रेच और फीडिंग पिछले 3 वर्षों के दौरान कक्षों का निर्माण नहीं किया गया है।

क्र. सं.	राज्य	निर्मित शौचालयों की संख्या		
		2019-20	2020-21*	2021-22*
1.	आंध्र प्रदेश	3	0	0
2.	छत्तीसगढ़	1	0	0
3.	गुजरात	1	0	0
4.	हिमाचल प्रदेश	2	0	0
5.	केरल	1	0	0
6.	मध्य प्रदेश	1	0	0
7.	महाराष्ट्र	1	0	0
8.	ओडिशा	1	0	0
9.	पंजाब	2	0	0
10.	राजस्थान	1	0	0
11.	तमिलनाडु	1	0	0
12.	तेलंगाना	1	0	0

*शून्य, क्योंकि महिलाओं से संबंधित कार्यकलापों के तहत निधि का आबंटन नहीं किया गया है।

44. समिति के यह जानने की इच्छा व्यक्त करने पर कि पिछले तीन वर्षों के दौरान विकलांगों के लिए डाकघरों में निर्मित/स्थापित रैंप, अनुकूलित विश्राम कक्ष, रेलिंग, ब्रेल साइनेज, स्पर्शनीय फर्श और श्रवण संकेतों के निर्माण/संस्थापित की संख्या क्या है, विभाग ने अपने उत्तर में जानकारी दी कि नए भवनों का निर्माण दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 की अपेक्षाओं के अनुसार किया जाता है। पिछले 03 वर्षों के दौरान

डाकघरों में निर्मित/स्थापित रैंप, अनुकूल विश्राम कक्ष, रेलिंग, ब्रेल साइनेज, महसूस हो सकने वाले फर्श (टेक्टाइल फ्लोरिंग) और श्रव्य संकेतों के विवरण निम्नानुसार हैं। पिछले 03 वर्षों में 400 डाकघर भवनों में सुधार किया गया है :-

क्रमसं.	गतिविधि	पिछले तीन वर्षों के दौरान निर्माण / स्थापना
1	रैंप	416
2	अनुकूल विश्राम कक्ष	124
3	रेलिंग	416
4	ब्रेल साइनेज	3
5	महसूस हो सकने वाले फर्श (टेक्टाइल फ्लोरिंग)	205
6	श्रव्य संकेत	0

45. समिति ने यह भी जानने की इच्छा व्यक्त की कि क्या अभिगम्यता मानकों और दिशानिर्देशों को लागू करने के लिए पिछले पांच वर्षों में डाकघर भवनों की अभिगम लेखा परीक्षा की गई है। विभाग ने जवाब दिया कि सभी पोस्टल सर्कलों को डाकघर भवनों में सुगम पहुंच सुनिश्चित करने संबंधी ऑडिट करवाने का निर्देश दिया गया है और तदनुसार पोस्टल सर्कल इस तरह का ऑडिट करते हैं।

सोलह. ग्रामीण व्यापार और डाक नेटवर्क तक पहुंच- वामपंथी उग्रवाद वाले तथा

आकांक्षी जिलों में डाकघर खोलना

46. वामपंथी उग्रवाद वाले और आकांक्षी जिलों में डाकघर खोलने के संबंध में विभाग के प्रतिनिधि ने साक्ष्य के दौरान निम्नानुसार जानकारी दी-

महोदय, इस समिति ने वामपंथी उग्रवाद प्रभावित जिलों के संबंध में वित्त मंत्रालय की ओर से होने वाले विलंब के विषय में पूछा था। मुझे यह बताते हुए खुशी है कि 21 सितंबर, 2021 को हमें मंजूरी मिल गई। उसके बाद, हमने प्रतिबद्धता जताई है कि हम मार्च, 2022 तक इन जिलों में सभी 3,114 डाकघर खोल देंगे। इससे पहले हमने इन्हें 4,903 जिलों में खोला था। हमने पहले ही 789 डाकघर खोले हैं और हम देख रहे हैं कि ग्राहक डाकघरों में आ रहे हैं और उनके पास अब बैंक

बैलेंस है। अत, उन्हें 789 डाकघर खोलने के लिए वित्तीय लाभ मिल रहा है। हमें पूरी उम्मीद है कि यह भी ऐसे क्षेत्रों के लिए अत्यंत लाभकर होगा और बड़े पैमाने पर वित्तीय समावेशन में योगदान देगा। जहां भी हमें अपने बफर उपकरणों से नेटवर्क मिल रहा है, हम उन क्षेत्रों में कोर बैंकिंग या ऑनलाइन बैंकिंग अनुप्रयोगों का प्रयोग करने की कोशिश कर रहे हैं। जहां भी हमारे पास 4जी है, हम इसको सपोर्ट करने के लिए एक वैकल्पिक समाधान के साथ आगे आने का प्रयास करेंगे।

47. विभाग ने जानकारी दी कि विभाग चालू वित्त वर्ष में आकांक्षी जिलों में 3100 से अधिक नए शाखा डाकघर खोल रहा है। 65 आकांक्षी जिलों में पीओपीएसके को चालू कर दिया गया है और शेष आकांक्षी जिलों में पीओपीएसके खोलने के लिए विदेश मंत्रालय (एमईए) से संपर्क किया गया है। 116 आकांक्षी जिलों में 1166 आधार केंद्र कार्यरत हैं। 13,352 आधार केंद्रों के अलावा, शिविर लगाकर आधार नामांकन/ अद्यतन करने के लिए सर्कलों को मोबाइल किट भी प्रदान किए गए हैं।

48. वामपंथी उग्रवाद से प्रभावित जिलों सहित उच्च प्राथमिकता वाले क्षेत्रों में बीओ खोलने के बारे में पूछे गए एक प्रश्न के उत्तर में विभाग ने निम्नानुसार जानकारी दी:

क्र. सं.	योजनागत कार्यकलाप	वास्तविक लक्ष्य 2021-22		उपलब्धियां 2021-22 (सर्कल की रिपोर्ट के अनुसार, दिसंबर, 2021 तक)	कारण
		बजट प्राक्कलन	संशोधित प्राक्कलन		
1	नए पदों के सृजन द्वारा उच्च प्राथमिकता वाले क्षेत्रों सहित एलडब्ल्यूई जिलों में डाकघर खोले जाना	282	3440	1303	3114 शाखा डाकघर खोले जाने हेतु व्यय विभाग से अनुमोदन प्राप्त हो गया है। 925 शाखा डाकघर खोले जाने हेतु 4 करोड़ रुपये की निधि

	पुनर्विकास/स्थानांतरण द्वारा शाखा डाकघर/उप डाकघर खोलना				आबंटित की गई है तथा अनुपूरक अनुदान के तहत शेष डाकघर खोले जाने हेतु निधियां प्राप्त हुई है जिसे
2	शहरी क्षेत्रों में फ्रेंचाइजी आउटलेट्स खोले जाना	100	100	29	13.01.2022 को सर्कलों में आबंटित किया गया है।
3	शाखा डाकघर तथा उप डाकघर के लिए आधारभूत अवसंरचना	731	731	233	15.01.2022 की स्थिति के अनुसार, 1264 शाखा डाकघर
4	ग्रामीण क्षेत्रों में नई पत्र पेटी और साइनेज एलबीका संस्थापना	13539	10461	3862	खोले जा चुके हैं। वित्त वर्ष के अंत तक उक्त लक्ष्य
5	ग्रामीण क्षेत्रों में तिजोरियां लगवाना	4414	4414	1192	प्राप्त कर लिया जाएगा।

49. 2021-22 के दौरान 3440 शाखा डाकघर खोलने के आरई लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए विभाग द्वारा उठाए गए कदमों के बारे में पूछे जाने पर, विभाग ने कहा कि विभाग इस वित्तीय वर्ष के दौरान अब तक 2000 से अधिक शाखा डाकघर पहले से ही खोल चुके हैं और सभी 3440 शाखा डाकघर वित्तीय वर्ष के अंत तक खोल दिए जाएंगे।

50. विभाग ने आगे यह जानकारी दी कि बजट 2022-23 में घोषित किए गए अनुसार, डाक विभाग ने नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग में वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए पीओएसबी ग्राहकों के लिए नेफ्ट/आरटीजीएस इंटर-बैंकिंग कार्यक्षमता के कार्यान्वयन की प्रक्रिया प्रारंभ की गई है। इसके अतिरिक्त, संबद्ध शाखा

डाकघरों सहित, बाकी सभी डाकघरों, जो अभी गैर-सीबीएस पर कार्य कर रहे हैं, को 2022 तक कोर बैंकिंग प्रणाली के प्लेटफॉर्म पर ला दिया जाएगा।

सत्रह. पोस्ट ऑफिस के बचत बैंक खातों में उपलब्ध न्यूनतम शेष राशि

51. समिति ने यह जानने की इच्छा व्यक्त की क्या विभाग ने बचत खातों में न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकता को समाप्त कर दिया है और क्या ग्राहकों पर लगाए जा रहे 50 रुपये के रखरखाव प्रभारों के कारण खातों की संख्या में कमी आई है। विभाग ने बताया कि विभाग ने बचत खातों में न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकता को नहीं हटाया है। इसके अतिरिक्त, आर्थिक कार्य विभाग, वित्त मंत्रालय के द्वारा न्यूनतम शेष राशि 500/- रुपए निर्धारित की गई है। न्यूनतम शेष राशि 500/- रुपए बनाए रखने के प्रतिबंध और न्यूनतम शेष राशि न रखने पर खाता रख-रखाव शुल्क की कटौती के कारण खातों की संख्या में कमी आई है। खाता बंद होने के बाद ऐसे खातों को पुनः चालू करने का कोई प्रावधान नहीं है। खाता रख-रखाव शुल्क के रूप में राशि की कटौती प्रमुख शीर्ष 1201 (डाक रसीद) के तहत की जाती है।

52. इस मुद्दे पर, साक्ष्य के दौरान प्रतिनिधि ने निम्नानुसार जानकारी प्रस्तुत की:-

वर्ष 2019-20 में हमारे पास 36 करोड़ खाते थे और 2020-21 में यह घटकर लगभग 29.3 करोड़ रह गया। इसके मूल कारण दो हैं। सबसे पहला यह कि न्यूनतम शेष राशि जो पहले 50 रुपये थी, उसे बढ़ाकर 500 रुपये कर दिया गया था। इसलिए, 31.03.2021 को 50 रुपये की शेष राशि वाले उन सभी खातों को बंद कर दिया गया था ऐसे खातों की संख्या तीन करोड़ के करीब का था। ये तीन करोड़ खाते बंद हो गए और इसके अलावा, यदि तीन साल तक सेविंग्स अकाउंट में कोई लेन-देन नहीं होता है, तो वे खाते निष्क्रिय हो जाते हैं। इसलिए, मुख्य रूप से महामारी की स्थिति के कारण इसमें चार करोड़ की वृद्धि हुई थी। ग्राहक डाकघरों में नहीं आ सके। इसलिए, ऐसे चार करोड़ खाते निष्क्रिय हो गए। अतः, वित्त मंत्रालय से हमें 219.23 रुपए का लाभ प्रदान करने वाले लाइव खातों की संख्या में हमें लगभग 7 करोड़ का नुकसान हुआ है। यही कारण है कि सक्रिय खातों की संख्या 36 करोड़ से घटकर 29 करोड़ हो गई है और इस वर्ष

हम बहुत मेहनत कर रहे हैं। सचिव ने अभी-अभी सूचित किया है कि खातों में लगभग 91 लाख की शुद्ध वृद्धि हुई है जबकि चालू वित्त वर्ष में खोले गए कुल खाते 2.7 करोड़ से अधिक हैं। जिन खातों में 500 रुपये से कम की शेष राशि है, उनसे 50 रुपये वसूले जाते हैं। लगभग 200 करोड़ रुपये 500 रुपये से कम शेष राशि के कारण वसूल किए गए थे। यह उन खाताधारकों से वसूला गया था जिनके खातों में पिछले साल 500 रुपये से कम की शेष राशि थी।

अठारह . डाक घरों में इंटरनेट कनेक्टिविटी से संबंधित समस्याएं

53. समिति ने यह जानने की इच्छा व्यक्त की कि क्या इंटरनेट कनेक्टिविटी की समस्या ने डाकघर के परिचालन पर प्रतिकूल प्रभाव डाला है और मौजूदा सेवा प्रदाताओं को बदलने और/या उनकी सेवाओं को सुव्यवस्थित करने के लिए कौन सी कार्रवाई की गई है। इस पर अपने उत्तर में विभाग ने बताया कि डाक विभाग ने सभी स्थलों पर दो सेवा प्रदाताओं - प्राइमरी और सेकेंडरी सेवा प्रदाताओं (एनएसपी-1 तथा एनएसपी-2) के माध्यम से कनेक्टिविटी प्रदान की है। विभागीय डाकघरों में प्राइमरी कनेक्टिविटी मुख्यतः बीएसएनएल/एमटीएनएल के माध्यम से दी गई है। बीएसएनएल/एमटीएनएल में इन्फ्रास्ट्रक्चर संबंधी कारणों तथा कुछ टेलिकॉम सेवा प्रदाताओं द्वारा 3जी सेवाओं को बंद कर देने से लिंक फेल हो जाना/इंटरनेट की धीमी गति के कुछ मामले सामने आए हैं।

टिकटों का माह-वार विवरण इस प्रकार है:

घटना श्रेणी	2021									2022		कुल योग
	अप्रैल	मई	जून	जुलाई	अगस्त	सितंबर	अक्तूबर	नवंबर	दिसंबर	जनवरी	फरवरी	
प्राइमरी लिंक का बंद होना	4426	4563	6194	7494	7135	6657	5894	4925	5324	6790	5335	64737
सेकेंडरी लिंक का बंद होना	872	831	1272	1637	1444	1454	1339	1298	1572	1858	1557	15134

तथापि 90 प्रतिशत से अधिक डाकघरों में सेकेंडरी कनेक्टिविटी प्रदान करने से लिंक विफलता के प्रभाव को कम किया गया एन है। विभाग द्वारा सेकेंडरी नेटवर्क कनेक्टिविटीको उन्नत करने हेतु पहले ही 15599 स्थलों पर 4जी रूटर (कनेक्टिविटी) तथा 1606 स्थलों को आरएफ आधारित कनेक्टिविटीप्रदान की गई है।

54. डाक विभाग में नेटवर्क सेवा इंडिया पोस्ट आईटी आधुनिकीकरण परियोजना के नेटवर्क इंटीग्रेटर अनुबंध के माध्यम से प्राप्त की जाती है। इस अनुबंध-प्राथमिक नेटवर्क सेवा प्रदाता (एनएसपी1) और सेकेंडरी नेटवर्क सेवा प्रदाता (एनएसपी2) के माध्यम से दो नेटवर्क सेवा प्रदाताओं की परिकल्पना की गई है। बीएसएनएल/एमटीएनएल, एनएसपी1 है और सिफ़ी एनएसपी2 के रूप में कार्य करता है। सभी डाकघर वाइड एरिया नेटवर्क (डब्ल्यूएन) में दोहरी नेटवर्क सेवा कनेक्टिविटी अर्थात् प्राथमिक [एनएसपी1 (बीएसएनएल/एमटीएनएल)] और सेकेंडरी [एनएसपी2 (सिफ़ी)] के साथ शुरू किए गए हैं, ताकि कम से कम एक लिंक हमेशा उपलब्ध रहे। 01.02.2022की स्थिति के अनुसार, प्राथमिक नेटवर्क कनेक्टिविटी (एनएसपी1) सेवाएं 24012 डाकघरों में एमपीएलएस (मल्टीप्रोटोकॉल लेबल स्विचिंग) प्रौद्योगिकी, फाइबर टू द होम (एफटीटीएच), नेशनल ऑप्टिकल फाइबर नेटवर्क (एनओएफएन), एपीएसएफएल, तृतीय पक्ष इंटरनेट तथा आईडीआर/वीएसएटी (वेरी स्माल अपर्चर टर्मिनल) के माध्यम से प्रदान की जाती हैं और कहीं भी 2जी और 3जी प्रौद्योगिकी पर एनएसपी1 कनेक्टिविटी प्रदान नहीं की गई है। विभाग ने कनेक्टिविटी को अपग्रेड करने के लिए पहले ही 13030 स्थानों पर 4जी कनेक्टिविटी और 1575 स्थानों पर आरएफ चालू कर दिया है। यह कनेक्टिविटी प्रदान करने से, सीबीएस प्रदान करने वाले कार्यालयों की संख्या में वृद्धि हुई है और 28.02.2022 की स्थिति के अनुसार केवल 69 डाकघर कोर बैंकिंग पर नहीं हैं।

55. विभाग ने आगे बताया कि विभाग ने एनएसपी2 को 4जी कनेक्टिविटी में अपग्रेड करने के लिए 15,599 डाकघरों की पहचान की है। विभाग पहले ही 13030 स्थानों पर 4जी कनेक्टिविटी चालू कर चुका है। शेष जगहों पर भी चरणबद्ध तरीके से 4जी कनेक्टिविटी शुरू की जाएगी।

56. समिति यह जानना चाहती थी कि क्या विभाग राज्य के स्वामित्व वाले सेवा प्रदाताओं से ब्रॉडबैंड सेवाओं का लाभ उठाने के लिए बाध्य है। विभाग वर्तमान में एनआई अनुबंध में निर्धारित नियमों और शर्तों के अनुसार एनएसपी1

(बीएसएनएल/एमटीएनएल) और एनएसपी2 (सिफी) के माध्यम से सेवाएं प्राप्त करता है। दूरसंचार विभाग के दिनांक 12.10.2020 के कार्यालय ज्ञापन संख्या 19-1/2019-एसयू-1 द्वारा भारत सरकार के सभी विभागों और मंत्रालयों के लिए इंटरनेट/ब्रॉडबैंड और लीज लाइन सेवाओं के लिए बीएसएनएल/एमटीएनएल के नेटवर्क का उपयोग करना अनिवार्य कर दिया गया है। हालांकि, जहां कहीं बीएसएनएल/एमटीएनएल नेटवर्क कनेक्टिविटी प्रदान करने में सक्षम नहीं है, विभाग वैकल्पिक नेटवर्क विकल्पों जैसे फाइबर टू होम (एफटीटीएच), नेशनल ऑप्टिकल फाइबर नेटवर्क (एनओएफएन), रेडियो फ्रीक्वेंसी (आरएफ) मीडिया और 4जी डोंगल के माध्यम से नेटवर्क कनेक्टिविटी प्रदान कर रहा है। वैकल्पिक नेटवर्क कनेक्टिविटी के प्रावधान के लिए, विभाग राज्य के स्वामित्व वाले सेवा प्रदाताओं सहित किसी भी व्यवहार्य नेटवर्क सेवा प्रदाता को चुनने के लिए बाध्य नहीं है बशर्ते बीएसएनएल/एमटीएनएल व्यवहार्य कनेक्टिविटी प्रदान करने में अक्षम हो। नेटवर्क इंटीग्रेटर (एनआई) अनुबंध आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2012 के साइलो में से एक है और बीएसएनएल/एमटीएनएल की दरों की जानकारी एक पारदर्शी बोली प्रक्रिया के माध्यम से की गई थी। विभाग ने समय-समय पर राज्य के स्वामित्व वाले सेवा प्रदाताओं सहित किसी अन्य व्यवहार्य नेटवर्क सेवा प्रदाता के माध्यम से एनएसपी1 कनेक्टिविटी के अभाव में वैकल्पिक कनेक्टिविटी का प्रावधान किया है।

57. साक्ष्य के दौरान विभाग ने निम्नानुसार जानकारी दी-

महोदय, यह मामला इस रूप में सामने आया कि संपूर्ण कंप्यूटरीकरण का मौलिक कारण यह था कि आपके पास एक डिजिटल कनेक्टिविटी हो। इसलिए, प्रौद्योगिकी संस्करण 1, जिसे हमने पूरा कर लिया है, मैं सेवा प्रदाता सिफी था, और द्वितीयक सेवा प्रदाता बीएसएनएल था। तत्पश्चात्, बीएसएनएल ने कुछ आंतरिक परिवर्तन किए और एक्सचेंजों के कुछ स्थानांतरण का कार्य किया। अब, जो अधिदेश आया है वह यह है। हमने बीएसएनएल को प्राथमिकता दी है। आगे हमें वित्त मंत्रालय से यह निर्देश भी प्राप्त हुए हैं कि बीएसएनएल सेवाओं, रखरखाव और इस तरह की चीजों के सामान्य मानकों को पूरा करने के अध्यक्षीन सबसे आगे रहेगा। अतः, अभी यही व्यवस्था है। आगे, जो भी विकल्प उपलब्ध हों, हम विकेंद्रीकरण करना चाहेंगे, सर्किलों को डेलिगेट करना चाहते हैं, और जो भी सबसे अच्छा विकल्प उपलब्ध है, उसका भी प्रयोग किया जा सकता है। इसलिए, हमने

पिछले चार-पांच वर्षों में सीखा है। अभी, हाँ, हमारे पास सिफी-बीएसएनएल का संयोजन है। इससे आगे, यह अधिक प्रत्यायोजित और सर्वोत्तम उपलब्धता के अधीन होगा। लेकिन हां, हमारी पहली प्राथमिकता में बीएसएनएल है।

महोदय, कनेक्टिविटी मूल है। उदाहरण के लिए, अब भी, बजट की घोषणा में यह कहा गया है कि अभी भी हमारे पास कुछ ऐसे डाकघर हैं जो टीएनएफ में हैं अर्थात उन स्थानों पर हैं जो विभिन्न कारणों से तकनीकी रूप से व्यवहार्य स्थान नहीं हैं, । इसलिए, वहां, हम उन सभी संयोजनों की कोशिश कर रहे हैं जो जिनसे यह संभव हो कि कोई भी डाकघर इस महत्वपूर्ण नेटवर्क से बाहर नहीं रहे । लगभग 70 डाकघरों को अभी भी साथ लाया जाना है और इससे जोड़ा जाना है, जो शाखा डाकघर होंगे। यदि हम आंकड़े को देखें, तो यह लगभग 400 होगा। अतः, हमारा पहला लक्ष्य उन्हें साथ लाने का होगा क्योंकि अभी वहां से लेन-देन की सूचना प्राप्त करने और वित्त मंत्रालय को देने की पुरानी प्रणाली में एक या दो दिन का अंतराल होता है, जिस पर आपको भी ध्यान देना है, और फिर, इस इंटरऑपरेबिलिटी को लागू करना होगा जिसे बजट में अधिदेशित किया गया है।

भाग-दो
टिप्पणियां/सिफारिशें

सकल व्यय

1. डाक विभाग (डीओपी) ने 9 फरवरी, 2022 को लोकसभा के पटल पर अनुदानों की मांगें (2022-23) रखी हैं, जिसकी कुल राशि 36395.89 करोड़ रुपये की है तथा जिसमें राजस्व के अंतर्गत 35507.27 करोड़ रुपये और पूंजी के अंतर्गत 8886.2 करोड़ रुपये शामिल हैं। 2021-22 के बजटीय आवंटन के विश्लेषण से पता चलता है कि सकल व्यय के अंतर्गत बजटीय अनुमान में 34263.18 करोड़ रुपये की राशि निर्धारित की गई थी जिसे संशोधित अनुमान चरण में घटाकर 32247.88 करोड़ रुपये कर दिया गया था और दिसंबर 2021 तक वास्तविक व्यय 24276.64 करोड़ रुपये रहा है। इसी अवधि के दौरान पूंजी खंड के अंतर्गत बजट अनुमान स्तर पर 910.09 करोड़ रुपये की राशि आवंटित की गई थी जिसे बढ़ाकर 932.33 करोड़ रुपये कर दिया गया था और दिसंबर 2021 तक वास्तविक उपयोग केवल 522.57 करोड़ रुपये का हुआ। समिति नोट करती है कि विभाग के सकल व्यय में बीते वर्षों के दौरान धीमी गति से वृद्धि होती रही है। राजस्व व्यय 2019-20 में 29139.74 करोड़ रुपये, 2020-21 में 29261.46 करोड़ रुपये और 2021-22 में 24276.64 करोड़ रुपये (दिसंबर, 2021 तक) था। पूंजीगत व्यय 2019-20 में 730.56 करोड़ रुपये, 2020-21 में 897.41 करोड़ रुपये और 2021-22 में 522.47 करोड़ रुपये (दिसंबर, 2021 तक) था। आंकड़े दिसंबर, 2021 तक के हैं, इसलिए समिति को आशंका है कि वित्त वर्ष समाप्त होने के समय व्यय में और अधिक वृद्धि होने की संभावना है।

समिति नोट करती है कि सकल व्यय का 90% से अधिक पेंशन और वेतन पर खर्च होता है। विभाग के व्यय का लगभग 90% पेंशन, वेतन और मजदूरी के उन मदों में होता है, जो भारत सरकार के विनियमों द्वारा निर्धारित किए जाते हैं। अनेक पद रिक्त होने के बावजूद विभाग पिछले 5

वर्षों में अपने कार्यकरण में सूचना प्रौद्योगिकी की शुरुआत के माध्यम से सभी प्रकार के कार्यों का प्रबंधन करने में सक्षम रहा है। इसके अतिरिक्त, प्रचालनात्मक व्यय को कम करने के लिए, विभाग ने मेल पारेषण को रेल से सड़क परिवहन नेटवर्क में स्थानांतरित कर दिया है जो पारेषण के अन्य दो माध्यमों की तुलना में काफी सस्ता है। विभाग समय-समय पर वित्त मंत्रालय द्वारा परिचालित मितव्ययिता उपायों का भी अनुसरण कर रहा है। वर्ष 2021-22 के दौरान कार्यालय व्यय, स्टेशनरी, विज्ञापन और प्रचार पर व्यय, छोटे कार्यों और पेशेवर सेवाओं आदि के लिए भुगतान के लिए व्यय को कम किया गया है। समिति को बताया गया है कि विभाग को ग्रामीण और दूरदराज के क्षेत्रों में डाक सेवाएं प्रदान करने के सार्वभौमिक सेवा दायित्व के कारण सकल व्यय को नियंत्रित करने में कठिनाइयों और चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है, जबकि आय के अंतर्गत परिचालनात्मक व्यय, पेंशन और वेतन का भारी बोझ शामिल नहीं होता, जो लगातार बढ़ रहा है। समिति को सूचित किया गया है कि केन्द्र सरकार के अधिकांश दूसरे मंत्रालयों/विभागों के उलट, डाक विभाग अपने ही बजट से पेंशन का भार वहन करता है। ऐसी परिस्थितियों में, विभाग के पास सेवा प्रदाता के रूप में बेहतर प्रचालनात्मक दक्षता प्राप्त करने के अलावा कोई विकल्प नहीं है। समिति सकल व्यय पर नियंत्रण के मार्ग में विभाग के सामने आने वाली चुनौतियों से पूरी तरह अवगत है। तथापि, समिति का यह भी मानना है कि यदि विभाग के राजस्व को बढ़ाने के लिए समय रहते पर्याप्त उपाय नहीं किए गए तो विभाग लंबे समय तक ऐसे व्यय का भार वहन करने में सक्षम नहीं होगा। अपने व्यय के कुछ हिस्से की भरपाई के लिए काफी हद तक बजटीय सहायता के भरोसे रहने के बजाय विभाग को उपलब्ध संसाधनों के कुशल उपयोग पर ध्यान केंद्रित करने और उन नए और उभरते क्षेत्रों की पहचान करने की आवश्यकता है जहां प्रौद्योगिकी खर्चों को कम कर सकती हो और व्यवसाय में दक्षता और लाभप्रदता ला सकती हो। समिति यह भी चाहती है कि मौजूदा जनशक्ति और

संसाधनों का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करने के लिए सभी संभव कदम उठाए जाएं। समिति चाहती है कि विभाग लागत में कटौती और वित्तीय युक्तिसंगतता की दिशा में की गई पहलों से उसे अवगत कराए।

राजस्व प्राप्तियां

2. समिति नोट करती है कि विभाग की प्राप्तियां 2019-20 में 13558.20 करोड़ रुपये से कम होकर 2020-21 में 10632.50 करोड़ रुपये और 2021-22 (दिसंबर 2021 तक) में 8449.19 करोड़ रुपये तक हो गई हैं। समिति नोट करती है कि विभाग विभिन्न डाक सेवाओं/मदों जैसे स्पीड पोस्ट, बिजनेस पोस्ट, बिजनेस पार्सल, बिल मेल सेवा, ई-पोस्ट, फ्रैंकिंग मशीनों के माध्यम से डाक, टिकटों की बिक्री, फिलाटेलिक सहायक, एमओ और आईपीओ, खुदरा डाक, लॉजिस्टिक पोस्ट, ई बिल संग्रह, रेलवे टिकट बुकिंग, मनरेगा, वित्त मंत्रालय से निवल प्राप्तियों, अन्य डाक प्रशासनों (दूसरे देशों), बचत बैंक और कैश सर्टिफिकेट रेम्यूनरेशन आदि से राजस्व अर्जित कर रहा है। वित्त मंत्रालय ने अब पीओएसबी प्रतिपूर्ति को न्यूनतम खाता शेष राशि से जोड़ दिया है। परिणामस्वरूप, विभाग उन पीओएसबी खातों के लिए वित्त मंत्रालय से प्रतिपूर्ति प्राप्त करने में सक्षम नहीं होगा जो 500 रुपये की न्यूनतम शेष राशि का रख-रखाव करने में विफल हों, जिसके परिणामस्वरूप ब.अ. 2021-22 के लिए पीओएसबी पारिश्रमिक लक्ष्य प्राप्त करना मुश्किल हो सकता है। समिति को सूचित किया गया है कि 2021-22 में कोविड लॉकडाउन जो राजस्व प्राप्ति लक्ष्यों को प्राप्त करने के मार्ग में आने वाली प्रमुख बाधा रही, से उत्पन्न व्यवधानों के कारण डाक विभाग के लिए राजस्व प्राप्ति के लक्ष्यों को ब.अ. 2021-22 में 17710.04 करोड़ रुपये से घटाकर 13398.34 करोड़ रुपये कर दिया गया था। वर्ष 2022-23 के लिए 14725.87 करोड़ रुपये के राजस्व का लक्ष्य निर्धारित किया गया है।

इसके अतिरिक्त, समिति नोट करती है कि विभाग के फोकस क्षेत्र पार्सल, वित्तीय सेवाएं (डाकघर बचत बैंक और भारतीय डाक भुगतान बैंक), बीमा और अन्य एजेंसी सेवाएं (सामान्य सेवा केंद्र, डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र, आधार सक्षम सेवाएं आदि) जैसे कुछ मुख्य प्रचालन हैं और विभाग का उद्देश्य उनके माध्यम से राजस्व जुटाना है। स्पीड पोस्ट विभाग की प्रमुख मेल सेवा बनी हुई है और इसके माध्यम से 1200 करोड़ रुपये से अधिक का वार्षिक राजस्व प्राप्त होता है। विभाग का लक्ष्य कई उपायों के माध्यम से अगले 5 वर्षों में अपनी पार्सल संभार तंत्र बाजार हिस्सेदारी को 10% तक बढ़ाने का है। ई-कॉमर्स व्यवसाय की बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए पार्सलों के लिए लगभग 190 पार्सल हब वाला एक नया नेटवर्क बनाया जा रहा है। विभाग ने दो पहिया वाहनों और चार पहिया वाहनों के उपयोग के साथ महानगरों, राज्यों की राजधानियों और महत्वपूर्ण शहरों में चिन्हित सुपुर्दगी कार्यालयों और केन्द्रों से पार्सलों की नोडल मशीनीकृत सुपुर्दगी कार्यान्वित की है। विभाग ने सभी राज्यों को दैनिक कनेक्टिविटी प्रदान करने के लिए अखिल भारतीय डाक सड़क परिवहन नेटवर्क को कार्यान्वित करने की योजना बनाई है। ई-कॉमर्स के तेजी से बढ़ते व्यवसाय की जरूरतों को पूरा करने के लिए मार्केटप्लेस मॉडल के लिए मैनी-टू-मैनी मॉडल के समझौते का एक नया प्रारूप विकसित किया गया है। राजमार्गों के पास प्रमुख शहरों के बाहर ट्रांस-शिपमेंट केंद्र विकसित किए जा रहे हैं ताकि अबाध आवाजाही सुनिश्चित की जा सके जिससे ट्रक शहर के यातायात में न फंसें और शिपमेंट के लिए कम समय में आवागमन सुनिश्चित हो सके।

डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) के लिए निधि अंतरण, रीयल-टाइम ग्रॉस सेटलमेंट, तत्काल भुगतान सेवा, एकीकृत भुगतान इंटरफेस, आधार समर्थ भुगतान सेवा, भुगतान गेटवे, डेबिट कार्ड एक बार लागू होने के बाद पीओएसबी ग्राहकों को किसी भी अन्य बैंक के ग्राहकों के बराबर बैंकिंग सेवाएं मिलेंगी। सभी डाकघर कोर बैंकिंग प्रणाली में आ जाएंगे, जिससे नेटबैंकिंग,

मोबाइल बैंकिंग, एटीएम के माध्यम से वित्तीय समावेशन और खातों तक पहुंच और डाकघरों और बैंक खातों के बीच धन का ऑनलाइन हस्तांतरण संभव होगा। इन सेवाओं से विभाग को कैशलेस अर्थव्यवस्था और डिजिटल वित्तीय समावेशन के उद्देश्य से समग्र लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद मिलेगी। (i) बिक्री और विपणन ढांचे का पुनरुद्धार, (ii) कौशल विकास और सेल्स फोर्स का प्रशिक्षण, (iii) प्रोत्साहन का समय पर भुगतान सुनिश्चित करना और (iv) प्रक्रिया का सरलीकरण और प्रचालनात्मक दक्षता बढ़ाने के लिए बिक्री के बाद की सेवाओं में सुधार करके पीएलआई और आरपीएलआई प्रीमियम आय की उपलब्धि को बढ़ाने के प्रयास किए जा रहे हैं। इसके अतिरिक्त, कॉमन सर्विस सेंटर-स्पेशल पर्पज व्हीकल (सीएससी-एसपीवी) के साथ गठजोड़ के माध्यम से राजस्व बढ़ाने और डाकघर-सीएससी के माध्यम से नागरिक केंद्रित सेवाओं की सुपुर्दगी के लिए प्रयास किए जा रहे हैं। देश भर में 837 प्रधान डाकघरों में जीवन प्रमाण केंद्र कार्य कर रहे हैं। इसके अतिरिक्त, डाकघर पासपोर्ट सेवा केन्द्र, डाकघर आधार नामांकन और अपडेशन केन्द्र भी स्थापित किए गए हैं और यह विभाग के लिए राजस्व के एक महत्वपूर्ण स्रोत के रूप में उभर रहे हैं।

समिति को आशा है कि इन पहलों से विभाग अच्छी स्थिति में आ जाएगा और इससे विभाग की लाभप्रदता बढ़ाने में मदद मिलेगी तथा यह उनके लिए राजस्व प्राप्ति का महत्वपूर्ण माध्यम बनेगा। समिति विभाग द्वारा किए गए प्रयासों की सराहना करती है और सिफारिश करती है कि विभाग कारोबार में वृद्धि के लिए बाजार में ऐसे अवसरों की जोरदार रूप से तलाश करे और राजस्व बढ़ाने और घाटे को कम करने के अपने प्रयासों को जारी रखे। समिति विशेष रूप से विभिन्न भुगतान गेटवे में भाग लेने के लिए डीओपी को अनुमोदन प्रदान करने के सरकार के निर्णय का स्वागत करती है। इससे निश्चित रूप से विभाग को वित्तीय सेवाओं में डिजिटल भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र में प्रवेश पाने में मदद मिलेगी।

लघु बचत योजनाओं के पारिश्रमिक की दर

3. समिति नोट करती है कि डाकघर बचत बैंक योजनाओं के संबंध में बचत बैंक खातों के लिए वार्षिक पारिश्रमिक 219.23 रुपये, बचत प्रमाण पत्र के लिए 73.92 रुपये, साइलेंट खातों के लिए 35.61 रुपये, इंदिरा विकास पत्र के लिए 19.59 रुपये है। समिति यह भी नोट करती है कि पीओएसबी योजनाओं से प्राप्त वार्षिक पारिश्रमिक 2019-2020 में 8660.77 करोड़ रुपये था जो 2020-21 में घटकर 7055.80 करोड़ रुपये और 2021-22 (दिसंबर 2021 तक) में 5283.90 करोड़ रुपये हो गया। वार्षिक लागत अभ्यास 2018-19 के अनुसार, बचत बैंक खाते से प्रति यूनिट नुकसान 31.19 रुपये और केवीपी सहित बचत प्रमाणपत्रों से 128.79 रुपये प्रति यूनिट का रहा है। बचत बैंक खातों से कुल 3292.70 करोड़ रुपये और बचत प्रमाण पत्र और किसान विकास पत्र से 687.71 करोड़ रुपये का कुल नुकसान हुआ है। समिति पाती है कि इतनी अधिक राशि अस्वीकार्य है और पीओएसबी योजनाओं के लिए लाभ की कम दरें राजस्व घाटे के पीछे का एक प्रमुख कारक है। समिति इस तथ्य से अवगत है कि वित्त मंत्रालय के आर्थिक मामले विभाग ने 12.07.2021 को लघु बचत योजनाओं के संचालन के लिए डीओपी को देय एजेंसी शुल्क की दरों की समीक्षा करने के लिए एक विशेषज्ञ समूह समिति का गठन किया था। समिति चाहती है कि उक्त विशेषज्ञ समूह की सिफारिशों के निष्कर्षों और उन पर की गई कार्रवाई से उसे अवगत कराया जाए। समिति यह भी सिफारिश करती है कि विभाग डाक विभाग को देय एजेंसी प्रभारों की दरों में संशोधन के लिए वित्त मंत्रालय पर दबाव डाले जिससे विभाग के राजस्व वृद्धि पर सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा। इस मामले में उच्चतम स्तर पर हस्तक्षेप की आवश्यकता है और समिति चाहती है कि इस संबंध में की गई कार्रवाई से उसे अवगत कराया जाए।

सीएससी के माध्यम से डाक घरों के दायरे और पहुंच का विस्तार

4. समिति नोट करती है कि राजस्व प्राप्तियों को बढ़ाने के लिए विभाग ने ई-कॉमर्स निर्यातकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अंतर्राष्ट्रीय ट्रेड पैकेट सर्विस (आईटीपीएस) नामक एक नया पैकेट उत्पाद पेश किया है। यह ट्रेकिंग सुविधा के साथ की एक प्रतिस्पर्धी सेवा है। वर्तमान में यह सेवा एशिया-पैसिफिक क्षेत्र के 15 देशों के लिए उपलब्ध है। विभाग ने सेवा का विस्तार करने के लिए अन्य देशों के साथ भी विचार-विमर्श शुरू कर दिया है। डाक विभाग ने देश के ग्रामीण और दूरदराज के क्षेत्रों में अपने पीओ-सीएससी के माध्यम से सहायता प्राप्त मॉडल पर सभी ई-गवर्नेंस सेवाओं हेतु एक ही स्थान पर समाधान प्रदान करने के उद्देश्य से नागरिकों को विभिन्न जी2सी (गवर्नमेंट टू सिटिजेन) और बी2सी (बिजनेस टू सिटिजन) सेवाएं प्रदान करने के लिए देश भर के डाकघरों में "सामान्य सेवा केंद्र" (पीओ-सीएससी) स्थापित किए हैं। 31.12.2021 की स्थिति के अनुसार, 106006 पीओ सीएससी के माध्यम से 75.6 करोड़ रुपये के 9.21 लाख लेनदेन पूरे किए गए थे। पिछले कुछ वर्षों में "कोर सिस्टम प्लेटफॉर्म" पर कई प्रौद्योगिकी टूल्स की शुरुआत के साथ, विभाग का मुख्य फोकस सेवा की गुणवत्ता में सुधार करना रहा है ताकि ग्राहकों की संख्या को बनाए रखने के साथ व्यवसाय में विस्तार किया जा सके। देश के सभी क्षेत्रों में डाक सुपुर्दगी में विश्वसनीयता सुनिश्चित करने के लिए डाक विभाग ने कोर सिस्टम इंटीग्रेशन प्रोजेक्ट के तहत सभी मेल कार्यालयों और डाकघरों में ऑनलाइन कार्यकरण लागू करने, ग्राहकों को बुकिंग और सुपुर्दगी संबंधी सूचनाओं की एसएमएस द्वारा सूचना भेजने, पोस्टमैन मोबाइल ऐप (पीएमए) के माध्यम से रियल टाइम आधार पर सुपुर्दगी संबंधी जानकारी प्रदान करने आदि जैसी कई पहलें की हैं। इसके अतिरिक्त, विभाग ने चेक बुक, डेबिट और क्रेडिट कार्डों की सुपुर्दगी के लिए देश के विभिन्न बैंकों के साथ, आधार कार्डों की सुपुर्दगी के लिए भारतीय विशिष्ट पहचान विकास प्राधिकरण के साथ, ईपीआईसी की सुपुर्दगी के लिए भारत निर्वाचन आयोग के साथ, नोटिसों/समनों आदि की सुपुर्दगी के लिए

विभिन्न उच्च न्यायालयों के साथ करार किए हैं। विभाग द्वारा पोस्ट इन्फो ऐप शुरू किया गया है जो मुख्य रूप से आवश्यक डाक सेवाओं जैसे आवश्यक वस्तुओं, दवाओं, धन हस्तांतरण, आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (ईपीएस) और डाक बुकिंग, बैंकिंग सेवाओं, बीमा सेवाओं आदि जैसी अन्य सेवाओं से संबंधित ग्राहकों की जरूरतों को पोस्ट इन्फो ऐप के माध्यम से ऑनलाइन अनुरोध करते हुए ग्राहकों के घर तक पहुंचकर पूरा करता है। वर्ष 2021-22 के दौरान, विभाग ने लगभग 3.7 लाख सेवा अनुरोधों पर कार्रवाई की, जबकि अप्रैल 2021 से 31 जनवरी, 2022 तक विभाग द्वारा लगभग 2.0 लाख सेवा अनुरोधों पर कार्रवाई की गई।

समिति कॉमन सर्विस सेंटर्स के माध्यम से अपने प्रचालनों के दायरे का विस्तार करने में विभाग द्वारा की गई उपर्युक्त पहलों की सराहना करते हुए आशा व्यक्त करती है कि इस प्रकार की पहलें निश्चित रूप से डाक वितरण के पारंपरिक व्यवसाय से आगे बढ़कर डाक घरों के दायरे और पहुंच को बढ़ाने में मील का पत्थर साबित होंगी। समिति सिफारिश करती है कि विभाग इन प्रयासों को पूरे उत्साह के साथ जारी रखे जिससे राजस्व प्रवाह में योगदान हो सके।

ई-कॉमर्स के माध्यम से डाक घरों की पहुंच का विस्तार

5. समिति नोट करती है कि उभरते हुए ई-कॉमर्स बाजार को डाक विभाग द्वारा एक बड़े व्यावसायिक अवसर के रूप में देखा जा रहा है। तदनुसार, डाक विभाग ने एमएसएमई समूहों, जो आंतरिक व्यापार और निर्यात के लिए उत्पादों का निर्माण करते हैं, की पहचान की है और सुपर्दगी के समय माल की लागत के संग्रह और विक्रेता को इसके प्रेषण, बड़े ग्राहकों के साथ निर्बाध इलेक्ट्रॉनिक डेटा एकीकरण सुविधा, क्रेडिट सुविधा और वितरण और भुगतान की नियमित निगरानी के लिए उन तक पहुंच बनाई है। ई-कॉमर्स सेगमेंट की जरूरतों को पूरा करने के लिए डिलीवरी गतिविधियों के मशीनीकरण द्वारा

चुनिंदा स्थानों पर उसी दिन डिलीवरी प्रदान की जा रही है। डाक विभाग ने ई-कॉमर्स के ई-मार्केट प्लेस इन्वेंट्री मॉडल पर चल रही कंपनियों के लिए स्पीड पोस्ट पार्सल को एयर-एक्सप्रेस सेवा के रूप में और बिजनेस पार्सल को सतह की पार्सल सेवा के रूप में पेश किया है। कृषि उत्पादों से लेकर उपभोग्य वस्तुओं, वस्त्रों, दवाओं, हस्तशिल्प, इलेक्ट्रॉनिक्स, रत्नों और आभूषणों, शैक्षिक संस्थानों आदि तक की ई-कॉमर्स कंपनियों ने अपने उत्पादों को वितरित करने के लिए अपनी पार्सल सेवाओं के उपयोग हेतु इंडिया पोस्ट के साथ साझेदारी की है।

इसके अलावा, समिति नोट करती है कि बदलती आवश्यकताओं के अनुसार ई-कॉमर्स उद्योग की जरूरतों को पूरी करने के लिए विभाग ने ई-कॉमर्स ग्राहकों हेतु प्रबंधन सूचना प्रणाली विकसित करने, ई-कॉमर्स ग्राहकों के साथ एपीआई के माध्यम से निर्बाध डेटा आदान-प्रदान के लिए एकीकरण सुविधा, स्मार्ट पार्सल डिलीवरी सिस्टम का उपयोग करके स्वचालित वितरण जैसे कई कदम उठाए हैं। बल्क ई-कॉमर्स, रिटर्न मैनेजमेंट सिस्टम आदि के लिए सिस्टम समर्थ पिकअप सेवा विकसित की जा रही है। पार्सल पैकेजिंग नीति तैयार की गई है और विभाग द्वारा लीज और लाइसेंसिंग नीति में संशोधन किया गया है।

समिति नोट करती है कि जबकि निजी कंपनियों ने भारत में अपने ई-कॉमर्स व्यवसाय को मजबूत करने के लिए कई कदम उठाए हैं, लेकिन उनमें से किसी के पास वह अपेक्षित विस्तार और वितरण की पहुंच नहीं है जो भारतीय डाक के पास पहले से ही मौजूद है। भारतीय डाक अपने मानव संसाधन नेटवर्क के साथ सबसे विश्वसनीय, कुशल उत्पाद वितरण और नकद संग्रह की अवसंरचना प्रदान करने के लिहाज से बहुत अच्छी स्थिति में है जैसी स्थिति निजी क्षेत्र के किसी भी प्रतिस्पर्धी के पास नहीं है। समिति का मानना है कि विभाग को इसे भुनाकर ई-कॉमर्स कारोबार में अपनी उपस्थिति दर्ज करानी चाहिए। उन्हें राजस्व अर्जित करने के उद्देश्य से व्यवसाय का

विस्तार करने के लिए अपने नेटवर्क और संसाधनों का लाभ उठाना चाहिए। विभाग के विशाल आकार और ग्रामीण दूरस्थ क्षेत्रों सहित टियर-II और टियर-III शहरों तक विभाग की पहुंच को ध्यान में रखते हुए, समिति को आशा है कि विभाग निकट भविष्य में ई-कॉमर्स बाजार में अग्रणी बनकर उभरेगा जिससे राजस्व घाटे को काफी हद तक कम किया जा सकेगा।

डाकघर के माध्यम से स्वदेशी उत्पादों और एमएसएमई को बढ़ावा देना

6. समिति नोट करती है कि डाक चैनल के माध्यम से स्वदेशी उत्पादों की बिक्री और खरीद को बढ़ावा देने के उद्देश्य से विभाग ने निर्यात को सुविधाजनक बनाने के लिए अंतर्राष्ट्रीय शिपमेंट के थोक प्रसंस्करण के लिए निर्यात संवर्धन सुविधाओं अर्थात् विदेशी डाकघरों, उप-विदेशी डाकघरों और अंतर्राष्ट्रीय व्यापार केंद्रों की स्थापना को प्रोत्सहित करना शुरू किया है। 28 विदेशी डाकघरों को अधिसूचित कर दिया गया है और चरणबद्ध तरीके से उनका कार्यान्वयन किया जा रहा है। विदेशी डाकघरों के माध्यम से निर्यात को सुविधाजनक बनाने के लिए सीमा शुल्क प्राधिकारियों द्वारा निर्यात का डाक बिल शुरू किया गया है। इसके अलावा, अंतर्राष्ट्रीय ट्रेड पैकेट सेवा (आईटीपीएस) की शुरुआत से एमएसएमई को अपने उत्पादों का निर्यात करने में भी मदद मिल रही है। डाक विभाग सरकार के साथ-साथ निजी क्षेत्रों के साथ अपने ई-कॉमर्स और पार्सल से संबंधित गतिविधियों के लिए टाई-अप करने के लक्ष्य के साथ निरंतर प्रयास कर रहा है। एमएसएमई के संबंध में डाक विभाग पहले से ही जीईएम, वस्त्र मंत्रालय, ट्राईफेड आदि के साथ विचार-विमर्श की प्रक्रिया में है ताकि वह उनका संभार तंत्र सेवा प्रदाता बन सके। विभाग जीआई पंजीकृत मर्चेंडिस सहित सभी प्रकार की वस्तुओं की बुकिंग, पारेषण और सुपुर्दगी करता है। समिति को यह जानकारी भी दी गई है कि गंगाजल को निकटतम डाकघर में और यहां तक कि ग्राहकों के दरवाजे तक पर अपने प्राकृतिक रूप में उपलब्ध कराने के लिए डाक विभाग ने 10.07.2016 से डाकघरों के माध्यम

से गंगोत्री से प्राप्त 'गंगाजल' की आपूर्ति और वितरण की व्यवस्था की है। डाक विभाग ने विभिन्न श्राइन बोर्डों के सहयोग से देश भर में श्रद्धालुओं के द्वार पर सेवा यानी पवित्र आशीर्वाद के तहत पवित्र प्रसादम की डिलीवरी भी शुरू कर दी है।

समिति जीआई टैग लगी वस्तुओं को बढ़ावा देने के लिए विभाग द्वारा किए गए प्रयासों की सराहना करती है और यह चाहती है कि वह उत्साहपूर्वक इसे जारी रखें जिससे उन छोटे कुटीर उद्योगों और कारीगरों की सहायता की जा सके जिससे मेक इन इंडिया पहलों में योगदान मिलेगा। समिति प्रसादम और गंगाजल की बिक्री के लिए की गई पहलों का भी स्वागत करती है जिससे ऐसे विशिष्ट बाजार का उपयोग किया जा सके जो अब तक अज्ञात था। समिति सिफारिश करती है कि विभाग अपनी ई-कॉमर्स वेबसाइट के माध्यम से हथकरघा और हस्तशिल्प की विस्तृत विविधता प्रदर्शित करे और उनकी पहुंच देश के दूरदराज के क्षेत्रों तक बढ़ाने के लिए केवीआईसी और ट्राइब्स इंडिया जैसे संगठनों के साथ व्यापार समझौते करे।

निष्क्रिय और अदावाकृत खाते

7. समिति नोट करती है कि 30.09.2020 तक वरिष्ठ नागरिक कल्याण निधि की श्रेणी में आने वाले 16,136.37 करोड़ रुपये वाले 2.47 करोड़ खातों की सूचना डीओपी द्वारा वित्त मंत्रालय को दी गई है। सही मालिकों तक धन की आपूर्ति करने के लिए ऐसे खातों के बारे में इंडिया पोस्ट की वेबसाइट पर जानकारी प्रकाशित की गई है। निदेशालय द्वारा सभी सर्किलों को लावारिस खातों का निपटान करने के लिए अनुदेश जारी किए जा रहे हैं ताकि सही मालिकों या कानूनी वारिसों/नामितियों को राशि मिल सके। समिति नोट करती है कि ऐसे लावारिस खातों के निपटान के लिए मंडल/क्षेत्रीय/सर्किल स्तर पर पहुंच अभियान और विशेष अभियान शुरू किए जाने चाहिए। निदेशालय स्तर पर वीडियो कान्फ्रेंसिंग के माध्यम से आवधिक निगरानी भी की जा रही है।

सभी सर्किलों के संयुक्त प्रयास से दिसंबर-2021 तक 123.69 करोड़ रुपये की राशि वाले 70,398 खातों का निपटान किया जा चुका है। निपटाए गए लावारिस खातों /प्रमाणपत्रों की संख्या 2019-20 में 27149 से बढ़कर 2020-21 में 68723 और 2021-22 में 70398 हो गई है। तथापि, समिति को यह जानकारी दी गई है कि वृद्धि के बावजूद चालू वित्त वर्ष के दौरान केवल 0.29% लावारिस खातों का निपटान किया गया है। समिति नोट करती है कि पीओएसबी में 2730 करोड़ खाते नामांकन के बिना थे और इतनी अधिक संख्या अस्वीकार्य है। इसके अलावा, 24,57,42,825 सीआईएफ हैं, जिनमें से केवल 8,81,00,003 सीआईएफ आधार से जुड़े हुए हैं जो स्पष्ट रूप से इन खातों के निपटान के लिए विभाग द्वारा प्रयास नहीं किए जाने की ओर इशारा करता है। समिति इस निष्कर्ष पर पहुंच रही है कि प्राप्त परिणाम किए गए प्रयासों के अनुरूप नहीं हैं। समिति सिफारिश करती है कि विभाग प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से सूचना का प्रचार करने के लिए नए सिरे से कदम उठाए और समिति को इस मामले में हुई प्रगति से अवगत कराए। समिति यह भी सुझाव देती है कि विभाग एक अनिवार्य प्रक्रिया के रूप में बचत खातों के साथ आधार संख्या को जोड़ने के लिए पूर्व-निर्धारित प्रयास करे और केवाईसी को एक वार्षिक अभ्यास बनाए ताकि बाद के चरण में उत्पन्न होने वाली आपाधापी को रोका जा सके। समिति का मानना है कि केवाईसी का नवीनीकरण करके बकायों के निपटान में आने वाले कई समस्याओं से बचा जा सकता है। समिति चाहती है कि इस संबंध में होने वाली प्रगति से उसे अवगत कराया जाए।

डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा का निपटान और उनका बंद किया जाना

8. समिति नोट करती है कि 1 फरवरी, 1884 को शुरू की गई डाक जीवन बीमा (पीएलआई) भारत की सबसे पुरानी जीवन बीमा योजना है। ग्रामीण डाक

जीवन बीमा (आरपीएलआई) का उद्देश्य गांवों में सामान्य ग्रामीणों, कमजोर वर्गों और महिला श्रमिकों को बीमा कवर प्रदान करना है। पीएलआई/आरपीएलआई स्कीमें, अन्य जीवन बीमा कंपनियों की योजनाओं की तुलना में कम प्रीमियम वसूलते हुए और अधिक लाभ अर्जन करते हुए अपने पॉलिसीधारकों को एक बेहतर वित्तीय सुरक्षा उपकरण प्रदान करती हैं। समिति नोट करती है कि पिछले तीन वर्षों के दौरान पीएलआई और आरपीएलआई दोनों का दावा निपटान अनुपात प्रभावशाली रहा है। पीएलआई का अनुपात 2019-20 के लिए 0.98, 2020-21 के लिए 0.94 और 2021-22 के लिए 0.94 है। आरपीएलआई का अनुपात 2019-20 के लिए 0.97, 2020-21 के लिए 0.93 और 2021-22 के लिए 0.95 है। तथापि, पिछले तीन वर्षों के दौरान बंद की गई पालिसियों की संख्या समिति के लिए चिंता का विषय है। बंद की गई पीएलआई पॉलिसीज की संख्या 2019-20 के दौरान 29217, 2020-21 के दौरान 23654 और 2021-22 के दौरान 26305 रही है। बंद की गई आरपीएलआई पॉलिसीज की संख्या 2019-20 के दौरान 47362, 2020-21 के दौरान 40615 और 2021-22 के दौरान 37878 है। समिति अकारण बड़ी संख्या में बंद की गई पालिसीज को लेकर चिंतित है और इस तथ्य से परेशान है कि प्रीमियम से होने वाली आय में कमी का परिणाम राजस्व प्राप्तियों में गिरावट के रूप में सामने आएगा। समिति का मानना है कि लैप्स हो गई पॉलिसियों को फिर से चालू करने के उपायों से पॉलिसियों के बंद होने की गति को कम करने में काफी मदद मिलेगी। समिति सिफारिश करती है कि विभाग को पीएलआई धारकों को प्रोत्साहन देने और पॉलिसियों के निपटान के समय को कम करने सहित पॉलिसियों के बंद होने की दर को रोकने के लिए स्वतः संज्ञान लेना चाहिए।

महामारी के दौरान डाकघर की भूमिका और महत्व

9. समिति नोट करती है कि स्थानीय डाकिए (पोस्टमैन) के माध्यम से नागरिकों के सेवा अनुरोध के लिए लॉकडाउन अवधि के दौरान पोस्ट इन्फो

ऐप के माध्यम से एक आपातकालीन सेवा अनुरोध सुविधा अप्रैल 2020 में शुरू की गई थी। लगभग 2 लाख सेवा अनुरोध पूरे किये गए थे। इसके अलावा, विभाग द्वारा जवाबदेह डाक लेखों की बुकिंग के लिए ऑनलाइन बुकिंग सेवा (क्लिक एन बुक) भी शुरू की जा रही है। लॉकडाउन लागू होने के कारण 25/03/2020 से देश भर में ट्रेनों और उड़ानों की सेवाओं के निलंबन के परिणामस्वरूप, देश भर में डाक प्रसारण के लिए अंतर-राज्यीय और अंतरा-राज्यीय आरटीएन मार्गों सहित एक अखिल भारतीय सड़क परिवहन नेटवर्क (आरटीएन) स्थापित किया गया था। इसके अलावा, विभिन्न हवाई ऑपरेटरों द्वारा संचालित कार्गो उड़ानों और विशेष पार्सल ट्रेनों का उपयोग महानगरों और प्रमुख शहरों को जोड़ने के लिए भी किया गया था। इंडिया पोस्ट कॉल सेंटर (आईपीसीसी) ने नागरिकों के लिए एक सिंगल विंडो इंटरफेस प्रदान किया जिसने डाक सेवाओं की उपलब्धता के संबंध में जानकारी प्रदान करने की प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाया और उनकी शिकायतों का समाधान भी प्रदान किया। आईपीसीसी ने चल रही महामारी के दौरान 82.5 लाख से अधिक कॉल प्राप्त किए। उपरोक्त के अलावा, भारतीय डाक के सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म ने नागरिकों को तत्काल राहत प्रदान करने, दवाओं की बुकिंग और वितरण में उनकी परेशानियों को दूर करने और डाकघरों में वित्तीय लेनदेन की व्यवस्था करने का कार्य किया। महामारी की अवधि के दौरान 4.46 लाख शिकायतों का समाधान किया गया। बचत बैंक के ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए अस्थायी रूप से मोबाइल डाकघरों का संचालन किया गया था। विभाग ने 'वंदे भारत मिशन' के तहत संचालित विशेष उड़ानों और अन्य देशों के साथ 'द्विपक्षीय समझौते' का उपयोग अंतर्राष्ट्रीय डाक परिचालनों का प्रबंधन करने के लिए किया। कोविड-19 की दूसरी लहर के दौरान, डाक विभाग ने सीमा शुल्क अधिकारियों के सहयोग से, डाक के माध्यम से विदेशों से प्राप्त ऑक्सीजन कंसंट्रेटर्स आदि जैसे कोविड-19 से संबंधित आपातकालीन शिपमेंट के प्रसंस्करण, स्वीकृति और वितरण

की सुविधा प्रदान की। विदेशी डाकघरों में कोविड-19 हेल्प डेस्क स्थापित किए गए थे ताकि शिपमेंट की निकासी और डिलीवरी की सुविधा तेजी से की जा सके।

समिति कोविड-19 महामारी के कारण अपने कार्यकलापों को पूरा करने में विभाग के समक्ष आ रही समस्याओं और इसे दूर करने के लिए किए गए कठिन प्रयासों को स्वीकार करती है, जिसमें आकांक्षी जिलों में पार्सल के पारेषण और महामारी के दौरान दवाओं और आवश्यक वस्तुओं की डिलीवरी करने के लिए किए गए विशेष प्रबंध शामिल हैं। जब संचरण के अन्य तरीके जनता के लिए सुलभ नहीं थे, ऐसे अनिश्चित समय में देश के दूरदराज क्षेत्रों तक पहुंचने के लिए, समिति विभाग द्वारा की गई अभूतपूर्व पहलों की सराहना करती है। समिति कठिन समय में राष्ट्र की सेवा करने में विभाग द्वारा निभाई गई विशिष्ट भूमिका को रिकॉर्ड करती है जो कि वास्तव में प्रशंसनीय है और आशा करती है कि भविष्य में भी इसी भावना के साथ कार्य किया जाएगा।

सम्पदा प्रबंधन - लंबित परियोजनाएं

9. समिति नोट करती है कि डाक विभाग का यह दायित्व है कि वह जनता को सार्वभौमिक डाक सेवा प्रदान करे जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ युक्तियुक्त दूरी के अंदर पहुंच शामिल है। यह संपूर्ण देश में फैले 23 डाक सर्किलों में 1,56,721 डाकघर चलाता है। कुल डाकघरों में से अधिकांश डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित हैं जिनकी संख्या लगभग 1,41,018 है। नए डाक भवनों के निर्माण, पुराने भवनों के समुचित रखरखाव, विरासत भवनों का नवीनीकरण और पुनर्स्थापना तथा सतत विकास के लिए बुनियादी ढांचे का विकास करना संपदा प्रबंधन योजना का हिस्सा है। इसके अतिरिक्त, डाक घरों से संबंधित अधिशेष भूमि का अच्छे तरह से उपयोग किया जाना चाहिए और इस संबंध में विस्तृत प्रस्ताव समिति को

प्रस्तुत किया जाना चाहिए। की गई कार्रवाई संबंधी अट्टाईसवें प्रतिवेदन में, समिति ने केरल राज्य में पूजापुरा, सस्थामंगलम और करमना में संपत्ति प्रबंधन परियोजनाओं के लंबित होने का उल्लेख किया था और विभाग से प्रक्रियागत बाधाओं को दूर करके लंबित परियोजनाओं को पूरा करने के लिए अपने प्रयासों को दोगुना करने का आग्रह किया था। तथापि, एक वर्ष बीत जाने के बावजूद, समिति नोट करती है कि तीन में से दो परियोजनाओं नामतः पूजापुरा और सस्थामंगलम अभी भी प्रारंभिक चरण में हैं जहां निविदा आमंत्रित करने का नोटिस जारी किया गया है। केवल तीसरे मामले में, करमना में ही निर्माण कार्य शुरू हुआ है। समिति कार्य की दयनीय धीमी गति से नाखुश है और आशा करती कि विभाग परिश्रम से अपना कार्य करेगा और एक निर्धारित समय-सीमा में कार्य पूरा करेगा। आम जनता डाक विभाग पर अपना भरोसा करती है जो सार्वभौमिक सेवा दायित्व के तहत देश के दूरदराज क्षेत्रों तक पहुंचने का कार्य करता है, जिसे डाकघरों के समय पर निर्माण के बिना पूरा नहीं किया जा सकता है। समिति विभाग को निर्देश देती है कि वह पूजापुरा और सस्थामंगलम के कार्य को पूरा करने के लिए समय-सीमा निर्दिष्ट करे और करमना परियोजना को 2023 की समय-सीमा के अंदर पूरा करे।

महिला कार्यबल और विकलांगों की चिंताओं को दूर करने के लिए पहलें

11. समिति नोट करती है कि महिलाओं के लिए बनाए गए अलग शौचालयों, क्रेच और विश्राम कक्ष का निर्माण डाक विभाग की संपदा प्रबंधन योजना के अधिदेश के तहत आता है। जबकि वर्ष 2019-20 में, 16 महिला शौचालयों का निर्माण किया गया था, 2020-21 और 2021-22 के दौरान, निर्मित शौचालयों की संख्या आश्चर्यजनक रूप से शून्य थी क्योंकि लिंग संबंधी चिंताओं की गतिविधि के तहत कोई धन आवंटित नहीं किया गया था। इसके अलावा, निशक्तजन अधिकार अधिनियम, 2016 के अनुरूप, पिछले

तीन वर्षों के दौरान 416 रैंप, 124 अनुकूल विश्राम कक्ष, 416 रेलिंग, 3 ब्रेल साइनेज, 205 स्पर्श फर्श का निर्माण किया गया था। पिछले तीन वर्षों के दौरान 400 डाकघर भवनों को पुनर्निर्मित किया गया है। समिति ने यह भी नोट किया है कि कोई श्रवण संकेत स्थापित नहीं किए गए थे। यह भी नोट किया गया है कि डाक मंडलों को पीओ भवनों की पहुंच संपरीक्षा करने का निर्देश दिया गया है, फिर भी विभाग ने इस मुद्दे पर विशिष्ट जानकारी प्रदान नहीं की है। डाकघरों, विशेषरूप से महिला डाकघरों में क्रेच और फीडिंग रूम पर ध्यान देने की कमी स्पष्ट रूप से इंगित करती है कि महिला कार्यबल की जरूरतों पर पर्याप्त ध्यान नहीं दिया जा रहा है। समिति चाहती है कि विभाग उपर्युक्त उपायों पर पर ध्यान दे। इन उपायों से कार्यबल में अधिक माताओं को शामिल करना काफी उपयोगी होगा। समिति को पिछले तीन वर्षों में से प्रत्येक वर्ष में सर्कल-वार की गई पहुंच संपरीक्षाओं की संख्या से भी अवगत कराया जाए और इस बात पर जोर दिया जाए कि विभाग यह सुनिश्चित करने के लिए एक निगरानी समिति का गठन करे कि पहुंच सुलभता को बढ़ावा देने के लिए इस तरह की संपरीक्षाओं को द्वि-वार्षिक आधार पर आयोजित की जाए। समिति का उद्देश्य है कि अगले पांच वर्षों में देश में डाकघरों को काफी हद तक बाधा मुक्त घोषित किया जा सकता है और इसलिए विभाग को विकलांगों के कल्याण के लिए उपलब्ध संसाधनों को चैनलाइज करने का निर्देश दिया जाए और सिफारिश की जाए कि डाक विभाग को ऐसे लोगों को उनके द्वार पर 'हार्डशिप डेलीवरी' की सेवा प्रदान करने पर विचार करना चाहिए जिसमें डाक उनके मेलबॉक्सों के बजाय उनके द्वार तक पहुंचाई जाती है।

ग्रामीण व्यापार और डाक नेटवर्क तक पहुंच- वामपंथी उग्रवाद प्रभावित और आकांक्षी जिलों में डाकघर खोलना

12. समिति नोट करती है कि उच्च प्राथमिकता वाले क्षेत्रों में बीओ खोलने का वास्तविक लक्ष्य बीई में 2021-22 में 282 था जो आरई चरण में तेजी से बढ़कर 3440 हो गया। हालांकि, विभाग 15 जनवरी, 2022 तक केवल 1264 डाकघर खोल पाया था। अनुदान की मांगों (2021-22) संबंधी बाईसवें प्रतिवेदन में समिति ने नोट किया था कि विभाग वामपंथी उग्रवाद और आकांक्षी जिलों में डाकघर खोलने के लिए वास्तविक लक्ष्यों को प्राप्त करने में पिछड़ रहा है क्योंकि वित्त मंत्रालय द्वारा प्रस्ताव को मंजूरी नहीं दी गई थी। इसलिए समिति ने विभाग को इस मामले को वित्त मंत्रालय के साथ उठाकर इस उद्देश्य की बाधाओं को दूर करने के लिए जोर दिया था। समिति यह नोट कर प्रसन्न है कि डाक विभाग को 21 सितंबर, 2021 को 3114 डाकघर खोलने की मंजूरी मिल गई है और मार्च, 2022 तक इसे प्राप्त करने का महत्वाकांक्षी लक्ष्य है। 15 जनवरी, 2022 तक, 1264 डाकघर पहले ही खोले जा चुके हैं। समिति का दृढ़ मत है कि डाकघरों की कमी से सरकार के वित्तीय समावेशन कार्य को झटका लगता है और वामपंथी उग्रवादी क्षेत्रों और आकांक्षी जिलों की उपेक्षा होती है। समिति इस बात से प्रसन्न है कि 65 आकांक्षी जिलों में डाकघर पासपोर्ट सेवा केन्द्रों को चालू कर दिया गया है और 116 आकांक्षी जिलों में 1166 आधार केन्द्र कार्य कर रहे हैं। समिति ने आगे यह भी नोट किया है कि डाक विभाग ने नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग में वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए पीओएसबी ग्राहकों के लिए एनईएफटी/आरटीजीएस अंतर-बैंकिंग कार्यक्षमता को लागू करने की प्रक्रिया शुरू कर दी है। इसके अलावा, सभी शेष पीओ और उनके लिंकड शाखा डाकघर जो वर्तमान में गैर-सीबीएस पर काम कर रहे हैं, को 2022 के भीतर कोर बैंकिंग सिस्टम के मंच पर लाया जाएगा जो भौगोलिक रूप से चुनौतीपूर्ण क्षेत्रों को कभी भी - कहीं भी डाकघर बचत योजना के तहत लाएगा, जिससे वित्तीय समावेशन को और सक्षम बनाया जा सकेगा। समिति ने अपनी प्रसन्नता व्यक्त करते हुए कि कुछ वास्तविक लक्ष्यों को प्राप्त कर लिया

गया है, यह सिफारिश की है कि विभाग को प्रारंभिक लक्ष्यों को प्राप्त करने का प्रयास करना चाहिए। समिति को इस संबंध में आगे की प्रगति से अवगत कराया जाए।

डाकघर बचत बैंक खातों में न्यूनतम उपलब्ध शेष राशि

13. समिति नोट करती है कि आर्थिक मामला विभाग, वित्त मंत्रालय द्वारा निर्धारित डाकघर बचत बैंक खातों में 500 रुपये की न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकता होती है और इससे कम शेष राशि होने पर 50 रुपये का खाता रखरखाव शुल्क लगता है और खाता बंद भी किया जा सकता है। समिति ने यह भी नोट किया कि वर्ष 2019-20 में, पीओएसबी के 36 करोड़ खाते थे, लेकिन 500 रुपये से कम शेष राशि वाले लगभग तीन करोड़ खातों और निष्क्रिय हो गए लगभग चार करोड़ खातों के बंद होने के कारण, 2020-21 में यह संख्या घटकर 29.3 करोड़ हो गई। यह एक स्पष्ट है कि एमएबी की नीति खाताधारकों, विशेष रूप से जनधन खातों के लिए हानिकारक है। इसका राजस्व पर व्यापक प्रभाव पड़ता है क्योंकि प्रति खाते 219.23 रुपये के पारिश्रमिक का भुगतान वित्त मंत्रालय द्वारा केवल सक्रिय खातों के लिए किया जाता है। समिति विभाग को इस निर्णय पर पुनर्विचार करने के लिए वित्त मंत्रालय के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करने और वंचित आबादी के व्यापक हित में न्यूनतम उपलब्ध शेष राशि की आवश्यकता को समाप्त करने की सिफारिश करती है क्योंकि यह वित्तीय समावेशन कार्य के विरुद्ध है। समिति इस संबंध में हुई प्रगति से अवगत रहना चाहेगी।

डाकघरों में इंटरनेट कनेक्टिविटी संबंधी समस्याएं

14. समिति नोट करती है कि डाकघरों में प्राथमिक और माध्यमिक (एनएसपी 1 और एनएसपी 2) सभी स्थानों पर दो सेवाओं के माध्यम से कनेक्टिविटी है। एनएसपी 1 बीएसएनएल/एमटीएनएल है और एनएसपी 2 सिफ्री है। समिति आगे नोट करती है कि दूरसंचार विभाग के

ओएम नंबर 19-1/2019-एसयू-आई दिनांक 12.10.2020 के तहत, भारत सरकार के सभी विभागों और मंत्रालयों के लिए इंटरनेट / ब्रॉडबैंड और पट्टे पर दी गई लाइन सेवाओं के लिए बीएसएनएल / एमटीएनएल के नेटवर्क का उपयोग करना अनिवार्य कर दिया गया है। तथापि, जहां कहीं भी बीएसएनएल/एमटीएनएल नेटवर्क कनेक्टिविटी प्रदान करने में असमर्थ है, विभाग वैकल्पिक नेटवर्क विकल्पों जैसे कि फाइबर टू द होम (एफटीटीएच), नेशनल ऑप्टिकल फाइबर नेटवर्क (एनओएफएन), रेडियो फ्रीक्वेंसी (आरएफ) मीडिया और 4जी डोंगल के माध्यम से नेटवर्क कनेक्टिविटी प्रदान कर रहा है। वैकल्पिक नेटवर्क कनेक्टिविटी के प्रावधान के लिए, विभाग राज्य के स्वामित्व वाले सेवा प्रदाताओं सहित किसी भी व्यवहार्य नेटवर्क सेवा प्रदाता को चुनने के लिए बाध्य नहीं है बशर्ते बीएसएनएल/एमटीएनएल व्यवहार्य कनेक्टिविटी प्रदान करने में असमर्थ हो। नेटवर्क इंटीग्रेटर (एनआई) संविदा सूचना प्रौद्योगिकी आधुनिकीकरण परियोजना 2012 के सिलोस में से एक है और बीएसएनएल/एमटीएनएल की दरें एक पारदर्शी बोली प्रक्रिया के माध्यम से निर्धारित की गई थी। विभाग ने द्वितीयक नेटवर्क कनेक्टिविटी में सुधार के लिए 15599 स्थानों पर 4जी राउटर और 1606 स्थानों पर आरएफ आधारित कनेक्टिविटी प्रदान की है। विभाग ने सूचित किया है कि 2021-22 के दौरान एनएसपी 1 के लिए लिंक विफलता की 64737 और एनएसपी 2 के लिए 15134 घटनाएं रिपोर्ट की गई हैं। समिति पाती है कि यह संख्याएं असाधारण रूप से अधिक हैं और सिफारिश करती है कि पारदर्शी बोली प्रक्रिया के माध्यम से अन्य निजी नेटवर्क सेवा प्रदाताओं के माध्यम से द्वितीयक कनेक्टिविटी प्रदान की जा सकती है। समिति को इस बात पर जोर देने की आवश्यकता नहीं है कि कोर बैंकिंग प्रणाली के लिए तकनीकी रूप से अव्यवहार्य स्थानों तक पहुंचने के लिए निर्बाध कनेक्टिविटी एक पूर्व-आवश्यकता है। इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि बीएसएनएल/एमटीएनएल ने अभी तक 4जी में उन्नयन नहीं किया है, समिति

यह सिफारिश करती है कि डाक विभाग अधिदेश में छूट के लिए दूरसंचार विभाग से संपर्क करे ताकि उन्हें बीएसएनएल/एमटीएनएल के अलावा अन्य सेवा प्रदाताओं को एनएसपी1 ठेका प्रदान करने के लिए स्वतंत्रता प्रदान की जा सके। इससे विभाग को अपने डाक नेटवर्क में चौबीसों घंटे निर्बाध कनेक्टिविटी सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी।

नई दिल्ली;

16 मार्च, 2022

25 फाल्गुन, 1943 (शक)

डॉ .शशि थरूर

सभापति,

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी

संबंधी स्थायी समिति