15

सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति
(2020-21)

सत्रहवीं लोक सभा

संचार मंत्रालय
(डाक विभाग)

['अनुदानों की मांगों (2019-20)' पर समिति के तीसरे प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की-गई-कार्रवाई]

पंद्रहवां प्रतिवेदन

लोकसभा सचिवालय

नई दिल्ली

फरवरी, 2021/ माघ, 1942 (शक)

पंद्रहवां प्रतिवेदन

सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति
(2020-21)

सत्रहवीं लोक सभा

संचार मंत्रालय
(डाक विभाग)

['अनुदानों की मांगों (2019-20)' पर समिति के तीसरे प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की-गई-कार्रवाई]

8-2-2021 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया।

8-2-2021 को राज्य सभा के पटल पर रखा गया।

लोक सभा सचिवालय

नई दिल्ली

फरवरी, 2021/ माघ, 1942 (शक)

विषय-सूची

पृष्ठ सं.

समिति की संरचना (ii)

प्राक्कथन (iii)

अध्याय एक प्रतिवेदन .....

अध्याय दो टिप्पणियां/सिफारिशें जिन्हें सरकार द्वारा स्वीकार कर लिया गया है .....

अध्याय तीन टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में समिति सरकार के उत्तरों को देखते हुए आगे कार्रवाई नहीं करना चाहती .....

अध्याय चार टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में समिति ने सरकार के उत्तरों को स्वीकार नहीं किया है और जिन्हें दोहराए जाने की आवश्यकता है .....

अध्याय पांच टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में सरकार के उत्तर अंतरिम प्रकृति के है .....

अनुबंध

एक. समिति की 16 अक्टूबर, 2020 को हुई तीसरी बैठक का कार्यवाही सारांश

दो. समिति के तीसरे प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की-गई-कार्रवाई का विश्लेषण।

सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति (2020-21) की संरचना

डॉ. शशि थरूर - सभापति

लोक सभा

2. श्रीमती लॉकेट चटर्जी
3. श्री कार्ती पी. चिदम्बरम
4. श्री सन्नी देओल
5. डॉ. निशिकांत दुबे
6. श्रीमती रक्षा निखिल खाडसे
7. डॉ. सुकान्त मजूमदार
8. श्री धैर्यशील संभाजीराव माणे
9. सुश्री महुआ मोइत्रा
10. श्री पी. आर. नटराजन
11. श्री संतोष पान्डेय
12. श्री निशीथ प्रामाणिक
13. कर्नल राज्यवर्धन राठौर
14. डॉ. जी रणजीत रेड्डी

*15. श्री जयदेव गल्ला

16. श्री संजय सेठ
17. श्री चंदन सिंह
18. श्री तेजस्वी सूर्या
19. डॉ. टी. सुमति (ए.) तामिझाची थंगापंडियन
20. श्री भानु प्रताप सिंह वर्मा

#21. श्रीमती सुमलता अम्बरीश

राज्य सभा

22. डॉ. अनिल अग्रवाल
23. डॉ. सुभाष चन्द्र

24. श्री वाई. एस. चौधरी
25. श्री शक्तिसिंह गोहिल
26. श्री सुरेश गोपी
27. श्री मो. नदीमुल हक
28. श्री सैयद नासिर हुसैन
29. श्री सैयद जफर इस्लाम
30. डॉ. नरेन्द्र जाधव
31. श्री नबाम रेबिआ

सचिवालय

1. श्री वाई. एम. कांडपाल - संयुक्त सचिव
2. श्री शांगरिसो जिमिक - उप सचिव
3. श्रीमती रिंकू अवस्थी - सहायक कार्यकारी अधिकारी

---

* समाचार भाग – दो दिनांक 15.10.2020 के तहत 15.10.2020 से समिति में नामनिर्देशित

समाचार भाग - दो दिनांक 28.12.2020 के तहत 28.12.2020 से समिति में नामनिर्देशित

प्राक्कथन

मैं, सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति (2020-21) का सभापति समिति द्वारा प्राधिकृत किए जाने पर उनकी ओर से संचार मंत्रालय (डाक विभाग) की 'अनुदानों की मांगों (2019-20)' पर समिति के तीसरा प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) में अंतर्विष्ट टिप्पणियां/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई संबंधी पंद्रहवां प्रतिवेदन प्रस्तुत करता हूँ।

.2तीसरा प्रतिवेदन 10 दिसंबर, 2019 को लोक सभा में प्रतिवेदन प्रस्तुत किया गया और उसी दिन इसे राज्य सभा के पटल पर भी रखा गया। डाक विभाग ने 17 मार्च, 2020 को तीसरा प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर अपनी की-गई-कार्रवाई टिप्पण प्रस्तुत की।

.3समिति की 16 अक्टूबर, 2020 को हुई बैठक में प्रतिवेदन पर विचार किया गया और उसे स्वीकृत किया गया।

.4संदर्भ और सुविधा की दृष्टि से समिति की टिप्पणियों/सिफारिशों को प्रतिवेदन के अध्याय -एक में मोटे अक्षरों में मुद्रित किया गया है।

5. समिति के तीसरा प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की-गई-कार्रवाई का विश्लेषण अनुबंध-दो पर दिया गया है।

नई दिल्ली; **डॉ. शशि थरूर,**

4 फरवरी, 2021 **सभापति,**

15 माघ, 1942 (शक) **सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी**
स्थायी समिति

अध्याय -एक

प्रतिवेदन

सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति का यह प्रतिवेदन संचार मंत्रालय (डाक विभाग) से संबंधित 'अनुदानों की मांगों' (2019-20)' पर समिति के तीसरे प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की-गई-कार्रवाई से संबंधित है।

2. तीसरा प्रतिवेदन 10 दिसंबर, 2019 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया और उसी दिन राज्य सभा के पटल पर भी रखा गया। इसमें 15 टिप्पणियां/सिफारिशें थी। सभी टिप्पणियों/सिफारिशों के संबंध में सरकार के उत्तर डाक विभाग से प्राप्त हो गए हैं और इन्हें निम्नवत वर्गीकृत किया गया है -

1. सिफारिशें/टिप्पणियां जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है
   पैरा सं. 1, 2, 3, 7, 8, 9, 11, 13, 14 और 15 — कुल संख्या 10 अध्याय दो

2. सिफारिशें/टिप्पणियां जिनके संबंध में समिति सरकार के उत्तरों को देखते हुए आगे कार्रवाई नहीं करना चाहती
   पैरा सं. 10 — कुल संख्या 01 अध्याय तीन

3. सिफारिशें/टिप्पणियां जिनके संबंध में समिति ने सरकार का उत्तर स्वीकार नहीं किया है और जिन्हें दोहराए जाने की आवश्यकता है
   पैरा सं. 4, 5, 6 और 12 — कुल संख्या 04 अध्याय चार

4. सिफारिशें/टिप्पणियां जिनके संबंध में सरकार के उत्तर अंतरमि प्रकृति के हैं
   पैरा सं. — कुल संख्या शून्य अध्याय पांच

3. **समिति को विश्वास है कि सरकार द्वारा स्वीकार किए गए टिप्पणियों/सिफारिशों के कार्यान्वयन पर अत्यधिक महत्व दिया जाएगा। समिति यह भी चाहती है कि इस प्रतिवेदन के अध्याय - एक में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर की-गई-कार्रवाई टिप्पण उसे यथाशीघ्र प्रस्तुत किए जाए।**

4. समिति अब अपनी कुछ सिफारिशों के संबंध में सरकार द्वारा की गई कार्रवाई पर विचार करेगी ।

"ग्रामीण व्यवसाय एवं डाक नेटवर्क तक पहुंच"

सिफारिश क्रम संख्या 4

5. समिति ने अपने मूल प्रतिवेदन में निम्नवत सिफारिश की थी -

"समिति नोट करती है कि इस योजना का उद्देश्य विशेष रूप से दूरस्थ और वामपंथी चरमवाद से प्रभावित क्षेत्रों में पोस्टल नेटवर्क की पहुंच बढ़ाना तथा ग्रामीण डाक कार्यालयों की परिचालन एवं कार्यात्मक क्षमता बढ़ाने के लिए आधारभूत अवसंरचनात्मक उपकरणों की, डाकघरों की ग्रामीण शाखाओं तक आपूर्ति करना है। समिति नोट करती है कि वर्ष 2018-19 के दौरान योजना के लिए बजट अनुमान के स्तर पर 25 करोड़ रु. की राशि का आबंटन किया गया था जो कि संशोधित अनुमान के स्तर पर बढ़ाकर 35.80 करोड़ रु. कर दिया गया लेकिन इसमें से मात्र 10.96 करोड़ रु. का वास्तविक उपयोग किया गया अर्थात् संशोधित अनुमान के सापेक्ष केवल 30.62 प्रतिशत। इस योजना के अंतर्गत वास्तविक उपलब्धि के संबंध में 1559 कार्यालय शाखाएं खोली गईं। शहरी क्षेत्रों में 177 फ्रेंचाइज आउटलेट्स खोले गए, ईडीबीओ (अतिरिक्त विभागीय शाखा कार्यालय)के लिए 1626 अवसंरचनाएं प्रदान की गई, 24459 नई उन्नत पत्र पेटियां एवं संकेतक लगाए गए तथा 4129 कैश चेस्ट बनाए गए। समिति को सूचित किया गया कि व्यय में कमी का कारण योजना व्यय से हैंडहेल्ड डिवाइसेस की अत्यधिक कीमत तथा वेतन घटक हैं। वर्ष 2019-20 के लिए बजट अनुमान के स्तर पर 25.67 करोड़ रु. की राशि आबंटित की गई। विभाग के द्वारा प्रदान की गई सूचनाओं से समिति नोट करती है कि सुरक्षा पर कैबिनेट समिति के निर्णय के अनुसार, एलडब्ल्यूई जिलों में डाक घर की 5962 शाखाएं खोली जाएं जिसके लिए ब्रांच पोस्टमास्टर और सहायक ब्रांच पोस्टमास्टर के पद सृजित किए जाएं। वर्ष 2019-20 और 2020-21 के लिए बीपीएम और एपीएम पदों के सृजन हेतु एमओएफ की स्वीकृति मांगी गई है।

तथापि, अनुमोदन अभी भी लंबित है। समिति का मत है कि योजना का एक महत्पूर्ण उद्देश्य ग्रामीण क्षेत्रों, विशेषकर एलडब्ल्यूई प्रभावित क्षेत्रों में डाकघरों को खोलना है।

समिति यह जानकर प्रसन्न है कि सीसीएस ने एलडब्ल्यूई प्रभावित क्षेत्रों में 5962 डाकघर शाखाएं खोलने की स्वीकृति दी है। इस बात को ध्यान में रखते हुए कि मुख्य रूप से एमओएफ द्वारा बीपीएम और एपीएम पदों के सृजन हेतु अनुमोदन के लंबित होने के कारण, 2019-20 के दौरान इस क्रियाकलाप के अंतर्गत निधियों का निर्धारण संतोषजनक नहीं रहा, समिति ने सिफारिश की है कि इस मामले को यथाशीघ्र वित्त मंत्रालय के साथ अनुमोदन हेतु उठाया जाना चाहिए। समिति यह भी इच्छा व्यक्त करती है कि डाक विभाग सीसीएस द्वारा आदेशित सभी बीपीओ को खोलने हेतु आवश्यक कदम उठाए। इससे एलडब्ल्यूई प्रभावित क्षेत्रों में रहने वाले लोगों के जीवन में दीर्घकालिक परिवर्तन लाया जा सकेगा।"

6. डाक विभाग ने अपने की गई कार्रवाई उत्तर में निम्नवत कहा है

" क) वर्ष 2018-19 के दौरान, वास्तविक उपलब्धि, "ग्रामीण व्यवसाय एवं डाक नेटवर्क तक पहुंच" योजना के अंतर्गत आबंटित लक्ष्य से अधिक थी, 1559 शाखा डाकघर खोले गए, शहरी क्षेत्रों में 177 फ्रेंचाइजी आउटलेट, ईडीबीओ के लिए 1626 बुनियादी ढांचे, 24459 नई सुधार की गई पत्र पेटियां और साइनेज संस्थापित किये गये और 4129 लोहे की तिजोरियां लगाई गई। इस योजना के लिए बजट अनुमान में 25 करोड़ रुपए की राशि आबंटित की गई। दिनांक 05.02.2019 के पत्र सं. 40-20/2016-योजना भाग-II,के जरिए बजट अनुमान मांग 29.79 करोड़ रुपए थी, जिसे संशोधित अनुमान स्तर पर 35.80 करोड़ रुपए बढ़ाया गया। वास्तविक व्यय, 18.01 करोड़ रुपए के एफजी निधियों के मुकाबले 16.05 करोड़ रुपए था, अर्थात् यह एफजी के संदर्भ में 89.12%का था ।

ख) हालांकि कमी, वामपंथी उग्रवाद से प्रभावित क्षेत्रों में शाखा डाकघर खोलने के व्यय के मामले में थी। कुल व्यय संशोधित अनुमान प्रक्षेपण से इस कारण से कम था, कि वामपंथी उग्रवादी जिलों के लिए आबंटित 18 करोड़ रुपए में से, हस्तचालित उपस्करों की लागत (5.59 करोड़ रुपए) निकालने का निर्णय लिया गया था, क्योंकि उन्हें सूचना प्रौद्योगिकी परियोजना के अंतर्गत आबंटित निधियों से खरीदने का निर्णय लिया गया था।

ग) वर्ष 2019-20 के लिए, इस परियोजना हेतु बजट अनुमान स्तर पर 25.67 करोड़ रुपए की राशि आबंटित की गई है, जिसे संशोधित अनुमान स्तर पर कम करके 6.5 करोड़ रुपए कर दिया गया है।

घ) वामपंथी उग्रवाद प्रभावित शाखा डाकघरों के मामले में, दिनांक 09.09.2019 के गृह मंत्रालय पत्र सं. 18015/63/2015-एलडब्ल्यूई-III के जरिए वामपंथी उग्रवाद से प्रभावित जिलों की संख्या 106 से घटा कर 90 करने के परिणामस्वरूप, डाकघरों की संख्या अब संशोधित करके 5962 से 4903 कर दी गई है।

ड.) संक्षेप में, वामपंथी उग्रवाद प्रभावित जिलों में 4903 शाखा डाकघर खोलने हैं, जिनमें से अब तक 1770 डाकघर खोले गए हैं, वर्ष 2019-20 के दौरान 2000 शाखा डाकघर खोले जाने का प्रस्ताव है। इस संबंध में, इन शाखा डाकघरों को खोलने के संबंध में बीपीएम और एबीपीएम पदों के सृजन के लिए वर्ष 2019-20 और अगले वर्ष 2020-21 के लिए वित्त मंत्रालय की मंजूरी के लिए अनुरोध किया गया है, जो अभी भी वित्त मंत्रालय के पास लंबित है।"

7. वित्त मंत्रालय (एमओएफ) द्वारा 2019-20 के दौरान शाखा पोस्टमास्टर (बीपीएम) और सहायक शाखा पोस्ट मास्टर (एपीएम)पदों के सृजन को मंजूरी देने में देरी करने के कारण 'ग्रामीण व्यवसाय और डाक नेटवर्क तक पहुंच ' योजना के तहत निधियों का प्रावधान संतोषजनक नहीं है। इसलिए समिति ने सिफारिश की थी कि इस मामले को जल्द से जल्द मंजूरी के लिए वित् मंत्रालय के साथ उठाया जाए और यह इच्छा व्यक्त की थी कि डाक विभाग सीसीएस के आदेशानुसार वामपंथी उग्रवाद से प्रभावित क्षेत्रों में 5962 डाकघर खोलने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाए । विभाग ने अपने की गई कार्रवाई उत्तर में बताया है कि वामपंथी उग्रवाद से प्रभावित जिलों की संख्या 106 से घटा कर 90 करने के कारण, डाकघरों की संख्या अब 5962 से घटाकर 4903 दी गई है। वामपंथी उग्रवाद प्रभावित क्षेत्रों में अब तक 1770 डाकघर खोले गए हैं, वर्ष 2019-20 के दौरान 2000 शाखा डाकघर खोले जाने का प्रस्ताव था । वित्त मंत्रालय द्वारा बीपीएम और एबीपीएम पदों के सृजन को स्वीकृति देने के संबंध में समिति को यह सूचित किया गया है कि वर्ष 2019-20 और 2020-21 के लिए वित्त मंत्रालय की मंजूरी के लिए अनुरोध किया गया है, जो अभी भी वित्त मंत्रालय के पास लंबित है। समिति सुरक्षा मामलों की कैबिनेट समिति (सीसीएस) द्वारा पदों के सृजन को अनुमोदन दिए जाने के बाद भी वित्त मंत्रालय से अनुमोदन प्राप्त नहीं होने का कारण समझ नहीं पा रही है । समिति

इस बात से अवगत है कि वामपंथी उग्रवाद से प्रभावित क्षेत्रों (एल डब्ल्यू ई) में डाकघर होना, डाकघर बचत बैंक और भारतीय पोस्ट पेमेंट्स बैंक के माध्यम से लोगों के वित्तीय समावेशन के लिए जरूरी है और यह उपेक्षित क्षेत्रों तक पहुँच का अंतिम माध्यम है । समिति का मानना है कि वामपंथी उग्रवाद से प्रभावित क्षेत्रों पर विशेष ध्यान देने की जरुरत है और वह पदों के सृजन के लिए अनुमोदन प्रदान करने में वित्त मंत्रालय द्वारा देरी करने पर चिंता व्यक्त करती है। यह देखते हुए कि सीसीएस द्वारा अनुमोदित पदों के सृजन के लिए अनुमोदन अभी भी वित्त मंत्रालय के पास लम्बित है, समिति अपनी पूर्व की सिफारिश को दोहराती है कि इस मामले को उच्चतम स्तर पर वित्त मंत्रालय के साथ उठाया जाये और अनुमोदन प्रदान करने में विलम्ब के कारणों का पता लगाया जाये और अनुमोदन प्रदान करने में विलम्ब के कारणों का पता लगाया जाये और उचित कदम उठाये जाएँ।

<u>डाकघर बचत बैंक परिचालन</u>

(सिफारिश क्रम सं. 5)

8. समिति ने अपने मूल प्रतिवेदन में निम्नवत सिफारिश की थी -

''समिति को बताया गया है कि डाक विभाग अपने 1.5 लाख डाकघरों के वास्तविक पहुंच नेटवर्क के माध्यम से वित्तीय समावेश हेतु ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्रों में बचत खातों को खोलने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। योजना की मुख्य विशेषता डाकघर बचत बैंक ग्राहकों को एटीएम बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग की सुविधाएं प्रदान करना है। समिति नोट करती है कि 31.12.2016 से डाक विभाग के एटीएम अंत: प्रचालनीय हो गए हैं तथा इस योजना के अंतर्गत निधि का उपयोग पीओएसबी ग्राहकों के लिए एटीएम कार्ड की खरीद एवं आपूर्ति हेतु किया जा रहा है। निधियों के उपयोग के संबंध में, 2018-19 के दौरान, समिति नोट करती है कि ब. अ. स्तर पर 20 करोड़ रु. की राशि आबंटित की गई है, तथापि, सं. अ. स्तर पर इसे घटाकर 9.9 करोड़ रु. कर दिया गया तथा वास्तविक उपयोग केवल 0.02 करोड़ रु. अर्थात् सं.अ. स्तर पर आबंटित राशि का 0.2 प्रतिशत था। विभाग ने बताया कि ऐसा मैग्नेटिक चिप आधारित एटीएम/डेबिट कार्ड की आपूर्ति हेतु मैसर्स सीएमएस इंफो सिस्टम्स प्रा. लिमिटेड के साथ दो वर्षों अर्थात् 2015-16 से 2016-17 की अवधि के लिए हुए अनुबंध के कारण था। इसी बीच, आरबीआई से निदेश हुआ है कि आगे से अब केवल ईएमबी चिप आधारित एटीएम कार्ड की खरीद और आपूर्ति की जाएगी। इसके मद्देनजर, विभाग को नई निविदा जारी करनी पड़ी और अंतिम रूप देने में अधिक समय लगा। अब विभाग ने समिति को बताया है कि

वित्तीय संभाग 47.5 लाख एटीएम/डेबिट कार्ड की खरीद की योजना बना रहा है तथा निविदा को अंतिम रूप दिया जा चुका है और विक्रेता को 40 लाख एटीएम/डेबिट कार्ड्स क्रय आदेश दिया जा चुका है एवं आपूर्ति शुरु हो गई है।

समिति आशा करती है कि निधियों के उपयोग में बेहतर रूप से सुधार होगा, साथ ही यह ग्राहक संतुष्टि लाएगा और विभाग की परिचालन हानि को कम करेगा। समिति सिफारिश करती है कि विभाग को एटीएम स्थापित करते समय विशेष रूप से ग्रामीण और पहाड़ी क्षेत्रों पर ध्यान देना चाहिए जहां पर पर्याप्त मात्रा में एटीएम सुविधाएं नहीं हैं। इसके अतिरिक्त, ग्रामीण लोगों को नकदी रहित लेन-देन हेतु प्रोत्साहित करने के लिए विशेष अभियान आयोजित किया जाना चाहिए। समिति विभाग द्वारा पीओएसबी ग्राहकों के लिए इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग शुरु करने हेतु उठाए गए कदम से भी अवगत होना चाहती है। समिति इस संबंध में हुई प्रगति से अवगत होने की इच्छा व्यक्त करती है।

सरकार का उत्तर

9. डाक विभाग ने अपने की गई कार्रवाई उत्तर में निम्नवत बताया :-

"डाकघर बचत बैंक में दिनांक 16.12.2018 से अंतरा-प्रचालनात्मक इंटरनेट बैंकिंग सुविधा शुरू की गई है। हाल ही में, डाक विभाग में लगभग 52749 इंटरनेट बैंकिंग उपभोक्ता हैं। दिनांक 15.10.2019 से अंतरा-प्रचालनात्मक मोबाईल बैंकिंग सुविधा भी शुरू की गई है। ईएमवी चिप आधारित एटीएम कार्ड की सप्लाई शुरू की गई है और अब तक 14.95 लाख कार्ड डाकघरों को भेज दिए गए हैं।"

10. **समिति ने सिफारिश की थी कि विभाग को एटीएम की स्थापना में उन ग्रामीण और पहाडी क्षेत्रों पर विशेष ध्यान देना चाहिए जहाँ एटीएम संबंधी सुविधाएँ अपर्याप्त हैं । समिति ने पीओएसबी ग्राहकों के लिए इन्टरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग शुरू करने के लिए विभाग द्वारा उठाये गये कदमों के बारे में भी जानना चाहा । समिति ने की गई कार्रवाई टिप्पण से नोट किया है कि 16.12.2018 से डाकघर बचत बैंक में इंट्रा-ओपरेबल मोबाइल बैंकिंग भी शुरू की गई है । हालाँकि वर्तमान में डाक विभाग में केवल 52,749 इन्टरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता हैं । समिति मानती है ग्राहकों को विभाग द्वारा शुरू की गई इन्टरनेट बैंकिंग प्रणाली से अवगत करने के प्रयास किये जाने चाहिए । ताकि बढ़ती संख्या में ग्राहक सुविधाओं का उपयोग करना शुरू कर दें । एटीएम स्थापित करने के लिए ग्रामीण और पहाडी क्षेत्रों पर विशेष जोर देने की**

समिति की सिफारिश के संबंध में विभाग द्वारा कोई उत्तर प्रस्तुत नहीं किया गया है। समिति का मानना है कि विभाग का आम लोगों की सेवा के लिए प्रयास रत रहने के साथ साथ इन क्षेत्रों में रहने वाले लोगों पर विशेष जोर देने का प्रयास होना चाहिए । इन क्षेत्रों में पर्याप्त एटीएम सुविधाएँ नहीं हैं, और इस बात को ध्यान में रखते हुए समिति ने अपनी पहले की सिफारिश को दोहराया कि विभाग को एटीएम स्थापित करते समय पहाड़ी और ग्रामीण क्षेत्रों पर विशेष ध्यान देना चाहिए। समिति इस संबंध में विभाग की उपलब्धियों को भी जानना चाहती है।

(सिफारिश क्रम सं 6)

<u>डाक जीवन बीमा (पीएलआई)और ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई)</u>

11. समिति ने अपने मूल प्रतिवेदन में निम्नवत सिफारिश की थी -

“डाक जीवन बीमा (पीएलआई)को सरकारी और अर्ध-सरकारी कर्मचारियों को लाभ देने के लिए 1884 में शुरु किया गया था। यह सबसे पुरानी जीवन बीमा योजना है। तथापि, समिति नोट करती है कि पीएलआई के अंतर्गत सुविधाएं आम आदमी को नहीं दी गई है। समिति आम आदमी को लक्षित समूह में शामिल न करने के कारणों के बारे में जानना चाहती है और समिति यह भी चाहती है कि पीएलआई सभी जन-सामान्य को भी उपलब्ध कराई। डाक कर्मचारियों की विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में विश्वसनीयता अधिक है। इसके कारण आरपीएलआई में बड़ी संख्या में अंशदाता शामिल हो सकते हैं। समिति यह नोट कर संतुष्ट है कि कोर बीमा सोल्यूशन (सीआईएस)के क्रियान्वयन से वेब पोर्टल और मोबाइल पोर्टल की सेवाएं शुरु हुई हैं ताकि ग्राहक विभिन्न माध्यमों से प्रीमियम का भुगतान कर सकें। देश में "किसी स्थान से, किसी समय पॉलिसी खरीदे", सुविधा से ग्राहकों को आसानी से सुविधा देना सुनिश्चित हो पाएगा क्योंकि पॉलिसी को इलेक्ट्रॉनिक रूप से सुरक्षित रखा जाएगा। समिति सिफारिश करती है कि विभाग अभियान चलाकर क्विज प्रतिस्पर्धा, प्रदर्शनी आदि कार्यक्रम आयोजित कर अंशदाताओं की संख्या अधिक बढ़ाने के लिए बीमा योजनाओं के बारे में जागरुकता फैलाए।‘‘

12. डाक विभाग ने अपने की गई कार्रवाई उत्तर में निम्नवत बताया :-

''प्रारंभ में डाक जीवन बीमा योजनाएं केवल डाकघर कर्मचारियों के लिए थी, आज यह केंद्र और राज्य सरकारों के सिविल और मिलिटरी कार्मिकों, स्थानीय निकायों, सरकारी सहायताप्राप्त शैक्षणिक संस्थानों, विश्व विद्यालयों, राष्ट्रीयकृत बैंकों, स्वायत्त संस्थानों, केंद्र और राज्य सरकारों के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, सहकारी ऋण समितियों, राष्ट्रीय मूल्यांकन और मान्यता परिषद (एनएएसी), अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद (एआईसीटीई), भारतीय चिकित्सा परिषद (एमसीआई) आदि जैसे मान्यता-प्राप्त निकायों द्वारा प्रमाणित मानित विश्व विद्यालयों और शैक्षणिक संस्थाओं, केंद्र/ राज्य सरकारों/ सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के न्यूनतम 10% दावे होने वाले और संविदा विस्तार होने वाले क्षेत्र में सरकार द्वारा संविदा आधार पर कार्मिकों को नियोजित/ नियुक्त संयुक्त कार्मिकों को भी बीमा सुविधा प्रदान करते हैं।

- अक्तूबर 2017 में, सरकारी कर्मचारियों के अलावा, निजी क्षेत्र के निम्नलिखित श्रेणियों के कर्मचारियों/ पेशेवरों को भी डाक जीवन बीमा का लाभ दिया गया है :

i. केंद्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड, भारतीय माध्यमिक शिक्षा प्रमाणपत्र, राज्य बोर्ड, ओपन स्कूल आदि जैसे माध्यमिक/ उच्च माध्यमिक शिक्षा के मान्यता प्राप्त बोर्डों (केंद्र/ राज्य सरकारों द्वारा मान्यता-प्राप्त) से संबद्ध सभी निजी शैक्षणिक संस्थानों/ स्कूलों/ कालेजों आदि के कर्मचारी (शैक्षणिक/ गैर-शैक्षणिक कर्मचारी)

ii. डॉक्टरों (किसी सरकारी/ निजी अस्पतालों से स्नातकोत्तर पाठ्यक्रम पूरा करनेवाले डॉक्टरों, किसी सरकारी/ निजी अस्पतालों आदि में संविदा/ स्थायी आधार पर नियुक्त रसिडेन्ट डॉक्टरों सहित), इंजीनियरों (गेट प्रवेश परीक्षा उत्तीर्ण होने के बाद स्नातकोत्तर पाठ्यक्रम पूरा करनेवाले इंजीनियरों सहित), प्रबंधन सलाहकारों, भारतीय चार्टेड लेखाकारों के संस्थान से पंजीकृत चार्टड लेखाकारों, वास्तुविदों, भारत/ राज्य के बार काउंसिल में पंजीकृत अधिवक्ताओं, राष्ट्रीयकृत बैंकों एवं उनके संबद्ध बैंकों, विदेशी बैंकों, प्रादेशिक ग्रामीण बैंकों, निजी क्षेत्र के बैंकों सहित अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों आदि में कार्य करनेवाले बैंक कर्मियों जैसे पेशेवर।

iii. सूचना प्रौद्योगिकी, बैंकिंग एवं वित्त, स्वास्थ्य सेवा/ फार्मा, ऊर्जा/ बिजली, दूरसंचार बुनियादी ढांचा क्षेत्र जैसे एनएसआई (राष्ट्रीय स्टॉक एक्सचेंज) और मुम्बई स्टॉक एक्सचेंज (बीएसई) में सूचित कंपनियों के कर्मचारी, जहां कर्मचारी भविष्य निधि/ उपदान के लिए कवर होते हैं और / या उनके छुट्टी के रिकार्ड स्थापना द्वारा रख रखाव किया जाता है।

- कमज़ोर वर्गों और महिला कर्मियों पर विशेष बल देते हुए ग्रामीण क्षेत्रों में रहनेवाले लोगों तक बीमा कवर बढ़ाकर ग्रामीण जनता को लाभ प्रदान करने के लक्ष्य से 1995 में **ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई)** योजना प्रारंभ की गई थी। आरपीएलआई शहर की नगरपालिका सीमाओं के बाहर रहनेवाले सभी नागरिकों को बीमा कवर प्रदान करती है। इसलिए, ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई) का लाभ देशभर के ग्रामीण क्षेत्रों में रहनेवाले किसी भी सामान्य व्यक्ति द्वारा उठाया जा सकता है।

- पीएलआई (डाक जीवन बीमा) / आरपीएलआई (ग्रामीण डाक जीवन बीमा) उत्पादों का प्रचार प्रसार एक निरंतर क्रियाकलाप है। डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा की ब्रांड जागरूकता बढ़ाने के लिए, प्रिंट मीडिया में विज्ञापन, आउटडोर प्रचार, रेडियो जिंगल्स और एसएमएस अभियान जैसे संचार के विभिन्न तरीकों के द्वारा डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा का प्रचार प्रसार किया जाता है।

- सूचना और प्रसारण मंत्रालय के विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय, ब्यूरो ऑफ आउटरीच एंड कम्यूनिकेशन के माध्यम से पीएलआई/आरपीएलआई बीमा योजनाओं एवं उत्पादों के संबंध में जागरूकता बढ़ाने के प्रयोजनार्थ सतत प्रिंट अभियान। पीएलआई / आरपीएलआई का आउट डोर प्रचार, बस शेल्टरों, हवाई अड्डों, रेलवे/मेट्रो स्टेशनों पर विज्ञापनों के माध्यम से किया जाता है। इसके अतिरिक्त पीएलआई/आरपीएलआई के प्रसार एवं प्रचार के लिए देश भर में एफएम और विविध भारती चैनलों पर हिंदी, अंग्रेजी एवं क्षेत्रीय भाषा में रेडियो जिंगल अभियान चलाया जाता है।

- वर्ष 2018-19 के दौरान, बीमा उत्पादों के प्रचार के लिए निर्धारित 14 करोड़ रुपए (योजना) के परिव्यय में से, इस उद्देश्य के लिए 13.91 करोड़ रुपए खर्च किए गए।''

13. यह देखते हुए कि डाक जीवन बीमा (पीएलआई) का लाभ सिर्फ कुछ श्रेणियों के कर्मचारी /व्यवसायी ही ले सकते हैं और यह आम लोगों के लिए नहीं है, समिति ने यह जानना चाहा कि लक्षित समूह में आम लोगों को शामिल क्यों नहीं किया गया तथा यह सिफारिश की थी कि डाक जीवन बीमा का लाभ आम लोगों को भी मिलना चाहिए । तथापि समिति की उपरोक्त सिफारिशों के उत्तर में विभाग पूरी तरह से मौन है । विभाग ने अपने बार बार दिए गये उत्तर को दोहराया है कि डाक जीवन बीमा का लाभ कुछ श्रेणी के कर्मचारियों /व्यवसायियों को दिया

गया है तथा डाक जीवन बीमा के लक्षित समूह में आम लोगों को शामिल करने के लिए विभाग द्वारा उठाये गये कदमों का कोई जिक्र नहीं है जैसा कि समिति ने सिफारिश की थी । जहाँ ग्रामीण डाक जीवन बीमा का लाभ देश के ग्रामीण इलाकों में रहने वाले किसी भी आम आदमी द्वारा उठाया जा सकता है, डाक जीवन बीमा के संबंध में समिति को यह स्पष्ट है कि शहरी इलाकों में रहने वाले आम लोगों के एक बड़े समूह को जो इन श्रेणियों से बाहर है, अभी तक पीएलआई से बाहर रखा गया है। उपरोक्त के संबंध में,समिति चाहती है कि विभाग डाक जीवन बीमा का लाभ लेने के लिए पात्रता मापदन्डों की समीक्षा करे तथा लक्षित समूहों का यथा संभव विस्तार करे। समिति यह भी जानना चाहती है कि आम लोगों को पी एल आई के लक्षित समूह में शामिल क्यों नहीं किया गया है समिति को इस संबंध में उठाये गये सभी कदमों से अवगत कराया जाये ।

(सिफारिश क्रम सं 12)

<u>इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक</u>

14 . समिति ने अपने मूल प्रतिवेदन में निम्नवत सिफारिश की थी -

> "समिति यह नोट करती है कि आईपीपीबी का उद्देश्य आम आदमी के लिए सर्वाधिक सुलभ, वहनीय तथा भरोसेमंद बैंक बनाने का है तथा इसका मिशन बैंक की सुविधा से रहित लोगों के लिए बाधाओं को दूर करते हुए उन तक वित्तीय समावेशन के एजेंडा को पहुंचाने का है। आईपीपीबी अपने कार्यकलापों की शुरूआत करने वाला दूसरा पेमेंट्स बैंक था तथा यह देश में डिजिटल पेमेंट्स बैंक के परिवेश में पहले प्रवेश करनेवाले अग्रणी बैंको में से एक है। समिति यह नोट करके संतुष्ट है कि 650 आईपीपीबी शाखाएं स्थापित की जा चुकी हैं तथा 136000+ डाकघर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में सक्षम हो चुके हैं। 195000+ पोस्टमैन तथा ग्रामीण डाक सेवकों को स्मार्टफोन तथा बायोमैट्रिक उपकरणों से लैस कर दिया गया है तथा वर्तमान स्थिति के अनुसार 265000+ कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया जा चुका है। विभाग ने यह सूचित किया है कि शेष

18000+ तकनीकी रूप से अव्यवहार्य एक्सेस प्वाइंट्स सक्षम बनाने तथा शेष रिक्तियों को पूरी करने की योजना बनाई जा रही है ताकि सुचारू रूप से इसका प्रचालन सुनिश्चित किया जा सके। समिति इस बात से संतुष्ट है कि वर्ष 2017-18 में आबंटित 500 करोड़ रुपए तथा वर्ष 2018-19 में आबंटित 300 करोड़ रुपए का इष्टतम उपयोग हो चुका है तथा वर्ष 2019-20 के लिए बजटीय अनुमान 335 करोड़ रुपए का है। 335 करोड़ के इस संवितरण में से विभाग ने पहली तिमाही में आईपीपीबी को 100 करोड़ रुपए की राशि जारी करदी है। आईपीपीबी अब देश में किसी भी बैंक के ग्राहकों को अंतरप्रचालनीय बैंकिंग सेवाओं को प्रदान करने वाला सबसे बड़ा एकल प्लेटफॉर्म बन गया है। आधार आधारित पेमेंट सिस्टम (एईपीएस) सेवाओं के साथ आधार से जुड़ा बैंक खाताधारक, चाहे उसका खाता किसी भी बैंक में हो, नकदी निकासी तथा बैलेंस इन्क्वाइरी जैसी आधारभूत बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकता है। आईपीपीबी अपनी अभूतपूर्व अंतिम छोर तक पहुंच का लाभ उठाते हुए अब जन धन खाताधारक समेत किसी भी बैंक के ग्राहक को इंटरऑपरेबल डोरस्टेप सेवाएं प्रदान करने में सक्षम है। समिति यह नोट करके संतुष्ट है कि आईपीपीबी अल्प नकदी वाली अर्थव्यवस्था को गति प्रदान करने तथा डिजिटल इंडिया के उद्देश्य में सहायता करने के प्रति समर्पित है, किंतु एक पेमेंट्स बैंक होते हुए आईपीपीबी के पास आय के सीमित स्रोत हैं तथा इसके व्यावसायिक मॉडल की संवहनीयता एक चुनौती है। इस प्रकार के बैंक की स्थापना अंतिम छोर तक डिजिटल तथा वित्तीय साक्षरता पहुंचाने में व्यापक निवेश की मांग करती है। समिति यह नोट करके चितिंत है कि अगले वित्त वर्ष के दौरान आईपीपीबी को निधियों के अभाव का सामना करना पड़ सकता है क्योंकि आरबीआई द्वारा निश्चित सीमाएं निर्धारित कर दिए जाने के बाद राजस्व के कुछ स्रोतों में कमी आई है। तेजी से विकसित हो रही प्रौद्योगिकी, विनियामक आवश्यकताओं तथा सुरक्षा संबंधी समस्याओं, जिनके लिए एकीकरण में तेजी तथा तेज गो-टू-मार्केट वाली प्रक्रियाओं की आवश्यकता है, को ध्यान में रखते हुए उत्पादों तथा प्रक्रियाओं में सुधार तथा उन्नयन की सतत आवश्यकता है।

अतएव समिति यह सिफारिश करती है कि आईपीपीबी अपने उत्पादों तथा सेवाओं का विकास करते हुए राजस्व/निधि अर्जन के अतिरिक्त स्रोत खोजने के प्रयास नए सिरे से करे तथा इस संबंध में उठाए कदमों से समिति को अवगत कराए।''

15 . डाक विभाग ने अपने की गई कार्रवाई उत्तर में निम्नवत बताया :-

“आईपीपीबी ने अंतिम छोर तक लोकहित के लिए अंतर प्रचालनीय बैंकिंग इंफ्रास्ट्रक्चर तैयार करके राष्ट्रीय परिसंपत्ति स्थापित की है जो किसी भी बैंक के उपभोक्ताओं को सेवाएं प्रदान कर सकती है,जिसके व्यापक वित्तीय समावेशन अभियान के लिए सभी बैंकों तथा राज्य/संघ राज्य क्षेत्र विभागों द्वारा इसकी क्षमता का इष्टतम उपयोग किया जाना चाहिए। तदनुसार, आईपीपीबी ने निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करने का प्रस्ताव किया है:-

- **संबद्ध सेवाओं का समस्तरीय संप्रेषण एकीकरण : सिंगल विंडो एप्रोच**

    - आधार नामांकन
    - डीबीटी नामांकन
    - आधार संबद्ध खाता खोलना
- **अंतिम छोर तक सेवा प्रदान करने में बढ़ोत्तरी करना**
    - सरकारी सेवाओं का सम्पूर्ण बुके (सभी प्रकार की सरकारी सेवाएं)
    - बी2बी मॉडल, वित्तीय संस्थाओं को **सेवा के तौर पर बैंकिंग सुविधा (बीएएएस)** प्रदान कर रहा है।

        - खाता खोलना (वर्तमान स्थिति के अनुसार विनियामक प्रतिबंध)
        - ऋण - माइक्रो क्रेडिट
        - माइक्रो - इंश्योरेस
        - निवेश
        - स्वास्थ्य सेवाएं और शिक्षा का शामिल करते हुए व्यापक समावेशन हेतु मंच प्रदान करना।

- **इष्टतम सेवाएं, प्रोसेस डिजाइनिंग और सेवा की गुणवत्ता में वृद्धि (क्यूओएस)**

    - प्रबंधन और बेहतर एसएलए प्राप्त करने के लिए सीआरएम आधारित डाटाबेस
        - मांग पर द्वार पर सुपुर्दगी
        - जीपीएस आधारित सेवाप्रदाता ट्रैकिंग
        - क्रास-सेल विकल्प
    - बेहतर प्रोसेस फ्लो तैयार करना
    - बेहतर ग्राहक नियोजन मॉडल
    - व्यवसाय विश्लेषण और ग्राहक अंतरदृष्टि प्रदान करना

- **डाकघरों को डिजिटल साक्षरता केन्द्रों के रूप में प्रचालन योग्य बनाना।**

आईपीपीबी, अपने राजस्व में बढ़ोतरी तथा व्यापक सामाजिक प्रभाव सुनिश्चित करने के साथ-साथ अंतिम छोर तक वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए अपने उत्पादों एवं सेवाओं की बढ़ोतरी पर ध्यान केन्द्रित कर रहा है। आईपीपीबी द्वारा चिन्हित वैकल्पिक व्यवसाय, जो अन्य बैंकों के ग्राहकों को भी मुहैया कराए जा सकते हैं, निम्नानुसार हैं :-

- **आधार आधारित भुगतान प्रणाली (एईपीएस)** : लगभग 1.90 लाख द्वार पर सेवा प्रदाताओं के साथ, आईपीपीबी ने ग्रामीण बैंकिंग इंफ्रास्ट्रक्चर को 2.5 गुणा बढ़ा दिया है। एईपीएस एक ऐसा मंच है जो ग्राहकों को द्वार पर पोस्टमैन के माध्यम से उनकी उंगलियों के निशान का प्रयोग करते हुए किसी भी बैंक में उनके खाते तक पहुंच की क्षमता प्रदान करता है।
- **घरेलू धनांतरण (डीएमटी)**-धनप्रेषण वित्तीय समावेश का एक मुख्य भाग है जो जरुरत के समय निधियों तक पहुंच में सक्षम बनाता है। भारत में लगभग 300 मिलियन प्रवासी हैं जो आजीविका के लिए अपने घरों से दूर गए हुए हैं। डीएमटी सेवाएं ग्रामीण से शहरी प्रवासियों को विश्वसनीय, शीघ्र और किफायती तरीके से अपने घर पैसे भेजने की जरूरतों को पूरा करती हैं। डीएमटी, एक उच्च राजस्व सृजन उत्पाद है और गैर-आईपीपीबी ग्राहकों की जरूतरों को भी पूरा करता है जो वित्तीय व्यवहार्यता को बनाए रखने में मदद करता है।
- **नकदी प्रबंधन सेवाएं (सीएमएस)** : आईपीपीबी की प्रमुख ताकत अंतिम छोर तक कम समय में ऑनलाइन आधारित आधारभूत अवसंरचना है जो कॉरपोरेट और अन्य बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र (बीएफएसआई)के ग्राहकों को नकदी प्रबंधन समाधान प्रदान करने में सक्षम बना सकता है।
- **व्यापारिक अर्जन**- आईपीपीबी अपने व्यापारिक अर्जन में भी विस्तार करेगा, जो अंतिम छोर तक अंतर-प्रचालनीय और डिजिटल व्यापारिक ईको सिस्टम के सृजन में सहायता करेगा। यह सीएएसए शेष तैयार करने में बैंक की सहायता करेगा। आईपीपीबी, भौगोलिक स्थिति में यूपीआई आधारित व्यापारिक स्वीकार्य सेवाएं प्रदान करने में सक्षम होगा जहां अन्य प्रदाता अपनी पहुंच बनाने में सक्षम नहीं है।

16. **यह नोट करते हुए कि इंडिया पोस्ट पेमेंट बैंक (आईपीपीबी) एक पेमेंट बैंक है ,इसके आय के अवसर सीमित हैं और इस व्यापार मॉडल को बनाये रखना एक चुनौती है , समिति ने सिफारिश की थी कि आईपीपीबी को अपने उत्पाद और सेवाओं में विस्तार कर राजस्व/ वित्तपोषण के अन्य स्त्रोतों की खोज के लिए नवीनीकृत प्रयास अवश्य करने चाहिए । विभाग ने अब समिति को सूचित किया है आईपीपीबी ने अंतिम सुविधा के रूप में जन हित में एक अंतर प्रचालनीय बैंकिंग सुविधा का सृजन कर एक राष्ट्रीय परिसम्पत्ति की स्थापना की है जो किसी भी बैंक के ग्राहक को सेवा प्रदान कर सकता है और जिसका उपयोग सभी बैंकों और संघ राज्य शासित विभागों को व्यापक वित्तीय समावेशन को आगे बढाने के लिए किया जाना चाहिए । आईपीपीबी द्वारा व्यापार के वैकल्पिक क्षेत्र की भी पहचान कर ली गई है । जो अन्य बैंकों के ग्राहकों को आधार समर्थित भुगतान प्रणाली , घरेलू(धन अंतरण), नकदी प्रबन्धन प्रणाली और व्यापार अर्जन जैसी सेवाएं प्रदान कर सकता है । समिति की प्रमुख चिंता यह है कि आईपीपीबी को विभाग के लिए राजस्व सृजन में सहायता करनी चाहिए । इस बात पर विचार करते हुए कि वर्तमान व्यापार मॉडल के अंतर्गत आय के साधन सीमित हैं, समिति सिफारिश करती है कि विभाग को पहचान किये गये व्यापार के सभी वैकल्पिक क्षेत्रों को कार्यान्वित करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाने चाहिए जिससे आईपीपीबी न केवल वितीय समावेशन , विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों के लिए एक प्रभावशाली साधन बनेगा बल्कि विभाग के अत्यंत आवश्यक राजस्व के सृजन में भी सहायता करेगा ।**

अध्याय-दो

टिप्पणियाँ/ सिफारिशें जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है

डाक विभाग बजट

सिफारिश क्रम संख्या -1

डाक विभाग(डीओपी) ने दिनांक 17 जुलाई, 2019 को लोक सभा में कुल 31358.94 करोड़ रुपए की अनुदानों की मांगे (2019-20) प्रस्तुत की, जिसमें राजस्व के अंतर्गत 30411.2 करोड़ रु. तथा पूंजी के अंतर्गत 947.74 करोड़ रु. की राशि शामिल है। वर्ष 2018-19 के दौरान बजटीय आबंटन का विश्लेषण इस बात की तरफ इशारा करता है कि राजस्व खंड के अंतर्गत बजटीय अनुमान के स्तर पर 28515.04 करोड़ रु. आबंटित हुए थे, जो संशोधित अनुमान के स्तर पर वृद्धि होकर 29082.38 करोड़ रु. हो गया तथा वास्तविक उपयोग 27994.35 करोड़ रु. का हुआ। वर्ष 2018-19 में पूंजी खंड के अंतर्गत बजटीय अनुमान के स्तर पर 757.52 करोड़ रु. का आबंटन किया गया था, जो संशोधित अनुमान के स्तर पर बढ़कर 824.38 करोड़ रु. का हो गया तथा वास्तविक उपयोग 811.27 करोड़ रु. का हुआ। समिति यह नोट करती है कि विभाग के सकल व्यय में साल दर साल धीरे-धीरे वृद्धि हो रही है। वर्ष 2016-17 के दौरान राजस्व खंड के अंतर्गत सकल व्यय 24211.9 करोड़ रु. का था, जो वर्ष 2017-18 के दौरान बढ़कर 26018.84 करोड़ रु. तथा 2018-19 के दौरान 27994.35 करोड़ रु. का हो गया। समिति यह नोट करती है कि वेतन तथा पेंशन दो प्रमुख घटक हैं तथा ये मिलकर कुल सकल व्यय के 90 प्रतिशत से अधिक के बनते हैं। भारतीय डाक 1.55 लाख डाकघरों, जिनमें से लगभग 90 प्रतिशत ग्रामीण क्षेत्रों में हैं, के साथ दुनिया का सबसे बड़ा डाक नेटवर्क है। इन डाकघरों को चलायमान रखने के लिए आवश्यक खर्चों को विभाग को वहन करना पड़ता है। विभाग ने समिति को बताया कि खर्च पर नियंत्रण के लिए योजनागत खर्चों की समीक्षा हेतु मासिक बैठक, वित्त मंत्रालय द्वारा समय-समय पर जारी होने वाले मितव्ययिता संबंधी उपायों तथा खर्च प्रबंधन से जुड़े विभिन्न दिशानिर्देशों के अनुपालन, खर्च प्रबंधन तथा नियंत्रण संबंधी मासिक रिपोर्ट आदि जैसे विविध उपायों को अपनाया गया है। खर्च पर नियंत्रण के लिए किए गए उपायों को नोट करते हुए समिति यह स्वीकार करने के लिए बाध्य है कि बार-बार होने वाली वार्षिक हानियों को दूर करने के लिए विभाग को तत्काल और अधिक उपाय करने ही होंगे। समिति का यह स्पष्ट मत है कि विभाग के सकल व्यय तथा राजस्व हानियों में लगातार वृद्धि हो रही है, भविष्य में विभाग को केन्द्र सरकार के बजट से लगातार प्रचालित रखना व्यावहारिक नहीं हो सकता है जब तक कि उसकी भूमिका और लागत में व्यापक संशोधन न किया जाये।

अतएव, समिति यह सिफारिश करती है कि विभाग डिजिटल युग के अनुसार समायोजन, लागत में कटौती करने तथा राजस्व की उगाही करने के लिए डाकघरों में सुविधाएं प्रदान करते हुए सुधारात्मक कदम उठाए। जबकि विभाग का प्राथमिक उद्देश्य विविध सेवाओं को लोगों तक पहुंचाने का होना चाहिए, समिति का यह मत भी है कि विभाग के समक्ष इन चुनौतियों को अवसरों में बदलने की जिम्मेदारी है।

सरकार का उत्तर

<u>डिजिटल लेन-देन</u>

विभाग ने आईटी आधुनिकीकरण रिपोर्ट को लागू कर दिया है जिसके तहत अधिकांश डाकघरों को नेटवर्क से जोड दिया गया है इसके अलावा ग्राहकों को किसी भी समय और कहीं भी बैंकिंग सुविधा मुहैया कराने के लिए, कोर बैंकिंग समाधान और कोर बीमा लागू कर दिए गए हैं।

भारत सरकार की डिजिटल भारत पहल (डिजिटल इंडिया इंनिशिएटिव)के अनुरूप डाक विभाग में डिजिटल लेन-देन को बढ़ावा देने पर अधिक ध्यान केन्द्रित किया जा रहा है। वित्तीय वर्ष 2017-18 में लगभग 108 करोड़ डिजिटल लेन-देन किए गए तथा वित्तीय वर्ष 2018-19 में यह संख्या बढ़कर 147.58 करोड़ हो गई।

<u>जीवन प्रमाण - डिजिटल लाइफ सर्टिफिकेट</u>

जीवन प्रमाण एक बॉयोमीट्रिक समर्थित सेवा है जिसमें पेंशनर डिजिटली अपना जीवन प्रमाण-पत्र प्रस्तुत करते हैं। इस सेवा में पेंशनरों द्वारा जो जीवन प्रमाणपत्र मैन्युअल रूप से प्रस्तुत किए जाते थे, वे सभी अब आधार नम्बर का प्रयोग कर डिजिटल रूप से प्रस्तुत किए जा रहे हैं। ये जीवन प्रमाण केन्द्र देशभर में सभी प्रधान डाकघरों में कार्यरत हैं।

(डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/ दिनांक 05.03.2020)

<u>राजस्व प्राप्तियां</u>

सिफारिश क्रम संख्या -2

विभाग द्वारा प्रदत्त जानकारी के अनुसार समिति यह नोट करती है कि विभाग की राजस्व प्राप्तियां वर्ष 2016-17 के 11511 करोड़ रु. से बढ़कर वर्ष 2017-18 में 12833 करोड़ रु. तक पहुंच गई। वर्ष 2018-19 में बजट अनुमान में कुल राजस्व प्राप्तियां 13196 करोड़ रु.

की रहीं तथा वर्ष 2019-20 के लिए बजट अनुमान के स्तर पर कुल राजस्व का लक्ष्य 19203 करोड़ रु. का रहा। लक्ष्य के समक्ष अगस्त, 2019 तक की स्थिति तक की राजस्व प्राप्तियां 5295 करोड़ रु. की रहीं। समिति यह पाती है कि यह बढ़त मुख्य रूप से डाक प्रचालन, धनादेश तथा आईपीओज पर कमीशन, एसबीसीसी आदि से राजस्व जैसी राजस्व प्राप्तियों में वृद्धि के कारण हुई। तथापि, समिति यह नोट करके चिंतित है कि वर्ष 2018-19 के दौरान विगत वर्ष की तुलना में 10 मदों में राजस्व प्राप्तियों में कमी आई। इनमें से कुछ मदें, स्पीड पोस्ट, बिजनेस पोस्ट, बिल मेल सेवा, एक्सप्रेस पार्सल पोस्ट, बिजनेस पार्सल पोस्ट, रीटेल पोस्ट, पोस्टेज तथा टिकटों की बिक्री आदि हैं। यद्यपि राजस्व प्राप्तियों में वृद्धि हुई है, किंतु राजस्व प्राप्तियों में होने वाली वृद्धि विभाग के खर्चों में होने वाली वृद्धि के अनुरूप नहीं रही है। इसके कारण राजस्व घाटे की स्थिति सामने आई है।

समिति को यह बताया गया है कि राजस्व प्राप्तियों को बढ़ाने के लिए विभाग व्यवसाय विकास तथा विपणन निदेशालय के अंतर्गत अनेक प्रीमियम सेवाएं देने, बाजार की चुनौतीपूर्ण स्थितियों, ग्राहकों की आवश्यकता, उद्योग के मानकों आदि को ध्यान में रखते हुए अपनी सेवाओं तथा उत्पादों की सावधिक समीक्षा करने तथा डाक सेवाओं, प्रौद्योगिकी एकीकरण तथा अवसंरचना उन्नयन, बढ़ते बाजार की आवश्यकताओं, जैसे ई-कॉमर्स को पूरी करने के लिए संकेंद्रित दृष्टिकोण अपनाने जैसे विभिन्न उपाय कर रहा है। तथापि, समिति यह पाती है कि चूंकि वर्तमान वित्तीय वर्ष में राजस्व प्राप्तियों में कोई उल्लेखनीय वृद्धि नहीं देखने में आई है, इसलिए विभाग द्वारा उठाए गए उपरोक्त कदम अपर्याप्त हैं।

समिति यह सिफारिश करती है कि विभाग बाजार में व्यवसाय बढ़ाने के अवसरों की तलाश करे तथा राजस्व बढ़ाने एवं घाटे को कम करने के प्रयास के साथ आगे बढ़े।

<u>सरकार का उत्तर</u>

राजस्व में वृद्धि के उद्देश्य से निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:-

1. डिजिटल क्षेत्र में भारत सरकार की पहल को ध्यान में रखते हुए, विभाग ने डाक शुल्क के भुगतान हेतु डाक-टिकटों के स्थान पर स्टांप फ्रैंकिंग मशीनों के प्रयोग को बढ़ावा दिया है। स्पीड पोस्ट सहित मेल की समयबद्ध सुपुर्दगी सुनिश्चित करने के लिए मेल की नियमित मॉनीटरिंग की जा रही है।

2. पार्सल प्रचालन कार्यों को सुदृढ़ बनाने के उद्देश्य से पार्सल नेटवर्क का इष्टतम प्रयोग परियोजना (पीएनओपी) प्रारंभ की गई है, ताकि ई-कॉमर्स की सुविधा का लाभ आमजन

तक पहुचाया जा सके। पार्सल हैंडलिंग क्षमता में बढ़ोतरी करने के लिए अनेक कदम उठए गए हैं, जो निम्नानुसार हैं:-

- डाक विभाग ने क्षमता, थ्रूपुट, ले-आउट, मानक उपस्करों आदि के मामले में औद्योगिकमानदंडों को अपनाया है।
- पार्सल हबों तथा नोडल डिलीवरी केंद्रों के लिए मानक ले-आउट आरेख तथा उपस्कर डिजाइन तैयार किए गए हैं।
- देशभर में 7 अर्द्ध-स्वचालित पार्सल प्रोसेसिंग केंद्र प्रचालनरत किए गए हैं।
- विभिन्न सारांश तैयार करने, त्रुटियों को रिपोर्ट करने तथा इनका समाधान करने, अनुमानित नुकसान तथा इसकी भरपाई के संबंध में मानक प्रचालन प्रक्रिया (एसओपी) परिचालित की गई
- गुम होने/नुकसान होने की स्थिति में क्षतिपूर्ति राशि के भुगतान की समय-सीमा निर्धारित की गई है।
- पार्सल व्यवसाय में वृद्धि सुनिश्चित करने तथा पारेषण के दौरान चोरी आदि से बचाने हेतु पार्सलों की ढुलाई के लिए सुरक्षित प्रणाली अपनाई गई है।
- ग्राहकों को पार्सलों की समयबद्ध सुपुर्दगी सुनिश्चित कर सेवा गुणवत्ता में सुधार।
- प्रचालन कार्यों की गुणवत्ता पर बल देने के उद्देश्य से सर्कलों एवं क्षेत्रों के प्रमुखों के साथ जोनल स्तर की 4 कार्यशालाएं आयोजित की गई।
- व्यवसाय की समीक्षा तथा बाजार की अपेक्षाओं को समझने के उद्देश्य से थोक ग्राहकों के साथ नियमित रूप से संवाद किया जाता है।

3. डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) की राजस्व प्राप्तियों में वृद्धि दर्ज हुई है, जिसके परिणामस्वरूप वर्ष 2018-19 के दौरान वास्तविक प्राप्तियों में महत्वपूर्ण बढ़ोतरी हुई है। डाक विभाग, अपने विशाल नेटवर्क के माध्यम से, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में, भरोसेमंद तथा सुगम वित्तीय सेवाएं मुहैया कराते हुए देश के सामाजिक-आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। विभाग का प्रयास होगा कि बैंकिंगसे वंचित वर्गों पर विशेष रूप से ध्यान केंद्रित करते हुए निम्नलिखित उपायों के माध्यम से लघु बचत योजनाओं के अंतर्गत अधिक से अधिक राशि संग्रहित की जाए।

- डाकघर बचत खाते खोलने हेतु खास अभियान चलाना विशेषत: बालिकाओं के लिए सुकन्या समृद्धि खाते खोलना।
- मनरेगा, वृद्धावस्था पेंशन, विधवा पेंशन तथा भारत सरकार / राज्य सरकारों की अन्य सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के लाभार्थियों के लिए अधिक संख्या में बुनियादी बचत खाते (शून्य बैलेंस वाले) खोलना।
- निष्क्रिय खातों, कम शेष वाले बचत बैंक खातों अर्थात जिनमें जमा शेष 500/-रु. से कम है, को पुन: सक्रिय करने पर बल दिया जा रहा है। सुलभ संदर्भ हेतु सर्कलों को नियमित रूप से परामर्श पत्र तथा प्रारूप प्रचार-प्रसार सामग्री मुहैया कराई जा रही है।

4. विभाग के राजस्व में और अधिक बढ़ोतरी के उद्देश्य से पात्र ग्राहक वर्ग के बीच डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा का प्रचार-प्रसार किया जा रहा है।

(डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/ दिनांक 05.03.2020)

<u>योजनाओं के क्रियान्वयन की समग्र स्थिति</u>

(सिफारिश क्रम संख्या 3)

समिति नोट करती है कि वर्तमान में डाक विभाग चार योजनाओं जैसे डाक संचालन, मानव संसाधन प्रबंधन, भू-संपदा प्रबंधन तथा इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक का कार्यान्वयन कर रहा है। वर्ष 2018-19 के दौरान बजट अनुमान के स्तर पर 1160 करोड़ रु. का आबंटन किया गया था जिसे संशोधित अनुमान स्तर पर कम करके 1071.77 करोड़ रुपए कर दिया गया तथा वास्तविक उपयोग 1013.97 करोड़ रुपए ही किया गया जो कि सं.अ. के सापेक्ष 94.61 प्रतिशत है। वर्ष 2019-20 के लिए विभाग ने 2305.045 करोड़ रु. की राशि का प्रस्ताव किया फिर भी बजट अनुमान के स्तर पर मात्र 1205.65 करोड़ रु. की राशि आबंटित हुई है। विभाग ने समिति को सूचित किया है कि ब. अ. के स्तर पर कम आबंटन के कारण 'आईटी इन्डक्शन और आधुनिकीकरण' जो डाक संचालन के अंतर्गत उप-योजना है, बुरी तरह प्रभावित होगी। समिति समझती है कि डाक विभाग की भूमिका तेजी से बदल रही है और यह पारंपरिक पत्र एवं डाक वितरण की भूमिका से ई-कॉमर्स एवं बैंकिंग सेवा प्रदाता की होती जा रही है। इस संबंध में वित्तीय समावेशन के उद्देश्य को प्राप्त करने एवं नागरिक केन्द्रीय सेवाओं को देश के कोने-कोने में पहुंचाने के लिए डिजिटल प्लेटफॉर्म का इष्टतम उपयोग आवश्यक है। <u>यह केवल डाक विभाग के व्यापक उपस्थिति तथा वितरण नेटवर्क का पूर्ण वाणिज्यिक लाभ उठाने सहित योजनाओं के</u>

उचित कार्यान्वयन तथा आईटी आधुनिकीकरण से होगा जिससे विभाग लोगों के लिए प्रासंगिक हो सकेगा और इसी के परिणामस्वरूप विभाग को अपना वित्तीय निष्पादन सुधारने में मदद मिलेगी।

समिति गंभीरता से यह इच्छा व्यक्त करती है कि उपर्युक्त योजनाओं के कार्यान्वयन के लिए विभाग को आवश्यक निधि आबंटित की जाए। इस संबंध में समिति की चिंताएं वित्त मंत्रालय को भेजी जा सकती हैं। इसी के साथ समिति सिफारिश करती है कि वर्ष 2019-20 के दौरान विभिन्न योजनाओं के लिए आबंटित निधि के सफल और इष्टतम उपयोग के लिए सारे आवश्यक उपाय किए जाएं।

सरकार का उत्तर

वर्ष 2018-19 के दौरान स्कीम खंड के लिए 1160 करोड़ रु. के बजट अनुमान को संशोधित अनुमान चरण पर घटा कर 1071.77 करोड़ रु. कर दिया गया तथा वास्तविक उपयोग 1013.97 करोड़ रु., अर्थात 94.61% किया गया। हालांकि वर्ष 2019-20 के लिए 1205.65 करोड़ रु. के बजट अनुमान को संशोधित अनुमान चरण पर घटा कर 883.07 करोड़ रु. किया गया।

समिति की चिंताओं का निराकरण करने के लिए सचिव (डाक)ने अतिरिक्त निधि प्राप्त करने के लिए इस मामले को अ. शा. पत्र सं. 19-6/2019-पीएमयू(भाग-III)दिनांक11.10.2019 और 18.11.2019 के द्वारा सचिव (व्यय), वित्त मंत्रालय के साथ उठाया।

फरवरी, 2020 तक सभी स्कीमों का संचित व्यय 702.87 करोड़ रु. है तथा विभाग की सभी क्षेत्रीय इकाइयों द्वारा वित्तीय वर्ष 2019-20 के अंत तक अपने आबंटनों का पूर्ण उपयोग कर लिए जाने के लिए कदम उठाएं जा रहे है।

(डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/ दिनांक 05.03.2020)

7. **आईटी समावेशन और आधुनिकीकरण**

(सिफारिश कम सं 7)

समिति नोट करती है कि आईटी समावेशन और परियोजना आधुनिकीकरण का उद्देश्य डाक विभाग की प्रचालन दक्षता का कायाकल्प करना और उन्नत प्रौद्योगिकी तथा कनेक्टिविटी के माध्यम से सेवाओं की प्रचालन और प्रशासनिक इकाइयों की कार्यप्रणाली में सुधार करना है। इस योजना के अंतर्गत देश के दूरदराज क्षेत्रों में फैले हुए सभी 1,55,531 डाकघर सभी प्रकार के मेल और पार्सल की ट्रैकिंग और ट्रेसिंग कर पाएंगे और इसके अलावा यह ग्राहक के फीडबैक तथा प्रबंधन के कार्य को सुगम बनाने के लिए रियल टाइम सूचना भी प्रदान करेंगे। इस योजना का क्रियान्वयन वर्ष 2012-13 में शुरू हुआ और यह 8 चरणों में क्रियान्वित की जा रही है। इस योजना के अंतर्गत महत्वपूर्ण उपलब्धियों में डाटा सेंटर और डिजास्टर रिकवरी सेंटर स्थापित करना, 23772 डाकघरों को कोर बैंकिंग सॉल्यूशन में लाना, 25573 डाकघरों को कोर इन्श्योरेंस सॉलूशन में लाना, अंतर प्रचालित 996 एटीएम लगाना, सिंगल वान की नेटवर्किंग करना, डाक कर्मचारियों को हैंडहेल्ड डिवाइस, स्मार्ट फोन, डेस्क टॉप कम्प्यूटर और अन्य हार्डवेयर भेजना तथा कोर सिस्टम, इंटीग्रेटर प्रोजेक्ट को रोलआउट करना आदि शामिल हैं। समिति नोट करती है कि 2019-20 के दौरान 507.9 करोड़ रु. का आबंटन विभिन्न परियोजनाओं को जारी रखने के लिए अपर्याप्त है क्योंकि 225.44 करोड़ रूपए की राशि पहले ही उपयोग की जा चुकी है और एक प्रतिबद्ध देयता को ध्यान में रखकर विभाग ने आर.ई. स्तर पर 1267 करोड़ रूपए निधि की मांग की है।

समिति को आशंका है कि यदि निधि आबंटित नहीं की जाती है तो नेटवर्क समेकक परियोजना, वित्तीय सेवाएं इंटीग्रेटर प्रोजक्ट और दर्पण (नए भारत के लिए ग्रामीण डाकघरों की डिजिटल उन्नति) परियोजना प्रभावित हो सकती है जिसके कारण समग्र आईटी आधुनिकीकरण परियोजना प्रभावित होगी। समिति डाक विभाग को सलाह देती है कि आबंटन बढ़ाने का मामला वित्त मंत्रालय के समक्ष उठाएं ताकि प्रतिबद्ध और प्रत्याशित देयताओं को पूरा किया जा सके और समिति को मामले से अवगत कराए।

<u>सरकार का उत्तर</u>

वर्ष 2019-20 के दौरान, सूचना प्रौद्योगिकी आधुनिकीकरण परियोजना के लिए आबंटित बजट प्राक्कलन (ब. प्रा.)507.90 करोड़ रु. था और संशोधित प्राक्कलन (सं. प्रा.) 426.81 करोड़ रु. है। प्रतिबद्ध देयताओं को ध्यान में रखते हुए, हालांकि संशोधित प्राक्कलन में 1267 करोड़ रु. की मांग की गई थी, तथापि, केवल 426.81 करोड़ रु. प्राप्त हुए हैं। नेटवर्क इंटीग्रेटर परियोजना, वित्तीय सेवाएं इंटीग्रेटर परियोजना और दर्पण (नए भारत के लिए ग्रामीण डाकघर का डिजिटल

उन्नयन)परियोजना के लिए, संशोधित प्राक्कलन स्तर पर कोई अतिरिक्त निधियां प्राप्त नहीं हुई हैं।

नेटवर्क इंटीग्रेटर परियोजना के लिए बढ़े हुए आबंटन का मुद्दा, व्यय विभाग, वित्त मंत्रालय के समक्ष पहले से ही उठाया गया है, ताकि प्रतिबद्ध और प्रत्याशित देयताओं को पूरा किया जा सके।

वर्ष 2018-19 के दौरान, योजना खण्ड के लिए 1160 करोड़ रु. के बजट प्राक्कलन को संशोधित प्राक्कलन स्तर पर घटाकर 1071.77 करोड़ रु. कर दिया गया था और किया गया वास्तविक उपयोग 1013.97 करोड़ रु. अर्थात् 94.61% था। वर्ष 2019-20 के लिए 1205.65 करोड़ रु. के बजट प्राक्कलन को संशोधित प्राक्कलन स्तर पर घटाकर 883.07 करोड़ रु. कर दिया गया था। सचिव (डाक)ने अतिरिक्त निधियों के लिए इस मामले को सचिव (व्यय)के समक्ष उठाया था। (अ. शा. पत्र सं. 19-6/2019-पीएमयू (भाग-।।।)दिनांक 11.10.2019 और 18.11.2019

सभी चारों योजनाओं का संचयी व्यय नवम्बर, 2019 तक 648.99 करोड़ रु. है और विभाग की क्षेत्रीय इकाईयों द्वारा वित्तीय वर्ष 2019-20 के अंत तक अपने संबंधित आबंटनों का पूर्णत: उपयोग करने की संभावना है।

सूचना प्रौद्योगिकी आधुनिकीकरण के लिए वित्त मंत्रालय से अनुदानों की द्वितीय/अंतिम अनुपूरक मांग के तहत 774.9725 करोड़ रु. की अतिरिक्त राशि की मांग की गई है।

डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/दिनांक 05.03.2020)

8. **<u>मानव संसाधन प्रबंधन</u>**

सिफारिश (क्रम सं. 8)

मानव संसाधन प्रबंधन, विभाग की एक प्रमुख योजना है। विभाग ने समिति को सूचित किया है कि डाक कर्मचारियों को अपने कार्य के साथ-साथ व्यापार प्रबंधक, एचआर प्रबंधक, विपणन कार्यकारी, प्रशिक्षक, काउंटर का कार्य करने वाले कर्मचारी आदि के रूप में भी कार्य करना पड़ता है। समिति नोट करती है कि विभाग ने आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए विभिन्न प्रशिक्षण संस्थान खोले हैं। इनमें से कुछ संस्थान जैसे गाजियाबाद में स्थित रफी अहमद किदवई राष्ट्रीय डाक अकादमी (आरएकेएनपीए) विभाग का सर्वोच्च प्रशिक्षण संस्थान है। प्रचालन

कर्मचारियों और निरीक्षकीय संवर्ग के लिए डाक प्रशिक्षण केन्द्र (पीटीसी) दरभंगा, गुवाहाटी, मदुरई, मैसूर, सहारनपुर और वडोदरा में स्थित है, 452 कार्यस्थल प्रशिक्षण केन्द्र (डब्ल्यूटीसी), पांच आंचलिक प्रशिक्षण केन्द्र, तीन क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्र (डब्ल्यूटीसी) हैं। डब्ल्यूटीसी, जेडटीसी और आरटीसी स्थानीय स्तर पर प्रशिक्षण दे रहे हैं। वर्ष 2018-19 के दौरान योजना के क्रियान्वयन के लिए बीई स्तर पर 60 करोड़ रुपए की राशि आबंटित की गई थी जिसे वास्तविक अनुमान आरई स्तर पर भारी कमी करते हुए 25.11 करोड़ रुपए कर दिया गया था और वास्तविक उपयोग 24.48 करोड़ रुपए हुआ था। विभाग ने समिति को सूचित किया है कि बीई से आरई स्तर पर भारी कमी का कारण भवन परियोजना का पूरा न होना है क्योंकि निविदा प्रक्रिया, नगर पालिका से मंजूरी आदि में विलंब हुआ। वर्ष 2018-19 के दौरान वास्तिविक लक्ष्य की प्राप्ति के संबंध में समिति नोट करती है कि 45060 कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने के लक्ष्य की तुलना में 300243 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया। वर्ष 2019-20 के दौरान बीई स्तर पर 33.46 करोड़ रुपए की राशि आबंटित की गई है जबकि आरई स्तर पर धनराशि को कम करके 29.23 करोड़ रुपए कर दिया गया है। विभाग ने बताया कि आबंटित निधि वर्ष के दौरान चिन्हित प्रशिक्षण कार्यकलाप पूरा करने के लिए पर्याप्त होगी।

समिति का विचार है कि विभाग न केवल लोगों को विभिन्न सेवाएं दे रहा है बल्कि यह नई सेवाओं जैसे वित्त और बैंकिंग सेवाओं में भी तेजी से आगे रहा है। समिति महसूस करती है कि सेवा उन्मुखी विभाग होने के नाते डाक कर्मचारियों को ग्राहकों से प्राय: बातचीत करनी पड़ती है। बदलते समय और प्रदत्त सेवाओं के बदलते स्वरूप के लिए इन्हें अपनी क्षमता में वृद्धि के लिए प्रगतिशील प्रौद्योगिकी जैसे आईटी के अनुरूप स्वयं को ढालना होगा। अत: समिति चाहती है कि विभाग अपने कर्मचारियों के प्रशिक्षण पर पूरा ध्यान केन्द्रित करे ताकि उनके कौशल और व्यवहार कुशलता में सुधार हो। समिति आशा करती है कि डाक विभाग द्वारा प्रदान की गई सेवाओं पर लोगों के विश्वास करने की मानसिकता पर दूरगामी प्रभाव पड़ेगा एवं ये सेवाएं सर्वाधिक विश्वसनीय और ग्राहक अनुकूल होंगी।

<u>सरकार का उत्तर</u>

जहां तक मानव संसाधन प्रबंधन(एचआरएम)योजना का संबंध है, वर्ष 2018-19 के लिए 24.41 करोड़ रु. के संशोधित आबंटन के तहत विभिन्न कार्यकलापों के लिए इस वर्ष के दौरान आबंटित निधियों का उपयोग करने के लिए सभी प्रयास किए गए। यह संशोधन इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए किया गया था कि प्रस्तावित अधिकतर भवन परियोजनाओं को, जिनके लिए

बजट प्राक्कलन स्तर पर निधियों की मांग की गई थी, निविदा प्रक्रियाओं और नगर निगम (म्युनिसिपल) के अनुमोदन आदि में विलम्ब होने के कारण शुरु नहीं किया जा सका।

वर्ष 2019-20 के दौरान, बजट प्राक्कलन स्तर पर 33.46 करोड़ रु. की राशि प्राप्त की गई थी। हालांकि, संशोधित प्राक्कलन स्तर पर 10.16 करोड़ रु. की निधि प्राप्त की गई है, जिसमें से दिसम्बर, 2019 तक 6.9963 करोड़ रु. की राशि बुक कर दी गई है। विभाग आवंटित धन का पूर्ण उपयोग सुनिश्चित करने के लिए कदम उठा रहा है।

जैसाकि समिति चाहती है, वर्ष 2019-20 के दौरान, एचआरएम के तहत विभिन्न कार्यकलापों की समीक्षा की जा रही है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि विभाग के कर्मचारियों के कौशल, जानकारी और व्यवहारात्मक प्रवृत्ति में सुधार लाने और उसको बढ़ाने के लिए प्रशिक्षण दिया जाता है।

(डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/दिनांक 05.03.2020)

<u>संपदा प्रबंधन</u>

सिफारिश (क्रम संख्या 9

समिति नोट करती है कि विभाग संपदा प्रबंधन के अंतर्गत विभिन्न कार्यकलापों जैसे नए डाकघरों, प्रशासनिक कार्यालयों, कर्मचारी आवासों, लैंगिक आधार पर समानता संबंधी मुद्दों के अधीन महिला शौचालयों, क्रेच और विश्राम गृह का निर्माण करना, सुगम्य भारत अभियान के अंतर्गत दिव्यांगों के लिए शौचालयों का निर्माण, डाक विभाग से संबंधित विरासत भवनों का संरक्षण और डाक भवनों आदि का नवीकरण और रखरखाव का कार्य कर रहा है। योजना के क्रियान्वयन के लिए वर्ष 2018-19 के दौरान बीई और आरई, प्रत्येक स्तर पर, 85 करोड़ रूपए की धनराशि आबंटित की गई थी। इनमें से विभाग ने 71.37 करोड़ रूपए की धनराशि का उपयोग किया था। विभाग ने कहा है कि निधियों का कम उपयोग निर्माण प्रक्रिया शुरू करने में नगर निगमों और राज्य सरकारों से समय पर स्वीकृति न मिलना, अत्यधिक उच्च बोली के कारण निविदा प्रक्रिया का निरस्तीकरण और विभाग द्वारा भूमि स्वामित्व से संबंधित मुकदमों की प्रक्रिया का निस्तारण न होने के कारण हुआ। विभाग ने वर्ष 2019-20 के लिए 93.50 करोड़ रूपए की धनराशि का प्रस्ताव किया था तथापि बीई स्तर पर 62.7 करोड़ रूपए की राशि आबंटित की गई थी। समिति को सूचित किया गया है कि स्वच्छ भारत मिशन के अंतर्गत 20

करोड़ रूपए की प्रस्तावित राशि अभी तक आबंटित नहीं की गई है एवं भवनों के नवीकरण के लिए आबंटित निधि पर्याप्त नहीं है।

समिति उक्त टिप्पणियों से स्पष्ट रूप से नोट करती है कि वर्ष 2019-20 के दौरान योजना के लिए आबंटित निधि योजना के क्रियान्वयन के लिए पर्याप्त नहीं होगी। समिति आशा करती है कि विभाग आर.ई. स्तर पर निधियों के अपेक्षित आबंटन के लिए समुचित कदम उठाएगी। समिति का यह भी विचार है कि योजना के अंतर्गत विभिन्न क्रियाकलापों के क्रियान्वयन के अलावा डाक विभाग के विरासत भवनों के संरक्षण पर विशेष बल दिया जाए। समिति चाहती है कि योजना के अंतर्गत वर्ष 2019-20 के दौरान निधियों का बेहतर उपयोग किया जाए।

सरकार का उत्तर

बजट प्राक्कलन और संशोधित प्राक्कलन 2019-20 में महिलाओं संबंधी मुद्दों के लिए 0.40 करोड़ रु. का आबंटन किया गया था, जिसका पूर्णत: उपयोग किया जा रहा है।

संपदा प्रबंधन (योजना)के लिए बजट प्राक्कलन स्तर पर 62.7 करोड़ रु. की निधि आबंटित की गई थी, जिसे संशोधित प्राक्कलन स्तर पर घटाकर 40 करोड़ रु. कर दिया गया है। संशोधित प्राक्कलन स्तर पर 40 करोड़ के कुल आबंटन में से 3.16 करोड़ रु. की राशि डाक धरोहर भवनों के संरक्षण के लिए आबंटित की गई है। विभाग, आबंटित निधियों का पूर्ण उपयोग सुनिश्चित करने के लिए कदम उठा रहा है।
(डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/दिनांक 05.03.2020)

<u>भूखंडों के अतिक्रमण की स्थिति</u>

सिफारिश (क्रम संख्या 11)

समिति यह नोट कर चिंतित है कि डाकघर के 204 भूखंडों पर अतिक्रमण है। इनमें कर्नाटक में 38, बिहार में 27, राजस्थान में 16, आंध्र प्रदेश और पश्चिम बंगाल में प्रत्येक में 15-15, महाराष्ट्र में 13, तेलंगाना में 12, उत्तर प्रदेश में 10 और केरल में 9 भूखंडों का अतिक्रमण शामिल है। समिति ने भूमि वापस पाने के लिए किए गए विशेष उपायों के संबंध में नोट किया है कि विभाग स्थानीय जन-प्रतिनिधियों, लोक प्रशासन और न्याय पालिका की मदद से प्रयास कर रहा है। इसके अलावा, अतिक्रमण की समस्या से निपटने के लिए, डाक सर्कलों में

संपदा अधिकारियों की नियुक्ति की गई है जो विभागीय भूमि के अनधिकृत कब्जे से निपटने के लिए कार्य करेंगे। साथ ही, निधि की उपलब्धता के आधार पर चाहरदीवारी का निर्माण किया जा रहा है।

समिति चाहती है कि विभाग की भू-संपत्तियों की सुरक्षा पर ज्यादा बल दिया जाए ।और अनाधिकृत अतिक्रमण हटाने के लिए शीघ्र कार्रवाई की जाए। चाहरदीवारी का निर्माण कराया जाए और भूखंड को अतिक्रमणकर्ताओं से बचाने के लिए सुरक्षा के रूप में सीसीटीवी कैमरे लगाए जाएं।

सरकार का उत्तर

डाक विभाग, स्थानीय लोक प्रतिनिधियों, लोक प्रशासनों और न्यायपालिका के सहयोग से लगातार प्रयास कर रहा है। इसके अतिरिक्त, विभागीय भूमि के अनाधिकृत अधिग्रहण से संबंधित मामलों से निपटने के लिए संपदा अधिकारियों को डाक सर्कलों में नियुक्त किया गया है। निधियों की उपलब्धता के अनुसार, परिसरों के चारों ओर चहारदीवारियों का निर्माण किया जा रहा है।

(डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/दिनांक 05.03.2020)

ई-कॉमर्स का विकास

सिफारिश (क्रम संख्या 13)

समिति यह नोट करती है कि ई-कॉमर्स की वस्तुओं तथा पार्सलों का सुरक्षित पारेषण सुनिश्चित करने के लिए एक योजना स्कीम 'रोड ट्रांसपोर्ट नेटवर्क का विकास'को विकसित करने की मंजूरी दी गई है। योजना स्कीम के अंतर्गत 42 मार्गों को भी संचालित कर दिया गया है जिससे कि देश भर में स्पीड पोस्ट वस्तुओं तथा ई-कॉमर्स सामग्री का सुरक्षित पारेषण संभव होगा। पत्रों के पारेषण के लिए आवश्यक उन वैकल्पिक/अतिरिक्त मार्गों की निरंतर पहचान की जा रही है जो संचालन की दृष्टि से लाभकारी हों। ई-कॉमर्स के बढ़ते बाजार के साथ विभाग ने एक पार्सल नेटवर्क ऑप्टिमाइजेशन प्रोजेक्ट लागू किया है जिसके तहत देशभर में एल 1 तथा एल 2 पार्सल हब स्थापित किए गए हैं। समिति इस बात की सराहना करती है कि डाक विभाग ने ग्राहकों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए तेजी से बढ़ते इस सेगमेंट के लिए अप्रैल, 2018 में एक अलग पार्सल निदेशालय स्थापित किया।

डाक विभाग का यूएसपी यह है कि यह वहां भी चीजों को पहुंचा देता है जहां निजी कूरियर कंपनियों, जो कि लाभ के मंतव्य से प्रेरित होती हैं, की पहुंच नहीं होती। इसे नोट करते हुए समिति यह महसूस करती है कि देश में डाक विभाग के लिए तेजी से बढ़ रहे ई-कॉमर्स बाजार में अपने पैर जमाने की अपार संभावनाएं हैं तथा समिति यह सिफारिश करती है कि विभाग ग्रामीण क्षेत्रों में बाजार पर अपनी पकड़ मजबूत करे जहां पार्सलों को पहुचाने में इसकी पहुंच का कोई सानी नहीं है तथा वह इसके लिए स्थान की तलाश करे। इसकी भी संभावना तलाशी जा सकती है कि क्या डाक विभाग के कर्मियों को रेलवे बुकिंग तथा टिकटिंग एजेंट के रूप में काम करने के लिए प्रशिक्षित किया जा सकता है जिससे आम आदमी की पहुंच में एक जरूरी सेवा आ जाए।

<u>सरकार का उत्तर</u>

विभाग छोटी दूरी और लम्बी दूरी रोड ट्रांसपोर्ट नेटवर्क स्थापित करने के लिए कार्रवाई कर रहा है जिसके अंतर्गत प्रमुख शहरों को रोड आधारित ट्रांसपोर्ट प्रणाली के माध्यम से जोड़ा जाएगा। हब और स्पोक मॉडल में फीड करने के लिए प्रमुख रूटों पर ट्रांसशिपमेंट केन्द्र की स्थापना को कार्यान्वित करने की योजना बनाई है। शाखा डाकघर स्तरों पर मार्ग शुरु करके पार्सलों के लिए ग्रामीण वितरण प्रणाली को सुदृढ़ करने के लिए पहल की जा रही हैं।

सुविधाजनक स्थानों पर रेलवे टिकट प्रदान करने के लिए रेल मंत्रालय के साथ मिलकर चयनित डाकघरों से सभी श्रेणियों के लिए रेलवे आरक्षण टिकट जारी किए जा रहे हैं। 31.12.2019 की स्थिति के अनुसार 341 डाकघरों में यह सेवा उपलब्ध है। वर्ष 2019-20 में 31.12.2019 तक इस सेवा से लगभग 1.01 करोड़ का राजस्व अर्जित किया गया है।
डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/दिनांक 05.03.2020)

<u>पोस्ट ऑफिस पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके)</u>

सिफारिश (क्रम संख्या 14)

समिति यह नोट करती है कि डाकघरों का अपने आस-पड़ोस के ग्राहकों का थर्ड पार्टी सेवाएं प्रदान करने के लिए उन्नयन किया जा रहा है। इस पहल के अंग के रूप में तथा दूरस्थ क्षेत्रों तक नागरिकों को पासपोर्ट संबंधी सेवाएं पहुंचाने के लिए विदेश मंत्रालय तथा डाक विभाग ने विभिन्न राज्यों में चुनिंदा मुख्य डाकघरों (एचपीओ) को पोस्ट ऑफिस पासपोर्ट सेवा केंद्र

(पीओपीएसके) के रूप में उन्नत किया है जिससे देश के नागरिकों को पासपोर्ट संबंधी सेवाएं प्रदान की जा सकें। समिति यह नोट करती है कि इन पीओपीएसके में जनवरी, 2018 से मार्च, 2019 के दौरान लगभग 22.02 लाख आवेदनों पर कार्रवाई की गई है। अप्रैल से अगस्त, 2019 के दौरान 954178 आवेदनों पर कार्रवाई की गई।

समिति यह नोट करके प्रसन्न है कि पोस्ट ऑफिस राजस्व अर्जित कर रहा है तथा प्रिंट एवं डिजिटल मीडिया के माध्यम से पीओपीएसके को बढ़ावा भी दे रहा है। तथापि, विभाग ने यह सूचित किया है कि विदेश मंत्रालय द्वारा डाक विभाग को ट्रांजेक्शन प्रभार का भुगतान करने में देरी हुई है तथा यह पर्याप्त नहीं है। उपरोक्त पहल की सराहना करते हुए समिति यह सिफारिश करती है कि विभाग ये सुनिश्चित करने के लिए विदेश मंत्रालय से नियमित रूप से पूछताछ करे कि डाक विभाग को ट्रांजैक्शन प्रभार के भुगतान में विलंब न हो, जिससे कि डाक विभाग को घाटा होता है।

<u>सरकार का उत्तर</u>

डाकघर पासपोर्ट सेवा केन्द्रों (पीओपीएसके)के माध्यम से पासपोर्ट आवेदनों पर की गई कार्रवाई के संबंध में,विदेश मंत्रालय द्वारा देरी से और अपर्याप्त भुगतान किए जाने का मामला नियमित आधार पर विदेश मंत्रालय के साथ उठाया जा रहा है।

(डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/दिनांक 05.03.2020)

<u>सुकन्या समृद्धि योजना</u>

सिफारिश (क्रम संख्या 15)

समिति यह नोट करती है कि सुकन्या समृद्धि योजना, जो कि बालिकाओं के कल्याण के लिए एक नई लघु बचत योजना है, का शुभारंभ 22 जनवरी, 2015 को किया गया था। इस योजना के अंतर्गत एक वैधानिक/प्राकृतिक अभिभावक बालिका के जन्म के बाद से 10 वर्ष की उम्र तक की एक बालिका के नाम पर केवल एक खाता तथा दो अलग-अलग बालिकाओं के लिए अधिकतम दो खाते खोल सकता है। इस योजना को बहुत अच्छी प्रतिक्रिया मिली है तथा इसकी शुरूआत के बाद से इसके अंतर्गत 152.28 लाख खाते खोले जा चुके हैं। वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान कुल 5926.37करोड़ रुपए जमा के साथ कुल 16.95 लाख खाते खोले गए तथा वर्ष 2018-19 के दौरान 24.26 लाख खाते खोले गए जिनमें मार्च 2019 तक, कुल जमा राशि 10615.79 करोड़ रुपए थी।

समिति यह नोट करके संतुष्ट है कि देशभर के कुल सुकन्या समृद्धि खातों में से 85 प्रतिशत डाक विभाग के द्वारा खोले गए हैं। तथापि, इन योजनाओं के अंतर्गत कई गुना पंजीकरण की आवश्यकता है तथा ग्रामीण क्षेत्रों में इसके विस्तार की अपार संभावनाएं हैं। अतएव समिति यह सिफारिश करती है कि सुकन्या समृद्धि योजना को ग्रामीण क्षेत्रों में लोकप्रिय बनाने के लिए प्रयास किए जाएं ताकि वे इस प्रकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाओं का लाभ उठा सकें।

<u>सरकार का उत्तर</u>

सुकन्या समृद्धि खाता योजना को विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में और अधिक लोकप्रिय बनाने के लिए विभाग ने कई पहलें की हैं, जो निम्नानुसार हैं :-

1. सर्कलों के लिए लक्ष्य निर्धारित किए गए हैं।
2. लक्ष्यों के संबंध में वित्तीय सेवा डिवीजन द्वारा नियमित मॉनीटरिंग की जाती है।
3. इसके अलावा, छात्राओं के लिए एसएसए खाते खोलने के प्रचार-प्रसार हेतु डाक कर्मचारियों के स्कूल में जाने पर, डाक विभाग को सहायता/समर्थन प्रदान करने के लिए केवीएस, सीबीएसई और सचिव, स्कूल शिक्षा और शिक्षा विभाग, मानव संसाधन विकास मंत्रालय को अ. शा. पत्र जारी किए गए हैं।
4. इसी प्रकार से राज्य परीक्षा बोर्डों के साथ समन्वय के लिए सर्कलों को निर्देश दिए गए हैं।
5. स्कीम की पांचवीं वर्षगांठ पर इस अभियान के दौरान अधिकतम खाते खोलने के लिए 'बालिका शक्ति' के नाम से एक विशेष अभियान (09.12.2019 से 18.01.2020 तक) शुरु किया गया।

(डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/दिनांक 05.03.2020)

अध्याय-तीन

टिप्पणियाँ/ सिफारिशें जिनके संबंध में सरकार के उत्तरों को देखते हुए समिति आगे कार्यवाही नहीं करना चाहती

<u>डाकघरों का निर्माण</u>

समिति नोट करती है कि विभाग के पास वर्तमान में 1738 रिक्त भूखंड हैं जिसमें में 1139 ग्रामीण क्षेत्रों में और 599 शहरी क्षेत्रों में स्थित हैं। विभाग ने उपयोग के संबंध में सूचित किया है कि ऐसे भूखंडों पर डाक भवन बनाए जा रहे हैं जहां लागत लाभ विश्लेषण से पता चलता है कि किराए के भवनों में डाकघर चलाने की तुलना में भवन का निर्माण लाभप्रद है। समिति इस संबंध में नोट करती है कि बहुत से संसद सदस्य/विधायक खाली भूखंडों पर डाकघरों के निर्माण के लिए एमपीएलएडी निधि से धन देने का प्रस्ताव दे रहे हैं। डाक विभाग ने मामले को, एमपीएलएडी संबंधी दिशानिर्देश में संशोधन करने के लिए, सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय के सचिव के समक्ष उठाया था ताकि डाकघरों में जन-सुविधाओं से जुड़े कार्य जैसे रैम्प और रेल, सार्वजनिक शौचालय, काउंटर का निर्माण एवं अन्य मूल्यवर्द्धन कार्यकलाप करने के लिए निधियों का उपयोग किया जा सके। तथापि, सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय ने डाकघरों हेतु निधियों के समावेशन संबंधी इस अनुरोध को अस्वीकार कर दिया है। समिति का मत है कि विभिन्न स्थानों पर नए डाकघर भवनों के निर्माण के लिए विभाग को निधि की आवश्यकता है। इस तथ्य पर विचार करते हुए कि बहुत से भूखंड खाली हैं जिन पर डाकघर बनाया जा सकता है, डाक भवनों के निर्माण के लिए बहुत से संसद सदस्य/विधायकों द्वारा एमपीएलएडी निधि से निधि देने का प्रस्ताव संबंधी कदम एक स्वागतयोग्य कदम है और यदि इसकी अनुमति मिलती है तो डाक विभाग को डाकघरों का निर्माण करने में बहुत मदद मिलेगी। यह जनता के प्रतिनिधियों को विभाग के कार्यकलाप में शामिल होने एवं ग्राहकों की आम शिकायतों के निवारण में अधिक अवसर देने में मदद करेगा।

इस संबंध में समिति सिफारिश करती है कि एमपीएलएडी के दिशानिर्देशें में उपयुक्त संशोधन किया जाए ताकि संसद सदस्य/विधायक अपने एमपीएलएडी निधि से डाकघर भवन या आधुनिक डाक भवन के निर्माण के लिए योगदान कर सके। तदनुसार समिति की इस संबंध में की गई सिफारिश को आवश्यक कार्रवाई करने हेतु सांख्यिकी और कार्यान्वयन मंत्रालय को संसूचित किया जाए। समिति चाहती है कि इस संबध में हुई समस्त प्रगति से उसे अवगत कराया

सरकार का उत्तर

समिति की सिफारिशों को सचिव (डाक)के अ. शा. पत्र सं. 18-23/2019-भवन, दिनांक 31.12.2019 के तहत सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय को, उनकी ओर से आवश्यक कार्रवाई किए जाने हेतु भेज दिया गया है। तथापि, इसे सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्री द्वारा सहमति नहीं दी गई है।

(डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/दिनांक 05.03.2020)

अध्याय-चार

टिप्पणियाँ/ सिफारिशें जिनके संबंध में सरकार के उत्तर समिति ने स्वीकार नहीं किये हैं और जिन्हें दोहराए जाने की आवश्यकता है

ग्रामीण व्यवसाय और पोस्टल नेटवर्क तक पहुंच

सिफारिश (क्रम सं. 4)

समिति नोट करती है कि इस योजना का उद्देश्य विशेष रूप से दूरस्थ और वामपंथी चरमवाद से प्रभावित क्षेत्रों में पोस्टल नेटवर्क की पहुंच बढ़ाना तथा ग्रामीण डाक कार्यालयों की परिचालन एवं कार्यात्मक क्षमता बढ़ाने के लिए आधारभूत अवसंरचनात्मक उपकरणों की, डाकघरों की ग्रामीण शाखाओं तक आपूर्ति करना है। समिति नोट करती है कि वर्ष 2018-19 के दौरान योजना के लिए बजट अनुमान के स्तर पर 25 करोड़ रु. की राशि का आबंटन किया गया था जोकि संशोधित अनुमान के स्तर पर बढ़ाकर 35.80 करोड़ रु. कर दिया गया लेकिन इसमें से मात्र 10.96 करोड़ रु. का वास्तविक उपयोग किया गया अर्थात् संशोधित अनुमान के सापेक्ष केवल 30.62 प्रतिशत। इस योजना के अंतर्गत वास्तविक उपलब्धि के संबंध में 1559 कार्यालय शाखाएं खोली गईं। शहरी क्षेत्रों में 177 फ्रेंचाइज आउटलेट्स खोले गए, ईडीबीओ (अतिरिक्त विभागीय शाखा कार्यालय)के लिए 1626 अवसंरचनाएं प्रदान की गई, 24459 नई उन्नत पत्र पेटियां एवं संकेतक लगाए गए तथा 4129 कैश चेस्ट बनाए गए। समिति को सूचित किया गया कि व्यय में कमी का कारण योजना व्यय से हैंडहेल्ड डिवाइसेस की अत्यधिक कीमत तथा वेतन घटक हैं। वर्ष 2019-20 के लिए बजट अनुमान के स्तर पर 25.67 करोड़ रु. की राशि आबंटित की गई। विभाग के द्वारा प्रदान की गई सूचनाओं से समिति नोट करती है कि सुरक्षा पर कैबिनेट समिति के निर्णय के अनुसार, एलडब्ल्यूई जिलों में 5962 पोस्ट ऑफिस की शाखाएं खोली जाएं जिसके लिए ब्रांच पोस्टमास्टर और सहायक ब्रांच पोस्टमास्टर के पद सृजित किए जाएं। वर्ष 2019-20 और 2020-21 के लिए बीपीएम और एपीएम पदों के सृजन हेतु एमओएफ की स्वीकृति मांगी गई है। तथापि, अनुमोदन अभी भी लंबित है। समिति का मत है कि योजना का एक महत्पूर्ण उद्देश्य ग्रामीण क्षेत्रों, विशेषकर एलडब्ल्यूई प्रभावित क्षेत्रों में डाकघरों का खोलना है।

समिति यह जानकर प्रसन्न है कि सीसीएस ने एलडब्ल्यूई प्रभावित क्षेत्रों में 5962 डाकघर शाखाएं खोलने की स्वीकृति दी है। इस बात को ध्यान में रखते हुए कि मुख्य रूप से एमओएफ द्वारा बीपीएम और एपीएम पदों के सृजन हेतु अनुमोदन के लंबित होने के कारण, 2019-20 के दौरान इस क्रियाकलाप के अंतर्गत निधियों का निर्धारण संतोषजनक नहीं रहा, समिति ने सिफारिश की है कि इस मामले को यथाशीघ्र वित्त मंत्रालय के साथ अनुमोदन हेतु उठाया जाना चाहिए। समिति यह भी इच्छा व्यक्त करती है कि डाक विभाग सीसीएस द्वारा आदेशित सभी बीपीओ को खोलने हेतु आवश्यक कदम उठाए। इससे एलडब्ल्यूई प्रभावित क्षेत्रों में रह लोगों के जीवन में दीर्घकालिक परिवर्तन लाया जा सकेगा।

सरकार का उत्तर

क) वर्ष 2018-19 के दौरान, वास्तविक उपलब्धि, "ग्रामीण व्यवसाय एवं डाक नेटवर्क तक पहुंच" योजना के अंतर्गत आबंटित लक्ष्य से अधिक थी, 1559 शाखा डाकघर खोले गए, शहरी क्षेत्रों में 177 फ्रेंचाइजी आउटलेट, ईडीबीओ के लिए 1626 बुनियादी ढांचे, 24459 नई सुधार की गई पत्र पेटियां और साइनेज संस्थापित किये गये और 4129 लोहे की तिजोरियां लगाई गई। इस योजना के लिए बजट अनुमान में 25 करोड़ रुपए की राशि आबंटित की गई। दिनांक 05.02.2019 के पत्र सं. 40-20/2016-योजना भाग-II,के जरिए बजट अनुमान मांग 29.79 करोड़ रुपए थी, जिसे संशोधित अनुमान स्तर पर 35.80 करोड़ रुपए बढ़ाया गया। वास्तविक व्यय, 18.01 करोड़ रुपए के एफजी निधियों के मुकाबले 16.05 करोड़ रुपए था, अर्थात् यह एफजी के संदर्भ में 89.12%का था ।

ख) हालांकि कमी, वामपंथी उग्रवाद से प्रभावित क्षेत्रों में शाखा डाकघर खोलने के व्यय के मामले में थी। इस कारण से कुल व्यय संशोधित अनुमान प्रक्षेपण से कम था, कि वामपंथी उग्रवादी जिलों के लिए आबंटित 18 करोड़ रुपए में से, हस्तचालित उपस्करों की लागत (5.59 करोड़ रुपए) निकालने का निर्णय लिया गया था, क्योंकि उन्हें सूचना प्रौद्योगिकी परियोजना के अंतर्गत आबंटित निधियों से खरीदने का निर्णय लिया गया था।

ग) वर्ष 2019-20 के लिए, इस परियोजना हेतु बजट अनुमान स्तर पर 25.67 करोड़ रुपए की राशि आबंटित की गई है, जिसे संशोधित अनुमान स्तर पर कम करके 6.5 करोड़ रुपए कर दिया गया है।

घ) वामपंथी उग्रवाद प्रभावित शाखा डाकघरों के मामले में, दिनांक 09.09.2019 के गृह मंत्रालय पत्र सं. 18015/63/2015-एलडब्ल्यूई-III के जरिए वामपंथी उग्रवाद से प्रभावित जिलों की संख्या 106 से घटा कर 90 करने के परिणामस्वरूप, डाकघरों की संख्या अब संशोधित करके 5962 से 4903 दी गई है।

ड.) संक्षेप में, वामपंथी उग्रवाद प्रभावित जिलों में 4903 शाखा डाकघर खोलने हैं, जिनमें से अब तक 1770 डाकघर खोले गए हैं, वर्ष 2019-20 के दौरान 2000 शाखा डाकघर खोले जाने का प्रस्ताव है। इस संबंध में, इन शाखा डाकघरों को खोलने के संबंध में बीपीएम और एबीपीएम पदों के सृजन के लिए वर्ष 2019-20 और अगले वर्ष 2020-21 के लिए वित्त मंत्रालय की मंजूरी के लिए अनुरोध किया गया है, जो अभी भी वित्त मंत्रालय के पास लंबित है।"

(डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/दिनांक 05.03.2020)

समिति की टिप्पणियां

(कृपया अध्याय एक का पैरा सं 7 देखें)

<u>डाकघर बचत बैंक परिचालन</u>

सिफारिश (क्रम सं. 5)

समिति को बताया गया है कि डाक विभाग अपने 1.5 लाख डाकघरों के वास्तविक पहुँच नेटवर्क के माध्यम से वित्तीय समावेश हेतु ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्रों में बचत खातों को खोलने में महतवपूर्ण भूमिका निभाता है योजना की मुख्य विशेषता डाकघर बचत बैंक ग्राहकों को एटीएम बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग की सुविधाएं प्रदान करना है। समिति नोट करती है कि 31.12.2016 से डाक विभाग के एटीएम अंत: प्रचालनीय हो गए हैं तथा इस योजना के अंतर्गत निधि का उपयोग पीओएसबी ग्राहकों के लिए एटीएम कार्ड की खरीद एवं आपूर्ति हेतु किया जा रहा है। निधियों के उपयोग के संबंध में, 2018-19 के दौरान, समिति नोट करती है कि ब. अ. स्तर पर 20 करोड़ रु. की राशि आबंटित की गई है, तथापि, सं. अ. स्तर पर इसे घटाकर 9.9 करोड़ रु. कर दिया गया तथा वास्तविक उपयोग केवल 0.02 करोड़ रु. अर्थात् सं.अ. स्तर पर आबंटित राशि का 0.2 प्रतिशत था। विभाग ने बताया कि ऐसा मैग्नेटिक चिप आधारित एटीएम/डेबिट कार्ड की आपूर्ति हेतु मैसर्स सीएमएस इंफो सिस्टम्स प्रा. लिमिटेड के साथ दो वर्षों अर्थात् 2015-16 से 2016-17 की अवधि के लिए हुए अनुबंध के कारण था। इसी

बीच, आरबीआई से निदेश हुआ है कि आगे से अब केवल ईएमबी चिप आधारित एटीएम कार्ड की खरीद और आपूर्ति की जाएगी। इसके मद्देनजर, विभाग को नई निविदा जारी करनी पड़ी और अंतिम रूप देने में अधिक समय लगा। अब विभाग ने समिति को बताया है कि वित्तीय संभाग 47.5 लाख एटीएम/डेबिट कार्ड की खरीद की योजना बना रहा है तथा निविदा को अंतिम रूप दिया जा चुका है और विक्रेता को 40 लाख एटीएम/डेबिट कार्ड्स क्रय आदेश दिया जा चुका है एवं आपूर्ति शुरु हो गई है।

समिति आशा करती है कि निधियों के उपयोग में बेहतर रूप से सुधार होगा, साथ ही यह ग्राहक संतुष्टि लाएगा और विभाग की परिचालन हानि को कम करेगा। समिति सिफारिश करती है कि विभाग को एटीएम स्थापित करते समय विशेष रूप से ग्रामीण और पहाड़ी क्षेत्रों पर ध्यान देना चाहिए जहां पर पर्याप्त मात्रा में एटीएम सुविधाएं नहीं हैं। इसके अतिरिक्त, ग्रामीण लोगों को नकदी रहित लेन-देन हेतु प्रोत्साहित करने के लिए विशेष अभियान आयोजित किया जाना चाहिए। समिति विभाग द्वारा पीओएसबी ग्राहकों के लिए इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग शुरु करने हेतु उठाए गए कदम से भी अवगत होना चाहती है। समिति इस संबंध में हुई प्रगति से अवगत होने की इच्छा व्यक्त करती है।

सरकार का उत्तर

डाकघर बचत बैंक में दिनांक 16.12.2018 से अंतरा-प्रचालनात्मक इंटरनेट बैंकिंग सुविधा शुरू की गई है। हालही में, डाक विभाग में लगभग 52749 इंटरनेट बैंकिंग उपभोक्ता हैं। दिनांक 15.10.2019 से अंतरा-प्रचालनात्मक मोबाईल बैंकिंग सुविधा भी शुरू की गई है।

ईएमवी चिप आधारित एटीएम कार्ड की सप्लाई शुरू की गई है और अब तक 14.95 लाख कार्ड डाकघरों को भेज दिए गए हैं।

(डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/दिनांक 05.03.2020)

समिति की टिप्पणियां

(कृपया अध्याय एक का पैरा सं 10 देखें)

<u>डाक जीवन बीमा (पीएलआई)और ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई)</u>

सिफारिश (क्रम सं 6)

डाक जीवन बीमा (पीएलआई)को सरकारी और अर्ध-सरकारी कर्मचारियों को लाभ देने के लिए 1884 में शुरु किया गया था। यह सबसे पुरानी जीवन बीमा योजना है। तथापि, समिति नोट करती है कि पीएलआई के अंतर्गत सुविधाएं आम आदमी को नहीं दी गई है। समिति आम आदमी को लक्षित समूह में शामिल न करने के कारणों के बारे में जानना चाहती है और समिति यह भी चाहती है कि पीएलआई सभी जन-सामान्य को भी उपलब्ध कराई। डाक कर्मचारियों की विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में विश्वसनीयता अधिक है। इसके कारण आरपीएलआई में बड़ी संख्या में अंशदाता शामिल हो सकते हैं। समिति यह नोट कर संतुष्ट है कि कोर बीमा सोल्यूशन (सीआईएस)के क्रियान्वयन से वेब पोर्टल और मोबाइल पोटल की सेवाएं शुरु हुई हैं ताकि ग्राहकविभिन्न माध्यमों से प्रीमियम का भुगतान कर सकें। देश में "किसी स्थान से, किसी समय पॉलिसी खरीदे", सुविधा से ग्राहकों को आसानी से सुविधा देना सुनिश्चित हो पाएगा क्योंकि पॉलिसी को इलेक्ट्रॉनिक रूप से सुरक्षित रखा जाएगा। समिति सिफारिश करती है कि विभाग अभियान चलाकर क्विज प्रतिस्पर्धा, प्रदर्शनी आदि कार्यक्रम आयोजित कर अंशदाताओं की संख्या अधिक बढ़ाने के लिए बीमा योजनाओं के बारे में जागरुकता फैलाए।

सरकार का उत्तर

- प्रारंभ में डाक जीवन बीमा योजनाएं केवल डाकघर कर्मचारियों के लिए थी, आज यह केंद्र और राज्य सरकारों के सिविल और मिलिटरी कार्मिकों, स्थानीय निकायों, सरकार सहायतायुक्त शैक्षणिक संस्थानों, विश्व विद्यालयों, राष्ट्रीयकृत बैंकों, स्वायत्त संस्थानों, केंद्र और राज्य सरकारों के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, सहकारी ऋण समितियों, राष्ट्रीय मूल्यांकन और मान्यता परिषद (एनएएसी), अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद (एआईसीटीई), भारतीय चिकित्सा परिषद (एमसीआई) आदि जैसे मान्यता-प्राप्त निकायों द्वारा प्रमाणित मानित विश्व विद्यालयों और शैक्षणिक संस्थाओं, केंद्र/ राज्य सरकारों/ सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के न्यूनतम 10% दावे होनेवाले और संविदा विस्तार्य होनेवाले क्षेत्र में सरकार द्वारा संविदा आधार पर कार्मिकों को नियोजित/ नियुक्त संयुक्त कार्मिकों को भी प्रदान करते हैं।

- अक्तूबर 2017 में, सरकारी कर्मचारियों के अलावा, निजी क्षेत्र के निम्नलिखित श्रेणियों के कर्मचारियों/ पेशेवरों को भी डाक जीवन बीमा का लाभ बढ़ाया गया है :

(i) केंद्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड, भारतीय माध्यमिक शिक्षा प्रमाणपत्र, राज्य बोर्ड, ओपन स्कूल आदि जैसे माध्यमिक/ उच्च माध्यमिक शिक्षा के मान्यता प्राप्त बोर्डों (केंद्र/ राज्य सरकारों द्वारा मान्यता-प्राप्त) से संबद्ध सभी निजी शैक्षणिक संस्थानों/ स्कूलों/ कालेजों आदि के कर्मचारी (शैक्षणिक/ गैर-शैक्षणिक कर्मचारी)

(ii) डॉक्टरों (किसी सरकारी/ निजी अस्पतालों से स्नातकोत्तर पाठ्यक्रम पूरा करनेवाले डॉक्टरों, किसी सरकारी/ निजी अस्पतालों आदि में संविदा/ स्थायी आधार पर नियुक्त रसिडेन्ट डॉक्टरों सहित), इंजीनियरों (गेट प्रवेश परीक्षा उत्तीर्ण होने के बाद स्नातकोत्तर पाठ्यक्रम पूरा करनेवाले इंजीनियरों सहित), प्रबंधन सलाहकारों, भारतीय चार्टेड लेखाकारों के संस्थान से पंजीकृत चार्टड लेखाकारों, वास्तुविदों, भारत/ राज्य के बार काउंसिल में पंजीकृत अधिवक्ताओं, राष्ट्रीयकृत बैंकों एवं उनके संबद्ध बैंकों, विदेशी बैंकों, प्रादेशिक ग्रामीण बैंकों, निजी क्षेत्र के बैंकों सहित अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों आदि में कार्य करनेवाले बैंक कर्मियों जैसे पेशेवर।

(iii) सूचना प्रौद्योगिकी, बैंकिंग एवं वित्त, स्वास्थ्य सेवा/ फार्मा, ऊर्जा/ बिजली, दूरसंचार बुनियादी ढांचा क्षेत्र जैसे एनएसआई (राष्ट्रीय स्टॉक एक्सचेंज) और मुम्बई स्टॉक एक्सचेंज (बीएसई) में सूचित कंपनियों के कर्मचारी, जहां कर्मचारी भविष्य निधि/ उपदान के लिए कवर होते हैं और / या उनके छुट्टी के रिकार्ड स्थापना द्वारा रख रखाव किया जाता है।

- कमज़ोर वर्गों और महिला कर्मियों पर विशेष बल देते हुए ग्रामीण क्षेत्रों में रहनेवाले लोगों तक बीमा कवर बढ़ाकर ग्रामीण जनता को लाभ प्रदान करने के लक्ष्य से 1995 में ग्रामीणडाक जीवन बीमा (आरपीएलआई) योजना प्रारंभ की गई थी। आरपीएलआई शहर की नगरपालिका सीमाओं के बाहर रहनेवाले सभी नागरिकों को बीमा कवर प्रदान करती है। इसलिए, ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई) का लाभ देशभर के ग्रामीण क्षेत्रों में रहनेवाले किसी भी सामान्य व्यक्ति द्वारा उठाया जा सकता है।

- पीएलआई (डाक जीवन बीमा) / आरपीएलआई (ग्रामीण डाक जीवन बीमा) उत्पादों का प्रचार प्रसार एक निरंतर क्रियाकलाप है। डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा की ब्रांड जागरूकता बढ़ाने के लिए, प्रिंट मीडिया में विज्ञापन, आउटडोर प्रचार,रेडिया जिंगल्स और एसएमएस अभियानजैसे संचार के विभिन्न तरीकों के द्वारा डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा का प्रचार प्रसार किया जाता है।

- सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय के विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय, ब्यूरा ऑफ आउटरीच एंड कम्यूनिकेशन के माध्यम से पीएलआई/आरपीएलआई बीमा योजनाओं एवं उत्पादों के संबंध में जागरूकता बढ़ाने के प्रयोजनार्थ सतत प्रिंट अभियान। पीएलआई / आरपीएलआई का आउट डोर प्रचार, बस शेल्टरों, हवाई अड्डों, रेलवे/मेट्रो स्टेशनों पर विज्ञापनों के माध्यम से किया जाता है। इसके अतिरिक्त पीएलआई/आरपीएलआई के प्रसार एवं प्रचार के लिए देश भर में एफएम और विविध भारती चैनलों पर हिंदी, अंग्रेजी एवं क्षेत्रीय भाषा में रेडियो जिंगल अभियान चलाया जाता है।

- वर्ष 2018-19 के दौरान, बीमा उत्पादों के प्रचार के लिए निर्धारित 14 करोड़ रुपए (योजना) के परिव्यय में से, इस उद्देश्य के लिए 13.91 करोड़ रुपए खर्च किए गए।

(डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/दिनांक 05.03.2020)

समिति की टिप्पणियां

(कृपया अध्याय एक का पैरा सं 13 देखें)

<u>इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक</u>

सिफारिश (क्रम सं. 12)

समिति यह नोट करती है कि आईपीपीबी का उद्देश्य आम आदमी के लिए सर्वाधिक सुलभ, वहनीय तथा भरोसेमंद बैंक बनाने का है तथा इसका मिशन बैंक की सुविधा से रहित लोगों के लिए बाधाओं को दूर करते हुए उन तक वित्तीय समावेशन के एजेंडा को पहुंचाने का है। आईपीपीबी अपने कार्यकलापों की शुरूआत करने वाला दूसरा पेमेंट्स बैंक था तथा यह देश में डिजिटल पेमेंट्स बैंक के परिवेश में प्रवेश करते हुए इस क्षेत्र में अग्रदूतों में से एक है। समिति यह नोट करके संतुष्ट है कि 650 आईपीपीबी शाखाएं स्थापित की जा चुकी हैं तथा 136000+ डाकघर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में सक्षम हो चुके हैं। 195000+ पोस्टमैन तथा ग्रामीण डाक सेवकों को स्मार्टफोन तथा बायोमैट्रिक उपकरणों से लैस कर दिया गया है तथा वर्तमान स्थिति

के अनुसार 265000+ कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया जा चुका है। विभाग ने यह सूचित किया है कि शेष 18000+ तकनीकी रूप से अव्यवहार्य एक्सेस प्वाइंट्स सक्षम बनाने तथा शेष रिक्तियों को पूरी करने की योजना बना रहा है ताकि सुचारू रूप से इसका प्रचालन सुनिश्चित किया जा सके। समिति इस बात से संतुष्ट है कि वर्ष 2017-18 में आबंटित 500 करोड़ रुपए तथा वर्ष 2018-19 में आबंटित 300 करोड़ रुपए का इष्टतम उपयोग हो चुका है तथा वर्ष 2019-20 के लिए बजटीय अनुमान 335 करोड़ रुपए का है। 335 करोड़ के इस संवितरण में से विभाग ने पहली तिमाही में आईपीपीबी को 100 करोड़ रुपए की राशि जारी करदी है। आईपीपीबी अब देश में किसी भी बैंक के ग्राहकों को अंतरप्रचालनीय बैंकिंग सेवाओं को प्रदान करने वाला सबसे बड़ा एकल प्लैटफॉर्म बन गया है। आधार आधारित पेमेंट सिस्टम (एईपीएस) सेवाओं के साथ आधार से जुड़ा बैंक खाताधारक, चाहे उसका खाता किसी भी बैंक में हो, नकदी निकासी तथा बैलेंस इन्क्वाइरी जैसी आधारभूत बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकता है। आईपीपीबी अपनी अभूतपूर्व अंतिम छोर तक पहुंच का लाभ उठाते हुए अब जन धन खाताधारक समेत किसी भी बैंक के ग्राहक को इंटरऑपरेबल डोरस्टेप सेवाएं प्रदान करने में सक्षम है। समिति यह नोट करके संतुष्ट है कि आईपीपीबी अल्प नकदी वाली अर्थव्यवस्था को गति प्रदान करने तथा डिजिटल इंडिया के उद्देश्य में सहायता करने के प्रति समर्पित है, किंतु एक पेमेंट्स बैंक होते हुए आईपीपीबी के पास आय के सीमित स्रोत हैं तथा इसके व्यावसायिक मॉडल की संतोषणीयता एक चुनौती है। इस प्रकार के बैंक की स्थापना अंतिम छोर तक डिजिटल तथा वित्तीय साक्षरता पहुंचाने में व्यापक निवेश की मांग करती है। समिति यह नोट करके चिंतित है कि अगले वित्त वर्ष के दौरान आईपीपीबी को निधियों के अभाव का सामना करना पड़ सकता है क्योंकि आरबीआई द्वारा निश्चित सीमाएं निर्धारित कर दिए जाने के बाद राजस्व के कुछ स्रोतों में कमी आई है। तेजी से विकसित हो रही प्रौद्योगिकी, विनियामक आवश्यकताओं तथा सुरक्षा संबंधी समस्याओं, जिनके लिए एकीकरण में तेजी तथा तेज गो-टू-मार्केट वाली प्रक्रियाओं की आवश्यकता है, को ध्यान में रखते हुए उत्पादों तथा प्रक्रियाओं में सुधार तथा उन्नयन की सतत आवश्यकता है।

अतएव समिति यह सिफारिश करती है कि आईपीपीबी अपने उत्पादों तथा सेवाओं का विकास करते हुए राजस्व/निधि अर्जन के अतिरिक्त स्रोत खोजने के प्रयास नए सिरे से करे तथा इस संबंध में उठाए कदमों से समिति को अवगत कराए।

सरकार का उत्तर

आईपीपीबी ने अंतिम छोर तक लोकहित के लिए अंतर प्रचालनीय बैंकिंग इंफ्रास्ट्रक्चर तैयार करके राष्ट्रीय परिसंपत्ति स्थापित की है जो किसी भी बैंक के उपभोक्ताओं को सेवाएं प्रदान कर

सकती है,जिसके व्यापक वित्तीय समावेशन अभियान के लिए सभी बैंकों तथा राज्य/संघ राज्यक्षेत्रविभागों द्वारा इसकी क्षमता का इष्टतम उपयोग किया जाना चाहिए। तदनुसार, आईपीपीबी ने निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करने का प्रस्ताव किया है:-

- **संबद्ध सेवाओं का समस्तरीय संप्रेषण एकीकरण : सिंगल विंडो एप्रोच**
    - आधार नामांकन
    - डीबीटी नामांकन
    - आधार संबद्ध खाता खोलना
- **अंतिम छोर तक सेवा प्रदान करने में बढ़ोत्तरी करना**
    - सरकारी सेवाओं का सम्पूर्ण बुके (सभी प्रकार की सरकारी सेवाएं)
    - बी2बी मॉडल, वित्तीय संस्थाओं को **सेवा के तौर पर बैंकिंग सुविधा (बीएएएस)**प्रदान कर रहा है।
        - खाता खोलना (वर्तमान स्थिति के अनुसार विनियामक प्रतिबंध)
        - ऋण - माइक्रो क्रेडिट
        - माइक्रो - इंश्योरेस
        - निवेश
    - व्यापक समावेश सहित मंच प्रदान करना।
        - स्वास्थ्य सेवाएं
        - शिक्षा
- **इष्टतम सेवाएं, प्रोसेस डिजाइनिंग और सेवा की गुणवत्ता में वृद्धि (क्यूओएस)**
    - प्रबंधन और बेहतर एसएलए प्राप्त करने के लिए सीआरएम आधारित डाटाबेस
        - मांग पर द्वार पर सुपुर्दगी
        - जीपीएस आधारित सेवाप्रदाता ट्रैकिंग
        - क्रास-सेल विकल्प
    - बेहतर प्रोसेस फ्लो तैयार करना
    - बेहतर ग्राहक नियोजन मॉडल
    - व्यवसाय विश्लेषण और ग्राहक अंतरदृष्टि प्रदान करना
- **डाकघरों को डिजिटल साक्षरता केन्द्रों के रूप में प्रचालन योग्य बनाना।**

  आईपीपीबी, अपने राजस्व में बढ़ोतरी तथा व्यापक सामाजिक प्रभाव सुनिश्चित करने के साथ-साथ अंतिम छोर तक वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए अपने उत्पादों एवं

सेवाओं के बढ़ोतरी पर ध्यान केन्द्रित कर रहा है। आईपीपीबी द्वारा चिन्हित वैकल्पिक व्यवसाय,जो अन्य बैंकों के ग्राहकों को भी मुहैया कराए जा सकते हैं, निम्नानुसार हैं :-

- **आधार आधारित भुगतान प्रणाली (एईपीएस)** : लगभग 1.90 लाख द्वार पर सेवा प्रदाताओं के साथ, आईपीपीबी ने ग्रामीण बैंकिंग इंफ्रास्ट्रक्चर को 2.5 गुणा बढ़ा दिया है। एईपीएस एक ऐसा मंच है जो ग्राहकों को द्वार पर पोस्टमैन के माध्यम से उनकी उंगलियों के निशान का प्रयोग करते हुए किसी भी बैंक में उनके खाते तक पहुंच की क्षमता प्रदान करता है।
- **घरेलू धनांतरण (डीएमटी)**-धनप्रेषण वित्तीय समावेश का एक मुख्य भाग है जो जरुरत के समय निधियों तक पहुंच में सक्षम बनाता है। भारत में लगभग 300 मिलियन प्रवासी हैं जो आजीविका के लिए अपने घरों से दूर गए हुए हैं। डीएमटी सेवाएं ग्रामीण से शहरी प्रवासियों को विश्वसनीय, शीघ्र और किफायती तरीके से अपने घर पैसे भेजने की जरूरतों को पूरा करती हैं। डीएमटी, एक उच्च राजस्व सृजन उत्पाद है और गैर-आईपीपीबी ग्राहकों की जरूतरों को भी पूरा करता है जो वित्तीय व्यवहार्यता को बनाए रखने में मदद करता है।
- **नकदी प्रबंधन सेवाएं (सीएमएस)** : आईपीपीबी की प्रमुख ताकत अंतिम छोर तक कम समय में ऑनलाइन आधारित आधारभूत अवसंरचना है जो कॉरपोरेट और अन्य बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र (बीएफएसआई)के ग्राहकों को नकदी प्रबंधन समाधान प्रदान करने में सक्षम बना सकता है।
- **व्यापारिक अर्जन**- आईपीपीबी अपने व्यापारिक अर्जन में भी विस्तार करेगा, जो अंतिम छोर तक अंतर-प्रचालनीय और डिजिटल व्यापारिक ईको सिस्टम के सृजन में सहायता करेगा। यह सीएएसए शेष तैयार करने में बैंक की सहायता करेगा। आईपीपीबी, भौगोलिक स्थिति में यूपीआई आधारित व्यापारिक स्वीकार्य सेवाएं प्रदान करने में सक्षम होगा जहां अन्य प्रदाता अपनी पहुंच बनाने में सक्षम नहीं है।

(डाक विभाग का का. ज्ञा. सं. 28-5/2018-बजट (पीए)/पार्ट/दिनांक 05.03.2020)

समिति की टिप्पणियां

(कृपया अध्याय एक का पैरा सं 16 देखें)

अध्याय- पांच

टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध मे सरकार के उत्तर अंतरिम प्रकृति के हैं

- शून्य -

नई दिल्ली;

4 फरवरी, 2021

15 माघ, 1942 (शक)

डॉ. शशि थरूर,

सभापति,

सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति

अनुबंध-एक

सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति (2020-21) की 16 अक्तूबर, 2020 को हुई तीसरी बैठक का कार्यवाही सारांश

समिति की बैठक शुक्रवार, 16 अक्तूबर, 2020 को 1100 बजे से 1300 बजे तक समिति कक्ष 'बी', संसदीय सौध, नई दिल्ली में हुई।

उपस्थित

डॉ. शशि थरूर- सभापति

सदस्य

लोक सभा

2. श्री कार्ती पी. चिदम्बरम

3. श्री संतोष पान्डेय

4. श्री संजय सेठ

5. श्री तेजस्वी सूर्या

6. श्री भानु प्रताप सिंह वर्मा

राज्य सभा

7. डॉ. अनिल अग्रवाल

8. श्री वाई. एस. चौधरी

9. श्री सैयद जफर इस्लाम

10. श्री नबाम रेबिआ

सचिवालय

1. श्री वाई.एम.कांडपाल - संयुक्त सचिव
2. डॉ. सागरिका दास - अपर निदेशक
3. श्रीमती गीता परमार - अपर निदेशक
4. श्री शांगरीसो जिमिक - उप सचिव

<u>साक्षियों की सूची</u>

दूरसंचार विभाग (डीओटी)

क्र. सं	**नाम**	**पदनाम**
1.	श्री अंशु प्रकाश	सचिव
2.	श्री के रामचंद	सलाहकार
3.	श्री एस बी सिंह	उप महा निदेशक
4.	श्री पी के सिंह	उप महा निदेशक

गृह मंत्रालय (एमएचए)

1.	श्री गोविन्द मोहन	अपर सचिव(यूटी)
2.	श्री आशुतोष अग्निहोत्री	संयुक्त सचिव(सी आईएस)
3.	श्री शैलेन्द्र विक्रम सिंह	उप सचिव (सीआईएस)

बिहार राज्य सरकार

1.	श्री आमिर सुभानी	अपर मुख्य सचिव, गृह विभाग, बिहार

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार

1.	श्री अजय कुमार गुप्ता	विशेष सचिव(गृह)
2.	श्री पी एस कुशवाहा	डीसीपी विशेष प्रकोष्ठ, दिल्ली पुलिस

2. सर्वप्रथम, सभापति ने अनुदानों की मांगों(2019-20) के संबंध में चार प्रारूप की गई कार्यवाही प्रतिवेदनों

पर विचार करने तथा उन्हें स्वीकार करने के लिए और 'दूरसंचार सेवाओं /इन्टरनेट बंद किये जाने और इसके प्रभाव' विषय के संबंध में दूरसंचार विभाग, गृह मंत्रालय, बिहार राज्य सरकार और संघ राज्य क्षेत्र राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली के प्रतिनिधियों के विचार सुनने के लिए आयोजित समिति की बैठक में सदस्यों का स्वागत किया।

3. इसके पश्चात, समिति ने निम्नलिखित प्रारूप प्रतिवेदनों पर विचार किया :-

(एक) ********** ;

(दो) ********** ;

(तीन) संचार मंत्रालय (डाक विभाग) की अनुदानों की मांगें (2019-20) के संबंध में प्रारूप की गई कार्यवाही प्रतिवेदन ;

(चार) **********. ;

4. समुचित विचार-विमर्श के पश्चात् समिति ने उक्त प्रतिवेदन कुछ परिवर्तनों के साथ स्वीकार कर लिया है।

5. इसके पश्चात् सभापति ने मंत्रालय/विभाग द्वारा तथ्यात्मक सत्यापन से उत्पन्न परिवर्तन, यदि कोई हैं, को शामिल करते हुए प्रारुप प्रतिवेदनों को अंतिम रुप देने एवं उक्त प्रतिवेदनों को संसद के आगामी सत्र के दौरान प्रस्तुत करने के लिए प्राधिकृत किया।

6. **********

7. **********

8. **********

9. **********

10. **********

तत्पश्चात् साक्षीगण चले गए।

बैठक की कार्यवाही की शब्दशप्रति रिकार्ड में रखी गई। :

तत्पश्चात, समिति की बैठक स्थगित हुई।

****

अनुबंध - दो

समिति के तीसरे प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की-गई-कार्रवाई का विश्लेषण

(सत्रहवीं लोक सभा)

(देखिए प्राक्कथन का पैरा संचया 5)

1.	सिफारिशें/टिप्पणियां जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है सि.क्र.सं. 1, 2, 3, 7, 8, 9, 11, 13, 14 और 15	कुल संख्या 10 प्रतिशत 66.67
2.	सिफारिशें/टिप्पणियां जिनके संबंध में समिति सरकार के उत्तरों को देखते हुए आगे कार्रवाई नहीं करना चाहती सि.क्र.सं.10	कुल संख्या 01 प्रतिशत 6.66
3.	सिफारिशें/टिप्पणियां जिनके संबंध में समिति ने सरकार का उत्तर स्वीकार नहीं किया है और जिन्हें दोहराए जाने की आवश्यकता है सि.क्र.सं. 4, 5, 6 और 12	कुल संख्या 04 प्रतिशत 26.67
4.	सिफारिशें/टिप्पणियां जिनके संबंध में सरकार के उत्तर अंतरिम प्रकृति के हैं सि.क्र.सं. 0	कुल संख्या 00 प्रतिशत 00.00