

22

सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति

(2020-21)

सत्रहवीं लोक सभा

संचार मंत्रालय
(डाक विभाग)

अनुदानों की मांगें

(2021-22)

बाईसवां प्रतिवेदन



लोक सभा सचिवालय

नई दिल्ली

मार्च, 2021/फाल्गुन, 1942 (शक)

बाईसवां प्रतिवेदन

सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति

(2020-21)

(सत्रहवीं लोक सभा)

**संचार मंत्रालय
(डाक विभाग)**

अनुदानों की मांगें

(2021-22)

10.03.2021 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया।

10.03.2021 को राज्य सभा के पटल पर रखा गया।



लोक सभा सचिवालय

नई दिल्ली

मार्च, 2021/फाल्गुन, 1942 (शक)

विषय-वस्तु		पृष्ठ
समिति की संरचना		
संक्षेपाक्षर		
प्राक्कथन		
प्रस्तावना		
प्रतिवेदन		
भाग - एक		
एक.	प्रस्तावना	
दो.	संचार मंत्रालय (डाक विभाग) की अनुदानों की मांगों (2020-21) पर समिति के सातवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट सिफारिशों के कार्यान्वयन की स्थिति	
तीन.	बजट विश्लेषण : 2021-22 के लिए अनुदानों की मांगों का अवलोकन	
चार.	डाक विभाग बजट (2021-22)	
पांच.	राजस्व खंड	
	(1) सकल व्यय	
	(2) राजस्व प्राप्तियां	
	(3) वसूलियां	
	(4) राजस्व घाटा	
छह.	पूंजी खंड	
सात.	योजना स्कीमों की समीक्षा	
आठ.	डाक प्रचालन	
	क. ग्रामीण व्यवसाय और डाक नेटवर्क तक पहुंच	
	ख. डाक प्रचालन	
	ग. डाक घर बचत बैंक प्रचालन (क) पीओएसबी में विश्वसनीय ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी की अनुपलब्धता (ख) पीओएसबी में न्यूनतम उपलब्ध शेष राशि और बायोमेट्रिक प्रमाणन के मुद्दे (ग) पीओएसबी के पारिश्रमिक दरों का संशोधन	

	घ. डाक जीवन बीमा प्रचालन और संवर्धन	
	ड. आईटी का समावेशन और आधुनिकीकरण	
	च. व्यवसाय संवर्धन, विपणन अनुसन्धान और उत्पाद विकास	
	छ. डाक टिकट संग्रह प्रचालन	
	ज. सेवा की गुणवत्ता	
नौ.	मानव संसाधन प्रबंधन	
दस.	संपदा प्रबंधन - जेंडर संबंधी चिंताएं और सुगम्यता मुद्दे	
ग्यारह.	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक	
बारह.	विविध	
	क. शिकायत निपटान	
	ख. सर्तकता प्रशासन	
	ग. निष्क्रिय खाते	
	घ. पीएलआई/आर.पी.एल.आई पॉलिसियों के दावा निपटान और अभ्यर्पण	
	ड. कोरोना संबंधी पहलें	
	भाग - दो	
	टिप्पणियां/सिफारिशें	
	परिशिष्ट	
	समिति की 12 फरवरी, 2021 को हुई उन्नीसवीं बैठक का कार्यवाही सारांश	
	समिति की 8 मार्च, 2021 को हुई इक्कीसवीं बैठक का कार्यवाही सारांश	

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

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 मोड़रा
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 चन्दन सिंह
18. श्री तेजस्वी सूर्या
19. डॉ. टी. सुमति तामिझाची
20. श्री भानु प्रताप सिंह वर्मा
- #21. श्रीमती सुमनलता अम्बरीश

राज्य सभा

22. डॉ. अनिल अग्रवाल
23. डॉ. सुभाष चंद्र
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. नरेंद्र जाधव
31. श्री नबाम रेबिआ

सचिवालय

- | | | |
|--------------------------|---|-------------------------|
| 1. श्री वाई. एम. कांडपाल | - | संयुक्त सचिव |
| 2. श्री एच. राम प्रकाश | - | निदेशक |
| 3. श्रीमती रिकु अवस्थी | - | सहायक कार्यकारी अधिकारी |

प्राक्कथन

में, सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति (2020-21) का सभापति समिति द्वारा प्राधिकृत किए जाने पर उनकी ओर से संचार मंत्रालय (डाक विभाग) के अनुदानों की मांगों (2021-22) विषय पर समिति का यह बाईसवां प्रतिवेदन प्रस्तुत करता हूँ।

2. सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति (2019-20) का गठन 13 सितंबर 2020 को 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 संचार मंत्रालय (डाक विभाग) से संबंधित वर्ष 2021-22 के लिए अनुदानों की मांगों पर विचार किया जिसे 10 फरवरी, 2021 को सभा पटल पर रखा गया। समिति ने 12.02.2021 को संचार मंत्रालय (दूरसंचार विभाग) के प्रतिनिधियों का साक्ष्य लिया।

4. 08.03.2021 को हुई समिति की बैठक में प्रतिवेदन पर विचार किया गया और उसे स्वीकृत किया गया।

5. समिति संचार मंत्रालय (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;

8 मार्च, 2021

17 फाल्गुन, 1942 (शक)

डॉ. शशि थरूर,

सभापति,

सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति

प्रतिवेदन

भाग- एक

एक. प्रस्तावना

1. डाक विभाग, 1,56,721 डाकघरों के अपने नेटवर्क के साथ विश्व का विशालतम डाक नेटवर्क है। यह विशाल डाक नेटवर्क 1727 में आरंभ 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. यद्यपि विभाग का प्रमुख कार्यकलाप देशभर में डाक की प्रोसेसिंग, पारेषण और इसका वितरण तथा धन प्रेषण करना है तथापि विभाग द्वारा एक शताब्दी से अधिक समय से विविध सेवाएं भी प्रदान कराई जा रही हैं, जिनमें बैंकिंग तथा बीमा सेवाएं शामिल हैं। 02 फरवरी, 2006 को महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना (मनरेगा) प्रारंभ करने के बाद से, विभाग ने देश के दूरवर्ती ग्रामीण और दुर्गम क्षेत्रों में भी केन्द्रीय और राज्य सरकारों द्वारा शुरु की गई विभिन्न सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के अंतर्गत मिलने वाले लाभों का वितरण करने की शुरुआत भी की है। नए डिजिटल वातावरण की चुनौतियों का सामना करने से उद्देश्य से, विभाग निरन्तर अपनी सेवाओं का उन्नयन तथा विविधीकरण कर रहा है तथा नए क्षेत्रों में इन्हें उपलब्ध कराया जा रहा है। इस समय विभाग में एक प्रमुख आईटी समावेशन और आधुनिकीकरण परियोजना को

कार्यान्वित किया जा रहा है, जिसके अंतर्गत बिजनेस प्रक्रिया को पुनः व्यवस्थित करने तथा विभाग की प्रचालनात्मक क्षमता में सुधार पर फोकस किया जा रहा है।

दो. संचार मंत्रालय (डाक विभाग) की अनुदानों की मांगों (2020-21) पर समिति के सातवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट सिफारिशों के कार्यान्वयन की स्थिति

3. संचार मंत्रालय (डाक विभाग) से संबंधित अनुदानों की मांगों (2020-21) पर सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति के सातवें प्रतिवेदन को 13 मार्च, 2020 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया/राज्य सभा के पटल पर रखा गया था। सातवें प्रतिवेदन पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई संबंधी बीसवां प्रतिवेदन 8 फरवरी, 2021 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया था और राज्य सभा के पटल पर रखा गया था। उक्त प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट 14 सिफारिशों में से 6 सिफारिशों को सरकार द्वारा स्वीकार कर लिया गया था। समिति ने सरकार के उत्तर को देखते हुए 1 सिफारिश के संबंध में आगे कार्रवाई नहीं करने की इच्छा व्यक्त की थी और 03 सिफारिशों को दोहराया था। चार उत्तर अंतरिम प्रकृति के थे। बीसवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट सिफारिशों पर अंतिम की गई कार्रवाई विवरण प्रतीक्षारत है।

तीन. बजट विश्लेषण: 2021-22 के लिए अनुदानों की मांगों का अवलोकन

4. डाक विभाग ने वर्ष 2021-22 के लिए मांग संख्या 8 के तहत अनुदानों की मांगों को 10 फरवरी, 2021 को संसद में प्रस्तुत किया। राजस्व और पूंजीगत व्यय के अंतर्गत स्वीकृत और प्रभारित खंड इस प्रकार है:

(हजार रुपये में)

	राजस्व	पूंजी	कुल
प्रभारित	8000	0	8000
स्वीकृत	342623800	9100900	351724700
कुल	342631800	9100900	351732700

चार. डाक विभाग बजट (2021-22)

5. वर्तमान में डाक विभाग में केंद्रीय क्षेत्र की चार योजनाएं डाक संचालन, मानव संसाधन प्रबंधन, संपदा प्रबंधन और इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक हैं। वित्त वर्ष 2021-22 के लिए वार्षिक परिव्यय इस प्रकार है-

वित्त वर्ष 2021-22 के लिए वार्षिक परिव्यय

(करोड़ रुपए में)

क्र. सं.	योजना स्कीम/कार्यकलाप	ब. प्राक्क. 2021-22
1	डाक प्रचालन	
1.1	ग्रामीण व्यवसाय और पोस्टल नेटवर्क तक पहुंच	15.00
1.2	मेल प्रचालन	200.00
1.3	डाकघर बचत बैंक	10.00
1.4	डाक जीवन बीमा संचालन और संवर्धन	2.00
1.5	आईटी इंडक्शन और आधुनिकीकरण	727.47
1.6	व्यापार संवर्धन, विपणन अनुसंधान और उत्पाद विकास	15.00
1.7	डाक टिकट संग्रह प्रचालन	4.00
1.8	सेवा की गुणवत्ता	0.50
योजना कुल		973.97
2	मानव संसाधन प्रबंधन	25.00
3	संपदा प्रबंधन	55.00
4	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक की स्थापना	200.00
	सकल योग	1253.97

6. विभाग ने पिछले एक वर्ष में निम्नलिखित नए कार्यक्रम शुरू किए हैं:-

वित्त वर्ष 2020-21 में, विभाग द्वारा कॉमन सर्विस सेंटर (इलेक्ट्रॉनिकी एवं सूचना प्रौद्योगिकी विभाग की इकाई) के समन्वय से डाकघर-कॉमन सर्विस सेंटर सेवाएं शुरू की

गई थीं। अब नागरिक-केन्द्रित सभी सेवाएं जैसे कि जन्म/मृत्यु प्रमाण पत्रों के लिए आवेदन, मोबाइल रिचार्ज, बिजली कनेक्शन और लगभग 100 अन्य सरकार से ग्राहक (जी2सी) और व्यवसाय से ग्राहक (बी2सी) सेवाएं देशभर के 10683 डाकघर काउंटरों से प्राप्त की जा सकती हैं।

7. कार्य आबंटन नियम, 1961 के अनुसार, डाक विभाग का मुख्य अधिदेश डाकघर की सभी सेवाओं का प्रचालन शुरू करने, विकास एवं अनुरक्षण करने, डाकघर बचत बैंक, डाकघर बचत पत्रों, डाकघर जीवन बीमा निधि का प्रशासन करने, डाक स्टेशनरी सहित डाक टिकटों/स्मारक डाक टिकटों के मुद्रण, प्रीमियम डाक उत्पादों और किन्हीं एजेंसी प्रकार्य से संबंधित मामलों, डाक मामलों में अंतरराष्ट्रीय सहयोग और भारतीय डाकघर अधिनियम, 1898 के प्रशासन से संबंधित मामलों और तदंतर्गत बनाए गए नियमों और अन्य ऐसे कानूनों या अधिनियमनों के प्रशासन से संबंधित मामलों को संभालना है जिनका ऐसे डाक कार्यकलापों पर प्रभाव पड़ता हो जिन्हें किसी अन्य विभाग को विशेष रूप से आबंटित नहीं किया गया हो। डाक विभाग मेल और पार्सल की प्रदायगी, लघु बचत योजनाओं के तहत जमा-राशि का प्रतिग्रहण, डाक जीवन बीमा (पीएलआई) और ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई) के तहत जीवन बीमा कवर प्रदान करना और बिल संग्रहण, प्रपत्रों की बिक्री, आदि जैसे खुदरा सेवाएं प्रदान करना सुनिश्चित करता है। यह नागरिकों के लिए अन्य सेवाओं जैसे कि महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना (मनरेगा योजना) मजदूरी संवितरण और वृद्धावस्था पेंशन भुगतान के निष्पादन में भारत सरकार के लिए एक अभिकर्ता के रूप में भी काम करता है।

8. डाक विभाग के संबंध में अनुदानों की मांगों 2021-22 के विश्लेषण को दर्शाने हेतु 2018-19, 2019-20 के लिए बजट अनुमान, संशोधित अनुमान और 2020-21 के लिए वास्तविक के साथ-साथ प्रस्तावित और 2021-22 के लिए बजट अनुमान इस प्रकार है-

(रु. करोड़ में)

विवरण	वास्तविक 2018-19	वास्तविक 2019-20	बजट प्राक्कलन 2020-21	संशोधित प्राक्कलन 2020-21	वास्तविक 2020-21 दिसंबर' 20 तक	प्रस्तावित 2021-22	बजट प्राक्कलन 2021-22
1	2	3	4	5	6	7	8
राजस्व खंड							
सकल व्यय	27994.35	29139.74	34057.22	32229.83	23281.58	37707.64	34263.18
घटाएं वसूलियां	821.29	768.40	953.00	820.00	619.87	935.00	935.00
निवल व्यय	27173.07	28371.34	33104.22	31409.83	22661.71	36772.64	33328.18
डाक प्राप्तियां	13195.68	13558.20	18710.05	12230.05	8539.43	14830.05	17710.05
घाटा	13977.39	14813.14	14394.17	19179.78	14122.28	21942.59	15618.13
पूंजीगत खंड							
सकल व्यय	811.27	730.56	1131.21	871.05	465.16	1566.1	910.09
घटाएं वसूलियां							
निवल व्यय	811.27	730.56	1131.21	871.05	465.16	1566.1	910.09

पांच. राजस्व खंड**(1) सकल व्यय**

9. डाक विभाग के पिछले चार वर्षों अर्थात् 2018-19, 2019-20, 2020-21 के दौरान हुए सकल व्यय के साथ ही 2021-22 के बजट अनुमान का ब्यौरा इस प्रकार है:-

(रु. करोड़ में)

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
प्रस्तावित	31001.99	33628.97	36730.61	37707.64
बजट प्राक्कलन	28515.04	30412.00	34057.22	34263.18
संशोधित प्राक्कलन	31001.99	31715.88	32239.17	उपलब्ध नहीं

वास्तविक	27994.35	29139.74	23281.58*	उपलब्ध नहीं
----------	----------	----------	-----------	-------------

* नोट: वर्ष 2020-21 के वास्तविक आंकड़े दिसंबर, 2020 तक के हैं।

10. जब समिति ने 2020-21 के दौरान विभाग के सकल व्यय में वृद्धि के कारणों के बारे में पूछा तो विभाग ने बताया कि विभाग के सकल व्यय में पेंशन, वेतन, मजदूरी और अन्य प्रशासनिक व्यय जैसे कार्यालय व्यय, रखरखाव, चिकित्सा आदि शामिल हैं। वित्त मंत्रालय ने सकल व्यय बजट में बजट प्राक्कलन 2020-21 की तुलना में संशोधित प्राक्कलन 2020-21 में कमी कर दी है और वित्त मंत्रालय के परिपत्रों से मार्गदर्शन प्राप्त करके किए गए मितव्ययिता उपायों के कारण विभाग द्वारा वास्तव में किए गए व्यय में कमी हुई है। ये उपाय कोविड-19 महामारी के कारण किए गए थे।

11. बजट प्राक्कलन 2020-21 की तुलना में विभाग के लिए बजट प्राक्कलन 2021-22 में किए गए आवंटन में गिरावट आई है। यह गिरावट मुख्य रूप से बजट प्राक्कलन 2021-22 में केंद्रीय क्षेत्र की योजनाओं के लिए आवंटन में कमी किए जाने के कारण हुई है। यह प्रस्तुत किया जाता है कि विभाग का लगभग 90% व्यय पेंशन, वेतन, और मजदूरी के मद में होता है, जो भारत सरकार के विनियमों द्वारा निर्धारित किए जाते हैं। यह उल्लेख करना उचित है कि पिछले 5 वर्षों में विभाग की कार्यप्रणाली में आईटी का चलन शुरू होने के कारण हुई अनेकानेक रिक्तियों के बावजूद, विभाग सभी प्रचालनों का प्रबंध करने में सक्षम रहा है। इसके अतिरिक्त, प्रचालन खर्चों को कम करने के लिए, विभाग मेल प्रेषण को रेल से सड़क परिवहन नेटवर्क पर अंतरित कर रहा है जो प्रेषण के अन्य दो तरीकों की तुलना में काफी सस्ता है। इसके अलावा, विभाग वित्त मंत्रालय द्वारा समय-समय पर परिचालित मितव्ययिता उपायों का भी पालन करता है।

12. जब विभाग से सकल व्यय को नियंत्रित करने में आनेवाली बड़ी बाधाओं के बारे में पूछा गया तो विभाग ने बताया कि पिछले तीन वर्षों के दौरान विभाग का सकल व्यय बढ़ रहा है। इसके दो प्रमुख घटक, पेंशन और वेतन हैं। इन दोनों प्रमुख घटकों पर सकल व्यय का 90% से अधिक खर्च होता है। वेतन में वृद्धि नियमित वार्षिक वृद्धि, अवकाश यात्रा रियायत आदि के कारण हुई है जो भारत सरकार के विनियमों द्वारा शासित होती

हैं। सकल व्यय के शेष 10% में, मेल/पार्सल परिवहन से प्रमुख देयताएं उत्पन्न होती हैं। हालांकि, विभाग मेल प्रेषण को व्यवस्थित रूप से रेल से सड़क परिवहन नेटवर्क पर ले जा रहा है जो प्रेषण के अन्य दो साधनों की तुलना में काफी सस्ता है। इसके अलावा, विभाग वित्त मंत्रालय द्वारा समय-समय पर परिचालित मितव्ययिता उपायों का भी पालन करता है। इसके अलावा, वर्ष 2020-21 के दौरान विभाग ने कार्यालय व्यय, स्टेशनरी पर खर्च, विज्ञापन और प्रचार, लघु कार्य, और पेशेवर सेवाओं के लिए भुगतान आदि में भी कमी की है। सकल व्यय को नियंत्रित करने में विभाग के सामने पेश आ रही प्रमुख बाधाएँ निम्नलिखित हैं:

1. ग्रामीण और दूरवर्ती क्षेत्रों में डाक सेवाएं प्रदान करने के प्रति सर्वसुलभ सेवा दायित्व जहां कमाई से प्रचालन खर्च की पूर्ति नहीं होती है।
2. पेंशन और वेतन का भारी बोझ जो लगातार बढ़ रहा है।

13. विभाग द्वारा अपने सकल व्यय को कम करने और राजस्व प्राप्तियों में वृद्धि करने की संभावना के बारे में पूछे जाने पर, विभाग ने निम्नवत उत्तर दिया:-

पेंशन, वेतन और मजदूरी के भुगतान पर विभाग का 90% से अधिक व्यय होता है, जो भारत सरकार के नियमों द्वारा नियंत्रित होता है। हालांकि, विभाग पिछले 5 वर्षों में रिक्तियों की संख्या के बावजूद सभी कार्यों का प्रबंधन करने में सक्षम है। अपने राजस्व को बढ़ाने के लिए, विभाग ने अपने ग्राहकों की विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कई नई सेवाएं शुरू की हैं। इष्टतम क्षमता का उपयोग करके अतिरिक्त राजस्व प्राप्त करने के लिए, विभिन्न अन्य संगठनों के सहयोग से डाक घरों को 'वन स्टॉप सॉल्यूशन फॉर सिटीजन सेंट्रिक सेवाओं' के रूप में विकसित किया जा रहा है। इस संबंध में डाकघर काउंटरों के माध्यम से कॉमन सर्विस सेंटरों में उपलब्ध सेवाएं प्रदान करने के लिए यात्री आरक्षण प्रणाली, नामांकन के लिए यूआईडीएआई और अद्यतन सुविधाओं, ई-गवर्नेंस सर्विसेज लिमिटेड के माध्यम से टिकटों की बुकिंग के लिए रेल मंत्रालय के साथ और पासपोर्ट सेवा केंद्रों के लिए विदेश मंत्रालय के साथ संपर्क किया गया है। इन संपर्कों

से विभाग के लिए अतिरिक्त राजस्व सृजन में मदद मिली है। यह परिकल्पना की गई है कि विभाग में सूचना प्रौद्योगिकी के सफल कार्यान्वयन के कारण आने वाले वर्षों में विभाग अपने राजस्व को बढ़ाने में सक्षम होगा, जिसने विभाग न केवल अपनी सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार करने में समर्थ हुआ है बल्कि नई सूचना प्रौद्योगिकी आधारित सेवाओं को प्रारंभ करने और समग्र स्थापना लागत में कमी लाने में भी विभाग समर्थ हुआ है।

(2) राजस्व प्राप्तियां

14. डाक विभाग के पिछले चार वर्षों अर्थात् 2018-19, 2019-20, 2020-21 के दौरान हुई राजस्व प्राप्तियों के साथ ही 2021-22 के बजट अनुमान का ब्यौरा इस प्रकार है:-

(रु. करोड़ में)

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
प्रस्तावित	17301.46	18624.78	19283.29	14830.05
बजट प्राक्कलन	16956.11	19203.29	18710.05	17710.05
संशोधित प्राक्कलन	17301.46	19203.29	12330.05	उपलब्ध नहीं
वास्तविक	13195.68	13558.20	8539.43*	उपलब्ध नहीं

* नोट: वर्ष 2020-21 के वास्तविक आंकड़े दिसंबर, 2020 तक के हैं।

15. 2020-21 के दौरान लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए विभाग द्वारा सामना की जा रही बाधाओं के बारे में पूछे जाने पर, विभाग ने बताया कि विभाग विभिन्न डाक सेवाओं/वस्तुओं जैसे स्पीड पोस्ट; बिजनेस पोस्ट; बिजनेस पार्सल; बिल मेल सेवा; ई-पोस्ट; फ्रैंकिंग मशीनों के माध्यम से डाक शुल्क प्राप्ति; डाक टिकटों की बिक्री; फिलैटली की अनुषंगी वस्तुओं; एमओ और आईपीओ; रिटेल पोस्ट; लॉजिस्टिक पोस्ट; ई. बिल संग्रहण; रेलवे टिकट बुकिंग; मनरेगा; वित्त मंत्रालय, अन्य डाक प्रशासन (अन्य देश) से निवल प्राप्तियों; बचत बैंक और नकद प्रमाणपत्र पारिश्रमिक आदि से राजस्व अर्जित कर रहा है। यह उल्लेख करना उचित है कि वित्त मंत्रालय ने अब डाकघर बचत बैंक प्रतिपूर्ति को न्यूनतम खाता शेष से जोड़ दिया है। परिणामतः, विभाग उन डाकघर बचत बैंक खातों के

लिए वित्त मंत्रालय से प्रतिपूर्ति प्राप्त करने में सक्षम नहीं होगा जो 500 रुपये का न्यूनतम शेष बनाए रखने में विफल रहते हैं। इसलिए, बजट प्राक्कलन 2020-21 के लिए डाकघर बचत बैंक पारिश्रमिक लक्ष्य प्राप्त करना मुश्किल हो सकता है। कोविड लॉकडाउन के कारण हुए व्यवधान के कारण डाक विभाग के लिए राजस्व प्राप्ति लक्ष्य बजट प्राक्कलन 2020-21 के 18710.05 करोड़ रुपये से घटाकर 2020-21 में 12330.05 करोड़ रुपये कर दिया गया। 2020 में देश में 4 महीने के लिए कोविड लॉकडाउन लगना और आर्थिक गतिविधि का काफी सुस्त पड़ना राजस्व प्राप्ति लक्ष्यों को प्राप्त करने में मुख्य बाधा रही है।

16. विगत तीन वर्षों की राजस्व प्राप्तियों का ब्यौरा इस प्रकार है:-

(रु. करोड़ में)

विवरण	वित्त वर्ष 2017-18	वित्त वर्ष 2018-19	वित्त वर्ष 2019-20
एसबी एवं सीसी पारिश्रमिक	8102.32	8262.93	8660.05
स्पीड पोस्ट	1833.37	1922.51	1764.09
फ्रैंकिंग मशीनों और डाकशुल्क-पूर्व-प्राप्ति के माध्यम से डाकशुल्क प्राप्ति	848.06	370.60	681.66
अन्य गतिविधि*	236.94	930.29	595.86
डाक टिकटों की बिक्री	366.69	542.84	249.01
मनी आर्डर & भारतीय पोस्टल आर्डर	228.11	248.63	224.25
बिजनेस पार्सल	84.46	84.54	135.58
बिजनेस पोस्ट	747.14	271.47	134.38
रिटेल पोस्ट	108.59	72.98	62.54
स्मारक डाक-टिकट	61.96	24.93	33.73
फिलैटली की अनुषंगी वस्तुएं	32.23	192.49	33.73
मनरेगा	156.90	31.53	17.48

डाकशुल्क- अन्य स्कीमें**	69.55	344.32	17.01
ई. बिल संग्रहण	22.88	25.88	15.13
एक्सप्रेस पार्सल	54.07	45.56	14.99
लॉजिस्टिक पोस्ट	1.54	12.56	12.79
बिल मेल सेवा	56.74	29.79	12.35
माइ स्टैम्प्स	6.21	5.40	5.04
ई-पोस्ट	4.78	2.13	2.26
रेलवे टिकट बुकिंग	2.25	2.25	1.75
अन्य डाक प्रशासन (अन्य देशों) से/को निवल प्राप्तियां/भुगतान	-192.03	-227.95	-92.43
कुल	12832.8	13195.7	12581.3

नोट: -

* अन्य गतिविधियों में खुदरा गतिविधियां जैसे कि डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र, आधार अपडेशन, केबल टीवी पंजीकरण शुल्क, एटीएम इंटरऑपरेबल से शुल्क, सेना डाक सेवा से अन्य वसूलियां, पुराने रिकॉर्ड की बिक्री आदि शामिल हैं।

** डाक शुल्क-अन्य योजनाओं में ग्रीटिंग पोस्ट, डायरेक्ट पोस्ट, नेशनल बिल मेल, ई-वीपीपी, ई-कॉमर्स उत्पाद और अंतर्राष्ट्रीय मेल शामिल हैं।

17. 2021-22 के दौरान लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए विभाग द्वारा किए गए उपायों के बारे में पूछे जाने पर यह बताया गया है कि विभाग के ध्यान केन्द्रित किए जाने वाले क्षेत्र इसके मुख्य प्रचालन हैं जैसे मेल व्यवसाय, वित्तीय सेवाएँ (डाकघर बचत बैंक और इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक), बीमा और अन्य एजेंसी सेवाएँ (कॉमन सर्विस सेंटर, डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र, आधार सक्षम सेवाएं आदि)।

(एक) स्पीड पोस्ट विभाग की प्रमुख मेल सेवा बनी हुई है और इससे 1700 करोड़ रुपये से अधिक का वार्षिक राजस्व प्राप्त होता है। मेल प्रचालनों के संबंध में, विभाग का लक्ष्य निम्नलिखित उपायों के माध्यम से अगले 5 वर्षों में अपनी पार्सल लॉजिस्टिक्स बाजार हिस्सेदारी को 10% तक बढ़ाना है:

- क. ई-कॉमर्स व्यवसाय की बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए पार्सल के लिए लगभग 190 पार्सल केन्द्रों वाला एक नया नेटवर्क बनाया जा रहा है।
- ख. विभाग ने 2-पहिया और 4-पहिया वाहनों के उपयोग से महानगरों, राज्यों की राजधानियों और महत्वपूर्ण शहरों में अभिजात डिलीवरी कार्यालयों और केंद्रों से पार्सलों की नोडल यंत्रीकृत डिलीवरी को क्रियान्वित किया है।
- ग. विभाग ने सभी राज्यों को दैनिक कनेक्टिविटी प्रदान करने के लिए अखिल भारतीय सड़क परिवहन नेटवर्क को लागू करने की योजना बनाई है। प्रतिदिन 45000 किलोमीटर से अधिक के दैनिक चालन वाले 68 राष्ट्रीय मार्गों की योजना बनाई गई है। इन्हें हब एण्ड स्पोक तरीके से 348 राज्यस्तरीय मार्गों द्वारा सम्पूरित किया जाएगा।
- घ. ई-कॉमर्स मार्केटप्लेस मॉडल के लिए अनेक-से-अनेक मॉडल के समझौते का एक नया प्रारूप तैयार किया गया है ताकि बढ़ते ई-कॉमर्स व्यवसाय की पूर्ति की जा सके।
- ङ राजमार्गों के निकट प्रमुख शहरों के बाहर ट्रांस-शिपमेंट केंद्र विकसित किए जा रहे हैं ताकि सुचारु मूवमेंट सुनिश्चित किया जा सके और यह सुनिश्चित किया जा सके कि ट्रक शहर के ट्रैफिक में न फंसे हों और अधिक तेज़ लदान पारगमन समय सुनिश्चित हो सके।

(दो) बैंकिंग सेवाओं के लिए, भारतीय रिजर्व बैंक ने विभिन्न भुगतान गेटवे जैसे कि राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण, रियल-टाइम ग्रॉस सेटलमेंट, तत्काल भुगतान सेवा, एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस, आधार सक्षम भुगतान सेवा, भुगतान गेटवे, डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) के लिए डेबिट कार्ड आदि में भाग लेने के लिए डाक विभाग को स्वीकृति प्रदान की है। एक बार लागू होने के बाद, पीओएसबी ग्राहकों को किसी अन्य बैंक के ग्राहकों के समान बैंकिंग सेवाएं मिलेंगी। इन सेवाओं से विभाग को नकदी रहित अर्थव्यवस्था और डिजिटल वित्तीय समावेशन के उद्देश्य से समग्र लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद मिलेगी।

(तीन) इस बात के प्रयास किए जा रहे हैं कि (i) बिक्री और विपणन संरचना के पुनः निर्धारण, (ii) बिक्री कार्मिक-बल के कौशल विकास और प्रशिक्षण, (iii) प्रोत्साहन-राशि का समय पर भुगतान और (iv) प्रचालनात्मक दक्षता बढ़ाने के लिए प्रक्रिया का सरलीकरण और ऑफ्टर सेल्स सेवाओं में सुधार सुनिश्चित करने के माध्यम से डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा प्रीमियम आय प्राप्ति को बढ़ाया जाए।

इसके अलावा, डाकघर-कॉमन सर्विस सेंटरों के माध्यम से नागरिक केन्द्रित सेवाएं डिलीवर करने के लिए कॉमन सर्विस सेंटर-विशेष प्रयोजनीय साधन (सीएससी-एसपीवी) और डाकघरों के साथ गठजोड़ करके राजस्व बढ़ाने के प्रयास किए जा रहे हैं। देशभर में 811 प्रधान डाकघरों में जीवन प्रमाण केंद्र काम कर रहे हैं। सेवा डिलीवर करने के लिए समर्पित काउंटरों के माध्यम से डाकघरों में वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांगजनों को सुविधा प्रदान करने के लिए दिशानिर्देश भी जारी किए गए हैं। इसके अतिरिक्त, डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र, डाकघर आधार नामांकन और अद्यतन केंद्र भी स्थापित किए गए हैं और वे विभाग के लिए राजस्व का एक महत्वपूर्ण स्रोत बनकर उभर रहे हैं।

18. समिति ने विभाग से पूछा कि आय के स्रोतों को बढ़ाने के लिए विभाग द्वारा कौन से नए रास्ते तलाशे जा रहे हैं, इसके उत्तर में विभाग ने बताया कि इंटरनेट पर दस्तावेजों की आवाजाही के साथ-साथ ऑनलाइन मनी ट्रांसफर के साथ मनीऑर्डर को बदलने के कारण पूरी दुनिया में डाक परिचालकों की संख्या में गिरावट का सामना करना पड़ रहा है। जैसाकि पूरी दुनिया के कई जीवंत डाक परिचालकों ने इस चुनौती का जवाब दिया है, इंडिया पोस्ट ने भी महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना (एमजीएनआरईजीएस) मजदूरी वितरण, वृद्धावस्था पेंशन भुगतान, कॉमन सर्विस सेंटरों, पासपोर्ट और आधार सेवाओं आदि के माध्यम से उपलब्ध सेवाओं के साथ वाणिज्य वस्तु और ई-कॉमर्स पार्सल, आधुनिक इंटरनेट सक्षम बैंकिंग और बीमा सेवाओं के साथ-साथ जी2सी की भरमारता पर ध्यान केंद्रित करते हुए इस अस्तित्वगत चुनौती का जवाब दिया है। इंटरनेट से चुनौतियों और मेल वॉल्यूम में गिरावट के बावजूद विभाग अपने राजस्व को लगातार बढ़ाने में सक्षम है।

डाक विभाग अंतर्राष्ट्रीय बाजार से व्यवसाय प्राप्त करने पर भी ध्यान केंद्रित कर रहा है। इसका उद्देश्य विभाग के विशाल घरेलू डाक नेटवर्क का लाभ उठाना है, ताकि वस्तुओं, सूचना और धन के लिए व्यक्तियों और संगठनों के लिए अंतर्राष्ट्रीय संपर्क को सक्षम बनाया जा सके। इस प्रकार व्यवसाय उत्पन्न करके, विभाग का लक्ष्य अपने कार्यों की लाभप्रदता को बढ़ाना है।

डाक-टिकट संग्रह विभाग का एक अन्य महत्वपूर्ण उत्पाद है जिसे अतिरिक्त राजस्व उत्पन्न करने के लिए वहां उपलब्ध अत्यधिक संभावनाओं को देखते हुए बढ़ावा दिया जा रहा है।

19. मंत्रालय ने आगे बताया कि कोविड 19 महामारी तथा इसके परिणामस्वरूप देशभर में लगे लॉकडाउन के कारण, मेल के वहन के साधन (रेल, हवाई एवं सड़क मार्ग आदि) अत्यंत सीमित थे। कंटेनमेंट जोन में स्थित डाकघर भी लगातार कई दिन तक कार्य नहीं कर पाए, जिसके परिणामस्वरूप बैंकिंग एवं अन्य वित्तीय सेवाओं संबंधी लेन-देन कार्य भी प्रभावित हुए। इसके चलते, 2020-21 की प्रथम दो तिमाहियों के राजस्व में काफी कमी आई। वित्त वर्ष 2020-21 की प्रथम तिमाही में, डाक प्रचालन संबंधी राजस्व में, पिछले वित्त वर्ष की प्रथम तिमाही की तुलना में 78.3%की बड़ी कमी आई है। 2020-21 की दूसरी तिमाही में राजस्व की इस हानि को 15%तक सीमित किया गया। जनवरी, 2021 तक, विभाग का कुल राजस्व, विगत वित्त वर्ष 2019-20 की तुलना में अभी भी लगभग 10% कम है। विभाग हरसंभव प्रयास कर रहा है कि वित्त वर्ष 2020-21 का संशोधित अनुमान राजस्व लक्ष्य हासिल किया जा सके।

20. समिति द्वारा यह पूछे जाने पर कि क्या विभाग ने टियर II और III शहरों में अपने उत्पादों की आपूर्ति करने के लिएखादी और ग्रामोद्योग आयोग)केवीआईसी (और इसी तरह के अन्य एजेंसियों के साथ कोई समझौता किया है, विभाग ने बताया कि वर्तमान स्थिति के अनुसार, खादी और ग्रामोद्योग आयोग तथा ऐसी किसी अन्य एजेंसी

के साथ टियर II एवं टियर III शहरों में उनके उत्पादों की आपूर्ति के लिए ऐसा कोई टाई-अप नहीं किया गया है। तथापि, विभाग लगभग 800 डाकघरों में डाकघर निर्यात केंद्रों की स्थापना करने जा रहा है, जो देश के लगभग सभी जिलों में स्थित होंगे। इन केंद्रों के द्वारा एमएसएमई के निर्यात को बढ़ावा मिलेगा।

(3) वसूलियां

21. विगत चार वर्षों, अर्थात् 2018-19, 2019-20, 2020-21, तथा 2021-22 के लिए वसूलियों का विवरण इस प्रकार है:-

(रु. करोड़ में)

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
प्रस्तावित	828.68	857.35	953.00	935.00
बजट अनुमान	820.27	857.35	953.00	935.00
संशोधित अनुमान	828.68	857.35	820.00	उपलब्ध नहीं
वास्तविक	821.29	768.40	619.87*	उपलब्ध नहीं

* नोट: वर्ष 2020-21 के वास्तविक आंकड़े दिसंबर, 2020 तक के हैं।

22. विभाग विभिन्न सेवाओं पर वसूलियों की कमाई कर रहा है जिनका विवरण नीचे दिया गया है:

- क. कस्टम ड्यूटी का संग्रहण
- ख. रेलवे को पेंशन के भुगतान पर कमीशन
- ग. दूरसंचार विभाग/बीएसएनएल /एमटीएनएल के पेंशन के संवितरण पर कमीशन

- घ. वेस्टर्न यूनियन मनी ट्रांसफर से प्राप्त स्प्रेड मार्जिन में हिस्सेदारी
 ड. डाक जीवन बीमा (पीएलआई) और ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई) के लिए विभाग को पारिश्रमिक
 च. विभाग द्वारा अधिप्राप्त इनपुट के लिए भुगतान किए गए जीएसटी पर इनपुट टैक्स क्रेडिट

23. विभाग ने बकाया राशि का विवरण इस प्रकार प्रस्तुत किया:-

(रु. करोड़ में)

विभाग	31/12/2020 की स्थिति के अनुसार बकाया राशि
दूरसंचार विभाग	93.10
रेलवे	31.83
कर्मचारी भविष्य निधि संगठन	1.84
कोयला खनिक भविष्य निधि संगठन	2.83
कुल	129.60

(रु. करोड़ में)

विभाग	31/12/2020 की स्थिति के अनुसार बकाया राशि (करोड़ में)
बीएसएनएल/एमटीएनएल किराया	310.00
पी&टी लेखा परीक्षा प्रभार	190.37

कुल राशि

500.37

उपर्युक्त धनराशि जनवरी -2019दिसंबर 2020की अवधि के लिए लंबित है। लंबित प्राप्य राशि प्राप्त करने के लिए इन विभागों के साथ नियमित रूप में पत्र-व्यवहार किए जा रहे हैं।

24. एक अन्य प्रश्न के उत्तर में विभाग ने आगे बताया कि विभागों से प्राप्त होने वाली बकाया राशि में से अधिकांश राशि डाकघरों के माध्यम से अपने पेंशनरों की पेंशन के भुगतान के संबंध में पेंशन शुल्क पर कमीशन से संबंधित है। डाक विभाग और संबंधित विभाग / संगठन के बीच स्थापित उचित तंत्र के माध्यम से इन बकाया राशियों का नियमित आधार पर भुगतान किया जा रहा है।

25. पी एंड टी लेखा परीक्षा प्रभार, बीएसएनएल, एमटीएनएल से प्राप्त होने वाले संपदा प्रभार (पी एंड टी विभाग के विभाजन से पहले के और बाद के) जैसी कुछ बकाया राशि हैं, जो वास्तविक राशि के बारे में विभागों की राय में अंतर के कारण बकाया हैं। मामलों को निपटाने के लिए विवाद समाधान तंत्र का गठन किया गया है और निम्नलिखित दर्शायी गई राशि को छोड़कर अधिकांश बकाया राशि के संबंध में पहले ही निपटारा हो गया है: -

विभाग	31/12/2020 की स्थिति के अनुसार बकाया राशि (करोड़ रुपये में)
दूर-संचार विभाग	93.10
रेलवे	31.83
कर्मचारी भविष्य निधि संगठन	1.84

कोयला खान भविष्य निधि संगठन	2.83
योग	129.60
विभाग	31/12/2020 की स्थिति के अनुसार बकाया राशि (करोड़ रुपये में)
बीएसबीएल/एमटीउपलब्ध नहीं किराया	310.00
पी एंड टी लेखा परीक्षा प्रभार	190.37
योग	500.37

(4) राजस्व घाटा

26. विगत चार वर्षों, अर्थात् 2018-19, 2019-20, 2020-21, तथा 2021-22 के लिए राजस्व घाटे का विवरण इस प्रकार है:

(रु. करोड़ में)

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
प्रस्तावित	12871.85	14146.84	16494.32	21942.59
बजट अनुमान	10738.66	10351.36	14394.17	15618.13
संशोधित अनुमान	12871.85	11655.24	19089.12	उपलब्ध नहीं
वास्तविक	13977.39	13326.09	14086.20*	उपलब्ध नहीं

* नोट: वर्ष 2020-21 के वास्तविक आंकड़े दिसंबर, 2020 तक के हैं।

27. यह पूछे जाने पर कि वे कौन-कौन -सी मर्दे/शीर्ष हैं जिन पर विभाग को राजस्व घाटा हुआ है तथा 2020-21 के दौरान राजस्व घाटे को नियंत्रित करने के लिए विभाग ने किन-किन बड़ी बाधाओं का सामना किया है, विभाग ने अपने लिखित उत्तर में बताया कि डाक विभाग में सकल व्यय के मुख्य रूप से दो प्रमुख घटक हैं: पेंशन और वेतन, जो सकल व्यय का लगभग 90% बनता है। 7वें वेतन आयोग के अनुसार संशोधित वेतन और भत्तों के कार्यान्वयन के कारण वेतन (वेतन और भत्ता) पर अधिक व्यय हुआ है। 7वें वेतन आयोग के अनुसार 2006-पूर्व/2016 के पेंशन में संशोधन के कारण पेंशन प्रभारों में भी वृद्धि हुई है। पिछले कुछ वर्षों के दौरान पेंशनभोगियों की संख्या में भी वृद्धि हुई है। वर्तमान में, डाक पेंशनभोगियों की संख्या 1,68,420 है और फेमिली पेंशनभोगियों की संख्या 1,06,335 है जो विभागीय कर्मचारियों की संख्या यानी 1,70,942 से अधिक है।

इसके अलावा, सर्वसुलभ सेवा दायित्व को पूरा करने के लिए, ग्रामीण क्षेत्रों में डाकघरों को तब औचित्यसम्मत माना जाता है जब वे व्यय के 33.33% (पहाड़ी/जनजातीय क्षेत्रों में 15%) की पूर्ति करने में सक्षम होते हैं और इन कार्यालयों को चालू रखने के लिए विभाग द्वारा आवश्यक लागत का वहन करना होता है।

कोविड-19 महामारी के कारण, मेल प्रचालनों के साथ-साथ एजेंसी प्रकार्यों से राजस्व में काफी कमी हुई है। 2021 की पहली तिमाही में पिछले वित्त वर्ष की इसी तिमाही की तुलना में राजस्व में 78.3% की कमी हुई। दिसंबर 2020 तक, विभाग को अभी भी पिछले वित्तीय वर्ष के संबंध में डाक राजस्व में 10% की कमी है। इसके अलावा, ग्राहकों द्वारा बचत बैंक खातों से अत्यधिक निकासी किए जाने और बचत बैंक खातों को बंद किए जाने के कारण भी एसबीसीसी प्रचालनों (डाकघर बचत बैंक प्रचालन) से राजस्व में काफी कमी हो सकती है।

28. विभाग ने वर्ष 2021-22 में राजस्व बढ़ाने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए हैं:

- क. विभाग ने वित्त वर्ष 2021-22 में स्पीड पोस्ट की अपनी प्रमुख सेवा से अपने राजस्व को बढ़ाने की योजना बनाई है। इस प्रयोजन के लिए, विभिन्न सरकारी मंत्रालयों/एजेंसियों जैसे क्षेत्रीय परिवहन कार्यालयों, यातायात पुलिस, विदेश मंत्रालय, उच्च न्यायालयों, आदि के साथ ड्राइविंग लाइसेंस, वाहन पंजीकरण प्रमाण पत्र, ट्रैफिक चालान, पासपोर्ट, सम्मन, आदि देने के लिए गठजोड़ किया गया है। स्पीडपोस्ट वस्तुओं की डिलीवरी स्थिति जानने के लिए थोक मेलर्स को सुविधा प्रदान करने के लिए, विभाग सभी थोक ग्राहकों को एपीआई (एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस) एकीकरण प्रदान कर रहा है। इसके अलावा, देश में किसी भी गंतव्य स्थान से अपनी स्पीड पोस्ट वस्तुएं डाक-प्रेषित करने के लिए थोक ग्राहकों को राष्ट्रीय खाता सुविधा प्रदान की गई है और थोक ग्राहकों के लिए एक केंद्रीकृत बिलिंग प्रणाली उपलब्ध कराई गई है।
- ख. डाकघरों में, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में, सेवा डिलीवरी की दक्षता में सुधार लाने के लिए लगातार प्रयास किए जा रहे हैं। 1,29,076 शाखा डाकघरों को, जो ग्रामीण और दूरवर्ती क्षेत्रों में स्थित हैं, नए भारत के लिए ग्रामीण डाकघरों की डिजिटल प्रगति (दर्पण) के तहत सिम आधारित हस्तधारित उपकरण प्रदान किए गए हैं ताकि ये डाकघर बैंकिंग और बीमा अंतरणों के सहित डाक और वित्तीय गतिविधियों का ऑनलाइन निष्पादन कर सकें। यह प्रक्रिया वित्त वर्ष 2021-22 में भी जारी रहेगी। आईटी सक्षमता से लंबे समय में डाकघरों की सेवाओं की प्रचालन लागत में कमी आएगी।
- ग. आम आदमी के लिए ई-कॉमर्स के लाभों के लिए डिलीवरी एजेंट बनने के लिए और अंतिम व्यक्ति तक प्रत्यक्ष कनेक्टिविटी प्रदान करके ग्रामीण भारत को ई-कॉमर्स मुख्यधारा में लाने के लिए डाक विभाग द्वारा पार्सल नेटवर्क इष्टतमीकरण परियोजना शुरू की गई है।
- घ. इस बात के प्रयास किए जा रहे हैं कि (i) बिक्री और विपणन संरचना के पुनः निर्धारण, (ii) बिक्री कार्मिक-बल के कौशल विकास और प्रशिक्षण, (iii) प्रोत्साहन-

राशि का समय पर भुगतान और (iv) प्रचालनात्मक दक्षता बढ़ाने के लिए प्रक्रिया का सरलीकरण और ऑफ्टर सेल्स सेवाओं में सुधार सुनिश्चित करने के माध्यम से डाक जीवन बीमा और ग्रामीण डाक जीवन बीमा प्रीमियम आय प्राप्ति को बढ़ाया जाए। 2021-22 में डाक जीवन बीमा प्रचालनों से 950 करोड़ रुपये की वसूली का लक्ष्य है। वर्ष 2021-2022 में, 5000 से अधिक गांवों को बीमा ग्राम सेवा के तहत कवर करने की योजना है और डाक जीवन बीमा पॉलिसियां खरीदने के लिए बड़ी संख्या में सरकारी कर्मचारियों और पेशेवरों से संपर्क किया जाएगा।

- ड. डाक विभाग ने नागरिक केन्द्रित सेवाओं जैसे कि डाकघरों में आधार सुविधा, डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके), भारतीय डाक यात्री आरक्षण प्रणाली (आईपी-पीआरएस) को बढ़ावा देने के लिए डाकघरों के अपने विशाल नेटवर्क का लाभ उठाया है, जिसने न केवल विभाग की सामाजिक प्रासंगिकता बढ़ाई है बल्कि इनसे राजस्व में वृद्धि भी हुई है। वित्त वर्ष 2020-21 में, विभाग द्वारा सीएससी (इलेक्ट्रॉनिकी एवं सूचना प्रौद्योगिकी विभाग की इकाई) के समन्वय से पीओसी-सीएससी सेवाएं शुरू की गई थीं। अब नागरिक-केन्द्रित सभी सेवाएं जैसे कि जन्म/मृत्यु प्रमाण पत्रों के लिए आवेदन, मोबाइल रिचार्ज, बिजली कनेक्शन और लगभग 100 अन्य सरकार से ग्राहक (जी2सी) और व्यवसाय से ग्राहक (बी2सी) सेवाएं देशभर के 10683 डाकघर काउंटरों से प्राप्त की जा सकती हैं। यह प्रस्ताव है कि इन्हें 2021-22 में सभी विभागीय डाकघरों में उपलब्ध करा दिया जाए।

इन सभी प्रयासों से राजस्व में काफी वृद्धि होने की संभावना है।

विभाग का प्रमुख व्यय (90%) पेंशन और वेतन देयताओं को पूरा करने में जाता है। यह उल्लेख करना उचित है कि विभाग की कार्यप्रणाली में आईटी का चलन शुरू होने के कारण हुई अनेकानेक रिक्तियों के बावजूद यह अपने प्रचालनों का प्रबंध करने में सक्षम रहा है। इसके अतिरिक्त, प्रचालन खर्चों को कम करने के लिए, विभाग मेल प्रेषण को रेल से सड़क परिवहन नेटवर्क पर अंतरित कर रहा है जो प्रेषण के अन्य दो तरीकों की

तुलना में काफी सस्ता है। इसके अलावा, विभाग वित्त मंत्रालय द्वारा समय-समय पर परिचालित मितव्ययिता उपायों का भी पालन करता है। इसके अलावा, व्यय पर नियंत्रण करने और राजस्व बढ़ाने के लिए सचिव (डाक) द्वारा सभी सर्किल प्रमुखों के साथ व्यय की मासिक समीक्षा की जाती है।

छह. पूंजी खंड

29. विगत चार वर्षों, अर्थात् 2018-19, 2019-20, 2020-21, तथा 2021-22 के दौरान डाक विभाग के पूंजीगत खंड में सकल व्यय का विवरण इस प्रकार है:

(रु. करोड़ में)

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
प्रस्तावित	1444.54	1315.69	1450.54	1566.10
बजट अनुमान	757.52	947.74	1116.21	895.09
संशोधित अनुमान	824.38	742.98	847.18	उपलब्ध नहीं
वास्तविक	811.27	532.30	460.35*	उपलब्ध नहीं

* नोट: वर्ष 2020-21 के वास्तविक आंकड़े दिसंबर, 2020 तक के हैं।

30. वर्ष 2020-21 के दौरान निधियों के उपयोग में कमी के संदर्भ में विभाग ने बताया कि 2020-21 में विभाग के पूंजीगत व्यय की प्रमुख मर्दे निम्नलिखित हैं:

(करोड़ रु. में)			
योजना स्कीम/गतिविधि	संशोधित अनुमान 20-21	31.12.2020 की स्थिति के अनुसार व्यय	
आधुनिक तिजोरियों की आपूर्ति	2.60		1.22

स्पीड पोस्ट/पार्सल/विदेश डाकघरों के लिए इन्फ्रास्ट्रक्चर उन्नयन	34.40	12.77
पिक-अप और डिलीवरी के लिए बुनियादी ढांचे का विस्तार करना	12.30	5.52
सड़क परिवहन का विकास	4.00	6.86
एटीएम कार्ड की आपूर्ति	4.00	2.17
डाकघरों/प्रशासनिक कार्यालयों/लेखा कार्यालयों में हार्डवेयर की आपूर्ति	15.20	5.73
डाटा सेंटर और आपदा रिकवरी सेंटर	10.00	3.15
आईटी सिस्टम इंटीग्रेटर	502.34	317.22
नए पीटीसी की स्थापना और अन्य भवन परियोजनाएं	2.54	1.36
सम्पदा प्रबंधन	39.80	29.35
इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (निवेश) के लिए कॉर्पोरेट निकाय में पूंजी का अंतर्वाह	220.00	75.00
कुल	847.18	460.35

31दिसंबर, 2020तक पूंजीगत व्यय हेड के तहत कुल %54.33खर्च हुआ है। उम्मीद है कि 31मार्च 2021तक विभाग संपूर्ण आवंटन खर्च करने में सक्षम होगा। शेष कमी कोविड लॉकडाउन के दौरान नए भवनों, पार्सल हब आदि के निर्माण से संबंधित नागरिक कार्यों के रुकने के कारण हो सकती है।

निदेशालय के वरिष्ठ अधिकारियों, मंडलों के प्रमुखों के साथ डाक सेवा बोर्ड के सचिव और सदस्यों द्वारा नियमित समीक्षा बैठकें आयोजित की जाती हैं ताकि निधि का पूर्ण उपयोग सुनिश्चित हो सके। विभाग 2021-22 के लिए संपूर्ण पूंजीगत व्यय आवंटन का उपयोग करने में सक्षम होगा।

सात. योजना स्कीमों की समीक्षा

31. विगत चार वर्षों, अर्थात् 2018-19, 2019-20, 2020-21, तथा 2021-22 के दौरान डाक विभाग की योजना स्कीमों पर खर्च का विवरण तथा साथ ही 2021-22 ब.अ. का विवरण इस प्रकार है:

(रु. करोड़ में)

क्रम सं	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
प्रस्तावित	3517.21	1970.04	2146.51	2154.79
बजट अनुमान	1160.00	1205.63	1592.23	1253.97
संशोधित अनुमान	1071.77	883.07	1215.15	उपलब्ध नहीं
वास्तविक	1013.97	873.14	679.18	उपलब्ध नहीं

			(31.12.2020 तक)	
सं. अ. के संदर्भ में % व्यय	94.61	98.88	55.89 (31.12.2020 तक)	उपलब्ध नहीं

32. विभाग ने निम्नानुसार विविध योजनाओं के लिए निधियों के आवंटन का ब्यौरा प्रस्तुत किया:

(रु. करोड़ में)

क्रम सं	योजना/ कार्यकलाप का विवरण	प्रस्तावित 2020-21	बजट अनुमान 2020-21	संशोधित अनुमान 2020-21	वास्तविक 2020-21 (31.12.2020)	प्रस्तावित 2021-22	बजट अनुमान 2021-22
	डाक संचालन						
1.1	ग्रामीण व्यवसाय और पोस्टल नेटवर्क तक पहुंच	85.10	30.00	16.65	8.02	58.84	15.00
1.2	मेल संचालन	469.47	249.00	81.62	48.02	358.05	200.00
1.3	डाकघर बचत बैंक संचालन	15.00	85.00	4.00	2.17	85.00	10.00

1.4	डाक जीवन बीमा संचालन और संवर्धन	3.17	3.00	1.20	0.85	3.45	2.00
1.5	आईटी इंडक्शन और आधुनिकीकरण	1312.14	784.43	819.14	497.60	840.32	727.47
1.6	व्यापार संवर्धन, विपणन अनुसंधान और उत्पाद विकास	101.00	45.00	13.00	6.92	94.50	15.00
1.7	फ़िलहाल संचालन	7.10	7.00	2.80	0.73	21.20	4.00
1.8	सेवा की गुणवत्ता	1.10	1.10	0.70	0.15	0.50	0.50
	योजना कुल	1994.08	1204.53	939.11	564.46	1461.86	973.97
2	मानव संसाधन प्रबंधन	67.43	47.20	16.04	10.37	42.93	25.00
3	प्रबंधन का अनुमान है	85.00	120.50	40.00	29.35	150.00	55.00
4	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक की	0	220.00	220.00	75.00	500.00	200

	स्थापना						
	कुल योग	2146.51	1592.23	1215.15	679.18	2154.79	1253.97

33. मंत्रालय ने बताया कि वित्त मंत्रालय द्वारा धनराशि में कमी करने से बीई से आरई तक आवंटन में भिन्नता आई है। वित्त मंत्रालय द्वारा वित्त वर्ष 21-2020की पहली दो तिमाहियों में %20तक फंड में कमी का असर पड़ा। विभाग 31मार्च 2021 तक आवंटित योजना निधियों का उपयोग करने में सक्षम होगा और वित्तीय लक्ष्य प्राप्त करने में कोई कमी नहीं होगी।

34. भारत सरकार की सभी सेंट्रल सेक्टर स्कीम के लिए धन का समग्र आवंटन संशोधित आवंटन 2020में 12.63लाख करोड़ रु से घटाकर बजट प्राक्कलन 22-2021 में 10.11लाख करोड़ रूपए कर दिया गया है। तदनुसार, डाक विभाग की केंद्रीय क्षेत्र योजना के लिए धन को बीई 21-2020में 1592.23 करोड़ से घटाकर बजट प्राक्कलन 22-2021में 1253.97 करोड़ रूपए कर दिया गया है।

आठ. डाक प्रचालन

35. विगत चार वर्षों अर्थात् 19-2018,20-2019 , 202021-, तथा 2021 22-के लिए ब.अ., सं.अ. तथा वास्तविक व्यय का विवरण इस प्रकार है:

(करोड़ रूपए में)

क्रम संख्या	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
प्रस्तावित बजट प्राक्कलन	2350.30	1805.05	1994.08	1461.86

संशोधित प्राक्कलन	661.66	497.61	939.11	उपलब्ध नहीं
वास्तविक	618.12	478.66	679.18*	उपलब्ध नहीं
संशोधित प्राक्कलन के संदर्भ में % व्यय	93.41	96.19	85.25	उपलब्ध नहीं

* 2020-21 के संबंध में वास्तविक 31.12.2020 तक है।

36. विभाग ने बताया कि वर्ष 2020-21 के दौरान वित्त मंत्रालय द्वारा निधियों राशि में कमी करने से बजट अनुमान से संशोधित अनुमान तक आवंटन में भिन्नता आई है। विभाग आवंटित योजनाओं के अधिकांश निधियों को 31 मार्च 2021 तक व्यय करने में सक्षम होगा और वित्तीय लक्ष्यों को प्राप्त करने में कोई कमी नहीं होगी।

37. भारत सरकार की सभी केंद्रीय क्षेत्र योजना के लिए निधियों का समग्र आवंटन बजट अनुमान 2021-22 में 12.63 लाख करोड़ रूपए से घटाकर संशोधित अनुमान 2020-21 में 10.11 लाख करोड़ कर दिया गया है। तदनुसार, डाक विभाग की सीएस स्कीम के लिए निधियों को बजट अनुमान 2020-21 में 1592.23 करोड़ रु से घटाकर बजट प्राक्कलन 2021-22 में 1253.97 करोड़ रु कर दिया गया है। इस प्रकार, डाक परिचालनों के लिए आवंटित निधियों को बजट अनुमान 2020-21 में 1204.53 करोड़ से घटाकर बजट अनुमान 2021-22 में 973.97 करोड़ कर दिया गया है।

38. निम्न तालिका पिछले 3 वर्षों के संशोधित अनुमान आवंटन के प्रति योजना निधि के प्रतिशत उपयोग का विवरण प्रदान करती है:

(करोड़ रुपए में)

वित्तीय उपलब्धियां- "डाक प्रचालन" स्कीम के तहत उप स्कीम का आवंटन और व्यय										
क्र सं	योजना स्कीम/कार्यकलाप	सं. अ. 2018-19	वास्तविक	सं. अ. के संदर्भ में % व्यय	सं. अ. 2019-20	वास्तविक	सं. अ. के संदर्भ में % व्यय	सं. अ. 2020-21	दिस, 2020 तक वास्तविक	सं. अ. के संदर्भ में % व्यय
	डाक प्रचालन									
1.1	ग्रामीण व्यवसाय और डाक नेटवर्क तक पहुंच	35.80	10.96	30.61%	6.50	8.77	134.92%	16.65	8.02	48.16%
1.2	मेल प्रचालन	98.37	83.89	85.28%	38.70	41.37	106.9%	81.62	48.02	58.83%
1.3	डाकघर बचत बैंक प्रचालन	9.90	0.02	0.20%	6.00	11.36	189.33%	4.00	2.17	54.25%
1.4	डाक जीवन बीमा प्रचालन और संवर्धन	20.00	17.04	85.20%	1.50	1.58	105.33%	1.02	0.85	83.33%
1.5	आईटी इंडक्शन और आधुनिकीकरण	432.13	442.60	102.42%	426.81	396.79	92.97%	819.14	497.60	60.77%
1.6	व्यापार संवर्धन, विपणन अनुसंधान और उत्पाद विकास	50.00	47.85	95.70%	14.00	14.71	105.07%	13.00	6.92	53.23%
1.7	फिलेटली प्रचालन	10.96	11.33	103.38%	3.00	3.12	104.00%	2.80	0.73	26.07%
1.8	सेवा की गुणवत्ता	4.50	4.43	98.44%	1.10	0.96	87.27%	0.70	0.15	21.42%
	योजना कुल	661.66	618.12	93.42%	497.61	478.66	96.19%	939.11	564.46	60.10%

उप योजनाओं के लिए अधिकतम निधि उपयोग सुनिश्चित करने के लिए, विभाग में उच्चतम स्तर पर नियमित निगरानी की जा रही है।

39 इस तथ्य के मद्देनजर कि डाक विभाग न केवल अपने कार्यों को और अधिक कुशल बनाने के लिए, बल्कि ग्राहकों की संतुष्टि और राजस्व को बढ़ाने के उद्देश्य से आईटी आधुनिकीकरण के लिए जोर दे रहा है, इसलिए कुल योजना आवंटन का लगभग 58% आईटी आधुनिकीकरण उप-योजना के लिए रखा गया है। सचिव, महानिदेशक और डाक सेवा बोर्ड के सदस्यों द्वारा निदेशालय के वरिष्ठ अधिकारियों, मंडलों के प्रमुखों के साथ नियमित समीक्षा बैठकें आयोजित की जाती हैं ताकि निधियों का पूर्ण उपयोग सुनिश्चित हो सके।

क. ग्रामीण व्यवसाय और डाक नेटवर्क तक पहुंच

40. वर्ष 2020-21 के दौरान उपयोजना के लिए ब.अ., सं.अं. तथा वास्तविक आंकड़ों और ब.अ. 2021-22 का ब्यौरा निम्नवत है :

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यकलाप का विवरण	प्रस्तावित 2020-21	बजट प्रा. 2020-21	संशोधित प्राक्कलन 2020-21	वास्तविक 2020-21 31.12.2020 तक	प्रस्तावित 2020-21	बजट प्रा 2021-22
1	ग्रामीण व्यवसाय	85.10	30.00	16.65	8.02	58.84	15.00

41. 12 वीं योजना अवधि (2012-13 से 2016-17) में उप-योजना “ग्रामीण व्यवसाय और डाक नेटवर्क तक पहुंच” एक स्वतंत्र योजना थी, जिसे 2016 के बाद से छातरी योजना “डाक प्रचालन” में शामिल किया गया था। यह उप-योजना शाखा डाकघरों (बीओ) के ग्रामीण नेटवर्क और बुनियादी ढांचे को युक्तिसंगत बनाने के उद्देश्य से है। इस उप-योजना के तहत बीओ को बुनियादी सुविधाएं जैसे कि कुर्सी, टेबल, कार्यालय उपकरण, आयरन सेफ, वजन मापक, दीवार घड़ी, स्टूल आदि प्रदान किए जाते हैं। योजना का

उद्देश्य ग्राहकों को संतोषजनक और विश्वसनीय सेवाएं प्रदान करने के लिए ग्रामीण शाखा डाकघरों के डाक नेटवर्क की पहुंच में वृद्धि, ग्राहक संतुष्टि और बुनियादी ढांचे के विकास में वृद्धि करना है। इस योजना का उद्देश्य देश के कम-सेवा वाले क्षेत्रों की सेवा के लिए मौजूदा डाक नेटवर्क को युक्तिसंगत बनाना है। व्यय विभाग (वित्त मंत्रालय) द्वारा नए पदों के सृजन पर लगाई गई शर्तों के कारण, नए पदों के सृजन द्वारा नए डाकघरों को खोलकर डाक नेटवर्क की पहुंच बढ़ाना संभव नहीं है। एक विकल्प के रूप में, मौजूदा डाकघर, जो नए डाकघरों को खोलने के मानदंडों को पूरा नहीं करते हैं, के अधिशेष कर्मचारियों के पुनर्वितरण या के स्थानांतरण के द्वारा न्यायोचित अनछुए क्षेत्रों में डाकघर खोले जाते हैं। कवर न किए गए क्षेत्रों जहां नए डाकघरों को खोलने के मानक के अनुसार या अधिक स्थापना लागतों के कारण बीओएस और एसओ को खोलना न्यायोचित नहीं है, वहां डाक सेवाओं की मांग को फ्रेंचाइजी आउटलेट खोलकर पूरा किया जाता है। उप-योजना के तहत प्रस्तावित गतिविधियों को सबसे अधिक प्रभावित एलडब्ल्यूई जिलों में बीओ के खोलने और चलाने, स्थानांतरण/पुनर्विकास द्वारा बीओएस और एसओ खोलने, फ्रेंचाइज आउटलेट खोलने, ग्रामीण बीओ के लिए बुनियादी ढाँचे के लिए प्रावधान, ग्रामीण क्षेत्रों में नए लेटर बॉक्स संस्थापित करने, ग्रामीण बीओ में साइनेज की स्थापना, ग्रामीण बीओ में आयरन सेफ की एम्बेडिंग, बीओ के माध्यम से नागरिक सेंट्रिक सेवाओं का समर्थन और ग्रामीण क्षेत्रों में व्यावसायिक अवसरों का पता लगाने के लिए अध्ययन आयोजित करना है।

42. वर्ष 2020-21 के दौरान लक्ष्यों को प्राप्त करने में गिरावट के कारणों को स्पष्ट करते हुए मंत्रालय ने निम्नवत बताया :-

क्रम सं.	योजना स्कीम/कार्यकलाप	वास्तविक लक्ष्य	वास्तविक उपलब्धि	कमी के कारण
1	डाक प्रचालन			
1.1	ग्रामीण व्यवसाय और			

	पोस्टल नेटवर्क तक पहुंच			
1.1.1	पोस्टल नेटवर्क तक पहुंच			
क	नए पदों के सृजन और पुनर्विकास/स्थानांतरण द्वारा उच्च प्राथमिकता वाले क्षेत्रों और एलडब्ल्यूई जिलों में बीओ खोलना	2890	31	वित्त मंत्रालय एलडब्ल्यू जिलो में नए बीओ खोलने के प्रस्ताव पर सहमत नहीं हुआ
ख	शहरी क्षेत्रों में फ्रेंचाइजी आउटलेट्स का खुलना	100	36	कोविड-19 महामारी और निधियों के आवंटन में कमी के कारण
1.2	ग्रामीण आधारभूत संरचना			
क	ईडीबीओ के लिए बुनियादी ढाँचा	1886	1208	कोविड-19 महामारी और निधियों के आवंटन में कमी के कारण
ख	ग्रामीण क्षेत्रों में नए उन्नत पत्र पेटी और साइनेज की स्थापना	6769	6507	शून्य
ग	ग्रामीण बीओ मे कैश चेस्ट की इंबेडिंग	1760	1258	कोविड-19 महामारी और निधियों के आवंटन में कमी के कारण

43. ब.अ. 2021-22 के लिए प्रस्तुत वास्तविक लक्ष्यों का ब्यौरा निम्नवत है :-

उच्च प्राथमिकता वाले क्षेत्रों में खोले जाने वाले बीओ (शाखा कार्यालयों) की संख्या	200
स्थानांतरण पर खोले जाने वाले एसओ (उप डाकघर) की संख्या	200
खोले जाने वाले फ्रेंचाइजी आउटलेट की संख्या	100
नए बीओ की संख्या जहां इंफ्रास्ट्रक्चर में सुधार होगा जिसमें लेटर बॉक्स और साइनेज शामिल हैं	1,595
बीओ की संख्या जहां आधुनिक तिजोरियों की आपूर्ति होगी	5,333

लक्ष्य प्राप्त करने के लिए किए गए उपाय: -

- विभिन्न लक्ष्य शीर्षों के तहत सर्किलों को निधियों का समय पर आवंटन
- वास्तविक और वित्तीय लक्ष्य के संदर्भ में प्राप्त प्रगति की नियमित निगरानी

इस उप योजना के तहत विभाग द्वारा प्राथमिकता प्राप्त कार्यकलाप निम्नानुसार हैं -

- उच्च प्राथमिकता वाले क्षेत्रों में बीओ खोलना
- पुनर्वास पर एसओ खोलना
- फ्रेंचाइजी आउटलेट खोलना
- बीओ के बुनियादी ढांचे में सुधार

44. परियोजना के कार्यान्वयन में किन प्रमुख बाधाओं का सामना करना पड़ रहा है, के बारे में पूछे जाने पर विभाग ने बताया कि 2017-18 से उप योजना "ग्रामीण व्यवसाय और डाक नेटवर्क तक पहुंच" के तहत कार्यकलाप शुरू किए गए थे और कुछ कार्यकलाप जैसे वामपंथी उग्रवाद (एलडब्ल्यूई) जिलों में डाकघर खोलने में थोड़ी देरी हो रही है क्योंकि वित्त मंत्रालय नए डाकघर खोलने के लिए सहमत नहीं हुआ है।

45. वामपंथ उग्रवाद, आकांक्षी जिलों और पूर्वोत्तर क्षेत्र में गत तीन वर्षों में खोले गए डाकघरों से संबंधित प्रश्नों के उत्तर में विभाग ने बताया कि पिछले तीन वर्षों में, पूर्वोत्तर सर्कल में 6 डाकघर एवं वामपंथ उग्रवाद (एलडब्ल्यू) से प्रभावित जिलों व आकांक्षी जिलों में 1856 डाकघरों की स्थापना की गई है। राज्यवार विवरण निम्नलिखित है:-

पिछले तीन वर्षों में वामपंथ उग्रवाद से प्रभावित तथा आकांक्षी जिलों में खोले गए डाकघर		
क्र.सं.	राज्य का नाम	खोले गए डाकघरों की संख्या
1	आंध्र प्रदेश	105
2	अरुणाचल प्रदेश	1
3	बिहार	51
4	छत्तीसगढ़	740
5	झारखंड	654
6	केरल	1
7	कर्नाटक	1
8	महाराष्ट्र	142
9	मणिपुर	2
10	मिजोरम	3
11	ओडिशा	80
12	पंजाब	1
13	राजस्थान	1

14	तमिलनाडु	1
15	तेलंगाना	68
16	उत्तर प्रदेश	2
17	पश्चिम बंगाल	3
कुल		1856

.46 समिति के तीसरे और सातवें प्रतिवेदन में क्रमशः सिफारिश संख्या 4 और 7 के संदर्भ में समिति ने नोट किया था कि मंत्रिमंडलीय सुरक्षा समिति द्वारा दिए गए अधिदेश के अनुसार वामपंथी चरमपंथ से प्रभावित क्षेत्रों में 2019-20 में 2000 शाखा कार्यालय खोलने का निर्धारित लक्ष्य प्राप्त नहीं किया जा सका क्योंकि वित्त मंत्रालय ने शाखा कार्यालय के लिए अपेक्षित शाखा पोस्टमास्टर/सहायक पोस्टमास्टर के पद के सृजन हेतु अनुमति नहीं दी थी। विभाग ने बताया कि 2000 शाखा डाकघरों) बीपीओ (खोलने का लक्ष्य वर्ष 21-2020 के दौरान पूरा नहीं हो सका, इन प्रस्तावित डाकघरों के लिए अतिरिक्त स्थापना के लिए वित्त मंत्रालय से आवश्यक अनुमति प्राप्त नहीं हुई थी। नए डाकघरों के निर्माण और जनसंख्या एवं आय में छूट द्वारा भी पहले चरण में जिलों 90 शाखा डाकघर खोले जा चुके हैं। 1789 शाखा डाकघरों में से 4903 में

ख. डाक प्रचालन

47. उप-योजना में न केवल मेल प्रोसेसिंग और प्रेषण की दक्षता में वृद्धि करने अपितु पार्सल की डिलीवरी की हैंडलिंग के लिए बुनियादी ढांचे का निर्माण करने के लिए डाक विभाग के मेल और पार्सल नेटवर्क में निवेश शामिल है।

48. वर्ष 2020-21 के दौरान उप-योजना हेतु ब.अ., सं.अ. और वास्तविक आंकड़ों तथा ब.अ. 2021-22 का ब्यौरा निम्नवत है :-

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यकलाप का विवरण	प्रस्तावित 2020-21	बजट अनुमान 2020-21	संशोधित अनुमान 2020-21	वास्तविक 2020-21 31.12.2020 तक	प्रस्तावित 2020-21	बजट अनुमान 2021-22
1	मेल प्रचालन	469.47	249.00	81.62	48.02	358.05	200.00

49. वर्ष 2020-21 के दौरान ब.अ. और सं.अ. के वास्तविक लक्ष्यों तथा प्राप्त उपलब्धियों का प्रस्तुत ब्यौरा निम्नवत है :-

	मेल प्रचालन	वास्तविक लक्ष्य	वास्तविक उपलब्धि
1	स्पीड पोस्ट आदि के लिए अवसंरचना अपग्रेड	मेल कार्यालय - 275. पार्सल - 50	मेल कार्यालय - 213. पार्सल - 58
2	मानकीकृत बैग के प्रापण सहित बंद बैग की सुरक्षा के लिए प्लास्टिक सील और लेबल	प्लास्टिक सील - 1.6 करोड़ प्लास्टिक लेबल - 1.6 करोड़, सुरक्षा बैग - 70,000	प्लास्टिक सील और लेबल - 72.28 लाख, सुरक्षा बैग - 7.24 लाख
3	पिकअप और डिलीवरी के लिए अवसंरचना का संबर्धन (पार्सल और आरआई व जीबी)	90	35

4	पिकअप और डिलीवरी के लिए अवसंरचना विकास/सड़क परिवहन विकास/रेल आधारित * नेटवर्क और ट्रांसशिपमेंट सेंटर/ एअर ट्रांसपोर्ट नेटवर्क फ्रेट	150	69
5	सड़क परिवहन का विकास	8	1

50. बजट प्राक्कलन 2021-22 में वास्तविक लक्ष्य का विवरण इस प्रकार है :

मेल कार्यालयों की संख्या जहां स्पीड पोस्ट सेंटर के लिए अवसंरचना स्तरोंन्नयन किया जाएगा	249
बंद थैलों (लाख में) की सुरक्षा के लिए खरीदे गए प्लास्टिक सील और लेबलों की संख्या	180
खरीदे गए मानकीकृत थैलों की संख्या	45000
उन मार्गों की संख्या जिन पर सड़क परिवहन नेटवर्क का विकास किया जाएगा	68
नोडल डिलीवरी सेंटर (एनडीसी) की स्थापना (संख्या में)	78
एक्सचेंज (ओई) के नए कार्यालय की स्थापना (संख्या में)	1
मौजूदा ओई का उन्नयन (संख्या में)	2
उप विदेशी डाकघरों की स्थापना / उन्नयन (संख्या में)	5
अंतर्राष्ट्रीय व्यापार केंद्र की स्थापना / उन्नयन (संख्या में)	6

51. मुख्य रूप से ग्रामीण इलाकों वाला एक विशाल नेटवर्क होने के नाते, जम्मू-
कश्मीर, अंडमान और निकोबार, लक्षद्वीप और पूर्वोत्तर राज्यों जैसे कठिन क्षेत्रों में
विभाग द्वारा सामना की जा रही प्रमुख चुनौती देश भर में दैनिक आधार पर निर्बाध

आईटी प्रचालन सुनिश्चित करना और प्रदान करना है। देश में एक जगह से दूसरी जगह नेटवर्क कनेक्टिविटी और नेटवर्क लेटेंसी अलग-अलग होने के कारण कुछ कठिनाइयों का सामना करना पड़ रहा है। इसके अलावा, ई-कॉमर्स उद्योग के एक अत्यधिक प्रतिस्पर्धी और अभिनव क्षेत्र होने के नाते, प्रौद्योगिकी में तेजी से बदलाव के कारण बदलते उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं के साथ बेंचमार्किंग करना विभाग के लिए एक चुनौती बना हुआ है।

निर्बाध नेटवर्क कनेक्टिविटी सुनिश्चित करने के लिए, विभाग ने तकनीकी रूप से गैर-व्यवहार्य साइटों की संख्या को कम करने के लिए कई नेटवर्क सेवा प्रदाताओं की खोज की है, जो वर्तमान में केवल 633 पर स्थिर हैं। इसके अलावा, उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं का एक अध्ययन किया गया है और विभाग के मेल प्रचालन आईटी मॉड्यूल को और अधिक कुशल और अत्याधुनिक बनाने के लिए सुझाव दिए जा रहे हैं। साथ ही, परिवर्तन और नियमित प्रशिक्षण सत्रों (ऑनलाइन / ऑफ़लाइन) के माध्यम से कर्मचारियों की बदलावों का सामना करने की क्षमता को साथ साथ प्रबंधित किया जा रहा है।

ग. डाक घर बचत बैंक प्रचालन

52. वर्ष 2020-21 के दौरान उप-योजना के लिए ब.अ., सं.अ. और वास्तविक आंकड़ों तथा ब.अ. 2021-22 का ब्यौरा निम्नानुसार है :-

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यकलाप का विवरण	प्रस्तावित 2020-21	बजट अनुमान 2020-21	संशोधित अनुमान 2020-21	वास्तविक 2020-21 31.12.2020 को	प्रस्तावित 2020-21	बजट अनुमान 2021-22
1	पीओएसबी	15.00	85.00	4.00	2.17	85.00	10.00

53. डाक विभाग भारत सरकार के वित्त मंत्रालय की ओर से पीओएसबी योजनाएं संचालित करता है। यह सुविधा देश भर के 1.56 लाख डाकघरों के नेटवर्क के माध्यम से प्रदान की जाती है। ऑपरेशन पूरी तरह से मैन्युअल मोड से पूरी तरह से इंटरकनेक्टेड मोड में चला गया है जिसके माध्यम से किसी भी समय कहीं भी बैंकिंग संभव है। आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2012 के तहत डाक विभाग ने पीओएसबी ग्राहकों के लिए 24X7 सेवाओं के लिए कोर बैंकिंग समाधान, ई-बैंकिंग, एटीएम बैंकिंग की शुरुआत की। विभाग ने हाल ही में पीओएसबी के लिए एनईएफटी, आरटीजीएस, आईएमपीएस, यूपीआई, ईपीएस, भुगतान गेटवे, डेबिट कार्ड को लागू करने के लिए आरबीआई से लाइसेंस प्राप्त किया है। एक बार लागू होने के बाद, पीओएसबी ग्राहकों को किसी भी बैंक के ग्राहकों के बराबर बैंकिंग सेवाएं मिलेंगी। इन सेवाओं से विभाग को कैशलेस अर्थव्यवस्था और डिजिटल वित्तीय समावेशन के समग्र उद्देश्य को प्राप्त करने में मदद मिलेगी। विभाग अपने पीओएसबी प्रचालन के लिए ई-केवाईसी भी लागू कर रहा है और डेटा के सहज आदान-प्रदान के लिए उपलब्ध नहींसडीएल और आयकर के साथ अपनी प्रणाली को एकीकृत कर रहा है। इससे पेपरलेस खाता खोलने और लेनदेन करने की सुविधा होगी। इसके परिणामस्वरूप कागज, मुद्रण, दूसरी सूची, श्रमशक्ति आदि की लागत में पर्याप्त बचत होगी। कागजों की बचत पर्यावरण की रक्षा करते हुए सतत विकास की दिशा में भी योगदान देगी। इस तरह के एकीकरण से वित्तीय लेनदेन में बेहतर पारदर्शिता आएगी, बेहतर विनियामक अनुपालन और धोखाधड़ी की रोकथाम होगी। विभाग ने पहले ही देश भर में 1000 एटीएम स्थापित किए हैं। एटीएम कार्ड पीओएसबी ग्राहकों को मांग पर जारी किए जा रहे हैं। ये कार्ड एनसीएमसी कार्ड से बदले जाने की प्रक्रिया के तहत हैं।

(क) पीओएसबी में विश्वसनीय ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी की अनुपलब्धता

54. समिति को बताया गया है कि सुदूर ग्रामीण क्षेत्रों में नेटवर्क कनेक्टिविटी की अनुपलब्धता एक बड़ी चुनौती है और इसके परिणामस्वरूप 1700 से अधिक डाकघरों में

सीबीएस रोल-आउट नहीं हुआ है। परिणामस्वरूप, ऐसे डाकघरों के ग्राहकों को एटीएम कार्ड जारी नहीं किए जा सके। डाकघरों की संख्या को कम करने के लिए जहां दोनों नेटवर्क (एनएसपी 1 और एनएसपी 2) उपलब्ध नहीं हैं, डाकघर को या तो उन स्थानों पर स्थानांतरित करने का प्रयास किया जा रहा है जहां नेटवर्क उपलब्ध कराया जा सकता है या पोस्ट-ऑफिस को ब्रांच पोस्ट ऑफिस में डाउनग्रेड करके दर्पण ग्रामीण हैंड हेल्ड उपकरण उपलब्ध कराने की व्यवहार्यता पर विचार किया जा रहा है।

55. समिति जानना चाहती थी कि क्या इंटरनेट कनेक्टिविटी की बढ़ती समस्या ने डाकघर के प्रचालन पर प्रतिकूल प्रभाव डाला है और विभाग ने नेटवर्क पर इंटरनेट की लिंक विफलता/कम गति की घटनाओं को दूर करने और सेवाओं को सुसंगत बनाने के लिए क्या प्रयास किये हैं, इसके उत्तर में मंत्रालय ने कहा कि डाक विभाग ने सभी स्थानों पर दो सेवा प्रदाताओं के माध्यम से कनेक्टिविटी प्रदान की है- प्राथमिक और माध्यमिक सेवा प्रदाता (नेटवर्क सेवा प्रदाता 1 और नेटवर्क सेवा प्रदाता 2)। विभागीय डाकघरों में प्राथमिक कनेक्टिविटी मुख्य रूप से बीएसएनएल/एमटीएनएल के माध्यम से प्राप्त होती है। 90% से अधिक डाकघरों में माध्यमिक कनेक्टिविटी प्रदान करके उपलब्ध नेटवर्क सेवा प्रदाता 1 की लिंक विफलता के प्रभाव को कम किया गया है। विभाग ने 2020-21 में 3000 स्थानों पर 4जी राउटर के लिए भी आदेश जारी किया है। लगभग 41,000 शाखा कार्यालयों में 4जी डोंगल के प्रावधान के लिए सर्किलों को फंड आवंटित किया गया है।

56. आगे समिति ने पूछा कि क्या प्राथमिक और द्वितीय नेटवर्क सेवा प्रदाता डाकघरों में विश्वसनीय कनेक्टिविटी देने में सक्षम हैं इस पर विभाग ने उत्तर दिया कि डाक विभाग में नेटवर्क संबंधी सेवाएं भारतीय डाक आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2012के अन्तर्गत नेटवर्क इंटीग्रेटर करार के माध्यम से प्रदान की जाती हैं। यह करार दो नेटवर्क सेवा प्रदाताओं के साथ किया गया है -प्राथमिक नेटवर्क सेवा प्रदाता)एनएसपी (1और द्वितीय नेटवर्क सेवा प्रदाता)एनएसपी(2। बीएसएनएल / एमटीएनएल, एनएसपी 1है तथा सिफ़ी, एनएसपी 2के रूप में कार्य करता है। सभी डाकघर वाइड एरिया नेटवर्क

)डब्ल्यूएएन) के द्वारा दोहरे नेटवर्क सेवा नामतः कनेक्टिविटी]प्राथमिक एनएसपी 1)बीएसएनएल / एमटीएनएल) और द्वितीय एनएसपी) 2सिफी)] से जुड़े हुए हैं, ताकि कम से कम एक लिंक हमेशा उपलब्ध रहे। 01.01.2021की स्थिति के अनुसार 24456 डाकघरों में एमपीएलएस (मल्टीप्रोटोकॉल लेबल स्विचिंग (तकनीक, फाइबर-टू-द-होम)एफटीटीएच), नेशनल ऑप्टिकल फाइबर नेटवर्क)एनओएफएन), एपीएसएफएल, थर्ड पार्टी इंटरनेट और आईडीआर /वीसैट)वेरी स्मॉल एपर्चर टर्मिनल (आदि के माध्यम से प्राथमिक नेटवर्क कनेक्टिविटी)एनएसपी (1सेवाएं प्रदान की जा रही हैं और यहां पर भी एनएसपी 1कनेक्टिविटी,2 जी और 3जी प्रौद्योगिकी के माध्यम से प्रदान की जा रही है।

15479स्थलों पर एनएसपी 2 कनेक्टिविटी 3जी और 2जी प्रौद्योगिकी के माध्यम से प्रदान की जा रही है। हालांकि विभाग द्वारा चरणबद्ध तरीके से इन सभी 3जी डोंगल को 4जी कनेक्टिविटी में अपग्रेड करने का निर्णय लिया गया है। तदनुसार, इस वित्तीय वर्ष के दौरान 3000स्थलों को 4जी कनेक्टिविटी और 1606स्थलों को आरएफ मीडिया में अपग्रेड किया जाना है। शेष स्थलों को भी आवश्यकतानुसार चरणबद्ध तरीके से अपग्रेड किया जाएगा।

57. विभाग ने निवेदन किया है कि विभाग ने सभी डाकघरों में एनएसपी2 को 4जी कनेक्टिविटी में अपग्रेड करने के लिए चिह्नित किया है। देशभर के सभी डाकघरों में चरणबद्ध तरीके से इस उन्नयन को लागू करने की योजना है। चालू वित्त वर्ष में 3000 स्थलों पर 4जी कनेक्टिविटी के उन्नयन के आदेश जारी किए जा चुके हैं। शेष डाकघर चरणबद्ध तरीके से अपग्रेड किए जाएंगे।

58. समिति जानना चाहती थी कि क्या क्या विभाग राज्य के स्वामित्व वाले सेवा प्रदाताओं से ब्रॉडबैंड सेवाएं लेने के लिए बाध्य है इसने डाकघरों के आधुनिकीकरण और विस्तार को कैसे प्रभावित किया है, क्या राजस्व के स्रोत के रूप में डाकघरों में वाई-फाई सेवा देने की कोई योजना है विभाग ने उत्तर दिया कि विभाग वर्तमान में विभाग नेटवर्क इंटीग्रेटर करार में निर्धारित नियमों और शर्तों के अनुसार एनएसपी1 (बीएसएनएल / एमटीएनएल) और एनएसपी2 (सिफी) की सेवाएं ले रहा है। दूरसंचार

विभाग के कार्यालय ज्ञापन संख्या 19-1/2019-एसयू-1 दिनांक 12.10.2020 के द्वारा भारत सरकार के सभी विभागों और मंत्रालयों को इंटरनेट / ब्रॉडबैंड तथा लीज्ड लाइनों के लिए बीएसएनएल / एमटीएनएल की नेटवर्क सेवाओं का उपयोग करना अनिवार्य है। तथापि जहां बीएसएनएल / एमटीएनएल नेटवर्क कनेक्टिविटी नहीं प्रदान करे, वहां फाइबर-टू-द-होम (एफटीटीएच), नेशनल ऑप्टिकल फाइबर नेटवर्क (एनओएफएन), रेडियो फ्रीक्वेंसी (आरएफ) मीडिया और 4जी डोंगल जैसे वैकल्पिक नेटवर्कों के माध्यम से नेटवर्क कनेक्टिविटी प्रदान की जाती है। यदि बीएसएनएल / एमटीएनएल कनेक्टिविटी प्रदान करने में असमर्थ हो, तो विभाग वैकल्पिक नेटवर्क कनेक्टिविटी के लिए राज्य के स्वामित्व वाले सेवा प्रदाताओं सहित किसी भी नेटवर्क सेवा प्रदाता को चुनने के लिए बाध्य नहीं है।

(एक) नेटवर्क इंटीग्रेटर (एनआई) संविदा आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2012 के खंडों में से एक है और इसे बीएसएनएल / एमटीएनएल की दरें, की पारदर्शी बोली प्रक्रिया के माध्यम से निर्धारित किया गया था। विभाग ने समय-समय पर एनएसपी1 कनेक्टिविटी के अभाव में अन्य व्यवहार्य नेटवर्क सेवा प्रदाता के माध्यम से वैकल्पिक कनेक्टिविटी का प्रावधान किया है। इसमें राज्य के स्वामित्व वाली सेवा प्रदाता कंपनियां भी शामिल हैं, जैसे आंध्र प्रदेश स्टेट फाइबर नेटवर्क लिमिटेड। इसे हाल में ही आंध्र प्रदेश में हाल ही में 53 स्थलों के लिए वैकल्पिक कनेक्टिविटी प्रदान करने हेतु इसे मंजूरी दी गई है। विभाग ने कहा कि वे राजस्व उत्पादन गतिविधि के रूप में डाकघरों के माध्यम से वाईफाई प्रदान करने की व्यवहार्यता का पता लगाएंगे।

(ख) पीओएसबी में न्यूनतम उपलब्ध शेष राशि और बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण के मुद्दे

59. समिति ने पूछा कि क्या क्या बचत खातों के मामलों में न्यूनतम उपलब्ध शेष राशि ₹ 500 नियत कर दी गई है जो उन गरीब नागरिकों के लिए उच्च हो सकता है जो सरकार द्वारा दी जा रही कतिपय वित्तीय सहायता पर निर्भर होते हैं जिस पर सरकार ने उत्तर दिया कि आर्थिक कार्य विभाग के ज्ञापन संख्या जीएसपीआर-2018 वित्त

मंत्रालय राजपत्र अधिसूचना दिनांक 12.12.2019 के अनुसार आवश्यक न्यूनतम राशि को 50 रूपए से बढ़ाकर 500/- रूपए कर दिया गया है। इस मामले को आर्थिक कार्य विभाग, वित्त मंत्रालय के समक्ष पुनर्विचार हेतु उठाया गया है, ताकि डाकघर बचत बैंक सेवाओं का प्रयोग निर्धन और कम आय वाले जमाकर्ताओं के हित को ध्यान में रखा जा सके।

60. समिति जानना चाहती थी कि समावेशी विकास के भाग के रूप में अभिभावकत्व वाले विकलांग व्यक्तियों के खातों की संख्या कितनी है इस पर विभाग ने उत्तर दिया कि विकलांग व्यक्ति के अभिभावकत्व वाले या साक्षर व्यक्ति के माध्यम से पीओएसबी खाते खोलने का प्रावधान है। हालांकि ऐसे खातों की संख्या अलग से उपलब्ध नहीं है।

61. इस प्रश्न के उत्तर में कि विभाग का विचार ग्रामीण क्षेत्रों में हाथ से काम करने के कारण अंगुलियों में घिसावट होने से बायोमेट्रिक सत्यापन नहीं हो पाने और इस प्रकार बार-बार बैंक जाने की जरूरत के मुद्दे का विभाग किस प्रकार समाधान करने का है, उन्होंने कहा कि अगर किसी मामले में फिंगर प्रिंट के माध्यम से बायोमेट्रिक ओथेन्टिकेशन असफल रहता है तो आइरिस स्कैनिंग के माध्यम से बायोमेट्रिक ओथेन्टिकेशन की जा रही है।

62. डोरस्टेप बैंकिंग मॉडल अंगुली छाप देने में असमर्थ ऐसे व्यक्तियों के लिए किस प्रकार कार्य करता है जिनके हाथ नहीं रहे हैं,के संबंध में आईपीपीबी ने ग्राहकों की प्रमाणिकता को फिंगरप्रिंट और आइरिस के माध्यम से सक्षम बनाया है। अगर किसी मामले में ग्राहक फिंगरप्रिंट के माध्यम से लेन-देन कार्य करने में असमर्थ रहता है तो आइरिस ओथेन्टिकेशन का उपयोग कर लेन-देन कार्य किया जा सकता है।

(ग) पीओएसबी की पारिश्रमिक दरों का संशोधन

63. जब समिति ने पारिश्रमिक की मौजूदा दरों के बारे में पूछा, जिनमें किसी संशोधन की आवश्यकता है, विभाग ने निवेदन किया कि डाकघर बचत बैंक/लघु बचत योजनाओं

के संबंध में पारिश्रमिक की दरें आर्थिक कार्य विभाग, वित्त मंत्रालय द्वारा निर्धारित की जाती हैं। वित्त वर्ष 2019-20 और 2020-21 के लिए पारिश्रमिक दर एक समान हैं और इस प्रकार हैं:

मद/श्रेणी	दर प्रति इकाई (₹.)
बचत बैंक खाता	219.23
बचत पत्र (उपलब्ध नहीं/ससी/केवीपी)	73.92
इंदिरा विकास पत्र	19.59
निष्क्रिय खाते	35.61

पिछले दो वर्षों लिए विभिन्न प्रकारों के बचत बैंक खातों की संख्या एवं पारिश्रमिक नीचे दिए गए हैं:

वर्ष	बचत बैंक खाता (करोड़ में)	पारिश्रमिक (करोड़ में)
2018-19	36.40	8272.11
2019-20	36.75	8660.05

पारिश्रमिक की मौजूदा दरें विभाग द्वारा उपगत व्यय के अनुरूप होनी चाहिए ताकि 1.57 लाख डाकघरों के माध्यम से ग्राहकों को लघु बचत योजना की सुविधाएं प्रदान की जा सके। चूंकि सुविधाएं प्रदान करने में उपगत व्यय बढ़ रहा है, इसलिए पारिश्रमिक की दरें संशोधित किए जाने की जरूरत है।

64. समिति जानना चाहती थी कि भारतीय डाक घर अधिनियम, 1898 की समीक्षा की स्थिति क्या है और इस अधिनियम के उन प्रावधानों का विवरण क्या है, जिन्हें संशोधित किया जा रहा है, इस पर विभाग ने उत्तर दिया कि भारतीय डाक घर अधिनियम, 1898 में डाक घरों के क्रियाकलापों के लिए कानूनी आधार का प्रावधान किया गया है। विभाग द्वारा इसकी समीक्षा की गई थी और मार्च, 2017 में एक

संशोधन किया गया था जिसके द्वारा भारतीय डाक घर अधिनियम, 1898 की प्रथम अनुसूची में विनिर्दिष्ट विभिन्न डाक सेवाओं/उत्पादों के प्रशुल्कों में संशोधन करने के लिए विधान करने की शक्तियां कार्यकारी को सौंपी गई थीं। भारत में डाक घरों की वर्तमान अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए ये पर्याप्त हैं।

65. समिति ने विभाग से विभाग द्वारा पेश की जा रही लघु बचत योजनाओं के लिए योजना-वार तुलनात्मक विवरण उपलब्ध कराने को कहा जिसमें पिछले तीन वर्षों के लिए खाता प्रचालन की लागत, खातों की कुल संख्या, वित्त मंत्रालय द्वारा प्रतिपूर्त पारिश्रमिक दर्शाया गया हो। इस पर विभाग ने उत्तर दिया कि प्रति अंतरण लागत का परिकलन बचत बैंक, बचत प्रमाणपत्र और आईवीपी के लिए वार्षिक लागत-निर्धारण कवायद के माध्यम से किया जाता है। वार्षिक लागत-निर्धारण कवायद के अनुसार, पिछले 3 वर्षों के दौरान प्रति अंतरण लागत इस प्रकार है:

वर्ष	सेवा	अंतरणों की सं. (लाख में)	इकाई लागत (रु. में)
2018-19	बचत बैंक	10554.74	106.04
	बचत पत्र और किसान विकास पत्र	533.94	198.16
2017-18	बचत बैंक	11453.17	100.77
	बचत पत्र और किसान विकास पत्र	623.15	188.13
	इंदिरा विकास पत्र	0.67	50.05
2016-17	बचत बैंक	11217.53	101.34
	बचत पत्र और किसान विकास पत्र	344.17	189.24
	इंदिरा विकास पत्र	0.37	50.35

वर्ष 2019-20 के लिए लागत-निर्धारण कवायद चल रही है। पीओएसबी सेवाओं की लागत का निर्धारण वित्त मंत्रालय द्वारा किया जाता है और पारिश्रमिक तदनुसार नियत किया जाता है। वित्त मंत्रालय द्वारा किए गए लागत-निर्धारण के आधार पर पीओएसबी सेवाओं के लिए पारिश्रमिक की वार्षिक दर आर्थिक-कार्य विभाग द्वारा नियत की जाती है।

बचत बैंक खातों के विभिन्न प्रकारों की संख्या इस प्रकार है:-

क्र. सं.	सेवा	खातों की सं. 2017-18	खातों की सं. 2018-19	खातों की सं. 2019-20
1	बचत बैंक सक्रिय खाते	371098934	364031071	367993200
2	राष्ट्रीय बचत पत्र/किसान विकास पत्र	62333876	517342 51	48375223
3	इंदिरा विकास पत्र	8626	4197	3851
4	निष्क्रिय खाते	37339196	499448 81	66177481

पिछले तीन वर्षों के लिए बचत बैंक खातों के विभिन्न प्रकारों की संख्या और पारिश्रमिक नीचे दिए गए हैं:

वर्ष	बचत बैंक खाते (करोड़ में)	पारिश्रमिक (करोड़ में)
2017-18	37.10	8112.64
2018-19	36.40	8272.11

2019-20	36.79	8660.05
---------	-------	---------

66. समिति जानना चाहती थी कि कौन-सी बचत योजनाओं/खातों पर डाक विभाग को प्रचालन लागत की तुलना में अधिकतम नुकसान सहना पड़ रहा है वार्षिक लागत-निर्धारण कवायद के अनुसार, वर्ष 2018-19 में प्रति खाता लागत, प्राप्त पारिश्रमिक और उपगत हानि इस प्रकार है:

खाते का प्रकार	प्रति खाता लागत	वित्त मंत्रालय से प्राप्त पारिश्रमिक	डाक विभाग द्वारा उपगत हानि
बचत बैंक	307.45	212.33	95.12
नकद पत्र	205.48	71.59	133.89

वर्तमान में, ऑफर किए जा रहे पारिश्रमिक से पीओएसबी अंतरणों की लागत की पूर्ति नहीं होती है। विभाग ने अपने डाकघर बचत बैंक के लिए पहले ही कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) क्रियान्वित कर दिया है। बचत बैंक प्रचालनों को पूरी तरह ऑनलाइन और प्रणाली चालित करके बचत बैंक अंतरणों के लिए प्रचालन लागत में और कमी की जा रही है।

67. एक अन्य उत्तर में विभाग ने आगे कहा कि विभाग द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में घाटे के दो प्रमुख कारण हैं, पहला यह कि संबंधित स्थापना लागत अधिक है तथा दूसरा यह कि विभाग को जनसामान्य के प्रति वैश्विक सेवा दायित्व का निर्वहन भी करना होता है। वैश्विक सेवा दायित्व के निर्वहन हेतु ग्रामीण क्षेत्रों में डाकघरों की स्थापना तब औचित्यसम्मत मानी जाती है, जब वे अपने व्यय के 33.33% (पहाड़ी/जनजातीय क्षेत्रों में 15%) को कवर करने में सक्षम हों। डाक विभाग के सकल व्यय के मुख्यतः दो घटक हैं : वेतन तथा पेंशन, जोकि विभाग के सकल व्यय का

लगभग 90% हैं। वेतन (वेतन एवं भत्ते) के अंतर्गत व्यय, 7वें वेतन आयोग के अनुसार संशोधित वेतन एवं भत्तों के कार्यन्वयन के कारण है। 7वें वेतन आयोग के अनुसार 2006 से पहले के/2016 की पेंशन के संशोधन के कारण पेंशन प्रभार भी बढ़ा है। पिछले कुछ वर्षों के दौरान पेंशनरों की संख्या भी बढ़ी है। वर्तमान में, डाक पेंशनरों की संख्या 1,68,420 तथा परिवार पेंशनभोगियों की संख्या 1,06,335 है, जोकि विभागीय कर्मचारियों की कुल संख्या अर्थात् 1,70,942 से अधिक है।

डाक विभाग, विविध प्रकार के उत्पाद/सेवाएं उपलब्ध कराता है। इनमें से सबसे घाटे में चल रहे उत्पादों एवं सेवाओं की सूची नीचे सारणी में प्रदान की गई है। हानि/घाटे की यह सूची वार्षिक आधार पर किए जाने वाले लागत निर्धारण कार्य के आधार पर तैयार की गई है।

वर्ष 2018-19 (वास्तविक) के लिए डाक सेवाओं की लागत, राजस्व घाटा/आधिक्य दर्शाता विवरण						
क्रम संख्या	सेवा का नाम	कुल यूनिट लागत(पैसे में)	प्रति यूनिट राजस्व पैसे में	प्रति यूनिट अंतर पैसे में	परियात लाख में	घाटा (-) एवं आधिक्य (+) (करोड़ रु. में)
क.	परंपरागत सेवाएं					
1.	पोस्ट कार्ड	1208	50	-1158	1347	-156
2	पत्र कार्ड	1203	250	-953	2524	-240
3	पत्र	1370	826	-545	7276	-396

	पंजीकृत समाचार पत्र					
4	आरएनपी-एकल	1394	33	-1361	1151	-157
5	मुद्रित पुस्तकें	1911	214	-1697	765	-130
6	पार्सल	8764	4098	-4666	352	-164
7	पंजीकरण	9054	1700	-7354	1774	-1304
8	विदेश पत्र डाक	21039	3480	-17559	212	-372
ख.	प्रीमियम उत्पाद					
9	स्पीड पोस्ट	8193	3578	-4615	5373	-2480
10	बिल मेल सेवा	962	152	-809	2186	-177
ग.	वित्तीय सेवाएं					
11	धनादेश	49801	18457	-31345	133	-417
12	आईपीओ	32474	449	-32025	59	-189
13	बचत बैंक	10604	7485	-3120	10555	-3293
14	एस.सी. (बचत पत्र) एवं के.वी.पी. (किसान विकास पत्र)	19816	6936	-12880	534	-688
15	आरपीएलआई	3825	2105	-1720	1584	-272
	कुल					-10435

विभाग द्वारा कुछेक उत्पादों जैसे एक्सप्रेस पार्सल, तत्काल मनीऑर्डर, मोबाइल मनीऑर्डर सेवा को आवश्यकता के आधार पर समीक्षा करके बंद कर दिया गया है। फिलहाल, किसी अन्य उत्पाद/सेवा को बंद किए जाने की कोई योजना नहीं है।

घ. डाक जीवन बीमा प्रचालन और संवर्धन

68. वर्ष 2020-21 के दौरान उप-योजना के लिए बजट अनुमान, संशोधित अनुमान और वास्तविक तथा बजट अनुमान 2021-22 का ब्यौरा निम्नवत है :-

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यकलाप का विवरण	प्रस्तावित 2020-21	बजट अनुमान 2020-21	संशोधित अनुमान 2020-21	वास्तविक 2020-21 (31.12.2020 तक)	प्रस्तावित 2020-21	बजट अनुमान 2021-22
1	पीएलआई	3.17	3.00	1.20	0.85	3.45	2.00

69. वर्ष 2020-21 के लिये लक्ष्य निम्नानुसार दिए गये थे:-

उल्लिखित उद्देश्य	2021-22 के लिए वास्तविक लक्ष्य	लक्ष्य प्राप्त करने के लिए किए गए उपाय	क्या बजट प्राक्कलन में आवंटित राशि लक्ष्य पूरा करने के लिए पर्याप्त थी?
विपणन और बैंक	30,000	सर्किलों को	लक्ष्य प्राप्त करने

आफिस कर्मियों का प्रशिक्षण- विपणन कौशल में सुधार करना, पीएलआई और आरपीएलआई का उत्पाद ज्ञान और ग्राहक संबंध प्रबन्धनधियों		डिवीजन/रीजनल/सर्किल स्तर पर पीएलआई और आरपीएलआई बिक्री बल के लिए आवश्यक इन हाउस/लाइसेंस प्रशिक्षण देने के लिए अनुदेश दिया जा रहा है।	के लिए बजट प्राक्कलन 2021-22 के तहत आवंटन पर्याप्त होगा।
---	--	---	--

ड. आईटी समावेशन और आधुनिकीकरण

70. वर्ष 2020-21 के दौरान उप-योजना के लिए बजट अनुमान ,संशोधित अनुमान और वास्तविक तथा बजट अनुमान 2021-22 का ब्यौरा निम्नवत है :-

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यकलाप का विवरण	प्रस्तावित 2020-21	बजट अनुमान 2020-21	संशोधित अनुमान 2020-21	वास्तविक 2020-21 (31.12.20 तक)	प्रस्तावित 2021-22	बजट अनुमान 2021-22
1	आईटी इंडक्शन और आधुनिकीकरण	1312.14	784.43	819.14	497.60	840.30	727.47

71. डाक विभाग की आधुनिकीकरण परियोजना को 4909 करोड़ रूपए के कुल परिव्यय के साथ शुरू किया जा रहा है। इस परियोजना में देश में 1,56,000 डाकघरों का कम्प्यूटरीकरण और आधुनिकीकरण और नेटवर्किंग शामिल है, जिसमें ग्रामीण क्षेत्रों में ग्रामीण डाक सेवकों द्वारा चलाए जा रहे 1,30,000 शाखा डाकघर शामिल हैं। परियोजना में डाक विभाग, मानव संसाधन, बैंकिंग, बीमा और वित्त और लेखा सहित सभी विभागों के प्रचालन के लिए केंद्रीय सर्वर आधारित एकीकृत, आधुनिक और मापनीय समाधान प्रदान करना शामिल है। इसमें डाटा सेंटर, डिजास्टर रिकवरी सेंटर जैसे आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर का निर्माण, एक वाइड एरिया नेटवर्क (डब्ल्यूएएन) की स्थापना और सभी शाखा डाकघरों को सौर ऊर्जा संचालित और पोर्टेबल हैंड-हेल्ड कंप्यूटिंग डिवाइस (माइक्रो एटीएम कंप्लेंट) प्रदान करना शामिल है। उप-योजना के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

- क. ग्रामीण क्षेत्रों के ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस) शाखा डाकघरों, मेल कार्यालयों, प्रशासनिक और अन्य कार्यालयों सहित देश के सभी गैर-कम्प्यूटरीकृत डाकघरों का आधुनिकीकरण और कम्प्यूटरीकरण;
- ख. डाक विभाग के सभी कार्यों को कवर करते हुए स्केलेबल, एकीकृत और मॉड्यूलर सॉफ्टवेयर का विकास;
- ग. विभागीय डाकघरों के डेटा सेंटर, वाइड एरिया नेटवर्क (डब्ल्यूएएन) आधारित नेटवर्किंग सहित आवश्यक आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर की स्थापना; तथा
- घ. दर्पण-आरआईसीटी (न्यू इंडिया-रूरल इन्फॉर्मेशन कम्युनिकेशन टेक्नोलॉजी (ग्रामीण आईसीटी) इन्फ्रास्ट्रक्चर के लिए ग्रामीण डाकघरों का डिजिटल आधुनिकीकरण।

यह परियोजना आठ अलग-अलग खंडों के माध्यम से कार्यान्वित की जाती है: डेटा सेंटर सुविधा (डीसीएफ), नेटवर्क इंटीग्रेटर (एनआई), वित्तीय सेवा प्रणाली इंटीग्रेटर (एफएसएसआई), कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (सीएसआई), एक नए भारत के लिए ग्रामीण

डाकघर का डिजिटल एडवांसमेंट (दर्पण) - रूरल सिस्टम इंटीग्रेटर (आरएसआई) और रूरल हार्डवेयर (आरएच), मेल ऑपरेशन्स हार्डवेयर (एमओएच) और चेंज मैनेजमेंट (सीएम)। ये सभी आठ खंड सीएसआई के दायरे में समग्र समाधान संरचना के साथ एकीकृत हैं।

परियोजना द्वारा प्राप्त किए जाने वाले परिणाम:

सभी डाकघरों के कम्प्यूटरीकरण और नेटवर्किंग, एकीकृत मॉड्यूलर सॉफ्टवेयर का विकास और आईटी बुनियादी ढांचे की स्थापना के परिणामस्वरूप निम्नलिखित लाभ होंगे:

- क. सभी डाकघर बेहतर आईटी प्रणाली के कारण अपनी सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार करने, अपनी उत्पादकता बढ़ाने में सक्षम होंगे
- ख. वेबपोर्टल, मोबाइल और कॉल सेंटरों के माध्यम से डाकघर तक पहुंच बढ़ाने से ग्राहकों को बेहतर सेवाएं मिलेंगी।
- ग. डाकघर की डाक, बैंकिंग, बीमा और खुदरा कार्यकलापों में लेनदेन की संख्या बढ़ने की संभावना है क्योंकि इन सेवाओं की पहुंच बढ़ाई जाएगी।
- घ. केंद्रीय डेटा संरचना के साथ सभी डाकघरों का कम्प्यूटरीकरण मेल ट्रेक और ट्रेस और अन्य वेब आधारित और मोबाइल आधारित सेवाओं के लिए एक सक्षम वातावरण तैयार करेगा
- ङ. विशेष रूप से प्रशासनिक और लेखा कार्यालयों में पेपर वर्क में कमी आएगी
- च. डाकघरों के प्रबंनिधियों और निगरानी को अधिक प्रभावी बनाया जा सकता है। केंद्रीकृत डेटाबेस से सूचना की पहुंच बेहतर निर्णय लेने और उत्तरदायी प्रशासन को सक्षम बनाएगी।
- छ. अधिक विश्वसनीय, त्वरित प्रचालन और ग्राहकों को सूचना की पारदर्शी उपलब्धता के माध्यम से कुल मिलाकर ग्राहकों और स्टोक होल्डर्स को लाभ होगा।

72. बजट अनुमान और संशोधित अनुमान में वास्तविक लक्ष्यों के विवरण और 2020-21 के दौरान हासिल उपलब्धियों का विवरण प्रस्तुत करने और 2020-21 के दौरान लक्ष्यों को प्राप्त करने में कमी का ब्यौरा देने के लिए कहे जाने पर विभाग ने निम्नवत कहा है :-

क्र. सं.	कार्यकलाप का नाम	वास्तविक लक्ष्य	उपलब्धि	कमी/टिप्पणी
1	डाकघरों / प्रशासनिक कार्यालयों / लेखा कार्यालयों में हार्डवेयर की आपूर्ति	3048 कंप्यूटर और बाह्य उपकरण	2214 कंप्यूटर और बाह्य उपकरणों की खरीद की गई है। 813 कंप्यूटर और हार्डवेयर की खरीद की प्रक्रिया चल रही है, वित्तीय वर्ष 2020-21 के अंत तक प्राप्त किया जाएगा	शून्य
2	डेटा सेंटर और डीआरसी (डीसीएफ)	डेटा सेंटर और डेटा रिकवरी सेंटर का प्रचालन और रखरखाव।	पूर्ण	
3	नेटवर्क एकीकरण (एनआई)	(i) लगभग 27000 स्थानों पर नेटवर्क का प्रचालन और रखरखाव। (ii) नए हार्डवेयर की खरीद जिसका	पूर्ण	

		जीवन काल समाप्त/सपोर्ट समाप्त होने तक पहुँच गया है। (ईओएल/ईओएस)		
4	एमओएच और आरएच की आपूर्ति	आरएच (ग्रामीण हार्डवेयर/दर्पण (ग्रामीण डाकघरों और नेटवर्क की डिजिटल उन्नति) 1,29,157 शाखा डाकघरों में दर्पण हैंड हेल्ड उपकरणों उपकरणों का प्रचालन और रखरखाव	पूर्ण	
5	आरआईसीटी साल्यूशन आरएसआई का विकास	आरएसआई (ग्रामीण सिस्टम इंटीग्रेटर) 1,29,157 शाखा डाकघरों में दर्पण/आरएसआई अनुप्रयोगों का प्रचालन और	पूर्ण	

		रखरखाव		
6	बैंकिंग और पीएलआई समाधान (एफएसआई) का विकास और परिनियोजन	कोर बैंकिंग, कोर बीमा समाधानों का लगभग 23,400 और 25,000 डाकघरों और 1000 अंतर प्रचालनीय एटीएम का प्रचालन और रखरखाव	पूर्ण	
7	कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (सीएसआई) और परिवर्तन प्रबन्धियों (सीएम)	501 डिवीजनों और 13 स्वतंत्र कार्यालयों के लिए सीएसआई समाधान का प्रचालन और रखरखाव।	पूर्ण	

यह बताया गया कि संशोधित अनुमान 2020-21 में उप-योजनाओं के तहत 1408.45 करोड़ रुपये की धनराशि मांगी गई थी लेकिन आवंटन केवल 803.92 करोड़ था। इसलिए आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2012 के तहत गतिविधियों के लिए, लगभग 600.00 करोड़ रूपए की अतिरिक्त धनराशि की आवश्यकता होगी। यह प्रस्तावित है कि बजट अनुमान 21-22 में आबंटित धन की प्राप्ति के बाद आवश्यकता की कमी को संशोधित अनुमान 2021-22 में अनुमानित किया जाएगा। आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2012 के तहत गतिविधियों का संचालन और रखरखाव को प्राथमिकता दी गई है।

73. समिति जानना चाहती थी कि परियोजना के कार्यान्वयन में क्या प्रमुख बाधाएं सामने आ रही हैं इस पर विभाग ने उत्तर दिया कि परियोजना को आठ अलग-अलग

खंडों के माध्यम से कार्यान्वित किया जा रहा है: डेटा सेंटर फैसिलिटी (डीसीएफ), नेटवर्क इंटीग्रेटर (एनआई), फाइनेंशियल सर्विसेज सिस्टम इंटीग्रेटर (एफएसआई), कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (सीएसआई), एक नए भारत (दर्पण), ग्रामीण डाकघर का डिजिटल एडवांसमेंट - ग्रामीण सिस्टम इंटीग्रेटर (आरएसआई) और ग्रामीण हार्डवेयर (आरएच), मेल ऑपरेशन्स हार्डवेयर (एमओएच), और चेंज मैनेजमेंट (सीएम)। डीसीएफ, एनआई, एफएसआई, सीएसआई और दर्पण संचालन और रखरखाव चरण के विभिन्न चरणों में हैं। सीएम परियोजना पूरी हो गई है। इसलिए, सभी खंडों ने अपने कार्यान्वयन चरणों को पूरा कर लिया है। तथापि, नेटवर्क कनेक्टिविटी के मुद्दों के कारण, कुछ डाकघर सीएसआई, कोर बैंकिंग समाधान एफएसआई और दर्पण जैसे कुछ साइलोस को उपलब्ध नहीं कर पाए हैं। इस समस्या को हल करने के लिए, विभाग ने विभिन्न चरणों में इन कार्यालयों को वाइड एरिया नेटवर्क में शामिल करने के लिए अलग-अलग वैकल्पिक विकल्पों जैसे कि प्रबंधित लीज्ड लाइन नेटवर्क, (एमएलएलएन), फाइबर टू द होम (एफटीटीएच), ऑप्टिकल फाइबर केबल (ओएफसी) आदि को शामिल करने का प्रयास किया है जो साइट को संभव बनाने के लिए उपलब्ध है। एनओएफएन / एफटीटीएच / ओएफसी आदि जैसे विभिन्न विकल्पों का उपयोग करके टीएनएफ को जोड़ने के लिए पोस्टल सर्किलों द्वारा प्रस्तुत प्रस्तावों के आधार पर, इन स्थानों में कनेक्टिविटी की व्यवस्था के लिए अलग-अलग सर्किलों को धन आवंटित किया गया है। हाल ही में देश भर के विभिन्न क्षेत्रों में 598 स्थानों के लिए इस तरह का प्रावधान किया गया था, जिससे एनएसपी1 कनेक्टिविटी को उन स्थानों पर लाने में मदद मिली है जो पहले गैर-व्यवहार्य थे । डीओपी बीएसएनएल समन्वय बैठकें लंबित नेटवर्क मुद्दों को हल करने और सभी स्थानों पर बेहतर कनेक्टिविटी लाने के लिए मासिक आधार पर आयोजित की जा रही हैं। द्वितीयक एनएसपी (एनएसपी2) कनेक्टिविटी के लिए, विभाग द्वारा देश भर में क्रमशः 18000 (लगभग 3000 उपकरण 2020-21 में खरीदे जाने) और 1606 स्थानों के लिए 4G कनेक्टिविटी और RF कनेक्टिविटी का प्रावधान किया गया है। इस समाधान की तैनाती

एनएसपी 2 टीएनएफ स्थानों और अस्थिर एनएसपी 2 कनेक्टिविटी वाले कार्यालयों में द्वितीयक कनेक्टिविटी को बहाल करने में मदद करेगी।

विभिन्न खंडों के एकीकरण, नई व्यावसायिक आवश्यकताओं के लिए प्रणाली में परिवर्तन करने जैसी छोटी बाधाएं भी उत्पन्न होती हैं। हालाँकि, इन्हें विभाग द्वारा परियोजना प्रशासन संरचना में परिकल्पित प्रत्येक खंड की परियोजना कार्यान्वयन समितियों का उपयोग करके विभाग द्वारा निपटाया या हल किया जाता है।

च. व्यवसाय संवर्धन, विपणन अनुसन्धान और उत्पाद विकास

74. वर्ष 2020-21 के दौरान उप-योजना के लिए बजट अनुमान, संशोधित अनुमान और वास्तविक तथा बजट अनुमान 2021-22 का ब्यौरा निम्नवत है :-

(करोड़ रुपए में)

क्रम सं.	योजना / गतिविधि के विवरण	प्रस्तावित 2020-21	बजट अनुमान 2020-21	संशोधित अनुमान 2020-21	वास्तविक 2020-21 (31.12.2020 की स्थिति के अनुसार)	प्रस्तावित 2021-22	बजट अनुमान 2021-22
1	मार्केटिंग	101.00	45.00	13.00	6.92	94.50	15.00

75. व्यवसाय प्रोत्साहन, विपणन अनुसंधान और उत्पाद विकास की उप-योजना योजना गतिविधि (पहले डाक विभाग का विपणन कार्य कहा जाता है) का उद्देश्य वित्तीय सेवाओं और बाजार अनुसंधान सहित सभी डाक उत्पादों और सेवाओं का उन्नयन, प्रचार और विपणन गतिविधियों को पूरा करना है। विभाग के लिए अतिरिक्त राजस्व बनाने की दृष्टि से बाजार की मांग के अनुसार एक नई सेवा / उत्पाद या मूल्य संवर्धन शुरू करने

और स्थापित करने के लिए आवश्यक अन्य सहायक गतिविधियाँ अपेक्षित हैं। व्यवसाय संवर्धन, विपणन अनुसंधान और उत्पाद विकास की योजना गतिविधि का उद्देश्य, विशेष रूप से वर्तमान में तेजी से बदलते और प्रतिस्पर्धात्मक बाजार में मौजूदा और साथ ही विभाग के नए उत्पादों की दृश्यता और उन उत्पादों के प्रति जागरूकता को बढ़ाना है। यह न केवल विभाग के उत्पादों और सेवाओं के लिए मौजूदा ग्राहक आधार को बनाए रखने के लिए आवश्यक है, बल्कि विशेष रूप से युवा ग्राहक खंड और ई-कॉमर्स, डिजिटल मनी रेमिटेंस, बीमा, डायरेक्ट पोस्ट और रिटेल पोस्ट आदि जैसे नए बाजारों में भी इसका विस्तार करने के लिए आवश्यक है। यह योजना उस विभाग के दृष्टिकोण का समर्थन करने के लिए है जो इंडिया पोस्ट के उत्पादों और सेवाओं को ग्राहक की पहली पसंद होगी और लक्षित समूहों / नागरिकों के बीच दृश्यता और जागरूकता में वृद्धि के साथ विभाग के लिए अतिरिक्त राजस्व उत्पन्न करेगा।

इस उप-योजना के तहत की जाने वाली विभिन्न गतिविधियाँ निम्नानुसार हैं:

- क. मल्टी मीडिया अभियान अर्थात् दृश्यता और जागरूकता बढ़ाने के लिए प्रिंट, रेडियो, टीवी, आउटडोर
- ख. मेलों, शिविरों, प्रदर्शनियों का आयोजन
- ग. डायरेक्ट मार्केटिंग, एसएमएस मार्केटिंग
- घ. युवाओं को सोशल मीडिया और इंटरनेट विज्ञापनों के माध्यम से जोड़ना
- ङ. बाजार अनुसंधान और ग्राहक संतुष्टि प्रासंगिक और उभरते बाजारों की पहचान और मौजूदा
- च. उत्पादों पर मूल्य वर्धित सेवाओं की शुरुआत और नए उत्पादों पर परिचय के लिए सर्वेक्षण।
- छ.
- छ. डाक टिकट संग्रह प्रचालन**

76. वर्ष 2020-21 के दौरान उप-योजना के लिए बजट अनुमान, संशोधित अनुमान और वास्तविक तथा बजट अनुमान 2021-22 का ब्यौरा निम्नवत है :-

(करोड़ रुपए में)

क्रम सं.	विवरण योजना की / गतिविधि	प्रस्तावित 2020-21	बजट अनुमान 2020-21	संशोधित अनुमान 2020-21	वास्तविक 2020-21 (31.12.2020 को)	प्रस्तावित 2021-22	बजट अनुमान 2021-22
1	डाक टिकट अध्ययन (फिलाटेली)	7.10	7.00	2.80	0.73	21.20	4.00

77. सभी रणनीतिक पहलें देश के युवाओं के बीच एक लोकप्रिय हॉबी के रूप में विकास की दिशा में और साथ ही फिलाटेली को इंडिया पोस्ट के राजस्व स्ट्रीम में एक महत्वपूर्ण योगदानकर्ता बनाने की ओर उन्मुख हैं। ये पहलें हैं:-

- (i) एक प्रचलित शौक के रूप में फिलाटेली पर इंटरैक्टिव सामग्री को शामिल करने के साथ सोशल मीडिया प्लेटफार्मों पर सीधे संचार के माध्यम से बढ़ावा देना - फिलैटिक डिपॉजिट अकाउंट खोलने के लिए कॉल टू एक्शन की अलख जगाना ।
- (ii) इनोवेटिव स्टैम्प डिजाइन और प्रिंटिंग - स्टैम्प डिजाइन और नवीन विशेषताओं के लिए नवीन विचार प्रदान करने के लिए जनता को प्रोत्साहित करना, सार्वजनिक भागीदारी से अधिक से अधिक लोकप्रियता मिलती है।

- (iii) जागरूकता निर्माण के लिए, स्मारक डाक टिकटों के लिए देश की मूलभूत संस्कृति पर विषयगत मुद्दों पर ध्यान दें।

ज. सेवा की गुणवत्ता

78. वर्ष 2020-21 के दौरान उप-योजना के लिए बजट अनुमान, संशोधित अनुमान और वास्तविक तथा बजट अनुमान 2021-22 का ब्यौरा निम्नवत है :-

(करोड़ रुपए में)

क्रम सं.	योजना का विवरण / गतिविधि	प्रस्तावित 2020-21	बजट अनुमान 2020-21	संशोधित अनुमान 2020-21	वास्तविक 2020-21 (31.12.2020 की स्थिति के अनुसार)	प्रस्तावित 2021-22	बजट अनुमान 2021-22
1	सेवा की गुणवत्ता	1. 10	1. 10	0. 70	0. 15	0.50	0.50

79. इस पहल का उद्देश्य एक मानक विकसित करना है जिसका उपयोग करके हम समय की अवधि में अपनी सेवा के वितरण में सुधार कर सकते हैं और एक स्तर तक पहुंच सकते हैं जहां इन सेवाओं की गुणवत्ता का मूल्यांकन किसी बाहरी एजेंसी द्वारा किया जा सकता है। प्रचालन के दृष्टि से , सेवोत्तम का कार्यान्वयन तीन मॉड्यूल अर्थात् नागरिक चार्टर, सार्वजनिक शिकायत निवारण और सेवा वितरण क्षमता के कार्यान्वयन को लागू करता है। सेवोत्तम (IS 15700: 2005) सेवा वितरण मानकों में उत्कृष्ट बेंचमार्किंग उत्कृष्टता के लिए एक मॉडल है और भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) द्वारा विकसित किया गया है। IS 15700: 2005 डाकघरों के लिए प्रमाणन

डाक सेवाओं, बचत बैंक सेवाओं, डाक वितरण सेवाओं और डाकघरों द्वारा दी जाने वाली अन्य प्रीमियम सेवाओं में सेवा मानकों को प्राप्त करने के लिए प्राप्त किया जा सकता है, जो मानक विभाग के नागरिक चार्टर के पब्लिक डोमेन में घोषित किए गए हैं।

नों. मानव संसाधन प्रबंधन

(एक) वर्ष 2020-21 के दौरान उप-योजना के लिए बजट अनुमान, संशोधित अनुमान और वास्तविक तथा बजट अनुमान 2021-22 का ब्यौरा निम्नवत है:-

(करोड़ रुपए में)

क्रम सं.	योजना का विवरण / गतिविधि	प्रस्तावि 2020-21	बजट अनुमान 2020-21	संशोधित अनुमान 2020-21	वास्तविक 2020-21 (31.12.2020 की स्थिति के अनुसार)	प्रस्तावित 2021-22	बजट अनुमान 2021-22
1	एचआरएम	67.43	47.20	16.04	10.37	42.93	25.00

यह योजना पारंपरिक और अभिनव तरीकों से ई-लर्निंग जैसे विशेष रूप से मिश्रित शिक्षण और दूरस्थ शिक्षा के माध्यम से प्रदान किए जाने वाले प्रशिक्षण प्रदान करने के प्रावधानों से संबंधित है। राष्ट्रीय प्रशिक्षण नीति 2012 के अनुसार, शिक्षण सामग्री और पाठ्यक्रमों के विशाल संसाधन को ऑनलाइन उपलब्ध कराने के लिए, एक शिक्षण प्रबंधन समाधान "मेगा शिक्षक" विकसित किया जा रहा है। यह क्लाउड-आधारित ई-लर्निंग सिस्टम है जिसमें ऑनलाइन पंजीकरण और अनुमोदन, एकल साइन-ऑन, कोर्स के अपलोड के लिए इंटरफ़ेस और मूल्यांकन सामग्री, एमआईएस आदि जैसी सुविधाएँ शामिल हैं। यह योजना आईगॉट मिशन कर्मयोगी, सिविल सेवा क्षमता निर्माण

(एनपीसीएससीबी) के राष्ट्रीय कार्यक्रम के तहत प्रदान किए गए प्रावधान को भी कवर करती है, जो बड़ी संख्या में अधिकारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए ई-लर्निंग प्रौद्योगिकियों का उपयोग कर रही है, जो वर्तमान में बहुत कम है या नहीं गुणवत्ता प्रशिक्षण के अवसरों तक पहुंच। इसके अलावा, प्रशिक्षण के बुनियादी ढांचे को मजबूत करने के लिए, सभी डाक प्रशिक्षण केंद्रों के उन्नयन और कार्यस्थल प्रशिक्षण केंद्रों के उन्नयन के प्रावधान भी योजना का हिस्सा हैं।

दस. संपदा प्रबंधन- जेंडर संबंधी चिंताएं और सुगम्यता मुद्दे

80. वर्ष 2020-21 के दौरान उप-योजना के लिए बजट अनुमान, संशोधित अनुमान और वास्तविक तथा बजट अनुमान 2021-22 का ब्यौरा निम्नवत है :-

(करोड़ रुपए में)

क्रम सं	योजना के विवरण / गतिविधि	प्रस्तावित 2020-21	बजट अनुमान 2020-21	संशोधित अनुमान 2020-21	वास्तविक 2020-21 (31.12.2020 को)	प्रस्तावित 2021-22	बजट अनुमान 2021-22
1.	संपदा प्रबंधन	85.00	120.50	40.00	29.35	150.00	55.00

81. संपदा प्रबंधन योजना का मुख्य उद्देश्य ग्राहकों के लाभ के लिए लागत प्रभावी तरीके से डाक सेवाओं के वितरण को बेहतर बनाने के लिए एक उचित बुनियादी ढाँचे का विकास सुनिश्चित करना और डाक सेवाओं के वितरण में सुधार करना है। इस योजना में डाकघरों, मेल कार्यालयों, प्रशासनिक कार्यालयों, स्टाफ क्वार्टरों के अलावा डाक भवनों

का निर्माण, ऐतिहासिक भवनों के संरक्षण और जीर्ण-शीर्ण भवनों के पुनर्निर्माण शामिल हैं। इस योजना में शौचालयों का निर्माण, रूफ टॉप सोलर पावर पैक्स की स्थापना और सतत विकास लक्ष्यों की दिशा में योगदान देने के लिए वर्षा जल संचयन संरचनाओं को शामिल करना और स्वच्छ भारत अभियान में योगदान देना भी शामिल है। सुगम्य भारत अभियान के तहत दिव्यांगजनों के लिए डाकघरों की पहुंच में सुधार के लिए रैंप और रेल उपलब्ध कराना भी इस योजना का हिस्सा है।

82. विभाग ने वर्ष 2020-21 के दौरान बजट अनुमान और संशोधित अनुमान स्तर पर बजट अनुमान, संशोधित अनुमान स्तर पर वास्तविक लक्ष्यों और प्राप्त उपलब्धियों का ब्यौरा निम्नवत बताया :-

गतिविधि	बजट अनुमान में लक्ष्य	संशोधित अनुमान में लक्ष्य	31.01.2021 तक उपलब्धि	कमी का कारण
डाक भवनों का निर्माण	8	8	1	कार्य प्रगति पर हैं। हालांकि, कोविड -19 लॉकडाउन के दौरान सिविल-विद्युत कार्यों में व्यवधान के कारण वास्तविक लक्ष्यों को प्राप्त करने में कुछ
डाक भवनों का नवीकरण	138	82	29	
ऐतिहासिक इमारतों का संरक्षण	15	13	0	
सोलर पावर पैक्स का संस्थापन	41	26	3	
वर्षा जल संचयन संरचना का निर्माण	115	115	54	

रैंप और रेल का निर्माण	82	82	34	कमी हो सकती है।
------------------------	----	----	----	-----------------

83 बजट अनुमान 2021-22 में विभाग ने इस उप-योजना के लिए 150 करोड़ रुपये की मांग का अनुमान लगाया है। इस अनुमान की तुलना में, बजट अनुमान 2021-22 में 55 करोड़ रुपये की राशि आवंटित की गई है। इसलिए उप-योजना के लिए वास्तविक लक्ष्यों को आवंटित धन के अनुसार समायोजित किया गया है। मुख्य प्राथमिकता वाली गतिविधियों में स्थानीय स्तर पर उपलब्ध सामग्री से ग्रामीण क्षेत्रों के लिए छोटे आकार के नए भवनों का निर्माण, प्रधान डाकघरों का निर्माण, जहां भूमि उपलब्ध है और वे किराए के भवन से परिचालन कर रहे हैं, विभागीय विरासत भवनों के संरक्षण और पुराने डाक भवनों के नवीकरण शामिल है।

84. बजट अनुमान 2021-22 में वास्तविक लक्ष्य का विवरण निम्नवत दिया गया था:-

संपदा प्रबंधन	लक्ष्य
निर्माण किए जाने वाले छोटे डाकघरों की संख्या	20
डाक भवनों / प्रशासनिक कार्यालय / कार्यालय के स्थान का नवीकरण	50
लिंग संबंधी चिंताएं (विश्राम कक्ष, शौचालय का निर्माण)	15
संरक्षित किए जाने हेतु ऐतिहासिक इमारतों की संख्या	5

लक्ष्य प्राप्त करने के लिए किए गए उपाय: -

- विभिन्न लक्षित शीर्षों के तहत अंचलों को धन का समय पर आवंटन

- वास्तविक और वित्तीय लक्ष्य के संदर्भ में प्राप्त प्रगति की नियमित निगरानी

85. परियोजना के कार्यान्वयन में आने वाली प्रमुख बाधाओं को विस्तार से बताते हुए विभाग ने बताया- (क) कोविड-19 महामारी का प्रकोप, जिसके परिणामस्वरूप राष्ट्रव्यापी तालाबंदी हुई (ख) निर्माण प्रक्रिया शुरू करने के लिए नगर निगमों और अन्य राज्य सरकार प्राधिकारियों से समय पर मंजूरी नहीं मिल रही है, (ग) एकल / उच्च बोली के कारण निविदा की प्रक्रिया का रद्द होना, (घ) विभाग के स्वामित्व वाली भूमि से संबंधित मुकदमेबाजी प्रक्रिया / अदालती मामलों का निपटारा नहीं होना और (ड.) विभागीय खाली भूमि का अतिक्रमण। अंचलों को व्यक्तिगत रूप से स्थानीय प्राधिकारियों और राज्य सरकार के प्राधिकारियों के कार्यालयों का दौरा करने की सलाह दी गई है ताकि अनुमोदन प्रक्रिया को शीघ्र पूरा किया जा सके। अंचलों को निर्देश दिया गया है कि वे फरवरी के महीने में ही 2021-22 के लिए बजट अनुमान के प्रस्तावों को प्रस्तुत करें और नई प्रस्तावित परियोजनाओं पर लंबित परियोजनाओं को प्राथमिकता दें ताकि परियोजनाओं को समय पर पूरा किया जा सके और आवंटित धन का अधिकतम उपयोग सुनिश्चित हो सके। अंचलों को सलाह दी गई है कि वे व्यक्तिगत रूप से अदालत के मामलों की निगरानी करें और लंबित मुद्दों को जल्द से जल्द हल करें।

86. उन डाक भवनों की योजना का जिन्हें 10 वर्ष या इससे पहले अनुमोदित किया गया था लेकिन उस दिशा में प्रगति नहीं हुई, का ब्यौरा देने के लिए कहे जाने पर विभाग ने बताया कि 10 वर्ष पहले अनुमोदित सभी परियोजनाएं या तो पूर्ण हो चुकी हैं या उन पर कार्य प्रगति पर है।

87. केरल राज्य में डाकघरों के निर्माण में विलम्ब के बारे में पूछे जाने पर विभाग ने मौखिक साक्ष्य के दौरान निम्नवत बताया :-

"सभापति महोदय, मेरा नम्र निवेदन है कि हाँ, विलम्ब हुआ है और यह अक्षम्य है, मैं स्वीकार करता हूँ, जो प्रोजेक्ट्स वर्ष 2015 -16 में स्वीकार हुए थे, चाहे वे

नगर पालिका क्लीअरेंस के कारण हो या नक्शे में परिवर्तन के कारण या अन्य कारणों से।

जो बिंदु माननीय सदस्य ने उठाया है वह तथ्य है और हमने इस सब को नोट कर लिया है। हमें इन सभी चीजों को प्राथमिकता के अनुसार करना होगा। हम आश्वासन देते हैं कि जहाँ तक करामाना डाकघर का संबंध है परियोजना को स्वीकृति मिल गई है और 18 -24 माह तक जो भी समय सीमा है भवन का नकशा संशोधित किया गया है।

पूजापुरा मामले में भी परियोजना को स्वीकृति मिल चुकी है। शस्तमंगलम परियोजना को भी स्वीकृति मिल गई है। हमने उन सभी को अपने प्लान प्रोजेक्ट्स में ले लिया है जैसा कि इस समिति द्वारा और विशेष रूप से आपके द्वारा; और निस्संदेह हमारे माननीय सभापति द्वारा भी सिफारिश की गई थी। उन्होंने भी इस मुद्दे को उठाया था।

अतः हम इसके प्रति वचनबद्ध हैं, इस बार हम की गई कार्यवाही से विपथित नहीं होंगे हम इसे शीघ्रता पूर्वक करेंगे।

88. जेंडर संबंधी समस्याओं के मुद्दे पर विभाग ने कहा कि महिला विश्राम कक्षों के निर्माण द्वारा नए डाक भवनों के निर्माण में महिलाओं से संबंधित मुद्दे पर्याप्त रूप से परिलक्षित होते हैं। पिछले 3 वर्षों के दौरान महिला आराम कक्षों और राज्य प्रबंधन के तहत विश्राम गृहों के निर्माण का विवरण (राज्यवार) इस प्रकार है:-

महिला आराम कक्षों का निर्माण कार्य				
क्र.सं.	राज्य	वर्ष		
		2017-18	2018-19	2019-20
1	आंध्र प्रदेश	1	3	3

2	असम	2	0	0
3	बिहार	0	3	0
4	छत्तीसगढ़	1	2	1
5	दिल्ली	2	2	0
6	गुजरात	1	2	1
7	हरियाणा	4	2	0
8	हिमाचल प्रदेश	0	2	2
9	जम्मू एवं कश्मीर	0	2	0
10	झारखंड	1	2	0
11	कर्नाटक	2	3	0
12	केरल	0	2	1
13	मध्य प्रदेश	3	3	1
14	महाराष्ट्र	2	3	1
15	पूर्वोत्तर	0	0	0
16	ओडिशा	6	2	1
17	पंजाब	0	2	2
18	राजस्थान	1	3	1
19	तमिलनाडु	2	2	1

20	तेलंगाना	0	2	1
21	उत्तर प्रदेश		3	0
22	उत्तराखंड	2	2	0
23	पश्चिम बंगाल		3	0
कुल		30	50	16

महिला विश्राम गृहों का निर्माण कार्य				
क्र.सं.	राज्य	वर्ष		
		2017-18	2018-19	2019-20
1	दिल्ली			1
2	हरियाणा	2		
3	कर्नाटक			1
कुल		2		2

89. पिछले तीन वर्षों के दौरान भिन्न रूप से सक्षम व्यक्तियों के लिए डाक घरों में बनाए गए/लगाए गए रैम्प, अनुकूलनीय विश्राम कक्ष, रेलिंग, ब्रेल लिपि संकेतक, टेक्टाइल फ्लोरिंग और श्रवण संकेतों की संख्या और नए भवनों का निर्माण दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 के उपबंधों के अनुसार किया जाने के मुद्दे पर विभाग ने उत्तर दिया कि नए भवनों का निर्माण कार्य दिव्यांगजनों का अधिकार अधिनियम-

2016की आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर कराया गया है। पिछले तीन वर्षों में निर्माण किए गए सभी भवनों में वैधानिक मानदंडों का पालन किया गया है। पिछले तीन वर्षों के दौरान 347 डाक भवनों को दिव्यांगजनों के अनुरूप बनाया गया है।

90. समिति ने आगे पूछा कि क्या अभिगम्यता मानकों और दिशा-निर्देशों को लागू करने के लिए पिछले 5 वर्षों में डाक घर भवनों का कोई अभिगम्यता संबंधी ऑडिट किया गया है, विभाग ने उत्तर दिया कि पिछले पांच वर्षों में डाक भवनों की ऐसी कोई भी लेखापरीक्षा नहीं की गई है।

ग्यारह. इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक

91. वर्ष 21-2020के दौरान उप-योजना के लिए बजट अनुमान, संशोधित अनुमान और वास्तविक तथा बजट अनुमान 22-2021 का ब्यौरा निम्नवत है :-

(करोड़ रुपए में)

क्रम सं.	योजना के विवरण / गतिविधि	प्रस्तावित 2020-21	बजट अनुमान 2020-21	संशोधित अनुमान 2020-21	वास्तविक 2020-21 (31.12.2020 की स्थिति के अनुसार)	प्रस्तावित 2021-22	बजट अनुमान 2021-22
1	आईपीपीबी	0.00	220.00	220.00	75.00	500.00	200.00

92. भारत में आम आदमी के लिए सबसे सुलभ, किफायती और भरोसेमंद बैंक बनाने के उद्देश्य से इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) की स्थापना की गई है। इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक का मूल कार्यादेश जहां बैंक की सुविधाहीनता और सुविधाधीन संबंधी कठिनाइयों को दूर करने के साथ-साथ 1,55,000 से अधिक डाकघरों के डाक नेटवर्क और 2,00,000 से अधिक पोस्टमेन, जिनमें हर घर तक पहुंचने की क्षमता है, की पहुंच

में अधिक वृद्धि करके अंतिम मंजिल तक पहुंचना है। सितंबर 2018 में इसकी शुरुआत होने के बाद से, आईपीपीबी ने हर प्रकार की बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए 1,36,000 से अधिक डाकघरों को समर्थ बनाया है। इनमें से 1,10,000 ग्रामीण भारत में हैं। इससे ग्रामीण बैंकिंग के बुनियादी ढांचे में लगभग 2.5 गुना की वृद्धि हुई है। 2,00,000 से अधिक पोस्टमैन और जीडीएस को स्मार्टफोन और बायोमीट्रिक डिवाइस प्रदान किए गए हैं ताकि वे घर-घर जाकर बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर सकें। आईपीपीबी ने जनता के हित के लिए एक अंतःप्रचालनीय बैंकिंग आधारभूत संरचना स्थापित की है जिसके द्वारा किसी भी बैंक के ग्राहकों को सेवाएं प्रदान की सकती हैं। किसी भी बैंक के ग्राहक नकद आहरण, खाते में शेष राशि के बारे में पूछताछ और ऑपरेटिंग आईपीपीबी खाता खुलवाकर उसमें धनराशि के हस्तांतरण के लिए सिर्फ अपने फिंगर प्रिंट का प्रयोग करके अपने आधार से सम्बद्ध किए गए बैंक खाते तक पहुंच बना सकते हैं। यह सारा कार्य घर-घर पहुंच कर पोस्टमैन और ग्रामीण डाक सेवकों के माध्यम से किया जा रहा है। आईपीपीबी द्वारा बनायी गयी आधारभूत अवसंरचना से पारंपरिक बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र में ग्राहकों (पिरामिड का आधार) द्वारा सामना की जाने वाली सुगम्यता चुनौतियों का समाधान करता है। इससे किसी भी घर से 5 किलोमीटर के भीतर एक अंतःप्रचालनीय बैंकिंग का पहुंच बिंदु होने और किसी भी बैंक के ग्राहकों के लिए वैकल्पिक पहुंच का सृजन होने से भारत सरकार का उद्देश्य पूर्ण होता है। आईपीपीबी का उद्देश्य देश में डिजिटल वित्तीय सेवाओं की पैठ बढ़ाने के लिए, ग्रामीण / अर्ध शहरी क्षेत्रों में मूल्य श्रृंखलाओं को डिजिटल बनाने और डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देने के लिए अपने डिजिटल वित्तीय अवसंरचना में वृद्धि करना और डाक विभाग की भौतिक पहुंच में वृद्धि करना है।

93. बजट अनुमान और संशोधित अनुमान के भौतिक लक्ष्यों के विवरण और 2020-21 के दौरान प्राप्त उपलब्धियों का विवरण निम्नवत है :-

4	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक की स्थापना करना	वास्तविक लक्ष्य	वास्तविक उपलब्धियां	कमी के कारण
---	--	-----------------	---------------------	-------------

4.1	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक को अनुदान सहायता		शून्य
4.2	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (विनियोग) के लिए कारपोरेट कंपनी में पूँजी उपलब्ध कराना	बैंक में पूँजी उपलब्ध कराना	शून्य

94. परियोजना के कार्यान्वयन में आ रही बड़ी बाधाओं के बारे में पूछे जाने पर विभाग ने बताया :-

- i. 650 आईपीपीबी शाखाओं और पूरे देश में फैले लगभग 1.55 लाख डाकघरों में आईपीपीबी बैंकिंग पहुंच बिंदुओं के रोल आउट के लिए महत्वाकांक्षी स्वरूप की समय-सीमा जिससे देश में ग्रामीण बैंकिंग अवसंरचना प्रभावी ढंग से बढ़कर लगभग 2.5 गुना हो गई है।
- ii. विशेष रूप से विश्वसनीय नेटवर्क कनेक्टिविटी की कमी में ग्रामीण क्षेत्रों में अवसंरचना मुद्दे। क्योंकि आईपीपीबी डाकघरों में डाक विभाग द्वारा नेटवर्क कनेक्टिविटी के प्रावधान पर निर्भर करता है, इसलिए लगभग 18000+ डाकघरों, जो तकनीकी रूप से पहुंच के व्यवहार्य प्वाइंट न होने के रूप में वर्गीकृत हैं, में आईपीपीबी सेवाओं को प्रारंभ नहीं किया जा सकता। आईपीपीबी (इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक) सेवाओं को चालू करने के लिए इन स्थानों पर नेटवर्क कनेक्टिविटी और अन्य बुनियादी सुविधाओं को सुनिश्चित करने के लिए कार्रवाई शुरू की गई है।
- iii. प्रारंभिक प्रस्ताव में यह परिकल्पना की गई थी कि प्रचालन कार्यों और शाखा/पहुंच बिंदु रोलआउट को क्रमिक रूप से बढ़ाया जाएगा। हालांकि, कैबिनेट द्वारा यह कार्यादेश प्रदान किया गया कि सभी 650 शाखाओं और

पहुंच बिंदु एक ही बार में रोल आउट किए जाएं। इससे निष्पादन रणनीति का पुनः अंशांकन हुआ और बैंकिंग कार्यों की तुलना में परियोजना का ध्यान रोलआउट में स्थानांतरित हो गया। इसके परिणामस्वरूप शाखाओं के लिए कार्मिक आवश्यकता को पूरा करने और बिना किसी राजस्व आय के सभी शाखाओं के लिए बुनियादी ढांचे के निर्माण के लिए अग्रिम खर्च के लिए बैंकिंग पेशेवरों के ऑन-बोर्डिंग के संबंध में खर्चों का फ्रंट लोडिंग हुआ।

- iv. बैंकिंग सेवा प्रदाताओं के रूप में कार्य कर सकने के लिए बैंकिंग सेवा संचालन में मौजूदा डाकघर के कर्मचारियों का प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण एक बड़ी चुनौती थी। 2 लाख से अधिक घर-घर जाकर सेवा प्रदान करने वालों (पोस्टमेन / जीडीएस) और पोस्ट ऑफिस काउंटर कर्मचारियों को 1 करोड़ से अधिक मानव-घंटे का प्रशिक्षण प्रदान किया गया था ताकि वे पोस्ट ऑफिस के माध्यम से बैंकिंग सेवा प्रदान करने में सक्षम हो सके।
- v. परियोजना की संकल्पना और अनुमोदन के चरण के दौरान राजस्व धाराओं और राजस्व वाल्यूमों के संबंध में कुछ धारणाएँ बनाई गईं। हालाँकि, नियामक संबंधी विपरीत परिस्थितियों (एनईएफटी/ आरटीजीएस पर शून्य एमडीआर प्रभार), लक्षित ग्राहक समूह की लागत संवेदनशीलता (घर के द्वार तक डीबीटी संवितरण के लिए कोई डोरस्टेप प्रभार नहीं) और प्रौद्योगिकीय परिवर्तन के कारण ये राजस्व अनुमान मूर्त रूप ग्रहण नहीं कर सके। इससे बैंक की वित्तीय स्थिति प्रभावित हुई है और पहल को आगे बढ़ाने में चुनौतियों सामने आयी हैं और इसके उत्पादों और सेवाओं के विपणन और इन्हें लोकप्रिय बनाने के प्रयासों पर भी प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है।
- vi. पेमेंट्स बैंक में एक लाख रुपये की दिन की अधिकतम सीमा के साथ बचत खाते और चालू खाते जैसे सीमित उत्पादों के संबंध में विभिन्न सीमाएं हैं। इसके अलावा, पेमेंट्स बैंक अन्य बचत उत्पादों जैसे सावधि जमा, आवर्ती

जमा का प्रस्ताव नहीं कर सकते हैं। परिणामस्वरूप, संभावित ग्राहक प्रतिबंधित महसूस करते हैं। एक लाख की इस सीमा के कारण, पेमेंट्स बैंक किसी कारोबारी वर्टिकल चाहे कोई सरकारी हो या निजी हो को एंड-टू-एंड सेवा प्रदान करने की स्थिति में नहीं है।

95. लघु वित्त बैंक के रूप में रूपान्तरण के बारे में पूछे जाने पर विभाग ने स्पष्ट किया कि आईपीपीबी का एक स्माल फाइनेंस बैंक में रूपान्तरण डाकघर और डाकिए के माध्यम से वाहनों की बचत के प्रावधान तथा लघु उद्योग इकाइयों, छोटे और सीमांत कृषकों, सूक्ष्म और लघु उद्योगों और अन्य असंगठित क्षेत्रीय संस्थाओं को छोटे ऋण की आपूर्ति द्वारा वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने के समग्र उद्देश्य में मदद करेगा। निजी क्षेत्र में स्मॉल फाइनेंस बैंक की 'ऑनटैप' लाइसेंस के लिए 13 सितम्बर, 2019 को आरबीआई द्वारा जारी मसौदा दिशानिर्देशों के अनुसार, निजी क्षेत्र की इकाइयां स्माल फाइनेंस बैंक के लाइसेंस के लिए आवेदन करने की पात्र नहीं हैं। अतः एक आईपीपीबी के एक स्मॉल फाइनेंस बैंक में रूपान्तरण के लिए आरबीआई द्वारा जारी विनियामक दिशानिर्देशों में छूट की आवश्यकता होगी।

96. विभाग ने आगे बताया कि आईपीपीबी मोबाइल बैंकिंग ऐप, माइक्रो एटीएम और डाक-पे जैसे आईपीपीबी मोबाइल ऐप्स के माध्यम से बैंकिंग सेवाओं की एक रेंज मुहैया करा रहा है। आईपीपीबी ऐसे ग्राहकों, जो डिजिटली/वित्तीय तौर पर साक्षर नहीं हैं (या जिनके पास स्मार्टफोन उपलब्ध नहीं है) की ओर से 'सहायक मोड' भी मुहैया कराता है। इस प्रकार यह आधुनिक वित्तीय/भुगतान सेवाओं तक पहुंच के मामले में डिजिटल अंतर को कम करने के लिए सेतु के रूप में सहायता करता है। यह सहायक मोड डाकियों एवं ग्रामीण डाक सेवकों (जीडीएस) की सहायता से प्रदान किया जाता है। अन्य ग्राहकों को उनके खाते खोलते समय सभी आईपीपीबी सेवाओं का डिजिटल तौर पर मुहैया कराने के लिए आईपीपीबी मोबाइल बैंकिंग ऐप के प्रयोग को द्वार पर सेवाएं मुहैया कराने वाले (डाकियों/जीडीएस) द्वारा निरूपण के माध्यम से प्रशिक्षित किया जाता है।

97. विभाग ने मौखिक साक्ष्य के दौरान निम्नवत बताया :-

"पिछली बार भी हमने इसका उल्लेख किया था और हाल ही में हमने आरबीआई गवर्नर के साथ चर्चा की थी और इंडिया पोस्ट पेमेंट बैंक को स्मॉल फाइनेंस बैंक में बदलने पर विचार करने का अनुरोध किया था ताकि वह अधिक राजस्व अर्जित कर सके और खाते में अधिकतम एक लाख रुपये जमा करने की इस रोक को भी हटा दें। यदि इनकी अनुमति दी जाती है, तो इंडिया पोस्ट पेमेंट बैंक के लिए आर्थिक रूप से व्यवहार्य बनने की बहुत अच्छी संभावना है।

आरबीआई को स्वीकृति देनी है और वित्त मंत्रालय के वित्तीय सेवा विभाग को भी मंजूरी देनी होगी।"

बारह. विविध

क. शिकायत निवारण

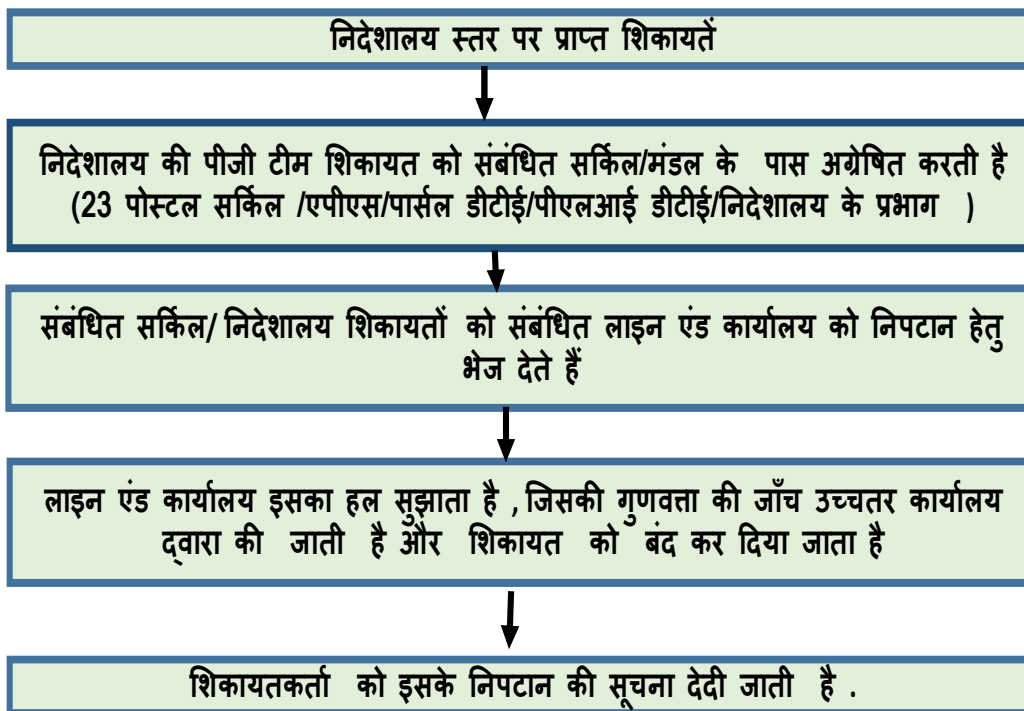
98. समिति ने विभाग से वर्ष 2020-21 के दौरान प्राप्त, निवारित और लंबित शिकायतों के संबंध में आंकड़े प्रदान करने को कहा और निपटान में तेजी लाने के लिए किए जा रहे प्रयासों के बारे में पूछा जिस पर विभाग ने निम्नवत उत्तर दिया

शिकायत निवारण की प्रक्रिया:-

- (i) विभाग के पास अपनी सेवाओं के लिए जनता की शिकायतों का प्रबंध करने के लिए सुस्थापित प्रक्रिया है। सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करने और जनता की शिकायतों के त्वरित निवारण के लिए एक निगरानी तंत्र लागू है।
- (ii) ग्राहक के लिए अपनी शिकायतों को दर्ज करने के लिए विभिन्न चैनल उपलब्ध हैं जैसे कि केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस), सोशल मीडिया (ट्विटर, फेसबुक और इंस्टाग्राम), ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम), आईवीआरएस सुविधा के साथ इंडिया पोस्ट कॉल सेंटर (आईपीसीसी)

शिकायत निवारण तंत्र का फ्लोचार्ट निम्नानुसार है: -

डाक विभाग के शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम) का फ्लो चार्ट



विभिन्न मंचों पर शिकायत निपटान के स्तर

क्र म सं .	मंच का नाम	स्तर-जिस पर शिकायतकर्ता को शिकायत का हल प्रदान किया गया है
1.	सेंट्रलाइज्ड पब्लिक ग्रीवेंस रिड्रेस एंड मॉनिटरिंग सिस्टम (सीपीजीआरएमएस)	सर्किल के चीफ पोस्ट मास्टर जनरल/निदेशालय में प्रभाग के अध्यक्ष
2.	सोशल मीडिया प्लेटफार्म (ट्विटर फेसबुक और इन्स्टाग्राम)	सर्किल के चीफ पोस्ट मास्टर जनरल/निदेशालय में प्रभाग के अध्यक्ष
3.	इंडिया पोस्ट कॉल सेंटर (आईपीसी सी) और ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) पोर्टल	संबंधित डाक घर
उपर्युक्त मंचों पर प्राप्त शिकायतों को 1. 55 लाख डाकघरों में शिकायतों की श्रेणियों का मापन करके उन्हें उनके सही गंतव्य तक पहुंचा कर उन पर कार्यवाही की जाती है		

वर्ष वर्ष 2020-21 के दौरान प्राप्त, निवारित और लंबित शिकायतें निम्नवत हैं :

क्रम सं.	प्लेटफार्म का नाम	बी/एफ 2020-21 तहत शिकायते	सहित के प्राप्त	बी/एफ सहित 2020-21 के तहत प्राप्त शिकायते	31.01.2021 को लंबित शिकायतें
1.	सीपीजीआरएमएस	56094		53934	2160
2.	सोशल मीडिया	199843		198397	1446
3.	आईपीसीसी	49190		48028	1162
4.	सीआरएम	630445		587218	43227
5.	कुल	935572		887577	47995

*बी/एफ: आगे लाई गई

शिकायतों के समाधान में तेजी लाने के लिए किए गए प्रयास इस प्रकार हैं:

- i) विभिन्न सीआरएम प्लेटफार्मों पर प्रौद्योगिकी उन्नयन लागू किया गया है। इन प्लेटफार्मों पर उत्पन्न एमआईएस रिपोर्ट शिकायत के समाधान में तेजी लाने में सहायक होती हैं।
- ii) सभी सर्किलों ने शिकायतों की निगरानी के लिए लोक शिकायत नोडल अधिकारियों को नामित किया है।
- iii) विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के समाधान में उत्तर की गुणवत्ता और प्रगति पर चर्चा करने के लिए सभी सर्किलों के साथ नियमित रूप से वीडियो कांफ्रेंस आयोजित किया जाता है।

- iv) पीजी डिवीजन शिकायतों के समाधान में सॉफ्टवेयर की नई विशेषताओं और पाई गई कमियों के बारे में नोडल पीजी अधिकारियों को संवेदनशील बनाने के लिए सर्किलों/निदेशालय के साथ द्विमासिक वीसी आयोजित करता है।
- v) विभागीय / क्षेत्रीय / सर्किल स्तरों पर त्रैमासिक डाक अदालत की समय-परीक्षित स्थापना गुणवत्तापरक समाधान और व्यथित के साथ एक व्यक्तिगत संपर्क स्थापित करना सुनिश्चित करती है।
- vi) प्रत्येक पोर्टल पर लंबित शिकायतों को हल करने के लिए निदेशालय के पीजी डिवीजन द्वारा विशेष शिकायत निवारण अभियान चलाए जा रहे हैं।

99. विभाग द्वारा नागरिक घोषणा-पत्र में शिकायत निवारण तंत्र का विवरण उपलब्ध करवाया जाता है। विभाग के नागरिक घोषणपत्र को निश्चित समयांतराल पर अपडेट किया जाता है यह घोषणा पत्र विभाग की आधिकारिक वेबसाइट www.indiapost.gov.in पर उपलब्ध है। अंतिम दो अद्यतन दिसम्बर 2017 एवं फरवरी, 2019 में किए गए थे।

100. पिछले 5 वर्षों (2016-2020) से सीपीजीआरएएमएस पोर्टल पर विभाग द्वारा शिकायतों के निवारण की अधिकतम समय-सीमा 15 दिन है। पिछले 5 वर्षों में विभाग द्वारा 6042 डाक अदालतों का आयोजन किया गया है। पिछले 5 वर्षों में आयोजित की गई डाक अदालतों का विवरण निम्नलिखित है:-

क्र.सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	2016 में आयोजित डाक अदालतों की संख्या	2017 में आयोजित डाक अदालतों की संख्या	2018 में आयोजित डाक अदालतों की संख्या	2019 में आयोजित डाक अदालतों की संख्या	2020 में आयोजित डाक अदालतों की संख्या

1	आंध्र प्रदेश	66	76	66	62	57
2	अरुणाचल प्रदेश	4	4	4	3	0
3	असम	8	5	5	3	3
4	बिहार	4	4	4	4	3
5	छत्तीसगढ़	0	2	2	5	8
6	दिल्ली	7	9	6	18	25
7	गोवा	22	24	24	4	4
8	गुजरात	113	114	115	112	91
9	हरियाणा	20	18	18	15	16
10	हिमाचल प्रदेश	40	40	40	40	40
11	झारखंड	4	4	3	3	2
12	कर्नाटक	128	131	133	127	107
13	केरल	93	97	87	99	57
14	मध्य प्रदेश	38	34	33	39	25
15	महाराष्ट्र	155	162	154	107	86
16	मणिपुर	1	3	0	0	1
17	मेघालय	0	0	1	1	0

18	मिजोरम	2	1	1	1	2
19	नागालैंड	0	0	1	0	0
20	ओडिशा	76	76	74	74	77
21	पंजाब	4	4	4	4	0
22	राजस्थान	120	120	119	114	115
23	सिक्किम	0	0	0	0	0
24	तमिलनाडु	201	201	195	187	138
25	तेलंगाना	21	19	17	20	5
26	त्रिपुरा	8	7	8	8	4
27	उत्तर प्रदेश	118	109	106	100	89
28	उत्तराखंड	22	22	21	30	30
29	पश्चिम बंगाल	10	13	18	18	9
	संघ राज्य क्षेत्र					
30	अंडमान एवं निकोबार	0	0	0	0	0
31	चंडीगढ़	0	0	0	0	0
32	दमन एवं दीव	0	0	0	0	0
33	दादरा एवं नगर हवेली	0	0	0	0	0

34	लक्षद्वीप समूह	2	2	2	0	1
35	पुदुच्चेरी	0	0	0	0	0
36	जम्मू एवं कश्मीर	0	0	0	0	0
37	लद्दाख	0	0	0	0	0
	कुल	1287	1301	1261	1198	995

101. जहाँ तक पीएलआई और आरपीएलआई ग्राहकों की शिकायतों का संबंध है इन्हें जिला स्तर पर डिवीजन में और राज्य स्तर पर क्षेत्रीय / सर्कल कार्यालयों में देश के सभी प्रमुख डाकघरों में केंद्रीय प्रसंस्करण केंद्र में निपटाया जाता है। शिकायतों के निवारण और पालिसी सेवा प्रदान करने के लिए, एक कॉल सेंटर स्थापित किया गया है, जिसमें पीएलआई/आरपीएलआई पालिसी की स्थिति जानने, शिकायत दर्ज करने, शिकायत की स्थिति, मोबाइल नंबर/ईमेल आईडी जैसे सेवा अनुरोध प्रस्तुत करने और एजेंट के विवरण की जानकारी पीएलआई और आरपीएलआई पॉलिसीधारकों द्वारा मांगी जा सकती हैं। पीएलआई और आरपीएलआई की शिकायतों के समाधान के उद्देश्य से निम्नलिखित सेवा मानकों का पालन किया जा रहा है:

क्र. सं.	कार्य की प्रकृति	अर्हक विवरण	सेवा मानक (दिनों में)
1	स्वीकृति पत्र और पॉलिसी बांड जारी करना	पूर्ण दस्तावेज की प्राप्ति से लिया गया समय	15
2	नवीकरण/परिवर्तन	पूर्ण दस्तावेज की प्राप्ति से	15

		लिया गया समय	
3	ऋण, नामांकन में परिवर्तन, पालिसी समनुदेशन, डुप्लीकेट पालिसी बांड जारी करना	अनुरोध की प्राप्ति पर लिया गया समय	10
4	पते में परिवर्तन	अनुरोध की प्राप्ति पर लिया गया समय	5
5	परिपक्वता दावा/अभ्यर्पण/चुकता मूल्य/सर्वाइवल लाभ भुगतान	पूर्ण दस्तावेज की प्राप्ति से लिया गया समय	15
6	पीएलआई/आरपीएलआई मृत्यु दावे	नामांकन सहित या उसके बिना (पूर्ण दस्तावेज की प्राप्ति से लिया गया समय)	30
		अनुवीक्षण शामिल करना	90

102. विभाग ने आगे कहा कि चूंकि पीएलआई/आरपीएलआई आईआरडीए के दायरे में नहीं आता है, इसलिए डाक सर्किलों में बीमा लोकपाल का कोई प्रावधान नहीं है। हालांकि, सभी शिकायतों को विभाग में उचित प्राधिकारी द्वारा ठीक से निपटाया जाता है।

ख . सतर्कता प्रशासन

103. समिति जानना चाहती थी कि दुर्विनियोजन के आरोप में डाक कर्मचारियों के विरुद्ध अनुशासनात्मक कार्यवाही के कितने मामले शुरू किए गए हैं इस पर उन्होंने उत्तर

दिया कि 31.12.2020की स्थिति के अनुसार, विभागीय अधिकारियों/कर्मचारियों के विरुद्ध कुल 1395दीर्घ शास्ति संबंधी कार्रवाई)नियम 14एवं नियम (9और 1232 लघु शास्ति संबंधी कार्रवाई लंबित हैं। तथापि, उपर्युक्त अनुशासनिक मामलों के अतिरिक्त दुर्विनियोजन से संबंधित अनुशासनिक मामलों की सही संख्या सुलभ रूप से उपलब्ध नहीं है।

104. समिति जानना चाहती थी कि पिछले 3 वर्षों में डाक कर्मचारियों द्वारा मनरेगा की मजदूरी और/या पेंशनों और/या सुकन्या समृद्धि जमा राशि में की गई चोरी की घटनाओं की क्या कोई सूचना प्राप्त हुई है इस पर विभाग ने उत्तर दिया कि मनरेगा, पेंशन एवं सुकन्या समृद्धि जमा राशि, यह सूचित किया जाता है कि वर्तमान में उक्त खातों/स्कीमों के संबंध में भी सुलभ सूचना उपलब्ध नहीं है।

ग. निष्क्रिय खाते

105. विभाग ने समिति को बताया कि 30 सितंबर 2019 तक, डाक विभाग द्वारा वित्त मंत्रालय को 11435.35 करोड़ रुपये की अदावा राशि की जानकारी दी गई है।

106. समिति जानना चाहती थी कि बचत खाता, सावधि जमा, किसान विकास पत्र, एमआईएस और राष्ट्रीय बचत योजना सहित ऐसे कितने लघु बचत योजना खाते हैं जिनके बारे में विभाग के पास नामांकन का रिकॉर्ड नहीं है। विभाग ने उत्तर दिया कि डाकघर बचत बैंक बैंकिंग प्रचालन में 5 प्रमुख और कुछ अन्य छोटी योजनाएं सम्मिलित हैं। स्कीम-वार मांगी गई सूचना निम्नानुसार है:-

स्कीम का नाम	बिना नामांकन वाले खातों की संख्या
बचत खाता (एसबी)	141121410

सावधि जमा (टीडी)	5369522
मासिक आय स्कीम (एमआईएस)	3036647
राष्ट्रीय बचत पत्र (एनएससी)	26730044
किसान विकास पत्र (केवीपी)	25416658
अन्य स्कीमें	71394332
कुल	273068613

ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे नामांकनों का पंजीकरण तथा इसे संशोधित करवा लें। अब खाते केवल नामांकन और केवाईसी विवरण के साथ ही खोले जा सकते हैं। इस संबंध में डाकघरों को सूचित किया गया है। नामांकन रिकार्ड की पुनरीक्षा एक सतत प्रक्रिया है।

107. व्यापक प्रचार तथा सर्कल स्तर पर नोटिस तथा अखबारों में विज्ञापन प्रकाशित करके विशेष अभियान चलाकर अधिकांश अदावाकृत खातों के निपटान के लिए हर संभव प्रयास किए जा रहे हैं। ग्रामीण डाक सेवकों/पोस्टमैन के माध्यम से मंडल/क्षेत्रीय/सर्कल स्तर पर घर-घर मुहिम तथा विशेष अभियान भी आरंभ किए गए। इसके अलावा, मौजूदा नियमों के आधार पर अधिकांश खातों के निपटान हेतु सभी सर्कल प्रमुखों के साथ लगातार मानीट्रिंग भी की जा रही है। सभी सर्कलों के संयुक्त प्रयासों से सितंबर, 2020 तक देशभर में एससीडब्लूएफ के तहत 105.56 करोड़ रुपए के 62,271 खातों का निपटान किया गया है। इस तरह के खातों का ब्यौरा indiapost.gov.in वेब-पोर्टल पर भी दर्शाया गया है।

108. विभाग ने आगे कहा कि सर्किलों को सुकन्या समृद्धि खातों और पीओएसबी खातों को पुनर्जीवित करने के लिए विशेष अभियान शुरू करने, मेलों के आयोजन और

जमाकर्ताओं से संपर्क करने के लिए कहा गया है। व्यापक प्रचार और अखबारों में नोटिस और प्रचार सहित सर्किल स्तर पर विशेष अभियान चलाकर अधिकतम अदावा खातों का निपटान करने का पूरा प्रयास किया जा रहा है। ग्रामीण डाक सेवकों/डाकियों के माध्यम से मंडलीय/ क्षेत्रीय/सर्किल स्तर पर डोर टू डोर अभियान और विशेष अभियान भी चलाए जा रहे हैं।

109. डाक विभाग की सभी बचत प्रमाणपत्र योजनाओं जैसे किसान विकास पत्र, आदि के लिए विवरण नीचे दिया गया है:

किसान विकास पत्र और राष्ट्रीय बचत योजना		
वर्ष	डाक विभाग में पड़े परिपक्व अदावा प्रमाण पत्रों की संख्या	डाक विभाग में पड़े परिपक्व अदावा प्रमाण पत्रों में जमा मूल्य/धनराशि (करोड़ रु में)
2017-18	0.00	0.19
2018-19	0.21	14.19
2019-20	0.47	16.56
2020-21	रिपोर्ट केवल वित्तीय वर्ष के अंत में उपलब्ध होगी	

110. समिति ने पूछा कि क्या डाक विभाग ऐसे अदावा/निष्क्रिय बचत खातों/प्रमाण पत्रों के लाभार्थियों से संपर्क करने के लिए कोई उपाय करता है इस पर विभाग ने उत्तर दिया कि व्यापक प्रचार और अखबारों में नोटिस और प्रचार सहित सर्किल स्तर पर विशेष अभियान चलाकर अधिकतम अदावा खातों का निपटान करने का पूरा प्रयास किया

जा रहा है। ग्रामीण डाक सेवकों/डाकियों के माध्यम से विभागीय/ क्षेत्रीय/सर्किल स्तर पर डोर टू डोर अभियान और विशेष अभियान भी चलाए जा रहे हैं। मौजूदा नियमों के अनुसार अधिकतम खातों के निपटान के लिए निदेशालय की ओर से सभी सर्किल प्रमुखों के साथ लगातार पत्राचार भी किया जा रहा है। सभी सर्किलों के संयुक्त प्रयासों से, सितंबर 2020 तक पूरे देश में एससीडब्ल्यूएफ के तहत 105.56 करोड़ रुपये की राशि के साथ 62271 खातों का निपटान किया गया है।

घ. पीएलआई/आर.पी.एल.आई पॉलिसियों के दावा निपटान और अभ्यर्पण

111. पीएलआई/आर.पी.एल.आई पॉलिसियों के दावा निपटान और अभ्यर्पण का विवरण नीचे दिया गया है:

(i) पीएलआई

वर्ष	डाक विभाग द्वारा प्राप्त दावों की संख्या	डाक विभाग द्वारा निपटाए गए दावों की सं	डाक विभाग द्वारा अस्वीकृत दावों की सं	डाक विभाग द्वारा निपटाए गए दावों का मूल्य/राशि	दावा निपटान अनुपात
2017-18	243640	237451	377	4425.55	0.97
2018-19	293814	287493	561	5663.32	0.98
2019-20	293847	282607	3742	6702.07	0.96
2020-21	38258	32273	64	981.02	0.84

वर्ष	वर्ष के दौरान व्यपगत पालिसी की संख्या	वर्ष के दौरान अभ्यर्पित पालिसी की संख्या
2017-18	परिवर्तनशील डाटा का निर्धारण नहीं किया जा सकता।	23239
2018-19	परिवर्तनशील डाटा का निर्धारण नहीं किया जा सकता।	26265
2019-20	परिवर्तनशील डाटा का निर्धारण नहीं किया जा सकता।	23921
2020-21	परिवर्तनशील डाटा का निर्धारण नहीं किया जा सकता।	2589

(ii) आरपीएलआई

वर्ष	डाक विभाग द्वारा प्राप्त दावों की संख्या	डाक विभाग द्वारा निपटाए गए दावों की सं	डाक विभाग द्वारा अस्वीकृत दावों की सं	डाक विभाग द्वारा निपटाए गए दावों का मूल्य/राशि	दावा निपटान अनुपात
2017-18	285841	275780	545	2098.57	0.96
2018-	334249	325362	801	2200.95	0.97

19					
2019-20	366785	349644	6388	2517.92	0.95
2020-21	40722	32382	84	350.27	0.80

व्यपगत/आत्मसमर्पण की गई नीतियों की संख्या निम्नवत उपलब्ध कराई गई है-

वर्ष	वर्ष के दौरान व्यपगत पालिसी की संख्या	वर्ष के दौरान अभ्यर्पित पालिसी की संख्या
2017-18	परिवर्तनशील डाटा का निर्धारण नहीं किया जा सकता।	39709
2018-19	परिवर्तनशील डाटा का निर्धारण नहीं किया जा सकता।	41484
2019-20	परिवर्तनशील डाटा का निर्धारण नहीं किया जा सकता।	41941
2020-21	परिवर्तनशील डाटा का निर्धारण नहीं किया जा सकता।	3440

ड. कोरोना संबंधी पहलें

112. समिति जानना चाहती थी कि क्या डाक विभाग के पास मौजूदा कोरोना वायरस महामारी के दौरान स्व-पृथक्वास ग्राहकों के लिए सामाजिक सेवाओं जैसे स्कूल काम देने, बुजुर्गों के लिए होम चेक इन सेवा, पार्सल पिक-अप सेवाओं इत्यादि के लिए कोई नई योजना है, इस पर विभाग ने उत्तर दिया कि कोविड -19 महामारी से उत्पन्न अभूतपूर्व स्थिति के मद्देनजर डाक विभाग ने ग्राहकों को विशेष रूप से वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांगजनों की सुविधा के लिए उनके दरवाजे पर आवश्यक डाक सेवाएं प्रदान करके “अनुरोध पर द्वार पर सेवा” की शुरुआत की। इससे कोविड -19 के अचानक प्रकोप जैसी आपातकालीन स्थितियों में आवश्यक डाक सेवाएं प्रदान करने में मदद मिली। 24 अप्रैल, 2020 को शुरू होने के बाद से अब तक 314557 सेवा अनुरोधों का निपटान किया जा चुका है।

113. समिति ने विभाग से कोविड-19 महामारी के कारण अपने कार्यकलापों को निष्पादित करने में विभाग के सामने आने वाली समस्याओं और इसे दूर करने के लिए किए गए उपायों पर एक नोट प्रस्तुत करने को कहा और पूछा कि क्या कोविड-19 के दौरान आकांक्षी जिलों में दवाओं और आवश्यक वस्तुओं सहित पार्सल के संचरण के लिए कोई विशेष व्यवस्था की गई है इस पर विभाग ने निम्नवत उत्तर दिया- 'कोविड-19 महामारी के प्रसार और परिणामी राष्ट्रव्यापी लॉकडाउन के कारण उत्पन्न अभूतपूर्व स्थिति के दौरान रेल, सड़क और वायु कनेक्टिविटी आरम्भ में रोक दिए गये थे । डाक विभाग देश भर में मेल और पार्सल के परिवहन के लिए पारंपरिक रूप से रेलवे और एयरलाइंस पर निर्भर था । प्रतिबंधित ट्रेन सेवाओं और हवाई सेवाओं के साथ, देश भर में मेल और पार्सल संचलन भी रुक गए। प्रवासी श्रमिकों का अपने घर के साथ एक विश्वसनीय संचार लिंक बनाए रखने के लिए और उनके परिवारों के लिए सामानों को हस्तांतरित करने और महत्वपूर्ण समय पर तत्काल राष्ट्रीय आवश्यकता को पूरा करने के लिए, आवश्यक वस्तुओं, विशेष रूप से वेंटिलेटर, दवाओं, कोविड किट आदि के लदान के लिए एक समर्पित राष्ट्रव्यापी सड़क परिवहन नेटवर्क (आरटीएन) की योजना बनाई गई

और प्रचालन के 166 वर्षों के इतिहास में विभाग द्वारा ऐसा कार्य पहली बार किया गया था। 75 महत्वपूर्ण शहरों को जोड़ने वाले 56 राष्ट्रीय मार्गों और 266 क्षेत्रीय मार्गों को 24 अप्रैल 2020 से चालू किया गया था। 7.5 लाख बैग में लगभग 3700 टन आवश्यक वस्तुओं को इस नेटवर्क के माध्यम से लॉकडाउन के दौरान ले जाया गया था। इस सड़क परिवहन नेटवर्क (आरटीएन) की योजना आवश्यक वस्तुओं विशेष रूप से वेंटिलेटर, दवाइयां, कोविड किट के लदान के लिए आदि को टियर -2 और टियर -3 शहरों को जोड़ने और ग्रामीण क्षेत्रों में पहुंचने के लिए बनाई गई थी जिसमें आकांक्षी जिले शामिल थे , राज्य और जिला स्तर के परिवहन मार्ग को प्रचालित किया गया था । ये मार्ग एक हब और स्पोक तंत्र में राष्ट्रीय मार्गों से जुड़े थे। अधिकांश आकांक्षी जिले राज्य और जिला स्तर के मार्गों के अंतर्गत कवर किए गए थे। कोविड 19 के दौरान, आकांक्षी जिलों सहित सभी जिलों में मेल/पार्सल प्रेषण और वितरण सुनिश्चित करने के लिए सर्किल प्रमुखों द्वारा विशेष व्यवस्था की गई थी।'

114. एक अन्य उत्तर में विभाग ने आगे कहा कि पूर्व-लॉकडाउन अवधि में डाक विभाग मेल के प्रेषण के लिए रेल, वायु और सड़क की बहुविध परिवहन प्रणाली का उपयोग कर रहा था। विभाग 156 रेलगाड़ियों में भारतीय रेलवे द्वारा दिए गए जगह का उपयोग कर रहा था। विभाग एयर इंडिया और अन्य निजी एयरलाइंस और कार्गो उड़ानों की सेवाओं का भी उपयोग कर रहा था। इसके अलावा, विभाग लगभग 1,500 वाहनों और अन्य अनुबंधित वाहनों के अपने बेड़े का उपयोग कर रहा था। 25/03/2020 से लॉक डाउन लगाए जाने के कारण देश भर में ट्रेनों और फ्लाइट सेवाओं के निलंबन के परिणामस्वरूप, पूरा मेल ट्रांसमिशन नेटवर्क बुरी तरह प्रभावित हुआ था। पूरे देश के लिए एक वैकल्पिक मेल ट्रांसमिशन नेटवर्क प्रदान करने के लिए, एक अखिल भारतीय सड़क परिवहन नेटवर्क (आरटीएन) जिसमें इंटर-स्टेट और इंट्रा-स्टेट आरटीएन मार्ग शामिल हैं, को देश भर में मेल के प्रेषण के लिए उपलब्ध करवाया 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 जाता था। देशव्यापी लॉकडाउन

समाप्त होने के बाद, रेलवे ने ट्रेनों के प्रचालन को सीमित तरीके से फिर से शुरू कर दिया है और कई नियमित ट्रेन सेवाओं को निलंबित किया जाना जारी है। वर्तमान में, डाक विभाग प्री-लॉकडाउन अवधि में 156 ट्रेनों के मुकाबले 43 ट्रेनों में रेलवे की जगह का उपयोग कर रहा है। एयर मेल के प्रेषण के लिए उपलब्ध उड़ान सेवाओं का उपयोग किया जा रहा है। अनुबंधित वाहनों/सड़क परिवहन बसों आदि के साथ 1,500 विभागीय वाहनों को भी मेल के लिए इस्तेमाल किया जा रहा है।

115. महामारी के परिणामस्वरूप रेल डाक सेवा और वायु डाक सेवा की क्षमता उपयोग और ब्लाइंड लिटरेचर पैकेट्स के पारेषण सहित डाक प्रचालन किस सीमा तक बाधित हुआ है, विभाग ने उत्तर दिया कि लॉकडाउन से पूर्व विभाग के द्वारा डाक पारेषण के लिए रेल, वायु और सड़क की बहुआयामी परिवहन प्रणाली का उपयोग किया जा रहा था। भारतीय रेल द्वारा 156 रेलगाड़ियों में प्रदत्त स्थान का भी लाभ उठाया जा रहा था। विभाग द्वारा एयर इंडिया, अन्य निजी कंपनियों और मालवाहक उड़ानों की सेवाएं भी ली जा रही थीं।

25/03/2020 से देश भर में लॉकडाउन लगाए जाने और रेल तथा उड़ान सेवाएं रोक दिए जाने के परिणामस्वरूप संपूर्ण डाक पारेषण नेटवर्क बुरी तरह से प्रभावित हुआ। देशभर में एक वैकल्पिक मेल पारेषण नेटवर्क मुहैया कराने के उद्देश्य से अंतर-राज्य तथा अंतरा-राज्य सड़क परिवहन नेटवर्क मार्गों वाले एक अखिल भारतीय सड़क परिवहन नेटवर्क की व्यवस्था की गई, ताकि देशभर में डाक पारेषण सुनिश्चित किया जा सके। इसके अलावा, महानगरों और प्रमुख शहरों के बीच डाक पारेषण के लिए विभिन्न हवाई-जहाज कंपनियों द्वारा संचालित मालवाहक उड़ानों और विशेष पार्सल ट्रेनों का भी निर्धारित लोड सीमा तक उपयोग किया गया।

अनलॉक के बाद, भारतीय रेल ने डाकवाहक ट्रेनों का सीमित संचालन फिर से शुरू कर दिया है। फिर भी कई नियमित ट्रेन सेवाएं अभी भी निलंबित हैं। वर्तमान में, डाक विभाग 45 ट्रेनों में डाक बोगियों का उपयोग कर रहा है। इन 45 ट्रेनों में उपलब्ध आरएमएल क्षमता का अधिकतम उपयोग किया जा रहा है, ताकि डाक पारेषण तेजी से

हो सके। वर्तमान में उपलब्ध हवाई मार्गों पर भी उड़ान सेवाओं का उपयोग डाक पारेषण के लिए किया जा रहा है।

लॉकडाउन के शुरुआती चरण के दौरान ट्रेन और हवाई सेवाओं के निलंबन के कारण ब्लाइंड लिटरेचर पैकेट सहित मेल के संचरण पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा था। इसके बाद देश भर में नेत्रहीन साहित्य सहित डाक के प्रसारण की व्यवस्था करने के लिए अखिल भारतीय मेल रोड ट्रांसपोर्ट नेटवर्क (आरटीएन) लागू किया गया।

.116 डाक विभाग द्वारा महामारी से ली गई प्रमुख सीखें निम्नानुसार हैं:-

(i) संपर्क रहित डिलीवरी- कोविड-19 महामारी के दौरान संपर्क रहित डिलीवरी करना तथा प्रेषिती के हस्ताक्षर की आवश्यकता समाप्त करना जरूरी है। विभाग को सभी शहरी व ग्रामीण डिलीवरी बीट्स को कवर करते हुए पोस्टमैन मोबाइल ऐप (पीएमए) के माध्यम से शीघ्रातिशीघ्र संपर्करहित डिलीवरी के रोल-आउट को पूर्ण करने की आवश्यकता है। रियल टाइम डिलीवरी अपडेशन के लिए पहले ही शहरी क्षेत्रों में पोस्टमैनों को 50,000 मोबाइल फोन तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 1 लाख से अधिक मोबाइल फोन वितरित किए जा चुके हैं।

(ii) स्मार्ट डिलीवरी बॉक्स:- पोस्टमैन मोबाइल ऐप (पीएमए) के अलावा, स्मार्ट डिलीवरी बॉक्स के माध्यम से ग्राहकों को संपर्करहित डिलीवरी सेवाएं प्रदान किए जाने की भी आवश्यकता है। इन स्मार्ट डिलीवरी बॉक्सों को शहर में प्रमुख स्थानों पर स्थापित किया जा सकता है तथा इन बॉक्सों से ग्राहक अपनी सुविधानुसार वस्तुओं की डिलीवरी ले सकते हैं। स्मार्ट डिलीवरी बाक्स का प्रयोग कोविड महामारी फैलने के कुछ समय पहले ही शुरू किया गया था।

(iii) सेल्फ-बुकिंग कियोस्क:- ग्राहकों को ऐसे विकल्प दिए जाने की भी आवश्यकता है, जिससे कि वे डाकघर काउंटरों पर कतार में खड़े हुए बगैर अपनी वस्तुओं की बुकिंग करवा सकें। विभाग द्वारा इस संबंध में पहले ही कदम बढ़ाए जा चुके हैं तथा जनसामान्य के लिए बुकिंग सेवाओं को सरल बनाने के लिए

ऑटोमेटिक बुकिंग कियोस्क स्थापित किए जा रहे हैं। प्रायोगिक आधार पर ऐसे दो कियोस्कों को बेंगलुरु में संचालित किया गया है।

(iv) डाक विभाग के स्वामित्व वाला ट्रांसमिशन नेटवर्क:- लॉकडाउन पूर्व काल में एक नगर से दूसरे नगर के बीच विभाग का मेल नेटवर्क मुख्यतः रेल तथा हवाई सेवा द्वारा तथा कुछेक स्थानों पर सड़क परिवहन द्वारा था। दिनांक 25/03/2020 से देशव्यापी लॉकडाउन लागू होने के फलस्वरूप रेल व हवाई सेवाएं रद्द हो जाने के कारण संपूर्ण मेल ट्रांसमिशन बुरी तरह प्रभावित हुआ। मेल ट्रांसमिशन सेवाओं को केवल विभाग के स्वामित्व वाले ऑल इंडिया रोड ट्रांसपोर्ट नेटवर्क की मदद से बहाल किया जा सका। अतः, विभाग द्वारा मेल ट्रांसमिशन के लिए रेल व एयरलाइंस पर निर्भरता कम करने की आवश्यकता है।

(v) सेवा संबंधी अनुरोध:- विभाग ने मेल बुकिंग, मेल डिलीवरी, मनी आर्डर डिलीवरी, द्वार से पिक-अप जैसी विभिन्न सेवाओं तथा अन्य वित्तीय सेवाओं के लिए अपना अनुरोध दर्ज करवाने हेतु जनसामान्य (विशेष रूप से वरिष्ठ नागरिकों) के लिए एक वेब-आधारित सेवा संबंधी अनुरोध सुविधा विकसित की है। इस प्रकार के अनुरोध की मांग को उपलब्ध संसाधनों से पूरा किया जा सकता है।

(vi) डोरस्टैप बैंकिंग (बैंक आपके द्वार):- लॉकडाउन में आधार समर्थित भुगतान प्रणाली (एईपीएस) ने महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है, जब अधिकांश एटीएम सीमित रूप से संचालित थे, तब विभाग जरूरतमंद लोगों को उनके द्वार पर नगद भुगतान करने में सक्षम था। यह देश में नगद आहरण बैंकिंग का एक चलन बन सकता है और अपनी पहुंच के कारण विभाग इसमें मुख्य भूमिका निभा सकता है।

भाग - दो

सिफारिशें

डाक विभाग बजट

1. डाक विभाग ने कुल 35173.27 करोड़ रुपये की अनुदानों की विस्तृत मांगे वर्ष 2021-22 में रखी हैं जिनमें से 34263.18 करोड़ रुपये राजस्व खंड के अंतर्गत आती हैं और 910.09 करोड़ रुपये पूंजी खंड के अंतर्गत आती हैं। वर्ष 2020-21 के दौरान बजटीय आबंटन के विश्लेषण से पता चलता है कि राजस्व खंड के अंतर्गत बीई चरण पर 34057.22 करोड़ रुपये की राशि आबंटित की गई थी जिसे आरई चरण पर घटाकर 32229.83 करोड़ रुपये कर दिया गया था और दिसम्बर 2020 तक वास्तविक उपयोग केवल 23281.58 करोड़ रुपये था। वर्ष 2020-21 में पूंजी खंड के अंतर्गत बीई चरण पर 1131.21 करोड़ रुपये आबंटित किये गये थे जिन्हें आरई चरण पर घटाकर 871.05 करोड़ रुपये कर दिया गया था और दिसम्बर 2020 तक वास्तविक उपयोग 465.16 करोड़ रुपये था। समिति नोट करती है कि विगत वर्षों में विभाग के सकल राजस्व व्यय में वृद्धि हुई है और यह वर्ष 2018-19 में 27994.35 करोड़ रुपये 2019-20 में 29139.74 करोड़ रुपये और वर्ष 2020-21 में 23281.58 करोड़ रुपये (दिसम्बर 2020 तक) था। समिति नोट करती है कि वर्ष 2021-22 में बजट अनुमान चरण पर राजस्व व्यय में अत्यधिक वृद्धि होने की संभावना है और यह 34263.18 करोड़ रुपये तक जा सकता है। समिति आगे नोट करती है कि विभाग का सकल पूंजी व्यय जो 2018-19 में 811.27 करोड़ रुपये था वह 2019-20 में घटकर 730.56 करोड़ रुपये रह गया। विभाग के सकल पूंजी व्यय में 2021-22 में बीई चरण पर वृद्धि हुई थी और यह 910.09 करोड़ रुपये था।

समिति नोट करती है कि विभाग का 90 प्रतिशत व्यय पेंशन, वेतन और मजदूरी पर होता है जो कि भारत सरकार के विनियमों द्वारा निर्धारित होती है। वेतन में नियमित वार्षिक वृद्धि और छुट्टी यात्रा रियायत इत्यादि भी इसमें शामिल है। सकल व्यय की शेष 10 प्रतिशत राशि में से अधिकतर खर्च मेल/पार्सल परिवहन आदि पर होता है। हालांकि विभाग अब रेल से रोड़ परिवहन नेटवर्क से मेल पारेषण की ओर तेजी से बढ़ रहा है जो कि पारेषण के अन्य दोनों तरीकों से काफी सस्ता है। इसके अतिरिक्त विभाग, वित्त मंत्रालय द्वारा समय-समय पर परिचालित मितव्ययता संबंधी निर्देशों का भी पालन करता है। आगे, विभाग ने बताया है कि कार्यालय व्यय, स्टेशनरी, विज्ञापन और प्रचार, छोटे पोर्ट कार्यों तथा पेशेवर सेवाओं के लिए भुगतान इत्यादि पर आने वाले व्यय को वर्ष 2020-21 के दौरान घटा दिया गया है। समिति नोट करती है कि खर्चों को नियंत्रित करने में जो बड़ी मुश्किलें पेश आ रही हैं वे इस प्रकार हैं- ग्रामीण और दूरस्थ क्षेत्रों में जहां आय संचालन व्यय के अनुरूप नहीं है, पोस्टल सेवाएं प्रदान करने संबंधी सार्वभौम सेवा दायित्व, तथा पेंशन और वेतन का निरंतर बढ़ता भार। समिति यह भी नोट करती है कि यह विभाग भारत सरकार के प्राचीनतम विभागों में से एक है और इसकी ब्रांड पहुंच बहुत अधिक है। इसके सार्वभौम सेवा दायित्व को इसके सेवा प्रदाता की भूमि से जोड़े जाने की आवश्यकता है। समिति का मत है कि विभाग को अन्य देशों के डाक विभागों की सर्वोत्तम प्रथाओं का अनुसरण करने की आवश्यकता है ताकि उनके खर्चों में कमी लाई जा सके और उनकी पारदेशीय गतिविधियों से अधिक राजस्व अर्जित किया जा सके और सेवाप्रदाता के रूप में बेहतर संचालन दक्षता लाई जा सके। समिति, विभाग द्वारा सकल व्यय को नियंत्रित करने में पेश आ रही चुनौतियों से पूरी तरह परिचित है और यह महसूस करती है कि यदि विभाग के राजस्व को बढ़ाने संबंधी समुचित उपाय समय पर नहीं किये जाते हैं तो, इसके द्वारा प्रदत्त सेवाओं को लंबे समय तक जारी नहीं रखा जा सकेगा। अपने खर्चों को पूरा करने के लिए बजटीय सहायता पर निर्भर

होने के बजाए, समिति चाहती है कि विभाग उपलब्ध संसाधनों का अधिक कुशलता से उपयोग करने पर ध्यान केन्द्रित करे और उन क्षेत्रों की पहचान करे जहां कार्यकुशलता और लाभार्जक स्थिति सुनिश्चित करने के लिए टेक्नॉलोजी को उपयोग में लाया जा सकता है। समिति यह भी चाहती है कि मौजूदा जनशक्ति और संसाधनों का अन्यतम उपयोग सुनिश्चित करने हेतु सभी संभव कदम उठाये जायें। समिति इस संबंध में विभाग द्वारा उठाये गये कदमों से अवगत होना चाहेगी।

राजस्व प्राप्तियां

2. समिति नोट करती है कि विभाग की राजस्व प्राप्तियां जो वर्ष 2018-19 में 13195.68 करोड़ रुपये थी, से बढ़कर 2019-20 में 13558.20 करोड़ रुपये हो गईं। वर्ष 2020-21 के लिए राजस्व प्राप्तियां 8539.43 करोड़ रुपये (दिसम्बर 2020 तक) रहीं हैं और 2021-22 हेतु बीई के 17710.05 करोड़ रुपये के आशाजनक लक्ष्य हासिल करने की संभावना है। समिति नोट करती है कि विभाग विभिन्न पोस्टल सेवाओं/मदों जैसे कि स्पीड पोस्ट, बिजनेस पोस्ट, बिजनेस पार्सल बिल मेल सर्विस, ई-पोस्ट, फ्रैंकिंग मशीन के माध्यम से पोस्टेज, स्टैम्प्स की बिक्री, फिलैटेलिक ऐंसिलरीज, एमओ एंड आईपीओ, रिटेल पोस्ट, लाजिस्टिक पोस्ट, ई-बिल कलेक्शन, रेलवे टिकट बुकिंग, मनरेगा, वित्त मंत्रालय से निबल प्राप्तियां अन्य पोस्टल एडमिनिस्ट्रेशन (अन्य देशों) सेविंग्स बैंक एंड कैश सर्टिफिकेट रेम्यूनरेशन इत्यादि से राजस्व अर्जित कर रहा है। जाहिर तौर पर वित्त मंत्रालय ने पीओएसबी अदायगी को न्यूनतम एकाउंट बैलेंस से लिंक कर दिया है जिसके परिणामस्वरूप विभाग को उन पीओएसबी एकाउंट्स के लिए वित्त मंत्रालय द्वारा प्रतिकर भुगतान नहीं किया जायेगा जिनमें न्यूनतम 500 रुपये की राशि नहीं रखी जा रही है। इसलिए 2020-21 के बीई के लिए पीओएसबी प्रतिकर लक्ष्य हासिल करना मुश्किल हो सकता है। समिति को यह बताया गया है

कि डाक विभाग के लिए राजस्व प्राप्त लक्ष्यों को वर्ष 2020-21 में कोविड लाक डाउन के कारण अवरोध के चलते वर्ष 2020-21 का बीई जो 18710.05 करोड़ रूपये थे, घटाकर 12330.05 करोड़ रूपये कर दिया गया जो कि राजस्व प्राप्त लक्ष्यों को हासिल करने में सबसे बड़ी बाधा रहा।

नोट करने वाली बात यह है कि विभाग अगले पांच वर्षों में लगभग 190 पार्सल हब वाले पार्सल के लिए नए नेटवर्क के सृजन तथा मेट्रो, राज्य की राजधानियों तथा महत्वपूर्ण शहरों में दुपहिया और चौपहिया वाहनों से चिन्हित डिलीवरी आफिसेस और हब से पार्सलों की नोडल मेकेनाइज्ड डिलीवरी जैसे विभिन्न उपायों द्वारा पार्सल लाजिस्टिक्स मार्केट में अपने शेयर में 10 प्रतिशत तक की बढ़ोतरी करना चाहता है। इसके अतिरिक्त, विभाग ने सभी राज्यों में डेली कनेक्टिविटी प्रदान करने के लिए आल इंडिया रोड ट्रांसपोर्ट नेटवर्क को लागू करने की योजना बनाई है। प्रतिदिन 45000 कि.मी. से अधिक डेली रन करने वाले 68 राष्ट्रीय मार्गों को लेकर एक योजना तैयार की गई है। इन्हें 'हब और स्पोक' रीति से 348 राज्य स्तरीय मार्गों से जोड़ा जायेगा। ई-कॉमर्स बिजनेस को आगे बढ़ाने के लिए अनुबंध का एक नया प्रारूप-मैनी टु मैनी मॉडल फार ई-कामर्स मार्केट प्लेस माडल विकसित किया गया है। राजमार्गों के निकट बड़े-बड़े शहरों के बाहर ट्रांस-शिपमेंट केन्द्र विकसित किये जा रहे हैं ताकि बाधारहित आवागमन सुनिश्चित किया जा सके और यह सुनिश्चित किया जा सके कि ट्रक सिटी ट्रेफिक में फंस न जायें और शिपमेंट ट्रांजिट टाइम में और अधिक तेजी सुनिश्चित की जा सके।

समिति को यह भली भांति पता है कि डाक विभाग डिजिटल और स्वॅफ्ट मोड़, इंटरनेट पर दस्तावेजों के आदान प्रदान के कारण दस्तावेजों की संख्या में गिरावट तथा मुफ्त में ऑनलाइन मनी ट्रांसफर के कारण ऑनलाइन मनी ट्रांसफर से होने वाले संभावित संकटों का सामना कर रहा है। समिति नोट करती है इंडिया पोस्ट ने इस मौजूदा चुनौती के बारे में अपनी प्रतिक्रिया की है और मर्केन्डाइज

तथा ई-कामर्स पार्सल आधुनिक इंटरनेट चालित बैंकिंग और बीमा सेवाओं के साथ-साथ जी 2 सी सेवाओं का आधिक्य जैसे कि मनरेगा मजदूरी वितरण, वृद्धावस्था पेंशन भुगतान, सामान्य सेवा केन्द्रों के माध्यम से उपलब्ध सेवाओं, पासपोर्ट और आधार सेवाओं आदि पर अपना ध्यान और अधिक केन्द्रित किया है। डाक विभाग अंतर्राष्ट्रीय बाजार से ड्राइंग बिजनेस पर इस लक्ष्य के साथ अपना ध्यान केन्द्रित कर रहा है कि वह अपने बृहत घरेलू पोस्टल नेटवर्क में नई जान फूंक सके ताकि वस्तुओं, सूचना तथा धन के गमनागमन हेतु व्यक्तियों और संगठनों के अंतर्राष्ट्रीय कनेक्टिविटी के लिए सक्षम बनाया जा सके। बिजनेस के सृजन द्वारा, विभाग इस तरह अपने संचालनों में लाभ में वृद्धि करना चाहता है। डाक टिकट संग्रहण को अतिरिक्त राजस्व सृजन करने के लिए यह सोचकर बढ़ावा दिया जा रहा है कि इसमें राजस्व अर्जन की बहुत अधिक संभावनाएं हैं ।

यह आशा व्यक्त करते हुए कि विभाग का राजस्व बढ़ाने में ये कदम सहायक सिद्ध होंगे, समिति यह नोट कर चकित है कि विभाग का केवीआईसी, ट्राइब्स इंडिया, इत्यादि जैसी सरकारी एजेंसियों से कोई अनुबंध नहीं है, जो कि उसके लिए राजस्व अर्जन का बड़ा संभावित स्रोत हो सकता है। इसलिए, समिति महसूस करती है कि केवीआईसी, ट्राइब्स इंडिया इत्यादि के साथ अनुबंध के माध्यम से आक्रामक मार्केटिंग सहित ई-कॉमर्स कंपनियों को स्पेअर वेहिकल क्षमता का विक्रय, किराये में वृद्धि, लैंड पार्सल का मौद्रिकीकरण, विभाग के स्वामित्व वाली जमीन पर पीपीपी मोड के अंतर्गत वेअर हाउसेस का निर्माण इत्यादि की संभावना तलाशनी चाहिए। इसके अलावा विभाग निधियों को जुटाने के लिए म्युचुअल फंड आईपीओ आदि के लिए वित्तीय माध्यम के रूप में कार्य कर सकता है। समिति का मत है कि विभाग को अपने राजस्व में वृद्धि के लिए ई-कॉमर्स कंपनियों इत्यादि को दूरस्थ क्षेत्र डिलीवरी के लिए अपनी अनूठी पहुंच का अधिक से अधिक उपयोग करना चाहिए। समिति सिफारिश करती है कि विभाग को अपने बिजनेस में वृद्धि के लिए मार्केट में इस तरह के अवसरों की

तलाश करनी चाहिए और अपने राजस्व में वृद्धि करने तथा घाटे को कम करने के लिए लगातार प्रयास करने चाहिए।

वसूलियां

3. समिति नोट करती है कि विभाग सीमा शुल्क के संग्रहण, रेलवे को पेंशन के भुगतान पर कमीशन, डीओटी/बीएसएनएल/एमटीएनएल को पेंशन के भुगतान पर कमीशन, वेस्टर्न यूनियन मनी ट्रांसफर से प्राप्त स्प्रेड मार्जिन का हिस्सा, पोस्टल लाइफ इंश्योरेंस (आरपीएलआई) के लिए विभाग को पारिश्रमिक, विभाग द्वारा खरीदे जाने वाले इनपुट्स के लिए भुगतान की गई जीएसटी पर इनपुट टैक्स क्रेडिट इत्यादि जैसी विभिन्न सेवाओं पर वसूली करके राजस्व प्राप्त कर रहा है। इन वसूलियों से विभाग ने वर्ष 2018-19 के दौरान 821.29 करोड़ रुपये, 2019-20 के दौरान 768.40 करोड़ रुपये (दिसम्बर, 2020 तक) आय अर्जित की और वर्ष 2021-22 के लिए विभाग का 935 करोड़ रुपये के राजस्व अर्जन का महत्वाकांक्षी लक्ष्य है। तथापि, समिति को यह भी सूचित किया गया है कि दूर संचार विभाग, रेलवे, कर्मचारी भविष्य निधि संगठन, तथा कोयला खान भविष्य निधि संगठन जैसे विभिन्न केन्द्रीय सरकार के विभागों पर 129.60 करोड़ रुपये का धनराशि देय के रूप में लंबित है। इसके अतिरिक्त बीएसएनएल/एमटीएनएल पर रेंट तथा पी एंड टी ऑडिट चार्जेज के रूप में 500.37 करोड़ रुपये की राशि बकाया है। उपरोक्त राशि जनवरी, 2019 से दिसम्बर, 2020 तक की अवधि के लिए लंबित है जबकि इस बारे में नियमित पत्राचार किया जा रहा है।

समिति यह नोट कर चिंतित है कि इन संगठनों पर इतनी बड़ी राशि बकाया है और यह निश्चित तौर पर निधियों के कुप्रबंधन को दर्शाता है। समिति इच्छा व्यक्त करती है कि सभी बकाया देनदारियों का और अधिक विलंब किये बिना तुरन्त भुगतान कर देना चाहिए और सर्वोच्च स्तर पर हस्तक्षेप सहित इस

दिशा में सभी संभव प्रयास किये जाने चाहिए। समिति आगे सिफारिश करती है कि विभाग को अपनी देश व्यापी पहुंच का फायदा उठाते हुए ये प्रयास भी करने चाहिए कि उसका नेटवर्क सरकार के लिए साझा सेवा प्रदाता के रूप में कार्य करे और अपनी देश व्यापी पहुंच की इस तरह मार्केटिंग करे कि उसके राजस्व में वृद्धि हो और इसके लिए वह जनगणना कार्य के साथ सहबद्ध करने के अलावा कोविड टीकाकरण, वोटर आई कार्ड के लिए पंजीकरण/सार्वजनिक वितरण प्रणाली इत्यादि अन्य गतिविधियों से भी जुड़े ताकि उसकी प्राप्तियों में वृद्धि हो सके।

रूरल बिजनेस तथा पोस्टल नेटवर्क तक पहुंच - एलडब्ल्यूई तथा आकांक्षी जिलों में शाखा कार्यालयों को खोला जाना -

4. समिति नोट करती है कि वर्ष 2020-21 में विभाग उच्च प्राथमिकता वाले क्षेत्रों तथा एलडब्ल्यूई जिलों में 2890 डाकघरों को खोलने का लक्ष्य रखता है। तथापि, समिति यह नोट कर दुखी है कि 2890 के वास्तविक लक्ष्य की तुलना में केवल 31 डाकघर ही खोले जा सके, क्योंकि वित्त मंत्रालय इस प्रस्ताव से सहमत नहीं था। समिति आगे नोट करती है कि वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान उच्च प्राथमिकता वाले क्षेत्रों में बीओ खोलने हेतु लक्ष्य को घटाकर 200 मिनस्क्यूल कर दिया गया है। समिति यह नोट कर चकित है कि उच्च प्राथमिकता वाले क्षेत्रों में डाकघरों को खोलने संबंधी इतने महत्वपूर्ण प्रस्ताव को वित्त मंत्रालय द्वारा उचित प्राथमिकता नहीं दी गई जबकि सुरक्षा संबंधी कैबिनेट समिति ने इस प्रस्ताव को मंजूरी दे दी थी। इसलिए, समिति इच्छा व्यक्त करती है कि इस प्रस्ताव को विभाग द्वारा सर्वोच्च स्तर पर उठाया जाना चाहिए।

आगे विभाग ने बताया है कि गत तीन वर्षों के दौरान पूर्वोत्तर सर्किल में 6 डाकघर खोले गये हैं तथा लेफ्ट विंग एक्स्ट्रीमिज़म (एलडब्ल्यूई) जिलों में तथा आकांक्षी जिलों में 1856 डाकघर खोले गये हैं। समिति के संज्ञान में यह भी लाया

गया है कि 1862 डाकघरों में से गत तीन वर्षों के दौरान अरुणाचल प्रदेश, केरल, कर्नाटक, पंजाब, राजस्थान और तमिलनाडु में केवल एक डाकघर खोला गया, मणिपुर और उत्तर प्रदेश में दो डाकघर खोले गये जबकि मिजोरम और पश्चिम बंगाल में तीन डाकघर खोले गये। यह बहुत ही शोचनीय स्थिति है और यह स्पष्ट रूप से भौगोलिक रूप से चुनौतीपूर्ण पूर्वोत्तर राज्यों की उपेक्षा को दर्शाता है और ये उनके प्रति उदासीनता का प्रमाण है। अन्य कारणों के साथ-साथ, डाकघरों की कमी भारत के ऐजेंडा के वित्तीय समावेशन के लिए भी गहरा आघात पहुंचाएगा। उपरोक्त तथ्यों को संज्ञान में लेते हुए समिति अनुरोध करती है कि एलडब्ल्यूई जिलों के अलावा, आकांक्षी जिलों और पूर्वोत्तर क्षेत्र के जिलों में भी नये बीओ खोलने को प्राथमिकता दी जानी चाहिए और इस कार्य में बाधक बन रहे कारकों को दूर करने के लिए इस मामले को वित्त मंत्रालय सहित अन्य मंत्रालयों डीओएनईआर तथा नीति आयोग/कैबिनेट सचिवालय के साथ उठाया जाना चाहिए।

पीओएसबी में भरोसे मंद ब्राड बैंड कनेक्टिविटी

5. समिति नोट करती है कि दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों में नेटवर्क कनेक्टिविटी का उपलब्ध न होना एक बहुत बड़ी चुनौती है और इसके कारण 1700 से अधिक डाकघरों में कोर बैंकिंग सल्यूशन की सुविधा नहीं प्रदान की जा सकी और उन्हें एटीएम कार्ड जारी नहीं किये जा सके। इसके अतिरिक्त 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। 90 प्रतिशत से अधिक डाकघरों में सेकेंडरी कनेक्टिविटी प्रदान कर एनएसपी-1 की लिंक विफलता को न्यूनतम किया गया है। लगभग 41000 बीओ में 4 जी डोंगल के प्रावधान के लिए विभिन्न सर्कल को निधियां आबंटित की गई है।

समिति नोट करती है कि 01.01.2021 की स्थिति के अनुसार, एमपीएलएल मल्टी) प्रोटोकाल लेबल स्विचिंगलॉजीटेकनो (, फाइबर टु दि होम (एफटीटीएच), नेशनल ऑप्टिकल फाइबर नेटवर्क, एपीएसएफएल, थर्ड पार्टी इंटरनेट तथा आइडीआर म सेदि के माध्यइत्या (ल अपर्चर टर्मिनलवेरी स्मा) बीएसएटी/ 24456 डाकघरों में प्राइमरी नेटवर्क कनेक्टिविटी एनएसपी)1) प्रदान की जा रही है और कहीं भी एनएसपी 2 कनेक्टिविटी 2 जी और 3जी टेक्नोलॉजी पर प्रदान नहीं की गई है। एनएसपी 2 के लिए 15479 स्थलों पर 2जी और 3जी टेक्नोलॉजी पर कनेक्टिविटी प्रदान की गई है। विभाग ने इन सभी 3जी डॉग्ल्स का 4जी कनेक्टिविटी में चरणबद्ध ढंग से उन्नयन का निर्णय लिया है। तदनुसार, इस वित्त वर्ष के दौरान 3000 स्थलों को 4जी कनेक्टिविटी में तथा 1606 स्थलों को आरएफ मीडिया में उन्नत किया जाना है।

समिति आगे नोट करती है कि भारत सरकार के सभी विभागों और मंत्रालयों के लिए यह अनिवार्य कर दिया गया है कि इंटरनेट ब्रॉडबैंड तथा लीज्ड/ एमटीएनएल के नेटवर्क का प्रयोग करें। /लाइन सेवाओं के लिए बीएसएनएल तथापि, वैकल्पिक नेटवर्क कनेक्टिविटी के प्रावधान के लिए विभाग को नहीं रोका गया है और जहां बीएसएनएलवहारिक रूप से कनेक्टिविटी प्रदान एमटीएनएल व्या/ वाले किसी सेवा प्रदाता मित्व के स्वाकरणे में समर्थ नहीं है वहां विभाग राज्य वहार्य नेटवर्क सेवा प् व्यसहित किसी अन्यरदाता से सेवाएं ले सकता है। समिति सिफारिश करती है कि अन्य केंद्रीय अथवा राज्य पीएसयू अथवा प्राइवेट एनएसपी के माध्यम से वैकल्पिक कनेक्टिविटी प्रदान की जा सकती है लेकिन इसके लिए इस आधार पर कि बीएसएनएल एमटीएनएल ने अभी तक/4जी में खुद को अपग्रेड नहीं किया है, एक पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया को अपनाया जाना चाहिए। समिति इस बात पर भी जोर देती है कि एसएलए जैसा कि पूर्व में निर्णय किया जा चुका है कि किसी को ठेका देते समय प्रतिस्पर्धात्मक स्पीड के साथ कम से कम 95 प्रतिशत की बाधारहित कनेक्टिविटी को शामिल किया जाना चाहिए और इसके

लिए दंड प्रावधानों को भी शामिल किया जाना चाहिए। समिति विभाग को निदेश देती है कि वह 4जी डोंगल्स और रूटर्स के लिए आवंटित निधियों के राज्यवार उपयोग संबंधी स्थिति से अवगत कराए। समिति यह भी सिफारिश करती है कि बीएसएनएलएमटीएनएल के नेटवर्क के उपयो/ग संबंधी अधिदेश में भी ढील देने पर विचार किया जाए ताकि वह एनएसपी1 की स्वीकृति के लिए स्वतंत्र रूप से निर्णय ले सकें।

न्यूनतम उपलब्ध धनराशि तथा बायोमीट्रिक प्रमाणिकतापीओएसबी में समावेशी - वृद्धि के मुद्दे।

6. समिति नोट करती है कि पीओएसबी के बचत खातों के मामलों में न्यूनतम उपलब्ध राशि को 50 रुपए से बढ़ाकर 500 रुपए कर दिया गया है जो कि निर्धनों के लिए विशेष रूप से गरीबी रेखा से नीचे रहने वालों उन लोगों के लिए बहुत अधिक हो सकती है जो केवल सरकार द्वारा प्रदत्त वित्तीय सहायता पर भी निर्भर है। विभाग के अनुसार, इस मामले को आर्थिक कार्य विभाग, वित्त मंत्रालय के साथ जनहित को ध्यान में रखते हुए पुनर्विचार के लिए उठाया गया है। यह स्पष्ट है कि इस तरह का निर्णय खाताधारक के लिए, विशेषकर जनधन खातों के लिए नुकसानदेह होगा। समिति विभाग से पुरजोर सिफारिश करती है कि वित्त मंत्रालय को डाक विभाग से पीएसयू बैंकों की तरह पेश नहीं आना चाहिए उन पर अनुचित शर्तें नहीं थोपना चाहिए और इस तरह की शर्तों को तुरंत वापस लेना चाहिए। समिति चाहती है कि विभाग वंचित लोगों के व्यापक हित में इस मामले को वित्त मंत्रालय के साथ उठाए क्योंकि यह वित्तीय समावेशन के एजेंडा के विरुद्ध हो सकता है।

इसके अतिरिक्त, समिति नोट करती है कि दिव्यांग व्यक्तियों के लिए किसी संरक्षक के साथ या किसी शिक्षित व्यक्ति के माध्यम से पीओएसबी खातों को खोलने का प्रावधान है। तथापि, इस तरह के खातों की संख्या विभाग के पास,

जिसके पास कोई समावेशी विकास नीति नहीं है, अलग से उपलब्ध नहीं है। समिति विभाग से चाहती है कि वह ऐसे खातों का राज्य रे सहित उन्हेंवार ब्यौ-म से इस तरह की सु मीडिया के माध्यमद्वयतन करे तथा किसी अन्यविधा के संवर्धन की दिशा में अपने प्रयास करे।

इसके अतिरिक्त, समिति इस बात की सराहना करती है कि अंगभंग वाले - क्तित जो फिंगर प्रिंट देने में असमर्थ हैं अथवा शारीरिक कार्य करने के कारण व्य कता नहीं दमीट्रिक प्रमाणि-जिनकी उंगलियां घिस जाती हैं और वह अपनी बायोे पाते हैं, उनके लिए विभाग ने आंख की पुतली से प्रमाणिकता का प्रावधान किया है और इस तरह उन्हें बैंकिंग के दरवाजे तक लाने का कार्य किया है जो विशेषकर महामारी के समय में बहुत ही प्रासंगिक है। समिति विभाग द्वारा उठाए गए इन कदमों की सराहना करती है।

पीओएसबी के पारिश्रमिक दरों में संशोधन तथा डाक सेवाओं को युक्तिसंगत बनाना

7. समिति नोट करती है कि डाक घर बचत बैंक में इस समय 36.79 करोड़ सेविंग बैंक लाइव एकाउंट हैं और 4.84 करोड़ नेशनल सेविंग सर्टिफिकेटकिसान / रसाइज के अनुसार जो वर्षविकास पत्र हैं। वार्षिक लागत एक्स2018-19 के दौरान प्रति खाता लागत को दर्शाता है, विभाग प्रति वर्ष प्रति सेविंग एकाउंटपर 95.12 रूपए तथा प्रति नकद सर्टिफिकेट पर 133.89 रूपए का नुकसान उठा रहा है। वर्ष 2019-20 के लिए लागत एक्सरसाइज तैयार की जा रही है। पीओएसबी खातों तथा सर्टिफिकेट्स की बड़ी संख्या को देखते हुए, वर्तमान में पारिश्रमिक दरों को देखते हुए सेविंग बैंक एकाउंट्स के लिए सालाना नुकसान 3499.46 करोड़ रूपए तथा सेविंग सर्टिफिकेट्स के लिए सालाना नुकसान 647.69 करोड़ रूपए है। इसलिए, समिति यह सिफारिश करती है कि वित्त मंत्रालय को पीओएसबी की पारिश्रमिक दरों में संशोधन करने पर विचार करना चाहिए।

समिति आगे नोट करती है कि परंपरागत सेवाएं जैसे कि पोस्ट कार्ड, मुद्रित पुस्तकें, पार्सल, स्पीड पोस्ट की प्रति यूनिट लागू उनकी वास्तविक लागत से बहुत कम है। एक पोस्ट कार्ड जिसकी वास्तविक लागत 12.08 रुपए है, उसे 50 पैसे में बेचा जाता है जबकि मनीऑर्डर जिस पर वास्तविक खर्च 49.80 रुपए आता है उसके लिए केवल 18.45 रुपए वसूले जाते हैं। वर्ष 2018-19 में कुल नुकसान गभग 10435 करोड़ रुपए था। यद्यपि पोस्ट कार्डमनी ऑर्डर जैसी / परंपरागत सेवाओं की कीमत लागत से बहुत कम रखी गयी है, अतसमिति का :

कार्ड कीमत है कि प्रति पोस्ट 12.08 रुपए तथा प्रति मनी ऑर्डर की 49.80 रुपए बहुत अधिक है और विभाग को विनिर्माण लागत को कम करने की सभी संभावनाएं तलाश करनी चाहिए ताकि उनके नुकसान को कम किया जा सके और विभाग का यूएसओ अधिदेश पूरा किया जा सके और विभाग का यूएसओ अधिदेश पूरा किया जा सके। समिति इस बारे में उठाए गए कदमों से अवगत होना चाहेगी।

संपदा प्रबंधन - जेंडर संबंधी चिंताएं और अभिगम्यता संबंधी मुद्दे

8. समिति नोट करती है कि सुगम्य भारत अभियान के तहत, संपदा प्रबंधन स्कीम के एक भाग के रूप में दिव्यांग व्यक्तियों के लिए डाकघरों तक पहुंच आसान बनाने के वास्ते रैम्प और रेल सुविधा प्रदान की जा रही है। समिति को बताया गया है कि नए भवनों का निर्माण विकलांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम, 2016 की आवश्यकताओं के अनुयप किया जा रहा है तथा गत तीन वर्षों के दौरान 347 डाक भवनों में तदनुरूप रेट्रोफिटिंग की गई है तथा 31 मार्च, 2021 तक 34 रैम्प और रेल निर्मित किए गए हैं जो कि 156721 डाक भवनों वाले मजबूत नेटवर्क के लिए बहुत कम है। विभाग इस बात पर एकदम चुप है कि गत तीन वर्षों के दौरान दिव्यांग व्यक्तियों के लिए डाकघरों में कितने एडॉप्टिव रेस्ट रूम, ब्रेल साइनेज, टेक्टाइल फ्लोरिंग तथा ऑडिटरी सिग्नल्स का निर्माणति ने यह भी नोट किया है कि पहुंच मपना हुई है। सिमस्था/ानकों और

दिशा से डाकघर भवनों तक पहुंच की गत पांच निर्देशों को लागू करने के उद्देश्यों-वर्षों के दौरान कोई जांच नहीं की गई है। आगे समिति नोट करती है कि संपूर्ण ऑफिस नेटवर्क में गत तीन वर्षों के दौरान केवल चार लेडीज रिटायरिंग रूम पोस्ट और 96 लेडीज रेस्ट रूम निर्मित किए गए हैं। यह भी सलाह दी गई है कि नए डाक भवनों के निर्माण तथात में जेंडर संबंधी अथवा मौजूदा डाक भवनों की मरम्मत/न रखा जाना चाहिए। इसलिए समिति सिफारिश करती है कि चिंताओं का पूरा ध्यान रपूरे देश में वार्षिक पहुंच ऑडिट की जानी चाहिए तथा ऑडिट निष्कर्षों और इस बारे में उठाए गए कदमों से समिति को अवगत कराया जाए।

संपदा प्रबंधनलंबित परियोजनाएं-

9. समिति नोट करती है कि संपदा प्रबंधन स्कीम में डाकघरों सहित डाक भवनों का निर्माण, मेल ऑफिस, प्रशासनिक कार्यालय, स्टाफ क्वार्टर्स शामिल है। इसके अतिरिक्त विरासत भवनों की परिरक्षण और संरक्षण तथा ध्वस्त भवनों का पुनर्निर्माण शामिल है। समिति को सूचित किया गया है कि 31 मार्च, 2021 तक केवल एक डाक भवन का निर्माण किया गया था और 29 डाक भवनों का नवीकरण किया गया था जो इस तथ्य को उजागर करता है कि उन्हें आवंटित किए गए 120.50 करोड़ रुपयों में से विभाग केवल 29.35 करोड़ रुपयों का उपयोग कर सका। समिति को यह भी बताया गया है कि 10 वर्ष पूर्व स्वीकृत सभी परियोजनाओं का कार्य या तो पूरा हो गया है या प्रगति पर है। हालांकि उनका यह कथन विश्वसनीय नहीं लगता क्योंकि केरल राज्य में अभी भी तीन परियोजनाएं नामतपूजारपुरा :, सास्था मंगलम तथा कर्मना जिन्हें बहुत पहले मंजूरी दी गई थी, लंबित हैं और विभाग ने इनके लंबित होने की बात मानी है और इसके लिए खेद व्यक्त किया है। विभाग ने 2021-22 के बजट अनुमान में अपने लिए महत्वाकांक्षी लक्ष्य निर्धारित किए हैं क्योंकि उनका उद्देश्य 20 नए

भवनों का निर्माण करना और अन्य 50 भवनों का नवीकरण करना है। स्पष्टतः :
में लंबित नए भवनों के निर्माण की योजना बनाने से पहले केरल राज्य उन्हें
न केंद्रित करने की लंबित परियोजनाओं पर ध्यात अन्यपरियोजनाओं सहि
कता है। समिति विभाग से अनुरोध करती है कि वह लंबित परियोजनाओं आवश्यक
को पूरा करने में अपने प्रयासों को दोगुनाकरे और इस बारे में हुई राज्यवार
प्रगति से समिति को अवगत कराए।

मानव संसाधन प्रबंधन

10. समिति नोट करती है कि मानव संसाधन प्रबंधन स्कीम ईलर्निंग विशेष -
शिक्षा जैसे परंपरागत और नवीन तरीकों के जुली शिक्षा और दूरस्थ-रूप से मिली
म से दिए जाने वाले प्रशिमाध्यक्ष संबंधी प्रावधानों के बारे में है। इसके लिए वर्ष
2020-21 हेतु बजट अनुमान 47.20 करोड़ रुपए था जिसे घटाकर 16.04 करोड़
रुपए कर दिया गया था और 31 दिसंबर, 2020 तक 10.37 करोड़ रुपए का ही
उपयोग हो सका था। राष्ट्रीय प्रशिक्षण नीति 2012 के अनुसार विशाल शिक्षण
सामग्री संसाधन और पाठ्यक्रम ऑनलाइन उपलब्ध कराने के लिए शिक्षण प्रबंधन
समाधान में 'मेघ शिक्षक' का विकास किया जा रहा है। यह एक क्लाउड आधारित
ईअधिगम प्रणाली है जिसमें ऑनलाइन पंजीकरण और अनुमोदन-, एकल हस्ताक्षर,
पाठ्यक्रम और मूल्यांकन सामग्री अपलोड करने के लिए इंटरफेस, एमआईएस
आदि जैसे विशेषताएं शामिल हैं। इस योजना में आईजीओटी मिशन कर्मयोगी,
राष्ट्रीय नागरिक सेवा क्षमता निर्माण कार्यक्रम के अंतर्गत दिए (एनपीसीएससीबी)
उपबंध शामिल है जिसमें बड़ी संख्या में उन अधिकारियों की प्रशिक्षण जरूरतों को
पूरा करने के लिए अधिगम प्रौद्योगिकी का उपयोग कर रहे हैं जिन्हें वर्तमान में
गुणवत्तापूर्ण प्रशिक्षण के अवसर नहीं मिले हैं या उन तक उनकी पहुंच नहीं है।
इसके अतिरिक्त, प्रशिक्षण और संरचना को मजबूत बनाने के लिए सभी डाक

प्रशिक्षण किेंद्रों का स्तरोन्नयन और कार्यस्थल प्रशिक्षण केंद्रों का स्तरोन्नयन करने का प्रावधान भी योजना के भाग हैं।

समिति योजना की भूरी-भूरी प्रशंसा करती है, तथापि इस तथ्य पर विचार करती है कि डाक कार्यालय वे केंद्र हैं जहां कई प्रकार की सेवाएं मिलती हैं और बीएफएसआई क्षेत्र सहित अंतरराष्ट्रीय वाणिज्य के साथ पर से प्रतिस्पर्धा कर रही है, इसलिए समिति सलाह देती है कि कि उन्हें व्यक्तिगत जरूरतों के प्रति संवेदनशील बनाया जाए और प्रतिस्पर्धी जागरूकता के लिए प्रशिक्षित किया जाए। समिति महसूस करती है कि प्रमुख सेवा विभाग होने के नाते उन्हें उपभोक्ताओं की भूमिका को समझने के लिए प्रशिक्षण माड्यूल के साथ तैयार रहने, उपभोक्ता संबंधों को प्रबंधित करने की आवश्यकता है और साथ ही विभाग के कार्यकरण में प्रौद्योगिकी से संबंधित परिवर्तनों से अवगत होने के लिए तैयार रहने की जरूरत है। प्रशिक्षण माड्यूल में सामाजिक सरोकारों और विभाग द्वारा दिए जाने वाले सेवाओं के लिए सेवा अभिमुख माड्यूल दोनों होने चाहिए और मानव संसाधन कार्य में प्रशिक्षण में इन दोनों जरूरतों को शामिल किया जाना चाहिए। इसलिए कर्मचारी और अधिकारियों को अभिप्रेरणा परामर्श और सूचना प्रौद्योगिकी पर प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए ताकि उन्हें सभी व्यापक भूमिका में कार्य संस्कृति के लिए तैयार किया जा सके और उन्हें अशिक्षित और/या वरिष्ठ नागरिक, जो तेजी से बुजुर्ग होती जनसंख्या में उपभोक्ताओं का बड़ा भाग है, के कार्य कर सके।

इंडियन पोस्ट पेमेंट्स बैंक को लघु वित्त बैंक के रूप में बदलना

11. समिति नोट करती है कि इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक का मौलिक अधिदेशन बैंकरहित और कम बैंक वाले क्षेत्रों के लिए अवरोधों को दूर करना तथा डाक नेटवर्क की पहुंच के लाभ अंतिम जन तक पहुंचाना है। इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक को विनियामक संबंधी विपरीत परिस्थितियों (एनईएफटी/आरटीजी पर शून्य

एमडीआर प्रभार), लक्षित उपभोक्ता समूह (घर पर डीबीटी संवितरण हेतु कोई डोरस्टेप प्रभार नहीं) का लागत संवेदी और बचत तथा चालू खातों में दिन की समाप्ति पर एक लाख रुपये की अधिकतम सीमा जैसे सीमाओं का सामना करना पड़ता है। इसके अतिरिक्त यह भी नोट किया जाता है कि पेमेंट्स बैंक बचत उत्पादों जैसे मियादी जमा, आवर्ती जमा नहीं दे रहे हैं, जिससे संभावित उपभोक्ता नहीं आ पा रहे हैं। एक लाख की सीमा होने के कारण पेमेंट्स बैंक सरकारी या निजी व्यावसायिक कंपनियों को सभी सेवाएं देने की स्थिति में नहीं होते हैं। समिति मानती है कि इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक को लघु वित्त बैंक में बदलने से बचत माध्यमों के प्रावधान से सरकार का वित्तीय समावेशन एजेंडा को बढ़ाने और डाकघरों और डाकियों के माध्यम से छोटे व्यावसायिक इकाइयों, छोटे और सीमांत किसानों, सूक्ष्म और लघु उद्योगों तथा असंगठित क्षेत्र के कंपनियों को ऋण की आपूर्ति करने की संपूर्ण उद्देश्य को पूरा करने में सहायता मिलेगा। इसलिए भी, आरबीआई द्वारा 13 सितंबर, 2019 को जारी निजी क्षेत्र में लघु वित्त बैंकों को लाइसेंस के लिए 'ऑन टैप' संबंधी दिशानिर्देशों के अनुसार सरकारी क्षेत्र के कंपनियां एसएफबी लाइसेंस हेतु आवेदन करने के अर्ह नहीं है। समिति चाहती है कि इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक, पेमेंट बैंक से लघु वित्त बैंक अगले चरण में प्रवेश करें और सिफारिश करती है कि विभाग इस मामले को आरबीआई तथा वित्त मंत्रालय के साथ उठाएं ताकि आरबीआई द्वारा जारी विनियामक दिशा-निर्देशों में छूट प्राप्त की जा सके। ती है समिति यह भी आशा करती है कि वित्त मंत्रालय/आरबीआई इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक के ऐसे अनुरोध पर अनुकूल विचार कर सकेगी।

विभाग में शिकायत निवारण

12. समिति नोट करती है कि विभाग के पास उपभोक्ताओं की शिकायतों को दर्ज करने के लिए उपलब्ध विभिन्न चैनलों जैसे केंद्रीयकृत लोक शिकायत

निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस), सोशल मीडिया (ट्विटर, फेसबुक और इंस्टाग्राम) उपभोक्ता संबंध प्रबंधन (सीआरएम), आईवीआरएस सुविधा युक्त इंडिया पोस्ट कॉल सेंटर (आईपीसीसी) सहित लोक शिकायत के निपटान हेतु एक स्थापित निर्धारित प्रक्रिया है। समिति नोट करती है 2020-21 के दौरान प्राप्त 935572 शिकायतों में से 31 जनवरी 2021 तक 5% से ज्यादा अर्थात् 47995 शिकायतें अभी भी लंबित हैं। सिटीजन चार्टर का अद्यतन यदा-कदा होता है जिसमें पिछले 3 वर्षों में केवल 2 बार अद्यतन हुआ है। इसी तरह यह भी नोट किया जाता है कि पिछले 5 वर्षों में हुए कुल 6042 डाक अदालतों में से पूर्वोत्तर क्षेत्रों अरुणाचल प्रदेश में 15, असम में 24, मणिपुर में 5, मेघालय में 2, मिजोरम में 7 और बहुत ही दुर्भाग्य बात है सिक्किम में एक भी लोक अदालत आयोजित नहीं हुआ है। तुलनात्मक रूप से बिहार में केवल 19, छत्तीसगढ़ में 17, झारखंड और पंजाब में 16 हुए हैं। संघ राज्य क्षेत्र अंडमान और निकोबार दीप समूह, चंडीगढ़, दमन और दीव, दादर और नागर हवेली, पुदुचेरी, जम्मू और कश्मीर तथा लद्दाख में कोई भी लोक अदालत आयोजित नहीं हुई। समिति के लिए आश्चर्य की बात है कि विभाग ने पीएलआई/आरपीएलआई संबंधित शिकायतों के लिए कोई भी लोकपाल नियुक्त नहीं किया है। समिति इस बात पर जोर देती है कि विभाग को पीएलआई और आरपीएलआई के लिए लोकपाल की नियुक्ति करके सहारा देने की जरूरत है और पूर्वोत्तर क्षेत्र, वामपंथी चरमवाद प्रभावित क्षेत्रों, आकांक्षी जिलों और दूरस्थ क्षेत्रों में विशेष ध्यान देने के साथ लोक अदालतों की आवृत्ति बढ़ाने पर अपने प्रयास करे तथा प्रत्येक छह माह में सिटीजन चार्टर को अद्यतन करे। समिति सिफारिश करती है कि एमआईएस पर ईमेल के माध्यम से शिकायतों की प्राप्ति को दर्ज किया जाए और लंबित शिकायतों के निपटान में प्रगति से उसे अवगत कराया जाए।

सतर्कता प्रशासन

13. समिति नोट करती है कि 31.12.2020 तक विभाग के अधिकारियों/कर्मचारियों के विरुद्ध कुल 1395 दीर्घ शास्ति करवाई (नियम-14 और नियम-9) तथा 1232 लघु शास्ति कार्रवाई लंबित थे। ये कार्रवाइयां डाक कर्मचारियों के विरुद्ध सतर्कता प्रशासन के भाग के रूप में शुरू किया गया है, लेकिन विभाग ने उक्त अनुशासनात्मक मामलों में से दुर्विनियोजन से संबंधित अनुशासनात्मक मामलों की सही संख्या से संबंधित आंकड़े उपलब्ध नहीं करा सकी।

समिति यह भी नोट करती है कि पिछले 3 वर्षों में पथभ्रष्ट डाक कर्मचारियों द्वारा मनरेगा की मजदूरी और/अथवा पेंशन और/अथवा सुकन्या समृद्धि जमा राशि की चोरी की घटनाओं के संबंध में सूचनाएं हैं, उसका आंकड़ा विभाग के पास नहीं है। ऐसे भ्रामक उत्तर विभाग की गंभीर लापरवाही की ओर इशारा करते हैं और विभाग ऐसे अपराधियों के विरुद्ध निवारक कार्य करने में असफल रही है। समिति ऐसे गंभीर अनुशासनात्मक मामलों पर विभाग की शिथिलता की पुरजोर निंदा करती है और आशा करती है कि वे सुधार करेंगे तथा सिफारिश करती हैं कि विभाग को यथाशीघ्र अनुशासनात्मक कार्रवाई शुरू करनी चाहिए और बंद करनी चाहिए। समिति की यह भी इच्छा है कि विभाग ऐसे अपराधियों को रोकने के लिए डाक कार्यालयों में सीसीटीवी लगाने जैसे उपायों सहित चौकस निगरानी सुनिश्चित करनी चाहिए। समिति स्थिति से अवगत होना चाहेगी।

निष्क्रिय खाते

14. समिति नोट करती है कि सामाचार पत्रों में सूचनाएं और प्रचार करने सहित सर्कल स्तर में व्यापक प्रचार करके और विशेष अभियान लाकर अधिकांश अदावित खातों का निपटान करने के लिए सभी प्रयास किए जा रहे हैं। ग्रामीण डाक सेवकों/डाकियों के माध्यम से विभाग/क्षेत्रीय/सर्कल स्तर पर घर-घर अभियान और

विशेष अभियान भी चलाए जा रहे हैं। साथ ही, विद्यमान नियमों के अनुसार अधिकांश खातों के निपटारे के लिए सभी सर्कलों के प्रमुखों के साथ लगातार निगरानी भी की जा रही है। समिति नोट करती है कि 30 सितंबर 2019 तक विभाग के पास 11435.35 करोड़ रुपये की अदावित राशि पड़ी है।

समिति को यह भी बताया गया है कि बड़ी संख्या में ऐसे खाते हैं जिसमें नामिती नहीं है। यह संख्या बहुत बड़ी है जिसमें बचत बैंक में 141121410 खाते, मियादी जमा में 5369522 खाते, मासिक आय योजना में 3036647 खाते, राष्ट्रीय बचत प्रमाणपत्र में 26730044 खाते, किसान विकास पत्र में 25416658 खाते, अन्य योजनाओं में 71394332 खाते हैं और इस प्रकार इनकी कुल संख्या 273068613 खाते हैं। सभी सर्कलों के समेकित प्रयास से सितंबर 2020 तक पूरे देश में वरिष्ठ नागरिक कल्याण निधि के अंतर्गत 105.56 करोड़ रुपए की राशि का निपटान किया गया है। फिर भी, 11435.35 करोड़ की अदावित राशि में से यह राशि मात्र 0.92 प्रतिशत है। समिति यह नोट कर अप्रसन्न है कि विभाग के पास लोगों की इतनी बड़ी राशि अदावित पड़ी है और ऐसे खातों के लाभार्थियों का पता लगाने के लिए विभाग द्वारा गंभीर प्रयास किए जाने का भी अभाव है। समिति सिफारिश करती है कि विभाग को इन खातों में मोबाइल नंबर दर्ज करने और आधार नंबर जोड़ने को अनिवार्य बनाया चाहिए ताकि विभिन्न सेवाओं के लिए अलर्ट प्राप्त हो सके और निपटान के समय परेशानी से बचने के लिए रिकॉर्ड की नवीकरण वर्ष में विशिष्ट अवधि में नामांकरण रिकार्ड का नवीकरण किया जाए। उन्हें प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से निष्क्रिय खातों के संबंध में सूचना का प्रचार भी करना चाहिए और समिति को संबंध में की गई प्रगति से अवगत कराया जाए।

दावों का निपटान और पीएलआई/आरपीएलआई पॉलिसियों का अभ्यर्पण

15. समिति नोट करती है कि पीएलआई और आरपीएलआई पॉलिसियों का शानदार दावा निपटान अनुपात है जिसमें 2017-18 में पीएलआई के मामले में 0.84 से 0.97 प्रतिशत और आरपीएलआई के मामले में 0.80 से 0.97% है। 2017-18 में 23239 पीएलआई और 39709 आरपीएलएस पॉलिसी, 2018-19 में 26265 पीएलआई और 41484 आरपीएलआई पॉलिसी, 2019-20 में 23921 पीएलआई और 41941 आरपीएलआई पॉलिसी तथा 2020-21में 2589 पीएलआई और 3440 आरपीएलआई पॉलिसी अभ्यर्पित की गई। तथापि समिति व्यपगत पालिसियों की संख्या नहीं बता सकी। समिति महसूस करती है कि ये आंकड़े विभाग को कार्य करने के लिए उद्वेलित करना चाहिए, इस प्रकार पॉलिसियों के अभ्यर्पण पर रोक लगाने की आवश्यकता है। समिति महसूस करती है कि व्यपगत पॉलिसियों को उपयुक्त रियायत और अन्य उपायों से पुनर्जीवित करने के लिए ठोस कार्रवाई की जानी चाहिए। समिति नोट करती है कि बीमा बहुत ही प्रतिस्पर्धी व्यवसाय है और पहले से ही इस क्षेत्र में कई कंपनियां कार्यरत हैं और इसलिए विभाग को नए अभिनव और आकर्षक प्लान लाने के लिए विचार करना चाहिए ताकि बड़ी उपभोक्ता आधार को आकर्षित किया जा सके ताकि अधिक राजस्व अर्जित करना सुनिश्चित हो सके। समिति सिफारिश करती है कि देश में युवाओं की बहुत बड़ी संख्या है और उनकी जरूरतों के हिसाब से बीमा उत्पाद बनाकर उन्हें लक्षित किया जा सकता है। समिति यह भी सिफारिश करती है कि पीएलआई/आरपीएलआई पॉलिसियों के लिए उपभोक्ताओं को लक्षित करने के उद्देश्य से विशेष विशेषताओं वाले प्लान लाकर विभाग ग्रामीण/जनजातीय और पहाड़ी क्षेत्रों तथा कई टियर 2/3 शहरों और आकांक्षी जिलों में बनाए गए नेटवर्क का उपयोग करें और इस संबंध में की गई कार्रवाई से उसे अवगत कराया जाए।

कोविड पहल

16. समिति नोट करते हैं कि अचानक कोविड-19 महामारी के दौरान डाक विभाग ने 'अनुरोध पर घर पर सेवा' शुरू की ताकि उपभोक्ताओं विशेषकर वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांगजनों को उनके घरों पर आवश्यक डाक सेवाएं प्रदान कर उनकी सहायता की जा सके जिसने आवश्यक डाक सेवाएं प्रदान करने में सहायता की। 24 अप्रैल, 2020 को शुरू किए जाने से अब तक लगभग 314557 सेवा अनुरोध पूरे किए गए हैं। प्रवासी कामगारों का उनके घर से विश्वसनीय संवाद बनाए रखने और उनके परिवारों को सामानों की आपूर्ति करने सहित और कठिन समय में राष्ट्र की तत्काल आवश्यकता को पूरा करने के लिए आवश्यक सामग्री विशेषकर वेंटिलेटर्स, दवाइयों, कोविड किट्स आदि के परिवहन हेतु एक समर्पित राष्ट्रव्यापी सड़क परिवहन नेटवर्क की योजना बनाई गई और विभाग के 166 वर्षों के इतिहास में पहली बार रा प्रचालित किया गया। 24 अप्रैल 2020 से 56 राष्ट्रीय मार्ग जिससे 75 महत्वपूर्ण शहर जुड़े हैं और 266 क्षेत्रीय मार्गों को प्रचालित किया गया। इस नेटवर्क के माध्यम से लॉकडाउन के दौरान 7.5 लाख बैगों में लगभग 3700 टन आवश्यक सामग्रियों का परिवहन किया गया। आवश्यक मुद्दों विशेषकर वेंटिलेटर्स, दवाइयों, कोविड किट्स आदि के परिवहन के लिए इस सड़क परिवहन नेटवर्क की योजना टियर-II और III शहरों को जोड़ने के लिए की गई और आकांक्षी जिलों सहित ग्रामीण क्षेत्रों तक पहुंचने के लिए राज्य और जिला स्तर के सड़क परिवहन मार्गों को भी प्रचालित किया गया। राष्ट्रीय मार्गों से इन मार्गों को सहायक लघु मार्ग के तौर पर जोड़ा गया था। अधिकांश आकांक्षी मार्ग राज्य और जिला स्तर के मार्गों में शामिल हैं। कोविड-19 के दौरान सर्किल प्रमुखों द्वारा विशेष व्यवस्था की गई ताकि आकांक्षी जिलों के साथ-साथ सभी जिलों में डाक और पार्सलों का पारेषण और सुनिश्चित की जा सके। विभाग द्वारा किए गए प्रयासों की सराहना करते हुए समिति आशा करती है कि विभाग अपने प्रयास जारी रखेगी और महामारी के दौरान बाजार की संभावनाओं का दोहन करने के

लिए नए अवसर/मार्ग तलाशे ताकि अपना राजस्व बढ़ा सके और 'आपदा में अवसर' नारे को वास्तविक रूप दिया जा सके।

नई दिल्ली;

8 मार्च, 2021

17 फाल्गुन, 1942 (शक)

डॉ. शशि थरूर,

सभापति,

सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति