

40

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति (2022-23)

सत्रहवीं लोक सभा

संचार मंत्रालय  
(डाक विभाग)

[अनुदानों की मांगों (2022-23) के संबंध में समिति के तैंतीसवें प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई]

चालीसवां प्रतिवेदन



लोक सभा सचिवालय

नई दिल्ली

फरवरी, 2023/माघ, 1944 (शक)

## चालीसवां प्रतिवेदन

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति  
(2022-23)

सत्रहवीं लोक सभा

संचार मंत्रालय  
(डाक विभाग)

[अनुदानों की मांगों (2022-23) के संबंध में समिति के तैंतीसवें प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई]

9-2-2023 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया।

9-2-2023 को राज्य सभा के पटल पर रखा गया।



लोक सभा सचिवालय  
नई दिल्ली  
फरवरी, 2023/माघ, 1944 (शक)

<b>विषय सूची</b>		<b>पृष्ठ सं.</b>
<b>समिति की संरचना</b>		(ii)
<b>प्राक्कथन</b>		(iii)
अध्याय I	प्रतिवेदन.....	
अध्याय II	टिप्पणियां/सिफारिशें जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है .....	
अध्याय III	टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में समिति सरकार के उत्तरों को देखते हुए आगे कार्रवाई नहीं करना चाहती.....	
अध्याय IV	टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में समिति ने सरकार के उत्तर स्वीकार नहीं किए हैं और जिन्हें दोहराए जाने की आवश्यकता है .....	
अध्याय V	टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में सरकार के उत्तर अंतरिम प्रकृति के हैं.....	
<b>अनुबंध</b>		
I.	7 फरवरी, 2023 को आयोजित समिति की बैठक का कार्यवृत्त	
II.	समिति के तैंतीसवें प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई का विश्लेषण	

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति (2022-23) की संरचना

**श्री प्रतापराव जाधव - सभापति**

**लोक सभा**

2. श्रीमती सुमलता अम्बरीश
3. श्री कार्ती पी. चिदम्बरम
4. डॉ. निशिकांत दुबे
5. सुश्री सुनीता दुग्गल
6. श्री जयदेव गल्ला
7. श्रीमती रक्षा निखिल खाडसे
8. डॉ. सुकान्त मजूमदार
9. सुश्री महुआ मोड़त्रा
10. श्री पी. आर. नटराजन
11. श्री संतोष पान्डेय
12. कर्नल (सेवानिवृत्त) राज्यवर्धन राठौर
13. डॉ. जी रणजीत रेड्डी
14. श्री संजय सेठ
15. श्री गणेश सिंह
16. श्री प्रवेश साहिब सिंह वर्मा
17. श्री शत्रुघ्न सिन्हा
18. श्री तेजस्वी सूर्या
19. डॉ. टी. सुमति (ए) तामिझाची थंगापंडियन
20. डॉ. एम. के. विष्णु प्रसाद
21. श्री एस. जगतरक्षकन

**राज्य सभा**

22. डॉ. अनिल अग्रवाल
23. डॉ. लक्ष्मीकान्त बाजपेयी
24. डॉ. जॉन ब्रिट्टास
25. श्री सैयद नासिर हुसैन
26. श्री इलयराजा
27. श्री जगगेश
28. श्री प्रफुल्ल पटेल
29. श्री कार्तिकेय शर्मा
30. श्री जवाहर सरकार
31. श्री लहर सिंह सिरोया

**सचिवालय**

- |                           |   |                  |
|---------------------------|---|------------------|
| 1. श्री सतपाल गुलाटी      | - | संयुक्त सचिव     |
| 2. श्रीमती ए. ज्योतिर्मयी | - | निदेशक           |
| 3. श्रीमती रिंकू अवस्थी-  | - | कार्यकारीअधिकारी |

समिति का समाचार भाग - दो, दिनांक 4 अक्टूबर, 2022 का पैरा संख्या 5288 के तहत 13 सितंबर, 2022 को गठन।

## प्राक्कथन

में, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति (2022-23) का सभापति समिति द्वारा प्राधिकृत किए जाने पर उनकी ओर से संचार मंत्रालय (डाक विभाग) की अनुदानों की मांगो (2022-23) के संबंध में समिति के तैंतीसवें प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई पर चालीसवां प्रतिवेदन प्रस्तुत करता हूँ ।

2. तैंतीसवां प्रतिवेदन 21 मार्च, 2022 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया और उसी दिन इसे राज्य सभा के पटल पर भी रखा गया। डाक विभाग ने 20 जून, 2022 को तैंतीसवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर अपने की गई कार्रवाई नोट प्रस्तुत किए।

3. 7 फरवरी, 2023 को हुई समिति की बैठक में प्रतिवेदन पर विचार किया गया और उसे स्वीकृत किया गया।

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

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

नई दिल्ली;

8 फरवरी, 2023

19 माघ, 1944 (शक)

प्रतापराव जाधव,

सभापति,

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति

## अध्याय - एक

### प्रतिवेदन

संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति का यह प्रतिवेदन संचार मंत्रालय (डाक विभाग) की अनुदानों की मांगे (2022-23) संबंधी समिति के 33वें प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई से संबंधित है।

2. 33वां प्रतिवेदन 21 मार्च, 2022 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया तथा उसी दिन राज्य सभा के पटल पर रखा गया। इसमें 14 टिप्पणियां/सिफारिशें अंतर्विष्ट थीं। सभी टिप्पणियों/सिफारिशों के संबंध में सरकार के उत्तर डाक विभाग से प्राप्त हो गए हैं और इन्हें निम्नवत वर्गीकृत किया गया है:-

(i) टिप्पणियां/सिफारिशें जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है:

पैरा सं.- 1, 2, 4, 5, 8, 9, 12, 13, 14

कुल -09  
अध्याय-दो

(ii) टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में समिति सरकार के उत्तरों को देखते हुए आगे कार्रवाई नहीं करना चाहती:-

पैरा सं.- शून्य

कुल - शून्य  
अध्याय-तीन

(iii) टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में समिति ने सरकार के उत्तर स्वीकार नहीं किए हैं और जिन्हें दोहराए जाने की आवश्यकता है:

पैरा सं.- 7, 10, 11

कुल - 03  
अध्याय-चार

(iv) टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में सरकार के उत्तर अंतरिम प्रकृति

के हैं  
पैरा सं.- 3, 6

कुल - 02  
अध्याय-पांच

3. समिति को विश्वास है कि सरकार द्वारा स्वीकार की गई टिप्पणियों/सिफारिशों के कार्यान्वयन को अत्यंत महत्व दिया जाएगा। समिति आगे यह इच्छा व्यक्त करती है कि इस प्रतिवेदन के अध्याय-एक में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर की गई कार्रवाई टिप्पण उन्हें शीघ्र प्रस्तुत किए जाए।
4. अब समिति उनकी कुछ सिफारिशों के संबंध में सरकार द्वारा की गई कार्रवाई पर चर्चा करेगी।

## सिफारिश संख्या 7

### निष्क्रिय और लावारिस खाते

5. समिति ने अपने मूल प्रतिवेदन में निम्नलिखित सिफारिश की थी:

“समिति नोट करती है कि 30.09.2020 तकवरिष्ठ नागरिक कल्याण निधि की श्रेणी में आने वाले 16,136.37 करोड़ रुपये वाले 2.47 करोड़ खातों की सूचना डीओपी द्वारा वित्त मंत्रालय को दी गई है। सही मालिकों तक धन की आपूर्ति करने के लिएऐसे खातों के बारे में इंडिया पोस्ट की वेबसाइट पर जानकारी प्रकाशित की गई है। निदेशालय द्वारा सभी सर्किलों को लावारिस खातों का निपटान करने के लिए अनुदेश जारी किए जा रहे हैं ताकि सही मालिकों या कानूनी वारिसों/नामितियों को राशि मिल सके। समिति नोट करती है कि ऐसे लावारिस खातों के निपटान के लिए मंडल/क्षेत्रीय/सर्किल स्तर पर पहुंचअभियान और विशेष अभियान शुरू किए जाने चाहिए। निदेशालय स्तर पर वीडियो कान्फ्रेंसिंग के माध्यम से आवधिक निगरानी भी की जा रही है। सभी सर्किलों के संयुक्त प्रयास से दिसंबर-2021 तक 123.69 करोड़ रुपये की राशि वाले 70,398 खातों का निपटान किया जा चुका है। निपटाए गए लावारिस खातों /प्रमाणपत्रों की संख्या 2019-20 में 27149 से बढ़कर 2020-21 में 68723 और 2021-22 में 70398 हो गई है। तथापि, समिति को यह जानकारी दी गई है कि वृद्धि के बावजूद चालू वित्त वर्ष के दौरान केवल 0.29% लावारिस खातों का निपटान किया गया है। समिति नोट करती है कि पीओएसबी में 2730 करोड़ खाते नामांकन के बिना थे और इतनी अधिक संख्या अस्वीकार्य है। इसके अलावा, 24,57,42,825 सीआईएफ हैं, जिनमें से केवल 8,81,00,003 सीआईएफ आधार से जुड़े हुए हैं जो स्पष्ट रूप से इन खातों के निपटान के लिए विभाग द्वारा प्रयास नहीं किए जाने की ओर इशारा करता है। समिति इस निष्कर्ष पर पहुंच रही है कि प्राप्त परिणाम किए गए प्रयासों के अनुरूप नहीं हैं। समिति सिफारिश करती है कि विभाग प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से सूचना का प्रचार करने के लिए नए सिरे से कदम उठाए और समिति को इस मामले में हुई प्रगति से अवगत कराए।समिति चाहती है कि नियम समय-सीमा में कार्य पूरा किया जाना चाहिए और का यह भी सुझाव देतीहै कि विभाग एक अनिवार्य प्रक्रिया के रूप में बचत खातों के साथ आधार संख्या को जोड़ने के लिए पूर्व-निर्धारित प्रयास करे और केवाईसी को एक वार्षिक अभ्यास बनाए ताकि बाद के चरण में उत्पन्न होने वाली आपाधापी को रोका जा सके। समिति का मानना है कि केवाईसी का नवीनीकरण करके बकायों के निपटान में आने वाले कई



समस्याओं से बचा जा सकता है। समिति चाहती है कि इस संबंध में होने वाली प्रगति से उसे अवगत कराया जाए।"

6. डाक विभाग ने अपने की गई कार्रवाई उत्तर में बताया कि:

"डाक विभाग ने मौजूदा खातों को जमाकर्ताओं के मोबाइल नंबर के साथ जोड़ने के उद्देश्य से घर-घर जाकर अभियानके साथ-साथ डाकघर स्तर पर विशेष अभियान शुरू करने जैसे हरसंभव प्रयास किए हैं। संबंधित डाकघरों द्वारा, खाताधारकों को रिकॉर्ड में उपलब्ध उनके पते पर सूचना/नोटिस भी जारी किए जा रहे हैं। डाक विभाग ने, डीओपी एसबी आदेश संख्या 17/2017 के तहत 23.10.2017 से किसी भी डाकघर लघु बचत योजना में नया खाता खोलते समय मोबाइल नंबर अनिवार्य कर दिया है। अब तक पूरे देश में 7.75 करोड़ खाते मोबाइल नंबर से जोड़ दिए गए हैं।

नए ग्राहकों के लिए मोबाइल नंबर दिया जाना अनिवार्य कर दिया गया है। खाता खोलने समय मान्य पहचान दस्तावेज के रूप में आधार और पैन कार्ड को स्वीकृति दी गई है। साथ ही, डाकघर आए ग्राहकों को भी डाक कर्मचारियों द्वारा प्रोत्साहित किया जाता है कि वे अपने केवाईसी दस्तावेजों को अपडेट करें।

लेकिन सर्वोच्च न्यायालयके रिट याचिका (सिविल नंबर 494/2012) में 26.09.2018 में दिए गए निर्णय, जिसे आधार निर्णय भी कहा जाता है, के मद्देनजर, यूआईडीएआई द्वारा पत्र संख्या 13012/171/2018/लीगल/यूआईडीएआई/114 दिनांक 23.10.2018 जारी किया गया, जिसमें स्पष्ट रूप से यह निर्देश दिया गया है कि वित्तीय संस्थाएं, उन खाताधारकों से आधार नं. प्रस्तुत करना अनिवार्य कर सकते हैं जो कल्याण योजना के लाभ या सब्सिडी सीधे अपने खाते में प्राप्त करने के इच्छुक हैं। जो ग्राहक, उक्त कल्याणकारी योजनाओं के लाभार्थी नहीं हैं या जिन्होंने इस संबंध में घोषणा नहीं की है, उन ग्राहकों का बैंक खाता खोलने हेतु वित्तीय संस्थाएं-केवाईसी प्रमाणीकरण के लिए आधार का उपयोग नहीं कर सकती। न्यायालय के उपरोक्त निर्णय को देखते हुए, पहचान प्रमाण के लिए आधार को अनिवार्य बनाना संभव नहीं है। हालांकि, 8.53 करोड़ और 1.37 करोड़ डाकघर बचत बैंक खातों को क्रमशः आधार और पैन से जोड़ा गया है।

इसके अतिरिक्त, सरकारी बचत संवर्धन सामान्य नियम-2018 के नियम-06 के अनुसार, खाता खोलने के प्रयोजन से पहचान के प्रमाण वाले निम्नलिखित पहचान दस्तावेजों का उल्लेख किया गया है जो इस प्रकार हैं: -

1. भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण द्वारा जारी आधार संख्या, परंतु यदि किसी व्यक्ति को आधार संख्या आबंटित नहीं की गई है, तो वह आधार के लिए नामांकन के आवेदन का प्रमाण प्रस्तुत करेगा, और यदि कोई व्यक्ति, आधार नामांकन के लिए जमा किए गए आवेदन का प्रमाण प्रस्तुत नहीं कर पाता है, तो वह व्यक्ति आधिकारिक रूप से मान्य ऐसे दस्तावेज की प्रमाणित प्रति प्रस्तुत करेगा, जिसमें उसकी पहचान और पते के विवरण के साथ हाल ही का फोटो लगा हो।

2. स्थायी खाता संख्या अथवा आयकर नियम, 1962 में यथा परिभाषित फॉर्म 60, बशर्ते कियदि कोई व्यक्ति खाता खोलते समय स्थायी खाता संख्या जमा नहीं करता है, तो वह, खाता खोलने की तारीख से छः महीने की अवधि के अंदर इसे लेखा कार्यालय में जमा करेगा और यदि किसी जमाकर्ता ने इस अधिसूचना की तारीख से पहले ही खाता खोल लिया है और लेखा कार्यालय में अपना स्थायी खाता नंबर पहले से जमा नहीं किया है, तो वह इस अधिसूचना के जारी होने की तारीख से छः महीने की अवधि के अंदर इसे लेखा कार्यालय में जमा करेगा। जमाकर्ता द्वारा छह महीने की विनिर्दिष्ट अवधि के भीतर स्थायी खाता संख्या जमा न करने पर उसका खाता तब तक प्रचालनीय नहीं होगा, जब तक कि वह लेखा कार्यालय में स्थायी खाता संख्या जमा नहीं कर देता;

3. लेखा कार्यालय द्वारा आवश्यक समझा जाने वाला कोई भी अन्य दस्तावेज, जिसमें जमाकर्ता के व्यवसाय की प्रकृति और वित्तीय स्थिति से संबंधित दस्तावेज भी शामिल हैं।

इसके अतिरिक्त, सरकारी बचत संवर्धन सामान्य नियम-2018 के नियम-06 के अनुसार, खाता खोलने के प्रयोजन से पते के प्रमाण के रूप में निम्नलिखित दस्तावेज प्रस्तुत किए जा सकते हैं:

1. यदि जमाकर्ता द्वारा प्रस्तुत आधार संख्या अथवा स्थायी खाता संख्या में वर्तमान पता नहीं है, तो जमाकर्ता द्वारा अपने वर्तमान पते वाले आधिकारिक रूप से मान्य किसी दस्तावेज की प्रमाणित प्रति प्रस्तुत की जाएगी, परंतु यदि जमाकर्ता द्वारा प्रस्तुत आधिकारिक रूप से मान्य

दस्तावेज में अद्यतन पता नहीं है, तो निम्नलिखित में से कोई भी एक दस्तावेज पते के प्रमाण के सीमित उद्देश्य के लिए आधिकारिक रूप से मान्य माना जाएगा, नामतः -

- I. किसी भी सेवा प्रदाता (बिजली, टेलीफोन, पोस्ट-पेड मोबाइल फोन, पाइप गैस, पानी का बिल) का जनोपयोगी सुविधा बिल, जो दो महीने से अधिक पुराना नहीं हो; या संपत्ति अथवा नगरपालिका कर रसीद; या
  - II. सरकारी विभागों अथवा सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों से सेवानिवृत्त कर्मचारियों को जारी पेंशन अथवा पारिवारिक पेंशन भुगतान आदेश, यदि उनमें पता दिया गया है; या
  - III. राज्य सरकार अथवा केंद्र सरकार के विभागों, सांविधिक अथवा नियामक निकायों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, वित्तीय संस्थाओं और सूचीबद्ध कंपनियों (नियोक्ता) द्वारा जारी आवासीय आबंटन का पत्र और आधिकारिक आवास आबंटित करने वाले ऐसे नियोक्ताओं के साथ किए गए लीस और लाइसेंस समझौते;
  - IV. बशर्ते यह भी कि जमाकर्ता, उपरोक्त किसी भी दस्तावेज को जमा करने के तीन महीने की अवधि के भीतर, आधार संख्या या स्थायी खाता संख्या, या अद्यतन वर्तमान पते वाले आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज की प्रमाणित प्रति प्रस्तुत करेगा।
2. संयुक्त खाते के मामले में, संयुक्त रूप से खाता खोलने वाले सभी जमाकर्ताओं के पहचान संबंधी दस्तावेज लेखा कार्यालय द्वारा प्राप्त किए जाएंगे।
3. अवयस्क अथवा विक्षिप्त व्यक्ति की ओर से खाता खोले जाने की स्थिति में संरक्षक के पहचान संबंधी दस्तावेज लेखा कार्यालय में जमा किए जाएंगे।
4. यदि कोई खाता, अधिकृत एजेंट के माध्यम से खोला जाता है, तो उक्त एजेंट अपने हस्ताक्षर भी करेगा और पहचान संबंधी दस्तावेजों पर जमाकर्ता के साथ-साथ अपनी एजेंसी के विवरण का भी उल्लेख करेगा।
5. पते में परिवर्तन होने पर, जमाकर्ता द्वारा तीन महीने की अवधि के भीतर अद्यतन पते के साथ संगत पहचान दस्तावेज प्रस्तुत किए जाएंगे।"

### समिति की टिप्पणियां

7. यह देखते हुए कि वरिष्ठ नागरिक कल्याण कोष की श्रेणी में आने वाले 2.47 करोड़ खातों जिसमें 16136.37 करोड़ रुपये हैं, को पेंशन विभाग द्वारा वित्त मंत्रालय को सूचित किया गया है, समिति ने सिफारिश की थी कि ऐसे लावारिस खातों के निपटान के लिए मंडल/क्षेत्रीय/सर्कल स्तर पर आउटरीच अभियान और विशेष अभियान शुरू किए जाने चाहिए। समिति ने यह भी नोट किया कि सभी सर्किलों के संयुक्त प्रयास से दिसंबर, 2021 तक 123.69 करोड़ रुपये की राशि वाले 70398 खातों का निपटान किया गया है और नोट किया कि निपटाए गए लावारिस खातों/प्रमाणपत्रों की संख्या 2019-20 में 27149 से बढ़कर 2021-22 में 70398 हो गई है। समिति ने निष्कर्ष निकाला कि चालू वित्त वर्ष के दौरान लावारिस खातों में से केवल 0.29% का निपटान किया गया है। समिति ने नोट किया कि पोस्ट ऑफिस सेविंग्स बैंक में 27.30 करोड़ खाते बिना नामांकन के थे, जो अप्रत्याशित रूप से अधिक था और 24.5 करोड़ सीआईएफ (ग्राहक सूचना फाइल) में से केवल 8.8 करोड़ सीआईएफ को आधार से जोड़ा गया था, जिससे भविष्य में इन खातों के निपटान में समस्याएं पैदा हो सकती हैं। समिति ने सिफारिश की थी कि विभाग को प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से सूचना का प्रचार करने के लिए नए सिरे से कदम उठाने चाहिए और आधार संख्या को जोड़ना अनिवार्य बनाना चाहिए और समिति को इस प्रगति से अवगत कराना चाहिए।

विभाग ने अपने की गई कार्रवाई नोट में कहा कि उन्होंने खाताधारकों को अधिसूचना देने के साथ डोर-टू-डोर अभियान और विशेष अभियान चलाने सहित सभी प्रयास किए हैं। विभाग ने नया खाता खोलते समय और अपने केवाईसी (अपने ग्राहक की पहचान) दस्तावेजों को अपडेट करते समय मोबाइल फोन नंबर अनिवार्य कर दिया है। उन्होंने आधार निर्णय से संदर्भित 26 सितंबर, 2018 के सुप्रीम कोर्ट के फैसले का हवाला दिया, जिसमें यह स्पष्ट रूप से कहा गया है कि उन ग्राहकों के लिए जो कल्याणकारी योजनाओं की सब्सिडी के लाभार्थी नहीं हैं या जो घोषणा नहीं देते हैं, वित्तीय संस्थान बैंक खाते खोलने के लिए ई-केवाईसी प्रमाणीकरण के लिए

आधार का उपयोग नहीं कर सकते हैं। उपरोक्त यथा स्थिति को देखते हुए, पहचान के प्रमाण के लिए आधार को अनिवार्य बनाना संभव नहीं है। समिति का मानना है कि विभाग का उत्तर टालमटोल वाला प्रतीत होता है। चालू वित्त वर्ष में निष्क्रिय खातों के निपटान में विभाग द्वारा की गई प्रगति का उल्लेख नहीं किया गया है। समिति दोहराती है कि विभाग को इस मामले में मात्रात्मक प्रगति हासिल करने के लिए ठोस प्रयास करने चाहिए। चालू वर्ष में निपटाए गए निष्क्रिय खातों की संख्या की सूचना इस समिति को दी जाए ताकि विभाग की उपलब्धियों का उचित अंदाज लगाया जा सके।

### सिफारिश संख्या 10

#### संपदा प्रबंधन - लंबित परियोजनाएं

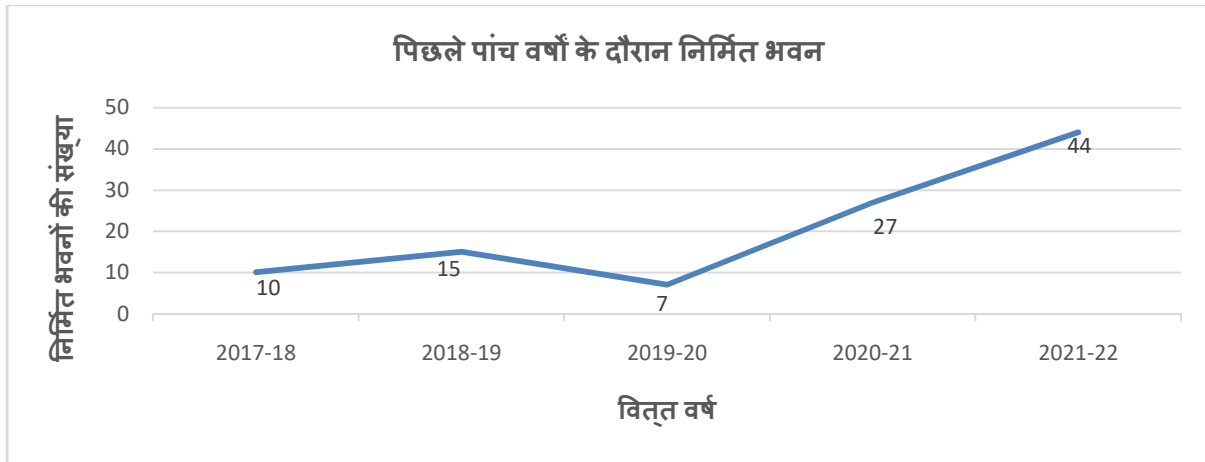
8. समिति ने अपने मूल प्रतिवेदन में निम्नलिखित सिफारिश की थी:

“समिति नोट करती है कि डाक विभाग का यह दायित्व है कि वह जनता को सार्वभौमिक डाक सेवा प्रदान करे जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ युक्तियुक्त दूरी के अंदर पहुंच शामिल है। यह संपूर्ण देश में फैले 23 डाक सर्किलों में 1,56,721 डाकघर चलाता है। कुल डाकघरों में से अधिकांश डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित हैं जिनकी संख्या लगभग 1,41,018 है। नए डाक भवनों के निर्माण, पुराने भवनों के समुचित रखरखाव, विरासत भवनों का नवीनीकरण और पुनर्स्थापना तथा सतत विकास के लिए बुनियादी ढांचे का विकास करना संपदा प्रबंधन योजना का हिस्सा है। इसके अतिरिक्त, डाक घरों से संबंधित अधिशेष भूमि का अच्छे तरह से उपयोग किया जाना चाहिए और इस संबंध में विस्तृत प्रस्ताव समिति को प्रस्तुत किया जाना चाहिए। की गई कार्रवाई संबंधी अट्ठाईसवें प्रतिवेदन में, समिति ने केरल राज्य में पूजापुरा, सस्थामंगलम और करमना में संपत्ति प्रबंधन परियोजनाओं के लंबित होने का उल्लेख किया था और विभाग से प्रक्रियागत बाधाओं को दूर करके लंबित परियोजनाओं को पूरा करने के लिए अपने प्रयासों को दोगुना करने का आग्रह किया था। तथापि, एक वर्ष बीत जाने के बावजूद, समिति नोट करती है कि तीन में से दो परियोजनाओं नामतः पूजापुरा और सस्थामंगलम अभी भी प्रारंभिक चरण में हैं जहां निविदा आमंत्रित करने का नोटिस जारी किया गया है। केवल तीसरे मामले में, करमना

में ही निर्माण कार्य शुरू हुआ है। समिति कार्य की दयनीय धीमी गति से नाखुश है और आशा करती कि विभाग परिश्रम से अपना कार्य करेगा और एक निर्धारित समय-सीमा में कार्य पूरा करेगा। आम जनता डाक विभाग पर अपना भरोसा करती है जो सार्वभौमिक सेवा दायित्व के तहत देश के दूरदराज क्षेत्रों तक पहुंचने का कार्य करता है, जिसे डाकघरों के समय पर निर्माण के बिना पूरा नहीं किया जा सकता है। समिति विभाग को निर्देश देती है कि वह पूजापुरा और सस्थामंगलम के कार्य को पूरा करने के लिए समय-सीमा निर्दिष्ट करे और करमना परियोजना को 2023 की समय-सीमा के अंदर पूरा करे।"

9. दूरसंचार विभाग ने अपने की गई कार्रवाई उत्तर में बताया कि:

"विभाग के कुछ एक छोटे एवं मध्यम आकार के रिक्त भू-खंड हैं, जिनका डाक भवनों के निर्माण हेतु प्रयोग किया जा रहा है।छोटे डाकघरों के निर्माण की शुरुआत के बाद से रिक्त भू-खंडों के प्रयोग गति बढ़ गई है। नए भवनों के निर्माण का ब्यौरा निम्नानुसार है :-



केरल सर्कल के पूजापुरा, सठमंगलम और करामना की भवन परियोजनाओं की स्थिति निम्नानुसार है :

- i) **पूजापुरा डाकघर** : 06.05.2022 को निविदा पुनः जारी की गई है, जिसे 01.06.2022 को खोला जाना है। कार्य के अक्टूबर, 2022 में शुरू कि जाने हैं तथा अक्टूबर, 2024 तक पूरा किए जानेकी संभावना है।
- ii) **सठमंगलम डाकघर** : निविदा, 19.05.2022 को स्वीकार की गई है। अब कार्य आदेश जारी किया जाएगा तथा इसके, जून, 2024 तक पूरा होने की संभावना है।

iii) **करामना डाकघर** :नींव कार्य प्रगति पर है। भवन निर्माण कार्यनवम्बर, 2023 तक पूरा कर लिया जाएगा।

(डाक विभाग, संचार मंत्रालय का का. जा. सं. 28-5/2022-बजट दिनांक20.06.2022)

### समिति की टिप्पणियां

10. समिति ने नोट किया कि डाक विभाग का दायित्व है कि वह जनता को सार्वभौमिक डाक सेवा प्रदान करे जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ उचित दूरी के भीतर पहुंच शामिल है। नए डाक भवनों के निर्माण और पुराने भवनों के रखरखाव के माध्यम से बुनियादी ढांचे का विकास संपदा प्रबंधन योजना का हिस्सा है। रिपोर्ट में समिति ने केरल राज्य में पूजापुरा, सस्थामंगलम और करमाना परियोजनाओं के लंबित मामलों का उल्लेख किया है और विभाग को परियोजनाओं के कार्य को पूरा करने के लिए समय-सीमा निर्दिष्ट करने का निदेश दिया है। विभाग ने अपने की गई कार्रवाई नोटों में उत्तर दिया था कि उनके पास कुछ छोटी और मध्यम आकार की खाली भूमि है जिनका उपयोग डाक भवनों के निर्माण के लिए किया जा रहा है। छोटे डाकघरों का निर्माण शुरू होने के बाद खाली पड़ी भूमि के उपयोग की गति बढ़ गई है।

पूजापुरा डाकघर के लिए 06.05.2022 को पुनः निविदा जारी की गई है, जिसकी खुलने की तारीख 01.06.2022 है। यह कार्य अक्टूबर 2022 में सौंपा जाएगा और अक्टूबर 2024 तक पूरा हो जाएगा। 19.05.2022 को सस्थामंगलम डाकघर के लिए निविदा स्वीकार कर ली गई। अब वर्क ऑर्डर जारी किया जाएगा और जून 2024 तक पूरा हो जाएगा। करमाना डाकघर के नींव का काम प्रगति पर है और भवन नवंबर, 2023 तक पूरा हो जाएगा।

समिति को यह पूरी तरह से अनुचित लगता है कि दो परियोजनाओं का निर्माण अभी तक शुरू नहीं हुआ है और निविदाएं 2022 में जारी की गई हैं, जबकि समिति लंबे समय से इस मुद्दे पर दबाव डाल रही है। इस विलंब ने केरल के लोगों को डाक सेवाओं से वंचित किया है, जो विभाग के वित्तीय समावेशन के उद्देश्य के लिए आवश्यक है। समिति अपनी सिफारिश दोहराती है और उम्मीद करती है कि विभाग अत्यंत समर्पण के साथ इस मामले में तेजी लाएगा।

### सिफारिश संख्या 11

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

11. समिति ने अपने मूल प्रतिवेदन में निम्नलिखित सिफारिश की थी:

“समिति नोट करती है कि महिलाओं के लिए बनाए गए अलग शौचालयों, क्रेच और विश्राम कक्ष का निर्माण डाक विभाग की संपदा प्रबंधन योजना के अधिदेश के तहत आता है। जबकि वर्ष 2019-20 में, 16 महिला शौचालयों का निर्माण किया गया था, 2020-21 और 2021-22 के दौरान, निर्मित शौचालयों की संख्या आश्चर्यजनक रूप से शून्य थी क्योंकि लिंग संबंधी चिंताओं की गतिविधि के तहत कोई धन आवंटित नहीं किया गया था। इसके अलावा, निशक्तजन अधिकार अधिनियम, 2016 के अनुरूप, पिछले तीन वर्षों के दौरान 416 रैंप, 124 अनुकूल विश्राम कक्ष, 416 रेलिंग, 3 ब्रेल साइनेज, 205 स्पर्श फर्श का निर्माण किया गया था। पिछले तीन वर्षों के दौरान 400 डाकघर भवनों को पुनर्निर्मित किया गया है। समिति ने यह भी नोट किया है कि कोई श्रवण संकेत स्थापित नहीं किए गए थे। यह भी नोट किया गया है कि डाक मंडलों को पीओ भवनों की पहुंच संपरीक्षा करने का निर्देश दिया गया है, फिर भी विभाग ने इस मुद्दे पर विशिष्ट जानकारी प्रदान नहीं की है। डाकघरों, विशेषरूप से महिला डाकघरों में क्रेच और फीडिंग रूम पर ध्यान देने की कमी स्पष्ट रूप से इंगित करती है कि महिला कार्यबल की जरूरतों पर पर्याप्त ध्यान नहीं दिया जा रहा है। समिति चाहती है कि विभाग उपर्युक्त उपायों पर ध्यान दे। इन उपायों से कार्यबल में अधिक माताओं को शामिल करना काफी उपयोगी



होगा। समिति को पिछले तीन वर्षों में से प्रत्येक वर्ष में सर्कल-वार की गई पहुंच संपरीक्षाओं की संख्या से भी अवगत कराया जाए और इस बात पर जोर दिया जाए कि विभाग यह सुनिश्चित करने के लिए एक निगरानी समिति का गठन करे कि पहुंच सुलभता को बढ़ावा देने के लिए इस तरह की संपरीक्षाओं को द्वि-वार्षिक आधार पर आयोजित की जाए। समिति का उद्देश्य है कि अगले पांच वर्षों में देश में डाकघरों को काफी हद तक बाधा मुक्त घोषित किया जा सकता है और इसलिए विभाग को विकलांगों के कल्याण के लिए उपलब्ध संसाधनों को चैनलाइज करने का निर्देश दिया जाए और सिफारिश की जाए कि डाक विभाग को ऐसे लोगों को उनके द्वार पर 'हार्डशिप डेलीवरी ' की सेवा प्रदान करने पर विचार करना चाहिए जिसमें डाक उनके मेलबॉक्सों के बजाय उनके द्वार तक पहुंचाई जाती है।"

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

"डाक विभाग पहले से ही सभी प्रेषितियों को डाक-वस्तुओं की द्वार पर सुपुर्दगी सेवा प्रदान कर रहा है। इसके अलावा, लेखादेय डाक-वस्तुएं, केवल प्रेषिती को या प्रेषिती के निर्देशानुसार प्राधिकृत प्राप्तकर्ता को, उचित पावती के साथ द्वार पर ही सुपुर्द की जा रही हैं। हालांकि, अपंजीकृत या सामान्य डाक-वस्तुएं, प्रेषिती द्वारा डिलीवरी प्रयोजन के उद्देश्य से विशेष रूप से उपलब्ध कराई गई डाक-पेटियों (घर के मुख्य द्वार के पास या भवन के प्रवेश द्वार के पास स्थापित)में डिलीवर की जा रही हैं।

क्रेच तथा फीडिंग कक्ष बनाए जाने पर ध्यान देने की समिति की सिफारिश को नोट कर लिया गया है। डाक सर्कलों को, क्रेच तथा फीडिंग कक्ष की जरूरत संबंधी प्रस्ताव प्रस्तुत करने हेतु निर्देशित किया गया है। उक्त निर्माण कार्य को, महिलाओं से संबंधित मामलों में बजटीय प्रावधान से प्राथमिकता आधार पर पूरा किया जाएगा, जोकि भवन में स्थान की उपलब्धता के अध्यधीन होगा।

विगत तीन वर्षों में सर्कल स्तर पर कोई एक्सेस ऑडिट नहीं किया गया है। हालांकि सर्कलों को वर्ष में 2 बार एक्सेस ऑडिट करने तथा मॉनीटरिंग समिति स्थापित करने के अनुदेश दिए गए हैं, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि डाकघरों में पहुंच (एक्सेस) को आसान बनाने हेतु ऐसे ऑडिट वर्ष में 2 बार किए जाते हैं। इसके अलावा, विभाग की वित्त वर्ष 2022-23 में

तृतीय पक्षकार एजेंसी द्वारा राष्ट्रव्यापी एकसेस ऑडिट करवाने की योजना है। स्थायी समिति ऑर्डर को निष्कर्ष का ब्यौरा दिया जाएगा।

डाकघरों के दिव्यांगजनों एवं वरिष्ठ नागरिकों के लिए किसी भी प्रकार की बाधा से रहित तथा सुगम पहुंच वाला बनाने के उद्देश्य से विभाग द्वारा पुराने डाकघर भवनों में रैम्प तथा रेलिंग बनवाई जा रही हैं तथा सभी नए भवनों में रैम्प तथा रेलिंग निर्माण कार्य का अनिवार्य प्रावधान किया गया है। इसके अलावा, पोस्टल सिविल विंग को सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता मंत्रालय द्वारा फरवरी, 2021 में प्रकाशित 'एक्सेस टु फोटो डाइजेस्ट' में प्रकाशित नवीनतम दिशा-निर्देशों के अनुसार, सभी नए बनाए जा रहे भवनों में सुगम पहुंच संबंधी प्रावधानों (रैम्प तथा रेलिंग) को शामिल करने हेतु निर्देश दिए गए हैं।"

(डाक विभाग, संचार मंत्रालय का का. ज्ञा. सं. 28-5/2022-बजट दिनांक 20.06.2022)

### समिति की टिप्पणियां

13. समिति ने 33वीं रिपोर्ट में नोट किया था कि विभाग महिला कार्यबल और दिव्यांग जनों की चिंताओं को दूर करने के लिए गंभीर पहल नहीं करती है। वर्ष 2019-20 में 16 महिला शौचालयों का निर्माण किया गया और 2020-21 और 2021-22 में एक भी महिला शौचालय का निर्माण नहीं किया गया। दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 के अनुरूप, विगत तीन वर्षों के दौरान 416 रैंप, 124 अनुकूल विश्राम कक्ष, 416 रेलिंग, 3 ब्रेल साइनेज, 205 टेकटाइल फर्श का निर्माण किया गया। समिति ने नोट किया कि विगत तीन वर्षों के दौरान 1.5 लाख डाकघरों में से केवल 400 डाकघर भवनों को रेट्रोफिट किया गया है। विगत तीन वर्षों में कोई श्रवण सिग्नल स्थापित नहीं किया गया था और डाकघरों के भवनों का कोई एकसेस ऑडिट नहीं किया गया। समिति के सामने यह स्पष्ट है कि विभाग का ध्यान न तो महिला कार्यबल के कल्याण पर है और न ही दिव्यांगजनों की जरूरतों पर। डाकघरों को बाधा मुक्त बनाने की तत्संबंधी आवश्यकता पर ध्यान नहीं दिया जा रहा है और यह समिति के लिए चिंता का विषय है। समिति ने लगातार यह लक्ष्य रखा है कि डाकघरों को बाधा मुक्त घोषित किया जाए और इसलिए विभाग को

दिव्यांगजनों के कल्याण के लिए उपलब्ध संसाधनों को व्यवस्थित करने का निदेश दिया और ऐसे व्यक्तियों तक उसके वितरण की सिफारिश की।

रेट्रोफिटिंग के लिए भवन की पात्रता निर्धारित करने हेतु किसी भी डाकघर भवन के लिए प्राथमिक कदम होने के नाते एक्सेस ऑडिट आयोजित नहीं किया गया। समिति विभाग के ढुलमुल रवैये से दुखी है। समिति अपनी सिफारिश दोहराती है और बलपूर्वक कहती है कि डाकघरों को दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 के अनुसार सुलभता मानदंडों के कार्यान्वयन के लिए एक निगरानी तंत्र की आवश्यकता है। आगे समिति विभाग से कहती है कि उन्हें महिलाओं के लिए क्रेच, टॉयलेट और फीडिंग रूम का निर्माण करके लैंगिक चिंताओं को प्रतिबिंबित करते हुए लोगों की विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुरूप सभी वर्तमान और भविष्य के निर्माणों को पूरा करने की आवश्यकता है। विभाग इस संबंध में हुई प्रगति से समिति को अवगत कराए।

## अध्याय दो

टिप्पणियां/सिफारिशें जिन्हें सरकार द्वारा स्वीकार कर लिया गया है

### सकल व्यय

#### (सिफारिश क्रम संख्या 1)

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

समिति नोट करती है कि सकल व्यय का 90% से अधिक पेंशन और वेतन पर खर्च होता है। विभाग के व्यय का लगभग 90% पेंशन, वेतन और मजदूरी के उन मदों में होता है, जो भारत सरकार के विनियमों द्वारा निर्धारित किए जाते हैं। अनेकपद रिक्त होने के बावजूद विभाग पिछले 5 वर्षों में अपने कार्यकरण में सूचना प्रौद्योगिकी की शुरुआत के माध्यम से सभी प्रकार के कार्यों का प्रबंधन करने में सक्षम रहा है। इसके अतिरिक्त, प्रचालनात्मक व्यय

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

### **सरकार का उत्तर**

वर्ष 2021 में, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान (आईआईपीए) द्वारा किए गए तृतीय पक्षकार मूल्यांकन से ज्ञात हुआ है कि डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना, 2012 के अंतर्गत, 2009-10 से 2019-20 की अवधि के दौरान, डाक विभाग के कार्यबल में 14.27% की कमी आई है, जबकि डाक विभाग के राजस्व में 48.65% की वृद्धि हुई है।

इसके अतिरिक्त, पीआईबी की सिफारिश के अनुरूप, आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2.0 के लिए मंत्रिमंडल का अनुमोदन ले लिया गया है। इसके अंतर्गत, ऐसे नए और उभरते क्षेत्रों को चिन्हित किया गया है, जिनमें प्रौद्योगिकी का प्रयोग कर व्ययमें कटौती की जा सकती है तथा व्यवसाय में कार्यकुशलता लाते हुए लाभ की स्थिति प्राप्त की जा सकती है।

साथ ही, प्रौद्योगिकी के संदर्भ में कार्यकुशलता को बेहतर बनाने के उद्देश्य से, ऐसे क्षेत्र जहां बीएसएनएल/एमटीएनएल, नियमित या वैकल्पिक माध्यम से सुचारू (स्टेबल) कनेक्टिविटी प्रदान करने में असमर्थ है, वहां सुचारू कनेक्टिविटी मुहैया कराने हेतु अन्य सेवा प्रदाताओं का लाभ उठाया जाएगा।

विभाग द्वारा स्वयं को युक्तिसंगत बनाए रखने की दिशा में निम्नलिखित कदम उठाए जा रहे हैं:

- मौजूदा मानव संसाधनों का इष्टतम प्रयोग। एक मानक प्रचालन प्रक्रिया तैयार की गई है और विभिन्न कार्यालयों में अलग-अलग प्रचालन कार्य हेतु कार्यबल की आवश्यकता की समीक्षा करने हेतु एक आवधिक स्थापना समीक्षा संबंधी तंत्र स्थापित किया गया है। स्थापना समीक्षा के आधार पर, कार्यबल की एक कार्यालय से दूसरे कार्यालय में पुनर्तैनाती की जाती है।
- ग्राहकों को उनके द्वार पर सेवाएं मुहैया कराने के उद्देश्य से प्रौद्योगिकी का प्रयोग। इसके अतिरिक्त, एनईएफटी-आरटीजीएस, यूपीआई, ऑनलाइन बैंकिंग आदि सुविधाओं के माध्यम से ग्राहकों द्वारा सेल्फ-सर्विस का प्रयोग करने से प्रचालन लागत तथा फिजिकल इंटरैक्शन में भी कमी आएगी।
- विभाग द्वारा पार्सलों के त्वरित एवं सुरक्षित पारेषण हेतु अखिल भारतीय डाक सड़क परिवहन नेटवर्क की भी शुरुआत की गई है। वर्तमान में, कुल 61 (31X2) राष्ट्रीय राजमार्ग प्रचलित किए गए हैं, जो देशभर के सभी क्षेत्रों को जोड़ने वाले अंतरराज्यीय मार्गों से जुड़े हैं।
- दुपहिया और चौपहिया वाहनों के माध्यम से पार्सलों की यंत्रिकृत डिलीवरी सुनिश्चित करने हेतु, पार्सल और नोडल डिलीवरी केंद्रों का एक समर्पित नेटवर्क प्रचलित किया गया है ताकि पार्सलों को हैंडल करने संबंधी कार्य में तेजी और दक्षता लाई जा सके। साथ ही, इससे प्रचालन लागत कम करने में भी मदद मिलेगी।
- कूरियर, एक्सप्रेस और पार्सल बाजार में प्रतिस्पर्धा को ध्यान में रखते हुए कैश-ऑन-डिलीवरी और बीमा प्रभार संबंधी सुविधाओं को युक्तिसंगत बनाया गया है।

## राजस्व प्राप्तियां

### (सिफारिश क्रम संख्या 2)

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

इसके अतिरिक्त, समिति नोट करती है कि विभाग के फोकस क्षेत्र पार्सल, वित्तीय सेवाएं (डाकघर बचत बैंक और भारतीय डाक भुगतान बैंक), बीमा और अन्य एजेंसी सेवाएं (सामान्य सेवा केंद्र, डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र, आधार सक्षम सेवाएं आदि) जैसे कुछ मुख्य प्रचालन हैं और विभाग का उद्देश्य उनके माध्यम से राजस्व जुटाना है। स्पीड पोस्ट विभाग की प्रमुख मेल

सेवा बनी हुई है और इसके माध्यम से 1200 करोड़ रुपये से अधिक का वार्षिक राजस्व प्राप्त होता है। विभाग का लक्ष्य कई उपायों के माध्यम से अगले 5 वर्षों में अपनी पार्सल संभार तंत्र बाजार हिस्सेदारी को 10% तक बढ़ाने का है। ई-कॉमर्स व्यवसाय की बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए लगभग 190 पार्सल हब वाले पार्सल के लिए एक नया नेटवर्क बनाया जा रहा है। विभाग ने दो पहिया वाहनों और चार पहिया वाहनों के उपयोग के साथ महानगरों, राज्यों की राजधानियों और महत्वपूर्ण शहरों में चिन्हित सुपुर्दगी कार्यालयों और केन्द्रों से पार्सलों की नोडल मशीनीकृत सुपुर्दगी कार्यान्वित की है।

विभाग ने सभी राज्यों को दैनिक कनेक्टिविटी प्रदान करने के लिए अखिल भारतीय डाक सड़क परिवहन नेटवर्क को कार्यान्वित करने की योजना बनाई है। ई-कॉमर्स के तेजी से बढ़ते व्यवसाय की जरूरतों को पूरा करने के लिए मार्केटप्लेस मॉडल के लिए मेनी-टू-मेनी मॉडल के समझौते का एक नया प्रारूप विकसित किया गया है। राजमार्गों के पास प्रमुख शहरों के बाहर ट्रांस-शिपमेंट केंद्र विकसित किए जा रहे हैं ताकि अबाध आवाजाही सुनिश्चित की जा सके जिससे ट्रक शहर के यातायात में न फंसें और शिपमेंट के लिए कम समय में आवागमन सुनिश्चित हो सके।

डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) के लिए निधि अंतरण, रीयल-टाइम ग्रॉस सेटलमेंट, तत्काल भुगतान सेवा, एकीकृत भुगतान इंटरफेस, आधार समर्थ भुगतान सेवा, भुगतान गेटवे, डेबिट कार्ड एक बार लागू होने के बाद पीओएसबी ग्राहकों को किसी भी अन्य बैंक के ग्राहकों के बराबर बैंकिंग सेवाएं मिलेंगी। सभी डाकघर कोर बैंकिंग प्रणाली में आ जाएंगे, जिससे नेटबैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम के माध्यम से वित्तीय समावेशन और खातों तक पहुंच और डाकघरों और बैंक खातों के बीच धन का ऑनलाइन हस्तांतरण संभव होगा। इन सेवाओं से विभाग को कैशलेस अर्थव्यवस्था और डिजिटल वित्तीय समावेशन के उद्देश्य से समग्र लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद मिलेगी। (i) बिक्री और विपणन ढांचे का पुनरुद्धार, (ii) कौशल विकास और सेल्स फोर्स का प्रशिक्षण, (iii) प्रोत्साहन का समय पर भुगतान सुनिश्चित करना और (iv) प्रक्रिया का सरलीकरण और प्रचालनात्मक दक्षता बढ़ाने के लिए बिक्री के बाद की सेवाओं में सुधार करके पीएलआई और आरपीएलआई प्रीमियम आय की उपलब्धि को बढ़ाने के प्रयास किए जा रहे हैं। इसके अतिरिक्त, कॉमन सर्विस सेंटर-स्पेशल पर्पज व्हीकल (सीएससी-एसपीवी) के साथ गठजोड़ के माध्यम से राजस्व बढ़ाने और डाकघर-सीएससी के माध्यम से नागरिक केंद्रित



सेवाओं की सुपुर्दगी के लिए प्रयास किए जा रहे हैं। देश भर में 837 प्रधान डाकघरों में जीवन प्रमाण केंद्र कार्य कर रहे हैं। इसके अतिरिक्त, डाकघर पासपोर्ट सेवा केन्द्र, डाकघर आधार नामांकन और अपडेशन केन्द्र भी स्थापित किए गए हैं और यह विभाग के लिए राजस्व के एक महत्वपूर्ण स्रोत के रूप में उभर रहे हैं।

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

### सरकार का उत्तर

विभाग ने डिजिटल क्षेत्र में कई कदम उठाए हैं ताकि त्वरित, विश्वसनीय और कुशल सेवाएं मुहैया कराई जा सकें। इनमें से कुछ सेवाएं निम्नानुसार हैं:-

1. लगभग सभी डाकघर (25000 विभागीय डाकघर) अब कोर बैंकिंग प्रणाली प्लेटफॉर्म पर कार्य कर रहे हैं और शेष 39 डाकघरों को भी 31 जुलाई, 2022 तक कोर बैंकिंग प्रणालीके अंतर्गत माइग्रेट कर दिया जाएगा। 31 मई, 2022 से पीओएसबी ग्राहकों के लिए एनईएफटी-आरटीजीएस सेवाएं प्रारंभ की गई हैं। 1.40 लाख से अधिक डाकघर काउंटरों पर किसी भी सेवा के लिए यूपीआई के माध्यम से भुगतान संबंधी सुविधा भी उपलब्ध है।
2. डाक विभाग, अपने पीओएसबी खाताधारकों को अंतरप्रचालनीय एटीएम कार्ड जारी कर रहा है। देश भर में डाक विभाग के 1000 एटीएम भी प्रचालनरत हैं।
3. बैंक खातों में ब्याज और परिपक्वता राशि जमा करने हेतु ईसीएस (इलेक्ट्रॉनिक क्लियरेंस सिस्टम) जावक सुविधा भी कार्यान्वित की गई है।

4. अधिकांश ग्रामीण शाखा डाकघरों को डिजिटल रूप से लेन-देन कार्य करने हेतु आरआईसीटी (ग्रामीण सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी) उपकरण प्रदान किए गए हैं। ये उपकरण सीबीएस प्लेटफॉर्म पर भी कार्य कर रहे हैं।

5. आमजन की सुविधा हेतु एनपीएस (ऑल सिटीजन मॉडल) ऑनलाइन सेवाएं भी प्रारंभ की गई हैं।

6. डाक विभाग, 1999 रुपए से अधिक के प्रत्येक जमा तथा 999रुपए से अधिक के निकासी लेन-देनके लिए एसएमएस अलर्ट भी जारी कर रहा है। इससे ग्राहक को अपने खाते से संबंधित लेन-देन कार्यों/जमा शेष धनराशिके बारे में शीघ्र सूचना प्राप्त करने में सुविधा होगी। पीओएसबीखाताधारक, ई-बैंकिंग तथा एम-बैंकिंग सुविधाओं का भी लाभ उठा सकते हैं। इन सुविधाओं के माध्यम से, पीओएसबीखाताधारकोंद्वारानिम्नलिखितकार्य ऑनलाइन किए जा सकते हैं:-

(i) अपने सभी लिंक खातों में किए गए लेन-देन कार्यका ब्यौरा देखा जा सकता है।

(ii)आरडी और टीडी खाते बंद किए जाना।

(iii)आरडी, एसबी, पीपीएफ और एसएसए खातों में धनराशि जमा करना।

(iv)चेक रोकने (स्टॉप चेक) संबंधी अनुरोध भी किए जा सकते हैं।

7. पीओएसबी ग्राहकों को ई-बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग सेवाएं मुहैया कराईजा रही हैं। ई-बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग का प्रयोग कर, एनईएफटी/आरटीजीएस निधि अंतरण तथा ऑनलाइन खाता खोलने और बंद करने जैसी कई सेवाओं का लाभ उठाया जा सकता है। ब्याज और परिपक्वता राशि जमा करने हेतु ईसीएस (इलेक्ट्रॉनिक क्लीयरेंस सिस्टम) जावक सुविधा भी मुहैया कराई गई है।

8. पीओएसबी खाताधारकों के लिए आईवीआर (इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स) सुविधा भी प्रारंभ की गई है। ग्राहक, आईवीआर सुविधा के माध्यम से,भारतीय डाक के टोल-फ्री नंबर 18002666868 पर अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर से कॉल कर, राष्ट्रीय बचत योजनाओं (लघु बचत योजनाओं) के संदर्भ में निम्नलिखित सुविधाओं का लाभ उठा सकते हैं। पीओएसबी ग्राहकों

के लिए "इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स (आईवीआर)" प्रणाली के माध्यम से उपलब्ध विभिन्न सुविधाओं का विवरण निम्नानुसार है:-

1. खाता जमा-शेष संबंधी जानकारी (सभी योजनाओं के लिए)।
2. एटीएम कार्ड ब्लॉक करना।
3. अपने बचत खाते (एसबी/पीपीएफ/एसएसए) और सावधि जमा खाते (टीडी/आरडी/एससीएसएस/एमआईएस/केपी/एनएससी) से संबंधित लेन-देन कार्य अथवा कोई भी जानकारी।
4. एटीएम संबंध अनुरोध।

विभाग द्वारा पीएलआई और आरपीएलआई प्रीमियम आय में वृद्धि हेतु निम्नलिखित प्रयास किए गए हैं:

- i) विपणन ढांचे में सुधार किया गया है और प्रचार एवं प्रोत्साहन संबंधी नई प्रणाली लागू की गई है। 2021-22 में, पीएलआई और आरपीएलआई के विक्रय कर्मियों को प्रोत्साहन राशि के रूप में 199.09 करोड़ रु. का भुगतान किया गया है।
- ii) पीएलआई और आरपीएलआई के विक्रय कर्मियों को फील्ड यूनिट सहित प्रशिक्षण दिया जाता है। जिसमें कौशल विकास भी शामिल है। 2021-22 में, 27,414 की विक्रय कर्मियों को प्रशिक्षित किया गया था।
- iii) उपरोक्त उपायों के अतिरिक्त, नए प्रस्तावों की स्वीकृति तथा दावों के समयबद्ध निपटान की प्रक्रिया को सरल बनाने के लिए, नए प्रस्तावों की स्वीकृति और दावों के निपटान के लिए "अनुमोदक (एप्रूवर) के लिए निर्धारित सीमा" में संशोधन किया गया है और इस कार्य को विकेंद्रीकृत करते हुए क्षेत्रीय इकाइयों में अधीनस्थ कार्यालयों को सौंपा गया है। व्यापक मानक प्रचालन प्रक्रियाएं निर्धारित कर मृत्यु दावों एवं परिपक्वता दावों के निपटान और पीएलआई/आरपीएलआई संबंधी ऋण अनुरोधों को हैंडल करने की प्रक्रिया को सरल बनाया गया है। साथ ही, डाक विभाग द्वारा अपनी सेवाओं को सरल बनाने और बिक्री पश्चात् सेवाओं में सुधार लाने के लिए अन्य कई उपाय किए गए हैं जैसे डिजिटलॉकर के माध्यम से ई-पीएलआई बॉन्ड की शुरुआत, कई पॉलिसियों के प्रीमियम का एक साथ भुगतान, ग्राहक के लिए प्रीमियम

भुगतान प्रमाण-पत्र को डाउनलोड करने की सुविधा, परिपक्वता नोटिस तथा अपेक्षित दावा प्रपत्र अग्रिम तौर पर जनरेट करना ताकि ग्राहकों को परिपक्वता लाभ समय पर प्राप्त हो सकें आदि।

इसके परिणामस्वरूप, वित्त वर्ष 2021-22 में पीएलआई और आरपीएलआई से अर्जित प्रीमियम आय में पिछले वित्त वर्ष की तुलना में 7.48% की वृद्धि हुई है।

इसके अतिरिक्त, 1,13,182 डाकघरों के जरिये सामान्य सेवा केंद्रों की सेवाएं उपलब्ध कराई जा रही हैं, जिसमें जी2सी और बी2सी सेवाएं शामिल हैं। लगभग 35000 पीओ-सीएससी के माध्यम से रेल टिकट बुकिंग सेवाएं भी उपलब्ध कराई जाती हैं। मई, 2020 से अब तक, 113182 डाकघर-सामान्य सेवा केंद्रों के माध्यम से 102.49 करोड़ रुपए मूल्यके 12.19 लाख लेन-देन कार्य किए गए हैं और 46.32 लाख रुपए का राजस्व अर्जित किया गया।

विभाग द्वारा स्पीड पोस्ट से अर्जित राजस्व में बढ़ोतरी हेतु निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

(i) विभाग ने यूआईडीएआई द्वारा शुरू की गई नई सेवा 'आर्डर आधार कार्ड' के तहत पीवीसी आधार कार्ड की स्पीड पोस्ट के माध्यम से डिलिवरी प्रारंभ की है। विभाग ने मार्च, 2022 के अंत तक, विभाग द्वारा स्पीड पोस्ट के माध्यम से लगभग 2.10 करोड़ पीवीसी आधार कार्डों की सफलतापूर्वक डिलिवरी की गई है और 52 करोड़ रुपए से अधिक का राजस्व अर्जित किया गया है।

(ii) डाक विभाग ने देश के सभी राज्यों में एक समान दर पर 10 करोड़ से अधिक मतदाता फोटो पहचान पत्र संवितरित करने हेतु भारत निर्वाचन आयोग के साथ टाई-अप किया है। मार्च, 2022 के अंत तक, विभिन्न राज्यों में स्पीड पोस्ट के माध्यम से डिलिवरी हेतु 1.34 करोड़ से अधिक मतदाता फोटो पहचान पत्र बुक किए जा चुके हैं, जिनसे 33 करोड़ रुपए से अधिक का राजस्व अर्जित हुआ।

(iii) दिव्यांगजनसशक्तीकरण विभाग, सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय के समन्वय से स्पीड पोस्ट के माध्यम से 1.24 करोड़ 'यूनिक डिसेबिलिटी कार्डों' की डिलिवरी का कार्य प्रक्रियाधीन है।

(iv) पोस्टमैन मोबाइल ऐप के माध्यम से स्पीड पोस्ट, रजिस्टर्ड पोस्ट, मनीऑर्डर आदि की सुपुर्दगी संबंधी स्थिति रीयल टाइम आधार पर अद्यतन करने हेतु डिलिवरी स्टाफ द्वारा लगभग 1.45 लाख मोबाइल फोनों का प्रयोग किया जा रहा है।

(v) ग्राहकों के साथ बुकिंग और डिलीवरी डाटा के सुचारु आदान-प्रदान के लिए एप्लिकेशन प्रोग्राम इंटरफेस (एपीआई) इंटीग्रेशन सुविधा प्रारंभ की गई है।

(vi) वितरणमें लगने वाले समय और विजिबिलिटी में सुधार हेतु, सुनिर्धारित महत्वपूर्ण कार्य निष्पादन सूचकों (केपीआई)के माध्यम से स्पीड पोस्ट तथा अन्य लेखादेय डाक-वस्तुओं के संवितरण कार्य निष्पादन के संबंध में मुख्यालय के साथ-साथ सर्कल/डिवीजन स्तर पर मॉनीटरिंग की जाती है।

(vii) बिक्री पश्चात् बेहतर सेवा प्रदान करने के उद्देश्य से, सभी डाक सर्कलों में 10 लाख रुपए और उससे अधिक के मासिक कारोबारवाले कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए, 'सिंगल प्वाइंट ऑफ कॉन्टैक्ट' बनाए गए हैं।

(viii) स्पीड पोस्ट डाक-वस्तुओं के गुम हो जाने की स्थिति में क्षतिपूर्तिके भुगतान की समय-सीमा को 150 दिन से घटाकर 60 दिन कर दिया गया है।

(ix) 'बुक नाउ, पे लेटर' (बीएनपीएल) और राष्ट्रीय खाता सुविधा के तहत ग्राहक पंजीकरण के लिए क्रमशः 7 दिन और 15 दिन की समय-सीमा निर्धारित की गई है।

(x) कारपोरेट ग्राहकों के लिए विशेष-एमआईएस सेवा की शुरुआत की गई है, जिसके अंतर्गत ग्राहक अपने लॉग-इन आईडी और पासवर्ड के माध्यम से बुकिंग और संवितरण संबंधी एमआईएस रिपोर्ट देख सकते हैं।

(xi) थोक ग्राहकों के लिए 24x7 सीआरएम की व्यवस्था की गई है, ताकि सीआरएम पर शिकायतें अपलोड की जा सकें और उनकी स्थिति की मॉनीटरिंग की जा सके।

(डाक विभाग, संचार मंत्रालय का कार्यालय ज्ञापन संख्या 28-5/2022/बजट दिनांक 20.06.2022)

**सीएससी के माध्यम से डाकघरों के दायरे और पहुंच का विस्तार**

**(सिफारिश क्रम संख्या 4)**

समिति नोट करती है कि राजस्व प्राप्तियों को बढ़ाने के लिए विभाग ने ई-कॉमर्स निर्यातकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अंतर्राष्ट्रीय ट्रेकड पैकेट सर्विस (आईटीपीएस) नामक एक

नया पैकेट उत्पाद पेश किया है। यह ट्रेकिंग सुविधा के साथ की एक प्रतिस्पर्धी सेवा है। वर्तमान में यह सेवा एशिया-पैसिफिक क्षेत्र के 15 देशों के लिए उपलब्ध है। विभाग ने सेवा का विस्तार करने के लिए अन्य देशों के साथ भी विचार-विमर्श शुरू कर दिया है। डाक विभाग ने देश के ग्रामीण और दूरदराज के क्षेत्रों में अपने पीओ-सीएससी के माध्यम से सहायता प्राप्त मॉडल पर सभी ई-गवर्नेंस सेवाओं हेतु एक ही स्थान पर समाधान प्रदान करने के उद्देश्य से नागरिकों को विभिन्न जी2सी (गवर्नमेंट टू सिटिजेन) और बी2सी (बिजनेस टू सिटिजन) सेवाएं प्रदान करने के लिए देश भर के डाकघरों में "सामान्य सेवा केंद्र" (पीओ-सीएससी) स्थापित किए हैं। 31.12.2021 की स्थिति के अनुसार, 106006 पीओ सीएससी के माध्यम से 75.6 करोड़ रुपये के 9.21 लाख लेनदेन पूरे किए गए थे। पिछले कुछ वर्षों में "कोर सिस्टम प्लेटफॉर्म" पर कई प्रौद्योगिकी टूल्स की शुरुआत के साथ, विभाग का मुख्य फोकस सेवा की गुणवत्ता में सुधार करना रहा है ताकि ग्राहकों की संख्या को बनाए रखने के साथ व्यवसाय में विस्तार किया जा सके। देश के सभी क्षेत्रों में डाक सुपुर्दगी में विश्वसनीयता सुनिश्चित करने के लिए डाक विभाग ने कोर सिस्टम इंटीग्रेशन प्रोजेक्ट के तहत सभी मेल कार्यालयों और डाकघरों में ऑनलाइन कार्यकरण लागू करने, ग्राहकों को बुकिंग और सुपुर्दगी संबंधी सूचनाओं की एसएमएस द्वारा सूचना भेजने, पोस्टमैन मोबाइल ऐप (पीएमए) के माध्यम से रियल टाइम आधार पर सुपुर्दगी संबंधी जानकारी प्रदान करने आदि जैसी कई पहलें की हैं। इसके अतिरिक्त, विभाग ने चेक बुक, डेबिट और क्रेडिट कार्डों की सुपुर्दगी के लिए देश के विभिन्न बैंकों के साथ, आधार कार्डों की सुपुर्दगी के लिए भारतीय विशिष्ट पहचान विकास प्राधिकरण के साथ, ईपीआईसी की सुपुर्दगी के लिए भारत निर्वाचन आयोग के साथ, नोटिसों/समनों आदि की सुपुर्दगी के लिए विभिन्न उच्च न्यायालयों के साथ करार किए हैं। विभाग द्वारा पोस्ट इन्फो ऐप शुरू किया गया है जो मुख्य रूप से आवश्यक डाक सेवाओं जैसे आवश्यक वस्तुओं, दवाओं, धन हस्तांतरण, आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (एईपीएस) और डाक बुकिंग, बैंकिंग सेवाओं, बीमा सेवाओं आदि जैसी अन्य सेवाओं से संबंधित ग्राहकों की जरूरतों को पोस्ट इन्फो ऐप के माध्यम से ऑनलाइन अनुरोध करते हुए ग्राहकों के घर तक पहुंचकर पूरा करता है। वर्ष 2021-22 के दौरान, विभाग ने लगभग 3.7 लाख सेवा अनुरोधों पर कार्रवाई की, जबकि अप्रैल 2021 से 31 जनवरी, 2022 तक विभाग द्वारा लगभग 2.0 लाख सेवा अनुरोधों पर कार्रवाई की गई।

समिति कॉमन सर्विस सेंटर्स के माध्यम से अपने प्रचालनों के दायरे का विस्तार करने में विभाग द्वारा की गई उपर्युक्त पहलों की सराहना करते हुए आशा व्यक्त करती है कि इस

प्रकार की पहल निश्चित रूप से डाक वितरण के पारंपरिक व्यवसाय से आगे बढ़कर डाक घरों के दायरे और पहुंच को बढ़ाने में मील का पत्थर साबित होगी। समिति सिफारिश करती है कि विभाग इन प्रयासों को पूरे उत्साह के साथ जारी रखे जिससे राजस्व प्रवाह में योगदान हो सके।

### सरकार का उत्तर

डाकघरों के माध्यम से सीएससी सेवाएं 04.05.2020 से शुरू की गईं। शुरुआत में ये सेवाएं 11 सर्कलों से चुने गए 22 पायलट डाकघरों में उपलब्ध थी अब ये सेवाएं 1,13,182 डाकघरों के माध्यम से प्रदान की जा रही हैं, जिनमें जी2सी (सरकार से नागरिक) और बी2सी (व्यवसाय से नागरिक) सेवाएं शामिल हैं। लगभग 35000 डाकघर-सामान्य सेवा केन्द्रों के माध्यम से रेल टिकट बुकिंग सेवाएं उपलब्ध हैं। मई 2020 से अब तक 113182 डाकघर-सामान्य सेवा केन्द्रों के माध्यम से 102.49 करोड़ रुपये मूल्य के 12.19 लाख लेन-देन कार्य किए गए हैं और इनसे कुल 46.32 लाख रुपये का राजस्व अर्जित हुआ है।

समिति की सिफारिशों के अनुसार, डाक विभाग ने भारत और संयुक्त राज्य अमेरिका के बीच इंटरनेशनल ट्रैकड पैकेट सर्विस (आईटीपीएस) सेवा शुरू करने के लिए यूनाइटेड स्टेट्स पोस्टल सर्विस के साथ समझौता कर प्रायोगिक सेवा प्रारंभ की है।

विभाग में प्रौद्योगिकी के अगले चरण की शुरुआत के साथ, विभाग अब ग्राहकों के द्वार पर अधिक से अधिक नई सेवाएं प्रदान करने में सक्षम हो रहा है। आज, स्मार्टफोन की मदद से पोस्टमैन और ग्रामीण डाक सेवक ग्राहकों के कार्यसंबंधी लगभग सभी अनुरोधों को उनके द्वार पर पूरा करने में सक्षम हैं- जैसे कि वित्तीय सेवाएं, मेल/पार्सल सेवाएं तथा जी2सी और बी2सी सेवाएं।

(डाक विभाग, संचार मंत्रालय का का.जा. सं.28-5/2022/बजट दिनांक 20.06.2022)

**ई-कामर्स के माध्यम से डाकघरों की पहुंच का विस्तार**

### (सिफारिश क्रम संख्या 5)

समिति नोट करती है कि उभरते हुए ई-कॉमर्स बाजार को डाक विभाग द्वारा एक बड़े व्यावसायिक अवसर के रूप में देखा जा रहा है। तदनुसार, डाक विभाग ने एमएसएमई समूहों, जो आंतरिक व्यापार और निर्यात के लिए उत्पादों का निर्माण करते हैं, की पहचान की है और सुपुर्दगी के समय माल की लागत के संग्रह और विक्रेता को इसके प्रेषण, बड़े ग्राहकों के साथ निर्बाध इलेक्ट्रॉनिक डेटा एकीकरण सुविधा, क्रेडिट सुविधा और वितरण और भुगतान की नियमित निगरानी के लिए उन तक पहुंच बनाई है। ई-कॉमर्स सेगमेंट की जरूरतों को पूरा करने के लिए डिलीवरी गतिविधियों के मशीनीकरण द्वारा चुनिंदा स्थानों पर उसी दिन डिलीवरी प्रदान की जा रही है। डाक विभाग ने ई-कॉमर्स के ई-मार्केट प्लेस इन्वेंट्री मॉडल पर चल रही कंपनियों के लिए स्पीड पोस्ट पार्सल को एयर-एक्सप्रेस सेवा के रूप में और बिजनेस पार्सल को सतह की पार्सल सेवा के रूप में पेश किया है। कृषि उत्पादों से लेकर उपभोग्य वस्तुओं, वस्त्रों, दवाओं, हस्तशिल्प, इलेक्ट्रॉनिक्स, रत्नों और आभूषणों, शैक्षिक संस्थानों आदि तक की ई-कॉमर्स कंपनियों ने अपने उत्पादों को वितरित करने के लिए अपनी पार्सल सेवाओं के उपयोग हेतु इंडिया पोस्ट के साथ साझेदारी की है।

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

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



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

### सरकार का उत्तर

ई-कॉमर्स व्यवसाय और राजस्व में बढ़ोतरी करने हेतु नेटवर्क और संसाधनों का लाभ उठाने तथा वर्तमान ई-कॉमर्स बाजार की अपेक्षाओं और मानकों को पूरा करने के लिए, विभाग ने इंफ्रास्ट्रक्चर एवं प्रौद्योगिकी में परिवर्तन और अपग्रेडेशन कार्य शुरू किए हैं। टियर-II और टियर-III शहरों में भी पार्सल हब और नोडल डिलीवरी सेंटर खोले गए हैं। इसके अतिरिक्त, निम्नलिखित तकनीकी और नीतिगत परिवर्तन भी शुरू किए गए हैं:

- i. ई-कॉमर्स कंपनियों के साथ डाटा के सुचारु आदान-प्रदान के लिए एप्लिकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस (एपीआई) की शुरुआत।
- ii. ऑनलाइन ट्रैक एंड ट्रेस।
- iii. ग्रामीण क्षेत्रों में भी पोस्टमैन मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से तक रीयल टाइम डिलीवरी अपडेट।
- iv. ई-कॉमर्स ग्राहकों के लिए प्रबंधन सूचना प्रणाली उपलब्ध है।
- v. सभी काउंटर्स पर यूपीआई के माध्यम से डिजिटल भुगतान की सुविधा उपलब्ध कराई गई है।
- vi. बल्क ई-कॉमर्स के लिए सिस्टम आधारित पिकअप और रिटर्न प्रबंधन समाधान प्रक्रियाधीन है।
- vii. पार्सलों के लिए मानक पार्सल पैकेजिंग नीति लागू की गई है।

viii. संशोधित लीजिंग और लाइसेंसिंग नीति जारी की गई है।

राजस्व में वृद्धि के उद्देश्य से ई-कॉमर्स ग्राहकों को ऑनबोर्ड करने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

- सरकारी ई-मार्केटप्लेस (GeM) के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए हैं। इसके अंतर्गत विभाग, जेमविक्रेताओं को देश भर में उनके उत्पादों की डिलीवरी के लिए लॉजिस्टिक सहायता प्रदान करेगा।
- विभाग, डिजिटल कॉमर्स के लिए ओपन नेटवर्क (ओएनडीसी) को ऑनबोर्ड करने की भी योजना बना रहा है जो विभाग को, देशभर के विभिन्न विक्रेताओं का लॉजिस्टिक भागीदार बनने में सक्षम बनाएगा।
- पारसल सेवा से अर्जित राजस्व को बढ़ाने के लिए, विभिन्न ई-कॉमर्स कंपनियों, सरकारी संगठनों आदि के साथ टाई-अप करने के लिए सतत प्रयास किए जा रहे हैं।

(डाक विभाग, संचार मंत्रालय का का.जा. सं.28-5/2022/बजट दिनांक 20.06.2022)

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

**(सिफारिश क्रम संख्या 8)**

समिति नोट करती है कि 1 फरवरी, 1884 को शुरू की गई डाक जीवन बीमा (पीएलआई) भारत की सबसे पुरानी जीवन बीमा योजना है। ग्रामीण डाक जीवन बीमा (आरपीएलआई) का उद्देश्य गांवों में सामान्य ग्रामीणों, कमजोर वर्गों और महिला श्रमिकों को बीमा कवर प्रदान करना है। पीएलआई/आरपीएलआई स्कीमें, अन्य जीवन बीमा कंपनियों की योजनाओं की तुलना में कम प्रीमियम वसूलते हुए और अधिक लाभ अर्जन करते हुए अपने पॉलिसीधारकों को एक बेहतर वित्तीय सुरक्षा उपकरण प्रदान करती हैं। समिति नोट करती है कि पिछले तीन वर्षों के दौरान पीएलआई और आरपीएलआई दोनों का दावा निपटान अनुपात प्रभावशाली रहा है। पीएलआई का अनुपात 2019-20 के लिए 0.98, 2020-21 के लिए 0.94 और 2021-22 के लिए 0.94 है। आरपीएलआई का अनुपात 2019-20 के लिए 0.97, 2020-21 के लिए 0.93 और 2021-22 के लिए 0.95 है। तथापि, पिछले तीन वर्षों के दौरान बंद की गई पालिसियों की

संख्या समिति के लिए चिंता का विषय है। बंद की गई पीएलआई पॉलिसीज की संख्या 2019-20 के दौरान 29217, 2020-21 के दौरान 23654 और 2021-22 के दौरान 26305 रही है। बंद की गई आरपीएलआई पॉलिसीज की संख्या 2019-20 के दौरान 47362, 2020-21 के दौरान 40615 और 2021-22 के दौरान 37878 है। समिति अकारण बड़ी संख्या में बंद की गई पालिसीज को लेकर चिंतित है और इस तथ्य से परेशान है कि प्रीमियम से होने वाली आय में कमी का परिणाम राजस्व प्राप्तियों में गिरावट के रूप में सामने आएगी। समिति का मानना है कि लैप्स हो गई पॉलिसियों को फिर से चालू करने के उपायों से पॉलिसियों के बंद होने की गति को कम करने में काफी मदद मिलेगी। समिति सिफारिश करती है कि विभाग को पीएलआई धारकों को प्रोत्साहन देने और पॉलिसियों के निपटान के समय को कम करने सहित पॉलिसियों के बंद होने की दर को रोकने के लिए स्वतः संज्ञान लेना चाहिए।

### सरकार का उत्तर

डाक विभाग द्वारा पीएलआई/आरपीएलआई पॉलिसियों के सरेंडर को रोकने के लिए समय-समय पर कई उपाय किए गए हैं, जो निम्नानुसार हैं :-

- I. पहले, पीएलआई/आरपीएलआई पॉलिसी को, पॉलिसी की पूरी अवधि के दौरान केवल दो बार पुनः चालू किया जा सकता था। डाक विभाग ने उक्त सीमा को हटा दिया है तथा अब पीएलआई/आरपीएलआई पॉलिसियां, पॉलिसी अवधि के दौरान कितनी भी बार पुनः चालू की जा सकती हैं।
- II. डाक विभाग द्वारा ग्राहकों को नियमित रूप से प्रीमियम का भुगतान करने तथा पीएलआई/आरपीएलआई पॉलिसी को सरेंडर करने के बजाए उसे जारी रखने के लाभ के बारे में शिक्षित तथा जागरूक करने के लिए राष्ट्रव्यापी अभियान की शुरुआत की गई।
- III. पूरी पॉलिसी अवधि के दौरान केवल 2 (दो)बार, ऋण लेने की सीमा को हटा दिया गया है। इसके अलावा, ऋण अनुमोदित करने के अधिकार को विकेंद्रीकृत करते हुए फील्ड यूनिटों में निम्नतर प्राधिकारियों को अधिकृत कर दिया गया है, इससे ग्राहकों को अपनी वित्तीय जरूरतों को पूरा करने के लिए पॉलिसी सरेंडर करने के बजाए ऋण लेने की सुविधा हो गई है।

- IV. पूर्व में, पीएलआई/आरपीएलआई प्रीमियम जमा करने के पारंपरिक तरीके अर्थात् डाकघर काउंटर परकेवल नकद/चेक जमा करना कठिन कार्य था। अब, प्रीमियम का डिजिटल माध्यम से भुगतान करने की सुविधा हो गई है, जैसे डेबिट/क्रेडिट कार्ड, नेट बैंकिंग, भीम/यूपीआई/वॉलेट/एटीएम और रूपेकार्ड जैसे विभिन्न ऑनलाइन तरीके उपलब्ध हैं। इसके अतिरिक्त, प्रीमियम का भुगतान, डीओपी एम बैंकिंग (मोबाइल ऐप), ई-बैंकिंग (पीओएसबी खाता के माध्यम से इंटरनेट बैंकिंग) अथवा स्थायी अनुदेशों (पीओएसबी खाता के माध्यम से प्रीमियम भुगतान) के माध्यम से भी किया जा सकता है।
- V. इसके अलावा, ग्राहकों के लेन-देन कार्य को आसान बनाने के लिए विभाग द्वारा अनेक कदम उठाए गए हैं जैसे डिजिलॉकर के माध्यम से ई-पीएलआई बांड की शुरुआत, डीओपी एटीएम के माध्यम से प्रीमियम भुगतान के अन्य माध्यम आदि। इसके अलावा, ऋण लेने हेतु मानक प्रचालन प्रक्रिया को सरल किया गया है तथा परिपक्वता नोटिस जनरेट करने के लिए कदम उठाए गए हैं। सूचित किया जाता है कि उक्त उपायों से पीएलआई और आरपीएलआई से अर्जित समग्र प्रीमियम आय, वित्त वर्ष 2020-21 के 11651.53 करोड़ रु. से बढ़कर, वित्त वर्ष 2021-22 में 12522.88 करोड़ रु. हो गई है। इस प्रकार, पिछले वित्त वर्ष की तुलना में 7.48% की वृद्धि दर्ज की गई है।

(डाक विभाग, संचार मंत्रालय का का. जा. सं. 28-5/2022-बजट दिनांक 20.06.2022)

## **महामारी के दौरान डाकघर की भूमिका और महत्व**

### **(सिफारिश क्रम संख्या 9)**

समिति नोट करती है कि स्थानीय डाकिए (पोस्टमैन) के माध्यम से नागरिकों के सेवा अनुरोध के लिए लॉकडाउन अवधि के दौरान पोस्ट इन्फो ऐप के माध्यम से एक आपातकालीन सेवा अनुरोध सुविधा अप्रैल 2020 में शुरू की गई थी। लगभग 2 लाख सेवा अनुरोध पूरे किये गए थे। इसके अलावा, विभाग द्वारा जवाबदेह डाक लेखों की बुकिंग के लिए ऑनलाइन बुकिंग सेवा

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

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

जो कि वास्तव में प्रशंसनीय है और आशा करती है कि भविष्य में भी इसी भावना के साथ कार्य किया जाएगा।

### सरकार का उत्तर

विभाग ने 2020 व 2021 में कोविड के परिणामस्वरूप लगे लॉकडाउन के दौरान किए गए कार्यों का ब्यौरा एनडीएमए के साथ साझा किया है। किसी भी आपदा के दौरान विभाग की न केवल सूचना के प्रचार-प्रसार में बल्कि दूर-दराज के क्षेत्रों में राहत सामग्री वितरित करने में भी बड़ी भूमिका निभाने की क्षमता है।

(डाक विभाग, संचार मंत्रालय का का. जा. सं. 28-5/2022-बजट दिनांक 20.06.2022)

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

### (सिफारिश क्रम संख्या 12)

समिति नोट करती है कि उच्च प्राथमिकता वाले क्षेत्रों में बीओ खोलने का वास्तविक लक्ष्य बीई में 2021-22 में 282 था जो आरई चरण में तेजी से बढ़कर 3440 हो गया। हालांकि, विभाग 15 जनवरी, 2022 तक केवल 1264 डाकघर खोल पाया था। अनुदान की मांगों (2021-22) संबंधी बाईसवें प्रतिवेदन में समिति ने नोट किया था कि विभाग वामपंथी उग्रवाद और आकांक्षी जिलों में डाकघर खोलने के लिए वास्तविक लक्ष्यों को प्राप्त करने में पिछड़ रहा है क्योंकि वित्त मंत्रालय द्वारा प्रस्ताव को मंजूरी नहीं दी गई थी। इसलिए समिति ने विभाग को इस मामले को वित्त मंत्रालय के साथ उठाकर इस उद्देश्य की बाधाओं को दूर करने के लिए जोर दिया था। समिति यह नोट कर प्रसन्न है कि डाक विभाग को 21 सितंबर, 2021 को 3114 डाकघर खोलने की मंजूरी मिल गई है और मार्च, 2022 तक इसे प्राप्त करने का महत्वाकांक्षी लक्ष्य है।

15 जनवरी, 2022 तक, 1264 डाकघर पहले ही खोले जा चुके हैं। समिति का दृढ़ मत है कि डाकघरों की कमी से सरकार के वित्तीय समावेशन कार्य को झटका लगता है और वामपंथी उग्रवादी क्षेत्रों और आकांक्षी जिलों की उपेक्षा होती है। समिति इस बात से प्रसन्न है कि 65 आकांक्षी जिलों में डाकघर पासपोर्ट सेवा केन्द्रों को चालू कर दिया गया है और 116 आकांक्षी जिलों में 1166 आधार केन्द्र कार्य कर रहे हैं। समिति ने आगे यह भी नोट किया है कि डाक विभाग ने नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग में वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए पीओएसबी ग्राहकों के लिए एनईएफटी/आरटीजीएस अंतर-बैंकिंग कार्यक्षमता को लागू करने की प्रक्रिया शुरू कर दी है। इसके अलावा, सभी शेष पीओ और उनके लिंकड शाखा डाकघर जो वर्तमान में गैर-सीबीएस पर काम कर रहे हैं, को 2022 के भीतर कोर बैंकिंग सिस्टम के मंच पर लाया जाएगा जो भौगोलिक रूप से चुनौतीपूर्ण क्षेत्रों को कभी भी - कहीं भी डाकघर बचत योजना के तहत लाएगा, जिससे वित्तीय समावेशन को और सक्षम बनाया जा सकेगा। समिति ने अपनी प्रसन्नता व्यक्त करते हुए कि कुछ वास्तविक लक्ष्यों को प्राप्त कर लिया गया है, यह सिफारिश की है कि विभाग को प्रारंभिक लक्ष्यों को प्राप्त करने का प्रयास करना चाहिए। समिति को इस संबंध में आगे की प्रगति से अवगत कराया जाए।

### सरकार का उत्तर

वर्ष 2021-22 के दौरान, मार्च, 2022 के अंत तक, डाक विभाग ने एलडब्ल्यूई से प्रभावित 90 चिह्नित जिलों जैसे आंध्र प्रदेश, बिहार, छत्तीसगढ़, झारखंड, महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, ओडिशा, तेलंगाना व उत्तर प्रदेश सर्कल के ग्राम पंचायत मुख्यालय गांवों में 3114 शाखा डाकघर खोले हैं।

25000 विभागीय डाकघर अब कोर बैंकिंग प्लेटफॉर्म पर कार्य कर रहे हैं तथा शेष 39 डाकघरों को भी 31 जुलाई, 2022 तक कोर बैंकिंग प्लेटफॉर्म पर माइग्रेट कर दिया जाएगा।

एनईएफटी(नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर)/रियल टाइम गॉस सेटलमेंट (आरटीजीएस)के माध्यम से धनांतरण सेवाएं काउंटर के साथ-साथ ई-बैंकिंग एवं एम-बैंकिंग पोर्टल पर भी उपलब्ध हैं।

**डाकघर बचत बैंक खातों में न्यूनतम उपलब्ध शेष राशि**

**(सिफारिश क्रम संख्या 13)**

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

**सरकार का उत्तर**

विभाग द्वारा निरंतर अनुवर्ती कार्रवाई करने के परिणामस्वरूप, वित्त मंत्रालय द्वारा अप्रैल, 2021 से शून्य शेष राशि वाले सामान्य बचत खातों को पुनः चालू कर दिया गया है।



## डाकघरों में इंटरनेट कनेक्टिविटी संबंधी समस्याएं

### (सिफारिश क्रम संख्या 14)

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

आवश्यकता है। इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि बीएसएनएल/एमटीएनएल ने अभी तक 4जी में उन्नयन नहीं किया है, समिति यह सिफारिश करती है कि डाक विभाग अधिदेश में छूट के लिए दूरसंचार विभाग से संपर्क करे ताकि उन्हें बीएसएनएल/एमटीएनएल के अलावा अन्य सेवा प्रदाताओं को एनएसपी1 ठेका प्रदान करने के लिए स्वतंत्रता प्रदान की जा सके। इससे विभाग को अपने डाक नेटवर्क में चौबीसों घंटे निर्बाध कनेक्टिविटी सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी।

### सरकार का उत्तर

सूचना प्रौद्योगिकी आधुनिकीकरण परियोजना 2.0 को प्रदान किए गए मंत्रिमंडलीय अनुमोदन के अनुसार, इस परियोजना पर पीआईबी की संस्तुतियों के अनुसार कार्रवाई की जा रही है। इस परियोजना के संबंध में स्थायी समिति द्वारा की गई टिप्पणियों/सिफारिशों को नए और भावी क्षेत्रों को चिह्नित करते समय ध्यान में रखा जाएगा, ताकि प्रौद्योगिकी का प्रयोग कर व्यय में कटौती की जा सके तथा व्यवसाय में कार्यकुशलता लाते हुए लाभ की स्थिति प्राप्त की जा सके। इसके अलावा, ऐसे मामलों में जहां बीएसएनएल/एमटीएनएल नियमित या वैकल्पिक माध्यम से सुचारू (स्टेबल) कनेक्टिविटी प्रदान करने में असमर्थ हैं, तो वहां सुचारू कनेक्टिविटी मुहैया कराने हेतु अन्य सेवा प्रदाताओं से संपर्क किया जा सकता है। जैसे ही बीएसएनएल/एमटीएनएल उस क्षेत्र में सुचारू कनेक्टिविटी प्रदान करने में सक्षम हो जाएगा, तो विभाग फिर से बीएसएनएल/एमटीएनएल कनेक्टिविटी का प्रयोग करना प्रारंभ कर देगा।

(डाक विभाग, संचार मंत्रालय का का. जा. सं. 28-5/2022-बजट दिनांक 20.06.2022)

## अध्याय-तीन

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

-शून्य-

## अध्याय-चार

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

### राजस्व प्राप्तियां

#### (सिफारिश क्रम संख्या 7)

समिति नोट करती है कि 30.09.2020 तकवरिष्ठ नागरिक कल्याण निधि की श्रेणी में आने वाले 16,136.37 करोड़ रुपये वाले 2.47 करोड़ खातों की सूचना डीओपी द्वारा वित्त मंत्रालय को दी गई है। सही मालिकों तक धन की आपूर्ति करने के लिए ऐसे खातों के बारे में इंडिया पोस्ट की वेबसाइट पर जानकारी प्रकाशित की गई है। निदेशालय द्वारा सभी सर्किलों को लावारिस खातों का निपटान करने के लिए अनुदेश जारी किए जा रहे हैं ताकि सही मालिकों या कानूनी वारिसों/नामितियों को राशि मिल सके। समिति नोट करती है कि ऐसे लावारिस खातों के निपटान के लिए मंडल/क्षेत्रीय/सर्किल स्तर पर पहुंच अभियान और विशेष अभियान शुरू किए जाने चाहिए। निदेशालय स्तर पर वीडियो कान्फ्रेंसिंग के माध्यम से आवधिक निगरानी भी की जा रही है। सभी सर्किलों के संयुक्त प्रयास से दिसंबर-2021 तक 123.69 करोड़ रुपये की राशि वाले 70,398 खातों का निपटान किया जा चुका है। निपटाए गए लावारिस खातों /प्रमाणपत्रों की संख्या 2019-20 में 27149 से बढ़कर 2020-21 में 68723 और 2021-22 में 70398 हो गई है। तथापि, समिति को यह जानकारी दी गई है कि वृद्धि के बावजूद चालू वित्त वर्ष के दौरान केवल 0.29% लावारिस खातों का निपटान किया गया है। समिति नोट करती है कि पीओएसबी में 2730 करोड़ खाते नामांकन के बिना थे और इतनी अधिक संख्या अस्वीकार्य है। इसके अलावा, 24,57,42,825 सीआईएफ हैं, जिनमें से केवल 8,81,00,003 सीआईएफ आधार से जुड़े हुए हैं जो स्पष्ट रूप से इन खातों के निपटान के लिए विभाग द्वारा प्रयास नहीं किए जाने की ओर इशारा करता है। समिति इस निष्कर्ष पर पहुंच रही है कि प्राप्त परिणाम किए गए प्रयासों के अनुरूप नहीं हैं। समिति सिफारिश करती है कि विभाग प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से सूचना का प्रचार करने के लिए नए सिरे से कदम उठाए और समिति को इस मामले में हुई प्रगति से अवगत कराए। समिति चाहती है कि नियम समय-सीमा में कार्य पूरा किया जाना चाहिए और का यह भी सुझाव देती है कि विभाग एक अनिवार्य प्रक्रिया के रूप में बचत

खातों के साथ आधार संख्या को जोड़ने के लिए पूर्व-निर्धारित प्रयास करे और केवाईसी को एक वार्षिक अभ्यास बनाए ताकि बाद के चरण में उत्पन्न होने वाली आपाधापी को रोका जा सके। समिति का मानना है कि केवाईसी का नवीनीकरण करके बकायों के निपटान में आने वाले कई समस्याओं से बचा जा सकता है। समिति चाहती है कि इस संबंध में होने वाली प्रगति से उसे अवगत कराया जाए।

### सरकार का उत्तर

डाक विभाग ने मौजूदा खातों को जमाकर्ताओं के मोबाइल नंबर के साथ जोड़ने के उद्देश्य से घर-घर जाकर अभियानके साथ-साथ डाकघर स्तर पर विशेष अभियान शुरू करने जैसे हरसंभव प्रयास किए हैं। संबंधित डाकघरों द्वारा, खाताधारकों को रिकॉर्ड में उपलब्ध उनके पते पर सूचना/नोटिस भी जारी किए जा रहे हैं। डाक विभाग ने, डीओपी एसबी आदेश संख्या 17/2017 के तहत 23.10.2017 से किसी भी डाकघर लघु बचत योजना में नया खाता खोलते समय मोबाइल नंबर अनिवार्य कर दिया है। अब तक पूरे देश में 7.75 करोड़ खाते मोबाइल नंबर से जोड़ दिए गए हैं।

नए ग्राहकों के लिए मोबाइल नंबर दिया जाना अनिवार्य कर दिया गया है। खाता खोलने समय मान्य पहचान दस्तावेज के रूप में आधार और पैन कार्ड को स्वीकृति दी गई है। साथ ही, डाकघर आए ग्राहकों को भी डाक कर्मचारियों द्वारा प्रोत्साहित किया जाता है कि वे अपने केवाईसी दस्तावेजों को अपडेट करें।

लेकिन सर्वोच्च न्यायालय की रिट याचिका (सिविल नंबर 494/2012) में 26.09.2018 में दिए गए निर्णय, जिसे आधार निर्णय भी कहा जाता है, के मद्देनजर, यूआईडीएआई द्वारा पत्र संख्या 13012/171/2018/लीगल/यूआईडीएआई/114 दिनांक 23.10.2018 जारी किया गया, जिसमें स्पष्ट रूप से यह निर्देश दिया गया है कि वित्तीय संस्थाएं, उन खाताधारकों से आधार नं. प्रस्तुत करना अनिवार्य कर सकते हैं जो कल्याण योजना के लाभ या सब्सिडी सीधे अपने खाते में प्राप्त करने के इच्छुक हैं। जो ग्राहक, उक्त कल्याणकारी योजनाओं के लाभार्थी नहीं हैं या जिन्होंने इस संबंध में घोषणा नहीं की है, उन ग्राहकों का बैंक खाता खोलने हेतु वित्तीय संस्थाएं-केवाईसी प्रमाणीकरण के लिए आधार का उपयोग नहीं कर सकती। न्यायालय के उपरोक्त निर्णय को

देखते हुए, पहचान प्रमाण के लिए आधार को अनिवार्य बनाना संभव नहीं है। हालांकि, 8.53 करोड़ और 1.37 करोड़ डाकघर बचत बैंकखातों को क्रमशः आधार और पैन से जोड़ा गया है।

इसके अतिरिक्त, सरकारी बचत संवर्धन सामान्य नियम-2018 के नियम-06 के अनुसार, खाता खोलने के प्रयोजन से पहचान के प्रमाण वाले निम्नलिखित पहचान दस्तावेजों का उल्लेख किया गया है जो इस प्रकार हैं: -

1. भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण द्वारा जारी आधार संख्या, परंतु यदि किसी व्यक्ति को आधार संख्या आबंटित नहीं की गई है, तो वह आधार के लिए नामांकन के आवेदन का प्रमाण प्रस्तुत करेगा, और यदि कोई व्यक्ति, आधार नामांकन के लिए जमा किए गए आवेदन का प्रमाण प्रस्तुत नहीं कर पाता है, तो वह व्यक्ति आधिकारिक रूप से मान्य ऐसे दस्तावेज की प्रमाणित प्रति प्रस्तुत करेगा, जिसमें उसकी पहचान और पते के विवरण के साथ हाल ही का फोटो लगा हो।

2. स्थायी खाता संख्या अथवा आयकर नियम, 1962 में यथा परिभाषित फॉर्म 60, बशर्ते कियदि कोई व्यक्ति खाता खोलते समय स्थायी खाता संख्या जमा नहीं करता है, तो वह, खाता खोलने की तारीख से छः महीने की अवधि के अंदर इसे लेखा कार्यालय में जमा करेगा और यदि किसी जमाकर्ता ने इस अधिसूचना की तारीख से पहले ही खाता खोल लिया है और लेखा कार्यालय में अपना स्थायी खाता नंबर पहले से जमा नहीं किया है, तो वह इस अधिसूचना के जारी होने की तारीख से छः महीने की अवधि के अंदर इसे लेखा कार्यालय में जमा करेगा। जमाकर्ता द्वारा छह महीने की विनिर्दिष्ट अवधि के भीतर स्थायी खाता संख्या जमा न करने पर उसका खाता तब तक प्रचालनीय नहीं होगा, जब तक कि वह लेखा कार्यालय में स्थायी खाता संख्या जमा नहीं कर देता;

3. लेखा कार्यालय द्वारा आवश्यक समझा जाने वाला कोई भी अन्य दस्तावेज, जिसमें जमाकर्ता के व्यवसाय की प्रकृति और वित्तीय स्थिति से संबंधित दस्तावेज भी शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, सरकारी बचत संवर्धन सामान्य नियम-2018 के नियम-06 के अनुसार, खाता खोलने के प्रयोजन से पते के प्रमाण के रूप में निम्नलिखित दस्तावेज प्रस्तुत किए जा सकते हैं:

1. यदि जमाकर्ता द्वारा प्रस्तुत आधार संख्या अथवा स्थायी खाता संख्या में वर्तमान पता नहीं है, तो जमाकर्ता द्वारा अपने वर्तमान पते वाले आधिकारिक रूप से मान्य किसी दस्तावेज की

प्रमाणित प्रति प्रस्तुत की जाएगी, परंतु यदि जमाकर्ता द्वारा प्रस्तुत आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज में अद्यतन पता नहीं है, तो निम्नलिखित में से कोई भी एक दस्तावेज पते के प्रमाण के सीमित उद्देश्य के लिए आधिकारिक रूप से मान्य माना जाएगा, नामतः -

- I. किसी भी सेवा प्रदाता (बिजली, टेलीफोन, पोस्ट-पेड मोबाइल फोन, पाइप गैस, पानी का बिल) का जनोपयोगी सुविधा बिल, जो दो महीने से अधिक पुराना नहीं हो; या संपत्ति अथवा नगरपालिका कर रसीद; या
  - II. सरकारी विभागों अथवा सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों से सेवानिवृत्त कर्मचारियों को जारी पेंशन अथवा पारिवारिक पेंशन भुगतान आदेश, यदि उनमें पता दिया गया है; या
  - III. राज्य सरकार अथवा केंद्र सरकार के विभागों, सांविधिक अथवा नियामक निकायों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, वित्तीय संस्थाओं और सूचीबद्ध कंपनियों (नियोक्ता) द्वारा जारी आवासीय आबंटन का पत्र और आधिकारिक आवास आबंटित करने वाले ऐसे नियोक्ताओं के साथ किए गए लीस और लाइसेंस समझौते;
  - IV. बशर्ते यह भी कि जमाकर्ता, उपरोक्त किसी भी दस्तावेज को जमा करने के तीन महीने की अवधि के भीतर, आधार संख्या या स्थायी खाता संख्या, या अद्यतन वर्तमान पते वाले आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज की प्रमाणित प्रति प्रस्तुत करेगा।
2. संयुक्त खाते के मामले में, संयुक्त रूप से खाता खोलने वाले सभी जमाकर्ताओं के पहचान संबंधी दस्तावेज लेखा कार्यालय द्वारा प्राप्त किए जाएंगे।
3. अवयस्क अथवा विक्षिप्त व्यक्ति की ओर से खाता खोले जाने की स्थिति में संरक्षक के पहचान संबंधी दस्तावेज लेखा कार्यालय में जमा किए जाएंगे।
4. यदि कोई खाता, अधिकृत एजेंट के माध्यम से खोला जाता है, तो उक्त एजेंट अपने हस्ताक्षर भी करेगा और पहचान संबंधी दस्तावेजों पर जमाकर्ता के साथ-साथ अपनी एजेंसी के विवरण का भी उल्लेख करेगा।
5. पते में परिवर्तन होने पर, जमाकर्ता द्वारा तीन महीने की अवधि के भीतर अद्यतन पते के साथ संगत पहचान दस्तावेज प्रस्तुत किए जाएंगे।

(डाक विभाग, संचार मंत्रालय का का.जा. सं.28-5/2022/बजट दिनांक 20.06.2022)

**समिति की टिप्पणियां**  
**(कृपया अध्याय एक का पैरा संख्या 7 देखें)**

**संपदा प्रबंधन - लंबित परियोजनाएं**

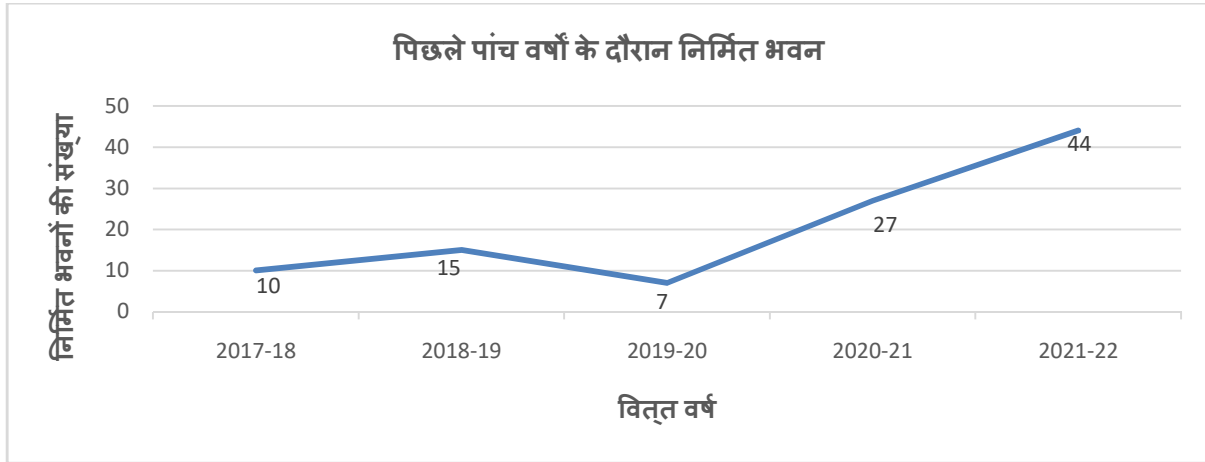
**सिफारिश संख्या 10**

समिति नोट करती है कि डाक विभाग का यह दायित्व है कि वह जनता को सार्वभौमिक डाक सेवा प्रदान करे जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ युक्तियुक्त दूरी के अंदर पहुंच शामिल है। यह संपूर्ण देश में फैले 23 डाक सर्किलों में 1,56,721 डाकघर चलाता है। कुल डाकघरों में से अधिकांश डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित हैं जिनकी संख्या लगभग 1,41,018 है। नए डाक भवनों के निर्माण, पुराने भवनों के समुचित रखरखाव, विरासत भवनों का नवीनीकरण और पुनर्स्थापना तथा सतत विकास के लिए बुनियादी ढांचे का विकास करना संपदा प्रबंधन योजना का हिस्सा है। इसके अतिरिक्त, डाक घरों से संबंधित अधिशेष भूमि का अच्छे तरह से उपयोग किया जाना चाहिए और इस संबंध में विस्तृत प्रस्ताव समिति को प्रस्तुत किया जाना चाहिए। की गई कार्रवाई संबंधी अट्ठाईसवें प्रतिवेदन में, समिति ने केरल राज्य में पूजापुरा, सस्थामंगलम और करमना में संपत्ति प्रबंधन परियोजनाओं के लंबित होने का उल्लेख किया था और विभाग से प्रक्रियागत बाधाओं को दूर करके लंबित परियोजनाओं को पूरा करने के लिए अपने प्रयासों को दोगुना करने का आग्रह किया था। तथापि, एक वर्ष बीत जाने के बावजूद, समिति नोट करती है कि तीन में से दो परियोजनाओं नामतः पूजापुरा और सस्थामंगलम अभी भी प्रारंभिक चरण में हैं जहां निविदा आमंत्रित करने का नोटिस जारी किया गया है। केवल तीसरे मामले में, करमना में ही निर्माण कार्य शुरू हुआ है। समिति कार्य की दयनीय धीमी गति से नाखुश है और आशा करती कि विभाग परिश्रम से अपना कार्य करेगा और एक निर्धारित समय-सीमा में कार्य पूरा करेगा। आम जनता डाक विभाग पर अपना भरोसा करती है जो सार्वभौमिक सेवा दायित्व के तहत देश के दूरदराज क्षेत्रों तक पहुंचने का कार्य करता है, जिसे डाकघरों के समय पर निर्माण के बिना पूरा नहीं किया जा सकता है। समिति विभाग को निर्देश देती है कि वह पूजापुरा और सस्थामंगलम के कार्य को पूरा करने के लिए समय-सीमा निर्दिष्ट करे और करमना परियोजना को 2023 की समय-सीमा के अंदर पूरा करे।



## सरकार का उत्तर

विभाग के कुछ एक छोटे एवं मध्यम आकार के रिक्त भू-खंड हैं, जिनका डाक भवनों के निर्माण हेतु प्रयोग किया जा रहा है। छोटे डाकघरों के निर्माण की शुरुआत के बाद से रिक्त भू-खंडों के प्रयोग गति बढ़ गई है। नए भवनों के निर्माण का ब्यौरा निम्नानुसार है :-



केरल सर्कल के पूजाप्पुरा, सठमंगलम और करामना की भवन परियोजनाओं की स्थिति निम्नानुसार है :

- i) **पूजाप्पुरा डाकघर** : 06.05.2022 को निविदा पुनः जारी की गई है, जिसे 01.06.2022 को खोला जाना है। कार्य के अक्टूबर, 2022 में शुरू कि जाने हैं तथा अक्टूबर, 2024 तक पूरा किए जानेकी संभावना है।
- ii) **सठमंगलम डाकघर**: निविदा, 19.05.2022 को स्वीकार की गई है। अब कार्य आदेश जारी किया जाएगा तथा इसके, जून, 2024 तक पूरा होने की संभावना है।
- iii) **करामना डाकघर** :नींव कार्य प्रगति पर है। भवन निर्माण कार्यनवम्बर, 2023 तक पूरा कर लिया जाएगा।

समिति की टिप्पणियां  
(कृपया अध्याय एक का पैरा संख्या 10 देखें)

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

### सिफारिश संख्या 11

समिति नोट करती है कि महिलाओं के लिए बनाए गए अलग शौचालयों, क्रेच और विश्राम कक्ष का निर्माण डाक विभाग की संपदा प्रबंधन योजना के अधिदेश के तहत आता है। जबकि वर्ष 2019-20 में, 16 महिला शौचालयों का निर्माण किया गया था, 2020-21 और 2021-22 के दौरान, निर्मित शौचालयों की संख्या आश्चर्यजनक रूप से शून्य थी क्योंकि लिंग संबंधी चिंताओं की गतिविधि के तहत कोई धन आवंटित नहीं किया गया था। इसके अलावा, निशक्तजन अधिकार अधिनियम, 2016 के अनुरूप, पिछले तीन वर्षों के दौरान 416 रैंप, 124 अनुकूल विश्राम कक्ष, 416 रेलिंग, 3 ब्रेल साइनेज, 205 स्पर्श फर्श का निर्माण किया गया था। पिछले तीन वर्षों के दौरान 400 डाकघर भवनों को पुनर्निर्मित किया गया है। समिति ने यह भी नोट किया है कि कोई श्रवण संकेत स्थापित नहीं किए गए थे। यह भी नोट किया गया है कि डाक मंडलों को पीओ भवनों की पहुंच संपरीक्षा करने का निर्देश दिया गया है, फिर भी विभाग ने इस मुद्दे पर विशिष्ट जानकारी प्रदान नहीं की है। डाकघरों, विशेषरूप से महिला डाकघरों में क्रेच और फीडिंग रूम पर ध्यान देने की कमी स्पष्ट रूप से इंगित करती है कि महिला कार्यबल की जरूरतों पर पर्याप्त ध्यान नहीं दिया जा रहा है। समिति चाहती है कि विभाग उपर्युक्त उपायों पर ध्यान दे। इन उपायों से कार्यबल में अधिक माताओं को शामिल करना काफी उपयोगी होगा। समिति को पिछले तीन वर्षों में से प्रत्येक वर्ष में सर्कल-वार की गई पहुंच संपरीक्षाओं की संख्या से भी अवगत कराया जाए और इस बात पर जोर दिया जाए कि विभाग यह सुनिश्चित करने के लिए एक निगरानी समिति का गठन करे कि पहुंच सुलभता को बढ़ावा देने के लिए इस तरह की संपरीक्षाओं को द्वि-वार्षिक आधार पर आयोजित की जाए। समिति का उद्देश्य है कि अगले पांच वर्षों में देश में डाकघरों को काफी हद तक बाधा मुक्त घोषित किया जा सकता है और इसलिए विभाग को विकलांगों के कल्याण के लिए उपलब्ध संसाधनों को चैनलाइज करने का निर्देश दिया जाए और सिफारिश की जाए कि डाक विभाग को ऐसे लोगों को उनके द्वार पर 'हार्डशिप डेलीवरी' की सेवा प्रदान करने पर विचार करना चाहिए जिसमें डाक उनके मेलबॉक्सों के बजाय उनके द्वार तक पहुंचाई जाती है।

## सरकार का उत्तर

डाक विभाग पहले से ही सभी प्रेषितियों को डाक-वस्तुओं की द्वार पर सुपुर्दगी सेवा प्रदान कर रहा है। इसके अलावा, लेखादेय डाक-वस्तुएं, केवल प्रेषिती को या प्रेषिती के निर्देशानुसार प्राधिकृत प्राप्तकर्ता को, उचित पावती के साथ द्वार पर ही सुपुर्द की जा रही हैं। हालांकि, अपंजीकृत या सामान्य डाक-वस्तुएं, प्रेषिती द्वारा डिलीवरी प्रयोजन के उद्देश्य से विशेष रूप से उपलब्ध कराई गई डाक-पेटियों (घर के मुख्य द्वार के पास या भवन के प्रवेश द्वार के पास स्थापित) में डिलीवर की जा रही हैं।

क्रेच तथा फीडिंग कक्ष बनाए जाने पर ध्यान देने की समिति की सिफारिश को नोट कर लिया गया है। डाक सर्कलों को, क्रेच तथा फीडिंग कक्ष की जरूरत संबंधी प्रस्ताव प्रस्तुत करने हेतु निर्देशित किया गया है। उक्त निर्माण कार्य को, महिलाओं से संबंधित मामलों में बजटीय प्रावधान से प्राथमिकता आधार पर पूरा किया जाएगा, जोकि भवन में स्थान की उपलब्धता के अध्यधीन होगा।

विगत तीन वर्षों में सर्कल स्तर पर कोई एक्सेस ऑडिट नहीं किया गया है। हालांकि सर्कलों को वर्ष में 2 बार एक्सेस ऑडिट करने तथा मॉनीटरिंग समिति स्थापित करने के अनुदेश दिए गए हैं, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि डाकघरों में पहुंच (एक्सेस) को आसान बनाने हेतु ऐसे ऑडिट वर्ष में 2 बार किए जाते हैं। इसके अलावा, विभाग की वित्त वर्ष 2022-23 में तृतीय पक्षकार एजेंसी द्वारा राष्ट्रव्यापी एक्सेस ऑडिट करवाने की योजना है। स्थायी समिति ऑर्डर को निष्कर्ष का ब्यौरा दिया जाएगा।

डाकघरों के दिव्यांगजनों एवं वरिष्ठ नागरिकों के लिए किसी भी प्रकार की बाधा से रहित तथा सुगम पहुंच वाला बनाने के उद्देश्य से विभाग द्वारा पुराने डाकघर भवनों में रैम्प तथा रेलिंग बनवाई जा रही हैं तथा सभी नए भवनों में रैम्प तथा रेलिंग निर्माण कार्य का अनिवार्य प्रावधान किया गया है। इसके अलावा, पोस्टल सिविल विंग को सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता मंत्रालय द्वारा फरवरी, 2021 में प्रकाशित 'एक्सेस द फोटो डाइजेस्ट' में प्रकाशित नवीनतम दिशा-निर्देशों के अनुसार, सभी नए बनाए जा रहे भवनों में सुगम पहुंच संबंधी प्रावधानों (रैम्प तथा रेलिंग) को शामिल करने हेतु निर्देश दिए गए हैं।

समिति की टिप्पणियां  
(कृपया अध्याय एक का पैरा संख्या 13 देखें)

## अध्याय-पाँच

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

### लघु बचत योजनाओं के पारिश्रमिक की दर

#### (सिफारिश क्रम संख्या 3)

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

#### सरकार का उत्तर

विभाग, डाक विभाग को देय एजेंसी प्रभारों में संशोधन के लिए प्रयासरत है। विभाग ने, एजेंसी प्रभारमें वृद्धि हेतु सभी संगत तथ्य और आंकड़ें विशेषज्ञ समूह समिति को मुहैया कराए हैं। तथापि, विशेषज्ञ समूह समिति का अंतिम निर्णय/सिफारिशों का क्रियान्वयन अभी प्रतीक्षित है। विभाग को उक्त सूचना प्राप्त होते ही, स्थायी समिति को भी इससे अवगत करा दिया जाएगा। यद्यपि, इस दौरान विभाग अधिक से अधिक प्रौद्योगिकी के उपयोग द्वारा, ग्राहकोंके अनुभव और कारोबारी सुगमता में सुधार लाने के साथ-साथ पीओएसबी की प्रचालन लागत को कम करने का भी प्रयास कर रहा है।

(डाक विभाग, संचार मंत्रालय का का.ज्ञा. सं.28-5/2022/बजट दिनांक 20.06.2022)

### **डाकघर के माध्यम से स्वदेशी उत्पादों और एमएसएमई को बढ़ावा देना**

#### **(सिफारिश क्रम संख्या 6)**

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

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

### सरकार का उत्तर

विभाग, हस्तशिल्प उत्पादों के प्रदर्शन के साथ-साथ ऑर्डर की पूर्ति हेतु डाकघरों का उपयोग करने के लिए केवीआईसी के साथ-साथ ट्राइफेड के साथ विचार-विमर्श कर रहा है। डाक विभाग और जेम एसपीवीके बीच हाल ही में हस्ताक्षरित समझौता जापन एमएसएमईआपूर्तिकर्ताओं को ऑनबोर्ड करने के लिए है ताकि वे जेमपोर्टल के माध्यम से प्राप्त ऑर्डरों की पूर्ति के लिए स्पीड पोस्ट सेवाओं का लाभ उठा सकें।

(डाक विभाग, संचार मंत्रालय का का.जा. सं.28-5/2022/बजट दिनांक 20.06.2022)

नई दिल्ली;

8 फरवरी, 2023

19 माघ, 1944 (शक)

प्रतापराव जाधव,

सभापति,

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति

तैंतीसवें प्रतिवेदन में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई  
कार्रवाई का विश्लेषण  
(सत्रहवीं लोक सभा)

- (i) टिप्पणियां/सिफारिशें जिन्हें सरकार ने स्वीकार कर लिया है: कुल -09  
पैरा सं.- 1, 2, 4, 5, 8, 9, 12, 13, 14 प्रतिशत 64.29
- (ii) टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में समिति सरकार के कुल - शून्य  
उत्तरों को देखते हुए आगे कार्रवाई नहीं करना चाहती:- प्रतिशत 0.00  
पैरा सं.- शून्य
- (iii) टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में समिति ने सरकार के कुल - 03  
उत्तर स्वीकार नहीं किए हैं और जिन्हें दोहराए जाने की प्रतिशत 21.43  
आवश्यकता है:  
पैरा सं.- 7, 10, 11
- (iv) टिप्पणियां/सिफारिशें जिनके संबंध में सरकार के उत्तर कुल - 02  
अंतरिम प्रकृति के हैं प्रतिशत 14.28  
पैरा सं.- 3, 6