

44

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति

(2022-23)

सत्रहवीं लोक सभा

संचार मंत्रालय
(डाक विभाग)

अनुदानों की मांगें
(2023-24)

चौवालीसवाँ प्रतिवेदन



लोक सभा सचिवालय
नई दिल्ली

मार्च, 2023/ फाल्गुन, 1944 (शक)

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

सत्रहवीं लोक सभा

संचार मंत्रालय
(डाक विभाग)

अनुदानों की मांगें (2023-24)

21-3-2023 को लोक सभा को प्रस्तुत किया गया।
21-3-2023 को राज्य सभा के पटल पर रखा गया।



लोक सभा सचिवालय
नई दिल्ली

मार्च, 2023/ फाल्गुन, 1944 (शक)

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 मोड़ना
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 ब्रिटस
25. श्री सैयद नासिर हुसैन
26. श्री इलयराजा
27. श्री जगेश
28. श्री प्रफुल्ल पटेल
29. श्री कार्तिकेय शर्मा
30. श्री जवाहर सरकार
31. श्री लहर सिंह सिरिया

सचिवालय

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

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

प्राक्कथन

मैं, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति (2022-23) का सभापति समिति द्वारा प्राधिकृत किए जाने पर उनकी ओर से डाक विभाग से संबंधित 'अनुदानों की मांगों (2023-24)' के संबंध में समिति के चौवालीसवाँ प्रतिवेदन (सत्रहवीं लोक सभा) को प्रस्तुत करता हूँ।

2. संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति (2022-23) का गठन 13 सितंबर, 2022 को किया गया था। लोक सभा के प्रक्रिया और कार्य संचालन नियमों के नियम 331इ में यथा निर्धारित स्थायी समिति के कृत्यों में से एक संबंधित विभाग की अनुदानों की मांगों पर विचार करना और संसद के दोनों सदनों के समक्ष प्रतिवेदन प्रस्तुत करना है।

3. समिति ने वर्ष 2023-24 हेतु डाक विभाग से संबंधित अनुदानों की मांगों पर विचार किया, जिन्हें 8 फरवरी, 2023 को सभा पटल पर रखा गया था। समिति ने डाक विभाग के प्रतिनिधियों का 15 फरवरी, 2023 को साक्ष्य लिया।

4. समिति ने 17 मार्च 2023 को हुई अपनी बैठक में प्रतिवेदन पर विचार किया और उसे स्वीकार किया।

5. समिति डाक विभाग के अधिकारियों द्वारा समिति के समक्ष उपस्थित होने और समिति द्वारा अनुदानों की मांगों की जांच के संबंध में वांछित को सूचना प्रस्तुत करने के लिए उनका धन्यवाद करती है।

6. समिति, समिति से संबद्ध लोक सभा सचिवालय के अधिकारियों द्वारा प्रदान की गई सहायता के लिए उनका भी धन्यवाद करना चाहेगी।

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;

प्रतापराव जाधव,

17, मार्च 2023

26 फाल्गुन 1944 (शक)

**सभापति,
संचार और सूचना प्रौद्योगिकी
संबंधी स्थायी समिति।**

प्रतिवेदन

भाग-I

I. प्राक्कथन

1. तत्कालीन तीन प्रेसीडेंसी शहरों में जनरल पोस्ट ऑफिस (जीपीओ) डाक विभाग 1,59,251 डाकघरों के नेटवर्क के साथ, दुनिया का सबसे बड़ा डाक नेटवर्क है। पहला डाकघर 1727 में कोलकाता में स्थापित किया गया था। इसके बाद, 1774 में कोलकाता, 1786 में चेन्नई और 1793 में मुंबई के स्थापित किए गए थे। तब से डाक विभाग देश के सुदूरवर्ती क्षेत्रों को राष्ट्र से जोड़कर सामाजिक-आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता रहा है। डाकघर प्रत्यक्ष लाभ अंतरण, बिल भुगतान और बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच के साथ डाक और पार्सल तक सार्वभौमिक पहुंच सहित समुदायों को आवश्यक सेवाएं प्रदान करता है। डाकघर वंचित शहरी क्षेत्रों और ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ताओं के लिए जिनकी वैकल्पिक सेवाओं तक सीमित पहुंच है, विशेष रूप से महत्वपूर्ण हैं।

सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के लिए प्रत्यक्ष लाभ अंतरण का संवितरण भी डाकघरों द्वारा किया जाता है। विभाग अपनी सेवाओं का उन्नयन कर रहा है और नए क्षेत्रों में विविधता ला रहा है। डाक विभाग का मिशन देश के प्रत्येक नागरिक के जीवन जुड़ी दुनिया के सबसे बड़े डाक नेटवर्क के रूप में अपनी स्थिति को बनाए रखना, मेल पार्सल, मनी ट्रांसफर, बैंकिंग, बीमा और खुदरा सेवाएं तेजी और विश्वसनीयता के साथ प्रदान करना, ग्राहकों को गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान करना है। डाकघर भारत में अंतर्राष्ट्रीय व्यापार के लिए एक महत्वपूर्ण चैनल के रूप में उभरा है, जिससे दूर-दराज के गांवों में स्थित निर्यातकों के लिए दुनिया भर में अपने उत्पादों का निर्यात करने का अवसर उपलब्ध हुआ है।

II. अनुदानों की मांगें (2022-23) के संबंध में 33 वें रिपोर्ट में निहित समिति की

सिफारिशों के कार्यान्वयन की स्थिति

2. संचार मंत्रालय (डाक विभाग) से संबंधित अनुदानों की मांगें (2022-23) के संबंध में संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति की वीं रिपोर्ट 21 मार्च, 2022 को लोकसभा में प्रस्तुत की गई/राज्यसभा के पटल पर रखा गया। विभागीय रूप से संबंधित स्थायी समितियों (डीआरएससी) की प्रक्रिया नियमावली के नियम 34(1) के तहत संबंधित मंत्रालय/विभाग को प्रतिवेदन प्रस्तुत किए जाने की तारीख से तीन माह के भीतर समिति की रिपोर्ट में निहित टिप्पणियों/सिफारिशों पर उनके द्वारा की गई कार्रवाई को दर्शाने वाला एक विवरण प्रस्तुत करना अपेक्षित है। तदनुसार, डीएफजी (2022-23) संबंधी 33वें रिपोर्ट में अंतर्विष्ट टिप्पणियों/सिफारिशों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई नोट्स मंत्रालय द्वारा प्रस्तुत किए गए थे और समिति द्वारा 9 फरवरी, 2023 को चालीसवीं की गई कार्रवाई रिपोर्ट लोक सभा में प्रस्तुत की गई थी/राज्य सभा के पटल पर रखी गई थी। उक्त रिपोर्ट में अंतर्विष्ट 14 सिफारिशों में से 9 सिफारिशों को सरकार द्वारा स्वीकार कर लिया गया था, 03 सिफारिशों के उत्तर समिति द्वारा स्वीकार नहीं किए गए थे और 02 सिफारिशों के उत्तर अंतरिम प्रकृति के पाए गए थे जिन पर मंत्रालय से अंतिम उत्तर मांगे गए हैं। चालीसवें रिपोर्ट में अंतर्विष्ट सिफारिशों पर अंतिम कार्रवाई विवरण यथासमय संसद में रखा जाएगा।

III. बजट विश्लेषण: 2023-24 के लिए अनुदानों की मांगों का अवलोकन

3. डाक विभाग ने वर्ष 2023-24 के लिए मांग संख्या 8 के तहत अनुदानों की मांगें 8 फरवरी, 2023 को संसद में प्रस्तुत की। स्वीकृत और प्रभारित खंडों के तहत राजस्व और पूंजीगत व्यय निम्नानुसार है:

(हजार रुपये में)

	राजस्व	पूंजी	कुल
प्रभारित	11700	0	11700
स्वीकृत	391552550	13969550	405522100
कुल	391564250	13969550	405333800

4. संचार मंत्रालय (डाक विभाग) के संबंध में अनुदानों की मांगें 2023-24 का संक्षिप्त सारांश निम्नवत है:

संचार मंत्रालय (डाक विभाग) के संबंध में 2023-24 की अनुदान मांगों का संक्षिप्त सारांश नीचे दिया गया है :

(करोड़ रुपये में)

विवरण	वास्तविक व्यय 2018-19	वास्तविक व्यय 2019-20	वास्तविक व्यय 2020-21	वास्तविक व्यय 2021-22	बजट अनुमान 2022-23	संशोधित अनुमान 2022-23	बजट अनुमान 2023-24	कॉलम 7 की तुलना में कॉलम 5 में वृद्धि (+)/ कमी (-) का प्रतिशत	कॉलम 8 की तुलना में कॉलम 7 में वृद्धि (+)/ कमी (-) का प्रतिशत
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
राजस्व खंड									
सकल व्यय	27994.35	29139.74	29261.46	30924.06	35507.27	35592.83	39156.43	15.10	10.01

कटौती - वसूलियां	821.29	768.40	933.87	1202.63	850.00	1200.00	1300.00	-0.22	8.33
निबल व्यय	27173.07	28371.34	28327.59	29721.43	34657.27	34392.83	37856.43	15.72	10.07
डाक प्राप्तियां	13195.68	13558.20	10632.50	10860.80	14725.87	12230.41	13439.38	12.61	9.88
घाटा	13977.39	14813.14	17695.09	18860.63	19931.40	22162.42	24417.05	17.51	10.17
पूंजी खंड									
सकल व्यय	811.27	730.56	897.41	885.55	888.62	1494.02	1396.95	68.71	-6.50
कटौती - वसूलियां									
निबल व्यय	811.27	730.56	897.41	885.55	888.62	1494.02	1396.95	68.71	-6.50

5. वर्ष 2021-22 के बाद से विभाग की वित्तीय स्थिति नीचे दी गई है :

(करोड़ रुपये में)

विवरण	बजट अनुमान	संशोधित अनुमान	वास्तविक व्यय	बजट अनुमान	संशोधित अनुमान	बजट अनुमान
	2021-22	2021-22	2021-22	2022-23	2022-23	2023-24
1	2	3	4	6	7	8
राजस्व खंड						
सकल व्यय	34263.18	32247.88	30924.06	35507.27	35592.83	39156.43
घटाएं - वसूलियां	935.00	815.00	1202.63	850.00	1200.00	1300.00
निबल व्यय	33328.18	31432.88	29721.43	34657.27	34392.83	37856.43
राजस्व प्राप्तियां	17710.05	13398.34	10860.80	14725.87	12230.41	13439.38
घाटा	15618.13	18034.54	18860.63	19931.40	22162.42	24417.05
पूंजी खंड						
पूंजी परिव्यय	910.09	932.33	885.55	888.62	1494.02	1396.95
कुल बजटीय सहायता	16528.22	18966.87	19746.18	20820.02	23656.44	25814.00

6. 2020-21 से विभाग का वास्तविक व्यय निम्नानुसार है:-

(करोड़ रु. में)

विवरण	वास्तविक 2020-21	वास्तविक 2021-22	बजट प्राक्कलन 2022-23	संशोधित प्राक्कलन 2022-23	वास्तविक 2022-23	प्रस्तावित 2023-24	बजट प्राक्कलन 2023-24
राजस्व							

खंड							
सकल व्यय	29261.46	30924.06	35507.27	35592.83	26212.85	42373.29	39156.43
घटाएं-वसूलियां	933.87	1202.63	850.00	1200.00	840.773	1150.00	1300.00
निवल व्यय	28327.59	29721.43	34657.27	34392.83	25372.077	41223.29	37856.43
डाक प्राप्तियां	10632.50	10860.80	14725.87	12230.41	7948.39	11638.56	13439.38
घाटा	17695.09	18860.63	19931.40	22162.42	17423.69	29584.73	24417.05
पूँजीगत खंड							
सकल व्यय	897.41	885.55	888.62	1494.017	681.24	1514.11	1396.96
घटाएं - वसूलियां	0	0	0	0	0	0	0
निवल व्यय	897.41	885.55	888.62	1494.017	681.24	1514.11	1396.95

* वित्त वर्ष 2022-23 के वास्तविक आंकड़े दिसंबर, 2022 तक के हैं।

IV. राजस्व प्राप्तियां

7. वर्ष 2020-21, 2021-22, 2022-23 के लिए राजस्व प्राप्तियों और वर्ष 2023-24

के बजट अनुमान का विवरण निम्नानुसार है-

(करोड़ रु. में)

	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
प्रस्तावित	19283.29	14830.05	15000.00	16379
बजट प्राक्कलन	18710.05	17710.05	14725.87	13439.38
संशोधित प्राक्कलन	12330.05	13398.34	12230.41	लागू नहीं

वास्तविक	10632.50	10860.80	7948.39*	लागू नहीं
----------	----------	----------	----------	-----------

*2022-23 के वास्तविक आंकड़े दिसंबर, 2022 तक के हैं।

8. विभाग को प्राप्त राजस्व प्राप्तियों से संबंधित मदों/वस्तुओं के संबंध में समिति द्वारा पूछे जाने पर विभाग ने उत्तर दिया कि :

“विभाग, विभिन्न डाक सेवाओं/मदों के माध्यम से राजस्व अर्जित कर रहा है जैसे स्पीड पोस्ट, बिजनेस पोस्ट, बिजनेस पार्सल, फ्रैंकिंग मशीनों के माध्यम से डाक शुल्क, डाक-टिकटों की बिक्री, फिलैटली संबंधी अन्य वस्तुएं, मनीऑर्डर एवं आईपीओ, रिटेल पोस्ट, लॉजिस्टिक पोस्ट, ई-बिल संग्रहण, जी-टु-सी सेवाएं जैसे पीओपीएसके, आधार सेवाएं आदि, अन्य डाक प्रशासकों (अन्य देशों से) से निवल प्राप्तियां, बचत बैंक एवं नकद पत्र पारिश्रमिक आदि।”

9. आरई स्तर पर लक्ष्यों के संशोधन के कारणों के बारे में, विभाग ने बताया कि:

“2021-22 और 2022-23 की प्रथम दो तिमाहियों में राजस्व रूझान और वास्तविक राजस्व को देखते हुए बजट प्राक्कलन 2022-23 में डाक विभाग के राजस्व प्राप्ति लक्ष्य को बजट प्राक्कलन स्तर के 14725.87 करोड़ रु. से घटाकर 12230.41 करोड़ रु. कर दिया गया था।”

10. इस विशिष्ट प्रश्न पर कि 2022-23 के दौरान अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए विभाग को किन बड़ी बाधाओं का सामना करना पड़ा, विभाग ने कुछ नहीं कहा।

11. 2022-23 के दौरान लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए विभाग द्वारा किए गए उपायों को विस्तृत करने के लिए कहे जाने पर, विभाग ने बताया कि:-

“वर्ष 2022-23 के दौरान, विभाग द्वारा अपने लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए अनेक कदम उठाए गए जैसे :-

- विभाग ने डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) खाते खोलने पर विशेष ध्यान केंद्रित किया है और इस उद्देश्य हेतु डाक सर्कलों में अनेक वित्तीय समावेशन मेले आयोजित किए गए। डाकघर बचत बैंक योजनाएं अत्यंत लोकप्रिय हैं और सुकन्या समृद्धि जैसी योजनाओं में विभाग का प्रदर्शन सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के बैंकों से कहीं बेहतर रहा है। सुकन्या समृद्धि योजना में डाक विभाग की हिस्सेदारी 84 प्रतिशत है।
- विभाग ने पार्सल व्यवसाय पर बल दिया है और ट्राइफेड, जेम (गवर्नमेंट ई-मार्केटप्लेस) और अनेक निजी ई-कॉमर्स संगठनों के साथ टाई-अप किए हैं।
- यद्यपि, आईपीपीबी एक स्वतंत्र निकाय है, परंतु यह विभाग के भाग के रूप में कार्य करता है और सेवाओं की डिलिवरी के साथ-साथ मार्केटिंग के लिए डाकघरों के नेटवर्क का प्रयोग करता है। अपनी स्थापना के कुछ ही समय में, आईपीपीबी ने जनसामान्य के लिए एक अंतर-प्रचालनीय बैंकिंग इंफ्रास्ट्रक्चर तैयार किया है, जिसने भारत में वित्तीय समावेशन के परिदृश्य को बदलने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। आईपीपीबी, किसी भी बैंक के ग्राहक को पोस्टमेन और ग्रामीण डाक सेवकों के माध्यम से उनके द्वार पर सेवाएं उपलब्ध करवा कर, अंतिम छोर तक बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने की बैंकिंग उद्योग की अपेक्षाओं को पूरा करता है। इसकी मदद से ग्रामीण बैंकिंग इंफ्रास्ट्रक्चर में लगभग 2.5 गुना की बढ़ोतरी हुई है। आईपीपीबी के 6.2 करोड़ ग्राहक हैं। इनमें से 75 प्रतिशत ग्राहक ग्रामीण क्षेत्रों से हैं और महिला ग्राहकों की संख्या 47 प्रतिशत है। आधार आधारित ई-केवाईसी का प्रयोग करते हुए, आईपीपीबी ने बिना किसी मैनुअल हस्तक्षेप के त्वरित खाता खोलने की सुविधा सुनिश्चित की, विशेषकर उन ग्रामीणजन के लिए, जिनके पास औपचारिक बैंकिंग तंत्र का भाग बनने हेतु बैंकिंग तंत्र द्वारा निर्धारित अपेक्षित दस्तावेज नहीं थे। आईपीपीबी-डीओपी ने मिलकर ग्रामीण जन के लिए एक भौतिक प्लैटफॉर्म तैयार किया है, जोकि वैश्विक सेवाएं प्रदान करने में सक्षम है। इसके अंतर्गत, देश के अंतिम छोर तक विविध नागरिकोन्मुखी सेवाएं प्रदान करने के उद्देश्य से बैंकिंग तंत्र में फिनटैक, सरकार और संस्थाओं के सहयोग से वित्तीय सेवाओं को सरकारी सेवाओं के साथ जोड़ा गया है। 2020-21 की तुलना में 2021-22 में आईपीपीबी की वित्तीय स्थिति में सुधार हुआ है और बैंक की आय, 213 करोड़ रु. से बढ़कर 459 करोड़ रु. हो गई है।
- विभाग द्वारा समय-समय पर प्रचार-प्रसार संबंधी अभियान और मेले आयोजित किए जाते हैं। विभाग ने प्रौद्योगिकी संबंधी अपनी नई पहलों जैसे एटीएम, ई-

बैंकिंग, एनईएफटी, सीबीएस-जीएल इंटीग्रेशन, सीबीएस-सीटीएस इंटीग्रेशन, ई-पैन सत्यापन, मोबाइल नं. सत्यापन आदि की मदद से सेवाओं की गुणवत्ता और डिलिवरी में सुधार किया है। ग्राहकों को डाक विभाग की सेवाएं किसी भी समय (दिन हो या रात) उनके फिंगरटिप्स पर उपलब्ध कराने के उद्देश्य से इंटरनेट बैंकिंग सुविधा के माध्यम से विभिन्न श्रेणियों के खाते (एनएससी, केवीपी, आरडी, टीडी और पीपीएफ) खोलने एवं बंद करने की सुविधा प्रदान की गई है। सर्कलों को उनकी क्षमता के अनुसार लक्ष्य दिए जाते हैं और इन लक्ष्यों की नियमित स्तर पर निदेशालय स्तर से मॉनीटरिंग की जाती है। एफएस डिवीजन मुख्य तौर पर पीओएसबी खाते खोलने और खाताधारकों को ग्राहकोन्मुखी सेवाएं प्रदान करने पर ध्यान केंद्रित करता है।”

12. इसके अतिरिक्त, विभाग ने वर्ष 2022-23 में पार्सल व्यवसाय में बढ़ोतरी के लिए तीन सूत्रीय कार्यनीति अपनाई है :-

- पार्सल की बढ़ी मात्रा की सुचारु हैंडलिंग के लिए इंफ्रास्ट्रक्चर और पार्सल हैंडलिंग क्षमता में सुधार।
- प्रचालनगत कार्यकुशलता में सुधार हेतु प्रौद्योगिकी प्लैटफॉर्म का उन्नयन।
- ग्राहकों की अपेक्षाएं पूरा करने पर ध्यान केंद्रित करना।”

इसके अलावा, विभाग ने बताया कि वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए निम्नलिखित उपाय किए गए थे: -

- पार्सलों की विशिष्ट एवं त्वरित हैंडलिंग के लिए 2022-23 के दौरान 4 पार्सल हब स्थापित किए गए हैं। फिलहाल, देशभर में कुल 191 पार्सल हब कार्यरत हैं।
- वर्ष 2022-23 के दौरान, दुपहिया तथा चार पहिया वाहनों के प्रयोग के माध्यम से पार्सलों की द्वार पर त्वरित डिलिवरी सुनिश्चित करने के लिए 4 नोडल डिलिवरी केंद्र प्रचालनरत किए गए हैं। अब तक कुल 193 नोडल डिलिवरी केंद्र स्थापित किए गए हैं।
- वर्ष 2022-23 के दौरान, पार्सलों का त्वरित और पूर्णतः सुरक्षित पारेषण सुनिश्चित करने के लिए डाक सड़क परिवहन नेटवर्क के 4 और मार्ग प्रचालनरत किए गए हैं। वर्तमान में कुल 66 मार्ग प्रचालनरत हैं।

- वर्ष 2022-23 के दौरान, 14.35 लाख पार्सल प्रतिवर्ष की अतिरिक्त पार्सल हैंडलिंग क्षमता विकसित की गई है। दिसंबर, 2022 तक कुल पार्सल हैंडलिंग क्षमता बढ़कर 12.75 करोड़ पार्सल प्रतिवर्ष हो गई है।
- भुगतान के डिजिटल मोड संबंधी ग्राहकों की मांग को पूरा करते हुए सभी डाकघर काउंटरों पर यूपीआई क्यूआर कोड के माध्यम से भुगतान की सुविधा कार्यान्वित की गई है। ग्राहकों द्वारा अपने पार्सलों की बुकिंग हेतु डाक-शुल्क का भुगतान डाकघर काउंटर पर अपने मोबाइल का प्रयोग कर किया जा सकता है।
- कैश-ऑन-डिलिवरी एवं बीमा प्रभार की समीक्षा कर इन्हें कूरियर, एक्सप्रेस और पार्सल बाजार के मानकों के अनुरूप संशोधित किया गया है।
- वर्ष 2022-23 के दौरान, ग्राहकों को पैकिंग मानकों के अनुरूप उनके पार्सलों की पैकिंग की सुविधा प्रदान करने हेतु, देशभर के चुनिंदा डाकघरों में 605 पार्सल पैकेजिंग यूनिट स्थापित किए गए हैं।
- प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस) और ग्राहक संबंध प्रबंधन पोर्टल जैसी उन्नत प्रौद्योगिकी के माध्यम से ग्राहक इंटरफेस में सुधार किया गया है। इसके अतिरिक्त, रि कॉल सुविधा, पारेषण के दौरान रद्द करने (एनरूट कैंसिलेशन) की सुविधा, रिटर्न पिक-अप और एप्लीकेशन प्रोग्राम इंटरफेस जैसे पिक-अप एपीआई, बुकिंग एपीआई, कैंसिलेशन एपीआई, पिन कोड सत्यापन एपीआई आदि की भी सुविधा दी गई है।
- आंतरिक प्रौद्योगिकी आधारित सुधारों में सिस्टम आधारित छंटाई प्रणाली एवं विसंगतियों का ऑनलाइन समाधान शामिल है।”

13. 2022-23 के दौरान लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए किए गए उपायों के बारे में बताने के अलावा, विभाग ने वित्त वर्ष 2023-24 में फोकस क्षेत्रों के रूप में निम्नलिखित को सामने रखा है:-

- सुदृढ़ प्रौद्योगिकी आधारित प्लैटफॉर्म पर कार्य करते हुए डाक विभाग अब सभी ई-कॉमर्स कंपनियों को डोरस्टेप पिक-अप एवं डिलिवरी की सेवा प्रदान करने में सक्षम है। विभाग ने कुछेक बड़े ग्राहकों के साथ करार किए हैं, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं :-
- गवर्नमेंट ई-मार्केटप्लेस (जेम) : विक्रेताओं के परिसर से खेपों की पिक-अप तथा देशभर में उनकी डिलिवरी हेतु जेम के साथ एक करार हस्ताक्षरित किया गया है।

- राष्ट्रीय हथकरघा विकास निगम लिमिटेड (एनएचडीसी) : राष्ट्रीय हथकरघा विकास निगम लिमिटेड के 7 क्षेत्रीय कार्यालयों के साथ करार हस्ताक्षरित किए गए हैं ताकि कच्चा माल आपूर्ति योजना (आरएमएसएस-रॉ मैटिरीयल सप्लाई स्कीम) के अंतर्गत यार्न (धागों) की आपूर्ति हेतु लॉजिस्टिक सहायता उपलब्ध कराई जा सके।
- ट्राइब्ल को-आपरेटिव मार्केटिंग डेवलपमेंट फेडरेशन ऑफ इंडिया (ट्राइफेड) : ट्राइफेड के 14 क्षेत्रीय कार्यालयों के साथ करार किए गए हैं ताकि उनके ऑनलाइन पोर्टल, ट्राइब्स इंडिया के माध्यम से उनके विक्रेताओं को लॉजिस्टिक सहायता प्रदान की जा सके।
- ओपन नेटवर्क फॉर डिजिटल कॉमर्स (ओएनडीसी) : ओएनडीसी के साथ टाई-अप की मदद से डाक विभाग, एक ही स्थान अर्थात् ओएनडीसी के माध्यम से विभिन्न डिजिटल ई-कॉमर्स एप्स और प्लैटफॉर्म को ऑनबोर्ड करने में सक्षम बनेगा, ताकि देशभर के विभिन्न ई-कॉमर्स संगठनों को लॉजिस्टिक समाधान मुहैया कराया जा सके।

14. राजस्व प्राप्तियों को बढ़ाने के लिए विभाग द्वारा किए गए उपायों के बारे में उत्तर देते समय यह कहा गया था कि:-

“डाक विभाग, बाजार के बदलते परिदृश्य, ग्राहकों की मांगों और उद्योग जगत के मानदंडों आदि को ध्यान में रखते हुए अपनी सेवाओं और उत्पादों की आवधिक रूप से समीक्षा करता है और विभाग की राजस्व प्राप्तियों में बढ़ोतरी हेतु डाक सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए सेवा संबंधी विशेषताओं में सुधार के लिए आवश्यक कदम उठाता है/कार्रवाई करता है। विभाग की कार्यकुशलता और प्रदर्शन)थ्रूपुट (में बढ़ोतरी तथा प्रचालन लागत में कटौती हेतु चरणबद्ध रूप से प्रौद्योगिकी इंटीग्रेशन और अपग्रेडेशन का कार्य किया जा रहा है, ताकि राजस्व घाटे को कम किया जा सके।”

15. वर्ष 2022-23 में राजस्व प्राप्तियों को बढ़ाने के लिए की गई/की जा रही पहलों के बारे में विस्तार से बताते हुए विभाग ने कहा कि:-

- (i) पोस्टमेन मोबाइल ऐप के माध्यम से स्पीड पोस्ट, पंजीकृत डाक, मनीऑर्डर आदि की डिलिवरी संबंधी स्थिति रीयल टाइम में अद्यतन करने हेतु

- डिलिवरी स्टाफ द्वारा लगभग 1.45 लाख मोबाइल फोन प्रयोग में लाए जा रहे हैं।
- (ii) ग्राहकों के साथ बुकिंग एवं डिलिवरी संबंधी डाटा के सुचारु आदान-प्रदान के लिए एप्लीकेशन प्रोग्राम इंटरफेस (एपीआई) इंटीग्रेशन की सुविधा प्रारंभ की गई है।
 - (iii) वितरण में लगने वाला समय तथा 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 के स्तर पर मॉनीटरिंग की जाती है।
 - (iv) विशेषकर कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए एमआईएस सेवा प्रारंभ की गई है। ग्राहक अपने लॉग-इन आईडी तथा पासवर्ड की मदद से बुकिंग एवं डिलिवरी संबंधी एमआईएस रिपोर्टें देख सकते हैं।
 - (v) थोक ग्राहकों के लिए 24X7 शिकायत निवारण तंत्र (सीआरएम) विकसित किया गया है, ताकि शिकायतें अपलोड की जा सकें और सीआरएम पर इनकी अद्यतन स्थिति मॉनीटर की जा सके।
 - (vi) बिक्री पश्चात् बेहतर सेवा प्रदान करने के उद्देश्य से सभी डाक सर्कलों में, 10 लाख रु. तथा उससे अधिक के मासिक व्यवसाय वाले ग्राहकों के लिए, सिंगल प्वाइंट ऑफ कॉन्टैक्ट बनाए गए हैं।
 - (vii) डाक विभाग की 'बुक नाउ, पे लेटर' (बीएनपीएल) तथा राष्ट्रीय खाता सुविधा (एनएएफ) के अंतर्गत थोक ग्राहकों के लिए पंजीकरण प्रक्रिया संशोधित की गई है और इसके अंतर्गत समय-सीमा को क्रमशः 2 दिन एवं 7 दिन कर दिया गया है।
 - (viii) डाक विभाग ने निर्वाचन आयोग के साथ टाई-अप कर फ्लैट रेट पर सभी राज्यों में 10 करोड़ से अधिक मतदाता फोटो पहचान-पत्रों की डिलिवरी का कार्य प्रारंभ किया है। 31 दिसंबर, 2022 तक, विभिन्न राज्यों में 3 करोड़ से अधिक ईपीआईसी, स्पीड पोस्ट के माध्यम से डिलिवरी हेतु बुक किए गए हैं, जिससे विभाग को 75 करोड़ से अधिक का राजस्व अर्जित हुआ है।
 - (ix) डाक विभाग ने यूआईडीएआई द्वारा शुरू की गई नई सेवा, 'ऑर्डर आधार कार्ड' के अंतर्गत पीवीसी आधार कार्ड की स्पीड पोस्ट के माध्यम से डिलिवरी का कार्य प्रारंभ किया है। दिसंबर, 2022 के अंत तक, विभाग द्वारा स्पीड पोस्ट के माध्यम से 2.80 करोड़ से अधिक पीवीसी आधार कार्ड डिलिवर किए गए हैं। इससे विभाग को 73 करोड़ से अधिक का राजस्व अर्जित हुआ है।

- (x) डाक विभाग ने स्पीड पोस्ट के माध्यम से 1.24 करोड़ यूनीक डिसेबिलिटी आईडी (यूडीआईडी) की डिलिवरी हेतु दिव्यांगजन सशक्तीकरण विभाग, सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता मंत्रालय के साथ समझौता किया है।
- (xi) डाक विभाग ने भारतीय जीवन बीमा निगम के साथ टाई-अप किया है। इसके अंतर्गत, बीमिती के द्वार पर पॉलिसी बॉन्ड की डिलिवरी हेतु संपूर्ण प्रिंट-टु-पोस्ट समाधान की सुविधा दी जा रही है। 1 फरवरी, 2022 से 31 दिसंबर, 2022 तक, 1.60 करोड़ से अधिक पॉलिसियां प्रिंट कर स्पीड पोस्ट के माध्यम से डिलिवर की गई हैं, जिससे विभाग को 62 करोड़ से अधिक का राजस्व अर्जित हुआ है।
- (xii) डाक विभाग ने स्पीड पोस्ट के माध्यम से 1.93 करोड़ जन आधार कार्डों की डिलिवरी हेतु राजस्थान सरकार के साथ टाई-अप किया है।
- (xiii) डाक विभाग द्वारा लगभग सभी राज्यों में ड्राइविंग लाइसेंस, पंजीकरण प्रमाण-पत्र, ट्रैफिक चालान और नोटिस आदि की डिलिवरी का कार्य भी किया जा रहा है।”

16. वर्ष 2023-24 के दौरान राजस्व प्राप्तियों में वृद्धि हेतु विभाग द्वारा विशेष रूप से ध्यान दिए जा रहे क्षेत्र/कार्यकलापों विवरण देते हुए निम्नवत बताया गया है:

- (i) विभाग, स्पीड पोस्ट राजस्व में वृद्धि हेतु नए ग्राहकों को ऑनबोर्ड करने के लिए स्पीड पोस्ट सेवाओं की मार्केटिंग को सुदृढ़ कर रहा है।
- (ii) स्पीड पोस्ट के संदर्भ में छूट संबंधी ढांचे को पुनः तैयार किया जा रहा है, ताकि इसे बाजार की अपेक्षाओं के अनुरूप किया जा सके।
- (iii) नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए आधुनिक बुकिंग माध्यम जैसे बुकिंग कियोस्क और डाक-वस्तुओं की ऑनलाइन बुकिंग की शुरुआत की गई है।
- (iv) विभाग ने नया व्यवसाय अर्जित करने के उद्देश्य से भारतीय रेल के सहयोग से एक नए पार्सल उत्पाद 'रेल पोस्ट गति शक्ति एक्सप्रेस कार्गो सेवा'की शुरुआत की है। इसके अंतर्गत, 35 कि.ग्रा. से अधिक वजन की वस्तुओं को भेजा जा सकता है। अभी तक विभाग, 35 कि.ग्रा. तक के वजन वाली डाक-वस्तुओं के पारेषण की सुविधा प्रदान कर रहा था। इस संयुक्त

उत्पाद के अंतर्गत, पार्सलों की बुकिंग और डिलिवरी डाक विभाग द्वारा की जाएगी, जबकि इनका पारेषण भारतीय रेलवे द्वारा किया जाएगा।”

17. अनुदानों की मांगों की जांच के दौरान, विभाग के प्रतिनिधियों ने

समिति के समक्ष साक्ष्य के समय निम्नवत जानकारी दी-

“हमने 605 हैड पोस्ट ऑफिस में पैकिंग की सुविधा उपलब्ध करवाई है। इसमें हम कार्डबोर्ड बॉक्स रखते हैं, स्ट्रैप से पैक करते हैं, इंडिया पोस्ट की डीओपीपी टेप, जिसमें इंडिया पोस्ट का लोगो होता है, उससे पैक करते हैं। हमने यह सुविधा इसी साल ही शुरू की है।”

V. राजस्व घाटा

18. विभाग द्वारा उपलब्ध कराए गए राजस्व घाटे के आंकड़े निम्नवत हैं:

(करोड़ रु. में)

	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
प्रस्तावित	16794.32	21942.59	23903.41	29584.73
बजट प्राक्कलन	14394.17	15618.13	19931.40	24417.05
संशोधित प्राक्कलन	19089.12	18034.54	22162.42	लागू नहीं
वास्तविक	17695.09	18860.63	17423.69*	लागू नहीं

*2022-23के वास्तविक आंकड़े दिसंबर, 2022 तक के हैं।

19.समिति ने विभाग से उन मर्दों/शीर्षों, जिनके अंतर्गत विभाग को राजस्व घाटा हुआ था और वर्ष 2022-23 के दौरान राजस्व घाटे को नियंत्रित करने में विभाग को मुख्यतः किन बाधाओं का सामना करना पड़ा था, के बारे में पूछा। विभाग ने उत्तर दिया कि-

“डाक विभाग के सकल व्यय के दो प्रमुख घटक हैं : वेतन और पेंशन, जोकि सकल व्यय का लगभग 92.34 प्रतिशत हैं। 7वें वेतन आयोग के अनुसार संशोधित वेतन और भत्तों के कार्यान्वयन के परिणामस्वरूप, वेतन (वेतन और भत्तों) पर किया गया व्यय कुछ अधिक है। 7वें वेतन आयोग के अनुसार, 2006/2016 से पूर्व की पेंशन में संशोधन के परिणामस्वरूप पेंशनरी प्रभार में भी वृद्धि हुई है। विगत कुछ वर्षों के दौरान पेंशनरों की संख्या में भी वृद्धि हुई है। डीए/डीआर के परिणामस्वरूप भी इस घटक में बढ़ोतरी हुई है। इसके अतिरिक्त, वैश्विक सेवा दायित्व को पूरा करने के उद्देश्य से ऐसे ग्रामीण क्षेत्रों में भी डाकघर खोलना औचित्यसम्मत माना जाता है, जो अपने व्यय का 33.33 प्रतिशत (पहाड़ी/जनजातीय क्षेत्रों में 15 प्रतिशत) कवर कर पाने में सक्षम हों। ऐसे डाकघरों को प्रचालनरत रखने के लिए आवश्यक लागत का वहन विभाग द्वारा किया जाना होता है।”

20.वर्ष 2023-24 में राजस्व घाटे को नियंत्रित करने के लिए विभाग द्वारा उठाए जाने वाले प्रस्तावित कदमों के बारे में विभाग ने निम्नवत जानकारी दी है-

“डाक विभाग के सकल व्यय के दो प्रमुख घटक हैं : वेतन और पेंशन, जोकि सकल व्यय का लगभग 92.34 प्रतिशत हैं। 7वें वेतन आयोग के अनुसार संशोधित वेतन और भत्तों के कार्यान्वयन के परिणामस्वरूप, वेतन (वेतन और भत्तों) पर किया गया व्यय कुछ अधिक है। 7वें वेतन आयोग के अनुसार, 2006/2016 से पूर्व की पेंशन में संशोधन के परिणामस्वरूप पेंशनरी प्रभार में भी वृद्धि हुई है। विगत कुछ

वर्षों के दौरान पेंशनरों की संख्या में भी वृद्धि हुई है। डीए/डीआर के परिणामस्वरूप भी इस घटक में बढ़ोतरी हुई है। इसके अतिरिक्त, वैश्विक सेवा दायित्व को पूरा करने के उद्देश्य से ऐसे ग्रामीण क्षेत्रों में भी डाकघर खोलना औचित्यसम्मत माना जाता है, जो अपने व्यय का 33.33 प्रतिशत (पहाड़ी/जनजातीय क्षेत्रों में 15 प्रतिशत) कवर कर पाने में सक्षम हों। ऐसे डाकघरों को प्रचालनरत रखने के लिए आवश्यक लागत का वहन विभाग द्वारा किया जाना होता है। विभाग, अपने व्यय को कम करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठा रहा है।”

VI. आईटी समावेशन और आधुनिकीकरण

21. विभाग ने 2022-23 के लिए बजट अनुमान और संशोधित अनुमान तथा वास्तविक व्यय तथा 2023-24 के लिए बजट अनुमान का विवरण निम्नवत प्रदान किया है-

(करोड़ रु. में)

क्र. सं.	योजना/कार्यकलाप का विवरण	प्रस्तावित 2022-23	बजट प्राक्कलन 2022-23	संशोधित प्राक्कलन 2022-23	वास्तविक 2022-23	प्रस्तावित 2023-24	बजट प्राक्कलन 2023-24
.1	पीएमयू)आईटी (1.0	665.47	671.75	860.7167	567.90	202.00	275.65
.2	आईटी 2.0	843.00	44.00	235.2503	8.64	833.00	653.02

22. योजना के महत्व, इसके लक्ष्यों और उद्देश्यों को संक्षेप में समझाने के लिए कहे जाने पर विभाग ने निम्नवत उत्तर दिया-

“डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 4909 करोड़ रुपये के कुल परिव्यय के साथ शुरू की जा रही है। इस परियोजना में ग्रामीण डाक सेवकों द्वारा चलाए जा रहे ग्रामीण क्षेत्रों में 1,44,000 शाखा डाकघरों सहित देश में 1,59,000 डाकघरों का

कम्प्यूटरीकरण और आधुनिकीकरण और नेटवर्किंग शामिल है। इस परियोजना में डाक, मानव संसाधन, बैंकिंग, बीमा और वित्त एवं लेखा सहित डाक विभाग के सभी कार्यों के लिए केंद्रीय सर्वर आधारित एकीकृत, माइयूलर और स्केलेबल समाधान प्रदान करना शामिल है। इसमें डेटा सेंटर, डिजास्टर रिकवरी सेंटर जैसे आईटी इंफ्रास्ट्रक्चर का निर्माण, वाइड एरिया नेटवर्क (डब्ल्यूएएन) की स्थापना और सभी शाखा डाकघरों को सौर ऊर्जा संचालित और पोर्टेबल हैंड-हेल्ड कंप्यूटिंग डिवाइस (माइक्रो एटीएम अनुरूप) प्रदान करना भी शामिल है। डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना के उद्देश्य निम्नवत हैं:

- क. ग्रामीण क्षेत्रों में ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस) शाखा डाकघरों, डाक कार्यालयों, प्रशासनिक और अन्य कार्यालयों सहित देश के सभी गैर-कम्प्यूटरीकृत डाकघरों का आधुनिकीकरण और कम्प्यूटरीकरण;
- ख. डाक विभाग के सभी प्रचालनों को शामिल करते हुए मापेय, एकीकृत एवं माइयूलर साफ्टवेयर का विकास;
- ग. डेटा केंद्र सहित अपेक्षित आईटी अवसंरचना की स्थापना, विभागीय डाकघरों की वाइड एरिया नेटवर्क (वैन) आधारित नेटवर्किंग; और
- घ. दर्पण - आरआईसीटी (नए भारत के लिए ग्रामीण डाकघरों की डिजिटल उन्नति - ग्रामीण सूचना संचार प्रौद्योगिकी (ग्रामीण आईसीटी)) अवसंरचना।

यह परियोजना 8 अलग-अलग खंडों के माध्यम से कार्यान्वित की जा रही थी : डेटा केन्द्र सुविधा (डीसीएफ), नेटवर्क इंटीग्रेटर (एनआई), वित्तीय सेवा प्रणाली इंटीग्रेटर (एफएसआई), कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (सीएसआई), नए भारत के लिए ग्रामीण डाकघरों की डिजिटल उन्नति (दर्पण) - ग्रामीण सिस्टम इंटीग्रेटर (आरएसआई) और ग्रामीण हार्डवेयर (आरएच), मेल संचालन हार्डवेयर (एमओएच) और परिवर्तन प्रबंधन (सीएम)। इन सभी आठ खंडों को सीएसआई के दायरे में समग्र समाधान संरचना के साथ एकीकृत किया गया है।”

23. एक विशिष्ट प्रश्न के उत्तर में कि इस योजना के माध्यम से डाक विभाग के कामकाज में क्या आएंगे, विभाग ने निम्नवत बताया:

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

- i. सभी डाकघर बेहतर आईटी प्रणाली के कारण अपनी सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार करने, अपनी उत्पादकता बढ़ाने में सक्षम होंगे।
- ii. वेबपोर्टल, मोबाइल और कॉल सेंटरों के माध्यम से डाकघर तक पहुंच बढ़ाने से ग्राहकों को बेहतर सेवाएं मिलेंगी।
- iii. डाकघर की डाक, बैंकिंग, बीमा और खुदरा कार्यकलापों में लेन-देन की संख्या बढ़ने की संभावना है क्योंकि इन सेवाओं की पहुंच बढ़ाई जाएगी।
- iv. केंद्रीय डाटा संरचना के साथ सभी डाकघरों का कम्प्यूटरीकरण मेल ट्रैक और ट्रेस और अन्य वेब आधारित और मोबाइल आधारित सेवाओं के लिए एक सक्षम वातावरण तैयार करेगा।
- v. विशेष रूप से प्रशासनिक और लेखा कार्यालयों में पेपर वर्क में कमी आएगी।
- vi. डाकघरों के प्रबंधन और निगरानी को अधिक प्रभावी बनाया जा सकता है। केंद्रीकृत डेटाबेस से सूचना तक पहुंच, बेहतर निर्णय लेने और उत्तरदायी प्रशासन को सक्षम बनाएगी।

- vii. अधिक विश्वसनीय, त्वरित प्रचालन और ग्राहकों को सूचना की पारदर्शी उपलब्धता के माध्यम से कुल मिलाकर ग्राहकों और हितधारकों को लाभ होगा।

डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2.0 का उद्देश्य पुनः तैयार की गई प्रक्रियाओं और अत्याधुनिक सूचना प्रौद्योगिकियों का प्रयोग करते हुए, अपने हितधारकों को समेकित और एकीकृत रूप में एक ही स्थान पर डाक और वित्तीय सेवाएं प्रदान करना है, ताकि ई-गवर्नेंस के युग की ओर अग्रसर हो सकें। आईटी 2.0 का उद्देश्य एप्लिकेशन, इंटेलेजेंट प्लैटफॉर्म और इंटरकनेक्टेड इकोसिस्टम को संयोजित करना है।”

24. बजट अनुमान और संशोधित अनुमान के वास्तविक लक्ष्यों, 2022-23 के दौरान प्राप्त उपलब्धियों और क्या 2022-23 के दौरान लक्ष्यों को प्राप्त करने में कोई कमी रही है, इसका विवरण प्रस्तुत करने के लिए कहे जाने पर विभाग ने निम्नवत उत्तर दिया-

“आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 1.0 के अंतर्गत, केवल प्रचालन और रख-रखाव संबंधी कार्य किए जा रहे हैं क्योंकि परियोजना पूर्ण होने वाली है। वर्ष 2022-23 के लिए आईटी आधुनिकीकरण परियोजना (आईटी 1.0) के तहत कोई भौतिक लक्ष्य निर्धारित नहीं किया गया है। 01.04.2022 से आईटी 2.0 की शुरुआत की गई है। वर्ष 2022-23 के लिए आईटी आधुनिकीकरण परियोजना (आईटी 2.0) के तहत कोई भौतिक लक्ष्य निर्धारित नहीं किया गया है।”

25. चूंकि बजट अनुमान 2023-24 में प्रस्तावित राशि और आवंटित राशि के बीच अंतर था, इसलिए समिति ने 2023-24 के दौरान इस योजना के तहत धन की पर्याप्त उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए विभाग द्वारा उठाए जा रहे कदमों और विभाग द्वारा प्राथमिकता दी गई

मुख्य गतिविधियों को जानने की इच्छा व्यक्त की। इस पर विभाग ने निम्नवत उत्तर दिया-

“आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 2.0 के लिए बजट प्राक्कलन 2023-24 में प्रस्तावित राशि 833 करोड़ रुपए है, जबकि बजट प्राक्कलन 2023-24 के लिए 653.02 करोड़ रुपए की राशि आबंटित की गई है। योजना के लिए पर्याप्त निधि उपलब्ध है। योजना के तहत विभाग द्वारा प्राथमिकता वाली प्रमुख गतिविधियां निम्नानुसार हैं:

- (i) डाक और लॉजिस्टिक्स।
- (ii) आईटी इन्फ्रा।
- (iii) नेटवर्क (पूर्वोत्तर घटकों सहित)।
- (iv) डाटा सेंटर और आपदा प्रबंधन प्रणाली।
- (v) सुरक्षा।
- (vi) फील्ड इन्फ्रा (पूर्वोत्तर घटकों सहित)।
- (vii) ईएफआरएम।
- (viii) एसडीए।
- (ix) शासन।
- (x) सामान्य प्रणाली।”

VII. संपदा प्रबंधन

26.संपदा प्रबंधन योजना के लिए निधियों के आवंटन का विवरण

निम्नवत है:

(करोड़ रुपए में)

क्र .सं.	योजना/कार्यकलाप का विवरण	प्रस्तावित 2022-23	बजट प्राक्कलन 2022-23	संशोधित प्राक्कलन 2022-23	वास्तविक 2022-23	प्रस्तावित 2023-24	बजट प्राक्कलन 2023-24

.1	संपदा प्रबंधन योजना	119.50	65.00	70.10	22.32	119.50	100.00
----	---------------------	--------	-------	-------	-------	--------	--------

27. योजना के महत्व के साथ-साथ इसके लक्ष्यों और उद्देश्यों के बारे में

विभाग ने निम्नवत जानकारी दी -

“सम्पदा प्रबंधन योजना का मुख्य उद्देश्य अनुकूल कार्य वातावरण प्रदान करने के लिए एक उपयुक्त बुनियादी ढांचे का विकास सुनिश्चित करना और ग्राहकों के लाभ के लिए लागत प्रभावी तरीके से डाक सेवाओं के वितरण में सुधार करना है। इस योजना के तहत जर्जर भवनों के पुनर्निर्माण और धरोहर भवनों के परिरक्षण और संरक्षण के अतिरिक्त, डाकघरों, मेल कार्यालयों, प्रशासनिक कार्यालयों, स्टाफ क्वार्टरों को शामिल करने सहित डाक भवनों का निर्माण सम्मिलित हैं। उक्त योजना के तहत ‘दीर्घकालिक विकास लक्ष्यों’ को पूरा करने की दिशा में मौजूदा भवनों में अतिरिक्त शौचालयों का निर्माण, कार्यालयों की छतों पर सौर ऊर्जा पैक और वर्षा जल संचयन संरचनाओं की स्थापना भी शामिल है। सुगम्य भारत अभियान के तहत दिव्यांगजनों की डाकघरों तक पहुंच में सुधार लाने के लिए रैंप और रेलिंग का निर्माण कार्य भी इस योजना का भाग है। इस योजना के सफल कार्यान्वयन के परिणाम स्वरूप जन साधारण को डाक सेवाएं मुहैया कराने संबंधी दक्षता में सुधार होगा।”

28. परियोजना के कार्यान्वयन में आने वाली प्रमुख बाधाओं का वर्णन

करते हुए, विभाग ने निम्नवत जानकारी दी- -

“परियोजना के कार्यान्वयन में आने वाली प्रमुख बाधाएं हैं-

(क) निर्माण प्रक्रिया शुरू करने के लिए नगर निगमों और अन्य राज्य सरकार के अधिकारियों से समय पर अनुमोदन प्राप्त न होना

(ख) एकल/उच्च बोली के कारण निविदा प्रक्रिया को रद्द करना

(ग) विभाग के स्वामित्व वाले भूखंडों से संबंधित अदालती प्रक्रिया/न्यायिक मामलों का निपटान न हो पाना एवं

(घ) विभागीय रिक्त भूखंडों का अतिक्रमण।”

29. इसके अलावा, समस्याओं को दूर करने के लिए विभाग द्वारा किए गए उपायों के बारे में निम्नवत जानकारी दी गई-

“इन समस्याओं को दूर करने के लिए वित्त वर्ष 2023-24 में शुरू किए जाने वाले डाकघर भवनों के निर्माण एवं जीर्णोद्धार संबंधी परियोजनाओं की सूची, निर्माण पूर्व सभी औपचारिकताएं पूरी करने के निर्देश के साथ 31.03.2023 तक सभी सर्कलों को साझा की गई है ताकि अप्रैल, 2023 में ही, कार्य आबंटित किया जा सके, ताकि निधियों का इष्टतम प्रयोग सुनिश्चित हो सके। सर्कलों को यह सलाह भी दी गई है कि आवश्यक अनुमोदन संबंधी कार्यों में तीव्रता लाने के लिए स्थानीय प्राधिकारियों और राज्य सरकार के प्राधिकारियों के साथ संपर्क करने हेतु अधिकारियों की प्रतिनियुक्ति करें। लंबित परियोजनाओं को पूरा करने हेतु प्राथमिकता दी जा रही है। परियोजनाओं को पूरा करने संबंधी कार्यों में हुई प्रगति और कार्य पूरा करने में आने वाली कठिनाइयों को दूर करने के लिए सर्कलों से नियमित आधार पर फीडबैक लिया जाता है, ताकि इन्हें समय पर पूरा किया जा सके और आबंटित निधियों का इष्टतम प्रयोग सुनिश्चित हो सके। सर्कलों को यह भी सलाह दी गई है कि वे न्यायिक मामलों पर निगरानी रखें और लंबित मामलों को प्राथमिकता आधार पर हल करें।”

30. समिति ने यह जानने की इच्छा व्यक्त की कि क्या विभाग का एमपीलैड निधि का उपयोग संपत्ति प्रबंधन के लिए करने का कोई प्रस्ताव है। इस पर विभाग ने निम्नवत उत्तर दिया-

“विभाग ने 26.12.2022 के अ.शा. पत्र के माध्यम से सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय (एमओएसपीआई) को डाक विभाग के संपत्ति प्रबंधन के लिए एमपीलैड निधि का उपयोग हेतु अनुमति देने हेतु अपना प्रस्ताव प्रस्तुत किया था। 22 फरवरी 2023 को जारी एमपीलैड्स पर संशोधित दिशानिर्देशों में एमओ एसपीआई द्वारा इसे मंजूरी दे दी गई है।”

31. परियोजना के कार्यान्वयन में आने वाली प्रमुख बाधाओं और समस्याओं को दूर करने के लिए किए गए उपायों को बताते हुए विभाग ने कहा कि -

“डाक विभाग ने 1 सितंबर, 2018 को देश के प्रत्येक जिले में लगभग एक, 650 शाखाओं/ नियंत्रक कार्यालयों, के साथ राष्ट्रव्यापी इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (IPPB) की शुरुआत की है। इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) ने 1.38 लाख डाकघरों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में सक्षम बनाया है और लगभग 1.89 लाख डाकियों और ग्रामीण डाक सेवकों को घर बैठे बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए स्मार्टफोन और बायोमेट्रिक डिवाइस से लैस किया है।

एमडीआर और एनईएफटी/ आरटीजीएस प्रभार के तहत मूल्य निर्धारण हस्तक्षेप और द्वार पर सेवाएं प्रदान करने के लिए लगने वाले बैंकिंग प्रभार के प्रति मूल्य संवेदनशीलता ने शुरुआती वर्षों में आईपीपीबी की राजस्व धाराओं पर दबाव डाला। भुगतान बैंक बिजनेस मॉडल राजस्व सृजन के लिए सीमित अवसर प्रदान करता है। इस पर नियंत्रण रखने के लिए, आईपीपीबी ने राजस्व में निरंतरता बनाए रखने हेतु जी2सीसेवाओं जैसे वैकल्पिक राजस्व स्रोतों की पहचान की है। महामारी

केबावजूद पिछले 2 वर्षों में बैंक के राजस्व में लगातार वृद्धि हुई है। नियत व्यय पर नियंत्रण और विवेकानुसार व्यय करने के परिणामस्वरूप पिछली तिमाहियों में निवल हानि में कमी आई है।"

32. केरल में पूजापुरा, सस्तमंगलम और करमाना डाकघरों की विशिष्ट परियोजनाओं, जिनके लिए बहुत पहले मंजूरी दी गई थी, के संबंध में समिति ने उनके पूरा होने की समय सीमा के विषय में जानकारी मांगी, जिस पर विभाग ने उत्तर दिया कि:

“ऐसी कोई डाक भवन योजना नहीं है जिसे 10 या उससे अधिक साल पहले मंजूरी दी गई थी किंतु उसमें अभी तक कोई प्रगति नहीं हुई है। केरल में पूजापुरा, सस्तमंगलम और करमाना डाकघरों को पूरा करने की समय सीमा निम्नानुसार है:

क्र.सं.	परियोजना	पूर्ण होने की संभावित तिथि
1	पूजापुरा	नींव का काम प्रगति पर है और परियोजना के सितंबर 2024 तक पूरा होने की संभावना है।
2	सस्तमंगलम	यह काम जून 2022 में दिया गया था, लेकिन वास्तु चित्रों में बदलाव के कारण शुरू नहीं हो सका। संशोधित नगरपालिका अनुमोदन 24.01.2023 को प्राप्त हुआ है और संरचनात्मक चित्रों के संशोधन की जांच की जा रही है। परियोजना के काम शुरू होने के 2 साल बाद पूरा होने की संभावना है।

3	करमाना	निर्माण कार्य शुरू हो गया है और अगस्त 2023 तक पूरा होने की संभावना है।
---	--------	--

33. यह पूछे जाने पर कि क्या नए भवनों के निर्माण में महिलाओं से संबंधित चिंताओं को पर्याप्त रूप से ध्यान में रखा गया था और पिछले तीन वर्षों के दौरान संपदा प्रबंधन के तहत प्रति वर्ष राज्य-वार कितने क्रेच, फीडिंग रूम और महिला विश्राम कक्षों का निर्माण किया गया था, विभाग ने निम्नलिखित जानकारी प्रस्तुत की:-

“सभी नए डाक भवनों के निर्माण में महिलाओं से संबंधित चिंताएं पर्याप्त रूप से परिलक्षित होती हैं। नए भवनों में महिला शौचालयों के लिए अनिवार्य प्रावधान है। पिछले 03 वर्षों के दौरान उन पुराने भवनों में 21 महिला शौचालयों का निर्माण किया गया है जहां पहले अलग महिला शौचालय उपलब्ध नहीं थे। निर्मित शौचालयों का ब्यौरा (सर्कल-वार) अनुबंध-1 पर दिया गया है।

जेंडर कंसर्न के तहत संपदा प्रभाग को 1 करोड़ रुपये आवंटित किए गए हैं। सभी बड़े डाकघर भवनों में महिला रिटायरिंग / टिफिन रूम हैं जो उद्देश्य की पूर्ति करते हैं और नवनिर्मित बड़ी इमारतों के लिए यह अनिवार्य है”

34. पिछले तीन वर्षों के दौरान दिव्यांगों के लिए डाकघरों में रैंप, अनुकूली शौचालय, रेलिंग, ब्रेल साइनेज, स्पर्शनीय फर्श और श्रवण संकेतों की संख्या के

बारे में जानकारी प्रस्तुत करते हुए तथा इन प्रश्नों, कि क्या नए भवनों का निर्माण विकलांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम, 2016 की आवश्यकताओं के अनुसार किया गया था और पिछले तीन वर्षों में कितने डाकघर भवनों को रेट्रोफिट किया गया था, विभाग ने जानकारी दी कि:-

“दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 के अनुसार, दिव्यांगजनों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए नए भवनों का निर्माण किया जाता है। विगत तीन वर्षों के दौरान, डाकघरों में दिव्यांगजनों के लिए बनाए/संस्थापित किए गए रैम्प, एडैप्टिव रेस्ट रूम, रेलिंग, ब्रेल संकेतक, टैक्टाइल फर्श और श्रवण संकेतक का विवरण निम्नानुसार है :

क्र .सं.	कार्यकलाप	विगत तीन वर्षों के दौरान किए गए निर्माण/संस्थापना
1	रैम्प/रेलिंग	383
2	एडैप्टिव रेस्ट रूम	80
3	ब्रेल संकेतक	1
4	टैक्टाइल फर्श	135
5	श्रवण संकेतक	0

विगत 03 वर्षों के दौरान 270 डाकघर भवनों का पुनर्निर्माण किया गया है।”.

35. यह पूछे जाने पर कि क्या पहुंच मानकों और दिशानिर्देशों को लागू करने के लिए पिछले पांच वर्षों में किए गए डाकघर भवनों का कोई एक्सेस ऑडिट किया गया था, विभाग ने निम्नानुसार जवाब दिया-

“डाक सर्कल स्तर पर अब तक 21 एक्सेस लेखा परीक्षाएं की गई हैं।”

V. भारतीय डाक पेमेंट बैंक

36. आईपीपीबी के लिए निधियों के आवंटन का ब्यौरा इस प्रकार है-

(Rs. in crore)

क्र.सं.	योजना/ कार्यकलाप का ब्यौरा	प्रस्तावित 2022- 23	बजट प्राक्कलन 2022- 23	संशोधित प्राक्कलन 2022- 23	वास्तविक 2022-23	प्रस्तावित 2023- 24	बजट प्राक्कलन 2023- 24
1.	इंडिया पोस्ट पेमेंट बैंक (निवेश) योजना के लिए कॉर्पोरेट संस्था में पूँजीगत निवेश	200	200	400	200 (आईपीपीबी को शेष 200 करोड़ के वितरण के लिए फाइल प्रस्तुत की जा रही है)	250	250

37. आईपीपीबी के लक्ष्यों और उद्देश्यों को रेखांकित करते हुए, विभाग ने निम्नानुसार जानकारी दी:-

“इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) को भारत में आम आदमी के लिए सबसे सुलभ, किफायती और विश्वसनीय बैंक बनाने के उद्देश्य के साथ स्थापित किया गया है, जो डाक नेटवर्क की अंतिम छोर तक पहुंच और पैठ का लाभ उठाता है। आईपीपीबीकी 650 शाखाएं/ नियंत्रक कार्यालय हैं, देश के लगभग प्रत्येक जिले में एक है। आईपीपीबी ने काउंटरों पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए 1.38 लाख डाकघरों (ग्रामीण क्षेत्रों में 1.10 लाख सहित) को सक्षम किया है। आईपीपीबी ने

द्वार पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए लगभग 1.89 लाख डाकियों और ग्रामीण डाक सेवकों को स्मार्टफोन और बायोमेट्रिक डिवाइस से लैस किया है।

भारत में वित्तीय समावेशन परिदृश्य को बदलने के उद्देश्य से **आम जन के हित के लिए** आईपीपीबी ने एक अंतर-प्रचालनीय बैंकिंग इंफ्रास्ट्रक्चर की स्थापना की है। आईपीपीबी डाकियों और ग्रामीण डाक सेवकों के माध्यम से किसी भी बैंक के ग्राहकों को उनके द्वार पर सेवाएं प्रदान करने के लिए बड़े पैमाने पर बैंकिंग उद्योग की अंतिम छोर की आवश्यकताओं को पूरा करता है, जिससे ग्रामीण बैंकिंग इंफ्रास्ट्रक्चर में लगभग 2.5 गुणा वृद्धि हुई है। बैंक के पास 6.2 करोड़ ग्राहकों का ग्राहक आधार है, जिनमें से **75% ग्रामीण** क्षेत्रों में हैं और **47%** ग्राहक महिलाएं हैं।

आधार पर आधारित ईकेवाईसी द्वारा बिना किसी मानवीय हस्तक्षेप के त्वरित खाता खोलना सुनिश्चित किया, विशेष रूप से ग्रामीण जन के लिए जिनके पास औपचारिक वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र का हिस्सा बनने के लिए बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र द्वारा निर्धारित आवश्यक दस्तावेज नहीं होते हैं।

आईपीपीबी-डाक विभाग ने **सार्वभौमिक सेवाएं** प्रदान करने में सक्षम, **ग्रामीण भारत के लिए एक भौतिक प्लैटफॉर्म** बनाया है जिसमें **बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र में सरकार और संस्थाओं, फिनटेक के सहयोग** के माध्यम से सरकारी सेवाओं के साथ वित्तीय सेवाएं अंतः स्थापित हैं, जिससे अंतिम छोर तक नागरिकों को विविध सेवाएं प्रदान की जाती हैं।

आईपीपीबी का विज्ञान वित्तीय समावेशन के राष्ट्रीय उद्देश्य को किफ़ायती रूप से प्राप्त करना तथा विशेष रूप से बैंकिंग सुविधा से वंचित और अल्प बैंकिंग वाले क्षेत्रों में आमजन की बुनियादी वित्तीय सेवाओं तक पहुँच की राह में आने वाली बाधाओं को दूर करना है।”

38. वर्ष 2023-24 के दौरान इस योजना के तहत विभाग द्वारा प्राथमिकता दी गई मुख्य गतिविधियों के संबंध में, विभाग का प्रस्तुतीकरण निम्नानुसार था-

“आईपीपीबी द्वारा की जाने वाली मुख्य गतिविधियाँ:

- किसी भी बैंक के ग्राहकों को अंतर-प्रचालनयी बैंकिंग सेवा प्रदान करना
- पीओएसए और पीएलआई के ग्राहकों को डिजिटल बैंकिंग सेवाएं
- ऋण और क्रेडिट रेफरल सेवा
- अंतरराष्ट्रीय आवक धनांतरण
- ग्राहकों को एकीकृत, समावेशी वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए पीओएसबी सेवा को धीरे-धीरे आईपीपीबी में स्थानांतरित करने और डाक विभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली बैंकिंग, बीमा और अन्य वित्तीय सेवाओं के लिए उपयोग की जाने वाली आईपीपीबी संरचना के लिए पीआईबी की सिफारिशों पर कार्रवाई।

39. वर्ष 2023-24 के दौरान बजट प्राक्कलन में भौतिक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए किए जा रहे उपायों के विषय में पूछे जाने पर तथा यह पूछे जाने पर, कि क्या बजट प्राक्कलन में आबंटित निधियां लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए पर्याप्त होंगी, विभाग ने जानकारी दी कि:

“वर्ष 2023-24 के लिए भौतिक लक्ष्य निम्नानुसार है:

	संचयी लक्ष्य
आईपीपीबी एक्सेस प्वाइंट	1.59 लाख
संचयी खाता अधिग्रहण	7.2 करोड़

लक्ष्य प्राप्त के लिए किए गए उपाय:

- आईपीपीबी का लक्ष्य वर्ष 2023-24 में 1 (एक) करोड़ नए खाते जोड़ना है। इससे आईपीपीबी को अपने सीएएसए जमशेष में सुधार करने में मदद मिलेगी इससे बैंक को अतिरिक्त ब्याज आय अर्जित करने में मदद मिलेगी।
- अधिग्रहण और ग्राहक जमाशेष को बढ़ावा देने के लिए आईपीपीबी और पीओएसए खातों के लिंकेज में वृद्धि।
- विभाग ने आरबीआई को वार्षिक बैंकिंग आउटलेट विस्तार योजना के तहत प्रस्ताव प्रस्तुत किए बिना शेष डाकघरों में आईपीपीबी सेवाओं को शुरू करने के लिए छूट की मांग करते हुए आरबीआई से विचार-विमर्श किया है। इसके अलावा ग्रामीण डाक सेवक शाखा डाकियों (जीडीएस बीपीएम) के रिक्त पदों को भरने में तेजी लाई गई है। इससे आईपीपीबी इन शाखा डाकघरों में आईपीपीबी सेवाओं को शुरू करने में सक्षम होगा। तकनीकी रूप से जहां पहुँच नहीं है, उन स्थानों में मोबाइल कनेक्टिविटी प्रदान करने के लिए बीएसएनएल सहित सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के साथ नियमित बातचीत की जा रही है। इसके परिणामस्वरूप, 2022-23 में 2600 से अधिक डाकघरों में आईपीपीबी सेवाएं प्रदान की गई हैं। 2023-24 तक शेष 21000 डाकघरों में आईपीपीबी सेवाएं प्रदान की जाएंगी।”.

तथापि, विभाग ने इस प्रश्न कोई उत्तर नहीं दिया कि क्या बजट अनुमान में आबंटित राशि लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए पर्याप्त होगी।

40. परियोजना के कार्यान्वयन में आने वाली प्रमुख बाधाओं और इन बाधाओं को दूर करने के लिए किए गए उपायों के विषय में जानकारी देते हुए विभाग ने जानकारी दी कि-

“डाक विभाग ने 1 सितंबर, 2018 को देश के प्रत्येक जिले में लगभग एक, 650 शाखाओं/ नियंत्रक कार्यालयों, के साथ राष्ट्रव्यापी इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (IPPB)

की शुरुआत की है। इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) ने 1.38 लाख डाकघरों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में सक्षम बनाया है और लगभग 1.89 लाख डाकियों और ग्रामीण डाक सेवकों को घर बैठे बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए स्मार्टफोन और बायोमेट्रिक डिवाइस से लैस किया है।

एमडीआर और एनईएफटी/ आरटीजीएस प्रभार के तहत मूल्य निर्धारण हस्तक्षेप और द्वार पर सेवाएं प्रदान करने के लिए लगने वाले बैंकिंग प्रभार के प्रति मूल्य संवेदनशीलता ने शुरुआती वर्षों में आईपीपीबी की राजस्व धाराओं पर दबाव डाला। पेमेंट बैंक बिजनेस मॉडल राजस्व सृजन के लिए सीमित अवसर प्रदान करता है। इस पर नियंत्रण रखने के लिए, आईपीपीबी ने राजस्व में निरंतरता बनाए रखने हेतु जी2सीसेवाओं जैसे वैकल्पिक राजस्व स्रोतों की पहचान की है। महामारी केबावजूद पिछले 2 वर्षों में बैंक के राजस्व में लगातार वृद्धि हुई है। नियत व्यय पर नियंत्रण और विवेकानुसार व्यय करने के परिणामस्वरूप पिछली तिमाहियों में निवल हानि में कमी आई है।”

41. इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक के राजस्व प्रवाह को प्रभावित करने वाले कुछ प्रतिबंधों को हटाने के लिए विभाग द्वारा किए गए उपायों की स्थिति के बारे में पूछे जाने पर, विभाग का जवाब इस प्रकार था-

“इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक(आईपीपीबी), डाक विभाग के अध्यक्षीन है। इस बैंक की शुरुआत 2018 में हुई।जनवरी, 2022 तक की स्थिति के अनुसार, बैंक के ग्राहकों की संख्या 6 करोड़ से अधिक है।

राजस्व सृजन का मुख्य स्रोत सीएएसए (चालू खाता और बचत खाता) शेष है, क्योंकि आईपीपीबी सीएएसए शेष पर प्रत्यक्ष रूप से राजस्व अर्जित करता है। डाकघर बचत खाता(पीओएसए) के साथ लिंक किए जाने के साथ-साथ नए खाते खोले जाना, सीएएसएशेष में सुधार के लिए आवश्यक है। प्रीमियम ग्राहकों को जोड़ना, नए खातों को आधार से जोड़ना, चाइल्ड एनरोलमेंट लाइट क्लाइट (सीईएलसी) और जीवन और साधारण बीमा, आईपीपीबी के राजस्व सृजन के प्रमुख स्रोत हैं।”.

42. आईपीपीबी को लघु वित्त बैंक में परिवर्तित करने के मामले की जांच करते हुए समिति ने विभाग से आईपीपीबी को लघु वित्त बैंक में परिवर्तित करने के लिए किए गए प्रयासों के बारे में पूछा। इस पर विभाग ने इस प्रकार उत्तर दिया-

“05 दिसम्बर, 2019 को जारी किए गए एसएफबी संबंधी दिशा-निर्देश के पैरा 3(क) के अनुसार आरबीआई ने विशेष तौर पर कहा है कि सरकार के स्वामित्व/सार्वजनिक क्षेत्र की कंपनियों और एनबीएफसी (और उनके द्वारा सहायता प्राप्त पेमेंट बैंक) द्वारा प्रस्तुत प्रस्तावों पर विचार नहीं किया जाएगा।

इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक का विस्तार करने और इसे लघु वित्त बैंक में बदलने की संभावना तलाशने के निदेश 100 दिवसीय कार्यक्रम में कार्यान्वित किए जाने हेतु परिवर्तनकारी सुझावों के तहत भारत सरकार के मंत्रिमंडल सचिव से प्राप्त हुए हैं। आरबीआई के गवर्नर और सचिव (डाक) के बीच दिनांक 25.01.2021 को बैठक के दौरान इस मुद्दे पर चर्चा हुई थी।

उपरोक्त शर्त, आईपीपीबी को एसएफबी के रूप में लाइसेंस दिए जाने संबंधी प्रक्रिया में भाग लेने से बाहर कर देता है। चूंकि आईपीपीबी का एसएफबी बन जाना इसकी एक वास्तविक प्रगति होगी और बैंक संबंधी सेवाएं प्रदान करने के लिए व्यापक डाक नेटवर्क को बढ़ावा देने के अलावा देश में इस बदलाव से वित्तीय समावेशन के उद्देश्य की पूर्ति में व्यापक प्रोत्साहन मिलेगा, इसलिए विभाग ने दिनांक 16.06.2021 के अ.शा. पत्र के द्वारा एसएफबी लाइसेंस प्रदान करने के लिए पात्रता संबंधी शर्तों में छूट की संभावना की जांच करने के लिए आरबीआई से अनुरोध किया। यद्यपि, आरबीआई ने विभाग के अनुरोध को मानने में अपनी अक्षमता जाहिर की। विभाग ने एक बार फिर आईपीपीबी को लघु वित्त बैंक में बदलने के लिए पुनर्विचार करने के लिए आरबीआई से संपर्क किया। आरबीआई से अभी उत्तर प्राप्त होना है।”.

43. समिति को दी गई एक लिखित जानकारी में डाक विभाग ने आईपीपीबी को लघु वित्त बैंक में परिवर्तित करने से मिलने वाले लाभों के बारे में बताया है। इसका ब्यौरा निम्नानुसार है-

क. "आईपीपीबी व्यापक डाक नेटवर्क की मदद से इष्टतम सेवा वितरण मोड (भौतिक + डिजिटल) के संदर्भ में विभिन्न बुनियादी बैंकिंग सेवाओं के लिए एक ग्रामीण बाजारों के लिए अनुकूल समग्र मंच बनाने में सफल रहा है। बैंक विशेष रूप से सड़क पर घूमकर सामान बेचने वालों सहित सूक्ष्म और लघु उद्यम क्षेत्र के ग्राहकों को प्राप्त करने पर ध्यान केंद्रित कर रहा है। पेमेंट बैंक मॉडल के वर्तमान संदर्भ में, व्यापारी भुगतान सेवाएं व्यावसायिक भुगतानों के साथ मिलकर बैंक द्वारा अंतिम छोर तक एक महत्वपूर्ण सेवा प्रदान करते हैं।

ख. उद्योगों के वृहद आंकड़े इस तथ्य का समर्थन करते हैं कि एमएसएमई और ग्रामीण क्षेत्रों में औपचारिक ऋण की सीमित पहुंच है। इससे आईपीपीबी के लिए निम्नलिखित हेतु अवसर प्राप्त होगा:

(i) छोटे और सीमांत किसानों के लिए ऋण (वर्तमान में भारत में कुल कृषि-ऋण का ~ 40%) सुलभ होगा। बदले में इससे भारत में कृषि में परिवर्तन लाने के लिए परिकल्पित मूलभूत सुधारों को बढ़ावा।

- (ii) कम सेवा प्राप्त वाले एमएसएमई सेगमेंट (सामान्य चैनलों के माध्यम से ~ 47% सेवा प्रदान की जा रही है) की अपूर्ण ऋण आवश्यकताएं पूरी होंगी।
- (iii) बैंक रहित/ कम बैंकों वाली आबादी क्रेडिट मूल्यांकन/ स्कोरिंग स्थापित करने की क्षमता तैयार होगी।
- (iv) स्थानीय पदाधिकारी होने के नाते एक अनौपचारिक क्रेडिट मूल्यांकन प्रदान करने के लिए डाकिया की क्षमता।
- (v) पेमेंट बैंक मॉडल द्वारा समर्थ डिजिटल लेन-देन के माध्यम से उत्पन्न डिजिटल डेटा रिपॉजिटरी का लाभ उठाना।
- (vi) उपरोक्त से समाज के बैंक से रहित और कम बैंक वाले वर्गों को क्रेडिट उत्पादों की पेशकश करने के लिए क्रेडिट स्कोरिंग मॉडल बनाने की क्षमता।
- (vii) अंतिम उपयोग की निगरानी, धन के डिजिटल उपयोग को सक्षम करने करने के लिए एक आदर्श संसाधन और कुशल ऋण वितरण और संग्रह के लिए एसएचजी / जेएलजी मॉडल की नकल करने और अधिकतम वित्तीय समावेशन प्रभाव प्राप्त करने के लिए एक प्रभावी संग्रह एजेंट
- (viii) 'उभरते भारत' के विकास का पूरक बनना
- (ix) ग्रामीण खुदरा पारिस्थितिक तंत्र का निर्माण, ग्रामीण/अर्ध-शहरी आपूर्ति श्रृंखलाओं का डिजिटलीकरण

(x) आज, कई बैंक एग्रीगेटर लेंडिंग फिन-टेक के साथ गठजोड़ करते हैं ताकि साझेदार बैंकों के साथ गठजोड़ के माध्यम से क्रेडिट सुविधा प्रदान की जा सके जो एग्रीगेटेड मार्केट प्लेस ऋण देने में रुचि रखते हैं। यह मॉडल आम तौर पर एफएलडीजी (प्रथम ऋण डिफॉल्ट गारंटी) आधार पर काम करते हैं जहां फिन-टेक पार्टनर डिफॉल्ट जोखिम को कवर करता है, जिससे बैंक को ऋण देने का निर्णय लेने में आसानी होती है। प्रौद्योगिकी मंच अनिवार्य रूप से बाजार संबंधी आसूचना, मूल्यांकन ढांचा, क्रेडिट निगरानी और ग्राहकों के लिए लाइफ साइकिल मैनेजमेंट संभव करते हैं।

(xi) एक लघु वित्त बैंक के रूप में, आईपीपीबी टेम्पलेटेड ऋण मॉडल बनाने के लिए फिनटेक ऋण प्लेटफार्मों के साथ साझेदारी में समान दृष्टिकोण अपना सकता है। यह सिस्टम एडेड क्रेडिट मूल्यांकन मॉडल के साथ मिलकर विभिन्न एमएसएमई क्षेत्रों में क्रेडिट सुविधा को व्यापक बना सकता है, इस प्रकार वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को आगे बढ़ा सकता है।

ग. आईपीपीबी को एसएफबी में बदलने से विभिन्न सरकारी योजनाओं, जैसे एमएसएमई और स्ट्रीट वेंडर्स आदि को ऋण, का वितरण संभव होगा। सरकारी योजनाओं में भागीदारी डिजिटल प्लेटफॉर्म का विस्तार हो सकती है जिससे ऑनलाइन लीड उत्पन्न होने के बाद सेवाओं की पूर्ति होगी। वैकल्पिक क्रेडिट मूल्यांकन मॉडल और रीटेल आउटलेट पर की गई क्रेडिट सेल जैसे क्रेडिट-सुरोगेट और क्रेडिट आवश्यकताओं का आकलन करने के लिए

डिजिटल हिस्ट्री के निर्माण के लिए ऐसे लेनदेन का डिजिटलीकरण एक विभेदित और चुस्त तरीके से क्रेडिट डिलीवरी का आधार बन सकता है।¹ अपनी व्यापक पहुंच के साथ डाक नेटवर्क लीड उत्पन्न कर सकता है और ग्राहक को बोर्डिंग पर और आवश्यक बुनियादी जानकारी कैप्चर करने में मदद कर सकता है।

घ. बैंक रहित/बैंकिंग सुविधाओं से वंचित क्षेत्रों में ऋण मॉडल बैंकों को अधिक स्प्रेड प्रदान करते हैं, इसलिए इस क्षेत्र में काम कर रहे एसएफबी/एनबीएफसी उच्च प्रतिफल प्राप्त करने में सक्षम रहे हैं। चक्रीय मंदी को दूर करने के लिए परिचालन लागत और जोखिम कवरेज को कवर करने के लिए स्प्रेड रखा जाता है। आईपीपीबी के लिए, प्रौद्योगिकी, शाखा और एजेंट अवसंरचना के संदर्भ में स्थापना लागत पहले से ही निवेशित होती है और इसलिए, इसमें प्रौद्योगिकी निवेश के साथ केवल मामूली निवेश शामिल होगा। इसे ध्यान में रखते हुए, व्यवसाय की वृद्धि का परिचालन के क्रमिक रूप से बढ़ने के दौरान प्रौद्योगिकी और जनशक्ति में आवश्यक वृद्धिशील निवेश की देख-रेख कर सकती है। निधियों के संदर्भ में, आईपीपीबी के पास वर्तमान में 2000 करोड़ रुपये से अधिक का अल्प जमा का पोर्टफोलियो है, जिसके मध्यम अवधि में 10,000 करोड़ रुपये तक जाने की संभावना है। यह उच्च निवल ब्याज मार्जिन (एनआईएम) अर्जित करने का अवसर देता है जो लाभप्रदता की संभावनाओं को काफी बढ़ाता है।

ड. इससे न केवल आईपीपीबी के डीओपी और टेक इंफ्रास्ट्रक्चर के भौतिक नेटवर्क का बेहतर लाभ उठाना संभव होगा, बल्कि सरकार / राजकोष आदि को भी मूल्य वृद्धि प्राप्त होगी। एसएफबी मॉडल के तहत ऋण का प्रावधान बैंक की समग्र लाभप्रदता में तेजी ला सकता है जो वर्तमान में लेनदेन आधारित राजस्व और इसकी शीर्ष लाइन पर सीमित स्प्रेड पर निर्भर है। विवेकपूर्ण जोखिम प्रबंधन प्रथाओं और प्रौद्योगिकी के इष्टतम उपयोग के साथ मिलकर, एसएफबी मॉडल सरकार के लिए अपने निवेश पर समृद्ध लाभांश का भुगतान करने के लिए लाभ सृजित कर सकता है।”

ix. निष्क्रिय खाते

44. डाक विभाग की सभी बचत प्रमाणपत्र योजनाओं जैसे किसान विकास पत्र आदि से संबंधित जानकारी निम्नलिखित सारणीबद्ध प्रारूप में मांगी गई थी। प्रस्तुत जानकारी निम्नानुसार है-

किसान विकास पत्र और एनएससी		
वर्ष	डाक विभाग के पास पड़े परिपक्व दावारहित प्रमाणपत्रों की संख्या(लाख में)	डाक विभाग के पास पड़े परिपक्व दावारहित प्रमाणपत्रों की मूल्य/राशि (करोड़ रुपए में)
21-2020	136.96	7703.34
22-2021	155.84	9239.20
23-2022	रिपोर्ट प्रतिक्षित	

45. समिति ने आगे यह जानना चाहा कि क्या डाक विभाग ने स्वतः संज्ञान लेते हुए ऐसे दावारहित /निष्क्रिय बचत खातों/प्रमाणपत्रों के लाभार्थियों से

संपर्क करने के लिए कोई उपाय किए हैं और यदि हां, तो पिछले तीन वर्षों के दौरान कितने लाभार्थियों/कानूनी उत्तराधिकारियों/नामितों से संपर्क किया गया और उन्हें कितनी राशि चुकाई गई। विभाग द्वारा प्रस्तुत उत्तर निम्नलिखित है -

“दिनांक 13.09.2019 के एसबी आदेश सं. 8/2019 में दिए गए अनुदेशों के अनुरूप लघु बचत योजनाओं में दावारहित खातों/बचतपत्रों के सभी प्रकारों की पहचान केंद्रीय रूप से की गई और फ्रीज कर दिया गया। सर्कल फिर उनके अधिकार-क्षेत्र के अंतर्गत आने वाले डाकघरों से संबंधित ऐसे खातों की सूची डाउनलोड करता है और इसे संबंधित डाकघरों के साथ साझा करता है। संबंधित डाकघर जनता के लिए लगाए गए नोटिस बोर्ड पर सूची को प्रदर्शित करता है और नोटिस बोर्ड पर सूची प्रदर्शित करने के साठ दिनों की अवधि के भीतर कम से कम दो बार सभी उचित तरीकों से दावारहित खाते के प्रत्येक खाताधारक से संपर्क स्थापित करने का प्रयास करता है। ऐसे दावारहित खातों के निपटान के लिए डिवीजनल/रीजनल/सर्कल स्तर पर डोर-टु-रोड अभियान और विशेष अभियान चलाए जाते हैं। निदेशालय के स्तर पर वीडियो क्रॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से आवधिक निगरानी भी की जाती है। सभी सर्कलों के संयुक्त प्रयास से दिसंबर-2022 तक 1206.73 करोड़ रुपए की राशि के साथ 2142923 खातों का निपटान किया गया था। ”

46. एक विशिष्ट प्रश्न में यह पूछे जाने पर कि क्या बचत खातों/सावधि जमाओं में नामांकन को डिफॉल्ट विकल्प बनाया गया है, विभाग ने उत्तर दिया कि -

“खोले जा रहे सभी खातों के लिए 18.12.2019 से नामांकन अनिवार्य कर दिया गया है और नामांकन के बिना खाता खोलने के लिए प्रणाली में प्रतिबंध भी लागू किया गया है।”

x. पोस्ट ऑफिस कॉमन सर्विस सेंटर

47. समिति ने देश में विशेषकर दूरस्थ क्षेत्रों अथवा वामपंथी उग्रवाद से प्रभावित क्षेत्रों में सीएससी सेवाएं प्रदान करने वाले डाकघरों की राज्य-वार संख्या के बारे में ब्यौरा मांगा, विभाग ने निम्नानुसार उत्तर दिया -

“दिनांक 01.01.2023 की स्थिति के अनुसार देश के जन सेवा केंद्रों में (सीएससी) 1,21,133 डाकघरों में सेवाएं प्रदान की जा रही हैं, जिसमें 22,382 विभागीय डाकघर और ग्रामीण क्षेत्रों में 98,751 शाखा डाकघर शामिल हैं। सीएससी सेवाएं प्रदान करने वाले डाकघरों की राज्यवार संख्या अनुबंध-II में दी गई है “

48. प्रशिक्षित डाक कर्मियों की संख्या अर्थात् सामान्य सेवा केन्द्रों पर सेवाएं प्रदान करने के लिए क्षमता निर्माण कार्यक्रम के संबंध में राज्यवार डाक कर्मियों के प्रशिक्षण कार्यक्रम के संचालन के लिए सीएससी को आबंटित निधियों के ब्यौरे के साथ विभाग ने निम्नलिखित जानकारी दी है:

“1,38,906 डाक कर्मचारियों (35,162 विभागीय कर्मचारियों और 1,03,744 ग्रामीण डाक सेवकों) को डाकघरों के माध्यम से सीएससी सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रशिक्षित किया गया है। डाकघरों के माध्यम से सीएससी सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रशिक्षित डाक कर्मचारियों का राज्यवार विवरण अनुबंध-III में दिया गया है “

49. सीएससी चलाने के लिए डाक कर्मियों को प्रदान किए गए प्रोत्साहन और बुनियादी सुविधाओं के विवरण के बारे में, प्रस्तुत की गई जानकारी निम्नानुसार है:

“हालांकि, डाक विभाग द्वारा सीएससी - एसपीवी को डाक कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने के लिए धन आवंटित नहीं किया जाता है। डाकघर के कर्मचारियों और जीडीएस को देय प्रोत्साहन उनके द्वारा सीएससी प्लेटफॉर्म पर किए गए लेनदेन पर उत्पन्न राजस्व से जुड़ा हुआ है। सेवा प्रभार सेवा की प्रकृति के साथ-साथ सेवा प्रदाता के अनुसार भिन्न होते हैं। डाक कर्मचारियों को देय प्रोत्साहन संरचना निम्नानुसार है:

क्र. सं.	प्रति माह सीएससी सेवाएँ प्रदान करके अर्जित सेवा प्रभार)रुपए में(जब डाक कर्मचारी स्वयं की इंफ्रास्ट्रक्चर का इस्तेमाल करता है)सीएससी सेवाएँ प्रदान करने के लिए अर्जित मासिक सेवा प्रभार का (%)	जब डाक कर्मचारी विभाग की इंफ्रास्ट्रक्चर का इस्तेमाल करता है)सीएससी सेवाएँ प्रदान करने के लिए अर्जित मासिक सेवा प्रभार का(%)
1	5000/- रुपए से कम	10%	5%
2	5000 रुपए से अधिक लेकिन 10000/- रुपए से कम	20%	10%

3	10000 रुपए से अधिक लेकिन 20000/- रुपए से कम	30%	15%
4	20000/- से अधिक	40%	20%

50. इसके आगे, यह भी जोड़ा गया कि -

“जबकि, विभागीय डाकघरों में, सीएससी सेवाएं प्रदान करने के लिए डाकघर की मौजूदा बुनियादी इंफ्रास्ट्रक्चर का उपयोग किया जाता है, जबकि ग्रामीण शाखा डाकघरों में, कर्मचारियों के पास विकल्प होता है कि या तो विभागीय इंफ्रास्ट्रक्चर का उपयोग करें या सीएससी सेवाएं प्रदान करने के लिए अपना इंफ्रास्ट्रक्चर तैयार करें। यदि कर्मचारी इंफ्रास्ट्रक्चर प्रदान करता है, तो उसे अन्य मामले में लागू होने वाले दोगुने प्रोत्साहन का भुगतान किया जाता है अर्थात् जब इंफ्रास्ट्रक्चर विभाग द्वारा प्रदान किया जाता है।”

51. समग्र वित्तीय निष्पादन अर्थात् लाभ या हानि के साथ-साथ सीएससी के रखरखाव के लिए प्रतिवर्ष उपयोग की जाने वाली निधियों के विवरण के साथ राज्य-वार और डाकघरों द्वारा प्रचालित सीएससी के वित्तीय निष्पादन की निगरानी कैसे की गई, विभाग द्वारा निम्नलिखित प्रस्तुत किया गया -

“डाकघरों में, सीएससी सेवाएं डाक कर्मचारियों द्वारा उनकी ड्यूटी के अतिरिक्त और मौजूदा इंफ्रास्ट्रक्चर का उपयोग करके प्रदान की जाती हैं। डाकघर के काउंटरों पर

सीएससी सेवाएं प्रदान करने में डाक विभाग द्वारा कोई अतिरिक्त खर्च नहीं किया जाता है। कॉमन सर्विस सेंटर सेवाओं से संबंधित सीएससी प्लेटफॉर्म पर किए गए लेनदेन के लिए अर्जित राजस्व को सीएससी-एसपीवी और डाक विभाग के बीच 20:80 के अनुपात में बांटा जाता है। स्थापना के बाद से डाक विभाग द्वारा राज्य-वार अर्जित राजस्व निम्नलिखित है:-

स्थापना के बाद से डाक विभाग द्वारा राज्य-वार अर्जित राजस्व

क्र. सं.	डाक सर्कल का नाम (राज्य/ संघ राज्य-क्षेत्र)	वित्तीय वर्ष 2020-21	वित्तीय वर्ष 2021-22	वित्तीय वर्ष 2022-23 (दिसंबर, 2022 तक)	कुल
1.	आंध्र प्रदेश	24307.62	115685.23	253544.82	393537.67
2.	असम	53069.35	167527.72	81779.62	302376.69
3.	बिहार	16547.92	109382.54	89378.5	215308.96
4.	छत्तीसगढ़	4320.44	74391.28	92271.11	170982.83
5.	दिल्ली	7252.34	9499.73	3684.66	20436.73
6.	गुजरात (दादरा एवं नगर हवेली तथा दमन एवं दीव सहित)	39879.23	111959.82	129900.46	281739.51
7.	हरियाणा	5157.74	32034.88	20600.14	57792.76
8.	हिमाचल प्रदेश	22286.72	78891.38	73833.27	175011.37
9.	जम्मू एवं कश्मीर (लद्दाख सहित)	346.19	30103.77	32434.78	62884.74
10.	झारखंड	3471.96	19584.37	24808.31	47864.64
11.	कर्नाटक	109349.78	508697.80	701339.34	1319386.92
12.	केरल	84482.5	496344.38	462289.55	1043116.43

13.	मध्य प्रदेश	6658.34	34244.43	323117.36	364020.13
14.	महाराष्ट्र	168811.57	648045.96	717017.22	1533874.75
15.	पूर्वोत्तर (अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नगालैंड और त्रिपुरा सहित)	455.61	24248.75	108084.79	132789.15
16.	ओडिशा	13648.78	187134.85	584930.25	785713.88
17.	पंजाब	25016.59	44667.24	20163.02	89846.85
18.	राजस्थान	21730.93	33158.71	71416.96	126306.6
19.	तमिलनाडु (पुदुचेरी सहित)	91804.41	329438.26	420263.36	841506.03
20.	तेलंगाना	4920.39	37490.14	36285.19	78695.72
21.	उत्तर प्रदेश	19265.9	564636.96	1417918.8	2001821.66
22.	उत्तराखंड	2535.49	50190.30	60708.05	113433.84
23.	पश्चिम बंगाल (अंडमान द्वीप समूह और सिक्किम सहित)	20031.59	180262.96	198019.02	398313.57
	कुल	7,45,351.39	38,87,621.46	59,23,788.58	1,05,56,761.43

52. सामान्य सेवा केन्द्रों में डाक कर्मियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं का विवरण प्रत्येक सेवा पर प्रभारित औसत कमीशन के विवरण के साथ

प्रस्तुत करते समय और यह सुनिश्चित करने के लिए विभाग द्वारा उठाए गए कदम कि प्रयोक्ता वहनीयता बनी रहे अर्थात अधिक शुल्क लेने से बचने के लिए, निम्नलिखित प्रस्तुत किया गया -

“डाक घरों के माध्यम से प्रदान की जा रही सीएससी सेवाएं निम्नानुसार दी गई हैं:

डाक घर-सीएससी के माध्यम से प्रदान की गई सेवाओं की सूची

डिजिटल सेवा पोर्टल	1	पैन कार्ड
	2	पासपोर्ट
	3	स्वच्छ भारत अभियान
	4	प्रधानमंत्री आवास योजना
	5	सॉइल हेल्थ कार्ड
	6	प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना
	7	पीडीएस
	8	एफएसएसएआई लाइसेंस एप्लिकेशन
	9	एफएसएसएआई रजिस्ट्रेशन प्रमाणपत्र
	10	जन्म/ मृत्युप्रमाणपत्र
	11	आयुष्मान भारत योजना
	12	प्रधानमंत्रीश्रमयोगीमान-धन पेंशन योजना
	13	जीवन प्रमाण
	14	आईआरसीटीसी टिकट बुकिंग
	15	ई-श्रम

निर्वाचन	16	मतदाता रजिस्ट्रेशन
	17	नाम हटाना
	18	संशोधन या सुधार
	19	मतदाता पीवीसी कार्ड प्रिंट
	20	मतदाता के विवरण में संशोधन
	21	श्रम सेवाएं
	22	श्रम प्रमाणपत्र
	23	श्रम रजिस्ट्रेशन
	24	राष्ट्रीय पेंशन योजना (एनपीएस)
	25	स्वावलंबन अंशदान
रोज़गारसेवा	26	नौसेना भर्ती
	27	नौकरी की तलाश करने वालों का रजिस्ट्रेशन
	28	आवेदन फॉर्म प्रस्तुत करना
राज्य सरकार सेवाएं (अनुबंध-IV में विवरण)		
(i) ई-डिस्ट्रिक्ट/एसएसडीजी (राज्य)		
(ii) अन्य जी2सी सेवाएं- सारथी, ई-चालान, ईस्टैम्प, ई-वाहन-परिवहन सेवाएं		
(iii) भारत बिल भुगतान प्रणाली – मोबाइल पोस्टपेड, डीटीएच, लैंडलाइन पोस्टपेड, बिजली, ब्रॉडबैंड पोस्टपेड, पानी, गैस		
(iv) बी2सी - टूर एंड ट्रैवल्स, फास्टैग, शैक्षिक सेवाएं		
(v) वित्तीय सेवाएं		
(vi) उपयोगिता सेवाएँ		

सेवा प्रभार में सेवा की प्रकृति के साथ-साथ सेवा प्रदाता के अनुसार परिवर्तन होता है। डाकघरों के माध्यम से सीएससी सेवाएं प्रदान करने के लिए सेवा शुल्क, यदि कोई हो तो, की व्यवस्था सीएससी - एसपीवी द्वारा सीएससी सेवा पोर्टल www.digitalseva.csc.gov.in में ऐसे सेवा प्रदाताओं के साथ उनके समझौते/ व्यवस्था के अनुसार बैकएंड से कर ली जाती है। ग्राहकों से स्वचालित रूप से सिस्टम द्वारा परिकल्पित अंतिम राशि और इनवॉइस/बिल में प्रदर्शित राशि के अनुसार प्रभार लिया जाता है। डाकघरों में सीएससी सेवाओं के लिए कोई अधिक प्रभार नहीं लगाया जाता है, जिसे नियमित निगरानी और आकस्मिक जांच के माध्यम से सुनिश्चित किया जाता है।”

53. डाकघरों द्वारा ऑपरेटिड सीएससी के उपयोगकर्ताओं के लिए उपलब्ध शिकायत निवारण तंत्र को स्पष्ट करने और उक्त प्रचालन की शुरुआत से प्राप्त की गई तथा निपटान की गई शिकायतों की कुल संख्या पूछने पर, विभाग ने निम्नवत बताया-

"डाकघरों में सीएससी सेवाओं की गुणवत्ता में कमी या सीएससी सेवाओं से संबंधित किसी भी अन्य मुद्दों के मामले में जैसे अधिक प्रभार लगाना आदि, ग्राहक अपनी शिकायत के निवारण के लिए पोस्टमास्टर/डिवीज़नल प्रमुखों को उसी तरह से शिकायत कर सकते हैं, जिस तरह डाकघरों में प्रदान की जाने वाली अन्य डाक सेवाओं में होती है। ऐसी शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई की जाती है।"

54. डाक विभाग द्वारा कॉमन सर्विस सेन्टर के प्रचालन में सामने आ रहे मुद्दों और चुनौतियों के बारे में पूछने पर और यह पूछने पर कि क्या डाक विभाग का सीएससी-एसपीवी में कोई शेयर है, विभाग ने बताया कि -

"डाकघरों के माध्यम से प्रदान की जाने वाली सीएससी सेवाएं कई कारकों पर निर्भर होती हैं यथा बिजली की आपूर्ति, इंटरनेट कनेक्टिविटी, ऐसी सेवाओं के लिए

मांग और अपनी सेवाएं देने के लिए सीएससी प्लैटफॉर्म पर सेवा प्रदाताओं की उपलब्धता। डाक विभाग की सीएससी-एसपीवी में कोई हिस्सेदारी नहीं है।"

55.समिति यह जानना चाहती थी कि डाक विभाग द्वारा प्रचालित सीएससी सेवाओं का आधारभूत इंफ्रास्ट्रक्चर प्रदान करने के लिए किसे अधिकृत किया गया है तथा आधारभूत इंफ्रास्ट्रक्चर (इंटरनेट कनेक्शन, प्रिंटर, रिम, कार्ट्रिज, स्टेशनरी आदि) के रख-रखाव/मरम्मत के लिए जिम्मेदार एजेंसी का ब्यौरा क्या है। इसपर विभागन ने निम्नवत बताया -

"डाकघरों में सीएससी सेवाएं डाकघरों के मौजूदा इंफ्रास्ट्रक्चर के माध्यम से प्रदान की जाती हैं। विभागीय डाकघरों में मौजूदा डेस्कटॉप पीसी, प्रिंटर, स्कैनर और इंटरनेट कनेक्टिविटी का इस्तेमाल सीएससी सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जाता है जबकि शाखा डाकघरों में सीएससी सेवाएं प्रदान करने के लिए विभाग द्वारा पोस्टमास्टर को दिए गए मोबाइल हैंडसेट या पोस्टमास्टर के अपने डिवाइस का इस्तेमाल किया जाता है। सीएससी-एसपीवी डाकघरों के माध्यम से सीएससी सेवाओं की डिलीवरी के लिए अपने ऑनलाइन पोर्टल (digitalseva.csc.gov.in) तक एक्सेस प्रदान करता है। सीएससी, सीएससी सेवाओं की डिलीवरी के लिए डाक कर्मियों को प्रशिक्षण और अन्य आवश्यक बैकएंड तकनीकी सपोर्ट भी प्रदान करता है।"

56.डीओपी द्वारा प्रचालित सीएससी सेवाओं के प्रचालन हेतु सीएससी और डीओपी के बीच का प्रोफिट शेयरिंग मॉडल के बारे में पूछने पर, विभाग ने निम्नवत बताया -

"सीएससी - एसपीवी सेवा पोर्टल पर डाकघरों में सीएससी सेवाएं प्रदान करने से अर्जित कमीशन को डाक विभाग और सीएससी-एसपीवी के बीच 80:20 के अनुपात में बांटा जाता है।"

57.यह पूछे जाने पर कि डीओपी द्वारा सेवाओं की संख्या और उसके द्वारा प्रचालित संबंधित सीएससी पर प्रभारी दरों को दर्शाने वाले डिस्प्ले बोर्ड के लगाने का कोई

प्रावधान है, और विभाग यह कैसे सुनिश्चित करता है कि प्रत्येक केंद्र में डिस्प्ले बोर्ड लगाए गए हैं, विभाग ने निम्नवत बताया -

"डाकघर के काउंटरों पर प्रदान की जाने वाली सीएससी सेवाओं का विवरण दर्शाने वाले डिस्प्ले/नोटिस बोर्ड को लगाने का प्रावधान है। इसकी निगरानी विभागीय/सर्कल स्तर पर की जाती है।"

58.समिति ने डाक विभाग द्वारा प्रचालित सीएससी के माध्यम से प्रदान की जाने वाली सेवाओं के बारे में जागरूकता फैलाने हेतु किए गए कार्यक्रमों के ब्यौरे के बारे में पूछा। साथ ही, जागरूकता कार्यक्रम के लिए विभाग को आबंटित निधियों का ब्यौरा मांगा गया। विभाग ने निम्नवत बताया -

"डाकघर के काउंटरों पर प्रदान की जाने वाली सीएससी सेवाओं के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए नियमित कैंपेन/ अभियान आयोजित किए जाते हैं। इस कार्यक्रम के लिए विभाग को अलग से निधियां नहीं प्रदान की जाती हैं।"

59.सीएससी के मुद्दे पर विचार करते हुए, समिति ने 2022-23 के दौरान डाकघरों द्वारा प्रदान की जाने वाली प्रत्येक सेवा के लिए सीएससी लेन-देन का ब्यौरा प्रस्तुत करने को कहा। विभाग ने निम्नवत बताया -

"वर्ष 2022-23 (अप्रैल 2022 से दिसंबर 2022) के दौरान डाकघरों में किए गए सीएससी लेन-देन का सेवा-वार विवरण अनुबंध 5 में दिया गया है।"

60.डाकघरों द्वारा प्रदान की जाने वाली सीएससी सेवाओं के लिए डाक विभाग के मॉनीटरिंग तंत्र के बारे में, विभाग ने निम्नवत उत्तर दिया -

"डाकघरों के माध्यम से सीएससी सेवाओं की डिलीवरी के संबंध में डाकघरों के काउंटरों पर किए गए लेन-देन की संख्या का विवरण दर्शाने वाले एक

एमआईएस को सीएससी-एसपीवी और डाक विभाग द्वारा विकसित किया गया है। डाकघरों में सीएससी लेन-देन की उचित निगरानी और नियमित समीक्षा सुनिश्चित करने के लिए सर्कल/ रीजन और डिवीजन कार्यालय स्तर पर विशेष टीमें स्थापित की गई हैं।"

61. यह पूछे जाने पर कि क्या डाकघरों में सीएससी के ऑपरेटर डाक विभाग अर्थात् डाक कार्मिक हैं अथवा कोई आउटसोर्सिंग की गई है, विभाग ने निम्नवत बताया -

"डाकघरों में सीएससी सेवाएं डाक कर्मचारियों (विभागीय कर्मचारियों सहित ग्रामीण डाक सेवकों सहित) द्वारा प्रदान की जाती हैं। डाकघर में सीएससी सेवाएं आउटसोर्स नहीं की जाती हैं।"

62. यह पूछे जाने पर कि क्या डाक विभाग द्वारा प्रचालित सीएससी के वर्किंग मॉडल (वित्तीय, राजस्व, सेवाएं, प्रचालन) और सीएससी-एसपीवी कंपनी द्वारा प्रत्यक्ष रूप से प्रचालित सीएससी के बीच कोई अंतर है, विभाग ने निम्नवत बताया -

"डाकघरों में सीएससी सेवाएं डाकघर कर्मियों के माध्यम से उनकी ड्यूटी के अतिरिक्त प्रदान की जाती हैं जबकि सीएससी शाखाएं सीएससी-एसपीवी के नियंत्रण और अधीक्षण के अधीन होती हैं तथा सीएससी वीएलई (ग्राम स्तर के उद्यमी) द्वारा प्रचालित की जाती हैं।"

63. साक्ष्य के दौरान, विभाग के प्रतिनिधियों ने निम्नवत बताया -

"सर, इसी सोच के तहत जो सीएससी के आउटलेट्स थे, उन्हें हमने पोस्ट ऑफिस में इनकॉर्पोरेट किया। इनकॉर्पोरेट होने के बाद यह हुआ कि

हमारे फुटफॉल कॉमन हैं। हमारी अपनी सेवाएं तो हैं ही, वहाँ पर एक सीएससी का भी काउंटर है और जिसमें जो भी डिस्पेंसेशन होता है, उसमें कमीशन बेस्ड होता है और यह रिटेल का कांसेप्ट पोस्ट ऑफिस में था। उस पड़ाव तक तो हम पहुँच गये हैं। आगे जैसा समिति का निर्देश होगा।”

VI. मासिक आय योजना और वरिष्ठ नागरिक बचत योजना

64. समिति ने यह पूछा कि क्या बजट 2023 में मासिक आय योजना और वरिष्ठ नागरिक बचत योजना के अंतर्गत अनुमेय अधिकतम जमा राशि में वृद्धि की गई है। इसके अलावा मासिक आय योजना के पुनर्गठन का क्या आधार है और इसको लागू करने के बाद योजना के ग्राहकों/निधियों में कितनीव वृद्धि हुई है, यह सवाल भी किया गया है। इसके बारे में विभाग का उत्तर निम्नवत है -

“2023-24 की बजट घोषणा के अनुसार मासिक आय योजना में आवश्यक संशोधन के बाद अधिकतम जमा सीमा में वृद्धि की जाएगी, जो एकल खाते के लिए 4.5 लाख से बढ़कर 9 लाख रुपए और संयुक्त खाते के लिए 4 लाख रुपए से बढ़ाकर 15 लाख रुपए की जाएगी। वरिष्ठ नागरिक बचत योजना के लिए अधिकतम जमा सीमा 15 लाख रुपए से बढ़ाकर 30 लाख रुपए की जाएगी। मासिक आय खाता योजना के पुनर्गठन पर विचार नहीं किया जा रहा है। योजना के मूल ढांचे में कोई परिवर्तन नहीं किया गया है इसलिए

बजट की घोषणाओं के कार्यान्वयन के बाद एमआईए योजना के ग्राहकों की संख्या की वृद्धि के मामले में पुरानी प्रवृत्तियां जारी रहेगी। तथापि, दोनों योजनाओं में निधि/जमा में वृद्धि होने की आशा है।”

65. यह पूछे जाने पर कि क्या स्वैच्छिक सेवानिवृत्ति लेने वाले व्यक्तियों को एससीएसएस में सम्मिलित किया गया था और वे किस सीमा तक एससीएसएस डाकघरों में निधियों का निवेश कर सकते हैं, विभाग ने निम्नवत बताया -

“हां, एससीएसएस 2019 के नियम 3 उपबंधों के अनुसार शैक्षिक रूप से रिटायर या अधिवर्षिता पर रिटायर व्यक्तियों जो 55 वर्ष या उससे अधिक के हैं एससीएसएस में निवेश कर सकते हैं और यह धनराशि रिटायर होने वाले लाभों की सीमा के अंतर्गत होगी लेकिन 15 लाख रुपए से अधिक नहीं होगी। इसके अलावा, रक्षा सेवाओं के रिटायर कार्मिक भी (सिविल रक्षा कर्मचारियों को छोड़कर) 50 वर्ष की आयु प्राप्त कर लेने पर एससीएसएस में निवेश करने के पात्र हैं।”

66. यह पूछे जाने पर कि क्या विभाग के पास मासिक आय योजना और वरिष्ठ नागरिक बजट योजना की सीमा को हटाने का कोई प्रस्ताव था। जिससे रिटायर हुए व्यक्ति/वरिष्ठ नागरिक अपना रिटायर पर मिलने वाले लाभ/बचत को सुगमता से निवेश कर सके, विभाग ने निम्नवत बताया -

“वर्तमान में मासिक आय योजना और वरिष्ठ नागरिक बचत योजना की सीमा हटाने का प्रस्ताव विचाराधीन नहीं है। तथापि, 2023-24 की बजट घोषणा के अनुसार मासिक आय योजना में आवश्यक संशोधन के बाद अधिकतम जमा सीमा में वृद्धि की जाएगी, जो एकल खाते के लिए 4.5 लाख से बढ़कर 9 लाख रुपए और संयुक्त खाते के लिए 4 लाख रुपए से बढ़ाकर 15 लाख रुपए की जाएगी। वरिष्ठ नागरिक बचत योजना के लिए अधिकतम जमा सीमा 15 लाख रुपए से बढ़ाकर 30 लाख रुपए की जाएगी।”

67. यह पूछे जाने पर कि क्या सरकार के पास ऐसे सरकारी कर्मचारियों जो 58 वर्ष की आयु पर रिटायर होते हैं को वरिष्ठ नागरिक बचत योजना में शामिल करने का कोई प्रस्ताव है, विभाग ने निम्नवत बताया -

“एससीएसएस के अंतर्गत लाभ उन सरकारी कर्मचारियों को पहले से ही उपलब्ध है जो 55 वर्ष और उससे अधिक आयु पर रिटायर होते हैं।”

68. इस प्रश्न का उत्तर देते हुए कि कोई भी खाताधारक कितने बार एससीएसएस खाते का नवीनीकरण कर सकता है और ऐसी स्थिति में क्या होगा जब कोई खाताधारक निर्धारित समय-सीमा में एससीएसएस खाता के नवीनीकरण के लिए अपना पत्र प्रस्तुत नहीं कर पाता है, विभाग ने निम्नवत उत्तर दिया -

“एससीएसएस खाता मात्र एक बार तीन वर्ष की अवधि के लिए बढ़ाया जा सकता है। एससीएसएस में अधिकतम सीमा हटाने का कोई प्रस्ताव विचाराधीन नहीं है। तथापि, वित्तीय वर्ष 2023-24 के बजट घोषणा में जमा की अधिकतम सीमा को बढ़ाकर 30 लाख रुपए करने का प्रस्ताव है। डाकघर बचत खाते पर देय ब्याज दर ऐसे एससीएसएस खाते में जमा धनराशि पर देय होगी जिसे परिपक्वता पर विस्तारित नहीं कराया जाता है।”

VII. डाकिया की भूमिका प्रसार

69. अनुदानों की मांगें (2023-24) की जांच के दौरान समिति ने निम्नवत बताया -

“अभी गांवों में जो पोस्टल बैंक्स हैं, लेकिन वहां ज्यादा जनधन खाते नहीं खुले हैं। वे सब राष्ट्रीयकृत बैंकों में हैं। उसमें एक स्कीम है, जो भी जनधन खाता खोलता है और उसके खाते में पर्याप्त रकम यानी 20 रुपये है, तो उसका एकसीडेंटल क्लेम का बीमा 2,00,000 रुपये होता है। मैंने इसकी स्टडी बहुत ही बारीकी से की है। इसमें क्लेम 2-3 प्रतिशत से ज्यादा नहीं है। इसका कारण यह है कि शुरू में जनधन खाता खोलते समय वे कंसेन्ट ले लेते हैं, लेकिन इंश्योरेंस कंपनी ने न तो उनको कोई पॉलिसी दी है और न ही बैंक ने उसके खाते से 20 रुपये डेबिट करके इंश्योरेंस कंपनी को क्रेडिट करते हुए कोई रिसीट उसकी फैमिली को दी है। जब कोई आदमी किसी दुर्घटना में मर जाता है, तो उसके पास कुछ भी प्रूफ नहीं होता है कि हमारा 2,00,000 रुपये का बीमा है। ज्यादातर पोस्टमैन तो गांवों में रहते हैं। रोज-रोज ऐसी घटनाएं नहीं होती हैं। 2, 4 या 6 महीने में

एक बार ऐसी दुर्घटना होती है। अगर हम पोस्टमैन को जिम्मेदारी दे दें कि किसी जनधन खाते वाले आदमी का एक्सीडेंट होता है, तो आप उनकी मदद कीजिए, क्योंकि दूसरे विभाग कुछ नहीं करते हैं। मैंने सबसे कहकर देखा है। ग्राम पंचायत का जो सेक्रेटरी होता है, उसकी जिम्मेदारी ज्यादा होती है। रेवेन्यू में हम जिसे पटवारी बोलते हैं, वे भी कुछ नहीं करते हैं। हेल्थ विभाग के कर्मचारी भी गांव-गांव में हैं, वे भी कुछ नहीं करते हैं। जैसे पहले पोस्टमैन परिवार के एक सदस्य की तरह होता था, अगर कहीं पर ऐसी दुर्घटना होती है, तो पोस्टमैन को यही देखना है कि क्या बैंक में उसका जनधन खाता खुला है, क्या वह एक्टिव है और क्या उसके खाते में 20 रुपये हैं। ऐसे में उनका 2,00,000 रुपये का क्लेम मंजूर हो जाएगा, लेकिन ऐसा नहीं होता है।“

70. इस मुद्दे पर और विचार करते हुए, समिति ने यह जानना चाहा कि जन धन खाताधारकों के बीमा दावों के समायोजन में डाकिया कैसे सहायता करता है तथा क्या जन धन खाता स्कीम द्वारा बीमा किए गए व्यक्तियों की सूची डाक कार्यालय में प्रदर्शित की जाती है। इस पर विभाग ने निम्नवत बताया -

"वित्तीय सेवा विभाग (डीएफएस) जन धन खातों के लिए नोडल विभाग है। डीएफएस निकटवर्ती डाकघरों के माध्यम से जन धन खाता-धारकों के बीमा दावा समाधान में सहायता के लिए डाक विभाग के साथ सहयोग कर सकता है। डाक विभाग ऐसे व्यवसायिक अवसर को स्वीकार करने और जन धन खातों के लिए बीमा सुविधा उपलब्ध कराने की लक्ष्य प्राप्ति में योगदान करने के लिए तैयार है।"

71. समिति के समक्ष साक्ष्य देते हुए, अनुदानों की मांगों की जांच के दौरान, विभाग के प्रतिनिधियों ने निम्नवत बताया -

“सर, पीएम सुरक्षा बीमा योजना और जन धन योजना डीएफएस के माध्यम से चलती है, इसलिए इस सुझाव पर हम डीएफएस से बात करेंगे। चूंकि यह लास्ट माइल फेसिलिटेशन है कि अगर कहीं पर किसी का क्लेम

बनता है तो पोस्ट ऑफिस के माध्यम से वह फेसिलिटेट हो जाए। हम लोग इस पर विचार-विमर्श करके, डायरेक्शन लेकर इसका कार्यान्वयन करेंगे”।

VIII. पीओएसबी का दायरा बढ़ाना

72. इस प्रश्न का उत्तर देते हुए कि क्या डाकघर बचत बैंक सावधि जमाओं और आवर्ती जमाओं पर ऋण प्रदान करते हैं तथा क्या सावधि जमाओं पर ऋण लेने पर कोई प्रतिबंध है, इस पर विभाग ने बताया कि -

"1वर्ष/2वर्ष/3वर्ष और 5 वर्ष परिपक्वता अवधि वाले एनएससी और केवीपी उपलब्ध है। इन जमाओं पर ऋण सुविधा उपलब्ध नहीं है। यद्यपि, ग्राहक इन जमाओं को बैंक शाखा में गिरवी रखकर बैंक से ऋण ले सकते हैं। आवर्ती जमाओं के संबंध में, खाताधारक आरडी खाते में जमा शेष के 50% तक का ऋण डाकघर से ले सकते हैं।"

73. यह पूछे जाने पर कि क्या विभाग को पीएम किसान सम्मान निधि खाते और प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना खाते खोलने का कार्य सौंपा गया है, इस पर विभाग ने निम्नवत बताया -

"डाक विभाग को कृषि और किसान कल्याण विभाग से उन पीएम किसान सम्मान निधि लाभार्थियों के लगभग 1.46 करोड़ खाते खोलने के लिए अधिदेश प्राप्त हुआ है जिनके खाते आधार से न जुड़े होने के कारण वे डीबीटी प्राप्त नहीं कर पा रहे हैं। यह अधिदेश आम जन का डाकियों/जीडीएस पर विश्वास होने के साथ-साथ डाक विभाग के व्यापक नेटवर्क के कारण प्राप्त हुआ है। आईपीपीबी में 5 लाख से अधिक पीएम किसान सम्मान निधि लाभार्थी खाते पहले से ही खुले हुए हैं।"

74. पीएमएसबीवाई (प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना) और पीएमजेजेबीवाई (प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना) को कार्यान्वित करने में विभाग की भूमिका के बारे में

तथा इन स्कीमों में खाता धारकों का प्रतिशत/संख्या के बारे में, विभाग ने निम्नवत बताया -

"वित्तीय सेवा विभाग (डीएफएस), वित्त मंत्रालय पीएमएसबीवाई (प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना) और पीएमजेजेबीवाई (प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना) स्कीमों के लिए नोडल विभाग/मंत्रालय है। ये स्कीम बैंक और डाकघरों के माध्यम से उपलब्ध हैं। पात्र डाकघर बचत खाताधारक पीएमएसबीवाई और पीएमजेजेबीवाई स्कीमों के अंतर्गत नामांकन कर सकता है। डाक विभाग में पीएमएसबीवाई और पीएमजेजेबीवाई के अंतर्गत नामांकन की वर्तमान स्थिति इस प्रकार है :

क्रम सं.	स्कीम	नामांकन
1	पीएमएसबीवाई (प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना)	21.32 लाख
2	पीएमजेजेबीवाई (प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना)	1.44 लाख

अनुबंध-1

क्र.सं.	राज्य	निर्मित शौचालयों की संख्या					
		21-2020		22-2021		31) 23-2022 दिसंबर 2023तक(
		नए भवन	पुराने भवन*	नए भवन	पुराने भवन*	नए भवन	पुराने भवन
1	आंध्र प्रदेश	0	0	1	0	3	6
2	असम	0	0	5	0	0	0
3	बिहार	7	0	1	0	1	0
4	छत्तीसगढ़	0	0	1	0	0	0
5	दिल्ली	1	0	0	0	2	2
6	गुजरात	0	0	22	0	12	0
7	हरियाणा	0	0	0	0	0	1
8	झारखंड	0	0	1	0	0	0
9	कर्नाटक	4	0	4	0	0	3
10	मध्य प्रदेश	1	0	0	0	0	0
11	महाराष्ट्र	0	0	1	0	2	2
12	ओडिशा	8	0	2	0	2	0
13	पंजाब	0	0	0	0	1	0
14	राजस्थान	0	0	3	0	3	0
15	तमिलनाडु	1	0	1	0	0	2
16	तेलंगाना	0	0	2	0	2	0
17	उत्तर प्रदेश	1	0	0	0	7	5
18	पश्चिम बंगाल	4	0	0	0	1	0
	कुल	27	0	44	0	36	21

अनुबंध-II

दिनांक 31.12.2022 की स्थिति के अनुसार सीएससी सेवाएँ प्रदान कर रहे डाक घरों की राज्य-वार संख्या

क्र. सं.	राज्य/संघ राज्य-क्षेत्र	सीएससी सेवाएँ प्रदान कर रहे डाक घरों की संख्या	सीएससी सेवाएँ प्रदान कर रहे डाक घर कर्मचारियों की संख्या	सीएससी सेवाएँ प्रदान कर रहे ग्रामीण डाक सेवकों की संख्या
1.	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	12	12	0
2.	आंध्र प्रदेश	9370	1373	7997
3.	अरुणाचल प्रदेश	151	44	107
4.	असम	1978	483	1495
5.	बिहार	3306	640	2666
6.	चंडीगढ़	29	29	0
7.	छत्तीसगढ़	2773	312	2461
8.	दादरा एवं नगर हवेली तथा दमन एवं दीव	46	9	37
9.	दिल्ली	59	33	26
10.	गोवा	201	87	114
11.	गुजरात	7517	1133	6384
12.	हरियाणा	1588	467	1121
13.	हिमाचल प्रदेश	2189	398	1791
14.	जम्मू एवं कश्मीर	408	216	192
15.	झारखंड	1825	439	1386
16.	कर्नाटक	8061	1610	6451
17.	केरल	4705	1376	3329
18.	लद्दाख	4	3	1
19.	मध्य प्रदेश	8023	960	7063
20.	महाराष्ट्र	11763	2055	9708
21.	मणिपुर	130	50	80

22.	मेघालय	111	58	53
23.	मिजोरम	252	35	217
24.	नगालैंड	133	39	94
25.	ओडिशा	8057	1113	6944
26.	पुदुचेरी	39	16	23
27.	पंजाब	1246	675	571
28.	राजस्थान	9189	1254	7935
29.	सिक्किम	162	15	147
30.	तमिलनाडु	9151	2443	6708
31.	तेलंगाना	3565	729	2836
32.	त्रिपुरा	358	70	288
33.	उत्तर प्रदेश	15519	2385	13134
34.	उत्तराखंड	1648	352	1296
35.	पश्चिम बंगाल	7565	1469	6096
	कुल योग	1,21,133	22,382	98,751

अनुबंध-III

डाकघरों में सीएससी सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रशिक्षित डाक कर्मचारियों का राज्य-वार विवरण

क्र. सं.	राज्य	सीएससी सेवाएँ प्रदान कर रहे डाक घर कर्मचारियों की संख्या	सीएससी सेवाएँ प्रदान कर रहे डाक घर ग्रामीण डाक सेवकों की संख्या	डाक घरों में सीएससी सेवाएँ प्रदान कर रहे कर्मचारियों की कुल संख्या
1.	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	18	0	18
2.	आंध्र प्रदेश	2068	8191	10259
3.	अरुणाचल प्रदेश	45	107	152
4.	असम	646	1517	2163
5.	बिहार	974	2799	3773

6.	चंडीगढ़	66	0	66
7.	छत्तीसगढ़	464	2652	3116
8.	दादरा एवं नगर हवेली तथा दमन एवं दीव	11	37	48
9.	दिल्ली	77	26	103
10.	गोवा	127	114	241
11.	गुजरात	1864	6763	8627
12.	हरियाणा	662	1143	1805
13.	हिमाचल प्रदेश	567	1934	2501
14.	जम्मू एवं कश्मीर	327	197	524
15.	झारखंड	564	1408	1972
16.	कर्नाटक	2981	6760	9741
17.	केरल	2150	3751	5901
18.	लद्दाख	3	1	4
19.	मध्य प्रदेश	1421	7457	8878
20.	महाराष्ट्र	3783	10122	13905
21.	मणिपुर	75	81	156
22.	मेघालय	68	53	121
23.	मिजोरम	38	217	255
24.	नगालैंड	48	94	142
25.	ओडिशा	1654	7680	9334
26.	पुद्दुचेरी	29	23	52
27.	पंजाब	1065	572	1637
28.	राजस्थान	1683	8288	971
29.	सिक्किम	17	147	164
30.	तमिलनाडु	4246	6923	11169
31.	तेलंगाना	1082	2879	3961
32.	त्रिपुरा	107	296	403
33.	उत्तर प्रदेश	3556	13902	17458
34.	उत्तराखंड	481	1344	1825
35.	पश्चिम बंगाल	2195	6266	8461
	कुल योग	35,162	1,03,744	1,38,906

डाक घर-सीएससी के माध्यम से प्रदान की गई सेवाओं की सूची

डिजिटल सेवा पोर्टल	1	पैन कार्ड
	2	पासपोर्ट
	3	स्वच्छ भारत अभियान
	4	प्रधानमंत्री आवास योजना
	5	सॉइल हेल्थ कार्ड
	6	प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना
	7	पीडीएस
	8	एफएसएसएआई लाइसेंस एप्लिकेशन
	9	एफएसएसएआई रजिस्ट्रेशन प्रमाणपत्र
	10	जन्म/ मृत्युप्रमाणपत्र
	11	आयुष्मानभारतयोजना
	12	प्रधानमंत्रीश्रमयोगीमान-धनपेंशनयोजना
	13	जीवनप्रमाण
	14	आईआरसीटीसीटिकटबुकिंग
	15	ई-श्रम
निर्वाचन	16	मतदातारजिस्ट्रेशन
	17	नामहटाना
	18	संशोधनयासुधार
	19	मतदातापीवीसीकार्डप्रिंट
	20	मतदाताकेविवरणमेंसंशोधन
	21	श्रमसेवाएं
	22	श्रमप्रमाणपत्र
	23	श्रमरजिस्ट्रेशन
	24	राष्ट्रीयपेंशनयोजना (एनपीएस)
	25	स्वावलंबनअंशदान
रोज़गारसेवा	26	नौसेनाभर्ती
	27	नौकरीकीतलाशकरनेवालोंकारजिस्ट्रेशन
	28	आवेदनफॉर्मप्रस्तुतकरना

राज्य सरकार सेवाएं		
ई-ज़िला/ एसएसडीजी (राज्य)	29	हरियाणा ई-जिला सेवाएं
	30	मध्य प्रदेश राज्य सेवाएं
	31	पश्चिम बंगाल ई-जिला सेवाएं
	32	महाराष्ट्र राज्य सेवाएं
	33	कर्नाटक ई-जिला सेवाएं
	34	झारखंड ई-जिला सेवाएं
	35	उत्तराखंड ई-जिला सेवाएं
	36	छत्तीसगढ़ ई-जिला सेवाएं
	37	पुदुचेरी ई-जिला सेवाएं
	38	हिमाचल प्रदेश पंचप्रमाण
	39	दमन एवं दीव
	40	दादरा एवं नगर हवेली
	41	एपी आरटीए सेवाएं
	42	ई-वाहन जम्मू और कश्मीर
	43	हिमाचल स्वास्थ्य बीमा योजना (हिमकेयर)
	44	तमिलनाडु पीडीएस कार्ड प्रिंट करना
अन्य जी2सी सेवाएं	45	सारथी
	46	ई-चालान
	47	ई-स्टैंप
	48	ई-वाहन - परिवहन सेवाएं
भारत बिल पेमेंट सिस्टम	49	बीबीपीएस मोबाइल पोस्टपेड
	50	बीबीपीएस डीटीएच
	51	बीबीपीएस लैंडलाइन पोस्टपेड

	52	बीबीपीएसइलेक्ट्रिसिटी
	53	बीबीपीएस ब्रॉडबैंड पोस्टपेड
	54	बीबीपीएसवॉटर
	55	बीबीपीएस गैस
बी2सी		
टूर एंड ट्रैवल्स	56	हवाई जहाज की टिकट
	57	बस टिकट
	58	ई-रीचार्ज (मोबाइल और डीटीएच)
	59	एसबीआईईपे महाराष्ट्र परिवहन
	60	एसबीआई-ई-पेमहाराष्ट्र ईजीआरएस
	61	एसबीआई-ई-पेमहाराष्ट्र नर्सिंग
	62	राष्ट्रपति भवन संग्रहालय टिकट
फास्टैग		फास्टैगजारी करना
	63	
	64	फास्टैग खरीदना
	65	फास्टैग टॉप अप
	66	फास्टैग सेवा
शैक्षिक सेवाएं	67	एनआईईएलआईटी सुविधा केंद्र
	68	टैली सॉफ्टवेयर रजिस्ट्रेशन
	69	आईटीआई रजिस्ट्रेशन
	70	कोर्स रजिस्ट्रेशन
	71	ऑनलाइन प्रवेश
	72	कैड (सीएडी) रजिस्ट्रेशन
	73	छात्रवृत्तियाँ
वित्तीय सेवाएं		
बैंकिंग सेवाएं	74	ऋण आवेदनों को स्वीकार करना

	75	ईएमआई जमा करना
बीमा	76	जीवन बीमा (नवीनीकरण)
	77	सामान्य बीमा (नवीनीकरण)
उपयोगिता सेवाएं		
आयकर रिटर्न	78	जीएसटी रिटर्न
	79	टीडीएस रिटर्न
	80	डीएससी
	81	एलएलपी रजिस्ट्रेशन

अनुबंध-V

वर्ष 2022-23 (अप्रैल 2022 से दिसंबर 2022) के दौरान डाकघरों में किए गए सीएससी लेन-देन का सेवा-वार विवरण

क्र. सं.	सेवाएं	लेन-देन
1	मोबाइल रीचार्ज	377193
2	बीबीपीएस इलैक्ट्रिसिटी	124320
3	सामान्य बीमा (नवीनीकरण)	75648
4	बिजली बिल भुगतान	61872
5	पैन कार्ड सेवाएं	52182
6	पीएम-किसान	50333
7	प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना	38865
8	एपी ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं (बिल भुगतान और आरटीए)	37360
9	यूपी ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं	34358
10	बीबीपीएस डीटीएच	22599

11	बीबीपीएस लैंडलाइन पोस्टपेड	10205
12	बीबीपीएस वॉटर	8913
13	कर्नाटक ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं (कृषि बीमा)	8170
14	एपी ईडिस्ट्रिक्ट सेवाएं	6703
15	फास्टैग सेवाएं	3892
16	बीबीपीएस मोबाइल पोस्टपेड	3182
17	पासपोर्ट सेवाएं	2611
18	यूसीएल डेमोग्राफिक अपडेट पीएसी	1519
19	राष्ट्रीय पेंशन योजना (एनपीएस)	1355
20	बिहार ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं	1331
21	आईआरसीटीसी टिकट बुकिंग	1280
22	आयुष्मान भारत योजना	1078
23	ई-लाभार्थी सेवा	752
24	बीबीपीएस गैस	659
25	झारखंड ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं	553
26	ईएमआई जमा	522
27	कृषि बीमा	452
28	श्रम रजिस्ट्रेशन/ अंशदान	372
29	जीवन बीमा (नवीनीकरण)	371
30	आयकर रिटर्न फाइल करना	274
31	एमपी ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं	264
32	ऋण आवेदन को स्वीकार करना	209
33	फ्लाइट टिकट	178
34	एचपी ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं	167
35	महाराष्ट्र ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं	113
36	भूमि रिकॉर्ड फॉर्म	69
37	बस टिकट	67
38	किसान क्रेडिट कार्ड पंजीकरण - केसीसी	67

39	आवेदन फॉर्म प्रस्तुत करना	45
40	बीबीपीएस ब्रॉडबैंड पोस्टपेड	42
41	मोटर बीमा	26
42	पश्चिम बंगाल ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं	24
43	एकल ग्राहक	23
44	उत्तराखंड ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं	13
45	कोर्स पंजीकरण	12
46	सरकारी विभाग रसीद भुगतान	12
47	टेलीसेंटर उद्यमी पाठ्यक्रम	12
48	हेल्थ कार्ड	10
49	पार्सल बुकिंग	10
50	एसबीआई ई-पे विभिन्न सेवा	8
51	सीएससी ओलिंपियाड	5
52	जीएसटी एवं टीडीएस रिटर्न डीएससी एलएलपी रजिस्ट्रेशन	3
53	सीपीजीआरएएमएस के माध्यम से शिकायतों का पंजीकरण	3
54	सीएससी ध्वनि	2
55	ई-डिस्ट्रिक्ट रजिस्ट्रेशन सीएससीईजीओवी (वाई-फाई चौपाल)	2
56	जम्मू एवं कश्मीर ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं	1
57	त्रिपुरा ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं	1
58	दादरा एवं नगर हवेली बिजली बिल जमा करना	1
59	सीएससी पीएम-एसवाईएम (श्रम योगी मानधन)	1
60	होटल बुकिंग	1
61	केवीके- क्रॉप हेल्थकेयर	1
62	आईटीआई पंजीकरण	1
63	एनआईईएलआईटी पाठ्यक्रम	1

64	ई-कोर्ट	1
65	ई-श्रम-एनडीयूडबल्यू अपडेट	1
66	हरियाणा ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाएं	1
67	आरएपी प्रमाणीकरण	1
	कुल योग	930322

भाग - दो

सिफारिशें

बजटीय विश्लेषण

1. डाक विभाग (डीओपी) ने 8 फरवरी, 2023 को लोक सभा में 40533.38 करोड़ रुपये की कुल राशि के लिए अनुदान मांगों (2023-24) को रखा है, जिसमें राजस्व के तहत 39156.43 करोड़ रुपये और पूंजी के तहत 1396.96 करोड़ रुपये शामिल हैं। 2022-23 के दौरान बजटीय आवंटन के विश्लेषण से पता चलता है कि सकल व्यय के तहत, 35507.27 करोड़ रुपये की राशि बजट अनुमान स्तर पर निर्धारित की गई थी, जिसे संशोधित अनुमान स्तर पर बढ़ाकर 35592.83 करोड़ रुपये कर दिया गया था और दिसंबर 2022 तक वास्तविक व्यय 26212.85 करोड़ रुपये रहा है। पूंजीगत खंड के तहत, इसी अवधि के दौरान, बजट अनुमान पर 888.62 करोड़ रुपये की राशि आवंटित की गई थी, जिसे बढ़ाकर 1494.02 करोड़ रुपये कर दिया गया था और दिसंबर 2022 तक वास्तविक उपयोग केवल 681.24 करोड़ रुपये रहा है। समिति नोट करती है कि विभाग का सकल व्यय पिछले कुछ वर्षों में धीरे-धीरे बढ़ रहा है। राजस्व व्यय 2019-20 में 29139.74 करोड़ रुपये, 2020-21 में 29261.46 करोड़ रुपये और 2021-22 में 30924.06 करोड़ रुपये था। पूंजीगत व्यय 2019-20 में 730.56 करोड़ रुपये, 2020-21 में 897.41 करोड़ रुपये और 2021-22 में 885.55 करोड़ रुपये था। चूंकि आंकड़े दिसंबर, 2022 तक के हैं, इसलिए समिति को आशंका है कि वित्तीय वर्ष समाप्त होने के साथ व्यय में और वृद्धि होने की संभावना है। समिति आशा करती है कि विभाग मितव्ययिता उपायों को लागू करेगा जो व्यय को

कम करना सुनिश्चित करेगा। विभाग को स्थानीय स्तर के स्वयं सहायता समूहों और कारीगरों के लिए एक सुविधा प्रदाता के रूप में कार्य करने तथा राजस्व को बढ़ाने और लंबे समय तक स्वयं को बने रहने के लिए दूर-दराज के क्षेत्रों में उनके उत्पादों की आपूर्ति करने की संभावना का पता लगाना चाहिए।

राजस्व प्राप्तियां

2. समिति नोट करती है कि विभाग की राजस्व प्राप्तियां 2020-21 में 10632.50 करोड़ रुपये थीं जो 2021-22 में मामूली रूप से बढ़कर 10860.80 करोड़ रुपये हो गईं। वर्ष 2022-23 के लिए, दिसंबर, 2022 तक राजस्व प्राप्तियां 7948.39 करोड़ रुपये आंकी गई हैं। विभाग ने वर्ष 2023-24 के लिए महत्वाकांक्षी लक्ष्य निर्धारित किए हैं और 2023-24 के लिए बजट अनुमान 13439.38 करोड़ रुपये है। समिति नोट करती है कि विभाग स्पीड पोस्ट, बिजनेस पोस्ट, बिजनेस पार्सल, फ्रैंकिंग मशीनों के माध्यम से पोस्टेज, डाक टिकटों की बिक्री, डाक टिकट सहायक उपकरण, मनी ऑर्डर (एमओ) और भारतीय डाक आदेश (आईपीओ), खुदरा डाक, लॉजिस्टिक पोस्ट, ई-बिल संग्रह, जी2सी सेवाओं जैसे डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके), आधार सेवाओं आदि, अन्य डाक प्रशासनों से प्राप्तियों, बचत बैंक और नकद प्रमाण पत्र पारिश्रमिक आदि से राजस्व अर्जित कर रहा है।

इसके अलावा, यह देखा गया है कि विभाग द्वारा 2022-23 के दौरान लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए कई उपाय किए गए हैं जैसे कि डाकघर बचत बैंक (पीओएसबी) खाता खोलने पर ध्यान केंद्रित करना; जनजातीय सहकारी विपणन विकास संघ (ट्राइफेड), जीईएम, निजी ई-कॉमर्स कंपनियों के साथ गठजोड़ के साथ पार्सल व्यवसाय पर जोर; आईपीपीबी,

एटीएम, ई-बैंकिंग, एम-बैंकिंग, नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (एनईएफटी), कोर बैंकिंग सॉल्यूशन (सीबीएस), सीबीएस-सीटीएस (चेक ट्रंकेशन सिस्टम) एकीकरण, ई-पैन सत्यापन, राष्ट्रीय बचत प्रमाण पत्र के लिए खाता खोलने और बंद करने की सुविधा, किसान विकास पत्र, आवर्ती जमा, सावधि जमा और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से सार्वजनिक भविष्य निधि जैसी प्रौद्योगिकी पहलों पर ध्यान केंद्रित करना, लक्ष्यों की निगरानी आदि। इसके अलावा, विभाग ने पार्सल व्यवसाय को बढ़ाने के लिए एक त्रि-आयामी रणनीति अपनाई है जिसमें बढ़ी हुई पार्सल मात्रा के सुचारु संचालन के लिए बुनियादी ढांचे और पार्सल हैंडलिंग क्षमता में सुधार, परिचालन दक्षता में सुधार और ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए प्रौद्योगिकी मंच का उन्नयन शामिल है।

उपर्युक्त के अलावा, वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान राजस्व लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए डाक विभाग द्वारा कई उपाय किए गए हैं। इनमें पार्सल के विशेष और त्वरित प्रसंस्करण के लिए चार पार्सल हब की स्थापना, 2022-23 में पार्सल की डोर स्टेप डिलीवरी में तेजी लाने के लिए चार नोडल डिलीवरी केंद्र संचालित किए गए हैं और डाक सड़क परिवहन नेटवर्क के 4 मार्गों का संचालन किया गया है। प्रति वर्ष 14.35 लाख पार्सल की अतिरिक्त पार्सल हैंडलिंग क्षमता बनाई गई है, जिससे कुल क्षमता प्रति वर्ष 12.75 करोड़ पार्सल हो गई है। सभी डाकघर काउंटर्स पर यूपीआई क्यूआर कोड के माध्यम से भुगतान लागू किया गया है। कूरियर, एक्सप्रेस और पार्सल बाजार मानकों को पूरा करने के लिए कैश ऑन डिलीवरी और बीमा शुल्क की समीक्षा और संशोधन किया गया है। देश भर के चुनिंदा डाकघरों में 605 पार्सल पैकेजिंग इकाइयां स्थापित की गई हैं और एमआईएस और ग्राहक संबंध प्रबंधन पोर्टल के माध्यम से ग्राहक इंटरफेस में सुधार किया गया है।

समिति पाती है कि वित्त वर्ष 2023-24 में फोकस क्षेत्रों में पार्सल की डोर-स्टेप पिक-अप और डिलीवरी सेवाएं, खेप लेने के लिए जीईएम के साथ हस्ताक्षरित समझौता, यार्न की आपूर्ति के लिए लॉजिस्टिक्स सहायता प्रदान करने हेतु राष्ट्रीय हथकरघा विकास निगम के साथ समझौता, भारतीय जनजातीय सहकारी विपणन विकास महासंघ के साथ समझौता और लॉजिस्टिक्स समाधान प्रदान करने के लिए ओपन नेटवर्क फॉर डिजिटल कॉमर्स के साथ गठजोड़ शामिल हैं। प्रौद्योगिकी एकीकरण के लिए अतिरिक्त कदम उठाए गए हैं जिनमें डिलीवरी स्टाफ के लिए 1.45 लाख मोबाइल फोन, नई एप्लीकेशन प्रोग्राम इंटरफेस इंटीग्रेशन सुविधा, स्पीड पोस्ट के प्रदर्शन की निगरानी, कॉर्पोरेट ग्राहक विशिष्ट एमआईएस, थोक ग्राहकों के लिए सीआरएम आदि शामिल हैं। 10 लाख रुपये और उससे अधिक के मासिक कारोबार वाले कॉर्पोरेट ग्राहकों के लिए संपर्क के एकल बिंदु निर्धारित किए गए हैं, बाय नाउ पे लेटर (बीएनपीएल) और राष्ट्रीय खाता सुविधा (एनएएफ) के तहत थोक ग्राहक की पंजीकरण प्रक्रिया को संशोधित किया गया है। भारत निर्वाचन आयोग और यूआईडीएआई का दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग के साथ विशिष्ट दिव्यांगता पहचान कार्ड की डिलीवरी, एलआईसी, राजस्थान सरकार के साथ ड्राइविंग लाइसेंस, पंजीकरण प्रमाण पत्र, यातायात चालान और नोटिस आदि की डिलीवरी के लिए टाई-अप किया गया है। विभाग की विश्वसनीयता को देखते हुए, समिति का मानना है कि पार्सल की डोरस्टेप पिक-अप और डिलीवरी सेवाओं की पहल निश्चित रूप से विभाग के राजस्व को बढ़ाने के अलावा भारतीय अर्थव्यवस्था में महत्वपूर्ण बदलाव लाएगी।

समिति भारतीय रेलवे के सहयोग से नए पार्सल उत्पाद 'रेल पोस्ट गति शक्ति एक्सप्रेस कार्गो सर्विस' को लॉन्च करने में विभाग की पहल की

सराहना करती है। यह 35 किलोग्राम से अधिक वजन वाले पार्सल के लिए नए व्यवसाय को आकर्षित करने के लिए है, जिसमें पार्सल की बुकिंग और डिलीवरी डाक विभाग द्वारा की जाएगी, जबकि पार्सल का ट्रांसमिशन भारतीय रेलवे द्वारा किया जाएगा। इसके अलावा, डाकघर में पार्सल की पैकेजिंग के माध्यम से की गई पहल प्रशंसनीय है और इसे और अधिक डाकघरों को कवर करने के लिए विस्तारित करने की आवश्यकता है। यहां सावधानी का आशय यह है कि पैकेजिंग, विशेष रूप से नाजुक वस्तुओं की गुणवत्ता सुनिश्चित की जानी चाहिए ताकि एक स्थायी उपभोक्ता आधार हो। विभाग हवाई अड्डों पर पार्सल बुकिंग काउंटर खोलने की व्यवहार्यता की भी जांच कर सकता है जो यात्रियों को इन काउंटर्स पर अपने अतिरिक्त सामान को बुक करने की सुविधा प्रदान करेगा, बजाय इसके कि वर्तमान में एयरलाइंस द्वारा वसूले जा रहे अतिरिक्त सामान के लिए भारी लागत का भुगतान किया जाए।

राजस्व घाटा

3. समिति नोट करती है कि विभाग का घाटा 2020-21 में 17695.09 करोड़ रुपये से बढ़कर 2021-22 में 18860.63 करोड़ रुपये हो गया है। वित्त वर्ष 2022-23 में दिसंबर, 2022 तक राजकोषीय घाटा 17,423.69 करोड़ रुपये रहा। समिति नोट करती है कि डीओपी के पास मुख्य रूप से सकल व्यय के दो प्रमुख घटक हैं: वेतन और पेंशन, जो सकल व्यय का लगभग 92.34% है। जैसा कि देखा गया है, 7वें वेतन आयोग के अनुसार संशोधित वेतन और भत्तों के कार्यान्वयन के कारण वेतन (वेतन और भत्ते) से संबंधित व्यय अधिक है। 7वें वेतन आयोग के अनुसार 2006/2016 से पहले की पेंशन में संशोधन के कारण पेंशन प्रभार में भी वृद्धि हुई है। पिछले कुछ वर्षों के दौरान पेंशनभोगियों की संख्या में भी वृद्धि हुई है।

महंगाई भत्ता/महंगाई राहत (डीए/डीआर) के कारण वृद्धि हुई है। इसके अलावा, सार्वभौमिक सेवा दायित्व को पूरा करने के लिए, ग्रामीण क्षेत्रों में डाकघरों को उचित माना जाता है यदि वे व्यय का 33.33% (पहाड़ी/जनजातीय क्षेत्रों में 15%) को कवर करने में सक्षम हैं और इन कार्यालयों को चालू रखने के लिए, विभाग द्वारा आवश्यक लागत वहन की जानी चाहिए।

समिति का मानना है कि डाकघर सरकारी उद्देश्यों और बैंकों की असमर्थताओं के मध्य पूर्ति स्थापित करता है। डाकघर अपने मौजूदा शाखा बुनियादी ढांचे के साथ लगभग नगण्य अतिरिक्त लागत पर पूर्ण बैंकिंग समाधान प्रदान करता है। विभाग के सार्वभौमिक सेवा दायित्व का अर्थ है कि विभाग को अपनी लागत वहन करके ग्रामीण और पहाड़ी/जनजातीय क्षेत्रों में प्रचालन करना होता है जिससे उच्च घाटा होता है।

समिति यह स्पष्ट रूप से समझती है कि डाकघरों में विश्वास का एक महत्वपूर्ण तत्व है जिसकी आवश्यकता बैंक रहित आबादी द्वारा औपचारिक बैंकिंग चैनल के उपयोग को सुनिश्चित करने के लिए है जिसका लाभ सरकार द्वारा वित्तीय समावेशन अभियान की उच्च प्रभावशीलता प्राप्त करने के लिए उठाया जा सकता है। यह विश्वास म्यूचुअल फंड में माइक्रो क्रेडिट और आवर्ती जमा और माइक्रो एसआईपी (सिस्टमैटिक इन्वेस्टमेंट प्लान) जैसे निवेश को बेचने में भी सहायक हो सकता है। सरकार की वित्तीय पहलों को निष्पादित करने में डाकघर के महत्व पर चर्चा आवश्यक नहीं है। समिति सिफारिश करती है कि विभाग ऐसे उपायों को कार्यान्वित करे जिससे वह राजस्व घाटे को यथासंभव कम कर सके।

आईटी प्रेरण और आधुनिकीकरण

4. समिति नोट करती है कि डाक विभाग की आईटी आधुनिकीकरण परियोजना 4909 करोड़ रुपये के कुल परिव्यय के साथ शुरू की जा रही है। इस परियोजना में ग्रामीण डाक सेवकों द्वारा चलाए जा रहे ग्रामीण क्षेत्रों में ~ 1,44,000 शाखा डाकघरों सहित देश में ~ 1,59,000 डाकघरों का कम्प्यूटरीकरण और आधुनिकीकरण और नेटवर्किंग शामिल है। इस परियोजना में डाक, मानव संसाधन, बैंकिंग, बीमा और वित्त और लेखा सहित डाक विभाग के सभी कार्यों के लिए केंद्रीय सर्वर आधारित एकीकृत, मॉड्यूलर और स्केलेबल समाधान प्रदान करना शामिल है। इसमें डेटा सेंटर, डिजास्टर रिकवरी सेंटर जैसे आईटी इंफ्रास्ट्रक्चर का निर्माण, वाइड एरिया नेटवर्क (डब्ल्यूएएन) की स्थापना और सभी शाखा डाकघरों को सौर ऊर्जा संचालित और पोर्टेबल हैंड-हेल्ड कंप्यूटिंग डिवाइस (माइक्रो एटीएम अनुरूप) प्रदान करना भी शामिल है। समिति नोट करती है कि परियोजना पर 2022-23 के दौरान वास्तविक व्यय आईटी 1.0 पर 567.90 करोड़ रुपये और आईटी 2.0 पर 8.64 करोड़ रुपये है। बजट अनुमान 2023-24 में आईटी 1.0 के लिए 275.65 करोड़ रुपये और आईटी 2.0 के लिए 653.02 करोड़ रुपये आवंटित किए गए हैं। डाक विभाग की सूचना प्रौद्योगिकी आधुनिकीकरण परियोजना का उद्देश्य ग्रामीण क्षेत्रों में ग्रामीण डाक सेवक (जीडीएस) शाखा डाकघरों, डाक कार्यालयों, प्रशासनिक और अन्य कार्यालयों सहित देश के सभी गैर-कम्प्यूटरीकृत डाकघरों का आधुनिकीकरण और कम्प्यूटरीकरण करना; डाक विभाग के सभी कार्यों को कवर करने वाले स्केलेबल, एकीकृत और मॉड्यूलर सॉफ्टवेयर का विकास करना; विभागीय डाकघरों के डाटा सेंटर, वाइड एरिया नेटवर्क (डब्ल्यूएएन) आधारित नेटवर्किंग सहित आवश्यक आईटी अवसंरचना की स्थापना करना; और डीएआरपीएएन- आरआईसीटी (एक नए भारत-ग्रामीण सूचना संचार प्रौद्योगिकी (ग्रामीण आईसीटी) बुनियादी ढांचे के लिए ग्रामीण डाकघरों की डिजिटल उन्नति करना है। यह परियोजना आठ अलग-

अलग खंडों के माध्यम से कार्यान्वित की जाती है: डेटा सेंटर सुविधा (डीसीएफ), नेटवर्क इंटीग्रेटर (एनआई), वित्तीय सेवा प्रणाली इंटीग्रेटर (एफएसआई), कोर सिस्टम इंटीग्रेटर (सीएसआई), एक नए भारत के लिए ग्रामीण डाकघर की डिजिटल उन्नति (डीएआरपीएएन) - ग्रामीण सिस्टम इंटीग्रेटर (आरएसआई) और ग्रामीण हार्डवेयर (आरएच), मेल ऑपरेशंस हार्डवेयर (एमओएच), और परिवर्तन प्रबंधन (सीएम)।

सूचना प्रौद्योगिकी आधुनिकीकरण परियोजना के कार्यान्वयन से सभी डाकघर अपनी सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार कर सकेंगे और बेहतर सूचना प्रौद्योगिकी प्रणाली के कारण अपनी उत्पादकता में वृद्धि कर सकेंगे। वेब पोर्टल, मोबाइल और कॉल सेंटर के माध्यम से डाकघर तक पहुंच में वृद्धि से ग्राहकों को बेहतर सेवाएं मिलेंगी। डाकघर की डाक, बैंकिंग, बीमा और खुदरा गतिविधियों में लेनदेन की संख्या बढ़ने की संभावना है क्योंकि इन सेवाओं की पहुंच आईटी आधुनिकीकरण के माध्यम से बढ़ाई जाएगी। केंद्रीय डेटा आर्किटेक्चर के साथ सभी डाकघरों के कम्प्यूटरीकरण से मेल ट्रेक और ट्रेस और अन्य वेब आधारित और मोबाइल आधारित सेवाओं के लिए एक सक्षम वातावरण तैयार होगा। कागजी कार्य में कमी, विशेष रूप से प्रशासनिक और लेखा कार्यालयों में और केंद्रीकृत डेटाबेस से जानकारी की पहुंच बेहतर निर्णय लेने और उत्तरदायी प्रशासन में सक्षम करेगी। इस योजना के तहत विभाग द्वारा प्राथमिकता दी गई मुख्य गतिविधियां डाक और लॉजिस्टिक्स, आईटी बुनियादी ढांचा, नेटवर्क (उत्तर-पूर्व घटक सहित), डेटा सेंटर और आपदा वसूली प्रणाली, सुरक्षा, फील्ड इन्फ्रा (उत्तर-पूर्व घटक सहित), उद्यम धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन आदि हैं। विभाग द्वारा किए जा रहे प्रयासों की सराहना करते हुए, समिति इस बात पर बल देना चाहती है

कि इस संबंध में किए गए कार्यों को परिकल्पना के अनुसार और समयबद्ध तरीके से पूरा किया जाए।

इसके अलावा, समिति पाती है कि डीओपी आईटी 2.0 का उद्देश्य अपने हितधारकों को कई वितरण चैनलों के माध्यम से पुनः इंजीनियरिंग प्रक्रियाओं और अत्याधुनिक सूचना प्रौद्योगिकियों का उपयोग करके डाक और वित्तीय सेवाओं का समावेशी, एकीकृत एकल-खिड़की परिदृश्य प्रदान करना है, जो ई-गवर्नेंस के युग की ओर अग्रसर करता है। ग्राहकों को अधिक विश्वसनीय, त्वरित संचालन और ग्राहकों को जानकारी की पारदर्शी उपलब्धता के माध्यम से समग्र लाभ ग्राहकों और हितधारकों को होगा।

समिति का विचार है कि सूचना प्रौद्योगिकी आधुनिकीकरण वास्तव में किसी भी विभाग या संगठन की प्रत्येक कार्य योजना का एक महत्वपूर्ण और अभिन्न अंग बन गया है। यह स्पष्ट है और इस पर और ज्यादा बल देने की आवश्यकता नहीं है कि अपने विशाल नेटवर्क और विविध सेवाओं के साथ डाक विभाग के लिए, आईटी प्रेरण और आधुनिकीकरण महत्वपूर्ण है। समिति चाहती है कि विभाग को इस योजना का उचित कार्यान्वयन सुनिश्चित करना चाहिए और परिचालन क्षमता में सुधार करना चाहिए।

सम्पदा प्रबंधन - लंबित परियोजनाएं, पहुंच के मुद्दे और जेंडर संबंधी चिंताएं

5. समिति नोट करती है कि संपदा प्रबंधन योजना का मुख्य उद्देश्य अनुकूल कार्य वातावरण प्रदान करने और ग्राहकों के लाभ के लिए लागत प्रभावी तरीके से डाक सेवाओं के वितरण में सुधार करने के लिए एक उपयुक्त बुनियादी ढांचे का विकास सुनिश्चित करना है। इस स्कीम में विरासत भवनों के परिरक्षण और संरक्षण तथा जीर्ण-शीर्ण भवनों के पुनर्निर्माण के अलावा डाकघरों, डाक कार्यालयों, प्रशासनिक कार्यालयों, स्टाफ

क्वार्टरों सहित डाक भवनों का निर्माण शामिल है। इस स्कीम में सतत विकास लक्ष्यों की दिशा में योगदान करने के लिए मौजूदा भवनों में अतिरिक्त शौचालयों का निर्माण, रूफ टॉप सोलर पावर पैक और वर्षा जल संचयन संरचनाओं की स्थापना भी शामिल है। दिव्यांग व्यक्तियों के लिए डाकघरों की पहुंच में सुधार के लिए सुगम्य भारत अभियान के तहत रैंप और रेलिंग प्रदान करना भी इस योजना का एक हिस्सा है। 2022-23 के दौरान वास्तविक उपयोग 22.32 करोड़ रुपये रहा है जो 70.10 करोड़ रुपये के संशोधित अनुमान के एक तिहाई से भी कम है, जो योजना और कार्यान्वयन में समुचित कमी को दर्शाता है।

समिति आगे नोट करती है कि योजना के कार्यान्वयन में आने वाली प्रमुख बाधाओं में निर्माण प्रक्रिया शुरू करने के लिए नगर निगमों और अन्य राज्य सरकार के प्राधिकारियों से समय पर अनुमोदन प्राप्त न करना, एकल/उच्च बोली के कारण निविदा प्रक्रिया को रद्द करना, विभाग के स्वामित्व वाली भूमि से संबंधित मुकदमेबाजी प्रक्रिया/अदालती मामलों का निपटान न करना और विभागीय खाली भूमि पर अतिक्रमण शामिल है। समिति इन समस्याओं के समाधान के लिए विभाग द्वारा किए गए प्रयासों की सराहना करती है। इनमें अन्य बातों के साथ-साथ वित्त वर्ष 2023-24 में शुरू किए जाने वाले डाक भवनों के निर्माण और नवीकरण के लिए परियोजनाओं की एक सूची तैयार करना शामिल है, जिसे सभी मंडलों के साथ 31.03.2023 तक सभी निर्माण पूर्व औपचारिकताओं को पूरा करने के निर्देश के साथ साझा किया गया है ताकि अप्रैल 2023 में ही कार्य सौंपा जा सके, जिससे निधियों का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित हो सके। सर्कल्स को यह भी सलाह दी गई है कि वे अपेक्षित अनुमोदन में तेजी लाने के लिए स्थानीय प्राधिकारियों और राज्य सरकार के प्राधिकारियों के साथ संपर्क करने

के लिए अधिकारियों को तैनात करें। लंबित परियोजनाओं को पूरा करने को प्राथमिकता दी जा रही है। समिति आगे नोट करती है कि विभाग ने डाक विभाग के संपदा प्रबंधन के लिए एमपीलैड निधियों का उपयोग करने की अनुमति देने के लिए दिनांक 26.12.2022 के डीओ पत्र के माध्यम से सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय (एमओएसपीआई) को अपना प्रस्ताव प्रस्तुत किया था। 22 फरवरी, 2023 को जारी एमपीलैड्स पर संशोधित दिशानिर्देशों में एमओ एसपीआई द्वारा इसे अनुमोदित किया गया है। समिति इस संबंध में अवगत होना चाहेगी।

इसके अलावा, समिति नोट करती है कि वर्तमान में विभाग अपने सम्पदा के लिए कोई किराया अर्जित नहीं कर रहा है। समिति डाक विभाग के मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार विभाग का ध्यान आकर्षित करना चाहती है, जो अतिरिक्त निर्मित स्थान को किराए पर देने से संबंधित है, जिसमें प्रत्येक 03 वर्षों के बाद 10% प्रति वर्ष की दर से किराया संशोधन प्रदान किया जाता है। समिति विभाग से आग्रह करती है कि जहां भी संभव हो, इसकी संभावना तलाश की जाए।

लंबित परियोजनाओं के संबंध में, समिति ने नोट किया कि पूजापुरा और करमाना डाकघरों पर काम शुरू हो गया है लेकिन केरल में सस्थमंगलम डाकघर पर काम अभी तक शुरू नहीं हुआ है। समिति ने अपने 22वें, 28वें, 33वें और 40वें प्रतिवेदनों में विभाग को सलाह दी थी कि वे तीनों परियोजनाओं पर कार्य में तेजी लाए और नोट करती है कि डाकघरों को अभी तक चालू नहीं किया गया है। इसलिए, समिति इस बात पर बल देती है कि विभाग को अगले वित्त वर्ष में कार्य पूर्ण करने हेतु सभी प्रयास करने चाहिए। समिति इन लंबित परियोजनाओं के कार्यों में तेजी लाने के लिए विभाग पर बल देती है।

नए डाकघर भवनों के लिए सुविधाओं के संबंध में, अनिवार्य प्रावधानों में से एक महिला शौचालयों का निर्माण रहा है। यह देखा गया है कि 2022-23 (दिसंबर, 2022 तक) में, नए डाक भवनों में कुल 36 महिला शौचालयों का निर्माण किया गया था और 21 पुराने भवनों में बनाए गए थे, जहां महिलाओं के लिए अलग सुविधाएं उपलब्ध नहीं थीं। ये आंकड़े विशाल कार्यबल को बुनियादी सुविधाएं प्रदान करने के संबंध में बहुत खराब आंकड़े दर्शाते हैं। यह देखा गया है कि जेंडर कंसर्न के तहत संपदा प्रभाग को निधियां आवंटित की गई हैं। इसके अलावा, अन्य सुविधाएं प्रदान करने के संबंध में, समिति ने पाया कि पिछले तीन वर्षों के दौरान, 383 रैंप/रेलिंग, 80 अनुकूली विश्राम कक्ष और केवल 1 ब्रेल साइनेज का निर्माण किया गया था। समिति ने नोट किया है कि पिछले पांच वर्षों में केवल 21 एक्सेस ऑडिट किए गए हैं। पूर्व में, समिति ने पाया कि विभाग के विशाल आकार की तुलना में लैंगिक चिंताओं और समावेशी भवनों के मामले में विभाग द्वारा की गई प्रगति बहुत कम है। लैंगिक चिंता को दूर करने के लिए आवंटित निधियों का इष्टतम और विवेकपूर्ण उपयोग किया जाना चाहिए। विभाग को अपनी महिला कार्यबल को सुविधाएं प्रदान करने का प्रयास करना चाहिए जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ अलग महिला शौचालय, डाकघर में क्रेच की व्यवस्था आदि शामिल हैं। समिति सिफारिश करती है कि भविष्य में सभी डाकघर भवनों के डिजाइन के लिए समावेशिता को अनिवार्य बनाया जाए और सुगम्य भारत अभियान के उद्देश्यों को पूरा करने के लिए दिव्यांगों के लिए पहुंच के उद्देश्य से सभी नए भवनों के डिजाइन के लिए दिशानिर्देशों को संशोधित किया जाए। डाकघर कर्मियों को उनकी विशिष्ट आवश्यकताओं के प्रति संवेदनशील बनाया जाए और मौजूदा भवनों की रेट्रोफिटिंग नियमित आधार पर की जाए। समिति इस बात पर बल देती है

कि डाकघरों के लिए समय-समय पर एक्सेस ऑडिट किया जाए और समिति को मामले में हुई प्रगति से अवगत कराया जाए।

समिति सिफारिश करती है कि उन परियोजनाओं को प्राथमिकता दी जानी चाहिए जो लंबे समय से लंबित हैं और जो ऐसी आबादी को कवर करती हैं जो अभी भी डाकघर की पहुंच में शामिल नहीं हैं। एमपीलैड से निधियां प्राप्त करने के लिए विभाग द्वारा किए गए प्रयास प्रशंसनीय हैं और समिति को आशा करती है कि लंबित परियोजनाओं में तेजी लाने और नई परियोजनाओं को शुरू करने के लिए एमपीलैड निधियों का उपयोग किया जाएगा। विभाग को अपने सम्पदा को किराए पर देने और बिल्ड-ऑपरेट-ट्रान्सफर मॉडल के माध्यम से खाली भूमि का उपयोग करने की व्यवहार्यता पर भी विचार करना चाहिए और इस प्रक्रिया में राजस्व अर्जित करना चाहिए। समिति को इस संबंध में हुई प्रगति से अवगत कराया जाए।

इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक

6. बजटीय आवंटनों के अनुसार, समिति नोट करती है कि 2022-23 के लिए आईपीपीबी के लिए बजट अनुमान 200 करोड़ रुपये था और आरई बीई से दोगुना अर्थात् 400 करोड़ रुपये था। 2023-24 के लिए बजट अनुमान 250 करोड़ रुपये है। समिति नोट करती है कि इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) की स्थापना भारत में आम आदमी के लिए सबसे सुलभ, वहनीय और विश्वसनीय बैंक बनाने के दृष्टिकोण से की गई है, जो डाक नेटवर्क की अंतिम मील पहुंच और प्रवेश का लाभ उठाता है। आईपीपीबी की 650 शाखाएं/नियंत्रण कार्यालय हैं, जो देश के प्रत्येक जिले में लगभग एक है। आईपीपीबी ने 1.38 लाख डाकघरों (ग्रामीण क्षेत्रों में 1.10 लाख सहित) को काउंटरों पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में सक्षम बनाया है। आईपीपीबी ने

डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए लगभग 1.89 लाख डाकियों और ग्रामीण डाक सेवकों को स्मार्टफोन और बायोमेट्रिक डिवाइस से लैस किया है।

समिति पाती है कि आईपीपीबी ने भारत में वित्तीय समावेशन परिदृश्य को बदलने में योगदान देने के लिए जनता की भलाई के लिए एक इंटरऑपरेबल बैंकिंग बुनियादी ढांचे की स्थापना की है और डाकियों और ग्रामीण डाक सेवकों के माध्यम से किसी भी बैंक के ग्राहकों को डोरस्टेप सेवाएं प्रदान करने के लिए बड़े पैमाने पर बैंकिंग उद्योग की अंतिम छोर की जरूरतों को पूरा किया है, जिससे ग्रामीण बैंकिंग बुनियादी ढांचे में लगभग 2.5 गुना की वृद्धि हुई है। बैंक के पास 6.2 करोड़ ग्राहकों का ग्राहक आधार है, जिनमें से 75% ग्रामीण क्षेत्रों में हैं और 47% ग्राहक महिलाएं हैं।

समिति नोट करती है कि आधार आधारित ई-केवाईसी द्वारा संचालित, आईपीपीबी ने बिना किसी मैनुअल हस्तक्षेप के तत्काल खाता खोलना सुनिश्चित किया है, विशेष रूप से ग्रामीण आबादी के लिए जिनके पास औपचारिक वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र का हिस्सा बनने के लिए बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र द्वारा निर्धारित आवश्यक दस्तावेज नहीं होते हैं। आईपीपीबी-डीओपी दोनों ने ग्रामीण भारत के लिए एक भौतिक प्लेटफार्म प्रदान किया है जो सार्वभौमिक सेवाएं प्रदान करने में सक्षम है, जिसमें बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र में फिनटेक, सरकार और संस्थानों के सहयोग के माध्यम से सरकारी सेवाओं के साथ वित्तीय सेवाएं अंतर्निहित की हैं, इस प्रकार अंतिम छोर पर नागरिक प्रासंगिक सेवाओं की एक सुविधा प्रदान की है।

समिति मानती है कि आईपीपीबी का उद्देश्य लागत प्रभावी तरीके से वित्तीय समावेशन और आम आदमी द्वारा, विशेष रूप से बैंक रहित और बैंक-इतर क्षेत्रों में बुनियादी वित्तीय सेवाओं तक पहुंच में आने वाली बाधाओं

को दूर करना है। आईपीपीबी ने 2023-24 के लिए 1.59 लाख आईपीपीबी एक्सेस प्वाइंट और 7.2 करोड़ संचयी खाता अधिग्रहण के महत्वाकांक्षी लक्ष्य निर्धारित किए हैं, जिसमें अधिग्रहण और ग्राहक शेष को बढ़ावा देने के लिए आईपीपीबी और पीओएसए खातों की लिंकेज में वृद्धि जैसे उपाय शामिल हैं। इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) ने 1.38 लाख डाकघरों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में सक्षम बनाया है और लगभग 1.89 लाख डाकियों और ग्रामीण डाक सेवकों को डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए स्मार्टफोन और बायोमेट्रिक डिवाइस से लैस किया है।

समिति नोट करती है कि विभाग ने आरबीआई को वार्षिक बैंकिंग आउटलेट विस्तार योजना के तहत प्रस्ताव प्रस्तुत किए बिना शेष डाकघरों में आईपीपीबी सेवाओं को शुरू करने के लिए छूट की मांग करते हुए आरबीआई से संपर्क किया है। इसके अलावा, ग्रामीण डाक सेवक शाखा पोस्टमास्टर्स (जीडीएस बीपीएम) के रिक्त पदों के लिए भर्ती में तेजी लाई गई है, जिससे आईपीपीबी इन शाखा डाकघरों में आईपीपीबी सेवाएं शुरू करने में सक्षम होगा। तकनीकी रूप से अव्यवहार्य स्थानों पर मोबाइल कनेक्टिविटी प्रदान करने के लिए बीएसएनएल सहित सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के साथ नियमित बातचीत की जा रही है। नतीजतन, 2022-23 में 2600 से अधिक डाकघरों में आईपीपीबी सेवाएं प्रदान की गई हैं। आईपीपीबी सेवाओं को 2023-24 तक शेष 21000 डाकघरों में सक्षम किया जाएगा।

स्पष्ट रूप से, भुगतान बैंक व्यवसाय मॉडल राजस्व सृजन के लिए सीमित मार्ग प्रदान करता है। समिति को यह उत्साहजनक लगता है कि आईपीपीबी ने राजस्व मिश्रण को संतुलित करने के लिए जी2सी सेवाओं जैसे वैकल्पिक राजस्व प्राप्तियों की पहचान की है। महामारी की शुरुआत के बावजूद पिछले 2 वर्षों में बैंक के राजस्व में लगातार वृद्धि हुई है। निश्चित

खर्चों और विवेकाधीन व्यय के नियंत्रण के माध्यम से तिमाहियों में शुद्ध नुकसान में कमी आई है।

समिति को सूचित किया गया है कि विभाग ने दिनांक 16.06.2021 के डी.ओ. पत्र के माध्यम से आरबीआई से लघु वित्त बैंक लाइसेंसिंग के लिए पात्रता शर्तों में ढील देने की संभावना की जांच करने का अनुरोध किया था। तथापि, आरबीआई ने विभाग के अनुरोध को स्वीकार करने में असमर्थता व्यक्त की है। विभाग ने आईपीपीबी को लघु वित्त बैंक में परिवर्तित करने पर पुनर्विचार करने के लिए एक बार फिर भारतीय रिजर्व बैंक से संपर्क किया है और भारतीय रिजर्व बैंक के उत्तर की प्रतीक्षा है।

समिति पाती है कि राजस्व प्राप्ति सीएसए (चालू खाता और बचत खाता) शेष राशि में वृद्धि पर आधारित है क्योंकि आईपीपीबी को सीएसए शेष राशि पर प्रत्यक्ष राजस्व अर्जित होता है। सीएसए शेष में सुधार के लिए डाकघर बचत खातों (पीओएसए) के लिंकेज के साथ नया अधिग्रहण महत्वपूर्ण है। इसके अलावा प्रीमियम अधिग्रहण, आधार सीडेड अधिग्रहण, चाइल्ड एनरोलमेंट लाइट क्लाइंट (सीईएलसी) और लाइफ एंड जनरल इंश्योरेंस लीड जनरेशन/सेल आईपीपीबी में राजस्व सृजन के अन्य स्रोत हैं। विभाग के प्रयासों की सराहना करते हुए, समिति ने विभाग से राजस्व प्राप्ति पर सभी प्रतिबंधों को हटाने और आईपीपीबी के दायरे को लघु वित्त बैंक बनाने के लिए ठोस प्रयास करने का आग्रह किया है। इससे यह ऋण की पेशकश करने और अपने राजस्व में वृद्धि करने में सक्षम होगा और इस तरह इसकी लाभप्रदता में वृद्धि होगी। समिति को इस दिशा में हुई प्रगति के बारे में अवगत कराया जाए।

निष्क्रिय खाते

7. समिति नोट करती है कि विभाग के पास 136.96 करोड़ परिपक्व अदावित प्रमाणपत्र हैं जिनका 2020-21 में मूल्य 7703.34 करोड़ रुपए था। 2021-22 के दौरान 155.84 लाख ऐसे प्रमाण पत्र अदावित पड़े हैं जिनका मूल्य 9239.20 करोड़ रुपए है। समिति यह भी नोट करती है कि विभाग ऐसे अदावित/ निष्क्रिय बचत प्रमाण पत्रों के लाभार्थियों से संपर्क स्थापित करने के लिए सक्रिय उपाय करेगी और पिछले 3 वर्षों के दौरान संपर्क स्थापित किए गए लाभार्थियों/विधिक उत्तराधिकारियों/ नामितों की संख्या कितनी है और उन्हें कितनी राशि का भुगतान किया गया है। दिनांक 13.09.2019 के एसबी आदेश संख्या 8/2019 में वर्णित निदेशों के अनुसार छोटी बचत योजनाओं में सभी प्रकार के अदावित खातों/प्रमाण पत्रों की केंद्रीय रूप से पहचान की जाती है और उन्हें फ्रीज किया है। इसके बाद डाक सर्किल अपने क्षेत्राधिकार के अधीन आने वाले डाकघरों से संबंधित ऐसे खातों की सूची डाउनलोड करते हैं और संबंधित डाकघरों के साथ इसका आदान प्रदान करते हैं। संबंधित डाकघर जनता के लिए सूचना पट्ट पर सूची लगाते हैं और सूचना पट्ट पर सूची के लगाए जाने के 60 दिनों के अंदर न्यूनतम दो बार सभी उचित साधनों से अदावित खातों के प्रत्येक खाताधारकों से संपर्क स्थापित करने का प्रयास करते हैं। ऐसे अदावित खातों के निपटान के लिए मंडल/क्षेत्रीय/सर्कल स्तर पर घर-घर अभियान और विशेष अभियान चलाए जाते हैं। निदेशालय स्तर पर वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से आवधिक निगरानी भी की जा रही है। सभी सर्किलों के समन्वित प्रयास से 1206.73 करोड़ रुपए की राशि के 2142923 खातों का दिसंबर 2022 तक निपटान किया गया है।

समिति नोट करती है कि सभी खातों को खोलने के लिए 18.12.2019 से नामिती का नामांकन अनिवार्य कर दिया गया है और नामिति के बिना खाता खोलने के लिए सिस्टम में प्रतिबंध भी क्रियान्वित कर दिया गया है। समिति निष्क्रिय खातों के निपटान के लिए विभाग द्वारा किए गए प्रयासों की भूरी-भूरी प्रशंसा करती है और आग्रह करती है कि वह नए जोश के साथ अपने प्रयास जारी रखें ताकि दिवंगत व्यक्तियों के विधिक उत्तराधिकारियों

का पता लगाया जा सके। खाता खोलने के समय नामित के नामांकन की परिपाटी का अनुपालन करने और प्रत्येक दूसरे वर्ष केवाईसी के नवीकरण करने से निष्क्रिय खातों की संख्या में कमी लाना सुनिश्चित होगा। विधिक उत्तराधिकारियों/नामितों को राशि दिए जाने से संगठन में विश्वास और विश्वसनीयता स्थापित होगी। यह स्पष्ट है कि दिसंबर 2019 से पहले पीओएसबी में नामितों के बिना खोले गए खातों की संख्या अधिक हो सकती है। डाकघरों को सक्रिय भूमिका निभाने और एसएमएस, ईमेल के माध्यम से पुश नोटिफिकेशन के द्वारा इन खाताधारकों को प्रोत्साहित किए जाने की जरूरत है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके के कोई भी खाता नामिती के बिना न हो। समिति को इस संदर्भ में हुई प्रगति से अवगत कराया जाए।

डाक घर सामान्य सेवा केंद्र

8. समिति नोट करती है कि देश में सामान्य सेवा केंद्र)सीएससी (सेवाएं 1,21,133 डाकघरों में प्रदान की जा रही हैं, जिसमें ग्रामीण क्षेत्रों में 22,382 विभागीय डाकघर और 98,751 शाखा डाकघर शामिल हैं। समिति को यह भी सूचित किया गया है कि 1,38,906 डाक कर्मचारियों)35,162 विभागीय कर्मचारी और 1,03,744 ग्रामीण डाक सेवक (को डाकघरों के माध्यम से सीएससी सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रशिक्षित किया गया है। डाकघरों के कर्मचारियों और जीडीएस को देय प्रोत्साहन सीएससी प्लेटफॉर्म पर उनके द्वारा किए गए लेनदेन पर प्राप्त राजस्व से जुड़ा हुआ है। डाकघर की मौजूदा अवसंरचना का उपयोग सीएससी सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जाता है जबकि ग्रामीण शाखा डाकघरों में कर्मचारियों के पास सीएससी सेवाएं प्रदान करने के लिए विभागीय अवसंरचना का उपयोग करने या अपनी स्वयं की अवसंरचना लाने का विकल्प होता है। यदि कर्मचारी अवसंरचना प्रदान करता है, तो उसे अन्य मामलों में अर्थात विभाग द्वारा बुनियादी ढांचा प्रदान किये जाने के मामले में लागू प्रोत्साहन से दोगुना भुगतान किया जाता है।

समिति यह भी नोट करती है कि डाकघरों में सीएससी सेवाएं डाक कर्मचारियों द्वारा अपने स्वयं के कर्तव्यों के अलावा और मौजूदा अवसंरचना का उपयोग करके प्रदान की जाती हैं। डाक विभाग द्वारा डाकघर काउंटरों पर सीएससी सेवाएं प्रदान करने में कोई अतिरिक्त व्यय नहीं किया जाता है। सामान्य सेवा केन्द्र सेवाओं से संबंधित सीएससी प्लेटफॉर्म पर किए गए लेनदेन के लिए अर्जित राजस्व को सीएससी-एसपीवी और डाक विभाग के बीच 20:80 के अनुपात में साझा किया जाता है। वर्ष 2020-21 के दौरान विभाग द्वारा अर्जित राजस्व 7,45,351.39 रुपये था जो वर्ष 2021-22 में बढ़कर 38,87,621.46 रुपये हो गया। वर्ष 2022-23 के दौरान दिसम्बर 2022 तक यह राशि बढ़कर 59,23,788.58 रुपये हो गई थी। विभाग ने बताया है कि 81 सेवाएं प्रदान की जा रही हैं जो डिजिटल सेवा पोर्टल, चुनाव, श्रम सेवा, पेंशन, रोजगार सेवा, ई-डिस्ट्रिक्ट, भारत बिल भुगतान प्रणाली, जी2सी और बी2सी सेवाओं जैसे टूर एंड ट्रेवल्स, फास्टैग, शैक्षिक, वित्तीय सेवाओं और उपयोगिता सेवाओं से संबंधित हैं।

समिति यह भी नोट करती है कि सीएससी सेवाओं की गुणवत्ता में कमी या डाकघरों में सीएससी सेवाओं से संबंधित किसी अन्य मुद्दे जैसे ओवरचार्जिंग आदि के मामले में, ग्राहक डाकघरों में प्रदान की जाने वाली अन्य डाक सेवाओं के समान ही अपनी शिकायतों के निवारण के लिए पोस्टमास्टर/मंडल प्रमुख से शिकायत कर सकते हैं।

समिति को यह भी सूचित किया गया है कि डाकघरों के माध्यम से प्रदान की जाने वाली सीएससी सेवाएं कई कारकों पर निर्भर करती हैं नामतः बिजली की आपूर्ति, इंटरनेट कनेक्टिविटी, ऐसी सेवाओं की मांग और अपनी सेवाएं प्रदान करने के लिए सीएससी प्लेटफॉर्म पर सेवा प्रदाताओं की उपलब्धता। डाकघरों में सीएससी सेवाएं डाकघरों की मौजूदा अवसंरचना के माध्यम से प्रदान की जाती हैं। विभागीय डाकघरों में सीएससी सेवाएं प्रदान करने के लिए मौजूदा डेस्कटॉप पीसी, प्रिंटर, स्कैनर और इंटरनेट कनेक्टिविटी का उपयोग किया जाता है, जबकि शाखा डाकघरों में, विभाग

द्वारा पोस्टमास्टर को दिए गए मोबाइल हैंडसेट या पोस्टमास्टर के अपने उपकरण का उपयोग सीएससी सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जाता है। सीएससी - एसपीवी डाकघरों के माध्यम से सीएससी सेवाओं के वितरण के लिए अपने ऑनलाइन पोर्टल (digitalseva.csc.gov.in) तक पहुंच प्रदान करता है। सीएससी डाक कर्मचारियों को प्रशिक्षण और सीएससी सेवाओं के वितरण के लिए आवश्यक अन्य बैकएंड तकनीकी सहायता भी प्रदान करता है।

समिति नोट करती है कि अप्रैल से दिसंबर, 2022 के दौरान, पीओ-सीएससी में 9,30,322 लेनदेन किए गए थे। समिति समझती है कि डाकघरों ने देश के दूरस्थ क्षेत्रों में बहुत आवश्यक सेवाएं प्रदान करने के लिए अपनी मौजूदा जनशक्ति और बुनियादी ढांचे का उपयोग किया है, जिससे इस प्रक्रिया में राजस्व अर्जित हुआ है। समिति चाहती है कि पीओ-सीएससी पर डिस्प्ले/नोटिस बोर्ड/रेट-चार्ट की निगरानी डाकघर स्तर पर सूक्ष्म रूप से प्रबंधित की जाए और इसके लिए शाखा पोस्टमास्टर को उत्तरदायी बनाया जाए। पोस्टमास्टर को सीएससी को सौंपी गई सभी सेवाओं को प्रदान करने की जिम्मेदारी भी सौंपी जाए। तथापि, सीएससी ई-गवर्नेंस प्राइवेट लिमिटेड कंपनी स्वयं को जिम्मेवारी से मुक्त नहीं कर सकती! समिति इस पहलू को परेशान करने वाला मानती है और मंत्रालय से सीएससी कंपनी की जिम्मेदारी तय करने के लिए भी जोर देती है! समिति यह भी पाती है कि इस तथ्य को देखते हुए पीओ-सीएससी द्वारा दी गई सेवाओं की संख्या से संबंधित डाटा असंगत प्रतीत होता है कि विभाग ने अलग-अलग अवसरों पर अपने लिखित उत्तरों में समिति के समक्ष भिन्न आँकड़े प्रस्तुत किए हैं। इसलिए, विभाग पीओ-सीएससी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की सटीक मात्रा के बारे में जानकारी की तुलना समझौता ज्ञापन में दी गई जानकारी से कर सकता है और समिति को किसी भी स्पष्ट असमानता की रिपोर्ट कर सकता है।

इसके अलावा शिकायत निवारण के लिए एक ईमेल आईडी सहित एक समर्पित हेल्पलाइन ग्राहक सेवा टीम के साथ तैनात की जाए, जहां दर्ज की

गई शिकायतों को 7 दिनों के टर्नअराउंड समय के साथ शिकायत प्रबंधन प्रणाली से जोड़ा जाए। समिति सिफारिश करती है कि शिकायत निवारण की निगरानी के लिए लोकपाल की अध्यक्षता में एक अपीलीय प्राधिकरण नियुक्त किया जाए। समिति चिंता के साथ यह भी नोट करती है कि सीएससी एक प्राइवेट लिमिटेड कंपनी है जिसके पास सरकार का काफी हिस्सा है और जो केवल नामांकन के आधार पर ही कार्य प्राप्त कर रही है, न कि प्रतिस्पर्धा बोली के आधार पर।

समिति नोट करती है कि सीएससी द्वारा प्रदान की जा रही सेवाएं मुख्यतः मोबाइल रिचार्ज और इलेक्ट्रिसिटी बिल पेमेंट पर केन्द्रित हैं जो सीएससी प्रबंधन के अदूरदर्शी दृष्टिकोण को प्रदर्शित करता है। कृषि बीमा, आयकर विवरणी और भूमि रिकॉर्ड फॉर्म भरना, आदि जैसे जी2सी सेवाओं के संव्यवहार का हिस्सा बहुत ही कम है और यह स्पष्ट रूप से सीएससी की ओर से प्रोत्साहन की कमी तथा लक्षित जनसंख्या की जागरूकता को परिणामी अभाव को दर्शाता है। समिति को यह भी जानकारी है कि सीएससी कंपनी केवल प्रचालकों को ऑनलाइन प्रशिक्षण देने पर ध्यान केंद्रित करती है। इसलिए, समिति इस बात पर जोर देती है कि सीएससी को दी जाने वाली सेवाओं की पूरी सूची स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करनी चाहिए और उसे नियमित रूप से प्रचालकों को ऑनलाइन और भौतिक तरीके दोनों में प्रशिक्षण देना चाहिए। समिति यह भी नोट करती है वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान पीओ-सीएससी द्वारा अर्जित राजस्व लगभग 48.90 रुपए प्रति सीएससी है जो बहुत ही कम है और इस बात की आवश्यकता पर जोर देती है कि पीओ-सीएससी को राजस्व के लिए और ज्यादा सेवाएं अपने अधीन लाने के लिए अपनी परिधि को बढ़ाएं। समिति यह भी सिफारिश करती है कि सीएससी को ग्राम पंचायतों तक इंटरनेट कनेक्टिविटी के विस्तार में व्यापक भूमिका निभानी चाहिए और समिति को कनेक्शन उपलब्ध कराने के संबंध में हुई प्रगति से अवगत कराया जाए।

समिति का निष्कर्ष है कि डाक विभाग मानव संसाधन के मामले में आत्मनिर्भर है और देश में सीएससी के पूरे पारिस्थितिकी तंत्र के प्रबंधन की व्यवहार्यता की जांच कर सकता है। ग्राम पंचायतों की अवसंरचना का उपयोग किया जाए और डाक कर्मचारियों को सीएससी सेवाओं पर प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए डाक कर्मयोगी पोर्टल का उपयोग किया जाए। इस विलय से आईपीपीबी के डोरस्टेप सर्विस मॉडल का उपयोग करके डाकघरों की पहुंच बढ़ेगी और विभाग के लिए फायदेमंद साबित होगी। समिति विभाग पर जोर देती है कि इस संभावना का पता लगाएं और उन्हें इस संबंध में हुई प्रगति से अवगत कराएं।

मासिक आय योजना और वरिष्ठ नागरिक बचत योजना

9. समिति नोट करती है कि 2023-24 की बजट घोषणा के अनुसार, मासिक आय योजना के लिए अधिकतम जमा सीमा एकल खाते के लिए 4.5 लाख रुपये से बढ़ाकर 9 लाख रुपये और संयुक्त खाते के लिए 9 लाख रुपये से बढ़ाकर 15 लाख रुपये कर दी जाएगी। वरिष्ठ नागरिक बचत योजना के लिए अधिकतम जमा सीमा 15 लाख रुपये से बढ़ाकर 30 लाख रुपये कर दी जाएगी। एससीएसएस 2019 के नियम 3 के प्रावधानों के अनुसार, 55 वर्ष और उससे अधिक आयु के स्वेच्छा से सेवानिवृत्त या सेवा पूर्ण होने पर सेवानिवृत्त व्यक्ति अपने सेवानिवृत्ति लाभ को अधिकतम 15 लाख रुपये तक एससीएसएस में निवेश कर सकते हैं। इसके अलावा, रक्षा सेवाओं के सेवानिवृत्त कर्मी (सिविलियन रक्षा कर्मचारियों को छोड़कर) भी 50 वर्ष की आयु प्राप्त करने पर एससीएसएस में निवेश करने के लिए पात्र हैं। समिति नोट करती है कि 55 वर्ष और उससे अधिक आयु में सेवानिवृत्त होने वाले सरकारी कर्मचारियों के लिए पहले से ही एससीएसएस के तहत लाभ उपलब्ध है और एससीएसएस खाते को केवल एक बार तीन साल की आगे की अवधि के लिए बढ़ाया जा सकता है। विभाग ने सूचित किया है कि पोस्ट ऑफिस बचत खाते पर लागू दर पर ब्याज एससीएसएस खाते में जमा राशि पर देय होगा जिन्हें परिपक्वता पर बढ़ाया नहीं जाता है।

यह नोट करते हुए कि सेवानिवृत्ति लाभ एससीएसएस के तहत अनुमत 30 लाख रुपये की राशि से काफी अधिक हो सकते हैं, समिति सिफारिश करती है कि विभाग को एससीएसएस पर सीमा हटाने के लिए एक प्रस्ताव प्रस्तुत करना चाहिए ताकि सेवानिवृत्त व्यक्ति डाकघरों में अपनी बचत का एक बड़ा हिस्सा निवेश कर सकें। 55 वर्ष की आयु सीमा में भी उन व्यक्तियों के लिए छूट दी जाए जो इससे कम आयु में स्वैच्छिक सेवानिवृत्ति लेते हैं। समिति आगे सिफारिश करती है कि एससीएसएस खाते के नवीकरण पर सीमा को हटाया जाए।

यह स्पष्ट है कि एमआईएस सेवानिवृत्त खाताधारकों/गृहिणियों को एक स्थिर मासिक आय प्रदान करती है। विभाग एकल खाते और संयुक्त खाते के लिए एमआईएस की सीमा बढ़ाने विचार करे। विभाग को एससीएसएस की अवधि पूरी होने पर एससीएसएस खाताधारकों को एसएमएस और ईमेल के माध्यम से अनुस्मारक भेजने की संभावना पर भी विचार करना चाहिए। समिति का विचार है कि डाकघर के ग्राहक आधार में पर्याप्त वृद्धि होगी और निवेश की गई राशि में तदनुसार वृद्धि होगी। समिति को इस संबंध में हुई प्रगति से अवगत कराया जाए।

डाकियों की भूमिका का विस्तार

10. अनुदानों की मांगों (2023-24) की जांच के दौरान समिति द्वारा यह चिंता व्यक्त की गई थी कि 2 लाख रुपये के बीमा द्वारा कवर किए गए जन धन खाताधारकों को यह राशि नहीं मिल रही है जो किसी भी दावे के उत्पन्न होने की स्थिति में उन्हें देय है। समिति ने यह मुद्दा भी उठाया कि खाताधारकों को प्रीमियम भुगतान करने पर कोई रसीद नहीं दी जाती है, जिन्हें बीमा दावों में समस्याओं का सामना करना पड़ता है।

समिति नोट करती है कि वित्तीय सेवा विभाग (डीएफएस (जन धन खातों के लिए नोडल विभाग है और यह निष्कर्ष निकाला है कि डीएफएस आस-पास के डाकघरों के माध्यम से जन धन खाताधारकों के बीमा दावा निपटान की

सुविधा के लिए डाक विभाग के साथ सहयोग कर सकता है। जिन डाकियों को ग्रामीण डाकघरों में डिलीवरी का कार्य सौंपा गया है, उन्हें उन परिवारों तक पहुंचने की अतिरिक्त जिम्मेदारी दी जा सकती है जो जन धन खाता धारक होने के नाते बीमा के लाभार्थी हैं। विभाग डाकियों के माध्यम से पीएलआई/आरपीएलआई से संबंधित बीमा दावों की सुविधा प्रदान करने के तरीकों पर विचार करे क्योंकि डाकियों की स्थानीय आबादी तक अद्वितीय पहुंच है। समिति विभाग से दूर-दराज के क्षेत्रों में स्थानीय बोली/भाषा में अपेक्षित कौशल वाले पोस्टमैन की अनिवार्य रूप से नियुक्ति की व्यवहार्यता देखने का आह्वान करती है ताकि भाषा संबंधी किसी भी तरह के विवाद को रोका जा सके। समिति इस बात पर जोर देती है कि विभाग ग्राम पंचायतों के साथ सहयोग करे और दावा प्रक्रिया को और सुव्यवस्थित करने के लिए बीमित जन धन खाताधारकों के डेटा का मिलान करे।

डाकघर बचत बैंक का दायरा बढ़ाना

11. समिति नोट करती है कि डाकघर बचत बैंक में 1 वर्ष /2 वर्ष /3 वर्ष और 5 वर्ष की परिपक्वता अवधि वाली समय जमा योजना, राष्ट्रीय बचत प्रमाण पत्र और किसान विकास पत्र हैं। इन जमाओं पर ऋण की सुविधा उपलब्ध नहीं है। विभाग ने यह भी सूचित किया है कि ग्राहक इन जमाओं को बैंक शाखा में गिरवी रखकर बैंकों से ऋण प्राप्त कर सकता है। आवर्ती जमा के संबंध में, खाताधारक आरडी खाते में शेष राशि के 50% तक का ऋण डाकघर से प्राप्त कर सकते हैं।

समिति को यह उत्साहजनक लगता है कि डाक विभाग को कृषि और किसान कल्याण विभाग से पीएम किसान सम्मान निधि लाभार्थियों के लगभग 1.46 करोड़ खाते खोलने का अधिदेश मिला है, जो आधार से जुड़े खातों की अनुपलब्धता के कारण प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण प्राप्त नहीं कर पाते हैं। यह अधिदेश डाक विभाग के विशाल वितरण नेटवर्क के साथ-साथ डाकियों/जीडीएस पर जनता के विश्वास के कारण प्राप्त हुआ है। समिति आईपीपीबी के प्रयासों की प्रशंसा करती है जिसने

पहले ही 5 लाख से अधिक पीएम किसान सम्मान निधि लाभार्थी खाते खोले हैं।

वित्तीय सेवा विभाग)डीएफएस(, वित्त मंत्रालय , पीएमएसबीवाई)प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना (और पीएमजेजेबीवाई)प्रधान मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (योजनाओं के लिए नोडल विभाग /मंत्रालय है। ये योजनाएं बैंकों और डाकघरों के माध्यम से उपलब्ध हैं । पात्र डाकघर बचत खाता धारक पीएमएसबीवाई और पीएमजेजेबीवाई योजनाओं के तहत अपना नामांकन करा सकते हैं। 21.32 लाख लोगों ने पीएमएसबीवाई में और 1.44 लाख लोगों ने पीएमजेजेबीवाई में नामांकन किया है।

समिति सिफारिश करती है कि विभाग सावधी जमाओं और मासिक आय योजना जमाओं पर ऋण सुविधा प्रदान करने की प्रक्रिया शुरू करे जिससे डाकघर को राजस्व का अतिरिक्त प्रवाह प्राप्त होगा। विभाग डाकघरों को प्राप्त अद्वितीय पहुंच और विश्वास के माध्यम से जमीनी स्तर पर किसानों को प्राथमिक कृषि ऋण सोसायटी की सेवाएं प्रदान करने के लिए कृषि और किसान कल्याण मंत्रालय के साथ समन्वय में काम करने की संभावनाओं को तलाश सकता है। विभाग ग्राहक आधार बढ़ाने के लिए पीएम किसान सम्मान निधि, पीएमएसबीवाई और पीएमजेजेबीवाई को लोकप्रिय बनाने के तरीकों का भी पता लगा सकता है।

नई दिल्ली;

प्रतापराव जाधव,

17 , मार्च 2023

26, फाल्गुन 1944 (शक)

सभापति,
संचार और सूचना प्रौद्योगिकी
संबंधी स्थायी समिति।