भारत सरकार
संचार मंत्रालय
डाक विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2718
उत्तर देने की तारीख 10 मार्च, 2021

वस्तुओं के वितरण में नुकसान और देरी

2718. श्री भर्तृहरि महताब:

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) क्या देश में वस्तुओं के नुकसान और वस्तुओं के वितरण में देरी की शिकायते बढ़ी हैं;

(ख) यदि हां, तो पिछले तीन वर्षों और चालू वर्ष के दौरान तत्संबंधी राज्य/संघ राज्यक्षेत्र-वार ब्यौरा क्या है और उसके क्या कारण हैं;

(ग) डाक विभाग की खोई हुई वस्तुओं के आधार पर ग्राहक को हुए नुकसान की भरपाई करने और वस्तुओं के वितरण में देरी के लिए क्या नीति है;

(घ) क्या सरकार ने उक्त अवधि के दौरान देश के डाकघरों के कर्मचारियों के व्यवहार और कार्य-कुशलता में सुधार के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं;

(ङ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं; और

(च) सरकार द्वारा देश में डाक सेवाओं में सुधार के लिए अन्य क्या कदम उठाए गए हैं?

उत्तर

संचार, शिक्षा तथा इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री

(श्री संजय धोत्रे)

जी (क), नहीं। देश में डाक2017 वस्तुओं के गुम होने संबंधी शिकायतों में वृद्धि नहीं हुई है। वर्ष-- 18 की तुलना में, वर्ष 2018-के दौरान 19, डाक-वस्तुओं के संवितरण में विलंब की शिकायतें बढ़ी हैं। तथापि, 2019-20 तथा चालू वर्ष के दौरान, इस प्रकार की शिकायतों में सामान्य रूप से कमी का रूझान देखा गया है।

वस्तुओं के गुम होने तथा इनके संवितरण में विलंब -पिछले तीन वर्षों तथा वर्तमान वर्ष में डाक (ख) :संघ राज्यक्षेत्रवार विवरण क्रमश/के संदर्भ में प्रत्येक वर्ष का राज्य**अनुबंध I एवं II** में प्रदान किया गया है। वर्ष 2018-के दौरान 19, डाकवस्तुओं के संवितरण में विलंब इस कारण हुआ क्योंकि डाक -प्रचालन कार्य के कारण आईटी प्लैटफॉर्म में परिवर्तन का कार्य चल रहा था। इस परिवर्तन के परिणामस्वरूप आगे के वर्षों में प्रचालन प्रबंधन बेहतर हो सका और शिकायतों में कमी आई। इस बात की संपुष्टि इस संदर्भ में वर्ष 2019-तथा वर्तमान वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों के आंक 20ड़ों से होती है।

वस्तुओं तथा इन वस्तुओं के संवितरण में विलंब के संदर्भ में ग्राहकों को दी जाने -गुम हुई डाक (ग) वाली प्रतिपूर्ति हेतु डाक विभाग की नीति निम्नानुसार है -:

उत्पाद	प्रतिपूर्ति नीति
स्पीड पोस्ट	)i (स्पीड पोस्ट डाकवस्तु- के गुम हो जाने अथवा इसकी अंतर्वस्तु के गुम/क्षतिग्रस्त हो जाने की स्थिति में, प्रतिपूर्ति की राशि, अदा किए गए स्पीड पोस्ट प्रभार की दुगुना अथवा एक हजार रूपए, इनमें से जो भी कम हो, होगी।)iiवस्तु के संवितरण में विलंब की स्थिति में-स्पीड पोस्ट डाक (, प्रतिपूर्ति की राशि अदा किए गए स्पीड पोस्ट प्रभार के बराबर होगी।
बिजनेस पार्सल	बिजनेस पार्सल अथवा इसकी अंतर्वस्तु के गुम अथवा क्षतिग्रस्त हो जाने की स्थिति में, प्रतिपूर्ति की राशि 500/- रूपए अथवा पार्सल या गुम हुई अंतर्वस्तु के वास्तविक मूल्य, इनमें से जो भी कम हो, तक सीमित होगी।
पंजीकृत डाकवस्तुएं-	पंजीकृत डाक-वस्तुओं के गुमक्षतिग्रस्त/ हो जाने की स्थिति में, प्रतिपूर्ति की राशि 100/- रूपए तक सीमित होगी।
बीमित डाक वस्तुएं-	डाक द्वारा पारेषण के दौरान किसी डाकवस्तु- के गुम हो जाने अथवा इसकी अंतर्वस्तु के गुम अथवा क्षतिग्रस्त हो जाने की स्थिति में, प्रतिपूर्ति की राशि, वस्तु की बीमित राशि से अधिक नहीं होगी।
अंतरराष्ट्रीय पंजीकृत डाक-वस्तुएं	भारत के किसी भी डाकघर में बुक अंतरराष्ट्रीय पंजीकृत डाक-वस्तु के गुम होने /पूर्णत :चोरी होने /पूर्णत :क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, 30) एसडीआरलागू दर परका भुगतान किया जाएगा। (
जावक अंतरराष्ट्रीय ईएमएस डाक-वस्तुएं	)i अंतरराष्ट्रीय ईएमएस (वस्तु के गुम अथवा क्षतिग्रस्त हो जाने की स्थिति में,अदा किया गया डाक शुल्क तथा अंतर्वस्तु की घोषित कीमत सहित कुल राशि का भुगतान किया जाएगा, जिसकी अधिकतम सीमा) एसडीआर 30लागू दर पर (प्रति वस्तु होगी।

	)iiअंतरराष्ट्रीय ईएमएस दस्तावेज के गुम अथवा क्ष(तिग्रस्त हो जाने की स्थिति में, अदा किए गए डाक शुल्क का भुगतान किया जाएगा, जिसकी अधिकतम सीमा) एसडीआर 30 लागू दर पर (प्रति वस्तु होगी।)iiiविलंब की स्थिति में (, अंतरराष्ट्रीय स्पीड पोस्ट तथा (ईएमएस) पंजीकृत डाक प्रभार के अंतर का भुगतान किया जाएगा।
अंतरराष्ट्रीय हवाई पार्सल	भारत के किसी भी डाकघर में बुक किए गए अंतरराष्ट्रीय हवाई पार्सल के गुम होने /पूर्णत:चोरी होने/पूर्णत: क्षतिग्रस्त होने पर एसडीआर 40 -)लागू दर पर प्रति (पार्सल तक तथा 4.) एसडीआर 50लागू दर पर (का भुगतान किया जाएगा .ग्रा.प्रति कि।
अंतरराष्ट्रीय ट्रैक्ड पैकेट सेवा	प्रतिपूर्ति की राशि अधिकतम 1000/- रूपए अथवा क्षतिग्रस्त अथवा गुम वस्तु की वास्तविक कीमत, इनमें से जो भी कम हो, होगी।

जी (घ), हां। सरकार ने उक्त अवधि के दौरान, देश के डाकघर कार्मिकों के व्यवहारकौशल तथा - कार्यकुशलता में सुधार लाने के उद्देश्य से प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं।

(.ड)उक्त अवधि के दौरान, देश के डाकघर कार्मिकों के व्यवहारकौशल तथा कार्यकुशलता में सुधार - लाने के उद्देश्य से आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों का ब्यौरा अनुबंध ।।। में प्रदान किया गया है।

सरकार द्वारा देश में डाक सेवाओं में सुधार लाने के उद्देश्य से उठाए गए कदमों का ब्यौरा (च) -: निम्नानुसार है

(i) मेल की बुकिंग, पारेषण, प्रोसेसिंग और डिलिवरी में तेजी लाने के उद्देश्य से डाक नेटवर्क का इष्टतम प्रयोग परियोजना के तहत स्पीड पोस्ट (एमएनओपी), पंजीकृत डाक और अपंजीकृत मेल के नेटवर्क को हब एवं स्पोक मॉडल के रूप में इष्टतम बनाया गया है।

(ii) छंटाई एवं मेल प्रोसेसिंग के संबंध में कंप्यूटरीकरण, इंफ्रास्ट्रक्चर और स्थल उन्नयन का कार्य किया गया है।

(iii) पार्सलों के लिए एक नया नेटवर्क तैयार किया गया है। बाजार की बढ़ती आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अर्द्ध स्वचालित प्रोसेसिंग केंद्र भी स्थापित किए गए हैं।-

(iv) लेखादेय वस्तुओं जैसे स्पीड पोस्ट, पंजीकृत डाक, पार्सलों आदि के लिए एंडएंड ट्रैकिंग सुविधा -टु- प्रदान की गई है।

(v) महानगरों, राज्यों की राजधानियों तथा महत्वपूर्ण शहरों में, दुपहिया एवं चार पहिया वाहनों की मदद से, चुनिंदा डिलिवरी कार्यालयों तथा हबों से पार्सलों की नोडल यंत्रीकृत डिलिवरी की सुविधा प्रारंभ की गई है।

(vi) ट्रांजिट टाइम, डाकवस्तुओं की स्कैनिंग तथा सुपुर्दगी कार्यकुशलता को मॉनीटर करने के लिए - के माध्यम से मेल प्रचालन कार्यों के लिए (केपीआई) विभिन्न महत्वपूर्ण कार्य निष्पादन सूचकों एक प्रभावी प्रबंधन तंत्र की व्यवस्था की गई है।

(vii) विभिन्न डाक उत्पादों जैसे स्पीड पोस्ट, पंजीकृत पत्रपार्सल/, मनीऑर्डर तथा कैश डिलिवरी-ऑन-वस्तुओं की रीयल टाइम में डिलिवरी संबंधी सूचना अद्यतन करने के उद्देश्य से -डाक (सीओडी) नामक मोबाइल आधारित डिलिवरी एप्लीकेशन की शुरूआत की (पीएमए) पोस्टमैन मोबाइल ऐप गई है।

(viii) ग्राहकों को लेखादेय डाक-वस्तुओं की बुकिंग एवं डिलिवरी संबंधी सूचना एसएमएस के माध्यम से भेजी जानी प्रारंभ की गई है।

(ix) विभागीय मेल मोटर सेवा (एमएमएस) वाहनों की रीयल टाइम आधार पर आवाजाही को मॉनीटर करने के लिए उनमें जियो पोजिशनिंग सिस्टम (जीपीएस) की व्यवस्था की गई है।

(x) डाटा का रीयल टाइम में आदान-प्रदान सुनिश्चित करने हेतु मेल प्रोसेसिंग हबों में ऑनलाइन कार्यप्रणाली प्रारंभ की गई है।

(xi) पत्र-पेटियों की क्लियरेंस की प्रक्रिया में इलेक्ट्रॉनिक विजिबिलीटी लाने के उद्देश्य से स्ट्रीट पत्र-पेटियों की इलेक्ट्रॉनिक क्लियरेंस प्रारंभ की गई है।

					अनुबंध - I
					गुम हुई डाक-वस्तुओं के संबंध में प्राप्त शिकायतें
क्रम सं.	**राज्य**	**2017-18 में प्राप्त शिकायतें**	**2018-19 में प्राप्त शिकायतें**	**2019-20 में प्राप्त शिकायतें**	**2020-21 में प्राप्त शिकायतें (जनवरी, 2021 तक)**
1.	आंध्र प्रदेश	755	224	87	84
2.	अरुणाचल प्रदेश	7	12	17	15
3.	असम	808	2163	1866	67
4.	बिहार	112	272	252	114
5.	छत्तीसगढ़	72	36	22	47
6.	दिल्ली	9473	6861	1146	437
7.	गोवा	0	1	0	1
8.	गुजरात	1495	1817	206	198
9.	हरियाणा	2319	989	382	373
10.	हिमाचल प्रदेश	111	45	2	20
11.	झारखंड	13	8	87	38
12.	कर्नाटक	402	294	190	130
13.	केरल	167	99	96	49
14.	मध्य प्रदेश	1055	1545	3855	956
15.	महाराष्ट्र	3217	955	242	133
16.	मणिपुर	795	430	317	17
17.	मेघालय	2820	1670	3	2
18.	मिजोरम	15	20	12	7
19.	नगालैंड	254	106	10	8
20.	ओडिशा	497	409	21	12
21.	पंजाब	87	66	434	254
22.	राजस्थान	400	234	158	133
23.	सिक्किम	6	6	0	1
24.	तमिलनाडु	1338	1107	424	246
25.	तेलंगाना	1157	934	119	193
26.	त्रिपुरा	123	206	122	17
27.	उत्तर प्रदेश	3596	9783	2536	2275
28.	उत्तराखंड	3346	1328	104	20
29.	पश्चिम बंगाल	355	2050	184	377

	संघ राज्य क्षेत्र				
1.	अंडमान एवं निकोबार द्वीपसमूह	0	0	0	1
2.	चंडीगढ़	8	2	7	4
3.	दादरा एवं नगर हवेली और दमन एवं दीव	0	5	3	0
4.	जम्मू एवं कश्मीर	1112	1107	23	14
5.	लद्दाख	0	0	1	0
6.	लक्षद्वीप	0	0	0	1
7.	पुदुचेरी	1	5	24	8
	कुल	**35916**	**34789**	**12952**	**6252**

अनुबंध -II

डाक-वस्तुओं के संवितरण में विलंब के संबंध में प्राप्त शिकायतें

क्रम सं.	राज्य	2017-18 में प्राप्त शिकायतें	2018-19 में प्राप्त शिकायतें	2019-20 में प्राप्त शिकायतें	2020-21 में प्राप्त शिकायतें (जनवरी, 2021 तक)
1.	आंध्र प्रदेश	12063	12921	7008	3403
2.	अरुणाचल प्रदेश	108	7539	6539	2047
3.	असम	64918	53784	46624	1724
4.	बिहार	15692	6405	4993	4554
5.	छत्तीसगढ़	15104	14901	1807	2075
6.	दिल्ली	35038	56179	39008	26637
7.	गोवा	331	123	4973	4250
8.	गुजरात	45050	44713	1636	1276
9.	हरियाणा	73926	134786	40919	16863
10.	हिमाचल प्रदेश	5051	14664	9602	3612
11.	झारखंड	2136	1308	921	479
12.	कर्नाटक	22097	79275	63474	32854
13.	केरल	38441	47478	3466	3020
14.	मध्य प्रदेश	11457	88892	27848	11048
15.	महाराष्ट्र	94618	172348	18898	8454
16.	मणिपुर	2317	1576	698	165
17.	मेघालय	1837	1352	1028	910
18.	मिजोरम	192	385	424	301
19.	नगालैंड	1158	2269	1698	961
20.	ओडिशा	21819	25989	1586	1282
21.	पंजाब	7681	6029	5457	4944
22.	राजस्थान	5133	22600	21969	22895
23.	सिक्किम	512	166	201	16
24.	तमिलनाडु	24001	38507	30911	16659
25.	तेलंगाना	6265	15119	11900	6328
26.	त्रिपुरा	1007	7983	7115	5319
27.	उत्तर प्रदेश	25315	71358	61328	57370
28.	उत्तराखंड	4733	5106	3786	3284
29.	पश्चिम बंगाल	25354	97726	57481	8592

	संघ राज्य क्षेत्र				
1.	अंडमान एवं निकोबार द्वीपसमूह	1582	1656	313	287
2.	चंडीगढ़	2	0	12	49
3.	दादरा एवं नगर हवेली और दमन एवं दीव	0	64	31	0
4.	जम्मू एवं कश्मीर	1279	627	1346	2890
5.	लद्दाख	54	55	58	20
6.	लक्षद्वीप	4	7	11	13
7.	पुदुचेरी	117	91	12	36
	कुल	**566392**	**1033981**	**485081**	**254617**

अनुबंध III

2017-18 से 2020-21 (दिसंबर, 2020 तक) देश के डाकघर कार्मिकों के व्यवहारकौशल तथा -कार्यकुशलता में सुधार लाने के उद्देश्य से आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रम

वर्ष	**प्रशिक्षित किए गए कर्मचारियों/अधिकारियों की कुल संख्या**
2017-18	1,07,331
2018-19	3,00,243
2019-20	1,46,082
2020-21 (दिसम्बर, 2020 तक)	75,163

*****