

डाक संभालना (व्यवस्था)

5.1 परिचय

आधुनिक संगठनों को अपने ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, निवेशक, बीमा निगम, बैंक, शेयर दलाल और सरकारी एजेंसियों आदि से संपर्क करना होता है जो कि विभिन्न स्थानों पर फैले होते हैं। इन संपर्कों को बनाए रखने के लिए लिखित सूचना प्राप्त करनी और भेजनी होती है। कार्यालय के महत्वपूर्ण क्रियाकलापों को डाक द्वारा सफलतापूर्वक किया जा सकता है जो कार्यालय का मुख्य क्रियाकलाप है। कुशल डाक प्रणाली संगठन के अंदर और बाहर सभी लोगों से अच्छे संबंध और संपर्क संस्थान की प्रतिष्ठा और सद्भावना बनाए रखने में पूर्णतः सहायक होती है। यदि डाक व्यवस्था संतोषजनक नहीं है तो विभागों/अनुभागों के कार्यों में विलंब तो होगा ही यहां तक कि कार्यों में बाधा भी आ सकती है।

इससे पूर्व के पाठ में आपने व्यावसायिक पत्राचार का अर्थ, व्यावसायिक पत्राचार के प्रकार, प्रभावी व्यावसायिक संचार, व्यावसायिक पत्र टिप्पण और मसौदे आदि को विभिन्न तरीकों से टाइप करना सीखा।

इस पाठ में आप डाक के अर्थ, डाक के तरीके जैसे अंदरूनी और बाह्य और अंतर्विभागीय डाक, निजी सचिव द्वारा डाक का नियोजन और संगठन और डाक विभाग द्वारा विभिन्न सेवाएं प्रदान किए जाने के बारे में सीखेंगे।

5.2 उद्देश्य

इस पाठ का अध्ययन करने के पश्चात् आप :

- डाक का अर्थ, आने वाली डाक (आवक), बाहर जाने वाली (जावक) डाक और अंतर्विभागीय डाक को जान सकेंगे;
 - डाक के विभिन्न तरीकों जैसे आवक डाक, जावक डाक और अंतर्विभागीय डाक का वर्णन कर सकेंगे;
-

- डाक कार्य को नियोजित और संगठित करना सीख सकेंगे;
- आवक जावक डाक को संभालने के ढंग को जान सकेंगे;
- डाक विभाग द्वारा प्रदत्त सेवाओं को जान सकेंगे;
- यह भी जान सकेंगे कि कूरियर कंपनियों द्वारा भी डाक बांटने का काम किया जाता है।

5.3 डाक का अर्थ

प्रत्येक कार्यालय द्वारा प्रतिदिन लिखित सूचना प्राप्त की जाती है और भेजी जाती है जिनमें ई-मेल, पत्र, नोटिस, ज्ञापन, रिपोर्ट, विवरण, पूछताछ, पम्पलेट आदि सम्मिलित हैं। इन लिखित सूचनाओं की प्राप्ति और भेजने के लिए या तो विद्युत उपकरणों (कम्प्यूटर, मोबाइल आदि) या हस्त-कौशल आदि का प्रयोग किया जाता है जिसे (डाक कार्यालय, संदेशवाहक आदि) मेल या डाक कहा जाता है।

5.4 डाक के तरीके

डाक को निम्नलिखित तरीकों में बांटा जा सकता है :

1. **आवक डाक या आंतरिक डाक** : कार्यालय में आने वाली ई-मेल, पत्र, ज्ञापन, विवरण, नोटिस, रिपोर्ट या अन्य कोई लिखित सूचना को आवक या आंतरिक डाक कहा जाता है।
2. **जावक डाक और बाहरी (बाह्य) डाक** : ई-मेल, पत्र, परिपत्र, विवरण, अधिसूचना, रिपोर्ट या अन्य कोई लिखित सूचना कार्यालय द्वारा भेजी जाने वाली डाक 'जावक डाक' या 'बाह्य डाक' कहलाती है।
3. **अंतर्विभागीय डाक** : एक ही संगठन में एक विभाग से दूसरे विभाग द्वारा प्राप्त या भेजी जाने वाली डाक अंतर्विभागीय डाक कहलाती है।

5.5 डाक के नियोजन और संगठन में पीए/पीएस की भूमिका (कर्तव्य)

यह सुनिश्चित करने के लिए पीए/पीएस द्वारा डाक का सुनियोजन और संगठन बड़े प्रभावी, कुशल और नियोजित ढंग से किया जाना चाहिए :

1. डाक की कोई भी चीज छोड़ी या बिना देखे रह गई है।
 2. डाक को सुनियोजित ढंग से और बड़ी सावधानी से प्राप्त, खोला, छंटनी और विभाजन किया गया है। निजी डाक बिना खोले संबंधित व्यक्ति को शीघ्र ही जानी चाहिए।
 3. कार्यालय के विभिन्न विभागों/अनुभागों से बाह्य डाक को तत्परता से समय पर इकट्ठा करना और भेजना ताकि अंतिम समय में अधिक डाक इकट्ठी होने के कारण विलंब न हो।
-

4. डाक रसीदों को अपने अधीन रखना और प्रयुक्त की गई रसीदों का सही लेखा-जोखा रखना। बाहर जाने वाले पत्रों पर रसीद इत्यादि सही ढंग से लगाना।
5. डाक प्राप्ति का सही प्रबंध करना।
6. डाक संभालने के उपकरण जैसे पत्र खोलने की मशीन और सील (बंद) करने की मशीन, फ्रैंकिंग मशीन आदि का सही प्रयोग।
7. प्राप्त, बांटी गई और भेजी गई डाक का सही रिकार्ड रखना ताकि आवश्यकता पड़ने पर उसे आसानी से ढूंढा (प्राप्त किया) जा सके।

बड़े संगठनों में जहां डाक काफी बड़ी संख्या में होती है और जहां बहुत से विभाग/अनुभाग होते हैं, डाक को प्रभावी और तत्परता से संभालने के लिए एक अलग डाक विभाग होना चाहिए। इससे अतिव्यापन नहीं होगा और डाक सुचारु रूप से वितरित होगी।

(क) आने वाली डाक को संभालना

आने वाली डाक को संभालने के विभिन्न कदम नीचे वर्णित किए जा रहे हैं :

1. **डाक प्राप्त करना :** जैसे ही डाक कार्यालय में प्राप्त हो जाए तो कार्यालय समय से आधा घंटे के अंदर डाक संभालने का कार्य प्रारंभ हो जाना चाहिए ताकि डाक खोलना, छंटनी करना, प्रलेख (अभिलेख) और बांटना आदि कार्यालय समय से पूर्व पूर्ण हो जाने चाहिए।
2. **डाक की छंटनी :** डाक को खोलने से पूर्व छंटनी कर लेनी चाहिए ताकि पत्र, टेंडर, निविदा, गोपनीय पत्र, निजी, प्राइवेट और संबंधित अधिकारियों के नाम के पत्रों को अलग करके बांटा जा सके। रजिस्टर्ड पत्र को खोला नहीं जाए और उन्हें संबंधित अधिकारी को दे दिया जाना चाहिए।
3. **डाक खोलना :** पत्रों को हाथ द्वारा या पत्र खोलने की मशीन द्वारा खोला जाना चाहिए। अधिकतर कार्यालयों में लिफाफों को खोलने के लिए कागज-चाकू का प्रयोग किया जाता है। यदि पत्रों की संख्या अधिक है तो पत्र खोलने की मशीन का प्रयोग किया जाना चाहिए। डाक खोलने से पूर्व निम्नलिखित बिन्दुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए।
 - यह सुनिश्चित कर लें कि लिफाफे में कुछ रह न जाए।
 - लिफाफे को सावधानीपूर्वक खोलें। लिफाफे को खोलने से पूर्व हिला लें ताकि दस्तावेज को सावधानी से बाहर निकाला जा सके।
 - यदि डाक की तारीख जानना आवश्यक हो तो पत्र के साथ लिफाफे को पिन या क्लिप से लगा दें।
 - लिफाफे को दो-तीन दिन के लिए अलग रखें और यदि आवश्यक न हो तो लिफाफे को नष्ट (फाइ) कर दें।

4. अन्तर्वस्तु की जांच करना और छंटनी करना :

पत्र खोलने के बाद अन्तर्वस्तु को चैक कर लें। अन्तर्वस्तु को चैक करने के लिए निम्नलिखित बिन्दुओं को ध्यान में रखें :

अन्तर्वस्तु को ध्यान से देखें और ढूँढ़ें कि क्या इस पत्र के साथ संलग्नक हैं। यदि कोई संलग्नक छूट गया है तो तारीख सहित अपने हस्ताक्षर करके पत्र के साथ एक टिप्पण लिख दें।

- चैक, ड्राफ्ट, पे-ऑर्डर या कोई वित्तीय दस्तावेज हो तो उसे अलग करें और उसे धन प्रेषण आंतरिक बही में प्रविष्ट कर लें और अधीक्षक को देते समय उसके हस्ताक्षर बही में ले लें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि चैक इत्यादि सही व्यक्ति को दिए गए हैं।
- यदि चैक क्रॉस नहीं किए गए हैं तो उन्हें लिपिक (क्लर्क)/अधीक्षक द्वारा क्रॉस कर दिया जाना चाहिए ताकि उनका दुरुपयोग न हो।
- आवश्यक दस्तावेजों को अलग कर लें जैसे टेलीग्राम, फैंक्स संदेश आदि और इन्हें संबंधित व्यक्ति को तुरंत भिजवा दें, यदि आवश्यक हो तो उससे हस्ताक्षर भी लें।
- (i)कोर्ट सम्मन (ii) अमूल्य दस्तावेज जैसे कर्मचारियों की सर्विस बुक, एग्रीमेंट (सहमति) और गिरवी पत्र (iii) अंतर्विभागीय फाइलें या विभागीय आदेश जैसे कार्यालय आदेश, अधिसूचना, सर्कुलर आदि जिनकी सूचना दी जानी आवश्यक हो।

5. तिथि सहित मोहर : कार्यालय में प्राप्त सारी डाक को तिथि सहित मोहर लगानी चाहिए। तिथि मोहर से यह सिद्ध होता है कि जो दस्तावेज प्राप्त किए गए हैं वे उसी संगठन के हैं। तिथि मोहर रबड़ मोहर से ही लगानी चाहिए। तिथि मोहर का नमूना नीचे दिया जा रहा है :

**एस.के. कंस्ट्रक्शन लिमिटेड
नई दिल्ली**

संख्या : _____

समय : _____

दिनांक : _____

हस्ताक्षर : _____

6. डाक अभिलेखन : आवक डाक को आवती डाक रजिस्टर में दिनांक सहित दर्ज कीजिए। रजिस्टर में तारीख, क्रम संख्या, भेजने वाले का नाम और पता और पत्र का संक्षेप आदि के कॉलम बने होते हैं। इस रजिस्टर को विभिन्न नाम दिए गए हैं जैसे आवक डाक रजिस्टर, डायरी रजिस्टर, डाक रजिस्टर आदि। आंतरिक डाक/आवती डाक रजिस्टर का एक नमूना नीचे दिया गया है :

क्रम सं.	दिनांक	संदर्भ सं.	भेजने वाले का नाम और पता	विषय	किसे निदेशित है	जवाब की तिथि	हस्ताक्षर

यद्यपि उपरोक्त तरीके से आवक डाक का रिकार्ड रखना अत्यंत आवश्यक है लेकिन यदि कार्यालय में डाक अधिक संख्या में आती है तो इससे धन और समय अधिक लगता है। अतः इस रजिस्टर का प्रयोग सभी कार्यालयों द्वारा नहीं किया जाता है। अतः कोई अन्य तरीका अपनाया जाता है ताकि डाक खोए नहीं और न ही इसका जवाब देने से रह जाए। इसका एक तरीका यह है कि प्राप्त दस्तावेजों की एक सूची तैयार कर ली जाए और निम्नलिखित उद्घरण के द्वारा प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर उस पर लिए जाएं :

**मैसर्स जी.सी. कं.लि.
दिल्ली
डाक कक्ष सूची**

_____ विभाग के लिए डाक
दिनांक _____ प्रेषण का समय _____

क्रम सं.	प्रेषक का नाम	पता	प्रेषक का पत्र सं. और तारीख	पत्र प्राप्ति की तिथि	प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर

7. डाक का वितरण : डाक की छंटनी विभाग के अनुसार होनी चाहिए क्योंकि संबंधित विभाग को कार्रवाई हेतु पत्र भेजने होते हैं। छंटनी की गई डाक को एक ट्रे या लिफाफे में रखें जिस पर विभाग का नाम स्पष्ट रूप से लिखा हो। सख्त निर्देश के अनुसार एक मैसेंजर या चपरासी को डाक बांटने का कार्य दिया जाना चाहिए।

जब कोई पत्र एक से अधिक विभागों या व्यक्तियों से संबंधित हो तो उसकी प्रतिलिपि प्रत्येक को भेजी जानी चाहिए। जहां ऐसा संभव न हो तो एक सर्कुलर स्लिप तैयार कर लीजिए जिसका मुद्रण या उस पर रबड़ मोहर लगाना आवश्यक है। इसका निर्देशन पत्र (प्रोफार्मा) नीचे दिया गया है :

**मैसर्स जी.के. फार्मासीयूटिकल्स लि.
नई दिल्ली**

परिपत्र स्लिप

कृपया संलग्न पत्राचार पढ़िए और इसे अगले व्यक्ति को दीजिए :

क्रम सं.	नाम	हस्ताक्षर
1.		
2.		
3.		
4.		

(ख) बाह्य (जावक) डाक संभालना

प्रत्येक संगठन द्वारा प्रतिदिन बाहर डाक भेजी जाती है। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि बाह्य डाक मितव्ययिता से और सफलतापूर्वक भेजी जाए। मितव्ययिता और दक्षता के कारण बाह्य डाक का केन्द्रीकरण किया जाना चाहिए। डाक अधीक्षक को डाक नियमों और अधिनियमों, डाक कार्यालय, डाक के वितरण का समय, बैंक आदि विभिन्न प्रकार की चीजों की रसीदी टिकटों के मूल्य का ज्ञान होना चाहिए। बाह्य डाक को व्यक्तिगत रूप से संभालने के लिए निम्नलिखित चरण होते हैं :

1. हस्ताक्षर और संदर्भ

प्रत्येक बाहरी (बाह्य) पत्र या डाक हस्ताक्षरित होना चाहिए और अधिकृत किसी अधिकारी के डाक पर हस्ताक्षर होने चाहिए। साधारण दैनिक पत्र, परिपत्र आदि पर कनिष्ठ अधिकारी द्वारा हस्ताक्षर किए जाने चाहिए लेकिन आवश्यक पत्र पर विभागीय प्रबंधक को हस्ताक्षर करने चाहिए। भविष्य संदर्भ के लिए बाह्य पत्र का संदर्भ फाइल संख्या के संदर्भ में होना चाहिए। उदाहरणार्थ स्थापन अनुभाग द्वारा बाह्य पत्र की संदर्भ संख्या जैसे स्था./1002/2011 जहां स्था. स्थापना अनुभाग, 1002 पत्र की क्रम संख्या और 2011 वर्ष को दर्शाया गया है।

2. विभागों से डाक एकत्र करना : जब बाहर जाने वाली डाक यानी पत्र, बीजक और अन्य कागज तैयार करके संबंधित अधिकारी द्वारा हस्ताक्षर करके तैयार किए जाते हैं उन्हें संबंधित पत्रों के पते पर भेजने के लिए डाक विभाग द्वारा एकत्र किया जाता है। इन्हें प्रतिदिन दो से चार बार निर्धारित अंतराल पर एकत्र किया जाता है ताकि डाक विभाग द्वारा समाशोधन (निकासी) समय पर पत्र पहुंच सकें। शीघ्रता वाले पत्रों को संदेशवाहक (हरकारे) द्वारा डाक विभाग में संबंधित विभाग/अनुभाग द्वारा भेजा जाता है। प्रत्येक विभाग में बाहर जाने वाली डाक के लिए एक ट्रे रखी जाती है जिस पर "बाहर" लिखा होता है।

3. **एकत्रित डाक की छंटनी** : सभी अनुभागों/विभागों से डाक निम्न वर्गों में एकत्रित करके छंटनी की जाती है :

– हरकारे/कूरियर द्वारा डाक भेजना

– डाक द्वारा मेल भेजना

डाक द्वारा भेजी जाने वाली मेल का वर्गीकरण :

– साधारण डाक, विदेशी डाक, बुक पोस्ट, वीपीपी, रजिस्टर्ड पोस्ट, अंडर सर्टिफिकेट ऑफ पोस्टिंग आदि। तुरंत भेजी जाने वाली डाक (आज ही, तुरंत आदि) डाक को पहले अलग करके भेजना।

4. **बाहर जाने वाली डाक प्रलेखन** : एक बाह्य डाक रजिस्टर में भेजी जाने वाली डाक को दर्ज करना, तारीख के साथ क्रम संख्या लिखना और पत्राचार में उसी की संदर्भ संख्या लिखना। इससे प्रेषित पत्र को पहचाना और बाद में इसकी प्रति ढूंढी जा सकती है। प्रेषिती रजिस्टर वितरण की तारीख, पत्र में दी गई संख्या और डाक टिकट या सर्विस डाक का हिसाब-किताब रखने में सहायक है।

हरकारे (पत्र वाहक) द्वारा भेजे जाने वाले पत्र पियन-बुक में रजिस्टर किए जाते हैं जिसका प्रोफार्मा (निदर्शन पत्र) प्रेषिती रजिस्टर के समान होता है। पियन-बुक में एक अतिरिक्त कॉलम होता है जिसमें पत्र प्राप्त करने वाले व्यक्ति के हस्ताक्षर होते हैं। बाहर जाने वाली डाक के प्रेषण रजिस्टर का नमूना नीचे दिया गया है :

बाहर जाने वाली डाक का रजिस्टर/प्रेषण रजिस्टर

क्र.सं.	तारीख	प्रेषण सं.	प्राप्तकर्ता का नाम और पता	विषय	फाइल/संदर्भ सं.	डाक टिकट		टिप्पणी
						रु.	पै.	

5. **लिफाफे पर पता लिखना** : उपयुक्त माप के लिफाफे पर प्राप्तकर्ता का पता साफ, स्पष्ट और ठीक लिखा जाना चाहिए।

खिड़की लिफाफे : समय की बचत के लिए लिखने और पता चेक करने की तकलीफ से बचने के लिए आधुनिक कार्यालयों में खिड़की लिफाफों का प्रयोग किया जाता है। खिड़की लिफाफों में आगे की ओर एक पारदर्शी तालिका होती है। लिफाफे में रखे जाने वाले पत्र इस तरह मोड़े जाते हैं ताकि प्राप्तकर्ता का नाम और पता उस पारदर्शी कागज से दिखे। इस तरह लिफाफे पर पता टाइप करने में समय और श्रम की बचत होती है। महत्वपूर्ण और गोपनीय पत्रों में खिड़की लिफाफों का प्रयोग नहीं किया जाना चाहिए।

यदि किसी साफ लिफाफे पर पता लिखना या टाइप करना हो तो निम्नलिखित नियमों को अपनाना चाहिए :

- लिफाफे के आगे के भाग में डाक रसीद और डाक चिह्न के लिए पर्याप्त जगह छोड़कर पता टाइप कीजिए।
- यदि व्यक्तिगत, रजिस्टर्ड, रजिस्टर्ड एडी, तत्काल, गोपनीय आदि लिखना हैं तो इसे लिफाफे के बाईं तरफ ऊपर की ओर लिखा जाना चाहिए।
- यदि किसी महिला को पत्र लिखा जा रहा हो तो प्राप्तकर्ता के नाम को सही रूप से व्यक्ति का लिंग, वैवाहिक (दाम्पत्य) स्थिति आदि लिखा जाना चाहिए।
- भेजने वाले का नाम और पता बाईं ओर लिफाफे के अंत में लिखना चाहिए। अक्सर भेजने वाले का नाम और पता लिफाफे पर मुद्रित होता है। इन शब्दों सहित यदि न पहुंचे तो लिखित (मुद्रित) पते पर वापिस भेज दीजिए।
- यह सुनिश्चित कर लें कि भेजे जाने वाले व्यक्ति का नाम और पता स्पष्ट रूप से बिल्डिंग का नाम और संख्या, गली या सड़क, कस्बा या शहर, राज्य/देश लिखा हो।
- कार्यालय में प्रचलित अभ्यास के अनुसार पूर्ण ब्लॉक या इंडेंट तरीके से पता अच्छे और आकर्षक ढंग से लिखना चाहिए।

एक लिफाफे का नमूना नीचे दिया जा रहा है :

<div style="float: right; border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin-bottom: 10px;"></div> प्राप्तकर्ता का पूरा नाम गली, पता शहर, राज्य, कोड
भेजने वाले का नाम भेजने वाले का पता शहर, राज्य, कोड

6. पत्र को मोड़ना और लिफाफे में रखना : लिफाफे के आकार के अनुसार पत्र को मोड़िए। पत्रों को मोड़ने से पूर्व प्राप्तकर्ता का पता लिफाफे पर लिखना चाहिए। पत्र को मोड़ने से पूर्व निम्नलिखित बिन्दुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए:

- अन्तर्देशीय पत्र और हवाई पत्र (विदेशी पत्र) को उसके कवर पर लिखित निर्देशों के अनुसार मोड़ना चाहिए।
- पत्रों और संलग्नकों को एक साथ मोड़ें।
- लिफाफे के साइज के अनुसार पत्र को कम से कम संख्या में मोड़ें।
- साफ और समय की बचत के लिए मोड़ने और सन्निविष्ट मशीनों का प्रयोग होता है।

7. **लिफाफे को मुद्रांकित करना :** डाक में भेजने से पूर्व लिफाफों और अन्तर्देशीय पत्रों को डाकीय नियमों के आधार पर मुद्रांकित कीजिए। मुद्रांकण के पश्चात डाक की प्रकृति और वजन के अनुसार उस पर टिकटें लगाइए। छोटे कार्यालयों में टिकटें हाथ से लगाई जाती हैं और बड़े कार्यालयों में टिकट फ्रैंकिंग मशीन द्वारा लगाई जाती हैं। रजिस्टर्ड वस्तुओं, वीपीपी बीमाकृत वस्तुओं और अन्य वित्तीय दस्तावेजों को अच्छी तरह से मुद्रांकित (बंद) कीजिए। बुक पोस्ट डाक को बंद नहीं किया जाता। अधिक और कम टिकटें लगाने से बचने के लिए लिफाफे का वजन करके उचित मूल्य की टिकटें लगाइए।
8. **डाक भेजना (वितरण) :** बाह्य डाक की अंतिम प्रक्रिया डाक भेजना है। लिफाफे को बंद करने के बाद डाक टिकटें लगाइए, बाह्य डाक को डाकघर बंद होने से पर्याप्त समय पहले भेजिए।

साधारण डाक की वस्तुएं नजदीकी लैटर बॉक्स में डालिए। यूपीसी (अंडर पोस्टल आर्डर), रजिस्टर्ड वितरण या वीपीपी डाकघर के काउंटर पर जमा करके पत्रों की प्राप्ति रसीद प्राप्त कर लें। 'तुरंत', 'शीघ्र' (आवश्यक) पत्रों को 'स्पीड पोस्ट' द्वारा भेजिए।

पिन कोड किसी विशेष स्थानीय इलाके के लिए डाक प्राधिकरण द्वारा दिया जाता है। पिन का पूर्ण अर्थ है डाक इंडेक्स संख्या। इससे डाकघर को डाक की छंटनी और वितरण में सहायता मिलती है।

व्यक्तिगत रूप से हरकारे द्वारा भेजी जाने वाली डाक को पियन-बुक में इंदराज करके भेजिए। पत्रों के वितरण के बाद यह सुनिश्चित कर लें कि सारी डाक हस्ताक्षर और दिनांक सहित प्राप्त की गई है।

- (ग) आंतरिक और बाह्य डाक को इलैक्ट्रॉनिक (विद्युत) तरीके से भेजना। इंटरनेट/वेब सेवाओं की सहायता से डाक संबंधित व्यक्ति/विभाग को सीधे प्राप्त हो जाती है। चूंकि डाक कम्प्यूटर, मोबाइल आदि में एकत्र होती है और इसे संगृहित करके संबंधित व्यक्ति को भेजा जा सकता है।

पाठगत प्रश्न 5.1

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

- (i) हरकारे और डाकघर द्वारा भेजी और प्राप्त की गई लिखित सूचना को _____ कहते हैं।
- (ii) डाक तीन प्रकार की होती है (क) _____ (ख) _____ (ग) _____
- (iii) व्यवस्थित ढंग से डाक संभालने के लिए बड़े संगठनों में, जहां कार्य की अधिकता होती है, वहां एक अलग विभाग बनाया जाता है जिसे _____ कहते हैं।
-

- (iv) चैक, ड्राफ्ट या अन्य वित्तीय दस्तावेजों का अभिलेखन _____ में कर लेना चाहिए।
- (v) _____ संगठन द्वारा दस्तावेजों की डाक प्राप्ति की प्रमाणिकता _____ द्वारा होती है।
- (vi) आने वाली डाक (आंतरिक) तारीख के क्रम से _____ रजिस्टर में दर्ज की जाती है।
- (vii) जब कोई पत्र एक से अधिक विभागों से संबंधित होता है तो _____ द्वारा भेजा जाता है।
- (viii) बाहर जाने वाली (बाह्य) डाक को _____ रजिस्टर में दर्ज किया जाता है।
- (ix) हरकारे द्वारा भेजी जाने वाली डाक को _____ बुक में दर्ज किया जाता है।
- (x) खिड़की लिफाफे में आगे की ओर एक _____ तालिका लगी होती है।
- (xi) लिफाफे के _____ के अनुसार पत्रों को मोड़ना चाहिए।
-

5.6 डाक सेवाएं

प्रत्येक कार्यालय/संगठन/फर्म बड़ी संख्या में दस्तावेज, पत्र, टेलीग्राफ, पार्सल, पैकेट्स आदि भेजते हैं। निजी सहायक और कार्यालय सहायक जो दस्तावेजों को डाक द्वारा भेजते हैं, उन्हें डाक विभाग द्वारा दी गई सेवाओं से भली-भांति परिचित होना चाहिए।

भारत में डाक विभाग द्वारा विभिन्न सेवाएं जैसे डाक परिवहन, संदेशों का तुरंत संचार और एक स्थान से दूसरे स्थान पर पैसा पहुंचाना। इसके द्वारा व्यावसायिक कार्यालय को अन्य सुविधाएं भी प्रदान की जाती हैं जैसे पोस्ट बैग, पोस्ट बॉक्स, वीपीपी द्वारा वस्तुएं भेजने आदि की सुविधाएं।

डाक परिवहन और अन्य सुविधाओं के अतिरिक्त यह एजेंसी के कुछ कार्य भी करता है जैसे डाकघर बचत बैंक, यूटीआई के यूनिट बेचना और राष्ट्रीय बचत सर्टिफिकेट, किसान विकास पत्र, इंदिरा विकास पत्र और अन्य सरकारी प्रतिभूतियां और डाक जीवन बीमा पॉलिसी।

(I) डाक विभाग द्वारा प्रस्तुत (विनिहित) सेवाएं

डाक विभाग द्वारा दी गई सेवाओं का वर्गीकरण नीचे दिया जा रहा है :

1. डाक ढोना - अन्तर्देशीय और विदेशी डाक पत्रों, पोस्ट कार्ड, समाचार पत्र, पार्सल आदि।
 2. रजिस्ट्रेशन का तरीका (विधान) बीमा और अन्य सुविधाएं।
 3. मनीऑर्डर और पोस्टल ऑर्डर द्वारा पैसा भेजना।
-

उपरिलिखित के अतिरिक्त, डाक और दूरसंचार विभाग कुछ एजेंसी का भी कार्य करता है जैसे बचत खाता बैंक, सावधि खाता, पुनरावृत्ति जमा खाता, पब्लिक प्रॉविडेंट फंड, राष्ट्रीय बचत सर्टिफिकेट वितरण, डाक जीवन बीमा पॉलिसी आदि।

डाक विभाग 1931 से विशेष स्मरणोत्सव टिकटें भी जारी कर रहा है।

1. डाक का भेजना (वाहन)

डाक विभाग का मुख्य कार्य विभिन्न प्रकार की डाक, अंतर्देशीय और अंतर्राष्ट्रीय, को भेजना (वहन) है। अंतर्देशीय डाक द्वारा भारत में रहने वाले व्यक्तियों के पत्र प्रेषित किए जाते हैं। अंतर्राष्ट्रीय डाक विदेशों में रहने वाले व्यक्तियों के पते पर भेजे जाते हैं या विदेश द्वारा प्राप्त किए जाते हैं। रेल, मोटर सेवा, स्टीमर, साइकिल आदि द्वारा प्रेषित की जाने वाली डाक साधारण डाक होती है और हवाई जहाज द्वारा भेजी जाने वाली डाक को हवाई डाक कहते हैं। अंतर्देशीय और अंतर्राष्ट्रीय डाक को नीचे वर्णित किया गया है :

(क) अंतर्राष्ट्रीय डाक

डाकघरों की शाखा के माध्यम से हम देश के अंदर निम्नलिखित डाक भेज सकते हैं:

(i) पोस्ट कार्ड

पोस्टकार्ड संदेश का सबसे सस्ता माध्यम है। यदि साधारण संदेश (गोपनीय नहीं) है और लिखने के लिए अधिक जगह नहीं चाहिए तो पोस्टकार्ड का प्रयोग किया जाता है। पोस्टकार्ड के साथ डाक टिकट के अतिरिक्त कुछ भी नहीं भेजा जाता। दायीं ओर का आधा भाग पत्र भेजने वाले व्यक्ति का पता लिखने और डाक टिकट या प्रैंकिंग मशीन टिकट के लिए होता है। सामने वाला बाईं ओर का भाग पत्र भेजने वाले द्वारा संदेश लिखने के लिए होता है। पोस्टकार्ड का एक नमूना नीचे दिया जा रहा है:

पोस्टकार्ड का नमूना



(ii) अंतर्देशीय पत्र कार्ड

अंतर्देशीय पत्र कार्ड का प्रचलन महात्मा गांधी के जन्मदिन, 02 अक्टूबर, 1950 से आरंभ था। अंतर्देशीय पत्र कार्ड पर केवल संदेश ही लिखा जाता है। इसके साथ कोई संलग्नक नहीं होता। इसमें पोस्टकार्ड तुलनात्मक रूप में अधिक स्थान होता है और सूचना की गोपनीयता सुनिश्चित रहती है चूंकि जब इसे मोड़ दिया जाता है तो वह बंद लिफाफे की तरह हो जाता है। अंतर्देशीय पत्र कार्ड का नमूना नीचे दिया जा रहा है :

नमूना (अंतर्देशीय पत्र कार्ड)

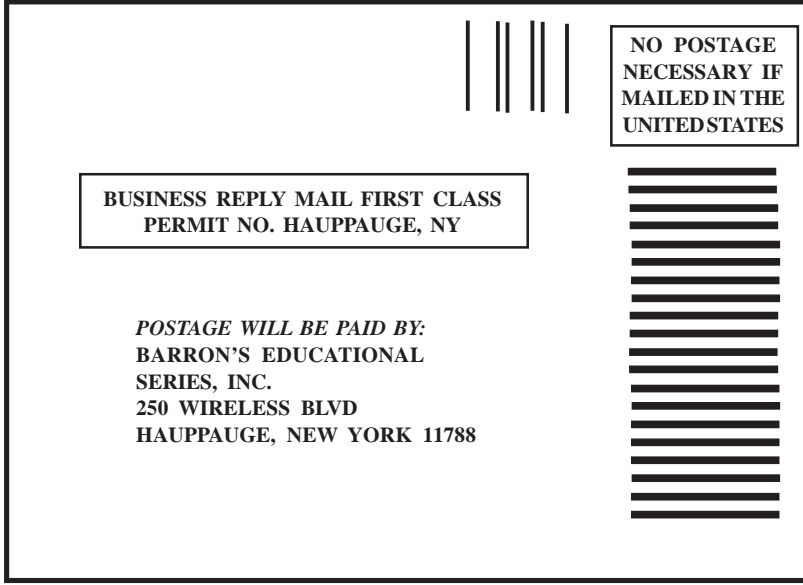


(iii) लिफाफे

लिफाफे से संदेश की गोपनीयता सुनिश्चित होती है। लिखित या मुद्रित सूचना एक लिफाफे में डाल कर डाक द्वारा भेजी जाती है। लिफाफे में सामग्री और वजन के अनुसार दरें निश्चित होती हैं।

(iv) **व्यावसायिक उत्तर कार्ड और लिफाफे** : व्यावसायिक उत्तर सेवाओं द्वारा अपने ग्राहकों से उत्तर प्राप्त करने में व्यापारी को सहायता मिलती है जिन्हें उसका उत्तर भेजने के लिए कोई डाक व्यय नहीं करना पड़ता। विज्ञापन, साहित्य या सूची और एक स्वयं लिखित पते वाला लिफाफा और उसके साथ एक ऑर्डर फॉर्म या व्यावसायिक उत्तर कार्ड जिसमें एक तरफ ऑर्डर फॉर्म छपा हो और दूसरी ओर व्यवसायी का पता लिखा हो, व्यापारी द्वारा ग्राहक को भेजा जाता है। एक कार्ड या लिफाफे पर एक निर्देश मुद्रित होता है कि

डाक व्यय पता लिखने वाले द्वारा दिया जाएगा। ग्राहक को केवल ऑर्डर फॉर्म भरकर डाक द्वारा कार्ड या लिफाफे को भेजना होता है। यह ग्राहक को बिना किसी विलंब के तुरंत ऑर्डर देने के लिए प्रेरित करता है। इस उद्देश्य के लिए डाक घर से लिफाफे और कार्ड के प्रयोग के लिए एक लाइसेंस प्राप्त करना होता है जिस पर लाइसेंस संख्या लिखी होती है। डाक विभाग व्यावसायिक उत्तर या लिफाफे के प्रयोग की अनुमति के लिए फीस लेता है। व्यावसायिक उत्तर कार्ड का नमूना नीचे दिया गया है :



नमूना (व्यावसायिक उत्तर कार्ड)

(v) पुस्तक, नमूना और पैटर्न पैकेट :

पुस्तक नमूना और पैटर्न पैकेट में समाचार पत्र, प्रकाशित सामग्री, मुद्रित पुस्तकें, तस्वीरें, नक्शे, रेखा चित्र, व्यावसायिक और कानूनी दस्तावेज संलेख, लेखा-जोखा, मुख्तारनामा, बीमा पॉलिसी, छपने के लिए पांडुलिपि, पुरानी तारीखों के लिखित पत्र, जो पहले भी डाक से गुजर चुके हैं और उनका मूल उद्देश्य पूर्ण करना।

पत्र की प्रकृति की सूचना या व्यक्तिगत चरित्र सूचना पुस्तक पैकेट में बंद करना। पैकेट का माप निर्दिष्ट माप से अधिक नहीं होना चाहिए।

पुस्तक के नमूने के बाहर 'मुद्रित पुस्तक' लिखा होना चाहिए। ये रियायती दरें ऐसी सावधि पत्रिकाएं भारत में समाचार के रजिस्ट्रार के साथ पंजीकृत होते हैं। मुद्रित पत्रिका के प्रथम पृष्ठ पर या आखिरी पृष्ठ पर लिखा होना चाहिए कि समाचार पत्रों के रजिस्ट्रार के साथ पंजीकृत संख्या _____ है।

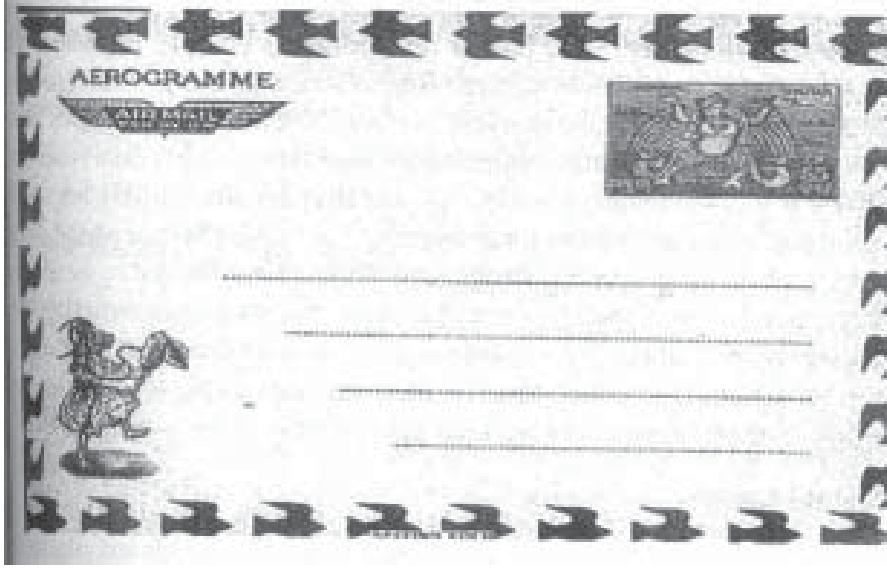
एक नमूना पैकेट जो अधिकृत व्यापार नमूना या वाणिज्य वस्तु, जिसका कोई मान्य मूल्य न हो किसी विषय के साथ या बिना, पुस्तक पैकेट बनाकर भेजा जाता है।

- (vi) **नेत्रहीनों के साहित्य के पैकेट :** नेत्रहीनों के पढ़ने के साहित्य के पैकेट 'नेत्रहीन साहित्य पैकेट' जाने जाते हैं और इन पैकेटों के लिए कोई फीस नहीं ली जाती है। पैकेट पर 'नेत्रहीनों के लिए साहित्य' लिखा होना चाहिए।
- (vii) **पंजीकृत समाचार पत्र :** समाचार पत्र भेजने के लिए डाक में रियायत दी जाती है। उस क्षेत्र के डाक कार्यालय के विभागीय अधीक्षक के साथ समाचार पत्र पंजीकृत होना चाहिए जहां समाचार मुद्रित होता है।
- (viii) **पार्सल :** व्यावसायिक और व्यापारी अपने ग्राहकों को सामान और अन्य वस्तुएं भेजने के लिए इनका प्रयोग करते हैं। बीस किलोग्राम माप के पार्सल डाक द्वारा भेजे जा सकते हैं। चार या अधिक किलोग्राम के पार्सल पंजीकृत हो सकते हैं। पार्सल पर डाकीय दर काफी किफायती है। पार्सल पर डाक की कीमत अग्रिम अदा की जानी आवश्यक है। अच्छी तरह से सावधानी से पार्सल को बंद करना चाहिए ताकि आवाजाही में वह अच्छी स्थिति में रहे। पार्सल डाक कार्यालय की खिड़की पर देना (वितरित) चाहिए। हवाई डाक द्वारा भेजे गए पार्सल की दरें अधिक होती हैं।
- (ख) **अंतर्राष्ट्रीय डाक :** भारत को संसार के विभिन्न देशों के साथ संप्रेषण की सुविधाएं प्राप्त हैं। थल मार्ग, समुद्री मार्ग और हवाई मार्गों का प्रयोग सामग्री भेजने और प्राप्त करने के लिए किया जाता है।

बाहरी देशों में भेजी जाने वाली सामग्री पर टिकट की दरें अंतर्देशीय दर से भिन्न हैं। बाहरी देशों के संबंध में भी डाक टिकट की दरें प्रत्येक देश में अलग-अलग हैं। विदेश में भेजे जाने वाले पत्रों, पोस्टकार्ड, पार्सल आदि की दरें डाक कार्यालय गाइड से मालूम की जा सकती हैं।

हवाई डाक द्वारा भेजी जाने वाली वस्तुओं पर अधिक डाक टिकटें लगाई जाती हैं। प्रत्येक वस्तु के पते के ऊपर बाईं ओर 'हवाई डाक' लिखा जाना चाहिए। सभी डाक कार्यालयों में 'हवाई डाक' के लिफाफे और पोस्टकार्ड उपलब्ध होते हैं। हवाई पत्र भी उपलब्ध हैं जो कि अंतर्देशीय पत्र के समान होते हैं। भारत से बाहर दूसरे देशों में पार्सल या पैकेट हवाई डाक द्वारा भेजे जाते हैं। पार्सलों को अच्छी तरह से सिलकर या सील करके भेजा जाना चाहिए। पार्सल के साथ एक मुद्रित फॉर्म को घोषणा सहित भेजने वाले व्यक्ति द्वारा भरकर और हस्ताक्षर करके तीन प्रतियां भेजनी होती हैं। इस फॉर्म में भेजने वाले और प्राप्तकर्ता के नाम और पते, गन्तव्य देश, वस्तुओं की संख्या, संदर्भ का विवरण, वजन, मूल्य आदि के खाके बने होते हैं। यदि हवाई पार्सल की वस्तुओं का मूल्य निश्चित मूल्य से अधिक है तो भारतीय रिजर्व बैंक से अनुमति आवश्यक है और इस अनुमति की एक प्रति पार्सल सहित डाक कार्यालय में दी जाती है।

हवाई पत्र का नमूना



पाठगत प्रश्न 5.2

निम्नलिखित वाक्यों में रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

- (क) अंतर्देशीय डाक उन लोगों को भेजी जाती है जो _____ में रहते हैं।
- (ख) रेल, बस सेवा, स्टीमर, ऊंट, घोड़े, साईकिल आदि द्वारा भेजी जाने वाली डाक _____ डाक कहलाती है।
- (ग) पोस्टकार्ड _____ सूचना का साधन है।
- (घ) अंतर्राष्ट्रीय पत्र कार्ड का प्रचलन _____ में हुआ था।
- (ङ.) लिफाफा _____ संदेश सुनिश्चित करता है।
- (च) नेत्रहीनों द्वारा पढ़े जाने वाला साहित्य _____ साहित्य पैकेट कहलाता है।
- (छ) _____ किलोग्राम भार के पार्सल, पार्सल डाक द्वारा भेजे जाते हैं।
- (ज) विदेशों में भेजी जाने वाली वस्तुओं की टिकट दरें अंतर्देशीय दरों से _____ होती हैं।
- (झ) डाक टिकट दरें एक देश से दूसरे देश की दरों से _____ होती हैं।
- (ट) डाक दरों में _____ रियायत दरें होती हैं।

(ii) पंजीकरण, बीमा और दूसरी डाक सुविधाओं का प्रावधान

डाक विभाग द्वारा डाक भेजने में कुछ सुविधाएं प्रदान की जाती हैं, जो नीचे दी जा रही हैं :

(i) डाक पंजीकरण

एक पत्र, पोस्टकार्ड या नमूना पैकेट, पंजीकृत समाचार पत्र या पार्सल को पंजीकृत डाक द्वारा भेजा जाता है। भेजी जाने वाली प्रत्येक वस्तु पर डाक टिकट के अतिरिक्त पंजीकरण फीस ली जाती है। पंजीकृत अधिक सुरक्षित रहती है क्योंकि डाकघर द्वारा प्राप्तकर्ता द्वारा हस्ताक्षर प्राप्त किए जाते हैं। डाकघर द्वारा प्राप्त रसीद इस बात का प्रमाण है कि संबंधित फर्म या व्यक्ति को वस्तुएं पहुंच गई हैं। यदि भेजने वाला व्यक्ति प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर सहित प्राप्ति रसीद चाहता है तो उसे रजिस्टर्ड के साथ प्राप्ति रसीद ड्यू फॉर्म भेजना होता है। तब प्राप्तकर्ता रजिस्टर्ड वस्तुएं प्राप्त करके प्राप्ति ड्यू फार्म हस्ताक्षर करने के पश्चात डाक प्राधिकरण को भेज देता है। टिकट और पंजीकरण की डाक का अग्रिम भुगतान किया जाना आवश्यक है।

(ii) डाक बीमा

पंजीकृत वस्तुएं जैसे पत्र, पार्सल, आदि वस्तुओं को प्रति वस्तु 10,000/-रुपये तक के मूल्य का बीमा मुख्य डाकघर या अधिकृत उप डाकघरों में कराया जा सकता है। यदि बीमाकृत वस्तुएं प्रेषण के समय खो जाती हैं तो डाक अधिकारी उस बीमाकृत राशि की क्षतिपूर्ति करते हैं, जितनी राशि के लिए बीमा कराया गया है।

जिन वस्तुओं का बीमा कराना हो उन्हें सुरक्षित ढंग से पैक करना चाहिए और पत्र या पार्सल के बाहर बीमाकृत राशि (संख्या और शब्दों में) लिख देनी चाहिए।

पैकेट के ऊपर भेजने वाले और प्राप्तकर्ता का नाम और पता भी लिखना चाहिए। वस्तु के साथ प्राप्ति सूचना फॉर्म विधिवत भरकर जोड़ देना चाहिए। यदि बीमाकृत वस्तु अपने ही देश में भेजी जाने वाली है तो भेजने वाले को प्राप्तकर्ता या उसके अधिकृत एजेंट द्वारा हस्ताक्षरित प्राप्ति सूचना फॉर्म को निःशुल्क प्राप्त करने का अधिकार है।

(iii) कीमत वसूली डाक (वीपीपी)

वीपीपी द्वारा जिन वस्तुओं को डाकघर में निर्धारित मुद्रित फॉर्म सहित देना होता है उसमें भेजने वाले को आवश्यक फीस देनी होती है। उसमें यह निर्दिष्ट होता है कि उसे कितनी राशि का भुगतान किया जाना है और वह इस घोषणा पत्र पर भी हस्ताक्षर करता है कि जो वस्तु वीपीपी द्वारा भेजी जा रही है उसे भेजने के लिए उसे प्रमाणिक ऑर्डर प्राप्त हुआ था। यदि वीपीपी द्वारा भेजी जाने वाली वस्तु का मूल्य 100/-रुपये से कम है तो पोस्टमैन द्वारा उस पते पर दिया गया (कार्यान्वित) चाहिए। यदि वस्तु का मूल्य 100/-रुपये से अधिक है तो डाकघर द्वारा प्राप्तकर्ता को सूचित किया जाएगा कि वह राशि देकर उस वस्तु को ले जाए। प्राप्तकर्ता को प्राप्ति रसीद की पिछली तरफ प्राप्ति के

हस्ताक्षर करने चाहिए। प्राप्तकर्ता से प्राप्त राशि डाकघर द्वारा मनीऑर्डर से भेजने वाले को भेजी जाती है।

(iv) डाक प्रमाण पत्र - डाक प्रमाण पत्र के अंतर्गत

यदि किसी वस्तु को पंजीकृत डाक द्वारा भेजना हो तो डाक प्रमाण पत्र प्राप्त करना होता है। यह प्रमाण पत्र प्राप्तकर्ता को डाकघर द्वारा भेजा जाता है कि उपरोक्त वस्तु वास्तव में भेज दी गई है। वस्तु और प्राप्तकर्ता के पते और विवरण सहित डाकघर की खिड़की पर कागज पर टिकट लगाकर इस डाक प्रमाण पत्र के अंतर्गत पत्र भिजवाया जाता है। डाक कार्यालय टिकट पर मोहर लगाता है जिससे यह सिद्ध होता है कि वस्तु: वस्तु डाक द्वारा भेज दी गई है।

(v) पोस्ट बॉक्स और पोस्ट बैग

बड़े व्यावसायिक कार्यालयों में डाक अधिक संख्या में होती है। वहां डाकघर से डाक प्राप्त करने के लिए विशेष प्रबंध किए जाते हैं। ये इस प्रकार हैं :-

(क) पोस्ट बॉक्स : पोस्ट बॉक्स डाक कार्यालय से किराए पर लिया जाता है। प्रत्येक बॉक्स की दो कुंजियां होती हैं। एक कुंजी क्रेता के पास और दूसरी कुंजी पोस्ट मास्टर के पास होती है। किराएदार (क्रेता) की पंजीकृत वस्तुएं पोस्ट बॉक्स संख्या हित डाक कार्यालय कर्मचारियों के पास होती हैं। किरायेदार (क्रेता) का अधिकृत व्यक्ति डाक कार्यालय जाकर आवक डाक को प्राप्त कर सकता है।

(ख) पोस्ट बैग : एक बैग और ताला कुंजी किरायेदार द्वारा डाक कार्यालय को दी जाती है। पोस्ट बैग की दूसरी कुंजी किरायेदार के पास होती है। किरायेदार से संबंधित सब प्राप्त वस्तुएं डाक अधिकारियों द्वारा बैग में रखी जाती है जो कि किरायेदार को डाक कार्यालय द्वारा काउंटर पर दी जाती हैं। पोस्ट बैग सेवा व्यावसायिक संगठनों के पत्रों को खोने से सुरक्षित रखती है।

(vi) सुपुर्दगी का अभिलेखन और प्रेषक को सूचना देना (आरडीआईएस)

सुपुर्दगी अभिलेखन द्वारा यह प्रमाणित किया जाता है कि पत्र प्राप्तकर्ता द्वारा प्राप्त किया गया है। भेजने वाले को एक निर्धारित फॉर्म में, जिसे पत्र भेजा जाना है, उसका नाम और पता और अपना नाम और पता भरना होता है। इस फॉर्म की प्राप्ति के पश्चात् डाक क्लर्क मोहर लगाकर अपने हस्ताक्षर करके भेजने वाले को दे देता है। यह इसका प्रमाण पत्र है। यदि भेजने वाला पहुंची गई वस्तुओं की सूचना प्राप्त करना चाहता है तो उसे अतिरिक्त डाक व्यय देना होता है। यदि रास्ते में ही वस्तु खो जाए तो उस पर किसी प्रकार की क्षतिपूर्ति नहीं की जाती।

(vii) शीघ्रगामी डाक : शीघ्रगामी डाक की सुविधा भारत के कुछ बड़े शहरों और अंतर्राष्ट्रीय डाक के लिए उपलब्ध है। बड़े शहरों में शीघ्रगामी डाक डाक कार्यालय द्वारा ली जाती

है। सायं 5 बजे तक प्राप्त डाक अगले दिन अर्थात् 24 घंटे के अंदर निश्चित रूप से अपने गंतव्य स्थान पर पहुंचाने का आश्वासन डाक कार्यालय द्वारा दिया जाता है। अगले दिन तक वस्तुएं/ पत्र न पहुंचने पर पैसा वापिस लिया जा सकता है।

(viii) डाक वस्तुओं को वापिस मंगवाना : यदि किसी अंतर्देशीय पत्र, पोस्ट कार्ड, पैकेट और पार्सल या किसी विदेशी पंजीकृत पार्सल या पत्र को वापस मंगवाना होता है तो डाक अधिकारियों द्वारा लिखित आवेदन पत्र दिया जाना चाहिए और इसके साथ प्रत्येक वस्तु की निर्धारित फीस दी जाती है। ऐसे आवेदन पत्र में पत्र वापस मंगवाने का कारण बताना आवश्यक होता है।

(ix) निश्चल डाक : वे यात्री जिन्हें उस स्थान का निश्चित पता मालूम नहीं होता जिस स्थान पर उन्हें जाना है तो वे अपने पत्र डाक कार्यालय द्वारा प्राप्त कर सकते हैं। ऐसे पत्र का पता श्री/श्रीमती/कुमारी _____ शहर के डाकघर की मार्फत लिखा जाता है। पोस्ट मास्टर उस व्यक्ति की पहचान की सम्पुष्टि के बाद वे पत्र उसे देता है।

ऐसे पत्रों/वस्तुओं पर तब तक रखी जाए 'जब तक मांग न की जाए', 'पत्र लेने की प्रतीक्षा की जाए' आदि लिखा होता है। अक्सर ऐसे पत्र डाकघर द्वारा एक महीने तक रखे जाते हैं और उसके पश्चात इन्हें नष्ट कर दिया जाता है। एक वीपीपी वस्तु को केवल सात दिन तक रखा जाता है।

(x) पहचान पत्र : निश्चित मूल्य का भुगतान करने के पश्चात डाक कार्यालय द्वारा वांछित (ऐच्छिक) व्यक्ति को पहचान पत्र जारी किए जाते हैं। इस कार्ड पर उस व्यक्ति का नाम, पता और संक्षिप्त विवरण होता है और साथ ही संबंधित व्यक्ति की एक सत्यापित पासपोर्ट साइज (आकार) फोटो। इस कार्ड द्वारा संबंधित व्यक्ति 'निश्चल डाक' पंजीकृत या बीमाकृत मनिऑर्डर आदि लेते हैं।

(xi) अंकित (फ्रेंक्ड) डाक : बड़े कार्यालयों द्वारा प्रतिदिन एक बड़ी संख्या में वस्तुएं भेजी जाती हैं। यदि उन सब के ऊपर व्यक्तिगत रूप से टिकट लगाई जाए तो काफी समय लगता है। फ्रेंकिंग (अंकित) मशीन के प्रयोग से श्रम और समय की बचत होती है।

फ्रेंकिंग मशीन से पत्र, पोस्ट कार्ड और लेबल पर अपेक्षित मूल्य का डाक टिकट लाल स्याही से अंकित किया जाता है। डाक वस्तुओं पर फर्म ट्रेड मार्क, आदर्श वाक्य या विज्ञापन संदेश भी अंकित किया जाता है। विविध मूल्यों की टिकटों के अंकन के लिए अलग-अलग कुंजी होती है। डाक से संबंधित डाक राशि को ध्यान में रखकर कुंजी दबा दी जाती है। डाकघर के वरिष्ठ अधीक्षक को आवेदक द्वारा फ्रेंकिंग मशीन के प्रयोग के लिए एक लाइसेंस लेना आवश्यक है। अंकन मशीन पर एक मीटर लगा होता है। इसके प्रयोग के लिए एक लाइसेंस प्रदान किया जाता है। टिकट की राशि पहले अदा कर दी जाती है और डाकघर उस अदा की गई राशि के अनुसार मीटर का समायोजन करता है। मीटर में प्रयुक्त टिकटों की कीमत और अप्रयुक्त बची हुई टिकटों की कीमत दिखाई

देती है। जब मीटर की सारी राशि प्रयुक्त हो जाती है तो मशीन स्वचालित ढंग से बंद हो जाती है। इसे डाकघर ले जाकर आगे की कीमत देकर पुनः समायोजित किया जाता है। लाइसेंस में अंकित डाकघरों में वस्तुएं दी जाती हैं। अंकित टिकटों पर 3% की छूट दी जाती है।

टिप्पण : डाकघर द्वारा समय-समय पर सेवाओं की दरें बदली जाती हैं। अतः विद्यार्थियों को डाक विभाग में जाकर इसकी जानकारी लेनी चाहिए।

पाठगत प्रश्न 5.3

निम्नलिखित रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

- (क) यदि बीमाकृत वस्तुएं रास्ते में खो जाती हैं तो डाकघर द्वारा _____ राशि का भुगतान किया जाता है।
 - (ख) डाक द्वारा भेजी जाने वाली वस्तुओं के लिए पोस्टिंग का एक प्रमाण पत्र _____ लिया जाता है।
 - (ग) शीघ्र डाक भेजने के लिए डाकघर द्वारा एक नई सेवा विनियोजित की गई है। इसे _____ डाक कहा जाता है।
 - (घ) _____ मूल्य का भुगतान करने पर डाकघर एक पहचान पत्र जारी करता है।
 - (ङ.) प्रेंकिंग मशीन द्वारा अधिक श्रम और समय की _____ होती है।
-

III. डाकघर द्वारा धन प्रेषण कार्य

डाकघर द्वारा धन के प्रेषण की सुविधा दी जाती है। इन सुविधाओं में मनीऑर्डर और पोस्टल ऑर्डर सम्मिलित हैं। डाकघर द्वारा दी गई ये दोनों सुविधाएं नीचे वर्णित हैं :

मनीऑर्डर

मनीऑर्डर एक ऐसा आदेश होता है जो कि एक डाकघर दूसरे डाकघर को देता है कि वह देय राशि को ऑर्डर में दिए गए व्यक्ति को ही दे। जो व्यक्ति पैसा भेजता है उसे भेजने वाला या प्रेषक कहते हैं और जिस व्यक्ति को पैसा भेजा जाता है उसे प्राप्तकर्ता कहते हैं।

यदि कोई व्यक्ति दूसरे व्यक्ति को पैसा भेजना चाहता है तो उसे विहित मनीऑर्डर फॉर्म भरना पड़ता है और उसे भेजी जाने वाली राशि और उस राशि के ऊपर डाकघर की कमीशन के साथ डाकघर के मनीऑर्डर काउंटर पर देता है।

	प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर
	गवाह के हस्ताक्षर
	अदा करने वाले कर्मचारी के हस्ताक्षर
आयताकार मोहर	
.....पहला मोड़.....	
मनीऑर्डर पावती	
	म.ऑ.नं. सेवा में (भेजने वाले का पता)
	तारीख
तिथि मोहर	रु.
	तारीख

को प्राप्त किये	पिन <input type="text"/>
प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर	

मनीऑर्डर फार्म पर भेजने वाला प्राप्तकर्ता का नाम और पूरा पता और भेजी जाने वाली राशि को भरता है। डाक अधिकारी प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर लेकर उसे मनीऑर्डर की राशि दे देता है। हस्ताक्षर वाली वह रसीद मनीऑर्डर भेजने वाले के पास भेज दी जाती है। मनीऑर्डर भेजने वाला जब डाकघर में पैसा (राशि) देता है तो उसे एक रसीद दी जाती है। अन्य पत्र और पोस्टकार्ड की तरह मनीऑर्डर भी जहां लाभप्रद हो हवाई जहाज से भेजा जाता है। हवाई जहाज द्वारा मनीऑर्डर पर कोई अतिरिक्त डाक फीस या हवाई डाक लेबल नहीं लगाना पड़ता है।

पोस्टल ऑर्डर

भारतीय पोस्टल ऑर्डर एक तरह का बैंक ड्राफ्ट होता है जिसे एक डाकघर से लेकर दूसरे डाकघर में दिया जाता है। इस निदेश के साथ कि पोस्टल ऑर्डर पर लिखित राशि निर्दिष्ट व्यक्ति या संगठन को दी जाए। भारतीय पोस्टल ऑर्डर विभिन्न वर्गों में उपलब्ध हैं। पोस्टल ऑर्डर खरीदना बड़ा साधारण (आसान) है। खरीदने वाले को पोस्टल ऑर्डर के मूल्य की कमीशन राशि डाकघर के काउंटर पर जमा करनी होती है और उसके एवज में उसे पोस्टल ऑर्डर दिया जाता है। खरीदने वाले को प्राप्तकर्ता का नाम और भारतीय डाकघर के स्थान का नाम भेजना होता है। प्रतिवर्ष (काउण्टर फायल) अलग करने के पश्चात पोस्टल ऑर्डर प्राप्तकर्ता को भेजा जाता है जो पोस्टल ऑर्डर में निर्दिष्ट (उल्लिखित) डाकघर से राशि प्राप्त करता है। पोस्टल ऑर्डर बैंकों की तरह रेखांकित किया जाता है। इस रेखांकन का प्रभाव यह होता है कि राशि का भुगतान प्राप्तकर्ता

के डाकघर या बैंक के खाते द्वारा किया जाता है। जारी की तारीख से छह महीने के अंदर ऑर्डर भुगतान के लिए नहीं दिया जाता है तो दुबारा कमीशन लिया जाता है। पोस्टल ऑर्डर जारी की तारीख से एक वर्ष के पश्चात् किसी भी स्थिति में मान्य नहीं होते।

5.7 निजी डाक सेवाएं - कोरियर सेवाएं

दस्तावेज, पत्र और पार्सल आदि डाकघर द्वारा भेजने की परम्परा है। लेकिन इन दिनों निजी प्रचालक कोरियर या कोरियर कंपनी जानी जाती है। निजी प्रचालक द्वारा डाक सेवाओं की तरह ही सेवाएं प्रदान करते हैं। कोरियर कंपनियां दस्तावेज और पार्सल को उचित दर पर शीघ्र और सुरक्षित भेजते हैं। कोरियर सेवाएं निजी डाकघर का कार्य करती हैं। ये कंपनियां पत्र, दस्तावेज और पार्सल प्रेषक से लेकर कमीशन लेकर रसीद देती हैं। कोरियर कंपनियां शीघ्र निश्चित वितरण सुनिश्चित करती हैं। बड़े शहरों में सरकारी डाक सेवाओं की अपेक्षा (तुलना में) ये सेवाएं अधिक प्रचलित हैं।

कोरियर सेवाओं के प्रकार

कोरियर सेवाएं निम्नलिखित प्रकार की होती हैं :

संदेश वाह सेवाएं : इस सेवा के अंतर्गत कोरियर कंपनियां दस्तावेजों और पार्सल को स्थानीय और क्षेत्रीय स्तर पर 24 घंटों के अंदर वितरित करती हैं।

अंतरदेशीय सेवाएं : इस सेवा के अंतर्गत कोरियर कंपनियां दस्तावेजों को एक राज्य से दूसरे राज्य में 48 घंटों के अंदर वितरित करती हैं।

विदेशी कोरियर सेवाएं : इस सेवा के अंतर्गत दस्तावेज हवाई कोरियर सेवाओं द्वारा भेजे जाते हैं। कुछ ऐसी कंपनियां हैं जो अपने हवाई जहाज द्वारा दस्तावेज भेजती हैं। कुछ कंपनियां इस प्रकार हैं डीएचएल कोरियर, ट्रांसवर्ल्ड कोरियर, यूनाइटेड पार्सल सेवा, यूपीएस और फेड एक्स आदि।

पाठगत प्रश्न 5.4

- निम्नलिखित प्रश्नों का संक्षिप्त उत्तर दीजिए :
 - पिन कोड में पिन को पूर्ण रूप में लिखिए।
 - यूपीसी को पूर्ण रूप में लिखिए।
 - वीपीपी का पूर्ण रूप क्या है?
 - आरडीआईएस को पूर्ण रूप में लिखिए।

2. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

(क) मनीऑर्डर द्वारा पैसा भेजने वाला व्यक्ति _____ जाना जाता है।

(ख) इंडियन _____ ऑर्डर एक प्रकार का बैंक ड्राफ्ट है।

(ग) डाकघर भी पैसा _____ की सुविधाएं प्रदान करता है।

(घ) कोरियर सेवाएं निजी _____ के समान हैं।

5.8 आपने क्या सीखा

किसी संगठन के द्वारा और डाकघर द्वारा लिखित सूचना भेजना मेल या डाक कहलाती है। डाक के तीन प्रकार हैं - आनेवाली/आवक डाक/बाह्य डाक और अंतर्विभागीय डाक। डाक संभालने के दो मुख्य तरीके हैं। हस्तचालित या विद्युतीकरण। डाक संभालने का काम बड़े प्रभावी, दक्षतापूर्ण और सुव्यवस्थित रूप से सुनियोजित और संगठित किया जाना चाहिए। बड़े संगठनों में जहां डाक की संख्या अधिक होती है और जहां बहुत से विभाग/अनुभाग हैं, डाक के लिए एक अलग विभाग बनाया जाता है। आवक डाक को संभालने के लिए निम्नलिखित चरण हैं - डाक प्राप्त करना, डाक की छंटनी, डाक खोलना, सारांश की समीक्षा करना और छंटनी कार्य तारीख की मोहर, डाक का अभिलेखन, डाक को बांटना आदि। बाह्य डाक को संभालने के लिए निम्नलिखित चरण हैं - हस्ताक्षर और संदर्भ, विभागों से डाक इकट्ठी करना, एकत्र की गई डाक की छंटनी करना, बाह्य डाक का अभिलेखन, लिफाफों पर पते लिखना, पत्र को मोड़कर लिफाफे में डालना, लिफाफों को सील करके मोहर लगाना, डाक को भेजना।

डाक विभाग द्वारा डाक का वहन, संदेशों को तुरंत भेजना और एक स्थान से दूसरे स्थान पर राशि (पैसों) भेजना। डाक विभाग का पहला (प्रथम) और मुख्य कार्य विभिन्न प्रकार की डाक, स्थानीय और अंतर्राष्ट्रीय पत्रों को भेजना है। स्थानीय डाक के लिए विभिन्न तरीके हैं। अंतर्राष्ट्रीय डाक के लिए एरोग्राम उपलब्ध है जो कि स्थानीय पत्र जैसा होता है। डाक को भिजवाने की विभिन्न सुविधाएं डाकघर द्वारा दी गई हैं। धन प्रेषण के लिए भी डाकघर व्यवस्था करता है। पैसा (धन) प्रेषण के दो मुख्य जरिए हैं - मनीऑर्डर और पोस्टल आर्डर। उपरोक्त सुविधाओं के अतिरिक्त डाकघर और अन्य आवश्यक सुविधाएं प्रदान करता है।

5.9 पाठांत प्रश्न

1. डाक शब्द से आप क्या समझते हैं? डाक के विभिन्न तरीके क्या हैं?
2. डाक संभालने का कार्य कैसे सुनियोजित और संगठित होता है?
3. लिफाफे पर पता लिखते समय कौन-कौन सी सावधानियां बरती जानी चाहिए?

4. आवक डाक को निर्विघ्न ढंग से संभालने के लिए चरणों को वर्णित कीजिए।
5. जावक (बाह्य) डाक को निर्बाध ढंग से संभालने के लिए चरणों को वर्णित कीजिए।
6. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर टिप्पण लिखिए :
(क) पोस्ट बॉक्स (ख) तारीख मोहर
(ग) लिफाफे पर पता लिखना (घ) पोस्ट बैग
7. अंतरराष्ट्रीय डाक के लिए डाकघर द्वारा कौन सी सेवाएं प्रदान की जाती हैं?

5.10 पाठगत प्रश्नों के उत्तर

5.1

- (i) डाक
- (ii) आवक डाक, बाह्य डाक और अंतर्विभागीय डाक
- (iii) डाक विभाग
- (iv) धन प्रेषण
- (v) दिनांक मोहर
- (vi) आवक (आंतरिक) डाक
- (vii) प्रतिलिपि (फोटो कॉपी)
- (viii) बाह्य (जावक) डाक
- (ix) चपरासी
- (x)
- (xi) माप (आकार)

5.2

- (क) भारत
 - (ख) सतह
 - (ग) सस्ता
 - (घ) 02 अक्टूबर, 1950
 - (ङ.) गोपनीयता
 - (च) नेत्रहीन
-

- (छ) बीस (20)
- (ज) भिन्न (विभिन्न)
- (झ) परिवर्तित (बदलना)
- (ट) समाचार पत्र

5.3

- (क) बीमाकृत
- (ख) अपंजीकृत
- (ग) गति (तीव्र गति)
- (घ) निर्धारित
- (ङ.) बचना (बचत)

5.4

1. (क) डाकीय अनुक्रमणिका (तालिका) संख्या
 (ख) डाक प्रमाण पत्र के अंतर्गत
 (ग) राशि भुगतान डाक (वीपीपी)
 (घ) अभिलिखित प्रेषण और भेजने वाले को सूचना
2. (क) राशि (धन)/प्रेषक
 (ख) डाकीय
 (ग) धन प्रेषण
 (घ) डाकघर

5.11 संवर्धन/विस्तृत जानकारी

किसी समीप के संगठन में जाइए और डाक संभालने के तरीके को देखिए। आप समझ सकेंगे कि उनके द्वारा अपनाया गया तरीका वैसा ही है जैसाकि आपने इस पाठ में पढ़ा है।