भारतीय डाक के 150 वर्ष पूरे होने के अवसर पर आयोजित कार्यक्रम में प्रधानमंत्री जी का भाषण

4 अक्टूबर, 2004
नई दिल्ली

प्रधानमंत्री डॉ0 मनमोहन सिंह ने भारतीय डाक के 150 वर्ष पूरे होने के अवसर पर आज एक स्मारक सिक्का जारी किया । इससे पहले, राष्ट्रपति डॉ0 ए.पी.जे. अब्दुल कलाम ने कुछ स्मारक डाक टिकटें जारी कीं। राष्ट्रपति महोदय ने डाक सेवा में उत्कृष्टता के लिए मेघदूत पुरस्कार भी प्रदान किए ।

इस अवसर पर बोलते हुए प्रधानमंत्री जी ने कहाः "भारत जैसे प्राचीन देश के इतिहास में 150 वर्ष का समय एक क्षण के समान है। फिर भी, यह कल्पना करना कठिन है कि आज सभी जगह मौजूद लाल डाक डिब्बे के आगमन से पहले जीवन कैसा रहा होगा । आज के शहरी युवाओं, जिनके लिए ई-मेल और एस.एम.एस संचार का माध्यम है, के लिए डाक डिब्बा और डाकघर संभवतः उनके जीवन के महत्वपूर्ण अंग नहीं रह गए हैं। किंतु भारत में और सम्पूर्ण विश्व में कई पीढ़ियों से डाकघर किस्सा-कहानियों का हिस्सा रहे हैं। डाकिए, डाकघर और डाक बक्से को लेकर कई उपन्यास लिखे जा चुके हैं। कई कविताओं और गीतों की रचना हो चुकी है और फिल्में बन चुकी हैं। सही मायने में आज भी देश के करोड़ों लोगों के लिए डाक सेवाओं के बगैर जीवन की कल्पना भी नहीं की जा सकती। इसलिए, मुझे इस उद्घाटन समारोह के अवसर पर आज यहां आपके साथ होने पर काफी खुशी महसूस हो रही है।

पत्र-व्यवहार की ललक इंसान की बुनियादी प्रवृत्ति है जिसके पीछे अपने प्रियजनों से संपर्क बनाए रखने की इच्छा रहती है। यही मुख्य कारण है कि पत्रादि भेजना और प्राप्त करना हमारे जीवन का केन्द्र बिन्दु रहा है और इसीलिए डाकघर और डाकिया हरेक व्यक्ति के चहेते रहे हैं। तथापि, डाक सेवाओं के महत्वपूर्ण होने के पीछे कई अन्य कारण हैं। डाकघरों ने डाक सुविधा प्रदाता जैसे साधारण कार्य से प्रगति करते हुए धनांतरण सेवा, बैंकिग सुविधा, लघु बचत सेवा, बीमा सेवा, उपयोगिता भुगतान सेवा प्रदाता तक की जिम्मेदारी संभाल ली है और जैसा कि मंत्री महोदय ने बताया है कि अब तो डाकघर म्युचुअल फण्ड व बांडों के क्षेत्र में भी भूमिका निभा रहे हैं। डाक सेवा नेटवर्क के जरिए, उपलब्ध सेवाओं की रेंज में डाकसेवा नेटवर्क की व्यापक पहुँच, स्थानीय वास्तविकताओं और विशिष्टताओं के बारे में उनकी गहन जानकारी और वैकल्पिक सेवाओं के जरिए राजस्व बढ़ाने के लिए जरूरत के अनुसार वृद्धि की गई है।

हमारी डाकसेवा नेटवर्क का फैलाव और उसकी पहुँच वास्तव में अत्यंत प्रभावशाली है। 1.55 लाख डाकघरों वाला यह नेटवर्क अपनी कवरेज में राजस्व प्रशासन नेटवर्क से कम नहीं है। ई-मेल और टेलीफोन के इस्तेमाल में हुई वृद्धि के बावजूद डाकसेवा अब भी हमारे देश की काफी बड़ी आबादी और हमारे व्यवसायियों के लिए पत्र-व्यवहार का सबसे बड़ा

साधन बनी हुई है। डाक सेवा के इस्तेमाल में वृद्धि और फ्रीक्वेंसी डाक प्रणाली को स्थानीय परिवेश में अद्भुत अंतर्दृष्टि प्रदान करती है और यह प्रतियोगी लाभ का एक बड़ा साधन है जिसका उपयोग इस संगठन को भावी चुनौतियों का सामना करने हेतु तैयार किए जाने में किया जाना चाहिए।

संगठन को किन चुनौतियों के लिए तैयार किया जाना चाहिए? डाक प्रणाली के अस्तित्व के 150 वर्षों की स्मृति में मनाया जाने वाला यह समारोह भी एक ऐसा ही अवसर है जब हम इस पर विचार कर सकते हैं कि डाक सेवा के लिए भविष्य के गर्भ में क्या छिपा है? कुछ चुनौतियाँ तो स्पष्ट दिखाई देती हैं। ई-मेल, एस.एम.एस. और इलेक्ट्रॉनिक सूचना अंतरण जैसे संचार के वैकल्पिक रूपों के इस्तेमाल में वृद्धि होने की संभावना है। जहां एक शताब्दी पूर्व डाक सेवा, टेलीफोन के आविष्कार और उसके इस्तेमाल में हुई वृद्धि से सामने आई चुनौती का सामना करने में सफल रही, वहीं पाठ सामग्री के इलेक्ट्रानिक संप्रेषण से खड़ी हुई नई चुनौती आज उसके सामने बहुत बड़ी चुनौती है। साथ ही, जहां डाक वितरण कानूनन राष्ट्र के एकाधिकार क्षेत्र में आती है वहीं कुरियर सेवाओं के शुरू होने से पिछले दो दशकों से डाकसेवा के सामने प्रतिस्पर्धा की स्थिति पैदा हो गई है। ये सेवाएं डाक सेवा से अच्छी खासी आय देने वाले ग्राहक छीनती जा रही हैं और इस कारण डाकघर के पास अब अधिकांश गैर-पारिश्रमिक वाली सेवाएं ही रह गई हैं।

प्रौद्योगिकी और प्रतिस्पर्धा की इन दोनों चुनौतियों का सामना करने के लिए विभाग को बड़ी बारीकी से अपनी डाक सेवाओं के उपभोक्ताओं का ध्यान रखना होगा और यह सुनिश्चित करना होगा कि उन्हें डाक सेवा के उत्पादों से सही लाभ मिले और वे अन्य संचार माध्यमों की ओर आकर्षित न हों। इसके लिए उन सेवाओं और सुविधाओं में बड़े पैमाने पर नये-नये बदलाव भी लाने होंगे जिन्हें डाक सेवा उपलब्ध करा सकती हैं। आने वाले समय के अनुसार ढलने के लिए और उसे अपने अनुकूल बनाने के लिए ग्राहकोन्मुखता, गुणवत्ता वर्धन, लचीलापन तथा नए उत्पादों पर मुख्य जोर दिया जाना चाहिए ।

डाक सेवा में जहाँ एक ओर गुणवत्ता वर्द्धन पर ध्यान दिया जाना चाहिए वहीं लागत नियंत्रण का भी उतना ही ध्यान रखा जाना चाहिए । कार्यबल को कारगर बनाने और नई प्रौद्योगिकियों को अपनाए जाने की जरूरत है ताकि डाक निपटान करने के साथ-साथ इसे और अधिक लोकोन्मुखी व कुशल बनाया जा सके। भविष्य में डाकघरों द्वारा किए जाने वाले कई तरह के कार्यों को संभालने में कार्यबल सक्षम रहे, इसके लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षण भी देना होगा। समूची डाक प्रणाली की उत्पादकता में वृद्धि करने के लिए आधुनिक प्रौद्योगिकी और कार्य-पद्धतियाँ अपनाए जाने की भी जरूरत है। इसलिए मैंने बड़ी तन्मयता के साथ माननीय सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार मंत्री की डाक प्रणाली को आधुनिक बनाने की प्रतिबद्धता को सुना। इसके लिए मैं आपकी सफलता की कामना करता हूँ।

मैं आपका ध्यान एक संभावित सेवा और राजस्व के स्रोत की ओर भी दिलाना चाहूँगा। अधिकांश विकसित देशों में डाक छंटाई और वर्गीकरण जैसे श्रम साध्य डाक संबंधी काम कम लागत वाले देशों को दे दिए जाते हैं। अब समय आ गया है कि भारतीय डाकघर इस बात पर गइराई से विचार करें कि जिस तरह सूचना प्रौद्योगिकी से संबंधित व्यावसायिक प्रक्रिया की आउटसोर्सिंग के गंतव्य के रूप में भारत को सफलता मिल रही है, उसे देखते हुए क्या डाकघर भी डाक छंटाई सेवाएं प्रदान कर सकते हैं।

साथ ही, 1.55 लाख डाकघरों से युक्त नेटवर्क के लिए अवसर मौजूद हैं। बैंकिंग सेवाएं प्रदान करके इस अवसर का कुछ हद तक लाभ उठाया भी जा चुका है। मुझे बताया गया है कि डाकघर बचत बैंक देश में सबसे बड़ा बचत बैंक है। खातेदारों की संख्या के हिसाब से भी और जमाराशियों की मात्रा के हिसाब से भी। भावी विकास रणनीतियाँ बनाने के लिए यह एक मजबूत आधार है। साथ ही अन्य देशों के अनुभव से भी काफी कुछ सीखा जा सकता है। आज अन्य देशों में डाक सेवाओं में बैंकिंग, वित्तीय सेवाएँ, उपभोक्ता उत्पादों की फुटकर बिक्री, संभारिकी प्रबंधन शामिल हैं और स्विटजरलैंड में तो डाक सेवाएं बस सेवा भी संचालित कर रही हैं। कई देशों में तो डाकघर उपभोक्ताओं की पहली पसंद वाला बैंक है। भारतीय डाक को अपनी विकास रणनीति के तहत अन्यत्र घट रही घटनाओं की बारीकी से जांच की प्रक्रिया आरंभ करनी चाहिए।

जाहिर है कि अभी काफी फासला तय करना है। डाकघरों को आधुनिक वाणिज्यिक बैंकों से प्रतिस्पर्धा करने योग्य बनाने के लिए डाकघरों में उपलब्ध बुनियादी ढांचे को आधुनिक बनाए जाने की जरूरत है। कंप्यूटरीकरण, नेटवर्किंग, आटोमेशन, प्रोसेसिंग, रि-इंजीनियरिंग- ये सभी वे अनिवार्य घटक हैं जिनका डाकघर को बहु-सेवा प्रदाता बनाने के लिए रूपान्तरण किए जाने की आवश्यकता है। मुझे खुशी है कि माननीय मंत्री इस संबंध में गहन रूचि ले रहे हैं। मेरा प्रयास रहेगा कि मैं हर संभव सहायता दे सकूँ ताकि डाकघरों का कंप्यूटरीकरण इसी योजना अवधि में पूरा किया जा सके। मैं मंत्री महोदय से यह भी अनुरोध करूँगा कि वे डाकघरों में इस समय दी जा रही सेवाओं से आगे बढ़ें और डाकघरों में उपलब्ध सेवाओं के प्रसार के लिए कंप्यूटरीकरण की पहल से मिले इस अवसर का लाभ उठाएं ताकि यह सही मायने में एक बैंकिंग संस्था भी बन सके। डाकघरों द्वारा चलाए जा रहे देश के सबसे बड़े बैंक के संबंध में आम आदमी डाकघरों पर पूरा भरोसा करता है और भावी विकास और सुदृढ़ीकरण के लिए यही आधार बनना चाहिए।

अंत में, मैं डाक टिकट और डाकिया के संबंध में अपनी भावनाएँ व्यक्त करना चाहूँगा। डाक टिकट जमा करने की रूचि डाक प्रणाली की कहानी को और रोमांचक बनाती है। मैं जानता हूँ कि नई डाक टिकटों के जारी किए जाने पर बड़ा ध्यान दिया जाता है और प्रायः आप लोगों पर घटनाओं और व्यक्तित्वों की स्मृति-स्वरूप समारोहपूर्वक डाक टिकटें जारी करने का दबाव रहता है। मेरा आपसे आग्रह है कि आप चयनित विषय और जारी की गई डाक टिकट की विषय-वस्तु की गुणवत्ता पर विशेष ध्यान दें। डाक टिकटें शिक्षा का माध्यम भी होती हैं। मैंने प्रकृति और पर्यावरण पर, वैज्ञानिक उपलब्धियों पर और लोकप्रिय

उद्देश्यों पर जारी की गई डाक टिकटें देखी हैं। हमारा दृष्टिकोण यह होना चाहिए कि हम विशिष्ट डाक टिकट संग्रहकर्त्ता के सम्मान के साथ-साथ आम आदमी को भी शिक्षित करें।

हमारे जैसे उपमहाद्वीपीय देश में कुछ गिनी-चुनी राष्ट्रीय सेवाएँ ही हैं जो डाक प्रणाली के समान प्रभावी रूप से हमें एकजुट रखती हैं। लाखों डाक अधिकारी और डाकिए इस प्रणाली के प्राण तत्व हैं। डाकिया आज भी एक अद्‌भुत राष्ट्रीय संस्था है और हमें उसकी कर्त्तव्य-निष्ठा और प्रतिबद्धता, उसकी मानवीयता और कार्य-कुशलता के लिए उसके प्रति आभार व्यक्त करना चाहिए। उसने दूरसंचार और प्रौद्योगिकी का हमला झेला है जहाँ कि ऑप्टिक फाइबर और उपग्रह सिगनल, संचार में मानव पहलू को चुनौती देने आ पहुँचे हैं। अतः यह आभार है– समस्त संचार के नैसर्गिक मानवीय स्वरूप के प्रति।

भारतीय डाक विभाग ने पिछले 150 वर्षों से अत्यंत समर्पण की भावना और विशिष्टता के साथ देश की सेवा की है। लेकिन मैं समझता हूँ कि उसकी ओर से अभी उत्कृष्टता के लिए पूरे प्रयास करने होंगे। इसके लिए अगले 150 वर्ष राष्ट्र की सेवा में और भी अधिक उपयोगी होंगे।

*****