



सत्यमेव जयते

कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय,

नार्थ ब्लॉक, नई दिल्ली

www.dopt.gov.in

का

नागरिक / सेवार्थी चार्टर

अगस्त, 2019

विषयसूची

	पृष्ठ सं.
1. आमुख	3
2. भावी दृष्टि (विजन)	4
3. मिशन	4
4. सेवाओं की सूची	5-15
5. शिकायत समाधान तंत्र	16
6. पणधारियों की सूची	17
7. उत्तरदायित्व केंद्रों की सूची	18
8. सेवाभोगियों से प्राप्त संकेतक अपेक्षाएं	19
9. अगली समीक्षा का माह एवं वर्ष	19
10. निष्कर्ष	20
11. प्रयुक्त संक्षिप्तियों की सूची	21-22
12. कार्य दल की संरचना	23

आमुख

कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग, कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय के तीन विभागों में से एक विभाग है। कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग की भूमिका को अवधारणा के तौर पर दो भागों में बांटा जा सकता है। अपनी व्यापक भूमिका में यह नीति प्रतिपादक एवं यह सुनिश्चित करने के लिए प्रहरी के रूप में कार्य करता है कि सभी मंत्रालयों/विभागों द्वारा निर्धारित किए गए निश्चित स्वीकृत मानकों तथा मानदंडों का सेवा शर्तों तथा कार्मिकों की भर्ती, सेवा शर्तों का विनियमन और प्रतिनियुक्ति एवं अन्य संबंधित मुद्दों का पालन किया जा रहा है। यह विभाग प्रति संवेदी एवं लोकोन्मुख प्रशासन की प्रक्रिया के प्रति भी सचेष्ट रहता है। अपनी चिंता को महसूस करते हुए यह विभाग अपने सेवार्थियों की प्रभावी सेवा के उद्देश्य से नागरिक/सेवार्थी चार्टर तैयार करना चाहता है। यह चार्टर इस आधार-वाक्य पर आधारित है कि नागरिक राजा है तथा सरकारी संगठन शासन करने के लिए नहीं बल्कि नागरिकों की सेवा करने के लिए हैं।

इस विभाग का नागरिकों से कोई सीधा संबंध नहीं है। तथापि, इसकी सेवा को सूक्ष्म रूप से नागरिकों विशेष रूप से उन आवेदकों से जुड़ा माना जा सकता है जिनके नामों की आयोगों (संघ लोक सेवा आयोग तथा कर्मचारी चयन आयोग) द्वारा विभिन्न स्तरों पर नियुक्ति के लिए सिफारिश की जाती है। आवेदकों को सरकार में नियुक्त होने तक से पूर्व नागरिक होने का पात्र होना होता है। इस विभाग द्वारा दी जा रही सेवा का बड़ा भाग सरकारी एजेंसियों या सरकारी कर्मचारियों के लिए होता है। यही कारण है कि इस विभाग द्वारा तैयार किए गए चार्टर का नाम "नागरिक/सेवार्थी चार्टर" दिया गया है।

इस विभाग के नागरिक/सेवार्थी चार्टर को तैयार करने के लिए सचिव (कार्मिक) द्वारा एक कार्यदल का गठन किया गया था। इस कार्यदल का स्वरूप परिशिष्ट में दिया गया है। इस चार्टर को तैयार करते समय संबद्ध प्रभागीय प्रमुखों से वर्तमान में मौजूद सेवाओं के कार्यान्वयन के संबंध में सूचना ली गई तथा किसी अन्य सेवा को शामिल करने के संबंध में भी जानकारी ली गई।

कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग ने निष्पादन निगरानी तथा मूल्यांकन प्रणाली की तर्ज पर तैयार किए जा रहे अपने पहले चार्टर में इस प्रयोजन के लिए अपने विभिन्न प्रभागों द्वारा दी जा रही मुख्य सेवाओं तथा उनके मानदंडों का अभिनिर्धारण किया है। सेवाओं का अभिनिर्धारण करते समय मापने एवं जांच योग्य सेवाओं तथा उनके मानदंडों को ध्यान में रखा गया है। इस चार्टर में नागरिक / सेवार्थी चार्टर में उल्लिखित सेवाओं से संबंधित शिकायत निवारण तंत्र शामिल है। इस चार्टर में अन्य शिकायतों के लिए संपर्क दिए गए हैं जो नागरिक/सेवार्थी चार्टर से संबंधित नहीं हैं। सेवार्थी चार्टर में उठाई गई शिकायतों के अंतिम निपटान के लिए समय-सीमा का निर्धारण किया गया है।

भावी दृष्टि (विजन)

दक्ष, प्रभावी, जवाबदेह, अनुक्रियाशील एवं नैतिक आचरणपूर्ण, पारदर्शी शासन के लिए सरकार के मानव संसाधनों के विकास एवं प्रबंधन के लिए सक्षम वातावरण का सृजन करना ।

मिशन

सरकार के लिए सर्वश्रेष्ठ प्रतिभाओं को आकर्षित करते हुए सरकारी कार्मिकों का विकास एवं प्रबंधन करना, कैरियर में उन्नति के उत्कृष्ट अवसर प्रदान करना, सक्षमता और नवीनता को सुनिश्चित करना, कार्मिक नीतियों और प्रक्रियाओं के एक गतिशील ढांचे को अपनाना, सभी स्तरों पर क्षमता निर्माण सुनिश्चित करना, सार्वजनिक सेवाओं में पारदर्शिता, जवाबदेही और भ्रष्टाचार के प्रति शून्य सहनशीलता की संस्कृति को विकसित करना और इसको प्रोत्साहित करना तथा भारत में सार्वजनिक सेवाओं को और अधिक अनुक्रियाशील, प्रभावी और दक्ष बनाने हेतु पणधारियों के साथ सतत एवं सृजनात्मक संपर्क-प्रणाली को संस्थागत बनाना ।

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

सेवा मानक

क्र.सं.	सेवाएं	सेवा/निष्पादन स्तर	उत्तरदायी अधिकारी के सम्पर्क सूत्र	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क
1.	ए.सी.सी. अनुमोदन के लिए प्रस्तावों पर कार्रवाई करना	30 दिवस	सुश्री सागरिका पट्टनायक, निदेशक (ए.सी.सी.) दूरभाष सं. 23092272	1. सभी दृष्टियों से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति 2. ए.सी.सी. अनुमोदन के लिए प्रस्ताव पर कार्रवाई करना	1. प्रस्ताव प्रारूप (i) प्रपत्र (पद एवं संस्तुत अभ्यर्थी के ब्यौरों सहित) (ii) जांच सूची (iii) विलम्ब के विवरण 2. अनापत्ति (i) सतर्कता (ii) जांचकर्ता एजेंसियां (जहां कहीं अपेक्षित हो) 3. अभ्यर्थी से घोषणा (जहां कहीं अपेक्षित हो) 4. ए.सी.आर. के सार सहित ए.सी.आर. डोजियर 5. पी.ई.एस.बी./डी.पी.ई./तलाश-सह-चयन समिति की सिफारिश 6. प्रभारी मंत्री का अनुमोदन	

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

क्र.सं.	सेवाएं	सेवा/निष्पादन स्तर	उत्तरदायी अधिकारी के सम्पर्क सूत्र	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क
2.	सिविल सेवा परीक्षा के परिणाम के आधार पर सेवा का आबंटन (इस मंत्रालय/विभाग की वेबसाइट पर दर्शाना)	आधार पाठ्यक्रम के प्रारंभ होने के 12 दिवस पूर्व	श्री आशीष माधवराव मोरे, उप सचिव (अ.भा.से.) दूरभाष सं. 23092158	<ol style="list-style-type: none"> 1. चिकित्सा परीक्षाओं के रिपोर्ट की प्राप्ति 2. यू.पी.एस.सी. से डोजियरों की प्राप्ति 3. प्रत्येक सेवा श्रेणी में रिक्तियों एवं अभ्यर्थियों की सेवाओं की प्राथमिकता की प्रविष्टि करना 4. सामान्य अभ्यर्थियों के मेरिट संबंधी आंकड़ों की प्रविष्टि करना 5. अ.पि.व. वर्ग आदि के दावों संबंधी स्थिति की जांच करना 6. साफ्टवेयर को चलाना, जांच करना आदि 7. यू.पी.एस.सी. द्वारा औपबंधिक अभ्यर्थियों, यदि कोई हो, की निकासी करना 	<ol style="list-style-type: none"> 1. यू.पी.एस.सी. से डोजियर 2. अस्पतालों से चिकित्सा जांच रिपोर्टों की उपलब्धता 3. यू.पी.एस.सी. के माध्यम से जाति/डिग्री/जन्मतिथि प्रमाण-पत्रों की उपलब्धता। 	

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

क्र.सं.	सेवाएं	सेवा/निष्पादन स्तर	उत्तरदायी अधिकारी के सम्पर्क सूत्र	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क
3.	आधार पाठ्यक्रम के लिए सेवा आबांटित अभ्यर्थी का नामांकन	आधार पाठ्यक्रम के प्रारंभ होने से 12 दिवस पूर्व	श्री ए. एन. नारायणन, उप सचिव (प्रशिक्षण) दूरभाष सं. 26107690	1. अभ्यर्थियों को सेवा आबांटन 2. नामित अधिकारियों के लिए अकादमियों को अंतिम रूप देना 3. अभ्यर्थियों के नामांकन के लिए विभिन्न सेवाओं, क्षमता, पदों आदि को ध्यान में रखने के लिए फार्मूलों का निर्णय करना	1. अकादमियों की सहमति 2. अभ्यर्थियों को आबांटित सेवाओं की सूची	
4.	सरकारी विभागों/संगठनों के लिए अवकाश सूची जारी करना	प्रत्येक वर्ष की 15 जुलाई	श्री जुगलाल सिंह, उप सचिव (जे.सी.ए.), दूरभाष सं. 23092982	1. छुट्टियों की संभावित तिथियों के बारे में पोजिशनल एस्ट्रॉनॉमी सेंटर, कोलकाता से मई/जून में जानकारी प्राप्त करना 2. सरकार की अवकाश नीति के अनुसार छुट्टियों की पहचान करना 3. सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन प्राप्त करना और उसे परिचालित करना		लागू नहीं

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

क्र.सं.	सेवाएं	सेवा/निष्पादन स्तर	उत्तरदायी अधिकारी के सम्पर्क सूत्र	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क
5.	राष्ट्रीय परिषद (जे.सी.एम.) के कर्मचारी पक्ष सचिवालय को सहायता अनुदान जारी करना (i) पहली किश्त (ii) दूसरी किश्त	प्रत्येक वर्ष के 15 जून को प्रत्येक वर्ष के 15 नवंबर को	श्री जुगलाल सिंह, उप सचिव (जे.सी.ए.), दूरभाष सं. 23092982	1. कर्मचारी पक्ष सचिवालय से प्राप्त प्रस्ताव की जांच करना 2. निधि प्रदान करने हेतु संस्वीकृति	1. पिछले वर्ष प्रदान की गई निधियों के लिए (पहली किश्त जारी करने के संबंध में) उपयोगिता प्रमाण पत्र 2. चालू वर्ष में पहली किश्त के रूप में दी गई निधियों के लिए उपयोगिता प्रमाणपत्र (दूसरी किश्त जारी करने के संबंध में)	लागू नहीं

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

क्र.सं.	सेवाएं	सेवा/निष्पादन स्तर	उत्तरदायी अधिकारी के सम्पर्क सूत्र	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क
6.	अनुशासनिक मामलों पर संघ लोक सेवा आयोग के साथ असहमति के मामलों पर सलाह देना	60 दिन	श्री कर्बींद्र जोशी, निदेशक (ई-II), दूरभाष सं. 23093180	1. प्रशासनिक मंत्रालय से प्राप्त प्रस्ताव की विस्तृत स्वतः संपूर्ण नोट सहित फाईल में जांच 2. सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन प्राप्त करना	<ul style="list-style-type: none"> • आरोप पत्र की प्रति और जांच रिपोर्ट की प्रति • जांच रिपोर्ट पर डीए की टिप्पणियां • आईओ/डीए की रिपोर्टों पर सीओ के अभ्यावेदन/टिप्पणी • संघ लोक सेवा आयोग की सलाह पर टिप्पणियों की प्रति • संघ लोक सेवा आयोग की सलाह पर सीओ/डीए की टिप्पणियां • संघ लोक सेवा आयोग की सलाह पर प्रशासनिक मंत्रालय के अंतिम निर्णय की प्रति के साथ असहमति के क्षेत्रों का कारण सहित पैरावार टिप्पणी • कोर्ट केसों से संबंधित जानकारी • अभियोजन स्वीकृति की स्थिति 	

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

क्र.सं.	सेवाएं	सेवा/निष्पादन स्तर	उत्तरदायी अधिकारी के सम्पर्क सूत्र	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क
7.	ए.सी.आर/ए.पी.ए. आर. के बारे में स्पष्टीकरण	20 कार्य दिवस	श्री कबींद्र जोशी, निदेशक (ई-II), दूरभाष सं. 23093180	1. प्रशासनिक मंत्रालय के प्रस्ताव का परीक्षण 2. कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग की टिप्पणियों को प्रशासनिक मंत्रालय को संप्रेषण	<ul style="list-style-type: none"> प्रशासनिक मंत्रालय से फाइल पर प्राप्त प्रस्ताव के साथ एक स्वतः संपूर्ण नोट सभी संगत दस्तावेजों और निर्देशों सहित जो दिनांक 28 अक्टूबर, 2015 के कार्यालय जापन सं. 43011/9/2014-स्था.(घ) में शामिल कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग के निर्देशों के अनुसार है ए.सी.आर/ए.पी.ए.आर. पर प्रशासनिक मंत्रालय की टिप्पणियां 	लागू नहीं
8.	तदर्थ नियुक्ति के विस्तार/अनुमोदन स्वीकार किये जाने पर कार्रवाई।	15 कार्य दिवस	सुश्री जी. जयंती, संयुक्त सचिव (ई-I), दूरभाष सं. 23092479 ई-मेल:jayanthig@nic.in	1. प्रशासनिक मंत्रालय से प्राप्त प्रस्ताव का परीक्षण 2. सक्षम प्राधिकारी का निर्णय प्राप्त करना 3. कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग के निर्णय का संप्रेषण	<ul style="list-style-type: none"> प्रशासनिक मंत्रालय के प्रस्ताव 	लागू नहीं

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

क्र.सं.	सेवाएं	सेवा/निष्पादन स्तर	उत्तरदायी अधिकारी के सम्पर्क सूत्र	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क
9.	भर्ती नियमों को बनाने/संशोधन करने/ढील देने के प्रस्ताव पर कार्रवाई करना (आरआरएफएमएस पर ऑनलाइन प्राप्त प्रस्ताव सहित)	45 दिन	सुश्री जी. जयंती, संयुक्त सचिव (ई-1), दूरभाष सं. 23092479 ई-मेल:jayanthig@nic.in	1. प्रशासनिक मंत्रालय के प्रस्ताव का परीक्षण 2. सक्षम प्राधिकारी का निर्णय प्राप्त करना 3. कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग के निर्णय का संप्रेषण	1. कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग के भर्ती नियमों को बनाने/संशोधन करने संबंधी कार्यालय जापनों में दिए गए निर्देशों के अनुसार पूर्ण प्रस्ताव 2. आर.आर.एफ.एम.ए.एस. पोर्टल पर ऑनलाइन परीक्षण के लिए आवश्यक पूर्ण सूचना / प्रासंगिक दस्तावेज / अनुबंध को अपलोड किया जाना	लागू नहीं

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

क्र.सं.	सेवाएं	सेवा/निष्पादन स्तर	उत्तरदायी अधिकारी के सम्पर्क सूत्र	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क
10	प्रतिनियुक्ति के लिए संवर्ग अनापत्ति	5 कार्य दिवस (निर्धारित किए गए समय को उस दिन से गिना जाता है जब हर दृष्टि से आवेदन पूरा हो जाएगा।)	(केंद्रीय सचिवालय सेवा के अधिकारियों के संपर्क सूत्र) सुश्री रजुल भट्ट, निदेशक (सीएस-1), दूरभाष सं. 24629411 ई-मेल : rajul.bhatt@gov.in (केंद्रीय सचिवालय आशुलिपिक सेवा और केंद्रीय सचिवालय लिपिकीय सेवा के अधिकारियों के संबंध में) श्री ए.के. साहा, उप सचिव (सीएस-II) दूरभाष: 24622365 ई-मेल: asit.kumar@nic.in	1. निर्धारित प्रपत्र में आवेदन पत्रों की प्राप्ति 2. सक्षम प्राधिकारी का निर्णय प्राप्त करना 3. निर्णय का संप्रेषण	1. आवेदकों द्वारा Cscms.nic.in पर ऑनलाइन आवेदनों को पूरी तरह भरकर और संबंधित मंत्रालय के नोडल अधिकारी द्वारा अग्रेषित किया जाना 2. कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग के एवीडी-1 से सर्तकता अनापत्ति 3. विज्ञापन एवं अन्य अपेक्षित दस्तावेजों की प्रति	लागू नहीं

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

क्र.सं.	सेवाएं	सेवा/निष्पादन स्तर	उत्तरदायी अधिकारी के सम्पर्क सूत्र	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क
11	सरकारी संगठनों में पदों को भरने के लिए अनापत्ति प्रमाणपत्र	15 कार्यदिवस	श्री एम. एस. एस. राव, निदेशक (एसआर) दूरभाष: 24622365	1. निर्धारित प्रपत्र में आवेदन पत्रों की प्राप्ति 2. सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन प्राप्त करना 3. उस पर अनुमोदन का संप्रेषण	निर्धारित प्रपत्र में आवेदन पत्र	लागू नहीं
12	विदेश प्रशिक्षण का घरेलू निधियन – दीर्घकालिक प्रशिक्षण कार्यक्रम (6 माह-1 वर्ष) और अल्पकालिक प्रशिक्षण कार्यक्रम (6 माह तक के) - के अंतर्गत अधिकारियों का नामांकन।	कार्यक्रम के प्रारंभ होने से 30 दिन पूर्व	श्री श्री प्रकाश दूबे, उप सचिव (एफटीसी) दूरभाष सं. 26168197	1. वार्षिक कैलेण्डर जारी करना और ऑनलाइन आवेदन आमंत्रित करने हेतु विभागीय वेबसाइट को होस्ट करना 2. सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन प्राप्त करना 3. प्रशिक्षण कार्यक्रम हेतु नामांकित अधिकारियों को अनुमोदन की संसूचना	पूर्ण किया गया नामांकन पत्र यथोचित रूप से अग्रेषित किया गया।	लागू नहीं

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

क्र.सं.	सेवाएं	सेवा/निष्पादन स्तर	उत्तरदायी अधिकारी के सम्पर्क सूत्र	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क
13	लोक प्रशासन में उच्च व्यावसायिक कार्यक्रम (एपीपीपीए) हेतु अधिकारियों का नामांकन	कार्यक्रम के प्रारंभ होने से 30 दिन पूर्व	श्री ए. एन. नारायणन, उप सचिव (प्रशिक्षण) दूरभाष सं. 26107690	1. वेबसाइट पर नामांकन आमंत्रित करने हेतु परिपत्र जारी करना । 2. प्रशिक्षण कार्यक्रम हेतु नामांकित अधिकारियों को अनुमोदन की संसूचना।	पूर्ण किया गया नामांकन पत्र यथोचित रूप से अग्रेषित किया गया	लागू नहीं
14	अ.जा., अ.ज.जा., अ.पि.व., निःशक्त व्यक्ति (पीडब्ल्यूडी) और भूतपूर्व सैनिकों को सेवाओं में आरक्षण के मुद्दे पर मंत्रालयों/विभागों को सलाह/स्पष्टीकरण	14 दिवस	श्री एस. पी. पंत, उपसचिव (आरक्षण) दूरभाष सं. 23093074	1. प्रशासनिक मंत्रालय के प्रस्ताव का परीक्षण 2. कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग की सलाह का सम्प्रेषण	प्रशासनिक मंत्रालय से प्रस्ताव	लागू नहीं

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

क्र.सं.	सेवाएं	सेवा/निष्पादन स्तर	उत्तरदायी अधिकारी के सम्पर्क सूत्र	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क
15	हवाई यात्रा बिल को छोड़कर सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्तुत किए गए बीजकों हेतु वेंडरों को भुगतान	15 दिवस	श्री जुगलाल सिंह, उपसचिव (प्रशा.) दूरभाष सं. 23092338	1. बीजकों का परीक्षण 2. बीजकों पर कार्रवाई 3. भुगतान हेतु संस्वीकृति जारी करना ।	सभी प्रकार से पूर्ण बिल/बीजक	लागू नहीं

सूचना: नागरिक / सेवार्थी चार्टर में सेवा / निष्पादन स्तर में दिखाए गए दिवसों को कार्यदिवस के रूप में लिया जाय

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

शिकायत का निवारण

सेवा मानकों का अनुपालन न किए जाने के मामले में, सेवार्थी/पणधारी अपनी शिकायत के निवारण हेतु निम्नलिखित लोक शिकायत अधिकारी से सम्पर्क कर सकते हैं :-

श्री जुगलाल सिंह, उप सचिव (लोक शिकायत),
कमरा नं. 5ए, नॉर्थ ब्लॉक, नई दिल्ली ।
दूरभाष सं. 23092338
ई-मेल : diradmin@nic.in

शिकायत को निम्नलिखित लिंक पर ऑनलाइन दर्ज किया जा सकता है :

<http://pgportal.gov.in>

शिकायत का अगला स्तर

यदि शिकायत का अंततः निवारण नहीं होता है, तो इसे निम्नलिखित नोडल प्राधिकारी से उच्चतर स्तर पर उठाया जा सकता है :

सुश्री रश्मि चौधरी,
संयुक्त सचिव (प्रशासन),
कमरा नं. 278-ए, नॉर्थ ब्लॉक, नई दिल्ली
दूरभाष : 23093668
ई-मेल : jsata@nic.in

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

पणधारियों की सूची

क्र.सं.	पणधारी
1.	आम जनता
2.	सभी केन्द्रीय मंत्रालय/विभाग
3.	संघ लोक सेवा आयोग द्वारा संचालित सिविल सेवा परीक्षा के सफल अभ्यर्थी
4.	राज्य सरकारें
5.	अखिल भारतीय सेवा एवं केन्द्रीय सचिवालय सेवा (सीएसएस, सीएसएसएस) के सभी अधिकारी
6.	केन्द्रीय एवं राज्य सरकार के सभी कर्मचारी
7.	सभी मान्यताप्राप्त सचिवालय यूनियनें/एसोसिएशन
8.	राष्ट्रीय परिषद/संयुक्त परामर्शदात्री मशीनरी (जेसीएम) का कर्मचारी पक्ष सचिवालय
9.	58 समूह "क" सेवाओं के सभी संवर्ग नियंत्रक प्राधिकारी

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

उत्तरदायित्व केंद्रों/अधीनस्थ/संबद्ध/संगठनों की सूची

क्र.सं.	उत्तरदायित्व केन्द्र एवं अधीनस्थ संगठन	पता	लैंडलाइन नम्बर	ई-मेल
1	केन्द्रीय प्रशासनिक अधिकरण (कैट)	61/35, कॉपरनिकस मार्ग, नई दिल्ली-110001.	011/23387713	Cat-delhi@nic.in
2	केंद्रीय अन्वेषण ब्यूरो (सीबीआई)	प्लॉट सं. 5-बी, स्कोप कॉम्प्लेक्स के सामने, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003.	011/24360532	dcbi@cbi.gov.in
3	केन्द्रीय सूचना आयोग (सीआईसी)	सी आई सी भवन, बाबा गंगनाथ मार्ग, मुनिरका, नई दिल्ली	011/26186536	fdesk-cic@nic.in
4	केन्द्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी)	सतर्कता भवन, ए-ब्लॉक, जीपीओ कॉम्प्लेक्स, आईएनए, नई दिल्ली-110023.	011/24651001-7	vigilance@nic.in
5	सचिवालय प्रशिक्षण एवं प्रबंध संस्थान (आई.एस.टी.एम.)	(पुराना) जेएनयू कैम्पस, नया महारौली रोड, नई दिल्ली-110067.	011/26185308-09	istm@nic.in
6	लाल बहादुर शास्त्री राष्ट्रीय प्रशासनिक अकादमी (एलबीएसएनएए)	मसूरी, उत्तराखंड	0135/2632405; 2632236	adminsec@lbsnaa.ernet.in
7	लोक उद्यम चयन बोर्ड (पीईएसबी)	501, ब्लॉक सं. 14, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003.	011/24361230	secypesb@nic.in
8	कर्मचारी चयन आयोग (एसएससी)	ब्लॉक सं. 12, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003.	011/24363343	
9	संघ लोक सेवा आयोग (यूपीएससी)	धौलपुर हाउस, शाहजहां रोड, नई दिल्ली-69.	011/23383802	Secyoffice-upsc@nic.in

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

सेवाभोगियों/पणधारियों से प्राप्त संकेतक अपेक्षाएं

- आवेदन/प्रस्ताव यदि कोई हो, तो नियत प्रपत्र में ही प्रस्तुत किए जाएं, भुगतानों/दावों की प्रतिपूर्ति आदि से संबंधित सेवाओं के लिए निर्धारित पत्रों हेतु 'इन्ट्रा-एमओपी' का प्रयोग किया जा सकता है;
- संगत दस्तावेज/संलग्नक (विधिवत सत्यापित, जहां अपेक्षित हों) यदि कोई हों, आवेदन के साथ प्रस्तुत किए जाएं;
- सेवा-प्रदान करने के लिए निर्धारित समय-सीमा यदि कोई हो, तो उसका पालन किया जाए;
- प्रश्न/शिकायत उठाने से पहले, संबंधित अधिकारी से उक्त मामले में सूचना/नवीनतम स्थिति की क्रॉस-चेकिंग कर लें;
- अनुदान किश्त को जारी किया जाना उपयोगिता प्रमाण-पत्र प्रस्तुत करने के अध्यक्षीन है;
- नागरिक/सेवार्थी चार्टर में सम्मिलित सेवा के संबंध में शिकायत, यदि कोई हो, निम्नलिखित को की जा सकती है

केन्द्रीय लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी तन्त्र (सीपीजीआरएएमएस)

<http://pgportal.gov.in>

चार्टर की अगली समीक्षा का माह और वर्ष

अगस्त, 2020

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

निष्कर्ष

प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में प्राप्तकर्ताओं/पणधारियों द्वारा सतत फीडबैक/सुझावों का स्वागत है क्योंकि यही हमें सेवा प्रदान करने की क्रियाविधि को सुधारने और हमें आपकी आवश्यकताओं की ओर ज्यादा अनुक्रियाशील बनाने में मददगार होगा। चार्टर के संबंध में फीडबैक/सुझाव निम्नलिखित को अधिकारी को भेजा जाए -

श्री जुगलाल सिंह

उप सचिव (प्रशासन)

कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग

कमरा सं. 5ए, नॉर्थ ब्लॉक

नई दिल्ली

टेलीफैक्स सं. 23092338

ई-मेल : diradmin@nic.in

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

प्रयुक्त संक्षिप्तियों की सूची

संक्षिप्तियां	विस्तृत रूप
एसीसी	मंत्रिमंडलीय नियुक्ति समिति
एसीआर	वार्षिक गोपनीय रिपोर्ट
एपीएआर	वार्षिक कार्यनिष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट
एपीपीपीए	लोक प्रशासन में उच्च स्तरीय व्यावसायिक कार्यक्रम
एटीआई	प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थान
सीजीएचएस	केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना
सीपीजीआरएएमएस	केन्द्रीय लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली
सीपीआईओ	केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारी
सीपीएसयू	केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम
सीएस	केन्द्रीय सेवाएं
सीएसई	सिविल सेवा परीक्षा
सीटीपी	संवर्ग प्रशिक्षण योजना
डीओ	डेस्क अधिकारी
ईसीएस	इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन योजना
जेसीए	संयुक्त परामर्शदात्री एवं अनिवार्य विवाचन
जेसीएम	संयुक्त परामर्शदात्री मशीनरी
आईआईपीए	भारतीय लोक प्रशासन संस्थान

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

आईएसटीएम	सचिवालय प्रशिक्षण एवं प्रबंध संस्थान
एलबीएसएनएए	लाल बहादुर शास्त्री राष्ट्रीय प्रशासन अकादमी
एलटीसी	छुट्टी यात्रा रियायत
एमओएस	राज्य मंत्री
एनओसी	अनापत्ति प्रमाण पत्र
ओबीसी	अन्य पिछड़ा वर्ग
पीएसई	सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यम
पीएसयू'स	सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम
पीडब्ल्यूडी	निःशक्त व्यक्ति
आरआरएफएएमएस	भर्ती नियम की तैयारी, संशोधन और निगरानी योजना
आरआर'स	भर्ती नियम
एससी	अनुसूचित जाति
एसटी	अनुसूचित जनजाति
यूपीएससी	संघ लोक सेवा आयोग
यूटी'स	संघ राज्य क्षेत्र
वीआरएस	स्वैच्छक सेवानिवृत्ति योजना

नागरिक/सेवार्थी चार्टर

कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग के नागरिक/सेवार्थी चार्टर की समीक्षा के लिए कार्यदल की संरचना

सुश्री रश्मि चौधरी, संयुक्त सचिव (ए.टी.एंड ए.)	अध्यक्ष
सुश्री जी जयंती, संयुक्त सचिव, (ई-1)	सदस्य
श्री श्री प्रकाश दूबे, निदेशक (प्रशिक्षण)	सदस्य
सुश्री रजुल भट्ट, निदेशक (सीएस-1)	सदस्य
सुश्री सागरिका पट्टनायक, निदेशक (एसीसी)	सदस्य
श्री एस. एस. एस. राव, निदेशक (एस आर)	सदस्य
श्री आशीष माधवराव मोरे, निदेशक (एआईएस)	सदस्य
श्री कर्बींद्र जोशी, निदेशक (ई-11)	सदस्य
श्री एस. पी. पंत, उपसचिव (आरक्षण)	सदस्य
श्री जुगलाल सिंह, उपसचिव (प्रशासन एवं जेसीए)	सदस्य
श्री ए.के. साहा, उप सचिव (सीएस-11)	सदस्य
श्री ए एन. नारायणन, उप-सचिव (प्रशिक्षण)	सदस्य
श्री जय नारायण, अवर सचिव (समन्वय - 11)	सदस्य