



नागरिक/ग्राहक चार्टर
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
(2015-16)

पता : 5वां तल, सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली

वेबसाइट आईडी : www.darpg.gov.in & <http://pgportal.gov.in>

जारी करने की तारीख : अप्रैल, 2015

अगली समीक्षा छह माह पश्चात्

अधिदेश

निम्नलिखित के माध्यम से सुशासन को बढ़ावा देना :

- लोक सेवा प्रदायगी हेतु प्रक्रियागत सुधार करना
- शिकायत निवारण हेतु नागरिक-केंद्रिक दृष्टिकोण

विजन और मिशन

विजन

सभी नागरिकों के हित के लिए गवर्नेस की उत्कृष्टता

मिशन

- गवर्नेस में उत्कृष्टता का संवर्धन करना और निम्नलिखित के माध्यम से प्रशासनिक सुधारों का अनुसरण करना
- सरकारी नीतियों, ढांचों और प्रक्रियाओं में सुधार
- शिकायत निवारण पर बल सहित नागरिक-केन्द्रिक प्रशासन का बढ़ावा देना
- ई-गवर्नेस में नवाचार
- सर्वश्रेष्ठ प्रथाओं का प्रलेखन एवं प्रचार-प्रसार

सेवाएं

क्रम सं.	सेवाएं	सेवा मानक
1.	<p>लोक शिकायत निवारण</p> <p>(i) शिकायतों पर कार्रवाई करना</p> <p>(ii) शिकायतों की मानीटरिंग</p> <p>(iii) सीपीग्राम्स पर प्रशिक्षण</p>	<p>(i) शिकायत अग्रेषित करना तथा इसे मानीटर करना ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि संबंधित प्राधिकरणों ने जहां तक संभव हो 60 दिनों के भीतर कार्रवाई कर ली है।</p> <p>(ii) प्रत्येक माह में दो समीक्षा बैठक</p> <p>(iii) एक माह में एक बार</p>
2.	<p>प्रधानमंत्री पुरस्कार/ई-गवर्नेंस पुरस्कार तथा सिविल सेवा दिवस के जरिए उत्कृष्टता और नवप्रवर्तन को मान्यता प्रदान करना</p>	<p>एक वर्ष में एक बार</p>
3.	<p>श्रेष्ठ प्रथाओं का प्रलेखन और प्रसार</p> <p>(i) क्षेत्रीय सम्मेलन और श्रेष्ठ प्रथाओं पर प्रस्तुतीकरण</p> <p>(ii) श्रेष्ठ प्रथाओं पर वृत्त चलचित्रों का निर्माण</p>	<p>(i) एक वर्ष में दो सम्मेलन</p> <p>(ii) एक वर्ष में पांच फिल्मों</p>
4.	<p>कार्यालय के आधुनिकीकरण के लिए सहायता</p>	<p>दिल्ली स्थित केंद्र सरकार के कार्यालयों के एक सेट को एक वर्ष में एक बार सहायता प्रदान करना।</p>
5.	<p>राज्यों हेतु</p> <p>(i) पेशेवर प्रलेखन के लिए वित्तीय सहायता</p> <p>(ii) सेवोत्तम प्रकोष्ठ के कार्यान्वयन के जरिए सभी राज्य एटीआई/सीटीआई के सुदृढीकरण हेतु स्कीम</p> <p>(iii) राज्य एटीआई/सीटीआई द्वारा अध्ययन संबंधी स्कीम</p>	<p>(i) एक वर्ष में अधिकतम पांच परियोजनाएं</p> <p>(ii) एटीआई/सीटीआई जिनसे प्रस्ताव प्राप्त होते हैं-प्रत्येक को पांच वर्ष के लिए अधिकतम 20 लाख रू0</p> <p>(iii) प्रत्येक चुने गए एटीआई/सीटीआई को एकमुश्त 10/- लाख रू0 की राशि प्रदान करना</p>
6.	<p>ई-गवर्नेंस ई-ऑफिस के कार्यान्वयन को सरल और सुविधाजनक बनाना</p>	<p>केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों को सहायता</p>

लोक शिकायत के लिए नोडल अधिकारी

नाम श्रीमती सुमिता दासगुप्ता
पदनाम उप सचिव
पता कमरा नं. 508, सरदार पटेल भवन,
संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001
टेलीफोन : 23401409/23741006 (टेलीफैक्स)
ईमेल : d.sumita@nic.in
वेबसाइट : www.pgportal.gov.in www.darpg.gov.in

संपर्क

क्रम सं.	नाम	पदनाम	दूरभाष	ईमेल
1.	श्री के. नागराज	निदेशक (आईई एंड सी)	23360208	nagaraja.k@nic.in
2.	श्रीमती अल्पना शुक्ला राव	निदेशक (डी एंड डी)	23362369	alpnas.shukla@nic.in
3.	श्री वनराज ए. चावडा	निदेशक (प्रशासन)	23745472	vachavda@dcmsme.gov.in
4.	श्रीमती ऋचा गहरवार	उप सचिव (ई-गवर्नेस)	23743030	richagaharwar@gmail.com
5.	श्री अनुराग श्रीवास्तव	उप सचिव (एआरसी)	23362325	srivastava.a@nic.in
6.	श्रीमती सुमिता दासगुप्ता	उप सचिव (पीजी)	23741006	d.sumita@nic.in
7.	श्री ए.के. साहनी	अवर सचिव (ओएंडएम)	23367060	aksawhney@nic.in
8.	श्री वी.के. वर्मा	अवर सचिव (एआर)	23360583	vinodk.verma@nic.in
9.	श्री संदीप एम. प्रसाद	अवर सचिव (एआर)	23401456	sm.prasad@nic.in
10.	श्री एस.के. पाणि	अवर सचिव (ई-गवर्नेस)	23401456	sk.pani@nic.in
11.	श्री सौमित्र बंधोपाध्याय	अवर सचिव (एआर)	23401426	b.soumitra@nic.in
12.	श्रीमती नीता एम. धरमानी	अवर सचिव (एआर)	23401429	nita.dharmani@nic.in
13.	श्री आलोक जगभरिया	अवर सचिव (प्रशासन)	23401438	jagbharia.a@nic.in
14.	श्री हेमंत वर्मा	अवर सचिव (पीजी)	23401474	h.verma@nic.in
15.	श्री हरिहर शुक्ल	अवर सचिव (पीजी)	23401467	harihar.sukla@nic.in
16.	श्रीमती प्रतिभा आहूजा	अवर सचिव (पीजी)	23401468	pratibha.ahuja@nic.in
17.	श्री डी. बनर्जी	अवर सचिव (सचिव के स्टाफ अधिकारी)	23401484	d.banerjee@nic.in
18.	श्री डी.के. राणा	अवर सचिव (ई-गवर्नेस)	23401440	dinesh.rana64@nic.in
19.	श्री ए.के. सरकार	अवर सचिव (सा.प्रशा.)	23401453	arunkumar67@nic.in
20.	श्री जितेन्द्र सिंहवाग	अवर सचिव (डीएंडडी)	23744391	jitendra_sihwag@yahoo.com
21.	श्री धनंजय कुमार	अवर सचिव (डीएंडडी)	23401445	dhananjay.kr@nic.in
22.	श्री जगदीश कुमार अंबवानी	अवर सचिव (आईईएंडसी)	23401476	jk.ambwani@nic.in

क्रम सं.	सेवा प्राप्त कर्ताओं से अपेक्षाओं की सांकेतिक सूची
1.	नागरिकों को सबसे पहले संगत सूचना लोक प्रक्षेत्र से प्राप्त करने का प्रयास करना चाहिए।
2.	नागरिकों को सबसे पहले सीधे ही संबंधित मंत्रालयों/विभागों/राज्य सरकार के समक्ष अपनी शिकायतें करनी चाहिए।
3.	विभाग के किसी कार्यक्रम, स्कीम या कार्यकलाप से संबंधित कोई भी पृच्छा स्पष्ट और विशिष्ट होनी चाहिए।
4.	विभाग के किसी कार्यकलाप अथवा आयोजन में भाग लेने वाले सभी स्टेकहोल्डर पूर्ण संगत सूचना समय पर भेजें।