<u>नागरिक चार्टर</u>

विजन

सभी नागरिकों के हित के लिए गवर्नेंस में उत्कृष्टता

मिशन

गवर्नेंस में उत्कृष्टता को प्रोत्साहन देना और निम्नलिखित के माध्यम से प्रशासनिक सुधारों का अनुसरण करना :

- सरकारी नीतियों, ढांचों और प्रक्रियाओं में सुधार
- शिकायत निवारण पर बल सहित नागरिक-केंद्रिक शासन को बढ़ावा देना
- ई-गवर्नेंस में नवाचार
- श्रेष्ठ प्रथाओं का प्रलेखन एवं प्रचार-प्रसार

सेवाएं/सेवा मानक एवं समय-सीमा

क्र.सं.	**सेवाओं और सेवा मानकों की सूची**	**समय-सीमा**
1	लोक शिकायतों का निवारण : i. <u>शिकायतों पर कार्रवाई</u>- संबंधित अधिकारियों द्वारा अग्रेषण एवं कार्रवाई के लिए निगरानी	45 दिनों के भीतर
	ii. <u>शिकायतों की निगरानी</u> (वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा)	प्रत्येक तीन महीने पर एक समीक्षा बैठक और एक वी.सी.
	iii. <u>सीपीग्राम्स पर प्रशिक्षण</u> (शिकायत निवारण को देख रहे अधिकारियों के लिए)	महीने में एक बार
2	निम्नलिखित के माध्यम से **उत्कृष्टता** और **नवाचार** की अभिस्वीकृति i. लोक प्रशासन में उत्कृष्टता के लिए प्रधानमंत्री पुरस्कार और सिविल सेवा दिवस	वर्ष में एक बार
	ii. राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस पुरसकार	वर्ष में एक बार
3	**श्रेष्ठ प्रथाओं का प्रलेखन एवं प्रसार** (i) सुशासन पहलों पर क्षेत्रीय सम्मेलन	वर्ष में 2-3 सम्मेलन

	(ii) श्रेष्ठ प्रथाओं पर वृत चलचित्रों (डॉक्युमेंट्री फिल्म) का निर्माण	वर्ष में एक बार प्रधानमंत्री पुरस्कार/ई-गव. पुरस्कार से पुरस्कृत पहलों पर फिल्म
	(iii) छमाही पत्रिका 'न्यूनतम सरकार अधिकतम शासन (एमजीएमजी)	वर्ष में एक बार प्रधानमंत्री पुरस्कार/ई-गव. पुरस्कार के लिए लघु सूचीबद्ध पहलों वाले दो अंक
4	कार्यालय के आधुनिकीकरण के लिए सहायता (दिल्ली और एनसीआर में अवस्थित केंद्र सरकार के कार्यालयों के समूह को सहायता)	वर्ष में एक बार i) प्रत्येक वर्ष मई में प्रस्तावों को आमंत्रित करना ii) जुलाई में निधियां जारी करना iii) मार्च तक जारी की गई निधियों की निगरानी करना
5	**राज्यों को सहायता** : i. योजना स्कीम के तहत लघु वृतचित्र फिल्म के निर्माण सहित सुशासन पहलों/प्रथाओं ई-बुक (इलेक्ट्रानिक) के माध्यम से हेतु राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों/सीटीआईज को वित्तीय सहायता	(i) वर्ष के 30 वितम्बर तक प्राप्त वित्तीय सहायता के प्रस्तावों (सभी प्रकार से पूर्ण) को एक महीने के भीतर विचारार्थ और अनुशंसाओं के लिए मूल्यांकन समिति के समक्ष रखा जाता है । (ii) परियोजना स्वीकृत होने के एक सप्ताह के भीतर वित्तीय सहायता जारी कर दी जाती है ।
	ii. जिन एटीआई/सीटीआईज से प्रस्ताव प्राप्त हुए हैं, सेवोत्तम प्रकोष्ठ के कार्यान्वयन के माध्यम से उन सभी एटीआई/सीटीआईज की सुदृढ़ीकरण योजना	वित्तीय वर्ष 2020-21 तक प्रत्येक को 20 लाख रुपए तक
6	ई-गवर्नेंस ई-ऑफिस के कार्यान्वयन को सुगम बनाना-केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों को सहायता प्रदान करना	30 दिन
7	आईईएंडसी अन्य देशों और विदेशी अधिकारियों के साथ द्विपक्षीय सहयोग	एक वर्ष में कम-से-कम दो प्रशिक्षण कार्यक्रम

अधिकारियों का संपर्क विवरण

निदेशक,
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, सरदार पटेल भवन,
नई दिल्ली- 110001
दूरभाष सं.: 23401404 / 23401408
टेलीफैक्स: 23401444
ई-मेल: dirpg-arpg@nic.in

शिकायत निवारण

लिंक पर जाएं https://pgportal.giv.in. सीपीग्राम्स की वेबसाइट पर जाएं - www.pgportal.gov.in- > उपयोगकर्ता के रूप में स्वयं को पंजीकृत करें -> अपनी शिकायत दर्ज करें

<u>लोक शिकायत निवारण के संबंध में नागरिकों से अपेक्षाएं :</u>

i. ऊपर दिए गए सीपीग्राम्स/पीजी पोर्टल लिंक पर पंजीकरण के बाद शिकायत दर्ज की जाएं और यदि आवश्यक हो तो सहायक दस्तावेज अपलोड किए जा सकते हैं ।

ii. पंजीकरण के लिए सही जानकारियां (नाम, पता, फोन और ई-मेल) दी जाएं ।

iii. नीचे दिए गए मामलों को निवारण के लिए नहीं स्वीकार किया जाएगा इसलिए इन्हें पंजीकृत न किया जाए :

   (क) न्यायाधीन मामले या किसी न्यायालय द्वारा दिए गए निर्णय से संबंधित कोई मामला

   (ख) व्यक्तिगत और पारिवारिक विवाद

   (ग) आरटीआई मामले

   (घ) ऐसा कोई भी मामला जो देशी अखंडता या अन्य देशों के साथ मैत्रीपूर्ण संबंधों पर प्रभाव डालता है ।

   (ङ) सुझाव ।

iv. ई-मेल के द्वारा भेजी गई किसी भी शिकायत को स्वीकार नहीं किया जाएगा/देखा नहीं जाएगा। कृपया अपनी शिकायत pgportal.gov.in पर दर्ज करें ।

नागरिकों/हितधारकों से अपेक्षाएं

नागरिकों को पहले पब्लिक डोमेन से प्रासंगिक जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना चाहिए ।

i. नागरिकों को पहले अपनी शिकायतों को सीधे मंत्रालयों/विभागों/राज्य सरकारों के समक्ष उठाना चाहिए ।

ii. विभाग के किसी भी कार्यक्रम, योजना या कार्यकलाप पर कोई भी प्रश्न स्पष्ट और विशिष्ट होना चाहिए ।

iii विभाग के किसी भी कार्यकलाप या आयोजन में भाग लेने वाले सभी हितधारकों को पूरी प्रासंगिक जानकारी समय पर भेजनी चाहिए ।

सूचना का अधिकार

लिंक पर जाएं www.rti.gov.in

जारी करने का **महीना और वर्ष** जनवरी**, 2022**
अगली समीक्षा का **महीना और वर्ष -** फरवरी**, 2023**