

## नागरिक चार्टर

क्र. सं	हमारी सेवाएं एवं कार्य	सेवा निष्पादन मानक	जिम्मेदार अधिकारी का विवरण	निष्पादन प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज
1.	1. प्रशासन से संबंधी मामले 2. कर्मचारियों/कार्मिकों से संबंधित मामले, 3. वस्तु/सामान तथा सेवा आपूर्तिकर्ताओं की शिकायत	15 दिन (नई दिल्ली से बाहर का मामला होने की स्थिति में 30 दिन)	अवर सचिव	आवश्यकतानुसार संबंधित प्राधिकारियों से परामर्श करके संगत उपबंधों के संदर्भ में प्राप्त अनुरोध की जांच करना है। मौजूदा प्रावधानों के तहत स्पष्टीकरण/सुझावों के लिए प्राप्त अनुरोध पर विचार किया जाएगा।	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसका विशिष्ट विवरण देते हुए सादे कागज पर अनुरोध/आवेदन किया जा सकता है और सुझाव यदि कोई हो तो सभी दस्तावेजों की प्रतियों के साथ दिए जा सकते हैं।
2.	लेखा संबंधी मामले	15 दिन (नई दिल्ली से बाहर का मामला होने की स्थिति में 30 दिन)	अवर सचिव	आवश्यकतानुसार संबंधित प्राधिकारियों से परामर्श करके संगत उपबंधों के संदर्भ में प्राप्त अनुरोध की जांच करना। मौजूदा प्रावधानों के तहत स्पष्टीकरण/सुझावों के लिए प्राप्त अनुरोध पर विचार किया जाएगा।	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसका विशिष्ट विवरण देते हुए सादे कागज पर अनुरोध/आवेदन किया जा सकता है और सुझाव यदि कोई हो तो सभी दस्तावेजों की प्रतियों के साथ दिए जा सकते हैं।
3.	पहली उप समिति से संबंधित मामले	15 दिन (नई दिल्ली से बाहर का मामला होने की स्थिति में 30 दिन)	अवर सचिव	आवश्यकतानुसार संबंधित प्राधिकारियों से परामर्श करके संगत उपबंधों के संदर्भ में प्राप्त अनुरोध की जांच करना। मौजूदा प्रावधानों के तहत स्पष्टीकरण/सुझावों के लिए प्राप्त अनुरोध पर विचार किया जाएगा।	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसका विशिष्ट विवरण देते हुए सादे कागज पर अनुरोध/आवेदन किया जा सकता है और सुझाव यदि कोई हो तो सभी दस्तावेजों की प्रतियों के साथ दिए जा सकते हैं।
4.	द्वितीय उप समिति से संबंधित मामले	15 दिन (नई दिल्ली से बाहर का मामला होने की स्थिति में 30 दिन)	अवर सचिव	आवश्यकतानुसार संबंधित प्राधिकारियों से परामर्श करके संगत उपबंधों के संदर्भ में प्राप्त अनुरोध की जांच करना। मौजूदा प्रावधानों के तहत स्पष्टीकरण/सुझावों के लिए प्राप्त अनुरोध पर विचार किया जाएगा।	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसका विशिष्ट विवरण देते हुए सादे कागज पर अनुरोध/आवेदन किया जा सकता है और सुझाव यदि कोई हो तो सभी दस्तावेजों की प्रतियों के साथ दिए जा सकते हैं।
5.	तृतीय उप समिति से संबंधित मामले	15 दिन (नई दिल्ली से बाहर का मामला होने की स्थिति में 30 दिन)	अवर सचिव	आवश्यकतानुसार संबंधित प्राधिकारियों से परामर्श करके संगत उपबंधों के संदर्भ में प्राप्त अनुरोध की जांच करना। मौजूदा प्रावधानों के तहत स्पष्टीकरण/सुझावों के लिए प्राप्त अनुरोध पर विचार किया जाएगा।	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसका विशिष्ट विवरण देते हुए सादे कागज पर अनुरोध/आवेदन किया जा सकता है और सुझाव यदि कोई हो तो सभी दस्तावेजों की प्रतियों के साथ दिए जा सकते हैं।

### परिवेदना निवारण

निर्धारित मानकों के अनुरूप शिकायत का अंतिम रूप से निवारण न होने की स्थिति में परिवेदना निवारण हेतु मामला निम्नलिखित उच्चप्राधिकारी को प्रेषित किया जा सकता है:-

**सचिव(समिति)**

**11, तीन मूर्ति मार्ग, नई दिल्ली-110011**

**दूरभाष-23012933, ई-मेल:[secy-cpol@nic.in](mailto:secy-cpol@nic.in)**

## CITIZEN CHARTER

S.No	Services	Service disposal	Contact details Of responsible Officer	Process	Required Documents
1.	1.Matters related to Administration 2.Matters related to Employees 3.Complaints regarding Suppliers of items & Services	15 days	Under Secretary	To enquire into the requests in reference to relevant provisions with the Officer-in charge and to consider the request regarding justification/suggestions in the existing provisions.	Request can be made on plain paper for the explanation sought, along with its specific details. Suggestions, if any, can be given along with copies of all documents.
2.	Matters related to Accounts	15 days	Under Secretary	To enquire into the requests in reference to relevant provisions with the Officer-in charge and to consider the request regarding justification/suggestions in the existing provisions.	Request can be made on plain paper for the explanation sought, along with its specific details. Suggestions, if any, can be given along with copies of all documents.
3.	Related to first Sub - Committee	15 days	Under Secretary	To enquire into the requests in reference to relevant provisions with the Officer-in charge and to consider the request regarding justification/suggestions in the existing provisions.	Request can be made on plain paper for the explanation sought, along with its specific details. Suggestions, if any, can be given along with copies of all documents.
4.	Related to Second Sub Committee	15 days	Under Secretary	To enquire into the requests in reference to relevant provisions with the Officer-in charge and to consider the request regarding justification/suggestions in the existing provisions.	Request can be made on plain paper for the explanation sought, along with its specific details. Suggestions, if any, can be given along with copies of all documents.
5	Related to Third Sub-Committee	15 days	Under Secretary	To enquire into the requests in reference to relevant provisions with the Officer-in charge and to consider the request regarding justification/suggestions in the existing provisions.	Request can be made on plain paper for the explanation sought, along with its specific details. Suggestions, if any, can be given along with copies of all documents.

### Service Standads

The grievances can be taken to the higher authority if it is not resolved fully. For that matter, it can be submitted to the Secretary (Committee) as mentioned below.

**SECRETARY (COMMITTEE)**  
**11, TEEN MURTI MARG, NEW DELHI – 110011**  
**Tel. – 011- 23012933,**  
**E mail:-secy-cpol@nic.in**