<u>नागरिक/ग्राहक चार्टर</u>

गृह मंत्रालय

राजभाषा विभाग

एन.डी.सी.सी. –II बिल्डिंग, जयसिंह रोड

नई दिल्ली -11001

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धताएं

क्रम संख्या	हमारी सेवाएं एवं कार्य-व्यवहार	इस क्षेत्र में हम अपने कार्यों का मूल्यांकन निम्नलिखित तरीके से करते हैं	हमारा सेवा मानक
1.	राजभाषा अधिनियम 1963, राजभाषा नियम 1976 और अन्य अनुदेशों आदि के उल्लंघन के बारे में सामान्य शिकायतें|	प्रासंगिक नियमों के संदर्भ में शिकायतों की जांच करना और सुधारात्मक कार्रवाई के लिए संबंधित मंत्रालय / विभाग को शिकायतों से अवगत कराना |	30 दिन
2.	राजभाषा अधिनियम 1963, राजभाषा नियम 1976 और राजभाषा नीति से संबंधित मामले / स्पष्टीकरण	मामले की प्राप्ति की तारीख से लेकर स्पष्टीकरण प्रस्तुत करने तक लिया गया औसत समय	30 दिन
3.	तकनीकी प्रकोष्ठ के संबंध में विभिन्न कार्यालयों / व्यक्तियों द्वारा उठाए गए मामले/ माँगे गए स्पष्टीकरण/ आश्वासन i) आईटी उपकरण ii) कम्प्युटर प्रशिक्षण iii) यूनिकोड से इतर का यूनिकोड में अंतरण iv) राजभाषा विभाग की वैबसाइट	मामले की प्राप्ति की तारीख से लेकर स्पष्टीकरण प्रस्तुत करने तक लिया गया औसत समय	15 दिन
4.	विभिन्न मंत्रालयों / विभागों की हिन्दी सलाहकार समितियों के गठन के लिए अनुमोदन।	यदि कोई स्पष्टीकरण माँगा गया हो तो मामले की प्राप्ति की तारीख से लेकर स्पष्टीकरण प्रस्तुत करने तक लिया गया औसत समय	21 दिन

5.	निम्नलिखित से संबंधित मामले/ स्पष्टीकरण/शिकायतें : केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान (सी. एच.टी.आई.), केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो (सी. टी.बी.), राजभाषा संसदीय समिति सचिवालय और क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय	i) ऐसे मामले जिनसे संबंधित जानकारी राजभाषा विभाग में उपलब्ध है। ii) ii) ऐसे मामले जिनके संबंध में अधीनस्थ कार्यालयों के साथ परामर्श किया जाना आवश्यक है।	30 दिन 45 दिन
6.	निम्नलिखित से संबंधित मामले: क) केंद्र सरकार के संबंधित कार्यालयों द्वारा राजभाषा नीति का क्रियान्वयन ख) विभिन्न राजभाषा पुरस्कार ग) क्षेत्रीय सम्मान समारोह और संगोष्ठियां घ) हिंदी दिवस ङ) केंद्रीय राजभाषा कार्यान्वयन समिति च) नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति	i) ऐसे मामले जिनसे संबंधित जानकारी राजभाषा विभाग में उपलब्ध है । ii) ऐसे मामले जिनके संबंध में संबंधित संगठनों के साथ परामर्श किया जाना आवश्यक है ।	30 दिन 60 दिन

अपेक्षित प्रक्रिया, दस्तावेज़ों और संपर्क व्यक्ति के बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए हमारी वेबसाइट **rajbhasha.gov.in** देखें ।

क. हमारे लोक शिकायत अधिकारी श्री संदीप आर्य, निदेशक से संपर्क करें: फोन नंबर 23438129

ख. अपनी शिकायतें इस पोर्टल पर दर्ज करें: http//pgportal.gov.in

ग. निष्पादन प्रबंधन प्रभाग (परफॉरमेंस मैनेजमेंट डिवीज़न), मंत्रिमंडल सचिवालय को ई मेल भेजेः **ccc-grievance@nic.in**

राजभाषा विभाग
गृह मंत्रालय का
नागरिक / ग्राहक चार्टर

एन डी सी सी–II भवन, 'बी' विंग, चौथा तल
जयसिंह रोड, नई दिल्ली - 110001

www.rajbhasha.gov.in

जून, 2017

<u>प्रस्तावना</u>

राजभाषा विभाग जून, 1975 में गृह मंत्रालय के एक स्वतंत्र विभाग के रूप में स्थापित किया गया था। इसका उद्देश्य राजभाषा संबंधी संवैधानिक और सांविधिक प्रावधानों के अनुपालन की निगरानी और समीक्षा करना तथा संघ के शासकीय प्रयोजनों के लिए हिंदी के प्रयोग को बढ़ावा देना था। विभाग संघ के शासकीय प्रयोजनों के लिए हिंदी के प्रयोग को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न व्यवस्थाएं करता है जैसे : (i) केंद्र सरकार के अधिकारियों/कर्मचारियों को हिंदी भाषा, हिंदी टंकण, हिंदी आशुलिपि, कंप्यूटर प्रशिक्षण और अंग्रेजी-हिंदी अनुवाद कौशल में प्रशिक्षण प्रदान करना (ii) हिन्दी सलाहकार समितियों का गठन करना (iii) नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों (टोलिक) का गठन करना और उनकी नियमित बैठकें सुनिश्चित करना (iv) हिंदी में काम को बढ़ावा देने के लिए प्रोत्साहन योजनाएं लागू करना (v) हिंदी में काम करने के लिए लक्ष्य तय करना।

2. उल्लेखनीय है कि यह विभाग नागरिकों के साथ सीधे संपर्क नहीं करता है। इस विभाग की अधिकांश गतिविधियां और सेवाएं सरकारी एजेंसियों या सरकारी कर्मचारियों के लिए हैं | इस विभाग की गतिविधियों/सेवाओं का उद्देश्य विभिन्न सरकारी एजेंसियों द्वारा हिंदी के प्रयोग को बढ़ावा देना है। विभिन्न सरकारी एजेंसियों द्वारा हिंदी के माध्यम से सेवाएं प्रदान करने से उनके कार्यों में पारदर्शिता बढ़ेगी और अंततः इसका लाभ नागरिकों को मिलेगा। तदनुसार, इस विभाग द्वारा तैयार किए गए चार्टर को "नागरिक/ग्राहक चार्टर" (सीसीसी) नाम दिया गया है।

3. हम शिकायतों के निवारण के लिए प्रयासरत हैं और राजभाषा नीति के बेहतर क्रियान्वयन के लिए सुझावों का स्वागत करते हैं। राजभाषा नीति के उल्लंघन से संबंधित शिकायतों की जांच और सुधारात्मक कार्रवाई हमारे अधिदेश का हिस्सा है। इसीलिए सुझाव भेजने और शिकायत करने के तंत्र को चार्टर में शामिल किया गया है। प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग की केंद्रीय लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के माध्यम से शिकायतें ऑन लाइन भी की जा सकती हैं, जिसके लिए वेबसाइट में और 'नागरिक चार्टर' में **"लोक शिकायत"** ("Public Grievances") शीर्षक के तहत एक लिंक दिया गया है| सुझावों पर विचार करने और शिकायतों का निपटान करने के लिए समय-सीमा निर्धारित की गई है।

हमारी संकल्पना

राजभाषा संबंधी संवैधानिक और सांविधिक प्रावधानों के अनुसार संघ के शासकीय प्रयोजनों के लिए हिंदी के प्रगामी प्रयोग के लिए एक अनुकूल वातावरण तैयार करना, ताकि यह देश की सामासिक संस्कृति के सभी तत्वों की अभिव्यक्ति का माध्यम बन सके।

हमारा ध्येय

1. अनुनय, प्रोत्साहन और प्रेरणा के माध्यम से केंद्र सरकार के कार्यालयों में हिंदी के प्रगामी प्रयोग को बढ़ावा देना।
2. हिंदी के प्रयोग के लिए केंद्र सरकार के सभी कार्यालयों को अनुदेश देना और उनका मार्गदर्शन करना।
3. राजभाषा नीति, इससे संबंधित कार्यक्रमों और गतिविधियों के बारे में जानकारी के प्रसार से लोगों में जागरुकता पैदा करना और उन्हें इसके प्रति संवेदनशील बनाना ।
4. विभिन्न क्षेत्रों में विशेषज्ञता के विभिन्न स्तरों के कार्मिकों को अधिक सक्षम बनाने के लिए कार्य करना ।
5. केंद्र सरकार के कार्यालयों द्वारा द्विभाषिक रूप से कार्य किए जाने के सांविधिक दायित्व को पूरा करने में अपना योगदान देना।
6. उन मंत्रालयों/विभागों/संगठनों के साथ तालमेल बैठाना जिनका अधिदेश कुछ सीमा तक राजभाषा विभाग के अधिदेश से मेल खाता है।
7. मुख्यतया राजभाषा विभाग और इसके अधीनस्थ कार्यालयों अर्थात् केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान, केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो, क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय, संसदीय राजभाषा समिति के कामकाज को आम जन के लिए ज्यादा से ज्यादा संतोषजनक बनाना ।
8. केंद्रीय सचिवालय राजभाषा सेवा, केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान, केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो, क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालयों के अधिकारियों और कर्मचारियों के कार्मिक प्रबंधन के लिए एक सक्रिय कार्यतंत्र विकासित करना।
9. राजभाषा नीति के समग्र अनुपालन की निगरानी और समीक्षा करना।
10. पारदर्शिता, जवाबदेही और भ्रष्टाचार को कतई बर्दाश्त न किए जाने की संस्कृति को बढ़ावा देना।
11. स्टेक होल्डरों के साथ लगातार संपर्क बनाए रखना।
12. ऐसा स्वस्थ और पर्यावरण-अनुकूल परिवेश तैयार करना जो ऊर्जा संरक्षण और कलात्मक के मूल्यों के प्रति यथोचित रूप से संवेदनशील हो ।

हमारे प्रयोक्ताः-

1. केंद्रीय सरकार के मंत्रालय, विभाग और अधीनस्थ/संबद्ध कार्यालय, स्वायत्त संस्थाएं।
2. सार्वजनिक क्षेत्र के निगमों और कंपनियों के कार्यालय।
3. बैंक, वित्तीय संस्थाएं।
4. सामान्य जन।
5. केंद्रीय सचिवालय राजभाषा सेवा (सीएसओएलएस), केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान (सीएचटीआई), केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो (सीटीबी), और क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (आरआईओ) के अधिकारी और कर्मचारी।
6. हिंदी के लेखक।
7. विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रमों के प्रशिक्षणार्थी।
8. वस्तुओं और सेवाओं के पूर्तिकार।

राजभाषा विभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं

1. हिंदी भाषा, हिंदी टंकण, हिंदी आशुलिपि और हिंदी-अंग्रेजी अनुवाद तथा कंप्यूटर/आईटी टूल्स में केंद्रीय सरकार के अधिकारियों और कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करना।
2. संसदीय राजभाषा समिति की रिपोर्टों पर राष्ट्रपति के आदेश प्राप्त करना तथा उनके क्रियान्वयन के लिए केंद्रीय सरकार के कार्यालयों को अनुदेश जारी करना।
3. केंद्रीय हिंदी समिति (केएचएस) का गठन करना तथा उसकी बैठक बुलाना।
4. केंद्रीय राजभाषा कार्यान्वयन समिति (केआरकेएस) की बैठक बुलाना।
5. विभिन्न मंत्रालयों में हिंदी सलाहकार समितियों (एचएसएस) का गठन करना।
6. केंद्रीय सरकार के कार्यालयों में राजभाषा हिंदी के कार्यों के लिए वार्षिक लक्ष्य निर्धारित करना।
7. निर्धारित लक्ष्यों की तुलना में वास्तविक उपलब्धियों के आधार पर वार्षिक मूल्यांकन रिपोर्ट तैयार करना और इसे संसद में प्रस्तुत करना।
8. केंद्रीय सरकार के कार्यालयों में त्रैमासिक प्रगति रिपोर्टों द्वारा और कार्यालयों में निरीक्षण करके राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के संबंध में सूचना एकत्रित करना।
9. केंद्रीय सचिवालय राजभाषा सेवा संवर्ग का प्रबंधन ।
10. विभाग के अधीनस्थ कार्यालयों नामतः सीएचटीआई, सीटीबी, आरआईओ और संसदीय राजभाषा समिति सचिवालय की कार्य-प्रणाली पर नियंत्रण और उसका पर्यवेक्षण।
11. त्रैमासिक पत्रिका "राजभाषा भारती" सहित राजभाषा के प्रकाशन तैयार करना और वितरित करना।
12. यूनीकोड आधारित कंप्यूटर, की-बोर्ड, प्रिंटर और सॉफ्टवेयर आदि उपलब्ध कराए जाने संबंधी अनुदेशों के अनुपालन की निगरानी और उसकी समीक्षा करना ।
13. केंद्रीय सरकार के कार्यालयों से संबंधित असांविधिक नियम-पुस्तकों, संहिताओं और अन्य प्रक्रिया साहित्य और इनसे संबंधित फार्मों का अनुवाद करना।
14. राजभाषा के संवैधानिक उपबंधों, राजभाषा अधिनियम, 1963 और राजभाषा नियम, 1976 के बारे में नीति संबंधी सुझावों/प्रस्तावों पर अनुदेश/दिशानिर्देश जारी करना।
15. केंद्रीय सरकार के कर्मचारियों को हिंदी में कार्य करने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु प्रोत्साहन योजनाएँ लागू करना।
16. क्षेत्रीय सम्मान समारोहों और संगोष्ठियों का आयोजन करना।

नागरिक/ग्राहक चार्टर राजभाषा

सेवा मानक

क्रं सं.	सेवाएं	सेवा / निष्पादन मानक*	उत्तरदायी अधिकारी का संपर्क विवरण	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज
1.	**नीति संबंधी मामलेः** i) राजभाषा अधिनियम, 1963 ii) राजभाषा नियम, 1976 iii) राजभाषा नीति	1-3 मास**	डॉ. श्री प्रकाश शुक्ला, संयुक्त निदेशक (नीति/पत्रिका) टेलीफोनः 23438250 ई-मेलः shukla.sp@nic.in	स्पष्टीकरण/सुझाव संबंधी अनुरोध पर, यदि आवश्यक हो तो, संबंधित प्राधिकारियों के साथ परामर्श करके, अधिनियम/ प्रचलित नीति के संगत प्रावधानों के संदर्भ में विचार किया जाएगा।	जिस मुद्दे पर स्पष्टीकरण अपेक्षित है, उसके संबंध में विशिष्ट विवरण देते हुए, अनुरोध सादे कागज पर किया जा सकता है तथा सुझाव सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ, यदि कोई है, दिए जा सकते हैं।
2.	**तकनीकी प्रकोष्ठ से संबंधित मामलेः** i) आई.टी. टूल्स ii) कंप्यूटर प्रशिक्षण iii) गैर-यूनिकोड से यूनिकोड में बदलना। iv) राजभाषा की वेबसाइट v) सी-डेक, डीआईटी और एनआईसी से संबंधित मामले	 1-2 मास 1-2 मास 1 मास 1 मास 1-2 मास	श्री संदीप आर्या, निदेशक (तक./कार्या./प्रशा.) टेलीफैक्सः23438129 ई-मेलः dir-tech@nic.in श्री केवल कृष्ण, वरि. तकनीकी निदेशक (एनआईसी) टेलीफोनः23438178 ई-मेलः kewal.krishan@nic.in	संबंधित प्राधिकारियों के साथ परामर्श करके, यदि आवश्यक हो तो, संगत प्रावधानों के संदर्भ से अनुरोधों पर विचार किया जाएगा।	अनुरोध, सादे कागज पर, विस्तृत सूचना तथा सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ, यदि कोई हैं, किया जा सकता है।

3.	राजभाषा / इसके अधीनस्थ कार्यालयों के बजट से संबंधित मामले	1-2 मास	श्री बी.एल. मीणा, उप-सचिव (बजट/सेवाएं) फोनः23438002 ई-मेलः bl.meena81@nic.in	-वही-	-वही-
4.	केंद्रीय हिंदी समिति (केएचएस) में नामांकन के लिए अनुरोध तथा विभिन्न मंत्रालयों की हिंदी सलाहकार समितियों (एचएसएस) में नामांकनों से संबंधित मामले।		श्रीमती मंजुला सक्सेना, उप-सचिव (शिकायत/अनुसंधान) फोनः 23438155 ई-मेलः manjula.saxena@nic.in	योग्यताओं, अनुभव तथा उस विषय से संबंधित दिशानिर्देशों के आधार पर अनुरोधों की जांच करना।	अनुरोध, सादे कागज पर, विस्तृत प्रमाणित जीवन-वृत्त और योग्यताओं, अनुभव आदि के समर्थन में हिंदी में संगत दस्तावेजों के साथ किया जा सकता है।
5.	**सीएसओएलएस संवर्ग का प्रबंधनः** क) संवर्ग संरचना ख) कर्मचारियों के सेवा मामले जैसे तैनाती, स्थानांतरण आदि। ग) वरिष्ठता/पदोन्नति से संबंधित अभ्यावेदन।	1-3 मास	श्री बी.एल. मीणा, उप-सचिव (बजट/सेवाएं) फोनः23438002 ई-मेलः bl.meena81@nic.in	संबंधित संगठन जैसे डीओपीटी, विधि मंत्रालय, वित्त मंत्रालय, संघ लोक सेवा आयोग के साथ, यथावश्यक परामर्श करके अनुरोधों की जांच करना।	अनुरोध, सादे कागज पर, विशिष्ट विवरणों तथा सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ किया जा सकता है।
6.	सीएचटीआई के अधिकारी/पदाधिकारियों द्वारा उठाए/प्रस्तुत किए गए और राजभाषा विभाग को भेजे गए केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान (सीएचटीआई), नई दिल्ली से संबंधित मामले ।	2 मास	श्री विजय कुमार, उप-सचिव (प्रशि./सीटीबी) फोनः 23438018 ई-मेलः vijay.kumar60@nic.in	संगत नियमों के अनुसार तथा संबंधित संगठनों जैसे सीएचटीआई, डीओपीटी और यूपीएससी आदि के साथ परामर्श करके अनुरोध की जांच करना।	अनुरोध, सादे कागज पर, विशिष्ट विवरणों तथा सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ किया जा सकता है।

7.	सीटीबी के अधिकारी / पदाधिकारियों द्वारा उठाए/प्रस्तुत किए गए और राजभाषा विभाग को भेजे गए केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो (सीटीबी), नई दिल्ली से संबंधित मामले	2 मास	श्री विजय कुमार, उप-सचिव (प्रशि./सीटीबी) फोनः 23438018 ई-मेलः vijay.kumar60@nic.in	संगत नियमों के अनुसार तथा संबंधित संगठनों जैसे सीटीबी, डीओपीटी और यूपीएससी आदि के साथ परामर्श करके अनुरोध की जांच करना।	अनुरोध, सादे कागज पर, विशिष्ट विवरणों तथा सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ किया जा सकता है।
8.	आरआईओ के अधिकारी / पदाधिकारियों द्वारा उठाए/प्रस्तुत किए गए, मुंबई, कोलकाता, बेंगलुरू, गुवाहाटी, गाजियाबाद, भोपाल, कोच्ची और दिल्ली में स्थित क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालयों (आरआईओ) से संबंधित मामले ।	2 मास	श्री संदीप आर्या, निदेशक (तक./कार्या./प्रशा.) टेलीफैक्स:23438129 ई-मेलः dir-tech@nic.in	संगत नियमों के अनुसार तथा संबंधित संगठनों के साथ परामर्श करके अनुरोध की जांच करना।	अनुरोध, सादे कागज पर, विशिष्ट विवरणों तथा सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ किया जा सकता है।
9.	राजभाषा नीति के उल्लंघन की सामान्य शिकायतें	2-3 मास	श्रीमती मंजुला सक्सेना, उप-सचिव (शिकायत/अनुसंधान) फोनः 23438155 ई-मेलः manjula.saxena@nic.in	संगत नियमों के अनुसार शिकायतों की जांच करना और संबंधित संगठन को सुधारात्मक कार्रवाई करने की सलाह देना।	अनुरोध, सादे कागज पर, आरोपों के समर्थन में सत्यापित किए जाने योग्य तथ्यों और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ किया जा सकता है।
10.	**निम्नलिखित से संबंधित मामलेः** क) राजभाषा नीति का कार्यान्वयन ख) राजभाषा गौरव पुरस्कार योजना (पुस्तकों के लिए)	 1-2 मास 1-2 मास 1-2 मास	श्री संदीप आर्या, निदेशक (तक./कार्या./प्रशा.) टेलीफैक्स:23438129 ई-मेलः dir-tech@nic.in	नियमों के अनुसार और, जहां कहीं भी आवश्यक हो, संगठन के साथ परामर्श करके अनुरोधों की जांच करना।	अनुरोध, सादे कागज पर, विशिष्ट विवरणों तथा सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ किया जा सकता है।

	ग) क्षेत्रीय सम्मान समारोह और संगोष्ठियां। घ) हिंदी दिवस ङ) केंद्रीय राजभाषा कार्यान्वयन समितियां (सीओएलआईसी) च) नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियां (टीओएलआईसी)	1-2 मास 1-2 मास 2-3 मास			
11.	वार्षिक कार्यक्रम, वार्षिक रिपोर्ट और वार्षिक मूल्यांकन रिपोर्ट से संबंधित मामले।	1-2 मास	श्रीमती मंजुला सक्सेना, उप-सचिव (शिकायत/अनुसंधान) फोनः 23438155 ई-मेलः manjula.saxena@nic.in	नियमों के अनुसार और, जहां कहीं भी आवश्यक हो, संगठनों के साथ परामर्श करके अनुरोधों की जांच करना।	अनुरोध, सादे कागज पर, विशिष्ट विवरणों तथा सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ किया जा सकता है।
12.	राजभाषा नीति के प्रचार से संबंधित मामले	1-2 मास	डॉ. श्री प्रकाश शुक्ला, संयुक्त निदेशक (नीति/पत्रिका) टेलीफोनः 23438250 ई-मेलः shukla.sp@nic.in	नियमों के अनुसार और, जहां कहीं भी आवश्यक हो, संगठनों के साथ परामर्श करके अनुरोधों की जांच करना।	अनुरोध, सादे कागज पर, विशिष्ट विवरणों तथा सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ किया जा सकता है।
13.	**निम्नलिखित से संबंधित मामलेः** क) त्रैमासिक पत्रिका राजभाषा भारती का प्रकाशन ख) मानक पुस्तकों की सूची ग) राजभाषा कीर्ति पुरस्कार योजना (गृह पत्रिका के लिए)	1-2 मास 1-2 मास 1-2 मास 1-2 मास	डॉ. श्री प्रकाश शुक्ला, संयुक्त निदेशक (नीति/पत्रिका) टेलीफोनः 23438250 ई-मेलेः shukla.sp@nic.in	नियमों के अनुसार और, जहां कहीं भी आवश्यक हो, संगठनों के साथ परामर्श करके अनुरोधों की जांच करना।	अनुरोध, सादे कागज पर, विशिष्ट विवरणों तथा सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ किया जा सकता है।

	घ) राजभाषा गौरव पुरस्कार योजना (उत्कृष्ट लेख के लिए)				
14.	**निम्नलिखित से संबंधित मामलेः** क) राजभाषा विभाग का समन्वयन और प्रशासन। ख) राजभाषा विभाग में सामान्य रखरखाव।	1 मास	श्री संदीप आर्या, निदेशक (तक./कार्या./प्रशा.) टेलीफैक्स:23438129 ई-मेलः dir-tech@nic.in	नियमों के अनुसार और, जहां कहीं भी आवश्यक हो, संगठनों के साथ परामर्श करके अनुरोधों की जांच करना।	अनुरोध, सादे कागज पर, विशिष्ट विवरणों तथा सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ किया जा सकता है।
15.	**केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान (सीएचटीआई), में निम्नलिखित के आयोजन से संबंधित मामलेः-** क) हिंदी भाषा, टंकण, आशुलिपि के लिए विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रम। ख) विभिन्न क्षेत्रों में हिंदी शिक्षण योजना से संबंधित मामले। ग) केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान (सीएचटीआई), नई दिल्ली, के के संबंध में इसके अधिकारियों /पदाधिकारियों द्वारा उठाए/ प्रस्तुत किए गए मामले। घ) उक्त संगठन में कार्यरत पदाधिकारियों के विरुद्ध शिकायतें।	1-2 मास	डॉ. जे.पी. कर्दम, निदेशक, केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान, पर्यावरण भवन, 7वां तल, पर्यावरण भवन, सीजीओ काम्प्लैक्स, नई दिल्ली टेलीफ्लैक्सः 24361852 ई-मेलः dirchti-dol@nic.in	नियमों के अनुसार और, जहां कहीं भी आवश्यक हो, संगठनों के साथ परामर्श करके अनुरोधों की जांच करना।	i) स्पष्टीकरण के लिए अनुरोध/ सुधार/सेवा संबंधी मामलों के लिए सुझाव सादे कागज पर विशिष्ट विवरणों और सभी संगत दस्तावेजों के साथ किया/दिया जा सकता है। ii) शिकायतें, सादे कागज पर, विशिष्ट सत्यापित किए जाने योग्य विवरणों और शिकायतकर्ता के पास मौजूद दस्तावेजी साक्ष्य, यदि कोई हो, के साथ की जा सकती हैं।

	ङ) वस्तुओं और सेवाओं के पूर्तिकारों की शिकायतें। च) परीक्षा/परिणाम से संबंधित मामले।				
16.	**केंद्रीय अनुवाद ब्यूरों, 8वां तल, पर्यावरण भवन, सीजीओ काम्प्लैक्स, नई दिल्ली से संबंधित मामलेः-** क) अनुवाद कार्य और अनुवाद प्रशिक्षण कार्यक्रम। ख) केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो (सीटीबी), नई दिल्ली, के संबंध में इसके अधिकारियों/पदाधिकारियों द्वारा उठाए/प्रस्तुत किए गए मामले। ग) सीटीबी कार्यालय और इसके क्षेत्रीय कार्यालयों के कामकाज संबंधी शिकायतें। घ) परीक्षा और परिणाम से संबंधित मामले। ङ) वस्तुओं और सेवाओं के पूर्तिकर्ताओं की शिकायतें।	1-2 मास	डॉ. एस.एन. सिंह, निदेशक, टेलीफोनः 24362025 केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो, पर्यावरण भवन, 8वां तल, सीजीओ काम्प्लैक्स, नई दिल्ली ई-मेलः dirctb-dol@nic.in	नियमों के अनुसार और, जहां कहीं भी आवश्यक हो, संगठनों के साथ परामर्श करके अनुरोधों की जांच करना।	iii) स्पष्टीकरण के लिए अनुरोध/ सुधार/सेवा संबंधी मामलों के लिए सुझाव सादे कागज पर विशिष्ट विवरणों और सभी संगत दस्तावेजों के साथ किया/दिया जा सकता है। iv) शिकायतें, सादे कागज पर, विशिष्ट सत्यापित किए जाने योग्य विवरणों और शिकयतकर्ता के पास मौजूद दस्तावेजी साक्ष्य, यदि कोई हो, के साथ की जा सकती हैं।

17	संसदीय राजभाषा समिति सचिवालय से संबंधित मामले	1-2 माह	श्री एस.एस. राणा, सचिव, 11,तीनमूर्ति मार्ग नई दिल्ली टेलीफेक्स -23014187 E-mail: secy-cpol@nic.in	प्राप्त अनुरोधों की नियमों के संबंध में जांच करना और जहां कहीं आवश्यक हो संबंधित संगठन से परामर्श करना	i) सेवा संबंधी मामलों में सुधार के लिए सुझाव / स्पष्टीकरण के लिए अनुरोध सादे कागज पर किए जा सकते हैं। कृपया इसके साथ विशिष्ट विवरण और अन्य सभी संगत दस्तावेज संलग्न करें। ii) शिकायतें सादे कागज पर की जा सकती हैं। शिकायतकर्ता को शिकायत के समय सत्यापित किए जा सकने वाले विशिष्ट दस्तावेजी साक्ष्य भी प्रस्तुत करने होंगे।

* अनुरोध / सुझाव/ शिकायत के स्वरूप, प्रकृति और जटिलता को ध्यान में रखते हुए समय सीमा दी गई है।

** अधिनियम /नीति / नियमों में संशोधन की अपेक्षा रखने वाले अनुरोध और अन्य विभागों से परामर्श करने की अपेक्षा रखने वाले अनुरोधों पर कार्यवाही करने में अधिक समय लग सकता है।

क. केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान – हिंदी शिक्षण योजना

क्र.सं.	जवाबदेह - केंद्र	अधिकारी का नाम	पता	कार्यक्षेत्र में आने वाले राज्य
1	परीक्षा	श्रीमती सुमन लाल उप निदेशक ई मेल: ddhts-exam-dol@nic.in फोन: 011-26175176 फैक्स सं। 011-261620 9 3	लेवल -6, ईस्ट ब्लॉक -7 सेक्टर -1, आर.के. पुरम। नई दिल्ली -110066	सभी
2	मध्योत्तर	श्री भूपिंदर सिंह उप निदेशक, ई मेल: ddhts-nc-dol@nic.in फोन: 26195246 फैक्स सं 001-26191572	लेवल -6, ईस्ट ब्लॉक -7, सेक्टर -1, आर.के. पुरम, नई दिल्ली-टी 110066	दिल्ली, पंजाब, हरियाणा हिमाचल प्रदेश, राजस्थान, जम्मू और कश्मीर, मध्य प्रदेश, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, छत्तीसगढ़ और चंडीगढ़
3	मध्योत्तर	श्री संत राम उप निदेशक (टंकण / आशुलिपि) फोन. 26173775 ई मेल: ddts-hts-nc-dol @ nic..in	लेवल -6, ईस्ट ब्लॉक -7, सेक्टर -1, आर.के. पुरम, नई दिल्ली- 110066	दिल्ली, पंजाब हरियाणा हिमाचल प्रदेश, राजस्थान, जम्मू और कश्मीर, मध्य प्रदेश, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, छत्तीसगढ़ और चंडीगढ़
4	दक्षिणी	डॉ. शोभा रानी, उप निदेशक, फोन: 044-2491 90 9 6 फैक्स सं .044-24915466 ई मेल: ddts-hts-south-dol @ nic..in	ई-विंग, सी-ब्लॉक, बेसेंट नगर चेन्नई 600,090।	तमिलनाडु, केरल, आंध्र प्रदेश, लक्षद्वीप और पुंड्डुचेरी

5	पूर्वी	श्री राम नारायण सरोज, उप निदेशक, फोन: 033-2287 07 9 3 फैक्स नं 033-22874053 ई मेल: ddhts-east-dol@nic.in	234/4, निजाम पैलेस परिसर, 18 वीं मंजिल, आचार्य जे.सी.बोस रोड, कोलकाता- 700020	पश्चिम बंगाल, उड़ीसा, बिहार, झारखंड और अंडमान निकोबार द्वीप समूह
6	पश्चिमी	डॉ बी.एन. झा, उप निदेशक, फोन: 022-27572705 फैक्स सं- 022-27565417 ई मेल: ddhts-west-dol @ nic.in	केन्द्रीय सदन, सीबीडी, 6 तल, सेक्टर -10, सीबीडी, बेलापुर नवी मुंबई - 400614	महाराष्ट्र, गुजरात, कर्नाटक, गोवा, दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव
7	उत्तर – पूर्वी	श्री रूस्तम रॉय, उप निदेशक फो.-0361-2675661 फैक्स- 0361-2676879 ई मेल: ddhts-ne-dol@nic.in	एन.एफ. रेलवे मुख्यालय, मलिगांव, गुवाहाटी- 781011	असम, मेघालय, मिजोरम, त्रिपुरा, मणिपुर, सिक्किम, नागालैंड और अरुणाचल प्रदेश।

ख) राजभाषा विभाग के क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय

क्र. सं.	जवाबदेह - केंद्र	अधिकारी का नाम	पता	कार्यक्षेत्र में आने वाले राज्य
1	पूर्वी	श्री निर्मल दुबे उप निदेशक (कार्यान्वयन) फोन: 033-22875305,22800356 ई मेल: ddriokol-dol@nic.in	क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (पूर्वी), 18 वां तल, निजाम पैलेस परिसर, 234/4, आचार्य जे.सी. बोस रोड, कोलकाता -700030	पश्चिम बंगाल, बिहार, उड़ीसा और झारखंड
2	उत्तर-पूर्वी	श्री बद्री यादव अनुसंधान अधिकारी फोन- 0361-24643622 ई मेल: ddriguw-dolt@nic.in	क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (उत्तर पूर्व), राजगढ़ रोड, वाई लेन- शिलपुखारी पोस्ट, गुवाहाटी 781,003	असम, मिजोरम, त्रिपुरा, मणिपुर, सिक्किम, नागालैंड अरुणाचल प्रदेश और मेघालय
3	दक्षिण	श्री टेक चंद उप निदेशक (कार्यान्वयन) ई मेल: ddriobng-dol@nic.in फोन: 080-25536232	क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (दक्षिण), डी विंग, 5 वीं तल, केन्द्रीय सदन कोरमंगला, बेंगलुरु-560034	कर्नाटक आंध्र प्रदेश, और तेलंगाना
4	उत्तरी क्षेत्र-1	श्री प्रमोद कुमार शर्मा उप निदेशक (कार्यान्वयन) ई मेल: ddriodel-dd@nic.in फोन: 011-24674674	क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (उत्तर -1), ए -14 9, सरोजनी नगर, नई दिल्ली - 110023	दिल्ली, हिमाचल प्रदेश, पंजाब, जम्मू एवं कश्मीर और हरियाणा

5	उत्तरी क्षेत्र-2	श्री अजय मलिक उप निदेशक (कार्यान्वयन) ई मेल: ddriogzb-dol@nic.in फोन- 0120-271 9 356	क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (उत्तर), कक्ष संख्या 302, 3 तल, सीजीओ भवन कमला नेहरू नगर, गाजियाबाद-201001 (यू.पी.)	उत्तर प्रदेश और उत्तराखंड
6	पश्चिम	श्रीमती सुनीता देवी यादव उप निदेशक (कार्यान्वयन) ई मेल: ddimpol-mum@nic.in फोन. 022-27560225	क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (पश्चिम), केन्द्रीय सदन, कक्ष सं 601-ए, सेक्टर -10, 6 वीं मंजिल, सीबीडी, बेलापुर, नवी मुंबई- 400,614	महाराष्ट्र, गुजरात, गोवा, दमन और दीव।
7	दक्षिण-पश्चिम	श्री हरि नारायण त्रिवेदी उप निदेशक (कार्यान्वयन) ई मेल: dd.riokoc-dol@nicl.in फोन: 0484-2427792	क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (दक्षिण पश्चिम), केन्द्रीय भवन, ब्लॉक-सी, 7 वां तल, एसईएस पी.ओ. कोच्चि-682,037	केरल, तमिलनाडु, पुड्डुचेरी और लक्षद्वीप
8	मध्य	श्री हरीश सिंह चौहान (सहायक निदेशक) ई मेल: ddimpolbho- mp@nic.in फोन: 0755-2553149	क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (मध्य), निर्माण सदन, कमरा सं 208, सीजीओ परिसर, 52-ए, अरेरा हिल्स, भोपाल - 462011	मध्य प्रदेश, राजस्थान, छत्तीसगढ़

ग. केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो के जवाबदेह केंद्र

क्र. सं.	जवाबदेह - केंद्र	अधिकारी का नाम	पता	कार्यक्षेत्र में आने वाले राज्य
1	दक्षिणी	श्रीमती जानकी नायर, संयुक्त निदेशक, ई मेल: jdctb@gmail.com टेलीफैक्स: 080-25531 9 46	अनुवाद प्रशिक्षण केन्द्र, 5 वीं मंजिल, केन्द्रीय सदन, डी-विंग, कोरमंगला, बेंगलुरु-560,034	कर्नाटक, तमिलनाडु, केरल, आंध्र प्रदेश, पुड्डुचेरी, लक्षद्वीप
2	पूर्वी	श्री राकेश कुमार पाठक, सहायक निदेशक, ई मेल : टेलीफैक्स: 033-22876044	अनुवाद प्रशिक्षण केन्द्र, केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो, 67-बी, बाली गंज पार्क टॉवर, बी-ब्लॉक, 10 वां तल, स्कुर्लर रोड, कोलकाता - 7000019	पश्चिम बंगाल, बिहार, उड़ीसा, झारखंड, सिक्किम, असम, अरुणाचल प्रदेश, मेघालय, त्रिपुरा, मणिपुर, नागालैंड, मिजोरम, अंडमान निकोबार द्वीप समूह
3	पश्चिमी	श्री नरेश कुमार, सहायक निदेशक, ई मेल: ctbmumbai@gmail.com Telefax.022-22611823	अनुवाद प्रशिक्षण केन्द्र, केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो, केन्द्रीय सदन, 6 ठा तल, सेक्टर-10-ए, सीबीडी, बेलापुर, नवी मुंबई - 400614	महाराष्ट्र, गोवा, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, गुजरात, दमन और दीव

घ. संसदीय राजभाषा समिति

संसदीय राजभाषा समिति सचिवालय	श्री एस.एस. राणा, सचिव, ई मेलः shyam.sunder@nic.in फोन.. 2301-4187	11, तीन मूर्ति मार्ग, नई दिल्ली- 110011

शिकायत निवारण

सेवा मानकों का अनुपालन न किए जाने की स्थिति में, सेवाप्राप्तकर्ता/ स्टेकहोल्डर अपनी शिकायत के निवारण के लिए निम्नलिखित लोक शिकायत अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं-

डा. बिपिन बिहारी
संयुक्त सचिव (राजभाषा)
राजभाषा विभाग,
एनडीसीसी- II, भवन, 'बी' विंग,
चौथा तल जय सिंह रोड,
नई दिल्ली -110001
टेलीफैक्स 23438130.
ई मेल: jsol@nic.in

3. प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग के लिंक htpp://pgportal.gov.in पर भी ऑनलाइन शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं जिसका लिंक राजभाषा विभाग की वेबसाइट अर्थात www.rajbhasha.nic.in में 'लोक शिकायत" (पब्लिक ग्रीविआंस) शीर्षक के तहत दिया गया है।

शिकायत का त्वरित निवारण

यदि आपकी शिकायत का पूर्ण रूप से निवारण नहीं किया जाता है, तो आप अपनी शिकायत निम्नलिखित शीर्षस्थ प्राधिकारी को कर सकते हैः-

श्री प्रभास कुमार झा
सचिव (राजभाषा)
राजभाषा विभाग,
एनडीसीसी- II, भवन, 'ए' विंग,
तीसरा तल जय सिंह रोड,
नई दिल्ली -110001
टेलीफैक्स 23438266. 23438267
ई मेल: secy-ol@nic.in

सेवा प्राप्तकर्ताओं / स्टेकहोल्डरों द्वारा ध्यान रखने योग्य बातें :

1. स्पष्टीकरण / सुझाव के लिए अनुरोध उक्त वर्णित रीति के अनुसार ही किए जाएं।
2. शिकायतें सभी संगत दस्तावेजों के साथ, यदि कोई दस्तावेजी साक्ष्य हों तो उनके साथ जांचे जा सकने योग्य तथ्यों के साथ प्रस्तुत की जाएं।
3. सेवा प्राप्तकर्ता / स्टेकहोल्डर को अपना पूरा पता, संपर्क नंबर, ई-मेल और फैक्स नंबर देना होगा।
4. नागरिक / ग्राहकों के चार्टर में शामिल सेवा (सेवाओं) के संबंध में शिकायतें.......... पर भी दर्ज की जा सकती हैं।
5. इंटरनेट पर http://pgportal.gov.in पोर्टल पर प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग की केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) ऑन-लाइन उपलब्ध है।