

**नागरिक/ग्राहक चार्टर**

गृह मंत्रालय  
राजभाषा विभाग  
एन.डी.सी.सी. -॥ 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) कम्प्यूटर 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) 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, दस्तावेजों और संपर्क व्यक्ति के बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए हमारी वेबसाइट [rajbhasha.gov.in](http://rajbhasha.gov.in) देखें।

क. हमारे लोक शिकायत अधिकारी श्री रमाकांत सिंह, उप सचिव से संपर्क करें: फोन नंबर 23438155

ख. अपनी शिकायतें इस पोर्टल पर दर्ज करें: <https://pgportal.gov.in>

ग. निष्पादन प्रबंधन प्रभाग (परफॉरमेंस मैनेजमेंट डिवीज़न), मंत्रिमंडल सचिवालय को ई मेल भेजे:

[ccc-grievance@nic.in](mailto: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](http://www.rajbhasha.gov.in)

25 सितंबर, 2024

## प्रस्तावना

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 जागरूकता 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 विकसित 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 प्रयोक्ता:-**

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. यूनिकोड 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.	केंद्रीय हिंदी समिति (केएचएस) में नामांकन के लिए अनुरोध ।  <b>नीति संबंधी मामले:</b> i) राजभाषा अधिनियम, 1963 ii) राजभाषा नियम, 1976 iii) राजभाषा नीति	1-3 मास	श्री राजेश श्रीवास्तव संयुक्त निदेशक (नीति) टेलीफोन: ई-मेल: <a href="mailto:rajesh.srivastva@nic.in">rajesh.srivastva@nic.in</a>	योग्यताओं, अनुभव तथा उस विषय से संबंधित दिशानिर्देशों के आधार पर अनुरोधों की जांच करना।  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।	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।  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.	<b>तकनीकी प्रकोष्ठ से संबंधित मामले:</b> i) आई.टी. टूल्स ii) कंप्यूटर प्रशिक्षण iii) गैर-यूनिकोड से यूनिकोड में बदलना।  iv) राजभाषा की वेबसाइट v) डीआईटी और एनआईसी से संबंधित मामले	1-2 मास 1-2 मास 1 मास  1 मास 1-2 मास	श्री अनिल कुमार उप सचिव (तकनीकी) टेलीफैक्स: 23438129, 23438002 ई-मेल: <a href="mailto:anilkumar-cti@gov.in">anilkumar-cti@gov.in</a>	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 है, किया जा सकता है।
3.	राजभाषा / इसके अधीनस्थ कार्यालयों के बजट से संबंधित मामले	1-2 मास	श्री अनिल कुमार उप सचिव (बजट) टेलीफैक्स: 23438129, 23438002 ई-मेल: <a href="mailto:anilkumar-cti@gov.in">anilkumar-cti@gov.in</a>	-वही-	-वही-

क्रं. सं.	सेवाएं	सेवा / निष्पादन मानक*	उत्तरदायी अधिकारी का संपर्क विवरण	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज
4.	<b>केंद्रीय सचिवालय राजभाषा सेवा संवर्ग का प्रबंधन:</b> क) संवर्ग संरचना ख) कर्मचारियों के सेवा मामले जैसे तैनाती, स्थानांतरण आदि। ग) वरिष्ठता/पदोन्नति से संबंधित अभ्यावेदन।	1-3 मास	श्री अनिल कुमार उप सचिव (सेवा) टेलीफैक्स: 23438129, 23438002 ई-मेल: <a href="mailto:anilkumar-cti@gov.in">anilkumar-cti@gov.in</a>	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।
5.	सीएचटीआई एवं सीटीबी के अधिकारी/पदाधिकारियों द्वारा उठाए/प्रस्तुत किए गए और राजभाषा विभाग को भेजे गए केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान (सीएचटीआई), नई दिल्ली तथा केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो, नई दिल्ली से संबंधित मामले।	2 मास	श्री अनिल कुमार उप सचिव (प्रशिक्षण) टेलीफैक्स: 23438129, 23438002 ई-मेल: <a href="mailto:anilkumar-cti@gov.in">anilkumar-cti@gov.in</a>	संगत नियमों के अनुसार तथा संबंधित संगठनों जैसे सीएचटीआई/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।
6.	क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय के अधिकारी / पदाधिकारियों द्वारा उठाए/प्रस्तुत किए गए, मुंबई, कोलकाता, बेंगलुरु, गुवाहाटी, गाजियाबाद, भोपाल, कोच्ची और दिल्ली में स्थित क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालयों (आरआईओ) से संबंधित मामले।	2 मास	श्री अनिल कुमार उप सचिव (कार्यान्वयन) टेलीफैक्स: 23438129, 23438002 ई-मेल: <a href="mailto:anilkumar-cti@gov.in">anilkumar-cti@gov.in</a>	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।
7.	राजभाषा नीति के उल्लंघन की सामान्य शिकायतें	2-3 मास	सुश्री सतिन्दर कौर उप सचिव (शिकायत) टेलीफैक्स: 23438155 ई-मेल: <a href="mailto:s.kaur68@nic.in">s.kaur68@nic.in</a>	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।
8.	<b>निम्नलिखित से संबंधित मामले:</b> क) राजभाषा नीति का कार्यान्वयन ख) राजभाषा गौरव पुरस्कार योजना (पुस्तकों के लिए) ग) क्षेत्रीय सम्मान समारोह और	1-2 मास 1-2 मास	श्री अनिल कुमार उप सचिव (कार्यान्वयन) टेलीफैक्स: 23438129, 23438002 ई-मेल: <a href="mailto:anilkumar-cti@gov.in">anilkumar-cti@gov.in</a>	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।

क्रं सं.	सेवाएं	सेवा / निष्पादन मानक*	उत्तरदायी अधिकारी का संपर्क विवरण	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज
	संगोष्ठियां। घ) हिंदी दिवस ङ) केंद्रीय राजभाषा कार्यान्वयन समितियां (सीओएलआईसी) च) नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियां (टीओएलआईसी)	1-2 मास 1-2 मास 1-2 मास 2-3 मास			
9.	वार्षिक कार्यक्रम, वार्षिक रिपोर्ट और वार्षिक मूल्यांकन रिपोर्ट से संबंधित मामले तथा विभिन्न मंत्रालयों की हिंदी सलाहकार समितियों (एचएसएस) में नामांकनों से संबंधित मामले।	1-2 मास	श्री अनिल कुमार उप सचिव (अनुसंधान) टेलीफैक्स: 23438129, 23438002 ई-मेल: <a href="mailto:anilkumar-cti@gov.in">anilkumar-cti@gov.in</a>	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।
10.	राजभाषा नीति के प्रचार से संबंधित मामले	1-2 मास	श्री राजेश श्रीवास्तव संयुक्त निदेशक (नीति) टेलीफोन: ई-मेल: <a href="mailto:rajesh.srivastva@nic.in">rajesh.srivastva@nic.in</a>	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।
11.	<b>निम्नलिखित से संबंधित मामले:</b> क) त्रैमासिक पत्रिका राजभाषा भारती का प्रकाशन ख) मानक पुस्तकों की सूची ग) राजभाषा कीर्ति पुरस्कार योजना (गृह पत्रिका के लिए) घ) राजभाषा गौरव पुरस्कार योजना (उत्कृष्ट लेख के लिए)	1-2 मास 1-2 मास 1-2 मास 1-2 मास	श्री अनिल कुमार उप सचिव (पत्रिका) टेलीफैक्स: 23438129, 23438002 ई-मेल: <a href="mailto:anilkumar-cti@gov.in">anilkumar-cti@gov.in</a>	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.	<b>निम्नलिखित से संबंधित मामले:</b> राजभाषा विभाग का समन्वय, सामान्य प्रशासन और आर & आई।	1 मास	श्री अनिल कुमार उप सचिव (कार्यान्वयन) टेलीफैक्स: 23438129, 23438002 ई-मेल: <a href="mailto:anilkumar-cti@gov.in">anilkumar-cti@gov.in</a>	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.	<b>केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान (सीएचटीआई), में निम्नलिखित के आयोजन से संबंधित मामले:-</b> क) हिंदी भाषा, टंकण, आशुलिपि	1-2 मास	लेफ्टिनेंट कर्नल रामनरेश शर्मा, निदेशक, केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान, 7वां तल, पंडित दीन दयाल अंत्योदय	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

क्रं सं.	सेवाएं	सेवा / निष्पादन मानक*	उत्तरदायी अधिकारी का संपर्क विवरण	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज
	<p>के लिए विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रम।</p> <p>ख) विभिन्न क्षेत्रों में हिंदी शिक्षण योजना से संबंधित मामले।</p> <p>ग) केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान (सीएचटीआई), नई दिल्ली, के के संबंध में इसके अधिकारियों /पदाधिकारियों द्वारा उठाए/ प्रस्तुत किए गए मामले।</p> <p>घ) उक्त संगठन में कार्यरत पदाधिकारियों के विरुद्ध शिकायतें।</p> <p>ङ) वस्तुओं और सेवाओं के आपूर्तिकर्ताओं की शिकायतें।</p> <p>च) परीक्षा/परिणाम से संबंधित मामले।</p>		<p>भवन, लोधी रोड, सीजीओ काम्प्लैक्स, नई दिल्ली टेलीफोन: 24361852 ई-मेल: <a href="mailto:dirchti-dol@nic.in">dirchti-dol@nic.in</a></p>		<p>संगत दस्तावेजों के साथ किया/दिया जा सकता है।</p> <p>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।</p>
14.	<p><b>केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो, 8वां तल, पर्यावरण भवन, सीजीओ काम्प्लैक्स, नई दिल्ली से संबंधित मामले:-</b></p> <p>क) अनुवाद कार्य और अनुवाद प्रशिक्षण कार्यक्रम।</p> <p>ख) केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो (सीटीबी), नई दिल्ली, के संबंध में इसके अधिकारियों/पदाधिकारियों द्वारा उठाए/प्रस्तुत किए गए मामले।</p> <p>ग) सीटीबी कार्यालय और इसके क्षेत्रीय कार्यालयों के कामकाज संबंधी शिकायतें।</p> <p>घ) परीक्षा और परिणाम से</p>	1-2 मास	<p>लेफ्टिनेंट कर्नल रामनरेश शर्मा, निदेशक, केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो, 8वां तल, पंडित दीन दयाल अंत्योदय भवन, सीजीओ काम्प्लैक्स, नई दिल्ली टेलीफोन: 24362025 ई-मेल: <a href="mailto:dirctb-dol@nic.in">dirctb-dol@nic.in</a></p>	<p>नियमों के अनुसार और, जहां कहीं भी आवश्यक हो, संगठनों के साथ परामर्श करके अनुरोधों की जांच करना।</p>	<p>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।</p> <p>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।</p>

क्रं. सं.	सेवाएं	सेवा / निष्पादन मानक*	उत्तरदायी अधिकारी का संपर्क विवरण	प्रक्रियाएं	अपेक्षित दस्तावेज
	संबंधित मामले। ड) वस्तुओं और सेवाओं के पूर्तिकर्ताओं की शिकायतें।				
15	संसदीय राजभाषा समिति सचिवालय से संबंधित मामले	1-2 माह	श्री प्रेम नारायण, सचिव, संसदीय राजभाषा समिति 11 तीनमूर्ति मार्ग, नई दिल्ली-110011 टेलीफेक्स - 23014187 E-mail: <a href="mailto:secy-cpol@nic.in">secy-cpol@nic.in</a>	प्राप्त अनुरोधों की नियमों के संबंध में जांच करना और जहां कहीं आवश्यक हो संबंधित संगठन से परामर्श करना	i) वा 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) कायतें 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।

## 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-

सुश्री सतिन्दर कौर  
उप सचिव, राजभाषा विभाग,  
एनडीसीसी- II, भवन, 'ए' विंग,  
तीसरा तल जय सिंह रोड,  
नई दिल्ली -110001  
टेलीफोन 23438155  
ई मेल: [s.kaur68@nic.in](mailto:s.kaur68@nic.in)

3. प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग के लिंक <http://pgportal.gov.in> पर भी ऑनलाइन शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं जिसका लिंक राजभाषा विभाग की वेबसाइट अर्थात् [www.rajbhasha.nic.in](http://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 हैं:-

**डॉ. (श्रीमती) मीनाक्षी जौली**  
संयुक्त सचिव, राजभाषा विभाग,  
एनडीसीसी- II, भवन, 'ए' विंग,  
तीसरा तल जय सिंह रोड,  
नई दिल्ली -110001  
टेलीफोन 23438130  
ई मेल: [jsol@nic.in](mailto:jsol@nic.in)

सेवा प्राप्तकर्ताओं / स्टैकहोल्डरों 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 / स्टैकहोल्डर 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 <http://pgportal.gov.in> 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।