

पुस्तिका-10

सूचना प्राप्त करने के लिए नागरिकों को उपलब्ध सुविधाओं का विवरण [(धारा 4 (1) (ख)
(x)]

नागरिक/ग्राहक चार्टर

गृह मंत्रालय

राजभाषा विभाग

एन.डी.सी.सी. -II बिल्डिंग, जयसिंह रोड

नई दिल्ली -11001

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धताएं

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 / मांगे गए स्पष्टीकरण / आश्वासन।	मामले की प्राप्ति की तारीख से लेकर स्पष्टीकरण प्रस्तुत करने तक लिया गया औसत समय।	15 दिन

	<p>i) आईटी उपकरण</p> <p>ii) कंप्यूटर प्रशिक्षण</p> <p>iii) यूनिकोड से इतर का यूनिकोड में अंतरण</p> <p>iv) राजभाषा विभाग की वेबसाईट</p>		
4.	विभिन्न मंत्रालयों / विभागों की हिंदी 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।	21दिन
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।	<p>i) ऐसे मामले जिनसे संबंधित जानकारी राजभाषा विभाग में उपलब्ध है।</p> <p>ii) ऐसे मामले जिनके संबंध में अधीनस्थ कार्यालयों से परामर्श किया जाना आवश्यक है।</p>	<p>30 दिन</p> <p>45 दिन</p>
6.	निम्नलिखित से संबंधित मामले : क) केंद्र सरकार के संबंधित कार्यालयों द्वारा राजभाषा नीति का कार्यान्वयन (ख) विभिन्न राजभाषा पुरस्कार (ग) क्षेत्रीय सम्मान समारोह और संगोष्ठियां (घ) हिंदी दिवस	<p>i) ऐसे मामले जिनसे संबंधित जानकारी राजभाषा विभाग में उपलब्ध है।</p> <p>ii) ऐसे मामले जिनके संबंध में</p>	<p>30 दिन</p> <p>60 दिन</p>

(ड.) केंद्रीय राजभाषा कार्यान्वयन समिति (च) नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति	संबंधितसंघठनों से परामर्श किया जाना आवश्यक है।	
--	--	--

अपेक्षित प्रक्रिया, दस्तावेजों और सम्पर्क व्यक्ति के बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए हमारी वेबसाईट <http://raibhasha.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. कार्य-निष्पादन प्रबंधन प्रभाग, मंत्रिमंडल सचिवालय को ई मेल करें :
ccc-grievance@nic.in