



GOVERNMENT OF INDIA
DEPARTMENT OF PUBLICATION
CIVIL LINES, DELHI – 110 054.
Website: www.deptpub.nic.in

Email: acop-dep@nic.in (& pub.dep@nic.in)
TEL.: 2381 7823 / 9689 Fax: 2381 7846.

No: 673/O&M/2018(19485)

Dated : 12th March,, 2019

OFFICE MEMORANDUM

Subject: Citizens'/Clients' Charter of Department of Publication for 2018-19 on a Half yearly Basis-regarding.

The undersigned is directed to refer to Ministry of Housing and Urban Affairs (Coordination Section) O.M. No A-46020/02/2015-Coord.(Vol.II) Dated 13.02.2019 and to forward a copy of updated Citizens'/Clients' Charters of Department of Publication for 2018-19 (on a Half Yearly Basis) is which is uploaded in the website i.e. www.deptpub.nic.in in Bilingual (Hindi and English) and being updated through NIC enclosed herewith for the information

Encl: As above.


(A.S.Pensia) 13/3
Asstt. Controller (Admn.)

To

1. The Under Secretary (Coord), Ministry of Urban Development, Nirman Bhavan, New Delhi.
2. The Deputy Secretary (PG Division), Department of Administration Reforms & public Grievances, PG Division, Sardar Patel Bhawan, Sansad marg, New Delhi.
- ✓ 3. e-gazette section, for uploading on the website.



प्रकाशन विभाग

का

नागरिक / ग्राहक चार्टर

(अर्ध- वार्षिक प्रणाली 2018 - 19)

(01-04-2018 से 30-09-2018)

पता : सिविल लाईन्स, दिल्ली-110054

वेबसाइट आई डी : www.deptpub.nic.in

जारी करने की तिथि : जनवरी 2019

अगला पुनर्विलोकन/समीक्षा : जुलाई 2019

प्रकाशन विभाग का नागरिक / ग्राहक चार्टर (अर्ध- वार्षिक 2018 - 2019)

(01-04-2018 से 30-09-2018)

विजन और मिशन (दृष्टिकोण तथा ध्येय)

दृष्टिकोण

भारत सरकार को उत्कृष्ट सेवाएं प्रदान करने के लिए सभी केन्द्रीयकृत सरकारी प्रकाशनों के समर्थ प्रकाशक, अभिरक्षक तथा वितरक के रूप में विकसित होना ।

ध्येय

संघ सरकार की प्रकाशन संबंधी आवश्यकताओं को दक्षता तथा प्रभावी रूप से पूरा करना ।

प्रकाशन विभाग का नागरिक / ग्राहक चार्टर (अर्ध- वार्षिक-2018 - 2019)

(01-04-2018 से 30-09-2018)

मुख्य सेवाएं / कार्य संपादन

क्र.सं.	सेवाएं/ कार्य संपादन	महत्व %	उत्तरदायी व्यक्ति/ अधिकारी (पदनाम)	ई-मेल	मोबाईल (फोन नं०)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज
1.	मांगकर्ताओं/ ग्राहकों को शीघ्र तथा समयपूर्वक सेवाएं प्रदान करना ।	35	श्रीमती लुसी ज्योती बेक, सहायक नियंत्रक (वाणिज्य)	Acobdep2017 @gmail.com	99683132679	मांगी गई पुस्तकों की प्रतिदिन आधे घंटे से दो घंटे के समय में आपूर्ति करना	ग्राहकों से मांग के आधार पर
						मांगी गई पुस्तकों के एन.ई.एफ.टी./ एन.टी.आर. पोर्टल पर भुगतान की राशि की प्राप्ति के पश्चात पाँच दिन के भीतर प्रकाशनों की आपूर्ति करना।	मांगकर्ताओं द्वारा मांगे गये प्रकाशनों के साथ एन.ई.एफ. टी./ एन.टी.आर. पोर्टल से प्राप्त भुगतान रसीद प्राप्त होने के आधार पर।

प्रकाशन विभाग का नागरिक / ग्राहक चार्टर (अर्ध- वार्षिक-2018 - 2019)

(01-04-2018 से 30-09-2018)

मुख्य सेवाएं / कार्य संपादन

क्र.सं.	सेवाएं/ कार्य संपादन	महत्व %	उत्तरदायी व्यक्ति/ अधिकारी (पदनाम)	ई-मेल	मोबाईल (फोन नं०)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज
2.	मंत्रालयों/ विभागों से बकाया राशि की वसूली सुनिश्चित करना ।	35	श्री विनोद कुमार सिंह, वित्तीय अधिकारी	fodep@nic.in	989954525256	संबंधित मंत्रालयों / विभागों को बिल की प्रति के साथ अनुस्मारक भेजना तथा मांगकर्ताओं के साथ भुगतान लगातार अनुवर्ती कार्रवाई करना।	एक अगेशन पत्र जिसमें एन.ई.एफ.टी./ एन.टी.आर.पोर्टल द्वारा भुगतान की तिथि तथा बिल संख्या दर्शाई गयी हो ।
3.	स्टॉक प्रबंधन में नवीनतम तकनीक को अपनाना तथा कार्य के माहौल में सुधार करना		श्रीमती लुसी ज्योति बेक, सहायक नियंत्रक (वाणिज्य)	Acobdep2017 @gmail.com	99683132679	इस विभाग की वेबसाइट पर नए प्रकाशनों की सूची तथा सभी प्रकाशनों की सूची को अद्यतन रखना ।	अगेशन पत्र जिसमें शिकायत की प्रकृति का विवरण हो तथा पहले भेजे गए दस्तावेज तथा भुगतान संबंधी विवरण आदि ।

प्रकाशन विभाग का नागरिक / ग्राहक चार्टर (अर्ध- वार्षिक -2018 - 2019)

(01-04-2018 से 30-09-2018)

मुख्य सेवाएं / कार्य संपादन

क्र.सं.	सेवाएं/ कार्य संपादन	महत्व %	उत्तरदायी व्यक्ति/ अधिकारी (पदनाम)	ई-मेल	मोबाईल (फोन नं०)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज
4.	लोक शिकायत याचिकाओं को प्राप्त करना/ अग्रेषित करना	05	श्री जी.डी. पाण्डेय, सहायक नियंत्रक (प्रशासन)	Acop-dep @nic.in	9868239058	शिकायत याचिकाओं की प्राप्त संवीक्षा, संबंधित कार्यालयों की पहचान, याचिकाकर्ता को सूचित करते हुए निवारण के लिए अग्रेषित करना ।	विशिष्ट शिकायत की प्रकृति का विवरण, शिकत्यातकर्ता का डाक पता तथा ई-मेल ।
5.	संबंधित कार्यालय से प्राप्त शिकायत निपटान पर लिए गए निर्णय की सूचना देना	05	श्री जी.डी. पाण्डेय, सहायक नियंत्रक (प्रशासन)	Acop-dep @nic.in	9868239058	स्मरण पत्र भेजना, समीक्षा बैठकें आयोजित करना, संबंधित अनुभाग से प्राप्त रिकार्ड की जांच और निवारण पर अंतिम निर्णय लेना ।	संबंधित कार्यालय से कार्रवाई की रिपोर्ट।

प्रकाशन विभाग का नागरिक / ग्राहक चार्टर (अर्ध- वार्षिक-2018 - 2019)

(01-04-2018 से 30-09-2018)

IV - सेवा मानक

क्र. सं	मुख्य सेवाएं	मानक / मापदंड
1. क)	विभिन्न विश्वविद्यालयों/बैंकों/बीमा कंपनियों तथा सांविधिक निकायों के भारत के राजपत्र भाग-III, खंड-IV में विज्ञापनों के संबंध में समयपूर्वक तथा शीघ्र सेवाएं उपलब्ध कराना (असाधारण तथा साप्ताहिक) ।	विज्ञापनों के भारत के राजपत्र में ई-प्रकाशन तथा संबंधित भागों तथा खंडों में प्रकाशन हेतु संबंधित भारत सरकार मुद्रणालयों में मुद्रण आदेश अग्रेषित करना ।
ख)	स्टॉक एक्सचेंजों तथा कम्पनी नोटिस आदि के विज्ञापन तथा नाम परिवर्तन, धर्म परिवर्तन तथा दत्तक-ग्रहण (गोद लेना) के विज्ञापन भाग - IV (साप्ताहिक) को प्रकाशित करना ।	-वही-
2.	मांगकर्ताओं/ग्राहकों को शीघ्र तथा समयपूर्वक सेवाएं प्रदान करना ।	ग्राहकों/मांगकर्ताओं को अनुबंधित समय सीमा में मांगी गई पुस्तकों की आपूर्ति करना ।
3.	विभिन्न मंत्रालयों/विभागों के बकाया की वसूली सुनिश्चित करने के लिए बिल बनाना ।	बनाए गए बिलों के संबंध में राशि प्राप्त करना ।
4.	स्टॉक प्रबंधन तथा कार्य वातावरण को सुधारने संबंधी नवीनतम तकनीकों को अंगीकार करना ।	प्रत्येक माह में नवीनतम पुस्तक सूची को विभागीय वेबसाइट पर अपलोड करना । अब भारत का राजपत्र विभागीय वेबसाइट : www.egazette.nic.in पर ई-प्रकाशित किया जाता है ।

प्रकाशन विभाग का नागरिक / ग्राहक चार्टर (अर्ध- वार्षिक-2018 - 2019)

(01-04-2018 से 30-09-2018)

निवारण के लिए शिकायत दर्ज कराने हेतु वेबसाइट

यू आर एल - <http://pgportal.gov.in/>

क्र. सं.	जन शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन	ई-मेल	मोबाईल
1.	श्री जी० डी० पाण्डेय	011-23813761	Acop-dep@nic.in	9868239058

प्रकाशन विभाग का नागरिक / ग्राहक चार्टर (अर्ध- वार्षिक-2018 - 2019)

(01-04-2018 से 30-09-2018)

हितधारक / ग्राहकों की सूची

क्र. सं	हितधारक / ग्राहक
1.	केन्द्र सरकार के मंत्रालय/विभाग तथा संगठन
2.	रक्षा प्रकाशनों के लिए रक्षा मंत्रालय
3.	सुप्रीम कोर्ट रिपोर्ट के लिए माननीय सर्वोच्च न्यायालय
4.	राज्य सरकारें / संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन तथा संगठन
5.	भारत के नागरिक

प्रकाशन विभाग का नागरिक / ग्राहक चार्टर (अर्ध- वार्षिक-2018 - 2019)

(01-04-2018 से 30-09-2018)

जिम्मेदारी केंद्र तथा अधीनस्थ संगठन

क्र. सं.	जिम्मेदारी केन्द्र	दूरभाष संख्या	ई-मेल	मोबाईल नं०	पता
1.	प्रकाशन विभाग	011-23812527	cop-dep@nic.com	011- 23813761	नियंत्रक प्रकाशन, सिविल लाइन्स, दिल्ली-110054

प्रकाशन विभाग का नागरिक / ग्राहक चार्टर

(अर्ध- वार्षिक-2018 - 2019)

(01-04-2018 से 30-09-2018)

सेवा प्राप्तकर्ताओं से प्राप्त सांकेतिक अपेक्षाएं

यह नागरिकों / ग्राहकों की जिम्मेदारी है कि यदि वे चार्टर में दर्ज मानकों के अनुरूप सेवाओं का लाभ उठाना चाहते हैं तो यह सुनिश्चित कर लें कि उनके द्वारा जमा किए गए दस्तावेज सभी प्रकार से पूर्ण हों । किसी भी प्रकार की असुविधा से बचने के लिए विभागीय वेबसाइट पर दिये गए दिशा-निर्देशों का पालन करें तथा आवेदन भरते समय अपेक्षित दस्तावेज तथा शुल्क जमा करायें ।

Citizen`s /Client`s Charter for Department of Publication-

(Half Yearly Basis-2018-2019)

(01-04-2018 to 30-09-2018)

VISION Mission

Vision

To develop as capable publisher, custodian and distributor of all centralized Government Publications in order to provide efficient services to the Government.

MISSION

To meet the Publications-need of the Union Government in an efficient and effective manner.