

## अध्याय 23

### नागरिक चार्टर / सेवा प्रदाय एक्ट

लोक शिक्षण संचालनालय स्तर पर :-

सरल क्रमांक	कार्य / गतिविधिया / योजना का नाम	प्रभारी/विहित अधिकारी	निपटारे की समय सीमा	निर्धारित समयावधि में कार्यवाही नहीं होने पर जिस अधिकारी को शिकायत की जाना है	शिकायत के निराकरण की समय सीमा
1	2	3	4	5	6
01	राज्य के बाहर चिकित्सा की अनुमति हेतु संचालक चिकित्सा शिक्षा को प्रस्ताव भेजना	संचालक	3 दिन	आयुक्त	2 दिन
02	डी.एम.ई से स्वीकृति प्राप्त होने पर जारी करना	संचालक	3 दिन	आयुक्त	2 दिन
04	पेंशन प्रकरण संबंधी अभ्यावेदन	संचालक	2 माह	आयुक्त	15 दिन
05	भविष्य निधि से अग्रिम आंशिक अंतिम विकर्षण के आवेदन का निपटारा	संचालक	15 दिन	आयुक्त	7 दिन
06	उच्च अध्ययन हेतु अनुमति	संचालक	15 दिन	आयुक्त	7 दिन
7	भवन क्रय /निर्माण अनुमति	संचालक	15 दिन	आयुक्त	7 दिन
8	भवन क्रय/निर्माण हेतु ऋण	संचालक	15 दिन	आयुक्त	7 दिन
9	भवन ऋण भुगतान पश्चात रहन नामा मुक्त करना	वित्ताधिकारी	15 दिन	संचालक	7 दिन
10	उच्च पद पर कार्य करने पर दोहरा भत्ता	संचालक	15 दिन	आयुक्त	7 दिन

## जिला स्तर पर :-

स. क्रं.	कार्य/गतिविधिया/ योजना का नाम	प्रभारी/विहित अधिकारी	निपटारे की समय सीमा	निर्धारित समयावधि में कार्यवाही नहीं होने पर जिस अधिकारी को शिकायत की जाना है	शिकायत के निराकरण की समय सीमा
1	2	3	4	5	6
01	शाला की अनुमति / मान्यता	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	7 दिन
02	शाला प्रवेश संबंधी	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	7 दिन
03	शाला शुल्क संबंधी जानकारी	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	7 दिन
04	शाला समय एवं अवकाश की जानकारी	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	7 दिन
05	छात्रावृत्ति स्वीकृति	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	7 दिन
ए	प्रेषण				
बी	वितरण				
06	पुस्तक आवंटन / वितरण	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	7 दिन
07	मध्यान्ह भोजन	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	3 दिन
08	नाम उपनाम में सुधार	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	3 दिन
09	जन्म तिथि संशोधन	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	3 दिन
10	डुप्लीकेट अंकसूची जारी करना	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	3 दिन
11	पी.एस/एम-एस बोर्ड स्थानीय परीक्षाओं की तिथि की घोषणा	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	3 दिन

स. क्रं.	कार्य/गतिविधिया/ योजना का नाम	प्रभारी/विहित अधिकारी	निपटारे की समय सीमा	निर्धारित समयावधि में कार्यवाही नहीं होने पर जिस अधिकारी को शिकायत की जाना है	शिकायत के निराकरण की समय सीमा
1	2	3	4	5	6
12	अंको का सत्यापन	जिला शिक्षा अधिकारी	15 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	3 दिन
13	अनापत्ति प्रमाण पत्र जारी करना	जिला शिक्षा अधिकारी	10 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	3 दिन
14	स्थानांतर प्रमाण पत्र पर प्रति हस्ताक्षर करना	जिला शिक्षा अधिकारी	03 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	3 दिन
15	जिले के स्कूलों की स्थिति संबंधित जानकारी	जिला शिक्षा अधिकारी	03 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	3 दिन
16	राज्यों से बाहर चिकित्सा हेतु अनुमति आवंटन को संचालक लोक शिक्षण भोपाल भेजना	जिला शिक्षा अधिकारी	15 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	7 दिन
17	पेंशन प्रकरण का निराकरण	जिला शिक्षा अधिकारी	2 माह	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	15 दिन
18	भविष्य निधि से अग्रिम राशि का अन्तिम विर्कषण के आवंटन का निपटारा	जिला शिक्षा अधिकारी	15 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	7 दिन
19	उच्च अध्ययन हेतु अनुमति	जिला शिक्षा अधिकारी	15 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	7 दिन
20	भवन क्रय / निर्माण हेतु अनुमति	जिला शिक्षा अधिकारी	15 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	7 दिन
21	उच्च पद पर कार्य हेतु दोहरा भत्ता स्वीकृत करना	जिला शिक्षा अधिकारी	15 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	7 दिन
22	ऋण भुगतान के पश्चात रहन नामा मुक्त करना	जिला शिक्षा अधिकारी	2 माह	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	15 दिन
23	विद्यालय के शैक्षिक प्रबंधन संबंधी आवेदन का निपटारा	जिला शिक्षा अधिकारी	15 दिन	कलेक्टर	5 दिन
24	भविष्य निधि से अग्रिम:आंशिक अंतिम निकर्षण के आवेदन का निपटारा	जिला शिक्षा अधिकारी	2 माह	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	15 दिन

स. क्रं.	कार्य/गतिविधिया/ योजना का नाम	प्रभारी/विहित अधिकारी	निपटारे की समय सीमा	निर्धारित समयावधि में कार्यवाही नहीं होने पर जिस अधिकारी को शिकायत की जाना है	शिकायत के निराकरण की समय सीमा
1	2	3	4	5	6
25	अभिलेखों पर प्रति हस्ताक्षर	जिला शिक्षा अधिकारी	3 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	2 दिन
26	प्राथमिक एवं माध्यमिक परीक्षा के अंकों की पुनः गणना	जिला शिक्षा अधिकारी	3 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	2 दिन
27	हाईस्कूल/हायर संकेण्डरी परीक्षा के अंकों की पुनः गणना	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	3 दिन
28	निःशुल्क पाठ्य पुस्तकों का वितरण उपलब्धता के आधार पर	जिला शिक्षा अधिकारी	15 दिन	मुख्य कार्य पालन अधिकारी जिला पंचायत	5 दिन

**संकुल (केन्द्र ; उ.मा.वि.) स्तर :-**

स. क्रं.	कार्य/गतिविधिया/ योजना का नाम	प्रभारी/विहित अधिकारी	निपटारे की समय सीमा	निर्धारित समयावधि में कार्यवाही नहीं होने पर जिस अधिकारी को शिकायत की जाना है	शिकायत के निराकरण की समय सीमा
1	2	3	4	5	6
1	पेंशन प्रकरण का निराकरण	संस्था प्रमुख	2 माह	जिला शिक्षा अधिकारी	15 दिन
2	भविष्य निधि से अग्रिम/आंशिक/ अंतिम भुगतान के आवेदन का निराकरण	संस्था प्रमुख	15 माह	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन
3	जारी शैक्षिक कैलेण्डर का क्रियान्वयन	संस्था प्रमुख	कैलेण्डर में दर्शित निर्धारित समय अनुसार	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन
4	साहित्यिक एवं सांस्कृतिक कैलेण्डर का क्रियान्वयन	संस्था प्रमुख	कैलेण्डर में दर्शित निर्धारित समय अनुसार	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन
5	खेल कैलेण्डर का क्रियान्वयन	संस्था प्रमुख	कैलेण्डर में दर्शित निर्धारित समय अनुसार	जिला शिक्षा अधिकारी	15 दिन
6	प्रवेश कार्य कक्षा 9,10,11,12वीं	संस्था प्रमुख	7 दिन	जिला शिक्षा अधिकारी	3 दिन
7	शाला शुल्क की जानकारी	संस्था प्रमुख	1 दिन	प्राचार्य	3 दिन

स. क्रं.	कार्य/गतिविधिया/ योजना का नाम	प्रभारी/विहित अधिकारी	निपटारे की समय सीमा	निर्धारित समयावधि में कार्यवाही नहीं होने पर जिस अधिकारी को शिकायत की जाना है	शिकायत के निराकरण की समय सीमा
8	छात्रावृत्तियों का वितरण	प्राचार्य	आवेदन प्रस्तुत करना 15 अगस्त स्वीकृति 31 अगस्त वितरण प्रथम किस्त अक्टूबर द्वितीय किस्त जनवरी	जिला शिक्षा अधिकारी	7 दिन
9	पुस्तकालय से पुस्तकें प्रदान करना	ग्रंथपाल/पुस्तकालय प्रभारी	1 दिन	प्राचार्य	3 दिन
10	शाला छोड़ने का प्रमाण पत्र	प्राचार्य	आवेदन करने के 3 दिवस बाद	जिला शिक्षा अधिकारी	3 दिन
11	अंकसूची की मूल प्रति प्रदाय करना	परीक्षा प्रभारी	बोर्ड से प्राप्त होने पर 5 दिवस, स्थानीय परीक्षा आवेदन प्राप्ति के 3 दिवस	प्राचार्य	3 दिन
12	निर्धन छात्रा निधि सहयोग वितरण	प्राचार्य	31 अगस्त तक	जिला शिक्षा अधिकारी	3 दिन
13	स्काउट/गाइड/विज्ञान/रेडक्रास संबंधी जानकारी	प्रभारी	2 दिन	प्राचार्य	3 दिन

**शाला स्तर पर :-**

स. क्रं.	कार्य/गतिविधिया/ योजना का नाम	प्रभारी/विहित अधिकारी	निपटारे की समय सीमा	निर्धारित समयावधि में कार्यवाही नहीं होने पर जिस अधिकारी को शिकायत की जाना है	शिकायत के निराकरण की समय सीमा
1	2	3	4	5	6
1	स्थानांतरण / चरित्रा प्रमाण पत्र जारी करना	प्रधानाध्यापक	1 दिन	संकुल प्राचार्य बी.ई.ओ	1 दिन
2	छात्रावृत्ति वितरण	प्रधानाध्यापक	1 दिन	संकुल प्राचार्य बी.ई.ओ	1 दिन
3	गणवेश वितरण	प्रधानाध्यापक	1 दिन	संकुल प्राचार्य बी.ई.ओ	1 दिन
4	मध्याह्न भोजन	प्रधानाध्यापक	2 दिन	संकुल प्राचार्य बी.ई.ओ	1 दिन
5	पाठ्यपुस्तक वितरण	प्रधानाध्यापक	2 दिन	संकुल प्राचार्य बी.ई.ओ	1 दिन
6	छात्रा संख्या एवं उनकी उपस्थिति सम्बन्धी जानकारी	प्रधानाध्यापक	प्रतिदिन बोर्ड पर प्रदर्शित करना	संकुल प्राचार्य बी.ई.ओ	1 दिन
7	शालेय स्टॉफ की जानकारी	प्रधानाध्यापक	प्रतिदिन बोर्ड पर प्रदर्शित	संकुल प्राचार्य बी.ई.ओ	2 दिन

## क्रियान्वयन निर्देश :-

### सिटीज़न चार्टर के प्रभावी क्रियान्वयन के संबंध में निम्नानुसार कार्यवाही सुनिश्चित की जाए:

- (1) सिटीज़न चार्टर के अनुसार सेवाएँ प्रदान किए जाने के संबंध में समय सीमा दर्शाते हुए प्रत्येक कार्यालय के बाहर एक बोर्ड लगाया जाए।
- (2) इस व्यवस्था के तहत परिशिष्ट "अ" में बताये गये विषय पर संबंधित कार्यालय में आवेदन प्राप्त होने पर विहित/ प्रभारी अधिकारियों द्वारा आवेदनों का सकारात्मक रूप से निर्धारित समय सीमा में निराकरण किया जाए और यह ध्यान रखा जाए कि केवल तकनीकी आधार पर आवेदन निरस्त नहीं किये जायें।
- (2) सिटीज़न चार्टर के अंतर्गत कार्यालय में आवेदन पत्रों प्राप्त होने पर विहित अधिकारी द्वारा तुरंत आवेदक को आवेदन पत्रा प्राप्ति की पावती दी जाये जिसमें आवेदन पत्रों में पायी गई कमियों के निराकरण की समय.सीमा तथा समय . सीमा में कार्यवाही न होने पर जिस अधिकारी को शिकायत की जाना है उसके पद का उल्लेख किया जावे।
- (3) आवेदन पत्रों प्राप्त हाने तथा उसके निराकरण की प्रविष्टि रजिस्टर में की जाए ताकि कभी भी यह ज्ञात किया जा सके कि कितने आवेदन पत्रा का निराकरण किया गया तथा कितने आवेदन पत्रा निराकरण हेतु शेष हैं।