एमओपीआर

नागरिक/ ग्राहक चार्टर

नागरिक/ग्राहक चार्टर

पंचायती राज मंत्रालय

सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली

http://panchayat.gov.in

मार्च, 2019

एमओपीआर

नागरिक/ ग्राहक चार्टर

अनुक्रमणिका

क्र. सं.	विषय-वस्तु	पृष्ठ
1.	प्राक्कथन	3-4
2.	विज़न	5
3.	मिशन	5
4.	सेवाओं की अनुक्रमणिका	6-10
5.	शिकायत निवारण प्रणाली	11
6.	हितधारकों की सूची	12
7.	सेवा प्राप्तकर्ताओं की सांकेतिक अपेक्षाएँ	13
8.	निष्कर्ष	14
9.	संक्षिप्ताक्षरों की सूची	15

एमओपीआर

नागरिक/ग्राहक चार्टर

प्राक्कथन

पंचायती राज मंत्रालय (एमओपीआर) को 27 मई 2004 को एक अलग मंत्रालय के रूप में स्थापित किया गया था। इसका प्राथमिक उद्देश्य संविधान के भाग IX का कार्यान्वयन, पांचवीं अनुसूची क्षेत्रों में पेसा/PESA अधिनियम के उपबंधों और जिला योजना समिति के कार्यान्वयन का निरीक्षण करना है। पंचायतों को स्थानीय स्वशासन का स्तंभ बनाया गया है और शासन में लोगों की भागीदारी संविधान के भाग IX में अधिदेश के अनुसार सुनिश्चित की गई है। अधिनियम के उपबंधों को पंचायत (अनुसूचित क्षेत्रों तक विस्तार) अधिनियम, 1996 (पेसा) के माध्यम से पांचवीं अनुसूची क्षेत्रों तक विस्तारित किया गया है। मंत्रालय मुख्य रूप से नीतिगत पहलों, एडवोकेसी, क्षमता निर्माण, योजना के कार्यान्वयन के माध्यम से पंचायतों को प्रोत्साहन, केंद्रीय वित्त अनुदानों के तहत वित्तीय सहायता आदि के माध्यम से पंचायतों के कामकाज में सुधार लाकर अपने लक्ष्यों तक पहुंचने का प्रयास करता है।

2. चूँकि 'पंचायत' एक राज्य विषय है, इसलिए पंचायतों को शक्तियों और अधिकारों का हस्तांतरण राज्यों के विवेक पर छोड़ा गया है। संविधान के अनुच्छेद 243जी के आधार पर, राज्य विधानमंडलों को आर्थिक विकास और सामाजिक न्याय योजनाओं की योजना के लिए पंचायतों को हस्तांतरण हेतु ग्यारहवीं अनुसूची में स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट 29 मामलों पर विचार करना अपेक्षित है। मंत्रालय राज्यों को प्रोत्साहित करता है कि वे पंचायती राज संस्थाओं (पीआरआई) को निधियों, कार्यों और पदाधिकारियों (3एफ) की शक्तियां हस्तांतरित करें। एमओपीआर राज्यों को शक्तियों के हस्तांतरण के लिए भी प्रोत्साहित करता है।

3. केंद्रीय वित्त आयोगों से अपेक्षा की गई है वे राज्य वित्त आयोग द्वारा की गई सिफारिशों के आधार पर राज्य में पंचायतों के संसाधनों की अनुपूर्ति के लिए राज्य समेकित निधि को बढ़ाने हेतु सिफारिशें करें। चौदहवें वित्त आयोग (एफएफसी) के पंचाट/अवार्ड के तहत, संविधान के भाग IX के तहत स्थापित ग्राम पंचायतों को 2,00,292.20 करोड़ रुपये का अनुदान दिया जा रहा है, जो प्रति व्यक्ति प्रति वर्ष औसतन 488 रुपये की सहायता है। इसमें से 1,80,262.98 करोड़ रुपये (90%) 26 राज्यों के लिए बुनियादी अनुदान है और 20,029.22 करोड़ रुपये (10%) निष्पादन अनुदान है। अनुदान का उपयोग जल आपूर्ति, सेप्टिक प्रबंधन सहित स्वच्छता, सीवेज और ठोस अपशिष्ट प्रबंधन, तूफानी जल निकासी, सामुदायिक संपत्तियों के रखरखाव, सड़कों, फुटपाथ और स्ट्रीट लाइटिंग, और कब्रिस्तान एवं श्मशानघाट के रखरखाव सहित बुनियादी सेवाओं की स्थिति में सुधार लाने तथा संबद्ध विधायनों व कानूनों के तहत पंचायतों को सौंपे गए कार्यों के भीतर कोई अन्य बुनियादी सेवा के लिए किया जाना है।

4. चौदहवे वित्त आयोग के अवार्ड ने लोगों को बुनियादी सुविधाएं और सेवाएं प्रदान करने में पंचायतों के स्तर पर और उनके नेतृत्व में अभिसरण योजनाओं का अवसर पैदा किया है। एमओपीआर ने राज्यों को ग्राम पंचायत विकास योजनाओं (जीपीडीपी) के लिए राज्य विशिष्ट दिशानिर्देश विकसित करने

में सहायता की है, जो एफएफसी से संबंधित निधियों, मनरेगा से संबंधित निधियों, स्वच्छ भारत से संबंधित निधियों इत्यादि सहित उन सभी संसाधनों को अभिसरित करती है जिन पर पंचायतों का नियंत्रण है। ग्राम पंचायत विकास योजनाएं समुदाय के लिए एक अवसर भी होती हैं, ताकि समुदाय के लोग स्थानीय विकास एजेंडा निर्धारित करने और विकास के मुद्दों के स्थानीय समाधान खोजने में शामिल हो सकें।

5. राष्ट्रीय ग्राम स्वराज अभियान (आरजीएसए) की नई शुरु की गई केंद्रीय प्रायोजित योजना का उद्देश्य पीआरआई और उनके पदाधिकारियों के क्षमता निर्माण के माध्यम से पंचायती राज संस्थाओं (पीआरआई) को मजबूत करना है। योजना का प्राथमिक उद्देश्य सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी) को प्राप्त करने के लिए पीआरआई को मजबूत करना है ताकि मिशन अंत्योदय के साथ अभिसरण पर और 117 आकांक्षी जिलों में पीआरआई को मजबूत करने पर जोर दिया जा सके। इस योजना के अंतर्गत पंचायतों को मजबूत करने के लिए राज्यों की संबंधित वार्षिक कार्य योजना (ए ए पी) में शामिल विभिन्न गतिविधियों, जैसे कि क्षमता निर्माण एवं प्रशिक्षण, प्रशिक्षण अवसंरचना, प्रशिक्षण के लिए मानव संसाधन, ग्राम पंचायत को तकनीकी सहायता, पंचायत अवसंरचना, ई-सक्षमता, सूचना शिक्षा एवं संचार (आईईसी) और परियोजना प्रबंधन इकाई (पीएमयू) के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है।

6. इस मंत्रालय ने पंचायती राज प्रणाली के उत्कृष्ट और जीवंत कार्यकरण के लिए ग्राम सभा की महत्वपूर्ण भूमिका को सक्रिय रूप से बढ़ावा दिया है। मंत्रालय ने समय-समय पर ग्राम सभा के प्रभावी कामकाज और ग्राम सभाओं की नियमित बैठकें आयोजित करने के लिए विस्तृत दिशानिर्देश, एडवाइजरियां, निर्देश आदि जारी किए हैं। अनुच्छेद 243ए में यह उपबंध किया गया है कि कोई ग्राम सभा ऐसी शक्तियों का प्रयोग कर सकती है और ग्राम स्तर पर ऐसे कार्य कर सकती है, जो राज्य की विधायिका कानून द्वारा उसे प्रदान करे। ग्राम सभा एक ऐसा मंच अर्थात फोरम है जो प्रत्यक्ष एवं भागीदारी लोकतंत्र को सुनिश्चित करता है। यह गरीबों, महिलाओं और हाशिए पर रहने वाले लोगों सहित सभी नागरिकों को ग्राम पंचायत (कार्यकारिणी) के प्रस्तावों पर चर्चा करने, निर्णय लेने, अनुमोदन या अस्वीकार करने और ग्राम पंचायत के निष्पादन का मूल्यांकन करने हेतु बराबर का अवसर प्रदान करता है।

7. पंचायती राज मंत्रालय पंचायती राज संस्थाओं (पीआरआई) के कामकाज में व्यापक सुधार लाने के लिए प्रयास कर रहा है। मंत्रालय पीआरआई को मजबूत करने, अंतर-मंत्रालयी और बहु-क्षेत्रीय समन्वय के लिए एडवोकेसी सहायता, और पीआरआई के लिए अंतरण में वृद्धि करने हेतु क्षमता निर्माण सहायता तथा स्थानीय शासन एवं आउटरीच के लिए समाधान खोजने हेतु कार्यक्रम-आधारित सहायता भी प्रदान कर रहा है।

8. मंत्रालय विभिन्न तरीकों से अपने अधिदेश को पूरा करने के लिए कार्य करता है। मूलतः, यह एक प्रबल एडवोकेसी भूमिका निभाता है। एमओपीआर ज्ञान सृजन और उसके साझाकरण को बढ़ावा देता है ताकि समाधान किए जाने वाले मुद्दों को स्पष्ट रूप से चिह्नित किया जा सके, उनके लिए सार्थक रणनीतियां बनाई जा सकें, और उन्हें सरकार के साथ-साथ गैर-सरकारी एजेंसियों तथा विशेषज्ञों के साथ भी साझा किया जा सके। मंत्रालय राज्यों में तकनीकी सहायता और क्रॉस-लर्निंग सुविधाएं भी प्रदान करता है। नीति में हाल ही के बदलावों को ध्यान में रखते हुए और उभरते अवसरों का लाभ उठाने के लिए, मंत्रालय ने अपने अधिदेश में मूलभूत बदलावों के साथ स्वयं को फिर से संघटित किया है।

एमओपीआर

नागरिक/ग्राहक चार्टर

विज़न

- पंचायती राज संस्थाओं (पीआरआई) के माध्यम से विकेंद्रीकृत और भागीदारी स्थानीय स्वशासन सुनिश्चित करना

मिशन

- सामाजिक न्याय के साथ समावेशी विकास और सेवाओं की दक्षतापूर्ण प्रदायगी (डिलीवरी) सुनिश्चित करने के लिए पंचायती राज संस्थाओं का सशक्तीकरण करना, उन्हें सक्षम और जवाबदेह बनाना।

- निर्वाचित प्रतिनिधियों के प्रशिक्षण के माध्यम से क्षमता विकास, ई-गवर्नेंस, जीपीडीपी का कार्यान्वयन और पंचायती राज संस्थानों को मजबूत करने के लिए प्रोत्साहन देना।

एमओपीआर

नागरिक/ ग्राहक चार्टर

सेवाओं की अनुक्रमणिका

सेवाएँ/ ट्रांजेक्शन / मानक						
क्र. सं.	**सेवाएं**	**जिम्मेदार अधिकारी का संपर्क विवरण**	**सेवा/कार्य-निष्पादन मानक**	**प्रक्रिया**	**आवश्यक दस्तावेज़**	**शुल्क**
क.	**क्षमता निर्माण - पंचायत सशक्तीकरण अभियान/ राष्ट्रीय ग्राम स्वराज अभियान (आरजीएसए)**					
1.	पीआरआई के सशक्तीकरण के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए नामित एजेंसियों के माध्यम से राज्यों/ केंद्रशासित प्रदेशों को योजना के तहत वित्तीय सहायता प्रदान करना	श्री विकास आनंद (संयुक्त सचिव) ई-मेल: js2-mopr@gov.in मो. नं. 9650967213	20 दिन	❖ राज्य वित्तीय सहायता के लिए अपने प्रस्ताव पंचायती राज मंत्रालय को भेजते हैं ❖ प्रस्तावों का मंत्रालय द्वारा मूल्यांकन किया जाता है और सीईसी द्वारा अनुमोदित किया जाता है।	निम्न सहायक दस्तावेज़ों के साथ पूर्ण प्रस्ताव: ❖ पिछले अनुदानों के उपयोग प्रमाण पत्र, ❖ वित्तीय एवं भौतिक उपलब्धियाँ, आदि।	शून्य

सेवाएँ/ ट्रांजेक्शन/ मानक						
क्र. सं.	**सेवाएं**	**जिम्मेदार अधिकारी का संपर्क विवरण**	**सेवा/ कार्य-निष्पादन मानक**	**प्रक्रिया**	**आवश्यक दस्तावेज़**	**शुल्क**
2.	क्षमता निर्माण में राज्यों/ केंद्रशासित प्रदेशों/ नामित प्रशिक्षण संस्थानों को निम्न सहायता प्रदान करना: (i) अतिथि संकाय के रूप में कार्य करने हेतु पंचायत के विभिन्न क्षेत्रों में विशेषज्ञ/ राष्ट्रीय संसाधन उपलब्ध कराना; और (ii) राज्यों में अनुभवों को साझा करने और सर्वोत्तम प्रथाओं के प्रसार को बढ़ावा देने के लिए रणनीतिक कार्यशालाओं का आयोजन करना।	श्री विकास आनंद (संयुक्त सचिव) ई-मेल: js2-mopr@gov.in मो. नं. 9650967213	10 दिन जैसा वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा तय किया गया	❖ राज्य/नामित प्रशिक्षण संस्थान किसी विशेषज्ञ के नामांकन के लिए पंचायती राज मंत्रालय को औपचारिक अनुरोध भेजते हैं ❖ कार्यशाला/ गतिविधियों के आयोजन हेतु निर्धारित समय-सीमा के अनुसार कार्रवाई की जाती है।	❖ राज्य सरकारों से लिखित अनुरोध। ❖ बजटीय आवश्यकताओं, समन्वक एजेंसियों से रसद व्यवस्थाएं, और हितधारकों से नामांकन आदि के संबंध में विवरण	शून्य
ख.	**पंचायतों का प्रोत्साहनीकरण**					

3.	सर्वश्रेष्ठ कार्य-निष्पादन करने वाले राज्यों/ पंचायती राज संस्थाओं (पीआरआई) या इसी तरह के स्थानीय निकायों, जिन्होंने सेवाओं और सार्वजनिक आपूर्ति के वितरण में सुधार लाने में अच्छा काम किया है, को प्रत्येक वर्ष 24 अप्रैल (जिसे राष्ट्रीय पंचयती राज दिवस के रूप में मनाया जाता है) को ई-पंचायत पुरस्कार, दीनदयाल उपाध्याय पंचायत सशक्तीकरण पुरस्कार, नानाजी देशमुख राष्ट्रीय गौरव ग्राम सभा पुरस्कार और ग्राम पंचायत विकास योजना पुरस्कार के माध्यम से पुरस्कृत करना।	डॉ. बिजय कुमार बेहेरा, आर्थिक सलाहकार ईमेल: behera.bk@nic.in दूरभाष:011-23725302 मो.नं. 9717121418	वार्षिक	❖ प्रत्येक वर्ष राज्यों/ केंद्रशासित प्रदेशों से ऑनलाइन नामांकन आमंत्रित किए जाते हैं। ❖ विभिन्न नामांकित व्यक्तियों का मूल्यांकन एक प्रश्नावली सेट के आधार पर किया जाता है। ❖ दी गई सूचना को राज्य स्तर और राष्ट्रीय स्तर पर सत्यापित किया जाता है। ❖ पंचायत पुरस्कारों के लिए अंतिम विजेताओं का चयन राष्ट्रीय छानबीन समिति द्वारा किया जाता है।	❖ऑनलाइन नामांकन और प्रश्नावली का जवाब। ❖राज्य/राष्ट्रीय स्तर की सत्यापन रिपोर्ट	शून्य
ग.	**ई-पंचायत**					
4.	पंचायतों के आंतरिक स्वचालन और पंचायतों के माध्यम से सेवाओं की इलेक्ट्रॉनिक डिलीवरी को बढ़ावा देने के लिए ई-पंचायत के तहत सॉफ्टवेयर अनुप्रयोगों का उन्नयन किया गया	डॉ. ए. पी. नागर, संयुक्त सचिव (शासन प्रभाग) ईमेल: ap.nagar@gov.in दूरभाष:011-23356556 मो.नं. 9418007426	संबंधित राज्यों के अनुसार समयसीमा के अनुसार .	❖ एनआईसीएसआई/ एनआईसी को वार्षिक परियोजना प्रस्ताव प्रस्तुत करना होगा ❖ राज्य/ केंद्रशासित प्रदेश सरकार द्वारा विशिष्ट उन्नयन/ रिपोर्टिंग आवश्यकताओं को एमओपीआर / एनआईसी के साथ मेल या पत्र के माध्यम से साझा करना होगा।	❖ पिछले अनुदान का उपयोग प्रमाण पत्र ❖ □□□□□, आवश्यकताओं को राज्यों द्वारा स्पष्ट रूप से उल्लेखित करना चाहिए	शून्य

सेवाएँ/लेनदेन/मानक

क्र. सं.	सेवाएं	जिम्मेदार अधिकारी का संपर्क विवरण	सेवा/ निष्पादन मानक	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़	शुल्क
घ.	**चौदहवें वित्त आयोग (एफएफसी) का पंचाट/अवार्ड**					
5.	14वें वित्त आयोग के अंतर्गत बुनियादी अनुदान प्रत्येक वित्तीय वर्ष जून और अक्टूबर में दो किस्तों में जारी किया जाता है। जबकि वर्ष के लिए बुनियादी अनुदान का 50 प्रतिशत राज्य को वर्ष की पहली किस्त के रूप में जारी किया जाएगा, शेष बुनियादी अनुदान और वर्ष के लिए पूर्ण निष्पादन अनुदान (वित्तीय वर्ष 2016-17 से लागू) वर्ष के लिए दूसरी किस्त के रूप में जारी किया जाएगा। अनुदानों का उद्देश्य जल आपूर्ति, सेप्टिक प्रबंधन सहित स्वच्छता, सीवेज और ठोस अपशिष्ट प्रबंधन, तूफानी जल निकासी, सामुदायिक संपत्तियों, सड़कों, फुटपाथ, स्ट्रीट लाइटिंग, कब्रिस्तान एवं श्मशान घाटों के रखरखाव सहित बुनियादी नागरिक सेवाओं की प्रदायगी के लिए तथा ग्राम पंचायतों को सौंपे गए कार्यों के भीतर कोई अन्य बुनियादी सेवाओं की प्रदायगी के लिए पंचायतों को सहायता देना और उन्हें सशक्त करना है।	सुश्री ममता वर्मा, (संयुक्त सचिव) ई-मेल: jsfd-mopr@gov.in mamta.verma25@gov.in दूरभाष 011-23753820, 23753821 मो.नं. – 9910011565	राज्य सरकार के अनुरोध के आधार पर	**बुनियादी अनुदान जारी करने के लिए**: राज्य सरकार द्वारा उपयोग प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना होगा जिसमें 15 दिनों के भीतर स्थानीय निकायों को अनुदान के अंतरण को प्रमाणित किया गया हो, ताकि वित्त मंत्रालय को अनुदान की अगली किस्त जारी करने की सिफारिश की जा सके।	राज्य सरकार से उपयोग प्रमाणपत्र (यूसी)	शून्य

सेवाएँ/ ट्रांजेक्शन / मानक

क्र. सं.	सेवाएं	जिम्मेदार अधिकारी का संपर्क विवरण	सेवा/ निष्पादन मानक	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़	शुल्क
6.	वित्त मंत्रालय के दिशानिर्देशों के अनुसार, एफएफसी की सिफारिशों के कार्यान्वयन में राज्यों और स्थानीय निकायों को मार्गदर्शन एवं सहायता देने, स्थानीय निकायों द्वारा अनुदानों के व्यय की प्रगति की निगरानी करने और उपचारात्मक उपायों का सुझाव देने के लिए सचिव, पंचायती राज की अध्यक्षता में एक समन्वय समिति गठित की गई है।	सुश्री ममता वर्मा, (संयुक्त सचिव) ई-मेल: jsfd-mopr@gov.in mamta.verma25@gov.in दूरभाष 011-23753820, 23753821 मो.नं. – 9910011565	---	❖ एमओपीआर ने ग्राम पंचायत वार डेटा अभिग्रहित करने और उसे ट्रैक करने के लिए ऑनलाइन सिस्टम (एमआईएस) एप्लिकेशन विकसित किया है www.ffconline.gov.in ❖ एफएफसी अनुदानों का उपयोग। ❖ डेटा प्रविष्टि राज्यों/ ग्राम पंचायतों द्वारा की जानी है ❖ एफएफसी की निधियों से ग्राम पंचायतों के खर्च की निगरानी पीएफएमएस प्लेटफॉर्म के माध्यम से की जाएगी। ❖ एफएफसी निधियों से सृजित परिसंपत्तियों की जियो-फोटो टैगिंग को एक्शनसॉफ्ट पोर्टल के माध्यम से ट्रैक किया जाएगा।	शून्य (डेटा राज्य द्वारा प्रविष्ट किया जाना है सरकार)	शून्य

7.	निष्पादन अनुदान को विश्वसनीय लेखापरीक्षित लेखाओं और प्राप्ति एवं व्यय के डेटा और अपने स्वयं के राजस्व में सुधार सुनिश्चित करने के उद्देश्य से डिज़ाइन किया गया है और अनुदान लेखापरीक्षित वार्षिक प्रस्तुतीकरण पर तथा ग्राम पंचायतों द्वारा स्वयं के राजस्व में वृद्धि पर अधारित हैं।	सुश्री ममता वर्मा, (संयुक्त सचिव) ई-मेल: jsfd-mopr@gov.in mamta.verma25@gov.in दूरभाष 011-23753820, 23753821 मो.नं. – 9910011565	राज्य सरकार के अनुरोध के आधार पर	निष्पादन अनुदान को विश्वसनीय लेखापरीक्षित लेखाओं और प्राप्ति एवं व्यय के डेटा और अपने स्वयं के राजस्व में सुधार सुनिश्चित करने के उद्देश्य से डिज़ाइन किया गया है और अनुदान लेखापरीक्षित वार्षिक प्रस्तुतीकरण तथा ग्राम पंचायतों द्वारा स्वयं के राजस्व स्रोत में वृद्धि पर आधारित है।	ग्राम पंचायतों को निष्पादन अनुदान के संवितरण की योजना के साथ राज्य सरकार द्वारा उपयोग प्रमाण पत्र (यूसी) जमा करना होगा।	शून्य

सेवाएँ/ ट्रांजेक्शन / मानक						
क्र. सं.	**सेवाएं**	**जिम्मेदार अधिकारी का संपर्क विवरण**	**सेवा/ निष्पादन मानक**	**प्रक्रिया**	**आवश्यक दस्तावेज़**	**शुल्क**
ड.	**एक्शन रिसर्च एवं अनुसंधान अध्ययन**					
8.	एक्शन रिसर्च और अनुसंधान अध्ययन संचालित करना	डॉ. बिजय कुमार बेहेरा, आर्थिक सलाहकार ईमेल: behera.bk@nic.in दूरभाष:011-23725302 मो.नं. 9717121418	मंत्रालय और राज्य सरकारों की जरूरतों के आधार पर	❖ थीम्स की पहचान की जाती है ❖ प्रस्ताव निविदाओं के माध्यम से आमंत्रित किये जाते हैं। ❖ सामान्य वित्तीय नियमों (जीएफआर) के अनुसार अध्ययन संस्वीकृत किए जाते हैं और एजेंसियों का चयन किया जाता है। ❖ अनुसंधान की प्रगति की निगरानी की जाती है।	तकनीकी और वित्तीय बोली के रूप में उपयुक्त प्रस्ताव प्रस्तुत करना	शून्य

9	रिपोर्ट का प्रसार	डॉ. बिजय कुमार बेहेरा, आर्थिक सलाहकार ईमेल: behera.bk@nic.in दूरभाष:011-23725302 मो.नं. 9717121418	मंत्रालय की वेबसाइट पर अपलोड किया गया है	❖ रिपोर्टें मंत्रालय की वेबसाइट पर अपलोड की जाती हैं और सभी के लिए उपलब्ध हैं।	संस्वीकृत एक्शन रिसर्च और अनुसंधान अध्ययनों से प्राप्त रिपोर्टों को अंतिम रूप दिया जाता है	शून्य

एमओपीआर

नागरिक/ग्राहक चार्टर

शिकायत निवारण तंत्र

लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन नंबर	ईमेल	मोबाइल नंबर
श्री राजेश कुमार सिंह, संयुक्त सचिव	011-23725307	mopr.js@gov.in	9811902004

सेवा मानकों के अनुपालन नहीं किए जाने के मामले में, सेवा प्राप्तकर्ता/ हितधारक अपनी शिकायत के निवारण के लिए निम्नलिखित लोक शिकायत अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:-

श्री राजेश कुमार सिंह, संयुक्त सचिव,

कमरा संख्या 7, 9वां तल, टावर II, जीवन भारती बिल्डिंग, संसद मार्ग, नई दिल्ली – 110001

दूरभाष सं.: 011-23725307

ईमेल: mopr.js@gov.in

शिकायत निम्नलिखित लिंक पर ऑनलाइन भी दर्ज की जा सकती है:

https://pgportal.gov.in

शिकायत को आगे भेजना

यदि शिकायत का अंतिम रूप से निवारण नहीं होता है, तो उसे उच्च स्तर पर निम्नलिखित नोडल प्राधिकारी के पास उठाया जा सकता है:

अपर सचिव,
कमरा सं. 2, 9वां तल, टावर II, जीवन भारती बिल्डिंग, संसद मार्ग, नई दिल्ली – 110001
दूरभाष: 011-23725301, 23725311

एमओपीआर

नागरिक/ग्राहक चार्टर

हितधारक/ ग्राहक

1. केंद्र सरकार के मंत्रालय
2. राज्य सरकारें
3. ग्राम, मध्यवर्ती (ब्लॉक) और जिला पंचायतें
4. राष्ट्रीय स्तर की क्षेत्रीय सत्यापन एजेंसियां
5. राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र (एनआईसी)
6. राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र सेवा इंक (एनआईसीएसआई)
7. नागरिक

एमओपीआर

नागरिक/ग्राहक चार्टर

सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएँ

1. उपयोग प्रमाण पत्रों, वित्तीय एवं भौतिक उपलब्धियों इत्यादि जैसे सहायक दस्तावेजों और राज्य की बराबर की हिस्सेदारी की प्रतिबद्धता के साथ पूर्ण प्रस्ताव।
2. क्षमता निर्माण हेतु नामित प्रशिक्षण संस्थानों, समन्वय एजेंसियों से बजटीय विवरण, रसद व्यवस्था और हितधारकों से नामांकन आदि के लिए राज्य सरकारों से लिखित अनुरोध प्राप्त होने पर।
3. राज्य सरकारों/ पीआरआई या समान स्थानीय निकायों को पंचायत पुरस्कारों के लिए निर्धारित समय-सीमा के भीतर ऑनलाइन नामांकन जमा करना होगा।
4. राष्ट्रीय स्तर की प्रक्षेत्र सत्यापन एजेंसियों को पंचायत पुरस्कारों के लिए निर्धारित समय-सीमा के भीतर अपनी रिपोर्ट जमा करनी होगी।
5. राज्य सरकारें पंचायत स्तर पर शासन को समर्थ बनाने के लिए नियमों, दिशानिर्देशों आदि में संशोधन/अधिसूचना जारी करेंगी।
6. एनआईसीएसआई को वार्षिक प्रस्ताव और पिछले वर्ष का उपयोग प्रमाण पत्र समय पर मंत्रालय को प्रस्तुत करना होगा।
7. एनआईसीएसआई को समयबद्ध प्रक्रिया में जनशक्ति, प्रशिक्षकों और हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर आदि के लिए कार्य आदेश जारी करने होंगे।
8. एनआईसी द्वारा संबंधित राज्यों के साथ परामर्श के बाद सॉफ्टवेयर अनुप्रयोगों के संशोधन/उन्नयन के लिए राज्यों से प्राप्त सभी सेवा अनुरोधों को समयबद्ध प्रक्रिया में निपटाना होगा।
9. नागरिकों/ आवेदकों को आरटीआई अनुरोध स्पष्ट और समझने योग्य रूप में प्रस्तुत करना होगा, ताकि मंत्रालय से त्वरित प्रतिक्रिया मिल सके।

एमओपीआर

नागरिक/ग्राहक चार्टर

निष्कर्ष

पंचायत व्यवस्था हमारी संस्कृति एवं सभ्यता का अभिन्न अंग है। आज़ादी के बाद भारतीय संविधान में ग्रामीण क्षेत्रों के विकास के लिए स्थानीय लोगों की भागीदारी का प्रावधान किया गया। 73वीं पंचायती राज व्यवस्था में संशोधन कर इसे व्यवस्था के लिए बुनियादी ढाँचे के साथ अनिवार्य कर दिया गया है।

सुशासन को बढ़ावा देने और जमीनी स्तर पर सार्वजनिक सेवा प्रदायगी की गुणवत्ता एवं पहुंच में सुधार लाने के लिए विकेंद्रीकरण महत्वपूर्ण है। इससे पारदर्शिता और जवाबदेही भी बढ़ती है। भागीदारी स्थानीय बजटिंग, जिसमें स्थानीय बजट आवंटन से संबंधित निर्णय लेने की शक्तियों को सार्वजनिक प्रशासकों से स्थानीय सरकारों और नागरिकों को हस्तांतरित किया जाता है, विकेंद्रीकरण को और गति प्रदान करता है। भागीदारी बजटिंग, नागरिकों को अपने समुदायों में संसाधन आवंटन के हिस्से पर विचार-विमर्श करने का अवसर प्रदान करती है, जिससे स्थानीय आवश्यकताओं के अनुरूप संसाधनों की मैचिंग की संभावनाएं खुलती हैं।

पंचायती राज मंत्रालय पंचायती राज संस्थाओं (पीआरआई) के कामकाज में व्यापक सुधार लाने के लिए प्रयास कर रहा है। नई पहलों और चल रहे कार्यक्रमों में सुधार करने के साथ, मंत्रालय ग्रामीण भारत को विकसित करने और गांवों को स्मार्ट एवं विकसित बनाने के लिए पीआरआई के कामकाज में सुधार लाने में सक्षम होगा, जिससे नए भारत का निर्माण होगा।

नागरिक/ग्राहक चार्टर

संक्षिप्ताक्षरों की सूची

3एफ	निधि, कार्य और पदाधिकारी
सीईसी	केंद्रीय कार्यकारिणी समिति
एफएफसी	चौदहवाँ वित्त आयोग
जीओआई	भारत सरकार
जीपी	ग्राम पंचायत
जीपीडीपी	ग्राम पंचायत विकास योजना
एमआईएस	प्रबंधन सूचना प्रणाली
एमजीएनआरईजीएस	महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना
एमओपीआर	पंचायती राज मंत्रालय
एनआईसी	राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र
एनआईसीएसआई	राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र सेवा इंक.
पेसा	पंचायत (अनुसूचित क्षेत्रों तक विस्तार) अधिनियम, 1996
पीआर	पंचायती राज
पीआरआई	पंचायती राज संस्था
आरजीपीएसए	राजीव गांधी पंचायत सशक्तीकरण अभियान
आरजीएसए	राष्ट्रीय ग्राम स्वराज अभियान
आरटीआई	सूचना का अधिकार अधिनियम
यूसी	उपयोग प्रमाणपत्र
यूटी	केंद्र शासित प्रदेश

*****