एमओपीआर

नागरिक चार्टर

पंचायती राज मंत्रालय

कृषि भवन, नई दिल्ली

http://panchayat.gov.in

नवंबर, 2024

नागरिक चार्टर

अनुक्रमणिका

क्रम.सं.	विषय–वस्तु	पृष्ठ सं.
1.	प्रस्तावना	3-5
2.	विजन	5
3.	उद्देश्य	5
4.	सेवाओं की सूची	6-12
5.	शिकायत निवारण प्रणाली	13
6.	हितधारकों की सूची	14
7.	सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएँ	15
8.	निष्कर्ष	16
9.	संक्षेपाक्षर की सूची	17

नागरिक चार्टर

प्रस्तावना

पंचायती राज मंत्रालय (MoPR) का गठन 27 मई, 2004 को एक अलग मंत्रालय के रूप में किया गया था। इसका प्राथमिक उद्देश्य संविधान के भाग IX के कार्यान्वयन की देखरेख करना, पाँचवीं अनुसूची क्षेत्रों में PESA अधिनियम के प्रावधानों का कार्यान्वयन और जिला योजना समिति बनाना है। भारत के संविधान के भाग IX में पंचायतों को स्थानीय स्वशासन और शासन में लोगों की भागीदारी का आधार बनाया गया था। पंचायतों के प्रावधान (अनुसूचित क्षेत्रों तक विस्तार) अधिनियम, 1996 (PESA) के माध्यम से प्रावधानों को पाँचवीं अनुसूची क्षेत्रों तक बढ़ाया गया था। मंत्रालय मुख्य रूप से नीतिगत हस्तक्षेप, पक्ष समर्थन, क्षमता निर्माण, योजना के कार्यान्वयन के माध्यम से अनुनय, केंद्रीय वित्त अनुदान के तहत वित्तीय सहायता आदि के माध्यम से पंचायतों के कामकाज में सुधार के संबंध में अपने लक्ष्यों तक पहुँचने का प्रयास करता है।

2. 'पंचायत' राज्य का विषय है, इसलिए पंचायतों को अधिकार और शक्ति का हस्तांतरण राज्यों के विवेक पर छोड़ दिया गया है। संविधान के अनुच्छेद 243जी के अनुसार राज्य विधानसभाओं को आर्थिक विकास और सामाजिक न्याय संबंधी योजना बनाने के लिए पंचायतों को अधिकार सौंपने हेतु ग्यारहवीं अनुसूची में वर्णित 29 मामलों पर विचार करना है। मंत्रालय राज्यों को पीआरआई को अधिकार, कोष, कार्य और कर्मी (3एफ) हस्तांतरित करने के लिए प्रोत्साहित करता है। एमओपीआर भी राज्यों को अधिकार हस्तांतरित करने के लिए प्रोत्साहित करता है।

3. केंद्रीय वित्त आयोगों को राज्य के वित्त आयोग द्वारा की गई सिफारिशों के आधार पर राज्य में पंचायतों के संसाधनों की पूर्ति के लिए राज्य की संचित निधि को बढ़ाने के लिए सिफारिशें करने की आवश्यकता होती है। पंद्रहवें वित्त आयोग (XV FC) के तहत, अंतरिम अवधि यानी वित्त वर्ष 2020-21 के लिए 60,750 करोड़ रुपये की अनुदान राशि आवंटित की गई और वित्त वर्ष 2021-26 की अवधि के लिए 28 राज्यों में तीनों स्तरों और पारंपरिक स्थानीय निकायों और छठी अनुसूची क्षेत्रों में पंचायतों को 2,36,805 करोड़ रुपये का अनुदान आवंटित किया गया है। अनुदान दो भागों में हैं, अर्थात् (i) मूल (अबद्ध) अनुदान [पंचायती राज मंत्रालय द्वारा अनुशंसित], जो वर्ष 2020-21 के लिए 50% और वर्ष 2021-22 से 2025-26 के लिए 40% था; और (ii) बद्ध अनुदान [पेयजल और स्वच्छता विभाग, जन शक्ति मंत्रालय द्वारा अनुशंसित], जो 2020-21 के लिए 50% और 2021-22 से 2025-26 के लिए 60% था। मूल अनुदान अबद्ध हैं और वेतन और अन्य स्थापना लागतों को छोड़कर, संविधान की ग्यारहवीं अनुसूची में निहित उनतीस विषयों से संबंधित स्थान विशेष की जरूरतों के लिए आरएलबी द्वारा इस्तेमाल किया जा सकता है। हालांकि, राज्य सरकार द्वारा अनुमोदित बाहरी एजेंसियों द्वारा खातों की ऑडिटिंग के लिए आवश्यक व्यय भी इस अनुदान से वहन किया जा सकता है। बद्ध अनुदान का उपयोग (क) स्वच्छता और ओडीएफ स्थिति के रखरखाव की बुनियादी सेवाओं के लिए किया जा सकता है, और इसमें विशेष रूप से घरेलू कचरे का प्रबंधन और उपचार, और मानव मल और मल कीचड़ प्रबंधन शामिल होना चाहिए।

4. 15वें वित्त आयोग पुरस्कार ने लोगों को बुनियादी सुविधाएं और सेवाएं प्रदान करने में पंचायतों के स्तर पर अभिसारी योजनाओं और नेतृत्व के लिए अवसर पैदा किया है। पंचायती राज मंत्रालय ने ग्राम

पंचायत विकास योजनाओं (जीपीडीपी) के लिए राज्य-विशिष्ट दिशा-निर्देश तैयार करने के लिए राज्यों को सहायता प्रदान की है, जो 15वें वित्त आयोग के फंड, एमजीएनआरईजीएस फंड, स्वच्छ भारत फंड आदि सहित पंचायतों के नियंत्रण वाले सभी संसाधनों को अभिसारी बनाते हैं। ग्राम पंचायत विकास योजनाएं समुदाय के लिए स्थानीय विकास एजेंडा निर्धारित करने और विकास संबंधी मुद्दों का स्थानीय समाधान ढूंढने में शामिल होने का अवसर भी हैं।

5. राष्ट्रीय ग्राम स्वराज अभियान (आरजीएसए) की नई शुरू की गई केंद्र प्रायोजित योजना का उद्देश्य पंचायती राज संस्थाओं (पीआरआई) और उनके पदाधिकारियों की क्षमता निर्माण के माध्यम से उन्हें मजबूत बनाना है। इस योजना का प्राथमिक उद्देश्य मिशन अंत्योदय के साथ अभिसरण पर मुख्य जोर देते हुए सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी) को प्राप्त करने के लिए पीआरआई को मजबूत करना और 117 आकांक्षी जिलों में पीआरआई को मजबूत बनाने पर जोर देना है। यह योजना राज्यों को विभिन्न गतिविधियों जैसे क्षमता निर्माण और प्रशिक्षण, प्रशिक्षण बुनियादी ढांचे, प्रशिक्षण के लिए मानव संसाधन, ग्राम पंचायत को तकनीकी सहायता, पंचायत बुनियादी ढांचे, ई-सक्षमता, सूचना शिक्षा और संचार (आईईसी) और परियोजना प्रबंधन इकाई (पीएमयू) आदि पर पंचायतों को मजबूत करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करती है, जैसा कि उनके संबंधित वार्षिक कार्य योजना (एएपी) में शामिल है।

6. इस मंत्रालय ने पंचायती राज व्यवस्था के सुदृढ़ और जीवंत कामकाज 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 सभा की नियमित बैठकें आयोजित करने के लिए व्यापक दिशा-निर्देश, सलाह, निर्देश आदि जारी किए हैं। अनुच्छेद 243ए में प्रावधान है कि ग्राम सभा ऐसी शक्तियों का प्रयोग कर गांव स्तर पर ऐसे कार्य कर सकती है जैसा कि राज्य की विधायिका कानून द्वारा प्रदत्त कर सकती है। ग्राम सभा एक ऐसा मंच है जो प्रत्यक्ष और सहभागितापूर्ण लोकप्रणाली सुनिश्चित करता है। यह गरीबों, महिलाओं और हाशिए पर रह रहे लोगों सहित सभी नागरिकों को ग्राम पंचायत (कार्यकारी) के प्रस्तावों पर चर्चा करने, निर्णय लेने, उन्हें मंजूरी देने या खारिज करने और इसके प्रदर्शन का आकलन करने का समान अवसर प्रदान करता है।

7. पंचायती राज मंत्रालय पंचायती राज संस्थाओं (पीआरआई) के कामकाज में व्यापक सुधार के लिए प्रयासरत है। मंत्रालय पीआरआई को मजबूत बनाने के लिए कार्यक्रम संबंधी सहायता, अंतर-मंत्रालयी और बहु-क्षेत्रीय समन्वय के लिए पक्ष समर्थन, और पीआरआई को हस्तांतरण बढ़ाने और स्थानीय शासन और पहुंच के लिए समाधान खोजने के लिए क्षमता संबंधी सहायता भी प्रदान कर रहा है।

8. मंत्रालय अपने अधिदेश को विभिन्न तरीकों से पूरा करने के लिए काम करता है। अनिवार्य रूप से, यह एक मजबूत समर्थक की भूमिका निभाता है। एमओपीआर ज्ञान सृजन और साझाकरण को बढ़ावा देता है ताकि समाधान किए जाने वाले मुद्दों को स्पष्ट रूप से व्यक्त किया जा सके, सार्थक रणनीति तैयार की जा सके और सरकार के साथ-साथ गैर-सरकारी एजेंसियों और विशेषज्ञों के साथ साझा किया जा सके। यह राज्यों में तकनीकी सहायता और क्रॉस-लर्निंग की सुविधा भी प्रदान करता है। हाल के नीतिगत बदलावों के मद्देनजर और उभरते अवसरों का लाभ उठाने के लिए, मंत्रालय ने अपने अधिदेश में बुनियादी बदलावों के साथ खुद को फिर से स्थापित किया है।

नागरिक चार्टर

विजन

- पंचायती राज संस्थाओं (पीआरआई) के माध्यम से विकेन्द्रीकृत और भागीदारीपूर्ण स्थानीय स्वशासन प्राप्त करना

उद्देश्य

- सामाजिक न्याय के साथ समावेशी विकास और सेवाओं की कुशल प्रदायगी सुनिश्चित करने के लिए पंचायती राज संस्थाओं का सशक्तिकरण, सक्षमता और जवाबदेही
- निर्वाचित प्रतिनिधियों के प्रशिक्षण के माध्यम से क्षमता विकास, ई-गवर्नेंस का कार्यान्वयन, जीपीडीपी और पंचायती राज संस्थाओं को मजबूत बनाने के लिए प्रोत्साहनीकरण

एमओपीआर

नागरिक चार्टर

सेवाओं की सूची

सेवाएँ/ट्रांजेक्शन/मानक						
क्रम सं.	सेवाएं	संबन्धित अधिकारी का संपर्क विवरण	सेवा/ कार्य निष्पादन मानक	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़	शुल्क
क	**क्षमता निर्माण - पंचायत सशक्तीकरण अभियान/राष्ट्रीय ग्राम स्वराज अभियान (आरजीएसए)**					
1.	पंचायती राज संस्थाओं के सशक्तिकरण के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए नामित एजेंसियों के माध्यम से राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को योजना के अंतर्गत 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 पंचायती राज मंत्रालय को अपने प्रस्ताव भेजते हैं ❖ इनका मूल्यांकन मंत्रालय द्वारा किया जाता है और सीईसी द्वारा अनुमोदित किया जाता है	निम्नलिखित सहायक दस्तावेजों के साथ पूर्ण प्रस्ताव: ❖ पिछले अनुदानों के उपयोगिता प्रमाण पत्र ❖ वित्तीय और भौतिक उपलब्धियां, आदि	शून्य
2.	निम्नलिखित के माध्यम से क्षमता निर्माण में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों/नामित प्रशिक्षण संस्थानों को सहायता प्रदान करना (i) गेस्ट फैकल्टी के रूप में कार्य	श्री विकास आनंद (संयुक्त सचिव) ई-मेल:js2-mopr@gov.in मो. नं.	10 दिन	❖ राज्य/ नामित प्रशिक्षण संस्थान पंचायती राज मंत्रालय को एक विशेषज्ञ के नामांकन के लिए औपचारिक अनुरोध भेजते हैं।	❖ राज्य सरकारों से लिखित अनुरोध। ❖ बजटीय आवश्यकताओं, समन्वयन एजेंसियों की लॉजिस्टिक्स	शून्य

	करते हुए पंचायत के विभिन्न क्षेत्रों में विशेषज्ञ/राष्ट्रीय संसाधन उपलब्ध कराना; तथा (ii) राज्यों में अनुभवों को साझा करने और सर्वोत्तम प्रथाओं के प्रसार को बढ़ावा देने के लिए रणनीतिक कार्यशालाओं का आयोजन करना।	9650967213	जैसा कि वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा तय किया गया है	❖ निर्धारित समय-सीमा के अनुसार कार्यशाला/गतिविधियों के आयोजन हेतु कार्रवाई की जाती है।	व्यवस्था और हितधारकों से नामांकन आदि के बारे में विवरण	

सेवाएँ/ट्रांजेक्शन/मानक						
क्रम. सं.	**सेवाएं**	**संबन्धित अधिकारी का संपर्क विवरण**	**सेवा/ कार्य निष्पादन मानक**	**प्रक्रिया**	**आवश्यक दस्तावेज़**	शुल्क
ख.	**पंचायतों का प्रोत्साहनीकरण**					
3.	ई-पंचायत पुरस्कार के माध्यम से प्रत्येक वर्ष 24 अप्रैल को राष्ट्रीय पंचायती राज दिवस के रूप में मनाए जाने के दौरान सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले राज्यों/पंचायती राज संस्थानों (पीआरआई) या समान स्थानीय निकायों को ई-पंचायत पुरस्कार, दीन दयाल उपाध्याय पंचायत सशक्तिकरण पुरस्कार, नानाजी देशमुख राष्ट्रीय गौरव ग्राम सभा पुरस्कार और ग्राम	डॉ. बिजय कुमार बेहेरा, आर्थिक सलाहकार ई-मेल: behera.bk@nic.in दूरभाष: 011-23725302 मो. नं. 9717121418	प्रत्येक वर्ष	❖ ऑनलाइन नामांकन प्रत्येक वर्ष राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से आमंत्रित किया जाता है। ❖ विभिन्न नामांकित व्यक्तियों का मूल्यांकन प्रश्नावली के आधार पर किया जाता है।	❖ ऑनलाइन नामांकन और प्रश्नावली का उत्तर। ❖ राज्य/राष्ट्रीय स्तर की सत्यापन रिपोर्ट	शून्य

	पंचायत विकास योजना अवार्ड के माध्यम से पुरस्कार देना, जिन्होंने सेवाओं और सार्वजनिक भलाई के लिए सेवा वितरण में सुधार लाने में अच्छा काम किया है।			❖ दी गई जानकारी राज्य स्तर और राष्ट्रीय स्तर पर सत्यापित की जाती है। ❖ अंतिम पुरस्कार विजेताओं का चयन पंचायत पुरस्कारों के लिए राष्ट्रीय स्क्रीनिंग समिति द्वारा किया जाता है।		
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 अनुकूलन शुरू किया गया	श्री एपी नागर, संयुक्त सचिव (गवर्नेंस प्रभाग) ई-मेल:ap.nagar@gov.in दूरभाष: 011-23356556 मो. नं. 9418007426	संबंधित राज्यों के साथ सहमत/ निर्धारित समय-सीमा के अनुसार।	❖ एनआईसीएसआई/एनआईसी द्वारा वार्षिक परियोजना प्रस्ताव प्रस्तुत किया जाएगा ❖ राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सरकार विशिष्ट अनुकूलन/रिपोर्टिंग आवश्यकताओं को मेल या पत्र के माध्यम से एमओपीआर/एनआईसी के साथ साझा करेगी।	❖ पिछले अनुदानों का उपयोगिता प्रमाण पत्र ❖ तथापि, राज्यों द्वारा आवश्यकताओं को स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए।	शून्य

सेवाएँ/ट्रांजेक्शन/मानक

क्रम. सं	सेवाएं	संबन्धित अधिकारी का संपर्क विवरण	सेवा/ कार्य निष्पादन मानक	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़	शुल्क
घ.	**चौदहवाँ वित्त आयोग (एफएफसी) अवार्ड**					
5.	पंचायती राज मंत्रालय द्वारा प्रत्येक 15वें वित्त आयोग के अंतर्गत मूल अनुदान की सिफारिश वित्तीय वर्ष में जून और अक्टूबर माह में दो किस्तों में की जाती है, ताकि वित्त मंत्रालय द्वारा इसे आगे जारी किया जा सके। मूल अनुदान अबद्ध हैं और इसका उपयोग आरएलबी द्वारा वेतन और अन्य स्थापना लागतों को छोड़कर संविधान की ग्यारहवीं अनुसूची में निहित उनतीस विषयों से संबंधित स्थान-विशिष्ट आवश्यकताओं के लिए किया जा सकता है। हालाँकि, राज्य सरकार द्वारा अनुमोदित बाहरी एजेंसियों द्वारा खातों की लेखा परीक्षा के लिए आवश्यक व्यय भी इस अनुदान से वहन किया जा सकता है।	सुश्री ममता वर्मा (संयुक्त सचिव) ईमेल:mamta.verma25@gov.in दूरभाष 011-23753821	राज्य सरकार के अनुरोध पर आधारित	**मूल अनुदान जारी करने के लिए:** राज्य सरकार द्वारा स्थानीय निकायों को अनुदान हस्तांतरित करने का प्रमाण पत्र 10 कार्य दिवसों के भीतर प्रस्तुत किया जाना चाहिए, ताकि वित्त मंत्रालय को अनुदान की अगली किस्त जारी करने की सिफारिश की जा सके। वित्त मंत्रालय द्वारा जारी दिनांक 14.07.2021 के दिशा-निर्देशों के तहत निर्धारित अन्य सभी शर्तों को पूरा करना।	राज्य सरकार से अनुदान हस्तांतरण प्रमाणपत्र (जीटीसी)।	शून्य
6.	वित्त मंत्रालय के दिशा-निर्देशों के अनुसार, सचिव, पंचायती राज की	सुश्री ममता वर्मा (संयुक्त सचिव) ई-	---	❖ देश भर में पंचायती राज संस्थाओं (पीआरआई) में	शून्य (डेटा राज्य	शून्य

	अध्यक्षता में एक समन्वयन समिति गठित की गई है, जिसका कार्य ग्रामीण स्थानीय निकायों से संबंधित 15वें वित्त आयोग की सभी सिफारिशों के क्रियान्वयन को सरल बनाने के उपाय सुझाना, राज्य सरकार द्वारा समिति के ध्यान में लाए गए परिचालन संबंधी समस्याओं का समाधान करना, केंद्रीय स्तर पर अंतर-मंत्रालयी समन्वय को सुगम बनाना तथा स्थानीय निकायों द्वारा अनुदानों के व्यय की प्रगति की निगरानी करना तथा सुधारात्मक उपाय सुझाना है।	मेल: Mamta.verma25@gov.in दूरभाष. 011-23753821		ई-गवर्नेंस को मजबूत करने के लिए, पंचायती राज मंत्रालय (एमओपीआर) ने प्रयोक्तानुकूल वेब-आधारित पोर्टल ई-ग्रामस्वराज शुरू किया है। ई-ग्रामस्वराज का उद्देश्य विकेन्द्रीकृत योजना, प्रगति रिपोर्टिंग और कार्य-आधारित लेखांकन में बेहतर पारदर्शिता लाना है। ❖ डेटा प्रविष्टि राज्यों/ग्राम पंचायतों द्वारा की जाएगी। ❖ खातों के रखरखाव में पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ाने के लिए पीआरआई के बेहतर वित्तीय प्रबंधन को सुनिश्चित करने हेतु, विक्रेताओं/सेवा प्रदाताओं को वास्तविक समय पर भुगतान करने के लिए ई-ग्राम स्वराज को सार्वजनिक वित्त प्रबंधन प्रणाली (पीएफएमएस) के साथ एकीकृत किया गया है। ❖ पंचायत खातों और उनके वित्तीय प्रबंधन के ऑनलाइन ऑडिट के लिए 'ऑडिटऑनलाइन' एप्लिकेशन तैयार किया गया है। ❖ एफएफसी निधियों से सृजित परिसंपत्तियों की जियो-फोटो टैगिंग की जाएगी और ई-	सरकार द्वारा प्रविष्ट किया जाना है)	

				ग्रामस्वराज पोर्टल के माध्यम से ट्रैक किया जाएगा।		

ङ	**कार्य अनुसंधान और अनुसंधान अध्ययन**					
7.	कार्य अनुसंधान और अनुसंधान अध्ययन संचालित करना	डॉ. बिजय कुमार बेहेरा, आर्थिक सलाहकार मेल: behera.bk@nic.in दूरभाष:011-23725302 मो.नं. 9717121418	मंत्रालय और राज्य सरकारों की जरूरतों पर आधारित	❖ विषयों की पहचान की जाती है। ❖ प्रस्ताव निविदाओं के माध्यम से आमंत्रित किए जाते हैं। ❖ सामान्य वित्तीय नियमों (जीएफआर) के अनुसार अध्ययन संस्वीकृत किए जाते है 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
8	रिपोर्ट का प्रसार/ परिचालित करना	डॉ. बिजय कुमार बेहेरा, आर्थिक सलाहकार मेल: behera.bk@nic.in दूरभाष:011-23725302 मो.नं. 9717121418 Tel:011-23725302 M.No.9717121418	मंत्रालय की वेबसाइट पर अपलोड किया गया है	❖ रिपोर्ट मंत्रालय की वेबसाइट पर अपलोड की जाती हैं और सभी के लिए उपलब्ध है।	स्वीकृत कार्य अनुसंधान और अनुसंधान अध्ययनों से प्राप्त रिपोर्टों को अंतिम रूप दिया जाता है	शून्य

क्र.सं.	सेवाएं	संबंधित अधिकारी का संपर्क विवरण	सेवा/ कार्य- निष्पादन मानक	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज	शुल्क
च	**गांवों का सर्वेक्षण और ग्रामीण क्षेत्रों में उन्नत प्रौद्योगिकी द्वारा मानचित्रण (स्वामित्व) योजना**					
9.	निम्न को वित्तीय सहायता प्रदान करना: I. स्वामित्व योजना के कार्यान्वयन के लिए राज्य/संघ राज्य क्षेत्र तथा भारतीय सर्वेक्षण विभाग को वित्तीय सहायता प्रदान करना II. स्वामित्व डैशबोर्ड तथा ग्राम मानचित्र एप्लीकेशन तैयार करने तथा मॉनिटरिंग के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करना	श्री आलोक प्रेम नागर (संयुक्त सचिव) ई-मेल: ap.nagar@gov.in मो. नं. 9418007426	राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों, एनआईसी/एनआईसीएसआई और भारतीय सर्वेक्षण विभाग की जरूरतों और आवश्यकताओं पर आधारित	❖ राज्य आईईसी गतिविधियों और एसपीएमयू की सेटअप/ स्थापना के संबंध में वित्तीय सहायता के लिए पंचायती राज मंत्रालय को अपने प्रस्ताव भेजते हैं। ❖ भारतीय सर्वेक्षण विभाग गतिविधियों के मानचित्रण के लिए पंचायती राज मंत्रालय को मांग पत्र भेजता है। ❖ एनआईसीएसआई/एनआईसी वार्षिक परियोजना प्रस्ताव प्रस्तुत करती है।	निम्नलिखित सहायक दस्तावेजों के साथ पूर्ण प्रस्ताव: ❖ पिछले अनुदानों के उपयोगिता प्रमाणपत्र आदि।	शून्य

नागरिक चार्टर

शिकायत निवारण प्रणाली

लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन नंबर	ईमेल	मोबाइल नंबर
श्री राजेश कुमार सिंह, संयुक्त सचिव	011- 2372-25308	mopr-js@gov.in	98119 02004

सेवा मानकों का अनुपालन नहीं किए जाने की स्थिति 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
कक्ष संख्या 205, 9वीं मंजिल, पंचायती राज मंत्रालय,
जीवन भारती बिल्डिंग, टावर II, जन पथ, नई दिल्ली
दूरभाष सं. : 011- 2372-25308
ई-मेल: 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 इसे उच्च स्तर पर निम्नलिखित नोडल प्राधिकारी के समक्ष प्रस्तुत किया जा सकता है:

अपर सचिव,
कमरा सं. 201, 9वीं मंजिल, जीवन भारती बिल्डिंग
टावर II, जन पथ, नई दिल्ली
दूरभाष: 011- 23725301

नागरिक 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. नेशनल इंफॉर्मेटिक्स सेंटर सर्विसेस इंकॉर्पोरेटेड (एनआईसीएसआई)
7. नागरिक

नागरिक चार्टर

सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएँ

1. उपयोगिता प्रमाण-पत्र, वित्तीय एवं भौतिक उपलब्धियां आदि जैसे सहायक दस्तावेजों और राज्य की बराबर की हिस्सेदारी की प्रतिबद्धता के साथ पूर्ण प्रस्ताव ।
2. क्षमता निर्माण हेतु नामित प्रशिक्षण संस्थाओं, समन्वय एजेंसियों से बजटीय विवरण, लॉजिस्टिक्स 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 प्रस्तुत करना।
4. पंचायत पुरस्कारों के लिए राष्ट्रीय स्तर की फील्ड सत्यापन एजेंसियों को निर्धारित समय-सीमा के भीतर अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होगी।
5. राज्य सरकारें पंचायत स्तर पर शासन को सक्षम बनाने के लिए नियमों, दिशा-निर्देशों आदि में संशोधन/अधिसूचना जारी करेंगी।
6. एनआईसीएसआई वार्षिक प्रस्ताव और पिछले वर्ष का उपयोगिता प्रमाण पत्र मंत्रालय को समय पर प्रस्तुत करेगी।
7. एनआईसीएसआई समयबद्ध तरीके से जनशक्ति, प्रशिक्षकों और हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर आदि के लिए कार्य आदेश जारी करने होंगे।
8. एनआईसी द्वारा संबंधित राज्यों के साथ परामर्श के बाद समय पर सॉफ्टवेयर एप्लीकेशनों के संशोधन/अनुकूलन के लिए राज्यों से प्राप्त सभी सेवा अनुरोधों को समयबद्ध प्रक्रिया में निपटाना होगा।
9. नागरिकों/आवेदकों को आरटीआई अनुरोध संक्षिप्त और समझने योग्य रूप में प्रस्तुत करना होगा, ताकि मंत्रालय से शीघ्र जवाब मिल सके।

नागरिक चार्टर

निष्कर्ष

पंचायत व्यवस्था हमारी संस्कृति और सभ्यता का अभिन्न अंग है। स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद भारतीय संविधान में ग्रामीण क्षेत्रों के विकास के लिए स्थानीय लोगों की भागीदारी का प्रावधान किया गया। 73वें संशोधन के माध्यम से व्यवस्था के बुनियादी फ्रेमवर्क के साथ साथ पंचायती राज व्यवस्था को अनिवार्य बना दिया गया है।

सुशासन को बढ़ावा देने और जमीनी स्तर पर सार्वजनिक सेवा प्रदायगी की गुणवत्ता और पहुंच में सुधार करने के लिए विकेंद्रीकरण महत्वपूर्ण है। इससे पारदर्शिता और जवाबदेही भी बढ़ती है। सहभागितापूर्ण 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। यह विकेंद्रीकरण को और गति प्रदान करता है। सहभागितापूर्ण बजटिंग, नागरिकों को अपने समुदायों में संसाधन आवंटन के हिस्से पर विचार-विमर्श करने का अवसर प्रदान करता है, जिससे स्थानीय आवश्यकताओं के अनुरूप संसाधनों के लिए अधिक से अधिक संभावनाएं प्रबल होती हैं।

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

नागरिक चार्टर

संक्षिप्ताक्षरों की सूची

3एफ	कोष, कार्य और कर्मी
एएपी	वार्षिक कार्य योजना
सीईसी	केंद्रीय कार्यकारिणी समिति
XV एफ सी	पंद्रहवाँ वित्त आयोग
जीओआई	भारत सरकार
जीपी	ग्राम पंचायत
जीपीडीपी	ग्राम पंचायत विकास योजना
आईईसी	सूचना शिक्षा और संचार
एमआईएस	प्रबंधन सूचना प्रणाली
एमजीएनआरईजीएस	महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना
एमओपीआर	पंचायती राज मंत्रालय
एनआईसी	राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र
एनआईसीएसआई	नेशनल इंफॉर्मेटिक्स सेंटर सर्विसेस इंकॉर्पोरेटेड
पीएमयू	परियोजना प्रबंधन इकाई
पेसा	पंचायत (अनुसूचित क्षेत्रों पर 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	उपयोगिता प्रमाणपत्र
यूटी	संघ राज्य क्षेत्र

***