



प्रकाशन विभाग  
का

नागरिक/ग्राहक चार्टर  
(अर्ध-वार्षिक प्रणाली 2023-24)  
(01-10-2023 से 31-03-2024)

पता :

सिविल लाइंस, दिल्ली-110054

वेबसाइट आई डी

[www.deptpub.nic.in](http://www.deptpub.nic.in)

जारी करने की तिथि:

सितम्बर 2023

अगला पुनर्विलोकन/समीक्षा :

जनवरी 2024

प्रकाशन विभाग का नागरिक/ग्राहक चार्टर  
(अर्ध-वार्षिक प्रणाली 2023-24)  
(01-10-2023 से 31-03-2024)  
विजन और मिशन (दृष्टिकोण तथा ध्येय )

## दृष्टिकोण

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

## ध्येय

संघ सरकार की प्रकाशन संबन्धित आवश्यकता को दक्षता तथा प्रभावी रूप से पूरा करना।

**प्रकाशन विभाग का नागरिक/ग्राहक चार्टर**  
(अर्ध-वार्षिक प्रणाली 2023-2024)  
(01-10-2023 से 31-03-24)  
**मुख्य सेवाएँ/कार्य सम्पादन**

क्र. सं.	सेवाएँ/कार्य सम्पादन	महत्व %	उत्तरदायी व्यक्ति /अधिकारी (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (फोन नं०)	प्रक्रिया	आपेक्षित दस्तावेज़
1.	मांगकर्ताओं/ ग्राहकों को शीघ्र तथा समयपूर्वक सेवाएं प्रदान करना।	38	श्रीमति लुसी ज्योति बेक, सहायक नियंत्रक (वाणिज्य)	acop-dep@nic.in	9968312679	मांगी गई पुस्तकों की प्रतिदिन आधे घंटे से दो घंटे के समय में आपूर्ति करना। मांगी गई पुस्तकों के एन. ई. एफ़. टी./एनटीआर पोर्टल पर भुगतान की राशि की प्राप्ति के पश्चात पाँच दिन की भीतर प्रकाशनों की आपूर्ति करना।	ग्राहकों से मांग के आधार पर। मांगकर्ताओं द्वारा मांगे गये प्रकाशनों के साथ एन.ई.एफ़.टी./एनटीआर पोर्टल से प्राप्त भुगतान रसीद प्राप्त होने के आधार पर।
2.	मंत्रालय/विभागों से बकाया राशि की वसूली सुनिश्चित करना।	24	श्री नरेश कुमार शर्मा(वित्तीय अधिकारी)	fo-dep@nic.in	9868104891	संबंधित मंत्रालयों/विभागों को बिल की प्रति के साथ अनुस्मारक भेजना तथा मांगकर्ताओं के साथ भुगतान के लिए लगातार अनुवर्ती कार्यवाई करना।	एक अगेशन पत्र जिसमें एन.ई.एफ़.टी./एनटीआर पोर्टल द्वारा भुगतान की तिथि तथा बिल संख्या दर्शाई गए हो।
3.	स्टाक प्रबंधन में नवीनतम तकनीक अपनाना तथा कार्य के माहौल में सुधार करना	22	श्रीमति लुसी ज्योति बेक, सहायक नियंत्रक (वाणिज्य)	acop-dep@nic.in	9968312679	इस विभाग की वेबसाइट पर नए प्रकाशनों की सूचित था सभी प्रकाशनों की सूची को अद्यतन रखना।	इस विभाग की वेबसाइट पर प्रकाशनों का अद्यतनीकरण।
4.	लोक शिकायत याचिकाओं को प्राप्त करना/अग्रेषित करना	09	श्रीमति लुसी ज्योति बेक, सहायक नियंत्रक (प्रशासन)/HoO	acop-dep@nic.in	9968312679	शिकायत याचिकाओं की प्राप्त संवीक्षा, संबंधित कार्यालयों की पहचान, याचिककर्ताओं को सूचित करते हुए निवारण के लिए अग्रेषित करना।	विशिष्ट शिकायत की प्रकृति का विवरण, शिकायतकर्ताओं का डाक पता तथा ई-मेल।

5.	संबन्धित कार्यालय से प्राप्त शिकायत निपटान पर लिए गए निर्णय की सूचना देना	07	श्रीमति लुसी ज्योति बेक, सहायक नियंत्रक (प्रशासन)/HoO	acop- dep@nic.in	9968312679	स्मरण पत्र भेजना, समीक्षा बैठकें आयोजित करना, संबंधित अनुभाग से प्राप्त रिकॉर्ड की जांच और निवारण पर अंतिम निर्णय लेना।	संबन्धित कार्यालय से कार्यवाही की रिपोर्ट।
----	---	----	---	---------------------	------------	---	--

प्रकाशन विभाग का नागरिक/ग्राहक चार्टर  
(अर्ध-वार्षिक प्रणाली 2023-2024)  
(01-10-2023 से 31-03-24)  
**IV-सेवा मानक**

क्रम संख्या	मुख्य सेवा	मानक/मापदंड
1. (अ)	विभिन्न विश्वविद्यालयों/बैंकों/बीमा कंपनियों तथा सांविधिक निकायों के भारत के राजपत्र भाग-III, खंड-IV के विज्ञापनों के संबंध में समयपूर्वक तथा शीघ्र सेवाएँ उपलब्ध करना (असाधारण एवं साप्ताहिक)।	विज्ञापनों के भारत के राजपत्र में ई-प्रकाशन तथा संबन्धित भागों तथा खंडों में प्रकाशन हेतु संबंधित भारत सरकार मुद्रणालयों में मुद्रण आदेश अग्रेषित करना।
(ब)	स्टॉक एक्सचेंज तथा कंपनी 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 सेवायें प्रदान करना।	ग्राहकों/मांगकर्ताओं को अनुबंधित समय सीमा में मांगी गई पुस्तकों की आपूर्ति करना।

प्रकाशन विभाग का नागरिक/ग्राहक चार्टर  
(अर्ध-वार्षिक प्रणाली 2023-2024)  
(01-10-2023 से 31-03-2024)

**लोक शिकायत का निवारण**

क्रम संख्या	लोक शिकायत अधिकारी	हेल्पलाइन	ई-मेल	मोबाइल
1.	श्रीमति लुसी ज्योति बेक, सहायक नियंत्रक (प्रशासन)/HoO	23813761	<a href="mailto:acop-dep@nic.in">acop-dep@nic.in</a>	9968312679

प्रकाशन विभाग का नागरिक/ग्राहक चार्टर  
(अर्ध-वार्षिक प्रणाली 2023-24)  
(01-10-2023 से 31-03-2024)  
**हितधारक/ग्राहकों की सूची**

क्रम संख्या	हितधारक/ग्राहकों
1.	केंद्र सरकार के मंत्रालय एवं 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 प्रणाली 2023-24)  
(01-10-2023 से 31-03-2024)

ज़िम्मेदारी केंद्र एवं अधीनस्थ संगठन

क्रम संख्या	ज़िम्मेदारी केंद्र	दूरभाष संख्या	ई-मेल	मोबाइल	पता
1.	प्रकाशन विभाग	011-23812527	cop-dep@nic.in	011-23813761	नियंत्रक प्रकाशन सिविल लाइंस, दिल्ली- 110054



प्रकाशन विभाग का नागरिक/ग्राहक चार्टर  
(अर्ध-वार्षिक प्रणाली 2023-24)  
**(01-10-2023 से 31-03-2024)**

**सेवा प्राप्तकर्ताओं से प्राप्त सांकेतिक आपेक्षा**

यह नागरिकों/ग्राहकों की ज़िम्मेदारी 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 गया दस्तावेज़ सभी प्रकार से पूर्ण हों। किसी भी प्रकार कि असुविधा से बचने के लिए विभागीय वेबसाइट पर दिये गए दिशा-निर्देशों का पालन करें तथा आवेदन भरते समय आपेक्षित दस्तावेज़ तथा शुल्क जमा करवाएँ।