



सत्यमेव जयते

## भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक का कार्यालय



SUPREME AUDIT INSTITUTION OF INDIA  
लोकहितार्थ सत्यनिष्ठा  
Dedicated to Truth in Public Interest

## सिटिजन चार्टर



अगस्त, 2020

संशोधित - मार्च, 2023

# सिटिजन चार्टर

भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक का कार्यालय

9, दीन दयाल उपाध्याय मार्ग, नई दिल्ली-110124

## विजन



*(हमारा विजन हमारी भावी अभिलाषा को दर्शाता है।)*

हम लोक संसाधनों पर स्वतंत्र और विश्वसनीय आश्वासन देते रहें और सार्वजनिक क्षेत्र लेखापरीक्षण में सार्वभौम लीडर बने।

## मिशन



*(हमारा मिशन हमारी वर्तमान भूमिका के बारे में जानकारी देता है और यह बताता है कि हम वर्तमान में क्या कर रहे हैं।)*

भारत के संविधान द्वारा अधिदेशित, हम उच्च गुणवत्ता के लेखापरीक्षण और लेखाकरण के माध्यम से जवाबदेही, पारदर्शिता और सुशासन को बढ़ावा देते हैं और अपने विधानमंडल, आम जनता और कार्यपालिका को इस संबंध में स्वतंत्र और समयोचित आश्वासन देते हैं कि सार्वजनिक धन का प्रभावपूर्ण तरीके और कुशलता से संग्रहण एवं उपयोग किया जा रहा है।

## आधारभूत मूल्य



*(हमारे आधारभूत मूल्य वह मौलिक विश्वास हैं जो हमारी संस्था तथा हमारे लोगों का मार्गदर्शन करते हैं।)*

**संस्थागत मूल्य:** व्यावसायिक(प्रोफेशनल) मानकों, निष्पक्ष एवं संतुलित दृष्टिकोण, स्वतंत्रता तथा पारदर्शिता को बनाए रखना।

**जन मूल्य:** नैतिक व्यवहार, सत्यनिष्ठा, व्यावसायिक सक्षमता, निष्पक्षता तथा सामाजिक जागरूकता।

1. वार्षिक वित्त और विनियोजन लेखाओं और सीएजी के लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों को सीएजी की वेबसाइट पर डालना

क्रम सं.	हमारी सेवाएं	हम अपने निष्पादन का मापन कैसे करते हैं	हमारी समय सीमाएं
1	सीएजी की वेबसाइट के माध्यम से राज्य <sup>1</sup> के वित्त और विनियोजन लेखाओं और सीएजी के लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों का प्रसार	संसद या राज्य विधान मंडल में, जैसा भी मामला हो, लेखाओं और प्रतिवेदनों के प्रस्तुतिकरण की तिथि से सीएजी की वेबसाइट पर उसे अपलोड करने की तिथि तक लिया गया औसत समय	संसद/राज्य विधान मंडल में प्रस्तुतिकरण की तिथि से 2 कार्य दिवस
	<sup>1</sup> संघ लेखाओं को संसद में प्रस्तुत करने के पश्चात महालेखानियंत्रक की वेबसाइट पर डाला जाता है।		

2. सरकारी कम्पनियों के लेखाओं की अनुपूरक लेखापरीक्षा

क्रम सं.	हमारी सेवाएं	हम अपने निष्पादन का मापन कैसे करते हैं	हमारी समय सीमाएं
1	सनदी लेखाकारों का मनोनयन	क. फर्म/एलएलपी द्वारा ऑनलाइन आवेदन के प्रस्तुतिकरण की अंतिम तिथि से सीएजी की वेबसाइट पर अनंतिम पैनल को अपलोड करने में लिया गया औसत समय ख. अनंतिम पैनल पर अभ्यावेदनों की प्राप्ति की अंतिम तिथि से सीएजी की वेबसाइट पर अंतिम पैनल अपलोड करने में लिया गया औसत समय	क. प्रत्येक वर्ष अप्रैल का दूसरा सप्ताह ख. प्रत्येक वर्ष जुलाई का चौथा सप्ताह

शिकायत समाधान : अनंतिम मनोनयन से संबंधित शिकायत, यदि कोई हो, तो उसे सीएजी की वेबसाइट पर अनंतिम पैनल की होस्टिंग अवधि के दौरान [sao2ca5@cag.gov.in](mailto:sao2ca5@cag.gov.in) को ईमेल के माध्यम से भेजी जा सकती है। सीएजी की वेबसाइट पर डाले गए अंतिम मनोनयन से

संबंधित शिकायत महानिदेशक (वाणिज्यिक), भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक का कार्यालय 9, दीन दयाल उपाध्याय मार्ग, नई दिल्ली 110124 को भेजी जा सकती है।

### 3. पेंशन संबंधी लाभ

क्रम सं.	हमारी सेवाएं	हम अपने निष्पादन का मापन कैसे करते हैं	हमारी समय सीमाएं
1	पेंशन भुगतान आदेश जारी करना	संबंधित आहरण और संवितरण अधिकारी (डीडीओ) से सेवा पुस्तिका सहित पेंशन संबंधी कागजातों की प्राप्ति की तिथि से पेंशन भुगतान आदेश जारी करने हेतु लिया गया औसत समय	सभी संदर्भों में पूर्ण पेंशन कागजातों की प्राप्ति की तिथि से 30 कार्य दिवस
2	पेंशन मामलों में संशोधन को अंतिम रूप देना	संबंधित डीडीओ से सेवा पुस्तिका सहित पेंशन संबंधी कागजातों की प्राप्ति तिथि से पेंशन संशोधन मामलों को अंतिम रूप देने में लिया गया औसत समय	वैयक्तिक पेंशनर के संबंध में सभी संदर्भों में पूर्ण पेंशन कागजातों की प्राप्ति की तिथि से 30 कार्य दिवस <sup>2</sup>
<sup>2</sup> जहां वेतन आयोग की सिफारिशों आदि के कारण एक साथ अधिक संख्या में पेंशन में संशोधन किया जाता है वहां कुछ समय सीमाएं बढ़ाई जा सकती हैं।			
3	विवरण (पारिवारिक पेंशनरों का नाम आदि) में आवश्यक परिवर्तन के मामलों में पेंशन भुगतान आदेशों को पुनः प्राधिकार देना	संबंधित डीडीओ से आवेदन की प्राप्ति की तिथि से पेंशन भुगतान आदेशों के संशोधन हेतु लिया गया औसत समय	सभी संदर्भों में पूर्ण आवेदन की प्राप्ति की तिथि से 15 कार्य दिवस

4	अतिरिक्त जानकारी/ दस्तावेजों के लिए अनुरोध, यदि आवेदन अपूर्ण है।	आवेदन की प्राप्ति पर इसकी संवीक्षा हेतु लिया गया औसत समय	आवेदन की प्राप्ति की तिथि से 5 कार्य दिवस
5	शिकायतों पर ध्यान देना	शिकायतों का ऑनलाइन पंजीकरण संबंधित म.ले. कार्यालयों की ऑनलाइन शिकायत समाधान प्रणाली के माध्यम से किया जा सकता है। शिकायतों का ऑफलाइन पंजीकरण म.ले. कार्यालयों में शिकायत समाधान कक्ष और डाक के माध्यम किया जा सकता है।	शिकायत (ऑन-लाइन तथा ऑफ-लाइन दोनों) की प्राप्ति की तिथि से 30 कार्य दिवस

#### 4. देय भविष्य निधि

क्रम सं.	हमारी सेवाएं	हम अपने निष्पादन का मापन कैसे करते हैं	हमारी समय सीमाएं
1	अंतिम आहरण के लिए आदेश जारी करना	संबंधित डीडीओ से आवेदन की प्राप्ति की तिथि से अंतिम आहरण के लिए आदेशों को जारी करने हेतु लिया गया औसत समय	सभी संदर्भों में पूर्ण आवेदन की प्राप्ति की तिथि से 20 कार्य दिवस
2	जीपीएफ अभिदाताओं को वार्षिक विवरण जारी करना	प्रत्येक वर्ष 31 जुलाई तक जीपीएफ विवरण जारी करना	राज्य की लेखे प्रस्तुत करने वाली इकाइयों से पूरी जानकारी/ अनुसूची की प्राप्ति पर वित्तीय वर्ष की समाप्ति वाले अनुगामी वर्ष की 31 जुलाई पर

3	अतिरिक्त जानकारी/ दस्तावेजों के लिए अनुरोध, यदि आवेदन अपूर्ण है	आवेदन की प्राप्ति पर इसकी संवीक्षा हेतु लिया गया औसत समय	आवेदन की प्राप्ति की तिथि से 5 कार्य दिवस
4	शिकायतों पर ध्यान देना	शिकायतों का ऑनलाइन पंजीकरण संबंधित म.ले. कार्यालयों की ऑनलाइन शिकायत समाधान प्रणाली के माध्यम से किया जा सकता है। शिकायतों का ऑफलाइन पंजीकरण म.ले. कार्यालयों में शिकायत समाधान कक्ष और डाक के माध्यम किया जा सकता है।	शिकायत (ऑन-लाइन तथा ऑफ-लाइन दोनों) की प्राप्ति की तिथि से 30 कार्य दिवस

#### 5. राजपत्रित हकदारी कार्य

क्रम सं.	हमारी सेवाएं	हम अपने निष्पादन का मापन कैसे करते हैं	हमारी समय सीमाएं
1	वेतन पर्ची जारी करना	संबंधित डीडीओ से आवेदन की प्राप्ति की तिथि से वेतन पर्ची जारी करने हेतु लिया गया औसत समय	आवेदन की प्राप्ति की तिथि से 20 कार्य दिवस
2	सेवा शीट्स का इतिहास जारी करना	संबंधित डीडीओ से आवेदन की प्राप्ति की तिथि से सेवा शीट्स का इतिहास जारी करने हेतु लिया गया औसत समय	आवेदन की प्राप्ति की तिथि से 30 कार्य दिवस
3	अतिरिक्त जानकारी/ दस्तावेजों के लिए अनुरोध, यदि आवेदन अपूर्ण है	आवेदन की प्राप्ति पर इसकी संवीक्षा हेतु लिया गया औसत समय	आवेदन की प्राप्ति की तिथि से 5 कार्य दिवस

4	शिकायतों पर ध्यान देना	शिकायतों का ऑनलाइन पंजीकरण संबंधित म.ले. कार्यालयों की ऑनलाइन शिकायत समाधान प्रणाली के माध्यम से किया जा सकता है। शिकायतों का ऑफलाइन पंजीकरण म.ले. कार्यालयों में शिकायत समाधान कक्ष और डाक के माध्यम किया जा सकता है।	शिकायत की प्राप्ति की तिथि से 30 कार्य दिवस
---	------------------------	--	---

शिकायत समाधान (मद 1, 2 एवं 3): किसी भी प्रकार की हकदारी संबंधित शिकायत के लिए राज्य-वार शिकायत समाधान तंत्र प्रदान करने के लिए सीएजी की वेबसाइट <https://cag.gov.in/en/page-entitlement-grievance> पर लिंक उपलब्ध कराया गया है। यदि प्रतिक्रिया मिलने या प्रतिक्रिया न मिलने से असंतुष्ट है तो अभिदाता संबंधित महालेखाकार के कार्यालय के उप महालेखाकार (फंड / पेंशन) से संपर्क कर सकते हैं। आगे समाधान के लिए, अभिदाता सीएजी के कार्यालय में वरिष्ठ प्रशासनिक अधिकारी (शिकायत) को [grstate2@cag.gov.in](mailto:grstate2@cag.gov.in) पर ईमेल भेज सकते हैं।

#### 6. भारतीय लेखापरीक्षा एवं लेखा विभाग का निष्पादन प्रतिवेदन

क्रम सं.	हमारी सेवाएं	हम अपने निष्पादन का मापन कैसे करते हैं	हमारी समय सीमाएं
1	भारतीय लेखापरीक्षा एवं लेखा विभाग का निष्पादन प्रतिवेदन	विभाग के कार्यचालन और महत्वपूर्ण गतिविधियों का विहंगावलोकन देते हुए एक निष्पादन प्रतिवेदन हमारे पणधारियों जिसमें विधायक, कार्यकारी, शैक्षणिक समुदाय और जन प्रतिनिधि शामिल हैं, के लाभ के लिए प्रत्येक वर्ष प्रकाशित किया जाता है।	वित्त वर्ष की समाप्ति से 6-9 महीने

**यदि समय सीमा के अनुसार सेवा प्रदान नहीं की जाती है:**

1. सुश्री स्वाति पाण्डेय, प्रधान निदेशक (एसएमयू), सीएजी का कार्यालय, 9 दीन दयाल उपाध्याय मार्ग, नई दिल्ली - 110124, फोन 011-23239720, [dgsmu@cag.gov.in](mailto:dgsmu@cag.gov.in) को सूचना दें/लिखें।
2. सीएजी कार्यालय, नई दिल्ली की नीतिगत प्रबंधन इकाई को [sao1smu@cag.gov.in](mailto:sao1smu@cag.gov.in) पर ईमेल भेजें।

### **केन्द्रीय जन सूचना अधिकारी**

प्रधान महालेखाकार/ महालेखाकार/ महानिदेशक लेखापरीक्षा/ प्रधान निदेशक लेखापरीक्षा/ निदेशक लेखापरीक्षा के प्रत्येक कार्यालय में वरिष्ठ उप महालेखाकार/ उप महालेखाकार/ निदेशक/ उप निदेशक, प्रशासन प्रभारी, जो पीआईओ के रूप में नामित स्वतंत्र लोक प्राधिकारी के तौर पर कार्य करता है और महानिदेशक/ प्रधान महालेखाकार/ महालेखाकार/ प्रधान निदेशक के रैंक में इन कार्यालयों में कार्यालयाध्यक्ष आरटीआई अधिनियम के तहत अपीलीय प्राधिकारी के रूप में नामित है।

अधिक जानकारी/ स्पष्टीकरण के लिए सम्पर्क करे:

सुश्री ए. फणि राव,  
उप निदेशक (विधिक) एवं केन्द्रीय जन सूचना अधिकारी (मुख्यालय)  
भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक का कार्यालय,  
9, दीन दयाल उपाध्याय मार्ग, नई दिल्ली - 110124  
फोन: 91-11-23509222  
ईमेल: [raof@cag.gov.in](mailto:raof@cag.gov.in)