सत्यमेव जयते

भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक का कार्यालय

लोकहितार्थ सत्यनिष्ठा

Dedicated to Truth in Public Interest

सिटिजन चार्टर (ड्राफ्ट)

दिसम्बर 2019

सिटिजन चार्टर के मसौदे पर टिप्पणियाँ या सुझाव कृपया निम्नलिखित पर भेजे

dgsmu@cag.gov.in

और

sao1smu@cag.gov.in

सिटिजन चार्टर (ड्राफ्ट)

भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक का कार्यालय

9, दीन दयाल उपाध्याय मार्ग, नई दिल्ली-110124

दूरदृष्टि

साई का दृष्टिक्षेत्र यह दर्शाता है कि हम कुछ बनने के लिए क्या अभिलाषा करते हैं; हम सार्वभौम लीडर बनने और सार्वजनिक क्षेत्र लेखापरीक्षण और लेखाकरण में राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय उत्तम पद्धतियों के आरंभकर्ता और लोक वित्त और अभिशासन पर स्वतंत्र, विश्वसनीय, संतुलित और समय से रिपोर्टिंग के लिए मान्य होने के लिए प्रयास करते हैं।

उद्देश्य

हमारा उद्देश्य हमारी वर्तमान भूमिका को प्रस्तुत करता है और आज हम क्या कर रहे हैं, इसका वर्णन करता है: भारत के संविधान द्वारा अधिदेशित उच्च गुणवत्ता लेखापरीक्षण और लेखाकरण के माध्यम से हम जवाबदेही, पारदर्शिता और अच्छे अभिशासन को उन्नत करते हैं और अपने पणधारियों-विधानमंडल, कार्यकारिणी और आम जनता को स्वतंत्र आश्वासन मुहैया कराते हैं कि लोक निधियों का दक्षता से और अभिप्रेत प्रयोजनों के लिए उपयोग किया जाता है।

1. **वार्षिक वित्त और विनियोग लेखों और सीएजी के लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों को सीएजी की वेबसाइट पर डालना**

क्रम सं.	हमारी सेवाएं	हम अपने निष्पादन का मापन कैसे करते है	हमारी समय सीमाएं
1	सीएजी की वेबसाइट के माध्यम से राज्य के वित्त और विनियोग लेखों और सीएजी के लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों का प्रसार	संसद या राज्य विधान मंडल में, जैसा भी मामला हो, लेखों 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 कार्यकारी दिवस**

2. **सरकारी कम्पनियों के लेखों की अनुपूरक लेखापरीक्षा**

क्रम सं.	हमारी सेवाएं	हम अपने निष्पादन का मापन कैसे करते है	हमारी समय सीमाएं
1	सनदी लेखाकारों का मनोनयन	क. फर्म/एलएलपी द्वारा आवेदन के ऑनलाइन 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, सीएजी की वेबसाइट पर अनंतिम पैनल की होस्टिंग अवधि के दौरान *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 है	हमारी समय सीमाएं
1	पेंशन भुगतान आदेश जारी करना	संबंधित आहरण और संवितरण अधिकारी (डीडीओ) से सेवा पुस्तिका सहित पेंशन संबंधी कागजातों की प्राप्ति तिथि से पेंशन भुगतान आदेश जारी करने हेतु लिया गया औसत समय	सभी संदर्भो में पूर्ण पेंशन कागजातों की प्राप्ति की तिथि से **30 कार्यकारी 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	सभी संदर्भो में पूर्ण पेंशन कागजातों की प्राप्ति की तिथि से **45 कार्यकारी दिवस**
3	विवरण (पारिवारिक पेंशनरों का नाम आदि) में आवश्यक परिवर्तन के मामलों में पेंशन भुगतान आदेशों को पुन: प्राधिकार देना	संबंधित डीडीओ से आवेदन की प्राप्ति की तारीख से पेंशन भुगतान आदेशों के संशोधन हेतु लिया गया औसत समय	सभी पूर्ण मामलों में आवेदन की प्राप्ति की तारीख 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 तारीख से **5 कार्य दिवस**
5	शिकायतों पर ध्यान देना	शिकायतों का ऑनलाइन पंजीकरण संबंधित कार्यालयों के ऑनलाइन शिकायत समाधान प्रणाली के	शिकायत (ऑनलाइन तथा ऑफ लाइन दोनों) की प्राप्ति की

		माध्यम से किया जा सकता है। शिकायतों का ऑफलाइन पंजीकरण संबन्धित कार्यालयों में शिकायत समाधान कक्ष और डाक के माध्यम किया जा सकता है।	तारीख से **30 कार्य दिवस**

4. भविष्य निधि देय

क्र. सं.	हमारी सेवाएं	हम अपने निष्पादन का मापन कैसे करते है	हमारी समय सीमाएं
1	अंतिम आहरण के लिए आदेशों को जारी करना	संबंधित डीडीओ से आवेदन की प्राप्ति की तारीख से अंतिम आहरण के लिए आदेशों को जारी करने हेतु लिया गया औसत समय	सभी पूर्ण मामलों में आवेदन की प्राप्ति की तारीख से **20 कार्य दिवस**
2	जीपीएफ अभिदाताओं को वार्षिक विवरण जारी करना	प्रत्येक वर्ष 31 जुलाई तक जीपीएफ विवरण जारी करना	राज्य की लेखे प्रस्तुतिकरण इकाइयों से पूरी जानकारी/ अनुसूची की प्राप्ति पर अनुगामी वित्तीय वर्ष **31 जुलाई** की समाप्ति 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 तारीख से **5 कार्य दिवस**

4	शिकायतों पर ध्यान देना	शिकायतों का ऑनलाइन पंजीकरण संबंधित महालेखाकार कार्यालयों के ऑनलाइन शिकायत समाधान प्रणाली के माध्यम से किया जा सकता है। शिकायतों का ऑफलाइन पंजीकरण महालेखाकार कार्यालयों में शिकायत समाधान कक्ष और डाक के माध्यम किया जा सकता है।	शिकायत (ऑनलाइन तथा ऑफ लाइन दोनों) की प्राप्ति की तारीख से **30 कार्य दिवस**

5. राजपत्रित हकदारी कार्य

क्र. सं.	हमारी सेवाएं	हम अपने निष्पादन का मापन कैसे करते है	हमारी समय सीमाएं
1	वेतन पर्ची जारी करना	संबंधित डीडीओ से आवेदन की प्राप्ति की तारीख से वेतन पर्ची जारी करने हेतु लिया गया औसत समय	आवेदन की प्राप्ति की तारीख से **20 कार्य दिवस**
2	सेवा शीट्स का इतिहास जारी करना	संबंधित डीडीओ से आवेदन की प्राप्ति की तारीख से सेवा शीट्स का इतिहास जारी करने हेतु लिया गया औसत समय	आवेदन की प्राप्ति की तारीख 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 तारीख से **5 कार्य दिवस**

4	शिकायतों पर ध्यान देना	शिकायतों का ऑनलाइन पंजीकरण संबंधित महालेखाकार कार्यालयों के ऑनलाइन शिकायत समाधान प्रणाली के माध्यम से किया जा सकता है। शिकायतों का ऑफलाइन पंजीकरण महालेखाकार कार्यालयों में शिकायत समाधान कक्ष और डाक के माध्यम किया जा सकता है।	शिकायत की प्राप्ति की तारीख 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/content/entitlement* 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 है। आगे समाधान के लिए, अभिदाता सीएजी के कार्यालय में वरिष्ठ प्रशासनिक अधिकारी (शिकायत) को *grstate2@cag.gov.in* ईमेल पर *भेज सकते है।*

6. भारतीय लेखापरीक्षा एवं लेखा विभाग का निष्पादन प्रतिवेदन

क्र. सं.	हमारी सेवाएं	हम अपने निष्पादन का मापन कैसे करते है	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 के लाभ के लिए प्रत्येक वर्ष प्रकाशित किया जाता है, जिसमें विधायक, कार्यकारी, शैक्षणिक समुदाय और जन प्रतिनिधि शामिल है।	वित्त वर्ष की समाप्ति से **6-9 महीने**

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

1. सुश्री विधु सूद, प्रधान निदेशक (एसएमयू), सीएजी का कार्यालय, 9 दीन दयाल उपाध्याय मार्ग, नई दिल्ली - 110124, फोन 23236827, *dgsmu@cag.gov.in को सूचना दें / लिखें।*

2. सीएजी के कार्यालय, नई दिल्ली की नीतिगत प्रबंधन इकाई को 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 कार्यरत 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
फैक्स: 91-11-23239335
ईमेल: raof@cag.gov.in

सिटिजन चार्टर के मसौदे पर टिप्पणीयाँ या सुझाव कृपया
dgsmu@cag.gov.in
एंव
sao1smu@cag.gov.in को भेजें