

भूतपूर्व-सैनिक कल्याण विभाग

रक्षा मंत्रालय

साउथ ब्लॉक, नई दिल्ली

का नागरिक/ग्राहक चार्टर

[www.desw.gov.in](http://www.desw.gov.in)

मई, 2017

## विजन

सेवानिवृत्त सशस्त्र सेना कार्मिकों/उनके आश्रितों का कल्याण तथा उनकी क्षमता और राष्ट्र निर्माण में भूतपूर्व सैनिकों द्वारा अदा की गई सकारात्मक भूमिका के बारे में आम जनता को अवगत कराना ।

## मिशन

भूतपूर्व सैनिकों/आश्रितों हेतु नीतियां तथा योजनाएं बनाना । पेंशन शिकायतों का समयोचित निपटान, भूतपूर्व सैनिकों/आश्रितों की गुणवत्तापरक स्वास्थ्य देखरेख, पुनर्वास तथा पुनरुद्धार सुनिश्चित करना और समाज में भूतपूर्व सैनिकों द्वारा अदा की गई सकारात्मक भूमिका को दर्शाने वाली गतिविधियों को बढ़ावा देना ।

## मुख्य सेवाएं/कार्य-कलाप

क्र. सं.	सेवाएं/कार्य-कलाप	अधिमान %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल/ दूरभाष सं.	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	तरीका	राशि
1.	रक्षा पेंशन नीति से संबंधित आदेश जारी करना	10	उप सचिव (पेंशन), कमरा सं.-240-ए, 'बी'-विंग, सेना भवन, नई दिल्ली-110011	<a href="mailto:ds-pension@desw.gov.in">ds-pension@desw.gov.in</a>	011-23015609	<p>1) पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने पर प्रस्ताव पर विचार के लिए सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन प्राप्त किया जाता है।</p> <p>2) सीजीडीए कार्यालय से परामर्श लिया जाता है।</p> <p>3) रक्षा मंत्रालय (वित्त) तथा वित्त मंत्रालय की सहमति प्राप्त की जाती है।</p> <p>4) सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन के पश्चात आदेश जारी किए जाते हैं।</p>	सहायक दस्तावेजों सहित पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
2.	सीपीजीआरएएमएस के जरिए तथा दस्ती डाक द्वारा इस विभाग में प्राप्त शिकायतों का	10	श्री आर.एच.एच. हमर, उप सचिव (पीजी), कमरा सं.-236, बी-विंग, सेना भवन, नई दिल्ली-	<a href="mailto:ds-pg@desw.gov.in">ds-pg@desw.gov.in</a>	011-23793299	<p>1) ऑनलाइन शिकायतों हेतु वेबसाइट की जांच करना, शिकायतों का मूल्यांकन</p> <p>2) शिकायतों की पावती</p>	शिकायतों के समर्थन में अपेक्षित दस्तावेज	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

	निपटान		110010			देना 3) सीपीजीआरएमएस के जरिए तथा दस्ती डाक से संबंधित कार्यालयों को शिकायतें अग्रेषित किया जाना 4) स्थिति की आवधिक समीक्षा				
3.	वेबसाइट के जरिए नीति तथा नियमों से संबंधित सूचना का प्रचार-प्रसार	10	श्री मनमोहन पिपिल उप सचिव (पुनर्वास-I), कमरा सं.-237-ए, 'बी'-विंग, सेना भवन, नई दिल्ली-110011	<a href="mailto:ds-res1@desw.gov.in">ds-res1@desw.gov.in</a>	011-23015529	आदेशों को सभी संबंधित कार्यालयों को अग्रेषित करना तथा डीईएसडब्ल्यू की वेबसाइट पर अपलोड करना।	आदेशों/पत्रों की प्रतिलिपि	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
4.	आरएसबी/जेडएसबी को अनुरक्षण अनुदान का केन्द्रीय हिस्सा जारी करना	10	श्रीमती संतोष, संयुक्त सचिव (पुनर्वास-II), कमरा सं.-237-बी, 'बी'-विंग, सेना भवन, नई दिल्ली-110011	<a href="mailto:director-res2@desw.gov.in">director-res2@desw.gov.in</a>	011-23015772	1) केन्द्रीय सैनिक बोर्ड सचिवालय के मार्फत राज्य से प्रस्ताव की प्राप्ति 2) पुनर्वास-II इकाई में जांच-पड़ताल/सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन 3) स्वीकृति आदेश जारी	1) राज्य सरकारों द्वारा वर्षवार स्वतः स्पष्ट प्रस्ताव 2) अनुमोदित बजट आकलन एवं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

						करना	संशोधित आकलन का विवरण 3) अनुमोदित व्यय का वर्षवार ब्यौरा 4) उपयोगिता प्रमाण-पत्र 5) लेखापरीक्षा प्रमाण-पत्र 6) स्पष्टतः अनुमोदित तथा अनुमोदित नहीं की गई मदों को दर्शाने वाले व्यय की मदें			
5.	सैनिक विश्राम गृहों के निर्माण हेतु	10	श्रीमती संतोष, संयुक्त सचिव	<a href="mailto:director-res2@desw.gov.in">director- res2@desw.gov.in</a>	011-23015772	1) केन्द्रीय सैनिक बोर्ड सचिवालय के मार्फत राज्य	1) राज्य सरकारों द्वारा	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

	केन्द्रीय हिस्से का जारी किया जाना		(पुनर्वास-II), कमरा सं.-237-बी, बी-विंग, सेना भवन, नई दिल्ली-110011			से प्रस्ताव की प्राप्ति 2) पुनर्वास-II इकाई में जांच-पड़ताल/सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन 3) स्वीकृति आदेश जारी करना	वर्षवार स्वतः स्पष्ट प्रस्ताव 2) अनुमोदित बजट आकलन एवं संशोधित आकलन का विवरण 3) अनुमोदित व्यय का वर्षवार ब्यौरा 4) उपयोगिता प्रमाण-पत्र 5) लेखापरीक्षा प्रमाण-पत्र 6) स्पष्टतः अनुमोदित तथा अनुमोदित नहीं की गई			
--	------------------------------------	--	---	--	--	--	--	--	--	--

							मर्दों को दर्शाने वाले व्यय की मर्दें			
6.	नेपाल में जिला सैनिक बोर्डों के प्रशासनिक एवं वित्तीय मामले	10	श्रीमती संतोष, संयुक्त सचिव (पुनर्वास-II), कमरा सं.-237-बी, बी-विंग, सेना भवन, नई दिल्ली-110011	<a href="mailto:director-res2@desw.gov.in">director-res2@desw.gov.in</a>	011-23015772	1) आईईडब्ल्यूओएन द्वारा केएसबी सचिवालय के जरिए प्रस्ताव प्रस्तुत करना 2) आईएंडसी यूनिट में जांच-पड़ताल/सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन 3) आदेश जारी करना।	पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
7.	ईसीएचएस के अंतर्गत निजी अस्पतालों को पैनलबद्ध किए जाने हेतु प्रस्ताव का अनुमोदन	10	श्री मनमोहन पिपिल उप सचिव (पुनर्वास-I), कमरा सं.-237-ए, बी-विंग, सेना भवन, नई दिल्ली-110011	<a href="mailto:ds-res1@desw.gov.in">ds-res1@desw.gov.in</a>	011-23015529	1) बोर्ड की सिफारिशों की प्राप्ति 2) वित्तीय स्वीकृति प्राप्त करना 3) सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन 4) आदेश जारी किया जाना	पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
8.	ईसीएचएस में दस लाख रुपए से अधिक के चिकित्सा	10	श्री मनमोहन पिपिल, उप सचिव	<a href="mailto:ds-res1@desw.gov.in">ds-res1@desw.gov.in</a>	011-23015529	1) छानबीन समिति की बैठक 2) वित्तीय मंजूरी तथा	पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

	बिलों की प्रतिपूर्ति		(पुनर्वास-1), कमरा सं.-237-ए, बी-विंग, सेना भवन, नई दिल्ली-110011			सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन प्राप्त किया जाना 3) आदेश जारी किया जाना				
9.	सुरक्षा एजेंसी योजना, कोयला लदाई तथा परिवहन योजना आदि के संबंध में दिशा-निर्देशों का अनुमोदन	10	श्री मनमोहन पिपिल, उप सचिव (पुनर्वास-1), कमरा सं.-237-ए, बी-विंग, सेना भवन, नई दिल्ली-110011	<a href="mailto:ds-res1@desw.gov.in">ds-res1@desw.gov.in</a>	011-23015529	1) डीजीआर से सिफारिशों की प्राप्ति 2) कानूनी विधीक्षा तथा सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन प्राप्त किया जाना 3) आदेश जारी किया जाना	पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
10.	डीजीआर प्रशिक्षण कैलेण्डर का अनुमोदन	10	श्री मनमोहन पिपिल, उप सचिव (पुनर्वास-1), कमरा सं.-237-ए, बी-विंग, सेना भवन, नई दिल्ली-110011	<a href="mailto:ds-res1@desw.gov.in">ds-res1@desw.gov.in</a>	011-23015529	1) डीजीआर से पूर्ण प्रस्ताव/सिफारिशों की प्राप्ति 2) सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन	पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं



## सेवा मानक

क्र.सं.	सेवाएं/ कार्य विवरण	वेटेज %	सफलता सूचक	सेवा मानक	यूनिट	वेट	आंकड़ा स्रोत
1.	रक्षा पेंशन नीति से संबंधित आदेश जारी करना	10	60 दिनों के अंदर आदेश जारी किया जाना	75	दिन	10	मंत्रालय रिकार्ड
2.	सीपीजीआरएम के जरिए तथा दस्ती डाक द्वारा इस विभाग में प्राप्त शिकायतों का निपटान	10	पेंशन की प्राप्ति के दो माह के अंदर शिकायतों का निपटान	70	दिन	10	मंत्रालय रिकार्ड
3.	वेबसाइट के जरिए नीति तथा नियमों से संबंधित सूचना का प्रचार-प्रसार	10	दस कार्य दिवसों के अंदर आवश्यकता आधारित उन्नयन	15	दिन	10	मंत्रालय रिकार्ड
4.	आरएसबी/ जेडएसबी को अनुरक्षण अनुदान का केन्द्रीय हिस्सा जारी करना	10	पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति के 45 दिनों के अंदर अनुदान जारी किया जाना	55	दिन	10	मंत्रालय/केएसबी रिकार्ड
5.	सैनिक विश्राम गृहों के निर्माण हेतु केन्द्रीय हिस्से का जारी किया जाना	10	पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति के 45 दिनों के अंदर अनुदान जारी किया जाना	55	दिन	10	मंत्रालय/केएसबी रिकार्ड

6.	नेपाल में जिला सैनिक बोर्डों के प्रशासनिक एवं वित्तीय मामले	10	पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति के 45 दिनों के अंदर अनुमोदन के बारे में संसूचित किया जाना	55	दिन	10	मंत्रालय रिकार्ड
7.	ईसीएचएस के अंतर्गत निजी अस्पतालों को पैनलबद्ध किए जाने हेतु प्रस्ताव का अनुमोदन	10	पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति के 45 दिनों के अंदर डीजीएल जारी किया जाना	55	दिन	10	मंत्रालय/ईसीएचएस रिकार्ड
8.	10 लाख रुपए से अधिक के चिकित्सा बिलों की प्रतिपूर्ति	10	पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति के 45 दिनों के अंदर स्वीकृति आदेश जारी किया जाना	55	दिन	10	मंत्रालय/ईसीएसएच रिकार्ड
9.	सुरक्षा एजेंसी योजना, कोयला भारण तथा परिवहन योजना आदि के संबंध में दिशा-निर्देशों का अनुमोदन	10	पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति के 45 दिनों के अंदर अनुमोदन जारी किया जाना	55	दिन	10	मंत्रालय/डीजीआर रिकार्ड
10.	डीजीआर प्रशिक्षण कैलेण्डर का अनुमोदन	10	पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति के 45 दिनों के अंदर अनुमोदन प्रदान किया जाना	55	दिन	10	मंत्रालय/डीजीआर रिकार्ड

## शिकायत का निपटान

सेवा मानकों का अनुपालन न होने की स्थिति में, सेवा प्राप्तकर्ता / हितधारक अपनी शिकायत के निपटान हेतु निम्नलिखित लोक शिकायत अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं :-

श्री आर.एच.एच. हमर,  
उप सचिव (पीजी),  
कमरा सं.-236, बी-विंग,  
सेना भवन, नई दिल्ली-110010  
दूरभाष: 23793299

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

<http://pgportal.gov.in>

## शिकायत का तीव्र निपटान

यदि शिकायत का अंततः निपटान नहीं किया जाता है तो इसे उच्च स्तर पर निम्नलिखित नोडल प्राधिकारी के समक्ष उठाया जा सकता है :

संयुक्त सचिव (ईएसडब्ल्यू)  
99ए, साउथ ब्लॉक, नई दिल्ली  
दूरभाष: 23011804  
[ईमेल- jsesw@nic.in](mailto:jsesw@nic.in)

## हितधारकों की सूची

क्रम सं.	हितधारक
1.	भूतपूर्व सैनिक (ईएसएम)
2.	ईएसएम आश्रित/विधवाएं
3.	सशस्त्र सेना कार्मिक
4.	सीजीडीए/पीसीडीए
5.	सैन्य मुख्यालय
6.	भारत सरकार के प्रयोक्ता मंत्रालय/विभाग
7.	राज्य/ संघ शासित सरकारें

### उत्तरदायी केन्द्रों/संबद्ध/अधीनस्थ संगठनों की सूची

क्र.सं.	उत्तरदायी केन्द्र/संबद्ध/अधीनस्थ संगठन	पता	दूरभाष संख्या	ई-मेल
1.	केन्द्रीय संगठन, ईसीएचएस	मॉड लाइन्स, दिल्ली कैंट, नई दिल्ली-110010	011-25682392	<a href="mailto:Dymdechs-mod@nic.in">Dymdechs-mod@nic.in</a>
2.	पुनर्वास महानिदेशालय	पश्चिम ब्लॉक-IV, आर.के. पुरम, नई दिल्ली-110066	011-26192350	<a href="mailto:dgrindia@gmail.com">dgrindia@gmail.com</a>
3.	केन्द्रीय सैनिक बोर्ड	पश्चिम ब्लॉक-IV, आर.के. पुरम, विंग-VII, नई दिल्ली-110066	011-26715250 011-26192362	<a href="mailto:Secretaryksb@gmail.com">Secretaryksb@gmail.com</a>

## सेवा प्राप्तकर्ताओं/हितधारकों से संभावित अपेक्षाएं

1. आवेदन/प्रस्ताव निर्धारित प्रपत्र, यदि कोई हो, में प्रस्तुत किए जाएं ।
2. शिकायतों के स्पष्ट विवरण के साथ-साथ निपटान हेतु पहले से ही संपर्क किए गए अधिकारियों के ब्यौरे, दस्तावेजों के साथ मुहैया कराएं ।
3. आवेदन के साथ संबद्ध दस्तावेज/अनुलग्नक (जहां अपेक्षित हो, विधिवत रूप से सत्यापित), यदि कोई है, प्रस्तुत किए जाएं ।
4. यह माने / समझें कि उन शिकायतों, जिनमें अंतरा और/अथवा अंतर-विभागीय परामर्श शामिल है, के निपटान में ज्यादा समय लग सकता है ।
5. सेवा सुपुर्दगी हेतु औपचारिकताओं को पूरा करने हेतु निर्धारित समय सीमाओं, यदि कोई हैं, का पालन किया जाए ।
6. प्रश्न उठाने/शिकायत करने से पहले मामले में सूचना/ताजा स्थिति हेतु संबद्ध अधिकारियों से क्रास चेकिंग की जाए ।

## निष्कर्ष

सरकारी विभागों हेतु निष्पादन मानीटरिंग तथा मूल्यांकन प्रणाली (पीएमईएस) के भाग के रूप में, इस विभाग ने अपने प्रथम प्रयास में विभाग हेतु नागरिक/ ग्राहक चार्टर तैयार किया है। मुहैया कराई गई सेवाओं के संबंध में प्राप्तकर्ता हितधारकों से निरंतर पुनःपुष्टि/सुझावों का अत्यधिक स्वागत है क्योंकि इससे हम सेवा सुपुर्दगी तंत्र को उन्नत बनाने में सक्षम होंगे और आपकी आवश्यकताओं के प्रति अधिक अनुक्रियाशील बन सकेंगे। चार्टर के संबंध में पुनःपुष्टि/सुझाव निम्नलिखित पते पर भेजे जा सकते हैं :

श्री मनमोहन पिपिल,  
उप सचिव (पुनर्वास-1),  
कमरा सं.-237-ए, बी-विंग,  
सेना भवन,  
नई दिल्ली-110010  
दूरभाष सं.- 23015529  
ई-मेल: [ds-res1@desw.gov.in](mailto:ds-res1@desw.gov.in)

## प्रयुक्त किए गए संक्षेपन

1. सीजीडीए - महानियंत्रक रक्षा लेखा
2. डीजीएफएमएस - महानिदेशक सशस्त्र सेना चिकित्सा सेवाएं
3. डीजीआर - पुनर्वास महानिदेशालय
4. डीओईएसडब्ल्यू - भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग
5. डीजीएल - प्रारूप सरकारी पत्र
6. डीआरजेड - पुनर्वास निदेशालय जोन
7. ईसीएचएस - भूतपूर्व सैनिक अंशदायी स्वास्थ्य योजना
8. ईएसएम - भूतपूर्व सैनिक
9. केएसबी - केन्द्रीय सैनिक बोर्ड
10. पीसीडीए - प्रधान नियंत्रक रक्षा लेखा
11. आरएसबी - राज्य सैनिक बोर्ड
12. जेडएसबी - जिला सैनिक बोर्ड



भूतपूर्व सैनिक कल्याण विभाग के नागरिक/ग्राहक चार्टर की समीक्षा हेतु कार्यदल का गठन

1. संयुक्त सचिव, ईएसडब्ल्यू
2. संयुक्त निदेशक, पुनर्वास-II
3. उप सचिव (पुनर्वास-I)
4. उप सचिव (पेंशन)
5. उप सचिव (पीजी)