



श्रम और रोजगार मंत्रालय  
के संबंध में  
नागरिक / ग्राहक चार्टर  
(2011-2012)

पता : श्रम शक्ति भवन, रफी मार्ग, नई दिल्ली-110001  
वेबसाइट पता : [www.labour.nic.in](http://www.labour.nic.in)  
जारी करने की तारीख : दिसम्बर, 2011  
अगली समीक्षा : दिसम्बर, 2012

## ध्येय

कामगारों के लिए शालीन कार्यदशाएं तथा सुधरा हुआ गुणतापूर्ण जीवन , जोखिमपूर्ण क्षेत्रों में बाल श्रमिकों से रहित भारत सुनिश्चित करना तथा पोषणीय आधार पर रोजगार सेवाओं और कौशल विकास के माध्यम से नियोज्यता बढ़ाना।

## लक्ष्य

सामाजिक सुरक्षा तथा कल्याणकारी उपाय प्रदान करने हेतु , कार्य की शर्तों , कामगारों के व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा , को विनियमित करते हुए , जोखिमपूर्ण व्यवसायों और प्रक्रियाओं से बाल श्रम को समाप्त करते हुए , श्रम कानूनों के प्रवर्तन को सुदृढ़ करते हुए तथा कौशल विकास और रोजगार सेवाओं का संवर्धन करते हुए नीतियों / कार्यक्रमों / योजनाओं / परियोजनाओं को निर्धारित करने तथा उन्हें कार्यान्वित करने के माध्यम से कामगारों की कार्यदशाओं तथा जीवन की गुणता में सुधार करना।

## मुख्य सेवाएं / कार्य

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	दूरभाष संख्या	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	मोड	राशि
1	राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना (आरएसबीवाई) के क्रियान्वयन हेतु परियोजना प्रस्तावों के निर्माण में राज्य नोडल एजेंसियों को निर्देश देना	5	श्री एस.आर. जोशी (उप महानिदेशक)	sr.joshi@nic.in	23384891	दिशानिर्देशों / दस्तावेजों की समीक्षा	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	0
2	अनुमोदन एवं अनुवीक्षण समिति द्वारा अनुमोदन के पश्चात् राज्य / जिले में आरएसबीवाई प्रारम्भ करने हेतु परियोजना प्रस्ताव का अनुमोदन जारी करना	5	श्री एस.आर. जोशी (उप महानिदेशक)	sr.joshi@nic.in	23384891	अनुमोदन एवं निगरानी समिति का अनुमोदन लेना	निविदा दस्तावेज हेतु निर्धारित प्रपत्र में प्रस्ताव, राज्य स्तर मूल्यांकन पर तकनीकी एवं वित्तीय समिति के कार्यवृत्त	लागू नहीं	लागू नहीं	0
3	राज्य सरकारों से प्रस्ताव प्राप्ति के बाद आरएसबीवाई के क्रियान्वयन में केन्द्रीय हिस्से का प्रीमियम जारी करना	5	श्री एस.आर. जोशी (उप महानिदेशक)	sr.joshi@nic.in	23384891	श्रम कल्याण महानिदेशालय (डीजीएलडब्ल्यू) में आरडब्ल्यू अनुभाग को प्रस्ताव भेजना	विगत से पिछले वित्तीय वर्ष के संबंध में वार्षिक लेखा विवरण तथा उपयोगिता प्रमाण-पत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						स्वीकृति आदेश जारी करना	लागू नहीं	लागू नहीं	0	
						प्रीमियम जारी करना	लागू नहीं	लागू नहीं	0	
4	बंधुआ श्रमिकों के पुनर्वास की योजना के अंतर्गत प्रस्ताव की प्राप्ति पर राज्यों को केन्द्रीय सहायता जारी करना	5	श्री एस.आर. जोशी (उप महानिदेशक)	sr.joshi@nic.in	23384891	डीजीएलडब्ल्यू में बीएल अनुभाग को प्रस्ताव भेजना	विगत से पिछले वित्तीय वर्ष के संबंध में उपयोगिता प्रमाण-पत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						स्वीकृति आदेश जारी करना	लागू नहीं	लागू नहीं	0	
						केन्द्रीय सहायता जारी करना	लागू नहीं	लागू नहीं	0	
5	कर्मचारी राज्य बीमा निगम (ईएसआईसी) तथा कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ) से प्राप्त वैधानिक प्रस्तावों पर प्रशासनिक निर्णय लेना	4	श्री अनिमेश भारती (निदेशक)	a.bharti@nic.in	23719054	सामाजिक सुरक्षा प्रभाग को प्रस्ताव भेजना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	दूरभाष संख्या	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	मोड	राशि
6	ईएसआईसी एवं ईपीएफओ के नियमों, विनियमों एवं योजनाओं में संशोधन हेतु प्रस्तावों पर निर्णय लेना	4	श्री अनिमेश भारती (निदेशक)	a.bharti@nic.in	23719054	सामाजिक सुरक्षा प्रभाग को प्रस्ताव भेजना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
7	ईएसआईसी एवं ईपीएफओ द्वारा मंत्रालय को संदर्भित प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों पर विचार / निर्णय से अवगत कराना	4	श्री अनिमेश भारती (निदेशक)	a.bharti@nic.in	23719054	सामाजिक सुरक्षा प्रभाग को प्रस्ताव भेजना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
8	सामाजिक सुरक्षा मामलों के संबंध में राज्य सरकारों अथवा व्यक्तियों द्वारा अपेक्षित स्पष्टीकरणों जैसी विविध मदों के संबंध में निर्णय से अवगत कराना	4	श्री अनिमेश भारती (निदेशक)	a.bharti@nic.in	23719054	सामाजिक सुरक्षा प्रभाग को प्रस्ताव भेजना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
9	राष्ट्रीय बाल श्रम परियोजना (एनसीएलपी) समिति को समय पर अनुदान जारी करना (पहली किश्त)	5	श्री गौतम राय (निदेशक)	goutam.roy@nic.in	23766904	स्वीकृति आदेश जारी करना	विगत से पिछले वित्तीय वर्ष के लिए खातों की वार्षिक विवरणी , उपयोगिता प्रमाण -पत्र और पिछले वित्तीय वर्ष के लिए मार्च अंत तक की तिमा ही प्रगति रिपोर्ट और चल रहे एनसीएलपी विद्यालय	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						प्रथम किश्त जारी करना	विगत से पिछले वित्तीय वर्ष के लिए खातों की वार्षिक विवरणी , उपयोगिता प्रमाण -पत्र और पिछले वित्तीय वर्ष के लिए मार्च अंत तक की तिमाही प्रगति रिपोर्ट और चल रहे एनसीएलपी विद्यालय	लागू नहीं	लागू नहीं	0

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	दूरभाष संख्या	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	मोड	राशि
10	राष्ट्रीय बाल श्रम परियोजना (एनसीएलपी) समिति को समय पर अनुदान जारी करना (दूसरी किश्त)	5	श्री गौतम राय (निदेशक)	goutam.roy@nic.in	23766904	स्वीकृति आदेश जारी करना	पिछले वित्तीय वर्ष के लिए खातों की वार्षिक विवरणी , उपयोगिता प्रमाण-पत्र और वर्तमान वित्तीय वर्ष के लिए सितम्बर अंत तक की तिमाही प्रगति रिपोर्ट और चल रहे एनसीएलपी विद्यालय	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						दूसरी किश्त जारी करना	पिछले वित्तीय वर्ष के लिए खातों की वार्षिक विवरणी , उपयोगिता प्रमाण-पत्र और वर्तमान वित्तीय वर्ष के लिए सितम्बर अंत तक की तिमाही प्रगति रिपोर्ट और चल रहे एनसीएलपी विद्यालय	लागू नहीं	लागू नहीं	0
11	गैर-सरकारी संगठनों द्वारा चलाये जा रहे बाल श्रम विद्यालयों को सहायता अनुदान समय पर जारी करना (पहली किश्त)	5	श्री गौतम राय (निदेशक)	goutam.roy@nic.in	23766904	सहायता अनुदान समिति का अनुमोदन लेना	प्राप्तकर्ताओं से करार बंध और पूर्वोत्तर राज्यों के गैर -सरकारी संगठनों के लिए अनापत्ति प्रमाण-पत्र की प्राप्ति	लागू नहीं	लागू नहीं	0
12	गैर-सरकारी संगठनों द्वारा चलाये जा रहे बाल श्रम विद्यालयों को सहायता अनुदान समय पर जारी करना (दूसरी किश्त)	5	श्री गौतम राय (निदेशक)	goutam.roy@nic.in	23766904	अनुमोदन आदेश जारी	तिमाही प्रगति रिपोर्ट, लेखाओं के लेखा परीक्षित विवरण , उपयोगिता प्रमाण -पत्र और मंत्रालय द्वारा नामित अधिकारी की जांच रिपोर्ट	लागू नहीं	लागू नहीं	0
13	औद्योगिक विवाद अधिनियम , 1947 के अंतर्गत सुलह असफलता (एफओसी) रिपोर्टों की प्राप्ति पर विवादों को न्यायनिर्णयन हेतु केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण सह -श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-सह-एलसी) को भेजना	4	श्री अनिमेश भारती (निदेशक)	a.bharti@nic.in	23719054	सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सुलह असफलता (एफओसी) रिपोर्ट	लागू नहीं	लागू नहीं	0

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	दूरभाष संख्या	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	मोड	राशि
14	औद्योगिक विवाद अधिनियम , 1947 के अंतर्गत उठाये गये विवादों के संबंध में केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण सह -श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-सह-एलसी) के पंचाटों की अधिसूचना	4	श्री अनिमेश भारती (निदेशक)	a.bharti@nic.in	23719054	औद्योगिक संबंध प्रभाग को पंचाट प्रेषित करना	सीजीआईटी-सह-श्रम न्यायालय से प्राप्त पंचाट	लागू नहीं	लागू नहीं	0
15	औद्योगिक विवाद अधिनियम , 1947 के अध्याय V ख के उपबंधों के अंतर्गत कामगार की छंटनी अथवा प्रतिष्ठान के बंद होने के लिए किए गए आवेदन पर सरकार के निर्णय से अवगत कराना	4	श्री अनिमेश भारती (निदेशक)	a.bharti@nic.in	23719054	औद्योगिक संबंध (पीजी) प्रभाग को पंचाट प्रेषित करना	औद्योगिक विवाद अधिनियम , 1947 के संबंधित उपबंधों के अनुसार सभी प्रकार से पूर्ण आवेदन	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	औद्योगिक विवाद अधिनियम , 1947 के संबंधित उपबंधों के अनुसार सभी प्रकार से पूर्ण आवेदन	लागू नहीं	लागू नहीं	0
16	कारखाना सलाह सेवा एवं श्रम संस्थान महानिदेशालय (डीजीफासली) तथा खा न सुरक्षा महानिदेशालय (डीजीएमएस) द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4	श्रीमती वंदना शर्मा (निदेशक)	ds-ish@nic.in	23717275	आईएसएच प्रभाग को प्रस्ताव भेजना	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
17	श्रम ब्यूरो महानिदेशालय द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4	श्री टी.के. बासू (उप-महानिदेशक)	tkbasu58@rediff mail.com	23710222	ईएसए अनुभाग को प्रस्ताव भेजना	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
18	मुख्य श्रमायुक्त (के.) तथा केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण सह -श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-सह-एलसी) द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4	श्री अनिमेश भारती (निदेशक)	a.bharti@nic.in	23719054	सीएलएस-II अनुभाग को प्रस्ताव भेजना	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
19	कल्याण आयुक्त द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4	श्री बलबीर सिंह (उप-सचिव)	singh.balbir@nic.in	23389081	डीजीएलडब्ल्यू अनुभाग को प्रस्ताव भेजना	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	दूरभाष संख्या	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	मोड	राशि
20	केन्द्रीय श्रमिक शिक्षा बोर्ड (सीबीडब्ल्यूई) तथा वी.वी. गिरि राष्ट्रीय श्रम संस्थान (वीवीजीएनएलआई) द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4	श्री रणबीर सिंह (निदेशक)	ranbir.singh@nic.in	23714820	ईएसए अनुभाग को प्रस्ताव भेजना	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	0
21	त्वरित शिकायत निवारण	4	श्री अनिमेश भारती (निदेशक)	a.bharti@nic.in	23719054	शिकायत जहां तक हो सके विशिष्ट तथा मंत्रालय के कार्यकालों से संबंधित होनी चाहिए	सभी प्रकार से पूर्ण याचिका / अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	0
						मंत्रालय के क्षेत्राधिकार से संबंधित शिकायत दोनों प्रकार से इले. रूप से ( <a href="http://pgportal.gov.in">http://pgportal.gov.in</a> अथवा <a href="http://labour.nic.in">http://labour.nic.in</a> के माध्यम से) अथवा डाक द्वारा लिखित रूप में भेजी जा सकती है।	सभी प्रकार से पूर्ण याचिका / अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	0
22	नागरिकों / ग्राहकों से प्राप्त पत्रों की त्वरित पावती भेजना	2	श्री अनिमेश भारती (निदेशक)	a.bharti@nic.in	23719054	लागू नहीं	सभी प्रकार से पूर्ण याचिका / अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	0
23	नागरिकों / ग्राहकों के पत्रों का समय पर उत्तर	2	श्री अनिमेश भारती (निदेशक)	a.bharti@nic.in	23719054	लागू नहीं	सभी प्रकार से पूर्ण याचिका / अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	0
24	लिखित अनुरोध प्राप्त होने के पश्चात् समुचित अधिकारी के साथ मुलाकात के अनुरोध हेतु त्वरित अनुक्रिया	2	श्री अनिमेश भारती (निदेशक)	a.bharti@nic.in	23719054	बैठक बुलाने के उद्देश्य का उल्लेख करते हुए लिखित अनुरोध अवश्य किया जाना चाहिए	सभी प्रकार से पूर्ण याचिका / अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	0
25	केन्द्रीय पूछताछ नम्बर (011-23473399) पर प्रातः 09.30 बजे और अपराह्न 05.30 बजे के बीच टेलीफोन कॉल के त्वरित उत्तर	2	श्री गौतम राय (निदेशक)	goutam.roy@nic.in	23766904	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	0

## सेवा मानक

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	सफलता सूचक	सेवा मानक	इकाई	भार	आंकड़े स्रोत
1	राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना (आरएसबीवाई) के क्रियान्वयन हेतु परियोजना प्रस्तावों के निर्माण में राज्य नोडल एजेंसियों को निर्देश देना	5.0	वेबसाइट पर दस्तावेजों को अद्यतन रखना (www.rsby.gov.in )	35	दिन	5.00	मंत्रालय रिकार्ड
2	अनुमोदन एवं अनुवीक्षण समिति द्वारा अनुमोदन के पश्चात् राज्य / जिले में आरएसबीवाई प्रा रम्भ करने हेतु परियोजना प्रस्ताव का अनुमोदन जारी करना	5.0	अनुमोदन एवं अनुवीक्षण समिति द्वारा परियोजना प्रस्ताव के अनुमोदन के पश्चात् अनुमोदन पत्र जारी करने के लिए लिया गया औसत समय	10	दिन	5.00	मंत्रालय रिकार्ड
3	राज्य सरकारों से प्रस्ताव प्राप्ति के बाद आरएसबीवाई के क्रियान्वयन में केन्द्रीय हिस्से का प्रीमियम जारी करना	5.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति के बाद केन्द्रीय हिस्से का प्रीमियम जारी करने में लिया गया औसत समय	20	दिन	5.00	मंत्रालय रिकार्ड
4	बंधुआ श्रमिकों के पुनर्वास की योजना के अंतर्गत प्रस्ताव की प्राप्ति पर राज्यों को केन्द्रीय सहायता जारी करना	5.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति के बाद केन्द्रीय सहायता को जारी करने में लिया गया औसत समय	35	दिन	5.00	मंत्रालय रिकार्ड
5	कर्मचारी राज्य बीमा निगम (ईएसआईसी) तथा कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ) से प्राप्त वैधानिक प्रस्तावों पर प्रशासनिक निर्णय लेना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से प्रशासनिक निर्णय लेने में लिया गया औसत समय	180	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
6	ईएसआईसी एवं ईपीएफओ के नियमों, विनियमों एवं योजनाओं में संशोधन हेतु प्रस्तावों पर निर्णय लेना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से निर्णय लेने में लिया गया औसत समय	95	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
7	ईएसआईसी एवं ईपीएफओ द्वारा मंत्रालय को संदर्भित प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों पर विचार / निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से विचार / निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
8	सामाजिक सुरक्षा मामलों के संबंध में राज्य सरकारों अथवा व्यक्तियों द्वारा अपेक्षित स्पष्टीकरणों जैसी विविध मदों के संबंध में निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	सफलता सूचक	सेवा मानक	इकाई	भार	आंकड़े स्रोत
9	राष्ट्रीय बाल श्रम परियोजना (एनसीएलपी) समिति को समय पर अनुदान जारी करना (पहली किश्त)	5.0	दस्तावेजों / अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से दस्तावेजों में कमियों के बारे में सूचित करने में लिया गया औसत समय	35	दिन	2.50	मंत्रालय रिकार्ड
			हर तरह से पूर्ण आवश्यक दस्तावेजों की प्राप्ति के पश्चात् पिछले वर्ष में समिति के पास खर्च न किया गया अधिक शेष न होने तथा समिति द्वारा सहायता अनुदान के सभी घटकों के देयों का नियमित रूप से भुगतान करने के अध्यक्षीन अनुदान की पहली किस्त को जारी करने में लिया गया औसत समय	105	दिन	2.50	मंत्रालय रिकार्ड
10	राष्ट्रीय बाल श्रम परियोजना (एनसीएलपी) समिति को समय पर अनुदान जारी करना (दूसरी किश्त)	5.0	दस्तावेजों / अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से दस्तावेजों में कमियों के बारे में सूचित करने में लिया गया औसत समय	35	दिन	2.50	मंत्रालय रिकार्ड
			हर तरह से पूर्ण आवश्यक दस्तावेजों की प्राप्ति के पश्चात् पिछले वर्ष में समिति के पास खर्च न किया गया अधिक शेष न होने तथा समिति द्वारा सहायता अनुदान के सभी घटकों के देयों का नियमित रूप से भुगतान करने के अध्यक्षीन अनुदान की दूसरी किस्त को जारी करने में लिया गया औसत समय	105	दिन	2.50	मंत्रालय रिकार्ड
11	गैर-सरकारी संगठनों द्वारा चलाये जा रहे बाल श्रम विद्यालयों को सहायता अनुदान समय पर जारी करना (पहली किश्त)	5.0	निरीक्षण क्लियरेंस के बाद जीआईए समिति का अनुमोदन लेने में लिया गया औसत समय	105	दिन	2.50	मंत्रालय रिकार्ड
			जीआईए समिति के अनुमोदन, स्वीकृति बाँड तथा पूर्वोत्तर राज्यों के गैर-सरकारी संगठनों के लिए गृह मंत्रालय से समिति की अनापत्ति प्रमाण पत्र की प्राप्ति के पश्चात् अनुदान की पहली किस्त जारी करने में लिया गया औसत समय	50	दिन	2.50	मंत्रालय रिकार्ड
12	गैर-सरकारी संगठनों द्वारा चलाये जा रहे बाल श्रम विद्यालयों को सहायता अनुदान समय पर जारी करना (दूसरी किस्त)	5.0	प्रयोज्यता प्रमाण पत्र की प्राप्ति की तारीख से प्रयोज्यता प्रमाण पत्र में कमियों के बारे में सूचित करने में लिया गया समय	35	दिन	2.50	मंत्रालय रिकार्ड
			गैर-सरकारी संगठनों, क्षेत्रीय श्रमायुक्त कार्यालय / राज्य सरकार से आवश्यक दस्तावेजों की प्राप्ति के पश्चात् अनुदान की दूसरी किश्त जारी करने में लिया गया औसत समय	50	दिन	2.50	मंत्रालय रिकार्ड

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	सफलता सूचक	सेवा मानक	इकाई	भार	आंकड़े स्रोत
13	औद्योगिक विवाद अधिनियम , 1947 के अंतर्गत सुलह असफलता (एफओसी) रिपोर्टों की प्राप्ति पर विवादों को न्यायनिर्णयन हेतु केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण सह - श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-सह-एलसी) को भेजना	4.0	सुलह असफलता (एफओसी) रिपोर्ट की प्राप्ति की तारीख से विवाद को भेजने में लिया गया औसत समय	65	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
14	औद्योगिक विवाद अधिनियम , 1947 के अंतर्गत उठाये गये विवादों के संबंध में केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण सह-श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-सह-एलसी) के पंचाटों की अधिसूचना	4.0	पंचाट की प्राप्ति की तारीख से पंचाट को अधिसूचनार्थ प्रेस को भेजने में लिया गया औसत समय	18	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
15	औद्योगिक विवाद अधिनियम , 1947 के अध्याय V ख के उपबंधों के अंतर्गत कामगार की छंटनी अथवा प्रतिष्ठान के बंद होने के लिए किए गए आवेदन पर सरकार के निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण आवेदन की प्राप्ति के पश्चात् सरकार के निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	60	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
16	कारखाना सलाह सेवा एवं श्रम संस्थान महानिदेशालय (डीजीफासली) तथा खान सुरक्षा महानिदेशालय (डीजीएमएस) द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से विचार / निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
17	श्रम ब्यूरो महानिदेशालय द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से विचार / निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
18	मुख्य श्रमायुक्त (के.) तथा केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण सह-श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-सह-एलसी) द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से विचार / निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
19	कल्याण आयुक्त द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से विचार / निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	सफलता सूचक	सेवा मानक	इकाई	भार	आंकड़े स्रोत
20	केन्द्रीय श्रमिक शिक्षा बोर्ड (सीबीडब्ल्यूई) तथा वी.वी. गिरि राष्ट्रीय श्रम संस्थान (वीवीजीएनएलआई) द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से विचार / निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
21	त्वरित शिकायत निवारण	4.0	सीपीजीआरएमएस पोर्टल के माध्यम से इलैक्ट्रॉनिक ढंग से प्राप्त शिकायत की पावती देने में लिया गया औसत समय	5	कार्य दिवस	1.00	सीपीजीआरएमएस रिपोर्ट
			डॉक के माध्यम से प्राप्त शिकायत की पावती देने में लिया गया औसत समय	8	कार्य दिवस	1.00	सीपीजीआरएमएस रिपोर्ट एवं मंत्रालय रिकार्ड
			अतिरिक्त सूचना के लिए संप्रेषण भेजने हेतु लिया गया औसत समय	18	कार्य दिवस	1.00	सीपीजीआरएमएस रिपोर्ट एवं मंत्रालय रिकार्ड
			शिकायत निपटान हेतु लिया गया औसत समय	70	कार्य दिवस	1.00	सीपीजीआरएमएस रिपोर्ट एवं मंत्रालय रिकार्ड
22	नागरिकों / ग्राहकों से प्राप्त पत्रों की त्वरित पावती भेजना	2.0	पत्रों की पावती देने में लिया गया औसत समय	9	कार्य दिवस	2.00	मंत्रालय रिकार्ड
23	नागरिकों / ग्राहकों के पत्रों का समय पर उत्तर	2.0	पावती में आश्वासन दी गई समय सीमा के अंदर उत्तर दिए गए पत्रों का प्रतिशत	90	%	2.00	मंत्रालय रिकार्ड
24	लिखित अनुरोध प्राप्त होने के पश्चात् समुचित अधिकारी के साथ मुलाकात के अनुरोध हेतु त्वरित अनुक्रिया	2.0	10 कार्य दिवसों के अंदर दिए गए उत्तर का प्रतिशत	90	%	2.00	मंत्रालय रिकार्ड
25	केन्द्रीय पृष्ठताछ नम्बर (011-23473399) पर प्रातः 09.30 बजे और अपराह्न 05.30 बजे के बीच टेलीफोन कॉल के त्वरित उत्तर	2.0	केन्द्रीय नम्बर पर फोन करने के 2 मिनट के अंदर उत्तर देने वाले कॉल का प्रतिशत (अवकाश समय सहित)	90	%	2.00	तृतीय पक्षकार निरीक्षण

## शिकायत निवारण

Website url to lodge: <http://pgportal.gov.in>

क्रम संख्या	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हैल्प लाइन	ई-मेल	मोबाइल
1	श्री अनिमेष भारती	23719054	a.bharti@nic.in	9873233060

## हितधारकों / सेवार्थियों की सूची

क्रम संख्या	हितधारक / सेवार्थी
1	केन्द्रीय मंत्रालय / विभाग
2	राज्य सरकारें / संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन
3	संबद्ध कार्यालय: रोजगार एवं प्रशिक्षण महानिदेशालय (डीजीईएण्डटी), मुख्य श्रमायुक्त (केन्द्रीय), कारखाना सलाह सेवा एवं श्रम संस्थान महानिदेशालय (डीजीफासली) तथा श्रम ब्यूरो महानिदेशालय
4	अधीनस्थ कार्यालय: श्रम कल्याण संगठन और खान सुरक्षा महानिदेशालय (डीजीएमएस)
5	स्वायत्त संगठन: कर्मचारी राज्य बीमा निगम (ईएसआईसी), कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ), वी.वी. गिरि राष्ट्रीय श्रम संस्थान (वीवीजीएनएलआई) तथा केन्द्रीय श्रमिक शिक्षा बोर्ड (सीबीडब्ल्यूई)
6	केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण-सह-श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-कम-एलसी)
7	सभी कामगार / केन्द्रीय श्रमिक संघ संगठन
8	सभी नियोक्ता / नियोक्ता संगठन

## उत्तरदायित्व केन्द्र तथा अधीनस्थ संगठन

क्रम संख्या	उत्तरदायी केन्द्र और अधीनस्थ संगठन	लैंडलाइन नम्बर	ई-मेल	मोबाइल नम्बर	पता
1	रोजगार एवं प्रशिक्षण महानिदेशालय (डीजीईएण्डटी)	011-23320953	rmannewar@yahoo.com	9711114710	श्रम शक्ति भवन , रफी मार्ग , नई दिल्ली - 110001
2	मुख्य श्रमायुक्त (केन्द्रीय)	011-23710447	prasad.nk@nic.in	9868829332	श्रम शक्ति भवन , रफी मार्ग , नई दिल्ली - 110001
3	कारखाना सलाह सेवा एवं श्रम संस्थान महानिदेशालय (डीजीफासली)	022-24074358	cli@dglasli.nic.in	9833965676	केन्द्रीय श्रम संस्थान भवन , एनएस मंकीकर मार्ग, सायन, मुम्बई-400022
4	श्रम ब्यूरो महानिदेशालय	0172-2704611	dg-lb@nic.in	9478559222	एससीओ 28-31, सैक्टर-17/ए, चंडीगढ़-160017
5	श्रम कल्याण संगठन	011-23383684	anil.swarup@nic.in	9899982388	श्रम और रोजगार मंत्रालय , जैसलमेर हाउस , मान सिंह रोड, नई दिल्ली
6	खान सुरक्षा महानिदेशालय (डीजीएमएस)	0326-2221000	aspuri2002@gmail.com	9471191239	जगजीवन रोड, धनबाद-826001
7	कर्मचारी राज्य बीमा निगम (ईएसआईसी)	011-23234092	esic-hqrs@esic.in	9868536593	पंचदीप भवन , कामरेड इन्द्रजीत गुप्ता (सीआईजी) मार्ग, नई दिल्ली-110002
8	कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ)	011-26172672	acc.compliance@epfindia.gov.in	9810891514	भविष्य निधि भवन , 14, भीकाजी कामा प्लेस, नई दिल्ली-110066
9	वी.वी. गिरि राष्ट्रीय श्रम संस्थान (वीवीजीएनएलआई)	0120-2411470	directorvvgnli@gmail.com	9818418555	वी.वी. गिरि राष्ट्रीय श्रम संस्थान , सैक्टर-24, नोएडा
10	केन्द्रीय श्रमिक शिक्षा बोर्ड (सीबीडब्ल्यूई)	0712-2233313	director@cbwe.nic.in	9935202740	वीआरसीई गेट, नार्थ अम्बाझारी रोड, नागपुर

## सेवा प्राप्तकर्ताओं से संकेतात्मक प्रत्याशाएं

क्रम संख्या	सेवा प्राप्त कर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएं
1	हर प्रकार से पूर्ण विधिवत आवेदन प्रस्तुत करें।
2	जारी की गयी केन्द्रीय वित्तीय सहायता का योजनाओं के दिशा -निर्देशों के अनुसार और निर्धारित समय के अंदर प्रयोग किया जाना चाहिए।
3	मंत्रालय के अधिकारियों के साथ शिष्ट व्यवहार करें।
4	सदैव मंत्रालय के साथ अपने पत्र व्यवहार का उचित रिकार्ड रखें।
5	यदि आपको मंत्रालय में किसी अधिकारी से मुलाकात का समय मिला है तो कृपया मुलाकात से 15 मिनट पूर्व पहुंचें।
6	यदि आप मुलाकात को रद्द कराना चाहते हैं तो कम से कम 2 दिन पूर्व फैंक्स अथवा ई-मेल से लिखित नोटिस दें।
7	निर्धारित समयबद्धता के अनुसार निर्धारित प्रपत्र में रिपोर्टें भेजें।
8	नीतियों, कार्यक्रमों और प्रक्रियाओं के अद्यतनीकरण हेतु नियमित रूप से वेबसाइट देखें।
9	मंत्रालय की वेबसाइट पर दिए गए / उन्हें भेजे गए प्रारूपों के संबंध में अपने सुझाव / इनपुट दें।
10	बैठकों / सम्मेलनों में भाग लेने वालों को बैठकों / सम्मेलनों में पूरी सूचना के साथ भाग लेना चाहिए।