

राष्ट्रीय दूर संचार नीतिशोध, नवप्रवर्तन एवं प्रशिक्षण संस्थान
(एन०टी०आई०पी०आर०आई०टी०)

का
नागरिक / ग्राहक चार्टर

जारी : सितंबर, 2014



सत्यमेव जयते

राष्ट्रीय दूर संचार नीतिशोध, नवप्रवर्तन एवं प्रशिक्षण संस्थान
संचार एवं सूचना तकनीक मंत्रालय
ए. एल. टी. टी. सी. परिसर, भारत सरकार इंकलेव, गाज़ियाबाद – 201002

www.ntiprit.gov.in

अनुक्रमणिका

विषय	प्रष्ठ
1. प्रस्तावना	3
2. दूर-दृष्टि	4
3. मिशन	4
4. उद्देश्य	4
5. प्रदान की गयी सेवाओं का विवरण और सेवाओं के मानक	5
6. शिकायत निवारण तंत्र	9
7. हितधारकों की सूची	10
8. सेवा प्राप्त कर्ताओं से परिचायक उम्मीदें	10
9. चार्टर की आगामी समीक्षा का माह व वर्ष	10
10. निष्कर्ष	11
11. परिशिष्ट	12

भूमिका

बहु-तकनीक, बहु-प्रचालक परिदृश्य और तेजी से ब्रद्धि करते हुए दूरसंचार क्षेत्र की मांग है कि दूरसंचार विभाग के अधिकारी दूरसंचार के क्षेत्र में हो रहे नवीनतम विकास से कदम से कदम मिला कर चलें। दूरसंचार विभाग के तकनीकी अधिकारियों की प्रशिक्षण संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति के उद्देश्य से सितंबर, 2010 में राष्ट्रीय दूरसंचार अकादमी की स्थापना की गई। बाद में, अप्रैल, 2011, में नीतिशोध और नवप्रवर्तन के कार्य भी शामिल कर राष्ट्रीय दूरसंचार अकादमी का दायरा बढ़ाया गया तथा इस अकादमी को 'राष्ट्रीय दूरसंचार नीतिशोध, नवप्रवर्तन एवं प्रशिक्षण संस्थान' नाम दिया गया।

राष्ट्रीय दूरसंचार नीतिशोध, नवप्रवर्तन एवं प्रशिक्षण संस्थान, दूरसंचार विभाग, संचार एवं सूचना तकनीक मंत्रालय के अधीन, कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग द्वारा मान्यता प्राप्त एक केंद्रीय प्रशिक्षण संस्थान है। राष्ट्रीय दूरसंचार नीतिशोध, नवप्रवर्तन एवं प्रशिक्षण संस्थान, वर्तमान में भारत संचार निगम लिमिटेड, गाज़ियाबाद के उच्चस्तरीय दूरसंचार प्रशिक्षण केंद्र के परिसर से परिचालित हो रहा है।

राष्ट्रीय दूरसंचार नीतिशोध, नवप्रवर्तन एवं प्रशिक्षण संस्थान, प्रशिक्षण आवश्यकताओं का विश्लेषण, समन्वयन और दूरसंचार के क्षेत्र में भारतीय दूरसंचार सेवा (आईटीएस) संवर्ग के अधिकारियों, भवन निर्माण – सिविल व विद्युत अधिकारियों, फीडर संवर्गों के अधिकारियों को तथा दूरसंचार क्षेत्र में खंडीय प्रशिक्षण प्रदान करने हेतु अधिदिष्ट है। प्रशिक्षण कार्य के अलावा इस संस्थान के दो अन्य कार्य क्षेत्र नीतिशोध व नवप्रवर्तन भी हैं। नीतिशोध मण्डल, विभिन्न अध्ययन तथा सर्वेक्षण द्वारा सरकार को सूचना एवं संचार तकनीक नीति और योजना-नियमन के बारे में आदानों का प्रदान करने को उत्तरदायी है। नवप्रवर्तन मण्डल दूरसंचार के क्षेत्र में नवप्रवर्तन और प्रायोगिक शोध को प्रोत्साहित करने के लिए अधिदिष्ट है।

वर्तमान में यह संस्थान, नागरिकों से सामान्यतः सीधे-सीधे किसी तरह से व्यवहार में नहीं है। लेकिन यह कहा जा सकता है कि इस संस्थान की सेवाओं का एक छोटा अंश नागरिकों से भी संबंध रखता है, विशेषरूप से उन आवेदकों के लिए जो रा. दू. नी. न. प्र. सं. के विभिन्न पाठ्यक्रमों में शामिल होना चाहते हैं। इस संस्थान द्वारा दी जा रही सेवाओं का अधिकांश भाग, दूरसंचार विभाग, संचार एवं सूचना तकनीक मंत्रालय के अधिकारियों व अन्य सरकारी प्रतिष्ठानों के अधिकारियों के लिए है। सभी सरकारी कर्मचारी नागरिक भी हैं। यही कारण है कि संस्थान द्वारा तैयार किए गए 'चार्टर' को "नागरिक / ग्राहक चार्टर" का नाम दिया गया है।

संस्थान ने, इसके मंडलों द्वारा दी जा रही कुछ मूल सेवाओं व उनके मानकों को, अपने प्रथम चार्टर में शामिल करने के उद्देश्य से, प्रदर्शन की निगरानी व मूल्यांकन प्रणाली के तहत चिह्नित किया है। सेवाओं को चिह्नित करते समय, मापने योग्य तथा निरीक्षण योग्य सेवाओं व उनके मानकों को केंद्र-बिन्दु में रखा गया है। इस चार्टर में जो सेवाएँ बताई गई हैं उनके संबंध में शिकायतों के निवारण तंत्र का प्रावधान रखा गया है।

राष्ट्रीय दूर संचार नीतिशोध, नवप्रवर्तन एवं प्रशिक्षण संस्थान की दूर-दृष्टि और मिशन

दूर-दृष्टि

विशेष रूप से दूरसंचार बिरादरी और सामान्य रूप से जन-सामान्य के लाभ के लिए, दूरसंचार प्रशिक्षण के क्षेत्र में विश्वस्तरीय विशेषज्ञता एवं उत्कृष्टता केंद्र बनने का प्रयास करते हुए अंतर्राष्ट्रीय प्रतिष्ठा प्राप्त राष्ट्रीय संस्थान के रूप में उभरना।

मिशन

निम्न योगदान के द्वारा मानवता का कल्याण और भारतीय अर्थव्यवस्था को सुदृढ़ करना :

- दूरसंचार पेशेवरों, विशेष रूप से भारत सरकार के अधिकारियों की क्षमता वृद्धि करना।
- दूरसंचार नीतिशोध में विशेषज्ञता प्राप्त कर सरकारी निर्णयों में सहायता करना।
- भारत के लिए केन्द्रित निम्न-मूल्य के हरित दूरसंचार उत्पादों के लिए तकनीकी शोध एवं नवप्रवर्तन में सहूलियत देना।
- सूचना और संचार तकनीकी समाधानों के शीघ्र, दक्ष और आर्थिक डिजाइन एवं तैनाती के लिए परामर्श सहायता उपलब्ध कराना।

उद्देश्य

- दूरसंचार अधिकारियों के लिए समय पर अधिष्ठापन प्रशिक्षण कार्यक्रम संचालित करना।
- दूरसंचार अधिकारियों की क्षमता वृद्धि के लिए प्रत्येक माह में सेवाकालीन प्रशिक्षण कार्यक्रम संचालित करना।
- अन्य सरकारी विभागों की दूर संचार प्रशिक्षण संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति में सहूलियत देना।
- दूरसंचार विभाग के निर्देशानुसार शोध और अध्ययन कार्यों को हाथ में लेना।
- ज्ञान को साझा करने और नीतिगत मुद्दों पर विचार विमर्श के लिए दूरसंचार उद्योग को मंच उपलब्ध कराना।
- विकासशील देशों को दूरसंचार परामर्श एवं प्रशिक्षण सहायता उपलब्ध कराना।
- मानकों से संबन्धित सूचनाओं के प्रसार के लिए ज्ञान-कोष को स्थापित करना।
- भारत सरकार के संचार क्षेत्र में कौशल निर्माण पहल में योगदान देना।

प्रदान की जाने वाली सेवाओं का विवरण और सेवाओं के मानक

क्र. सं.	सेवाएँ	सेवाएँ/ प्रदर्शन के मानक	उत्तरदायी अधिकारी का संपर्क - विवरण	महत्व प्रतिशत में	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़	शुल्क
1.	परिवीक्षार्थियों एवं सेवाकालीन प्रशिक्षुओं के लिए छात्रावास का प्रबंध	पाठ्यक्रम आरंभ होने के पूर्व एक सप्ताह के अंदर अल्ट-सेंटर, बीएसएनएल में छात्रावास आरक्षित करना	निदेशक (स्था. व प्रशा.) 0120-2709007	8	प्रशिक्षण प्रकोष्ठ द्वारा कार्यक्रम एवं प्रशिक्षुओं की सूची उपलब्ध कराना	प्रशिक्षुओं की सूची	
2.	परिवीक्षार्थियों एवं सेवाकालीन प्रशिक्षुओं के लिए कक्षा / प्रयोगशाला की सुविधाएं	पाठ्यक्रम आरंभ होने के पूर्व एक सप्ताह के अंदर अल्ट-सेंटर, बीएसएनएल से कक्षा आरक्षित करना	निदेशक (स्था. व प्रशा.) 0120-2709007	8	संबन्धित पाठ्यक्रम निदेशक, प्रशिक्षण प्रकोष्ठ को कार्यक्रम एवं प्रयोगशाला की आवश्यकता के बारे में सूचित करेगा और उसकी एक प्रति प्रशासन प्रकोष्ठ को उपलब्ध कराएगा	<ul style="list-style-type: none"> ● पाठ्यक्रम पुष्टीकरण ● प्रशिक्षुओं की सूची 	
3.	अधिष्ठापन पाठ्यक्रमों के लिए पंचांग तैयार करना	अधिष्ठापन बैच के आरंभ होने से दो सप्ताह पहले	निदेशक (प्रक्षि.) 0120-2707370	8	प्रशिक्षण प्रकोष्ठ विभिन्न मंडलों से परामर्श कर कार्यक्रम तैयार करता है तथा उसका वरिष्ठ उप महानिदेशक से अनुमोदन लेता है	<ul style="list-style-type: none"> ● दूर संचार विभाग मुख्यालय से बैच व उसके सेवा आरंभ करने की तारीख का अनुमोदन पत्र ● अनुमोदित प्रशिक्षण करीकुलम 	
4.	सेवा कालीन पाठ्यक्रमों का पंचांग तैयार करना।	प्रत्येक वर्ष की 28 फरवरी से पूर्व।	निदेशक (प्रक्षि.) 0120-2707370	8	अधिष्ठापन पाठ्यक्रमों के पंचांग को ध्यान में रखते हुए, प्रशिक्षण प्रकोष्ठ विभिन्न मंडलों से परामर्श कर कार्यक्रम तैयार करता है तथा इसे शैक्षणिक परिषद	<ul style="list-style-type: none"> ● अधिष्ठापन पाठ्यक्रमों के लिए प्रशिक्षण पंचांग 	

क्र. सं.	सेवाएँ	सेवाएँ/ प्रदर्शन के मानक	उत्तरदायी अधिकारी का संपर्क - विवरण	महत्व प्रतिशत में	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़	शुल्क
					को समीक्षा व संस्तुति हेतु प्रस्तुत करता है तथा इसके बाद वरिष्ठ उप महानिदेशक से अनुमोदन लेता है	● संबन्धित संकायों से प्राप्त प्रस्ताव	
5.	प्रशिक्षण कार्यक्रमों का क्रियान्वयन (अ) अधिष्ठापन पाठ्यक्रम (ब) सेवाकालीन पाठ्यक्रम	कार्यक्रमानुसार	संबन्धित पाठ्यक्रम निदेशक	40 5	<ul style="list-style-type: none"> ● समय सारिणी तैयार करना ● रा.दू.नी.न.प्र.सं. के प्रशिक्षकों को सूचित करना ● अतिथि प्रशिक्षकों को आमंत्रित करना ● वैकल्पिक प्रशिक्षकों का प्रबंध करना ● पठन सामग्री तैयार करना ● पाठ्यक्रमानुसार परीक्षा संचालित करना (जहां लागू हो) 	<ul style="list-style-type: none"> ● कार्यक्रम ● आवश्यक संख्या में प्रतिभागी 	<ul style="list-style-type: none"> ● विभागीय प्रशिक्षुओं के लिए निःशुल्क ● अन्य संस्थानों के लिए दूरसंचार विभाग के मुख्यालय द्वारा निर्धारित शुल्क
6.	पाठ्यक्रम की समाप्ति पर प्रशिक्षुओं द्वारा पाठ्यक्रम के बारे में दिये गए सुझावों (पठन सामग्री, अवधि, प्रशिक्षण की गुणवत्ता आदि) का निस्तारण	प्रशिक्षुओं द्वारा दिये गए सुझावों का अनुपालन / निस्तारण : पाठ्यक्रम संचालन के चार सप्ताह के अंदर	पाठ्यक्रम निदेशक अथवा निदेशक (प्रक्षि.) (जैसा लागू हो)	5	<ul style="list-style-type: none"> ● प्रशिक्षुओं द्वारा दिये गए सुझावों को टिप्पणी के लिए संबन्धित मंडलों को भेजना (अगर संबन्धित मण्डल में ए.डी.जी./ए.डी./जे.टी.ओ./ सलाहकार उपलब्ध नहीं है) और प्रशिक्षण प्रकोष्ठ द्वारा निस्तारण अथवा ● संबन्धित मण्डल द्वारा अनुपालन / निस्तारण 	प्रशिक्षुओं द्वारा दिये गए संकलित सुझाव	

क्र. सं.	सेवाएँ	सेवाएँ/ प्रदर्शन के मानक	उत्तरदायी अधिकारी का संपर्क - विवरण	महत्व प्रतिशत में	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़	शुल्क
7.	दूरसंचार विभाग की ईकाइयो से प्राप्त प्रशिक्षण-अनुरोधों का प्रसंस्करण और निस्तारण	अनुरोध प्राप्ति के एक माह के अंदर	निदेशक (प्रक्षि.) और संबन्धित मण्डल	3	प्रशिक्षण प्रकोष्ठ संबन्धित मंडलों से परामर्श करता है तथा उत्तर भेजता है।	विवरण सहित अनुरोध पत्र	
8.	अन्य संस्थानों से प्राप्त प्रशिक्षण-अनुरोधों का प्रसंस्करण और निस्तारण	अनुरोध प्राप्ति के दो माह के अंदर	निदेशक (गठबंधन)	3	गठबंधन मण्डल संबन्धित मंडलों से परामर्श करता है और उत्तर भेजता है।	विवरण सहित अनुरोध पत्र	
9.	सेवाकालीन पाठ्यक्रमों के प्रशिक्षुओं के नामांकन का पुष्टीकरण	पाठ्यक्रम आरंभ होने से एक सप्ताह पूर्व	सहायक महा निदेशक (प्रशि.)	3	आवश्यक संख्या में नामांकन उपलब्ध होने पर ई-मेल द्वारा पुष्टीकरण भेजा जाता है।	संपर्क विवरण सहित नामांकन सूची।	
10.	दूरसंचार विभाग से प्राप्त नीति शोध प्रस्तावों का प्रसंस्करण	प्रस्ताव प्राप्ति के एक माह के अंतर्गत	उप महा निदेशक (एनजीएन व पीआर)	3	<ul style="list-style-type: none"> ● निदेशक (पीआर) द्वारा प्रस्ताव की जांच ● आवश्यकतानुसार अन्य मंडलों परामर्श ● सक्षम अधिकारी से आगे की कार्यवाही का अनुमोदन प्राप्त करना 	विवरण सहित प्रस्ताव	
11.	दूरसंचार विभाग से प्राप्त नवप्रवर्तन प्रस्तावों का प्रसंस्करण	प्रस्ताव प्राप्ति के एक माह के अंतर्गत	उप महा निदेशक (डब्ल्यू.ए. व आई.)	3	<ul style="list-style-type: none"> ● निदेशक (नवप्रवर्तन) द्वारा प्रस्ताव की जांच ● आवश्यकतानुसार अन्य मंडलों से परामर्श ● सक्षम अधिकारी से आगे की कार्यवाही का अनुमोदन प्राप्त करना 	विवरण सहित प्रस्ताव	

क्र. सं.	सेवाएँ	सेवाएँ/ प्रदर्शन के मानक	उत्तरदायी अधिकारी का संपर्क - विवरण	महत्व प्रतिशत में	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़	शुल्क
12.	अन्य संस्थाओं से प्राप्त समझौता ज्ञापन व संधि प्रस्तावों का प्रसंस्करण तथा जवाब	प्रस्ताव प्राप्ति के तीस दिन के अंतर्गत	उप महा निदेशक (गठबंधन)	3	<ul style="list-style-type: none"> ● निदेशक (गठबंधन) द्वारा प्रस्ताव की जांच ● आवश्यकतानुसार और सूचनाएँ मांगना ● सक्षम अधिकारी से आगे की कार्यवाही का अनुमोदन प्राप्त करना 	विवरण सहित प्रस्ताव	

शिकायत निवारण तंत्र

सेवा मानकों के अनुपालन न करने की स्थिति में सेवा प्राप्तकर्ता / हितधारक, शिकायत निवारण के लिए निम्नलिखित जन शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है:

श्री एच. एस. जाखड़, निदेशक (स्था. व प्रशा.)

एन टी आई पी आर आई टी ,

कमरा नं. 708, ऐडमिन बिल्डिंग, ए एल टी टी सी परिसर, गाज़ियाबाद – 201002

दूर भाष सं. 0120 – 2709007

ई-मेल : dir.admn@ntiprit.gov.in

शिकायत का अगला स्तर

यदि शिकायत का निवारण सेवा प्राप्तकर्ता / हितधारक की आशा के अनुरूप नहीं हुआ है तो शिकायत को उच्चतर स्तर के निम्नलिखित नोडल अधिकारी तक पहुँचाई जा सकती है:

श्री अरुण गुप्त ,

उप महा निदेशक (प्रशि. एवं प्रशा.)

एन टी आई पी आर आई टी ,

कमरा नं. 706, ऐडमिन बिल्डिंग, ए एल टी टी सी परिसर, गाज़ियाबाद – 201002

दूर भाष सं. 0120 – 2709001

ई-मेल : ddg.admn@ntiprit.gov.in

हितधारकों की सूची

1. संघ लोक सेवा आयोग (यूपीएससी) द्वारा आयोजित संयुक्त अभियांत्रिकी सेवा परीक्षा के वो सफल उम्मीदवार जिन्हे आईटीएस/बीडब्ल्यू एस / जेटीओ केडर आबंटित हुआ हो ।
2. दूरसंचार विभाग के अधिकारी / अमला ।
3. केन्द्रीय मंत्रालय / विभाग / सार्वजनिक क्षेत्र के उधम (पीएसयू)
4. राज्य सरकारों / राज्यों के सार्वजनिक क्षेत्र के उधम (पीएसयू)
5. राष्ट्रीय / अंतर्राष्ट्रीय विश्वविद्यालय / शिक्षा क्षेत्र
6. शोध एवं विकास संस्थान
7. दूरसंचार एवं आईसीटी विक्रेता / परिचालक
8. अन्य अनुमोदित / पैनल में शामिल प्रशिक्षण संस्थान

सेवा प्राप्त कर्ताओं/ हितधारकों से परिचायक उम्मीदें

- i. प्रार्थना पत्र / प्रस्ताव निर्धारित प्रारूप, यदि कोई हो, में ही प्रस्तुत किया जाना ।
- ii. प्रार्थना पत्र के साथ प्रासंगिक दस्तावेजों / संलग्नकों, यदि कोई हो, को भी प्रस्तुत करना ।
- iii. जहां भी लागू हो, प्रशिक्षण प्रक्रिया में उच्चस्तरीय भागीदारी ।
- iv. सेवा प्रदान करने की औपचारिकताओं की निर्धारित समय सीमाओं, यदि कोई हो, का पालन करना ।
- v. प्रश्न करने/शिकायत करने से पूर्व, किसी भी मामले की सूचना/नवीनतम स्थिति के बारे में संबन्धित कर्मचारी से प्रति-परीक्षण करना ।

नागरिक/ग्राहक चार्टर में सम्मिलित सेवा / सेवाओं के बारे में शिकायतें निम्न लिखित अधिकारी से की जा सकती हैं:

श्री एच. एस. जाखड़, निदेशक (स्था. व प्रशा.)

एन टी आई पी आर आई टी ,

कमरा नं. 708, ऐडमिन बिल्डिंग, ए एल टी टी सी परिसर, गाज़ियाबाद – 201002

दूर भाष सं. 0120 – 2709007

चार्टर की आगामी समीक्षा का माह व वर्ष : जुलाई, 2015

निष्कर्ष

सरकारी विभागों के प्रदर्शन की निगरानी और मूल्यांकन तंत्र के एक भाग के रूप में, जैसा कि माननीय प्रधानमंत्री ने अनुमोदित किया है, इस संस्थान ने अपने पहले प्रयास में इस संस्थान के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर तैयार किया है। प्रदत्त सेवाओं के बारे में प्राप्तकर्ताओं / हित धारकों से अनवरत प्रतिक्रियाएँ / सुझावों का स्वागत है क्योंकि यह हमें अपनी सेवा वितरण प्रणाली को और बेहतर बनाने में समर्थ होगा तथा आपकी आवश्यकताओं के प्रति हमें और अधिक उत्तरदायी बनाएगा। चार्टर पर प्रतिक्रियाएँ / सुझाव निम्न लिखित अधिकारी को भेजे जा सकते हैं :

श्री अरुण गुप्त ,

उप महा निदेशक (प्रशि. एवं प्रशा.),

एन टी आई पी आर आई टी,

कमरा नं. 706, ऐडमिन बिल्डिंग, ए एल टी टी सी परिसर, गाज़ियाबाद – 201002

दूर भाष सं. 0120 – 2709001

ई-मेल : ddg.admn@ntiprit.gov.in

परिशिष्ट

नागरिक/ग्राहक चार्टर के प्रारूप को बनाने की समिति

श्रीमति वी. शोभना	उप महा निदेशक
श्री आर. के. सिंह	निदेशक
श्री एस. के. भल्ला	निदेशक
श्री प्रसून चंद्रा	निदेशक