



सत्यमेव जयते



पंचायती राज मंत्रालय
भारत सरकार

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

जून, 2021

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर
तालिका की विषयवस्तु

| | |
|---|----|
| माननीय मंत्री, ग्रामीण विकास, कृषि एवं किसान कल्याण एवं पंचायती राज का संदेश | 3 |
| सचिव, पंचायती राज का संदेश | 4 |
| 1. भूमिका | 5 |
| 2. ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर | 5 |
| 3. ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर के लक्ष्य | 6 |
| 4. ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर तैयार करने की प्रक्रिया | 7 |
| अनुलग्नक- ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर | 13 |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर माननीय मंत्री, ग्रामीण विकास, कृषि एवं किसान कल्याण एवं पंचायती राज का संदेश

नरेन्द्र सिंह तोमर
NARENDRA SINGH TOMAR



कृषि एवं किसान कल्याण,
ग्रामीण विकास और पंचायती राज मंत्री
भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली
MINISTER OF AGRICULTURE & FARMERS WELFARE,
RURAL DEVELOPMENT AND PANCHAYATI RAJ
GOVERNMENT OF INDIA
KRISHI BHAWAN, NEW DELHI



संदेश

अत्यंत हर्ष का विषय है कि पंचायती राज मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर जारी किया जा रहा है।

समूचे विषय के साथ भारत ओ एका वर्ष से अधिक समय से कोविड-19 महामारी के विषय संकट से गुजर रहा है। हमारी पंचायतों से इस संकट के दौरान जिनसे स्तर पर लोकतांत्रिक संस्थाओं के रूप में जिम्मेदारी युक्त अपनी भूमिका अदा की है। वेद सरकार ने इस ही से 15वीं वित्त आयोग की शिफारिशों के अन्तर्गत पर पंचायतों को सीधे धन अंतरित किया है। पंचायतों पर इस बात की बहुत बड़ी जिम्मेदारी है कि वे अल्पकाल पदार्थियों का दुरुस्तेमाल करने हुए गांवों में सुशासन लाने में अपने पूरे सामर्थ्य से काम करें। ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर इस दिशा में मील का पत्थर सिद्ध होगा।

ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर का मूल उद्देश्य सामाजिक सेवाओं के संबंध में नागरिकों को सशक्त बनाना और नागरिकों की अपेक्षाओं के अनुकूल सेवा की सुगमता में सुधार करना है। मुझे पूरी उम्मीद है कि ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर अपना लक्ष्य हासिल करने में सफल होगा और ग्राम स्तर पर जनतावादी पूर्ण और मजबूत लोकतांत्रिक व्यवस्था को प्रोत्साहित करेगा। इससे पंचायतों को किता फिली भेदभाव के समुदाय के सभी वर्गों तक पहुंचने में सक्षम शिक्वेगी। जिन राज्यों में ग्राम पंचायतों से पहले से ही इस प्रकार के सशक्त तंत्र किए हुए हैं, वे इस चार्टर को आवश्यकानुसार संशोधित कर सकते हैं।

पंचायतों के पुणे हुए प्रतिनिधियों को मैं इस अवसर पर साभुवाद देना चाहूंगा, जिनके सफल प्रयासों के अन्तर्गत पर यह चार्टर स्थानीय स्थापना की दिशा में ऐतिहासिक दस्तावेज सिद्ध होगा।

(नरेन्द्र सिंह तोमर)

Office : Room No. 120, Krishi Bhawan, New Delhi-110 001 Tel.: 23383370, 23782691 Fax : 23384129
Resl. : 3, Krishna Menon Marg, New Delhi-110001, Ph. : 011-23794697 / 98, Fax : 011-23794696

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर सचिव, पंचायती राज का संदेश

123408/2021/MOPR
सुनील कुमार, आई.ए.एस.
SUNIL KUMAR, IAS



सचिव
भारत सरकार
पंचायती राज मंत्रालय
SECRETARY
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF PANCHAYATI RAJ

20



संदेश

लोकतांत्रिक प्रणाली में स्थानीय स्वशासन का नागरिकों के प्रति जिम्मेदार होना अत्यन्त आवश्यक है। पंचायतों को लोगों की रोजमर्रा की जिंदगी से जुड़े अनेक महत्वपूर्ण कार्य सौंपे गए हैं। प्रशासनिक सेवाओं का लक्ष्य लोगों से सीधे संपर्क करते हुए उन्हें सेवाएं प्रदान करना, उनकी शिकायतों का निवारण करना और उनके जीवन में सुधार लाना है। देश में पंचायती राज व्यवस्था कायम होने के बाद से केन्द्र सरकार ने पंचायतों को जिम्मेदार प्रशासनिक इकाई बनाने के लिए अनेक उपाय किए हैं। इन संस्थाओं को वित्तीय रूप में आत्मनिर्भर बनाने के लिए केन्द्रीय वित्त आयोगों के तहत सीधे धन ग्राम पंचायतों को दिया जा रहा है।

ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर पंचायतों की भूमिका को सार्थक और गुणवत्तापूर्ण बनाने की दिशा में एक क्रांतिकारी पहल है। इससे जहां एक ओर नागरिकों को उनके अधिकारों के प्रति सजग बनाने में मदद मिलेगी वहीं दूसरी ओर पंचायतों और उनके चुने हुए प्रतिनिधियों को जनता के प्रति सीधे जवाबदेह बनाया जा सकेगा।

युद्धो पूरी उम्मीद है कि सभी ग्राम पंचायत इस चार्टर को ग्राम सभा की बैठक में औपचारिक तौर पर अंगीकार करने की कार्यवाही करेंगे और इस चार्टर में की गई व्यवस्थाएं स्थानीय प्रशासन को चुस्त-दुरुस्त करने में सहायक होंगी और सेवा प्रदान करने में सुधार से लोगों के जीवन में बदलाव आएगा। मैं इस अवसर पर सभी पंचायतों, उनके चुने हुए प्रतिनिधियों और समस्त ग्रामवासियों को बधाई देता हूं।

(सुनील कुमार)

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

1. भूमिका

नागरिक चार्टर सुशासन का लक्ष्य प्राप्त करने का माध्यम है। नागरिक चार्टर के सफल कार्यान्वयन से सेवा वितरण में सुधार होता है, पंचायत पदाधिकारियों की ओर से जवाबदेही आती है और नागरिकों की संतुष्टि में वृद्धि होती है।

2. ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर

ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर बेहतर सेवा वितरण के लिए आवश्यक है। यह एक दस्तावेज है जो सेवा वितरण के मानक, गुणवत्ता और समय सीमा, शिकायत निवारण तंत्र, पारदर्शिता और जवाबदेही के प्रति पंचायत की प्रतिबद्धता व्यक्त करता है।

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

3. ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर के लक्ष्य

ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर का मूल उद्देश्य सार्वजनिक सेवाओं के संबंध में नागरिकों को सशक्त बनाना और नागरिकों की अपेक्षाओं के अनुरूप सेवा की गुणवत्ता में सुधार करना है। चार्टर का निर्माण पंचायत के कामकाज में व्यावसायिकता लाता है और बिना किसी भेदभाव के समुदाय के सभी वर्गों तक पहुंचने में मदद करता है। पंचायतों द्वारा प्रतिबद्ध मानक सेवा वितरण की निगरानी और मूल्यांकन के लिए उपयोगी मानदंड हैं।

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

4. ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर तैयार करने की प्रक्रिया

प्रत्येक पंचायत द्वारा अलग-अलग नागरिक चार्टर तैयार किया जाना है। चार्टर तैयार करने के लिए पंचायतें नागरिकों को प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं, सेवा प्राप्त करने के लिए नागरिकों द्वारा पूरी की जाने वाली शर्तों और प्रत्येक सेवा की समय सीमा पर विचार-विमर्श करेंगी। चार्टर तैयार करते समय पंचायत को पंचायत सचिव तथा संबंधित विभागों के अन्य अधिकारियों की राय लेनी चाहिए। चार्टर में केवल उन्हीं सेवाओं को शामिल किया जाना चाहिए जो पंचायत द्वारा नियमित आधार पर प्रदान की जाती हैं। साथ ही पंचायत को विशेष सेवाओं के लिए लगने वाले शुल्क का भी निर्धारण करना चाहिए।

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर में निम्नलिखित जानकारी शामिल होनी चाहिए:-

- i. **पंचायत का विजन और मिशन:** नागरिक चार्टर का पहला प्रमुख घटक पंचायत "विजन और मिशन" का स्पष्ट विवरण है। विजन का तात्पर्य उस अंतिम दिशा से है जिसमें पंचायत आगे बढ़ना चाहती है। मिशन के विवरण में विशिष्ट उद्देश्य शामिल होते हैं, जो पंचायत को विजन के अनुरूप संचालित करते हैं।
- ii. **सेवा मानक/सेवाएं प्राप्त करने की प्रक्रिया:** चार्टर में सूचीबद्ध सेवा प्राप्त करने के लिए, पात्र नागरिक आवश्यक दस्तावेजों के साथ नामित अधिकारी को आवेदन करेगा और निर्धारित शुल्क, यदि कोई हो, का भुगतान भी

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

करेगा। अनुरोध प्राप्त होने पर नामित अधिकारी विवरण को एक रजिस्टर में दर्ज करेगा और क्रमांक निर्दिष्ट करेगा और आवेदक को पावती जारी करेगा, जिसमें सेवा प्रदान किए जाने की संभावित तिथि का उल्लेख होगा। पंचायत के नामित अधिकारी/पदाधिकारी का दायित्व है कि वह पात्र आवेदक को दिए गए समय के भीतर सेवा प्रदान करे। कोई भी आवेदन प्राप्त होने पर वह निर्धारित अवधि के भीतर या तो सेवा प्रदान करेगा या अस्वीकार करेगा और अस्वीकृति के मामले में सेवा प्रदान नहीं करने के कारणों को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। सेवा मानकों के तहत निम्नलिखित जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता है।

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

- सेवा का नाम
 - सेवा का विवरण (लाभार्थियों और पात्र व्यक्तियों सहित)
 - सेवा प्रदान करने की समय सीमा
 - पंचायत में सेवा प्रदान करने के लिए जिम्मेदार व्यक्ति का नाम और संपर्क विवरण।
- iii. **शिकायत निवारण:** शिकायतों को सुनने और उनका कारगर ढंग से समाधान करने की व्यवस्था करने के लिए सरपंच और पंचायत सचिव नागरिकों के लिए सुलभ होने चाहिए। नागरिकों की शिकायतों का समय पर निवारण न केवल असंतोष को कम करता है, बल्कि पंचायत को अपने कामकाज में

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

सुधार करने में भी मदद करता है। यदि नागरिक को लगता है कि पंचायत सेवा प्रदान करने में विफल रही है, तो वह नामित उच्च अधिकारी के समक्ष अपील दायर कर सकता है। ऐसी किसी भी शिकायत के लिए नागरिक को जिस प्राधिकरण से संपर्क करने की आवश्यकता है, उसका संपर्क विवरण चार्टर में शामिल किया जाना चाहिए।

ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर' का प्रारूप/मॉडल अनुबंध में दिया गया है।

मॉडल चार्टर पंचायतों के लिए मार्गदर्शक मात्र है और वे इसे अपनी स्थानीय जरूरतों के अनुसार ढाल सकती हैं। ग्राम पंचायत द्वारा तैयार मसौदा चार्टर को

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

लोगों के बीच व्यापक रूप से प्रसारित किया जाएगा और ग्राम सभा में अनुमोदित किया जाएगा।

यह भी विचारणीय है कि ऐसी स्थितियों में, जहां पंचायतें स्थानीय स्तर पर सीधे सेवाएं देने में सक्षम न हों, वहां वे निवासियों को अपेक्षित सेवाओं का लाभ पहुंचाने में सुविधा प्रदाता के रूप में कार्य करेंगी।

पंचायतें सेवा चाहने वाले व्यक्तियों से आवश्यक दस्तावेज प्राप्त करेंगी और उनकी जांच करने के बाद उन्हें अमल के लिए संबंधित विभाग को डिजिटल रूप से अग्रेषित करेंगी। वे संबंधित विभाग द्वारा सेवा अनुरोधों का समय पर निपटान सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त तंत्र भी विकसित करेंगी।

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

अनुलग्नक

ग्राम पंचायत नागरिक चार्टर

पंचायत का नाम: ब्लॉक : जिला :

चुने हुए प्रतिनिधियों का ब्यौरा:

पंचायत स्टाँफ का ब्यौरा:

समितियों का ब्यौरा:

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

प्रस्तावना

हम, <ग्राम पंचायत> के अधिकारी और निर्वाचित प्रतिनिधि, सतत विकास के लिए सार्वजनिक सेवाओं के पारदर्शी और प्रभावी वितरण के महत्व के साथ-साथ निरंतर नवाचार की आवश्यकता को समझते हुए, प्रभावशाली लक्ष्य हासिल करने के संदर्भ में कुछ नया लागू करने के लिए संकल्प लेते हैं कि :-

- सेवाओं के वितरण में समावेशी और जवाबदेह स्थानीय स्वशासन की प्रासंगिकता को पहचानेंगे;
- सेवाओं को डिजाइन और वितरित करते समय विविध विचारों को शामिल करेंगे;
- नागरिक सेवा के अनुभवों को समृद्ध करने के लिए सेवाओं की समय पर और गुणवत्तापूर्ण आपूर्ति सुनिश्चित करेंगे;

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

- ई-गवर्नेंस और आईसीटी उपकरणों का लाभ उठाकर नवाचार अपनाते हुए सार्वजनिक सेवा वितरण में सुधार करेंगे;

अपने इस संकल्प को आगे बढ़ाते हुए हम इस मॉडल ग्राम पंचायत सिटिजन चार्टर को अंगीकृत एवं आत्मार्पित करते हैं।

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

विजन

समावेशी, सतत विकास और नागरिकों के सशक्तिकरण हेतु समयबद्ध सेवाओं का अर्पण।

मिशन

प्रभावी सेवार्पण प्रणालियों को पंचायत के नागरिकों हेतु लागू करना जिससे सभी के जीवन स्तर में सुधार हो, विशेषकर महिलाएं, बच्चे, वृद्धजन, दिव्यांग और समाज के अन्य कमजोर या प्रभावहीन वर्ग।

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

पंचायतों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं/सेवा मानक:

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|-------------------------------|--|------------------------------------|-----------------------------------|---|---|--|
| प्रमाणपत्र / लाइसेंस / अनुमति | | | | | | |
| 1 | प्रमाण पत्र जारी करना जैसे जन्म/मृत्यु/विवाह/संपत्ति का स्वामित्व | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | 3 दिन | पंचायत सचिव/ सरपंच/ अध्यक्ष/ पंचायत मनोनीत व्यक्ति सचिव/ पंचायत प्रधान/ द्वारा अन्य | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|---|--|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| 2 | व्यापार लाइसेंस जारी करना | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 3 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 3 | लेआउट अनुमोदन, यदि पंचायत सक्षम हो | 1. स्वामित्व दस्तावेज 2. साइट योजना 3. लेआउट योजना 4. यदि आवश्यक हो तो संबंधित विभाग से अनापति प्रमाण पत्र। | -जैसा उपरोक्त- | 30 दिन | -जैसा उपरोक्त- | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित |
| 4 | पंचायतों के क्षमता से परे होने पर लेआउट | 1. स्वामित्व दस्तावेज 2. साइट योजना | -जैसा उपरोक्त- | 15 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|--|--|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| | अनुमति देने की सिफारिशें | 3. लेआउट योजना 4. यदि आवश्यक हो तो संबंधित विभाग से अनापत्ति प्रमाण पत्र। | | | | |
| 5 | आवासीय/वाणिज्यिक के लिए निर्माण अनुमति जारी करना | 1. स्वामित्व दस्तावेज 2. साइट योजना 3. लेआउट योजना 4. यदि आवश्यक हो तो संबंधित विभाग से अनापत्ति प्रमाण पत्र। | -जैसा उपरोक्त- | 15 दिन | -जैसा उपरोक्त- | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|-------------------------|---|------------------------------------|-----------------------------------|---|---|--|
| 6 | गांव में लघु उद्योग लगाने के लिए अनापत्ति प्रमाण पत्र जारी करना | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | 15 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| प्रशासनिक/शासनिक | | | | | | |
| 1 | ग्राम सभा बुलाने का अनुरोध | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | सक्षम प्राधिकारी | 7 दिन | पंचायत सचिव/ सरपंच/ पंचायत अध्यक्ष/ पंचायत द्वारा | बीडीसी या जिला परिषद/पंचायत अध्यक्ष |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|---------------------|----------------------------|------------------------------------|-------------------|---|---|--|
| | | | द्वारा निर्धारित | | मनोनीत व्यक्ति अन्य | |
| विकास संबंधी | | | | | | |
| 1 | मनरेगा जॉब कार्ड जारी करना | आधार कार्ड, फोटो, बैंक खाता संख्या | - | 15 दिन | पंचायत सरपंच/ अध्यक्ष/ पंचायत मनोनीत व्यक्ति सचिव/ पंचायत प्रधान/ द्वारा अन्य | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|---|--|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| 2 | मनरेगा के तहत काम के लिए अनुरोध | सादा कागज/ ऐप-आधारित आवेदन, प्रमाण, आईडी | -जैसा उपरोक्त- | 15 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 3 | मनरेगा के अंतर्गत लाभार्थियों के लिए कार्य स्थल पर सुविधाओं का प्रावधान | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 3 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|--|--|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| 4 | पशु चिकित्सा देखभाल सेवाओं की व्यवस्था करने का अनुरोध | सादा कागज/ ऐप-आधारित आवेदन, प्रमाण, आईडी | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित |
| 5 | 'संकल्प', पूर्व शिक्षा की मान्यता (आरपीएल), और प्रधान मंत्री कौशल विकास योजना के तहत कौशल प्रशिक्षण के लिए | जिला कौशल समिति द्वारा निर्धारित | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | जिला कौशल समिति के सदस्य सचिव |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|---|------------------------------------|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| | सिफारिश करने का अनुरोध | | | | | |
| 6 | सरकारी विद्यालयों/ आंगनवाड़ी केंद्रों में जलापूर्ति, शौचालय एवं वर्षा जल संचयन आदि की व्यवस्था करने का अनुरोध | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 30 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|---|--|--|-----------------------------------|---|--|--|
| 7 | सरकारी विद्यालयों/ आंगनवाड़ी केंद्रों में वर्षा जल संचयन संरचनाओं के निर्माण का अनुरोध | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 30 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| कोविड/ सार्वजनिक स्वास्थ्य संबंधी उपाय | | | | | | |
| 1. | सार्वजनिक स्थानों जैसे सड़क, नालियों, बाजारों, सरकारी स्कूलों, आंगनवाड़ी केंद्रों, आदि को स्वच्छ बनाना | सादा कागज/ ऐप-आधारित आवेदन, प्रमाण, आईडी | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | | पंचायत सचिव/ सरपंच/ पंचायत अध्यक्ष/ पंचायत प्रधान/ पंचायत द्वारा | बीडीसी या जिला परिषद/पंचायत अध्यक्ष |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|---------------|-------------------------|------------------------------------|-------------------|---|---|--|
| | | | | | मनोनीत व्यक्ति अन्य | |
| 2. | कोविड किट्स का प्रावधान | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| कराधान | | | | | | |
| 1 | संपत्ति कर का निर्धारण | पंजीकृत बिक्री विलेख/ बिल्डिंग | -जैसा उपरोक्त- | 15 दिन | पंचायत सरपंच/ अध्यक्ष/ पंचायत सचिव/ पंचायत प्रधान/ द्वारा | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|---|---|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| | | परमिट, संपत्ति रजिस्ट्री | | | मनोनीत अन्य व्यक्ति | |
| 2 | संपत्ति के स्वामित्व का अंतरण/दाखिल-खारिज | पंजीकृत बिक्री विलेख/उपहार विलेख/विभाजन विलेख/ विभाजन उत्तराधिकार प्रमाण पत्र | -जैसा उपरोक्त- | 15 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 3 | कर निर्धारण के खिलाफ अपील याचिका | मांग नोटिस की प्रति | -जैसा उपरोक्त- | 30 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|-------------------------------------|--|-----------------------------------|---|--------------------------------------|--|
| 4 | मकान नम्बर का आवंटन | 1. गृह निर्माण अनुमति की प्रति 2. पुराने घर के मामले में स्वामित्व दस्तावेज | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 5 | संपत्ति मूल्य प्रमाण पत्र जारी करना | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | 3 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|----------------------|-------------------------------|--|-----------------------------------|---|--|--|
| पेय जलापूर्ति | | | | | | |
| 1 | जलापूर्ति कनेक्शन की स्वीकृति | संपत्ति कर की रसीद जिसमें भुगतान की तारीख दर्शायी गई हो। | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | 7 दिन | पंचायत सचिव/ सरपंच/ अध्यक्ष/ पंचायत मनोनीत व्यक्ति पंचायत प्रधान/ द्वारा अन्य | -जैसा उपरोक्त- |
| 2 | पानी की पाइपलाइन का रिसाव | सादा कागज/ ऐप-आधारित आवेदन, प्रमाण, आईडी | -जैसा उपरोक्त- | 3 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|---|------------------------------------|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| 3 | हैंडपंपों की मरम्मत | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 2 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 4 | ग्राम स्तरीय शोधन स्थल तक घरों से अपशिष्ट का परिवहन तथा कम्पोस्ट केन्द्र का प्रबंधन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | बीडीसी या जिला परिषद/ पंचायत अध्यक्ष |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| 5 | पानी से संबंधित मुद्दे- नियमितता | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 3 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 6 | पानी से संबंधित मुद्दे- गुणवत्ता | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 3 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 7 | पशुओं के लिए पेयजल की व्यवस्था | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|-----------------|--|--|-----------------------------------|---|---|--|
| स्वच्छता | | | | | | |
| 1 | ओवरफ्लोविंग नाले/सड़क पर पानी जमा होने की शिकायत | सादा कागज/ ऐप-आधारित आवेदन, प्रमाण, आईडी | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | 2 दिन | पंचायत सचिव/ सरपंच/ पंचायत अध्यक्ष/ पंचायत मनोनीत व्यक्ति | -जैसा उपरोक्त- |
| 2 | सामुदायिक शौचालयों की मरम्मत/रखरखाव | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | बीडीसी या जिला परिषद/ पंचायत अध्यक्ष |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|---|------------------------------------|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| 3 | अपशिष्ट निपटान के लिए कूड़ेदान की आपूर्ति के लिए अनुरोध | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 2 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 4 | बाजारों में स्वच्छता संबंधी मुद्दे (बाजार स्थलों की सफाई आदि) | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 3 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 5 | सरकारी स्कूलों/ आंगनवाड़ी केंद्रों में | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | बीडीसी या जिला परिषद/ पंचायत अध्यक्ष |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|--|------------------------------------|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| | शौचालयों और जलापूर्ति पाइपलाइनों की छिट-पुट मरम्मत/रखरखाव के लिए अनुरोध। | | | | | |
| 6. | सामुदायिक क्षेत्रों में संस्थापित वर्षा जल संरक्षण संरचनाओं की सफाई | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|---------------------|--|------------------------------------|-----------------------------------|---|--|--|
| स्ट्रीट लाइट | | | | | | |
| 1 | खराब स्ट्रीट लाइट की शिकायत | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | 1 दिन | पंचायत सरपंच/ अध्यक्ष/ पंचायत मनोनीत व्यक्ति सचिव/ पंचायत प्रधान/ द्वारा अन्य | बीडीसी या जिला परिषद/ पंचायत अध्यक्ष |
| 2 | नई बसी आबादी में स्ट्रीट लाइट हेतु पोल लगाने का अनुरोध | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 3 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------------------------|--|--|-----------------------------------|---|---|--|
| 3 | हाई मास्ट लाइट लगाने की मांग | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| सामुदायिक संपत्ति | | | | | | |
| 1 | कब्रिस्तान/ श्मशान भूमि का रखरखाव और सुधार | सादा कागज/ ऐप-आधारित आवेदन, प्रमाण, आईडी | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | 30 दिन | पंचायत सचिव/ सरपंच/ पंचायत अध्यक्ष/ पंचायत मनोनीत व्यक्ति | बीडीसी या जिला परिषद/ पंचायत अध्यक्ष |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|--|------------------------------------|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| 2 | खेल के मैदान/सार्वजनिक उद्यानों का रखरखाव और सुधार | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 30 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 3 | योग केन्द्रों का रखरखाव और सुधार | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 30 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 4 | सार्वजनिक संपत्तियों पर अतिक्रमण हटाना | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|----------------------|---|--|-----------------------------------|---|---|--|
| कल्याण संबंधी | | | | | | |
| 1 | वरिष्ठ नागरिक, विधवा एवं निःशक्तजनों के लिए पेंशन हेतु आवेदन पत्र अग्रेषित करना | 1. आय प्रमाण 2. आयु प्रमाण- 3. मृत पति का मृत्यु प्रमाण पत्र 4. विकलांगता प्रमाण पत्र | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | 7 दिन | पंचायत सचिव/ सरपंच/ अध्यक्ष/ पंचायत मनोनीत व्यक्ति | बीडीसी या जिला परिषद/ पंचायत अध्यक्ष |
| 2 | खेलकूद/ सांस्कृतिक कार्यक्रम आयोजित करने का अनुरोध | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | -जैसा उपरोक्त- | 30 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|---|---|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| 3 | आईएचएचएल की मंजूरी के लिए आवेदन अद्योषित करना | 1. आधार / जॉब कार्ड 2. बैंक खाता विवरण | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 4 | नए राशन कार्ड तैयार करना | 1. निवास प्रमाण 2. आय प्रमाण 3. आयु प्रमाण 4. आधार कार्ड | -जैसा उपरोक्त- | 15-30 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 5 | राशन कार्ड में नाम जोड़ना/ निरसत करना | 1. राशन कार्ड 2. निवास प्रमाण 3. आयु प्रमाण | -जैसा उपरोक्त- | 15-30 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|--|--|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| | | 4. आधार कार्ड | | | | |
| 6 | लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली (टीपीडीएस) के अंतर्गत अनाज आवंटन के लिए लाभार्थी सूची में सम्मिलित करने का अनुरोध | 1. आय प्रमाण 2. आयु प्रमाण 3. आधार कार्ड | -जैसा उपरोक्त- | 15-30 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|---|--|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| 7 | सरकारी स्कूलों में छात्रों के स्वास्थ्य जांच की व्यवस्था करने का अनुरोध | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 8 | सरकारी स्कूलों में विद्यार्थियों के लिए मध्याह्न भोजन की | सादा कागज/ ऐप-आधारित आवेदन, प्रमाण, आईडी | -जैसा उपरोक्त- | 3 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|---|------------------------------------|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| | व्यवस्था से संबंधित मुद्दे | | | | | |
| 9 | सरकारी प्राथमिक विद्यालय में प्रवेश से संबंधित मुद्दे | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 10 | कौशल प्रशिक्षण कार्यक्रमों में नामांकन के लिए अनुरोध | जिला कौशल समिति द्वारा निर्धारित | -जैसा उपरोक्त- | 15 दिन | -जैसा उपरोक्त- | जिला कौशल समिति के सदस्य सचिव |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|--|--|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| 11 | निराश्रितों को भोजन कराने के लिए सामुदायिक रसोई स्थापित करने का अनुरोध | इकाई पंजीकरण प्रमाण, गुणवत्ता का प्रमाण आदि। | -जैसा उपरोक्त- | 3 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| 12 | आंगनवाड़ी केंद्र के आहार कार्यक्रमों से संबंधित मुद्दे | सादा कागज/ ऐप-आधारित आवेदन, प्रमाण, आईडी | -जैसा उपरोक्त- | 3 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|----------------------------|---|------------------------------------|-------------------|---|---|--|
| 13 | आशा एवं आंगनबाड़ी केन्द्रों द्वारा बच्चों एवं माताओं के टीकाकरण से संबंधित मुद्दे | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |
| सार्वजनिक लाइब्रेरी | | | | | | |
| 1 | पर्याप्त संख्या में पुस्तकों और पत्रिकाओं के साथ सार्वजनिक | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | सक्षम प्राधिकारी | 30 दिन | पंचायत सरपंच/ अध्यक्ष/ पंचायत सचिव/ पंचायत प्रधान/ द्वारा | बीडीसी या जिला परिषद/ पंचायत अध्यक्ष |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------------------|--------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|---|---|--|
| | पुस्तकालयों का प्रावधान | | द्वारा निर्धारित | | मनोनीत व्यक्ति अन्य | |
| कनेक्टिविटी | | | | | | |
| 1. | गांव की सड़कों का रखरखाव | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | 30 दिन | पंचायत सरपंच/ अध्यक्ष/ पंचायत मनोनीत व्यक्ति सचिव/ पंचायत प्रधान/ द्वारा अन्य | बीडीसी या जिला परिषद/ पंचायत अध्यक्ष |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|----------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|---|--|--|
| डिजिटल सेवाएं | | | | | | |
| 1. | कॉमन सर्विस सेंटर में सुधार | सीएससी-एसपीवी द्वारा निर्धारित | सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | 15 दिन | पंचायत सचिव/ सरपंच/ अध्यक्ष/ पंचायत मनोनीत व्यक्ति पंचायत प्रधान/ द्वारा अन्य | बीडीसी या जिला परिषद/ पंचायत अध्यक्ष |
| 2. | पंचायत में वाई-फाई सेवा की उपलब्धता | सीएससी-एसपीवी/ बीएसएनएल/ सक्षम | -जैसा उपरोक्त- | 30 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

ग्राम पंचायतों के लिए मॉडल नागरिक चार्टर

| क्र.सं | सेवा का नाम | जमा किए जाने वाले अपक्षित दस्तावेज | सेवा के लिए शुल्क | सेवा वितरित किए जाने के लिए संभावित समय-सीमा* | सेवा के बारे में किससे संपर्क करें** | व्यथा/शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने हेतु अधिकारी/ प्राधिकरण |
|--------|---|------------------------------------|-------------------|---|--------------------------------------|--|
| | | प्राधिकारी द्वारा निर्धारित | | | | |
| 3. | पंचायत में इंटरनेट सेवा से जुड़े मुद्दे | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- | 7 दिन | -जैसा उपरोक्त- | -जैसा उपरोक्त- |

* स्थानीय स्तर पर लागू होने वाले सेवा स्तर समझौतों (एसएलएज) के साथ अनुकूलित/संरेखित करने के लिए सांकेतिक समय-सीमा

** संबंधित विभागों के प्रतिनिधियों के समन्वय से, स्थानीय जिम्मेदारियों के अनुसार अनुकूलित किया जाना



सत्यमेव जयते



ग्रामीण
सचिवालय
लुणनीका विड
आस.सं. 10/20 बजे से 5/20 बजे तक

रजिस्ट्रार
जन्म-मृत्यु पंजी.
केंद्र

कार्यालय -
ग्राम पंचायत तारापुर
जनपद पंचा. बकावंड, जिला-बस्तर (छ.ग.)

अरप
शिकायत माली

अचिव
धनग्राहक बचत

अचिव
सुसमाज सेवा

अचिव
सुसमाज सेवा

पंचायत कार्यालय - DHT
• कार्यवाही समय - पंचायत कार्य निर्दिष्ट
• कार्यालय - 8/31 बजे
• कार्यालय - 10/20
• कार्यालय निर्माण - 10/20-10/20
• कार्यालय निर्माण - 10/20-10/20
• कार्यालय निर्माण - 10/20-10/20
• कार्यालय निर्माण - 10/20-10/20

नागरिक चार्टर:
सार्वजनिक सेवाओं के पारदर्शी एवं
प्रभावी वितरण द्वारा नागरिक
सशक्तिकरण।