

# پرنسپل اکاونٹس آفس حکومت قومی راجدھانی خطہ دہلی 'اے' بلاک، وکاس بھون، نئی دہلی

## عوامی منشور (سٹیزن چارٹر)

25 تنخواہ اور اکاونٹس دفاتر، جی پی ایف سیل اور پنشن سیل پر مشتمل، پرنسپل اکاونٹس آفس، حکومت قومی راجدھانی خطہ دہلی مندرجہ ذیل خدمات فراہم کرتا ہے:

1. حکومت قومی راجدھانی خطہ دہلی کے ذریعہ نافذ کردہ تمام اسکیموں کے لیے ادائیگیاں۔
2. بینکوں/محکمہ جات کے ذریعہ حکومت قومی راجدھانی خطہ دہلی کی طرف سے محصولات کی وصولیابیوں کا رکھ رکھاؤ۔
3. مرکزی اعانت اسکیموں کی رقومات کی وصولیابی اور پھر متعلقہ ادارے کو ان کی تقسیم/مجاز قرار دینا۔
4. مندرجہ بالا لین دین کے سلسلے میں اخراجات کا کنٹرول اور رکھ رکھاؤ اور پھر مختلف ایجنسیوں کے ساتھ اکاونٹس کو بیباق کرنا۔
5. تنخواہوں ذاتی دعوں کی ادائیگی، پنشن سے متعلق فوائد کی بیباقی۔ جی پی ایف اکاونٹس کا رکھ رکھاؤ اور ان کی بیباقی بشمول حکومت قومی راجدھانی خطہ دہلی کے عملے کو دیگر اتفاقی ادائیگیاں۔
6. پنشن کی ادائیگی
7. سبکدوش/پنشن یافتگان کی شکایات کے ازالے کے لیے پنشن عدالتوں کا انعقاد۔

## (ا) فنکشنز اینڈ ڈیوٹیز

(i) سٹیزن چارٹر، آجر کے ذریعے ایک تحریری رضاکارانہ اعلان ہے جو خدمات کی فراہمی کے معیار کو اجاگر کرتا ہے کہ وہ صارفین کے لیے انتخاب، شکایات کے ازالے کے مواقع اور متعلقہ معلومات فراہم کریں گے، گو یہ عوام الناس سے براہ راست متعلق نہیں ہے پھر بھی اس کی سرگرمیاں خدمات کی فراہمی کے نظریے اور اپنے فرائض و سرگرمیوں کی انجام دہی کے لیے اصولوں اور ضابطوں کے عمل کا احاطہ کرتی ہیں۔

(ii) سول اکاونٹس مینوئل، جنرل فائنانس رولس کے مطابق سرکاری اکاونٹس کا رکھ رکھاؤ، تیاری اور ان کو آخری شکل دینا۔

(iii) سرکاری لین دین سے متعلق سالانہ اپروپرائیشن و فائنانس اکاونٹس کو کنٹرولر اینڈ آڈیٹر جنرل آف انڈیا سے منظوری کے بعد قانون ساز اسمبلی کو پیش کرنا۔

(iv) سی سی ایس (پنشن) رولس، فنڈامینٹل رولس، میڈیکل اینڈنس رولس، جی پی ایف رولس، آراینڈ پی رولس، سول اکاونٹس مینوئل اور دہلی گورنمنٹ ایمپلائیز ہیلتھ اسکیم کے تحت جاری کردہ ہدایات کے مطابق، ذاتی دعووں اور دیگر اتفاقی اخراجات کی ادائیگی۔

(v) ذاتی دعووں کی بروقت ادائیگی کے لیے، دعووں کی بیباقی کا ایک لائحہ عمل تیار کیا گیا ہے جس کے تحت پی اینڈ اے اور انتظامیہ کی ہدایات کے ذریعے عمل درآمد کرے گا۔

(vi) اہم انتظامی اصلاح کے بطور، حکومت کے ملازمین کو تنخواہ اور بہتوں کی ادائیگی الیکٹرانک کلیرنس سسٹم کے ذریعے کی جارہی ہے۔ اس سسٹم کے تحت سرکاری محکمے کے بل ڈی ڈی او کے ذریعے ہر ماہ کی 15 تاریخ سے متعلق پی اینڈ اے او کو پیش کرنے ہوتے ہیں اس کے بعد ملازمین کے متعلقہ بینکوں کو رقم کی منتقلی کے ذریعے ادائیگی کی مقرر تاریخ کو رقم مہیا کرائی جاتی ہیں۔

(vii) ایک انتظامی اصلاح کے بطور، پی اے او میں ڈی ڈی او کے ذریعے مختلف بلوں کو پیش کرنے کے لیے پابندی کے نظام کو ختم کر دیا گیا ہے اور اب کام کے دنوں میں ہر قسم کے بل پی اے او وصول کرتے ہیں۔

(viii) مزید یہ کہ ملازمین کے جی پی ایف اکاونٹس جس کا رکھ رکھاؤ پہلے جی پی ایف سیل کرتا تھا اب 2005-06 سے متعلقہ پی اے او ان کا رکھ رکھاؤ کر رہا ہے۔ کمپیوٹروں کے ذریعے تیار کردہ سالانہ جی پی ایف گوشواروں میں ملازمین کو ان کی ماہوار جمع رقم اور اس سال کے دوران دیے گئے سود کی تفصیلات درج ہوتی ہیں۔ سال 2005-06 کے دوران جاری کردہ جی پی ایف گوشواروں کو <http://delserv.nic.in> انٹرنیٹ/ڈیل سرور پر ڈال دیا گیا ہے تاکہ ملازمین اپنے پاسورڈ کے ذریعے اپنے اکاونٹس کو دیکھ سکیں۔

(ix) اس محکمہ نے "پنشن ایکشن ٹائم" نام سے ایک کمپائی لیشن شروع کیا ہے اور اس کی رہنمائی کے لیے سرکاری محکموں کے اہل کاروں کو بھیج دیا ہے اس کمیوٹیم سے مقررہ مدت کے اندر پنشن سے متعلق فوائد کے دعوں کو فوری اور تیزی سے نپٹانے میں بے حد مدد ملی ہے جس سے ملازمین کی غیر ضروری تاخیر اور مشکلات

دور ہوئی ہیں۔ ملازمین اور محکموں کو معلومات کی غرض سے کتابچہ محکمے کی ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔

(x) تمام دعووں کو نپٹانے کے لیے فارم متعلقہ انتظامی محکموں/دفاتر کے سربراہوں کے پاس دستیاب ہیں۔ تاہم یہ فارم اس محکمے کی ویب سائٹ <http://www.coa.delhigovt.nic.in> پر بھی دستیاب ہے جہاں سے وہ ڈاؤن لوڈ کیے جا سکتے ہیں۔

### (ب) نوڈل آفیسر

ڈی سی اے (ایڈمنسٹریشن) 'اے' بلاک وکاس بھون، نئی دہلی سٹیزن چارٹر میں نوڈل آفیسر ہیں۔

### (ج) شکایات، ازالے کا طریقہ کار

(i) آن-لائن سسٹم: شکایات کے اندراج اور ان کے ازالے کے لیے آن لائن سسٹم محکمے میں کام کر رہا ہے۔ ڈی سی اے (ایڈمنسٹریشن) متعلقہ آفیسر ہیں۔

(ii) پنشن ہیلپ- لائن ڈیسک: حکومت پنشن یافتگان کی مناسب رہنمائی کے لیے اس محکمے میں ایک پنشن ہیلپ لائن ڈیسک قائم کی گئی ہے۔ پنشن یافتگان فون نمبر (23379649) پر فون کر سکتے ہیں جس کو اہم اخبارات میں شائع کرایا گیا ہے اور نامزد پنشن یافتگان کی شکایات کا ازالہ کرے گا۔

(iii) پنشن عدالت کا انعقاد: یہ محکمہ پنشن یافتگان کی شکایات کے فوری نپٹارے کے لیے ہر ماہ کی 26 تاریخ کو پنشن عدالت لگاتا ہے۔ اس کے لیے ایڈمنسٹریٹیو ڈپارٹمنٹ اور جی پی ایف سیل/پے اینڈ اکاونٹس افسران سے تمام تفصیلات طلب کرتا ہے۔ سبکدوش ملازمین اپنی شکایات کو براہ راست ڈی سی اے (پنشن) 'بی' بلاک وکاس بھون، نئی دہلی کو بھیج سکتے ہیں۔

(iv) شکایات کے ازالے کا معیاری تجزیہ: شکایات کے ازالے کے معیاری تجزیے اور اس عمل کو بہتر بنانے کے لیے اس محکمے میں ایک طریقہ کار وضع کیا گیا ہے اس محکمے سے متعلق شکایات کی وصولیابی اور ان کے ازالے کے لیے مندرجہ ذیل افسران کو نامزد کیا ہے:

1. پی اے او سے متعلق شکایات:

ڈپٹی کنٹرولر، اکاونٹس (ایڈمنسٹریشن)

پرنسپل اکاونٹس آفس

حکومت قومی راجدھانی خطہ دہلی

'اے' بلاک، وکاس بھون، نئی دہلی

ٹیلیفون نمبر: 23370766

2. جی پی ایف سے متعلق شکایات: ڈپٹی کنٹرولر، اکاونٹس (فنڈس)  
جی پی ایف سیل، پرانی سگریٹریٹ، دہلی  
ٹیلیفون نمبر: 23890162

3. پنشن یافتگان کے متعلق شکایات: ڈپٹی کنٹرولر، اکاونٹس (پنشن)  
پرنسپل اکاونٹس آفس  
حکومت قومی راجدھانی خطہ دہلی  
'اے' بلاک، وکاس بھون، نئی دہلی-  
ٹیلیفون نمبر: 23370764

مندرجہ بالا افسران کے ذریعے شکایات کا ازالہ نہ ہونے کی صورت میں شہری مندرجہ  
دیل پر رابطہ قائم کر سکتے ہیں:

کنٹرولر آف اکاونٹس  
پرنسپل اکاونٹس آفس  
حکومت قومی راجدھانی خطہ دہلی  
'اے' بلاک، وکاس بھون، نئی دہلی-  
ٹیلیفون نمبر: 011- 23370762  
فیکس نمبر: 011- 23370762  
ای میل پتہ: coa@nic.in