

**प्रधान लेखा कार्यालय
राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार
'ए' ब्लॉक, विकास भवन, नई दिल्ली**

नागरिक घोषणा-पत्र

प्रधान लेखा कार्यालय, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार में 25 भुगतान और लेखा कार्यालय, जीपीएफ प्रकोष्ठ और पेंशन प्रकोष्ठ शामिल हैं, जो निम्न सेवाएं प्रदान करते हैं:-

1. राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार द्वारा क्रियान्वित सभी स्कीमों से संबंधित भुगतान।
2. राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार द्वारा बैंक/विभागों के माध्यम से संकलित किए गए आय प्राप्ति के लेखों का रखरखाव।
3. केंद्रीय रूप से प्रायोजित सभी स्कीमों की राशि प्राप्ति और संबंधित अधिकरण को अतिरिक्त वितरण/प्राधिकृत करना।
4. व्यय पर नियंत्रण और उपरोक्त सभी लेनदेनों के लेखों का रखरखाव तथा आगे विभिन्न ऐजेंसियों के साथ लेखों का आगे निपटारा।
5. राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के स्टाफ को दूसरे संभावित भुगतानों सहित वेतन, निजी दावों का भुगतान, पेंशन पाने वाले लाभों का निपटारा, जीपीएफ लेखों का रखरखाव और उसका अंतिम निपटारा।
6. पेंशन का भुगतान।
7. सेवानिवृत्त/पेंशन लेने वालों की शिकायतों को सुधारने के लिए पेंशन अदालत का आयोजन।

(ए) प्रकार्य एवं कर्तव्य

- (i) नागरिक घोषणा-पत्र सेवा प्रदाता द्वारा एक लिखित, स्वैच्छिक घोषणा है जो सेवा डिलीवरी के मापदंडों को उजागर करती है जिसका उन्हें उपभोक्ताओं के चुनाव, शिकायतें, सुधार और दूसरी संबंधित जानकारी के लिए चुनाव की सुलभता के लिए ग्राहक बनना जरूरी है। हालांकि यह विभाग प्रत्यक्ष रूप से आम लोगों के साथ शामिल नहीं है, लेकिन इसके प्रकार्यों में सेवा डिलीवरी की अवधारणा और इसके प्रकार्य एवं कर्तव्य निभाने के लिए धारण किए गए नियम व प्रक्रियाओं की प्रक्रिया शामिल हैं।

- (ii) नागरिक लेखा नियमावली, सामान्य वित्तीय नियम की प्रक्रिया के अनुसार सरकारी लेखों का रखरखाव, संकलन और उन्हें अंतिम रूप देना।
- (iii) सरकार के लेनदेनों के संबंध में वार्षिक विनियोग और वित्तीय लेखे भारतीय नियंत्रक और महालेखा परीक्षक की स्वीकृति प्राप्त करने के बाद विधानसभा के समक्ष पेश किए जाते हैं।
- (iv) सीसीएस (पेंशन) नियमों के मापदंड, मूलभूत नियम, चिकित्सीय उपस्थिति नियम, जीपीएफ नियम, आरएंडपी नियम, नागरिक लेखा नियमावली, दिल्ली सरकारी कर्मचारी स्वास्थ्य स्कीम के अंतर्गत जारी किए गए निर्देशों के अनुसार निजी दावों और अन्य संभावी भुगतानों का भुगतान।
- (v) निजी दावों का समय पर भुगतान सुनिश्चित करने के लिए, प्रशासनिक निर्देशों के माध्यम से भुगतान और लेखा अधिकारी द्वारा पालन किए जाने के लिए दावों के निपटारे की समयसूची विनिर्दिष्ट की गई।
- (vi) मुख्य प्रशासनिक सुधार के तौर पर, इलैक्ट्रॉनिक क्लियरेंस सिस्टम के माध्यम से सरकार के कर्मचारियों को वेतन और भत्तों के भुगतान की प्रणाली प्रयोग की जा रही है। इस प्रणाली के अंतर्गत, सरकार के विभागों के डीडीओ द्वारा भुगतान और लेखा कार्यालय को उस माह जिससे वेतन संबंधित है, की 15 तारीख तक बिल जमा करना जरूरी है और भुगतान, कर्मचारियों के विनिर्दिष्ट बैंक खातों में भुगतान की अंतिम तिथि को रकम ट्रांसफर करके किया जाता है।
- (vii) और प्रशासनिक सुधार के तौर पर, पीएओ में डीडीओ द्वारा विभिन्न प्रकार के बिल जमा करने की बंदिश प्रणाली हटा दी गई है और अब माह के कामकाजी दिनों में पीएओ के द्वारा हर प्रकार के बिल स्वीकार किए जाते हैं।
- (viii) और पहले जीपीएफ सेल के माध्यम से मैनुअल रूप से कर्मचारियों के जीपीएफ खाते रखे जाते थे और अब वर्ष 2005-06 से प्रभावी रूप से संबंधित भुगतान और लेखा कार्यालयों के माध्यम से रक्षित किए जाते हैं। कंप्यूटरों और प्रणालियों के माध्यम से उत्पादित वार्षिक जीपीएफ विवरण कर्मचारियों को वर्ष के दौरान उनके महीने-वार अंशदानद्व प्राप्त ब्याज के संबंध में पूरी जानकारी प्रदान करता है। कर्मचारियों के भविष्य निधि खातों का जिनका वर्ष 2005-2006 का विवरण तैयार है। उनके खाते <http://delserv.nic.in> इंटरनेट/डेल-सर्वर पर रखे गए हैं जो कर्मचारियों को पासवर्ड प्रयोग करते हुए अपने खातों तक पहुंचने की सुविधा देगा।
- (ix) इस विभाग के द्वारा एक संकलन जिसका शीर्षक "पेंशन एक्शन टाइम" है, पेश किया गया और सरकार के विभाग के अधिकारियों को उनके मार्गदर्शन के लिए भेजा गया है। यह सारांश विनिर्दिष्ट समयसीमा के बीच पेंशन संबंधी लाभ दावों से तत्पर और शीघ्र निपटारे के लिए बहुत अधिक मदद प्रदान करता है। कर्मचारियों और विभागों के अधिकारियों की जागरूकता के लिए विभाग की वेबसाइट पर एक पुस्तिका भी उपलब्ध है।

- (x) सभी दावों के निपटारे के लिए प्रयोग किए जाने वाले फॉर्म संबंधित प्रशासनिक विभागों/कार्यालयों के प्रमुखों के द्वारा प्रदान किए जाते हैं। हालांकि, यह फॉर्म इस विभाग की वेबसाइट <http://www.coa.delhigovt.nic.in> पर भी मौजूद हैं जहां से इन्हें डाउनलोड किया जा सकता है।

(बी) नोडल अधिकारी

उप लेखा नियंत्रक (प्रशासनिक), 'ए' ब्लॉक, विकास भवन, नई दिल्ली नागरिक के घोषणा-पत्र में विभाग का नोडल अधिकारी है।

(सी) शिकायत, सुधार मशीनी-तंत्र

- (i) ऑनलाइन प्रणाली: इस विभाग में शिकायतों के पंजीकरण और उनके ऑनलाइन सुधार की ऑनलाइन प्रणाली प्रचलित है। उप लेखा नियंत्रक (प्रशासनिक) संबंधित अधिकारी है।
- (ii) पेंशन हैल्प-लाइन डेस्क: सरकार के पेंशन प्राप्तकर्ताओं को उचित दिशानिर्देश देने के लिए इस विभाग में एक पेंशन हैल्प-लाइन डेस्क स्थापित किया गया है। पेंशन प्राप्तकर्ता एक टेलिफोन नंबर (23379649) पर कॉल कर सकते हैं जो मुख्य समाचार पत्रों में भी प्रकाशित किया गया था और नामित अधिकारी पेंशन लेने वालों की शिकायतों में सुधार करेंगे।
- (iii) पेंशन न्यायालय का संगठन करना: यह विभाग प्रशासनिक विभागों और जीपीएफ सेल/भुगतान और लेखा अधिकारियों से विवरण मंगवाके उसी स्थान पर पेंशन लेने वालों की शिकायतों का सुधार करने के लिए हर महीने की 26 तारीख को एक पेंशन न्यायालय का संगठन करती है। सरकार के सेवानिवृत्त कर्मचारी अपनी शिकायतों के संबंध में सीधे उप लेखा नियंत्रक (पेंशन), 'बी' ब्लॉक, विकास भवन, नई दिल्ली को अपनी प्रार्थना जमा कर सकते हैं।
- (iv) शिकायतों का आवधिक विश्लेषण: इस विभाग में आवधिक रूप से शिकायतों का विश्लेषण करने और प्रक्रिया के सुधार के लिए यह मशीनी तंत्र शुरू किया है। निम्न अधिकारियों को इस विभाग के संबंध में शिकायतें प्राप्त करने और सुधारने के लिए नामित किया गया है:-

- | | |
|---|--|
| 1. वेतन एवं लेखा कार्यालय से संबंधित शिकायतें | उप लेखा-नियंत्रक (प्रशासनिक)
प्रधान लेखा कार्यालय
राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार
'ए' ब्लॉक, विकास भवन, नई दिल्ली।
टेलिफोन नंबर: 23370766 |
|---|--|

2. जीपीएफ शिकायतें उप लेखा-नियंत्रक (निधि)
जीपीएफ सेल, पुराना सचिवालय, दिल्ली।
टेलिफोन नंबर: 23890162
3. पेंशन लेने वालों की शिकायतें उप लेखा-नियंत्रक (पेंशन)
प्रधान लेखा कार्यालय
राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार
'ए' ब्लॉक, विकास भवन, नई दिल्ली।
टेलिफोन नंबर: 23370764

उपरोक्त अधिकारियों द्वारा आने वाली शिकायतों का सुधार न होने के मामले में, नागरिक यहाँ संपर्क कर सकते हैं:

लेखा नियंत्रक
प्रधान लेखा कार्यालय
राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार
'ए' ब्लॉक, विकास भवन, नई दिल्ली
टेलिफोन नंबर: 011-23370762 फ़ैक्स नंबर: 011-23370763
ईमेल: coa@nic.in