सत्यमेव जयते

महिला एवं बाल विकास मंत्रालय

के लिए

नागरिक/ग्राहक चार्टर

(2018-2019)

नए समाज की ओर

महिला एवं बाल विकास मंत्रालय
शास्त्री भवन, डॉ. राजेन्द्र प्रसाद रोड
नई दिल्ली-110001
वेबसाइट: www.wcd.nic.in

विज़न

हिंसा और भेदभाव से मुक्त वातावरण में गरिमा के साथ जीवन जीने वाली और विकास यात्रा में समान भागीदारी के रूप में योगदान देने वाली अधिकार-प्राप्त महिलाएं। और, सुरक्षित तथा संरक्षित वातावरण में वृद्धि और विकास के सभी अवसर प्राप्त सुपोषित बच्चे।

मिशन

मिशन - महिलाएं

अलग-अलग क्षेत्रों के लिए निर्धारित नीतियों और कार्यक्रमों के माध्यम से महिलाओं के सामाजिक और आर्थिक सशक्तिकरण को बढ़ावा देना, जेण्डर सरोकारों को मुख्य धारा में लाना, महिलाओं के अधिकारों के बारे में जागरूकता पैदा करना तथा ऐसी संस्थागत और विधायी सहायता को सुगम बनाना, जिससे वे अपने मानवाधिकारों का इस्तेमाल कर सकें और अपनी पूरी क्षमता के अनुसार विकास कर सकें।

मिशन - बच्चे

अलग-अलग क्षेत्रों के लिए निर्धारित नीतियों और कार्यक्रमों के माध्यम से बच्चों का विकास, देखरेख और संरक्षण सुनिश्चित करना, उनके अधिकारों के बारे में जागरूकता का प्रसार करना तथा ऐसी अधिगम, पोषण, संस्थागत और विधायी सहायता को सुगम बनाना, जिससे कि वे अपनी पूरी क्षमता के अनुसार वृद्धि और विकास प्राप्त कर सकें।

सेवा मानक

क्र.सं.	सेवाएं/कार्य विवरण	सफलता के संसूचक	सेवा मानक (अस्थायी)	नोडल अधिकारी
क. क्षेत्रक समेकित बाल विकास सेवा (आईसीडीएस) स्कीम				
1.	**आंगनवाड़ी सेवाएं**			
	क. आंगनवाड़ी सेवा स्कीम और मानकों के अनुसार सेवाएं प्रदान करने के लिए राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को निधियां निर्मुक्त करना।	पूर्ण और उपयुक्त व्यय विवरण, वास्तविक प्रगति रिपोर्ट, उपयोग प्रमाण पत्र तथा पिछले वर्ष की चौथी तिमाही का व्यय विवरण प्राप्त होने के पश्चात राज्य सरकारों/ संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को निधियां निर्मुक्त करने में लगने वाला औसत समय।	30 कार्य दिवस	श्री नवेन्द्र सिंह, निदेशक 011-23384714 navendra.singh@nic.in
	ख. पूरक पोषण के गेहूं आधारित पोषण कार्यक्रम के अंतर्गत राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को गेहूं/चावल का तिमाही आवंटन।	राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को गेहूं/चावल के आवंटन में लगने वाला औसत समय। बताई गई मात्रा के औचित्य के साथ-साथ मांग पत्र, पिछले आवंटन को उठा लेने के संबंध में स्थिति रिपोर्ट और उपयोग प्रमाण-पत्र प्राप्त होने के पश्चात प्रत्येक तिमाही।	30 कार्य दिवस	

क्र.सं.	सेवाएं/कार्य विवरण	सफलता के संसूचक	सेवा मानक (अस्थायी)	नोडल अधिकारी
2.	**पोषण अभियान - एनएनएम (कार्यक्रम घटक और ईएपी घटक)**			
	राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को निधियां निर्मुक्त करना।	प्रासंगिक व्यय विवरण/उपयोग प्रमाण-पत्र की प्राप्ति पर राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों को निधियां निर्मुक्त करने में लगने वाला औसत समय।	30 कार्य दिवस	श्री सुधीर प्रसाद, निदेशक 011-23385192 sudhirprasad.ofb@ofb.gov.in
3.	**प्रधानमंत्री मातृ वंदना योजना (पीएमएमवीवाई)**			
	राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को निधियां निर्मुक्त करना।	पिछले अनुदान के संबंध में राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों से प्रासंगिक व्यय विवरण और वास्तविक प्रगति रिपोर्ट की प्राप्ति के पश्चात निधियां निर्मुक्त करने में लगने वाला औसत समय।	30 कार्य दिवस	श्री सुधीर प्रसाद, निदेशक 011-23385192 sudhirprasad.ofb@ofb.gov.in
4.	**किशोरियों के लिए स्कीम**			
	राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को निधियां निर्मुक्त करना।	प्रासंगिक व्यय विवरण और वास्तविक प्रगति रिपोर्ट की प्राप्ति के पश्चात राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को निधियां निर्मुक्त करने में लगने वाला औसत समय।	30 कार्य दिवस	श्री सुधीर प्रसाद,निदेशक 011-23385192 sudhirprasad.ofb@ofb.gov.in

क्र.सं.	सेवाएं/कार्य विवरण	सफलता के संसूचक	सेवा मानक (अस्थायी)	नोडल अधिकारी
5.	**राष्ट्रीय शिशु गृह स्कीम**			
	क. राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को निधियां निर्मुक्त करना।	प्रस्ताव/उपयोग प्रमाण-पत्र/व्यय विवरण तथा सभी अपेक्षित समर्थक दस्तावेज की प्राप्ति के पश्चात राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को निधियां निर्मुक्त करने में लगने वाला औसत समय।	30 कार्य दिवस	श्री मनोज कुमार सिंह, निदेशक 011-23386553 mksingh.ofb@nic.in
	ख. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में चलाए जा रहे शिशु गृहों की निगरानी के लिए निगरानी अभिकरणों को निधियां निर्मुक्त करना।	सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन के पश्चात राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में शिशु गृहों की निगरानी के लिए निगरानी अभिकरणों को निधियां निर्मुक्त करने में लगने वाला औसत समय।	30 कार्य दिवस	
6.	**बाल संरक्षण स्कीम (सीपीएस)**			
	क्रियान्वयनकर्ता भागीदारों को निधियां निर्मुक्त करना।	क. परियोजना अनुमोदन बोर्ड (पीएबी) के अनुमोदन के पश्चात राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों/गैर-सरकारी संगठनों को निधियों की पहली किस्त निर्मुक्त करने में लगने वाला औसत समय।	30 कार्य दिवस	श्री मनोज कुमार सिंह, निदेशक 011-23386553 mksingh.ofb@nic.in

क्र.सं.	सेवाएं/कार्य विवरण	सफलता के संसूचक	सेवा मानक (अस्थायी)	नोडल अधिकारी
		ख. समेकित वित्त प्रभाग (आईएफडी) के अनुमोदन के पश्चात निधियों की दूसरी किस्त निर्मुक्त करने में लगने वाला औसत समय।	05 कार्य दिवस	
7.	**देख-रेख और संरक्षण के जरूरतमंद कामकाजी बच्चों के कल्याण की स्कीम**			
	चालू परियोजनाओं के लिए मौजूदा वर्ष में गैर-सरकारी संगठनों को निधियां निर्मुक्त करना।	पूर्ण प्रस्ताव तथा सभी अपेक्षित समर्थक दस्तावेज प्राप्त हो जाने के पश्चात गैर-सरकारी संगठनों को निधियों की पहली/ दूसरी किस्त निर्मुक्त करने में लगने वाला औसत समय।	01 अप्रैल, 2017 से परिचालित नहीं	

क्र.सं.	सेवाएं/कार्य विवरण	सफलता के संसूचक	सेवा मानक (अस्थायी)	नोडल अधिकारी
ख. महिला संरक्षण और सशक्तीकरण				
8.	**वन स्टॉप सेंटर**			
	दिशा-निर्देशों के अनुसार वन स्टॉप सेंटर स्कीम के क्रियान्वयन के लिए उपायुक्त/जिला मजिस्ट्रेट को निधियां निर्मुक्त करना।	पूर्ण और उपयुक्त उपयोग प्रमाण-पत्र तथा व्यय विवरण प्राप्त होने के पश्चात निधियां निर्मुक्त करने में लगने वाला औसत समय।	30 कार्य दिवस	श्रीमती शिप्रा रॉय, उप-सचिव 011-23385614 shipra.roy60@nic.in
9.	**महिला हेल्पलाइन स्कीम का सर्वसुलभीकरण**			
	दिशा-निर्देशों के अनुसार महिला हेल्पलाइन स्कीम के क्रियान्वयन के लिए उपायुक्त/जिला मजिस्ट्रेट को निधियां निर्मुक्त करना।	पूर्ण और उपयुक्त उपयोग प्रमाण-पत्र तथा व्यय विवरण प्राप्त होने के पश्चात निधियां निर्मुक्त करने में लगने वाला औसत समय।	30 कार्य दिवस	श्रीमती शिप्रा रॉय, उप-सचिव 011-23385614 shipra.roy60@nic.in
10.	**महिला पुलिस वालन्टियर**			
	दिशा-निर्देशों के अनुसार महिला पुलिस वालन्टियर स्कीम के क्रियान्वयन के लिए राज्य सरकारों को निधियां निर्मुक्त करना।	पूर्ण और उपयुक्त उपयोग प्रमाण-पत्र तथा व्यय विवरण प्राप्त होने के पश्चात निधियां निर्मुक्त करने में लगने वाला औसत समय।	30 कार्य दिवस	सुश्री शिप्रा रॉय, उप-सचिव 011-23385614 shipra.roy60@nic.in

क्र.सं.	सेवाएं/कार्य विवरण	सफलता के संसूचक	सेवा मानक (अस्थायी)	नोडल अधिकारी
11.	**निर्भया कोष**			
		अधिकार-प्राप्त समिति द्वारा प्रस्तावों की जांच, मूल्यांकन और संस्तुति तथा आंतरिक वित्त प्रभाग की सहमति के पश्चात संबंधित केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों के माध्यम से राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों को निधियों की स्वीकृति और निर्मुक्ति में लगने वाला औसत समय।	30 कार्य दिवस	श्री एस. शशिकुमार, संयुक्त निदेशक 011-23385691 sasikumar.s@gov.in
12 .	**महिला शक्ति केंद्र (एमएसके)**			
		निधियों की पिछली निर्मुक्ति के संबंध में राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों से उपयोग प्रमाण-पत्र/व्यय विवरण प्राप्त होने के पश्चात राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को दो वार्षिक किस्तों में निधियां (केंद्रीय हिस्सा) निर्मुक्त की जाती हैं।	केंद्र और राज्यों के बीच 60:40 के अनुपात में खर्च तथा केंद्र और पूर्वोत्तर राज्यों और विशेष श्रेणी के राज्यों के बीच 90:10 के अनुपात में खर्च की हिस्सेदारी के आधार पर राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को निधियों/सहायता अनुदान का हस्तांरण।	श्री वी. एस. यादव, उप-सचिव 011-23743978 yadav.vs@nic.in

	क. राज्य महिला संसाधन केंद्र (एसआरसीडब्ल्यू):	36 राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों में संबंधित राज्य सरकार/ संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन के तहत राज्य महिला संसाधन केंद्र (एसआरसीडब्ल्यू) क्रियाशील	संबंधित राज्य सरकार/ संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन के तहत क्रियात्मक राज्य महिला संसाधन केंद्र (एसआरसीडब्ल्यू) की संख्या	
	ख. जिला स्तरीय महिला संसाधन केंद्र (डीएलसीडब्ल्यू):	440 जिलों में जिला महिला संसाधन केंद्र (डीएलसीडब्ल्यू) स्थापित किया जाना	जिला महिला संसाधन केंद्र स्थापनाओं की संख्या	
	ग. महिला शक्ति केंद्र (एमएसके) - ब्लॉक स्तरीय गतिविधि	आठ (08) ब्लॉक प्रति जिला कवर करते हुए 115 बेहद पिछडे/आकांक्षी जिलों के लिए महिला शक्ति केंद्र (एमएसके) - ब्लॉक स्तरीय गतिविधि	ब्लॉक स्तरीय गतिविधि के तहत सम्मिलित महिलाओं की संख्या	

13 .	**स्वाधार गृह योजना**			
	राज्य सरकारों/ संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन आदि को निधियों का निर्गम	परियोजना संस्वीकृति समिति (पीएससी) (पहली किस्त के लिए) का अनुमोदन हो जाने के बाद ; और सभी अपेक्षित सहायक दस्तावेजों (दूसरी एवं परवर्ती की किस्त के लिए) की प्राप्ति के बाद राज्य सरकारों/ संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को निधियों की पहली किस्त की संस्वीकृति और निर्गम करने के लिए लिया गया औसत समय	30 दिन	श्री एस आर मीणा, उप सचिव 011-23745787 shiv.meena62@nic.in
14.	**उज्ज्वला**			
	कार्यान्वयन एजेंसियों जैसे गैर सरकारी संगठनों, सरकारी संगठनों / राज्य सरकारों / संघ राज्य क्षेत्रों के प्रशासन आदि को निधियां जारी करना	उचित फार्मेट में सभी अपेक्षित सहायक प्रलेख मिलने के बाद राज्य सरकारों / संघ राज्य क्षेत्रों के प्रशासन को पहली और परवर्ती किस्त की जारी करने के लिए लिया गया औसत समय	30 कार्य दिवस	श्री एस आर मीणा, उप सचिव 011-23745787 shiv.meena62@nic.in
15.	**कामकाजी महिला हॉस्टल**			
	राज्य सरकारों / संघ राज्य क्षेत्रों के प्रशासन आदि को निधियां जारी करना	परियोजना संस्वीकृति समिति (पीएससी) (पहली किस्त के लिए) का अनुमोदन हो जाने के बाद ; और व्यय विवरण (एसओई) एवं सभी अपेक्षित सहायक दस्तावेजों (दूसरी एवं परवर्ती की किस्त के लिए) की प्राप्ति के बाद राज्य	30 कार्य दिवस	श्री एस आर मीणा, उप सचिव 011-23745787 shiv.meena62@nic.in

		सरकारों/ संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को निधियों की पहली किस्त की संस्वीकृति और निर्गम करने के लिए लिया गया औसत समय		
16.	**जैंडर बजटिंग**			
	क. जैंडर बजटिंग प्रशिक्षणों /कार्यशालाओं के लिए राज्य सरकारों / संघ राज्य क्षेत्रों के प्रशासनों /अभिज्ञात सरकारी संस्थानों/सरकारी विश्वविद्यालयों आदि को निधियां जारी करना	सभी अपेक्षित सहायक प्रलेख मिल जाने के बाद निधियां जारी करने के लिए लिया औसत समय	30 कार्य दिवस	श्री अशोक कुमार यादव, उप सचिव 011-23740520 ashokkr.yadav80@gov.in
	ख. जैंडर बजटिंग: अभिज्ञात राज्य सरकारों / संघ राज्य क्षेत्रों के प्रशासनों द्वारा संचालित जैंडर बजटिंग प्रशिक्षणों /कार्यशालाओं का आयोजन करना /सुविधा देना	संस्वीकृति के तीन माह के भीतर आयोजित प्रशिक्षणों /कार्यशालाओं का प्रतिशत	80 %	

17.	**अनुसंधान, प्रकाशन और निगरानी योजना**			
	अनुसंधान अध्ययन,कार्यक्रम मूल्यांकन, संगोष्ठियों, कार्यशालाओं और प्रकाशनों के लिए ऐजेंसियों को निधियां जारी करना	प्रशासनिक अनुमोदन हो जाने के बाद ऐजेसिंयों को निधियां जारी करने के लिए लिया गया औसत समय	30 कार्य दिवस	श्री इंद्र जीत कुरी, अवर सचिव 011-23361305 kuri.indrajit@gov.in
18.	**बेटी बचाओ,बेटी पढाओ (बीबीबीपी)**			
		सभी सहायक प्रलेख अर्थात जिलों से यू सी, एस ओ ई, वास्तविक और वित्तीय रिपोर्ट के साथ पूर्ण जिला कार्य योजना के मिल जाने पर निधियों को जारी करने के लिए लिया गया औसत समय.	60 दिन	श्री अशोक कुमार यादव उप सचिव 011-23740520 ashokkr.yadav80@gov.in
19.	**जन शिकायतें**			
	जन शिकायतों का त्वरित निपटान करना	शिकायत की पावती भेजने में लिया गया औसत समय	10 कार्य दिवस	संबंधित प्रभाग
		शिकायत का निपटान करने में लिया गया औसत समय	60 कार्य दिवस	

20.	**ग्राहक संप्रेषण**			
	ग्राहकों से प्राप्त लिखित पत्राचार का शीघ्रता से उत्तर भेजना	ग्राहक से पत्र /ई-मेल मिल जाने के बाद उत्तर भेजने में लिया गया औसत समय	15 कार्य दिवस	संबंधित प्रभाग

शिकायत निवारण तंत्र

क्रम संख्या	जन शिकायत अधिकारी का नाम	हैल्पलाइन नम्बर	ई-मेल	पता
1	श्री वी.एस.यादव, उप सचिव	011-23743978	yadav.vs@nic.in	प्रथम तल, जीवन तारा बिल्डिंग, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001

शिकायत दर्ज कराने के लिए वेबसाइट यूआरएल : http://pgportal.gov.in

हितधारकों / ग्राहकों की सूची

क्रम संख्या	हितधारक / ग्राहक
1	राज्य सरकार / संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन
2	अभिसरण सेवा प्रदायगी सहित संबद्ध मंत्रालय / विभाग
3	संबद्ध / स्वायत्त निकाय
4	पंचायती राज संस्थान / जिला एवं स्थानीय स्तरीय प्रशासन
5	नीति आयोग
6	कानून प्रवर्तन एजेंसियां
7	संयुक्त राष्ट्र निकाय
8	अंतर्राष्ट्रीय एनजीओ और सहायता एजेंसियां
9	सेवा प्रदाता / कार्यान्वयन भागीदार / गैर सरकारी संगठन / नागरिक समाज संगठन
10	समुदाय आधारित संगठन / समुदायिक और धार्मिक नेता
11	अकादमिक और अनुसंधान संस्थान
12	स्वतंत्र विशेषज्ञ
13	स्वतंत्र मूल्यांकन एजेंसियां

जिम्मेदारी केन्द्र और अधीनस्थ संगठन

क्रम संख्या	जिम्मेदारी केन्द्र और अधीनस्थ संगठन	लैंडलाइन नम्बर	ई-मेल	फैक्स नम्बर	पता
1	केन्द्रीय दत्तक ग्रहण अभिकरण (कारा)	011-26760471 011-26760472 011-26760473 011-26760500 1800111311	carahdesk.wcd@nic.in	9810983615	वैस्ट ब्लॉक 8, विंग 2, प्रथम तल, आर.के.पुरम, नई दिल्ली-110066
2	केन्द्रीय समाज कल्याण बोर्ड (सीएसडब्ल्यूबी)	011-26865474, 26851336 26543700	info-cswb@nic.in	011-26960057 (FAX)	डा.दुर्गाबाई देशमुख समाज कल्याण भवन, बी-12, कुतुब इन्स्टीटयूशनल एरिया, नई दिल्ली-110016
3	खाद्य एवं पोषण बोर्ड (एफएनबी)	011-23346029	jh.panwal@nic.in	011-23346029 (FAX)	तृतीय तल, जीवन विहार बिल्डिंग, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001
4	राष्ट्रीय बाल अधिकार संरक्षण आयोग (एनसीपीसीआर)	011-23478228 011-23478200	ms.ncpcr@nic.in	011-23724026 (FAX)	पांचवां तल, चन्द्रलोक बिल्डिंग, 36, जनपथ नई दिल्ली-110001

5	राष्ट्रीय महिला आयोग (एनसीडब्ल्यू)	011-26942369, 26944740, 26944754, 26944805, 26944896	ms-ncw@nic.in ncw@nic.in complaintcell-ncw@nic.in ***[शिकायत कक्ष]***	***[Complaints Cell]*** 011-26944880, 26944883	प्लॉट-21, जसोला इन्स्टीटयूशनल एरिया, नई दिल्ली-110025
6	राष्ट्रीय जन सहयोग एवं बाल विकास संस्थान (निपसिड)	011-26964373, 26515579	maimam1408.cea@gov.in	EPABX Nos. 26963002, 26963204, 2696010	5, सिरी इन्स्टीटयूशनल एरिया, हौज खास, नई दिल्ली-110016
7	राष्ट्रीय महिला कोष (आरएमके)	011-26567187, 26567188	ed_rmk@nic.in	---	डा.दुर्गाबाई देशमुख समाज कल्याण भवन, बी-12, चतुर्थ तल, कुतुब इन्स्टीटयूशनल एरिया, नई दिल्ली-110016
8	महिला शक्ति केन्द्र	011-23743978	yadav.vs@nic.in	9868433432	प्रथम तल, जीवन तारा बिल्डिंग, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001

सेवा प्राप्तकर्त्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएं

क्रम संख्या	सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएं
1	मंत्रालय द्वारा निर्धारित मानकों के अनुसार परियोजनाओं / कार्यक्रमों / स्कीमों का क्रियान्वयन करना
2	परियोजना अनुमोदन समिति (पीएससी) / परियोजना अनुमोदन बोर्ड (पीएबी) की बैठकों में समस्त संबंधित जानकारी और विवरण सहित उपस्थित होने के माध्यम से सहायता करना
3	अपडेट्स प्राप्त करने के लिए मंत्रालय की वैबसाइट (www.wcd.nic.in) का प्रयोग करना
4	मंत्रालय के अधिकारियों और स्वतंत्र मूल्यांकन एजेंसी द्वारा मॉनिटरिंग तथा रिव्यू विजिट्स की सुविधा उपलब्ध कराना
5	प्रमाणिक सहायक दस्तावेज के साथ निर्धारित प्रारूप में सभी विवरणों सहित पूर्ण आवेदनों को समय पर जमा कराना
6	मंत्रालय की परियोजनाओं / कार्यक्रमों / स्कीमों के क्रियान्वयन पर फीडबैक प्रदान करना
7	मंत्रालय के साथ समस्त पत्राचार संबंधी रिकार्ड़ बनाए रखना
8	मंत्रालय द्वारा अनुरोध किए जाने पर मीटिंग्स / परामर्श / क्षमता निर्माण कार्यक्रम / कार्यशालाओं / सम्मेलनों / इवेंट्स में भाग लेना
9	मंत्रालय की वेबसाइट पर परिपत्रित या रखे गए ड्राफ्ट पर सुझाव / इनपुट देना

चार्टर की अगली समीक्षा का माह और वर्ष : अप्रैल, 2019