नागरिक अधिकार पत्र

पत्र सूचना कार्यालय

सूचना और प्रसारण मंत्रालय

शास्त्री भवन, 'ए' विंग, प्रथम तल,

डॉ० राजेन्द्र प्रसाद रोड़,

नई दिल्ली - 110001

www.pib.nic.in

जारी करने का माह व वर्ष - **जनवरी, 2019**

नागरिक अधिकार पत्र

पत्र सूचना कार्यालय

II. दृष्टिकोण

सूचना और प्रसारण मंत्रालय के अधीन प्रेस सूचना ब्यूरो, भारत सरकार संचार के उपयुक्त साधनों का उपयोग करते हुए मीडिया, प्रिंट एवं इलेक्ट्रॉनिक और डिजिटल माध्यमों से भारत सरकार की नीतियों, निर्णयों और कार्यक्रमों के बारे में सूचना प्रसारित करता है।

- अपनी वेबसाइट से स्टेट-ऑफ-द-आर्ट सूचना पुनर्प्राप्ति सुविधाएं प्रदान करना।
- इलेक्ट्रॉनिक फोटो लाइब्रेरी को विकसित करना, विकासात्मक मुद्दों के साथ-साथ ऐतिहासिक रुचि की तस्वीरों को शामिल करना।
- मीडिया आउटरीच कार्यक्रमों का आयोजन।
- अपने क्लाइंटों के लिए अनुकूल और कुशल मीडिया सुविधा प्रदान करना।

III. ध्येय

प्रेस सूचना ब्यूरो के मुख्य कार्य हैं :-

- भारत सरकार की नीतियों, कार्यक्रमों और गतिविधियों के बारे में सूचना प्रसारित करना।
- इन नीतियों और गतिविधियों को लोगों द्वारा कैसे प्राप्त किया जाता है, इसके बारे में विभिन्न मंत्रालयों के तहत विभिन्न सरकारी विभागों और सार्वजनिक क्षेत्र के संगठनों को मीडिया से प्रतिक्रिया प्रदान करना।
- सरकार को अपनी सूचना / मीडिया रणनीति के बारे में सलाह देना।
- आधिकारिक घोषणाओं पर स्पष्टीकरण और पृष्ठभूमि प्रदान करना।
- दिल्ली के मीडियाकर्मियों को मान्यता प्रदान करना।
- विशेष मीडिया इंटरैक्टिव सत्र जैसे मीडिया आउटरीच कार्यक्रमों का आयोजन करना।

IV. सेवा मानक

सेवा मानक

क्र.सं.	सेवाएं	प्रक्रिया	शुल्क	समय सीमा
1	पत्र सूचना कार्यालय, मुख्यालय तथा उसके 5 आंचलिक कार्यालयों जोकि 19 क्षेत्रीय तथा 16 शाखा कार्यालयों में विभाजित हैं के माध्यम से प्रेस नोटों, बेकग्राउंडर्स, फीचर्स, प्रेस विज्ञप्तियों द्वारा केंद्र सरकार की नीतियों और कार्यक्रमों संबंधी सूचना का प्रसार।	• सामग्री की परिशुद्धता और गुणवत्ता • सूचना के प्रसार में तत्परता / मुश्तैदी। • त्वरित और शीघ्र प्रसार के लिए संचार के आधुनिक साधनों का उपयोग। • पत्र सूचना कार्यालय, मुख्यालय और क्षेत्रीय /शाखा कार्यालयों के माध्यम से देश भर में सूचना की व्यापक पहुंच के लिए अंग्रेजी, हिंदी, उर्दू और क्षेत्रीय भाषाओं में एक साथ रिलीज करना।	कोई शुल्क आवश्यक नहीं है	तत्काल
2	प्रेस कॉन्फ्रेंस, प्रेस ब्रीफिंग और घटनाओं की कवरेज जैसे इंटरैक्टिव सत्रों के माध्यम से मीडिया के लिए केंद्र सरकार की महत्वपूर्ण नीतियों और कार्यक्रमों की घोषणा।	• अच्छी मीडिया उपस्थिति सुनिश्चित करने के लिए। • मीडिया को समय पर आमंत्रित करने का मामला।		

		• एसएमएस और ई-मेल अलर्ट। • प्रेस सामग्री का वितरण। • फॉलोअप रिलीज जारी करना। • सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर लाइव ट्वीट्स व पोस्ट्स।		
3	क्लाइंट मंत्रालय / विभाग की मीडिया दृश्यता बढ़ाना।	• मीडिया के प्रश्नों को स्पष्ट करके। • बेकग्राउंडर्स और फीचर्स को आवधिक जारी करना। • फोटो के अवसर पैदा करना • समय-समय पर वैयक्तिक साक्षात्कार, ब्रीफिंग आदि का आयोजन करना।		

4	राष्ट्रीय और स्थानीय मीडिया से क्लाइंट मंत्रालय / विभाग के लिए प्रतिक्रिया सेवाएं।	• समाचार पत्रों को स्कैन करना और दैनिक आधार पर क्लाइंट मंत्रालय / विभाग को प्रेस क्लिपिंग प्रदान करना। • मुख्यालय तथा क्षेत्रीय / शाखा कार्यालयों में उभरते मुद्दों पर विशेष संग्रह तथा समाचार और विचारों का दैनिक संग्रह तैयार करना। • क्षेत्रीय कार्यालयों से प्रेस क्लिपिंग्स। • मीडिया की कवरेज और प्रवृत्ति पर मंत्रालयों / विभागों को सलाह देना		

5	सूचना प्राप्त करने, सरकारी प्रेस सम्मेलन/सरकारी कार्यालयों में प्रवेश आदि सुविधा सुकर बनाने के लिए मीडियाकर्मियों को प्रत्यायन:-	प्रत्यायन कार्ड प्राप्त करने के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन किया जाता है: 1. आवेदकों को अपने आवेदन पत्र, पत्र सूचना कार्यालय की वेबसाइट www.pib.nic.in पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में ऑनलाइन फाइल कराना अपेक्षित है। 2. आवेदक किसी भी समय प्रत्यायन कार्ड के लिए आवेदन कर सकते हैं। 3. प्रत्यायन संबंधी दिशा-निर्देशों में प्रत्यायन के संबंध में पात्रता मानदंड, श्रेणी और अन्य प्रासंगिक जानकारियों का विवरण प्रस्तुत है, जो पत्र सूचना कार्यालय की वेबसाइट पर उपलब्ध है। 4. सभी आवश्यक मानदंडों को पूरा करते हुए विधिवत् भरा हुआ आवेदन पत्र ; पत्र सूचना कार्यालय की केंद्रीय प्रेस प्रत्यायन समिति (सीपीएसी) के समक्ष विचारार्थ प्रस्तुत किया जाता है। 5. इस संबंध में किसी भी प्रकार की जानकारी के लिए निम्नलिखित अधिकारियों से संपर्क किया जा सकता है:-	शुल्क की आवश्यकता नहीं है।	नए मामलों के संबंध में प्रत्यायन प्रदान करना, सहायक दस्तावेज़ों को प्रस्तुत करने, औपचारिकताएं पूरी करने और सीपीएसी की सिफारिशों तथा पुलिस सत्यापन करने पर निर्भर करता है। सामान्य से सभी तौर-तरीकों को अंतिम रूप दिया जाता है और प्रत्यायन कार्ड, आवेदक को सुरक्षा मंजूरी के अधीन औपचारिकताएं को पूरा करने के पश्चात् नए और नवीकरण मामलों में जारी किया जाता है।

		(क) श्री आर.सी.जोशी, अपर महानिदेशक (पीएफ), कमरा नं.107, राष्ट्रीय मीडिया केंद्र, रायसीना रोड, नई दिल्ली-110001 (दूरभाष सं.011-23488021) (ख) श्री अरूण मोहन, सहायक निदेशक (पीएफ), कमरा नं.322, प्रेस लाउंज, राष्ट्रीय मीडिया केंद्र, रायसीना रोड, नई दिल्ली (दूरभाष सं.011-23488347, 23488123) (ग) श्री पी.सी. मोंगा, अनुभाग अधिकारी (पीआरएस), राष्ट्रीय मीडिया केंद्र, रायसीना रोड, नई दिल्ली (दूरभाष सं.011-23488371)		

V. **शिकायत निवरण तंत्र :**

(क) लोक शिकायत अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण :-	
नाम	श्री शम्भू नाथ चौधरी
पदनाम	निदेशक
कार्यालय पता	पत्र सूचना कार्यालय, कमरा नं.112, 'ए' विंग, प्रथम तल, शास्त्री भवन, नई दिल्ली-110001
दूरभाष सं.	011-23384798, मोबाइल नं. 09868257081
फैक्स	
ई-मेल	puv.sam@gmail.com

(ख) शिकायत दर्ज करने के लिए हेल्पलाइन नंबर/ वेबसाइट यूआरएल

http://darpg.grievance.nic.in.

(ग) शिकायत दर्ज करने वाले व्यक्ति की शिकायत का निवारण करना अपेक्षित है। 60 दिनों के भीतर 60 दिनों की अधिकतम समय-सीमा के भीतर शिकायत को दूर करने का प्रयास किया जाता है, निर्णय तुरंत सूचित किया जाता है और शिकायत की स्थिति को http://darpg.grievance.nic.in पर प्रदर्शित किया जाता है।

(घ) निवारण के लिए समय-सीमा - 60 दिन

VI **स्टेकहोल्डर्स/क्लाइंट्स**

1. मीडिया
2. केंद्र सरकार के मंत्रालय/विभाग
3. सामान्य जनता (केंद्र सरकार के प्रमुख कार्यक्रमों के लाभार्थी)

VII **केंद्र और अधीनस्थ संगठनों का दायित्व :-**

मुख्यालय: पत्र सूचना कार्यालय, प्रथम तल, 'ए' विंग, शास्त्री भवन, डॉ0 राजेन्द्र प्रसाद रोड, नई दिल्ली-110001

आंचलिक कार्यालय: लखनऊ, कोलकाता, मुम्बई, चेन्नई और गुवाहाटी

क्षेत्रीय कार्यालय: लखनऊ, देहरादून, चण्डीगढ़, श्रीनगर, कोलकाता, भुवनेश्वर, पटना, मुम्बई, अहमदाबाद, जयपुर, भोपाल, रायपुर,चेन्नई, तिरूवनंतपुरम, बंगलुरू, हैदराबाद, विजयवाड़ा, गुवाहाटी और इम्फाल ।

शाखा कार्यालय: वाराणसी, शिमला, जालंधर, जम्मू, रांची, पुणे, नागपुर, पणजी, जोधपुर, पोर्ट ब्लेयर, कोचीन, शिलॉन्ग, अगरतला, गंगटोक, कोहिमा और आयजॉल

मुख्यालय और क्षेत्रीय कार्यालयों के सेवा मानक

(I) <u>मुख्यालय:</u>

- सरकारी नीतियों और कार्यक्रमों के संबंध में मीडिया को प्रामाणिक सूचना को अंग्रेजी, हिंदी और उर्दू में प्रसारित करना
- क्लाइन्ट मंत्रालयों/विभागों को मीडिया क्वरेज पर फीडबैक
- मीडिया को मान्यता/प्रत्यायन देना

(II) <u>आंचलिक/शाखा कार्यालय</u>

- 19 क्षेत्रीय कार्यालयों और 16 शाखा कार्यालयों में क्षेत्रीय भाषाओं में सूचना को प्रसारित करना।
- डेली डाइजेस्ट में शामिल करने के लिए पत्र सूचना कार्यालय, मुख्यालय को क्षेत्रीय मीडिया क्वरेज पर समय पर फीडबैक प्रदान करना।

(III) <u>**मीडिया आउटरीच कार्यक्रम**</u>

- वार्तालाप, क्षेत्रीय सम्मेलनों आदि का आयोजन करना

(VIII) सेवा प्राप्तकर्ताओं से संदर्श अपेक्षाएं

- सरकारी सर्कल में महत्वपूर्ण मुद्दों और नीतिगत फैसलों पर संबद्ध और त्वरित प्रतिक्रिया करना।
- नियमित अन्तराल में समाचार योग्य सूचना प्रदान करना।
- विशिष्ट कहानियां
- निर्बाध प्रत्यायन।

(Ix) चार्टर की आगामी समीक्षा का माह व वर्ष :-

दिसम्बर, 2019 अथवा किसी तरह के कार्यात्मक/संरचनात्मक परिवर्तनों, यदि कोई हों, के कारण, आवश्यक होने पर, जो भी पहले हो।