



नागरिक चार्टर/ग्राहक चार्टर

राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान

(विद्युत मंत्रालय)

एनपीटीआई, सेक्टर-33, फरीदाबाद

www.npti.in

नवंबर, 2011

नागरिक चार्टर/ग्राहक चार्टर

i) हमारा परिचय

राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान (एनपीटीआई) विद्युत मंत्रालय, भारत सरकार के अधीन एक आईएसओ 9001 और आईएसओ 14001 संगठन, विद्युत क्षेत्र में प्रशिक्षण और मानव संसाधन विकास का सर्वोच्च राष्ट्रीय निकाय है और इसका कॉरपोरेट कार्यालय फरीदाबाद में स्थित है। राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान पिछले चार दशकों से भी अधिक समय से समर्पित सेवा प्रदान कर रहा है। राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान देश के विभिन्न अंचलों में अपने 9 प्रतिष्ठानों के माध्यम से अखिल भारतीय स्तर पर कार्य करता है।

ii) विजन

राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान राष्ट्रीय और विदेशी विद्युत और ऊर्जा क्षेत्रों में अभिमुखी मूल्य और मूल्य संवर्धन के विजन को रखते हुए प्रशिक्षण और मानव संसाधन विकास के माध्यम से ऐसे लोगों को ऊर्जा प्रदान करने का प्रयास करता है जो राष्ट्र को ऊर्जा प्रदान करते हैं।

iii) मिशन

यह प्रतिष्ठान विद्युत और ऊर्जा क्षेत्रों में मानव और संगठनात्मक उत्कृष्टता में एक सार्वभौमिक नेतृत्व के रूप में उभर रहा है। इसके लिए वह अति आधुनिक प्रौद्योगिकियों का प्रबंधन कर रहा है ताकि मानव संसाधन विकास संबंधी ऐस प्रयास किए जा सकें जिनसे विश्वसनीय, सुरक्षित और किफायती तथा स्वच्छ बिजली उपलब्ध कराने में सुविधा हो।

iv) सेवा मानक

सेवा मानक		
क्रम सं.	मुख्य सेवाएं	मानक
1.	प्रति वर्ष प्रशिक्षित किए जाने वाले प्रशिक्षार्थियों की संख्या	समझौता ज्ञापन/आरएफडी के अनुसार प्रशिक्षित किए जाने वाले प्रशिक्षार्थियों की सं.
2.	प्रशिक्षार्थी सप्ताह, जिनमें प्रति वर्ष प्रशिक्षण दिया जाना है	समझौता ज्ञापन/आरएफडी के अनुसार प्रशिक्षार्थी सप्ताह, जिनमें प्रति वर्ष प्रशिक्षण दिया जाना है

राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान राष्ट्रीय निम्नलिखित मापदंडों का उपयोग करते हुए सेवा के मानकों को परिकल्पित करता है:

उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	औसत	खराब
100%	90%	80%	70%	60%

v) **राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान में शिकायत निवारण तंत्र**

राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान के सभी प्रतिष्ठानों में शिकायत निवारण अधिकारी नामित किए गए हैं। शिकायत निवारण अधिकारी को डाक /शिकायत पेटी के माध्यम से प्राप्त शिकायत संबंधित विभाग को निवारण के लिए भेज दी जाती हैं और उसकी स्थिति की सूचना प्रतिष्ठान के प्रमुख को दी जाती है। राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान के सभी शिकायत निवारण अधिकारी प्रत्येक माह की 7 तारीख तक राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान कॉरपोरेट कार्यालय के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी को शिकायत की स्थिति की सूचना प्रस्तुत करते हैं ताकि महानिदेशक महोदय को इनसे अवगत कराया जा सके। विभिन्न प्रतिष्ठानों में शिकायत निवारण अधिकारियों के संपर्क विवरण इस प्रकार हैं:

क्रम सं.	संस्थान का नाम पूर्ण पता सहित	शिकायत निवारण अधिकारी का नाम	टेलीफोन नम्बर और ई-मेल
1	राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान निगमित कार्यालय, सैक्टर-33, फरीदाबाद - 121003(हरियाणा)	श्री एस.के. चौधरी प्रधान निदेशक(एमएस) एवं मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी	0129-2270949 skchoudhary@npti.in
2	राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान (उत्तरी क्षेत्र) बदरपुर, नई दिल्ली - 110044	डा; एस. सेलवम, उप निदेशक एवं शिकायत निवारण अधिकारी	011-26947043, 011-26940722 nptibadarpur@npti.in
3	राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान (पूर्वी क्षेत्र) सिटी सेंटर, दुर्गापुर - 713216	श्री एस.के; श्रीवास्तव, उप निदेशक एवं शिकायत निवारण अधिकारी	0343-2545888, 2546237 nptidurgapur@npti.in
4	राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान (पश्चिमी क्षेत्र) साउथ अम्बाझरी रोड,	श्री एस.आर. टिटोनिया, उप निदेशक एवं	0712-2231478, 2226176 nptinagpur@npti.in

	गोपाल नगर, नागपुर -440022	शिकायत निवारण अधिकारी	
5	राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान (दक्षिणी क्षेत्र) ब्लाक 14, एनएलसी टाउनशिप, नैवेली - 607803	श्री एस. अमृतवाल्ली सहायक निदेशक एवं शिकायत निवारण अधिकारी	04142-269426, 269427 nptineyveli@npti.in
6	राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान (उत्तर पूर्वी क्षेत्र) एएसईबी काम्पलेक्स, नारंगी,गुवाहाटी - 781026	श्री के. मुथुकुमार, उप निदेशक शिकायत एवं निवारण अधिकारी	0361-2655625-26 nptiguwahati@npti.in
7	विद्युत प्रणाली प्रशिक्षण संस्थान (राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान) पोस्ट बाक्स 8201 सुब्रमण्यमपुरम रोड,बंनशंकरी स्टेज-11 बेंगलूरु - 5600770	सुश्री पियालीसरकार, सहायक निदेशक एवं शिकायत निवारण अधिकारी	080-26713758 nptipsti@npti.in
8	हॉट लाइन प्रशिक्षण केन्द्र (राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान) 25 किलोमीटर कनकपुरा रोड सोमानहाली गेट, उदयपुरा रोड, बेंगलूरु - 560082	श्री एल; शिवशंकरम, सहायक निदेशक एवं शिकायत निवारण अधिकारी	080-28432596, 28432212 nptihltc@npti.in
9	जल विद्युत प्रशिक्षण केन्द्र (राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान) नंगल डेम के विपरीत रेलवे स्टेशन, नंगल, जिला - रोपर (पंजाब) - 140 124	श्री जनरीश वाचस्पति, सहायक शिकायत निवारण अधिकारी	01887-220573 nptinangal@npti.in

क. मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी
का नाम और संपर्क विवरण

श्री एस.के. चौधरी
प्रधान निदेशक (एमएस),
कॉरपोरेट कार्यालय,

एनपीटीआई कंप्लेक्स, सेक्टर-33,

फरीदाबाद-121 003, हरियाणा

ख. हेल्पलाइन नंबर/वेबसाइट/पोर्टल :

टेलीफैक्स : 0129 - 2270949

www.npti.in

ई-मेल: s.k. choudhary@npti.in

ग. शिकायत दर्ज करने वाले व्यक्ति द्वारा अपेक्षित उत्तर :

शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा प्राप्त शिकायत की प्राप्ति की तारीख से तीन दिन के अंदर सभी शिकायतों की पावती भेजी जाएगी। डाक/शिकायत पेटी के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों की पावती भेजी जाएगी और उनका रिकार्ड रखा जाएगा।

1. प्राप्ति पर सूचना

प्राप्त शिकायत के विवरण शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा निम्नलिखित फार्मेट में रखे गए रजिस्टर में रखे जाएंगे।

क्रम सं.	प्राप्ति की तारीख	नागरिक/ग्राहक के ब्योरे				शिकायत के ब्योरे			
		नाम	पता	टेलीफोन/मोबाइल	क्या पावति के समय भेज दी गई थी	शिकायत का विषय	कार्यालय	संक्षिप्त विवरण	पावति भेजने की तारीख/निवारण की तारीख
					हां/नहीं				

2. शिकायतकर्ता के साथ पत्र व्यवहार:

शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा समय के मापदंडों के अनुसार सभी शिकायतों पर शिकायत संख्या अंकित की जाएगी और उसके निवारण के अपेक्षित समय का उल्लेख किया जाएगा। यदि निर्धारित समय-सीमा के अंदर किसी शिकायत का निवारण नहीं हो पाता है तो शिकायतकर्ता उच्च प्राधिकारियों से संपर्क कर सकता है। शिकायतकर्ता को शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा निम्नलिखित सूचना दी जाएगी:

क. विलंब के कारणों से संबंधित सूचना

ख. शिकायत निवारण का अद्यतन अपेक्षित समय

ग. यदि अपेक्षित समय के अंदर निवारण नहीं हो पाता है तो शिकायतकर्ता द्वारा की जाने वाली कार्रवाई

शिकायतकर्ता के अंतिम निवारण के समय शिकायत निवारण के लिए जिम्मेदार अधिकारी द्वारा निम्नलिखित सूचना दी जाएगी:

क. शिकायत निवारण के लिए की गई कार्रवाई

ख. यदि शिकायत निवारण की कार्रवाई से संतुष्ट न हों तो मामले को आगे ले जाने के अवसर

यह सूचना उसी पत्र/आदेश में दी जाएगी जिसके माध्यम से शिकायतकर्ता को शिकायत के निवारण के संबंध में अंतिम निर्णय की सूचना दी जाती है।

3. वर्गीकरण का मापदंड:

क्रम सं.	मापदंड	शिकायत की श्रेणी
1.	चार्टर से संबंधित	मिशन, विज़न, सेवा के मानकों से संबंधित मुद्दे।
2.	नीति से संबंधित	प्रवेश, पाठ्यक्रमों का संचालन, आवासीय स्थल आदि का आबंटन।
3.	कार्मिकों से संबंधित	भर्ती और पदोन्नति, एमएसीपी, पेशगियों, चिकित्सा प्रतिपूर्ति, यात्रा भत्ते/दैनिक भत्ते से संबंधित मुद्दे और अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग/शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्ति आदि से संबंधित मुद्दे।
4.	भेंशनभोगियों से संबंधित	पेंशन, उपदान, छुट्टी नकदीकरण, बकाया, चिकित्सा प्रतिपूर्ति आदि की अदायगी से संबंधित मुद्दे।
5.	सतर्कता से संबंधित	भ्रष्टाचार, टेंडरों में कमियां/कार्य सौंपने/अदायगी में अनियमितताएं, अदायगी में विलंब आदि।

4. शिकायत निवारण के लिए समय मापदंड:

क्रम सं.	शिकायत की श्रेणी	शिकायत निवारण के लिए समय मापदंड
1.	चार्टर से संबंधित	4 सप्ताह

2.	नीति से संबंधित	6 सप्ताह
3.	कार्मिकों से संबंधित	6 सप्ताह
4.	भ्रंशनभोगियों से संबंधित	4 सप्ताह
5.	सतर्कता से संबंधित	4 सप्ताह

5. शिकायत निवारण के लिए उत्तरदायित्व का स्तर:

क्रम सं.	शिकायत की श्रेणी	क्षेत्रीय प्रतिष्ठान के स्तर पर शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायत के निवारण के लिए समय-सीमा	कॉरपोरेट कार्यालय में मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायत के निवारण के लिए समय-सीमा	महानिदेशक, एनपीटीआई द्वारा शिकायत निवारण के लिए समय-सीमा
1.	चार्टर से संबंधित	4 सप्ताह	4 सप्ताह	4 सप्ताह
2.	नीति से संबंधित	6 सप्ताह	4 सप्ताह	4 सप्ताह
3.	कार्मिकों से संबंधित	6 सप्ताह	4 सप्ताह	4 सप्ताह
4.	भ्रंशनभोगियों से संबंधित	4 सप्ताह	4 सप्ताह	4 सप्ताह
5.	सतर्कता से संबंधित	4 सप्ताह	4 सप्ताह	4 सप्ताह

6. विश्लेषण और निवारण

सभी शिकायतों का विश्लेषण किया जाएगा ताकि यह पता लगाया जा सके कि किसी क्षेत्र विशेष के संबंध में बार-बार शिकायतें प्राप्त होने का मूल कारण क्या है और नीति/नियमों और विनियमों में आवश्यक संशोधन के लिए सक्षम प्राधिकारी के साथ इन मामलों पर विचार किया जाएगा ताकि उन्हें

रोका जा सके। प्रत्येक शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों के मूल कारणों का विश्लेषण करने के लिए निम्नलिखित फार्मेट का उपयोग किया जाएगा:

क्रम सं.	शिकायत की तारीख और विवरण	अभिनिर्धारित शिकायत बहुत क्षेत्र	अभिनिर्धारित मूल कारण	सिस्टम में सुधार करने के लिए अपेक्षित कार्रवाई	कार्रवाई करने की योजनाबद्ध तारीख और जिम्मेदार प्राधिकारी	की गई कार्रवाई की तारीख

7. आवधिक समीक्षा:

राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान के प्रतिष्ठानों के सभी शिकायत अधिकारी प्रत्येक माह की 7 तारीख तक राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान के कॉरपोरेट कार्यालय के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी को मासिक प्रगति रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे। उसके बाद मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी जिन शिकायतों का निवारण नहीं हो पाया है, उनके समाधान के लिए निदेशक (वित्त और लेखा) के साथ इस मामले पर चर्चा करेगा। सभी शिकायतों की स्थिति के बारे में नियमित रूप से महानिदेशक महोदय को अवगत किया जाएगा।

8. शिकायत निवारण तंत्र का अभिकल्प और कार्यान्वयन की प्रक्रिया:

इस खंड में शिकायत निवारण तंत्र के कार्यान्वयन के लिए एक-एक चरण की प्रक्रिया का विवरण दिया गया है।

चरण 1 : शिकायत निवारण तंत्र का अभिकल्प

सबसे पहले सभी शिकायतें राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान के अलग-अलग प्रतिष्ठानों के नामित शिकायत निवारण अधिकारियों को डाक/शिकायत पेटी के माध्यम से प्राप्त होंगी। सभी शिकायतों को परिभाषित मापदंड के अनुसार वर्गीकृत किया जाएगा, उनके निवारण के लिए उत्तरदायित्व का स्तर और प्रत्येक स्तर के लिए निवारण की समय-सीमा तय की जाएगी। शिकायत का विवरण, शिकायत के ब्योरे और शिकायतकर्ता द्वारा दी गई अन्य सूचना नोट की जाती है। उसके बाद शिकायत को निवारण के लिए संबंधित विभाग को भेजा जाता है और प्रतिष्ठान के प्रमुख को उसकी स्थिति की सूचना दी जाती है। राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान के सभी शिकायत निवारण अधिकारी प्रत्येक माह की 7 तारीख तक राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान के कॉरपोरेट कार्यालय के मुख्य शिकायत

निवारण अधिकारी को शिकायतों की रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे ताकि महानिदेशक महोदय को उनके बारे में जानकारी दी जा सके। जिन शिकायतों के संबंध में निराकरण नहीं हो पाया हो, ऐसी सभी शिकायतों के संबंध में मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी संबंधित विभागों से चर्चा करता है और महानिदेशक महोदय को स्थिति से अवगत कराया जाता है।

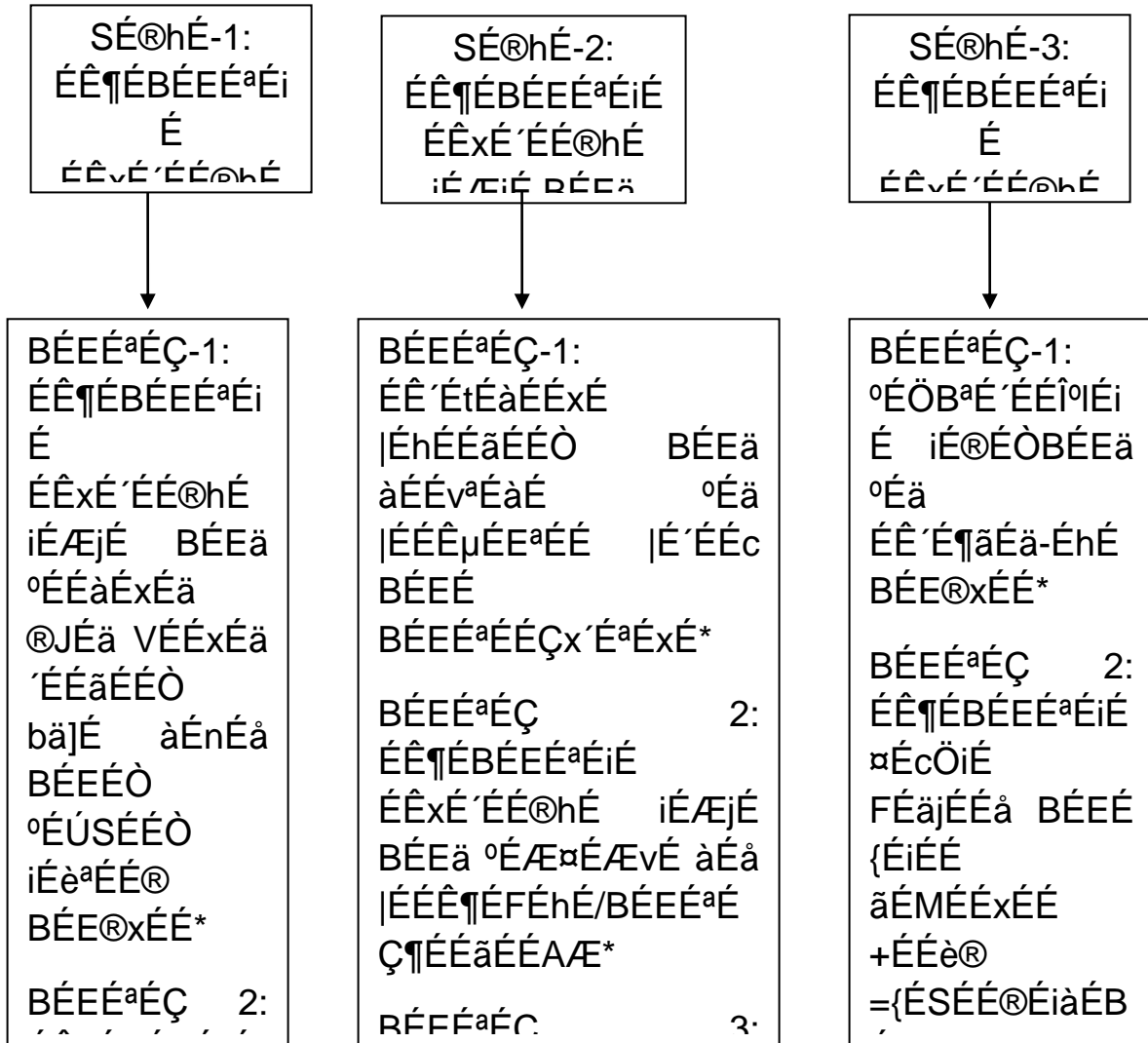
चरण 2 : शिकायत निवारण तंत्र का कार्यान्वयन

मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी यह सुनिश्चित करता है कि राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान के प्रत्येक प्रतिष्ठान में शिकायत निवारण अधिकारी नामित किए जाते हैं। ये शिकायत निवारण अधिकारी ऊपर बताई गई प्रक्रिया के अनुसार जिम्मेदार होते हैं और यह सुनिश्चित करते हैं कि प्रक्रिया के प्रवाह के कार्यान्वयन के संबंध में उन्हें जानकारी है और उनकी भूमिका के संबंध में उन्हें प्रशिक्षित किया जाता है। वे एक प्रचार अभियान भी चलाएंगे ताकि शिकायत निवारण तंत्र की जानकारी सभी स्टेकहोल्डरों को दी जा सके और उस प्रक्रिया प्रवाह के संबंध में शिकायत निवारण तंत्र उपर्युक्त दायित्व के अनुसार वास्तविक रूप से कार्य करता है। शिकायत निवारण तंत्र के बारे में आधारभूत सूचना नागरिक चार्टर के माध्यम से भी उपलब्ध की जाती है।

चरण 3 : शिकायत निवारण

सभी शिकायतों का विश्लेषण किया जाता है ताकि शिकायतों के विवरण के संबंध में सूचना का उपयोग करते हुए मूल कारणों का पता लगाया जा सके और उसके बाद शिकायतकर्ता की शिकायत का निवारण किया जा सके। अधिकांश शिकायत संबंधी विवरण और बाद में उनके निराकरण की सूचना शिकायतकर्ता को दी जाती है। बार-बार प्राप्त होने वाली शिकायतों के प्रकार और उन शिकायतों के पीछे बार-बार होने वाले अधिकांश कारणों को अभिनिर्धारित किया जाता है और सिटिजन चार्टर के संशोधन के संबंध में आवश्यक कार्रवाई की जाती है तथा सेवा प्रदाता प्रणाली तथा/या शिकायत निवारण तंत्र की आवश्यकता/आवश्यकताओं में संशोधन किया जाता है ताकि बार-बार होने वाले मूल कारणों को रोका जा सके। अभिनिर्धारित उपचारात्मक कार्रवाई करने का कार्य समुचित कार्मिकों को सौंपा जाता है जो उस कार्रवाई की प्रकृति पर निर्भर करता है जो स्थानीय प्रक्रिया में सुधार से सर्वोच्च स्तर पर नीति में परिवर्तन तक हो सकता है। स्थानीय रूप से प्रक्रिया में सुधार समयबद्ध तरीके से यथाशीघ्र कार्यान्वित किया जाता है और उसमें समुचित कार्यकर्ता के दायित्वों का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाता है। प्रत्येक तिमाही में पिछली तिमाही के विश्लेषण के परिणामों की समीक्षा की जाती है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि स्थानीय प्रक्रिया में सुधार लाने में कोई कमी नहीं है।

शिकायत निवारण तंत्र और कार्यान्वयन की प्रक्रिया - एक झलक



i) **स्टेकहोल्डर**

प्रतिष्ठानों के सभी प्रमुख (एचओआई) और विद्युत मंत्रालय हमारे स्टेकहोल्डर हैं।

vii) **दायित्व केंद्र और अधीनस्थ संगठन**

राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान (एनपीटीआई) के 9 प्रतिष्ठान हैं, जिनका विवरण नीचे दिया जा रहा है और वे उत्तरदायी केंद्र हैं:

1. राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, कॉर्पोरेट कार्यालय (सीओ), फरीदाबाद।
2. राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, उत्तरी क्षेत्र (एनआर), बदरपुर।
3. राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, हाइड्रो-विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान (एचपीटीआई), नंगल।

4. राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, विद्युत प्रणाली प्रशिक्षण प्रतिष्ठान (पीएसटीआई), बेंगलूरुं।
5. राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, हॉटलाइन प्रशिक्षण केंद्र (एचएलटीसी), बेंगलूरुं।
6. राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, दक्षिण क्षेत्र (एसआर), नेवेली।
7. राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, पूर्वी क्षेत्र (ईआर), दुर्गापुर।
8. राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, पूर्वोत्तर क्षेत्र (एनईआर), गुवाहाटी।
9. राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, पश्चिमी क्षेत्र (डब्ल्यूआर), नागपुर।

viii) सेवा प्राप्तकर्ताओं से संकेतात्मक अपेक्षाएं

सेवा प्राप्तकर्ताओं से विभिन्न अपेक्षाएं इस प्रकार हैं:

- (i) अच्छी गुणवत्ता वाली प्रशिक्षण कक्षा और अनुभवी संकाय सदस्य
- (ii) अच्छी अध्ययन सामग्री
- (iii) ठहरने और खाने की अच्छी व्यवस्था
- (iv) प्रशिक्षण के दौरान कुछ बाह्य प्रशिक्षण, दर्शनीय स्थलों का दौरा, सांस्कृतिक कार्यक्रम
- (v) खेलकूद की सुविधाएं आदि।

ix) अगले चार्टर की समीक्षा का माह और वर्ष
सितंबर, 2013

हमारा पता:

प्रधान निदेशक (सीपी और एम),

राष्ट्रीय विद्युत प्रशिक्षण प्रतिष्ठान कॉरपोरेट कार्यालय,

सेक्टर-33, फरीदाबाद-133003

www.npti.in

0129 2255213

फैक्स: 0129 2277312

ई-मेल: issrao@npti.in

