



**केन्द्रीय सचिवालय  
कार्यालय पद्धति  
नियम पुस्तिका**

**चौदहवां संस्करण**

**कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय  
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग**

**मई, 2015**

(वेबसाइट : [www.darpg.gov.in](http://www.darpg.gov.in))

1. राष्ट्रपति सचिवालय : [www.rashtrapatisachivalaya.gov.in](http://www.rashtrapatisachivalaya.gov.in)
2. प्रधानमंत्री का कार्यालय : [www.pmindia.gov.in](http://www.pmindia.gov.in)
3. मंत्रिमंडल सचिवालय : [www.cabsec.nic.in](http://www.cabsec.nic.in)
4. प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग : [www.darpg.nic.in](http://www.darpg.nic.in)
5. कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेशन मंत्रालय : [www.persmin.nic.in](http://www.persmin.nic.in)
6. वित्त मंत्रालय : [www.finmin.nic.in](http://www.finmin.nic.in)
7. गृह मंत्रालय : [www.mha.nic.in](http://www.mha.nic.in)
8. राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र : [www.nic.in](http://www.nic.in)
9. भारत का राष्ट्रीय अभिलेखागार : [www.nai.nic.in](http://www.nai.nic.in)

## डॉ० जितेन्द्र सिंह

राज्य मंत्री (स्वतंत्र प्रभार),  
उत्तर पूर्वी क्षेत्र विकास मंत्रालय ;  
राज्य मंत्री, प्रधान मंत्री कार्यालय,  
कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय,  
परमाणु ऊर्जा विभाग तथा अंतरिक्ष विभाग,  
भारत सरकार



**Dr. JITENDRA SINGH**  
Minister of State (Independent Charge),  
Ministry of Development of North Eastern Region;  
Minister of State, Prime Minister's Office,  
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions,  
Department of Atomic Energy and Department of Space,  
Government of India

### संदेश

मुझे यह जानकर अत्यंत प्रसन्नता हुई है कि प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका के 14वें संस्करण का प्रकाशन किया जा रहा है। सरकार का एक महत्वपूर्ण कार्यक्रम "न्यूनतम सरकार एवं अधिकतम शासन" है। केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका का संशोधित संस्करण इस ध्येय को ध्यान में रखकर तैयार किया गया है। संशोधित केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका के प्रावधान शासन की वर्तमान प्रणाली में प्रतिक्रियाशीलता, जवाबदेही, पारदर्शिता और लोक सेवा में उत्कृष्टता की महती भावना को जागृत करते हैं तथा सरकारी कार्यविधियों और प्रक्रियाओं को और अधिक सरल बनाने की आवश्यकता को भी पूरा करते हैं।

मुझे पूरा विश्वास है कि यह नियम पुस्तिका केंद्रीय सचिवालय में कार्यरत कर्मचारियों को अपनी दक्षता और कारगरता में वृद्धि करने तथा काफी हद तक लालफीताशाही जिसका हम पर दोषारोपण होता है, को समाप्त करने में सहायक होगी। मुझे विश्वास है कि यह नियम पुस्तिका हमारे कार्यालयों में प्रक्रिया प्रबंधन का मेरुदंड बनेगी तथा सभी प्रयोगकर्ताओं के कार्यालय कार्य को शीघ्रतापूर्वक संपन्न करने एवं लाभप्रद बनाने में सहायक होगी।

(डॉ. जितेन्द्र सिंह)

एमबीबीएस (स्टेनली, चेन्नई)

मेडिसिन, फेलोशिप (एम्स, एनडीएल)

एमएनएएमएस डायबिटीज़ एंड एंडोक्रिनोलॉजी

Vigyan Bhavan Annexe,  
Maulana Azad Road, New Delhi-110011  
Tel. : 011-23022400, 23022401,  
Fax. : 011-23062754

South Block, New Delhi-110011  
Tel. : 011-23010191 Fax : 011-2307931  
North Block, New Delhi-110001  
Tel. : 011-23092475 Fax : 011-23092716

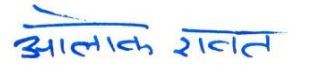
## प्राक्कथन

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय के अंतर्गत प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग का दायित्व सचिवालय कार्य के लिए प्रक्रियाएं निर्धारित करना है। मौजूदा केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका का आकार बड़ा है और यह प्रायः अपठित ही रह जाता है। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने अक्टूबर, 2010 में प्रकाशित केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका के 13वें संस्करण की समीक्षा की है तथा सभी केंद्रीय मंत्रालयों/विभागों से परामर्श करके इसे संशोधित किया है।

केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका का 14वां संशोधित संस्करण जिसे प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा प्रकाशित किया जा रहा है, में पूर्ववर्ती पुस्तिका की अनेक बातों जिन्हें अब विभिन्न मंत्रालयों/विभागों की वेबसाइटों से आसानी से प्राप्त किया जा सकता है, को हटा दिया गया है। हमने परिशिष्टों के अनेक आरूपों को भी हटा दिया है तथा इसे मंत्रालयों/विभागों की अपेक्षाओं को पूरा करने हेतु उनके विवेकाधिकार पर छोड़ दिया गया है।

कुल मिलाकर हमारा लक्ष्य कार्य की उत्पादकता बढ़ाना और प्रशासन को अधिक अनुक्रियाशील बनाना है। संगठनात्मक उद्देश्यों, कार्य प्रणालियों तथा इनका निवर्हन करने के लिए जिम्मेदार अधिकारियों के मध्य तादात्म्य बनाए रखने के प्रयास किए गए हैं।

सरकार में वर्तमान में कार्यरत तथा भविष्य में आने वाले अधिकारियों के लिए यह पुस्तिका प्रशिक्षण, मार्गदर्शन और संदर्भ का एक बहुमूल्य स्रोत होगी।



(आलोक रावत)

सचिव

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय

भारत सरकार

---

## विषय सूची

क्र. सं.	विषय वस्तु	पैरा सं.	पृ.सं.
1.	अध्याय-I - प्रस्तावना		1
2.	अध्याय-II - परिभाषाएं		2-4
3.	अध्याय-III भारत सरकार की संरचना		5
	सरकार	1	5
	सरकारी काम का आवंटन/संचालन	2	5
	मंत्रालय/विभाग	3	5
	संबद्ध कार्यालय	3(i)	6
	अधीनस्थ कार्यालय	3(ii)	6
	संवैधानिक निकाय	4	6
	कानूनी निकाय	5	6
	स्वायत्त निकाय	6	6
	सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम	7	6
	विभिन्न स्तरों पर कार्य	8	7
4.	अध्याय -IV - डाक प्रबंधन		10
	डाक प्राप्ति	9	10
	डाक की पावती	10	11
	डाक का पंजीकरण	11	11
	डाक का वितरण	12	12
5.	अध्याय - V फाइल प्रबंधन		13
	मानक प्रक्रिया शीट	13	13
	निपटान करने के स्तर और प्रस्तुत करने के माध्यम	14	13
	टिप्पणी लिखने हेतु दिशानिर्देश	15	14
	टिप्पणियों अथवा आदेशों में संशोधन	16	14
	अन्य विभागों से प्राप्त फाइलों पर टिप्पणी लिखना	17	15
	कार्रवाई करने की सहायक सामग्री	18	15
	मौखिक विचार-विमर्श	19	16
	उच्च अधिकारियों द्वारा मौखिक अनुदेश	20	16
	मंत्री के अथवा उसकी ओर से मौखिक आदेश	21	16
	मौखिक अनुदेशों की पुष्टि	22	17
	कागजों को फाइल में लगाना	23	17
	किसी मामले में कागजों को रखने का तरीका	24	18
	संदर्भ देना	25	19
	फाइलों को संबद्ध करना	26	20
	अति आवश्यक कोटि का प्रयोग	27	20
6.	अध्याय-VI - पत्र व्यवहार के प्रकार और कार्यविधि		21
	पत्राचार के प्रकार	28	21
	संबद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों के साथ पत्राचार	29	30
	एकल फाइल प्रणाली	30	31

	भारत के महान्यायवादी को भेजे जाने वाले मामले	31	32
	संवैधानिक/सांविधिक प्राधिकरणों को भेजे जाने वाले मामले	32	32
	भारत के नियंत्रक और महालेखापरीक्षक को भेजे जाने वाले मामले	33	32
	संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों के साथ पत्राचार	34	32
	राज्य सरकारों के साथ पत्राचार	35	33
	लोक सभा और राज्य सभा सचिवालयों के साथ पत्राचार	36	33
	संसद सदस्यों/अति महत्वपूर्ण व्यक्तियों के साथ पत्राचार	37	33
	राज्य सरकार के मंत्रियों के साथ पत्राचार	38	34
	विदेशी सरकारों तथा अंतरराष्ट्रीय संगठनों के साथ पत्राचार	39	34
	उत्तर देने की निर्धारित तारीख	40	34
7.	अध्याय-VII- पत्रों का मसौदा तैयार करना		35
	मसौदा तैयार करने की कार्यविधि	41	35
	मसौदा तैयार करने के लिए सामान्य अनुदेश	42	35
	सरकारी आदेशों का प्रमाणीकरण (गृह मंत्रालय)	43	35
	अधिकारियों को उनके नाम से पत्रादि	44	36
8.	अध्याय-VIII - फाइल क्रमांकन पद्धति		37
	कार्यात्मक फाइल क्रमांकन पद्धति	45(I)	37
	विषय वर्गीकरण पर आधारित फाइल क्रमांकन पद्धति	45(II)	38
	खंड फाइल	45(III)	39
	विशिष्ट ई-फाइल संख्या	45(IV)	39
	फाइलों का अंतरण, पुनः तैयार करना और संख्या डालना	46	39
	फाइलों का संचालन	47	40
9.	अध्याय-IX - अभिलेख प्रबंधन		41
	अभिलेख प्रबंधन में निहित कार्यकलाप	48	41
	अभिलेखबद्ध करने की अवस्था/कार्यविधि	49	41
	वास्तविक अभिलेखों का वर्गीकरण	50	41
	नजीर पुस्तिका	51	41
	अभिलेख प्रतिधारण समय सूची	52	41
	अधिकारियों और उनके वैयक्तिक कर्मचारियों द्वारा रखे जाने वाले अभिलेख	53	42
	अभिलेखों की मांग	54	42
10.	अध्याय-X - सरकारी सूचना और दस्तावेजों की सुरक्षा		43
	सरकारी सूचना का संप्रेषण	55	43
	वर्गीकृत कागजातों पर कार्रवाई	56	43
	वर्गीकृत फाइलों का प्रबंधन	57	43
	प्रेस को सूचनाओं का संप्रेषण	58	44
	मुद्रित रिपोर्टों आदि के लिए प्रतिबंधित वर्गीकरण का प्रयोग	59	44
11.	अध्याय-XI - विलम्ब रोकने के उपाय		45
	संसदीय आश्वासनों, संसद प्रश्नों, सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत आवेदनों, संसद सदस्य/ अति महत्वपूर्ण व्यक्ति के पत्रों, केंद्रीय प्रशासनिक अधिकरण/न्यायालय मामलों आदि पावतियों का समय पर निपटान और मानीटरिंग	60	45
12.	अध्याय-XII - विविध		46
	विभागीय अनुदेश	61	46
	मंत्रियों के वैयक्तिक कार्यालयों में अभिलेखों का रख-रखाव/अंतरण	62	46
	वेबसाइट का रख-रखाव	63	46
	नागरिक/ग्राहक चार्टर	64	47



## अध्याय - I

### प्रस्तावना

किसी भी संगठन की कार्यकुशलता काफी हद तक यथेष्ट प्रक्रिया और कार्यविधि के विकास तथा इसके कर्मचारियों द्वारा अनुपालन किए जाने की योग्यता पर निर्भर होती है। तदनुसार किसी भी सरकारी संगठन में सचिवालयी कार्य करने वाले व्यक्तियों की दक्षता का निर्णय इस प्रयोजनार्थ निर्धारित प्रक्रियाओं का पालन करते हुए मामलों अधिकांशतः आवतियों, प्रकरणों आदि का शीघ्रता एवं गुणवत्तापूर्ण ढंग से निपटाने की योग्यता से किया जा सकता है। अंततोगत्वा सभी सरकारी कार्य का उद्देश्य नागरिकों की आवश्यकता को पूरा करना तथा आगे उनके भविष्य का कल्याण करना होता है। साथ ही जो लोग कार्य के उचित संचालन के लिए जवाबदेह होते हैं, उन्हें यह सुनिश्चित करना होता है कि लोक निधि का प्रबंध अत्यंत सावधानी और विवेक से किया जाए। इसीलिए यह आवश्यक है कि प्रत्येक मामले में न केवल उन्हीं कार्यों का रिकार्ड रखा जाए कि क्या किया जा चुका है बल्कि यह भी कि ऐसा क्यों किया गया था।

केंद्रीय कार्यालय सचिवालय पद्धति नियम पुस्तिका (सीएसएमओपी) में निर्धारित प्रक्रियाएं शीघ्रता, गुणवत्ता, पारदर्शिता और औचित्यपूर्णता के परस्पर विपरीत विचारों में संतुलन बनाए रखने का प्रयास है। सक्रियता के संदर्भ में इस का प्रकार का संतुलन सख्ती अथवा स्थायी रूप से निर्धारित नहीं किया जा सकता। प्रत्येक नियम और उपाय से एक विशिष्ट प्रयोजन सिद्ध होना चाहिए।

केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका (सीएसएमओपी) का प्रथम संस्करण मार्च, 1955 में प्रकाशित हुआ था तथा तब से बदलते परिदृश्य को ध्यान में रखते हुए समय-समय पर इसे अद्यतन किया गया है। सीएसएमओपी का तेरहवां संस्करण सितम्बर, 2010 में प्रकाशित हुआ था। यह संस्करण काफी बड़ा था तथा इसका पठन करने हेतु यह सरकारी कर्मचारियों का अपेक्षित ध्यान आकर्षित नहीं कर सका। इसी श्रृंखला में सीएसएमओपी का 14वां संस्करण प्रकाशित किया जा रहा है। ऐसी अनेक बातें जो पूर्ववर्ती सीएसएमओपी तथा विषयों से संबंधित विभिन्न दस्तावेजों और विशिष्ट नियम पुस्तिकाओं में भी मौजूद हैं, को हटा दिया गया है। नए केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका को अप्रचलित, दोहराव को समाप्त करने की दृष्टि से तैयार किया गया है और अनेक ऐसी सामग्रियों को हटा दिया गया है जिन्हें विभिन्न सरकारी वेबसाइटों से आसानी से प्राप्त किया जा सकता है।

यह आशा की जाती है कि केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका का संशोधित 14वां संस्करण, जो अपनी पूर्ववर्ती पुस्तिका से पृष्ठों की तुलना में कम है, सरकारी कर्मचारियों का ध्यान आकर्षित करेगी और इससे कार्य को व्यवस्थित ढंग से तथा शीघ्रता से निष्पादित किया जाएगा।



## अध्याय - II

### **परिभाषाएं**

परिभाषाएं - इस नियम पुस्तिका में प्रयुक्त कुछ शब्दों की परिभाषाएं इस प्रकार हैं :-

- (1) ' पत्राचार/फाइल के परिशिष्ट '   
 किसी पत्र/फाइल के विस्तृत/लम्बे अनुलग्नक
- (2) 'शाखा' - किसी प्रभाग का एकक और इसमें कई अनुभाग/एकक/प्रकोष्ठ हो सकते हैं।
- (3) किसी अनुभाग के लिए ' शाखा अधिकारी ' - शाखा अधिकारी ऐसा अधिकारी है जो कार्य संपादित करने के लिए अनुभाग पर सीधा अपना नियंत्रण रखता है।
- (4) 'मामला' - कोई चालू फाइल अथवा पावती अन्य संबद्ध कागजात सहित, यदि कोई हो।
- (5) केंद्रीय प्राप्ति तथा निर्गम अनुभाग' - विभाग का ऐसा एकक जिसमें केंद्रीय रजिस्ट्री तथा केंद्रीय निर्गम अनुभाग होता है।
- (6) 'वर्गीकृत डाक' - ऐसी डाक जिस पर सुरक्षा कोटि- गोपनीय, गुप्त आदि अंकित होती है।
- (7) 'पत्राचार भाग' - फाइल से संबंधित वह भाग जिसमें 'पावतियां' और 'निर्गमों' की कार्यालय प्रति जिनमें स्वतः पूर्ण अंतर्विभागीय टिप्पणियां होती हैं किंतु इस भाग में फाइल के टिप्पण भाग में लेखबद्ध टिप्पणियां शामिल नहीं होती हैं।
- (8) 'चालू फाइल' - ऐसी फाइल जिस पर कार्रवाई पूरी नहीं हुई है।
- (9) 'डाक' - किसी कार्यालय/विभाग द्वारा प्राप्त/जारी सभी पत्र व्यवहार
- (10) 'संबंधित कर्मचारी' - ऐसा कोई भी पदाधिकारी जिसे प्रारंभिक जांच सौंपी जाती है।

- (11) 'विभाग' - समय-समय पर यथा संशोधित भारत सरकार (कार्य आबंटन) नियमावली, 1961 के प्रथम अनुसूची में निर्दिष्ट कोई मंत्रालय, विभाग, सचिवालय और कार्यालय।
- (12) 'विभागीय अनुदेश' - विभाग द्वारा कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका के प्रावधानों के पूरक अथवा इससे भिन्न जारी किए गए अनुदेश
- (13) 'विभागीय रिकार्ड अधिकारी' - सार्वजनिक अभिलेखा अधिनियम, 1993 के अंतर्गत नामित अधिकारी
- (14) 'डेस्क' - किसी विभाग के अंदर विशिष्ट कार्य को करने हेतु कोई एकक
- (15) 'डेस्क कार्याधिकारी' - ऐसा अधिकारी जो सुनिश्चित गौण कार्यों अथवा कार्यकलापों का डेस्क प्रभारी होता है।
- (16) 'डायरीकार' - किसी अनुभाग के भीतर ऐसा कर्मचारी जिस पर अन्य बातों के साथ-साथ अनुभाग डायरी का रख-रखाव करने का दायित्व होता है।
- (17) 'डायरी संख्या' - आवती को अनुभाग डायरी/अधिकारियों के वैयक्तिक स्टाफ द्वारा दी गई क्रम संख्या है जिसके बाद अनुभाग डायरी (हिंदी आवती के लिए अनुभाग डायरी में ('हिं' और अन्य आवतियों के लिए अनुभाग डायरी में 'अ)/अधिकारियों के पदनाम सूचक शब्द, वर्ष और अनुभाग का संक्षिप्त संकेत, उदाहरणार्थ 205-हिं/2010-सं.एवं प. अथवा 123-अ./डीएस (सं एवं प)/2010
- (18) 'प्रभाग' - विभाग के अंतर्गत किसी विंग की एक यूनिट। एक प्रभाग के कई शाखा/अनुभाग हो सकते हैं।
- (19) 'डाकेट करना' - फाइल में पत्राचार (चाहे पावती अथवा निर्गम) की प्रत्येक मद की पहचान करने के लिए उसे दी गई क्रम संख्या के बारे में फाइल के टिप्पण भाग में प्रविष्टियां करना

- (20) 'फाइल' - किसी विशिष्ट वस्तु से संबंधित कागजात का ऐसा संग्रह जिसे एक फाइल संख्या दी गई हो और फाइल में निम्नलिखित भागों में से एक या अधिक भाग शामिल हों :-  
(क) टिप्पण (ख) पत्राचार (ग) टिप्पण/पत्राचार का परिशिष्ट
- (21) 'नई आवती' - किसी मामले में बाद में प्राप्त होने वाली आवती जिससे अतिरिक्त सूचना मिलती है।
- (22) 'सूचना एवं सुविधा केंद्र' - एक सुविधा केंद्र जो नागरिकों/ग्राहकों को कार्यक्रमों, स्कीमों, मामलों की स्थिति, आवेदनों आदि के बारे में सूचना/सहायता प्रदान करता है।
- (23) 'निर्गम' - किए मामले में जारी किए गए पत्रादि
- (24) 'संदेशवाहक की बही' - डाक से न भेजे जाने पत्रादि और प्राप्तकर्ताओं द्वारा उनकी प्राप्ति के ब्यौरे का रिकार्ड
- (25) 'कार्यवृत्त' - राष्ट्रपति, उप राष्ट्रपति, प्रधानमंत्री अथवा मंत्री द्वारा रिकार्ड किया गया टिप्पण
- (26) 'रात्रि इयूटी क्लर्क' - कार्यालय समय के बाद इयूटी पर तैनात ऐसा कर्मचारी जो अपनी इयूटी के दौरान केंद्रीय प्राप्ति और निर्गम अनुभाग का कार्य करता है।
- (27) 'टिप्पणी' - किसी मामले की जांच करने और निर्णय करने के लिए उस पर की गई अभ्युक्तियां
- (28) 'विचाराधीन कागज' - किसी मामले से संबंधित आवती जिस पर वस्तुतः विचार किया जाता है।

## अध्याय - III

### भारत सरकार की संरचना

1. **सरकार** : भारत सरकार की संरचना इस प्रकार है :-

राष्ट्रपति (कार्यकारी प्रमुख)



प्रधानमंत्री (सभी मंत्री परिषद के प्रमुख)



मंत्री परिषद (मंत्रिमंडल के मंत्री, राज्य मंत्री और उप मंत्री)



कार्यकारी (सचिव और अधीनस्थ पदाधिकारीगण)

2. **सरकारी काम का आबंटन/संचालन**

भारत सरकार (कार्य आबंटन) नियमावली, 1961 जिसे इसके बाद का.आ. नियमावली कहा जाएगा (समय-समय पर यथा संशोधित) में विभिन्न मंत्रालयों/विभागों के मध्य कार्य का आवंटन करता है। भारत सरकार (कार्य संचालन), नियमावली, 1961 तथा जिसे इसके बाद का.सं. नियमावली कहा जाएगा (समय-समय पर यथा संशोधित) का उद्देश्य प्रत्येक मंत्रालय/विभाग, मंत्रिमंडल और इसकी समितियां एवं भारत के प्रधानमंत्री (का.सं. का नियम 12) के प्राधिकार, उत्तरदायित्व और दायित्व को निश्चित करना है। कार्य आवंटन नियमावली और कार्य संचालन नियमावली मंत्रिमंडल सचिवालय की वेबसाइट [www.cabsec.nic.in](http://www.cabsec.nic.in) पर उपलब्ध है।

3. **मंत्रालय/विभाग** - प्रत्येक मंत्रालय/विभाग कार्य आबंटन नियमावली के अंतर्गत इसे आबंटित विषयों के संबंध में सरकार की नीतियां तैयार करने तथा उन नीतियों के कार्यान्वयन, मानीटरिंग और पुनरीक्षा करने हेतु भी उत्तरदायी है।

(i) **संबद्ध कार्यालय** जिस मंत्रालय/विभाग से संबद्ध होते हैं, उनके द्वारा समय-समय पर यथा निर्धारित नीतियों के कार्यान्वयन में अपेक्षित व्यापक कार्यकारी निदेश देते हैं। वे सूचना के संग्रह केंद्र के रूप में भी कार्य करते हैं तथा संबंधित मामलों के विविध पहलुओं के संबंध में विभाग को सलाह भी देते हैं। (जैसे केंद्रीय लोक निर्माण विभाग, केंद्रीय जल आयोग, केंद्रीय विद्युत प्राधिकरण, विदेश व्यापार महानिदेशालय, फैक्टरी सलाह महानिदेशालय एवं श्रम संस्थान आदि)

(ii) **अधीनस्थ कार्यालय** आमतौर पर क्षेत्र स्थापनाओं अथवा ऐसी एजेंसियों के रूप में कार्य करते हैं जो सरकारी नीतियों को व्यापक रूप से लागू करने के लिए जिम्मेदार होते हैं। ये कार्यालय संबद्ध कार्यालयों के निर्देशन में कार्य करते हैं अथवा यदि अपेक्षित कार्यकारी निदेशन पर्याप्त न हो तो ये कार्यालय सीधे ही विभाग के अधीन काम करते हैं। सीधे विभाग के अधीन कार्य करने वाले कार्यालय अपने विशिष्ट क्षेत्रों जैसे कि सीपीडब्ल्यूडी के सेवा केंद्र, सीजीएचएस औषधालय, खान और सुरक्षा महानिदेशालय, एमआरसीपी आदि) में तकनीकी मामलों पर कार्रवाई करने के लिए संबंधित विभागों की सहायता करते हैं।

4. **संवैधानिक निकाय** - ऐसे निकाय जिनका गठन भारत के संविधान के उपबंधों के अनुसार किया गया है (जैसेकि संघ लोक सेवा आयोग, निर्वाचन आयोग, भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक, राष्ट्रीय महिला आयोग आदि)।

5. **कानूनी निकाय** - ऐसे निकाय जिनकी स्थापना संसद के कानून अथवा अधिनियम के अनुसार की गई है (जैसे केंद्रीय सतर्कता आयोग, केंद्रीय सूचना आयोग, केंद्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड, राष्ट्रीय पिछड़ा वर्ग आयोग आदि)।

6. **स्वायत्त निकाय** - ऐसे निकाय जिनकी स्थापना सरकार द्वारा सरकारी कार्यों के निर्वहन के लिए की जाती है। यद्यपि इन निकायों (जैसे कि भारतीय सेना अकादमी, राष्ट्रीय फैशन प्रौद्योगिकी संस्थान, भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान और केंद्रीय रेशम बोर्ड आदि) को संगम ज्ञान आदि के अनुसार अपने कार्यों का निर्वहन करने की स्वतंत्रता दी गई है।

7. **सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम** - सरकार द्वारा सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों का गठन कंपनी अथवा निगम के रूप में किया गया है जिसके अधिकांश शेयर भारत के राष्ट्रपति अथवा उसके नामित के पास होते हैं तथा इस प्रबंधन निदेशक बोर्ड द्वारा किया जाता है जिसमें सरकारी और गैर सरकारी (भेल, एनटीपीसी, ओएनजीसी आदि) व्यक्ति होते हैं।

इनमें से कुछ का गठन अधिग्रहण अथवा पूर्ववर्ती निजी कंपनियों (इंडो वर्मा पेट्रोलियम, वामर लारी कंपनी लि0, बर्न स्टैंडर्ड कंपनी लि0, ब्रेथबेइट एंड कंपनी लि0 आदि) के राष्ट्रीयकरण आदि के परिणामस्वरूप भी हुआ है।

#### 8. विभिन्न स्तरों पर कार्य

(क) **सचिव** - भारत सरकार का सचिव मंत्रालय अथवा विभाग का प्रशासनिक प्रधान होता है। यह मंत्रालय/विभाग के नीति और प्रशासन संबंधी सभी मामलों पर मंत्री का मुख्य सलाहकार होता है।

(ख) **विशेष सचिव/अपर सचिव/संयुक्त सचिव** - सचिव के प्रभार के अंतर्गत विशेष सचिव/अपर सचिव/संयुक्त सचिव प्रत्येक विंग के प्रभारी के तौर पर एक या एकाधिक विंग स्थापित किए जा सकते हैं।

(ग) **निदेशक/उप सचिव** - निदेशक/उप सचिव के पास सचिवालय प्रभाग का प्रभार होता है तथा वह प्रभाग में प्रभाराधीन सरकारी कार्य के लिए जिम्मेदार होता है।

(घ) **अवर सचिव** - अवर सचिव किसी मंत्रालय/विभाग के एक या एकाधिक अनुभागों में शाखा का प्रभारी होता है।

(ङ.) **अनुभाग अधिकारी** - अनुभाग अधिकारी अनुभाग का प्रभारी होता है जो कार्य के कुशल और शीघ्र निपटान, रिकार्ड करने तथा छटाई करने, इंडेक्स बनाने तथा डिजीटलीकरण को सुनिश्चित करता है। इस प्रयोजनार्थ वे सभी आवश्यक कदम उठाएंगे जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं :- (i) कर्मचारियों के बीच यथासंभव समान रूप से कार्य का वितरण; (ii) स्टाफ को प्रशिक्षण देना, उनकी सहायता करना और उनका मार्गदर्शन करना; (iii) कार्य की व्यवस्था और समन्वय; (iv) अनुभाग में व्यवस्था और अनुशासन बनाए रखना; (v) स्टाफ के आवासीय पते की सूची रखना; (vi) डाक स्तर पर पावती प्रस्तुत करना जिसे शाखा अधिकारी अथवा उससे उच्चतर अधिकारी देखेगा (vii) नेमी मामलों का निपटान,\* अनुस्मारक जारी करना, तथ्यगत गैर-वर्गीकृत सूचना देना या प्राप्त करना; (viii) मध्यवर्ती नेमी कार्रवाई करना; (ix) सभी न्यायिक/न्यायिक-वत् मामलों का ध्यान रखना जिनमें अनुभाग द्वारा संबंधित मुद्दे शामिल हैं; (x) उच्चतर उपयुक्त अधिकारी को मामला प्रस्तुत करने से पूर्व नोट में जहां आवश्यक हो स्वयं की टिप्पणियां अथवा सुझाव रिकार्ड करेगा।

\* नेमी मामलों का निर्णय विभागीय अनुदेशों के जरिए किया जाएगा।

(च) **डेस्क अधिकारी** - अनुभाग अधिकारी को डेस्क अधिकारी के रूप में पदनामित किया जा सकता है जिसे मंत्रालय/विभाग द्वारा प्रत्यायोजित शक्तियों के अनुसार वित्तीय मंजूरी पर हस्ताक्षर करना, न्यायालय में शपथपत्रों की पुष्टि करना आदि कार्य करना होता है।

(छ) **संबंधित सहायक** - सहायक और अपर श्रेणी लिपिक दो पृथक श्रेणियों के संबंधित सहायक होते हैं जो निम्नलिखित के लिए उत्तरदायी हैं :-

(i) फाइल खोलना, रखना तथा अभिरक्षा ; (ii) अनुभाग अधिकारी को पूर्ण निर्णयों/तथ्यों, नियम स्थिति, किसी त्रुटि को इंगित करना, तथ्यों के गलत विवरण का उल्लेख करते हुए फाइल प्रस्तुत करना ; (iii) आवती का अवलोकन करना तथा यह सुनिश्चित करना कि अत्यावश्यकता श्रेणी वाले आवती को पहले निपटाना ; (iv) संबंधित सहायक नई फाइल सृजित करने हेतु अपेक्षित डाटा/मेटाडाटा जोड़ेगा तथा संबंधित सहायक द्वारा नई फाइल को एक नम्बर दिया जाएगा और ई-फाइल के मामले में कम्प्यूटर पर ई-फाइल का सृजन करने पर स्वतः ही नम्बर निर्दिष्ट हो जाएगा (vii) किसी अधिकारी द्वारा यदि आवती पर कोई टिप्पणी की गई हो तो फाइल के नोट भाग पर उसे पुनः प्रस्तुत करना (viii) संबंधित सहायक सभी पत्रों और जारी किए गए पत्रों को क्रम संख्या और पृष्ठ संख्या देगा।

इलेक्ट्रॉनिक परिवेश में कम्प्यूटर आवती को स्वतः ही एक नई क्रम संख्या निर्दिष्ट हो जाएगी जो आवती के सभी पृष्ठों के शीर्ष मध्य में दिखाई देगा। कम्प्यूटर आवती के प्रत्येक पृष्ठ को स्वतः ही पृष्ठ संख्या भी निर्दिष्ट करेगा (ix) संबंधित फाइल यदि कोई हो, लिंक करना। इलेक्ट्रॉनिक परिवेश में ज्ञान प्रबंधन तथा कम्प्यूटर में सहयोग/आदान-प्रदान साधनों की सहायता से आवती में संदर्भित तथा उसमें उठाए मुद्दों की पहचान कर जांच करना तथा नोट करना (xi) मामले को उपयुक्त उच्चतर अधिकारी के समक्ष प्रस्तुत करना और (xii) इलेक्ट्रॉनिक परिवेश में ऐसे प्रयोजनों के लिए मेटाडाटा का उपयोग किया जा सकता है।

(ज) **अधिकारियों के वैयक्तिक स्टाफ सदस्य - वरिष्ठ प्रधान निजी सचिव/प्रधान निजी सचिव/निजी सचिव/वैयक्तिक सहायक/आशुलिपिक** - (i) आशुलिपि में डिक्टेशन लेना तथा इसका लिप्यांतरण करना और सभी पत्रों का मसौदा तैयार करने तथा जारी करने में सहायता करना जैसाकि अधिकारी द्वारा निदेश दिया जाए; (ii) मुलाकातों/कार्य का प्रबंधन करना; (iii) टेलीफोन काल्स को सुनना और आगंतुकों का स्वागत करना ; (iv) अधिकारी द्वारा रखे जाने

वाले अपेक्षित कागजातों का रख-रखाव करना (v) गोपनीय और गुप्त पत्रों के आशुलिपिक रिकार्ड को टुकड़े-टुकड़े करना/जलाकर नष्ट कर देना; तथा (vi) अधिकारी के निदेशानुसार तरीके से सहायता करना।

**(झ) अवर श्रेणी लिपिक (जहां मौजूद हैं)/बहु कार्य स्टाफ (एमटीएस)**

(i) डाक का पंजीकरण ; (ii) अनुभाग डायरी और फाइल संचालन रजिस्टर का रखरखाव ; (iii) टंकण करना, मिलान करना, फोटो कॉपी करना, फैक्स करना, ई मेल करना आदि ; (iv) संबंधित सहायक के कार्य का निष्पादन करना और (v) सौंपा गया कोई अन्य सरकारी काम।

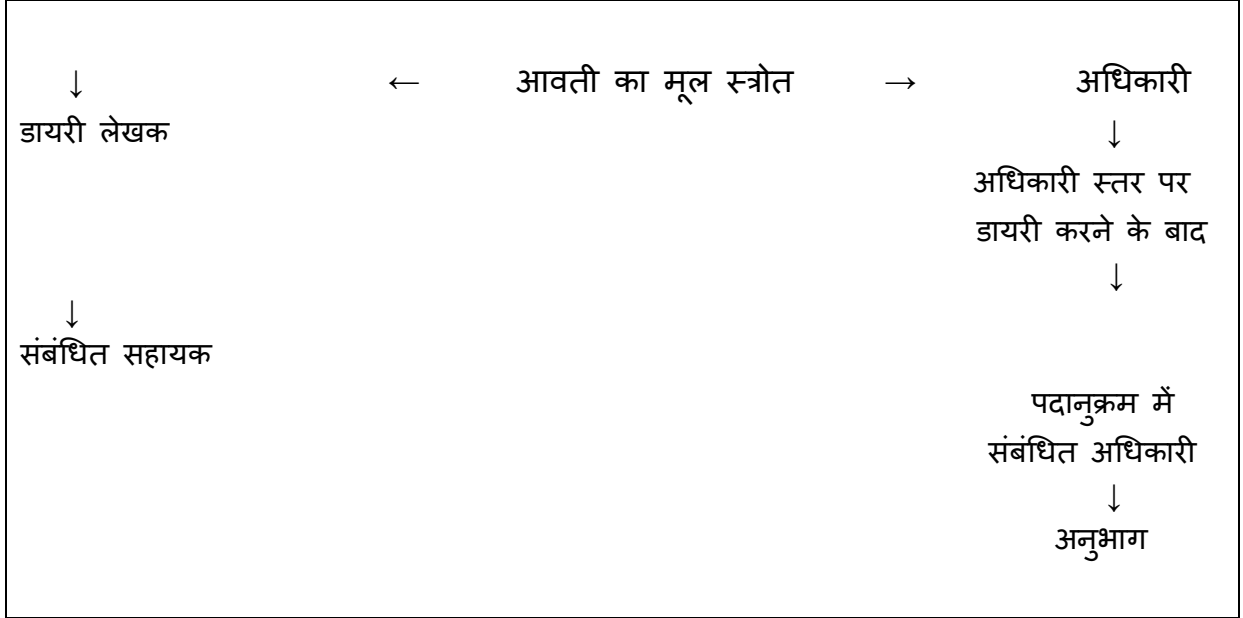
**टिप्पणी :** अप्रशिक्षित बहु कार्य स्टाफ (एमटीएस) की ड्यूटियों का विवरण कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग के दिनांक 30 अप्रैल, 2010 के का.जा.सं एबी-14017/6/2009-स्था.(आरआर) के अनुबंध-II में दिया गया है जिसे वेबसाइट ([www.persmin.nic.in](http://www.persmin.nic.in)) पर देखा जा सकता है।



## अध्याय - IV

### डाक प्रबंधन

#### आंतरिक पावतियों का संचालन



#### 9. डाक प्राप्ति

(i) (क) कार्यालय समय के दौरान विभाग की सारी डाक जिसमें मंत्रियों/अधिकारियों के नाम से प्राप्त हुई डाक भी शामिल है, केन्द्रीय रजिस्ट्री/आईएफसी द्वारा प्राप्त की जाएगी। फिर भी जिन मामलों में मंत्रियों/अधिकारियों के नाम से भेजी गई तत्काल/महत्वपूर्ण डाक विशेष संदेशवाहक द्वारा सीधे ही प्राप्तकर्ताओं को भेज दी जाती है उनमें ऐसी डाक उनके द्वारा अथवा उनके वैयक्तिक कर्मचारियों द्वारा प्राप्त की जाएगी।

(ख) यदि कोई अधिकारी लंबी छुट्टी पर है, सेवानिवृत्त हो चुका है अथवा अपनी पदावधि के पूरा होने के पश्चात् कार्यालय छोड़ चुका है तो नया अधिकारी अथवा संबंधित वैयक्तिक स्टाफ अथवा विषय से संबंधित मामलों को देखने वाले अधिकारी से एक स्तर नीचे के अधिकारी गोपनीय पत्रों को छोड़कर तत्काल/महत्वपूर्ण पत्र प्राप्त करेंगे जिसके लिए लिंक अधिकारी व्यवस्था का उपयोग किया जाएगा। यदि उपर्युक्त उल्लिखित अधिकारियों में से कोई अधिकारी पत्र प्राप्त करने की स्थिति में नहीं है तो उक्त पत्र केन्द्रीय रजिस्ट्री में प्राप्त किए जाएंगे।

(ii) कार्यालय समय के बाद, यदि डाक पर तुरंत अंकित हो और वह किसी के नाम से भेजी गई हो तो वह प्राप्तकर्ताओं द्वारा अपने निवास स्थान पर स्वयं ही प्राप्त की जाएगी। अन्य सभी मामलों में कार्यालय समय के बाद प्राप्त होने वाली डाक निम्न प्रकार से ली जाएगी।

(क) संबंधित विभाग के रात्रि ड्यूटी क्लर्क द्वारा, अथवा

(ख) जहां ऐसी व्यवस्था न हो वहां संबंधित विभाग द्वारा ऐसी डाक प्राप्त करने के लिए नामित अधिकारी द्वारा डाक प्राप्त की जाएगी।

(iii) विभाग में प्राप्त ई-मेल को विभाग में केंद्रीय रूप से डाउनलोड किया जाएगा तथा इसे संबंधित अधिकारी को अग्रेषित किया जाएगा। मंत्रियों/अधिकारियों को संबोधित ई-मेल स्वयं उनके या किसी स्टाफ द्वारा डाउनलोड किया जाएगा।

10. **डाक की पावती** - व्यक्तिगत रूप के डाक की प्राप्ति की पावती प्राप्तकर्ता द्वारा दी जाएगी जो तारीख तथा पदनाम सहित स्याही से अपने पूरे हस्ताक्षर करेगा। ई-आफिस में पावती स्व-सृजित हो जाएगी।

11. **डाक का पंजीकरण** -

(i) मंत्रियों अधिकारियों के नाम से भेजे गए अथवा सुरक्षा कोटि अंकित लिफाफों को छोड़कर अन्य सभी लिफाफे केंद्रीय रजिस्ट्री (सीआर)/सूचना एवं सुविधा केंद्र (आईएफसी) द्वारा खोले जाएंगे।

(ii) सभी खुले डाक और बंद लिफाफे, वर्गीकृत डाक को संबंधित मंत्रालय/विभाग के संबंधित उपयुक्त आरूप की तारीख और मोहर लगाई जाएगी जिनमें मंत्रालय/विभाग का नाम, प्राप्ति की तारीख, सी.आर./आईएफसी नम्बर, अनुभाग डायरी संख्या के विवरण शामिल होंगे।

(iii) वास्तविक डाक (फैक्स संदेश सहित) विविध पदाधिकारियों (अर्थात् सी.आर. एकक अथवा संबंधित अधिकारी के वैयक्तिक स्टाफ) द्वारा प्राप्त किया जाएगा। सबसे पहले वास्तविक डाक प्राप्त करने वाले पदाधिकारी का यह दायित्व होगा कि वह इसकी डायरी करे (संलग्नक नहीं होने की स्थिति में, संबंधित कर्मचारी प्रेषक से संलग्नकों को प्राप्त करने के लिए, वरीयतः इलेक्ट्रॉनिक रूप में, टेलीफोन करके अथवा लिखित रूप में या इलेक्ट्रॉनिक रूप में कार्रवाई करेगा)। जहां बड़ी पुस्तकें, कागजात आदि अनुबंध के रूप में भेजे जाते हैं वहां

प्रेषक से साफ्ट कॉपी भेजने हेतु अनुरोध किया जा सकता है।

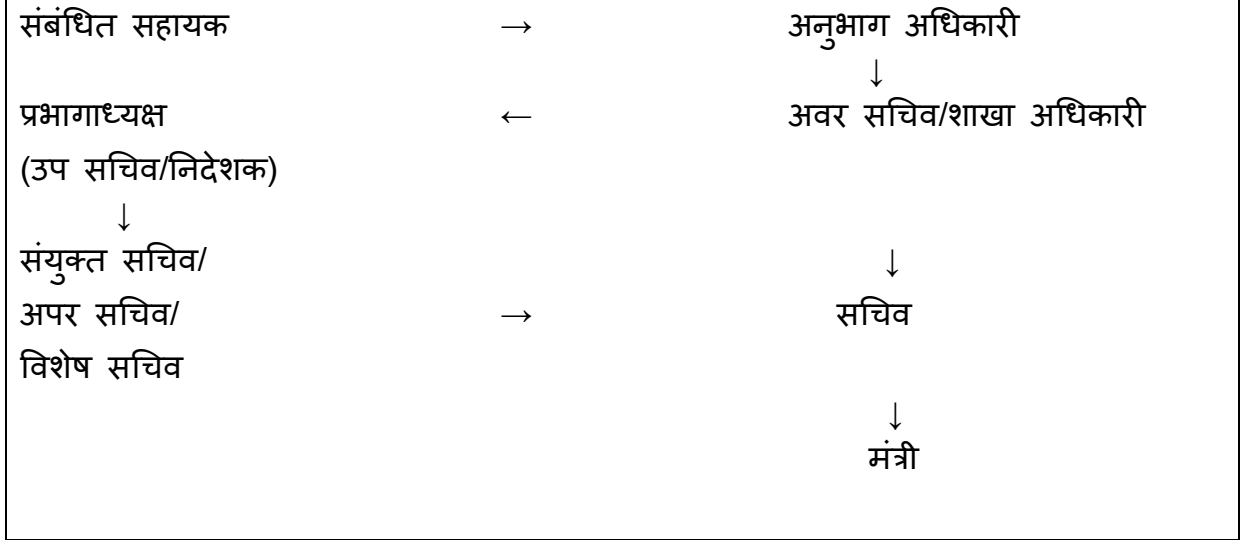
## 12. डाक का वितरण -

पावती संबंधित अधिकारी/अनुभाग को अग्रेषित की जा सकती है। भ्रम की स्थिति में उपयुक्त प्राधिकारी के निदेशों के अनुसार पत्र भेजा जा सकता है।

## अध्याय - V

### फाइल प्रबंधन

#### फाइलों का संचालन



13. **मानक प्रक्रिया शीट** - छुट्टी मंजूरी, सामान्य भविष्य निधि अग्रिम, गृह निर्माण अग्रिम आदि जैसे बार-बार दोहराए जाने वाले मामलों का निपटान करने के लिए संबंधित/मंत्रालय द्वारा मानक प्रक्रिया शीट तैयार किया जा सकता है। ऐसे मामलों में कोई नोट लिखने की आवश्यकता नहीं है।

#### 14. निपटान करने के स्तर और प्रस्तुत करने के माध्यम -

(i) प्रत्येक मंत्रालय/विभाग को सभी स्तरों पर प्रत्यायोजन की एक विस्तृत स्कीम निर्दिष्ट करनी चाहिए ताकि सर्वाधिक उपयुक्त स्तर पर निर्णय लिया जा सके। इसे समय-समय पर अद्यतन किया जाएगा और लोक प्रक्षेत्र में रखा जाएगा।

(ii) निर्णय के लिए जिन स्तरों से फाइल गुजरती है उन स्तरों की संख्या चार से अधिक नहीं होनी चाहिए।

(iii) यदि किसी श्रेणी के मामलों में स्तर लांघा गया हो तो ऐसा प्रत्येक मामला वापसी में उन सभी स्तरों से होकर गुजरेगा जिन्हें लांघा गया है और वे उपयुक्त मामले को पुनर्विचार हेतु पुनः प्रस्तुत कर सकते हैं।

(iv) अत्यावश्यक मामलों की स्थिति में निर्णय को कार्यान्वयन हेतु सीधे ही संबंधित अधिकारी को सूचित किया जा सकता है जो कार्यान्वयन के पश्चात् इसे उन स्तरों के अधिकारियों के ध्यान में लाएगा जिन्हें पदानुक्रम में लांघा गया है।

#### 15. टिप्पणी लिखने हेतु दिशानिर्देश

(i) सभी टिप्पणियां संक्षिप्त और विषय संगत होनी चाहिए। अतिरिक्त सामग्री यदि कोई हो तो परिशिष्ट में रखी जा सकती है। सभी श्रेणी के अधिकारी और कर्मचारी द्वारा काली अथवा नीली स्याही का प्रयोग किया जाना चाहिए। हस्तलिखित टिप्पणी के मामले में केवल काली अथवा नीली स्याही का प्रयोग किया जाना चाहिए।

(ii) संबंधित कर्मचारी अपनी टिप्पणी के नीचे बाईं ओर नाम और तारीख सहित पूरे हस्ताक्षर करेगा। अधिकारी टिप्पणी के दाहिनी ओर नाम पदनाम और तारीख सहित पूरे हस्ताक्षर करेगा। इलेक्ट्रॉनिक परिवेश में सभी स्तरों पर डिजिटल हस्ताक्षर किए जाएंगे।

(iii) मंत्रिमंडल/मंत्रिमंडल समितियों/मंत्री समूह और सचिवों की समिति, उच्च स्तरीय आयोग/समितियों के गठन/पुनर्गठन के लिए टिप्पणियां तैयार/ प्रस्तुत करते समय मंत्रिमंडल सचिवालय की वेबसाइट ([www.cabsec.nic.in](http://www.cabsec.nic.in)) में निहित फॉर्मेट (समय-समय पर यथा संशोधित) का अनुपालन किया जाए।

#### 16. टिप्पणियों अथवा आदेशों में संशोधन -

(i) वरिष्ठ अधिकारियों को उनके अधिकारियों द्वारा एक बार प्रस्तुत की गई टिप्पणियों में संशोधन नहीं करने चाहिए अथवा उन्हें बदलना नहीं चाहिए इसकी बजाए उच्च अधिकारियों को अपने विचार देते हुए और जहां आवश्यक हो पहले की टिप्पणियों में दिए गए तथ्यों को ठीक करते हुए अथवा उनमें संशोधन करते हुए अपनी टिप्पणी लिखनी चाहिए।

(ii) लिखे गए नोट अथवा उसके किसी अंश को छिपाने के लिए उस पर कागज न चिपकाया जाए। जब अतिरिक्त तथ्यों अथवा किसी गलती के कारण पहले लिखी गई टिप्पणी में किसी प्रकार के संशोधन की आवश्यकता हो तो पूर्ण टिप्पणी को यथावत् रखते हुए टिप्पणी लिखी जाए।

(iii) जहां पर किसी पक्षकार को पहले से ही अंतिम निर्णय प्रेषित करने के बाद पता चले कि निर्णय गलत आधार तथा गलत तथ्यों या नियमों को गलत समझने के कारण, नियमों के गलत निर्वचन के कारण दिया गया है, ऐसे निर्णयों को वापस लेने से कुछ कानूनी उलझन भी हो सकती है। ऐसे सभी मामलों में, विधि मंत्रालय के परामर्श के अतिरिक्त, जहां आवश्यक हो, ऐसे निर्णय की वापसी को केवल तभी अनुमति दी जानी चाहिए, जहां पर जिस अधिकारी ने निर्णय लिया हो उससे उच्चाधिकारी की अनुमति प्राप्त कर ली जाए और उत्क्रमण के अथवा पूर्ण निर्णय के संशोधन के कारणों को फाइल में विधिवत् रूप से उल्लिखित कर लिया गया हो।

## 17. अन्य विभागों से प्राप्त फाइलों पर टिप्पणी लिखना -

(i) यदि प्राप्त हुई फाइल के संबंध में प्राप्तकर्ता विभाग की राय, व्यवस्था अथवा सहमति मांगी गई हो और उसकी विस्तृत जांच की जानी आवश्यक हो तो ऐसी जांच पृथक फाइल (जिसे प्राप्तकर्ता विभाग द्वारा सृजित किया जाएगा) पर नेमी टिप्पणियों के जरिए अलग से की जा सकती है। संबंधित अधिकारी द्वारा केवल अंतिम निर्णय फाइल पर लिखा जाएगा।

(ii) प्राप्तकर्ता विभाग प्रत्येक वर्ष विषय वार फाइल खोलेगा जिसमें इस प्रकार की नेमी टिप्पणियां रखी जाएंगी। मूल विभाग की फाइल पर लिखी गई अंतर-विभागीय टिप्पणी पर विषयगत फाइल नम्बर दी जाएगी ताकि भविष्य में संदर्भ के लिए उसे पुनः प्राप्त करने तथा इलेक्ट्रॉनिक परिवेश में भंडारण में सुविधा हो।

(iii) जिस फाइल में तथ्यात्मक जानकारी मांगी गई हो अथवा स्पष्ट नजीर या परिपाटी पर आधारित अन्य कार्रवाई की जानी हो उसमें प्राप्तकर्ता विभाग का संबंधित कर्मचारी फाइल पर सीधे ही टिप्पणी लिख सकता है।

(iv) जिन मामलों में किसी फाइल पर किसी अधिकारी की टिप्पणी उच्चतर अधिकारी के आदेश प्राप्त करने के बाद लिखी गई हो उनमें मूल विभाग की फाइल में लिखी जाने वाली टिप्पणी में यह तथ्य स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट होना चाहिए कि उनमें व्यक्त मत को उच्चतर अधिकारी का अनुमोदन प्राप्त है।

## 18. कार्रवाई करने की सहायक सामग्री

प्रत्येक अनुभाग को उससे सम्बद्ध महत्वपूर्ण विषयों के बारे में निम्नलिखित रिकार्ड/इलेक्ट्रॉनिक रिकार्ड को विभाग की ज्ञान प्रबंधन प्रणाली में रखना चाहिए :

- (क) नजीर पुस्तक ;
- (ख) मानक प्रक्रिया शीट ; और
- (ग) महत्वपूर्ण विचार-विमर्श और कार्यवृत्त की प्रतिलिपि।
- (घ) प्रत्येक विभाग द्वारा संबंधित विषयों के अधिनियमों, नियमों, आदेशों और अनुदेशों की प्रतियां वास्तविक और वेबसाइट के रूप में रखी जानी चाहिए।
- (ङ) गार्ड फाइल।

## 19. मौखिक विचार-विमर्श -

- (i) एक ही विभाग के दो अथवा दो से अधिक अधिकारियों अथवा विभिन्न विभाग के अधिकारियों के बीच हुए विचार-विमर्श, इसमें टेलीफोन पर हुई चर्चा भी शामिल है, से उत्पन्न होने वाले सभी मुद्दे और उनके संबंध में लिए गए निर्णय की मंजूरी देने वाले अधिकारी द्वारा संबंधित फाइल पर शीघ्रातिशीघ्र संक्षेप में लिखे जाएंगे।
- (ii) ऐसे सभी विचार-विमर्शों/अनुदेशों/निर्णयों की पुष्टि, जिन्हें लेखबद्ध करने वाला अधिकारी द्वारा इस प्रयोजन के लिए पर्याप्त महत्वपूर्ण समझता है, उन सभी व्यक्तियों से करा लेनी चाहिए जिन्होंने उसमें भाग लिया अथवा जो उनके लिए जिम्मेदार हों।

## 20. उच्च अधिकारियों द्वारा मौखिक अनुदेश -

- (i) जहां कोई अधिकारी ऐसे विषयों से संबंधित किसी भी मामले पर कार्रवाई करने के अनुदेश (टेलीफोन पर दिए गए अनुदेश सहित) दे रहा हो जिन पर निर्णय लेने का हक उस अधिकारी या उसके अधीनस्थ कर्मचारी को प्राप्त है वहां उसे सामान्यतया लिखित रूप से अनुदेश देने चाहिए। फिर भी जहां पर मामले की परिस्थितियां ऐसी हों कि लिखित रूप से अनुदेश देने का समय नहीं है तो वहां वह बाद में यथाशीघ्र ही निदेश लिखित रूप से पुष्टि करेगा।
- (ii) अधिकारी को अपने सरकारी कर्तव्यों के पालन में अथवा उसे प्रदत्त शक्तियों के प्रयोग में उस स्थिति को छोड़कर जब कि वह अपने से वरिष्ठ पदाधिकारी के निदेश अनुसार कार्य कर रहा हो अपने सर्वोत्तम विवेक से कार्य करना चाहिए। बाद की स्थिति में अनुदेशों को कार्यरूप देने से पूर्व जहां कहीं व्यवहार्य वहां पर लिखित रूप से अनुदेश प्राप्त करेगा और जहां ऐसा करना संभव न हो वहां वह बाद में यथाशीघ्र निदेशों की लिखित रूप से पुष्टि करा लेगा। यदि अनुदेश देने वाला अधिकारी उसका निकटतम उच्च अधिकारी नहीं है बल्कि पदानुक्रम में उससे भी उच्चतर है तो वह इस प्रकार के अनुदेश को तत्काल अपने निकटतम उच्च अधिकारी के ध्यान में ला देगा और तत्पश्चात् अनुदेश देने वाले अधिकारी से निदेशों की लिखित में पुष्टि प्राप्त करेगा।

## 21. मंत्री के अथवा उसकी ओर से मौखिक आदेश

- (i) जब मंत्री के किसी स्टाफ को कोई सदस्य किसी अधिकारी को मंत्री की ओर से मौखिक आदेश देता है इसकी पुष्टि उसके द्वारा बाद में तत्काल ही लिखित रूप से कराई जाएगी।
- (ii) यदि किसी अधिकारी को मंत्री से अथवा उसके निजी स्टाफ से मौखिक अनुदेश मिलते

हैं और ये आदेश मानकों, नियमों, विनियमों अथवा क्रियाविधियों के अनुरूप हैं तो उन्हें सचिव (अथवा जहां संबंधित अधिकारी गैर सचिवालयी संगठन में या उसके अधीन कार्य कर रहा है वहां विभागाध्यक्ष) के ध्यान में लाया जाना चाहिए।

(iii) यदि किसी अधिकारी को मंत्री अथवा उसके निजी स्टाफ से मौखिक अनुदेश मिलते हैं और ये आदेश मानकों, नियमों, विनियमों अथवा क्रियाविधि के अनुरूप नहीं हैं तो उसे सचिव (अथवा यदि वह गैर सचिवालयी संगठन में या उसके अधीन कार्य कर रहा है तो उस स्थिति में विभागाध्यक्ष) के सम्मुख प्रस्तुत करके स्पष्ट आदेश प्राप्त करने चाहिए कि इस संबंध में क्या कार्रवाई की जाए तो उन्हें स्पष्ट रूप से बता दिया जाना चाहिए कि मौखिक अनुदेश, नियमों, विनियमों, मानकों अथवा क्रियाविधियों के अनुरूप नहीं हैं।

(iv) असाधारण और अत्यावश्यक मामलों में जबकि मंत्री दौरे पर/बीमार हो और उसका अनुमोदन टेलीफोन पर किया जाना हो तो मंत्री के निर्णय को उसके निजी सचिव द्वारा लिखित में संप्रेषित किया जाएगा। ऐसे मामलों में शीघ्रातिशीघ्र मंत्री जी से पुष्टि करा ली जाएगी।

## 22. मौखिक अनुदेशों की पुष्टि -

(i) यदि कोई अधिकारी अपने से वरिष्ठ अधिकारी द्वारा दिए मौखिक अनुदेश की पुष्टि करना चाहता है ऐसी पुष्टि मांगे जाने पर वरिष्ठ अधिकारी को उसकी लिखित रूप से पुष्टि करनी चाहिए।

(ii) कनिष्ठ अधिकारी द्वारा मौखिक अनुदेशों की पुष्टि मांगने से संबंधित पत्रादि की पावती की स्थिति के अनुसार वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा अथवा उनके लिए निजी स्टाफ द्वारा अथवा मंत्री के निजी स्टाफ द्वारा जो भी मामला हो स्वीकार की जानी चाहिए।

## 23. कागजों को फाइल में लगाना -

(i) उन सभी कागजों को जिन्हें फाइल में रखा जाना है के ऊपर बाएं किनारे में छेद कर दिया जाएगा और फाइल के उपयुक्त भाग में अर्थात् टिप्पणी, पत्राचार, टिप्पणियों के परिशिष्ट, पत्राचार के परिशिष्ट को कालानुक्रमिक बाएं से दाएं लगाया जाएगा।

(ii) 'टिप्पणी' और 'पत्राचार' को एक ही फाइल में लगाया जाएगा।

(क) टिप्पणी में बाएं टैग को फाइल के बाईं ओर लगाया जाएगा और दाएं ओर के टैग को फाइल कवर में लगाया नहीं जाएगा।



(ख) पत्राचार के मामले में दाएं ओर के टैग को उसी फाइल कवर के दाएं ओर लगाया जाएगा और बाएं ओर के टैग को खुला ही रखा जाएगा अर्थात् फाइल कवर में नहीं लगाया जाएगा।

(iii) नई आवती में पूर्व पत्रों का संदर्भ, यदि इनका उल्लेख किया हो तो अनिवार्य रूप से इंगित किया जाएगा।

(iv) (क) यदि फाइल बहुत भारी न हो तो टिप्पणी में परिशिष्ट को क्रमशः टिप्पणी और पत्राचार के साथ मुख्य फाइल में रखा जाए यदि इन्हें अनिवार्य और महत्वपूर्ण समझा जाए।

(ख) यदि फाइल बहुत भारी हो, तो टिप्पणी भाग के परिशिष्ट और पत्राचार भाग के परिशिष्ट को रखने के लिए अलग से फाइल बनाई जाए।

(v) जब किसी फाइल का "टिप्पणी" सहित "पत्राचार" भाग बहुत भारी बन जाए (अर्थात् 150-200 पृष्ठों से अधिक हो जाए) तो उस पर "खंड-I" अंकित कर दिया जाना चाहिए। इस विषय से संबंधित कागजात इसी फाइल के नए भाग में जोड़े जाएंगे जिस पर "खंड-II" अंकित कर दिया जाएगा, यही क्रम आगे चलता रहेगा। एक ही फाइल खंड-II और उसके बाद वाले खंडों में टिप्पणी भाग और पत्राचार भाग पर पृष्ठ संख्या पहले खंड के टिप्पणी भाग/पत्राचार भाग में अंतिम पृष्ठ संख्या के क्रम में डाली जाएगी।

(vi) फाइल के प्रत्येक खंड में टिप्पणी भाग के प्रथम पृष्ठ के शीर्ष पर फाइल संख्या, मंत्रालय/विभाग का नाम शाखा/अनुभाग और फाइल के विषय और फाइल के श्रेणीकरण का उल्लेख किया जाएगा। यह प्रक्रिया फाइल कवर पर भी अपनाई जाएगी।

#### 24. किसी मामले में कागजों को रखने का तरीका -

किसी मामले के कागज ऊपर से नीचे निम्नलिखित क्रम में रखे जाएंगे -

(i) संदर्भ पुस्तकें ;

(ii) चालू फाइल का टिप्पण भाग जिसमें विचारार्थ नोट सबसे अन्त में होगा,

(iii) तथ्यों का क्रमिक सार ;

(iv) अनुमोदनार्थ मसौदा, यदि कोई हो तो ;

- (v) चालू फाइल का पत्राचार भाग जिसके अंत में स्थिति अनुसार सबसे बाद की आवती अथवा निर्गम होना ;
- (vi) टिप्पण तथा पत्राचार का परिशिष्ट;
- (vii) स्थायी गार्ड फाइल, स्थायी टिप्पणी अथवा संदर्भ फोल्डर, यदि कोई हो तो;
- (viii) ऐसे दूसरे कागज, यदि कोई हो, जिनका उल्लेख किया गया हो जैसा कि दूसरी फाइल की टिप्पणियों और पत्र-व्यवहार के उदाहरण, आदेशों, संकल्पों, राजपत्रों की तिथि, क्रम में रखी गई प्रतियां जिनमें सबसे ऊपर सबसे बाद का कागज हो;
- (ix) अभिलेखबद्ध फाइलों को तिथि क्रम में इस प्रकार रखा जाए ताकि सबसे ऊपर सबसे बाद की फाइल हो ; तथा
- (x) नेमी टिप्पणियां तथा कागज एक अलग आवरण में काल (तारीख) क्रम में रखी जाएं।

## 25. संदर्भ देना -

- (i) फाइल के प्रत्येक भाग (जैसेकि टिप्पणी, पत्राचार, टिप्पण भाग का परिशिष्ट तथा पत्र व्यवहार का परिशिष्ट) के प्रत्येक पृष्ठ पर अलग-अलग श्रृंखलाओं में क्रमानुसार दाएं किनारे के सबसे ऊपर संख्या अंकित की जाएगी। इलेक्ट्रॉनिक परिवेश में पृष्ठ संख्या और आवती/जारी पत्र की क्रम संख्या स्वतः सृजित हो जाएगी। उस टिप्पणी के नीचे डाकेट भी तत्काल बन जाएगा जो विचाराधीन स्वच्छ हस्ताक्षरित पत्र को जारी करने हेतु निर्णायक स्थिति पर पहुंच गया है।
- (ii) जहां जारी पत्रों के मसौदे में महत्वपूर्ण नीति, वित्तीय और सतर्कता विवक्षा हो, वहां फाइलों के उच्च स्तर पर जाने की प्रक्रिया में वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा मसौदा में किए गए बदलाव, व्याकरणिक शुद्धियों को छोड़कर, भी पत्राचार का भाग होगा, जिसे उसी क्रमानुसार संख्या दी जाएगी।
- (iii) किसी फाइल के विचाराधीन दस्तावेज के ऊपर ' वि.का.' की पताका लगा दी जाएगी तथा सबसे बाद की नई आवती पर " न.आ." अंकित कर दिया जाएगा। यदि नई आवतियां एक से अधिक हो तो उन पर न.आ I, न.आ. II के रूप में अलग-अलग पताकाएं लगाई जाएंगी और यही क्रम चलता रहेगा।

(iv) सम्बद्ध फाइल आने के बाद अन्य फाइलों में निहित दस्तावेजों के संदर्भ ढूँढने के कार्य को सरल बनाने के लिए टिप्पणी में अनिवार्य रूप से संदर्भित फाइल का नम्बर उद्धृत किया जाएगा। इसी प्रकार आदेशों, अधिसूचना और संकल्पों की संख्या एवं तारीख तथा अधिनियमों, नियमों और विनियमों के मामलों में संबंधित धारा, नियम पैरा अथवा खंड की संख्या सहित अथवा उनका संक्षिप्त शीर्षक टिप्पणी में निर्दिष्ट किया जाएगा।

## 26. फाइलों को सम्बद्ध करना -

यदि दो या दो से अधिक चालू फाइलों में उठाए गए मुद्दे परस्पर जुड़े हों तो संगत फाइलों को लिंक किया जाना चाहिए। कार्रवाई पूरी होने के बाद संगत सार लेने के बाद जुड़ी हुई फाइलों को अलग कर दिया जाना चाहिए।

## 27. अति आवश्यक कोटि का प्रयोग -

- (i) 'तत्काल', 'प्राथमिकता' और 'शीर्ष प्राथमिकता' अति आवश्यक कोटि की सलाह दी जाती है।
- (ii) 'तत्काल' लेबल का प्रयोग केवल उन्हीं मामलों में किया जाएगा जिन पर तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है। शेष स्थितियों में 'प्राथमिकता' लेबल का प्रयोग ऐसे मामलों में किया जाएगा जिनका निपटान सामान्य प्रकृति के अन्य मामलों की तुलना में पहले किया जाना हो। 'शीर्ष प्राथमिकता' परम अत्यावश्यक मामलों में लागू होगा।
- (iii) लोक सभा/राज्य सभा लेबल का प्रयोग उपयुक्त मामलों में किया जाएगा जिनका निपटान सामान्य प्रकृति के अन्य मामलों की तुलना में पहले किया जाना हो। लोक सभा और राज्य सभा प्रश्नों, प्रस्तावों आदि के फाइल कवर क्रमशः लाल और हरे रंग में होने चाहिए ताकि तत्काल निपटान करने हेतु उनकी पहचान करना सरल और सुविधाजनक हो।

## अध्याय - VI

### पत्र व्यवहार के प्रकार और कार्यविधि

#### 28. पत्राचार के प्रकार

किसी विभाग द्वारा सामान्यतः प्रयुक्त पत्राचार के विभिन्न प्रकार, इसकी विषय वस्तु और आरूप नीचे प्रस्तुत किया गया है :-

##### (i) पत्र-

विषय वस्तु	आरूप
<p>आम तौर पर राज्य सरकारों, विभिन्न संवैधानिक निकायों, संबद्ध एवं अधीनस्थ कार्यालयों के प्रमुखों, सार्वजनिक उद्यमों, सांविधिक प्राधिकरणों, लोक निकायों और आम जन के साथ पत्राचार के लिए प्रयुक्त। पत्र का आरंभ यथास्थिति "महोदय/महोदया" के संबोधन से किया जाता है।</p> <p>टिप्पणी : विदेशी सरकारों के साथ पत्राचार के मामले में विदेश मंत्रालय द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेशों का अनुपालन किया जाना है।</p>	<p>सं. ....</p> <p>भारत सरकार</p> <p>.....विभाग</p> <p>नई दिल्ली, दिनांक :.....</p> <p>सेवा में</p> <p>विषय :</p> <p>महोदय/महोदया,</p> <p>उपर्युक्त विषय पर दिनांक ..... के आपके पत्र सं. .... के संदर्भ में, मुझे यह निदेश हुआ है कि .....</p> <p style="text-align: right;">भवदीय ह./- (क.ख.ग.) अवर सचिव, भारत सरकार टेली. टेलीफैक्स नं./ई-मेल</p> <p>(पृष्ठांकन)</p> <p>सं.....</p> <p>प्रति सूचनार्थ/आवश्यक कार्रवाई हेतु निम्न को प्रेषित</p> <p>(1)</p> <p>(2)</p> <p style="text-align: right;">(क.ख.ग.) अवर सचिव, भारत सरकार</p>

## (ii) अर्द्ध-शासकीय पत्र

विषय वस्तु	आरूप
<p>सामान्य तौर पर सरकारी अधिकारियों के मध्य किसी मुद्दे पर किसी अधिकारी का ध्यान व्यक्तिगत रूप से आकर्षित करने के लिए प्रयुक्त किया जाता है। चूंकि अर्द्ध शासकीय पत्र उत्तम पुरुष में वैयक्तिक शैली में अथवा मित्र भाव से लिखा जाता है, अतः ऐसा पत्र मंत्रालय/विभाग के किसी ऐसे अधिकारी द्वारा लिखा जाना चाहिए जो आम तौर पर जिस अधिकारी को ऐसा पत्र भेजा जाना है उसके पद स्तर से एक अथवा दो स्तर नीचे का नहीं हो।</p> <p>रंग और अ.शा. पत्र में राष्ट्रीय चिह्न का प्रयोग समय-समय पर गृह मंत्रालय द्वारा जारी अनुदेशों के अनुसार किया जाएगा।</p>	<p>क.ख.ग. उप सचिव टेली नं.</p> <p>डी.ओ. सं..... भारत सरकार विभाग..... नई दिल्ली, दिनांक : .....</p> <p>प्रिय श्री..... .....के लिए एक आदर्श योजना तैयार करने का प्रस्ताव है। इस प्रस्ताव से संबंधित रूपरेखा की प्रति संलग्न है।</p> <p>यदि आप अपने विचार शीघ्रताशीघ्र भेजने की कृपा करें तो मैं आपका अति आभारी रहूंगा। मैं यह भी लिख देना उचित समझता हूं कि मैं यथा समय इस योजना के मसौदे को औपचारिक रूप से सभी विभागों को उनके विचार जानने हेतु परिचालित करना चाहता हूं।</p> <p>सादर</p> <p>आपका (क.ख.ग.)</p> <p>क.ख.ग. उप सचिव .....मंत्रालय .....विभाग नई दिल्ली</p>

## (iii) कार्यालय ज्ञापन

विषय वस्तु	आरूप
<p>आम तौर पर अन्य विभागों से पत्राचार करने अथवा विभाग के कर्मचारियों से सूचना मांगने अथवा सूचना देने हेतु प्रयुक्त किया जाता है । इसका प्रयोग अधीनस्थ और संबद्ध कार्यालयों के साथ पत्राचार में भी किया जाता है । यह अन्य पुरुष में लिखा जाता है तथा इसमें हस्ताक्षर करने वाले अधिकारी के नाम और पदनाम के अतिरिक्त कोई संबोधन अथवा अधोलिखित नहीं होता है ।</p>	<p>सं..... भारत सरकार .....विभाग <b>नई दिल्ली, दिनांक : .....</b> कार्यालय ज्ञापन</p> <p>विषय : अधोहस्ताक्षरी को इस/उनके विभाग के दिनांक..... के का.ज्ञा.सं.....का संदर्भ देने का निदेश हुआ है ।</p> <p>2. इस संबंध में संशय व्यक्त किया गया है कि ..... के उपबंध..... पर भी लागू होंगे या नहीं यह स्पष्ट नहीं है । एतद्वारा यह स्पष्ट किया जाता है कि .....</p> <p>(क.ख.ग.) अवर सचिव, भारत सरकार टेलीफैक्स नं./ई-मेल</p> <p>सेवा में ..... विभाग श्री/श्रीमती..... सरदार पटेल भवन संसद मार्ग नई दिल्ली- 110001</p>



(iv) अंतर-विभागीय टिप्पणी (सीएसएमओपी के 7वें संस्करण से पूर्व इसे यू.ओ. टिप्पणी कहा जाता था)

विषय	आरूप
<p>(क) आम तौर पर किसी प्रस्ताव पर अन्य विभागों की सलाह, विचार, सहमति अथवा टिप्पणियां प्राप्त करने अथवा मौजूदा नियमों, अनुदेशों आदि के बारे में स्पष्टीकरण प्राप्त करने के लिए प्रयुक्त किया जाता है। इसका प्रयोग विभाग द्वारा अपने संबद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों से परामर्श करने और इसी प्रकार संबद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों द्वारा विभाग के साथ परामर्श करने के लिए किया जा सकता है।</p> <p>(ख) अंतर विभागीय टिप्पणी अन्य विभागों को भेजी गई फाइल अथवा ई-फाइल (जहां दोनों विभागों में कनेक्टिविटी हो) पर ही नोट लिख कर भेजी जा सकती है अथवा एक स्वतंत्र स्वतः पूर्ण टिप्पणी के रूप में हो सकती है)</p>	<p>सं..... भारत सरकार .....विभाग</p> <p>विषय :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. पहचान पत्र जारी करने के वर्तमान नियमों में अन्य बातों के साथ-साथ यह व्यवस्था है कि .....</li> <li>2. अब यह प्रश्न उठता है कि .....</li> <li>3.</li> <li>4.</li> <li>5. यह विभाग उपर्युक्त पैरा 4 में उठाए गए प्रश्न पर विधि कार्य विभाग से सलाह देने का अनुरोध करता है।</li> </ol> <p style="text-align: right;">(क.ख.ग.) अवर सचिव, भारत सरकार टेलीफैक्स नं./ई-मेल</p> <p>विधि कार्य विभाग (श्री ..... ) शास्त्री भवन, नई दिल्ली</p> <hr/> <p>..... विभाग अ.टि.स..... तारीख .....</p>



(V) कार्यालय आदेश

विषय	आरूप
<p>आम तौर पर आंतरिक प्रशासन संबंधी अनुदेशों को जारी करने के लिए किया जाता है जैसे कि नियमित छुट्टी की मंजूरी, अधिकारियों और अनुभागों के बीच कार्य का संवितरण, नियुक्तियां और स्थानांतरण आदि ।</p>	<p>सं..... भारत सरकार .....विभाग नई दिल्ली, दिनांक : .....</p> <p><b>कार्यालय ज्ञापन (सं. ....../2015)</b></p> <p>इस विभाग के स्थायी अनुभाग अधिकारी श्री अ.ब.स. को .....से.....तक दिन की अर्जित छुट्टी प्रदान की जाती हैं तथा छुट्टी से पहले ता.....और बाद में ता.....को पड़ने वाली दोनों सार्वजनिक छुट्टी को जोड़ने की अनुमति दी जाती है ।</p> <p>2. यह प्रमाणित किया जाता है कि छुट्टी की समाप्ति पर श्री अ.ब.स. की उसी स्थान पर ड्यूटी पर लौटने की संभावना है जहां से छुट्टी गए थे ।</p> <p>(क.ख.ग.) अवर सचिव, भारत सरकार टेलीफैक्स नं./ई-मेल</p> <p>प्रति प्रेषित :-</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. कार्यालय आदेश फाइल</li><li>2. रोकडिया</li><li>3. संबंधित अनुभाग</li><li>4. श्री अ.ब.स. अनुभाग अधिकारी</li></ol>

(vi) आदेश -

विषय	आरूप
<p>सामान्य तौर पर कुछ प्रकार की वित्तीय मंजूरीयों को जारी करने तथा अनुशासनिक मामलों में संबंधित कर्मचारियों को सरकारी आदेशों की सूचना देने हेतु प्रयोग किया जाता है ।</p>	<p>सं..... भारत सरकार .....विभाग नई दिल्ली, दिनांक : .....</p> <p><b>आदेश</b></p> <p>राष्ट्रपति वित्तीय शक्तियों के प्रत्यायोजन की नियमावली के नियम 10 के अंतर्गत 5000/- रु. (पांच हजार रुपए मात्र) जो विभाग के निम्नलिखित वस्तुओं की कीमत है, के अशोध्य हानि को बड़े खाते में डालने की मंजूरी देते हैं ।</p> <p>(1) XXXXX (2) XXXXX</p> <p>(क.ख.ग.) अवर सचिव, भारत सरकार टेलीफैक्स नं./ई-मेल</p> <p>प्रति निम्नलिखित को प्रेषित :-</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. एजीसीआर, नई दिल्ली</li><li>2. आंतरिक वित्त अनुभाग</li><li>3. रोकड़ अनुभाग</li></ol>

(vii) अधिसूचना

विषय	आरूप
<p>इसका प्रयोग अधिकांशतः सांविधिक नियमों और आदेशों, राजपत्रित अधिकारियों आदि की नियुक्तियों और पदोन्नतियों को भारत के राजपत्र में प्रकाशित करके अधिसूचित किया जाता है ।</p> <p>टिप्पणी : अधिसूचना/असाधारण अधिसूचना की श्रेणियों का वर्गीकरण समय-समय पर गृह मंत्रालय द्वारा जारी अनुदेशों के अनुसार किया जाएगा ।</p>	<p>[भारत के राजपत्र के भाग-1, खंड 2 में प्रकाशनार्थ ] भारत सरकार .....विभाग</p> <p>नई दिल्ली, दिनांक : .....</p> <p><b>अधिसूचना</b></p> <p>सं.....श्री अ.ब.स. .... विभाग के अवर सचिव को उसी विभाग में स्थानापन्न उप सचिव नियुक्त किया गया है । यह नियुक्ति श्री ..... के ..... विभाग..... में स्थानांतरण के परिणामस्वरूप रिक्त हुए पद पर की गई है ।</p> <p>अ.ब.स. संयुक्त सचिव टेली/ईमेल</p> <p>प्रबंधक भारत सरकार मुद्रणालय, फरीदाबाद</p> <p>प्रति सूचनार्थ प्रेषित:- (1) (2) (3)</p>

(viii) संकल्प -

विषय	आरूप
<p>इस पत्राचार का प्रयोग औद्योगिक लाइसेंस देने की नीति, समितियों अथवा जांच आयोग की नियुक्ति जैसे महत्वपूर्ण नीतिगत मामलों के निर्णय की सार्वजनिक घोषणा करने के लिए किया जाता है। संकल्पों को भी भारत के राजपत्र में प्रकाशित किया जाता है।</p>	<p>[भारत के राजपत्र के भाग-1, खंड 2 में प्रकाशनार्थ]</p> <p>भारत सरकार .....विभाग</p> <p>नई दिल्ली, दिनांक : .....</p> <p><b>संकल्प</b></p> <p>राजस्व की वसूली से संबंधित विभागों और सेवा की कार्यकुशलता में और अधिक सुधार करने का विषय भारत सरकार के समक्ष विचारार्थ रहा है। इस दिशा में पहला कदम यह उठाया गया है कि राष्ट्रपति ने भारत के संविधान के अनुच्छेद..... के परन्तुक द्वारा दी गई शक्तियों का प्रयोग करते हुए यह निश्चय किया है कि तारीख ..... से 'भारतीय राजस्व सेवा' नाम से श्रेणी-1 की केंद्रीय सेवा की स्थापना कर दी जाए।</p> <p>क.ख.ग. सचिव, भारत सरकार टेलीफोन/ईमेल</p> <p><b>आदेश</b></p> <p>आदेश दिया जाता है कि इस संकल्प की प्रति..... को भेजी जाए। यह भी आदेश दिया जाता है कि यह संकल्प सार्वजनिक सूचना हेतु भारत के राजपत्र में प्रकाशित किया जाए।</p> <p>क.ख.ग. सचिव, भारत सरकार टेलीफोन/ईमेल</p> <p>प्रबंधक भारत सरकार मुद्रणालय, फरीदाबाद</p>

(ix) प्रेस विज्ञप्ति/नोट -

विषय	आरूप
<p>इसका प्रयोग सरकार के किसी निर्णय का बहुत अधिक प्रचार करने के लिए किया जाता है। प्रेस नोट की तुलना में प्रेस विज्ञप्ति अधिक औपचारिक होती है और यह अपेक्षा की जाती है कि वह समाचार पत्रों द्वारा ज्यों की त्यों छापी जाएगी। दूसरी ओर प्रेस नोट समाचार पत्रों में छपने की सामग्री के रूप में होती है जिस पत्र-कार्यालय जैसा उपयुक्त समझे, इसे सम्पादित, छोटा अथवा बड़ा कर सकते हैं।</p>	<p>तारीख..... 20 के प्राप्त/सायं.....बजे से पहले प्रकाशित या प्रसारित नहीं किया जाए।</p> <p style="text-align: center;"><b>प्रेस विज्ञप्ति/नोट</b></p> <p>जनता की मांग पर भारत सरकार ने ..... समस्या का अध्ययन करने तथा सरकार को उपयुक्त सिफारिशें भेजने के लिए समिति गठित की है।</p> <p>2. आयोग में श्री ..... अध्यक्ष तथा निम्नलिखित सदस्य होंगे :-</p> <p>(i)</p> <p>(ii)</p> <p>(iii)</p> <p>3. सिफारिशें देते समय आयोग से यह अपेक्षा की जाती है कि वे निम्न मामलों की ओर ध्यान देगा।</p> <p>(क)</p> <p>(ख)</p> <p>(ग)</p> <p>4. आयोग से यह अपेक्षा की जाती है कि वह अपनी रिपोर्ट..... तक सरकार को दे देगा।</p> <p style="text-align: right;">विभाग नई दिल्ली ..... 20.... सं. ....</p> <p>मुख्य सूचना अधिकारी, प्रेस सूचना ब्यूरो, भारत सरकार, नई दिल्ली को विज्ञप्ति जारी करने और उसका विस्तृत प्रचार करने के लिए भेजी जाती है।</p> <p style="text-align: right;">क.ख.ग. संयुक्त सचिव, भारत सरकार टेलीफोन/ईमेल</p>

(x) पृष्ठांकन -

विषय	आरूप
इसका प्रयोग तब किया जाता है जब कोई कागज अपने मूल रूप में भेजने वाले को लौटाना हो अथवा मूल कागज अथवा इसकी प्रति, सूचनार्थ अथवा कार्रवाई के लिए अन्य विभाग या कार्यालय को भेजनी होती है। इसका प्रयोग उस स्थिति में भी किया जाता है जब पत्रादि पाने वाले के अलावा अन्य पक्षों को भी अग्रेषित करने का प्रस्ताव हो। राज्य सरकारों को प्रतियां भेजते समय सामान्यतः इसका प्रयोग नहीं किया जाएगा। इस प्रकार के पत्राचार का उपयुक्त रूप पत्र होना चाहिए।	सं. .... भारत सरकार .....विभाग नई दिल्ली, दिनांक :.....  नीचे दिए गए कागजातों की एक प्रति सूचना और आवश्यक कार्रवाई हेतु अग्रेषित की जा रही है।  क.ख.ग. अवर सचिव, भारत सरकार  अग्रेषित कागजातों की सूची 1. 2. 3. सेवा में

(xi) कार्यवृत्त - बैठक के बाद तत्काल विचार-विमर्श को रिकार्ड किया जाता है और अन्य संबंधित मंत्रालयों/विभागों को परिचालित किया जाता है जिनमें आयोजित बैठक की तारीख/समय//स्थान, बैठक के अध्यक्ष तथा प्रतिभागियों की सूची, प्राप्त निष्कर्षों के विवरण देना तथा प्रत्येक निष्कर्ष पर आगे कार्रवाई करने हेतु उत्तरदायी मंत्रालयों/विभागों का उल्लेख किया जाता है। यदि बैठक के प्रतिभागी को यह अनुभव होता है कि कार्यवृत्त प्रतिभागी की समझ/अनुभूति के अनुरूप नहीं है तो वह तत्काल कार्यवृत्त जारी करने वाले प्राधिकरण को लिखित में इसकी सूचना देगा।

पत्राचार की रीति का निर्णय भेजे जाने वाले संदेश की प्रकृति और तात्कालिकता पर निर्भर होगा।

29. संबद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों के साथ पत्राचार -

मंत्रालयों/विभाग के प्रशासनिक नियंत्रणाधीन किसी अधीनस्थ/संबद्ध कार्यालय के वरिष्ठ अधिकारी/प्रमुख ऐसे मामलों में जिनमें संबंधित कार्यालय/विभाग द्वारा टिप्पणी/ई-मेल/ई-फाइल के रूप में किसी अन्य मंत्रालय/विभाग का हस्तक्षेप/अनुमोदन शामिल हो, पत्राचार करेगा। व्यय विभाग, कार्मिक विभाग, स्वास्थ्य मंत्रालय आदि जैसे विभाग से नियमों/दिशानिर्देशों के संबंध में स्पष्टीकरण मांगने के मामले में संबद्ध/अधीनस्थ कार्यालय अपने मूल मंत्रालय/विभाग के हस्तक्षेप के बिना सीधे ही पत्राचार कर सकते हैं।

### 30. एकल फाइल प्रणाली

(i) यह उन मामलों पर लागू होगी जहां गैर सचिवालय कार्यालय (एनएसओ) द्वारा मंजूरी/आदेश अर्थात् जो उसके प्रत्यायोजित शक्तियों के क्षेत्र में नहीं आते हैं, प्राप्त करने हेतु विभाग को भेजना पड़ता है ।

(ii) यह उन मामलों पर लागू नहीं होगा जहां मिश्रित परिवेश अर्थात् जहां विभाग या एनएसओ अभी भी कागज मोड (गैर इलेक्ट्रॉनिक) में कार्य कर रहे हैं । ऐसे मामलों में नीचे पैरा (iii) से (iv) में दी गई विस्तृत कार्य विधि अपनाई जाएगी । ऐसे मामले जहां विभाग और एनएसओ दोनों इलेक्ट्रॉनिक रूप से संयोजित हो तो निम्नलिखित कार्यविधि अपनाई जाएगी :

(क) एकल फाइल प्रणाली की फाइल के मामले में आई डी संख्या देने अथवा प्रेषण की अन्य औपचारिक पद्धति अपनाने की आवश्यकता नहीं है बल्कि उसे उसी प्रकार भेजा जाएगा जैसे कि एक ही संगठन के भीतर एक अधिकारी से दूसरे अधिकारी को भेजी जाती है ।

(ख) एकल फाइल प्रणाली के फाइल को सभी प्रकार से पूर्ण करके भेजा जाना चाहिए ताकि विभाग तत्परता से निर्णय ले सके, इस संबंध में गैर सचिवालय कार्यालय यह सुनिश्चित करेंगे कि :

(i) निर्णय/आदेश प्राप्त करने के प्रत्येक बिंदु को स्पष्ट रूप से प्रस्तुत कर दिया गया है;

(ii) सभी संगत कागजात फाइल/ई-फाइल पर व्यवस्थित ढंग से रख दिए गए हैं और हवाले दे दिए गए हैं;

(iii) मौजूदा आदेश/मंजूरी जहां जारी करने हेतु विभाग द्वारा अनुमोदित किए जाने की अपेक्षा है, प्रस्तुत कर दिए गए हैं; और

(iv) जिन मामलों में प्रस्ताव पर अतिरिक्त व्यय निहित हो उनमें निधि की उपलब्धता आदि प्रमाणित कर दी गई हैं ।

(iii) गैर सचिवालयी कार्यालय में एकल फाइल प्रणाली के मामले पर सबसे बाद में कार्रवाई करने वाला अधिकारी उसे विभाग के उपयुक्त अधिकारी को अंकित कर देगा, लेकिन नीति संबंधी फाइलें विभाग और गैर सचिवालय कार्यालय द्वारा किसी सामान्य आदेश के जरिए निर्धारित किए जाने वाले विभाग के उपयुक्त स्तरों पर भेजी जाएगी ।

- (iv) एकल फाइल प्रणाली की सभी फाइलें अनिवार्य रूप से संबंधित विभाग की केंद्रीय रजिस्ट्री के माध्यम से भेजी जाएगी ।
- (v) नियमानुसार विभाग में सभी टिप्पणियां एनएसओ फाइल पर लिखी जाएगी । तथापि जहां कार्मिक, नीतिगत मुद्दे तथा वित्तीय जैसे संवेदनशील अथवा नाजुक मामले निहित हो तो विभाग द्वारा सामान्य अथवा विशेष आदेश जारी करके 'अनुलिपि' ई-फाइल में टिप्पणी लिखने की अनुमति दी जा सकती है । ऐसा एकल फाइल प्रणाली की फाइल के मामले में किसी अवस्था विशेष में अथवा उससे उच्चतर स्तर पर एसएफएस-ई फाइल में अंतिम निर्णय लिए जाने के बाद और दर्ज किए जाने के बाद किया जाएगा ।
- (vi) परम्परा के तौर पर, एसएफएस फाइल में सचिवालयी टिप्पणी नए पृष्ठ से शुरू की जाएगी और टिप्पणी सिलसिलेवार लिखी जाएगी जो उपर्युक्त पैरा (v) में उल्लिखित मामले इसमें शामिल नहीं होंगे ।
- (vii) एकल फाइल प्रणाली के मामले में सरकारी निर्णय को कार्यान्वित करने की कार्रवाई फाइल वापस आने पर गैर सचिवालय कार्यालय में और इसके द्वारा शुरू की जाएगी । इस प्रकार जारी किए आदेश में यह विशेष रूप से उल्लेख होना चाहिए कि सरकार के संबंधित विभाग की सहमति प्राप्त कर ली गई है । गैर सचिवालय कार्यालय द्वारा जारी ऐसे प्रत्येक मंजूरी/आदेश की प्रतियां विभाग के सभी संबंधित अधिकारियों को पृष्ठांकित की जाएगी ।

31. **भारत के महान्यायवादी को भेजे जाने वाले मामले** - केवल विधि और न्याय मंत्रालय द्वारा ही महान्यायवादी को मामले भेजे जाएंगे ।

32. **संवैधानिक/सांविधिक प्राधिकरणों को भेजे जाने वाले मामले** - संवैधानिक/सांविधिक प्राधिकरणों जैसे कि भारत के निर्वाचन आयोग/संघ लोक सेवा आयोग आदि को भेजे जाने वाले मामले आयोग के प्रधान सचिव/सचिव को संबोधित करते हुए सामान्य तौर पर पत्र के रूप में ही भेजा जाना चाहिए।

33. **भारत के नियंत्रक और महालेखापरीक्षक को भेजे जाने वाले मामले** - नियंत्रक और महालेखापरीक्षक के विचार अथवा सलाह के लिए केवल वित्त मंत्रालय अथवा उसके माध्यम से ही मामले भेजे जाएंगे । तथापि दैनिक प्रशासन से संबंधित मामलों में विभाग अपने विवेकानुसार सीधे ही नियंत्रक तथा महालेखापरीक्षक के कार्यालय के साथ पत्राचार कर सकते हैं ।

34. **संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों के साथ पत्राचार** - नेमी प्रकार के ऐसे सभी पत्र जो स्पष्टतः किसी विभाग विशेष के कार्य क्षेत्र से संबंधित हो उन्हें सामान्यतः उस विभाग के सचिव के नाम से भेजा जाएगा । अन्य महत्वपूर्ण पत्र मुख्य सचिव अथवा प्रशासक को मामले के अनुरूप भेजे जा सकते हैं ।



**35. राज्य सरकारों के साथ पत्राचार -**

- (i) ऐसे विषयों से संबंधित सभी पत्र जिनका संबंध स्पष्टतः किसी विशिष्ट विभाग से हो, सामान्यतः उस विभाग के सचिव को भेजे जाएंगे। अन्य पत्रादि जिनमें विशिष्ट प्रकृति के पत्र अथवा ऐसे महत्व के पत्रादि भी शामिल हैं जिनकी ओर उच्च स्तरों के अधिकारी का ध्यान आकृष्ट करना आवश्यक हो, मुख्य सचिव को भी संबोधित किए जा सकते हैं। अर्द्ध शासकीय पत्र राज्य सरकारों के अधिकारियों को भी भेजे जा सकते हैं। राज्य के मुख्य सचिव को भेजने जाने वाले अर्द्ध शासकीय पत्रादि के मामले में यह स्तर संयुक्त सचिव के स्तर के नीचे का न हो।
- (ii) केवल नेमी प्रकृति के पत्रों अर्थात् पावतियों को छोड़कर अन्य पत्र सामान्यतः तब तक राज्य सरकारों को नहीं भेजे जाएंगे जब तक कि शाखा अधिकारी की पूर्वानुमति न ले ली गई हो और उस पर उनके हस्ताक्षर न हो। तथापि पूर्ण रूप से नेमी पत्रों पर अनुभाग अधिकारी हस्ताक्षर कर सकते हैं।

**36. लोक सभा और राज्य सभा सचिवालयों के साथ पत्राचार -** लोक सभा सचिवालय अथवा राज्य सभा सचिवालय को भेजे जाने वाले पत्र जिनके बारे में तत्काल अथवा उच्च स्तरीय अधिकारियों का ध्यान आकृष्ट करना आवश्यक हो, संबंधित सचिवों को संबोधित किए जाएंगे न कि कि सीधे ही लोक सभाध्यक्ष या अध्यक्ष को।

**37. संसद सदस्यों और अति महत्वपूर्ण व्यक्तियों के साथ पत्राचार -**

- (i) संसद सदस्यों/अति महत्वपूर्ण व्यक्तियों से प्राप्त पत्रों की ओर तत्काल ध्यान दिया जाना चाहिए।
- (ii) यदि पत्र किसी मंत्री के नाम भेजा गया हो तो उसका उत्तर यथासंभव स्वयं मंत्री द्वारा दिया जाना चाहिए। अन्य मामलों में पत्रों का उत्तर केवल सचिव स्तर के अधिकारी के हस्ताक्षर से ही जाना चाहिए।
- (iii) लेकिन यदि पत्र किसी संबद्ध अथवा अधीनस्थ कार्यालय, सरकारी क्षेत्र के उपक्रम, राष्ट्रीयकृत बैंकों सहित वित्तीय संस्थान के अध्यक्ष मंत्रालय/विभागों/संगठनों में प्रभारी शाखा के नाम से भेजा गया हो तो उसका उत्तर प्राप्तकर्ता स्वयं द्वारा दिया जाना चाहिए। तथापि, ऐसे नेमी मामलों में वह स्वयं ही उचित उत्तर भेज सकता है जिसमें नीति संबंधी प्रश्न शामिल न हों। ऐसे मामलों में जिनमें नीति संबंधी प्रश्न शामिल हो, अधिकारी को उत्तर भेजने से पहले उच्चतर प्राधिकारियों से परामर्श कर लेना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि संसद सदस्यों को ऐसे उत्तर कम से कम अवर सचिव के स्तर के अधिकारी के हस्ताक्षरों से और केवल विनम्र पत्र के रूप में ही भेजा जाए।

- (iv) संसद सदस्य/अति महत्वपूर्ण व्यक्तियों द्वारा मांगी गई सूचना सामान्यतः दे देनी चाहिए बशर्ते कि मांगी गई सूचना की प्रकृति ऐसी न हो कि उसे संसद के सदनों में मांगे जाने पर भी मना कर दिया जाए ।
- (v) यदि किसी पूर्व संसद सदस्य से मंत्री अथवा सचिव को संबोधित संदर्भ प्राप्त होता है तो ऐसे संदर्भ का जवाब मंत्रालय/विभाग के सचिव का अनुमोदन प्राप्त करके संबंधित संयुक्त सचिव स्तर के अधिकारी द्वारा भेजा जाए । यदि संदर्भ किसी निचले स्तर के अधिकारी को संबोधित हो, तो ऐसे संदर्भ का जवाब गैर नीतिगत मामलों में उस अधिकारी द्वारा स्वयं अपने स्तर से तथा नीतिगत मामलों में उच्च प्राधिकारियों का अनुमोदन प्राप्त करके भेजा जाए । तथापि, किसी भी संदर्भ का जवाब कम से कम अवर सचिव के स्तर के अधिकारी द्वारा दिया जाए और वह भी केवल विनम्र पत्र के रूप में भेजा जाना चाहिए ।
- (vi) किसी संसद सदस्य/अति महत्वपूर्ण व्यक्तियों से प्राप्त पत्रादि की पावती 15 दिन के भीतर दी जाएगी और उसके बाद अगले 15 दिन के भीतर पत्रादि का उत्तर दे दिया जाएगा ।
- (vii) संसद सदस्यों और अति महत्वपूर्ण व्यक्तियों से प्राप्त पत्रों का समुचित रिकार्ड रखा जाएगा और सभी संबंधितों द्वारा उसकी निगरानी की जाएगी । इसी प्रकार की प्रक्रिया न्यायालय/न्यायालय-वत् मामलों में भी अपनाई जाएगी ।

### 38. राज्य सरकार के मंत्रियों के साथ पत्राचार

राज्य सरकार के मंत्रियों से प्राप्त पत्रों पर कार्रवाई करने के संबंध में भी उपर्युक्त पैरा (37) में निर्धारित कार्यविधि का अनुसरण किया जाना चाहिए ।

39. **विदेशी सरकारों तथा अंतरराष्ट्रीय संगठनों के साथ पत्राचार** - विदेशी सरकारों और उनके भारत स्थित मिशनों, विदेशों में स्थित भारतीय राजनयिक मिशनों और केंद्रों के अध्यक्षों तथा संयुक्त राष्ट्र संघ और उसकी विशेष एजेंसियों को भेजे जाने वाले पत्र सामान्यतः विदेश मंत्रालय के माध्यम से भेजे जाएंगे। आपवादिक तौर पर पत्राचार इस संबंध में समय-समय पर विदेश मंत्रालय द्वारा जारी अनुदेशों के अनुसार ही किया जा सकता है ।

40. **उत्तर देने की निर्धारित तारीख** - ऐसे सभी महत्वपूर्ण मामलों में जिनमें राज्य सरकारों, केंद्रीय सरकार के विभागों अथवा अन्य कार्यालयों, सार्वजनिक निकायों अथवा व्यक्तियों से परामर्श किया जाता है, उत्तर देने के लिए सामान्यतः समय-सीमा निर्धारित की जा सकती है । निर्धारित तारीख समाप्त होने पर इस संबंध में उपयुक्त प्राधिकारी का आदेश प्राप्त किया जा सकता है कि जिन कार्यालयों से उत्तर नहीं मिले हों, उन्हें और समय दिया जाएगा अथवा उनके जवाबों की प्रतीक्षा किए बिना मामले पर आगे कार्यवाही की जाए ।

## अध्याय - VII

### पत्रों का मसौदा तैयार करना

41. **मसौदा तैयार करने की कार्यविधि** - सीधे मामलों अथवा जिनके लिए पत्रों के मानक रूप मौजूद हैं, उनके लिए कोई मसौदा तैयार किया जाना अपेक्षित नहीं है।

42. **मसौदा तैयार करने के लिए सामान्य अनुदेश -**

(i) मसौदा स्पष्ट और संक्षिप्त होना चाहिए।

(ii) मसौदा तैयार करते समय सदैव अंतिम पत्र भी संख्या और तारीख का क्रमवार उल्लेख किया जाए तथा यदि यह प्रेषिती द्वारा न भेजा गया हो तो विषय से संबंधित अंतिम पत्र का उल्लेख किया जाना चाहिए। यदि एक से अधिक पत्र अथवा कई पत्रों का उल्लेख करना आवश्यक हो तो मसौदे के हाशिए में इस प्रकार उल्लेख किया जाना चाहिए। जब एक ही फाइल से, एक ही पते पर एक ही तारीख को दो या दो से अधिक पत्र भेजे जाने हों तो वह संख्या जिससे वर्ष का पता चलता हो लिखने से पहले एक अलग क्रम संख्या लिखी जा सकती है जिससे कि संदर्भ देखने में समस्या नहीं हो जैसे कि ए-11011/5(I) 2001-स्था., ए-11011/5(II) 2001-स्था.

(iii) पत्र पर हस्ताक्षर किए जाने वाले अधिकारी का नाम, पदनाम, टेलीफोन नम्बर, टेलीफैक्स नम्बर और ई-मेल (जहां लागू हो) पत्र पर उल्लिखित होना चाहिए।

43. **सरकारी आदेशों का प्रमाणीकरण (गृह मंत्रालय)**

(i) राष्ट्रपति के नाम से लिखे एवं निष्पादित सभी आदेश और दस्तावेज उनके नाम से ही व्यक्त किए जाएंगे तथा उन पर उस अधिकारी द्वारा हस्ताक्षर किए जाएंगे जो अवर सचिव के या उससे ऊपर के स्तर के नियमित या पदेन सचिवालयी स्तर का हो अथवा जिसे प्रमाणीकरण (आदेश एवं अन्य दस्तावेज) नियमावली, 2002 (समय-समय पर यथा संशोधित) के तहत ऐसे आदेश प्रमाणित करने के लिए विशिष्ट रूप से प्राधिकृत किया गया हो।

(ii) जहाँ भारत सरकार को विधि द्वारा आदेश, अधिसूचनाएँ आदि जारी करने की शक्ति प्रदत्त की गई हो वहाँ उन आदेशों और अधिसूचनाओं को भारत सरकार के नाम से ही जारी किया जाएगा।

44. **अधिकारियों को उनके नाम से पत्रादि** - सामान्यतः वर्गीकृत स्वरूप के अथवा अर्ध-शासकीय पत्र के अतिरिक्त कोई भी पत्र अधिकारी के नाम से तब तक संबोधित अथवा अंकित नहीं किया जाना चाहिए जब तक कि पत्र के अंतर्गत उठाए गए मुद्दे पर, उसके विशिष्ट स्वरूप, तात्कालिकता या महत्व के कारण या उस अधिकारी से उस विषय पर व्यक्तिगत रूप से पहले ही कुछ चर्चा कर लेने के कारण और उसी अधिकारी द्वारा उस विषय पर बेहतर ढंग से कार्रवाई करने के कारण, अधिकारी का इस बात की ओर निजी ध्यान दिलाना आवश्यक नहीं हो।

## अध्याय - VIII

### फाइल क्रमांकन पद्धति

45. **फाइल क्रमांकन पद्धति** : नेमी प्रकार की आवतियों का निपटान करने के लिए सामान्यतः कोई फाइल नहीं खोली जाएगी। फाइल क्रमांकन की निम्नलिखित दो पद्धतियों का प्रयोग किया जा सकता है :-

#### I. कार्यात्मक फाइल क्रमांकन पद्धति -

(i) विभाग को आवंटित किए गए कार्यों के कार्य क्षेत्र के अंतर्गत आने वाले विषयकों और आयामों का निम्नलिखित अनुक्रम में विश्लेषण किया जाता है :-

(क) विभाग के प्रमुख कार्य ;

(ख) इन कार्यों में से प्रत्येक कार्यकलाप

(ग) इन कार्यकलापों में से प्रत्येक में शामिल पहलू और कार्य; तथा

(घ) इन पहलुओं या कार्यों में से प्रत्येक के संबंध में विचार किए जाने वाले तथ्य।

(ii) विभाग के कार्य के क्षेत्र को चार पदानुक्रम प्रभागों में विश्लेषण किया जाता है तथा निम्नानुसार शीर्षकों की निम्नलिखित चार मानक सूचियां तैयार की गई हैं :-

(क) कार्य शीर्ष जिसे 'मूल शीर्ष' कहा जा सकता है;

(ख) कार्यकलाप शीर्ष इसे प्रत्येक कार्य शीर्ष के संबंध में 'प्राथमिकता शीर्ष' कहा जा सकता है।

(ग) पहलू या कार्य शीर्ष इसे कार्यकलाप शीर्षों के संबंध में 'द्वितीयक शीर्ष' कहा जा सकता है; और

(घ) खंड शीर्ष इसे पहलुओं या कार्य शीर्षों के संबंध में 'तृतीयक शीर्ष' कहा जा सकता है।

(iii) उपर्युक्त शीर्षों की सूचियों के आधार पर विभाग से संबंधित विभिन्न विषयों के लिए कार्यात्मक फाइल सूची जिससे कि फाइल क्रमांकन पद्धति की जानकारी मिल सके, विकसित की जाएगी।

(iv) ऐसे विषयों की फाइलें जो सभी मंत्रालयों/विभागों के सामान्य विषय होते हैं (अर्थात् स्थापना, वित्त, बजट, लेखा, कार्यालय की आपूर्तियों एवं सेवाओं तथा अन्य गृह रखरखाव कार्य, हिंदी, सतर्कता, संसद प्रश्न आदि से संबंधित मामले) खोलने के लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा वर्ष 2012 में जारी की गई समय-समय पर यथा संशोधित सभी मंत्रालयों/विभागों के लिए समान 'अभिलेख प्रतिधारण समय-सूची' (वेबसाइट [www.darpg.gov.in](http://www.darpg.gov.in) पर अपलोड) नामक पुस्तिका में उल्लिखित समान मानकीकृत कार्यात्मक फाइल सूची/फाइल क्रमांकन पद्धति अपनाई जाएगी।

## II. विषय वर्गीकरण पर आधारित फाइल क्रमांकन पद्धति

(i) प्रत्येक अनुभाग/डेस्क निम्नलिखित अनुमोदित सूचियां (जिसकी प्रत्येक वर्ष समीक्षा की जानी है) रखेगा:-

(क) मानक शीर्ष अर्थात् इससे संबंधित विषयों के मुख्य शीर्ष ;

(ख) मानक उप-शीर्ष अर्थात् मुख्य विषय शीर्षों के पहलू।

(ii) मानक शीर्ष पर लगातार क्रम संख्याएं डाली जाएगी। हालांकि मानक उप-शीर्षों पर इस प्रकार की कोई संख्या नहीं डाली जाएगी।

(iii) संबंधित कर्मचारी उस मानक शीर्षक का पता लगाएगा जिससे विचाराधीन संबंधित हैं उसके बाद फाइल पर उचित शीर्षक लिखेगा जिसकी अनुभाग अधिकारी पुनरीक्षा करेगा।

(iv) जहां तक संभव हो, विषय के प्रत्येक विशिष्ट पहलू के लिए अलग-अलग फाइल होनी चाहिए।

(v) यदि नई आवृत्ति में उठाया गया मुद्दा या मौजूदा फाइल में की गई टिप्पणी मूल कार्यक्षेत्र से इतर हो जाता है तो इस पर कार्यवाही करने के लिए एक नई फाइल खोली जा सकती है और उसमें संबंधित उद्धरणों की प्रतियां रखी जा सकती हैं।

(vi) फाइल संख्या के पहले तीन अंक/अक्षर को एक-दूसरे से अलग-अलग लिखा जाएगा और उनके बीच में तिरछी रेखाएं डाली जाएगी तथा अंतिम दो में (-) डाला जाएगा। इस प्रकार खोली गई फाइल अर्थात् मानक शीर्ष के तहत वर्ष 2009 के दौरान वैज्ञानिक अनुसंधान जिसकी क्रम सं. '3' हो, को 3/17/2009-एसआर, 3/18/2009-एसआर और आगे क्रमानुसार संख्याओं में लिखा जाएगा, जहां एस आर से अनुभाग के नाम का पता चलता है।

### III. खंड फाइल

(i) यदि किसी समय किसी विषय की फाइल उपलब्ध हो पाने की संभावना नहीं हो और इसके वापस आने की प्रतीक्षा किए बिना ही किसी नई आवती या टिप्पणी पर कार्रवाई करना आवश्यक हो तो इस पर कार्रवाई करने के लिए खंड फाइल खोली जा सकती है। जहां दो या दो से अधिक फाइलें खोली जाती हैं तो प्रत्येक फाइल की पहचान अलग-अलग संख्या डाल कर की जाएगी, अर्थात् खंड फाइल I, II, आदि। डुप्लीकेट कागज यदि कोई हो, को हटाने के बाद खंड फाइल को मुख्य फाइल में मिला दिया जाएगा।

(ii) कम्प्यूटरीकृत परिवेश में कम्प्यूटर में उपयुक्त प्रविष्टि की जाएगी ताकि खंड फाइल को मुख्य फाइल में विलय करने के प्रयोजनार्थ इसका आसानी से पता लगाना सरल हो।

(IV) विशिष्ट ई-फाइल संख्या : कम्प्यूटर परिवेश में जैसे ही कोई नई ई-फाइल खोली जाती है एक विशिष्ट ई-फाइल संख्या स्वतः ही सृजित हो जाती है। प्रणाली में दर्ज ई-फाइलों का निम्नलिखित किसी भी पैरामीटर के जरिए स्वतः ही पता लग जाएगा :

- (i) फाइल की संख्या
- (ii) फाइल खोलने की तारीख
- (iii) फाइल के विषय से जुड़ी यथासंभव अनेक कैच शब्द
- (iv) संबंधित विभाग के विवेकाधिकार के अनुसार कोई अन्य पैरामीटर

#### 46. **फाइलों का अंतरण, पुनः तैयार करना और संख्या डालना :-**

जब कभी एक विभाग/अनुभाग से दूसरे विभाग/अनुभाग में कोई काम अंतरित किया जाए तो बाद में सभी संबंधित अभिलेखों तथा फाइलों, चालू और बंद दोनों फाइलों को पुराने विभाग/अनुभाग को लौटाया जाएगा। एक विभाग से अन्य विभाग को फाइलों के अंतरण की स्थिति में फाइलों की सूची बनाई जाएगी तथा विभागाध्यक्ष का अनुमोदन प्राप्त किया जाएगा। अभिलेखों को लेने बाद विभाग/अनुभाग बंद फाइलों को विभाजित, पुनः वर्गीकृत अथवा पुनः संख्या नहीं डालेगा। चालू फाइलों के मामले में शीघ्र ही संभाव्य स्तरों पर बंद करने का प्रयास किया जाना चाहिए तथा आगे मामलों पर कार्रवाई करने हेतु विभाग/अनुभाग की अपनी स्कीम के अनुसार नई फाइलें/ई-फाइलें खोली जाएं।

यदि कोई कागज आधारित फाइल गुम हो जाती है तो उसे पुनः तैयार किया जाएगा। इसके लिए पत्र-व्यवहार करने वाले विभाग से विभिन्न पत्रों की प्रतियां प्राप्त की जाएगी तथा कागजों को क्रमानुसार लगाया जाएगा और नई डुप्लिकेट फाइल तैयार की जाएगी। पत्राचार के आधार पर एक स्वतः पूर्ण टिप्पणी तैयार की जाएगी।

**47. फाइलों का संचालन :-**

संबंधित विभाग द्वारा विभागीय अनुदेशों के द्वारा निर्धारित किए जाने वाले आरूप में फाइल संचालन रजिस्टर में फाइलों के संचालन की प्रविष्टि की जाएगी।





## अध्याय-IX

### अभिलेख प्रबंधन

#### 48. अभिलेख प्रबंधन में निहित कार्यकलाप -

अभिलेख प्रबंधन में मुख्यतः अभिलेखन, प्रतिधारण, पुनः प्राप्ति और भारत के राष्ट्रीय अभिलेखागार को अभिलेखों का अंतरण करके निपटाने करने से संबंधित कार्यकलाप शामिल हैं। प्रत्येक विभाग से यह आशा की जाती है कि वे रिकार्डों का विनियमन और समीक्षा करने के लिए विभागीय अनुदेश जारी करें।

49. **अभिलेखबद्ध करने की अवस्था/कार्यविधि** - विचारणीय मामलों पर कार्रवाई पूरी होने के पश्चात फाइलों को अभिलेखबद्ध किया जाना चाहिए। ऐसे फाइलों को अभिलेखबद्ध किया जाना समय-समय पर अभिलेख प्रतिधारण समय-सूची (आरआरएस) और तत्संबंधी भारत के राष्ट्रीय अभिलेखागार के प्रावधानों के द्वारा शासित होंगी। फाइल के उद्धरणों, महत्वपूर्ण निर्णयों, दस्तावेजों आदि की प्रतियां जो भविष्य में संदर्भ के लिए उपयोगी हो, को वर्तमान गार्ड फाइल/स्थायी नोट/नजीर पुस्तिका/संदर्भ फोल्डर में रखा जाएगा।

#### 50. वास्तविक अभिलेखों का वर्गीकरण -

भारत के राष्ट्रीय अभिलेखागार द्वारा निर्धारित किन्हीं एक श्रेणियों में फाइलों को अभिलेखबद्ध किया जा सकता है।

#### 51. नजीर पुस्तिका -

प्रत्येक अनुभाग अपनी नजीर पुस्तिका जिसमें महत्वपूर्ण नियमों और निर्णयों की टिप्पणियां रखी जाती हैं, को अद्यतन करेंगे ताकि सुलभ संदर्भ के लिए नजीरों को प्रयुक्त किया जा सके।

#### 52. अभिलेख प्रतिधारण समय-सूची -

यह सुनिश्चित करने के लिए कि फाइलों को समय से पूर्व नष्ट नहीं किया जाए और न ही आवश्यकता से अधिक समय तक रखा जाए; प्रत्येक विभाग :-

- (क) लेखा संबंधित फाइलों को अभिलेखबद्ध करने के संबंध में सामान्य वित्तीय नियमावली के परिशिष्ट 13 में उल्लिखित अनुदेशों का पालन करेगा जैसा कि वित्त मंत्रालय, व्यय विभाग की वेबसाइट ([www.finmin.nic.in](http://www.finmin.nic.in)) पर उपलब्ध है;

(ख) सभी विभागों के लिए समान स्थापना, कार्मिक और गृह रख-रखाव मामलों से संबंधित अभिलेखों के मामले में सभी मंत्रालयों/विभागों के लिए समान रिकार्डों के संबंध में समय-समय पर यथासंशोधित अभिलेख प्रतिधारण समय-सूची का पालन किया जाएगा जो प्रशासनिक और लोक शिकायत विभाग की वेबसाइट [www.darpg.nic.in](http://www.darpg.nic.in) पर उपलब्ध है ।

(ग) विभाग के महत्वपूर्ण कार्यों से संबंधित फाइलों को रिकार्ड करने के संबंध में प्रत्येक विभाग द्वारा अभिलेख रखने की विभागीय अनुसूची जारी की जाएगी और उसमें विशिष्ट विषयों से संबंधित फाइलों को अभिलेखबद्ध करने की अवधि का उल्लेख किया जाएगा और इन्हें भारत के राष्ट्रीय अभिलेखागार के परामर्श से परिरक्षित किया जाएगा ।

### 53. अधिकारियों और उनके वैयक्तिक कर्मचारियों द्वारा रखे जाने वाले अभिलेख -

प्रत्येक विभाग अधिकारियों और उनके वैयक्तिक कर्मचारी वर्ग द्वारा रखे गए अभिलेख की समीक्षा और छटाई/कागजों को विलोप करने के लिए विभागीय अनुदेश जारी कर सकता है । इस संबंध में केंद्रीय सचिवालय कार्यालय पद्धति नियम पुस्तिका में उल्लिखित कार्यविधि का पालन किया जाएगा ।

### 54. अभिलेखों की मांग -

(क) सार्वजनिक अभिलेख अधिनियम, 1993 के अंतर्गत विहित मांग पत्र के अतिरिक्त कोई भी अभिलेखबद्ध फाइल अनुभागों, विभागीय रिकार्ड कक्ष अथवा अभिलेखागार रिकार्डों से नहीं भेजी जाएगी ।

(ख) अन्य विभागों से संबंधित फाइलों और राष्ट्रीय अभिलेखागार की अभिरक्षा में रखी गई फाइलों की मांग को अभिलेखागार द्वारा फाइलें भेजने से पहले संबंधित विभाग द्वारा पृष्ठांकित किया जाएगा । सुरक्षा श्रेणीकरण वाले रिकार्डों को सार्वजनिक अभिलेख अधिनियम, 1993 के नियम 10 के अनुसार अभिलेखागार को अंतरित नहीं किया जाता है ।

## अध्याय -X

### सरकारी सूचना और दस्तावेजों की सुरक्षा

#### 55. सरकारी सूचना का संप्रेषण -

प्रत्येक सरकारी कर्मचारी सदाशयपूर्वक अपने कर्तव्यों का निर्वहन करते हुए 'आम जनता या किसी संगठन के सदस्य' को ऐसी पूरी और सही सूचना देगा जिसका सूचना का अधिकार अधिनियम के अधीन प्रकटीकरण किया जा सकता हो। (उपर्युक्त किसी भी बात का यह अर्थ नहीं लिया जाएगा कि अनधिकृत तरीके से या सरकारी कर्मचारी अथवा किसी अन्य व्यक्ति को अनुचित लाभ पहुंचाने के उद्देश्य से वर्गीकृत सूचना के संप्रेषण की अनुमति है)।

#### 56. वर्गीकृत कागजातों पर कार्रवाई -

(i) इस नियम-पुस्तिका में दिए गए उपबंध, मुख्य रूप से अवर्गीकृत कागजातों के मामलों पर लागू होते हैं। वर्गीकृत कागजातों को रखने में, संबंधित कर्मचारी विशेष ध्यान रखेगा और वह गृह मंत्रालय द्वारा जारी किए गए "विभागीय सुरक्षा अनुदेशों" में दिए गए उपबंधों का पालन करेगा। चूंकि, इन अनुदेशों के अनुसार, वर्गीकृत कागजातों (गोपनीय कागजातों के अलावा)को या तो अधिकारी स्वयं अपने पास रखेंगे अथवा इन्हें उन अनुभागों में रखा जाएगा जिन्हें "गुप्त" अथवा "परम गुप्त" नाम दिया गया हो और इन्हें उन अनुभागों में नहीं रखा जाएगा जिन्हें इस प्रयोजन के लिए नामोद्दिष्ट न किया गया हो।

(क) अनुभाग अधिकारी द्वारा रजिस्ट्रों और अन्य अभिलेखों का एक अलग सेट (जैसे- डाक रजिस्टर, अनुभाग डायरी, फाइल रजिस्टर, फाइल संचलन रजिस्टर, नजीरों की पुस्तक, सूचक पर्चियां, बकाया और निपटाए गए काम की विभिन्न विवरणियां, इलेक्ट्रॉनिक भंडारण उपकरण रखे जाएंगे; और

(ख) विभागीय सुरक्षा अनुदेशों में दिए गए उपबंधों को ध्यान में रखते हुए अनुभाग अधिकारी स्वयं ऐसी फाइलों का अभिलेख रखेगा और उनकी समीक्षा भी करेगा।

(ii) प्रत्येक वर्गीकृत फाइल का पुनः वर्गीकरण करने के लिए उसकी 5 वर्षों में एक बार समीक्षा की जाएगी। इस प्रकार पुनः वर्गीकरण की गई फाइल जिसे स्थायी रूप से रखना उचित समझा जाए, को राष्ट्रीय अभिलेखागार को भेज दिया जाएगा।

#### 57. वर्गीकृत फाइलों का प्रबंधन

कार्यालय से बाहर बैठकों में शामिल होने/विचार-विमर्श करने के प्रयोजन से एक अधिकारी जो अनुभाग अधिकारी/डेस्क अधिकारी से नीचे के स्तर का न हो, गोपनीय कागजात/फाइलें वहां ले जा

सकता है अथवा विशेष परिस्थितियों में संबंधित संयुक्त सचिव की लिखित अनुमति से एक अधिकारी जो अवर सचिव से नीचे के स्तर का न हो, गोपनीय कागजात/फाइलें कार्यालय से बाहर ले जा सकता है । अधिकारी द्वारा मांग किए जाने पर प्राधिकार पत्र दिखाया जाएगा ।

#### **58. प्रेस को सूचनाओं का संप्रेषण-**

(i) प्रेस सूचना और अन्य समाचार मीडिया जैसे रेडियो और दूरदर्शन को सरकारी सूचना सामान्यतः प्रेस सूचना ब्यूरो के माध्यम से भेजी जाएगी ।

(ii) केवल मंत्री, सचिव और इसके लिए प्राधिकृत विशेष अधिकारी ही प्रेस को सूचना देंगे अथवा प्रेस के प्रतिनिधियों से संपर्क कर सकते हैं । यदि किसी अन्य कर्मचारी से प्रेस के प्रतिनिधि संपर्क करना चाहे तो उन्हें प्रेस सूचना ब्यूरो अथवा प्राधिकृत अधिकारी के पास भेजा जाएगा अथवा प्रेस में जाने से पूर्व विभाग के सचिव से अनुमति ली जाएगी ।

(iii) इस पैरा में उल्लिखित मामलों के संबंध में सूचना और प्रसारण मंत्रालय द्वारा निर्धारित विस्तृत कार्याविधि का पालन किया जाएगा ।

#### **59. मुद्रित रिपोर्टों आदि के लिए प्रतिबंधित वर्गीकरण का प्रयोग -**

(i) किसी मुद्रित रिपोर्ट, पेमफ्लेट अथवा संकलन पर तब तक कोई प्रतिबंधात्मक वर्गीकरण जैसे कि "केवल शासकीय प्रयोग के लिए" लागू नहीं किया जाएगा जब तक कि उसमें ऐसी सूचना न हो जिसका प्रकटीकरण लोक हित में नहीं होगा । संदेहास्पद मामलों में, प्रकाशन, जिसका प्रयोग करना लाभप्रद हो, ऐसा प्रकाशन ही क्यों न हो और जिसका परिचालन केवल शासकीय प्रयोग के लिए ही किया जाना हो, इस प्रकार का होना चाहिए कि मंत्री उस प्रकाशन को संसद के समक्ष प्रस्तुत न कर सकने के पूर्ण औचित्य दे सके ।

(ii) कोई भी सरकारी प्रकाशन (इसमें इलैक्ट्रॉनिक रूप भी शामिल है) पर केवल "शासकीय प्रयोग के लिए" तब तक नहीं लिखा जाएगा जब तक कि ऐसा करने के लिए उस शाखा अधिकारी की पूर्व अनुमति न ले ली गई हो, जो संदेहास्पद मामलों में सचिव अथवा मंत्री के आदेश भी प्राप्त कर लेगा ।

## अध्याय-XI

### विलम्ब रोकने के उपाय

60 संसदीय आश्वासनों, संसद प्रश्नों, सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत आवेदनों, संसद सदस्य/ अति महत्वपूर्ण व्यक्ति के पत्रों, केंद्रीय प्रशासनिक अधिकरण/न्यायालय मामलों आदि पावतियों का समय पर निपटान और मानीटरिंग

विभाग द्वारा किए जाने वाले यथा संभव अधिक से अधिक प्रकार के मामलों में निपटान के लिए विभागीय अनुदेशों के माध्यम से समय-सीमा निर्धारित की जाएगी। सामान्य नियम के अनुसार जब तक विशिष्ट प्रकार के मामलों के लिए विभागीय अनुदेशों के माध्यम से उच्चतर सीमा निर्धारित न की गई हो तब तक कोई भी कर्मचारी मामले को अपने पास सात दिन से अधिक लंबित नहीं रखेगा। यदि किसी कर्मचारी के पास अनुबद्ध समय-सीमा से अधिक कोई मामला पड़ा रहता है तो वह नोट वाले भाग में उसको अपने पास लंबित रखने संबंधी स्पष्टीकरण दर्ज करेगा। आवतियों के निपटान को मॉनीटर करने के लिए विशिष्ट प्रकार से रिपोर्ट देने की पद्धति आरंभ की जाएगी।

संसदीय आश्वासनों, संसद प्रश्नों, सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत आवेदनों, संसद सदस्य/ अति महत्वपूर्ण व्यक्ति के पत्रों, केंद्रीय प्रशासनिक अधिकरण/न्यायालय मामलों आदि पावतियों का समय पर निपटान और मानीटरिंग करने के लिए प्रत्येक विभाग ऐसे मामलों का अलग रिकार्ड रखेगा।

ई-गवर्नेंस पद्धतियों का अपेक्षाओं के अनुकूल सरकारी कार्य को मानीटर करने तथा पता लगाने के लिए भी किया जाना चाहिए।

## अध्याय-XII

### विविध

#### 61. विभागीय अनुदेश -

इस नियम पुस्तिका में केंद्रीय सचिवालय में, कुशल कार्य प्रबंध अर्थात् सरकारी कागजों की प्रक्रिया कार्रवाई, निपटान और नियंत्रण की अत्यावश्यक कार्य विधियां बताई गई हैं। इन कार्यविधियों में काफी लचक लाने के लिए इस नियम पुस्तिका में सुझाव दिया गया है कि विभागीय अनुदेश भी जारी किए जाएं। ये विभागीय अनुदेश अपना व्यापक रूप स्थिर रखते हुए भी निर्धारित कार्य विधियों को विशेष परिस्थितियों तथा अपेक्षाओं के अनुरूप बनाने में तथा उनके पूरक होने या बदलाव करने में सहायक हो सकते हैं।

#### 62. मंत्रियों के वैयक्तिक कार्यालयों में अभिलेखों का रख-रखाव/अंतरण-

मंत्रियों के वैयक्तिक कार्यालयों में अभिलेखों का रख-रखाव-

(क) मंत्रियों के वैयक्तिक कार्यालयों में आवश्यक रिकार्ड जैसे कि डायरी, संवितरण और फाइल संचालन रजिस्टर रखे जाएंगे।

उपर्युक्त रिकार्डों के अलावा मंत्रिमंडल बैठकों आदि तथा यथा आवश्यक समझे गए ऐसे विषयों से संबंधित गोपनीय प्रकृति के कागजातों के लिए फाइलें और फोल्डर भी होंगे।

(ख) जब कोई फाइल अथवा कागज आदेश प्राप्त करने अथवा किसी अन्य प्रयोजन से मंत्री को दिया जाता है तो मंत्री के निजी सचिव को औपचारिक रूप से सूचित किया जाएगा। इन विवरणों के प्राप्त होने पर मंत्री के निजी सचिव इस बात के लिए अपनी संतुष्टि करेगा कि ऐसी फाइल मंत्री के पास प्राप्त हुई है और उसके आगे के संचालन पर निगाह रखेगा। जैसे ही मामला मंत्री जी के ध्यान में आएगा और फाइल का निपटान कर दिया जाएगा वैसे ही फाइल संबंधित अधिकारी को लौटा दिया जाएगा।

#### 63. वेबसाइट का रख-रखाव

इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी विभाग ([www.deity.nic.in](http://www.deity.nic.in)) तथा प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ([www.darpg.nic.in](http://www.darpg.nic.in)) की वेबसाइटों पर उपलब्ध भारत सरकार के वेबसाइटों संबंधी दिशानिर्देश (जीआईजीडब्ल्यू) के अनुरूप केंद्रीय सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों/कार्यालयों/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों की अद्यतन डाटा/सूचना वेबसाइट में होनी चाहिए। इस प्रयोजनार्थ एक नोडल अधिकारी नियुक्त किया जाना चाहिए तथा नियमित रूप से वेबसाइट को अद्यतन किया जाना चाहिए।

#### 64. नागरिक/ग्राहक चार्टर -

भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों/कार्यालयों और राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों के सरकारों द्वारा नागरिक/ग्राहक चार्टर का रख-रखाव किया जाना अपेक्षित है तथा इसे वेबसाइट और सूचना एवं सुविधा केंद्र के नोटिस बोर्ड पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना है। नागरिक चार्टर एक दस्तावेज है जो सेवाओं के मानक, सूचना, चयन और परामर्श, भेदभाव रहित और अगिम्यता, निवारण, शिष्टता तथा रूप के मूल्य के संबंध में अपने नागरिकों के प्रति किसी संगठन की प्रतिबद्धता पर ध्यान केंद्रित करने के एक व्यवस्थित प्रयास का प्रतिनिधित्व करता है। इसे अपने ग्राहकों के प्रति संगठन की प्रतिबद्धता के साथ विशिष्ट मानकों, गुणवत्ता और समय-सीमा सहित नागरिकों के लिए सेवाओं की प्रदायगी को सरल और कारगर बनाने का साधन भी कहा जा सकता है।

एक उत्तम नागरिक चार्टर में निम्नलिखित संघटक होना चाहिए :-

- (i) संगठन के विजन और मिशन का विवरण।
- (ii) संगठन के कार्य का विवरण।
- (iii) 'नागरिक' अथवा 'ग्राहक' का विवरण।
- (iv) प्रत्येक नागरिक/ग्राहक को समूह अथवा अलग-अलग रूप से प्रदत्त सेवाओं का विवरण जिनमें मानक, गुणवत्ता, समय-सीमा आदि तथा इन सेवाओं को कब/कैसे प्राप्त किया जा सकता है, शामिल है।
- (v) शिकायत निवारण तंत्र तथा इसका किस प्रकार लाभ उठाया जाए।
- (vi) 'नागरिक' अथवा 'ग्राहकों' से अपेक्षाएं।
- (vii) अतिरिक्त प्रतिबद्धता जैसेकि सेवा प्रदायगी की विफलता की स्थिति में प्रतिपूर्ति।

नागरिक चार्टर तैयार करने का आरूप प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ([www.darpg.gov.in](http://www.darpg.gov.in)) की सेवोत्तम नियम पुस्तिका में उपलब्ध है।



