सत्यमेव जयते

श्रम और रोजगार मंत्रालय
के संबंध में
नागरिक / ग्राहक चार्टर

पता : श्रम शक्ति भवन, रफी मार्ग, नई दिल्ली-110001

वेबसाइट पता : www.labour.nic.in

जारी करने की तारीख : जून, 2015

अगली समीक्षा : जनवरी, 2016

ध्येय

कामगारों के लिए शालीन कार्यदशाएं तथा सुधरा हुआ गुणतापूर्ण जीवन, जोखिमपूर्ण क्षेत्रों में बाल श्रमिकों से रहित भारत सुनिश्चित करना तथा पोषणीय आधार पर नियोज्यता बढ़ाना।

लक्ष्य

सामाजिक सुरक्षा तथा कल्याणकारी उपाय प्रदान करने हेतु, कार्य की शर्तों, कामगारों के व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा को विनियमित करते हुए, जोखिमपूर्ण व्यवसायों और प्रक्रियाओं से बाल श्रम को समाप्त करते हुए, सामंजस्यपूर्ण औद्योगिक संबंध को बढ़ाते हुए, श्रम कानूनों के प्रवर्तन को सुदृढ़ करते हुए तथा कौशल विकास और रोजगार सेवाओं का संवर्धन करते हुए नीतियों / कार्यक्रमों / योजनाओं / परियोजनाओं को निर्धारित करना तथा उन्हें कार्यान्वित करना।

मुख्य सेवाएं / कार्य

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	दूरभाष संख्या	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	मोड	राशि
1	राष्ट्रीय शिकायत निवारण समिति (एनजीआरसी) के माध्यम से राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना (आरएसबीवाई) के अंतर्गत शिकायतों का निपटान	5	श्री विनोद कुमार (निदेशक)	vinodk@nic.in	23387603	आरएसबीवाई अनुभाग द्वारा शिकायत की जांच	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						एनजीआरसी समिति की बैठक		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
2	अनुमोदन एवं अनुवीक्षण समिति द्वारा अनुमोदन के पश्चात् राज्य / जिले में आरएसबीवाई प्रारम्भ करने हेतु परियोजना प्रस्ताव का अनुमोदन जारी करना	5	श्री विनोद कुमार (निदेशक)	vinodk@nic.in	23387603	आरएसबीवाई अनुभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	निर्धारित प्रपत्र में प्रस्ताव, निविदा दस्तावेज, राज्य स्तर मूल्यांकन के तकनीकी एवं वित्तीय समिति के कार्यवृत्त	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						अनुमोदन एवं निगरानी समिति का अनुमोदन लेना		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
3	राज्य सरकारों से प्रस्ताव प्राप्ति के बाद आरएसबीवाई के क्रियान्वयन में केन्द्रीय हिस्से का प्रीमियम जारी करना	5	श्री विनोद कुमार (निदेशक)	vinodk@nic.in	23387603	आरएसबीवाई अनुभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	विगत से पिछले वित्तीय वर्ष के संबंध में वार्षिक लेखा विवरण तथा उपयोगिता प्रमाण-पत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						स्वीकृति आदेश जारी करना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						प्रीमियम जारी करना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
4	बंधुआ श्रमिकों के पुनर्वास की योजना के अंतर्गत प्रस्ताव की प्राप्ति पर राज्यों को केन्द्रीय सहायता जारी करना	5	श्री एन.के. प्रसाद [कल्याण आयुक्त (मुख्यालय)]	nkishor.prasad@nic.in	23386620	बीएल अनुभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	विगत से पिछले वित्तीय वर्ष के संबंध में उपयोगिता प्रमाण-पत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						स्वीकृति आदेश जारी करना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						केन्द्रीय सहायता जारी करना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
5	कर्मचारी राज्य बीमा निगम (ईएसआईसी) तथा कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ) से प्राप्त वैधानिक प्रस्तावों पर प्रशासनिक निर्णय लेना	4	श्री डी.एस. नेगी (निदेशक)	ds.negi85@nic.in	23719054	सामाजिक सुरक्षा अनुभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	दूरभाष संख्या	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	मोड	राशि
6	ईएसआईसी एवं ईपीएफओ के नियमों, विनियमों एवं योजनाओं में संशोधन हेतु प्रस्तावों पर निर्णय लेना	4	श्री डी.एस. नेगी (निदेशक)	ds.negi85@nic.in	23719054	सामाजिक सुरक्षा प्रभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
7	ईएसआईसी एवं ईपीएफओ द्वारा मंत्रालय को संदर्भित प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों पर विचार / निर्णय से अवगत कराना	4	श्री डी.एस. नेगी (निदेशक)	ds.negi85@nic.in	23719054	सामाजिक सुरक्षा प्रभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
8	सामाजिक सुरक्षा मामलों के संबंध में राज्य सरकारों अथवा व्यक्तियों द्वारा अपेक्षित स्पष्टीकरणों जैसी विविध मदों के संबंध में निर्णय से अवगत कराना	4	श्री डी.एस. नेगी (निदेशक)	ds.negi85@nic.in	23719054	सामाजिक सुरक्षा प्रभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
9	राष्ट्रीय बाल श्रम परियोजना (एनसीएलपी) समिति को समय पर अनुदान जारी करना (पहली किश्त)	5	श्री मंजीत सिंह नायर (उप सचिव)	ms.nayar@nic.in	23708136	बाल श्रम प्रभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	विगत से पिछले वित्तीय वर्ष के लिए खातों की वार्षिक विवरणी, उपयोगिता प्रमाण-पत्र और पिछले वित्तीय वर्ष के लिए मार्च अंत तक की तिमाही प्रगति रिपोर्ट और चल रहे एनसीएलपी विद्यालय	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						स्वीकृति आदेश जारी करना		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						प्रथम किश्त जारी करना		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
10	राष्ट्रीय बाल श्रम परियोजना (एनसीएलपी) समिति को समय पर अनुदान जारी करना (दूसरी किश्त)	5	श्री मंजीत सिंह नायर (उप सचिव)	ms.nayar@nic.in	23708136	बाल श्रम प्रभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच बाल श्रम प्रभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	पिछले वित्तीय वर्ष के लिए खातों की वार्षिक विवरणी, उपयोगिता प्रमाण-पत्र और वर्तमान वित्तीय वर्ष के लिए सितम्बर अंत तक की तिमाही प्रगति रिपोर्ट और चल रहे एनसीएलपी विद्यालय	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						स्वीकृति आदेश जारी करना		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						दूसरी किस्त जारी करना		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	दूरभाष संख्या	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	मोड	राशि
11	गैर-सरकारी संगठनों द्वारा चलाये जा रहे बाल श्रम विद्यालयों को सहायता अनुदान समय पर जारी करना (पहली किश्त)	5	श्री मंजीत सिंह नायर (उप सचिव)	ms.nayar@nic.in	23708136	बाल श्रम प्रभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	प्राप्तकर्ताओं से करार बंध और पूर्वोत्तर राज्यों के गैर-सरकारी संगठनों के लिए अनापत्ति प्रमाण-पत्र की प्राप्ति	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सहायता अनुदान समिति का अनुमोदन लेना		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						पहली किश्त जारी करना		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
12	गैर-सरकारी संगठनों द्वारा चलाये जा रहे बाल श्रम विद्यालयों को सहायता अनुदान समय पर जारी करना (दूसरी किस्त)	5	श्री मंजीत सिंह नायर (उप सचिव)	ms.nayar@nic.in	23708136	बाल श्रम प्रभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	तिमाही प्रगति रिपोर्ट, लेखाओं के लेखा परीक्षित विवरण, उपयोगियता प्रमाण-पत्र और मंत्रालय द्वारा नामित अधिकारी की जांच रिपोर्ट	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						अनुमोदन आदेश जारी करना		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						दूसरी किश्त जारी करना		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
13	औद्योगिक विवाद अधिनियम, 1947 के अंतर्गत सुलह असफलता (एफओसी) रिपोर्टों की प्राप्ति पर विवादों को न्यायनिर्णयन हेतु केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण सह-श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-सह-एलसी) को भेजना	4	श्रीमती वयाईला रुंगसुंग (उप सचिव)	vayaila.r@nic.in	23737510	आई.आर. प्रभाग द्वारा एफओसी रिपोर्टों की जांच	सुलह असफलता (एफओसी) रिपोर्ट	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
14	औद्योगिक विवाद अधिनियम, 1947 के अंतर्गत उठाये गये विवादों के संबंध में केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण सह-श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-सह-एलसी) के पंचाटों की अधिसूचना	4	श्रीमती वयाईला रुंगसुंग (उप सचिव)	vayaila.r@nic.in	23737510	आई.आर.प्रभाग द्वारा पंचाट की जांच	सीजीआईटी-सह-श्रम न्यायालय से प्राप्त पंचाट	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						औद्योगिक संबंध प्रभाग को पंचाट प्रेषित करना		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
15	औद्योगिक विवाद अधिनियम, 1947 के अध्याय V ख के उपबंधों के अंतर्गत कामगार की छंटनी अथवा प्रतिष्ठान के बंद होने के लिए किए गए आवेदन पर सरकार के निर्णय से अवगत कराना	4	श्रीमती वयाईला रुंगसुंग (उप सचिव)	vayaila.r@nic.in	23737510	आई.आर. (पीजी) प्रभाग / डेस्क द्वारा आवेदन की जांच	औद्योगिक विवाद अधिनियम, 1947 के संबंधित उपबंधों के अनुसार सभी प्रकार से पूर्ण आवेदन	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	दूरभाष संख्या	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	मोड	राशि
16	कारखाना सलाह सेवा एवं श्रम संस्थान महानिदेशालय (डीजीफासली) तथा खान सुरक्षा महानिदेशालय (डीजीएमएस) द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4	श्री लक्ष्मी नारायण (उप सचिव)	laxmi.narayan58@nic.in	23714018	आई.एस.एच. अनुभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
17	श्रम ब्यूरो द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4	श्री डी. चौधरी (उप महानिदेशक)	debasish.chaudhuri@nic.in	23710222	ईएसए अनुभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
18	मुख्य श्रमायुक्त (के.) तथा केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण सह-श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-सह-एलसी) द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4	श्री चानन राम (निदेशक)	ram.chanan.@nic.in	23714820	सीएलएस-II अनुभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
19	कल्याण आयुक्त द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4	श्री विनोद कुमार (निदेशक)	vinodk@nic.in	23387603	डीजीएलडब्ल्यू अनुभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
20	केन्द्रीय श्रमिक शिक्षा बोर्ड (सीबीडब्ल्यूई) तथा वी.वी. गिरि राष्ट्रीय श्रम संस्थान (वीवीजीएनएलआई) द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4	श्रीमती अनुजा बापट (निदेशक)	anuja.bapat@nic.in	23711120	ईएसए अनुभाग द्वारा प्रस्ताव की जांच	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन लेना	सभी लिहाज से पूर्ण प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	दूरभाष संख्या	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	मोड	राशि
21	त्वरित शिकायत निवारण	4	श्री विनय पांडे (संयुक्त निदेशक)	vinay.pandey@nic.in	23765232	शिकायत जहां तक हो सके विशिष्ट तथा मंत्रालय के कार्यकालपों से संबंधित होनी चाहिए	सभी लिहाज से पूर्ण याचिका / अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						मंत्रालय के क्षेत्राधिकार से संबंधित शिकायत दोनों प्रकार से इलै. रूप से (http://pgportal.gov.in अथवा http://labour.nic.in के माध्यम से) अथवा डाक द्वारा लिखित रूप में भेजी जा सकती है।	सभी लिहाज से पूर्ण याचिका / अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
22	नागरिकों / ग्राहकों से प्राप्त पत्रों की त्वरित पावती भेजना	2	श्री विनय पांडे (संयुक्त निदेशक)	vinay.pandey@nic.in	23765232	लागू नहीं	सभी लिहाज से पूर्ण याचिका / अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
23	नागरिकों / ग्राहकों के पत्रों का समय पर उत्तर	2	श्री विनय पांडे (संयुक्त निदेशक)	vinay.pandey@nic.in	23765232	लागू नहीं	सभी लिहाज से पूर्ण याचिका / अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
24	लिखित अनुरोध प्राप्त होने के पश्चात् समुचित अधिकारी के साथ मुलाकात के अनुरोध हेतु त्वरित अनुक्रिया	2	श्री विनय पांडे (संयुक्त निदेशक)	vinay.pandey@nic.in	23765232	बैठक बुलाने के उद्देश्य का उल्लेख करते हुए लिखित अनुरोध अवश्य किया जाना चाहिए	सभी लिहाज से पूर्ण याचिका / अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
25	केन्द्रीय पूछताछ नम्बर (011-23473399) पर प्रात: 09.30 बजे और अपराह्न 05.30 बजे के बीच टेलीफोन कॉल के त्वरित उत्तर	2	श्री मंजीत सिंह नायर (उप सचिव)	ms.nayar@nic.in	23708136	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

सेवा मानक

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार	सफलता सूचक	सेवा मानक	इकाई	भार	आंकड़े स्रोत
1	राष्ट्रीय शिकायत निवारण समिति (एनजीआरसी) के माध्यम से राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना (आरएसबीवाई) के अंतर्गत शिकायतों का निपटान	5.0	हर तरह से पूर्ण पूरी शिकायतों के प्राप्त होने के बाद एनजीआरसी समिति द्वारा शिकायतों के निपटान में लगा औसत समय	30	दिन	5.00	मंत्रालय रिकार्ड
2	अनुमोदन एवं अनुवीक्षण समिति द्वारा अनुमोदन के पश्चात् राज्य / जिले में आरएसबीवाई प्रारम्भ करने हेतु परियोजना प्रस्ताव का अनुमोदन जारी करना	5.0	अनुमोदन एवं अनुवीक्षण समिति द्वारा परियोजना प्रस्ताव के अनुमोदन के पश्चात् अनुमोदन पत्र जारी करने के लिए लिया गया औसत समय	7	दिन	5.00	मंत्रालय रिकार्ड
3	राज्य सरकारों से प्रस्ताव प्राप्ति के बाद आरएसबीवाई के क्रियान्वयन में केन्द्रीय हिस्से का प्रीमियम जारी करना	5.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति के बाद केन्द्रीय हिस्से का प्रीमियम जारी करने में लिया गया औसत समय	15	दिन	5.00	मंत्रालय रिकार्ड
4	बंधुआ श्रमिकों के पुनर्वास की योजना के अंतर्गत प्रस्ताव की प्राप्ति पर राज्यों को केन्द्रीय सहायता जारी करना	5.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति के बाद केन्द्रीय सहायता को जारी करने में लिया गया औसत समय	35	दिन	5.00	मंत्रालय रिकार्ड
5	कर्मचारी राज्य बीमा निगम (ईएसआईसी) तथा कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ) से प्राप्त वैधानिक प्रस्तावों पर प्रशासनिक निर्णय लेना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से प्रशासनिक निर्णय लेने में लिया गया औसत समय	180	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
6	ईएसआईसी एवं ईपीएफओ के नियमों, विनियमों एवं योजनाओं में संशोधन हेतु प्रस्तावों पर निर्णय लेना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से निर्णय लेने में लिया गया औसत समय	95	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
7	ईएसआईसी एवं ईपीएफओ द्वारा मंत्रालय को संदर्भित प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों पर विचार / निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से विचार / निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
8	सामाजिक सुरक्षा मामलों के संबंध में राज्य सरकारों अथवा व्यक्तियों द्वारा अपेक्षित स्पष्टीकरणों जैसी विविध मदों के संबंध में निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार	सफलता सूचक	सेवा मानक	इकाई	भार	आंकड़े स्रोत
9	राष्ट्रीय बाल श्रम परियोजना (एनसीएलपी) समिति को समय पर अनुदान जारी करना (पहली किश्त)	5.0	दस्तावेजों / अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से दस्तावेजों की जांच करने के लिए लिया गया औसत समय	20	दिन	1.25	मंत्रालय रिकार्ड
			दस्तावेजों के जांच के बाद दस्तावेजों की कमियों को सूचित करने में लगा समय	10	दिन	1.25	मंत्रालय रिकार्ड
			एनसीएलपी सोसायटी के पास पिछले वर्ष की खर्च नहीं की गई विशाल शेष राशि न होने तथा अनुदान सहायता के सभी घटकों के देयों का भुगतान नियमित रूप से सोसायटी को करने तथा सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन मिलने के शर्ताधीन हर तरह से पूर्ण अनिवार्य दस्तावेजों की प्राप्ति के बाद पहली किश्त जारी करने के प्रस्ताव का प्रक्रमण करने में लगा औसत समय	50	दिन	1.25	मंत्रालय रिकार्ड
			आईएफडी के अनुमोदन के बाद अनुदान की पहली किश्त के लिए निधि की संस्वीकृति देने और जारी करने में लगा औसत समय।	15	दिन	1.25	मंत्रालय रिकार्ड
10	राष्ट्रीय बाल श्रम परियोजना (एनसीएलपी) समिति को समय पर अनुदान जारी करना (दूसरी किश्त)	5.0	दस्तावेजों / अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से दस्तावेजों की जांच करने के लिए लिया गया औसत समय	20	दिन	1.25	मंत्रालय रिकार्ड
			दस्तावेजों के जांच के बाद दस्तावेजों की कमियों को सूचित करने में लगा समय	10	दिन	1.25	मंत्रालय रिकार्ड
			एनसीएलपी सोसायटी के पास पिछले वर्ष की खर्च नहीं की गई विशाल शेष राशि न होने तथा अनुदान सहायता के सभी घटकों के देयों का भुगतान नियमित रूप से सोसायटी को करने तथा सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन मिलने के शर्ताधीन हर तरह से पूर्ण अनिवार्य दस्तावेजों की प्राप्ति के बाद पहली किश्त जारी करने के प्रस्ताव का प्रक्रमण करने में लगा औसत समय	30	दिन	1.25	मंत्रालय रिकार्ड
			आईएफडी के अनुमोदन के बाद अनुदान की पहली किश्त के लिए निधि की संस्वीकृति देने और जारी करने में लगा औसत समय।	15	दिन	1.25	मंत्रालय रिकार्ड
11	गैर-सरकारी संगठनों द्वारा चलाये जा रहे बाल श्रम विद्यालयों को सहायता अनुदान समय पर जारी करना (पहली किश्त)	5.0	निरीक्षण क्लियरेंस के बाद जीआईए समिति का अनुमोदन लेने में लिया गया औसत समय	60	दिन	2.50	मंत्रालय रिकार्ड
			जीआईए समिति के अनुमोदन, स्वीकृति बॉंड तथा गृह मंत्रालय से समिति की अनापत्ति प्रमाण पत्र की प्राप्ति के पश्चात् अनुदान की पहली किस्त जारी करने में लिया गया औसत समय	20	दिन	2.50	मंत्रालय रिकार्ड

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार	सफलता सूचक	सेवा मानक	इकाई	भार	आंकड़े स्रोत
12	गैर-सरकारी संगठनों द्वारा चलाये जा रहे बाल श्रम विद्यालयों को सहायता अनुदान समय पर जारी करना (दूसरी किस्त)	5.0	प्रयोज्यता प्रमाण पत्र की प्राप्ति की तारीख से प्रयोज्यता प्रमाण पत्र में कमियों के बारे में सूचित करने में लिया गया समय	20	दिन	2.50	मंत्रालय रिकार्ड
			गैर-सरकारी संगठनों, क्षेत्रीय श्रमायुक्त कार्यालय / राज्य सरकार से आवश्यक दस्तावेजों की प्राप्ति के पश्चात् अनुदान की दूसरी किश्त जारी करने में लिया गया औसत समय	30	दिन	2.50	मंत्रालय रिकार्ड
13	औद्योगिक विवाद अधिनियम, 1947 के अंतर्गत सुलह असफलता (एफओसी) रिपोर्टों की प्राप्ति पर विवादों को न्यायनिर्णयन हेतु केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण सह-श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-सह-एलसी) को भेजना	4.0	सुलह असफलता (एफओसी) रिपोर्ट की प्राप्ति की तारीख से विवाद को भेजने में लिया गया औसत समय	65	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
14	औद्योगिक विवाद अधिनियम, 1947 के अंतर्गत उठाये गये विवादों के संबंध में केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण सह-श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-सह-एलसी) के पंचाटों की अधिसूचना	4.0	पंचाट की प्राप्ति की तारीख से पंचाट को अधिसूचनार्थ प्रेस को भेजने में लिया गया औसत समय	18	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
15	औद्योगिक विवाद अधिनियम, 1947 के अध्याय V ख के उपबंधों के अंतर्गत कामगार की छंटनी अथवा प्रतिष्ठान के बंद होने के लिए किए गए आवेदन पर सरकार के निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण आवेदन की प्राप्ति के पश्चात् सरकार के निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	60	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
16	कारखाना सलाह सेवा एवं श्रम संस्थान महानिदेशालय (डीजीफासली) तथा खान सुरक्षा महानिदेशालय (डीजीएमएस) द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से विचार / निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
17	श्रम ब्यूरो द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से विचार / निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
18	मुख्य श्रमायुक्त (के.) तथा केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण सह-श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-सह-एलसी) द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से विचार / निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	भार	सफलता सूचक	सेवा मानक	इकाई	भार	आंकड़े स्रोत
19	कल्याण आयुक्त द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से विचार / निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
20	केन्द्रीय श्रमिक शिक्षा बोर्ड (सीबीडब्ल्यूई) तथा वी.वी. गिरि राष्ट्रीय श्रम संस्थान (वीवीजीएनएलआई) द्वारा मंत्रालय को भेजे गए प्रशासनिक / वैयक्तिक मामलों के संबंध में विचार / निर्णय से अवगत कराना	4.0	हर तरह से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तारीख से विचार / निर्णय से अवगत कराने में लिया गया औसत समय	35	दिन	4.00	मंत्रालय रिकार्ड
21	त्वरित शिकायत निवारण	4.0	सीपीजीआरएएमएस पोर्टल के माध्यम से इलैक्ट्रोनिक ढंग से प्राप्त शिकायत की पावती देने में लिया गया औसत समय	3	कार्य दिवस	1.00	सीपीजीआरएएमएस रिपोर्ट
			डॉक के माध्यम से प्राप्त शिकायत की पावती देने में लिया गया औसत समय	4	कार्य दिवस	1.00	सीपीजीआरएएमएस रिपोर्ट एवं मंत्रालय रिकार्ड
			अतिरिक्त सूचना के लिए संप्रेषण भेजने हेतु लिया गया औसत समय	10	दिन	1.00	सीपीजीआरएएमएस रिपोर्ट एवं मंत्रालय रिकार्ड
			शिकायत निपटान हेतु लिया गया औसत समय	45	दिन	1.00	सीपीजीआरएएमएस रिपोर्ट एवं मंत्रालय रिकार्ड
22	नागरिकों / ग्राहकों से प्राप्त पत्रों की त्वरित पावती भेजना	2.0	पत्रों की पावती देने में लिया गया औसत समय	9	दिन	2.00	मंत्रालय रिकार्ड
23	नागरिकों / ग्राहकों के पत्रों का समय पर उत्तर	2.0	पावती में आश्वासन दी गई समय सीमा के अंदर उत्तर दिए गए पत्रों का प्रतिशत	90	%	2.00	मंत्रालय रिकार्ड
24	लिखित अनुरोध प्राप्त होने के पश्चात् समुचित अधिकारी के साथ मुलाकात के अनुरोध हेतु त्वरित अनुक्रिया	2.0	10 कार्य दिवसों के अंदर दिए गए उत्तर का प्रतिशत	90	%	2.00	मंत्रालय रिकार्ड
25	केन्द्रीय पूछताछ नम्बर (011-23473399) पर प्रात: 09.30 बजे और अपराह्न 05.30 बजे के बीच टेलीफोन कॉल के त्वरित उत्तर	2.0	केन्द्रीय नम्बर पर फोन करने के 2 मिनट के अंदर उत्तर देने वाले कॉल का प्रतिशत (अवकाश समय सहित)	90	%	2.00	तृतीय पक्षकार निरीक्षण

शिकायत निवारण

Website url to lodge: http://pgportal.gov.in

क्रम संख्या	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हैल्प लाइन	ई-मेल	मोबाइल
1	श्री विनय पांडे (संयुक्त निदेशक)	23765232	vinay.pandey@nic.in	9212364252

हितधारकों / सेवार्थियों की सूची

क्रम संख्या	हितधारक / सेवार्थी
1	केन्द्रीय मंत्रालय / विभाग
2	राज्य सरकारें / संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन
3	संबद्ध कार्यालय: रोजगार एवं प्रशिक्षण महानिदेशालय (डीजीईएण्डटी), मुख्य श्रमायुक्त (केन्द्रीय), कारखाना सलाह सेवा एवं श्रम संस्थान महानिदेशालय (डीजीफासली) तथा श्रम ब्यूरो
4	अधीनस्थ कार्यालय: श्रम कल्याण संगठन और खान सुरक्षा महानिदेशालय (डीजीएमएस)
5	स्वायत्त संगठन: कर्मचारी राज्य बीमा निगम (ईएसआईसी), कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ), वी.वी. गिरि राष्ट्रीय श्रम संस्थान (वीवीजीएनएलआई) तथा केन्द्रीय श्रमिक शिक्षा बोर्ड (सीबीडब्ल्यूई)
6	केन्द्रीय सरकार औद्योगिक अधिकरण-सह-श्रम न्यायालय (सीजीआईटी-कम-एलसी)
7	सभी कामगार / केन्द्रीय श्रमिक संघ संगठन
8	सभी नियोक्ता / नियोक्ता संगठन

उत्तरदायित्व केन्द्र तथा अधीनस्थ संगठन

क्रम संख्या	उत्तरदायी केन्द्र और अधीनस्थ संगठन	लैंडलाइन नम्बर	ई-मेल	मोबाइल नम्बर	पता
1	रोजगार एवं प्रशिक्षण महानिदेशालय (डीजीईएण्डटी)	011-23718106	ddgat-dget@nic.in	9811795470	श्रम शक्ति भवन, रफी मार्ग, नई दिल्ली - 110001
2	मुख्य श्रमायुक्त (केन्द्रीय) [सीएलसी (सी)]	011-23710447	ppmitra@nic.in	9818807275	श्रम शक्ति भवन, रफी मार्ग, नई दिल्ली - 110001
3	कारखाना सलाह सेवा एवं श्रम संस्थान महानिदेशालय (डीजीफासली)	022-24074358	fasli@dgfasli.nic.in	9769560085	केन्द्रीय श्रम संस्थान भवन, एन.एस. मंकीकर मार्ग, सायन, मुम्बई-400022
4	श्रम ब्यूरो	0172-2704611	dg-lb@nic.in	9988851720	एस.सी.ओ. 28-31, सैक्टर-17/ए, चंडीगढ़-160017
5	श्रम कल्याण संगठन (एलडब्ल्यूओ)	011-23383684	bipin.mallick@ias.nic.in	9968150900	श्रम और रोजगार मंत्रालय, जैसलमेर हाउस, मान सिंह रोड, नई दिल्ली
6	खान सुरक्षा महानिदेशालय (डीजीएमएस)	0326-2221000	dg@dgms.gov.in	9471191239	जगजीवन रोड, धनबाद-826001
7	कर्मचारी राज्य बीमा निगम (ईएसआईसी)	011-23234092	esic-hqrs@esic.in	9868536593	पंचदीप भवन, कामरेड इन्द्रजीत गुप्ता (सीआईजी) मार्ग, नई दिल्ली-110002
8	कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ)	011-26172672	acc.compliance@epfindia.gov.in	9810891514	भविष्य निधि भवन, 14, भीकाजी कामा प्लेस, नई दिल्ली-110066
9	वी.वी. गिरि राष्ट्रीय श्रम संस्थान (वीवीजीएनएलआई)	0120-2411470	ppmitra@nic.in	9818807275	वी.वी. गिरि राष्ट्रीय श्रम संस्थान, सैक्टर-24, नोएडा
10	केन्द्रीय श्रमिक शिक्षा बोर्ड (सीबीडब्ल्यूई)	0712-2233313	director@cbwe.nic.in	9422101017	वीआरसीई गेट, नार्थ अम्बाझारी रोड, नागपुर

सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएं

क्रम संख्या	सेवा प्राप्त कर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएं
1	हर प्रकार से विधिवत पूरे भरे हुए आवेदन प्रस्तुत करें।
2	जारी की गयी केन्द्रीय वित्तीय सहायता का योजनाओं के दिशा-निर्देशों के अनुसार और निर्धारित समय के अंदर प्रयोग किया जाना चाहिए।
3	मंत्रालय के अधिकारियों के साथ शिष्ट व्यवहार करें।
4	मंत्रालय के साथ अपने पत्र व्यवहार का सदैव उचित रिकार्ड रखें।
5	यदि आपको मंत्रालय में किसी अधिकारी से मुलाकात का समय मिला है तो कृपया मुलाकात से 15 मिनट पूर्व पहुंचे।
6	यदि आप मुलाकात को रद्द कराना चाहते हैं तो कम से कम 2 दिन पूर्व फैक्स अथवा ई-मेल से लिखित नोटिस दें।
7	निर्धारित समयबद्धता के अनुसार निर्धारित प्रपत्र में रिपोर्टें भेजें।
8	नीतियों, कार्यक्रमों और प्रक्रियाओं के अद्यतनीकरण हेतु नियमित रूप से वेबसाइट देखें।
9	मंत्रालय की वेबसाइट पर दिए गए / उन्हें भेजे गए प्रारूपों के संबंध में अपने सुझाव / इनपुट दें।
10	बैठकों / सम्मेलनों में भाग लेने वालों को बैठकों / सम्मेलनों में पूरी सूचना के साथ भाग लेना चाहिए।