27 फरवरी, 2019 तक अद्यतन

सत्यमेव जयते

नागरिक/ग्राहक चार्टर

केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान
राजभाषा विभाग
गृह मंत्रालय, भारत सरकार

7वां तल, पं॰ दीनदयाल अंत्योदय भवन (पर्यावरण भवन), सी.जी.ओ. काम्पलैक्स,
लोदी रोड, नई दिल्ली-110003.
http://www.chti.rajbhasha.gov.in

स्थापना

केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान/हिंदी शिक्षण योजना

- संवैधानिक उपबंधों के अनुपालन में केंद्रीय सरकार के हिंदी न जानने वाले कर्मचारियों को हिंदी सिखाने का कार्य सर्वप्रथम शिक्षा मंत्रालय द्वारा जुलाई, 1952 में प्रारम्भ किया गया।

- राष्ट्रपति द्वारा गृह मंत्री को संबोधित 12 जून, 1955 के पत्र में दिए गए सुझावों पर कार्रवाई के अनुसरण में केंद्रीय सरकार के कर्मचारियों को हिंदी सिखाने का कार्य गृह मंत्रालय को सौंपे जाने का निर्णय लिया गया। तदनुसार अक्तूबर, 1955 से गृह मंत्रालय के तत्वावधान में हिंदी शिक्षण योजना **के** अंतर्गत कार्यालय समय में हिंदी कक्षाएँ संचालित की जा रही हैं।

- सन 1974 से केंद्रीय सरकार के मंत्रालयों तथा उसके संबद्ध व अधीनस्थ कार्यालयों के कर्मचारियों के अतिरिक्त केंद्रीय सरकार के स्वामित्व अथवा नियंत्रणाधीन निगमों, निकायों, कंपनियों, उपक्रमों, बैंकों आदि के कर्मचारियों के लिए भी हिंदी भाषा, हिंदी टंकण तथा हिंदी आशुलिपि का प्रशिक्षण प्राप्त करना अनिवार्य कर दिया गया ।

- नए भर्ती कार्मिकों को सरकारी सेवा में आते ही हिंदी भाषा, हिंदी टंकण/हिंदी शब्द संसाधन तथा हिंदी आशुलिपि का सेवाकालीन गहन प्रशिक्षण देने के उद्देश्य से सन 1985 में केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान की स्थापना की गई ।

विजन

- केंद्र सरकार तथा इसके नियंत्रणाधीन उपक्रमों, निगमों, सांविधिक निकायों तथा राष्ट्रीयकृत बैंकों आदि के हिंदी न जानने वाले सभी कार्मिकों को हिंदी भाषा, हिंदी शब्द संसाधन (कंप्यूटर)/ हिंदी टंकण (मैनुअल)/ तथा हिंदी आशुलिपि में दक्षता प्रदान करना, जिससे संविधान के प्रावधानों के अनुपालन में सभी शासकीय कार्य राजभाषा हिंदी में निष्पादित किए जा सकें।

मिशन

1. केंद्र सरकार एवं इसके नियंत्रणाधीन उपक्रमों, निकायों, निगमों एवं बैंकों के उन कार्मिकों को, जिन्हें हिंदी का कार्यसाधक ज्ञान नहीं है, उन्हें वर्ष 2015 तक हिंदी भाषा, हिंदी शब्द संसाधन (कंप्यूटर)/ हिंदी टंकण (मैनुअल) एवं हिंदी आशुलिपि में प्रशिक्षित करना ।
2. कार्मिकों की हिंदी में कार्य करने की झिझक को दूर करने के लिए 5 पूर्ण कार्यदिवसीय कार्यशालाएं आयोजित करना ।
3. प्रशिक्षण संस्थानों के प्रशिक्षकों को शिक्षण की अत्याधुनिक तकनीकों की जानकारी प्रदान करने के लिए 5 पूर्ण कार्यदिवसीय प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करना ।
4. केंद्रीय सचिवालय राजभाषा सेवा, हिंदी अधिकारियों एवं अनुवादकों के लिए पुनश्चर्या कार्यक्रमों का आयोजन करना ।
5. राष्ट्रीय प्रशिक्षण नीति के अंतर्गत केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान के उप निदेशकों, सहायक निदेशकों, हिंदी प्राध्यापकों एवं लिपिक वर्गीय कार्मिकों के लिए पुनश्चर्या कार्यक्रमों का आयोजन करना ।

6. उच्च अधिकारियों तथा उप सचिव, निदेशक आदि को राजभाषा नीति और सांविधिक व्यवस्था आदि की अद्यतन जानकारी से अवगत कराना।
7. भारत सरकार के मंत्रालयों/ विभागों में गठित राजभाषा कार्यान्वयन समिति के अध्यक्षों की, जो संयुक्त सचिव स्तर के होते हैं, संगोष्ठियाँ आयोजित करना।
8. नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों के अध्यक्षों के लिए दो-दो, तीन-तीन दिन के सेमिनार आयोजित करना।
9. राजभाषा विभाग द्वारा विकसित कराए गए हिंदी के विभिन्न आई0टी0 सॉफ्टवेयरों की जानकारी देने के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करना ।

नागरिक/ग्राहक चार्टर

केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान

राजभाषा विभाग

गृह मंत्रालय, भारत सरकार

7वां तल, पं॰ दीनदयाल अंत्योदय भवन (पर्यावरण भवन), सी.जी.ओ. काम्पलैक्स, लोदी रोड, नई दिल्ली-110003.

हमारी प्रतिबद्धताएं

क्र0 सं0	हमारी सेवाएँ एवं कार्य विवरण	इस क्षेत्र में अपने कार्य निष्पादन का आकलन हम कैसे करते हैं	हमारी सेवाओं का मापदंड
1	हिंदी भाषा प्रशिक्षण (प्रबोध/प्रवीण/प्राज्ञ/पारंगत) संबंधी नीतिगत मामले	(i) मामला यदि स्थापित नीति के संदर्भ में है। (ii) मामले पर यदि मंत्रालय से परामर्श की आवश्यकता है तो (iii) मामला यदि क्षेत्रीय कार्यालय से संबंधित है तो	15 दिन 30 दिन 30 दिन
2	हिंदी शब्द संसाधन / हिंदी टंकण तथा हिंदी आशुलिपि प्रशिक्षण संबंधी नीतिगत मामले	(i) मामला यदि स्थापित नीति के संदर्भ में है। (ii) मामले पर यदि मंत्रालय से परामर्श की आवश्यकता है तो (iii) मामला यदि क्षेत्रीय कार्यालय से संबंधित है तो	15 दिन 30 दिन 30 दिन
3	(i) प्रशासन तथा लेखा संबंधी मामले (ii) कर्मचारियों से शिकायत संबंधी मामले (iii) वस्तुओं तथा सेवाओं के सप्लायरों की शिकायतें	स्पष्टीकरण भेजने हेतु पत्र की प्राप्ति की तिथि से औसत समय मामला जिसकी सूचना केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान में है मामला यदि क्षेत्रीय कार्यालयों से संबंधित है तो	15 दिन 15 दिन 30 दिन
4	I. कंप्यूटर प्रशिक्षण कार्यक्रम संबंधी मामले II. वेबसाइट पर केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान संबंधी	स्पष्टीकरण भेजने हेतु पत्र की प्राप्ति की तिथि से औसत समय	15 दिन

	सूचनाओं के अपडेट संबंधित मामले III. Intrachti संबंधी मामले		

नागरिक/ग्राहक चार्टर

क्र0 सं0	सेवाएँ	सेवा निष्पादन मानक	उत्तरदायी अधिकारी का संपर्क विवरण	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज
1.	(i) प्रशासन संबंधी मामले (ii)कर्मचारियों से संबंधित शिकायतें (iii) वस्तुओं तथा सेवाओं के सप्लायरों की शिकायतें	15 दिन क्षेत्रीय कार्यालयों से संबंधित हो तो 30 दिन	श्री राम निवास, प्रशासनिक अधिकारी टेलीफैक्स-011-24365089 ई-मेल- admoffrchti-dol@nic.in	आवश्यकतानुसार संबंधित प्राधिकारियों के साथ परामर्श करके संगत उपबंधों के संदर्भ में प्राप्त अनुरोध की जांच करना। मौजूदा प्रावधानों के अंतर्गत स्पष्टीकरण / सुझावों के लिए किए गए अनुरोध पर विचार किया जाएगा।	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध किया जा सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों, तो दिए जा सकते हैं।
2.	(i) लेखा संबंधी मामले	15 दिन क्षेत्रीय कार्यालयों से संबंधित हो तो 30 दिन	श्री करन सिंह, सहायक निदेशक (मुख्यालय/लेखा) दूरभाष-011-24366794 ई-मेल आई डी- adhqchti-dol@nic.in	आवश्यकतानुसार संबंधित प्राधिकारियों के साथ परामर्श करके संगत उपबंधों के संदर्भ में प्राप्त अनुरोध की जांच करना। मौजूदा प्रावधानों के अंतर्गत स्पष्टीकरण / सुझावों के लिए किए गए अनुरोध पर विचार किया जाएगा।	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध किया जा सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों, तो दिए जा सकते हैं।
3.	हिंदी भाषा (प्रबोध/प्रवीण/प्राज्ञ/पारंगत)	5 माह प्रत्येक वर्ष	परिपत्र के अनुसार प्रशिक्षण केंद्र पर तैनात हिंदी प्राध्यापक	ये नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम हैं जिसके लिए यथा- समय परिपत्र जारी किए जाते	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए,

	(दीर्घकालीन प्रशिक्षण)	जनवरी से मई तथा जुलाई से नवंबर	तथा क्षेत्रीय उप निदेशक (मध्योत्तर/पूर्व/दक्षिण/ पश्चिम/पूर्वोत्तर), जैसा लागू हो। **टिप्पणी** क्षेत्रीय उप निदेशकों के क्षेत्राधिकार व उनके संपर्क के पते, दूरभाष आदि के लिए अंतिम पृष्ठ पर दी गई सूची का अवलोकन करें।	हैं। मंत्रालय/विभाग/कार्यालय पत्र या ई-मेल द्वारा उनके क्षेत्र में स्थित प्रशिक्षण केंद्रों/ प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए अपने कर्मचारियों का नामांकन भेज सकते हैं। इन कर्मचारियों को निर्धारित अवधि में प्रशिक्षण दिया जाता है और प्रशिक्षण के अंत में परीक्षा का आयोजन किया जाता है। जिसका परिणाम राजभाषा विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध कराने के साथ साथ डाक द्वारा भी भेजा जाता है और प्रमाण पत्र भी दिए जाते हैं । **परीक्षा शुल्क** केंद्र सरकार के कर्मचारियों के लिए निशुल्क तथा केंद्र सरकार के नियंत्रणाधीन बैंकों/ उपक्रमों/निगमों/ निकायों आदि के कार्मिकों से परीक्षा शुल्क रु0 100/- प्रति परीक्षा लिया जाता है ।	उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध किया जा सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों, तो दिए जा सकते हैं।
4.	हिंदी भाषा अल्पकालिक गहन प्रशिक्षण	प्रबोध-25 पूर्ण कार्यदिवस प्रवीण-20 पूर्ण कार्यदिवस प्राज्ञ-15 पूर्ण कार्यदिवस पारंगत-15 पूर्ण कार्यदिवस	परिपत्र के अनुसार प्रशिक्षण केंद्र पर तैनात सहायक निदेशक (भाषा) तथा क्षेत्रीय उप निदेशक (मध्योत्तर/पूर्व/दक्षिण/ पश्चिम/पूर्वोत्तर), जैसा लागू हो। **टिप्पणी** क्षेत्रीय उप निदेशकों के क्षेत्राधिकार व	ये नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम हैं जिसके लिए यथा समय परिपत्र जारी किए जाते हैं। मंत्रालय/विभाग/कार्यालय पत्र या ई-मेल द्वारा उनके क्षेत्र में स्थित प्रशिक्षण केंद्रों/ प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए अपने कर्मचारियों का नामांकन भेज सकते हैं। इन कर्मचारियों को निर्धारित अवधि में प्रशिक्षण दिया जाता है और प्रशिक्षण के अंत में परीक्षा का आयोजन किया जाता है। जिसका परिणाम राजभाषा विभाग की	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध किया जा सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों,

			उनके संपर्क के पते, दूरभाष आदि के लिए अंतिम पृष्ठ पर दी गई सूची का अवलोकन करें।	वेबसाइट पर उपलब्ध कराने के साथ साथ डाक द्वारा भी भेजा जाता है और प्रमाण पत्र भी दिए जाते हैं । **<u>परीक्षा शुल्क</u>** केंद्र सरकार के कर्मचारियों के लिए निशुल्क तथा केंद्र सरकार के नियंत्रणाधीन बैंकों/ उपक्रमों/निगमों/ निकायों आदि के कार्मिकों से परीक्षा शुल्क रु0 100/- प्रति परीक्षा लिया जाता है ।	तो दिए जा सकते हैं।
5.	हिंदी शब्द संसाधन / हिंदी टंकण (दीर्घकालीन प्रशिक्षण)	6 माह (प्रतिदिन एक घंटा) वर्ष में दो सत्र फरवरी- जुलाई तथा अगस्त -जनवरी	परिपत्र के अनुसार प्रशिक्षण केंद्र पर तैनात सहायक निदेशक (टंकण/आशुलिपि) तथा क्षेत्रीय उप निदेशक (मध्योत्तर/पूर्व/दक्षिण/ पश्चिम/पूर्वोत्तर), जैसा लागू हो। **टिप्पणी** क्षेत्रीय उप निदेशकों के क्षेत्राधिकार व उनके संपर्क के पते, दूरभाष आदि के लिए अंतिम पृष्ठ पर दी गई सूची का अवलोकन करें।	ये नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम हैं जिसके लिए यथा समय परिपत्र जारी किए जाते हैं। मंत्रालय/विभाग/कार्यालय पत्र या ई-मेल द्वारा उनके क्षेत्र में स्थित प्रशिक्षण केंद्रों/ प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए अपने कर्मचारियों का नामांकन भेज सकते हैं। इन कर्मचारियों को निर्धारित अवधि में प्रशिक्षण दिया जाता है और प्रशिक्षण के अंत में परीक्षा का आयोजन किया जाता है। जिसका परिणाम राजभाषा विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध कराने के साथ-साथ डाक द्वारा भी भेजा जाता है और प्रमाण पत्र भी दिए जाते हैं । **<u>परीक्षा शुल्क</u>** केंद्र सरकार के कर्मचारियों के लिए निशुल्क तथा केंद्र सरकार के नियंत्रणाधीन	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध किया जा सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों, तो दिए जा सकते हैं।

				बैंकों/ उपक्रमों/निगमों/ निकायों आदि के कार्मिकों से परीक्षा शुल्क रु0 100/- प्रति परीक्षा लिया जाता है ।	
6.	हिंदी शब्द संसाधन/ हिंदी टंकण (अल्पकालिक गहन प्रशिक्षण)	अवधि- 40 पूर्ण कार्यदिवस सत्र :- वर्ष में पाँच	परिपत्र के अनुसार प्रशिक्षण केंद्र पर तैनात सहायक निदेशक (टंकण/आशुलिपि) तथा क्षेत्रीय उप निदेशक (मध्योत्तर/पूर्व/दक्षिण/ पश्चिम/पूर्वोत्तर), जैसा लागू हो। **टिप्पणी** क्षेत्रीय उप निदेशकों के क्षेत्राधिकार व उनके संपर्क के पते, दूरभाष आदि के लिए अंतिम पृष्ठ पर दी गई सूची का अवलोकन करें।	ये नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम हैं जिसके लिए यथा समय परिपत्र जारी किए जाते हैं। मंत्रालय/विभाग/कार्यालय पत्र या ई-मेल द्वारा उनके क्षेत्र में स्थित प्रशिक्षण केंद्रों/ प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए अपने कर्मचारियों का नामांकन भेज सकते हैं। इन कर्मचारियों को निर्धारित अवधि में प्रशिक्षण दिया जाता है और प्रशिक्षण के अंत में परीक्षा का आयोजन किया जाता है। जिसका परिणाम राजभाषा विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध कराने के साथ साथ डाक द्वारा भी भेजा जाता है और प्रमाण पत्र भी दिए जाते हैं । **परीक्षा शुल्क** केंद्र सरकार के कर्मचारियों के लिए निशुल्क तथा केंद्र सरकार के नियंत्रणाधीन बैंकों/ उपक्रमों/निगमों/ निकायों आदि के कार्मिकों से परीक्षा शुल्क रु0 100/- प्रति परीक्षा लिया जाता है ।	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध किया जा सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों, तो दिए जा सकते हैं।
7.	हिंदी आशुलिपि (दीर्घकालिक प्रशिक्षण)	अवधि- 1 वर्ष (प्रतिदिन एक घंटा) सत्र:- फरवरी- जनवरी	परिपत्र के अनुसार प्रशिक्षण केंद्र पर तैनात सहायक निदेशक (टंकण/आशुलिपि)	ये नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम हैं जिसके लिए यथा समय परिपत्र जारी किए जाते हैं। मंत्रालय/विभाग/कार्यालय पत्र या ई-मेल द्वारा उनके क्षेत्र में स्थित प्रशिक्षण	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर

		तथा अगस्त - जुलाई	तथा क्षेत्रीय उप निदेशक (मध्योत्तर/पूर्व/दक्षिण/ पश्चिम/पूर्वोत्तर), जैसा लागू हो। **टिप्पणी** क्षेत्रीय उप निदेशकों के क्षेत्राधिकार व उनके संपर्क के पते, दूरभाष आदि के लिए अंतिम पृष्ठ पर दी गई सूची का अवलोकन करें।	केंद्रों/ प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए अपने कर्मचारियों का नामांकन भेज सकते हैं। इन कर्मचारियों को निर्धारित अवधि में प्रशिक्षण दिया जाता है और प्रशिक्षण के अंत में परीक्षा का आयोजन किया जाता है। जिसका परिणाम राजभाषा विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध कराने के साथ साथ डाक द्वारा भी भेजा जाता है और प्रमाण पत्र भी दिए जाते हैं । **<u>परीक्षा शुल्क</u>** केंद्र सरकार के कर्मचारियों के लिए निशुल्क तथा केंद्र सरकार के नियंत्रणाधीन बैंकों/ उपक्रमों/निगमों/ निकायों आदि के कार्मिकों से परीक्षा शुल्क रु0 100/- प्रति परीक्षा लिया जाता है ।	अनुरोध किया जा सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों, तो दिए जा सकते हैं।
8.	हिंदी आशुलिपि (अल्पकालिक गहन प्रशिक्षण)	80 पूर्ण कार्यदिवस सत्र :- वर्ष में दो	परिपत्र के अनुसार प्रशिक्षण केंद्र पर तैनात सहायक निदेशक (टंकण/आशुलिपि) तथा क्षेत्रीय उप निदेशक (मध्योत्तर/पूर्व/दक्षिण/ पश्चिम/पूर्वोत्तर), जैसा लागू हो। **टिप्पणी** क्षेत्रीय उप निदेशकों के क्षेत्राधिकार व	ये नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम हैं जिसके लिए यथा समय परिपत्र जारी किए जाते हैं। मंत्रालय/विभाग/कार्यालय पत्र या ई-मेल द्वारा उनके क्षेत्र में स्थित प्रशिक्षण केंद्रों/ प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए अपने कर्मचारियों का नामांकन भेज सकते हैं। इन कर्मचारियों को निर्धारित अवधि में प्रशिक्षण दिया जाता है और प्रशिक्षण के अंत में परीक्षा का आयोजन किया जाता है। जिसका परिणाम राजभाषा विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध कराने के साथ साथ	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध किया जा सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों, तो दिए जा सकते हैं।

			उनके संपर्क के पते, दूरभाष आदि के लिए अंतिम पृष्ठ पर दी गई सूची का अवलोकन करें।	डाक द्वारा भी भेजा जाता है और प्रमाण पत्र भी दिए जाते हैं । **<u>परीक्षा शुल्क</u>** केंद्र सरकार के कर्मचारियों के लिए निशुल्क तथा केंद्र सरकार के नियंत्रणाधीन बैंकों/ उपक्रमों/निगमों/ निकायों आदि के कार्मिकों से परीक्षा शुल्क रु0 100/- प्रति परीक्षा लिया जाता है ।	
9.	हिंदी भाषा (प्रबोध/प्रवीण/प्राज्ञ) पत्राचार पाठ्यक्रम	1 वर्ष जुलाई से मई	संबंधित सहायक निदेशक (भाषा) तथा सुश्री पूनम ओसवाल उप निदेशक (संस्थान) केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान 2-A पृथ्वीराज रोड नई दिल्ली -110011 दूरभाष- 01123018740 **ई-मेल-** ddtc[dash]chti[dash]dol[at]nic[dot]in	ये नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम हैं जिसके लिए यथा समय परिपत्र जारी किए जाते हैं। मंत्रालय/विभाग/कार्यालय पत्र या ई-मेल द्वारा उनके क्षेत्र में स्थित प्रशिक्षण केंद्रों/ प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए अपने कर्मचारियों का नामांकन भेज सकते हैं। इन कर्मचारियों को निर्धारित अवधि में प्रशिक्षण दिया जाता है और प्रशिक्षण के अंत में परीक्षा का आयोजन किया जाता है। जिसका परिणाम राजभाषा विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध कराने के साथ साथ डाक द्वारा भी भेजा जाता है और प्रमाण पत्र भी दिए जाते हैं । **<u>परीक्षा शुल्क</u>** केंद्र सरकार के कर्मचारियों के लिए निशुल्क तथा केंद्र सरकार के नियंत्रणाधीन बैंकों/ उपक्रमों/निगमों/ निकायों आदि के	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध किया जा सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों, तो दिए जा सकते हैं।

				कार्मिकों से परीक्षा शुल्क रु0 100/- प्रति परीक्षा लिया जाता है ।	
10.	हिंदी शब्द संसाधन/ हिंदी टंकण पत्राचार पाठ्यक्रम	06 माह सत्र: वर्ष में दो फरवरी- जुलाई तथा अगस्त - जनवरी	सुश्री पूनम ओसवाल उप निदेशक (टंकण पत्राचार) केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान 2-A पृथ्वीराज रोड नई दिल्ली -110011 दूरभाष- 01123018196 ईमेल- ddtc[dash]chti[dash]dol[at]nic[dot]in	ये नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम हैं जिसके लिए यथा समय परिपत्र जारी किए जाते हैं। मंत्रालय/विभाग/कार्यालय पत्र या ई-मेल द्वारा उनके क्षेत्र में स्थित प्रशिक्षण केंद्रों/ प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए अपने कर्मचारियों का नामांकन भेज सकते हैं। इन कर्मचारियों को निर्धारित अवधि में प्रशिक्षण दिया जाता है और प्रशिक्षण के अंत में परीक्षा का आयोजन किया जाता है। जिसका परिणाम राजभाषा विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध कराने के साथ साथ डाक द्वारा भी भेजा जाता है और प्रमाण पत्र भी दिए जाते हैं । **<u>परीक्षा शुल्क</u>** केंद्र सरकार के कर्मचारियों के लिए निशुल्क तथा केंद्र सरकार के नियंत्रणाधीन बैंकों/ उपक्रमों/निगमों/ निकायों आदि के कार्मिकों से परीक्षा शुल्क रु0 100/- प्रति परीक्षा लिया जाता है ।	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध किया जा सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों, तो दिए जा सकते हैं।
11.	(i) हिंदी भाषा(प्रबोध/प्रवीण/प्राज्ञ/पारंगत) तथा हिंदी शब्द संसाधन)/ हिंदी टंकण एवं हिंदी आशुलिपि परीक्षा	प्रत्येक प्रशिक्षण कार्यक्रम की समाप्ति पर ।	श्रीमती सुमन लाल संयुक्त निदेशक (परीक्षा) हिंदी शिक्षण योजना राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, लेवल-6, ईस्ट ब्लॉक-7, सेक्टर-1, आर.के.पुरम, नई दिल्ली-110066	आवश्यकतानुसार संबंधित प्राधिकारियों के साथ परामर्श करके संगत उपबंधों के संदर्भ में प्राप्त अनुरोध की जांच करना। मौजूदा प्रावधानों के अंतर्गत स्पष्टीकरण / सुझावों के लिए किए गए अनुरोध पर विचार किया	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध किया जा

	(ii) परीक्षा परिणाम (iii) परीक्षा संबंधी मामले	परीक्षा समाप्ति से 45 दिन 15 दिन	दूरभाष- 01126175176 ईमेल- ddhts-exam-dol@nic.in	जाएगा।	सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों, तो दिए जा सकते हैं।
12.	प्रशिक्षण संबंधी मामले	15 दिन	संबंधित प्रशिक्षण केंद्र के प्रभारी सहायक निदेशक (भाषा)/ प्रभारी सहायक निदेशक (टंकण/आशुलिपि)/ हिंदी प्राध्यापक तथा क्षेत्रीय उप निदेशक (अंतिम पृष्ठ पर दी गई सूची में क्षेत्रवार)	आवश्यकतानुसार संबंधित प्राधिकारियों के साथ परामर्श करके संगत उपबंधों के संदर्भ में प्राप्त अनुरोध की जांच करना। मौजूदा प्रावधानों के अंतर्गत स्पष्टीकरण / सुझावों के लिए किए गए अनुरोध पर विचार किया जाएगा।	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध किया जा सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों, तो दिए जा सकते हैं।
13.	(i) भाषा प्रशिक्षण संबंधी नीतिगत मामले (iii) वार्षिक लक्ष्य निर्धारण संबंधी मामले	15 दिन यदि मामले में मंत्रालय की सलाह की आवश्यकता हो तो-30 दिन 15 दिन	श्रीमती सुमन लाल संयुक्त निदेशक (मुख्यालय) टेलीफैक्स-011-24364120 ई-मेल- jdlang-chti-dol@nic.in	आवश्यकतानुसार संबंधित प्राधिकारियों के साथ परामर्श करके संगत उपबंधों के संदर्भ में प्राप्त अनुरोध की जांच करना। मौजूदा प्रावधानों के अंतर्गत स्पष्टीकरण / सुझावों के लिए किए गए अनुरोध पर विचार किया जाएगा।	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध किया जा सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों, तो दिए जा सकते हैं।

14.	(i) हिंदी शब्द संसाधन/ हिंदी टंकण एवं हिंदी आशुलिपि प्रशिक्षण संबंधी नीतिगत मामले (ii) कंप्यूटर प्रशिक्षण संबंधी मामले (iii) वैबसाइट पर केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान संबंधी सूचनाओं की अपडेट (iv) इंट्रा chti संबंधी मामले	15 दिन यदि मामले में मंत्रालय की सलाह की आवश्यकता हो तो-30 दिन 15 दिन 15 दिन 15 दिन	श्री नरेन्द्र कुमार प्रसाद, सहायक निदेशक (टंकण/आशुलिपि) केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान दूरभाष-011-24366821 ई-मेल आई डी- adratschti-dol@nic.in	आवश्यकतानुसार संबंधित प्राधिकारियों के साथ परामर्श करके संगत उपबंधों के संदर्भ में प्राप्त अनुरोध की जांच करना। मौजूदा प्रावधानों के अंतर्गत स्पष्टीकरण / सुझावों के लिए किए गए अनुरोध पर विचार किया जाएगा।	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध किया जा सकता है और सभी संगत दस्तावेजों की प्रतियों के साथ सुझाव, यदि कोई हों, तो दिए जा सकते हैं।

शिकायतों का निवारण

सेवा मानकों के अनुपालन न होने की स्थिति में, सेवा प्राप्तकर्ता अपनी शिकायतों के निवारण के लिए निम्नलिखित अधिकारियों से संपर्क कर सकते हैं :-

केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान/ हिंदी शिक्षण योजना के अधिकारियों के नाम व कार्यालयों के पते

केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय,

7वां तल, पं॰ दीनदयाल अंत्योदय भवन (पर्यावरण भवन), सी.जी.ओ. काम्पलैक्स,

लोदी रोड, नई दिल्ली-110003.

क्रम सं॰	नाम व पदनाम	दूरभाष कार्यालय	दूरभाष/मोबाईल निवास	ई-मेल आई डी
1	पद रिक्त निदेशक	011-24361852 फैक्स - 011-24361852		dirchti[dash]dol[at]nic[dot]in
2	श्रीमती सुमन लाल संयुक्त निदेशक एवं विभागाध्यक्ष	011-24361852 फैक्स - 011-24361852	9868105035	dirchti[dash]dol[at]nic[dot]in
3	राम निवास प्रशासनिक अधिकारी	टेलीफैक्स - 011-24365089 011-24364119	9650216756 7860681703	admoffrchti[dash]dol[at]nic[dot]in
4	सुश्री पूनम ओसवाल उप निदेशक (संस्थान) एवं (टंकण पत्राचार)	011-23018740 फैक्स- 011-23018740	9540675338 8826546844	ddtc[dash]chti[dash]dol[at]nic[dot]in
5	श्री नरेन्द्र कुमार प्रसाद सहायक निदेशक (टंकण/आशुलिपि)	011-24366821 011-24364119	9910710827	adratschti[dash]dol[at]nic[dot]in
6	श्री करन सिंह सहायक निदेशक (भाषा) (मुख्यालय/लेखा)	011-24366794 011-24364119	9716101069	adhqchti[dash]dol[at]nic[dot]in
7	पद रिक्त लेखाधिकारी	011-24366821 011-24364119		acctsoffrchti[dash]dol[at]nic[dot]in

हिंदी शिक्षण योजना (मध्योत्तर)

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय,

लेवल-6,ईस्ट ब्लॉक-7, सेक्टर-1,

आर.के.पुरम, नई दिल्ली-110066

क्रम सं॰	नाम व पदनाम	दूरभाष कार्यालय	दूरभाष/मोबाईल निवास	ई-मेल आई डी
1	श्रीमती वीणा शर्मा, उप निदेशक	011-26175246 फैक्स -011-26191572	9868347330	ddhts[dash]nc[dash]dol[at]nic[dot]in
2	श्री संत राम उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि)	011-26173775	8860402261	ddts[dash]hts[dash]nc[dash]dol[at]nic[dot]in

हिंदी शिक्षण योजना (पश्चिम)

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय,
केंद्रीय सदन, सी-विंग,छठा तल,
सेक्टर-10,सी.बी.डी, बेलापुर, नवीं मुंबई-400614

क्रम सं०	नाम व पदनाम	दूरभाष कार्यालय	दूरभाष/मोबाईल निवास	ई-मेल आई डी
1	डॉ॰ बिश्वनाथ झा, उप निदेशक	9522-27565416 फैक्स -9522-27565417	9769367026	ddhts[dash]west[dash]dol[at]nic[dot]in

हिंदी शिक्षण योजना (पूर्व)

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय,
234/4,निजाम पैलेस परिसर, 18वां तल,
आचार्य जगदीश चंद्र बोस रोड,कोलकाता-700020

क्रम सं०	नाम व पदनाम	दूरभाष कार्यालय	दूरभाष/मोबाईल निवास	ई-मेल आई डी
1	श्री वासुदेव सिंह, उप निदेशक	033-22870793 फैक्स-033-22874053	9013496567	ddhts[dash]east[dash]dol[at]nic[dot]in

हिंदी शिक्षण योजना (दक्षिण)

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय,
ई विंग, सी ब्लाक, राजाजी भवन,
द्वितीय तल, बेसन्ट नगर, चेन्नै-600090

क्रम सं०	नाम व पदनाम	दूरभाष कार्यालय	दूरभाष/मोबाईल निवास	ई-मेल आई डी
1	डॉ॰ बिश्वनाथ झा, उप निदेशक	044-24919096 फैक्स -044-24915466	9769367026	ddhts[dash]south[dash]dol[at]nic[dot]in

हिंदी शिक्षण योजना (पूर्वोत्तर)

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय,
एन.एफ. रेलवे मुख्यालय परिसर,
मालीगांव, गुवाहाटी-781011

क्रम सं०	नाम व पदनाम	दूरभाष कार्यालय	दूरभाष/मोबाईल निवास	ई-मेल आई डी
1	श्रीमती कमलेश बजाज, उप निदेशक	0361-2675661 फैक्स -0361-2676879	9868833938	ddhts[dash]ne[dash]dol[at]nic[dot]in

<u>हिंदी शिक्षण योजना (परीक्षा)</u>
राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय,
लेवल-6,ईस्ट ब्लॉक-7, सेक्टर-1,
आर.के.पुरम, नई दिल्ली-110066

क्रम सं०	नाम व पदनाम	दूरभाष कार्यालय	दूरभाष/मोबाईल निवास	ई-मेल आई डी
1	श्रीमती सुमन लाल संयुक्त निदेशक	011-26175176 फैक्स -011-26162093	9868105035	ddhts[dash]exam[dash]dol[at]nic[dot]in

नागरिक/ग्राहक चार्टर

सेवा मानक

शिकायतों को उच्च स्तर तक ले जाना ।

यदि शिकायत का अंतिम रूप से निवारण नहीं किया जाता है तो मामला उच्चतम स्तर पर निम्नलिखित प्राधिकारी के समक्ष प्रस्तुत किया जा सकता है :-

निदेशक,
केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान
राजभाषा विभाग
गृह मंत्रालय, भारत सरकार
सातवाँ तल, पर्यावरण भवन,
सी.जी.ओ. कॉम्प्लेक्स
नई दिल्ली-110003
दूरभाष-011-24361852
फैक्स-011-24361852
E-mail: dirchti-dol@nic.in

<u>सेवा मांगकर्ताओं/स्टेक होल्डरों से निर्देशात्मक अपेक्षाएं</u>

- स्पष्टीकरणों/ सुझाओं से संबंधित अनुरोध को इसमें उल्लिखित रीति से प्रस्तुत किया जाए।
- शिकायतें सभी संगत दस्तावेजों तथा दस्तावेजी साक्ष्य, यदि कोई हो, सहित विस्तृत सत्यापन योग्य तथ्यों के साथ प्रस्तुत की जाए।
- सेवा मांगकर्ता/स्टेक होल्डर अपना पूरा पता, संपर्क न., ई- मेल पता तथा फैक्स न. दें।
- नागरिक/ग्राहक चार्टर में दी गई सेवा (सेवाओं) से संबंधित शिकायतें प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग की केंद्रीय लोक शिकायत निवारण और मॉनिटरिंग प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के पोर्टल http://pgportal.gov.in पर ऑनलाइन भी दर्ज की जा सकती है।
- चार्टर की अगली समीक्षा का माह एवं वर्ष- दिसंबर, 2016 है।