



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 अक्टूबर, 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 कर्मिकों 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 कर्मिकों 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 कर्मिकों को, जिन्हें हिंदी का कार्यसाधक ज्ञान नहीं है, उन्हें वर्ष 2025 तक हिंदी भाषा, हिंदी शब्द संसाधन (कंप्यूटर)/ हिंदी टंकण (मैनुअल) एवं हिंदी आशुलिपि में प्रशिक्षित करना ।
2. कर्मिकों 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 कर्मिकों 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. कॉम्प्लेक्स,
लोदी रोड, नई दिल्ली-110003.

हमारी प्रतिबद्धताएं

क्र० सं०	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 सूचनाओं के अपडेट संबंधित मामले III. Intrachti संबंधी मामले	स्पष्टीकरण भेजने हेतु पत्र की प्राप्ति की तिथि से औसत समय	15 दिन

नागरिक/ग्राहक चार्टर

क्र० सं०	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 नरेन्द्र कुमार प्रसाद, उप निदेशक (हिंदी टंकण एवं हिंदी आशुलिपि) एवं कार्यालयाध्यक्ष टेलीफैक्स-011-24368158 ई-मेल- admoffrcti-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 नरेश महीचा, सहायक निदेशक (भाषा/लेखा) दूरभाष-011-24364120 ई-मेल आई डी- chti1294-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) (दीर्घकालीन प्रशिक्षण)	5 माह प्रत्येक वर्ष जनवरी से मई तथा	परिपत्र के अनुसार प्रशिक्षण केंद्र पर तैनात हिंदी प्राध्यापक / सहायक निदेशक तथा	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/	जिस संबंध में स्पष्टीकरण चाहिए, उसके विशिष्ट विवरण सहित सादे कागज पर अनुरोध

		जुलाई से नवंबर	क्षेत्रीय संयुक्त निदेशक/उप निदेशक, हिशियो (मध्योत्तर/पूर्व/दक्षिण/पश्चिम/पूर्वोत्तर), जैसा लागू हो। टिप्पणी क्षेत्रीय संयुक्त निदेशक/उप निदेशकों, हिशियो के क्षेत्राधिकार व उनके संपर्क के पते, दूरभाष आदि के लिए अंतिम पृष्ठ पर दी गई सूची का अवलोकन करें।	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 कर्मिकों से परीक्षा शुल्क ₹0 100/- प्रति परीक्षा लिया जाता है।	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 संयुक्त निदेशक/उप निदेशक, हिशियो (मध्योत्तर/पूर्व/दक्षिण/पश्चिम/पूर्वोत्तर), जैसा लागू हो। टिप्पणी क्षेत्रीय संयुक्त निदेशक(भाषा)/उप निदेशकों, हिशियो 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 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	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।

				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 ।	
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 संयुक्त निदेशक (टंकण/आशुलिपि)/ क्षेत्रीय उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि) अथवा क्षेत्रीय संयुक्त निदेशक/उप निदेशक, हिशियो (मध्योत्तर/पूर्व/दक्षिण/ पश्चिम/पूर्वोत्तर) जैसा लागू हो। टिप्पणी संयुक्त निदेशक (टंकण/आशुलिपि)/ क्षेत्रीय उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि) अथवा क्षेत्रीय संयुक्त निदेशक/उप निदेशकों, हिशियो 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 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।

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 उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि)/ क्षेत्रीय उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि) जैसा लागू हो। टिप्पणी उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि)/ क्षेत्रीय उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि) 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 कर्मिकों 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) तथा संयुक्त निदेशक (टंकण/आशुलिपि)/ क्षेत्रीय उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि) अथवा क्षेत्रीय संयुक्त निदेशक/उप निदेशक, हिशियो (मध्योत्तर/पूर्व/दक्षिण/	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	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

			पश्चिम/पूर्वोत्तर) जैसा लागू हो। टिप्पणी संयुक्त निदेशक (टंकण/आशुलिपि)/ क्षेत्रीय उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि) अथवा क्षेत्रीय संयुक्त निदेशक/उप निदेशकों, हिशियो के क्षेत्राधिकार व उनके संपर्क के पते, दूरभाष आदि के लिए अंतिम पृष्ठ पर दी गई सूची का अवलोकन करें।	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 कर्मिकों से परीक्षा शुल्क रु0 100/- प्रति परीक्षा लिया जाता है ।	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 उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि)/ क्षेत्रीय उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि) जैसा लागू हो। टिप्पणी उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि)/ क्षेत्रीय उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि) 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 कर्मिकों से परीक्षा शुल्क रु0 100/- प्रति परीक्षा लिया	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।

				जाता है ।	
9.	हिंदी भाषा (प्रबोध/प्रवीण/प्राज्ञ) पत्राचार पाठ्यक्रम	1 वर्ष जुलाई से मई	सहायक निदेशक (भाषा) केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान 2-A पृथ्वीराज रोड नई दिल्ली -110011 दूरभाष- 01123017203 ई-मेल- dd-ws-ctti-dol@gov.in ctti1237@nic.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 कर्मिकों 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।
10.	हिंदी शब्द संसाधन/ हिंदी टंकण पत्राचार पाठ्यक्रम	06 माह सत्र: वर्ष में दो फरवरी- जुलाई तथा अगस्त - जनवरी	संयुक्त निदेशक (टंकण/आशुलिपि) एवं (हिंदी शब्द संसाधन/हिंदी टंकण पत्राचार) केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान 2-A पृथ्वीराज रोड नई दिल्ली -110011 दूरभाष- 01123018196 ईमेल- jdctti-ts-dol@gov.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	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

				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 ।	सकते हैं।
11.	(i) हिंदी भाषा(प्रबोध/प्रवीण/प्राज्ञ/पारंगत) तथा हिंदी शब्द संसाधन)/ हिंदी टंकण एवं हिंदी आशुलिपि परीक्षा (ii) परीक्षा परिणाम (iii) परीक्षा संबंधी मामले	प्रत्येक प्रशिक्षण कार्यक्रम की समाप्ति पर। परीक्षा समाप्ति से 45 दिन 15 दिन	श्रीमती प्रतिभा मलिक, उप निदेशक हिंदी शिक्षण योजना, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, लेवल-6, ईस्ट ब्लॉक-7, सेक्टर-1, आर.के.पुरम, नई दिल्ली-110066 दूरभाष- 01126175176 ईमेल- ddhts-exam-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।
12.	प्रशिक्षण संबंधी मामले	15 दिन	संबंधित प्रशिक्षण केंद्र के प्रभारी सहायक निदेशक (भाषा)/ प्रभारी सहायक निदेशक (टंकण/आशुलिपि)/ हिंदी प्राध्यापक तथा क्षेत्रीय संयुक्त निदेशक/उप निदेशक, हिशियो/संयुक्त निदेशक (टंकण/आशुलिपि)/क्षेत्रीय उप निदेशक (टंकण/आशुलिपि) जैसा लागू हो। (अंतिम पृष्ठ पर दी गई सूची में	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

			क्षेत्रवार)		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	श्री नरेश महीचा सहायक निदेशक (भाषा/मुख्यालय) टेलीफैक्स-011-24366794 ई-मेल- adhqchti-dol@nic.in chti1294-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) इंटर च्ति संबंधी मामले	15 दिन यदि मामले में मंत्रालय की सलाह की आवश्यकता हो तो-30 दिन 15 दिन 15 दिन 15 दिन	संयुक्त निदेशक (हिंदी टंकण एवं हिंदी आशुलिपि) केंद्रीय हिंदी प्रशिक्षण संस्थान दूरभाष-011-24364120 ई-मेल आई डी- jdchti-ts-dol@gov.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,

7^{वां} तल, पं. दीनदयाल अंत्योदय भवन (पर्यावरण भवन), सी.जी.ओ. काम्पलैक्स, लोधी रोड,
नई दिल्ली-110003.

क्रम सं०	नाम व पदनाम	दूरभाष कार्यालय	दूरभाष/मोबाईल निवास	ई मेल आई डी
1.	श्री रामनरेश शर्मा निदेशक	011-24361852 फैक्स- 011- 24361852	8076708767	dirchti-dol@nic.in
2.	श्री नरेन्द्र कुमार प्रसाद उप निदेशक (हिंदी टंकण एवं हिंदी आशुलिपि) एवं कार्यालयाध्यक्ष	011-24368158	9910710827	admoffrchti-dol@nic.in
3.	श्रीमती कृष्णा देवी उप निदेशक (भाषा) अनुसंधान एवं विश्लेषण एकक	011-24364120	9871608537	chti1184@nic.in
4.	श्री धर्मेन्द्र कुमार सहायक निदेशक (हिंदी टंकण एवं हिंदी आशुलिपि) अनुसंधान एवं विश्लेषण एकक	011-24366821 011-24364119	9801603539	adratschti-dol@nic.in
5.	श्री नरेश महीचा सहायक निदेशक (भाषा/मुख्यालय) आहरण एवं वितरण अधिकारी	011-24364119	9545480201	adhqchti-dol@nic.in chti1294-dol@nic.in
6.	श्री राजकुमार सहायक निदेशक (भाषा/कार्यशाला)	011-23793521	9582854331	dd-ws-chti-dol@gov.in

हिंदी शिक्षण योजना (मध्योत्तर)

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 अनीता रायकवार उप निदेशक (हिंदी टंकण एवं हिंदी आशुलिपि)	011-26173775	7416551976	ddts-hts-nc-dol@nic.in
2	डॉ. पी. वी. राधिका, सहायक निदेशक (भाषा) एवं कार्यालयाध्यक्ष	011-26175246 फैक्स -011- 26191572	9444622262	ddhts-nc-dol@nic.in chti1185@nic.in

हिंदी शिक्षण योजना (पश्चिम)
राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय,
केंद्रीय सदन, सी-विंग, छठा तल, सेक्टर-10, सी.बी.डी, बेलापुर,
नवी मुंबई-400614

क्रम सं०	नाम व पदनाम	दूरभाष कार्यालय	दूरभाष/मोबाईल निवास	ई मेल आई डी
1.	श्री राजेन्द्र प्रसाद वर्मा उप निदेशक (हिंदी टंकण एवं हिंदी आशुलिपि)	022-27565416	7972550463	chti1050@nic.in
2.	डॉ. गार्गी गाडगिल, सहायक निदेशक (भाषा) एवं कार्यालयाध्यक्ष	022-27565416 फैक्स -022-27565417	9969250917	ddhts-west-dol@nic.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 जितेन्द्र प्रसाद, उप निदेशक (हिंदी टंकण एवं हिंदी आशुलिपि)	033-22874053	8910037609	chti1047@nic.in
2	श्रीमती सुमन साहा, सहायक निदेशक (भाषा) एवं कार्यालयाध्यक्ष	033-22870793 फैक्स-033-22874053	9433078205	ddhts-east-dol@nic.in

हिंदी शिक्षण योजना (दक्षिण)
राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय,
ई विंग, सी ब्लॉक, राजाजी भवन, द्वितीय तल, बेसन्ट नगर,
चेन्नै-600090

क्रम सं०	नाम व पदनाम	दूरभाष कार्यालय	दूरभाष/मोबाईल निवास	ई मेल आई डी
1.	श्रीमती बेला, उप निदेशक (भाषा) एवं कार्यालयाध्यक्ष	044-24919096 फैक्स -044-24915466	9849712780	ddhts-south-dol@nic.in chti1157@nic.in
2.	श्री के.वी. जयकुमार, उप निदेशक (भाषा)	044-24919096 फैक्स -044-24915466	9486668638	chti1166@nic.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.	श्री निपन कुमार बरदलै, सहायक निदेशक (भाषा) एवं कार्यालयाध्यक्ष	0361-2675661 फैक्स -0361- 2676879	9435734260	ddhts-ne-dol@nic.in

हिंदी शिक्षण योजना (परीक्षा)

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 प्रतिभा मलिक, उप निदेशक (भाषा)	011-26175176 फैक्स -011- 26162093	9444450985	ddhts-exam-dol@nic.in chti1161@nic.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, पं. दीनदयाल अन्वयोदय भवन (पर्यावरण भवन),
सी.जी.ओ. कॉम्प्लेक्स
नई दिल्ली-110003
दूरभाष-011-24361852
फैक्स-011-24361852
E-mail: dirchti-dol@nic.in

सेवा मांगकर्ताओं/स्टेक होल्डरों से निर्देशात्मक अपेक्षाएं

- 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- जुलाई, 2022 है।