भारत सरकार के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर

पेयजल एवं स्वच्छता विभाग

(जल शक्ति मंत्रालय)

(2023-24)

पता: **पं. दीनदयाल अंत्योदय भवन,**
सीजीओ काम्प्लेक्स, लोधी रोड़,
नई दिल्ली।
वेबसाइट: **https://jalshakti-ddws.gov.in/**
जारी करने की तारीख: **अक्तूबर, 2023,**

विज़न/मिशन

विज़न

ग्रामीण भारत में सभी के लिए हर समय साफ पेयजल और बेहतर स्वच्छता।

मिशन

राज्यों को ये बुनियादी सुविधाएं और सेवाएं प्रदान करने के उनके प्रयास में सहायता प्रदान करके यह सुनिश्चित करना कि सभी ग्रामीण परिवारों को साफ पेयजल तथा बेहतर स्वच्छता सुविधाएं सुलभ हों और वे लम्बी अवधि तक इनका उपयोग कर सकें।

जल जीवन मिशन (जेजेएम)

प्रस्तावना

जल जीवन मिशन का उद्देश्य ग्रामीण भारत के सभी परिवारों को वर्ष 2024 तक नल जल कनेक्शनों के माध्यम से सुनिश्चित जल आपूर्ति प्रदान करना है। इस प्रकार, इस कार्यक्रम का उद्देश्य ग्रामीण लोगों के 'जीवन को आसान बनाने' का अभिवर्धन करना और 'जीवन के स्तर' में सुधार लाना है। यह जलजनित बीमारियों के नियंत्रण द्वारा स्वास्थ्य संबंधी संकेतकों को बेहतर बनाने तथा लंबी दूरी से पानी लाने वाली महिलाओं और लड़कियों के कठिन श्रम को कम करने में काफी उपयोगी होगा। भारत के संविधान में 73वें संशोधन के अनुरूप, जल जीवन मिशन एक ऐसी समुदाय-केंद्रित सोच का अनुसरण करता है, जिसमें ग्राम पंचायत अथवा इसकी उप-समिति अर्थात् ग्राम जल एवं स्वच्छता समिति (वीडब्ल्यूएससी)/पानी समितियां, आदि गांव में जल आपूर्ति योजनाओं की योजना बनाएंगी, उन्हें कार्यान्वित करेंगी, उनका प्रबंधन करेंगी, उन्हें संचालित करेंगी और उनकी देख-रेख करेंगी। जल जीवन मिशन का आशय पानी के लिए एक ऐसे '*जन आंदोलन*' का सृजन करना है, जिससे इसे हर व्यक्ति की प्राथमिकता बनाया जा सके।

विज़न

प्रत्येक ग्रामीण परिवार को वहनीय सेवा उपलब्धता प्रभारों पर नियमित और दीर्घकालीन आधार पर निर्धारित गुणवत्ता वाली पेयजल आपूर्ति पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध हो ताकि ग्रामीण समुदायों के जीवन स्तर में सुधार हो सके।

मिशन

जल जीवन मिशन में निम्नलिखित को सहायता, शक्ति और सुविधा प्रदान की जाएगीः

- राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों को ग्रामीण जलापूर्ति कार्यनीति की योजना में भागीदारी करने हेतु ताकि प्रत्येक ग्रामीण परिवार और सार्वजनिक संस्थाओं जैसे ग्राम पंचायत भवन, स्कूल, ऑगनवाड़ी केन्द्र, स्वास्थ्य केन्द्र, स्वास्थ्य सुविधा केन्द्र आदि में दीर्घ-कालीन आधार पर पीने योग्य जल की उपलब्धता सुनिश्चित कराई जा सके;
- राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों को जलापूर्ति अवसंरचनाओं के निर्माण हेतु ताकि प्रत्येक ग्रामीण परिवार को वर्ष 2024 तक कार्यशील नल कनेक्शन (एफएचटीसी) उपलब्ध कराया जा सके और नियमित आधार पर निर्धारित गुणवत्ता की पर्याप्त मात्रा में जलापूर्ति उपलब्ध कराई जा सके;
- राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों को उनकी पेयजल सुरक्षा की योजना बनाने हेतु;

- ग्राम पंचायतों/ ग्रामीण समुदायों को उनकी स्वयं ग्राम जल आपूर्ति प्रणालियों की आयोजना, कार्यान्वयन, प्रबंधन, स्वामित्व प्रचालन एवं रख-रखाव हेतु;
- राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों को ऐसी सुदृढ़ संस्थाओं का विकास करने हेतु जिनका ध्यान उपयोगिता दृष्टिकोण को बढ़ावा देकर सेक्टर में वित्तीय स्थायित्व और जल उपलब्धता पर केन्द्रित हो;
- जीवन की गुणवत्ता में सुधार लाने हेतु जल के महत्व पर हितधारकों का क्षमता निर्माण और समुदाय में जागरूकता लाने हेतु;
- मिशन के कार्यान्वयन के लिए राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों के लिए वित्तीय सहायता का प्रावधान करने और उसे जुटाने हेतु।

उद्देश्य

इस मिशन के व्यापक उद्देश्य निम्नलिखित हैं :

- प्रत्येक ग्रामीण परिवार को कार्यशील घरेलू नल कनेक्शन उपलब्ध कराना;
- गुणवत्ता-प्रभावित क्षेत्रों, सूखाग्रस्त और मरूभूमि क्षेत्रों में स्थित गांवों, आकांक्षी जिलों, सांसद आदर्श ग्राम योजना (एसएजीवाई) वाले गांवों आदि में एफएचटीसी के प्रावधान को प्राथमिकता देना;
- स्कूलों, आंगनवाड़ी केन्द्रों, आश्रमशालाओं, ग्राम पंचायत भवनों, स्वास्थ्य केन्द्रों, स्वास्थ्य सुविधा केन्द्रों और सामुदायिक भवनों में कार्यशील नल कनेक्शन उपलब्ध कराना;
- नल कनेक्शनों की कार्यशीलता की निगरानी करना;
- स्थानीय समुदाय में नकद, वस्तु और/ अथवा मज़दूरी और स्वैच्छिक श्रम (श्रमदान) के द्वारा स्थानीय समुदाय में स्वैच्छिक स्वामित्व को बढ़ावा देना और उसे सुनिश्चित करना;
- जलापूर्ति प्रणाली अर्थात् जल स्रोत, जलापूर्ति अवसंरचना और नियमित प्रचालन एवं रख-रखाव हेतु निधियों का स्थायित्व सुनिश्चित करने में सहायता देना;
- इस सेक्टर में मानव संसाधनों को सशक्त बनाना और उनका विकास करना ताकि निर्माण, प्लंबिंग, बिजली, जल गुणवत्ता प्रबंधन, जल शोधन, जलागम संरक्षण, प्रचालन एवं रख-रखाव आदि की मांगों का अल्पकाल और दीर्घकाल में रख-रखाव किया जा सके; और
- सुरक्षित पेयजल के विभिन्न पहलुओं और महत्व के संबंध में जागरूकता लाना और हितधारकों की इस तरह भागीदारी करना ताकि जल प्रबंधन हर किसी का कार्य बन सके।

सेवाएं

कार्यसंबंधी दिशानिर्देश: जल जीवन मिशन राज्यों के साथ साझेदारी से कार्यान्वित किया जाता है, जिससे प्रत्येक ग्रामीण परिवार को वर्ष 2024 तक निर्धारित गुणवत्ता, पर्याप्त मात्रा में नियमित और दीर्घावधि आधार पर पीने का पानी प्राप्त हो सके। चूंकि जल जीवन मिशन एक समयबद्ध

कार्यक्रम है, अत: सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों तथा अन्य हितधारकों के परामर्श से इस मिशन के कार्यान्वयन से संबंधित संचालन संबंधी दिशानिर्देश तैयार किए गए है और इन्हें माननीय प्रधानमंत्री द्वारा 25 दिसंबर, 2019 को जारी किया गया था। ये दिशानिर्देश इस विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं।

संपर्क व्यकित: श्री अविनाश कुमार सिन्हा, अवर सचिव, जेजेएम-1 प्रभाग
ईमेल: avinash.sinha@gov.in

जल जीवन मिशन डैश बोर्ड: यद्यपि, 'जल आपूर्ति' भारत के संविधान की राज्य सूची में सूचीबद्ध है फिर भी जल शक्ति मंत्रालय संवैधानिक संरचना के भीतर ग्रामीण पेयजल आपूर्ति के क्षेत्र में एक सकारात्मक भूमिका निभा रहा है तथा राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में इस मिशन के कार्यान्वयन की गहन निगरानी कर रहा है। इस संबंध में, एक डैश बोर्ड सृजित किया गया है और यह इस विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है, जिसमें आम जनता प्रदान किए गए घरेलू नल कनेक्शनों की संख्या के बारे में जिला स्तर पर जानकारी प्राप्त कर सकती है।

संपर्क व्यक्ति: श्री मनोज कुमार झा, अवर सचिव, जेजेएम-IV प्रभाग
ईमेल: manojkumar.jha@gov.in

एकीकृत प्रबंधन सूचना प्रणाली (आईएमआईएस) पोर्टल: ग्राम स्तर तक, निधि उपयोग की स्थिति के साथ इस मिशन की वर्ष-वार और राज्य-वार वास्तविक प्रगति की जानकारी प्राप्त करने के लिए एक जेजेएम-आईएमआईएस पोर्टल विकसित किया गया है। यह पोर्टल जेजेएम के बारे में विभिन्न अन्य सूचना यथा तैयार की गई ग्राम कार्य योजनाओं की संख्या, नियोजित कार्यान्वयन सहायता एजेंसियों की संख्या नल जल कनेक्शन प्रदान किए गए विद्यालयों/आंगनवाड़ी केन्द्रों की संख्या आदि से संबंधित सूचना भी प्रदान करता है।

संपर्क व्यक्ति: श्री मनोज कुमार झा, अवर सचिव, जेजेएम-IV प्रभाग
ईमेल: manojkumar.jha@gov.in

महत्वपूर्ण संसाधन केंद्रों द्वारा क्षमता निर्माण: राष्ट्रीय जल जीवन मिशन का सार ''मिलकर करें काम बनाएं जीवन आसान'' है। सरकारी/गैर-सरकारी संस्थाओं के साथ जानकारी-निर्माण के लिए साझेदारी की परिकल्पना की गई है। इन संस्थाओं में प्रसिद्ध विश्वविद्यालय/डीम्ड विश्वविद्यालय/प्रशासनिक/प्रबंधन/इंजीनियरिंग संस्थान/प्रशिक्षण संस्थान, आदि शामिल हैं जो महत्वपूर्ण संसाधन केंद्रों (केआरसी) के रूप में कार्य करेंगी। इन संस्थाओं को क्षमता निर्माण, भिन्न-भिन्न हितधारकों के पुनर्विन्यास, जानकारी और सूचना के प्रचार-प्रसार, उच्च-स्तरीय मुद्रण और श्रव्य-दृश्य विषय सूची के विकास, सर्वोत्तम परिपाटियों के प्रलेखन, आदि के कार्य में लगाया जाएगा ताकि पेयजल आपूर्ति क्षेत्र के पारिस्थितिक तंत्र का कायाकल्प किया जा सके।

संपर्क व्यक्ति: श्री संतोष कुमार, अवर सचिव, जेजेएम-V प्रभाग
ईमेल: santosh-yah.pb@nic.in

तकनीकी समिति: जल जीवन मिशन के तहत, जल जीवन मिशन के उद्देश्य को प्राप्त करने में राज्यों की सहायता करने के लिए प्रौद्योगिकियों की पहचान करने और उन्हें स्वीकार करने के लिए भारत सरकार के प्रधान वैज्ञानिक सलाहकार (पीएसए) की अध्यक्षता में एक तकनीकी समिति गठित की गई है। यह समिति पेयजल एवं स्वच्छता के चिह्नित क्षेत्र में प्रस्ताव की जांच करती है और पेयजल एवं स्वच्छता विभाग से वित्त पोषण के लिए सिफारिश करती है। यह समिति पेयजल एवं स्वच्छता संबंधी क्षेत्रों में तकनीकी समाधानों/ नवाचारों का मूल्यांकन भी करती है और उनके संबंध में सिफारिशें करती है।

संपर्क व्यक्ति: श्री अरूण कुमार, अवर सचिव, जेजेएम-VI प्रभाग
ईमेल: arun.moca@nic.in

शिकायत निवारण तंत्र: केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) एक ऑनलाइन मंच है जो सेवा प्रदान करने से संबंधित किसी भी विषय पर सार्वजनिक प्राधिकरणों के पास अपनी शिकायतें दर्ज कराने के लिए नागरिकों हेतु 24x7 उपलब्ध है। यह भारत सरकार और राज्यों के सभी मंत्रालयों/विभागों से जुड़ा एक एकल पोर्टल है। प्रत्येक मंत्रालय और राज्यों की इस प्रणाली तक भूमिका-आधारित पहुंच है। सीपीजीआरएएमएस नागरिकों के लिए गूगल प्ले स्टोर के माध्यम से डाउनलोड किए जाने वाले स्टैंडअलोन मोबाइल एप्लिकेशन और उमंग के साथ एकीकृत मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से भी सुलभ है। पोर्टल को वेबलिंक **https://pgportal.gov.in/** का उपयोग करके एक्सेस किया जा सकता है।

संपर्क व्यक्ति : श्री डी राजशेखर, अपर सलाहकार
ई-मेल: **श्री डी राजशेखर** ddws_drsekhar@nic.in

सूचना का अधिकार (आरटीआई) मामले: सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा 5(1) के अनुसार, सीपीआईओ और अपीलीय अधिकारियों को आवंटित कार्य के अनुसार नामित किया गया है। सीपीआईओ और अपीलीय प्राधिकारियों की सूची हमारी वेबसाइट https://jalshakti-ddws.gov.in/rti/cpio-and-appellate-authority पर उपलब्ध है।

उपर्युक्त के अतिरिक्त, इस विभाग के अन्य कार्यों का ब्यौरा निम्नवत है:

क्र. सं.	कार्य	सेवा/निष्पादन मानक	उत्तरदायी अधिकारी (नाम, पदनाम और संपर्क)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज

1.	राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों के लिए निर्धारित मानदंड के अनुसार जल जीवन मिशन के कवरेज घटक के तहत समय पर निधियां जारी करना।	5 कार्य दिवस	सुश्री स्वाति मीना नाइक, निदेशक, swati.meena@mp.gov.in	• प्रस्तावों की जांच करना • यदि अपेक्षित हो तो स्पष्टीकरण प्राप्त करना • अपर सचिव एवं मिशन निदेशक, राष्ट्रीय जल जीवन मिशन का अनुमोदन • आईएफडी की सहमति • स्वीकृति आदेश जारी करना • पीएओ द्वारा निर्गम	• प्रस्ताव • सामंजस्यपूर्ण उपयोग प्रमाण पत्र • टिप्पणियों के उत्तरों के साथ लेखा परीक्षित लेखा विवरण • आईएमआईएस और पीएफएमएस पर 75 प्रतिशत व्यय • निष्पादन रिपोर्ट • मांगे गए स्पष्टीकरणों, यदि कोई हो, का उत्तर
2.	एसएलएसएस सी प्रस्ताव	10 कार्य दिवस	संबंधित निदेशक/उप सचिव	• प्रस्ताव की जांच और विश्लेषण • प्रस्ताव पर टिप्पणियों को अंतिम रूप देना	निर्धारित प्रारूप में एजेंडा नोट

निष्कर्ष: जल राज्य का विषय होने के कारण, भारत सरकार का यह विभाग ग्रामीण आबादी को जलापूर्ति प्रदान करने के लिए राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को वित्तीय और तकनीकी सहायता प्रदान करता है। यह नागरिक चार्टर तदनुसार तैयार किया गया है। सेवाओं की सुपुर्दगी के संबंध में प्राप्तकर्ताओं और हितधारकों से तत्काल प्रतिक्रिया और सुझावों का सदैव स्वागत है क्योंकि इससे हमें सेवा सुपुर्दगी तंत्र में सुधार करने और देश के नागरिकों की जरूरतों के प्रति अधिक प्रतिक्रिया देने में सहायता मिलेगी।

इस चार्टर से संबंधित प्रतिक्रिया/सुझाव: **अपर सचिव एवं मिशन निदेशक, राष्ट्रीय जल जीवन मिशन,** 4वां तल, पं. दीनदयाल 'अंत्योदय' भवन, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003, ई-मेल: as.jjm@gov.in पर भेजे जा सकते हैं।

*****

स्वच्छ भारत मिशन (ग्रामीण) [एसबीएम-जी]

प्रस्तावना

सार्वभौमिक स्वच्छता कवरेज प्राप्त करने के प्रयासों में तेजी लाने और स्वच्छता पर ध्यान केंद्रित करने के लिए, भारत के प्रधानमंत्री ने 02 अक्टूबर 2014 को स्वच्छ भारत मिशन (ग्रामीण) शुरू किया था। मिशन को राष्ट्रव्यापी अभियान/जन-आंदोलन के रूप में लागू किया गया था जिसका उद्देश्य बड़े पैमाने पर व्यवहारवादी परिवर्तन, पारिवारिक-स्वामित्व और समुदायिक-स्वामित्व वाले शौचालयों के निर्माण और शौचालय निर्माण एवं उपयोग की निगरानी करने के लिए तंत्रों की स्थापना करने के माध्यम से 02 अक्तूबर, 2019 तक ग्रामीण क्षेत्रों में खुले में शौच का उन्मूलन करना था। सभी गांवों ने 02 अक्तूबर 2019 तक स्वयं को खुले में शौच मुक्त (ओडीएफ) घोषित कर दिया है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि खुले में शौच मुक्त व्यवहार कायम रहे, कोई भी वंचित न रहे, और ठोस तथा तरल कचरा प्रबंधन सुविधाएं सुलभ हों, मिशन अपने दूसरे चरण में, ओडीएफ-प्लस भारत की दिशा में काम कर रहा है। स्वच्छ भारत मिशन (ग्रामीण) के दूसरे चरण के तहत ओडीएफ प्लस गतिविधियों से ओडीएफ व्यवहार सुदृढ़ होगा और गांवों में ठोस तथा तरल कचरे के सुरक्षित प्रबंधन के लिए मध्यवर्तन प्रदान करने पर अधिक ध्यान दिया जाएगा।

विज़न

ग्रामीण भारत में हर समय, सभी के लिए बेहतर स्वच्छता - साफ-सुथरा गांव हमारा।

मिशन

नये सृजित हो रहे परिवारों को शौचालय की सुविधाएं प्रदान करके ओडीएफ स्थिति की स्थिरता सुनिश्चित करने और ओडीएफ व्यवहार को सुदृढ़ बनाने के लिए गांवों के साथ निरंतर प्रयास करने तथा सभी गांवों में 2024-25 तक ठोस एवं तरल कचरा प्रबंधन के लिए व्यवस्थाएं करने हेतु राज्यों की सहायता करना।

उद्देश्य

मिशन के प्रमुख उद्देश्य निम्न हैं:

- खुले में शौच से मुक्त व्यवहार बनाए रखना और यह सुनिश्चित करना कि कोई वंचित न रहे।
- ग्रामीण क्षेत्रों में सुलभ एसएलडब्ल्यूएम सुविधाओं की स्थापना करना।
- पारिस्थितिक रूप से सुरक्षित और टिकाऊ स्वच्छता के लिए लागत प्रभावी और उपयुक्त प्रौद्योगिकियों को बढ़ावा देना।
- ग्रामीण क्षेत्रों में ठोस और तरल कचरा प्रबंधन सुविधाओं के संचालन और रखरखाव के विकेन्द्रीकृत मॉडल को संवर्धित करना।
- विशेष रूप से दिव्यांग व्यक्तियों (पीडब्ल्यूडी) सहित सीमांत समुदायों में स्वच्छता में सुधार करके लिंग विशिष्ट आवश्यकताओं के संबंध में महत्वपूर्ण सकारात्मक प्रभाव पैदा करना और सामाजिक समावेश को बढ़ावा देना।

सेवाएं

कार्यसंबंधी दिशानिर्देश: स्वच्छ भारत मिशन को राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों के माध्यम से कार्यान्वित किया जाता है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि प्रत्येक ग्रामीण परिवार को एसएलडब्ल्यूएम सहित स्थायी स्वच्छता सुविधाएं उपलब्ध हों। मिशन के कार्यान्वयन के लिए कार्यसंबंधी दिशानिर्देश सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों और अन्य हितधारकों के साथ परामर्श करके तैयार किए गए हैं और इस विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। कार्य के कार्यान्वयन के दौरान राज्यों/कार्यान्वयन एजेंसियों की आवश्यकताओं के आधार पर दिशानिर्देशों में समय-समय पर संशोधन किया जाता है।

संपर्क व्यक्ति : श्री करणजीत सिंह, निदेशक, एसबीएम प्रभाग

ई-मेल: karanjit.ngangbam@gov.in

एसबीएम(जी) डैश बोर्ड: हालांकि, स्वच्छता राज्य का विषय है, डीडीडब्ल्यूएस, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में मिशन के कार्यान्वयन की बारीकी से निगरानी कर रहा है और आवश्यकतानुसार सहायता प्रदान कर रहा है। इस उद्देश्य से मिशन के तहत प्रगति की निगरानी हेतु एसबीएम(जी) डैशबोर्ड विकसित किया गया है, जो आम जनता की जानकारी के लिए विभाग की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

संपर्क व्यक्ति : श्री कपिल चौधरी, निदेशक, एसबीएम प्रभाग

ई-मेल: kapilc1973@gmail.com

एकीकृत प्रबंधन सूचना प्रणाली (आईएमआईएस) पोर्टल: मिशन की वर्ष-वार और राज्य-वार प्रगति का रिकार्ड रखने के लिए एक आईएमआईएस पोर्टल विकसित किया गया है।

संपर्क व्यक्ति : श्री कपिल चौधरी, निदेशक, एसबीएम प्रभाग

ई-मेल: kapilc1973@gmail.com

तकनीकी समिति: भारत सरकार के प्रधान वैज्ञानिक सलाहकार (पीएसए) की अध्यक्षता में एक तकनीकी समिति का गठन किया गया है, जिसे अन्य बातों के साथ-साथ एसएलडब्ल्यूएम सहित स्वच्छता के लिए नवीन तकनीकों ऑनलाइन प्रस्तावों को आमंत्रित करने, विचार करने, निर्णय लेने और परियोजनाओं के प्रदर्शन सहित आगे की कार्रवाई की सिफारिश करने का अधिदेश दिया गया है ताकि चुनौतियों का सामना किया जा सके और निष्पादन तथा प्रौद्योगिकी संबंधी मानकों को विकसित किया जा सके।

संपर्क व्यक्ति : श्री रामेन्द्र प्रताप शुक्ल, उप सचिव, एसबीएम प्रभाग

ई-मेल: rp.shukla67@nic.in

नवाचार और अनुसंधान एवं विकास: अनुसंधान एवं विकास संस्थाओं और नवप्रवर्तकों से प्राप्त स्वच्छता से संबंधित अभिनव प्रस्तावों को उनकी व्यवहार्यता को ध्यान में रखते हुए प्रायोगिक आधार पर प्रदर्शन के उद्देश्य से लिया जा सकता है। तकनीकी समिति के प्रस्तावों के अनुमोदन के बाद, विभाग/राष्ट्रीय मिशन ओडीएफ स्थिरता, मल कीचड़ प्रबंधन, ग्रे-वाटर प्रबंधन, जैविक कचरा प्रबंधन (गोबरधन सहित) और प्लास्टिक कचरा प्रबंधन के क्षेत्र में नवाचारों को उत्प्रेरित करने के लिए राज्यों के परामर्श से प्रदर्शन का स्थान तय करेगा।

संपर्क व्यक्ति : श्री रामेन्द्र प्रताप शुक्ल, उप सचिव, एसबीएम प्रभाग

ई-मेल: rp.shukla67@nic.in

उपरोक्त के अलावा, विभाग के अन्य कार्यों का विवरण निम्नानुसार है:

क्र. सं.	सेवाएं/कार्य	सेवा/ निष्पादन मानक	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़
1.	राज्यों को निर्धारित मानदण्डों के अनुसार स्वच्छ भारत मिशन (ग्रामीण) के	5 कार्य दिवस	श्री करणजीत सिंह, निदेशक, एसबीएम प्रभाग ईमेल: karanjit.ngangbam@gov.in	1. कार्यक्रम प्रभाग द्वारा जांच 2. संयुक्त सचिव एवं मिशन	1. निधि जारी करने के लिए प्रस्ताव/मांग 2. उपयोग प्रमाण पत्र

	अंतर्गत निधियों का समय पर निर्गम			निदेशक, एसबीएम-जी द्वारा अनुमोदन 3. आईएफडी द्वारा सहमति 4. मंजूरी जारी करना 5. पीएओ द्वारा निर्गम	3. लेखे का लेखा-परीक्षा विवरण, यदि आवश्यक हो 4. केन्द्रीय प्रायोजित योजनाओं के तहत निर्गम हेतु अन्य शर्तों की पूर्ति 5. मांगे गए स्पष्टीकरणों, यदि कोई हों, के उत्तर
2.	स्वच्छ भारत मिशन (ग्रामीण) के तहत डॉ. श्याम प्रसाद मुखर्जी राष्ट्रीय जल एवं स्वच्छता संस्थान (एसपीएम-निवास) पूर्ववर्ती एनसीडीडब्ल्यूएस एण्ड क्यू को मिशन के तहत उठाए गए अतिरिक्त बजटीय संसाधनों के संबंध में ब्याज भुगतान के लिए समय पर धनराशि जारी करना।	नियत तारीख से 3 कार्य दिवस पहले	श्री करणजीत सिंह, निदेशक, एसबीएम प्रभाग ईमेल: karanjit.ngangbam@gov.in	1. कार्यक्रम प्रभाग द्वारा जांच 2. संयुक्त सचिव एवं मिशन निदेशक, एसबीएम-जी द्वारा अनुमोदन 3. आईएफडी द्वारा सहमति 4. मंजूरी जारी करना 5. पीएओ द्वारा निर्गम	1. निधि जारी करने के लिए प्रस्ताव/मांग

शिकायत निवारण तंत्र : ग्रामीण क्षेत्रों में स्वच्छता से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए विभाग के एसबीएम स्कंध (विंग) में एक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ उपलब्ध है। ऑनलाइन शिकायतें प्राप्त करने के लिए निम्नलिखित ऑनलाइन शिकायत पोर्टल भी विकसित किया गया है और यह https://ejalshakti.gov.in/ISC/frmGrievanceEntry.aspx पर उपलब्ध है।

संपर्क व्यक्ति : श्री संजय कुमार सिन्हा, निदेशक, एसबीएम प्रभाग

ई-मेल: sanjay.sinha67@nic.in

सूचना का अधिकार (आरटीआई) मामले : सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा 5 (1) के अनुसार, सीपीआईओ और अपीलीय अधिकारियों को आवंटित कार्य के अनुसार नामित किया गया है। सीपीआईओ और अपीलीय प्राधिकारियों की सूची विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

निष्कर्ष: स्वच्छता राज्य का विषय होने के कारण, भारत सरकार का यह विभाग राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को वित्तीय और तकनीकी सहायता प्रदान करता है ताकि ओडीएफ लाभों की स्थिरता और ग्रामीण भारत में ठोस एवं तरल कचरा प्रबंधन की व्यवस्थाओं हेतु व्यवस्था की जा सकें। यह नागरिक चार्टर तदनुसार तैयार किया गया है। सेवाओं की सुपुर्दगी के संबंध में प्राप्तकर्ताओं और हितधारकों से तत्काल प्रतिक्रिया और सुझावों का सदैव स्वागत है तथा ये अनेक प्रकार से प्राप्त किये जाते हैं, प्रतिक्रया हमें सेवा सुपुर्दगी तंत्र में अधिक प्रतिक्रियात्मक तरीके से सुधार करने में समर्थ बनाती है। इस चार्टर से संबंधित प्रतिक्रिया/सुझाव: **संयुक्त सचिव एवं मिशन निदेशक, स्वच्छ भारत मिशन (ग्रामीण),** 4वां तल, पं. दीनदयाल 'अंत्योदय' भवन, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली – 110003, ई- मेल: srijiten@ias.nic.in पर भेजे जा सकते हैं।

*****