

लोक उद्यम विभाग का नागरिक/ग्राहक चार्टर 2025-2026

विज़न और मिशन

विजन - प्रभावी, लाभप्रद तथा वैश्विक रूप से प्रतिस्पर्धी केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यम।

मिशन: - कॉर्पोरेट प्रशासन, कार्य-निष्पादन मूल्यांकन, मानव संसाधन प्रबंधन, कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व, अनुसंधान एवं विकास के माध्यम से सीपीएसई के प्रबंधन और कार्य-निष्पादन में लगातार सुधार करना जिससे उनकी वैश्विक प्रतिस्पर्धात्मकता में वृद्धि हो।

मुख्य सेवाएं/संव्यवहार

क्र. सं.	सेवाएं/संव्यवहार	महत्व %	उत्तरदायी अधिकारी (पदनाम)	ईमेल	मोबाइल (फोन नं.)	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़	शुल्क		
								श्रेणी	साधन	धनराशि
1.	सीपीएसई का निष्पादन मूल्यांकन यानी डीपीई के एमओयू फ्रेमवर्क के अंतर्गत एमओयू पर हस्ताक्षर करने वाले सीपीएसई के स्कोर और रेटिंग को अंतिम रूप देना।	15	श्री मुनी राम मीना, निदेशक	moudpe@nic.in	011-24362770	समझौता ज्ञापन के लक्ष्यों की तुलना में वास्तविक उपलब्धियों के आधार पर निष्पादन का मूल्यांकन किया जाता है और तदनुसार, सीपीएसई के स्कोर और रेटिंग को अंतिम रूप दिया जाता है	प्रशासनिक मंत्रालयों/विभागों के माध्यम से लेखा परीक्षित वित्तीय विवरणों, वार्षिक रिपोर्टों और बोर्ड के संकल्प आदि के साथ सीपीएसई से स्व-मूल्यांकन रिपोर्ट।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
2.	डीपीई के एमओयू फ्रेमवर्क के अंतर्गत सीपीएसई के लिए एमओयू लक्ष्यों को अंतिम रूप देना	10	श्री मुनी राम मीना, निदेशक	moudpe@nic.in	011-24362770	प्रशासनिक मंत्रालयों और सीपीएसई के साथ अंतर-मंत्रालयी समिति की बैठक आयोजित करना। तदुपरांत, कार्यवृत्त तैयार करना एवं जारी करना और समझौता ज्ञापनों को अंतिम रूप देना।	संबंधित प्रशासनिक मंत्रालयों/विभागों के माध्यम से सीपीएसई से प्राप्त सूचना।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
3.	कुछ चुनिंदा सीपीएसई के कैपेक्स की निगरानी	10	श्री बलजीत सिंह, संयुक्त निदेशक	baljit.singh79@gov.in	011-24362671	सीपीएसई और रेलवे के मासिक पूंजीगत व्यय (कैपेक्स) उपलब्धि आंकड़ों का संकलन और निर्धारित समय के भीतर प्रधानमंत्री कार्यालय (पीएमओ) को इसकी सूचना भेजना	संबंधित सीपीएसई की कैपेक्स सूचना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
4.	लोक उद्यम सर्वेक्षण का प्रकाशन	20	श्री बलजीत सिंह, संयुक्त निदेशक	baljit.singh79@gov.in	011-24362671	सीपीएसई से सूचना का संग्रहण (ऑनलाइन)	डाटा शीट, राष्ट्रीय सूचना-केंद्र (एनआईसी) सॉफ्टवेयर	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
5.	सीपीएसई के कर्मचारियों के संबंध में महंगाई भत्ते (डीए) के आदेश जारी करना	10	डॉ. पी. के. सिन्हा (उप सचिव)	pk.sinha1966@gov.in	011-24360823	सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन के बाद डीए की गणना और आदेश जारी करना	वित्त मंत्रालय द्वारा जारी डीए आदेश और श्रम मंत्रालय द्वारा प्रकाशित अखिल भारतीय उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (एआईसीपीआई)	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

6.	खोज (सर्च) समिति की सिफारिश से प्रशासनिक मंत्रालयों को अवगत कराना	5	श्री क्रांति कुमार (सहायक निदेशक)	kranti.kumar84@gov.in	011-24367792	खोज समिति की सिफारिश की सूचना संबंधित प्रशासनिक मंत्रालय को देना।	कार्यवृत्त में निहित खोज समिति की सिफारिशें।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
7.	उन नागरिकों का मार्गदर्शन करना जो वेतन नीतियों पर डीपीई दिशानिर्देशों पर कुछ स्पष्टीकरण चाहते हैं या उनके कार्यान्वयन पर कुछ शिकायतें हैं	5	डॉ. पी. के. सिन्हा (उप सचिव)	pk.sinha1966@gov.in	011-24360823	शिकायत की जांच करना और प्रश्नगत डीपीई दिशानिर्देश के बारे में नागरिक का मार्गदर्शन करना। यदि आवश्यक महसूस हो तो नागरिक को डीपीई वेबसाइट पर जाने की सलाह देना जहां इस विषय पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न पहले से ही उपलब्ध हैं।	स्पष्ट रूप से स्पष्टीकरण/शिकायत के बिंदु को बताते हुए सुपाठ्य आवेदन	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
8.	उन नागरिकों का मार्गदर्शन करना जो सीपीएसई सेवा मामलों पर डीपीई दिशानिर्देशों/सीडीए/नियम/सतर्कता नीतियां/अन्य विविध मामले पर कुछ स्पष्टीकरण चाहते हैं या उनके कार्यान्वयन पर कुछ शिकायतें हैं	5	डॉ. पी. के. सिन्हा (उप सचिव)	pk.sinha1966@gov.in	011-24360823	शिकायत की जांच करना और प्रश्नगत डीपीई दिशानिर्देश के बारे में नागरिक का मार्गदर्शन करना। यदि आवश्यक महसूस हो तो नागरिक को डीपीई वेबसाइट पर जाने की सलाह देना जहां इस विषय पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न पहले से ही उपलब्ध हैं	स्पष्ट रूप से स्पष्टीकरण/शिकायत के बिंदु को बताते हुए सुपाठ्य आवेदन	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

9.	उन नागरिकों का मार्गदर्शन करना जो कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135, कंपनी (सीएसआर नीति) नियमावली, 2014 और अधिनियम की अनुसूची VII में सीएसआर उपबंधों पर कुछ स्पष्टीकरण चाहते हैं, आकांक्षी जिलों में सीपीएसई द्वारा थीम-आधारित सीएसआर गतिविधियों/परियोजनाओं पर सीपीएसई को दिनांक 10.12.2018 और 29.5.2019 को जारी दिशानिर्देश, जो सीपीएसई पर लागू हैं या जिनके कार्यान्वयन पर कुछ शिकायतें हैं।	5	श्री कैलाश भंडारी (संयुक्त निदेशक)	kailash.bhandari@nic.in	011-24366247	शिकायत की जाँच करना और नागरिक को कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135; कंपनी (सीएसआर नीति) नियमावली, 2014; अधिनियम की अनुसूची VII, और आकांक्षी जिलों में सीपीएसई द्वारा विषय-आधारित सीएसआर गतिविधियों/परियोजनाओं पर सीपीएसई को जारी दिनांक 10.12.2018 और 29.5.2019 के दिशानिर्देशों में वर्णित सीएसआर उपबंधों के बारे में मार्गदर्शन करना। यदि आवश्यक हो, तो नागरिक को डीपीई वेबसाइट पर जाने की सलाह देना, जहाँ इस विषय पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न पहले से ही उपलब्ध हैं।	स्पष्ट रूप से स्पष्टीकरण प्रणाली के बिंदु बताते हुए सुपाठ्य आवेदन	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
10.	गैर-सरकारी निदेशक के डीपीई डाटा बैंक में नामों का समावेशन	10	श्री क्रांति कुमार (सहायक निदेशक)	kranti.kumar84@gov.in	011-24367792	डीपीई वेबसाइट पर जीवनवृत्त (बायोडाटा) अपलोड करना	ऑनलाइन आवेदन पूरा करना	लागू नहीं	ऑनलाइन	लागू नहीं
11.	सीपीएसई/एसएलपीई के कार्यपालकों और कर्मचारियों का क्षमता निर्माण	10	श्री क्रांति कुमार (सहायक निदेशक)	kranti.kumar84@gov.in	011-24367792	आईआईएम, आईआईटी, एएससीआई, आईआईपीए आदि जैसे उत्कृष्टता केन्द्रों के माध्यम से सीपीएसई/एसएलपीई के महत्वपूर्ण क्षेत्रों में विषयों पर प्रशिक्षण कार्यक्रमों और कार्यशालाओं का आयोजन।	ओटीएनएस (ऑनलाइन प्रशिक्षण नामांकन प्रणाली) के माध्यम से सीपीएसई और एसएलपीई के कार्यकारियों और कर्मचारियों का नामांकन, जिसमें संभावित प्रतिभागियों की पूरी जानकारी आवश्यक है।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

सेवा मानक

क्र. सं.	सेवाएं/संव्यवहार	महत्व	सफलता संकेतक	सेवा मानक	इकाई	डाटा स्रोत
1.	कुछ चुनिंदा सीपीएसई के कैपेक्स की निगरानी	5	कुछ चुनिंदा सीपीएसई के लिए मासिक आधार पर पीएमओ को कैपेक्स रिपोर्ट	7	दिन	संबंधित सीपीएसई/प्रशासनिक मंत्रालय/विभाग - सूचना प्राप्त करना
2.	पीई सर्वेक्षण का प्रकाशन	20	संसद में लोक उद्यम सर्वेक्षण प्रस्तुत करना	180	सीपीएसई द्वारा वार्षिक लेखाओं को भरने की अंतिम तारीख से दिन।	सभी सीपीएसई
3.	डीपीई के एमओयू फ्रेमवर्क के अंतर्गत सीपीएसई के लिए समझौता ज्ञापन लक्ष्यों को अंतिम रूप देना।	10	समझौता ज्ञापनों के अंतिम मसौदों को सीपीएसई/प्रशासनिक मंत्रालयों/विभागों को भेजना।	एमओयू वर्ष के मई महीने तक	समयसीमा	सीपीएसई/प्रशासनिक मंत्रालयों/विभागों से इनपुट।
4.	सीपीएसई का निष्पादन मूल्यांकन अर्थात् डीपीई के एमओयू फ्रेमवर्क के अंतर्गत समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर करने वाले सीपीएसई के स्कोर और रेटिंग को अंतिम रूप देना।	10	समझौता ज्ञापन स्कोर और रेटिंग की सूचना सीपीएसई/प्रशासनिक मंत्रालयों/विभागों को देना।	अगले वर्ष के दिसंबर के महीने तक	समयसीमा	सीपीएसई/प्रशासनिक मंत्रालयों/विभागों से लेखा परीक्षित वित्तीय विवरणों, वार्षिक रिपोर्टों और बोर्ड के संकल्प आदि के साथ स्व-मूल्यांकन रिपोर्ट
5.	सीपीएसई के कर्मचारियों के संबंध में महंगाई भत्ता (डीए) आदेश जारी करना	5	डीपीई वेबसाइट पर अपलोड करना	7	अखिल भारतीय उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (एआईसीपीआई) के प्रकाशन की तारीख से दिन	वित्त मंत्रालय द्वारा जारी डीए आदेश और श्रम मंत्रालय द्वारा प्रकाशित एआईसीपीआई
6.	खोज समिति की सिफारिशों से प्रशासनिक मंत्रालयों को अवगत कराना	5	खोज समिति की सिफारिशों को प्रशासनिक मंत्रालयों को प्रेषित करना।	5	दिन	डीपीई, संबंधित प्रशासनिक मंत्रालय
7.	उन नागरिकों का मार्गदर्शन करना जो वेतन नीतियों पर डीपीई दिशानिर्देशों पर कुछ स्पष्टीकरण चाहते हैं या उनके कार्यान्वयन पर कुछ शिकायतें हैं	10	नागरिक को भेजा गया उत्तर	15	दिन	स्पष्ट रूप से स्पष्टीकरण/शिकायत के बिंदु को बताते हुए सुपाठ्य आवेदन
8.	उन नागरिकों का मार्गदर्शन करना जो सीपीएसई के सेवा मामलों/सीडीए नियमों/सतर्कता नीतियों/अन्य विविध मामलों के संबंध में डीपीई दिशानिर्देशों पर कुछ स्पष्टीकरण चाहते हैं या उनके कार्यान्वयन पर शिकायतें हैं।	10	नागरिक को भेजा गया उत्तर	15	दिन	स्पष्ट रूप से स्पष्टीकरण/शिकायत के बिंदु को बताते हुए सुपाठ्य आवेदन

9.	उन नागरिकों का मार्गदर्शन करना जो कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135 में सीएसआर उपबंधों पर कुछ स्पष्टीकरण चाहते हैं; कंपनी (सीएसआर नीति) नियमावली, 2014; अधिनियम की अनुसूची VII और सीपीएसई द्वारा विषय-आधारित सीएसआर गतिविधियों/परियोजनाओं पर सीपीएसई को दिनांक 10.12.2018 और 29.5.2019 के दिशानिर्देश जारी किए गए सीपीएसई के लिए आकांक्षी या उनके कार्यान्वयन पर कुछ शिकायतें हैं	5	नागरिक को भेजा गया उत्तर	15	दिन	स्पष्ट रूप से स्पष्टीकरण/शिकायत के बिंदु को बताते हुए सुपाठ्य आवेदन
10.	गैर-सरकारी निदेशक के डीपीई डाटा बैंक में नामों का समावेशन	10	डीपीई वेबसाइट पर जीवनवृत्त (बायोडाटा) अपलोड करना	60	दिन	ऑनलाइन आवेदन सभी प्रकार से पूर्ण
11.	सीपीएसई/एसएलपीई के कार्यपालकों और कर्मचारियों का क्षमता निर्माण	10	निर्धारित प्रशिक्षण कार्यक्रम/कार्यशाला का समापन	20	प्रशिक्षण/कार्यशालाओं की संख्या	ओटीएनएस (ऑनलाइन प्रशिक्षण नामांकन प्रणाली) के माध्यम से प्रशिक्षण संस्थान और सीपीएसई

शिकायत निवारण

पंजीकरण हेतु वेबसाइट <http://pgportal.gov.in/>

1. नोडल अपीलीय प्राधिकारी (एनएए)

क्र. सं.	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन	ईमेल
1.	श्री लुकास एल. कामसुआन, संयुक्त सचिव, नोडल अपीलीय प्राधिकारी (एनएए)	24360672	Js.admn-dpe@gov.in lucasl.kamsuan@gov.in

2. उप अपीलीय प्राधिकारी (एसएए)

क्र. सं.	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन	ईमेल
1.	श्री लुकास एल. कामसुआन, संयुक्त सचिव, (प्रशासन और समन्वय)	24360672	Js.admn-dpe@gov.in lucasl.kamsuan@gov.in
2.	श्री अमरदीप सिंह चौधरी, प्रधान सलाहकार (लागत)	24360218	Amardeep.68@gov.in
3.	डॉ. वसुंधरा उपमन्यु, संयुक्त सचिव (नीति प्रभाग और समझौता ज्ञापन)	24360204	Upmanyu.141498@nic.in
4.	डॉ. सुमंत्रा पाल, आर्थिक सलाहकार (सामान्य प्रबंधन और क्षमता निर्माण)	24360603	Sumantra.pal@nic.in
5.	सुश्री बिंदु श्रीदाथन, उप-महानिदेशक (सर्वेक्षण प्रभाग)	24360624	ddg-survey-dpe@gov.in

3. शिकायत प्रकोष्ठ

क्र. सं.	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन	ईमेल
1.	श्री मुनी राम मीना, निदेशक, नोडल अधिकारी	24362770	munirammeena@ord.gov.in
2.	सुश्री पी. सोंग्लियनवुंग, अवर सचिव (बजट, संसद, समन्वय और आईटी प्रकोष्ठ)	24366820	p.songlianvung12@nic.in
3.	श्री सौरभ अग्रहरि, अनुभाग अधिकारी	24362883	saurabh.agrahari@gov.in

हितधारकों/ग्राहकों की सूची

क्र. सं.	हितधारक/ग्राहक
1.	केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यम (सीपीएसई)
2.	प्रशासनिक मंत्रालय
3.	सीपीएसई कर्मचारी
4.	अधिकारी संघ और ट्रेड यूनियन
5.	आम जनता और सीपीएसई की सीएसआर गतिविधियों में रुचि रखने वाले संगठन

उत्तरदायित्व केन्द्र और अधीनस्थ संगठन - नहीं

सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएं

क्र.सं.	सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएं
1	सीपीएसई से अपेक्षा की जाती है कि वे समझौता ज्ञापन प्रक्रिया में भाग लेने के लिए डीपीई दिशानिर्देशों और भारत सरकार के अन्य अनुदेशों का पालन करें और यह सुनिश्चित करें कि इनपुट पूर्ण और अपेक्षित प्रारूप के अनुसार हो।
2	सीपीएसई को समझौता ज्ञापनों का मसौदा तथा समझौता ज्ञापन स्व-मूल्यांकन पत्रक प्रस्तुत करने के लिए निर्धारित समय-सीमा का पालन करना होता है। सीपीएसई द्वारा समझौता ज्ञापन के मसौदे की अग्रिम प्रति प्रस्तुत करने की समय सीमा 30 नवंबर या उससे पहले है, जबकि निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित समझौता ज्ञापन 15 दिसंबर तक प्रशासनिक मंत्रालय के माध्यम से डीपीई को प्रस्तुत किया जाना है। सीपीएसई के बोर्ड के अनुमोदन के बाद और प्रशासनिक मंत्रालयों के माध्यम से लेखापरीक्षित वार्षिक डाटा, वार्षिक रिपोर्ट आदि के साथ निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट सीपीएसई द्वारा 31 अगस्त की लक्षित तिथि के भीतर प्रस्तुत की जानी है।
3	आशा की जाती है कि सीपीएसई एमओयू के वित्तीय एवं गैर-वित्तीय लक्ष्यों की प्राप्ति के बारे में सूचना निदेशक मंडल के अनुमोदन के बाद और प्रशासनिक मंत्रालय के माध्यम से लेखा परीक्षित लेखाओं, वार्षिक रिपोर्ट, अन्य दस्तावेजी साक्ष्यों आदि के आधार पर प्रस्तुत करेंगे।
4.	प्रशासनिक नियंत्रणाधीन सीपीएसई में अलग-अलग विवादों की खोज और समाधान के लिए गठित खोज समिति से पूर्ण सिफारिशें प्राप्त की जाती हैं।
5.	नागरिकों से सुपाठ्य और पूर्ण संदर्भ प्राप्त हों जिनमें स्पष्ट रूप से उन बिंदुओं को बताए जाएं जिन पर स्पष्टीकरण की आवश्यकता होती है।