



जल संसाधन मंत्रालय

भारत सरकार

नागरिक चार्टर

श्रम शक्ति भवन, रफी मार्ग, नई दिल्ली- 110001

वेबसाइट : mowr.gov.in

फरवरी, 2011

स्वच्छ सुरक्षित जल- सुन्दर खुशहाल कल

जल संसाधन मंत्रालय

नागरिक चार्टर

संकल्पना:

देश के इस बहुमूल्य प्राकृतिक संसाधन की बढ़ती हुई मांग के अनुरूप जल संसाधनों का इष्टतम निरन्तर विकास, गुणवत्ता का अनुरक्षण तथा इसका कुशल उपयोग ।

मिशन:

समस्त पणधारियों की सक्रिय भागीदारी से नीतियों, कार्यनीतियों तथा योजनाओं को तैयार करना जो कि देश के जल संसाधनों के न्यायसंगत तथा निरन्तर कुशल, प्रभावी प्रबंधन एवं इष्टतम उपयोग को सुगम बनाएंगी ।

- नीतियां, कार्यनीतियां तथा योजनाओं को तैयार करना जोकि बाढ़ के कुशल पूर्वानुमान तथा बाढ़ न्यूनीकरण एवं नदी तट एवं तटवर्ती कटावों को नियंत्रित करने को सुगम बनाएंगी ।
- उन प्रणालियों एवं पद्धतियों को कार्यान्वित करना जिनके परिणामस्वरूप जल उपयोग दक्षता में निरंतर वृद्धि होगी ।
- जल संसाधनों के सुव्यवस्थित विकास तथा उपयोग हेतु पड़ोसी देशों तथा अन्तर्राष्ट्रीय समुदाय के साथ सक्रिय रूप से कार्य करना ।
- सूचना, कौशलों तथा ज्ञान का प्रचार जो कि क्षमता निर्माण तथा जन-जागरुकता में सहायक होगा ।

जल संसाधन मंत्रालय निम्नलिखित की व्यवस्था करेगा :-

सेवाएं / कार्य

शुल्क

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	महत्त्व का प्रतिशत	उत्तरदायी व्यक्ति	ई-मेल	मोबाईल न.	अपेक्षित दस्तावेज	श्रेणी	विधि	धनराशि
1	राष्ट्रीय जल नीति, 2002 का आवधिक समीक्षा	30	श्री विनय कुमार, वरिष्ठ संयुक्त आयुक्त (पीपी)	sicpp-mowr@nic.in	23719503				
2	परियोजनाओं का तकनीकी-आर्थिक मूल्यांकन	20	श्री एम.सी. चांद, उप-सचिव (सीएडी)	cadwmdsmowr@nic.in	23382481				
3	एआईबीपी/सीएडीडब्ल्यूएम/आरआरआर/ईए पी/एफएमपी के कार्यान्वयन के लिए राज्यों को वित्तीय सहायता जारी करना	20	श्री वी.के. नागपुरे, वरिष्ठ संयुक्त आयुक्त (पीपी) डॉ. नरेश कुमार, वरिष्ठ संयुक्त आयुक्त (सीएडी) डॉ. चारुल बरनवाल, निदेशक (जल बोर्ड)	sicpr-mowr@nic.in cadwmsouth-mowr@nic.in dirwb-mowr@nic.in	23710131 23385186 23708150				
4	बाढ़ नियंत्रण तथा बाढ़ प्रबंधन कार्यक्रम (एफएमपी) से संबंधित प्रस्तावों का अनुमोदन तथा निधि जारी करना	10 10	श्री प्रवीण कुमार, वरिष्ठ संयुक्त आयुक्त (गंगा) श्री एल.के. तनेजा वरिष्ठ संयुक्त आयुक्त (गंगा)	commer-mowr@nic.in commer-mowr@nic.in	24361565 24360611				
5	विभाग के विक्रेताओं को भुगतान	10	श्री राम सरन, उप-सचिव (सा.प्र.)	dsadmn-mowr@nic.in	23708150				

सेवाओं/कार्यों की व्यवस्था हेतु समय सीमा

मूल्यांकन मानदंड

कार्य-निष्पादन

क्र. सं.	सेवाएं / कार्य	महत्त का प्रतिशत	सफलता का संकेतक	सेवा मानदंड	इकाई	महत्ता	आंकड़ा स्रोत	उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	ठीक	निम्न	उपलब्धि	नाममात्र उपलब्धि	महत्वपूर्ण उपलब्धि
1	राष्ट्रीय जल नीति, 2002 का आवधिक संशोधन	30	जब और जैसे अपेक्षित हो ।	12	माह	30	फाइलें	12/2011	3/2012	6/2012	10/2012	12/2012			
2	परियोजनाओं का तकनीकी आर्थिक मूल्यांकन	20	दिशा-निर्देशों में विनिर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर राज्यों, संघ राज्य क्षेत्रों के समस्त नए प्रस्तावों का मूल्यांकन	60	दिन	20	फाइलें	100	90	80	70	60			
3	एआईबीपी/सीएडीडब्ल्यूएम/आरआरआर/ईएपी/एफएमपी के कार्यान्वयन के लिए राज्यों को वित्तीय सहायता जारी करना	20	हर प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव वित्तीय सहायता जारी करने हेतु सिफारिश	45 21	दिन दिन	20	फाइलें	45 100%	50 90%	55 80%	60 70%	70 60%			
4	बाढ़ नियंत्रण तथा बाढ़ प्रबंधन कार्यक्रम (एफएमपी) से संबंधित प्रस्तावों का अनुमोदन तथा निधि जारी करना	10 10	विशुद्ध पूर्वानुमान एफएमपी सहायता प्राप्त बाढ़ प्रबंधन कार्यों की मॉनीटरिंग	97 150	% संख्या	10 10	फाइलें	96% 150	94% 120	92% 90	90% 60	80% 40			
5	विभाग के विक्रेताओं को भुगतान	5 5	विक्रेताओं को कमियों की सूचना देने में लगने वाला औसत समय प्राप्ति की तिथि से भुगतान करने में लगा औसत समय	7 30	दिन दिन	5 5	फाइलें	290/245 30	250/200 25	200/150 20	200/150 15				

परिवर्तन की स्थिति में, निम्नलिखित व्यक्तियों से संपर्क किया जा सकता है:-

स्कंध	स्कंध प्रमुख
प्रशासन	श्री सुधीर गर्ग, संयुक्त सचिव (प्रशा.) दूरभाष सं. 23710343 ईमेल: jsadm-mowr@nic.in
नीति एवं आयोजना	आयुक्त (पीपी), दूरभाष सं. 23711946 ईमेल: commpp-mowr@nic.in
परियोजना	श्री ए.बी.पांडया, आयुक्त (पीआर), दूरभाष सं. 23710107 ईमेल: commpr-mowr@nic.in
गंगा	आयुक्त (गंगा), दूरभाष सं. 24368238 ईमेल: commer-mowr@nic.in
सिंधु	श्री जी.अरंगनाथन आयुक्त (सिंधु), दूरभाष सं. 24361540 ईमेल: commindus-mowr@nic.in
ब्रह्मपुत्र एवं बराक	श्री नरेन्द्र कुमार, आयुक्त (बीएडंबी), दूरभाष सं. 23744752 ईमेल: sjc-bb-mowr@nic.in
कमान क्षेत्र विकास एवं जल प्रबंधन	श्री जी.एस.झा, आयुक्त (सीएडीएंडडब्ल्यूएम), दूरभाष सं. 23382256 ईमेल: commcadwm-mowr@nic.in

पणधारी:-

- जल संसाधन संबंधी मुद्दों से संबंधित कार्य करने वाले केन्द्र सरकार के सभी मंत्रालय/विभाग एवं संगठन ।
- जल संसाधन/सिंचाई/बाढ़ नियंत्रण/कमान क्षेत्र विकास संबंधी कार्य करने वाले राज्य सरकार के सभी विभाग ।
- जल प्रबंधन एवं कृषि संबंधी कार्य करने वाले स्वायत्त निकाय और अनुसंधान एवं विकास संस्थाएं ।
- जल संसाधन विकास से जुड़ी सार्वजनिक संस्थाएं, गैर-सरकारी संगठन, जल प्रयोक्ता संघ और नागरिक ।

पणधारियों को सुझाव:

- हमारी सेवाएं लेने के लिये हमारे स्कंध/प्रभाग प्रमुखों से संपर्क करना ।
- निर्धारित निबंधन एवं शर्तों के अनुसार हमारी स्कीमों के लिये प्रस्ताव प्रस्तुत करना ।
- अनुमोदित नीतियों एवं दिशानिर्देशों के अनुसार स्कीमों का समय पर निष्पादन करना ।
- राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र के प्रशासन की सक्रिय सहभागिता ।
- किसी अन्य ब्योरें के लिये हमारी वेबसाइट देखें :

मंत्रालय की वेबसाइट: www.mowr.gov.in

आनॅलाइन शिकायतें : www.pgportal.gov.in

शिकायत निवारण तंत्र

(क) शिकायत प्रकोष्ठ (लोक एवं कर्मचारी शिकायत)

आम जनता एवं मंत्रालय के अंतर्गत सभी संगठनों के कर्मचारियों की शिकायतें निपटाने के लिये मंत्रालय में एक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ स्थापित किया गया है । निदेशक (लोक/कर्मचारी शिकायत) का संपर्क हेतु पता नीचे दिया गया है:-

संपर्क हेतु पता	श्री खाटचिन लांगेल, निदेशक (लोक/कर्मचारी शिकायत), जल संसाधन मंत्रालय, कमरा सं.-623, छठा तल, श्रम शक्ति भवन, रफी मार्ग, नई दिल्ली-110001 दूरभाष: 011-23714734
-----------------	--

(ख) यौन उत्पीड़न के संबंध में महिलाओं की शिकायतों संबंधी समिति

जल संसाधन मंत्रालय में कार्यरत महिलाओं की शिकायतों के समाधान के लिये एक समिति गठित की गई है । कोई भी कर्मचारी यौन उत्पीड़न अथवा लैंगिक अपराधों के संबंध में अपनी शिकायत समिति को भेज सकता/सकती है/ब्योरा निम्नानुमार है :

नाम	समिति में पदनाम	संपर्क हेतु पता
श्रीमती ममता सक्सेना, उप महानिदेशक (सां.)	अध्यक्ष	कमरा सं.-2, लोक नायक भवन, खान मार्केट, नई दिल्ली, दूरभाष: 24699496
श्री एन.के.गुप्ता, अवर सचिव (प्रशा.)	सदस्य	कमरा सं. 424, श्रम शाक्ति भवन, नई दिल्ली, दूरभाष 23710333
श्रीमती नीलम शर्मा, अनुभाग अधिकारी (ई-1)	सदस्य	कमरा सं 435, श्रम शक्ति भवन, नई दिल्ली, दूरभाष : 23718620

(ग) शिकायतों के निवारण के लिये समय-सीमा

क्र. सं.	विषय	समय
1.	पावती जारी करने/संबंधित प्राधिकारी/संगठन को शिकायत/याचिका अग्रेषित करना	1-3 दिन में
2.	संलग्न/अधीनस्थ कार्यालयों/संगठनों की शिकायत याचिकाओं/संदर्भित मामलों का अंतिम रूप से निपटान	2 माह
3.	“कार्य स्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न” संबंधी शिकायत समिति को संदर्भित मामले	2 माह

हम शिकायतकर्ता नागरिकों/पणधारियों से यह अनुरोध करते हैं कि :

- शिकायत निवारण के लिये पहले संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन से सीधे संपर्क करें ।
- शिकायत की पृष्ठभूमि एवं निवारण हेतु जिन अधिकारियों/चैनलों से पूर्व में संपर्क किया गया उनका विवरण दर्शाते हुए शिकायत का स्पष्ट विवरण दे ।

चार्टर की समीक्षा की तारीख : अक्टूबर, 2012

संगठन/संबद्ध/अधीनस्थ कार्यालय और उनकी वेबसाइट

संबद्ध कार्यालय वेबसाइट	
1. केन्द्रीय जल आयोग, सेवा भवन, आर.के.पुरम, नई दिल्ली -110066	www.cwc.gov.in
2. केन्द्रीय मृदा एवं सामग्री अनुसंधान केन्द्र, अलोफ पाल्मे मार्ग, हौज खास, नई दिल्ली-110016	www.csmrs.gov.in

अधीनस्थ कार्यालय	
3. गंगा बाढ़ नियंत्रण आयोग, सिंचाई भवन, तीसरा तल, पटना- 800015	www.gfcc.bih.nic.in
4. केन्द्रीय जल एवं विद्युत अनुसंधान केन्द्र, पो.ऑ.खड़कवासला अनुसंधान केन्द्र, पुणे-411024	www.cwprs.gov.in
5. केन्द्रीय भूमि जल बोर्ड, भूजल भवन, एनएच-4, फरीदाबाद , हरियाणा-121001	www.cgwb.gov.in
6. सरदार सरोवर निर्माण सलाहकार समिति, नर्मदा भवन, ए ब्लॉक, 4था तल, इन्दिरा एवेन्यू, बड़ोदरा- 390001	www.sscac.gov.in
7. फरक्का बैराज परियोजना, पी.ऑ. फरक्का बैराज, जिला मुर्शिदाबाद- 742212 (प.बं.), दूरभाष सं. 03485-253285, फैक्स सं. 03485-253608	
8. बाणसागर नियंत्रण परिषद, समब कॉलोनी, रीवा (मध्य प्रदेश), दूरभाष सं. 07662-226318, फैक्स सं. 07662-242433	
पंजीकृत सोसाइटियां	
9. राष्ट्रीय जल विज्ञान संस्थान, जल विज्ञान भवन, रूड़की -247667 (उत्तरांचल)	www.nih.ernet.in
10. राष्ट्रीय जल विकास अभिकरण, 18-20, सामुदायिक केन्द्र, साकेत, नई दिल्ली- 110017	www.nwda.gov.in

सांविधिक निकाय	
11. नर्मदा नियंत्रण प्राधिकरण, नर्मदा सदन, सेक्टर-बी, स्कीम सं. 74, विजय नगर, इन्दौर-452010	www.nca.gov.in
12. ब्रह्मपुत्र बोर्ड, वशिष्ठ, गुवाहाटी-781029	www.brahmaputraboard.gov.in
13. ऊपरी यमुना नदी बोर्ड, स्कंध सं.4, भूतल, वेस्ट ब्लॉक-1, सेवा भवन, आर.के.पुरम, नई दिल्ली-110066	www.uymb.gov.in
14. बेतवा नदी बोर्ड, नंदनपुरा, झांसी-284003, दूरभाष सं. 0510-2480279	
15. तुंगभद्रा बोर्ड, तुंगभद्रा बांध, तालुक: होस्पेट, जिला: बेल्लारी, कर्नाटक राज्य, पिन: 583225 दूरभाष सं.-08394-259113	
सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम	
16. वापकोस लिमिटेड, 76-सी, इंस्टीट्यूशनल एरिया, सेक्टर-18, गुडगांव -122015 (हरियाणा)	www.wapcos.gov.in
17. नेशनल प्रोजेक्ट्स कंस्ट्रक्शन कारपोरेशन लिमिटेड, प्लॉट सं. 67-68, सेक्टर 25, फरीदाबाद-121004 (हरियाणा)	www.npcc.gov.in