



युवा कार्यक्रम विभाग

के लिए

नागरिक / क्लाइंट्स का चार्टर

पता - शास्त्री भवन, डॉ. आर.पी. रोड, नई दिल्ली।

वेबसाइट आईडी - yas.nic.in

जारी करने की तिथि - 16.04.2019

अगली समीक्षा - 16.04.2024

नोडल अधिकारी - श्री. सौरव कुमार शाह, उप सचिव

युवा कार्यक्रम विभाग

कमरा नंबर 501, बी-विंग,

शास्त्री भवन, नई दिल्ली।

ई-मेल: saurah.shah@ips gov.in

दूरभाष: 011-23383292

विजन और मिशन

विजन

युवाओं के विकास और सशक्तिकरण के अवसर प्रदान करना ताकि उन्हें अपनी पूर्ण क्षमता प्राप्त करने में सक्षम बनाया जा सके और उन्हें राष्ट्र निर्माण के कार्यकलापों में सहभागी बनाया जा सके ।

मिशन

- युवाओं के व्यक्तित्व का विकास करना
- राष्ट्र निर्माण के कार्यकलापों में युवाओं की सहभागिता ।
- युवाओं में अच्छे नागरिकों के गुणों को विकसित करने तथा समुदाय सेवा के प्रति लगन में सहायता करना

युवा कार्यक्रम विभाग के लिए नागरिक / क्लाइंट्स का चार्टर

मुख्य सेवाएँ / कार्य-संचालन

क्र.सं.	सेवा / कार्य-संचालन	वेट%	जिम्मेदार अधिकारी (पदनाम)	ईमेल	मोबाइल (फ़ोन नंबर)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज़	फीस		
								श्रेणी	मोड	राशि
1	नेहरू युवा केंद्र संगठन के अंतर्गत समय पर अनुदान जारी करना	15	श्रीमती जीएस चित्रा, उप सचिव	gs.chitra@nic.in	011-23073206	स्टेक होल्डर्स से प्रस्तावों की मांग - एनवाईकेएस	सामान्य वित्तीय नियमों के अनुसार उपयोग प्रमाणपत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						स्वीकृति आदेश जारी करना और अनुदान जारी करना	सामान्य वित्तीय नियमों के अनुसार उपयोग प्रमाणपत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन और एकीकृत वित्त प्रभाग की सहमति लेना।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
2.	राष्ट्रीय युवा कोर के तहत समय पर अनुदान जारी करना	5	श्रीमती जीएस चित्रा, उप सचिव	gs.chitra@nic.in	011-23073206	स्टेक होल्डर्स से प्रस्तावों की मांग - एनवाईकेएस	सामान्य वित्तीय नियमों के अनुसार उपयोग प्रमाणपत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						स्वीकृति आदेश जारी करना और अनुदान जारी करना	सामान्य वित्तीय नियमों के अनुसार उपयोग प्रमाणपत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन और एकीकृत वित्त प्रभाग की मंजूरी लेना ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

युवा कार्यक्रम विभाग के लिए नागरिक / क्लाइंट्स का चार्टर

मुख्य सेवाएँ / कार्य-संचालन

क्र.सं.	सेवा / कार्य-संचालन	वेट%	जिम्मेदार अधिकारी (पदनाम)	ईमेल	मोबाइल (फ़ोन नंबर)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज़	फीस		
								श्रेणी	मोड	राशि
3.	राष्ट्रीय युवा नेताओं के कार्यक्रम के तहत समय पर अनुदान जारी करना	5	श्रीमती जीएस चित्रा, उप सचिव	gs.chitra@nic.in	011-23073206	स्टेक होल्डर्स से प्रस्तावों की मांग - एनवाईकेएस	सामान्य वित्तीय नियमों के अनुसार उपयोग प्रमाणपत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						स्वीकृति आदेश जारी करना और अनुदान जारी करना	सामान्य वित्तीय नियमों के अनुसार उपयोग प्रमाणपत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन और एकीकृत वित्त प्रभाग की सहमति लेना।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
4.	राजीव गांधी राष्ट्रीय युवा विकास संस्थान के तहत समय पर अनुदान जारी करना	10	श्रीमती जीएस चित्रा, उप सचिव	gs.chitra@nic.in	011-23073508	स्टेक होल्डर्स के प्रस्तावों को कॉल करना - आरजीएनआईआईडी,	सामान्य वित्तीय नियमों के अनुसार उपयोग प्रमाणपत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						स्वीकृति आदेश जारी करना और अनुदान जारी करना	सामान्य वित्तीय नियमों के अनुसार उपयोग प्रमाणपत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन और एकीकृत वित्त प्रभाग की सहमति लेना।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

युवा कार्यक्रम विभाग के लिए नागरिक / क्लाइंट्स का चार्टर

मुख्य सेवाएँ / कार्य-संचालन

क्र.सं.	सेवा / कार्य-संचालन	वेट%	जिम्मेदार अधिकारी (पदनाम)	ईमेल	मोबाइल (फ़ोन नंबर)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज़	फीस		
								श्रेणी	मोड	राशि
5.	राष्ट्रीय सेवा योजना के तहत समय पर अनुदान जारी करना	15	श्री जीतेंद्र चड्ढा, निदेशक	jitendra.chadha25@gov.in	011-23073302	हितधारकों से प्रस्तावों को बुलाना - एनएसएस निदेशालय / राज्य	सामान्य वित्तीय नियमों के अनुसार उपयोग प्रमाणपत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						एनएसएस कार्यालय स्वीकृति आदेश जारी करना और अनुदान जारी करना	सामान्य वित्तीय नियमों के अनुसार उपयोग प्रमाणपत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन और एकीकृत वित्त प्रभाग की सहमति लेना।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
6.	युवा छात्रावासों के प्रबंधकों और वार्डनों को मानदेय जारी करना	10	श्री सुंदर सिंह, उप सचिव			युवा छात्रावासों के प्रबंधकों और वार्डन के मानदेय का भुगतान उनके बैंक खाते में	निर्धारित आवेदन प्रारूप के अनुसार	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
7.	युवा छात्रावासों की मरम्मत / नवीनीकरण	5	श्री सुंदर सिंह, उप सचिव	sundar.singh25@nic.in	011-23073508	हितधारकों से प्रस्ताव प्राप्त करना। यूथ हॉस्टल / एच.एम.सी.	सामान्य वित्तीय नियमों के अनुसार उपयोग प्रमाणपत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						स्वीकृति आदेश जारी करना और अनुदान जारी करना	सामान्य वित्तीय नियमों के अनुसार उपयोग प्रमाणपत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

युवा कार्यक्रम विभाग के लिए नागरिक / क्लाइंट्स का चार्टर

मुख्य सेवाएँ / कार्य-संचालन

क्र.सं.	सेवा / कार्य-संचालन	वेट%	जिम्मेदार अधिकारी (पदनाम)	ईमेल	मोबाइल (फ़ोन नंबर)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज़	फीस		
								श्रेणी	मोड	राशि
						सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन और एकीकृत वित्त प्रभाग की मंजूरी लेना ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
8.	एनपीवायएडी योजना के तहत समय पर अनुदान जारी करना	5	श्री सौरव कुमार शाह, उप सचिव	sk.shah@ips.gov.in	011-23383292	स्टेक होल्डर्स से प्रस्तावों की मांग	प्रारूप के अनुसार निर्धारित आवेदन	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						स्वीकृति आदेश जारी करना और अनुदान जारी करना	सामान्य वित्तीय नियमों के अनुसार उपयोग प्रमाणपत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						परियोजना मूल्यांकन समिति के समक्ष प्रस्ताव रखना।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						प्रस्ताव की जांच	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
9.	अंतर्राष्ट्रीय युवा आदान-प्रदान कार्यक्रम के लिए नामित प्रतिनिधियों के लिए टीए बिल की प्रतिपूर्ति	5	श्री रवि कुमार सिन्हा, अवर सचिव	sinharavikumar511@gov.in	011-23386580	टीए बिल को प्रस्तुत करना	पासपोर्ट समेत पूरा बिल	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

युवा कार्यक्रम विभाग के लिए नागरिक / क्लाइंट्स का चार्टर

मुख्य सेवाएँ / कार्य-संचालन

क्र.सं.	सेवा / कार्य-संचालन	वेट%	जिम्मेदार अधिकारी (पदनाम)	ईमेल	मोबाइल (फ़ोन नंबर)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज़	फीस		
								श्रेणी	मोड	राशि
10.	शिकायत का शीघ्र निवारण	5	श्रीमती देबंजना रे, उप सचिव	debanjana.ray@gov.in	011-23381644	शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या लिखित दोनों रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है	आवश्यक संलग्नक के साथ पुनः प्रस्तुत करना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						शिकायत यथासंभव विशिष्ट होनी चाहिए और विभाग के कामकाज से संबंधित होनी चाहिए।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
11.	क्लाइंट्स से पत्र प्राप्ति की शीघ्र पुष्टि करना	3	श्रीमती देबंजना रे, उप सचिव	debanjana.ray@gov.in	011-23381644		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
12.	क्लाइंट्स से प्राप्त पत्रों का समय पर जवाब देना	2	श्रीमती देबंजना रे, उप सचिव	debanjana.ray@gov.in	011-23381644		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
13.	प्रातः 09:30 बजे से 05:30 बजे के बीच टेलीफोन कॉल का त्वरित उत्तर	5	श्रीमती देबंजना रे, उप सचिव	debanjana.ray@gov.in	011-23381644		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

युवा कार्यक्रम विभाग के लिए नागरिक / क्लाइंट्स का चार्टर

मुख्य सेवाएँ / कार्य-संचालन

क्र.सं.	सेवा / कार्य-संचालन	वेट%	जिम्मेदार अधिकारी (पदनाम)	ईमेल	मोबाइल (फ़ोन नंबर)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज़	फीस		
								श्रेणी	मोड	राशि
14.	लिखित अनुरोध प्राप्त करने के बाद उपयुक्त अधिकारी के साथ बैठक के लिए अनुरोध की त्वरित प्रतिक्रिया।	5	श्रीमती देबंजना रे, उप सचिव	debanjana.ray@gov.in	011-23381644	लिखित अनुरोध को उस उद्देश्य को बताते हुए किया जाना चाहिए जिसके लिए बैठक की मांग की गई है और बैठक की आवश्यकता क्यों है।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
15.	प्रस्तुत किए गए चालान के लिए विक्रेताओं को शीघ्र भुगतान	5	श्री दयानंद, निदेशक	detrg-yas@nic.in	011-23073507	विभाग द्वारा वांछित सभी दस्तावेज़ जमा करने होंगे	बिल/ बीजक	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

सेवा मानक

क्र.सं.	सेवाएँ / कार्य-संचालन	वेट	सफलता संकेतक	सेवा मानक	श्रेणी	वेट	डेटा स्रोत
1	नेहरू युवा केंद्र संगठन के तहत समय पर अनुदान जारी करना	15	स्टेक होल्डर्स से प्रस्तावों की मांग - एनवाईकेएस	3	कार्य दिवस	5	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			स्वीकृति आदेश जारी करना और अनुदान जारी करना	6	कार्य दिवस	5	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन और एकीकृत वित्त प्रभाग की सहमति लेना।	7	कार्य दिवस	5	मंत्रालय का रिकॉर्ड
2	राष्ट्रीय युवा कोर के तहत समय पर अनुदान जारी करना	10	स्टेक होल्डर्स से प्रस्तावों की मांग - एनवाईकेएस	3	कार्य दिवस	5	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			स्वीकृति आदेश जारी करना और अनुदान जारी करना	6	कार्य दिवस	3	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन और एकीकृत वित्त प्रभाग की सहमति लेना।	7	कार्य दिवस	2	मंत्रालय का रिकॉर्ड
3	राष्ट्रीय युवा नेताओं के कार्यक्रम के तहत समय पर अनुदान जारी करना	5	स्टेक होल्डर्स से प्रस्तावों की मांग - एनवाईकेएस	3	कार्य दिवस	2	मंत्रालय का रिकॉर्ड

			स्वीकृति आदेश जारी करना और अनुदान जारी करना	6	कार्य दिवस	1	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन और एकीकृत वित्त प्रभाग की सहमति लेना।	7	कार्य दिवस	2	मंत्रालय का रिकॉर्ड
4.	राजीव गांधी राष्ट्रीय युवा विकास संस्थान के तहत समय पर अनुदान जारी करना	10	स्टेक होल्डर्स - आरजीएनआईआईडी, श्रीपेरंबुदूर, तमिलनाडु से प्रस्तावों की मांग	3	कार्य दिवस	5	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			स्वीकृति आदेश जारी करना और अनुदान जारी करना	6	कार्य दिवस	2	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन और एकीकृत वित्त प्रभाग की मंजूरी लेना।	7	कार्य दिवस	3	मंत्रालय का रिकॉर्ड
5.	राष्ट्रीय सेवा योजना के तहत समय पर अनुदान जारी करना	15	स्टेक होल्डर - एनएसएस निदेशालय / राज्य एनएसएस कार्यालय से प्रस्तावों की मांग	3	कार्य दिवस	5	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			स्वीकृति आदेश जारी करना और अनुदान जारी करना	6	कार्य दिवस	5	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन और एकीकृत वित्त प्रभाग की मंजूरी लेना।	7	कार्य दिवस	5	मंत्रालय का रिकॉर्ड

6.	युवा छात्रावासों के प्रबंधकों और वार्डनों को मानदेय जारी करना	5	युवा छात्रावासों के प्रबंधकों और वार्डन के मानदेय का भुगतान उनके बैंक खाते में करना।	7	कार्य दिवस	5	मंत्रालय का रिकॉर्ड
7.	युवा छात्रावासों की मरम्मत / नवीनीकरण	5	स्टेक होल्डर - यूथ हॉस्टल / एच.एम.सी. से प्रस्तावों की मांग	3	कार्य दिवस	2	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			स्वीकृति आदेश जारी करना और अनुदान जारी करना	6	कार्य दिवस	1	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन और एकीकृत वित्त प्रभाग की मंजूरी लेना।	7	कार्य दिवस	2	मंत्रालय का रिकॉर्ड
8	एनपीवाईएडी स्कीम के तहत समय पर अनुदान जारी करना	5	औसत समय की प्राप्ति की तारीख से प्रस्ताव में कमियों को सूचित करने के लिए लिया	30	कार्य दिवस	2	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			औसत समय पूरा की प्राप्ति के बाद पीएसी से पहले पूरा प्रस्ताव के प्रस्तुत करने के लिए ले लिया	60	कार्य दिवस	2	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			औसत समय मंजूरी जारी करने के लिए ले जाया गया और पीएसी द्वारा प्रस्ताव की मंजूरी की तारीख से अनुदान की रिहाई।	30	कार्य दिवस	1	मंत्रालय का रिकॉर्ड
9	अंतर्राष्ट्रीय युवा विनिमय कार्यक्रम के लिए टीए से प्रतिनिधि के लिए नामांकन की प्रतिपूर्ति	5	टीए बिल को प्रस्तुत करना	30	कार्य दिवस	5	मंत्रालय का रिकॉर्ड

सेवा मानक

क्र.सं.	सेवाएँ / कार्य-संचालन	वेट	सफलता संकेतक	सेवा मानक	श्रेणी	वेट	डेटा स्रोत
10	शीघ्र शिकायत निवारण	5	सीपीजीआरएएमएस पोर्टल के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्राप्त शिकायत को स्वीकार करने के लिए लिया गया औसत समय	3	कार्य दिवस	0.40	सीपीजीआरएएम की रिपोर्ट
			पंजीकृत डाक के माध्यम से प्राप्त शिकायत को स्वीकार करने के लिए औसत समय	7	कार्य दिवस	0.40	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			अतिरिक्त जानकारी के लिए संपर्क के लिए औसत समय	15	कार्य दिवस	1.40	सीपीजीआरएएम और मंत्रालय की रिपोर्ट
			शिकायत निपटान के लिए औसत समय	60	कार्य दिवस	2.80	मंत्रालय का रिकॉर्ड
11	क्लाइंट्स / नागरिकों से पत्र प्राप्त करने का शीघ्र आभार	2	क्लाइंट्स / नागरिकों से पत्रों की प्राप्ति को स्वीकार करने के लिए लिया गया औसत समय	3	कार्य दिवस	5	मंत्रालय का रिकॉर्ड
12	क्लाइंट्स / नागरिकों के पत्रों का समय पर जवाब	5	पावती पत्र में अपेक्षित समय सीमा के भीतर उत्तर दिए गए पत्रों का प्रतिशत।	95	%	5	मंत्रालय का रिकॉर्ड
13	सुबह 10.00 बजे से शाम 6.00 बजे के बीच टेलीफोन कॉल का शीघ्र उत्तर	3	निर्दिष्ट नंबर पर कॉल करने के दो मिनट के भीतर कॉल का प्रतिशत	95	%	3	तीसरे पक्ष का निरीक्षण

सेवा मानक

क्र.सं.	सेवाएँ / कार्य-संचालन	वेट	सफलता संकेतक	सेवा मानक	श्रेणी	वेट	डेटा स्रोत
14	लिखित अनुरोध प्राप्त करने के बाद उपयुक्त अधिकारी के साथ संपर्क के लिए एक अनुरोध की त्वरित प्रतिक्रिया	5	सात कार्य दिवस में दिए गए उत्तर का प्रतिशत ।	95	%	5	मंत्रालय का रिकॉर्ड
15	प्रस्तुत चालान के लिए विक्रेताओं को शीघ्र भुगतान	5	लिखित में प्रस्तुत दस्तावेजों में कमी को सूचित करने के लिए औसत समय	7	कार्य दिवस	2	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			पूर्ण दस्तावेजों की प्राप्ति की तारीख से भुगतान के लिए अनुमोदन के लिए लिया गया औसत समय	25	कार्य दिवस	3	मंत्रालय का रिकॉर्ड

शिकायत निवारण

वेबसाइट देखने के लिए यूआरएल <http://pgportal.gov.in/>

क्र.सं.	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन	ईमेल	मोबाइल
1	श्रीमती देबंजना रे, उप सचिव	011-23381644	debanjana.ray@gov.in	9810166628

स्टेकहॉल्डरों / क्लाइंट्स की सूची

क्र.सं.	स्टेकहॉल्डरों / क्लाइंट्स की सूची
1	राज्य सरकारें / संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन
2	साहसिक संस्थानों सहित विभाग के इम्पैनेल्ड / मान्यता प्राप्त संगठन
3	एनवाईकेएस / एनएसएस / आरएनजीएनवाईडी / राज्य एनएसएस कार्यालय
4	15 से 29 वर्ष की आयु के देश के युवा

उत्तरदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठन

क्र.सं.	उत्तरदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठन	लैंडलाइन नंबर	ई-मेल	संपर्क नंबर	पता
1	राष्ट्रीय सेवा योजना (एनएसएस)	011-23384513	pacell-nss@nic.in / pacnss@gmail.com	011-23384513	2/11, जामनगर हाउस, नई दिल्ली
2	नेहरू युवा केंद्र संगठन (एनवाईकेएस)	011-23442801	dg@nyks.org / dgnyks2016@gmail.com	011-23442801	4, जीवनदीप बिल्डिंग, संसद मार्ग, नई दिल्ली
3	राजीव गांधी राष्ट्रीय युवा संस्थान विकास (आरजीएनआईवाईडी)	044-27163942	ac.mohan@gov.in	9884116094	पोस्ट बॉक्स नंबर 6, श्रीपेरंबुदूर - 602105

सेवा से सांकेतिक अपेक्षाएँ

क्र.सं.	सेवा प्राप्तकर्ता से सांकेतिक अपेक्षाएँ
1	सभी मामलों में विधिवत प्रस्ताव प्रस्तुत करें ।
2	इमपैनल्ड संगठन और राज्य सरकार/ संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन को संस्वीकृति के अनुसार उन्हें जारी सहायता अनुदान का समुचित उपयोग करना चाहिए।
3	मंत्रालय के अधिकारियों के साथ शालीन व्यवहार ।
4	विभाग के साथ उनके पत्र और संप्रेषण का हमेशा उचित रिकॉर्ड रखना ।
5	विभाग के अधिकारियों के साथ तय समय से कम से कम पंद्रह मिनट पहले पहुंचना ।
6	निर्धारित प्रारूप में निर्धारित समय-सीमा के अनुसार रिपोर्ट भेजें ।
7	नीति, कार्यक्रमों और प्रक्रियाओं के अपडेट के लिए नियमित रूप से विभागों की वेबसाइट की जांच करना ।
8	विभाग की वेबसाइट पर रखी गई मसौदा नीतियों पर अपने सुझाव / टिप्पणी प्रस्तुत करना ।