



सत्यमेव जयते

(भारत सरकार)

कौशल विकास और उद्यमशीलता मंत्रालय हेतु  
नागरिकों/ग्राहक चार्टर (सीसीसी)

पता : श्रम शक्ति भवन, रफी मार्ग, नई दिल्ली-110011  
वैबसाइट : <https://msde.gov.in/>  
समीक्षा की तारीख : अप्रैल, 2021  
आगामी समीक्षा : अप्रैल, 2022

**कौशल विकास और उद्यमशीलता मंत्रालय का नागरिक/ग्राहक चार्टर**

विजन	<p align="center"><b>नागरिकों/ग्राहक चार्टर (सीसीसी)</b></p> <p>कौशल विकास मंत्रालय को समर्थन देने के लिए नागरिकों और महत्वाकांक्षी भारत प्रस्तुत करता है। इसलिए, उचित रूप से कुशल जनशक्ति की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए, कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय की परिकल्पना है:</p> <p>"भारत के युवाओं की आकांक्षाओं और क्षमताओं के अनुरूप नौकरी और उद्यमशीलता के अवसरों को सक्षम करके जनसांख्यिकीय लाभ को उत्पादकता लाभांश में बदलना"</p>
------	---

मिशन	<p>कौशलीकरण को आकांक्षी बनाने के साथ-साथ गति, गुणवत्ता और मानकों के साथ बड़े पैमाने पर कौशल द्वारा युवा भारत की आकांक्षाओं को पूरा करना:</p> <p><b>पैमाने:</b> लाखों उम्मीदवारों को उपयुक्त कौशल प्रदान करना।</p> <p><b>गति:</b> जनसांख्यिकीय लाभ को पूरी तरह से महसूस करने के लिए समयबद्ध तरीके से उचित कौशल संख्या प्राप्त करें</p> <p><b>गुणवत्ता:</b> आकलन, उद्योग जुड़ाव जैसे उपायों के माध्यम से गुणवत्ता के परिणामों में निरंतर सुधार सुनिश्चित करना</p> <p><b>मानक:</b> अकादमिक शिक्षा के साथ अर्हता, पाठ्यक्रम, क्रेडिट और समकक्षता के मानकीकरण में 100% अनुपालन के साथ बढ़ना।</p>
------	---

हमारे ग्राहक और हितधारक	<ul style="list-style-type: none"> <li>• भारत के नागरिक</li> <li>• जन प्रतिनिधि</li> <li>• केंद्रीय मंत्रालय! मंत्रालयों समेत कौशल प्रशिक्षण में जुटे विभाग! विभाग: कृषि, सहकारिता और किसान कल्याण; पशुपालन और डेयरी; आयुष; रसायन और पेट्रोरसायन; नागर विमानन; व्यापार; डीपीआईआईटी; दूरसंचार; उच्च शिक्षा; स्कूली शिक्षा और साक्षरता; माइटी; पर्यावरण, वन और जलवायु परिवर्तन; वित्तीय सेवाएं; मत्स्य पालन; खाद्य प्रसंस्करण उद्योग; स्वास्थ्य और परिवार कल्याण; आवास और शहरी मामले; श्रम और रोजगार; सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम; अल्पसंख्यक मामले; नई और नवीकरणीय ऊर्जा; पंचायती राज; फार्मास्यूटिकल्स; सड़क परिवहन और राजमार्ग; ग्रामीण विकास; विज्ञान प्रौद्योगिकी; विकलांगता मामले; सामाजिक न्याय और अधिकारिता; कपड़ा; पर्यटन; जनजातीय मामले; महिला बाल विकास; और युवा मामले</li> <li>• राज्य सरकारें! केंद्र शासित प्रदेश प्रशासन! राज्य कौशल विकास मिशन! जिला कौशल समितियां</li> <li>• कौशल प्रशिक्षणार्थियों और कौशल संस्थानों के प्रशिक्षक</li> <li>• प्रशिक्षु</li> <li>• महात्मा गांधी राष्ट्रीय अध्येता</li> <li>• राष्ट्रीय कौशल विकास निगम, क्षेत्र कौशल परिषद</li> <li>• नियामक निकाय (राष्ट्रीय व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण परिषद)</li> <li>• कौशल प्रशिक्षण संस्थान ± प्रशिक्षण प्रदाता, प्रशिक्षण केंद्र, प्रधानमंत्री कौशल केंद्र, औद्योगिक प्रशिक्षण संस्थान, राष्ट्रीय कौशल प्रशिक्षण संस्थान, भारतीय कौशल संस्थान</li> </ul>
-------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कौशल पाठ्यक्रम के निकायों और मूल्यांकन एजेंसियों को पुरस्कृत करना</li> <li>• अन्य निकाय - राष्ट्रीय उद्यमिता और लघु व्यवसाय विकास संस्थान (निस्बड), भारतीय उद्यमशीलता संस्थान (आईआईई), राष्ट्रीय निर्देशात्मक मीडिया संस्थान (निमी), कौशल विकास और उद्यमशीलता के क्षेत्रीय निदेशालय (आरडीएसडीई), केंद्रीय कर्मचारी प्रशिक्षण और अनुसंधान संस्थान (सीएसटीएआरआई), प्रमुख उच्च शिक्षण संस्थान जैसे भारतीय प्रबंधन संस्थान।</li> </ul>
--	---

सेवा/ मानक सेवा और समय सीमा		
क्र.सं.	मुख्य सेवाओं और सेवा मानकों की सूची	समय सीमा
1	i. इस मंत्रालय की विभिन्न स्कीमों के तहत निधि जारी करना जिसका विवरण वेबसाइट पर उपलब्ध है – <a href="http://www.msde.gov.in">www.msde.gov.in</a>	25 कार्य दिवसों के बाद
	ii. अनुदानग्राही संस्थाओं को निधियां जारी करना	
2.	मंत्रालय के नियंत्रणाधीन विनियामक और अन्य निकायों से प्राप्त विभिन्न पदों को भरने के लिए अनुरोधों पर कार्रवाई	9 महीने के भीतर
3.	मंत्रालय के नियंत्रणाधीन उत्तरदायित्व केंद्रों से प्राप्त प्रश्नों/स्पष्टीकरणों का त्वरित उत्तर	21 कार्य दिवसों के भीतर
4.	विक्रेताओं को भुगतान	21 कार्य दिवसों के भीतर
5.	'कुशल भारत' लोगो का उपयोग करने की अनुमति	30 कार्य दिवसों के भीतर
6.	लोक शिकायतों का निवारण	
	i. कार्रवाई या शिकायत संबंधित प्राधिकारी द्वारा कार्रवाई के लिए अग्रगण्य और निगरानी।	60 दिनों के भीतर
	ii. शिकायतों की अनुवीक्षण (वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा)	साप्ताहिक समीक्षा बैठक

उत्तरदायित्व केंद्र

(कौशल विकास और उद्यमशीलता मंत्रालय के अधीन संस्थान/स्वायत्त निकाय)

उद्यमशीलता

क्र.सं.	सेवा	प्रभाव	उत्तरदायी व्यक्ति	ई-मेल	दूरभाष	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़	शुल्क
(i)	उद्यमशीलता विकास पर प्रायोगिक परियोजना की प्रगति का कार्यान्वयन		डॉ. बी.के.रे, उप सचिव, एमएसडीई	<a href="mailto:bkray@nic.in">bkray@nic.in</a>	011-23465852	प्रगति की आवधिक समीक्षा, हितधारकों के साथ बैठक और डेटा विश्लेषण के माध्यम से नियमित अनुवर्ती कार्रवाई।		शून्य
(ii)	परियोजना का कार्यान्वयन, '6 पवित्र शहरों में उद्यमिता विकास'		डॉ. बी.के.रे, उप सचिव, एमएसडीई	<a href="mailto:bkray@nic.in">bkray@nic.in</a>	011-23465-852	प्रगति की आवधिक समीक्षा, हितधारकों के साथ बैठक और डेटा विश्लेषण के माध्यम से नियमित अनुवर्ती कार्रवाई।		शून्य

(iii)	निस्बड का प्रशासनिक नियंत्रण, नोएडा		Shri P L Meena	<a href="mailto:pl.meena99@nic.in">pl.meena99@nic.in</a>	011-23465-904	निस्बड, नोएडा से संबंधित प्रशासनिक मामले, संस्था ज्ञापन के अनुसार		शून्य
(iv)	प्रशासनिक आईआईई, गुवाहाटी का नियंत्रण		डॉ. बी.के.रे उप सचिव	<a href="mailto:bkray@nic.in">bkray@nic.in</a>	011-23465-852	आईआईई, गुवाहाटी से संबंधित प्रशासनिक मामले, संस्था ज्ञापन के अनुसार		शून्य
(v)	समय पर प्रतिक्रिया अन्य संसद अनुबंध, केंद्रीय मंत्रालयों से पत्र/ विभाग. राज्य सरकारें और विभिन्न संगठन।		डॉ. बी.के.रे उप सचिव	<a href="mailto:bkray@nic.in">bkray@nic.in</a>	011-23465-852	उठाए गए मुद्दों को संबोधित करते हुए लिखित संचार किया जाना चाहिए	लिखित प्रतिक्रिया सभी प्रकार से पूर्ण	शून्य

### जन शिक्षण संस्थान (जेएसएस)

क्र.सं.	मुख्य सेवा	प्रभाव	उत्तरदायी व्यक्ति (नाम और पदनाम)	ई-मेल	दूरभाष	प्रक्रिया	सेवा मानक (अस्थायी)	शुल्क
---------	------------	--------	----------------------------------	-------	--------	-----------	---------------------	-------

1.	सभी जन शिक्षण संस्थान को अनुदान सहायता जारी करना		श्री सनातन (उप सचिव)	ds1- <a href="mailto:msde@gov.in">msde@gov.in</a>		पूर्ण और उचित लेखापरीक्षा विवरण प्राप्त होने के बाद, जन शिक्षण संस्थानों को अनुदान सहायता 2	प्रत्येक वित्तीय वर्ष की पहली तिमाही और तीसरी तिमाही	
----	--	--	----------------------	--	--	---	--	--

किश्तों में जारी करें।

						प्रगति रिपोर्ट, पिछले वर्ष का उपयोगिता प्रमाण पत्र।		
2.	नीति निर्धारण					सक्षम अधिकारियों से अनुमोदन के बाद नीति निर्माण और	जारी है	
3.	शिकायत निवारण		श्री सनातन (उप सचिव)	ds1- <a href="mailto:msde@gov.in">msde@gov.in</a>		कार्यक्रमों के लिए हितधारकों द्वारा प्राप्त शिकायतों/शिकायतों का विश्लेषण करें सेवाओं के वितरण को आसान और अधिक त्वरित बनाने की दृष्टि से समस्या क्षेत्रों की	शिकायतों/शिकायतों की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर	

4.	<p>जेएसएस (एनजीओ) के माध्यम से स्कीम का कार्यान्वयन</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- पर्यवेक्षण और अनुवीक्षण</li> <li>- सुविधा और समन्वय</li> <li>- निष्पादन समीक्षा</li> <li>- पाठ्यक्रम परिवर्द्धन</li> <li>- प्रचार और मीडिया का आयोजन</li> <li>- गतिविधियों और कार्यक्रमों का मूल्यांकन</li> </ul>		<p>डॉ. आर.के. सुरा, अपर निदेशक, जन शिक्षण संस्थान निदेशालय (डीजेएसएस)</p>	<p><a href="mailto:dir.jss-msde@gov.in">dir.jss- msde@gov.in</a></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- कार्य योजना</li> <li>जेएसएस की मंजूरी</li> <li>- समय-समय पर समीक्षा बैठकों के माध्यम से जेएसएस की प्रगति की समीक्षा</li> <li>- जेएसएस को सहायता अनुदान जारी करने की सिफारिशें</li> <li>- जेएसएस के लिए पाठ्यक्रम का विकास और अनुमोदन</li> <li>- मीडिया और प्रचार गतिविधियाँ, आदि।</li> </ul>	जारी है	
----	--	--	---	--	--	---	---------	--



राष्ट्रीय शिक्षता संवर्धन स्कीम (एनएपीएस) :[www.apprenticeshipindia.org](http://www.apprenticeshipindia.org)

नीचे दी गई तालिका में नागरिक चार्टर के तहत शिक्षता प्रभाग, एमएसडीई और डीजीटी और एनएसडीसी की सेवाओं को सूचीबद्ध किया गया है

क्र.सं.	सेवा	प्रभाव	उत्तरदायी व्यक्ति	ई-मेल	दूरभाष	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़	शुल्क
1	शिक्षु अधिनियम 1961 (2014 तक संशोधित) के तहत शिक्षता प्रशिक्षण की प्रगति की निगरानी और समीक्षा और कार्यान्वयन राष्ट्रीय शिक्षता संवर्धन स्कीम (एनएपीएस)		श्रीमती अनीता श्रीवास्तव (संयुक्त निदेशक-शिक्षता)	<a href="mailto:anitasriv@gmail.com">anitasriv@gmail.com</a> , <a href="mailto:anita.sriv@nic.in">anita.sriv@nic.in</a>	011-23465-907	पोर्टल के माध्यम से उपलब्ध लिखित संचार, आवधिक रिपोर्ट, बैठकों और डेटा विश्लेषण के माध्यम से नियमित अनुवर्ती कार्रवाई।		शून्य
2	शिक्षता से संबंधित नियमों, अधिनियमों, विनियमों और योजनाओं में संशोधन के प्रस्तावों पर निर्णय लेना		संयुक्त सचिव/केंद्रीय शिक्षता सलाहकार।	<a href="mailto:anitasriv@gmail.com">anitasriv@gmail.com</a> , <a href="mailto:anita.sriv@nic.in">anita.sriv@nic.in</a>	23465-907	ऐसे संशोधनों की आवश्यकता की जांच और सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन।	नोट सभी प्रकार से पूर्ण	शून्य

3	एमएसडीई को संदर्भित शिक्षता पर प्रशासनिक/प्रशिक्षण मामलों पर कोई प्रासंगिक निर्णय/सूचना देना		श्रीमती अनीता श्रीवास्तव (संयुक्त निदेशक-शिक्षता))			किसी भी निर्णय के लिए मुद्दों और आवश्यकता की जांच और सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन।	कार्यालय ज्ञापन/परिपत्र सभी प्रकार से पूर्ण है।	शून्य
4	राष्ट्रीय शिक्षता संवर्धन स्कीम (एनएपीएस) के तहत राज्य सरकारों को अनुदान समय पर जारी करना		श्री बैलोचन गहान (सहायक निदेशक, शिक्षता)		23465-949	वित्त निर्णय द्वारा प्रस्ताव की जांच एवं सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन		शून्य
5	एनएसडीसी, अन्य केंद्रीय मंत्रालयों, कौशल संगठनों, टीपीए, एसएसडीएमएस, आरडीएसडीई, राज्य सरकारों के पत्रों का समय पर जवाब देना।		श्रीमती अनीता श्रीवास्तव (संयुक्त निदेशक-शिक्षता)	anitasriv@g <a href="mailto:anitasriv@gmail.com">mail.com</a> , anita.sriv <a href="mailto:anita.sriv@nic.in">@nic.in</a>	23465-907	उठाए गए मुद्दों को संबोधित करते हुए लिखित संचार किया जाना चाहिए।	लिखित प्रतिक्रिया सभी प्रकार से पूर्ण है।	शून्य
6	एनएपीएस, केंद्र और राज्य के सार्वजनिक उपक्रमों के तहत प्रशिक्षुओं की नियुक्ति की प्रगति की निगरानी करना		श्रीमती अनीता श्रीवास्तव (संयुक्त निदेशक-शिक्षता)	anitasriv@g <a href="mailto:anitasriv@gmail.com">mail.com</a> , anita.sriv <a href="mailto:anita.sriv@nic.in">@nic.in</a>	23465-907	लिखित संचार और बैठकों के माध्यम से नियमित अनुवर्ती कार्रवाई।	सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से अनुमोदित प्रारूपों में सूचना	शून्य

7.	पोर्टल संबंधी सभी सेवाएं		श्री हितेश कुमार (सहायक निदेशक- शिक्षुता)	<a href="mailto:hitesh.kumar18@gov.in">hitesh.kumar18@gov.in</a>	011-43175264	पोर्टल संचालन और रखरखाव का प्रबंधन		
----	--------------------------	--	---	--	--------------	------------------------------------	--	--

विश्व कौशल और मीडिया तथा प्रचार

क्र.सं.	सेवा	प्रभाव	उत्तरदायी व्यक्ति	ई-मेल	दूरभाष	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़	शुल्क
---------	------	--------	----------------------	-------	--------	-----------	---------------------	-------

1	'कुशल भारत' लोगो का उपयोग करने की अनुमति		श्री संजय शर्मा, उप सचिव	sanjay.sharma <a href="mailto:67@nic.in">67@nic.in</a>	23465-921	<p>1. सभी अनुरोध निर्धारित प्रारूप में मीडिया और प्रचार विभाग, कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय, को भेजे जाएंगे। दिशानिर्देश यहां उपलब्ध हैं: <a href="https://msde.gov.in/index.php/en/reports">https://msde.gov.in/index.php/en/reports</a> - दस्तावेज/योजनाएं- दिशानिर्देश</p> <p>2. लोगो के उपयोग के सभी अनुरोधों की जांच उपरोक्त दिशानिर्देशों और मामले की योग्यता के आधार पर की जाएगी और सचिव (एमएसडीई) द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।</p>	'कुशल भारत' आवेदन पत्र और अन्य सहायक दस्तावेज।	शून्य
---	--	--	-----------------------------	---	-----------	--	--	-------

	कौशल प्रतियोगिता में भागीदारी		श्री संजय शर्मा, उप सचिव	sanjay.sharma <a href="mailto:67@nic.in">67@nic.in</a>	23465-921	1. योग्य उम्मीदवारों को राष्ट्रीय पंजीकरण पोर्टल यानी <a href="https://www.worlds&lt;br/&gt;killsindia.co.in/">https://www.worlds killsindia.co.in/</a> या पर आवेदन करना	जैसा कि पोर्टल में उल्लेख किया गया है और समय-समय पर अद्यतन किया जाता है।	शून्य
--	----------------------------------	--	-----------------------------	---	-----------	--	---	-------