सिटीजन चार्टर

उद्देश्य

प्रकाशन विभाग का उद्देश्य अर्थशास्त्र, इतिहास, कला और सांस्कृति विरासत, गांधी वांड.मय, राष्ट्रीय नेताओं की जीवनियां एवं बाल साहित्य आदि का प्रकाशन करना और उन्हें उचित मूल्य पर अधिक से अधिक लोगों को उपलब्ध कराना है।

- राष्ट्रपतियों एवं प्रधानमंत्रियों के चुनिंदा भाषणों को प्रकाशित करना जिससे राष्ट्र एवं सरकार के उच्चतम स्तर पर आसीन व्यक्तियों के विचारों का संग्रह तैयार हो सके ताकि भावी पीढी उन्हें पढे और उनसे लाभ उठाए।
- हिंदी, अंग्रेजी एवं उर्दू में रोजगार समाचार का प्रकाशन जिससे सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम सहित केंद्रीय और राज्य सरकार में उपलब्ध रोजगार के अवसरों का व्यापक प्रचार हो सके। आधुनिक तकनीक का उपयोग करते हुए इंटरेक्टिव वेबसाइट के माध्यम से ई-रिक्रूटमेंट सुविधाएं मुहैया कराना। साथ ही प्रकाशन विभाग द्वारा विकास की गतिविधियों पर केंद्रित पत्रिका - योजना (13 प्रमुख भाषाओं में) साहित्यिक पत्रिका आजकल हिंदी एवं उर्दू में और बाल पत्रिका बालभारती का हिंदी में भी प्रकाशन किया जाता है। ग्रामीण विकास को समर्पित पत्रिका कुरूक्षेत्र का प्रकाशन भी हिंदी व अंग्रेजी में किया जाता है।
- भारत की सांस्कृतिक विरासत एवं ऐतिहासिक स्मारकों पर मल्टी मीडिया इंटरेक्टिव सीडी के जरिए ई-प्रकाशन के क्षेत्र में प्रवेश करना एवं ऊपर उल्लिखित विषयों पर ई-पुस्तकों का प्रकाशन करना।
- पाठकों तक हमारे प्रकाशनों की अधिकाधिक पहुंच और इस प्रकार सरकार की नीतियों एवं कार्यक्रमों को उन तक पहुंचाने के लिए एक समेकित विपणन योजना के तहत पुस्तक प्रदर्शनी का आयोजन एवं साथ ही इस प्रकार के अन्य आयोजनों जैसे क्विज तथा अन्य प्रतियोगिताओं में भाग लेना।

हमारी सेवाएं

प्रकाशन विभाग के निम्नलिखित विक्रय भंडारों के माध्यम से पुस्तकें, पत्रिकाएं एवं सीडी उपलब्ध कराना

- सूचना भवन, सीजीओ काप्म्लेक्स, लोधी ऱोड, नई दिल्ली। दूरभाष 24365610

- हाल नं 196, पुराना सचिवालय, दिल्ली। दूरभाष - 23890205
- ए विंग,एफ ब्लाक, भूतल, राजाजी भवन, बसंत नगर,चेन्नई। दूरभाष 044 - 24917673
- 8, एस्पलेनेड ईस्ट, कोलकाता। दूरभाष - 033-22488030
- 701, सी विंग, 7वीं मंजिल, केंद्रीय सदन, बेलापुर, नवी मुम्बई। दूरभाष 022-27570686
- ब्लाक नं. 4, प्रथम तल, गृहकल्प काम्प्लैक्स, एमजे रोड, नामपल्ली, हैदराबाद 500001

  दूरभाष - 040 - 24605383
- द्वितीय तल हाल नं. 1, केंद्रीय भवन, सैक्टर एच, अलीगंज, लखनऊ-226024, दूरभाष 0522 - 2325455
- बिहार राज्य सहकारी बैंक भवन, अशोक राजपथ, पटना 800004, दूरभाष 0612-2683407
- प्रेस रोड, सरकारी प्रेस के पास, तिरूवनंतपुरा - 695001, दूरभाष -- 0471 - 2330650

घरेलू पुस्तकालय योजना

घरेलू पुस्तकालय योजना का प्रारंभ जनसाधारण तक पुस्तकें पहुंचाने के उद्देश्य से किया गया है। इस योजना की मुख्य बातें निम्नलिखित हैं --

1- आजीवन सदस्यता शुल्क 100/- रुपये है। (वापस नहीं होगा)

2- विभाग की किसी पत्रिका के तीन वर्षों के ग्राहकों के लिए 50 प्रतिशत की छूट तथा सदस्यता शुल्क मात्र 50/- रुपया है।

3- छूट के पश्चात 100 रुपये अथवा इससे अधिक की पुस्तकों की खरीद पर 20 प्रतिशत तक की छूट दी जाएगी।

4- छूट के पश्चात एक वर्ष में 500/- रुपये अथवा इससे अधिक की पुस्तकें खरीदने पर सदस्यों को 25/- रुपये मूल्य की गृह पत्रिकाएं/पुस्तकें निशुल्क प्रदान की जाएंगी।

5- सभी सदस्यों को प्रकाशन विभाग की पुस्तकों की पुस्तक सूची मुफ्त दी जाएगी।

6- यह योजना पूरे देश में प्रयोगिक आधार पर प्रारंभ की गई है।

प्रकाशन विभाग के पास समाचारपत्रों में विज्ञापन के माध्यम से एक महीने की नोटिस पर इस योजना को समाप्त करने का अधिकार सुरक्षित है।

हमारे ग्राहक

- हमारे लेखक, पाठक, अंशदाता एवं वितरक।

ग्राहकों से हमारी प्रतिबद्धता

- **पुस्तक क्रेता** - राष्ट्रीय महत्व की पुस्तकें किफायती मूल्यों पर उपलब्ध कराना।
- **पत्रिकाओं के ग्राहक** - पत्रिकाओं के लिए अनुरोध अंशदान प्राप्त होने के चार सप्ताह के भीतर कार्रवाई की जाएगी।
- **लेखक** - पुस्तकों का प्रकाशन पांडुलिपि की स्वीकृति के 8-10 महीने के भीतर किया जाएगा। हमारे लेखकों को रायल्टी का समय पर भुगतान किया जाएगा। इसकी गणना 6 महीने के आधार पर की जाती है। वे लेखक, जो अपनी पुस्तकें प्रकाशन विभाग से प्रकाशित कराने के इच्छुक हैं, अपना प्रस्ताव ई मेल अथवा डाक द्वारा भेज सकते है। उनका प्रस्ताव ऐसे विषयों पर हो जो हमारे लक्ष्यों के अनुकूल हों, तथा ऐसे विषय जिसमें भारत की धरोहर, सामुदायिक जीवन, विज्ञान एवं ललित कलाएं तथा विकास के विभिन्न पहलू शामिल हों। विशिष्ट विभूतियों, घटनाओं, विचारों, परिघटनाओं जिन्होंने राष्ट्रीय अथवा अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर जीवन और समाज को प्रभावित किया हो तथा जो भारतीय पाठकों के लिए रुचिकर हों, संगत हों, का भी स्वागत है। प्रकाशन विभाग भारतीय दर्शन, संस्कृति, इतिहास, स्वतंत्रता संग्राम, भूमि तथा लोग जीव-जंतु और वनस्पति, कला और वास्तुकला, लोकप्रिय विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी, मीडिया तथा संचार, खेलकूद तथा क्रीड़ा, स्वास्थ्य एवं पोषण, लोक साहित्य, अर्थव्यवस्था तथा राजनीति, पर्यावरण, आपदा प्रबंधन, महिला सशक्तिकरण तथा वे सभी अन्य क्षेत्र जो ऊपर उल्लिखित लक्ष्यों के अंतर्गत कवर होते हों, पर भी पुस्तकें प्रकाशित करता है। प्रस्ताव में पुस्तक का विषय, इसकी रूप रेखा तथा अंतरिम अध्यायों का स्पष्ट रूप से उल्लेख होना चाहिए। यदि नमूने के तौर पर कुछ अध्याय विचार हेतु संलग्न किए जाएं तो बेहतर होगा। प्रकाशन विभाग की पुस्तक समिति द्वारा विचार किए जाने के बाद लेखक को प्रस्ताव के संबंध में निर्णय से अवगत करा दिया जाएगा।
- **वितरक** - करार की शर्तों के अनुसार मांग होने पर समय पर पुस्तकों एवं पत्रिकाओं की आपूर्ति।

हमारे पाठकों से आमंत्रित सुझाव

- विषयवस्तु, प्रस्तुतिकरण, समय पर प्रकाशन, वृह्द एवं आसान उपलब्धता, वेबसाइट के स्तर में सुधार के संबंध में पाठकों की फीडबैक पर तुरंत कार्रवाई।
- नई पुस्तकों एवं वर्तमान पुस्तकों की सुधार संबंधी सलाह, बाजार प्रवृत्ति तथा समय समय पर पुस्तकों एवं पत्रिकाओं के लिए सलाह।

पुस्तक का मूल्य एवं ग्राहक शुल्क

सभी विक्रय केंद्रों पर प्रदर्शनियों एवं विशेष अवसरों जैसे स्वतंत्रता दिवस, गणतंत्र दिवस, गांधी जयंती आदि के दौरान विशेष छूट के साथ हमारी पुस्तकें उचित मूल्यों पर विक्रय की जाती हैं। वितरकों के थोक आदेश पर हम निम्नलिखित छूट प्रदान करते हैं।

1, प्रकाशित मूल्यों पर घरेलू फुटकर डीलर को 25 प्रतिशत की छूट।

2. प्रत्येक ठेका वर्ष के दौरान कम से कम 12,000/- रुपये (कुल) की खरीद करने पर घरेलू थोक डीलरों को नियमानुसार निम्न छूट दी जाएगी --

(क) प्रकाशित मूल्य पर 33.1/3 (25 प्रतिशत +8.1/3 प्रतिशत अतिरिक्त छूट)

(ख) एक ठेका वर्ष के दौरान 2 लाख रुपये (कुल) की खरीद करने पर थोक विक्रेताओं को 33.1/3 प्रतिशत के अतिरिक्त बोनस छूट 6 प्रतिशत प्रदान की जाएगी।

सरकारी विभाग -- केंद्र/राज्य

(3) राज्य सरकार /केंद्र शासित/नगर निगम

(क)एक लाख रुपये (कुल) का बडा खरीद आदेश देने पर 25 प्रतिशत की छूट।

(ख) एक लाख रुपये (कुल) से अधिक के एकल आदेश पर 33.1/3 प्रतिशत की छूट।

पुस्तकालय

पुस्तकों के प्रकाशित मूल्य पर 10 प्रतिशत

पत्रिकाओं की कीमत

पत्रिका के प्रत्येक अंक का मूल्य निम्न प्रकार से है :

बाल भारती **अन्य पत्रिकाएं**

एक प्रति	8/- रुपये	10/- रुपये
वार्षिक अंशदान	80/- रुपये	100/- रुपये
दो वर्ष के लिए अंशदान	150/- रुपये	180/- रुपये
तीन वर्ष के लिए अंशदान	200/- रुपये	250/- रुपये

इन दरों में साधारण मेल का डाक प्रभार शामिल है।

विदेश में (एयर मेल द्वारा) पत्रिकाओं की आपूर्ति के लिए वार्षिक अंशदान दर इस प्रकार है :

	बालभारती	**अन्य पत्रिकाएं**
पडोसी देश	510/- रुपये	530/- रुपये
अन्य देश	710/- रुपये	730/- रुपये

साप्ताहिक पत्र रोजगार समाचार का मूल्य 8/- रुपये प्रति कापी है। इसकी वार्षिक शुल्क की दर 350/- रुपये है।

रोजगार समाचार अभिकर्ताओं का कमीशन

अभिकर्ता द्वारा लिए गए प्रत्येक संस्करण की प्रतियों के सकल मूल्य पर कमीशन स्वीकृत दर इस प्रकार होगी :

(क)	2000 प्रतियों तक	25 प्रतिशत
(ख)	2001-6000 प्रतियों तक	30 प्रतिशत
(ग)	6001 से अधिक प्रतियों पर	35 प्रतिशत

शिकायत निवारण

शिकायत निवारण के लिए सीधे संबंधित अधिकारी से सम्पर्क करें।

कुछ शिकायतों के निवारण के लिए समय की आवश्यकता होती है। अत: हमारे उत्तर के लिए दो से तीन सप्ताह का समय अपेक्षित है।

यदि संतुष्ट न हों तो पूर्व शिकायत के साथ पहले सम्पर्क किए गए अधिकारी के साथ हुई बातचीत का ब्यौरा निवारण हेतु निम्नलिखित को उपलब्ध कराएं :

निदेशक (शिकायत)

प्रकाशन विभाग, सीजीओ काम्प्लैक्स

सूचना भवन, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003

दूरभाष : 2436 2958

यदि आप अपनी शिकायत पर हमारे उत्तर अथवा कार्रवाई से संतुष्ट न हों तो अपनी शिकायत निम्न को भेज सकते हैं :

संयुक्त सचिव (शिकायत)

सूचना और प्रसारण मंत्रालय

शास्त्री भवन, नई दिल्ली - 110001

नागरिकों के सुझाव

हमारी कार्यविधि के किसी भी पहलू पर सभी नागरिकों से सलाह और सुझाव आमंत्रित हैं। इन्हें निम्नलिखित पते पर भेजा जा सकता है :

डाक पता : प्रकाशन विभाग, सूचना और प्रसारण मंत्रालय

सूचना भवन, सीजीओ काम्प्लैक्स

लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003

ई-मेल : **dpd@sb.nic.in**

प्रकाशन विभाग के संबंध में जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट **http://www.publicationsdivision.nic.in** भी देख सकते हैं।

मानिटरिंग (Monitoring) तंत्र

अपर महानिदेशक (प्रभारी), प्रकाशन विभाग ने सिटीजन चार्टर के कार्यान्वयन और मानिटरिंग के लिए एक वरिष्ठ अधिकारी को "नोडल अधिकारी" के रूप में नियुक्त किया है।

2. "नोडल अधिकारी" संगठन के नियमित आधार पर कार्य सम्पादन बनाम चार्टर में की गई प्रतिबद्धता के कार्यान्वयन और मानीटरी के लिए उत्तरदायी होगा। वह वस्तुस्थिति से विभागाध्यक्ष को सूचित करेगा।

3. प्रत्येक स्कंध का प्रभारी नोडल अधिकारी को आगामी माह की पहली तारीख को संलग्न प्रोफार्मा (संलग्नक-2) में मासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा जिसमें समीक्षाधीन माह के दौरान प्राप्त कार्यमद से संबंधित मामलों का ब्यौरा देने के साथ-साथ ऐसे मामलों की संख्या भी दर्शानी होगी जिन पर निर्धारित समय-सीमा पर कार्रवाई नहीं हो सकी तथा उसके कारण का भी उल्लेख करना

होगा। नोडल अधिकारी मासिक रिपोर्टों को संकलित करके अपर महानिदेशक (प्रभारी) प्रकाशन विभाग के अवलोकन के लिए प्रस्तुत करेगा और इन रिपोर्टों पर आगामी माह के प्रथम सप्ताह में होने वाली बैठक में चर्चा की जाएगी।

4. समेकित तिमाही रिपोर्ट, प्रतिबद्धता में किसी कमी और सेवा सुधार के लिए उठाए कदमों यदि कोई हों, के लिए प्रस्तावित यथोचित कार्यों के ब्यौरे के साथ संलग्न प्रोफार्मा (संलग्नक-3) में प्रस्तुत की जाएगी।