नागरिक/ग्राहक चार्टर

सूचना और प्रसारण मंत्रालय

ए विंग, शास्त्री भवन

डॉ. राजेन्द्र प्रसाद रोड

नई दिल्ली-110001

WWW.MIB.NIC.IN

जनवरी, 2012

दृष्टि(विज़न) :

उचित नीतिगत ढांचे के साथ 12 प्रतिशत से अधिक की सतत वार्षिक वृद्धि दर पर विकास में मदद के लिए मीडिया और मनोरंजन क्षेत्र के लिए एक अनुकूल वातारण तैयार करना और इस प्रक्रिया में सरकार की नीतियों, कार्यक्रमों और उसकी उपलब्धि के संबंध में सूचना का प्रसार करना तथा भारत के लोगों के लिए मूल्य आधारित समग्र मनोरंजन की सुविधा प्रदान करना।

ध्येय (मिशन):

- सामान्य रूप से जनता को निर्बाध रूप से सूचना उपलब्ध कराने के साथ-साथ प्रैस और मीडिया की स्वतंत्रता की सुरक्षा करते हुए सरकार की नीतियों, कार्यक्रमों तथा उपलब्धियों से संबंधित सूचना का प्रभावी रूप से प्रसार करना।
- भारत में प्रसारण उद्योग को बढ़ावा देना, सुविधा प्रदान करना और उसका विकास करना तथा लोक सेवा प्रसारक को सुदृढ़ बनाना।
- सभी उम्र के लोगों के स्वस्थ मनोरंजन के लिए बेहतर और मूल्य आधारित विषय-वस्तु को बढ़ावा देना तथा उसका विकास करना और इस लक्ष्य की प्राप्ति के लिए एक नीतिगत ढांचा तैयार करना।
- वर्ष 2017 तक प्रसारण के लिए सार्वभौमिक डिजिटलीकरण।
- वर्ष 2014 तक एक लाख और उससे अधिक की आबादी वाले सभी शहरों के लिए एफएम रेडियो नेटवर्क का विस्तार करना।
- फिल्मों, दृश्य एवं श्रव्य संसाधनों की अभिलेखीय संपदा तक जनता की पहुंच को पुन:स्थापित, डिजिटलीकृत, परिरक्षित एवं आवर्धित करना।
- वर्ष 2017 तक भारतीय फिल्मों का डिजिटल रूप में परिवर्तन।
- मीडिया और मनोरंजन क्षेत्रों के लिए मानव संसाधन का विकास और उत्कृष्टता केंद्रों की स्थापना।

सेवा/कार्य-विवरण:

क्र.सं	सेवा/ कार्य-विवरण	भार का प्रतिशत	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (फोन नं.)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	विधि	राशि
1.	भावी लाइसेंसधारक को डीटीएच सेवाएं मुहैया कराने के लिए लाइसेंस जारी करना	8%	सुश्री सुप्रिया साहू, संयुक्त सचिव (प्रसारण)	Jsb.inb@nic.in	011-23382597 9013005005	डीटीएच सेवा मुहैया कराने के लिए लाइसेंस जारी करने हेतु आवेदन की जांच की जाती है और गृह मंत्रालय से सुरक्षा की दृष्टि से अनापत्ति मांगी जाती है। सुरक्षा की दृष्टि से अनापत्ति प्राप्त होने पर सचिव (सूचना और प्रसारण) के अनुमोदन से लाइसेंस प्रदान किया जाता है।	आवेदन सचिव (सूचना और प्रसारण) को निर्धारित प्रपत्र (फार्म क) में तीन प्रतियों में प्रस्तुत किया जाए। ब्यौरे के लिए कृपया मंत्रालय की वेबसाइट http://www.mib.nic.in का अवलोकन करें।	प्रवेश शुल्क	डिमांड ड्राफ्ट	10 करोड़ रु. का प्रवेश शुल्क
2.	बहु-प्रणाली प्रचालकों को लाइसेंस	8%	सुश्री सुप्रिया साहू, संयुक्त सचिव (प्रसारण)	Jsb.inb@nic.in	011-23382597	बहु-प्रणाली प्रचालकों को लाइसेंस जारी करने के लिए आवेदन-पत्र की	आवेदन सचिव (सूचना और प्रसारण) को	प्रक्रमण शुल्क	डिमांड ड्राफ्ट	₹10000/-

	जारी करना				901300 5005	जांच की जाती है और गृह मंत्रालय से सुरक्षा की दृष्टि से अनापत्ति मांगी जाती है। सुरक्षा की दृष्टि से अनापत्ति प्राप्त होने पर सचिव (सूचना और प्रसारण) के अनुमोदन से लाइसेंस प्रदान किया जाता है।	निर्धारित प्रपत्र में तीन प्रतियों में प्रस्तुत किया जाए। ब्यौरे के लिए कृपया मंत्रालय की वेबसाइट http://www.mib.nic.in का अवलोकन करें।			
3.	अपलिंकिंग/ डाउनलिंकिंग के लिए टीवी चैनलों द्वारा टेलीपोर्टों की स्थापना	8%	सुश्री सुप्रिया साहू, संयुक्त सचिव (प्रसारण)	**Jsb.inb@nic.in**	011-23382597 901300 5005	टीवी चैनलों द्वारा टेलीपोर्टों की स्थापना के लिए आवेदन की जांच सीए, बेसिल, अंतरिक्ष विभाग और गृह मंत्रालय के परामर्श से की जाती है। उनकी अनापत्ति प्राप्त होने पर सचिव (सूचना और प्रसारण) के अनुमोदन से अनुमति प्रदान की जाती है।	आवेदन सचिव (सूचना और प्रसारण) को निर्धारित प्रपत्र में (5 प्रतियों में) प्रस्तुत किया जाए। ब्यौरे के लिए कृपया मंत्रालय की वेबसाइट http://www.mib.nic.in का अवलोकन करें।	प्रक्रमण शुल्क अनुमति शुल्क	डिमांड ड्राफ्ट डिमांड ड्राफ्ट	₹10000/- अपलिंकिंग हेतु 2 लाख रु. प्रति टेलीपोर्ट

										प्रति वर्ष
4.	भारत से अपलिंक किए गए टीवी चैनलों की अपलिंकिंग/ डाउनलिंकिंग के लिए अनुमति जारी करना	8%	सुश्री सुप्रिया साहू, संयुक्त सचिव (प्रसारण)	Jsb.inb@nic.in	011-23382597 9013005005	भारत से अपलिंक किए गए टीवी चैनलों की अपलिंकिंग/ डाउनलिंकिंग हेतु अनुमति जारी करने के लिए आवेदन की जांच सीए, बेसिल, अंतरिक्ष विभाग और गृह मंत्रालय के परामर्श से की जाती है। उनकी अनापत्ति प्राप्त होने पर माननीया सूचना और प्रसारण मंत्री के अनुमोदन से अनुमति प्रदान की जाती है।	आवेदन सचिव (सूचना और प्रसारण) को निर्धारित प्रपत्र में (तीन प्रतियों में) प्रस्तुत किया जाए। ब्यौरे के लिए कृपया मंत्रालय की वेबसाइट http://www.mib.nic.in का अवलोकन करें।	प्रक्रमण शुल्क	डिमांड ड्राफ्ट	₹ 10,000/-
								अनुमति शुल्क	डिमांड ड्राफ्ट	(क) अपलिंकिंग हेतु 2 लाख रु. प्रति चैनल प्रति वर्ष (ख) डाउनलिंकिंग हेतु 5 लाख रु. प्रति चैनल प्रति वर्ष
5.	विदेश से अपलिंक किए गए	10%	सुश्री सुप्रिया साहू, संयुक्त सचिव (प्रसारण)	Jsb.inb@nic.in	011-23382597	विदेश से अपलिंक किए गए टीवी चैनलों की डाउनलिंकिंग के लिए	आवेदन सचिव (सूचना और प्रसारण) को	प्रक्रमण शुल्क	डिमांड ड्राफ्ट	₹ 10,000/-

	टीवी चैनलों के डाउनलिंकिंग के लिए अनुमति जारी करना				901300 5005	अनुमति जारी करने हेतु आवेदन की जांच सीए, बेसिल, राजस्व विभाग, अंतरिक्ष विभाग और गृह मंत्रालय के परामर्श से की जाती है। उनकी अनापत्तियां प्राप्त होने पर माननीया सूचना और प्रसारण मंत्री के अनुमोदन से अनुमति प्रदान कर दी जाती है।	निर्धारित प्रपत्र में (तीन प्रतियों में) प्रस्तुत किया जाए। ब्यौरे के लिए कृपया मंत्रालय की वेबसाइट **http://www.mib.nic.in** का अवलोकन करें।	अनुमति शुल्क	डिमांड ड्राफ्ट	(क) दस वर्षों के लिए किसी कंपनी के पंजीयन हेतु 10 लाख रु. प्रति चैनल (ख) डाउनलिंकिंग हेतु 15 लाख रु. प्रति चैनल प्रति वर्ष
6.	गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ), शैक्षिक संस्थाओं और कृषि विज्ञान	15%	सुश्री सुप्रिया साहू, संयुक्त सचिव (प्रसारण)	**Jsb.inb@nic.in**	011-23382597 901300 5005	गृह मंत्रालय, रक्षा मंत्रालय और दूरसंचार मंत्रालय से अनापत्तियां प्राप्त होने के पश्चात सामुदायिक रेडियो स्टेशनों की स्थापना संबंधी आवेदन की जांच	आवेदकों से सचिव (सूचना और प्रसारण) को 2500/-रु. के प्रक्रमण शुल्क के साथ निर्धारित आवेदन प्रपत्र में	प्रक्रमण शुल्क	डिमांड ड्राफ्ट	₹ 2500/-

	केंद्रों/ संस्थाओं द्वारा सामुदायिक रेडियो स्टेशनों (सीआरएस) की स्थापना।					संयुक्त सचिव (प्रसारण) की अध्यक्षता वाली जांच समिति द्वारा की जाती है। जांच समिति की सिफारिश के आधार पर सचिव (सूचना और प्रसारण) की अध्यक्षता में अंतर-मंत्रालयीय समिति प्रस्ताव पर निर्णय लेती है। तदनुसार, लाइसेंसधारक को आशय-पत्र जारी किया जाता है।	आवेदन के 7 सेटों को प्रस्तुत करना अपेक्षित है। ब्यौरे के लिए कृपया मंत्रालय की वेबसाइट http://www.mib.nic.in का अवलोकन करें।			
7.	विशेषज्ञता/ तकनीकी/ वैज्ञानिक श्रेणी में निवेश करने वाली किसी संस्था द्वारा विदेशी	8%	श्री खुर्शीद अहमद गनाइ, संयुक्त सचिव (नीति एवं प्रशा.)	Ka.ganai@nic.in	011-23383857 9818807183	पत्रिका के प्रकाशन के लिए अनुमोदन जारी करने संबंधी प्रस्ताव की संबंधित मंत्रालयों के साथ परामर्श करके जांच की जाती है।	आवेदन सचिव (सूचना और प्रसारण) को निर्धारित प्रपत्र में सात सेटों में प्रस्तुत किया जाए। ब्यौरे के लिए कृपया मंत्रालय की	लागू नहीं	डिमांड ड्राफ्ट	₹5,000/-

	पत्रिकाओं/ जर्नल/ आवधिक/ नई पत्रिका के भारतीय संस्करणों के प्रकाशन के लिए अनुमोदन-पत्र जारी करना।						वेबसाइट **www.mib.nic.in** का अवलोकन करें।			
8.	विदेशी निवेश करने वाली किसी संस्था द्वारा समाचारों और समसामयिकों/समाचार पत्रों से संबंधित विदेशी	5%	श्री खुर्शीद अहमद गनाइ, संयुक्त सचिव (नीति एवं प्रशा.)	**Ka.ganai@nic.in**	011-23383857 9818807183	पत्रिका के प्रकाशन के लिए अनुमोदन जारी करने हेतु प्रस्ताव की जांच संबंधित मंत्रालयों के परामर्श से की जाती है।	समाचार पत्रिकाओं के मामले में निर्धारित प्रपत्र में 11 सेटों में और समाचारपत्रों व विदेशी समाचार-पत्र के प्रतिकृति संस्करण के मामले में 10 सेटों में आवेदन सचिव (सूचना और	समाचार पत्रिकाओं के मामले में समाचार-पत्र और विदेशी समाचा	डिमांड ड्राफ्ट डिमांड ड्राफ्ट	₹20,000/- ₹5,000/-

	पत्रिकाओं के भारतीय संस्करणों/ विदेशी निवेश करने वाली/ न करने वाली किसी विदेशी संस्था द्वारा विदेशी समाचारपत्र के प्रतिकृति संस्करण के प्रकाशन के लिए अनुमोदन-पत्र जारी करना।						प्रसारण) को प्रस्तुत किए गए। ब्यौरे के लिए कृपया मंत्रालय की वेबसाइट www.mib.nic.in का अवलोकन करें।	र-पत्र के प्रतिकृति संस्करण के मामले में		
9.	मंत्रालय के प्रशासनिक नियंत्रण के अंतर्गत आने	25%	श्री खुर्शीद अहमद गनाइ, संयुक्त सचिव (नीति एवं प्रशा.)	Ka.ganai@nic.in	011-23383857 981880	1. सीपीजीआरएएमएस/ डीएआरपीजी/पीआरएस ईसी से/डाक आदि द्वारा शिकायत याचिकाएं	संक्षिप्त और तथ्यात्मक शिकायतों का उल्लेख करते हुए	शून्य	शून्य	0

	वाले माध्यम एककों को उनके कार्य उनके वैयक्तिक नागरिक चार्टर के अनुसार निष्पादित करने के लिए सुविधा प्रदान करना तथा उन्हें प्रोत्साहित करना और इस संबंध में निर्देश जारी करना।		श्री डी.पी. रेड्डी, संयुक्त सचिव (फिल्म) सुश्री सुप्रिया साहू, संयुक्त सचिव (प्रसारण)	Jsf.inb@nic.in Jsb.inb@nic.in	7183 011-23382597 9560456777 011-23382597 9013005005	प्राप्त हुई। 2. यदि शिकायत मंत्रालय में ई-मेल या डाक द्वारा प्राप्त हुई हो, तो शिकायत की सीपीजीआरएएमएस पोर्टल http://pgportal.gov.in पर प्रविष्टि करना। 3. याचिकाकर्ता को पावती/अंतरिम उत्तर जारी करना। 4. शिकायत की जांच करने तथा याचिकाकर्ता को अंतिम उत्तर देने के लिए उसे संबंधित प्रशासनिक स्कंध/ उत्तरदायित्व केंद्रों को स्थानांतरित किया जाएगा।	शिकायत याचिका शिकायत अधिकारी को डाक/ई-मेल/ व्यक्तिगत/प्रत्यक्ष रूप से सीपीजीआरए एम प्रणाली में लॉग-इन करके प्रस्तुत की जाए।			

						5. शिकायत याचिका की जांच इस मंत्रालय के संबंधित प्रशासनिक स्कंध/ उत्तरदायित्व केंद्र द्वारा संबंधित मीडिया एककों के साथ परामर्श करके समय-समय पर मामले में जारी किए गए संगत नियमों/विनियमों/ निर्देशों के संदर्भ में की जाएगी। यदि आवश्यक समझा जाए, तो याचिकाकर्ता से अतिरिक्त सूचना/ स्पष्टीकरण मांगा जाए। 6. संबंधित प्रभाग/ उत्तरदायित्व केंद्रों द्वारा शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय से अवगत कराना।				
10.	टीवी/सिनेमा	5%	श्री डी.पी. रेड्डी,	**Jsf.inb**	011-	अनुमति जारी करने के	i) विस्तृत शूटिंग	लागू	डिमांड	225

	और रियल्टी शोज़/वाणिज्यिक टीवी धारावाहिकों के लिए फीचर फिल्मों की शूटिंग हेतु विदेशी निर्माताओं को अनुमति-पत्र जारी करना		संयुक्त सचिव (फिल्म)	@nic.in	23382597 ९. 9560456777	लिए आवेदन की जांच गृह मंत्रालय के परामर्श से की जाती है। गृह मंत्रालय की अनापत्ति मिलने पर और साथ ही, पैनल में शामिल पटकथा मूल्यांककों से पटकथा मूल्यांकन की अनापत्ति मिलने पर सूचना और प्रसारण मंत्रालय में संयुक्त सचिव (फिल्म) के अनुमोदन से अनुमति प्रदान की जाती है।	स्क्रिप्ट की चार प्रतियां ii) शूटिंग स्थान की सूची iii) कर्मीदल का ब्यौरा जैसे पासपोर्ट का ब्यौरा, उनकी राष्ट्रीयता, जन्म तिथि, पूरा पता iv) वेतन और लेखा अधिकारी, सूचना और प्रसारण मंत्रालय (मुख्य सचिवालय), नई दिल्ली के पक्ष में 225 अमरीकी डालर का एक ड्राफ्ट।	नहीं	ड्राफ्ट	अमरीकी डालर या भारतीय रुपयों के बराबर

मूल्यांकन मानदंड							कार्य-निष्पादन		
क्र.सं.	विषय	उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	सामान्य	असंतोषजनक	उपलब्धि	अपरिष्कृत अंक	भारित अंक
		100%	90%	80%	70%	60%			
1.	भावी लाइसेंसधारक को डीटीएच सेवाएं मुहैया कराने के लिए लाइसेंस जारी करना।	100%	....	.....	.....	.....	नए लाइसेंसों के लिए कोई आवेदन प्राप्त नहीं हुए।	100%	8
2.	बहु-प्रणाली प्रचालकों को लाइसेंस जारी करना।	100%	....	.....	.....	.....	एक आवेदन प्राप्त हुआ तथा विनिर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर लाइसेंस जारी किया गया।	100%	8
3.	अपलिंकिंग/डाउनलिंकिंग हेतु टीवी चैनलों द्वारा टेलीपोर्ट की स्थापना	100%	....	.....	.....	.....	सभी प्रकार से पूर्ण ऐसे मामलों पर सभी अनापत्तियां प्राप्त करने के पश्चात विनिर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर अनुमति संबंधी निर्णय से अवगत करा दिया गया।	100%	8
4.	भारत से अपलिंक किए गए टीवी चैनलों की अपलिंकिंग/डाउनलिंकिंग के	100%	....	.....	.....	.....	सभी प्रकार से पूर्ण ऐसे मामलों पर सभी अनापत्तियां प्राप्त	100%	8

	लिए अनुमति जारी करना					- करने के पश्चात विनिर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर अनुमति संबंधी निर्णय से अवगत करा दिया गया।		
5.	विदेश से अपलिंक किए गए टीवी चैनलों की डाउनलिंकिंग के लिए अनुमति जारी करना	100%	....	.....	.....	..... सभी प्रकार से पूर्ण ऐसे मामलों पर सभी अनापत्तियां प्राप्त करने के पश्चात विनिर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर अनुमति संबंधी निर्णय से अवगत करा दिया गया।	100%	10
6.	गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ), शैक्षिक संस्थाओं और कृषि विज्ञान केंद्रों/संस्थाओं द्वारा सामुदायिक रेडियो स्टेशनों (सीआरएस) की स्थापना	100%	....	.....	.....	..... संबंधित मंत्रालयों/विभागों से सभी अनापत्तियां प्राप्त करने की तारीख से विनिर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर सभी मामलों के लिए आशय-पत्र जारी किए गए।	100%	15

	सामुदायिक रेडियो स्टेशनों (सीआरएस) की स्थापना								
7.	विशेषज्ञता/तकनीकी/वैज्ञानिक श्रेणी में विदेशी निवेश करने वाली संस्था द्वारा विदेशी पत्रिकाओं/जर्नल/आवधिक/नई पत्रिका के भारतीय संस्करणों के प्रकाशन के लिए अनुमोदन-पत्र जारी करना।	-	-	80%	-	-	प्राप्त हुए सभी आवेदनों में से 80% आवेदनों पर निर्धारित समय-सीमा के भीतर कार्रवाई की गई।	80%	6.4
8.	विदेशी निवेश करने वाली किसी संस्था द्वारा समाचारों और सम-सामयिक विषयों/ समाचारपत्रों से संबंधित विदेशी पत्रिकाओं के भारतीय संस्करणों/ विदेशी निवेश करने वाली/न करने वाली किसी संस्था द्वारा विदेशी समाचारपत्र के प्रतिकृति संस्करण के प्रकाशन के लिए अनुमोदन-पत्र जारी करना।	100%					नवंबर, 2011 तक की अवधि के दौरान कोई आवेदन प्राप्त नहीं हुआ।	100%	5
9.	मंत्रालय के प्रशासनिक नियंत्रण के अंतर्गत आने वाली मीडिया एककों को उनके कार्य उनके	.....	....	.....	.....	48%	प्राप्त हुई 1290 शिकायत याचिकाओं में से 620 शिकायत याचिकाओं का	48%	12

	वैयक्तिक नागरिक चार्टर के अनुसार निष्पादित करने हेतु सुविधा प्रदान करना और उन्हें प्रोत्साहित करना तथा इस संवंध में निर्देश जारी करना।						उत्तर विनिर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर दिया गया।		
10.	टीवी/सिनेमा और रियल्टी शोज़/वाणिज्यिक टीवी धारावाहिकों के लिए फीचर फिल्मों की शूटिंग हेतु विदेशी निर्माताओं को अनुमति-पत्र जारी करना।	100%	....	.....	.....	.....	14 शूटिंग अनुमतियों में से सभी अनुमतियां विनिर्दिष्ट समय-सीमा में दी गई हैं।	100%	5

सेवा संबंधी मानक

क्र.सं.	सेवाएं/कार्य-विवरण	भार का प्रतिशत	सफलता संसूचक	सेवा संबंधी मानक	इकाई	भार	आंकड़ों का स्रोत
1.	भावी लाइसेंसधारक को डीटीएच सेवाएं मुहैया कराने हेतु लाइसेंस जारी करना	8%	पूर्ण आवेदनों के संबंध में गृह मंत्रालय से सुरक्षा संबंधी अनापत्ति प्राप्त होने की तारीख से लाइसेंस जारी करने के लिए लिया गया समय। मंत्रालय पूर्ण आवेदनों की प्राप्ति के पश्चात 2 महीने के समय के भीतर आवेदनों को आवश्यक अनापत्तियां प्राप्त करने हेतु संबंधित मंत्रालयों/विभागों को अग्रेषित करेगा।	4	महीने		सूचना और प्रसारण मंत्रालय के रिकॉर्ड्स
2.	बहु-प्रणाली प्रचालकों को लाइसेंस जारी करना	8%	पूर्ण आवेदनों के संबंध में गृह मंत्रालय से सुरक्षा संबंधी अनापत्ति प्राप्त होने की तारीख से लाइसेंस जारी करने के लिए लिया गया समय।	4	महीने		सूचना और प्रसारण मंत्रालय के रिकॉर्ड्स

			मंत्रालय पूर्ण आवेदनों की प्राप्ति के पश्चात 2 महीने के समय के भीतर आवेदनों को आवश्यक अनापत्तियां प्राप्त करने हेतु संबंधित मंत्रालयों/विभागों को अग्रेषित करेगा।				
3.	अपलिंकिंग/डाउनलिंकिंग के लिए टीवी चैनलों द्वारा टेलीपोर्ट की स्थापना	8%	पूर्ण आवेदनों के संबंध में सभी संबंधित मंत्रालयों/विभागों से अनापत्तियां/अनुमोदन प्राप्त होने की तारीख से अपलिंकिंग/डाउनलिंकिंग हेतु टेलीपोर्ट को अनुमति प्रदान करने के लिए लिया गया समय। मंत्रालय पूर्ण आवेदनों की प्राप्ति के पश्चात 2 महीने के समय के भीतर आवेदनों को आवश्यक अनापत्तियां प्राप्त करने हेतु संबंधित मंत्रालयों/विभागों को अग्रेषित करेगा।	4	महीने		सूचना और प्रसारण मंत्रालय के रिकॉर्ड्स
4.	भारत से अपलिंक किए गए टीवी चैनलों की	8%	पूर्ण आवेदनों के संबंध में सभी संबंधित मंत्रालयों/विभागों से	4	महीने		सूचना और प्रसारण मंत्रालय के रिकॉर्ड्स

	अपलिंकिंग/डाउनलिंकिंग के लिए अनुमति जारी करना		अनापत्तियां/अनुमति प्राप्त होने की तारीख से अपलिंकिंग/डाउनलिंकिंग के लिए टीवी चैनलों को अनुमति प्रदान करने हेतु लिया गया समय। मंत्रालय पूर्ण आवेदनों की प्राप्ति के पश्चात 2 महीने के समय के भीतर आवेदनों को आवश्यक अनापत्तियां प्राप्त करने हेतु संबंधित मंत्रालयों/विभागों को अग्रेषित करेगा।				
5.	विदेश से अपलिंक किए गए टीवी चैनलों की डाउनलिंकिंग के लिए अनुमति जारी करना	10%	पूर्ण आवेदनों के संबंध में सभी संबंधित मंत्रालयों/विभागों से अनापत्तियां/अनुमति प्राप्त होने की तारीख से अपलिंकिंग/डाउनलिंकिंग के लिए टीवी चैनलों को अनुमति प्रदान करने हेतु लिया गया समय। मंत्रालय पूर्ण आवेदनों की प्राप्ति के पश्चात 2 महीने के समय के भीतर आवेदनों को आवश्यक	4	महीने		सूचना और प्रसारण मंत्रालय के रिकॉर्ड्स

			अनापत्तियां प्राप्त करने हेतु संबंधित मंत्रालयों/विभागों को अग्रेषित करेगा।				
6.	गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ), शैक्षिक संस्थाओं और कृषि विज्ञान केंद्रों/संस्थाओं द्वारा सामुदायिक रेडियो स्टेशनों की स्थापना	15%	पूर्ण आवेदनों के संबंध में सभी संबंधित मंत्रालयों/विभागों से अनापत्तियां/अनुमति प्राप्त होने की तारीख से सामुदायिक रेडियो स्टेशनों (सीआरएस) की स्थापना के लिए आशय-पत्र (एलओआई) जारी करने के लिए लिया गया समय। मंत्रालय पूर्ण आवेदनों की प्राप्ति के पश्चात 2 महीने के समय के भीतर आवेदनों को आवश्यक अनापत्तियां प्राप्त करने हेतु संबंधित मंत्रालयों/विभागों को अग्रेषित करेगा।	4	महीने		सूचना और प्रसारण मंत्रालय के रिकॉर्ड्स
7.	विशेषज्ञता/तकनीकी/ वैज्ञानिक श्रेणी में विदेशी निवेश करने वाली किसी संस्था द्वारा विदेशी पत्रिकाओं/जर्नल/आवधिक/नई	8%	सभी तरह से पूर्ण आवेदन की प्राप्ति की तारीख से अनुमोदन जारी करने में लिया गया समय	3	महीने		सूचना और प्रसारण मंत्रालय के रिकॉर्ड्स

	पत्रिका के भारतीय संस्करणों के प्रकाशन के लिए अनुमोदन-पत्र जारी करना						
8.	विदेशी निवेश करने वाली किसी संस्था द्वारा समाचारों और समसामयिकों/समाचारपत्रों से संबंधित विदेशी पत्रिकाओं के भारतीय संस्करणों/विदेशी निवेश करने वाली/ न करने वाली किसी संस्था द्वारा विदेशी समाचारपत्र के प्रतिकृति संस्करण के प्रकाशन के लिए अनुमोदन-पत्र जारी करना	5%	सभी तरह से पूर्ण आवेदनों के संबंध में गृह मंत्रालय से सुरक्षा संबंधी अनापत्ति सहित विभिन्न मंत्रालयों से टिप्पणियां प्राप्त होने की तारीख से अनुमोदन जारी करने के लिए लिया गया समय। मंत्रालय पूर्ण आवेदनों की प्राप्ति के पश्चात 2 महीने के समय के भीतर आवेदनों को आवश्यक अनापत्तियां प्राप्त करने हेतु संबंधित मंत्रालयों/विभागों को अग्रेषित करेगा।	3	महीने		सूचना और प्रसारण मंत्रालय के रिकॉर्ड्स
9.	मंत्रालय के प्रशासनिक नियंत्रण के अंतर्गत आने वाले मीडिया एककों को उनके कार्यों को उनके वैयक्तिक नागरिक चार्टर के अनुसार निष्पादित करने के लिए सुविधा प्रदान करना और	25%	याचिकाकर्ता को पावती/अंतरिम उत्तर जारी करना। संबंधित प्रशासनिक स्कंध/ उत्तरदायित्व केंद्र को शिकायत याचिका स्थानांतरित करने के लिए लिया गया समय।	3 7	दिन दिन		सूचना और प्रसारण मंत्रालय के रिकॉर्ड्स

	उन्हें प्रोत्साहित करना तथा इस संबंध में निर्देश जारी करना		शिकायत प्राप्ति की तारीख अथवा याचिकाकर्ता से मांगे गए स्पष्टीकरण/अतिरिक्त सूचना की प्राप्ति की तारीख, जो भी बाद में हो, से याचिकाकर्ता को अंतिम उत्तर प्रदान करने में लिया गया समय	2	महीने			
10.	टीवी/सिनेमा और रियलिटी शोज़/वाणिज्यिक टीवी धारावाहिकों के लिए फीचर फिल्मों की शूटिंग हेतु विदेशी निर्माताओं को अनुमति-पत्र जारी करना	5%	सभी तरह से पूर्ण आवेदन के संबंध में पटकथा मूल्यंकनकर्ता और गृह मंत्रालय से अनापत्ति प्राप्त होने की तारीख से अनुमति जारी करने में लिया गया समय।	3	सप्ताह			सूचना और प्रसारण मंत्रालय के रिकॉर्ड्स

शिकायत निवारण तंत्र

क्र.सं.	जन शिकायत अधिकारी का नाम	दूरभाष संख्या	ई-मेल	मोबाइल संख्या
1.	श्री खुर्शीद अहमद गनाइ, संयुक्त सचिव (नीति एवं प्रशासन)	23383857	ka.ganai@nic.in	9818807183

स्टेकहोल्डर्स/ग्राहक:

क्र.सं.	स्टेकहोल्डर/ग्राहक का ब्यौरे
1.	समाचारपत्र/पत्रिकाएं/टीवी एवं रेडियो चैनल्स/बहु-मीडिया और प्रिंट क्रिएटिव एजेंसियां/बाह्य प्रचार एजेंसियां/मुद्रक/गैर-सरकारी संगठन।
2.	फिल्म निर्माता, निदेशक, क्रूज आदि
3.	सामान्य जनता

उत्तरदायी केंद्रों और अधीनस्थ संगठनों की सूची :-

क्रमांक	उत्तरदायी केंद्रों और अधीनस्थ संगठनों का विवरण	दूरभाष संख्या	ई-मेल	मोबाइल संख्या	पता
1.	पत्र सूचना कार्यालय (पीआईबी)	011-23382127	ira.joshi@nic.in	9818941601	'ए' विंग, कमरा सं. 103ए शास्त्री भवन, नई दिल्ली।
2.	गवेषणा, संदर्भ और प्रशिक्षण प्रभाग	011-24364844	dir2-rrtd@nic.in	9811359991	सूचना भवन, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली।
3.	प्रकाशन विभाग	011-24362981	gkmukherjee55@gmail.com	9873018271	सूचना भवन, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली।
4.	फोटो प्रभाग	011-24392136	www.photodivision008@gmail.com www.photodiv@nic.in	9868111454	सूचना भवन, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली।
5.	भारत के समाचारपत्रों के पंजीयक का कार्यालय	011-26106251	dprrni@nic.in	9810681413	वेस्ट ब्लॉक-8, विंग-2, आर.के. पुरम, नई दिल्ली।
6.	क्षेत्रीय प्रचार निदेशालय	011-26103421 011-26101465	dir.dfp@nic.in	98108029294	ईस्ट ब्लॉक 4, लेवल 3, आर.के. पुरम, नई दिल्ली-66.
7.	गीत और नाटक प्रभाग	011-24363508	Jd-sdd@nic.in	9711538167	सूचना भवन, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली।
8.	विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय	011-24369560	mattujpsingh@rediffmail.com	9810607500	सूचना भवन, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली।

9.	फिल्म प्रभाग	022-23513633	dgfilmsdivision@gmail.com	098200-16501	24, डॉ. गोपाल राव देशमुख मार्ग, मुंबई-400026.
10.	फिल्म समारोह निदेशालय	011-26499398 011-26499371	dir.dff@nic.in	9810046241	सिरी फोर्ट ऑडिटोरियम कॉम्प्लेक्स, अगस्त क्रांति मार्ग, नई दिल्ली-110049.
11.	राष्ट्रीय फिल्म संग्रहालय	020-25671569 25659379	nfaipune@gmail.com	09423570555	लॉ कॉलेज रोड, पुणे-411004.
12.	केंद्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड	022-23694343 23690083 23675308 23631048	ceocbfcmum@rediffmail.com	09819815444	भारत भवन, 91 ई, वाल्केश्वर रोड, मुंबई-400006.
13.	भारतीय प्रैस परिषद	011-24368726	Vibha.b@nic.in	9868078847	सूचना भवन, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली।
14.	भारतीय फिल्म एवं टेलीविजन संस्थान	020-25431010	djnarain@yahoo.com filminst@gmail.com	09811297327	लॉ कॉलेज रोड, पुणे-411004.
15.	सत्यजीत रे फिल्म एवं टेलीविजन संस्थान	033-24320070	Shankardff3@yahoo.com	09836443485 9999312397	ई.एम. बाई पास रोड, पंचाशायर, कोलकाता-700094.
16.	भारतीय जन संचार संस्थान	011-26741450 011-26741268	jaideepbhatnagar@hotmail.com	9999882948	जेएनयू, न्यू कैंपस, अरूणा आसफ अली मार्ग, नई दिल्ली-110067.

17.	बाल चित्र समिति, भारत	022-23526798	ceo@cfsindia.org	09821322544	8वां तल, फेज़ 1, फिल्म्स डिवीजन कॉम्प्लेक्स, 24, डॉ. गोपाल राव देशमुख मार्ग, मुंबई-400026.
18.	राष्ट्रीय फिल्म विकास निगम	022-24949971	nina@nfdcindia.com	09867973806	डिस्कवरी ऑफ इंडिया बिल्डिंग, नेहरू सेंटर, छठा तल, डॉ. ए.बी. रोड, वर्ली, मुंबई-400018.
19.	ब्राडकॉस्ट इंजीनियरिंग कंन्सलटेंट्स इंडिया लिमिटेड	011-23378823	becil@vsnl.com	9910766533	14-बी, रिंग रोड, आईपी इस्टेट, नई दिल्ली-110002.
20.	प्रसार भारती (आकाशवाणी)	011-23421300	dgair@air.org.in	9818291188	आकाशवाणी भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली।
21.	प्रसार भारती (दूरदर्शन)	011-23389353 011-23382028	webadmin@dd.nic.in	9910011334	मंडी हाउस, कॉपरनिकस मार्ग, नई दिल्ली-1.

<u>सेवा अभिग्राहकों से एक निर्देशात्मक प्रत्याशा:-</u>

क्रमांक	सेवा अभिग्राहकों से निर्देशात्मक प्रत्याशाओं का विवरण
1.	नागरिक चार्टर में शामिल सेवाएं प्राप्त करने के लिए सीधे संबंधित मंत्रालय/विभाग से संपर्क करें।
2.	नागरिक चार्टर में यथा निर्धारित दस्तावेजों और शुल्क के साथ पूरी सूचना देते हुए निर्धारित फार्मेट में सेवा के लिए आवेदन करें।
3.	चार्टर में निर्धारित समय-सीमा तक उनके आवेदन पर सक्षम प्राधिकारी के निर्णय की प्रतीक्षा करें।
4.	चार्टर में निर्धारित की गई समय-सीमा के अनुसार सेवा प्रदान करने में किसी प्रकार की विफलता अथवा विलंब होने की स्थिति में ऐसी सेवा प्रदान करने के लिए मंत्रालय/विभाग में नामोद्दिष्ट अधिकारी से संपर्क करें।
5.	यदि आवेदन की गई सेवाएं नामोद्दिष्ट अधिकारी से संपर्क करने पर भी प्रदान नहीं की जाती हैं, तो मामले की पृष्ठभूमि तथा पूर्व में जिन अधिकारियों/चैनलों से संपर्क किया गया था, का उल्लेख करते हुए शिकायत का एक स्पष्ट विवरण मंत्रालय/विभाग के जन शिकायत अधिकारी के समक्ष दायर किया जा सकता है।
6.	निर्धारित समय-सीमा तक जन शिकायत अधिकारी के निर्णय की प्रतीक्षा करें।