भारत सरकार
(विद्युत मंत्रालय)
नागरिक/ग्राहक चार्टर
2018-2019

पता	श्रम शक्ति भवन, रफी मार्ग, नई दिल्ली
वेबसाइट	www.powermin.nic.in

विजन

सभी के लिए उचित मूल्य पर विश्वसनीय, पर्याप्त और गुणवत्तायुक्त विद्युत।

मिशन

विद्युत मंत्रालय, बढ़ती हुई अर्थव्यवस्था की जरूरतों को पूरा करने और गुणवत्तापूर्ण विद्युत के प्रति लोगों की, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में गरीब परिवारों की आवश्यकताओं एवं आकांक्षाओं की पूर्ति के लिए देश में विद्युत संबंधी आधारभूत सुविधाओं का एकीकृत विकास करने के लिए आवश्यक सहायता और सक्षम नीतिगत कार्यढांचा प्रदान कर अपने विजन को हासिल करने की अपेक्षा रखता है।

मुख्य सेवाएं / अन्तरण

क्रम सं.	सेवाएं	भार (%)	उत्तरदायी व्यक्ति	संपर्क ब्यौरा	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क
1.	ताप विद्युत परियोजनाओं जिन्हें पहले ही अनंतिम मेगा विद्युत प्रमाण पत्र दिया जा चुका है, को अंतिम मेगा विद्युत का दर्जा देने के लिए समय से कार्रवाई करना/निर्णय लेना।	10	श्री अनिरुद्ध कुमार (संयुक्त सचिव)	दूरभाष सं. - 23714842 ई-मेल-aniruddha.k@gov.in	विकासकर्ताओं से आवेदन प्राप्त करना	i) 15 परियोजनाएं जो उन राज्यों में स्थित हैं जिनके पास विनियमित प्रशुल्क के अंतर्गत पीपीए की अनिवार्य मेजबान राज्य विद्युत व्यवस्था नीति विद्यमान है, डिस्कॉम/राज्य द्वारा निर्दिष्ट एजेंसी के साथ दीर्घावधि पीपीए के अंतर्गत संबंधित विनियामकों द्वारा अनुमोदित, प्रतिस्पर्द्धात्मक बोली प्रक्रिया के माध्यम से संस्थापित क्षमता/निवल क्षमता के कम से कम 65% के लिए और विशिष्ट मेजबान राज्य नीति के अनुसार विनियमित प्रशुल्क के अंतर्गत संस्थापित क्षमता/निवल क्षमता के 35% तक, जैसा भी मामला हो, व्यवस्था करने के लिए पीपीए के समर्थन में अपेक्षित कागजात। ii) अन्य अनंतिम मेगा परियोजनाओं, जो विनियमित प्रशुल्क के अंतर्गत अनिवार्य पीपीए की व्यवस्था करने की मेजबान राज्य की नीति द्वारा प्रभावित नहीं है, को समय-समय पर यथा संशोधित राष्ट्रीय विद्युत नीति, 2006 और टैरिफ नीति, 2006 के अनुसार दीर्घकालीन पीपीए की व्यवस्था करना अपेक्षित है।	लागू नहीं
					आवेदनों को जांच के लिए सीईए को अग्रेषित करना	लागू नहीं	
					सीईए की टिप्पणियों/ सिफारिश सहित आवेदन की जांच करना और आईपी सेल द्वारा विकासकर्ता से अपेक्षित दस्तावेज, यदि कोई हों, प्राप्त करना	लागू नहीं	
					सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन प्राप्त करना।	लागू नहीं	
					प्रमाण-पत्र जारी करना	लागू नहीं	
2.	अंतर-राज्यीय पारेषण लाइनों के लिए विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 68 के अंतर्गत केंद्र सरकार का अनुमोदन	5	श्री डी.के. श्रीवास्तव (निदेशक)	दूरभाष सं. - 23716674 ई-मेल-d-bose80@gov.in	सीईए की सलाह और संयुक्त सचिव (पारेषण) का अनुमोदन प्राप्त करना	पीजीसीआईएल द्वारा स्थायी समिति एलटीओए द्वारा स्कीम का अनुमोदन	लागू नहीं

3.	अंतर-राज्यीय पारेषण लाइनों के लिए विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 164 के अंतर्गत केंद्र सरकार का अनुमोदन	5	श्री डी.के. श्रीवास्तव (निदेशक)	दूरभाष सं. - 23716674 ई-मेल-d-bose80@gov.in	आवेदक द्वारा सीईए को कागजात प्रस्तुत किए जाने अपेक्षित हैं और एक प्रति अवर सचिव (पीजी), विद्युत मंत्रालय द्वारा उचित माध्यम से प्राप्त की जाती है और भारत सरकार मुद्रणालय के माध्यम से गजट अधिसूचना जारी की जाती है।	प्रस्तावित पारेषण लाइन के संबंध में जनता की आपत्ति, यदि कोई है, 60 दिनों के भीतर आमंत्रित करते हुए आवेदक द्वारा जारी की गई राजपत्र अधिसूचना प्रेस प्रकाशनों की प्रतियां। आवेदक से औचित्य सहित मार्ग संरेखण प्रस्तुत किया जाना और इस आशय का प्रमाण-पत्र की उसे जनता से कोई आपत्ति प्राप्त नहीं हुई है अथवा उसने जनता की आपत्ति को ध्यान में रखा है, भी प्रस्तुत किया जाना अपेक्षित है।	लागू नहीं
4.	स्वीकृति हेतु एकीकृत विद्युत विकास स्कीम (आईपीडीएस) की निगरानी समिति को प्रस्तुत किए जाने हेतु पीएफसी द्वारा अग्रेषित आईपीडीएस के अंतर्गत के अंतर्गत परियोजनाओं के पूर्ण प्रस्तावों की कार्रवाई करना	10	श्री विशाल कपूर (निदेशक)	दूरभाष सं. - 23714000 ई-मेल - vishal.kapoor@gov.in	मंत्रालय में निगरानी समिति डीपीआर स्वीकृत करती है।	आईपीडीएस के लिए विस्तृत परियोजना रिपोर्ट (डीपीआर) मानक फॉरमेट के अनुसार राज्यों/यूटिलिटियों द्वारा तैयार की जाती हैं। नोडल एजेंसी पीएफसी अनुमोदित बेंचमार्क लागत के आधार पर इन डीपीआर की जांच करती है और फिर आईपीडीएस निगरानी समिति को अनुमोदन हेतु प्रस्तुत करती है। सचिव (विद्युत) की अध्यक्षता वाली निगरानी समिति डीपीआर का अनुमोदन करती है।	शून्य
5.	राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को भेजने के लिए पीएफसी को समय पर वित्तीय सहायता (आंतरिक वित्त प्रभाग के अनुमोदन से) जारी करना।	8	श्री विशाल कपूर (निदेशक)	दूरभाष सं. - 23714000 ई-मेल-vishal.kapoor@gov.in	अनुमोदन के बाद मंत्रालय पीएफसी को अनुदान जारी करता है जो आगे इसे संबंधित राज्य सरकार/संघ राज्य क्षेत्र को जारी करता है।	आईपीडीएस के कार्यान्वयन के लिए अनुदान जारी करने हेतु पीएफसी द्वारा प्रस्ताव/दावे प्रस्तुत किए जाते हैं।	शून्य
6.	अगले वित्तीय वर्ष के लिए विद्युत यूटिलिटियों के विद्युत उत्पादन लक्ष्य का समय से अनुमोदन।	5	श्री घनश्याम प्रसाद (मुख्य अभियंता)	दूरभाष सं. - 23710389 ई-मेल-g.prasad67@nic.in	सीईए की सिफारिशों की जांच करना	सीईए से सिफारिशें	लागू नहीं
7.	अगले वित्तीय वर्ष के लिए विद्युत की मांग	5	श्री घनश्याम प्रसाद (मुख्य	दूरभाष सं. - 23710389 ई-मेल-g.prasad67@nic.in	सीईए की सिफारिशों की जांच करना	सीईए से सिफारिशें	लागू नहीं

	के लिए कोयले की मांग का समय से अनुमोदन		अभियंता)				
8.	डीडीयूजीजेवाई के अंतर्गत आरईसी को निधि जारी करना	5	श्री कमलेश कुमार मिश्रा (निदेशक)	दूरभाष सं. - 23353320 ई-मेल- kk.mishra@gov.in	संयुक्त सचिव (आरई) के अनुमोदन से आरई विंग द्वारा जांच की गई और आईएफडी के अनुमोदन हेतु प्रस्तुत की गई।	लागू नहीं	लागू नहीं
					आईएफडी से सहमत प्रारूप के प्राप्त होने पर, स्वीकृति पत्र जारी किया जाता है।	लागू नहीं	लागू नहीं
					रूरल इलेक्ट्रिफिकेशन कारपोरेशन से पूर्ण रूप से तैयार दावा प्रस्ताव की प्राप्ति	आरईसी से पूर्ण रूप से तैयार दावे की अपेक्षित पूछताछ, यदि कोई हो, के उत्तर सहित प्राप्ति	लागू नहीं
9.	डीडीयूजीजेवाई के डीडीजी घटक के अंतर्गत डीपीआर की स्वीकृति	4	श्री कमलेश कुमार मिश्रा (निदेशक)	दूरभाष सं. - 23353320 ई-मेल- kk.mishra@gov.in	निगरानी समिति का अनुमोदन	लागू नहीं	लागू नहीं
					कार्यान्वयन एजेंसियां आरजीजीवीवाई के कार्यान्वयन के लिए नोडल एजेंसी, रूरल इलेक्ट्रिफिकेशन कारपोरेशन (आरईसी) को डीपीआर प्रस्तुत करती हैं। प्रस्ताव की आरईसी द्वारा जांच की जाती है और इसे कार्यान्वयन सहायता समूह (आईएसजी) के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है।	आरईसी द्वारा प्रस्ताव की प्राप्ति	लागू नहीं
					आईएसजी डीपीआर की समीक्षा करता है और निगरानी समिति से इसकी स्वीकृति की सिफारिश करता है।	लागू नहीं	लागू नहीं
10.	सौभाग्य के अंतर्गत आरईसी को निधियां	5	श्री कमलेश कुमार मिश्रा	दूरभाष सं. - 23353320 ई-मेल- kk.mishra@gov.in	संयुक्त सचिव (आरई) के अनुमोदन से आरई विंग	लागू नहीं	लागू नहीं

	जारी करना		(निदेशक)		द्वारा जांच की गई और आईएफडी के अनुमोदन हेतु प्रस्तुत की गई।		
					आईएफडी से सहमत प्रारूप के प्राप्त होने पर, स्वीकृति पत्र जारी किया जाता है।	लागू नहीं	लागू नहीं
					रूरल इलेक्ट्रिफिकेशन कारपोरेशन से पूर्ण रूप से तैयार दावा प्रस्ताव की प्राप्ति	आरईसी से पूर्ण रूप से तैयार दावे की अपेक्षित पूछताछ, यदि कोई हो, के उत्तर सहित प्राप्ति	लागू नहीं
11.	सौभाग्य के अंतर्गत डीपीआर की स्वीकृति	4	श्री कमलेश कुमार मिश्रा (निदेशक)	दूरभाष सं. - 23353320 ई-मेल- kk.mishra@gov.in	निगरानी समिति का अनुमोदन	लागू नहीं	लागू नहीं
					कार्यान्वयन एजेंसियां आरजीजीवीवाई के कार्यान्वयन के लिए नोडल एजेंसी, रूरल इलेक्ट्रिफिकेशन कारपोरेशन (आरईसी) को डीपीआर प्रस्तुत करती हैं। प्रस्ताव की आरईसी द्वारा जांच की जाती है और इसे कार्यान्वयन सहायता समूह (आईएसजी) के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है।	आरईसी द्वारा प्रस्ताव की प्राप्ति	लागू नहीं
					आईएसजी डीपीआर की समीक्षा करता है और निगरानी समिति से इसकी स्वीकृति की सिफारिश करता है।	लागू नहीं	लागू नहीं
12.	ऑनलाइन प्राप्त लोक शिकायतों पर कार्रवाई	5	सुश्री मीरा शेखर (उप सचिव)	दूरभाष सं. - 23062439 ई-मेल- shekhar.meera@gov.in	शिकायत को विद्युत मंत्रालय में संबंधित अनुभाग/डिवीजन और इसके प्रशासनिक नियंत्रणाधीन संगठन/ संबद्ध कार्यालय / पीएसयू को ऑनलाइन	शून्य	लागू नहीं

					अग्रेषित करना।		
13.	डाक द्वारा प्राप्त लोक शिकायतों पर कार्रवाई	6	सुश्री मीरा शेखर (उप सचिव)	दूरभाष सं. - 23062439 ई-मेल- shekhar.meera@gov.in	डाक द्वारा पावती भेजना	शून्य	लागू नहीं
					शिकायत को संबंधित अनुभाग/ डिवीजन और इसके प्रशासनिक नियंत्रणाधीन संगठन/ संबद्ध कार्यालय / पीएसयू को ऑनलाइन अग्रेषित करना।	शून्य	लागू नहीं
14.	लंबित लोक शिकायतों की निगरानी के लिए समीक्षा बैठकें	5	श्री राज पाल (आर्थिक सलाहकार)	दूरभाष सं. - 23715595 ई-मेल- raj.pal@nic.in	विद्युत मंत्रालय में संबंधित अनुभाग/डिवीजन और संबद्ध कार्यालय/संगठन/इसके प्रशासनिक नियंत्रणाधीन पीएसयू को बैठक में भाग लेने के लिए परिपत्र जारी करना।	सीपीग्राम्स पर यथा उपलब्ध लंबित शिकायतों के संबंध में जानकारी	लागू नहीं
15.	स्वीकृति के लिए एनईएफ की स्थायी समिति को प्रस्तुत किए जाने हेतु आरईसी द्वारा भेजी गई एनईएफ (राष्ट्रीय विद्युत निधि से अभिप्राय विभिन्न विद्युत यूटिलिटियों को ब्याज सब्सिडी से) के अंतर्गत परियोजना के पूर्ण प्रस्ताव की कार्रवाई करना।	5	श्री विशाल कपूर (निदेशक)	दूरभाष सं. - 23714000 ई-मेल- vishal.kapoor@gov.in	क) विभिन्न विद्युत यूटिलिटियों (सरकारी/निजी) से आरईसी द्वारा प्रस्तावों की प्राप्ति ख) प्रस्तावों का मूल्यांकन स्वतंत्र मूल्यांककों द्वारा किया गया। ग) प्रस्ताव के संबंध में योजना के कार्यान्वयन के लिए नोडल एजेंसी आरईसी की सिफारिशें घ) स्वीकृति हेतु सचिव (विद्युत) की अध्यक्षता में जांच समिति के समक्ष प्रस्ताव रखना।	एनईएफ योजना के अंतर्गत ब्याज सब्सिडी के लिए प्रस्ताव/ विस्तृत परियोजना रिपोर्ट (डीपीआर) मानक फॉरमेट के अनुसार यूटिलिटियों द्वारा तैयार की जाती हैं। आरईसी नोडल एजेंसी स्वतंत्र मूल्यांककों द्वारा किए गए प्रारंभिक मूल्यांकन के आधार पर इन प्रस्तावों/डीपीआर की जांच करती है और अनुमोदन हेतु एनईएफ संचालन समिति को प्रस्तुत करती है।	शून्य
16.	निजी क्षेत्र सहित विभिन्न विद्युत	4	श्री विशाल कपूर (निदेशक)	दूरभाष सं. - 23714000 ई-मेल-	अनुमोदन के पश्चात, मंत्रालय आरईसी को ब्याज	यूटिलिटियों को ब्याज सब्सिडी जारी करने के लिए आरईसी द्वारा प्रस्ताव/दावे प्रस्तुत किए जाते हैं।	शून्य

	यूटिलिटियों को आगे भेजने हेतु आरईसी को एनईएफ योजना (आंतरिक वित्त प्रभाग के अनुमोदन से) ब्याज सब्सिडी समय पर जारी करना।			vishal.kapoor@gov.in	सब्सिडी जारी करता है जिसे संबंधित यूटिलिटियों को जारी किया जाता है।		
17.	सीईए (सुरक्षा एवं विद्युत आपूर्ति से संबंधित उपाय) विनियम, 2010 के अंतर्गत विद्युत क्षेत्र के लिए प्रशिक्षण संस्थानों को मान्यता	4	श्री राज पाल (आर्थिक सलाहकार)	दूरभाष सं. - 23715595 ई-मेल- raj.pal@nic.in	सीईए के अधिकारियों द्वारा संस्थानों का निरीक्षण किया जाता है। सीईए की सिफारिशों के आधार पर विद्युत मंत्रालय मान्यता के लिए संस्थानों पर विचार करता है।	• संस्थान के लिए प्रस्ताव। • सीईए की सिफारिश।	लागू नहीं
18.	आरटीआई आवेदनों/अपीलों की समय पर कार्रवाई (ऑनलाइन/ मैन्युअली प्राप्त)	5	श्री सुमन चटर्जी, उप सचिव	दूरभाष सं. - 23738817 ई-मेल- suman.chaterjee63@nic.in	क) डीओपीटी के आरटीआई एमआईएस ऑनलाइन पोर्टल में मैन्युअली प्राप्त आरटीआई आवेदनों/अपीलों को स्कैन करना और पंजीकरण करना। ख) सभी आरटीआई आवेदनों/ अपीलों (ऑनलाइन/ मैन्युअली प्राप्त) की जांच करना और विद्युत मंत्रालय में संबंधित सीपीआईओ तथा अपीलीय प्राधिकारियों को भेजना तथा यदि आवश्यक हो तो विद्युत मंत्रालय के आरटीआई सेल द्वारा प्रथम दृष्टया भारत सरकार के संबंधित अन्य लोक प्राधिकारियों को स्थानांतरित	शून्य	आरटीआई अधिनियम, 2005 के उपबंधों के अनुसार

					करना। ग) विद्युत मंत्रालय के सीपीआईओ द्वारा आवेदनों के उत्तर भेजना जिसमें विद्युत मंत्रालय के अन्य जन प्राधिकारियों को यदि आवश्यक हो तो समय पर स्थानांतरित करना।		

सेवा मानक

क्रम सं.	सेवाएं/लेन-देन	भार (%)	सफलतासूचक	सेवा मानक (दिनों में)	आंकड़ों का स्रोत
1.	ताप विद्युत परियोजनाओं के लिए सिद्धांततः/ अंतिम मेगा विद्युत स्थिति प्रदान करने के प्रस्ताव पर समय से कार्रवाई करना/निर्णय लेना	10.0	सभी प्रकार से पूर्ण रूप से तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया गया औसत समय	60	मंत्रालय का रिकॉर्ड
2.	अंतर-राज्यीय पारेषण लाइनों के लिए विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 68 के अंतर्गत केंद्र सरकार का अनुमोदन	5.0	सभी प्रकार से पूर्ण रूप से तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया गया औसत समय	45	मंत्रालय का रिकॉर्ड
3.	अंतर-राज्यीय पारेषण लाइनों के लिए विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 164 के अंतर्गत केंद्र सरकार का अनुमोदन	5.0	सभी प्रकार से पूर्ण रूप से तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया गया औसत समय	90	मंत्रालय का रिकॉर्ड
4.	स्वीकृति हेतु एकीकृत विद्युत विकास स्कीम (आईपीडीएस) की निगरानी समिति को प्रस्तुत किए जाने हेतु पीएफसी द्वारा अग्रेषित आईपीडीएस के अंतर्गत परियोजनाओं के पूर्ण प्रस्ताव की कार्रवाई करना।	10.0	सभी प्रकार से पूर्ण रूप से तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया गया औसत समय	30	मंत्रालय का रिकॉर्ड
5.	राज्य सरकारों/संघराज्य क्षेत्र प्रशासनों को आगे भेजने हेतु पीएफसी के लिए वित्तीय सहायता (आंतरिक वित्त प्रभाग के अनुमोदन से) समय पर जारी करना।	8.0	सभी प्रकार से पूर्ण रूप से तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया गया औसत समय	30	मंत्रालय का रिकॉर्ड
6.	अगले वित्तीय वर्ष के लिए विद्युत यूटिलिटियों के विद्युत उत्पादन लक्ष्य का समय से अनुमोदन।	5.0	सभी प्रकार से पूर्ण रूप से तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया गया औसत समय	15	मंत्रालय/सीईए का रिकॉर्ड
7.	अगले वित्तीय वर्ष के लिए विद्युत की मांग के लिए कोयले की मांग का समय से अनुमोदन	5.0	नीति आयोग से प्राप्त पत्र की प्राप्ति की तिथि से लिया गया औसत समय	21	मंत्रालय/सीईए का रिकॉर्ड
8.	डीडीयूजीजेवीवाई के अंतर्गत आरईसी को निधि जारी करना	5.0	दावे की प्राप्ति की तिथि से लिया गया औसत समय	25	मंत्रालय का रिकॉर्ड
9.	डीडीयूजीजेवीवाई के डीडीजी घटक के अंतर्गत डीपीआर की स्वीकृति	4.0	दावे की प्राप्ति की तिथि से लिया गया औसत समय	30	मंत्रालय का रिकॉर्ड
10.	सौभाग्य के अंतर्गत आरईसी को निधि जारी करना	5.0	दावे की प्राप्ति की तिथि से लिया गया औसत समय		
11.	सौभाग्य के अंतर्गत डीपीआर की स्वीकृति	4.0	दावे की प्राप्ति की तिथि से लिया गया औसत समय		
12.	ऑनलाइन प्राप्त लोक शिकायतों पर कार्रवाई	5.0	लिया गया औसत समय	10	सीपीग्राम्स/मंत्रालय का रिकॉर्ड
13.	डाक द्वारा प्राप्त लोक शिकायतों पर कार्रवाई	6.0	पावती के लिए लिया गया औसत समय	3	सीपीग्राम्स/मंत्रालय का रिकॉर्ड
			डिजिटिलाइजिंग और ऑनलाइन भेजने के लिए लिया गया औसत समय	15	सीपीग्राम्स/मंत्रालय का रिकॉर्ड
14.	लोक शिकायतों की लंबित निगरानी के लिए समीक्षा बैठकें	5.0	समीक्षा बैठकों की संख्या	10	मंत्रालय का रिकॉर्ड
15.	एनईएफ योजना के अंतर्गत विभिन्न विद्युत यूटिलिटियों को ब्याज सब्सिडी	5.0	सभी प्रकार से पूर्ण रूप से तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से	30	मंत्रालय का रिकॉर्ड

	जारी करने के लिए प्रस्तावों का समय पर अनुमोदन		सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन के लिए लिया गया औसत समय		
16.	एनईएफ योजना के अंतर्गत आरईसी निधि/ब्याज सब्सिडी जारी करना	4.0	आरईसी से दावा प्राप्त होने की तिथि से निधि जारी करने हेतु लिया गया औसत समय	25	Ministry's Records
17.	सीईए (सुरक्षा और विद्युत आपूर्ति से संबंधित उपाय), विनियम, 2010 के अंतर्गत विद्युत क्षेत्र के लिए प्रशिक्षण संस्थानों को मान्यता देना	4.0	सभी प्रकार से पूर्ण रूप से तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया गया औसत समय	30	मंत्रालय/सीईए का रिकॉर्ड
18.	आरटीआई आवेदनों/अपीलों (ऑनलाइन/मैनुअली प्राप्त) की समय पर कार्रवाई करना	5.0	मंत्रालय के आरटीआई सेल, सीपीआईओ और अपीलीय प्राधिकारियों द्वारा लिया गया औसत समय	आरटीआई अधिनियम, 2005 में निर्धारित समय-सीमा के अनुसार	डीओपीटी ऑनलाइन आरटीआई एमआईएस पोर्टल/ मंत्रालय के सीपीआईओ/ अपीलीय प्राधिकारियों के पास उपलब्ध रिकार्ड

शिकायत निवारण

क्रम सं.	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	संपर्क सूचना	वेबसाइट
1.	सुश्री मीरा शेखर (उप सचिव)	दूरभाष सं. - 23062439 ई-मेल-shekhar.meera@gov.in	http://pgportal.gov.in/

पणधारकों/ग्राहकों की सूची

क्रम सं.	पणधारक/ग्राहक
1	राज्य यूटिलिटियां
2	विद्युत सीपीएसयू
3	विद्युत परियोजनाओं में निजी विकासकर्ता
4	भारत के नागरिक
5	कोयला मंत्रालय
6	पर्यावरण एवं वन मंत्रालय
7	नीति आयोग
8	वित्त मंत्रालय

उत्तरदायी केंद्र तथा अधीनस्थ संगठन

क्रम सं.	उत्तरदायित्व केंद्र तथा अधीनस्थ संगठन	दूरभाष संख्या	ई-मेल	पता
1	एनटीपीसी लि.	24360100	info@ntpc.co.in	स्कोप कॉम्प्लेक्स, नई दिल्ली-110003
2	एनएचपीसी लि.	1292277971	webmaster@nic.in	सेक्टर-33, फरीदाबाद (हरियाणा)
3	पावरग्रिड कारपोरेशन इण्डिया लि.	1242571800	sgupta@powergridindia.com	प्लॉट नं. 2, सेक्टर-29, गुड़गांव (हरियाणा)-122001
4	आरईसी लि.	24361562	reccorp@recl.nic.in	कोर-4, स्कोप कॉम्प्लेक्स, नई दिल्ली-110003
5	पीएफसी लि.	23456941	js_amitabh@pfcindia.com	ऊर्जा निधि, 1 बाराखम्बा लेन, नई दिल्ली-110001
6	एसजेवीएन लि.	1722670804	ak.mukherjee@sjvn.nic.in	इरकॉन, बिल्डिंग जीएफ, सी-4, जिला सेंटर, साकेत, नई दिल्ली
7	एनपीटीआई	0129227475	npti_hq@yahoo.co.in	एनपीटीआई कॉम्प्लेक्स, सेक्टर-33, फरीदाबाद (हरियाणा)
8	सीपीआरआई	8023602457	dgcpri@cpri.in	सी.वी. रमन रोड, बंगुलुरू-560080
9	टीएचडीसी इण्डिया लि.	1352431517	it@thdc.gov.in	गंगा भवन, प्रगति पुरम, ऋषिकेश, उत्तराखण्ड-249201
10	नीपको	0364-2308437	info@neepco.gov.in	ब्रूकलैंड कम्पाउंड, लोअर न्यू कॉलोनी, शिलांग-793003, मेघालय, भारत
11	केंद्रीय विद्युत प्राधिकरण (सीईए) (सांविधिक निकाय)	26102583	chair@nic.in	सेवा भवन, आर.के. पुरम, नई दिल्ली
12	दामोदर घाटी निगम (सांविधिक निकाय)	3323557935	chairman@dvc.gov.in	डीवीसी टावर, वीआईपी रोड, कोलकाता-700054
13	ऊर्जा दक्षता ब्यूरो (बीईई) (सांविधिक निकाय)	26178316	dg-bee@nic.in	चतुर्थ तल, सेवा भवन, आर.के. पुरम, नई दिल्ली
14	बीबीएमबी (सांविधिक निकाय)	1725011750	cman@bbmb.chd.nic.in	मध्य मार्ग, सेक्टर-19 बी, चण्डीगढ़
15	एपटेल (संबंधित निकाय)	24368484	registrar-aptel@nic.in	कोर-4, सातवां तल, स्कोप कॉम्प्लेक्स, नई दिल्ली
16	सीईआरसी (सांविधिक निकाय)	23753911	info@cercindia.gov.in	चंद्रलोक बिल्डिंग, जनपथ, नई दिल्ली

सेवा प्राप्तकर्ताओं से संकेतात्मक अपेक्षाएं

क्रम सं.	सेवा प्राप्तकर्ताओं से संकेतात्मक अपेक्षाएं
1	सभी दृष्टियों से विधिवत पूर्ण आवेदन पत्र प्रस्तुत करना।
2	राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन को पर्यटन परियोजनाओं के लिए उन्हें दी गई केंद्रीय वित्तीय सहायता का सही ढंग से प्रयोग करना चाहिए और इन परियोजनाओं को समय पर पूरा करने का प्रयास करना चाहिए।
3	कृपया मंत्री के अधिकारियों के साथ सौहार्दपूर्ण तरीके से पेश आएं।
4	मंत्रालय के साथ पत्राचार और अपने पत्रों का उचित रिकॉर्ड रखें।
5	यदि मंत्रालय में किसी अधिकारी से आपने समय ले रखा है तो कृपया निर्धारित समय से 15 मिनट पहले आएं।
6	निर्धारित समय को रद्द करने के लिए कम से कम दो दिन पहले फैक्स अथवा ई-मेल के माध्यम से लिखित सूचना भिजवाएं।
7	निर्धारित समय-सीमा के अनुसार निर्धारित फॉर्मेट में रिपोर्ट भेजें।
8	नीतियों, कार्यक्रमों और प्रक्रियाओं के संबंध में अद्यतन रखने हेतु नियमित रूप से वेबसाइट देखें।
9	मंत्रालय की वेबसाइट पर डाले गए/उन्हें परिचालित किए गए प्रारूपों पर सुझाव/इनपुट दें।
10	राज्य के प्रतिनिधियों को सम्पूर्ण जानकारी के साथ सम्मेलन में भाग लेना चाहिए।