

सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान के लिए नागरिक/कलाइंट चार्टर



नागरिक/सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान
के लिए
कलाइंट चार्टर, 2017

पता: सप्रप्रसं, कार्मिक प्रशिक्षण विभाग, ज.ने.वि. पुराना पुरिसर, नई दिल्ली-110067

वेबसाइट आईडी: www.istm.gov.in

सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान के लिए नागरिक/क्लाइंट चार्टर

दृष्टि (विज़न)

सचिवालय अध्ययन तथा प्रबंध के क्षेत्र में उत्कृष्टता का केन्द्र बनना

ध्येय (मिशन)

1. अध्ययन और सृजनात्मकता को प्रोत्साहित करना जिससे प्रभावकारिता एवं लोकहित की ओर अग्रसर हो सकें
2. क्लाइंट संगठनों के साथ सहयोग करना जिससे अध्ययन की गुणवत्ता को बढ़ाया जा सके
3. संकाय सदस्यों और सहायक स्टाफ के लिए सक्षमता निर्माण
4. शासन में सक्षमता निर्माण के लिए अनुसंधान करना और परामर्शकारी सेवाएं देना

सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान के लिए नागरिक/क्लाइंट चार्टर

मुख्य सेवा/ट्रांजैकशनस

क्रम सं.	मुख्य सेवा/ट्रांजैकशन	वेटेज	जिम्मेदार व्यक्ति (पद)	ई-मेल	मोबाइल (दूरभाष न.)	प्रक्रिया	दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	प्रणाली/विधा	राशि
1.	कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग तथा प्रशिक्षण प्रभाग को अगले वर्ष के लिए अपेक्षित प्रशिक्षण के लिए 20 अगस्त तक पत्र लिखना	15%	उप निदे.(समन्वय)	rajeev.kundi@nic.in	9810864709	प्रशिक्षण अपेक्षाओं का पता लगाना	पत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
2.	राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों को अगले वर्ष के लिए संस्थान का वर्कलोड निर्धारित करने के लिए ओएसपी/सीएसपी/पीटी कार्यक्रमों के लिए 20 अगस्त तक पत्र लिखना	10%	उप निदे.(समन्वय)	Rajeev.kundi@nic.in	9810864709	-यथोक्त-	पत्र	ओएसपी सीएसपी पीटी	डीडी/चेक/ईसीएस	-
3.	वार्षिक प्रशिक्षण कैलेंडर 31 दिसम्बर तक तैयार करना	10%	उप निदे.(समन्वय)	Rajeev.kundi@nic.in	9810864709	प्रशिक्षण कैलेंडर तैयार करना जिसमें आयोजित किए जाने वाले सभी पाठ्यक्रमों का विवरण दिया गया हो	क्लाइंट तथा संबंधित संयुक्त निदेशकों से प्राप्त अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
4.	वार्षिक प्रशिक्षण कैलेंडर छपवाना तथा वितरित करवाना	5%	उप निदे.(प्रशासन)	r.gavathri@nic.in	9818394463	उप निदे(प्रशा)को छपवाने हेतु अनुरोध करना। वितरण समन्वय अनुभाग द्वारा किया जाएगा।	वार्षिक कैलेंडर	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
5.	अगली तिमाही के लिए तिमाही प्रशिक्षण कैलेंडर अग्रिम रूप में तैयार करना	10%	उप निदे.(समन्वय)	Rajeev.kundi@nic.in	9810864709	प्रशिक्षण कैलेंडर तैयार करना जिसमें आयोजित किए जाने वाले सभी पाठ्यक्रमों का विवरण दिया गया हो	क्लाइंट तथा संबंधित संयुक्त निदेशकों से प्राप्त अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
6.	पाठ्यक्रम आरंभ होने के 90 दिन पूर्व पाठ्यक्रम परिपत्र जारी करना	10%	संबंधित पाठ्यक्रम निदेशक	सप्रप्रसं की वेबसाइट पर सूची के अनुसार	सप्रप्रसं की वेबसाइट पर सूची के अनुसार	पाठ्यक्रम अधिसूचना की तैयारी	प्रशिक्षण कैलेंडर	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
7.	पाठ्यक्रम के आरंभ होने के पूर्व नामांकनों की स्वीकृती/अस्वीकृती	5%	-यथोक्त-	सप्रप्रसं की वेबसाइट पर सूची के अनुसार	सप्रप्रसं की वेबसाइट पर सूची के अनुसार	पात्र नामितियों को शार्टलिस्ट करना तथा अपात्र नामितियों को खारिज करना	प्रायोजक प्राधिकारियों से प्राप्त नामांकन फार्म	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
8.	प्रशिक्षण कार्यक्रम	10%	-यथोक्त-	सप्रप्रसं की वेबसाइट	सप्रप्रसं की	विभिन्न प्रशिक्षण गतिविधियों का आयोजन	प्रशिक्षण मैनुअल	लागू	लागू नहीं	लागू

सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान के लिए नागरिक/क्लाइंट चार्टर

	सफलतापूर्वक पूर्ण			प्र सूची के अनुसार	वेबसाइट प्र सूची के अनुसार			नहीं		नहीं
9.	प्रिणामों की घोषणा	5%	-यथोक्त-	सप्रप्रस की वेबसाइट प्र सूची के अनुसार	सप्रप्रस की वेबसाइट प्र सूची के अनुसार	उत्तरों /प्रिपोर्ट का मूल्यांकन	उत्तर पुस्तिका /प्रिपोर्ट	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
10.	हॉस्टल सुविधाएँ	5%	हॉस्टल प्रभारी	pp.ambastha@nic.in	9212501331	प्रशिक्षार्थियों के लिए आवास उपलब्ध कराना	प्र, ई-मेल तथा आपात प्रस्थितियों में फोन कॉल भी	कमरा किराया	लागू नहीं	लागू नहीं
11.	खान-पान सेवा और सुरक्षा	5%	उप निदे (प्रशासन)	r.gayathri@nic.in	9818394463	प्रशिक्षार्थियों के लिए भोजन तथा सुरक्षा उपलब्ध कराना	फीडबैक	भोजन प्रभार	अधिमानत: नकद रूप में	लागू नहीं
12.	हॉस्टल में कमरा उपलब्ध कराने प्र लिया गया समय	5%	हॉस्टल प्रभारी	pp.ambastha@nic.in	9212501331	कमरों का आवंटन	हॉस्टल रिकार्ड	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
13	शिकायतों का निदान	5%	लोक शिकायत अधिकारी	kg.rajulu@nic.in	9968248083	सप्रप्रस से संबंधित शिकायत इलेक्ट्रॉनिक रूप में (http://pgportal.gov.in) अथवा लिखित रूप में रजिस्टर्ड डाक द्वारा भेजी जा सकती है	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						शिकायत जितनी संभव हो विशिष्ट होनी चाहिए तथा सप्रप्रस से संबंधित होनी चाहिए	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान के लिए नागरिक/क्लाइंट चार्टर

सेवा मानक

क्रम सं.	मुख्य सेवा/ट्रांजैक्शन	वेटेज	सफलता सूचक	सेवा मानक	यूनिट	वेटेज	डाटा का स्रोत
1.	कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग तथा प्रशिक्षण प्रभाग को अगले वर्ष के लिए अपेक्षित प्रशिक्षण के लिए 20 अगस्त तक पत्र लिखना	15%	प्रक्रिया को पूरा करने में लगने वाला समय	20 अगस्त तक	तारीख	15%	सप्रप्रसं रिकार्ड
2.	राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों को अगले वर्ष के लिए संस्थान का वर्कलोड निर्धारित करने के लिए ओएसपी/सीएसपी/पीटी कार्यक्रमों के लिए 20 अगस्त तक पत्र लिखना	10%	प्रक्रिया को पूरा करने में लगने वाला समय	20 अगस्त तक	तारीख	10%	सप्रप्रसं रिकार्ड
3.	वार्षिक प्रशिक्षण कैलेंडर 31 दिसम्बर तक तैयार करना	10%	प्रक्रिया को पूरा करने में लगने वाला समय	31 दिसम्बर तक	तारीख	10%	सप्रप्रसं रिकार्ड
4.	वार्षिक प्रशिक्षण कैलेंडर छपवाना तथा वितरित करवाना	5%	प्रक्रिया को पूरा करने में लगने वाला समय	31 मार्च तक	तारीख	5%	सप्रप्रसं रिकार्ड
5.	अगली तिमाही के लिए तिमाही प्रशिक्षण कैलेंडर अग्रिम रूप में तैयार करना	10%	प्रक्रिया को पूरा करने में लगने वाला समय	तिमाही प्रशिक्षण कैलेंडर जारी करने की तारीख से 90 दिन पूर्व	दिन	10%	सप्रप्रसं रिकार्ड
6.	पाठ्यक्रम आरंभ होने के 90 दिन पूर्व पाठ्यक्रम परिपत्र जारी करना	10%	अधिसूचित करने की प्रक्रिया को पूरा करने में लगने वाला समय	पाठ्यक्रम आरंभ होने के 90 दिन पूर्व	दिन	10%	सप्रप्रसं रिकार्ड
7.	पाठ्यक्रम के आरंभ होने के पूर्व नामांकों की स्वीचूती/अस्वीचूती	5%	नामांकों की स्वीचूती/अस्वीचूती की समय पर सूचना	पाठ्यक्रम आरंभ होने के 30 दिन पूर्व	दिवस	5%	प्राप्त आवेदन/सप्रप्रसं रिकार्ड
8.	प्रशिक्षण कार्यक्रम	10%	1 से 5 पैमाने पर	75	प्रतिशत	10%	प्रतिभागियों से प्राप्त

सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान के लिए नागरिक/क्लाइंट चार्टर

	सफलतापूर्वक पूर्ण		प्रतिभागियों का फीडबैक				फीडबैक
9.	परिणामों की घोषणा	5%	प्रक्रिया को पूरा करने में लगने वाला औसत समय	60	दिन	5%	
10.	हॉस्टल सुविधाएँ	5%	1 से 5 के पैमाने पर प्रतिभागियों का फीडबैक	≥3.5(1 से 5 के पैमाने पर)	प्रतिशत	5%	हॉस्टल रिकार्ड
11.	खान-पान सेवा और सुरक्षा	5%	प्रतिभागियों से प्राप्त फीडबैक 1 से 5 के पैमाने पर	≥3.5(1 से 5 के पैमाने पर)	प्रतिशत	5%	फीडबैक रिकार्ड
12.	हॉस्टल में कमरा उपलब्ध कराने पर लिया गया समय	5%	प्रक्रिया को पूरा करने में लगने वाला समय	20	मिनट	5%	हॉस्टल रिकार्ड / प्रतिभागियों से प्राप्त अनुरोध
13	शिकायतों का निपटान	5%	सीपीजीआरएएमएस पोर्टल का माध्यम से प्राप्त शिकायत की पावती भजन में लगने वाला औसत समय	3	कार्यदिवस	1%	सीपीजीआरएएमएस रिपोर्ट
			पंजीकृत डाक का माध्यम से प्राप्त शिकायत की पावती भजन में लगने वाला औसत समय	7	कार्यदिवस	1%	सीपीजीआरएएमएस और सप्रप्रसं रिकार्ड
			अतिरिक्त सूचना के लिए पत्र भजन में लगने वाला औसत	15	कार्यदिवस	1%	सीपीजीआरएएमएस और सप्रप्रसं रिकार्ड
			शिकायत का निपटान में लगने वाला औसत समय	60	कार्यदिवस	2%	सीपीजीआरएएमएस और सप्रप्रसं रिकार्ड

शिकायतों का निवारण

क्रम सं	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन	ईमेल	मोबाइल
1.	कै. गोविन्दाराजुलु, संयुक्त निदेशक	011-26164285	kg.rajulu@nic.in	9968248083

पणधारियों/क्लाइंट्स की सूची

क्रम सं	पणधारियों/क्लाइंट्स
1	केन्द्रीय सरकारी मंत्रालय/विभाग
2	राज्य सरकार
3	संघ राज्य क्षेत्र
4	पीएसयू/स्वायत्त निकाय

सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान के लिए नागरिक/क्लाइंट चार्टर

5	अंतरराष्ट्रीय अभिकरण
---	----------------------

उत्तरदायी केन्द्र तथा अधीनस्थ संगठन

क्रम सं	उत्तरदायी केन्द्र तथा अधीनस्थ संगठन	हेल्पलाइन	इमेल	मोबाइल	पता
1.	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

सेवा प्राप्तकर्ताओं से सूचक अपेक्षाएं

क्रम सं	
1	समय पर सूचना- अपेक्षा हेतु अनुरोध के प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर
2	संगठन से समय पर फीडबैक-प्रशिक्षण कार्यक्रम के पूर्ण होने की तारीख से एक माह के भीतर
3	प्रशिक्षण प्रक्रिया में उच्च स्तर पर सम्मिलित होना
4	पाठ्यक्रम पूर्व (डीएलएम, अभ्यास इनपुट आदि) तथा पाठ्यक्रम के दौरान समय पर असाईन्मेंट्स देना
5	हॉस्टल में रहने वालों का समय पर फीडबैक



सत्यमेव जयते

Citizen's / Client's Charter
for
Institute of Secretariat Training & Management
2016-17

Address: ISTM, DOPT, JNU OLD CAMPUS, NEW DELHI- 110067
Website ID: www.istm.gov.in

VISION

To be a Centre of Excellence in Secretariat Learning and Management.

MISSION

1. Encourage learning & creativity leading to efficiency and public good
2. Collaborate with client organizations for enhancing the quality of training
3. Capacity building of faculty members and the support staff
4. Undertake research & consultancy for capacity building in governance

Main Services / Transactions

S. No.	Services / transaction	Weight %	Responsible Person (Designation)	Email	Mobile (Phone No.)	Process	Document	Fees		
								Category	mode	Amount
1.	Writing letter to CS division, DoPT & training division for obtaining next year training requirement by 20 th Aug.	15%	DD(C)	rajeev.kundi@nic.in	9810864709	Requisitioning training projections	Letter	NA	NA	NA
2	Writing letter to State Govt./UT regarding OSP/CSP/PT Programmes to finalise the institute workload for next year by 20 th Aug.	10%	DD(C)	rajeev.kundi@nic.in	9810864709	-do-	Letter -	OSP CSP PT	DD /cheque/ ECS	-
3.	Preparation of Annual Training Calendar 31 st Dec.	10%	DD(C)	rajeev.kundi@nic.in	9810864709	Preparation of Training Calendar giving details of all types of courses to be organised	Requests received from the clients and JDs concerned.	NA	NA	NA
4.	Printing and distribution of Annual Calendar	5%	DD(A)	r.gayathri@nic.in	9818394463	Forwarding request for printing to DD(A). Distribution to be done by Coordination	Annual Calendar	NA	NA	NA
5	Preparation of quarterly Training Calendar in advance for the next quarter.	10%	DD(C)	rajeev.kundi@nic.in	9810864709	Preparation of Training Calendar giving details of all types of courses to be organised	Requests received from the clients and JDs concerned.	NA	NA	NA
6.	Issuance of Circulars of courses 90 days before commencement of programmes	10%	Concerned course Director	As per list on ISTM website	As per list on ISTM website	Preparation of course notification	Trg. Calendar	NA	NA	NA

Citizen's / Client's Charter for Institute of Secretariat Training & Management

7	Acceptance/ Non-Acceptance of the nominations before the start of the course	5%	-do-	As per list on ISTM website	As per list on ISTM website	Short listing of eligible nominees and rejecting the ineligible nominees	Nomination form received from the sponsoring Authorities.	NA	NA	NA
8.	Successful completion of training programmes	10%	-do-	As per list on ISTM website	As per list on ISTM website	Organising the different training activities	Training Manual	NA	NA	NA
9	Declaration of results	5%	-do-	As per list on ISTM website	As per list on ISTM website	Evaluating the Answers/papers/ Reports	Answer Sheets/Reports	NA	NA	NA
10	Hostel facilities	5 %	Hostel incharge	pp.ambastha@nic.in	9212501331	Providing lodging facilities to the trainees.	Letters, e-mails, and even phone calls during emergent circumstances	Room rent	Preferably in cash	NA
11	Catering Services and Security	5%	DD (A)	r.gayathri@nic.in	9818394463	Providing boarding facilities and security services.	Feedback	Food Charges	Preferably in cash	NA
12	Time taken to provide hostel room	5%	Hostel incharge	pp.ambastha@nic.in	9212501331	Allotment of Room	Hostel Record	NA	NA	NA
13	Prompt Grievance Redressal	5%	Public Grievance Officer	kg.rajulu@nic.in	9968248083	Grievance relating to the jurisdiction of the ISTM can be submitted both electronically (via http://pgportal.gov.in) or in writing via registered post	NA	NA	NA	NA
						Grievance should be as specific as possible and must relates to the ISTM	NA	NA	NA	NA

Service Standards

S. No	Services/ Transaction	weight	Success Indicators	Service Standard	Unit	Weight	Data Source
1.	Writing letter to CS division, DoPT & training division for obtaining next year training requirement	15%	Time taken to complete the process	By 20 th Aug	Date	15%	ISTM record
2.	Writing letter to State Govt./UT regarding OSP/CSP/PT Programmes to finalise the institute workload for next year	10%	Time taken to complete the process	By 20 th Aug	Date	10%	ISTM record
3.	Preparation & uploading of Annual Training Calendar	10%	Time taken to complete the process	By 31 st Dec	Date	10%	ISTM Record
4.	Printing and distribution of Annual Report	5%	Time taken to complete the process	By 31 st March	Date	5%	ISTM Record
5.	Preparation and issuance of quarterly Training Calendar 3 months in advance.	10%	Time taken to complete the process	90 days in advance from the date of issuance of quarterly training calendar	Days	10%	ISTM Record
6.	Issuance of Circulars of courses 90 days before commencement of programmes	10%	Time taken to complete the process of notification	90 days before the start of the training programme	Days	10%	ISTM Record
7.	Acceptance/ Non- Acceptance of the nominations before the start of the course	5%	Timely intimation of acceptance and non-acceptance of the nominations	30 days before the start of the course	Days	5%	Application received/ISTM Record
8.	Successful completion of training programmes	10%	Feedback of the participants in the scale of 1 to 5	75	percent age	10%	Feedback received from participants
9.	Declaration of results	5%	Average Time taken to complete the process	60	days	5%	
10.	Hostel facilities	5 %	Feedback of the participants in the scale of 1 to 5	≥ 3.5 (on the scale of 1 to 5)	percent age	5%	Hostel records

Citizen's / Client's Charter for Institute of Secretariat Training & Management

11.	Catering services & Security	5%	Feedback of the participants in the scale of 1 to 5	≥ 3.5 (on the scale of 1 to 5)	percent age	5%	Feedback records
12.	Time taken to provide hostel room	5%	Time taken to process	20	minutes	5%	Hostel Records/Request from participants
13.	Prompt Grievance Redressal	5%	Average time taken to acknowledge grievance received electronically through CPGRAMS portal	3	Working Days	1%	CPGRAMS Report
			Average time taken to acknowledge grievance received through registered post	7	Working Days	1%	CPGRAMS and ISTM records
			Average time taken to send communication for additional information	15	Working Days	1%	CPGRAMS & ISTM Records
			Average time taken for grievance settlement	60	Working Days	2%	CPGRAMS & ISTM Records

Grievance Redress

S. No.	Name of the Public Grievance Officer	Helpline	Email	Mobile
1.	K. Govindarajulu, Joint Director , ISTM	011-26164285	kg.rajulu@nic.in	9968248083

List of Stakeholders/ Clients

S. No.	Stakeholder/ Clients
1	Central Govt. Ministries /Deptts.
2	State Govts.
3	Union territories
4	PSUs/ Autonomous Bodies
5	International Agencies

Responsibility Centers and Subordinate organizations

S. No.	Responsibility Centers and Subordinate	Landline Number	Email	Mobile Number	Address
1.	NA	NA	NA	NA	NA

Indicative expectations from service Recipients

S. No.	
1	Timely Intimation – within 15 days of receipt of request for requirement
2	Timely feedback – From the organization within a month from the date of completion of the training programme
3	High level of involvement in training process.
4	Timely submission of pre- course assignments (DLM, exercises in puts etc.) & during the course
5	Timely Feedbacks of hostel occupants