

सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान के लिए नागरिक/क्लाइंट चार्टर



नागरिक/सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान
के लिए
क्लाइंट चार्टर, 2018-19

पता: सप्रप्रसं, कार्मिक प्रशिक्षण विभाग, ज.ने.वि. पुराना परिसर, नई दिल्ली-110067
वेबसाइट आईडी: www.istm.gov.in

सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान के लिए नागरिक/क्लाइंट चार्टर

दृष्टि

सतत, अभिनव तथा सामयिक साधनों के माध्यम से उन्नत कार्यप्रवाह वितरण (वर्कफ्लो डिलिवरी) के लिए शासन तथा सम्पूर्ण देश में सहायक संस्थानों की मांगों के अनुरूप मानव विकास की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिये एक समर्थ सक्षमता निर्माण संस्थान के रूप में कार्य करना।

ध्येय (मिशन)

- ✓ सिविल कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करना
- ✓ शासन में क्षमता निर्माण के लिए अनुसंधान, परामर्श तथा पद्धति विश्लेषण करना
- ✓ प्रशिक्षण की गुणवत्ता को बढ़ाने के लिए क्लाइंट संगठनों के साथ सहयोग करना
- ✓ संकाय सदस्यों तथा सहायक स्टाफ को उन्नति और विकास के अवसर उपलब्ध कराना तथा उत्तम प्रशिक्षण पद्धतियों को प्रोत्साहित करना

सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान के लिए नागरिक/क्लाइंट चार्टर

मुख्य सेवा/ट्रांजैक्शनस

क्रम सं.	मुख्य सेवा/ट्रांजैक्शन	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 पत्र लिखना	15%	उप निदेशकम् (समन्वय)	yogesh.dwivedi@gov.in	99968305763	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 वर्कलाउड निर्धारित करने के लिए ओएसपी/सीएसपी/पीटी कार्यक्रमों के लिए तक पत्र लिखना	10%	उप निदेशकम् (समन्वय)	yogesh.dwivedi@gov.in	99968305763	-यथोक्त-	पत्र	ओएसपी सीएसपी पीटी	डीडी/चेक/इसीएस	-
3.	वार्षिक प्रशिक्षण कैलेण्डर तैयार करना	10%	उप निदेशकम् (समन्वय)	yogesh.dwivedi@gov.in	99968305763	प्रशिक्षण कैलेण्डर तैयार करना जिसमें आयोजित किए जाने वाले सभी पाठ्यक्रमों का विवरण दिया गया हो	क्लाइन्ट तथा संबंधित संयुक्त निदेशकों से प्राप्त अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
4.	वार्षिक प्रशिक्षण कैलेण्डर छपवाना तथा वितरित करवाना	5%	उप निदेशकम् (प्रशासन)	ambastha.pp@nic.in	8076814599	उप निदेशकम् (प्रशासन) को छपवाने हेतु अनुरोध करना। वितरण समन्वय अनुभाग द्वारा किया जाएगा।	वार्षिक कैलेण्डर	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
5.	अगली तिमाही के लिए तिमाही प्रशिक्षण कैलेण्डर अग्रिम रूप में तैयार करना	10%	उप निदेशकम् (समन्वय)	yogesh.dwivedi@gov.in	99968305763	प्रशिक्षण कैलेण्डर तैयार करना जिसमें आयोजित किए जाने वाले सभी पाठ्यक्रमों का विवरण दिया गया हो	क्लाइन्ट तथा संबंधित संयुक्त निदेशकों से प्राप्त अनुरोध	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
6.	पाठ्यक्रम आरंभ होने के 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 कैलेण्डर	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
7.	पाठ्यक्रम के आरंभ होने के एक माह पूर्व नामांकनों की स्वीकृति/अस्वीकृति	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 सफलतापूर्वक पूर्ण	10%	-यथोक्त-	सप्रप्रसं की वेबसाइट पर सूची के अनुसार	सप्रप्रसं की वेबसाइट पर सूची के अनुसार	विभिन्न प्रशिक्षण गतिविधियों का आयोजन	प्रशिक्षण मैनूअल	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान के लिए नागरिक/क्लाइंट चार्टर

					अनुसार					
9.	परिणामों की घोषणा (जहां लागू हो)	5%	—यथोक्त—	सप्रप्रसं की वेबसाइट पर सूची के अनुसार	सप्रप्रसं की वेबसाइट पर सूची के अनुसार	उत्तरों /पेपर/रिपोर्ट का मूल्यांकन	उत्तर पुस्तिका/रिपोर्ट	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
10.	हॉस्टल सुविधाएं	5%	हॉस्टल प्रभारी	govind.h13@nic.in	9818719799	प्रशिक्षार्णथियों के लिए आवास उपलब्ध कराना	पत्र, ई-मेल तथा आपात परिस्थितियों में फोन कॉल भी	कमरा किराया	लागू नहीं	लागू नहीं
11.	खान-पान सेवा और सुरक्षा	5%	उप निदे.(प्रशासन)	ambastha.pp@nic.in	8076814599	प्रशिक्षार्णथियों के लिए भोजन तथा सुरक्षा उपलब्ध कराना	फीडबैक	भोजन प्रभार	ऑनलाईन/चेक/कैश	लागू नहीं
12.	हॉस्टल में कमरा उपलब्ध कराने पर लिया गया समय	5%	हॉस्टल प्रभारी	govind.h13@nic.in		कमरों का आवंटन	हॉस्टल रिकार्ड	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
13	शिकायतों का निपटान	5%	लोक शिकायत अधिकारी	kg.rajulu@nic.in	9968248083	सप्रप्रसं से संबंधित शिकायत इलैक्ट्रॉनिक 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 सप्रप्रसं 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 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 तक पत्र लिखना	10%	प्रक्रिया को पूरा करने में लगने वाला समय	20 अगस्त तक	तारीख	10%	सप्रप्रसं रिकार्ड
3.	वार्षिक प्रशिक्षण कैलेण्डर तैयार करना तथा अपलोड करना	10%	प्रक्रिया को पूरा करने में लगने वाला समय	31 दिसम्बर तक	तारीख	10%	सप्रप्रसं रिकार्ड
4.	वार्षिक प्रशिक्षण कैलेण्डर 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 कैलेण्डर अग्रिम रूप में तैयार करना	10%	प्रक्रिया को पूरा करने में लगने वाला समय	तिमाही प्रशिक्षण कैलेण्डर जारी करने की तारीख से 90 दिन पूर्व	दिन	10%	सप्रप्रसं रिकार्ड
6.	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 नामांकनों की स्वीकृती/अस्वीकृती	5%	नामांकनों की स्वीकृती/अस्वीकृती की समय पर सूचना	पाठ्यक्रम आरंभ होने के 30 दिन पूर्व	दिन	5%	प्राप्त आवेदन/सप्रप्रसं रिकार्ड
8.	प्रशिक्षण कार्यक्रम सफलतापूर्वक पूर्ण	10%	1 से 5 के ऐमाने पर प्रतिभागियों का फीडबैक	≥3.5	प्रतिशत	10%	प्रतिभागियों से प्राप्त फीडबैक
9.	परिणामों की घोषणा	5%	प्रशिक्षण कार्यक्रम के पूर्ण होने पर इस प्रक्रिया को पूरा करने में लगने वाला औसत समय	60	दिन	5%	
10.	हॉस्टल सुविधाएं	5%	1 से 5 के ऐमाने पर प्रतिभागियों का फीडबैक	≥3.5	प्रतिशत	5%	हॉस्टल रिकार्ड
11.	खान-पान सेवा और	5%	प्रतिभागियों से प्राप्त फीडबैक 1 से 5 के ऐमाने पर	≥3.5	प्रतिशत	5%	फीडबैक रिकार्ड

सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान के लिए नागरिक/क्लाइंट चार्टर

	सुरक्षा						
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%	शिकायत के निपटान में लगने वाला औसत समय	30	कार्यदिवस	5%	सीपीजीआरएएमएस और सप्रप्रसं रिकार्ड

शिकायतों का निवारण

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

सीपीआईओ

क्रम सं	सीपीआईओ का नाम	हेल्पलाइन	इमेल	मोबाइल
1.	एच.गोविन्द, उप निदेशक, सप्रप्रसं.	011-26105592	govind.h13@nic.in	9818719799

आंतरिक वित्त अधिकारी

क्रम सं	आंतरिक वित्त अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन	इमेल	मोबाइल
1.	ब्रह्मारेड्डी देसीरेड्डी उप निदेशक, सप्रप्रसं.	011-26164285	dbreddy-tfc@nic.in	9910581367

पण्डारियों/क्लाइंट्स की सूची

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

सचिवालय प्रशिक्षण तथा प्रबंध संस्थान के लिए नागरिक/क्लाइंट चार्टर

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 असाईनमेंट्स देना
5	हॉस्टल में रहने वालों का समय पर फीडबैक



**Citizen's / Client's Charter
for
Institute of Secretariat Training & Management
2018-19**

Address: ISTM, DOPT, JNU OLD CAMPUS, NEW DELHI- 110067

Website ID: www.istm.gov.in

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

VISION

Function as a capable capacity building institution to fulfil demand driven human development needs of government and support institutions across the country for improved workflow delivery through sustainable, innovative and contemporary means

MISSION

- ✓ Provide training to the civil servants
- ✓ Undertake research, consultancy and system analysis for capacity building in governance
- ✓ Collaborate with client organizations for enhancing the quality of training
- ✓ Provide opportunity to the faculty members and the support staff to grow, develop and promote best training practices

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

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	15%	DD(Coord)	yogesh.dwivedi @gov.in	9968305763	Requisitioning training projections	Letter	NA	NA	NA
2	Writing letter to State Govt./UT regarding OSP/CSP/PT Programmes to finalize the institute workload for next year	10%	DD(Coord)	yogesh.dwivedi @gov.in	9968305763	-do-	Letter	OSP CSP PT	DD Icheque/ ECS	-
3.	Preparation of Annual Training Calendar	10%	DD(Coord)	yogesh.dwivedi @gov.in	9968305763	Preparation of Training Calendar giving details of all types of courses to be organized	Requests received from the clients and JDs concerned	NA	NA	NA
4.	Printing and distribution of Annual Calendar	5%	DD(Admn.)	ambastha.pp@nic.in	8076814599	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(Coord)	yogesh.dwivedi @gov.in	9968305763	Preparation of Training Calendar giving details of all types of courses to be organized	Requests received from the clients and JDs concerned.	NA	NA	NA

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

6.	Issuance of Circulars of courses	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
7	Acceptance/ Non-Acceptance of the nominations one month 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	Organizing the different training activities	Training Manual	NA	NA	NA
9	Declaration of results (wherever applicable)	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 in charge	govind.h13@nic.in	9818719799	Providing lodging facilities to the trainees.	Letters, e-mails, in emergent situation	Room rent	Online/ Cheque Cash	NA
11	Catering Services and Security	5%	DD(Admn.)	ambastha.pp@nic.in	8076814599	Providing boarding facilities and security services.	Feedback	Food Charges	online	NA
12	Allotment of hostel room	5%	Hostel in charge	govind.h13@nic.in		Allotment of Room	Hostel Record	NA	NA	NA
13	Prompt Redressal Grievance	5%	Public Grievance Officer	kq.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 Grievance should be as specific as possible and must relates to ISTM.	NA	NA	NA	NA

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

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	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	10%	Time taken to complete the process of notification	90 days before the commencement 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

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

8.	Successful completion of training programmes	10%	Feedback of the participants in the scale of 1 to 5	≥ 3.5	percent age	10%	Feedback received from participants
9.	Declaration of results	5%	Average Time taken to complete the process after completion of training programme	60	days	5%	
10.	Hostel facilities	5 %	Feedback of the participants in the scale of 1 to 5	≥ 3.5	percent age	5%	Hostel records
11.	Catering services & Security	5%	Feedback of the participants in the scale of 1 to 5	≥ 3.5	percent age	5%	Feedback records
12.	Allotment of hostel room	5%	Time taken to process	20	minutes	5%	Hostel Records/Request from participants
13.	Prompt Grievance Redressal	5%	Average time taken for grievance settlement	30	Working Days	5%	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

CPIO

S. No.	Name of the CPIO	Helpline	Email	Mobile
1	Sh. Govind, Deputy Director, ISTM	011-26105592	govind.h@nic.in	9818719799

Internal Finance Officer

S. No.	Name of the Internal Finance Officer	Helpline	Email	Mobile
1.	Sh. Desireddy Brahmareddy, Deputy Director , ISTM	011-26185314	dbreddy-tfc@nic.in	9910581367

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

List of Stakeholders/ Clients

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

Responsibility Centres and Subordinate organizations

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

Indicative expectations from service Recipients

S. No.	Service Deliverables
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