

GOVERNMENT OF NATIONAL CAPITAL TERRITORY OF DELHI  
(DEPARTMENT OF LAW, JUSTICE & LEGISLATIVE AFFAIRS)  
8<sup>TH</sup> LEVEL, C-WING, DELHI SECRETARIAT, NEW DELHI

No.F.14(3)/LA-2011/*ulaw/140*

Dated *28* the April, 2011

NOTIFICATION

No.F.14(3)/LA-2011/ *ulaw/140* .- The following Act of the Legislative Assembly of the National Capital Territory of Delhi received the assent of the Lt. Governor of Delhi on the 7<sup>th</sup> April, 2011 and is hereby published for general information:-

**“THE DELHI (RIGHT OF CITIZEN TO TIME BOUND  
DELIVERY OF SERVICES) ACT, 2011  
(DELHI ACT 07 OF 2011)**

(As passed by the Legislative Assembly of the National Capital Territory of Delhi on the 28<sup>th</sup> March, 2011)

[7<sup>th</sup> April, 2011]

An Act to provide for the delivery of services to the citizens in the National Capital Territory of Delhi within the stipulated time limit, including liabilities of the government servants, in case of default and for matters connected therewith or incidental thereto.

BE it enacted by the Legislative Assembly of the National Capital Territory of Delhi in the Sixty – second Year of the Republic of India as follows:-

**CHAPTER-I**

**PRELIMINARY**

1. **Short title, extent commencement and application.-** (1) This Act may be called the Delhi (Right of Citizen to Time Bound Delivery of Services) Act, 2011.

(2) It extends to the whole of National Capital Territory of Delhi.



(3) It shall come into force on such date as the Government may, by notification, appoint.

(4) This Act shall apply to government servants appointed substantively to any civil services or posts in connection with the affairs of the Government of National Capital Territory of Delhi and to the servants of local bodies and authorities which are owned, controlled or substantially financed by that Government, but shall not apply to-

- (i) persons appointed on casual or daily rates basis;
- (ii) persons employed on contract except when the contract provides otherwise;
- (iii) persons whose terms and conditions of services are regulated by or under the provisions of the Constitution.

2. **Definitions.-** In this Act, unless the context otherwise requires, -

(a) "Appellate Authority" means an officer appointed by the Government or local body, as the case may be, by notification, invested with the power to hear appeals against the orders passed by any competent officer under this Act;

(b) "citizen related services" include the services as specified in the Schedule;





- (c) "competent officer" means an officer appointed by the Government or local body, under section 9 of this Act, by notification, who shall be empowered to impose cost on the government servant defaulting or delaying the delivery of services in accordance with this Act;
- (d) "Delhi" means the National Capital Territory of Delhi;
- (e) "department" means a department of the Government or department of a local body, as the case may be;
- (f) "Government" means the Lieutenant Governor of the National Capital Territory of Delhi appointed by the President under article 239 and designated as such under article 239 AA of the Constitution;
- (g) "government servant" means a person appointed substantively to any civil service or post in connection with the affairs of the Government including, person working on deputation basis; and person appointed in a local body which is owned, controlled or substantially financed by that Government;
- (h) "local body" includes any public authority, municipality, Delhi Cantonment Board, Delhi Jal Board, Town Planning Authority, Delhi Development Authority or any other body or authority, by whatever



name called, for the time being invested by law to render essential services of public utility within the territory of Delhi or to control, manage or regulate such services within a specified local area thereof;

- (i) "notification" means a notification published in the official Gazette;
- (j) "public authority" means any authority or body or institution of self-governance established or constituted (i) by or under the Constitution; (ii) by any other law made by Parliament; (iii) by any law made by the Legislature of a State or Union territory; (iv) by a notification issued or order made by the Government; and includes (a) a body owned, controlled or substantially financed by the Government; (b) a non-government organization substantially financed, directly or indirectly, by the funds provided by the Government; and (c) an organization or body corporate in its capacity as an instrumentality of 'State' as defined under article 12 of the Constitution and rendering services of public utility in Delhi;
- (k) "rule" means a rule made by the Government under this Act, by notification;
- (l) "Schedule" means the Schedule appended to this Act;





- (m) "year" means a calendar year commencing on the 1<sup>st</sup> day of January and ending on the 31<sup>st</sup> day of December.

## CHAPTER-II

### **CITIZEN'S RIGHT TO TIME BOUND DELIVERY OF SERVICES, AND PROCEDURE GOVERNING FIXING OF LIABILITY IN CASE OF DEFAULT, ETC.**

3. **Right of citizen to obtain time bound delivery of services.-** Every citizen shall have the right to obtain the citizen related services in Delhi in accordance with this Act within the time bound period as stipulated in the Schedule:

Provided that the Government shall be entitled to amend and revise the Schedule from time to time by notification.

4. **Liability of government servant to deliver services within the stipulated period.-** Every government servant shall be duty bound to deliver citizen related services as specified in the Schedule within the time period as stipulated in the Schedule.

5. **Monitoring the status of the application.-** (1) Every citizen having applied for any citizen related services shall be provided an application number by the concerned department, or local body, as the case may be, and

shall be entitled to obtain and monitor status of his application online in accordance with such procedure as may be prescribed.

(2) The department or local body, as the case may be, shall maintain status of all applications governing citizen related services online and shall be duty bound to update the status of the same as per the procedure as prescribed by rules in this regard.

6. **e-governance of services through mutual understanding.-** The government shall endeavor and encourage all the departments, local bodies and authorities of the government to enter by mutual understanding to deliver their respective citizen related services in a stipulated time period as part of e-governance.

7. **Liability to pay cost.-** Every government servant who fails to deliver the citizen related services to a citizen within the stipulated time as stipulated in the Schedule, shall be liable to pay cost at the rate of ten rupees per day for the period of delay subject to maximum of two hundred rupees per application, in aggregate, which shall be payable by him to the citizen as compensatory cost.

8. **Payment of compensatory cost to the citizen.-** At the time of delivery of citizen related services, the citizen having applied for such services





shall be entitled to seek compensatory cost in accordance with the provisions of this Act and the rules made thereunder, in case of delay in the delivery of such services, beyond the period prescribed in the Schedule.

9. **Appointment of competent officer.-** (1) The Government and in the case of a local body, the local body concerned, shall appoint, by notification, an officer not below the rank of Deputy Secretary or its equivalent rank in the case of local body to act as competent officer empowered to impose cost against the government servant defaulting or delaying the delivery of services in accordance with this Act.
- (2) The Government or the local body concerned, as the case may be, shall for the purpose of payment of cost, confer on the competent officer the powers of drawing and disbursement officer in accordance with the law, procedure and rules as applicable.
- (3) On such demand of compensatory cost by the citizen, at the time of delivery of citizen related services, it shall be the duty of the competent officer to pay such cost to the citizen against acknowledgment and receipt as per the format as prescribed in the rules.
10. **Procedure governing fixing of liability.-** (1) Within a period of fifteen days of the payment of such compensatory cost, the competent officer,



after conducting preliminary enquiry, shall issue a notice against the government servant found responsible for the delay in delivery of such citizen related services, calling upon him as to why the compensatory cost paid to the citizen may not be recovered from him.

(2) The government servant against whom such notice is issued may represent within a period of seven days from the date of receipt of such notice. In case no such representation is received by the competent officer within the prescribed period or the explanation received, if any, is not found satisfactory, the competent officer shall be entitled to issue debit note directing such defaulting government servant either to deposit the cost as stipulated in the debit note or directing the accounts officer concerned to debit the salary of such government servant for the amount as mentioned in the debit note:

Provided that if the competent officer finds reasonable and justified grounds in favour of such government servant and comes to the conclusion that the delay in the delivery of services to the citizen was not attributable to him but was attributable to some other government servant, it shall be lawful for the competent officer to withdraw the notice against him and issue fresh show cause notice to such other government servant as found responsible for the delay and shall follow the procedure mutatis-mutandis as stipulated in this sub-section and sub-section (1) of this section.





- (3) While fixing the liability under this Act, the competent officer shall follow the principles of natural justice before passing the order in that respect.

### CHAPTER-III

#### RIGHT OF APPEAL AGAINST THE ORDER FIXING LIABILITY

11. **Right of appeal.-** (1) Any government servant aggrieved by the order passed by the competent officer in accordance with sections 9 and 10 shall be entitled to file an appeal to the Appellate Authority against such order within a period not exceeding **thirty days** of the receipt of the **impugned** order. The order of the Appellate Authority shall be final and binding:

(2) For the purpose of this section, the Government or the local body concerned, as the case may be, shall appoint an officer to be the Appellate Officer to hear and decide appeals against the order passed by the competent officer. The Appellate Officer shall not be below the rank of Joint Secretary of the Government or its equivalent rank in the case of a local body.



**CHAPTER-IV**  
**MISCELLANEOUS**

12. **Developing culture to deliver services within fixed period.-** (1) The defaults on the part of government servant in the time bound delivery of citizen related services as defined in this Act shall not be counted towards misconduct as the purpose and object is to sensitize the public servant towards the citizen and to enhance and imbibe a culture to deliver time bound services to the citizens.

(2) In case of habitual defaulter, the competent officer shall be competent to take appropriate administrative action after recording a finding to this effect but not before giving a show cause notice and opportunity of hearing to the defaulting servant.

**Explanation.-** For the purpose of this sub-section, a government servant shall be deemed to be habitual defaulter in case he incurs more than twenty five defaults in one year.

(3) To encourage and enhance the efficiency of the government servants, it shall be lawful for the competent officer to recommend cash incentive not exceeding five thousand rupees in aggregate in favour of a government servant against whom no default is reported in one year. On such





recommendation, the Government or the local body concerned, as the case may be, shall be competent to grant such incentive as it deem fit and proper, not exceeding the amount as recommended by competent officer, alongwith certificate of appreciation.

13. **Deemed service condition.-** The provisions of this Act shall be deemed to be part of service conditions of the government servants including such servants of local bodies of the Government.

14. **Supplement.-** The provisions of this Act shall be supplemented to the disciplinary and financial rules and such other service rules and regulations as applicable to the employees of the Government or local body concerned, as the case may be, and not in derogation to such service rules and regulations governing the service condition and conduct of the government employees or the employees of the local body concerned.

15. **Power to make rules.-** (1) The Government may, by notification, make rules for carrying out the provisions of this Act.



(2) In particulars, and without prejudice to the generality of the forgoing power, such rules may provide for all or any of the following matters, namely :-

(a) the manner and the forms of giving notice under this Act;

- (b) the procedure governing preliminary enquiry and adjudication by the competent officer governing fixing of liability of cost;
- (c) the procedure governing adjudication of appeals by the appellate authority;
- (d) the procedure pertaining to application governing citizen related services;
- (e) the procedure governing generation of application number online;
- (f) the procedure governing managing, maintaining, operating of online status of the applications of citizen related services;
- (g) any other matter which is required to be, or may be prescribed.

(3) Every rule made under this Act by the Government shall be laid, as soon as may be after it is made, before the Legislative Assembly of Delhi, while it is in session, for a total period of thirty days which may be comprised in one session or in two or more successive sessions, and if before the expiry of session immediately following the session or the successive sessions aforesaid, the Legislative Assembly agrees in making any modification in the rules or the Assembly agrees that the rule should not be made, the rule shall thereafter have effect only in such modified form or be of no effect, as the case may be; so, however, that any such modification or annulment shall be without prejudice to the validity of anything previously done under the rule.





16. **Power to remove difficulties.**— (1) If any difficulty arises in giving effect to the provisions of this Act, the Government may, by order published in the official gazette, make such provisions not inconsistent with the provisions of this Act, as appear to it to be necessary or expedient for removing the difficulties:

Provided that no such orders shall be made after the expiry of a period of two years from the date of commencement of this Act.

(2) Every order made under this section shall, as soon as may be, after it is made, be laid before the Legislative Assembly of Delhi.



# THE SCHEDULE

(See section 3)

S. NO.	NAME OF SERVICE	NO OF DAYS FOR SERVICE DELIVERY AFTER RECEIPT OF APPLICATION	DEPARTMENT/ ORGANIZATION
1.	Issue of various Certificate	Twenty one days	Revenue
2.	Issue of Ration Cards	Forty five days	Food and Civil Supplies
3.	Registration of Birth and  Registration of Death	Seven working days  Seven working days	MCD  And NDMC
4.	Issue of Learner's Driving License and  Issue and renewal of permanent driving license	Same day  One day	Transport
5.	Registration under Delhi Value Added Tax (DVAT) and Central Sale Tax Act	Fifteen days	Trade and Taxes

*Tarun Sahrawat*  
28/01/11  
(Tarun Sahrawat)  
Addl. Secretary (Law, Justice & L.A.)



GOVERNMENT OF NATIONAL CAPITAL TERRITORY OF DELHI  
(DEPARTMENT OF LAW, JUSTICE & LEGISLATIVE AFFAIRS)  
8<sup>TH</sup> LEVEL, C-WING, DELHI SECRETARIAT, NEW DELHI

No.F.14(3)/LA-2011/

Dated

April 2011

To

The Special Secretary (GAD),  
General Administration Department,  
2<sup>nd</sup> Level, A-Wing,  
Delhi Secretariat,  
New Delhi.

**Subject: Gazette Notification of the Delhi (Right of Citizen to Time Bound Delivery of Services) Act, 2011 (Delhi Act 07 of 2011)**

Sir,

Please find enclosed herewith two copies of the above notification (English and Hindi versions) for publishing in the Delhi Gazette (Part-IV)-Extra-Ordinary today itself. It is requested that at least 10 copies of the same may be sent to this Department as soon as it is received from the press.

Yours faithfully,

(Signature)

(Tarun Sahrawat)

Addl. Secretary (Law, Justice & L.A.)

Encl. As above.

No.F.14(2)/LA-2011/Law/141-150

Dated 28<sup>th</sup> April 2011

Copy together with the copy of enclosures forwarded for information and necessary action to:-

1. The Secretary, Government of India, Ministry of Home Affairs, New Delhi, (with 5 copies)
2. The Joint Secretary & Legislative Counsel, Government of India, Ministry of Law, & Justice, Legislative Department (Correction Cell), Shastri Bhawan, New Delhi, (with 2 copies)
3. The Principal Secretary to Lt. Governor, Delhi, Raj Niwas, Delhi-110054.
4. The Principal Secretary to Chief Minister, Govt. of NCT of Delhi, Delhi Secretariat, New Delhi-110002
5. The OSD to Chief Secretary, Govt. of NCT of Delhi, Delhi Secretariat, New Delhi.
6. The Secretary (IT), Govt. of NCT of Delhi, Delhi Secretariat, New Delhi-110002
7. The Secretary (GAD), Govt. of NCT of Delhi, 2<sup>nd</sup> Level, A-Wing, Delhi Secretariat, New Delhi.
8. The Secretary (LA), Delhi Legislative Assembly Secretariat, Old Secretariat, Delhi-110054.
9. Sh. N. G. Goswami, Legislative Counsel, Law Department, Govt. of NCT of Delhi, Delhi Secretariat, New Delhi.

255/ Leg  
3/5/2011

2/5  
Ds (Leg)

Keep it on record pl.  
ms larami  
2/5

(Signature)  
(Tarun Sahrawat)  
Addl. Secretary (Law, Justice & L.A.)

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार  
(विधि, न्याय एवं विधायी कार्य विभाग)  
8वॉ तल, सी-विंग, दिल्ली सचिवालय, नई दिल्ली -110002

सं० फा० 14(3)/एलए-2011/ *law/140*

दिनांक *28* अप्रैल, 2011

अधिसूचना

सं० फा० 14(3)/एलए-2011/ *law/140* :- राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली की विधानसभा के निम्नलिखित अधिनियम ने उप-राज्यपाल की सहमति दिनांक 7 अप्रैल, 2011 को प्राप्त कर ली है और इसके द्वारा जन साधारण की जानकारी के लिये प्रकाशित किया जाता है :-

**“दिल्ली नागरिक (समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ अधिकार) अधिनियम, 2011  
(2011 का दिल्ली अधिनियम 07)**

(28 मार्च, 2011 को राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली की विधानसभा द्वारा यथा पारित)

[7 अप्रैल, 2011]

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली के नागरिकों को निर्धारित समय सीमा में सरकारी सेवाएं प्रदान करने जिसमें असफल होने पर सरकारी कर्मचारियों के दायित्व का प्रावधान करने तथा इससे संबंधित या प्रासंगिक विषयों के लिए अधिनियम ।

भारत गणराज्य के बासठवें वर्ष में राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली की विधानसभा द्वारा निम्नलिखित रूप में यह अधिनियमित हो :-



## अध्याय—1

### प्रारम्भिक

1. **संक्षिप्त शीर्षक, विस्तार, प्रारंभ एवं अनुप्रयोग .—** (1) इस अधिनियम का संक्षिप्त नाम दिल्ली नागरिक (समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ अधिकार) अधिनियम, 2011 है।
  - (2) इसका विस्तार समस्त राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली पर है।
  - (3) यह उस तारीख को प्रवृत्त होगा जो सरकार अधिसूचना द्वारा नियत करे।
  - (4) यह अधिनियम उन सरकारी कर्मचारियों पर लागू होगा जो मूलतः सिविल सेवाओं या राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के कार्यकलापों से संबंधित सेवाओं पर नियुक्त तथा सरकार के स्वामित्व, नियंत्रण या मुख्यतः उसके द्वारा निधिबद्ध स्थानीय निकाय एवं अधिकरणों पर लागू होगा; परन्तु उन पर लागू नहीं होगा —
    - (i) जो व्यक्ति अनियत/दैनिक वेतन आधार पर नियुक्त है ;
    - (ii) जो व्यक्ति अनुबंध आधार पर नियोजित है जब तक अनुबंध में अन्यथा प्रावधान न हो ;
    - (iii) जिन व्यक्तियों की सेवा शर्तें, संविधान के प्रावधानों के अंतर्गत विनियमित है।
2. **परिभाषाएं .—**इस अधिनियम में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो ; —
  - (क) “अपील अधिकारी” का अर्थ है, सरकार या स्थानीय निकाय, जैसी भी स्थिति हो, द्वारा अधिसूचना के माध्यम से नियुक्त अधिकारी, जिसके पास इस अधिनियम के अधीन किसी सक्षम अधिकारी द्वारा पारित आदेशों के विरुद्ध अपील, सुनवाई की शक्ति हो;
  - (ख) “नागरिक संबंधी सेवाएं” का अर्थ है, अनुसूची में यथाविनिर्दिष्ट शामिल सेवाएं;

- (ग) "सक्षम अधिकारी" का अर्थ है सरकार या स्थानीय निकाय द्वारा इस अधिनियम की धारा 9 के अधीन अधिसूचना के माध्यम से नियुक्त अधिकारी, जिसके पास असफल रहने वाले या इस अधिनियम के अनुसार सेवाएं प्रदान करने में देरी करने वाले सरकारी कर्मचारी पर खर्चा लगाने की शक्ति हो;
- (घ) "दिल्ली" का अर्थ है राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली;
- (ङ) "विभाग" का अर्थ है सरकार या स्थानीय निकाय, जैसी भी स्थिति हो, का विभाग;
- (च) "सरकार" का अर्थ है संविधान के अनुच्छेद 239 के अंतर्गत भारत के राष्ट्रपति द्वारा नियुक्त राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली के उपराज्यपाल तथा संविधान के अनुच्छेद 239 ए ए के अन्तर्गत यथापदनामित;
- (छ) "सरकारी कर्मचारी" का अर्थ है सरकार के कार्यों के लिए या किसी सिविल सेवा के पद पर नियुक्त व्यक्ति जिसमें प्रतिनियुक्ति के आधार पर कार्यरत तथा सरकार के स्वामित्व, नियंत्रण या मुख्यतः सरकार द्वारा वित्त पोषित स्थानीय निकाय में नियुक्त व्यक्ति शामिल है;
- (ज) "स्थानीय निकाय" में सम्मिलित हैं कोई सरकारी अधिकरण, नगर निगम, दिल्ली छावनी बोर्ड, दिल्ली जल बोर्ड, नगर नियोजन अधिकरण, दिल्ली विकास प्राधिकरण या किसी अन्य नाम से ज्ञात कोई अन्य निकाय का अधिकरण जिसे तत्समय विधि द्वारा दिल्ली क्षेत्र में सार्वजनिक उपयोग की अनिवार्य सेवाएं प्रदान करने या किसी विनिर्दिष्ट स्थानीय क्षेत्र में इन सेवाओं के नियंत्रण या प्रबंधन या विनियमन का अधिकार सौंपा गया हो;
- (झ) "अधिसूचना" का अर्थ है दिल्ली राजपत्र में प्रकाशित अधिसूचना;
- (ञ) 'सार्वजनिक प्राधिकरण' का अर्थ है स्वःशासन का स्थापित या गठित कोई प्राधिकरण या निकाय या संस्था (i) संविधान द्वारा या अंतर्गत (ii) संसद द्वारा बनाए गए किसी अन्य कानून द्वारा (iii) विधान सभा या संघ राज्य क्षेत्र द्वारा बनाए गए किसी कानून द्वारा (iv) अधिसूचना द्वारा या राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के आदेश द्वारा हो तथा जिसमें सम्मिलित है -



- (क) सरकार के स्वामित्व, नियंत्रण या मुख्यतः वित्त पोषित निकाय;
- (ख) मुख्यतः सरकार द्वारा प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से वित्त पोषित या सरकार द्वारा उपलब्ध कराई गई निधि प्राप्त करने वाले गैर सरकारी संगठन; तथा
- (ग) कोई संगठन या निगमित निकाय, जैसाकि भारत के संविधान के अनुच्छेद 12 के अन्तर्गत वर्णित है जो जनोपयोगिता की सेवाएं प्रदान करते हैं;
- (ट) "नियम" का अर्थ है इस अधिनियम के अंतर्गत सरकार द्वारा अधिनियम के अनुसार अधिसूचना के माध्यम से बनाया गया नियम;
- (ठ) "अनुसूची" का अर्थ है इस अधिनियम के साथ संलग्न अनुसूची;
- (ड) "वर्ष" का अर्थ है एक जनवरी से प्रारंभ तथा 31 दिसम्बर को समाप्त होने वाला कैलेंडर वर्ष।

## अध्याय-II

समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ नागरिक अधिकार एवं दोषी होने पर उत्तरदायित्व का निर्धारण संबंधी प्रक्रिया आदि

3. समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ नागरिक अधिकार.— दिल्ली में प्रत्येक नागरिक को अधिनियम के अनुसार अनुसूची में उल्लिखित समयबद्ध अवधि में नागरिक संबंधी सेवाएं प्राप्त करने का अधिकार होगा :

उपबंध है कि सरकार इस विषय में समय-समय पर अधिसूचना के माध्यम से अधिनियम के साथ संलग्न अनुसूची में संशोधन तथा परिवर्तन कर सकती है।

4. निर्धारित अवधि में सेवाएं प्रदान करने संबंधी सरकारी कर्मचारी का दायित्व.— प्रत्येक सरकारी कर्मचारी इस अधिनियम में उल्लिखित उक्त अनुसूची में यथानिर्धारित विनिर्दिष्ट अवधि में नागरिक संबंधी सेवा प्रदान करने के लिए कर्तव्यबद्ध है।
5. आवेदन की स्थिति का प्रबोधन .—(1) प्रत्येक नागरिक जो दिल्ली में किसी नागरिक संबंधी सेवा के लिए आवेदन करता है उसे संबंधित विभाग, अधिकरण, स्थानीय निकाय या अन्य, जैसी भी स्थिति हो, द्वारा आवेदन संख्या प्रदान की जायेगी और वह नियमावली में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार अपने आवेदन की स्थिति आनलाइन प्राप्त कर सकता है तथा उसको प्रबोधन कर सकता है।
- (2) संबंधित विभाग या स्थानीय निकाय आदि नागरिक संबंधी सेवा के सभी आवेदनों की स्थिति आनलाइन रखेगा तथा नियमावली में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार इसकी स्थिति को अद्यतन बनाए रखने के लिए कर्तव्यबद्ध होगा।
6. आपसी समझ द्वारा सेवाओं का ई-गवर्नेंस.— ई-गवर्नेंस के भाग के रूप में सरकार सभी विभागों/स्थानीय निकायों तथा अधिकरणों को निर्धारित अवधि में अपनी संबंधित नागरिक सेवाएं प्रदान करने के लिये आपसी समझ बनाने के लिये प्रयत्न करेगी तथा प्रोत्साहन देगी।
7. खर्च भुगतान का दायित्व.— ऐसा प्रत्येक सरकारी कर्मचारी जो इस अधिनियम से संलग्न अनुसूची के अनुसार निर्धारित समय में किसी नागरिक को नागरिक संबंधी सेवाएं प्रदान करने में असफल रहता है तो वह एक आवेदन पर दस रुपये प्रतिदिन के हिसाब से देरी की अवधि के लिए अधिकतम कुल दो सौ रुपये खर्च भुगतान के लिए उत्तरदायी होगा जो नागरिक को क्षतिपूर्ति खर्च के रूप में उसके द्वारा देय होगा।



8. **नागरिक को क्षतिपूर्ति खर्च का भुगतान.**— नागरिक संबंधी सेवाओं के लिए आवेदन करने वाला नागरिक इन सेवाओं की प्राप्ति के समय अधिनियम तथा उसके अधीन बनाये गये नियमों के अनुसार क्षतिपूर्ति खर्च मांगने का पात्र होगा यदि सेवाएं अनुसूची में निर्धारित अवधि से अधिक देरी से प्रदान की जाती हैं।

9. **सक्षम अधिकारी की नियुक्ति.**— (1) सरकार तथा किसी स्थानीय निकाय की स्थिति में, संबंधित निकाय, इस अधिनियम के अनुसार सेवाओं में चूक करने वाले या विलम्ब करने वाले सरकारी कर्मचारी के विरुद्ध खर्च वसूल करने के लिये अधिसूचना द्वारा कम से कम उप-सचिव के पद के किसी अधिकारी या स्थानीय निकाय की स्थिति में इसके समकक्ष पद के किसी अधिकारी को सक्षम अधिकारी के रूप में कार्य करने के लिये नियुक्त करेगा।

(2) सरकार या संबंधित स्थानीय निकाय, जैसी भी स्थिति हो, यथाप्रवृत्त विधि, प्रक्रिया और नियमों के अनुसार सक्षम अधिकारी को आहरण एवं वितरण अधिकारी की शक्तियाँ खर्चों के भुगतान के लिये प्रदान करेगा।

(3) संबंधित नागरिक को सेवाएं प्रदान करते समय नागरिक द्वारा क्षतिपूर्ति लागत की मांग करने पर, सक्षम अधिकारी का यह दायित्व होगा कि नियमों में यथानिर्धारित प्रपत्र के अनुसार पावती एवं रसीद पर नागरिक को ऐसी लागत का भुगतान करेगा।

10. **उत्तरदायित्व सुनिश्चित करने की प्रक्रिया.**— (1) क्षतिपूर्ति खर्च के भुगतान की पन्द्रह दिन की अवधि में, सक्षम अधिकारी, प्रारम्भिक जाँच करवाने के पश्चात् नागरिक सेवा प्रदान करने में देरी के लिए उत्तरदायी पाये जाने वाले सरकारी कर्मचारी को नोटिस देगा तथा पूछेगा कि नागरिक को दिये गए क्षतिपूर्ति खर्च को उससे वसूल क्यों न किया जाए।

(2) सरकारी कर्मचारी जिसके विरुद्ध नोटिस जारी किया गया है नोटिस की प्राप्ति से सात दिन के भीतर अपना अभ्यावेदन दे सकता है। यदि निर्धारित अवधि में सक्षम अधिकारी को ऐसा कोई अभ्यावेदन प्राप्त नहीं होता है या प्राप्त अभ्यावेदन संतोषजनक नहीं पाया जाता तो सक्षम अधिकारी सरकारी कर्मचारी को नामे टिप्पणी में उल्लिखित खर्च जमा करने या उसमें यथोल्लिखित राशि उस सरकारी कर्मचारी के वेतन से काटने के लिए लेखाधिकारी को निदेश देते हुए नामे टिप्पणी लिखेगा :

उपबंध है कि यदि सक्षम अधिकारी सरकारी कर्मचारी के पक्ष में उपयुक्त और न्यायोचित आधार पाता है तथा इस निष्कर्ष पर पहुंचता है कि नागरिक को सेवा प्रदान करने में उसकी तरफ से देरी का कारण नहीं है, उसे दोषी नहीं माना जा सकता, अपितु अन्य कर्मचारी देरी का कारण है, तो सक्षम अधिकारी न्यायोचित रूप से उसके विरुद्ध नोटिस वापिस लेगा तथा अन्य उस सरकारी कर्मचारी को कारण बताओ नोटिस जारी करेगा जो देरी के लिए असफल पाया गया है तथा इस उपखंड तथा इस धारा के उपखंड (1) में वर्णित प्रक्रिया का आवश्यक परिवर्तन सहित पालन करेगा।

(3) इस अधिनियम के अन्तर्गत दायित्व सुनिश्चित करते हुए सक्षम अधिकारी इस विषय में कोई आदेश पारित करते समय प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्तों का अनुसरण करेगा।

### अध्याय -III

#### उत्तरदायित्व निश्चित करने के आदेश के विरुद्ध अपील का अधिकार

11. अपील का अधिकार.—(1) धारा 9 एवं धारा 10 के अनुसार सक्षम अधिकारी द्वारा पारित आदेश से असंतुष्ट कोई सरकारी कर्मचारी प्रतिकूल आदेश की प्राप्ति के तीस दिन की अवधि तक ऐसे आदेश के विरुद्ध अपील प्राधिकारी को अपील दायर करने का पात्र होगा। अपील प्राधिकारी का आदेश अन्तिम एवं बाध्य होगा।



(2) इस धारा के प्रयोजनार्थ सरकार या संबंधित निकाय, जैसी भी स्थिति हो, सक्षम अधिकारी द्वारा पारित आदेश के विरुद्ध अपीलों की सुनवाई और निर्णय करने के लिये किसी अधिकारी को अपील अधिकारी नियुक्त करेंगे। अपील अधिकारी सरकार में संयुक्त सचिव के पद या किसी स्थानीय निकाय की स्थिति में, इसके समकक्ष पद से कम नहीं होगा।

#### अध्याय -IV

##### विविध

12. निश्चित अवधि में सेवाएं प्रदान करने की संस्कृति का विकास.— (1) नागरिक संबंधी सेवाओं, जैसाकि अधिनियम में उल्लिखित है, को समयबद्ध रूप से प्रदान करने में किसी सरकारी कर्मचारी की विफलता को कदाचार के रूप में नहीं गिना जायेगा क्योंकि इसका उद्देश्य व लक्ष्य सरकारी कर्मचारियों को नागरिकों के प्रति संवेदनशील बनाना तथा नागरिकों को समयबद्ध सेवा प्रदान करने की संस्कृति को स्थापित करना तथा बढ़ावा देना है।

(2) आदतन दोषी पाये जाने वाले मामलों में सक्षम अधिकारी को इस विषय में निष्कर्ष को अभिलेखबद्ध करने के पश्चात् कारण बताओ नोटिस देकर तथा सुनवाई का अवसर देते हुए उचित प्रशासनिक कार्यवाही करने का अधिकार होगा।

**स्पष्टीकरण.**— इस उपधारा के उद्देश्य के लिये सरकारी कर्मचारी को आदतन कसूरवार माना जायेगा यदि वह एक वर्ष में पच्चीस बार से अधिक कसूर करता है।

(3) सरकारी कर्मचारी की कुशलता को बढ़ावा और प्रोत्साहन देने की दृष्टि से सक्षम अधिकारी ऐसे सरकारी कर्मचारी को एक वर्ष में पाँच हजार रुपये तक प्रोत्साहन राशि की संस्तुति न्योयोचित होगी जिसके

विरुद्ध एक कैलेंडर वर्ष की अबाध अवधि में कोई दोष सामने नहीं आया है। इस सिफारिश पर सरकार या संबंधित स्थानीय निकाय, जैसी भी स्थिति हो, यथोचित एवं उपयुक्त प्रोत्साहन प्रदान कर सकती है जिसकी राशि सक्षम अधिकारी से संस्तुत राशि से अधिक नहीं होगी तथा साथ में प्रशंसा पत्र दिया जायेगा।

13. **सेवा शर्तों के रूप में.**—इस अधिनियम के प्रावधान, सरकारी कर्मचारियों, इसके स्थानीय निकायों आदि के कर्मचारियों की सेवा शर्तों का एक भाग माना जायेगा।

14. **अनुपूरक.**—यह अधिनियम सरकारी कर्मचारियों या संबंधित स्थानीय निकायों, जैसी भी स्थिति हो, पर लागू अनुशासनात्मक तथा वित्तीय नियमों तथा अन्य सेवा नियमावली तथा विनियमों का अनुपूरक माना जायेगा तथा सरकारी कर्मचारी या संबंधित स्थानीय निकायों के कर्मचारियों की सेवा शर्तों तथा आचरण संबंधी नियमों तथा विनियमों के विपरीत नहीं होगा।

15. **नियम बनाने की शक्ति.**— (1) सरकार इस अधिनियम के उपबंधों के क्रियान्वयन के लिये अधिसूचना द्वारा नियम बना सकती है।

(2) विशेषतः एवं पूर्वोक्त शक्ति की व्यापकता पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना सभी या निम्नलिखित विषयों में से किसी विषय के लिये इन नियमों में व्यवस्था की जा सकती है, अर्थात् :—

- (क) अधिनियम के अन्तर्गत नोटिस देने की पद्धति एवं स्वरूप;
- (ख) लागत की देयता निर्धारण करने संबंधी सक्षम अधिकारी द्वारा प्रारम्भिक जाँच एवं अधिनिर्णय को नियमन की प्रक्रिया;
- (ग) अपील प्राधिकारी द्वारा अपील के अधिनिर्णय को नियमन की प्रक्रिया;
- (घ) नागरिकों से संबंधित सेवाओं के आवेदनों को नियमन संबंधी प्रक्रिया;
- (ङ) आन लाइन आवेदन संख्या के सृजन के नियमन की प्रक्रिया;
- (च) नागरिकों से संबंधित सेवाओं के आवेदन की आन लाइन स्थिति के प्रबंधन, अनुरक्षण संचालन के नियमन की प्रक्रिया;



(छ) अन्य कोई अपेक्षित या निर्धारित किया जाने वाला विषय।

(3) इस अधिनियम के अन्तर्गत बनाये गए प्रत्येक नियम के बनने के बाद इसे सरकार द्वारा यथाशीघ्र विधानसभा पटल के समक्ष कुल तीस दिन के सत्रकाल में रखा जाएगा। उक्त अवधि एक सत्र की हो या दो सत्रों की हो या इससे अधिक उत्तरवर्ती सत्रों को मिलाकर हो और यदि आगामी सत्र या पूर्वोक्त उत्तरवर्ती सत्रों से तुरन्त पहले सत्र के समाप्त होने से पहले सदन नियम में किसी प्रकार का संशोधन करने के लिए सहमत है या सदन सहमत है कि नियम नहीं बनाया जाना चाहिए, तो इसके बाद नियम केवल ऐसे आशोधित रूप में प्रभावी होगा या प्रभावी नहीं होगा, जैसी भी स्थिति हो, तथापि ऐसा आशोधन या निष्प्रभावन उक्त नियम के अन्तर्गत पहले किये गये कार्य की वैधता पर प्रतिकूल प्रभाव के रहित होगा।

16. **कठिनाईयाँ दूर करने की शक्ति.**— (1) यदि इस अधिनियम के उपबंधों को प्रभावी करने में कोई कठिनाई आती है तो सरकार शासकीय राजपत्र में प्रकाशित आदेश द्वारा ऐसे उपबंध बना सकती है जो इस अधिनियम के उपबंधों के प्रतिकूल न हो, जो उसे कठिनाई दूर करने के लिए आवश्यक या समायोजित प्रतीत होते हो ;

उपबंध यह है कि ऐसा कोई भी आदेश इस अधिनियम के लागू होने की तिथि से दो वर्ष की अवधि के उपरांत नहीं बनाया जाएगा।

(2) इस धारा के अन्तर्गत बनाया गया प्रत्येक आदेश बनने के उपरांत, यथाशीघ्र दिल्ली विधानसभा के पटल पर रखा जाएगा।

अनुसूचि

(धारा 3 देखिए)

क्र० सं०	सेवा का नाम	आवेदन पत्र की प्राप्ति के उपरान्त सेवा की उपलब्धि कितने दिन में	विभाग संगठन
1	विभिन्न प्रमाण पत्र जारी करना	इक्कीस दिन	राजस्व
2	राशन कार्ड जारी करना	पैंतालीस दिन	खाद्य व आपूर्ति विभाग
3	जन्म पंजीकरण एवं मृत्यु पंजीकरण	सात कार्य दिवस  सात कार्य दिवस	दिल्ली नगर निगम और नई दिल्ली नगर पालिका परिषद्
4	प्रशिक्षणार्थी ड्राइविंग लाइसेंस और  स्थायी ड्राइविंग लाइसेंस जारी करना और नवीनीकरण	उसी दिन  एक दिन के भीतर	परिवहन विभाग
5	दिल्ली मूल्य संवर्धि कर  अधिनियम एवं केन्द्रीय बिक्री कर अधिनियम के अन्तर्गत पंजीकरण	पंद्रह दिन	व्यापार एवं कर

तारकन सहरावत

(तारकन सहरावत)

अतिरिक्त सचिव (विधि, न्याय एवं विधायी कार्य)