

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली सरकार
प्रशासनिक सुधार विभाग
7वां तल, C विंग, दिल्ली सचिवालय
आई0पी0 एस्टेट, नई दिल्ली-110002
Email:arupdate@nic.in

F.5/11/2021/AR/6792
सेवामें

Dated: 31/12/2021

सचिव,
दिल्ली विधान सभा सचिवालय,
पुराना सचिवालय, दिल्ली-110054

विषय: श्रीमती प्रमिला धीरज टोकस, विधायक द्वारा उठाए गए विधान सभा तारांकित
प्रश्न संख्या 18 जो कि 03.01.2022 के लिए है, के संदर्भ में।

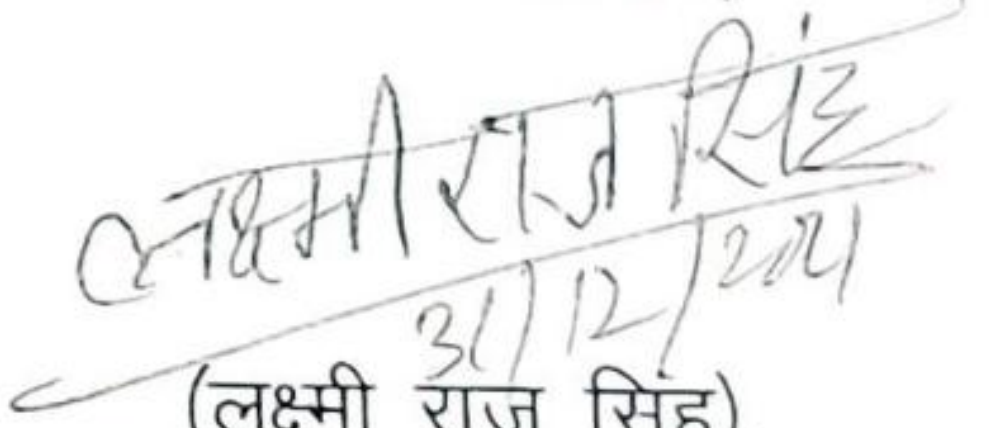
महोदय,

कृपया उप सचिव (प्रश्न शाखा), दिल्ली विधानसभा सचिवालय के पत्र दिनांक 24.12.2021 के संदर्भ में देखें, जिसके द्वारा श्रीमती प्रमिला धीरज टोकस, विधायक द्वारा उठाए गए तारांकित प्रश्न संख्या 18 को, जो कि 03.01.2022 के लिए है, इस विभाग को उत्तर देने के लिए भेजा गया है।

2. इस सम्बन्ध में, इस विभाग से सम्बन्धित उत्तर अनुलग्नक 'A' के रूप में प्राप्त करें (100 प्रतिलिपि)।

3. यह माननीय मंत्री (प्र0सु0) के पूर्व अनुमोदन से जारी हुआ है।

अनुलग्नक: उपरोक्तानुसार

भवदीय,

(लक्ष्मी राज सिंह),
31/12/2021

उप निदेशक (प्र0सु0)

दूरभाष:011-23392483

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली सरकार
प्रशासनिक सुधार विभाग,
7वां तल, 'C' विंग, दिल्ली सचिवालय,
आई.पी. एस्टेट, नई दिल्ली-110002

तारांकित प्रश्न संख्या:- 18

दिनांक:-03.01.2022

प्रश्नकर्ता का नाम:- श्रीमती प्रमिला धीरज टोकस, विधायक

क्या माननीय प्रशासनिक सुधार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:-

प्रश्न	उत्तर
क) क्या यह सत्य है कि डोर स्टेप डिलीवरी योजना के अंतर्गत सरकार की अनेक योजनाओं को लागू किया जा रहा है;	जी हाँ
ख) इन योजनाओं का विभागवार विवरण क्या है;	अनुलग्नक 'क' में उपलब्ध है
ग) प्राप्त आवेदनों, निर्धारित समयसीमा के बाद भी लंबित रहने वाले आवेदनों का विभागवार विवरण तथा विलंब के कारण; और	डोर स्टेप डिलीवरी प्रोजेक्ट के भाग के रूप में मोबाईल सहायक आवेदन को सम्बन्धित विभाग (सेवा प्रदाता विभाग) जैसे कि राजस्व, दिल्ली जल बोर्ड, परिवहन आदि में जमा करेगा। सेवा वितरण सम्बन्धित विभाग द्वारा परिभाषित मानक संचालन प्रक्रियाएँ (एसओपीओ) के अनुसार हैं। विभाग के कर्मचारी एसओपीओ के अनुसार प्रमाण पत्र/सेवा जारी करने/देने के लिए उत्तरदायी हैं। प्रशासनिक सुधार विभाग नियमित रूप से विभागों के कर्मचारियों के साथ निपटारे गये/लंबित आवेदनों आदि और किसी विसंगति के लिए समीक्षा करता है। समयसीमा के साथ प्रदान किए गए आवेदनों का सेवावार विवरण अनुलग्नक "ख" में दिया गया है। तथा प्राप्त आवेदनों, निर्धारित समयसीमा के बाद भी लंबित रहने वाले आवेदनों का विभागवार विवरण (जून 2021 से नवंबर 2021 की अवधि के लिए) तथा विलंब के कारण अनुलग्नक 'ग' में दिया गया है
घ) लंबित आवेदनों को निपटाने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं?	लंबित आवेदनों को निपटाने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए जा रहे हैं:- 1. मोबाइल सहायकों द्वारा जमा कराये गए आवेदनों की स्थिति (Status of application) नियमित रूप से परियोजना निगरानी इकाई (PMU) द्वारा मोनीटर (निगरानी) की जाती है। उसकी रिपोर्ट, प्रगतिशील आवेदनों की संख्या श्रेणी, अस्वीकृत आवेदनों और अनुमोदित आवेदनों के पहलुओं को कवर करते हुए, का विश्लेषण किया जाता है और विभागीय कर्मचारियों के साथ आवश्यक

लरसि

	<p>कार्यवाही के लिए साझा किया जाता है।</p> <p>2. डोरस्टेप प्रोजेक्ट के माध्यम से जमा आवेदनों पर समय सीमा में कार्यवाही और निपटान को सुनिश्चित करने के लिए प्रशासनिक सुधार विभाग विभागीय कर्मचारियों के साथ नियमित रूप से बैठक करता है। जमीनी स्तर की चिंताओं पर त्वरित समाधान के लिए प्रशासनिक सुधार विभाग प्रकाश डालता है।</p> <p>3. प्रतिशत अनुमोदन, प्रतिशत अस्वीकृत, गलत निर्णय आदि से सम्बन्धित रिपोर्ट/पत्र समय-समय पर सम्बन्धित तहसीलदारों और कर्मचारियों के साथ त्वरित कार्यवाही के लिए साझा किये जाते हैं।</p>
--	---

यह माननीय मंत्री (प्र०सु०) के पूर्व अनुमोदन से जारी हुआ है।



(लक्ष्मी राज सिंह),

उप निदेशक (प्र०सु०)

दूरभाष: 011-23392483

100 सार्वजनिक सेवाओं की सूची

राजस्व विभाग	श्रम विभाग	अ.जा./अ.ज.जा./अ.पि.व./अल्पसंख्यक कल्याण विभाग	स्वाय एवं आपूर्ति विभाग	परिवहन विभाग	दिल्ली जल बोर्ड	दिल्ली परिवहन निगम
<div>1. आय प्रमाणपत्र जारी करना</div> <div>2. नागरिक रक्षा स्वयंसेवक के रूप में नालीकरण</div> <div>3. भूति स्थिति रिपोर्ट जारी करना</div> <div>4. आवास प्रमाणपत्र जारी करना</div> <div>5. विलंबित जन्म आदेश जारी करना</div> <div>6. विलंबित मृत्यु आदेश जारी करना</div> <div>7. लाल डोर प्रमाणपत्र जारी करना</div> <div>8. दिव्यांग (Disability) को स्थायी पहचान पत्र जारी करना</div> <div>9. जाति प्रमाणपत्र जारी करना (OBC)</div> <div>10. जाति प्रमाणपत्र जारी करना (ST)</div> <div>11. जाति प्रमाणपत्र जारी करना (SC)</div> <div>12. जीवित सदस्य प्रमाणपत्र जारी करना</div> <div>13. सोल्वेंसी (Solvency) सर्टिफिकेट जारी करना</div> <div>14. विवाह का पंजीकरण</div> <div>15. आरओआर जारी करना</div>	<div>1. यात्री लिफ्ट, लिफ्ट शॉफ्ट और गरीबन रुक की स्थापना/नौजारी</div> <div>2. दिल्ली टुकनों और स्थापना अधिनियम, 1954</div> <div>3. कॉन्वेंट लेबर (रेगुलेशन एंड एवोलुशन) अधिनियम, 1970 के सेक्शन 12 के अंतर्गत रैकेटार को लाइसेंस जारी करना</div> <div>4. यात्री लिफ्ट के कान के लिए लाइसेंस जारी करना</div> <div>5. वीओसीडब्ल्यू (R E & C S) अधिनियम, 1 996 के बिडिंग श्रमिकों को नियोजित करने वाले प्रतिष्ठान का पंजीकरण जारी करना</div> <div>6. कॉन्वेंट लेबर (रेगुलेशन एंड एवोलुशन) अधिनियम, 1970 के सेक्शन 7 के अंतर्गत प्रभान नियोजका का पंजीकरण प्रमाण पत्र जारी करना</div> <div>7. लिफ्ट का सामायिक निरीक्षण</div> <div>8. इलेक्ट्रिकल ठेकेदार का लाइसेंस जारी करना</div> <div>9. ससलता श्रेणी (विद्युत पर्यवेक्षक) का प्रमाणपत्र जारी करना</div> <div>10. भवन और अन्य निर्माण श्रमिक (REBES) अधिनियम, 1996 के तहत निर्माण श्रमिकों का पंजीकरण</div> <div>11. भवन और अन्य निर्माण श्रमिक (REBES) अधिनियम, 1996 के तहत निर्माण श्रमिकों का पंजीकरण</div> <div>12. अनुबंध श्रम अधिनियम, 1970 के तहत रैकेटार के लाइसेंस का नवीनीकरण</div>	<div>1. अ.जाति/अ.ज.जाति/अ.पि.व/अल्पसंख्यक वर्ग के छात्रों को लेखन सामग्री की खरीद हेतु वित्तीय सहायता</div> <div>2. अ.जाति/अ.ज.जाति/अ.पि.व/अल्पसंख्यक वर्ग के छात्रों को शिक्षण शुल्क की प्रतिपूर्ति</div> <div>3. अ.जाति/अ.ज.जाति/अ.पि.व/अल्पसंख्यक वर्ग के छात्रों को छात्रवृत्ति भेंट (पहली से बारहवीं) कक्षा हेतु और अन्य पिछड़ा वर्ग के छात्रों हेतु (छठी से बारहवीं)</div> <div>4. अनुसूचित जाति के विद्यार्थियों के लिए भेंटिक के बाद की योजना (पोस्ट भेंटिक स्कूल)</div> <div>5. अनुसूचित जाति के विद्यार्थियों के लिए भेंटिक के पहले की योजना (प्री भेंटिक स्कूल)</div> <div>6. महाविद्यालय पेशेवर संस्थान में पढ़ने वाले अन्य पिछड़ा वर्ग के विद्यार्थियों के लिए पोस्ट भेंटिक छात्रवृत्ति</div> <div>7. अन्य पिछड़ा वर्ग के विद्यार्थियों के लिए पोस्ट भेंटिक छात्रवृत्ति (PMS-OBIC)</div> <div>8. अन्य पिछड़ा वर्ग के विद्यार्थियों के लिए प्री भेंटिक छात्रवृत्ति (PMS-OBIC)</div>	<div>1. प्राथमिकता घरेलू कार्ड जारी करना</div> <div>2. सदस्य विवरण का अद्यतन एण्ट्री/प्राथमिकता घरेलू कार्ड</div> <div>3. राशन कार्ड में सदस्यों को जोड़ना</div> <div>4. घर के मुखिया का परिवर्तन</div> <div>5. निवास के पते में परिवर्तन</div> <div>6. राशन कार्ड में सदस्यों का विलोपन</div> <div>7. डुप्लीकेट राशन कार्ड जारी करना</div> <div>8. दिल्ली के भीतर राशन कार्ड का हस्तांतरण</div> <div>9. लाभार्थी के नोब्राइल नंबर का अद्यतन</div>	<div>1. डुप्लीकेट आरसी प्रमाणपत्र</div> <div>2. आरसी में पता बदलना</div> <div>3. स्थानिक का हस्तांतरण</div> <div>4. हाइपोथेकेस जोड़ना</div> <div>5. हाइपोथेकेस सकारात्मक</div> <div>6. अनापति प्रमाणपत्र जारी करना</div> <div>7. लॉन्ग का लाइसेंस</div> <div>8. स्थायी ड्राइविंग लाइसेंस</div> <div>9. ड्राइविंग लाइसेंस का नवीनीकरण</div> <div>10. डुप्लीकेट ड्राइविंग लाइसेंस</div> <div>11. ड्राइल में पता परिवर्तन</div> <div>12. ड्राइविंग लाइसेंस में नयी श्रेणी के वाहनों को जोड़ना</div> <div>13. नोटर वाहन के</div> <div>14. P.S.V वैज जारी करना</div> <div>15. परिव्यालक लाइसेंस/बैज जारी करना</div> <div>16. डुप्लीकेट परिव्यालक लाइसेंस जारी करना</div> <div>17. परिव्यालक लाइसेंस का नवीनीकरण</div> <div>18. परलिनट का नवीनीकरण</div> <div>19. डुप्लीकेट परलिनट जारी करना</div>	<div>1. नया पानी/सीवर कनेक्शन</div> <div>2. म्यूटेशन (Mutation)</div> <div>3. पुनः खोलना (घर के पुनर्निर्माण के बाद)</div> <div>4. डिस्कनेक्शन</div>	<div>1. एसी और बिना एसी बसों के लिए जनरल आल र्ट बस पास जारी करना</div> <div>2. दिल्ली - एनसीआर बस पास जारी करना</div> <div>3. रियायती BPL/AAV नासिक बस पास जारी करना</div> <div>4. वरिष्ठ नागरिकों को रियायती AC & Non AC बस पास जारी करना</div> <div>5. दिव्यांग जनों (Blind) को निःशुल्क बस पास जारी करना</div> <div>6. दिव्यांग जनों (Deaf & Dumb) को निःशुल्क बस पास जारी करना</div> <div>7. दिव्यांग जनों (Orthopareals) को निःशुल्क बस पास जारी करना</div> <div>8. स्वतंत्रता सेनानी को एक सहायक सहित निःशुल्क बस पास जारी करना</div> <div>9. विधायकों को एक सहायक सहित निःशुल्क बस पास जारी करना</div> <div>10. राष्ट्रीय पुरस्कार विजेता को निःशुल्क बस पास जारी करना</div> <div>11. खिलाड़ी (अंतर्राष्ट्रीय) को निःशुल्क बस पास जारी करना</div> <div>12. युद्ध विधवा और उनके आश्रितों को निःशुल्क बस पास जारी करना</div> <div>13. रियायती टूटो/सभी र्ट पर विद्यार्थियों को पास जारी करना</div>
<div>1. दवा रिफिल को लाइसेंस जारी करना</div> <div>2. होम्योपैथिक दवाओं के विक्रय के लिए लाइसेंस जारी करना</div> <div>3. थैड्यूल X दवा के लिए लाइसेंस जारी करना</div> <div>4. सलन यात्रिक का जोड़/विलोपन</div> <div>5. पंजीकृत फार्मासिस्ट का जोड़/विलोपन</div> <div>6. लाइसेंस का नवीनीकरण</div> <div>7. परिसर का जोड़</div> <div>8. परिसर में परिवर्तन</div> <div>9. Consultation में परिवर्तन</div> <div>10. लाइसेंस का सनर्पण</div>	<div>1. दवा रिफिल को लाइसेंस जारी करना</div> <div>2. होम्योपैथिक दवाओं के विक्रय के लिए लाइसेंस जारी करना</div> <div>3. थैड्यूल X दवा के लिए लाइसेंस जारी करना</div> <div>4. सलन यात्रिक का जोड़/विलोपन</div> <div>5. पंजीकृत फार्मासिस्ट का जोड़/विलोपन</div> <div>6. लाइसेंस का नवीनीकरण</div> <div>7. परिसर का जोड़</div> <div>8. परिसर में परिवर्तन</div> <div>9. Consultation में परिवर्तन</div> <div>10. लाइसेंस का सनर्पण</div>	<div>1. दवा रिफिल को लाइसेंस जारी करना</div> <div>2. होम्योपैथिक दवाओं के विक्रय के लिए लाइसेंस जारी करना</div> <div>3. थैड्यूल X दवा के लिए लाइसेंस जारी करना</div> <div>4. सलन यात्रिक का जोड़/विलोपन</div> <div>5. पंजीकृत फार्मासिस्ट का जोड़/विलोपन</div> <div>6. लाइसेंस का नवीनीकरण</div> <div>7. परिसर का जोड़</div> <div>8. परिसर में परिवर्तन</div> <div>9. Consultation में परिवर्तन</div> <div>10. लाइसेंस का सनर्पण</div>	<div>1. दिल्ली में संकटनासा नहिलाओं को पेंशन योजना (विधवा पेंशन योजना)</div>	<div>1. दिल्ली उच्च शिक्षा एंड ट्रस्ट की उच्च शिक्षा और कौशल विकास गारंटी योजना</div> <div>2. दिल्ली उच्च शिक्षा एंड ट्रस्ट की भेंटिक कन बीनस आय बहन वित्तीय सहायता योजना</div>	<div>1. डेड और ब्रेकफास्ट प्रतिष्ठानों का पंजीकरण</div>	<div>1. नया पंजीकरण</div> <div>2. पंजीकरण का नवीनीकरण</div>
<div>ओषधि निरूपण विभाग</div>	<div>ओषधि निरूपण विभाग</div>	<div>ओषधि निरूपण विभाग</div>	<div>ओषधि निरूपण विभाग</div>	<div>ओषधि निरूपण विभाग</div>	<div>ओषधि निरूपण विभाग</div>	<div>ओषधि निरूपण विभाग</div>

दिल्ली सरकार
आय की सरकार

प्रशासनिक सुधार विभाग,
राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली सरकार

दिल्ली सरकार
आय की सरकार

अनुलग्नक 'ख'

जुलाई से सितम्बर में समयसीमा में प्रदान सेवाओं का नमूना	15 दिनों के अन्दर	16 से 30 दिनों	30 दिनों से अधिक	कुल योग
नागरिक सुरक्षा स्वयंसेवक के रूप में नामांकन	104	189	316	609
जाति (OBC) प्रमाणपत्र जारी करना	1893	2498	1675	6066
जाति (SC) प्रमाणपत्र जारी करना	1318	1933	1625	4876
जाति (ST) प्रमाणपत्र जारी करना	40	41	59	140
विलंबित जन्म आदेश जारी करना	753	394	222	1369
विलंबित मृत्यु आदेश जारी करना	14	14	39	67
निवास प्रमाणपत्र जारी करना	378	531	418	1327
आय प्रमाणपत्र जारी करना	2191	3046	1259	6496
विकलांग लोगों के लिए स्थायी पहचान पत्र जारी करना।	56	42	26	124
जीवित सदस्य प्रमाणपत्र जारी करना	579	588	582	1749
विवाह पंजीकरण	85	143	146	374
कुल योग	7411	9419	6367	23197

जरासि

प्राप्त आवेदनों, निर्धारित समयसीमा के बाद भी लंबित रहने वाले आवेदनों का विभागावार विवरण (जून 2021 से नवंबर 2021 की अवधि के लिए)
तथा विलंब के कारण

क्रम सं०	विभाग	प्रदत्त	लंबित	अस्वीकृत	% प्रदत्त	कुल	विलंब के कारण
1	श्रम विभाग	4086	674	153	83%	4913	<ul style="list-style-type: none"> सम्बंधित दस्तावेज अधूरे रूप से फार्म में अपलोड किये गए हैं। स्व-घोषणा पत्र हस्ताक्षरित और पूर्ण रूप से नहीं भरे गए हैं। सजीव फोटोग्राफ अपलोड नहीं किये गए हैं। रोजगार प्रमाणपत्र अपलोड नहीं होते हैं। राशन कार्ड बनाने के लिए आवंटित कोटा से अधिक होने पर नया राशन कार्ड लंबित हो जाता है। जांच के लिए लंबित
2	खाद्य एवं आपूर्ति विभाग	-	987	-	0%	987	<ul style="list-style-type: none"> जाति प्रमाण पत्र में धारक का विवरण गायब होते हैं। 3 साल का निवास प्रमाण संलग्न नहीं होते हैं। सत्यापन के लिए राज्यों को पत्र भेजे गए हैं। 1993 के पहले के निवास प्रमाण पत्र सत्यापन में प्राप्त नहीं होते हैं। दस्तावेजों में पिता का नाम अलग-अलग पाए गए हैं। सत्यापनों के लिए सीसीएस शाखा को पत्र भेजा गया है। पासपोर्ट साइज फोटो अपलोड नहीं होते हैं।
3	राजस्व विभाग	42304	5765	2531	84%	50600	<ul style="list-style-type: none"> आवश्यक दस्तावेज वास्तविक रूप में अपलोड नहीं होते हैं। आयु प्रमाण संलग्न नहीं होते हैं। जांच/अवलोकन के लिए लंबित।
4	समाज कल्याण विभाग	21	36	3	35%	60	<ul style="list-style-type: none"> आवश्यक दस्तावेज वास्तविक रूप में अपलोड नहीं होते हैं। आयु प्रमाण संलग्न नहीं होते हैं। जांच/अवलोकन के लिए लंबित।
5	अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के कल्याण विभाग	-	2	-	0%	2	<ul style="list-style-type: none"> जांच/अवलोकन के लिए लंबित।
6	उच्च शिक्षा	1	-	-	100%	1	-
7	महिला एवं बाल विकास विभाग	52	86	12	35%	150	<ul style="list-style-type: none"> दस्तावेज पूर्ण रूप से प्राप्त नहीं होते हैं। जो दस्तावेज अपलोड किये गए हैं वे पढ़ने योग्य नहीं हैं। सत्यापन के लिए लंबित है।
	कुल	46464	7550	2699	82%	56713	

प्रमुख विभागों का महीनेवार विवरण

जून 2021 - प्रमुख विभाग

विभाग	प्रदत्त	लंबित	अस्वीकृत	% प्रदत्त	कुल
श्रम विभाग	1191	48	64	91%	1303
राजस्व विभाग	5674	276	444	89%	6394
कुल	6865	324	508	89%	7697

जुलाई 2021 - प्रमुख विभाग

विभाग	प्रदत्त	लंबित	अस्वीकृत	% प्रदत्त	कुल
श्रम विभाग	1083	31	40	94%	1154
खाद्य एवं आपूर्ति विभाग		31		0%	31
राजस्व विभाग	8430	535	675	87%	9640
समाज कल्याण विभाग			1	0%	1
उच्च शिक्षा	1			100%	1
महिला एवं बाल विकास विभाग		1		0%	1
कुल	9514	598	716	88%	10828

अगस्त 2021- प्रमुख विभाग

विभाग	प्रदत्त	लंबित	अस्वीकृत	% प्रदत्त	कुल
श्रम विभाग	622	49	14	91%	685
खाद्य एवं आपूर्ति विभाग		143		0%	143
राजस्व विभाग	7793	811	582	85%	9186
समाज कल्याण विभाग	3	6	1	30%	10
महिला एवं बाल विकास विभाग	14	12	4	47%	30
कुल	8432	1021	601	84%	10054

लक्ष्मी

सितंबर 2021 - प्रमुख विभाग

विभाग	प्रदत्त	लंबित	अस्वीकृत	% प्रदत्त	कुल
श्रम विभाग	502	87	12	84%	601
खाद्य एवं आपूर्ति विभाग		521		0%	521
राजस्व विभाग	6990	973	378	84%	8341
समाज कल्याण विभाग	7	2		78%	9
महिला एवं बाल विकास विभाग	15	21	3	38%	39
कुल	7514	1604	393	79%	9511

अक्टूबर 2021 - प्रमुख विभाग

विभाग	प्रदत्त	लंबित	अस्वीकृत	% प्रदत्त	कुल
श्रम विभाग	351	132	17	70%	500
खाद्य एवं आपूर्ति विभाग		292		0%	292
राजस्व विभाग	7169	1223	333	82%	8725
समाज कल्याण विभाग	7	13		35%	20
अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के कल्याण विभाग		2		0%	2
महिला एवं बाल विकास विभाग	16	22	3	39%	41
कुल	7543	1684	353	79%	9580

नवंबर 2021 - प्रमुख विभाग

विभाग	प्रदत्त	लंबित	अस्वीकृत	% प्रदत्त	कुल
श्रम विभाग	337	327	6	50%	670
राजस्व विभाग	6248	1947	119	75%	8314
समाज कल्याण विभाग	4	15	1	20%	20
महिला एवं बाल विकास विभाग	7	30	2	18%	39
कुल	6596	2319	128	73%	9043

नोटीस

"Doorstep Delivery of Public Services"

In reference to the Cabinet Decision No.2522 Dated 16.11.2017, the Administrative Reforms Department, Government of NCT of Delhi has launched the project "Doorstep Delivery of Public Services" on 10.09.2018. This project enables the citizen to get Public services like Certificates of SC/ST/OBC, new Water/Sewer connection, Domicile, Driving License etc. at his/her doorstep by paying a facilitation fee @ Rs.50/- in addition to Government fee prescribed for that service.

A Call Center has been established to facilitate the citizens through call helpline number 1076. Government has also engaged an Intermediary Agency namely M/s VFS Global Services Private Limited to execute the project smoothly. Initially project was rolled out with 40 Public Services and subsequent, 30 more public Services have also been added in the second phase. Further, 30 more services are also added in the project in phase III.

For getting the public services at doorstep, the citizen is required to call helpline No.1076 and then Call Centre dispatches a Mobile Sahayak to facilitate the citizen at the convenient time of citizen, for submitting his/her service request for desired service online through tablet device having suitable specifications available with Mobile Sahayaks. Thus, the Citizen of Delhi would not have to stand in queues to get their job done for the services listed under the project. The Call Centre will be remained open 24x7. The Mobile Sahayak visits from 08.00 am to 10.00 pm on all days including Gazetted Holidays and Sundays.

The Mobile Sahayak collects documents prescribed for desired service and submits it to the department concerned. This project is monitored by Project Monitoring Unit constituted by Administrative Reforms Department, Government of NCT of Delhi.



Key Objective of Doorstep Project

1. No Visits to Govt. Offices and Hassle-Free Public Services

- Get service at your doorstep

2. Remove the Role of Touts/Intermediaries

- Getting hassle from public services doing away with intermediaries and touts thereby reduce corruption

3. Delivery Assurance

- Faster delivery of citizen services at the Doorstep

4. Multi-Department (G2C) services under one Umbrella

- Provide a one stop solution for citizens to avail multiple public services at one go thereby saving time, cost and getting a better customer experience

High-level Process

- **Step 1:** Dial 1076
- **Step 2:** Understand requirements for availing the service.
- **Step 3:** Book appointment .SMS to citizen.
- **Step 4:** 2nd SMS to applicant, day before the appointment
- **Step 5:** System generated OTP to applicant before the visit of Mobile Sahayak.
- **Step 6:** Visit of MS on appointment day. Online application filling.
- **Step 7:** Verification / Examination, by DA. Approval by concern officer in case of query MS to visit again and get the missing documents.
- **Step 8:** Once the document / Certificate is ready, SMS to applicant.
- **Step 9:** Delivery of Service.
- **Step 10:** Feedback from Applicant by Call Centre

Handwritten signature

Role of Implementing Field Level Agency

- Manage Mobile Sahayaks across Delhi to ensure complete geographical as well as time-wise coverage.
- Develop and maintain the IT infrastructure for handling of citizens' requests by the Call Center, handling of those requests by Mobile Sahayaks and seamless integration with departmental websites
- Coordination with concerned Departments to ensure a thorough solution right from the collection of information/documents from the citizen through the Mobile Sahayak till the delivery of service
- Preparation of Training Modules and Training to all Sahayaks for all Services. Updation of the training(modules) for any upcoming changes or upcoming new services.
- Responsible for overall delivery experience.

Few of the Project Outcomes are:

a. Information Disseminator

- i. 24x7 call center emerged as a one stop solution for the common public.
- ii. Approx. 29Lk+ calls were answered by the call center and offered suitable solutions for availing diverse government services.

b. Visits

- i. Mobile Sahayak Visits at Doorstep
- ii. More than 4+ Lk doorstep visits done till date
- iii. MS equipped with tabs and application submitted / Discarded

c. Delivery Assurance

- i. Application Discard/rejection is low around 5-7%
- ii. 15 Days SLA for most of the services
- iii. No presence of applicant at government office if any gaps mobile Sahayak visit the citizen again.

b) Costs & Time Saved

- i. Huge saving on time to avail information & application submission

c) Citizen Feedback

- i. Only scheme where feedback is taken from all the applicant.
- ii. Immediate action on any issue reported.
- iii. Single Number for request/complain/ information request

d) Service Disposed

- i. ~ 90+ % Service request is disposed



List of Services under Doorstep Project

S. No	Department	Name of 100 Services
1	Revenue Department	Issuance of Caste Certificate (OBC)
2	Revenue Department	Issuance of Caste Certificate (SC)
3	Revenue Department	Issuance of Caste Certificate (ST)
4	Revenue Department	Issuance of Domicile Certificate
5	Revenue Department	Issuance of Income Certificate
6	Revenue Department	Issuance of Delayed Birth Order
7	Revenue Department	Issuance of Delayed Death Order
8	Revenue Department	Issuance of Lal Dora Certificate
9	Revenue Department	Issuance of Land Status Report
10	Revenue Department	Issuance of Permanent ID Card to the Disabled Person
11	Revenue Department	Issuance of ROR
12	Revenue Department	Issuance of Solvency Certificate
13	Revenue Department	Issuance of Surviving Member Certificate
14	Revenue Department	Registration of Marriage
15	Revenue Department	Enrolment as Civil Defence Volunteer
16	Transport Department	Issue of PSV Badge
17	Transport Department	Issue of Conductor License/Badge
18	Transport Department	Issue of Duplicate Conductor License
19	Transport Department	Renewal of Conductor License
20	Transport Department	Renewal of Permit
21	Transport Department	Issue of Duplicate Permit
22	Transport Department	Duplicate RC Certificate
23	Transport Department	Change of Address in RC
24	Transport Department	Transfer of ownership
25	Transport Department	Hypothecation Addition
26	Transport Department	Hypothecation Termination
27	Transport Department	Issuance of NOC
28	Transport Department	Learner's License
29	Transport Department	Permanent Driving License
30	Transport Department	Renewal of Driving Licence
31	Transport Department	Duplicate Driving License
32	Transport Department	Change of Address in D/L
33	Transport Department	Addition of new class of vehicle to a Driving License
34	Transport Department	Motor Vehicle Tax
35	Delhi Jal Board	New Water/sewer Connection
36	Delhi Jal Board	Mutation
37	Delhi Jal Board	Re-Opening (After rebuilding of house etc.)
38	Delhi Jal Board	Disconnection
39	Delhi Pharmacy Council	Fresh Registration
40	Delhi Pharmacy Council	Renewal of Registration
41	Delhi Tourism and transportation Development Corporation (DTTDC)	Booking of Tour Package
42	Delhi Transport Corporation	Issuance of general all route Bus pass for AC & Non AC Buses
43	Delhi Transport Corporation	issuance of Delhi-NCR bus passes
44	Delhi Transport	Issuance of Concessional BPL/AAY monthly

	Corporation	Bus Passes
45	Delhi Transport Corporation	Issuance of Concessional Bus Passes to Senior citizen AC& Non AC buses
46	Delhi Transport Corporation	Issuance of free Bus Passes for disabled persons (Blind)
47	Delhi Transport Corporation	Issuance of free Bus Passes for disabled persons (Deaf & Dumb)
48	Delhi Transport Corporation	Issuance of free Bus Passes for disabled persons (orthopaedics)
49	Delhi Transport Corporation	Issuance of free Bus Passes for freedom fighters with one attendant
50	Delhi Transport Corporation	Issuance of free Bus Passes for MLA passes with one attendant
51	Delhi Transport Corporation	Issuance of free Bus Passes for National Award Winner
52	Delhi Transport Corporation	Issuance of free Bus Passes for Sportsman (International)
53	Delhi Transport Corporation	Issuance of free Bus Passes for war widows & their dependents
54	Delhi Transport Corporation	Issuance of student concessional destination/all rout bus passes (Monthly/quarterly/six monthly) for Educational institution and permission/authorization provided
55	Drugs Control Department	Grant of Licence to Chemist
56	Drugs Control Department	Grant of Licence for sale of Homeopathic drug
57	Drugs Control Department	Grant of Licence for sale of schedule X drug
58	Drugs Control Department	Addition/deletion of Competent person
59	Drugs Control Department	Addition/deletion of Registered Pharmacist
60	Drugs Control Department	Renewal of License
61	Drugs Control Department	Addition of Premises
62	Drugs Control Department	Change in Premises
63	Drugs Control Department	Change in constitution
64	Drugs Control Department	Surrender of Licence
65	Food and Supplies Department	Issuance of Priority Household Card
66	Food and Supplies Department	Updation of Member Details in the AAY/Priority Household Card
67	Food and Supplies Department	Addition of Members in the ration Card
68	Food and Supplies Department	Change in Head of family
69	Food and Supplies Department	Change in Residential Address
70	Food and Supplies Department	Deletion of Members in the Ration card
71	Food and Supplies Department	Issuance of Duplicate Ration Card
72	Food and Supplies Department	Transfer of ration card within Delhi
73	Food and Supplies Department	Updation of mobile no. of the beneficiary
74	Higher Education Department	Higher Education and Skill Development Guarantee Scheme of Delhi Higher

		Education Aid Trust
75	Higher Education Department	Merit-cum-Means Income Linked Financial Assistance Scheme of Delhi Higher Education Aid Trust
76	Labour Department	Approval of Installation of Passenger Lift, Lift Shaft & Machine Room
77	Labour Department	Delhi Shops & Establishment Act, 1954
78	Labour Department	Grant of License for Contractor under Section 12 of Contract Labour (Regulation & Abolition) Act, 1970
79	Labour Department	Grant of License for working of Passenger lift
80	Labour Department	Grant of Registration of Establishment employing building workers of BOCW (RE&CS) Act, 1996
81	Labour Department	Grant of Registration Certificate of Principal Employer under Section 7 of Contract Labour (Regulation & Abolition) Act, 1970
82	Labour Department	Periodical Inspection of Lift
83	Labour Department	Grant of Electrical Contractor License
84	Labour Department	Issuance of Certificate of Competency Class I (Electrical Supervisor)
85	Labour Department	Registration of Construction Workers under Building and other Construction Workers (RE&CS) Act, 1996
86	Labour Department	Renewal of Construction Workers under Building and other Construction Workers (RE&CS) Act, 1996
87	Labour Department	Renewal of License to Contractor under Contract Labour Act, 1970
88	SC/ST Welfare Department	Financial Assistant for purchase of Stationery to SC/ST/OBC/Minority Category
89	SC/ST Welfare Department	Reimbursement of Tuition fees for students Belonging to SC/ST/OBC/ Minority Category
90	SC/ST Welfare Department	Scholarship/Merit Scholarship to SC/ST/OBC/ Minority Students for the in School (for Class I to XII) and for OBC (Class VI to XII)
91	SC/ST Welfare Department	Post Matric Scheme for SC Students
92	SC/ST Welfare Department	Pre Matric Scheme for SC Students
93	SC/ST Welfare Department	Post Matric Scholarship for OBC Student of Collage / Professional Institution
94	SC/ST Welfare Department	Post Matric Scholarship for OBC Student (PMS-OBC)
95	SC/ST Welfare Department	Pre Matric Scholarship for OBC Student (PMS-OBC)
96	Social Welfare Department	Delhi Family Benefit Scheme
97	Social Welfare Department	Handicap Pension Scheme
98	Social Welfare Department	Grievances of Old Age Pension Scheme
99	Tourism	Registration of Bed & Breakfast establishments
100	Women and Child Development	Delhi Pension Scheme to Women in Distress (Widow Pension Scheme)

Handwritten signature/initials