



# केन्द्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड

(मानव संसाधन विकास मंत्रालय, भारत सरकार के अधीन एक स्वायत्त संगठन)

## CENTRAL BOARD OF SECONDARY EDUCATION

(An Autonomous Organisation under the Ministry of Human Resource Development, Govt. of India)



सीबीएसई/सचिव/एसपीएस/2017/

जुलाई 10, 2017

### कार्यालय आदेश

बोर्ड की विभिन्न शाखाओं और हितधारकों के निवेदनों/शिकायतों/डाक आदि को सुव्यवस्थित करने और के लिए 10 जुलाई 2017 से एकल खिड़की प्रकोष्ठ (एसडब्ल्यूसी) की स्थापना की गई।

सभी निवेदनों/शिकायतों/डाक आदि के प्रवाह निम्नलिखित होगा :-

1. आवती - निर्गम शाखा एकल खिड़की/केंद्रीकृत प्रकोष्ठ होगा जो स्वागत-कक्ष से संबद्ध होगा।
2. सभी प्रकार की डाक/निवेदन/आवेदन/शिकायत आदि को एसडब्ल्यूएस के माध्यम से भेजी जाएगी।
3. अटूट श्रृंखला में एक विशिष्ट पंजीकरण सं. सभी आवती/ निवेदनों / आवेदनों / शिकायतों आदि के लिए आवंटित की जाएगी।
4. आगंतुक के आवेदन भी विशिष्ट पंजीकरण संख्या के साथ चिह्नित एकल खिड़की/केंद्रीकृत प्रकोष्ठ में पंजीकृत किए जाएंगे।
5. डाक / कूरियर / ईमेल के माध्यम से प्राप्त होने वाले सभी आवती / निवेदन / आवेदन / शिकायतों के जवाब 7 दिनों के भीतर देने होंगे।
6. कार्यालय परिसर में एक आगंतुक के लिए ठहरने का समय 1 घंटा होगा और 1 घंटे से अधिक समय की स्थिति में, प्रश्नों के समाधान के लिए अस्थायी तारीख / समय के साथ आगंतुक के पास पर संबंधित अधिकारी द्वारा प्रमाणित किया जाना चाहिए।
7. यदि उसी दिन उत्तर देना संभव नहीं है तो कार्यालय आने वाले व्यक्ति को अधिकतम 3 दिनों में ईमेल / पत्र / टेलीफोन इत्यादि द्वारा उत्तर दिया जाना चाहिए।
8. मौखिक अनुरोध पंजीकृत नहीं होगा।
9. सभी संबंधित विभागों को दैनिक आधार पर एकल खिड़की प्रकोष्ठ/केंद्रीकृत को पत्र या ईमेल प्रतियों के रूप में उत्तरों की प्रति देनी होगी।
10. उत्तर की प्रति शुक्रवार को शाम 3 बजे तक एकल खिड़की प्रकोष्ठ को भेजनी है। उसके बाद, एकल खिड़की/केंद्रीकृत प्रकोष्ठ द्वारा एक विस्तृत रिपोर्ट तैयार की जाएगी और समीक्षा के लिए सोमवार को सचिव, सीबीएसई को प्रस्तुत की जाएगी।
11. आगंतुक पंजीकरण फॉर्म आगंतुकों द्वारा भरा और हस्ताक्षरित किया जाना है और बाद में उसे एकल खिड़की/केंद्रीकृत प्रकोष्ठ में पंजीकृत कराना है। अधिकारी जिसके पास दौरा किया है को फॉर्म पर टिप्पणी देनी है और फॉर्म पर हस्ताक्षर करने है।
12. स्वागत-कक्ष को आगंतुक फॉर्म की भरी गई एक-एक कॉपी आगंतुक और पदाधिकारी जिनके पास दौरा किया है को सौंपनी होती है। तीसरी प्रति स्वागत-कक्ष में रखनी है।



"शिक्षा केन्द्र", 2, सामुदायिक केन्द्र, प्रीत विहार, दिल्ली-110092  
"SHIKSHA KENDRA" 2, COMMUNITY CENTRE, PREET VIHAR, DELHI-110092





# केन्द्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड

(मानव संसाधन विकास मंत्रालय, भारत सरकार के अधीन एक स्वायत्त संगठन)

## CENTRAL BOARD OF SECONDARY EDUCATION

(An Autonomous Organisation under the Ministry of Human Resource Development, Govt. of India)



13. पदाधिकारी को यह प्रयास करना चाहिए कि उसी दिन उत्तर दिया जाए।
14. सभी विभागों से अनुरोध है कि सभी लंबित/पहले से प्राप्त डाक/अनुरोध/पत्र/ शिकायत/वीआईपी संदर्भ/शिकायत आदि 7 दिनों के भीतर प्रस्तुत करें या यदि ये अभी भी लंबित हैं तो उन्हें 14 जुलाई 2017 तक एकल खिड़की सेल में पंजीकृत करवाएं।
15. कोई भी डाक/अनुरोध आदि पदाधिकारियों द्वारा सीधे प्राप्त नहीं होगी और यदि कोई डाक/अनुरोध आदि सीधे प्राप्त होता है, तो यह संबंधित पदाधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि वह इसे एकल खिड़की प्रकोष्ठ में पंजीकृत करवाए।
16. एकल खिड़की प्रकोष्ठ की ऑनलाइन और मैनुअल दोनों प्रणाली समानांतर चलनी चाहिए।
17. प्राप्त निवेदनों का उत्तर ईमेल / पत्र / फैंक्स आदि द्वारा भेजा जा सकता है।
18. प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालयों और उत्कृष्टता केन्द्रों में एकल खिड़की प्रकोष्ठ स्थापित किया जाना है और 20 जुलाई 2017 तक अधोहस्ताक्षरी को एक अनुपालन रिपोर्ट भेजी जानी है।
19. सभी क्षेत्रीय कार्यालय और उत्कृष्टता केन्द्रों को संलग्न प्रारूप में एक साप्ताहिक रिपोर्ट सोमवार सुबह 10:00 बजे तक अधोहस्ताक्षरी को भेजनी है।

\* सभी आगंतुकों को मुख्यालय परिसर में 1 घंटे की अवधि के लिए अनुमति दी जानी है और आगंतुक के पास पर समय अंकित किया जाएगा।

(अनुराग त्रिपाठी)

सचिव

### संलग्नक :

1. नियंत्रण चार्ट
2. आगंतुक का पंजीकरण प्रारूप

### जानकारी और आवश्यक कार्रवाई के लिए प्रतिलिपि :-

1. अध्यक्ष, सीबीएसई, दिल्ली के कार्यकारी अधिकारी को सूचनार्थ
2. परीक्षा नियंत्रक
3. निदेशक (आईटी) को एकल खिड़की प्रकोष्ठ के लिए एक सॉफ्टवेयर विकसित करना तथा क्रियान्वित करना
4. कार्यकारी निदेशक (जेएबी तथा यूजीसी-नेट)
5. निदेशक (सीटीईटी, जेएनवीएसटी तथा विविध परीक्षा)
6. सीवीओ, सीबीएसई मुख्यालय, दिल्ली
7. निदेशक, पंजीकृत कार्यालय, सीबीएसई, अजमेर
8. निदेशक, क्षेत्रीय कार्यालय, सीबीएसई, गुवाहटी
9. संयुक्त सचिव (एडुसेट)



"शिक्षा केन्द्र", 2, सामुदायिक केन्द्र, प्रीत विहार, दिल्ली-110092  
"SHIKSHA KENDRA" 2, COMMUNITY CENTRE, PREET VIHAR, DELHI-110092





# केन्द्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड

(मानव संसाधन विकास मंत्रालय, भारत सरकार के अधीन एक स्वायत्त संगठन)

## CENTRAL BOARD OF SECONDARY EDUCATION

(An Autonomous Organisation under the Ministry of Human Resource Development, Govt. of India)



10. संयुक्त सचिव तथा ओएसडी, एनईईटी यूनिट
11. संयुक्त सचिव (प्रशा. एवं विधि)
12. अनुसंधान अधिकारी (तकनीकी), संबद्धता यूनिट
13. अपर निदेशक, व्यावसायिक व शैक्षणिक
14. आईएफए, सीबीएसई मुख्यालय, दिल्ली
15. बोर्ड के सभी क्षेत्रीय अधिकारी/उत्कृष्टता केंद्र
16. जनसम्पर्क अधिकारी, सीबीएसई मुख्यालय, दिल्ली
17. उप सचिव संबद्धता, सीबीएसई मुख्यालय, दिल्ली
18. उप सचिव गुप्त एकक, सीबीएसई मुख्यालय, दिल्ली
19. उप सचिव समन्वय यूनिट, सीबीएसई मुख्यालय, दिल्ली
20. अनुभाग अधिकारी स्तर तक के सभी अधिकारी



"शिक्षा केन्द्र", 2, सामुदायिक केन्द्र, प्रीत विहार, दिल्ली-110092  
"SHIKSHA KENDRA" 2, COMMUNITY CENTRE, PREET VIHAR, DELHI-110092

