



निगम कार्यालय  
महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड  
के लिए  
नागरिक/उपभोक्ता चार्टर

**1. संकल्पना**

- सकल समाधान प्रदाता कंपनी बनना तथा किफायती दरों पर विश्वस्तरीय सेवाएं उपलब्ध कराना।
- अंतर्राष्ट्रीय दूरसंचार कंपनी बनना तथा फारच्यून 500 कंपनियों में स्थान प्राप्त करना।
- निजी नेटवर्क तथा लीज्ड लाइनों का सबसे बड़ा प्रदाता बनना।
- अपनी आंतरिक क्षमता के बल पर भारत तथा विदेश में अन्य क्षेत्रों में नवोद्यम (वेंचर)।

**2. ध्येय**

- किफायती दरों पर विश्वस्तरीय दूरसंचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी से संबंधित सेवाएं उपलब्ध कराने में बाजार अग्रणी बने रहना तथा वैश्विक स्तर पर कार्य करना।

**3. उपलब्ध कराई गई सेवाओं के मानक**

क्र.सं.	सेवाएं/आदान प्रदान	अधिकतम समय सीमा
1	आगामी वर्ष के लिए समझौता ज्ञापन दस्तावेज का अनुमोदन/जारी करना।	चालू वित्त वर्ष के 31 मार्च तक।
2	आगामी वर्ष के लिए म0टे0नि0लि0 की वार्षिक योजना का अनुमोदन/जारी करना।	चालू वित्त वर्ष के 31 मार्च तक।
3	शिकायत निवारण/शिकायत निवारण प्रक्रिया का सुगमीकरण।	60 दिन *
4	पेंशनभोगी/परिवार पेंशनभोगी के संबंध में शिकायतों का निवारण।	*विभिन्न इकाइयों/उप इकाइयों से प्राप्त प्रत्युत्तरों तथा विवरण की प्राप्ति के अधीन।
5	सेवानिवृत्त हो रहे कर्मचारियों/पेंशनभोगियों के संबंध में सेवानिवृत्ति लाभ/पेंशन मामलों का परिशोधन।	*यदि अधिक समय लगता है तो शिकायतकर्ता को 60 दिन के भीतर अंतरिम उत्तर के माध्यम से सूचित किया जाएगा।
6	भविष्य निधि दावों इत्यादि का निपटान।	60 दिन * *विभिन्न इकाइयों/उप इकाइयों से प्राप्त प्रत्युत्तरों की प्राप्ति के अधीन। * यदि अधिक समय लगता है तो शिकायतकर्ता को 60 दिन के भीतर अंतरिम उत्तर के माध्यम से सूचित किया जाएगा।
7	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 में विनिर्दिष्ट किन्हीं भी कारणों से अनुरोध को अस्वीकृत करना अथवा सूचना उपलब्ध करवाना।	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 में विनिर्दिष्ट समयबद्ध सीमा के भीतर।

8	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत अधिमान्य अपीलों का निपटान।	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 में विनिर्दिष्ट समयबद्ध सीमा के भीतर।
9	म0टे0नि0लि0 के निवेशकों/शेयरधारकों के संबंध में शिकायतों का निवारण।	60 दिन * *विभिन्न इकाइयों/उप इकाइयों से प्राप्त प्रत्युत्तरों की प्राप्ति से अधीन। * यदि अधिक समय लगता है तो शिकायत कर्ता को 60 दिन के भीतर अंतरिम उत्तर के माध्यम से सूचित किया जाएगा।
10	ट्राई (टीआरएआई) की विभिन्न रिपोर्टें प्रस्तुत करना तथा म0टे0नि0लि0 को प्रशुल्क का प्रस्तुतीकरण।	ट्राई की निर्धारित समय सीमा के भीतर।

नोट : सेवा के मूल्यांकन के लिए मानकों तथा उत्तरदायी व्यक्तियों, प्रक्रियाओं, दस्तावेजों, शुल्क यदि लागू हों, का विवरण अनुलग्नक- I तथा II में दिया गया है।

#### 4. शिकायत निवारण क्रियाविधि

म0टे0नि0लि0 के उपभोक्ताओं के लिए दोष/शिकायतों की बुकिंग के लिए विभिन्न विकल्पों की सूची निम्नानुसार है :

- कॉल सेंटर तथा वेब लिंक :

दूरसंचार सेवा	म0टे0नि0लि0, दिल्ली		म0टे0नि0लि0, मुंबई	
	कॉल सेंटर नंबर	ऑनलाइन (वेब लिंक)	कॉल सेंटर नंबर	ऑनलाइन (वेब लिंक)
लैंडलाइन	1500	<a href="http://customercare.mtnldelhi.in">http://customercare.mtnldelhi.in</a>	1500	<a href="http://mtnlmumbai.in/index.php/customer-care/complaints">http://mtnlmumbai.in/index.php/customer-care/complaints</a>
ब्रॉडबैंड	1504		1504	
सीडीएमए (गरुड)	1502		1502	
जीएसएम	1503		<a href="http://mtnlmumbai.in/dolphin/index.php/customer-care/customer-support">http://mtnlmumbai.in/dolphin/index.php/customer-care/customer-support</a>	

नोटल अधिकारियों तथा अपीलीय प्राधिकारियों का विवरण क्रमशः म0टे0नि0लि0, दिल्ली ([www.mtnldelhi.in](http://www.mtnldelhi.in)) तथा म0टे0नि0लि0, मुंबई ([www.mtnlmumbai.in](http://www.mtnlmumbai.in)) की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं जो म0टे0नि0लि0, निगम कार्यालय ([www.mtnl.net.in](http://www.mtnl.net.in)) की वेबसाइट से भी जुड़े हैं।

इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता की शिकायतों का यदि कहीं भी समाधान नहीं होता तो अपनी शिकायत दर्ज कराने का उनके पास एक और विकल्प है :

- ट्राई वेबसाइट : <http://www.trai.gov.in>
- केन्द्र सरकार को लोक शिकायत (केन्द्रीयकृत सीपीजीआरएएमएस) वेबसाइट : <http://pgportal.gov.in>

## 5. हितधारक : सेवा प्राप्तकर्ता/नागरिक/ग्राहक

- (i) भारत के नागरिक।
- (ii) प्रत्याशित तथा अन्यो सहित दूरसंचार उपभोक्ता।
- (iii) संचार हाटों/उपभोक्ता सेवा केन्द्रों (सीएससी) में आने वाले उपभोक्ता।
- (iv) निवशक/शेयरधारी।

## 6. उत्तरदायित्व केन्द्र/अधीनस्थ कार्यालय :

### (i) कार्यकारी निदेशक, दिल्ली ([www.mtnldelhi.in](http://www.mtnldelhi.in))

दिल्ली के लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र में लैंडलाइन, ब्रॉडबैंड, लीज़ लाइनों, एफटीटीएच इत्यादि जैसी वायरलाइन दूरसंचार सेवाएं उपलब्ध करवाना।

### (ii) कार्यकारी निदेशक, मुंबई ([www.mtnlmumbai.in](http://www.mtnlmumbai.in))

मुंबई के लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र में लैंडलाइन, ब्रॉडबैंड, लीज़ लाइनों, एफटीटीएच इत्यादि जैसी वायरलाइन दूरसंचार सेवाएं उपलब्ध करवाना।

### (iii) मुख्य महाप्रबंधक (बेतार सेवाएं) दिल्ली ([www.mtnldelhi.in/dolphin](http://www.mtnldelhi.in/dolphin))

दिल्ली के लाइसेंस प्राप्त क्षेत्र में जीएसएम, सीडीएमए, एफडब्ल्यूटी, 3जी, जीपीआरएस इत्यादि बेतार दूरसंचार सेवाएं उपलब्ध कराना।

### (iv) मुख्य महाप्रबंधक (बेतार सेवाएं) मुंबई ([www.mtnlmumbai.in/index.php/mobile](http://www.mtnlmumbai.in/index.php/mobile))

मुंबई के लाइसेंस प्राप्त क्षेत्र में जीएसएम, सीडीएमए, एफडब्ल्यूटी, 3 जी, जीपीआरएस इत्यादि बेतार दूरसंचार सेवाएं उपलब्ध कराना।

## 7. सेवा प्राप्तकर्ताओं से प्रत्याशाएं

- (i) आवेदन पत्र सभी प्रकार से विधिवत रूप से भरकर जमा करवाएं।
- (ii) म०टे०नि०लि० के साथ अपने पत्र व्यवहार का सदैव पूरा रिकार्ड रखें।
- (iii) निर्धारित रिपोर्ट/यूसी/लेखापरीक्षित लेखों को निर्धारित प्रपत्रों में समय पर भेजें।
- (iv) नीतियो, कार्यक्रम तथा प्रक्रियाओं के लिए म०टे०नि०लि० की वेबसाइट नियमित रूप से देखें।
- (v) दूरसंचार/ईमेल पर संबद्ध अधिकारी से संपर्क करने में संकोच न करें।
- (vi) हितधारक आवेदन पत्रों, अपीलों, चर्चाओं इत्यादि में तथ्यों का न छुपाएं।

8. संभावित परिशोधन के लिए चार्टर की समीक्षा की जाएगी जो विभिन्न हितधारकों से प्राप्त फीडबैक, यदि कोई हो तो, वार्षिक आधार पर आधारित होगी।

क्र. सं.	सेवा /आदान प्रदान	भारिता	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ईमेल	फोन नं.	सेवा से प्रत्याशाओं की प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	रीति	राशि
1	आगामी वर्ष के लिए समझौता ज्ञापन का अनुमोदन जारी करना।	10%	श्री एस.के. गुप्ता, म.प्र; (योजना) निगम कार्यालय	<a href="mailto:gmtechco@bol.net.in">gmtechco@bol.net.in</a>	011-24324438	दस्तावेज में दिए गए लक्ष्य की तुलना में उपलब्धियां।	कार्य निष्पादन तथा समीक्षा विवरण।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
2	आगामी वर्ष के लिए म0टे0 नि0लि0 की वार्षिक योजना का अनुमोदन जारी करना।	10%	श्री एस.के. गुप्ता, म.प्र; (योजना) निगम कार्यालय	<a href="mailto:gmtechco@bol.net.in">gmtechco@bol.net.in</a>	011-24324438	दस्तावेज में दिए गए लक्ष्य की तुलना में उपलब्धियां	कार्य निष्पादन तथा समीक्षा विवरण।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
3	शिकायत निवारण प्रक्रिया का सुगमिकरण	10%	म.प्र;(प्रचालन) निगम कार्यालय	<a href="mailto:mtnlpq@yahoo.com">mtnlpq@yahoo.com</a>	011-24323618	दूरसंचार सेवाओं संबंधी शिकायतों के निवारण हेतु ट्राई की "संस्थानिक शिकायत निवारण कार्य-विधि" के अनुसार पहले	इसका प्रक्रिया सहित विवरण <a href="http://trai.gov.in">http://trai.gov.in</a> पर उपभोक्ता सेवा खंड पर उपलब्ध है।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

						म0टे0नि 0लि0 के कॉल सेंटर्स (उपर्युक्त पैरा 4 का संदर्भ ले) पर शिकायत दर्ज करानी चाहिए। इसके अतिरिक्त, सामान्य प्रक्रिया में शिकायत के समाधान में कोई कठिनाई हो तो इसे इस कार्यालय को प्रस्तुत किया जा सकता है।				
4	पेंशन भोगियों /परिवार पेंशन भोगियों के संबंध में शिकाय त का निवारण	10%	श्री दीपक चंदुका, म.प्र. (मानव संसाधन ) निगम कार्याल य	<a href="mailto:gmrco@bol.net.in">gmrco@bol.net.in</a>	011- 24322522	पेंशन /परिवार पेंशन पर केवल नीति आदेश के संबंध में।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
5	सेवा निवृत्त हो रहे	10%	श्री दीपक चंदुका,	<a href="mailto:gmrco@bol.net.in">gmrco@bol.net.in</a>	011- 24322522	केवल नीति आदेश से	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

	कर्मचारियों /पेंशन भोगियों के संबंध में पेंशन मामलों में सेवा निवृत्ति लाभ /पेंशन मामलों का परिशोधन।		म.प्र. (मानव संसाधन ) निगम कार्यालय			संबंधित शिकायतें ।				
6	भविष्य निधि दावों इत्यादि का निपटान ।	10%	श्री एस. आर. स्याल, कंपनी सचिव, म0टे0 नि0लि0	<a href="mailto:cscobol.net.in">cscobol.net.in</a>	011-24317225	क) शिकायती पत्रों की प्राप्ति। ख) शिकायतें छांटने के बाद उन्हें संबद्ध नियम के अनुसार उपलब्ध सूचना के आधार पर दूर किया जाता है।	एक औपचारिक आवेदन पत्र।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
7	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 में विनिर्दिष्ट	10%	श्री विपन चोपड़ा, संयुक्त म.प्र. (पीआर एवं प्रशा.) एवं	<a href="mailto:jtgmpco@bol.net.in">jtgmpco@bol.net.in</a>	011-24327751	क) आवेदन की प्राप्ति।	सूचना के लिए आवेदन पत्र	लागू नहीं	डीडी /नकद / आई पी ओ	10/- का लागू शुल्क, गरीबी रेखा

	किन्हीं भी कारणों के लिए अनुरोध को अस्वीकृत करना अथवा सूचना उपलब्ध करवाना ।		सीपीआईओ, निगम कार्यालय							से नीचे (बी पीएल) के लिए कोई शुल्क नहीं ।
						ख) संबद्ध केन्द्रीय जनसूचना अधिकारी द्वारा आवेदनकर्ता को सूचना उपलब्ध कराना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	अपेक्षित शुल्क, यदि कोई हो तो प्रति पृष्ठ के आधार पर।
8	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत अधिमन्य अपीलों का निपटान ।	10%	श्री सुनील कुमार, म.प्र. (सामग्री प्रबंधन) निगम कार्यालय	<a href="mailto:gmmmco@bol.net.in">gmmmco@bol.net.in</a>	011-24311887	क) अपील का प्राप्ति।	अपील अधिमन्य	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						ख) संबद्ध प्रथम अपील प्राधिकारी द्वारा अपील पर निर्णय।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
9	म0टे0 नि0लि0	10%	श्री एस. आर.	<a href="mailto:csc0@bol.net.in">csc0@bol.net.in</a>	011-24317225	क) निवेशकों	आवेदन पत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं



	के निवेशकों / शेयरधारकों के संबंध में शिकायतों का निवारण।		स्याल, कंपनी सचिव, म०टे० नि०लि०			/शेयर/ शेयरधारियों से शिकायतों की प्राप्ति।				
						ख) शिकायतें छांटने के बाद उन्हें संबद्ध नियम के अनुसार उपलब्ध सूचना के आधार पर दूर किया जाता है।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
10	ट्राई (टीआर एआई) की विभिन्न रिपोर्ट प्रस्तुत करना तथा म०टे० नि०लि० के प्रशुल्क का प्रस्तुतीकरण।	10%	सुश्री वंदना गुसा, म.प्र. (आरए एवं सी) निगम कार्यालय	svpraco@bol.net.in	011-24322177	निर्धारित प्रपत्र में ट्राई को सूचना /रिपोर्ट देना।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

#### सेवा मानक

क्र. सं.	सेवा /आदान प्रदान	भारिता	अनुगामी निर्देशन	सेवा मानक	इकाई	डाटा स्रोत
1	आगामी वर्ष के लिए समझौता ज्ञापन का अनुमोदन/जारी करना।	10%	वह दिनांक जब तक समझौता ज्ञापन	समाप्त हो रहे वित्तीय वर्ष की 31, मार्च तक।	दिनांक तक	कॉरपोरेट रिकार्ड

			अनुमोदित /जारी किया जाना है।			
2	आगामी वर्ष के लिए म0टे0नि0लि0 की वार्षिक योजना का अनुमोदन जारी करना।	10%	वह दिनांक जब तक समझौता ज्ञापन अनुमोदित /जारी किया जाना है।	समाप्त हो रहे वित्तीय वर्ष की 31, मार्च तक।	दिनांक तक	कॉरपोरेट रिकार्ड
3	शिकायत निवारण प्रक्रिया का शिकायत निवारण /सुगमीकरण।	10%	किसी शिकायत को संबद्ध इकाइयों /अधीनस्थ संगठनों को अग्रेषित करने में लगा औसत समय।	3	कार्य दिवस	कॉरपोरेट रिकार्ड एवं सीपीजीआरए एमएस
			लोक शिकायत प्रकोष्ठ में शिकायत के पंजीकरण /प्राप्त होने के 60 दिनों के भीतर शिकायत कर्ता को अंतरिम /अंतिम प्रत्युत्तर।	95	%	कॉरपोरेट रिकार्ड एवं सीपीजीआरए एमएस
4	पेंशन भोगियों /परिवार पेंशन भोगियों के संबंध में शिकायत का निवारण।	10%	शिकायत के पंजीकरण प्राप्ति के 60 दिनों के भीतर शिकायत कर्ता को पेंशन/परिवार पेंशन के संदर्भ में	95	%	कॉरपोरेट रिकार्ड

			नीति-आदेश के संबंधित अंतरिम /अंतिम प्रत्युत्तर देना।			
5	सेवा निवृत्त कर्मचारियों/पेंशन भोगियों के संबंध में पेंशन मामलों में सेवा निवृत्ति लाभ/पेंशन मामलों का परीशोधन।	10%	शिकायत के पंजीकरण प्राप्ति के 60 दिनों के भीतर शिकायत कर्ता को पेंशन/परिवार पेंशन के संदर्भ में नीति-आदेश के संबंधित अंतरिम /अंतिम प्रत्युत्तर देना।	95	%	कॉरपोरेट रिकार्ड
6	भविष्य निधि दावों इत्यादि का निपटान।	10%	शिकायत के पंजीकरण /प्राप्ति के 60 दिनों के भीतर शिकायत कर्ता को अंतरिम /अंतिम प्रत्युत्तर देना।	100	%	कॉरपोरेट रिकार्ड
7	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 में विनिर्दिष्ट किन्हीं भी कारणों के लिए अनुरोध को अस्वीकृत करना अथवा सूचना उपलब्ध करवाना।	10%	सूचना उपलब्ध कराने अथवा अनुरोध अस्वीकार करने के लिए लिया गया समय।	30	कार्य दिवस	कॉरपोरेट रिकार्ड
8	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के	10%	अपीलों के निपटान के	45	कार्य दिवस	कॉरपोरेट रिकार्ड

	अंतर्गत अधिमान्य अपीलों का निपटान।		लिए लिया गया समय।			
9	म0टे0नि0लि0 के निवेशकों/शेयरधारकों के संबंध में शिकायतों का निवारण।	10%	शिकायत के पंजीकरण /प्राप्ति के 60 दिनों के भीतर शिकायत कर्ता को अंतरिम /अंतिम प्रत्युत्तर देना।	95	%	कॉरपोरेट रिकार्ड
10	ट्राई (टीआरएआई) की विभिन्न रिपोर्टें प्रस्तुत करना तथा म0टे0नि0लि0 को प्रशुल्क का प्रस्तुतीकरण।	10%	ट्राई की निर्धारित समय सीमा में रिपोर्ट के निपटान के लिए लिया गया समय।	100	%	कॉरपोरेट रिकार्ड