



नागरिक' / प्रयोक्ता' चार्टर CITIZENS'/CLIENTS' CHARTER

द्वारा जारी / *Issued by* :

व्यावहारिक प्रशिक्षण बोर्ड (पू.क्षे.)

Board of Practical Training (ER)

मानव संसाधन विकास मंत्रालय के अधीन

Under Ministry of Human Resource Development

उच्च शिक्षा विभाग

Department of Higher Education

भारत सरकार

Govt. of India

ब्लॉक-ईए, सेक्टर -1, साल्ट लेक सिटी, कोलकाता -700064

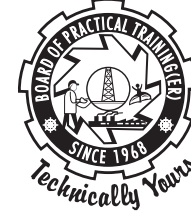
Block-EA, Sector-1, Salt Lake City, Kolkata-700064

वेबसाइट / Website : www.bopter.gov.in

वेब पोर्टल / Web portal : www.mhrdnats.gov.in

अद्यतनीकृत / Updated on 01.01.2018





नागरिक' / प्रयोक्ता' चार्टर CITIZENS'/CLIENTS' CHARTER

व्यावहारिक प्रशिक्षण बोर्ड (पू.क्षे.) Board of Practical Training (ER)

मानव संसाधन विकास मंत्रालय के अधीन
Under Ministry of Human Resource Development
उच्च शिक्षा विभाग

Department of Higher Education

भारत सरकार

Govt. of India

ब्लॉक-ईए, सेक्टर -1, साल्ट लेक सिटी, कोलकाता -700064

Block-EA, Sector-1, Salt Lake City, Kolkata-700064

वेबसाइट / Website : www.bopter.gov.in

वेब पोर्टल / Web portal : www.mhrdnats.gov.in

अद्यतनीकृत / Updated on 01.01.2018

नागरिक' / प्रयोक्ता' चार्टर: व्यावहारिक प्रशिक्षण बोर्ड,
पूर्वी क्षेत्र, कोलकाता
विषय-सूची तालिका

क्रमांक	विषय	पृष्ठ
1	परिचय	4
2	व्यावहारिक प्रशिक्षण बोर्ड, पूर्वी क्षेत्र, कोलकाता के बारे में	10
3	विजन	10
4	मिशन	10
5	हमारे प्रयोक्ता और हितधारक	10
6	हमारी सेवाएं	12
7	हमारे प्रयोक्ताओं से अपेक्षाएं	12
8	उत्तरदायित्व केन्द्र	20
9	शिकायत निवारण प्रक्रिया	20
10	नागरिक / प्रयोक्ता चार्टर	24
11	सूचना और सुविधा डेस्क (आईएफडी)	24
12	मानक सेवाएं	26
13	मुख्य सेवाएं/क्रियाकलाप	30
14	अन्य उत्तरदायित्व केंद्र [व्या.प्र.बो.(पू.क्षे.) के विस्तार केंद्र]	32
15	नागरिक चार्टर का मूल्यांकन, निगरानी तथा समीक्षा	34

CITIZENS'/CLIENTS' CHARTER : BOARD OF
PRACTICAL TRAINING, EASTERN REGION, KOLKATA

TABLE OF CONTENTS

Sl No.	Subject	pages
1	Introduction	5
2	About Board of Practical Training, Eastern Region, Kolkata	11
3	Vision	11
4	Mission	11
5	Our Client's and Stakeholders	11
6	Our Services	13
7	Expectations from our Clients	13
8	Responsibility Centres	21
9	Grievance Redressal Process	21
10	Citizens/Clients Charter	25
11	Information and facilitation Desk (IFD)	25
12	Services Standards	27
13	Main Services/Transactions	31
14	Other Responsibility Centres [Extension Centre of BOPT(ER)]	33
15	Evaluation, Monitoring and Review of the Citizens' Charter	35

व्यावहारिक प्रशिक्षण बोर्ड

(पूर्वी क्षेत्र)

(मानव संसाधन विकास मंत्रालय, उच्च शिक्षा विभाग,
भारत सरकार के अंतर्गत एक स्वायत्त संगठन)

व्यावहारिक प्रशिक्षण बोर्ड (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता का नागरिक चार्टर

1. परिचय

यह विश्वव्यापी मान्यता है कि आर्थिक और सामाजिक विकास दोनों के लिए सुशासन आवश्यक है। सुशासन में 3 आवश्यक पहलुओं प्रशासन की पारदर्शिता, उत्तरदायित्व और क्रियाशीलता पर जोर दिया जाता है। सार्वजनिक सेवाओं को प्रदान करने वाले संगठनों के साथ संपर्क के दौरान नागरिकों को होने वाली समस्याओं के निवारण के क्रम में "नागरिक चार्टर प्रस्ताव" एक पहल है।

नागरिक चार्टर की अवधारणा सेवा प्रदाता और इसके उपयोगकर्ताओं के बीच के विश्वास को समाहित करती है। 1991 में राष्ट्रीय कार्यक्रम के रूप में इस अवधारणा को संयुक्त रूप से यूनाइटेड किंगडम में सम्मिलित और कार्यान्वित किया गया था। नागरिक चार्टर का मूल उद्देश्य सार्वजनिक सेवाओं को प्रदान करने के संबंध में नागरिकों को सशक्त करना है। मूल रूप से तैयार किए गए नागरिक चार्टर आंदोलन के 6 सिद्धांत थे:

- i) गुणवत्ता: सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार;
- ii) विकल्प: जहां कहीं संभव हो;
- iii) मानदंड: मानदंडों की पूर्ति के लिए निर्दिष्ट करना कि क्या उम्मीद करें और कैसे कार्य करना चाहिए;
- iv) मूल्य: कर दाताओं के पैसे हेतु;
- v) जवाबदेही: व्यक्तिगत और संगठन; तथा
- vi) पारदर्शिता: नियम / प्रक्रियाएं / योजनाएं / शिकायतें;

BOARD OF PRACTICAL TRAINING (EASTERN REGION)

(Autonomous Organization under Ministry of Human
Resource Development, Department of Higher Education,
Govt. of India)

CITIZENS CHARTER OF BOARD OF PRACTICAL TRAINING,
EASTERN REGION, KOLKATA

1. Introduction

It has been recognised world-wide that good governance is essential for sustainable development, both Economic & Social. The 3 essential aspects emphasises in good governance are Transparency, Accountability and Responsiveness of the administration. The "Citizens' Charter Initiative" is a response to the quest for solving the problems which a citizen encounters, day in day out, while dealing with organisations providing public services.

The concept of Citizens Charter enshrines the trust between the service provider and its users. The concept was first articulated and implemented in the United Kingdom in 1991 as a National Programme. The basic objective of the Citizens' Charter is to empower the citizen in relation to public services delivery. The 6 principle of the Citizens' Charter movement originally framed were:

- i) Quality: Improving the quality of services;
- ii) Choice: Wherever possible;
- iii) Standards: Specifying what to expect and how to act if standards are not met;
- iv) Value: For the tax payers money;
- v) Accountability: Individual and Organisations; and
- vi) Transparency: Rules/Procedures/Schemes/Grievances;

इन्हें बाद में सेवा प्रदान करने के 9 सिद्धांतों में विस्तारित किया गया जो निम्नानुसार हैं:

- i) सेवाओं के लिए मानक निर्धारित करना;
- ii) जनमत और पूर्ण सूचना प्रदान करना;
- iii) परामर्श और निहित होना;
- iv) पहुंच को प्रोत्साहित और पसंद को बढ़ावा देना;
- v) प्रत्येक से निष्पक्ष व्यवहार करना;
- vi) गलत हो रहे कार्यों को सही करना;
- vii) प्रभावी ढंग से संसाधनों का उपयोग करना;
- viii) नए विचार और सुधार;
- ix) अन्य प्रदाताओं के साथ काम करना;

पिछले कई वर्षों में भारत में आर्थिक विकास के क्षेत्र में महत्वपूर्ण प्रगति हुई है। साक्षरता दर (पिछले दशक में 51.63% से 65.38%) में पर्याप्त वृद्धि के कारण भारतीय नागरिक अपने अधिकारों के बारे में अधिक जागरूक हुए हैं। नागरिक अधिक सजग हो गए हैं और यह अपेक्षा करते हैं कि प्रशासन न केवल उनकी मांगों का उत्तर दे बल्कि उनके समस्याओं का समाधान भी करें।

इस कालखंड में सरकार के प्रभावी और उत्तरदायी प्रशासन पर 1996 से एक आम सहमति विकसित हुई। 24.05.1997 को नई दिल्ली में आयोजित विभिन्न राज्यों और संघ शासित प्रदेशों के मुख्य मंत्रियों की एक सम्मेलन में भारत के तत्कालीन प्रधानमंत्री की अध्यक्षता में केंद्र और राज्य स्तरों पर “प्रभावी और उत्तरदायी सरकार के लिए कार्य योजना” को अंगीकार किया गया। उस सम्मेलन में लिया गया एक मुख्य निर्णय यह था कि केन्द्रीय और राज्य सरकार सार्वजनिक हस्तक्षेप वाले सभी संगठनों के साथ नागरिकों हेतु चार्टर तैयार करेंगे। इस चार्टर में सेवाओं के मानकों के साथ-साथ सेवा प्रदान करने के लिए अपेक्षाकृत समय सीमा, शिकायत निवारण आदि शामिल होंगे।

These were later elaborated under 9 principle of services delivery which are as follows:

- i) Set standards for services;
- ii) Public opinion and provide full information;
- iii) Consult and involve;
- iv) Encourage access and the promotion of choices;
- v) Treat all fairly;
- vi) Put things right when they go wrong;
- vii) Use resources effectively;
- viii) Innovate and improve;
- (ix) Work with other providers.

Over the years, in India, significant progresses were made in the field of economic development. This, along with a substantial increase in the literacy rate (from 51.63% to 65.38% in the last decade) has made Indian citizens increasingly aware of their rights. Citizens have become more articulate and expect the administration not merely to response to their demands but also to anticipate them. It was in this climate that a consensus began to evolve since 1996, in the Government, on effective and responsive administration. At a conference of Chief Ministers of various States and Union Territories held on 24/05/1997 in New Delhi, presided over by the then Prime Minister of India, an “Action Plan for Effective and Responsive Government” at the Centre and State levels was adopted. One of the major decision taken at that conference was that the Central and State Govt. would formulate Citizens’ Charters, along with all the organisations that have public interference. These Charters are to include, standards of services as well as the time limit that are reasonably expected for services delivery, avenues of grievances redressal etc.

प्रशासनिक सुधार और सार्वजनिक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) ने नागरिक चार्टर हेतु समन्वय, निर्मित करने और क्रियान्वयन का कार्य शुरू किया। विभिन्न सरकारी विभागों/संगठनों को पूर्ण और प्रभावी चार्टर तैयार करने तथा उन्हें सक्षम बनाने के लिए आवश्यक दिशानिर्देश प्रेषित किए गए।

तदनुसार, व्यावहारिक प्रशिक्षण बोर्ड (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता ने मुख्य हितधारकों यथा तकनीकी छात्र, तकनीकी संस्थानों और प्रशिक्षण संस्थानों के साथ परामर्श कर नागरिक चार्टर का निर्माण किया है। इस पुस्तिका में दी गई जानकारी को समय-समय पर संशोधित किया जाएगा। नागरिक चार्टर के संबंध में संशोधित और अद्यतित जानकारी वेबसाइट www.bopter.gov.in पर उपलब्ध है। नागरिक किसी भी प्रकार की जानकारी हेतु वेबसाइट www.bopter.gov.in पर उपलब्ध अद्यतित नागरिक चार्टर की सहायता ले सकते हैं।

The department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) initiated the task of coordinating, formulating and operationalizing the Citizens' Charter. The guidelines for formulating the Citizens' Charter were communicated to various Government departments/organisations to enable them to bring out focused and effective Charters.

Accordingly, Board of Practical Training (Eastern Region), Kolkata in consultation with main stakeholders i.e. Technical Students, Technical Institutions and Training Establishments has prepared the Citizens' Charter. The informations provided in this booklet are subject to revision from time to time. The aim/purpose of this Charter is to work for better quality in public service. A revised and updated information on the Citizens' Charter are available on the website www.bopter.gov.in. Any claim by the citizens to be referred to the updated Citizens' Charter available on the website www.bopter.gov.in.

2. व्यावहारिक प्रशिक्षण बोर्ड, पूर्वी क्षेत्र, कोलकाता के बारे में

व्यावहारिक प्रशिक्षण बोर्ड (पूर्वी क्षेत्र) मानव संसाधन विकास मंत्रालय, उच्च शिक्षा विभाग, भारत सरकार के अधीन एक स्वायत्त संगठन है।

इस बोर्ड का प्राथमिक उद्देश्य शिक्षु अधिनियम, 1961 यथासंशोधित 1973 तथा परवर्ती संशोधनों के प्रावधानों को कार्यान्वित और निगरानी करते हुए राज्य सरकार के मान्यता प्राप्त संस्थानों के स्नातक, डिप्लोमाधारक उत्तीर्ण विद्यार्थियों को वृत्तिका सहित समय-समय पर विभिन्न स्थापनाओं/ उद्योगों में एक वर्षीय कार्य के दौरान प्रशिक्षण की व्यवस्था करना है। यह बोर्ड तकनीकी छात्रों के लिए गुणवत्ता सुधार कार्यक्रम का भी आयोजन करता है यथा करियर मार्गदर्शन कार्यक्रम, पर्यवेक्षी विकास कार्यक्रम, शिक्षु वार्ता कार्यक्रम आदि।

व्या.प्र.बो. (पू.क्षे.) के अधिकार क्षेत्र में पश्चिम बंगाल, बिहार, झारखंड, ओडिशा, असम, त्रिपुरा, नागालैंड, मणिपुर, सिक्किम, मिजोरम, मेघालय, अरुणाचल प्रदेश, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह राज्य और केंद्र शासित क्षेत्र शामिल हैं।

3. विजन

योग्य और अनुभवी व्यक्तियों के उचित मार्गदर्शन में उद्योग/संगठनों में उपलब्ध प्रशिक्षण सुविधाओं का यथासंभव उपयोग कर राष्ट्र हेतु बेहतर कुशल प्रशिक्षित तकनीकी जनशक्ति को निर्मित करना है।

4. मिशन

उद्योगों / संगठनों में आवश्यकतानुसार व्यावहारिक प्रशिक्षण के माध्यम से ज्ञान और कौशल को प्राप्त करने हेतु इंजीनियरी / तकनीकी में उत्तीर्ण स्नातक तथा डिप्लोमा धारकों को सुविधा प्रदान करना जिससे इस प्रतिस्पर्धा के युग में उनके रोजगार के अवसरों में सुधार किया जा सके।

5. हमारे प्रयोक्ता और हितधारक

उत्तीर्ण विद्यार्थी जो शिक्षु अधिनियम, 1961 तथा समय-समय पर यथासंशोधित 1973 एवं परवर्ती संशोधनों के अधीन पात्रता मानदंडों को पूरा करते हैं।

2. About Board of Practical Training, Eastern Region, Kolkata

Board of Practical Training (Eastern Region) is an autonomous organization under Ministry of HRD, Dept. of Higher Education, Govt. of India.

The primary objective of this Board is to implement and monitor the provisions of the Apprentices Act, 1961 as amended in 1973 and thereafter from time to time by arranging one year on-the-job stipendiary training in different establishments/ industries to the freshly passed out Degree & Diploma Holder Engineers of the approved Institutions of the Central/ State Government.

This Board also organizes Quality Improvement programme, viz. Career Guidance Programme, Supervisory Development Programme, Meet the Apprentices Programme etc. for the technical students.

States and U.T.s under the jurisdiction of B.O.P.T.(E.R.) are West Bengal, Bihar, Jharkhand, Odisha, Assam, Tripura, Nagaland, Manipur, Sikkim, Mizoram, Meghalaya, Arunachal Pradesh, Andaman & Nicobar Islands.

3. Vision

To build up the stock of well trained skilled technical manpower for the nation by utilizing the training facilities available in industries/ organizations to the maximum possible extent under the able guidance of qualified and experienced persons.

4. Mission

To facilitate the fresh graduates and diploma holders in engineering/ technology for acquiring knowledge and skill through need based practical training in industries/ organizations and thus to improve their employment opportunity in this competitive world.

5. Our Clients and Stakeholders

Passed out students who fulfill the eligibility criteria under the Apprentices Act, 1961 as amended in 1973 and thereafter from time to time.

ऐसी स्थापनाएं जो शिक्षु अधिनियम, 1961 यथासंशोधित 1973 तथा समय-समय पर परवर्ती संशोधनों के अधीन पात्रता मानदंडों को पूरा करती हैं।

ऐसी संस्थाएं जो शिक्षु अधिनियम, 1961 यथासंशोधित 1973 तथा समय-समय पर परवर्ती संशोधनों के अधीन पात्रता मानदंडों को पूरा करती हैं

6. हमारी सेवाएं

मानक के रूप में उल्लिखित गुणवत्ता मानकों के अनुसार हम निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करते हैं:

क्रमांक	हमारी मुख्य सेवा	मानक सेवा
1.	नामांकित योग्य स्थापनाओं को अनुमोदन देना	नामांकन की तिथि से 30 कार्य दिवस
2.	नामांकित योग्य छात्रों को अनुमोदन देना	नामांकन की तिथि से 10 कार्य दिवस
3.	शिक्षु के पंजीकरण संख्या को जारी करना	वैध शिक्षुता अनुबंध फॉर्म अपलोड करने की तिथि से 15 कार्य दिवस
4.	प्रगति रिकार्ड (आरओपी) के माध्यम से शिक्षु प्रशिक्षण की गुणवत्ता पर निगरानी रखना	10 कार्य दिवस
5.	सफल उम्मीदवारों को प्रवीणता प्रमाणपत्र (सीओपी) जारी करना	विधिवत ऑनलाइन माध्यम से हस्ताक्षरित और मुहरबंद वैध दावा बिल प्राप्त होने की तिथि से 30 कार्य दिवस
6.	सफल उम्मीदवारों को प्रवीणता प्रमाणपत्र (सीओपी) जारी करना	स्थापना से वैध प्रवीणता प्रमाणपत्र हेतु मांग प्रपत्र की प्राप्ति की तिथि से 30 कार्य दिवस

7. हमारे प्रयोक्ताओं से अपेक्षाएं

सेवा मानक के अनुसार व्या.प्र.बो. (पू.क्षे.) द्वारा सेवाओं के प्रभावी वितरण के लिए उपरोक्त धारा 5 के अंतर्गत उल्लिखित प्रयोक्ताओं और हितधारकों को भी उनकी भूमिका के गतिविधियों को पूरा करने

Establishments who fulfill the eligibility criteria under the Apprentices Act, 1961 as amended in 1973 and thereafter from time to time.

Institutions who fulfill the eligibility criteria under the Apprentices Act, 1961 as amended in 1973 and thereafter from time to time.

6. Our Services

We deliver the following services as per the quality parameters mentioned as standard:

Sl. No.	Our Main Services	Service Standards
1.	To approve the enroled eligible Establishment	30 working days from date of enrolment.
2.	To approve the enroled eligible Students	10 working days from date of enrolment.
3.	To issue Registration No. of the apprentice	15 working days from date of uploading of valid Apprenticeship contract form.
4.	To monitor quality of Apprenticeship Training through Record of Progress (RoP)	10 working days.
5.	To ensure timely disbursement of stipend	30 working days from date of receipt of valid Claim Bill generated online duly signed and sealed.
6.	To issue Certificate of Proficiency (CoP) to the successful candidates	30 working days from date of receipt of valid CoP requisition form from establishment.

7. Expectations from our Clients

For effective delivery of the services by BOPT(ER) as per the service standard, the clients and stakeholders as referred under

की आवश्यकता है। हमारे प्रयोक्ताओं और हितधारकों से अपेक्षित ऐसी प्रमुख गतिविधियां नीचे दी गई हैं:

क छात्र:

- 1) दिनांक 01.04.2016 से राष्ट्रीय शिक्षता प्रशिक्षण योजना (रा.शि.प्र.यो.) के अंतर्गत शिक्षता प्रशिक्षण की सुविधा का लाभ लेने हेतु उत्तीर्ण विद्यार्थियों को www.mhrdnats.gov.in में स्वयं को नामांकित करना है। इच्छुक योग्य उम्मीदवारों का राष्ट्रीय पोर्टल में नामांकन करना अनिवार्य है।
- 2) नामांकन के दौरान उन्हें आवश्यकतानुसार सही जानकारी प्रदान करनी होगी और नामांकन के लिए आवश्यक सभी दस्तावेज अपलोड करने होंगे।
- 3) परवर्ती संदर्भ हेतु सफलतापूर्वक नामांकन के पश्चात विद्यार्थियों को प्राप्त नामांकन संख्या को संरक्षित रखना होगा।
- 4) विद्यार्थियों को अलग-अलग अवसरों और अपडेट हेतु समय-समय पर राष्ट्रीय पोर्टल (www.mhrdnats.gov.in) पर लॉग ऑन करना होगा।

ख. स्थापना:

- 1) स्थापनाओं को आईडी और पासवर्ड के शीघ्र प्राप्ति हेतु नामांकन के लिए वेबसाइट (www.bopter.gov.in) पर दिए गए मैनुअल का अनुसरण करना चाहिए।
- 2) स्थापनाओं को शिक्षु अधिनियम, 1973 तथा परवर्ती (संशोधित) अधिनियमों के प्रावधानों के अनुसार समय-समय पर अपनी ओर से इस संवैधानिक दायित्व को पूरा करने के लिए स्वेच्छा से आगे आना चाहिए।
- 3) शिक्षु अधिनियम, 1961 यथासंशोधित 1973 के अंतर्गत स्थापनाओं को केंद्र / राज्य सरकार इत्यादि से प्राप्त व्यवसाय अनुज्ञप्ति / पंजीकरण प्रमाणपत्र की छायाप्रति सहित प्रशिक्षण सुविधाओं के "निर्धारण / पुनःनिर्धारण हेतु स्थापनाओं के बारे में सूचना विषयक प्रारूप में विधिवत रूप में भरकर अपलोड करना होगा।
- 4) स्थापना को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि शिक्षुता अनुबंध फॉर्म निश्चित समय सीमा के भीतर www.mhrdnats.gov.in पर ऑनलाइन तैयार किए गए हों और अन्य दस्तावेज अपलोड किए गए हों तथा सभी दिशानिर्देशों का पालन किया गया हो।

Section 5 above are also required to ensure completion of activities under their role. Such major activities expected from our clients and stakeholders are mentioned below:

A. Students :

- 1) Passed out students should enroll themselves in www.mhrdnats.gov.in. Enrollment of aspiring, eligible candidates in the national portal is mandatory for availing Apprenticeship Training facility under National Apprenticeship Training Scheme (NATS) w.e.f 01.04.2016.
- 2) While enrolling, they should provide correct information as per requirement and upload all required documents necessary for enrollment.
- 3) Students must preserve the enrollment number generated after successful enrollment for future reference.
- 4) Students must log on to National Portal (www.mhrdnats.gov.in) time to time to look for different openings and updates.

B. Establishment :

- 1) Establishments should read manuals published on website (www.bopter.gov.in) for enrollment with instant generation of ID and Password.
- 2) Establishment should voluntarily come forward to fulfill statutory obligation on their part as per provisions of the Apprentices (Amendment) Act, 1973 and thereafter from time to time.
- 3) Establishment to submit / upload duly filled in format entitled 'Information about the establishment for Assessment / Re-assessment of Training facilities under the Apprentices Act, 1961 as amended in 1973 along with the photocopy of Trade license / Certificate of registration under Central / State Govt. etc.
- 4) Establishment should ensure that Apprenticeship Contract forms are created online on www.mhrdnats.gov.in within stipulated time frame and other documents are uploaded and guidelines are followed.

- 5) शिक्षु अधिनियम / नियमों में उल्लिखित दिशा-निर्देशों के अनुसार पूर्व निर्मित कार्यक्रम के अनुसार शिक्षु प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए।
- 6) स्थापनाओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि शिक्षुओं को उनके कौशल को सुधारने के लिए गुणवत्ता प्रशिक्षण दिया जाये ताकि उन्हें अधिक रोजगार मिल सके। उन्हें वेबपोर्टल पर दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए।
- 7) स्थापनाओं को शिक्षुता प्रशिक्षण के सफलतापूर्वक पूर्ण होने पर शिक्षु को प्रशिक्षण पूर्णता प्रमाणपत्र प्रदान करना होगा।
- 8) शिक्षु अधिनियम / नियम के अंतर्गत उल्लिखित प्रावधानों के अनुसार स्थापना को शिक्षु (केवल शिक्षु के बैंक खाते के माध्यम से) हेतु वृत्तिका का भुगतान करना होगा।

स्थापनाओं के लिए सामान्य दिशानिर्देश:

- i) यह उन समस्त वैधानिक स्थापनाओं का उत्तरदायित्व है जो कर्मचारी (वर्तमान में स्थायी, संविदागत, आउटसोर्स आदि सहित 40 से अधिक) संबंधी निर्धारित मानदंडों को पूरा करते हैं, को राष्ट्रीय पोर्टल (www.mhrdnats.gov.in) पर स्वयं को नामांकित कर शिक्षु अधिनियम, 1961 यथासंशोधित 1973 के अंतर्गत शिक्षुओं को अवश्य नियुक्त करे तथा उनके प्रोफाइल को अद्यतन रखें। 06 से कम (सभी कर्मचारीगण सहित) जनशक्ति वाले स्थापनाएं स्नातक और तकनीशियन शिक्षुओं को नियुक्त करने हेतु योग्य नहीं है। उपरोक्त वर्णित अन्य संगठन स्वयं को राष्ट्रीय पोर्टल (www.mhrdnats.gov.in) पर पंजीकृत कर सकते हैं।
- ii) स्थापनाओं के लिए सभी आवश्यक दस्तावेजों को अपलोड करने और पंजीकरण की प्रक्रिया के दौरान आवश्यक जानकारी प्रस्तुत करने की आवश्यकता है और इस तरह के विवरणों के समुचित सत्यापन के बाद ही व्यावहारिक प्रशिक्षण बोर्ड (पू.क्षे.) स्थापनाओं को अनुमोदन देता है।
- iii) एक बार अनुमोदित होने पर, सामान्यतः अनुमोदन की तिथि से 2 माह की अवधि के भीतर, स्थापनाओं को शीघ्र शिक्षुओं को नियुक्त करना आवश्यकता होता है।
- iv) अनुमोदित स्थापनाओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वित्तीय वर्ष के दौरान किसी भी समय शिक्षु (संशोधन) अधिनियम, 2014 की

- 5) Apprenticeship Training is imparted as per the pre-formulated programme and as per guidelines mentioned in the Apprentice Act / Rules.
- 6) Establishment must ensure that quality training is imparted to the apprentices to improve their skill so as to make them more employable. They should follow the guidelines provided on webportal.
- 7) Establishment, on successful completion of apprenticeship training, must award training completion certificate to the apprentices.
- 8) Establishment must pay stipend to apprentices (through the bank account of apprentices only) as per provisions under the Apprentice Act/ Rules.

General guidelines for establishments :

- i) It is statutory on part of establishment who fulfil the stipulated criteria in regards to employees (presently more than 40 including permanent, contractual, outsourced etc.) must engage apprentices under the Apprentices Act, 1961 as amended in 1973 by enrolling themselves on National Portal (www.mhrdnats.gov.in) and keep their profile updated. Establishments having manpower less than 6 (including all) are not eligible to engage Graduate and Technician apprentices. Organisations other than mentioned above may participate by enrolling themselves on the National Portal (www.mhrdnats.gov.in).
- ii) The establishments are required to upload all necessary documents and furnish necessary information during the process of enrolment and after proper verification of such details BOPT(ER) provides approval to the establishments.
- iii) Once approved, the establishments are required to engage apprentices immediately, generally not later than 2 months from the date of its approval.
- iv) Approved establishments must ensure that at no time during a financial year the training seats remain vacant for a period more

धारा 30 के अंतर्गत बोर्ड द्वारा जारी डिमांड नोटिस से बचने हेतु प्रशिक्षण सीटों को 30 दिनों से अधिक अवधि के लिए रिक्त न रखें।

- v) शिक्षुओं की नियुक्ति राष्ट्रीय शिक्षुता प्रशिक्षण योजना के पोर्टल (www.mhrdnats.gov.in) / अखबार के विज्ञापन / परिसर चयन साक्षात्कार / प्रवेश साक्षात्कार इत्यादि अथवा व्या.प्र.बो. (पू.क्षे.) द्वारा आयोजित केन्द्रीय चयन साक्षात्कार, रोजगार मेला इत्यादि द्वारा विद्यार्थियों का पैनेल तैयार कर किया जा सकता है।
- vi) शिक्षु के रूप में नियुक्त होने से पूर्व पात्रता मानदंडों में चयनित उम्मीदवारों के मूल प्रमाणपत्र और अंकपत्र सहित प्रत्येक उम्मीदवार की योग्यता / जाति आदि को प्रमाण के रूप में सत्यापित किया जाना चाहिए।
- vii) शिक्षु का अनुबंधन राष्ट्रीय शिक्षुता प्रशिक्षण योजना पोर्टल (www.mhrdnats.gov.in) के माध्यम से ऑनलाइन किया जाना चाहिए।
- viii) स्थापनाओं को समय पर वृत्तिका का भुगतान सिर्फ शिक्षुओं के बैंक खाते के माध्यम से ही सुनिश्चित करना चाहिए।
- ix) प्रत्येक शिक्षु का पंजीकरण संख्या प्राप्त होने के उपरांत ही केंद्रीय सरकार का 50% प्रतिपूर्ति के लिए दावा बिल को राष्ट्रीय पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन द्वारा व्या.प्र.बो. (पू.क्षे.) को प्रत्येक तिमाही में जमा किया जाना चाहिए।

ग. संस्थान:

- 1) तकनीकी संस्थान / क्षेत्रीय इंजीनियरिंग कॉलेज / पॉलिटेक्निक संस्थानों को स्वयं ही नामांकन करना चाहिए।
- 2) संस्थानों को राष्ट्रीय शिक्षुता प्रशिक्षण योजना (एनएटीएस) का प्रचार करने की आवश्यकता है।
- 3) उन्हें व्या.प्र.बो.(पू.क्षे.) के सहयोग से राष्ट्रीय शिक्षुता योजना का प्रचार करने के लिए प्रत्येक वर्ष “शिक्षु दिवस” या “शिक्षुता मेला” का आयोजन करना चाहिए।
- 4) संस्थानों को अपनी संस्था के वेबसाइट के होम पेज पर व्या.प्र.बो. के वेबसाइट (www.bopter.gov.in) का लिंक प्रदान करना चाहिए।

than 30 days to avoid demand notice issued by the Board under Section 30 of the Apprentices (amendment) Act, 2014.

- v) Engagement of Apprentices may be done by creating panel of students from National Apprenticeship Training Scheme portal (www.mhrdnats.gov.in) / newspaper advertisement / campus selection interview/ walk-in interview etc. or by participating in centralized selection interview, Job Mela, etc. conducted by BOPT (ER).
- vi) The eligibility criteria including certificates and marksheets in original of selected apprentices must be verified for each candidate as a proof of qualification / caste etc. before their joining as Apprentice.
- vii) Contract of Apprenticeship should be created online through National Apprenticeship Training Scheme portal (www.mhrdnats.gov.in).
- viii) Establishment should ensure on time payment of stipend to the apprentices only through the Bank Account of the Apprentices.
- ix) On receipt of the registration number for each apprentices, claim bill for reimbursement of 50% central Govt. Share of stipend should be submitted every quarter to B.O.P.T(E.R) online through National portal for each apprentices.

C. Institutes :

- 1) Technical Institutes/Regional Engineering Colleges/Polytechnic Institutes should enroll themselves.
- 2) They are required to propagate the National Apprenticeship Training Scheme (NATS).
- 3) They should organize “Apprenticeship Day” or “Apprenticeship Mela” every year to propagate the National Apprenticeship Scheme in association with BOPT(ER).
- 4) They should provide link of BOPT website (www.bopter.gov.in) on home page of their institution website.

5) उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सैंडविच प्रशिक्षण प्राप्त करने के लिए सैंडविच पाठ्यक्रम के छात्रों को संस्थानों के लॉगइन के माध्यम से ही नामांकित करें।

8. उत्तरदायित्व केंद्र

उपरोक्त धारा 5 के अनुसार हमारी मुख्य सेवाओं को व्या.प्र.बो. (पू.क्षे.) के अधिकार क्षेत्र में स्थित 13 राज्यों को व्या.प्र.बो. (पू.क्षे.) के विभिन्न उत्तरदायित्व केंद्रों के रूप में बांटा गया है जिन्हें नीचे सूचीबद्ध किया गया है:

टीएस-1: श्री अरुणव चक्रवर्ती, सहायक प्रशिक्षण निदेशक

राज्य: पश्चिम बंगाल, त्रिपुरा, मिजोरम, मेघालय, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह

टीएस-2: श्री के चंद्र मौली, सहायक प्रशिक्षण निदेशक

राज्य: बिहार, झारखंड, अरुणाचल प्रदेश, सिक्किम

टीएस-3: श्रीमती सुष्मिता घोष, सहायक प्रशिक्षण निदेशक

राज्य: ओडिशा, असम, मणिपुर, नागालैंड

टीएस-4: श्री सी. राजा राव, उप प्रशिक्षण निदेशक

राज्य: पूर्वी क्षेत्र के सभी 13 राज्य और बोर्ड में आईसीटी कार्यान्वयन

विस्तार केंद्र: असम में विशेष कार्याधिकारी: गुवाहाटी

विस्तार केंद्र: बिहार में विशेष कार्याधिकारी: पटना

विस्तार केंद्र: झारखंड में विशेष कार्याधिकारी: जमशेदपुर

विस्तार केंद्र: ओडिशा में विशेष कार्याधिकारी: भुवनेश्वर

लेखा एवं प्रशासनिक अनुभाग: श्री के.एन. मिश्र, प्रशासनिक-सह-लेखा अधिकारी

राज्य: उपरोक्त वर्णित सभी राज्य

9. शिकायत निवारण प्रक्रिया

सभी नागरिक/हितधारक शिकायत की पृष्ठभूमि का उल्लेख कर तथा निवारण हेतु पूर्ववर्ती अधिकारियों/मार्गों के माध्यम से किए गए प्रयासों

5) They should ensure that the sandwich course students are enrolled through the institutes login for availing Sandwich training.

8. Responsibility Centres

Our main services as per Section 5 above have been divided to different responsibility centres of BOPT(ER) across the 13 States under the jurisdiction of BOPT(ER). They are listed below:

TS-1 : Shri Arunava Chakraborty, Assistant Director of Training

States : West Bengal, Tripura, Mizoram, Meghalaya, Andman & Nicobar Island

TS-2 : Shri K Chandra Mouli, Assistant Director of Training

States : Bihar, Jharkhand, Arunachal Pradesh, Sikkim

TS-3 : Smt. Sushmita Ghosh, Assistant Director of Training

States : Odisha, Assam, Manipur, Nagaland

TS-4 : Shri C. Raja Rao, Dy. Director of Training

States : All 13 States in Eastern Region & ICT Implementation in the Board

Extension Centre : OSD at Assam : Guwahati

Extension Centre : OSD at Bihar : Patna

Extension Centre : OSD at Jharkhand : Jamshedpur

Extension Centre : OSD at Odisha : Bhubaneswar

Accts. & Admin. Sec. : Shri K. N. Mishra, Admin.-cum-Accts. Officer.

States : All States stated above.

9. Grievance Redressal Process

All Citizens / Stakeholders may contact the following designated officer, for redressal of grievance, providing a clear statements

का स्पष्ट विवरण प्रदान कर, शिकायत निवारण हेतु निम्नलिखित नियुक्त अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

शिकायत अधिकारी प्रत्येक गुरुवार को व्यक्तिगत रूप से कार्यालय, यदि कोई आता है तो, में शिकायत निवारण हेतु अपने कक्ष में अपराहन 2 बजे से 5 बजे के बीच उपलब्ध होंगे।

मासंवि मंत्रालय के वेब पोर्टल के माध्यम से भी शिकायतें ऑनलाइन दर्ज कराई जा सकती हैं।

शिकायत अधिकारी का नाम:

श्री कैलाश नाथ मिश्र

प्रशासनिक-सह-लेखा अधिकारी

संपर्क पता:

व्यावहारिक प्रशिक्षण बोर्ड (पूर्वी क्षेत्र)

ब्लॉक-ईए, सेक्टर-I, साल्ट लेक सिटी, कोलकाता – 700 064

संपर्क विवरण:

फोन – (033) 2337 0750/51 (एक्स्टेंशन नंबर 205);

फैक्स – (033) 2321 6814

वेबसाइट : www.bopter.gov.in

ई-मेल : aao@bopter.gov.in

इस प्रकार की शिकायत जमा करते समय कृपया स्पष्ट अक्षरों में लिफाफा पर “शिकायत” लिखें।

शिकायत दायर करने की प्रक्रिया	
कृपया वेबसाइट को देखें: www.bopter.gov.in	

अनुक्रिया हेतु समयबद्धता	
पावती	5 कार्य दिवस
सभी शिकायतों का अंतिम निवारण	10 कार्य दिवस

of grievance indicating the background and officials/channels previously approached for redressal.

The Grievance Officer shall be available between 2 PM to 5 PM on every Thursday in his chamber for redressal of the grievances of the citizens, if any, attending office in person.

The grievances can also be lodged online through Ministry of HRD web portal.

Name of Grievance Officer :

Shri Kailash Nath Mishra

Administrative-cum-Accounts Officer

Contact Address:

Board of Practical Training (Eastern Region)

Block - EA, Sector - I, Salt Lake City, Kolkata-700 064

Contact Details :

Phone - (033) 2337 0750 / 51 (Extn. No. 205) ;

Fax - (033) 2321 6814

Website : www.bopter.gov.in

E-mail : aao@bopter.gov.in

Please superscribe the envelope as “Grievance” while submitting such grievance.

Grievance Lodging Process	
Please visit website : www.bopter.gov.in	

Timeliness for response	
Acknowledgement	5 working days
Final redressal of all grievances	10 working days

10. नागरिक / प्रयोक्ता का चार्टर:

व्या.प्र.बो. (पू.क्षे.) में नागरिक चार्टर के गठन और कार्यान्वयन के विभिन्न गतिविधियों के लिए संपर्क अधिकारी उत्तरदायी होगा।

संपर्क अधिकारी का नाम:

श्री के. चंद्र मौली, सहायक प्रशिक्षण निदेशक

संपर्क पता:

व्यावहारिक प्रशिक्षण बोर्ड (पूर्वी क्षेत्र)
ब्लॉक -ईए, सेक्टर -I, साल्ट लेक सिटी, कोलकाता - 700 064

संपर्क:

फोन - (033) 2337 0750/51 (एक्सटेंशन सं. 102);

फैक्स - (033) 2321 6814

वेबसाइट : www.bopte.gov.in

ई-मेल : ad2@bopte.gov.in

11. सूचना और सुविधा डेस्क (आईएफडी)

भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार व्या.प्र.बो.(पू.क्षे.) का एक कंप्यूटरीकृत सार्वजनिक इंटरफेस है, जो सेवाओं के बारे में पूछताछ हेतु कार्यालय में आए नागरिकों के निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करता है।

- इसका उद्देश्य जनता के लिए सूचना का प्रसार करना है।
- शिष्टाचार को ध्यान में रखकर प्रशिक्षित कर्मियों द्वारा कार्यालयी समय के दौरान काउंटरों के माध्यम से अनवरत सेवाएं प्रदान की जाती हैं।
- प्रशिक्षित कर्मी बंगला, हिंदी और अंग्रेजी भाषा में बातचीत करने में सक्षम हैं और उनके पास तकनीकी व्यावहारिक ज्ञान भी है।
- वांछित सेवाएं प्रदान करने हेतु व्या.प्र.बो. (पू.क्षे.) द्वारा हितधारकों की सुविधा के लिए नामांकन, अपडेट और अन्य कोई अपूर्ण गतिविधियों को पूर्ण करने के लिए कंप्यूटर और इंटरनेट सेवा के साथ 4 काउंटर स्थापित किए गए हैं जो प्रक्रिया को पूरा करने हेतु आवश्यक है।
- आईएफडी विवरणिकाओं, पुस्तिकाओं, रिपोर्टों और एलसीडी स्क्रीन के

10. Citizen's / Client's Charter :

The Nodal Officer shall be responsible for various activities in formulation and implementation of Citizens' Charter in BOPT(ER).

Name of Nodal Officer :

Shri K. Chandra Mouli, Assistant Director of Training

Contact Address:

Board of Practical Training (Eastern Region)
Block - EA, Sector - I, Salt Lake City, Kolkata-700 064

Contact Details :

Phone - (033) 2337 0750 / 51 (Extn. No. 102) ;

Fax - (033) 2321 6814

Website : www.bopte.gov.in

E-mail : ad2@bopte.gov.in

11. Information and Facilitation Desk (IFD)

As per the guidelines of Govt. of India, BOPT(ER) has a computerised public interface, which caters to the following needs of the Citizens' directly reporting for enquiring about services.

- It is aimed at dissemination information to the public.
- The counters are operated continuously during the office hours by trained officials with courtesy approach.
- The trained officials are able to converse in Bengali, Hindi & English and are Tech Savvy.
- For the convenient of the stakeholders, 4 counters equipped with computers and internet connectivity have been set up to carry out enrolment, updates and any other incomplete activities which require completion of the process, enabling BOPT(ER) to deliver the desired services.
- IFD also provide information regarding other services, schemes

माध्यम से अन्य सेवाएं, योजनाएं तथा प्रक्रियाओं के बारे में भी जानकारी प्रदान करता है।

- आईएफडी शिकायत प्राप्ति, पावती पर्ची इत्यादि के लिए भी जानकारी प्रदान करता है।

12. मानक सेवाएं

शिक्षुओं, प्रशिक्षण स्थापनाओं और व्या.प्र.बो.(पू.क्षे.) के मध्य सूचना साझा करने से लेकर शिक्षुओं के नियुक्ति के सम्पूर्ण प्रणाली का कार्यप्रवाह पूर्ण रूप से पोर्टल (www.mhrdnats.gov.in) आधारित है। व्या.प्र.बो.(पू.क्षे.) द्वारा प्रदत्त मुख्य सेवाएं तथा उनके मानक निचे उल्लिखित हैं। हितधारकों की बेहतर समझ के लिए उल्लिखित फ्लोचार्ट को समय-समय पर संशोधित किया जाता है और यह वेबसाइट “प्रोसेस फ्लोचार्ट” लिंक के तहत उपलब्ध है।

क्र.सं.	हमारी मुख्य	मानक सेवा	कार्यप्रवाह प्रणाली
1	योग्य नामांकित छात्रों को अनुमोदन देना	नामांकन की तिथि से 10 कार्य दिवस	छात्र नामांकन प्रणाली
2	योग्य नामांकित संस्थानों को अनुमोदन देना	नामांकन की तिथि से 10 कार्य दिवस	संस्थान नामांकन प्रणाली
3	योग्य नामांकित स्थापनाओं को अनुमोदन देना	नामांकन की तिथि से 30 कार्य दिवस	स्थापना नामांकन प्रणाली

and procedures through Brochures, Booklets, Reports and LCD screens.

- The IFD also provide information for receiving complaints, issue acknowledgement slips etc.

12. Service Standards

Workflow of the entire process of engagement of apprentices including sharing of information amongst the Apprentices, Training Establishments and BOPT(ER), is fully portal based (www.mhrdnats.gov.in). The main services and its standards delivered by BOPT(ER) is mentioned below. The flowchart to be referred to for the sake of better understanding of the stake-holders is revised time to time and is made available on the website (www.bopter.gov.in) under the link “Process Flowchart.”

SL. NO.	OUR MAIN SERVICES	SERVICE STANDARDS	PROCESS FLOWCHART
1	To approve the eligible enrolled students	10 working days from the date of enrolment.	Student Enrolment Process
2	To approve the eligible enrolled Institutions	10 working days from the date of enrolment.	Institution Enrolment Process
3	To approve the eligible enrolled establishment.	30 working days from the date of enrolment.	Establishment Enrolment Process

क्र.सं.	हमारी मुख्य	मानक सेवा	कार्यप्रवाह प्रणाली
4	योग्य नामांकित स्थापनाओं को अनुमोदन देना	अनुरोध की तिथि से 10 कार्य दिवस	शिक्षुओं हेतु स्थापनाओं का अनुरोध (एफ.टी.ए.)
5	शिक्षुता अनुबंध को पंजीकृत तथा शिक्षुओं को पंजीकृत संख्या जारी करना	वैध शिक्षुता अनुबंध के सृजन / अपलोडिंग की तिथि से 15 कार्य दिवस	अनुबंध सृजन प्रणाली
6	स्थापना द्वारा जमा किए गए तिमाही प्रगति रिकॉर्ड को अनुमोदन देना	जमा करने की तिथि से 10 कार्य दिवस	कौशल मूल्यांकन सहित तिमाही प्रगति रिपोर्ट (ति.प्र.रि.)
7	स्थापना द्वारा जमा किए गए वृत्तिका संबंधी दावा अनुरोध के आधार पर वृत्तिका के केन्द्रीय सरकारी भाग का न्यूनतम निर्धारित दर का 50% को वितरित करना।	बिधिवत हस्ताक्षरित तथा मुहरबंद ऑनलाइन के माध्यम से तैयार किए गए वैध दावा बिल की प्राप्ति की तिथि से 30 कार्य दिवस	वृत्तिका दावा अनुरोध
8	सफल शिक्षुओं को प्रवीणता प्रमाणपत्र जारी करना	स्थापना द्वारा जमा किए गए प्रवीणता प्रमाणपत्र हेतु अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 30 कार्य दिवस	प्रवीणता प्रमाणपत्र जारी करना

SL. NO.	OUR MAIN SERVICES	SERVICE STANDARDS	PROCESS FLOWCHART
4	To approve the apprentices request prepared by the establishment	10 working days from the date of request.	Establishment requests for Apprentices (FTP)
5	To register the Contact of Apprenticeship and issue Registration No. of the apprentice	15 working days from the date of creation/ uploading of valid Apprenticeship Contract	Contract Creation Process
6	To approve the quarterly Record of progress submitted by establishment	10 working days from the date of submission	Quarterly Record of Process (ROP) with Skill Assessment
7	To disburse 50% Central Govt. share of stipend of minimum prescribed rate on the basis of stipend claim request submitted by the establishment	30 working days from the date of receipt of valid CoP requisition Form establishment.	Stipend Claim Request
8	To issue Certificate of Proficiency (CoP) to the successful apprentices	30 working days from the date of receipt of CoP request submitted by establishment	Issuance of Certificate of Proficiency (CoP)

13. मुख्य सेवाएं / कार्य

क्र. सं.	सभी राज्यों के लिए सामान्य प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज	राज्य	उत्तरदायी व्यक्ति	ईमेल आईडी
1.	शिक्षु (संशोधन) अधिनियम, 1973, 1986 और 2014 के अंतर्गत, एनएटीएस में भाग लेने के लिए पात्र विद्यार्थियों / स्थापनाओं / संस्थानों को अनुमोदन / अधिसूचना जारी करना	स्थापना मूल्यांकन फॉर्म, नवीनतम आईटी रिटर्न कॉपी, निगमन का वर्ष, प्रशिक्षण सुविधा का मॉड्यूल	पश्चिम बंगाल, त्रिपुरा, मिजोरम, मेघालय, अंडमान एवं निकोबार द्वीप	श्री अरुणव चक्रवर्ती, सहायक प्रशिक्षण निदेशक	ad1@bopter.gov.in
2.	शिक्षुओं को पंजीकरण संख्या जारी करना / वैध शिक्षु अनुबंध के पंजीकरण का सत्यापन	शिक्षुता अनुबंध पंजीकरण प्रपत्र	बिहार, झारखंड, सिक्किम, अरुणाचल प्रदेश, खनन इंजीनियरिंग	श्री के. चन्द्र मौली, सहायक प्रशिक्षण निदेशक	ad2@bopter.gov.in
3.	आरओपी (प्रगति रिकॉर्ड) के माध्यम से शिक्षुता प्रशिक्षण की प्रगति की निगरानी करना	प्रगति रिकॉर्ड			

13. Main Services / Transactions

Sl. No.	Process common for all States	Documents Required	State	Responsible Person	Email ID
1.	Release of Approval/ Notification of eligible students/ establishments/ institutes to participate in NATS under the Apprentices (Amendment) Act, 1973, 1986 and 2014	Establishment assessment form, Latest IT Return copy, Year of Incorporation, Module of Training facility	West Bengal, Tripura, Mizoram, Meghalaya, Andaman & Nicobar Island	Shri Arunava Chakraborty, Assistant Director of Training	ad1@bopter.gov.in
2.	Issue of Registration No. to the apprentice/ Verification of registration of valid contract of Apprentices	Apprenticeship Contract Registration Form	Bihar, Jharkhand, Sikkim, Arunachal Pradesh, Mining Engineering	Shri K. Chandra Mouli, Assistant Director of Training	ad2@bopter.gov.in
3.	To monitor progress of apprenticeship training through RoP (Record of Progress)	Record of Progress			

क्र. सं.	सभी राज्यों के लिए सामान्य प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज	राज्य	उत्तरदायी व्यक्ति	ईमेल आईडी
4.	प्रगति रिकॉर्ड (आरओपी) और समग्र प्रगति को समय पर जमा कर दावा बिल को प्रमाणित करने के लिए	वृत्तिका दावा प्रतिपूर्ति प्रपत्र	ओडिशा, असम, मणिपुर, नागालैंड	श्रीमती सुष्मिता घोष, सहायक प्रशिक्षण निदेशक	ad3@bopte.gov.in
5.	सफल शिक्षु के लिए प्रवीणता प्रमाणपत्र जारी करना	एफ 8 प्रपत्र जारी करना	व्या.प्र.बो. (पू.क्षे.) के कार्यक्षेत्र के अंतर्गत सभी 13 राज्य	श्री सी. राजा राव, उप प्रशिक्षण निदेशक	dy.director@bopte.gov.in
6.	वृत्तिका का समय पर वितरण करना/ वृत्तिका का 50% केन्द्रीय सरकारी हिस्से का संवितरण	वृत्तिका दावा प्रतिपूर्ति प्रपत्र	पूर्वी क्षेत्र के सभी 13 राज्य	श्री कैलाश नाथ मिश्र, प्रशासनिक-सह-लेखा अधिकारी	aao@bopte.gov.in

14. अन्य उत्तरदायित्व केंद्र (व्या.प्र.बो. (पू.क्षे.) का विस्तार केंद्र)

क्र. सं.	अन्य उत्तरदायित्व केंद्र	संपर्क व्यक्ति	ई-मेल	पता
1.	गुवाहाटी (उत्तर पूर्व राज्यों के लिए)	ओएसडी असम	osdne@gmail.com	तकनीकी शिक्षा निदेशक, असम, खहिलिपारा, गुवाहाटी-9

Sl. No.	Process common for all States	Documents Required	State	Responsible Person	Email ID
4.	To validate claim bills regarding on time submission of Record of Progress (RoP) & overall progress	Stipend Claim reimbursement form	Odisha, Assam, Manipur, Nagaland	Smt. Sushmita Ghosh, Assistant Director of Training	ad3@bopte.gov.in
5.	To issue Certificate of Proficiency to the successful apprentices	Issuance of F8 form	All 13 States under the jurisdiction of BOPT (ER)	Shri C. Raja Rao, Dy. Director of Training	dy.director@bopte.gov.in
6.	To ensure timely release of stipend/ Disbursement of 50% Central Government Share of Stipend	Stipend Claim reimbursement form	All 13 states in Eastern Region	Shri Kailash Nath Mishra, Administrative-cum-Accounts Officer	aao@bopte.gov.in

14. Other Responsibility Centres {Extension Centres of BOPT (ER)}

Sl. No.	Other responsibility Centres	Contact Person	Email	Address
1.	Guwahati (for North East States)	OSD Assam	osdne@gmail.com	Director of Technical Education, Assam, Khahilipara, Guwahati-9.

क्र. सं.	अन्य उत्तरदायित्व केंद्र	संपर्क व्यक्ति	ई-मेल	पता
2.	भुवनेश्वर (ओडिशा राज्य के लिए)	ओएसडी ओडिशा	bopter.odisha@gmail.com	व्यावसायिक शिक्षा निदेशालय, ओडिशा सरकार, शिक्षा सुघ, यूनिट-V, भुवनेश्वर, जिला कुर्दा, ओडिशा -751001
3.	जमशेदपुर (झारखंड राज्य के लिए)	ओएसडी झारखंड	osdjh.bopter@gmail.com	अल-कबीर पॉलिटेक्निक, कबीर नगर, कोपाली, वाया-मांगो, जमशेदपुर -831012, झारखंड
4.	पटना (बिहार राज्य के लिए)	ओएसडी बिहार	osdbr.bopter@gmail.com	बीओपीटी (ईआर) पटना एक्सटेंशन केंद्र, छात्र गतिविधि केंद्र, कमरा नं.1, द्वितीय तल, एनआईटी पटना परिसर, अशोक राज पथ, पटना, बिहार -800,005

15. नागरिक चार्टर का मूल्यांकन, निगरानी तथा समीक्षा

- इस नागरिक चार्टर का मूल्यांकन प्रत्येक तिमाही के अंतिम सप्ताह के शुक्रवार या अन्य किसी भी सुविधाजनक तिथि को किया जा सकता है।
- नागरिक चार्टर हेतु संपर्क अधिकारी द्वारा 2 वरिष्ठ कर्मी सदस्यों सहित एक समिति द्वारा आंतरिक मूल्यांकन किया जा सकता है।
- सर्वेक्षण से प्राप्त सुझावों के आधार पर नागरिक चार्टर की निगरानी और समीक्षा के क्रम में संपर्क अधिकारी को सहायता करने हेतु कार्यालय आने-जाने वाले हितधारकों को सीधे एक प्रश्नावली वितरित कर एक सर्वेक्षण कराया जा सकता है।

नोट: इस पुस्तिका / चार्टर को इस तिथि पर उपलब्ध सूचना के आधार पर तैयार किया गया है। नागरिकों को अद्यतन जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट www.bopter.gov.in की सहायता ले सकते हैं।

SI. No.	Other responsibility Centres	Contact Person	Email	Address
2.	Bhubaneshwar (for the State of Odisha)	OSD Odisha	bopter.odisha@gmail.com	Directorate of vocational education, Govt. of Odisha Shikshya Soudh, Unit-V, Bhubaneshwar, Dist Khurda, Odisha-751001
3.	Jamshedpur (for the State of Jharkhand)	OSD Jharkhand	osdjh.bopter@gmail.com	AL-KABIR POLYTECHNIC, Kabir Nagar, Kopali, Via-Mango, Jamshedpur-831012, Jharkhand
4.	Patna (for the State of Bihar)	OSD Bihar	osdbr.bopter@gmail.com	BOPT (ER) Patna Extension Centre, Student Activity Centre, Room No. 1, 2nd Floor, NIT Patna Campus, Ashok Raj Path, Patna, Bihar-800005

15. Evaluation, Monitoring and the Review of Citizens' Charter

- Evaluation of this Citizens' Charter shall be done preferably on last Friday or any other convenient date in the last week of each quarter.
- The internal evaluation shall be done by a committee along with 2 senior staff members by the Nodal Officer for Citizens' Charter.
- A survey shall be done directly distributing a questionnaire to the stakeholders attending office on day to day basis to help the Nodal Officer in monitoring and reviewing the Citizens' Charter on the basis of feedback received from the survey.

Note: This booklet/Charter has been prepared on the basis of available information on this date. Citizens are required to refer our website www.bopter.gov.in for updated information.

