

नागरिक चार्टर

नागरिक/ग्राहक चार्टर
सूचना और प्रसारण मंत्रालय
'ए' विंग, शास्त्री भवन
डॉ. राजेन्द्र प्रसाद रोड
नई दिल्ली-110 001.
WWW.MIB.NIC.IN

नागरिक/ग्राहक चार्टर

i) कवर पेज

सलग्नक

ii) दृष्टि (विज्ञान)

चलचित्र अधिनियम, 1952 एवं चलचित्र (प्रमाणपत्र) नियम 1983 के प्रावधानों का पालन करते हुए अच्छे व स्वस्थ मनोरंजन सुनिश्चित करना है।

iii) ध्येय (मिशन)

1. फिल्म प्रमाणन के जरिए समाज को स्वस्थ मनोरंजन मनोविनोद एवं शिक्षा सुनिश्चित करना है।
2. प्रमाणन-प्रक्रिया का अनुवीक्षण
3. देश के सभी भागों में फिल्म सेंसरशिप पहुंचाने में मदद करना
4. बैठकों एवं कार्यशालाओं के जरिए सदस्यों को सेंसरशिप मार्गदर्शिका तथा फिल्मों की नई ट्रेन्ड के बीच में सामंजस्य स्थापित करने से संबंधित जानकारी देना
5. कंप्यूटरीकृत प्रमाणपत्र प्रक्रिया के जरिए प्रमाणन प्रक्रिया का आधुनिकीकरण.
6. आर.टी.आय के तहत मांगी गई प्रश्नों के उत्तर देते हुए तथा वार्षिक रिपोर्ट के प्रकाशन के जरिए बोर्ड के कार्यकलोपों का पारदर्शिता बनाए रखना।

iv) सेवा का स्तर

सेवा का स्तर		
क्रम सं	मुख्य सेवाएं	स्तर
1.	फिल्म प्रमाणन के जरिए लोगों को स्वस्थ मनोरंजन मनोविनोद एवं शिक्षा सुनिश्चित करना है।	
2.	प्रमाणन-प्रक्रिया का अनुवीक्षण	
3.	देश के सभी भागों में फिल्म सेंसरशिप का कवरेज करने के लिए सहायता देना	
4.	बैठकों एवं कार्यशालाओं के जरिए सदस्यों को सेंसरशिप मार्गदर्शिका तथा फिल्मों की नई ट्रेन्ड के बीच में सामंजस्य स्थापित करने से संबंधित जानकारी देना	
5.	कंप्यूटरीकृत प्रमाणपत्र प्रक्रिया के जरिए प्रमाणन प्रक्रिया का आधुनिकीकरण	
6.	आर.टी.आय के तहत मांगी गई सवालों के जवाब देते	

	हुए तथा वार्षिक रिपोर्ट के प्रकाशन के जरिए बोर्ड के कार्यकलोपों का पारदर्शिता बनाएं रखना।	
7.	संशोधन करने वाले विद्यार्थियों को के.फि.प्र.बो द्वारा प्रमाणित फिल्मों से संबंधित जानकारी देना।	
8.	अन्तर्वेशित फिल्मों की जप्ति से संबंधित मामलों पर कार्रवाई करने के लिए पुलिस अधिकारियों को मदद करना।	

v) शिकायत निवारण तंत्र

मुख्य कार्यकारी अधिकारी लोक शिकायत अधिकारी है। शिकायतों का निवारण करने के लिए मुख्य कार्यकारी अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

vi) शेयर होल्डर/ग्राहक

शेयर होल्डर जनता है।

प्राथमिक ग्राहक फिल्म निर्माण-गृह है।

vii) उत्तरदायी केंद्र

चलचित्र अधिनियम के अधीन अधिसूचित नियमों के अनुसार मुख्य कार्यकारी अधिकारी, प्रादेशिक अधिकारी, अपर प्रादेशिक अधिकारी और सहायक प्रादेशिक अधिकारी अथवा बोर्ड के अन्य अधिकारी जिसे अध्यक्ष महोदय द्वारा फिल्मों को सार्वजनिक प्रदर्शन करने के उद्देश्य से परीक्षण करने के लिए प्राधिकृत किया हो। इस तरह गठित प्रत्येक अधिकारी उनके द्वारा परीक्षण किए गए फिल्मों की कथानक तथा वर्गीकरण के लिए उत्तरदायी केंद्र हैं।

viii) सेवा अभिग्राहकों से एक निर्देशात्मक प्रत्याशा

सेवा पानेवालों से दो अपेक्षाएं रखी गई हैं। पहली अपेक्षा यह है कि प्रमाणपत्र के लिए प्रस्तुत फिल्मों का कथानक चलचित्र अधिनियम में निर्धारित स्वीकार्य सीमा का पालन व निषिद्ध विषयवस्तु का अस्वीकार करने की है। दूसरी अपेक्षा है प्रमाणन बोर्ड के परीक्षण समिति के निर्णय और उनके मानकों का आदर करने की तथा परीक्षण के बाद प्रदत्त वर्ग का स्वीकार करने तथा प्रदर्शन नियमों का पालन करने की है।

आवेदक द्वारा प्रमाणन बोर्ड के वेबसाईट से सुनिश्चित कर निर्धारित दस्तावेज एवं शुल्क के साथ आवेदन प्रस्तुत करना है। इस के लिए प्रमाणन बोर्ड के क्षेत्रीय कार्यालयों में उपलब्ध सूचना एवं सुविधा केंद्रों से संपर्क कर सकते हैं।

सेवा स्तर की उचित अनुपालन न होने की मामलों की जानकारी संबंधित क्षेत्रीय अधिकारी के पास प्रस्तुत कर सकते हैं।

ix) चार्टर की आगामी समीक्षा की तारीख एवं वर्ष

चलचित्र बिल तैयार हो गया है और उसे संसद में प्रस्तुत करने से संबंधित कार्यवाही जारी है। नए चलचित्र अधिनियम के अधिनियमन के बाद ग्राहक चार्टर की समीक्षा की जाएगी।

ध्येय (मिशन)

- मनोरंजन और मीडिया क्षेत्रों में सार्वजनिक निजी सहभागिता (पीपीपी) मोड को सीआयआय, एफआयसीसीआय, एएसएसओसीएचएएम आदि उद्योग इकाईयों के साथ प्रक्रिया सक्रिय करना
- सभी आयु के दर्शकों को स्वस्थ मनोरंजन देने के लिए अच्छे व मूल्यों पर आधारित फिल्मों को बढ़ावा व विकास करने तथा उसकी प्राप्ति के लिए एक नीति-ढांचा तैयार करना
- फिल्म, गाने व विडियो पायरसी को उससे संबंधित अन्य एजंसियों के सहयोग के साथ उन्मूलन करना
- वर्ष 2013 में फिल्मों के 100 वर्ष पूरे करने पर समारोह का आयोजन करना
- निर्णय लेने की प्रक्रिया में पारदर्शिता सुनिश्चित कर कार्यान्वयन के सभी स्तरों में विलम्ब को दूर करना

सेवा/कार्यसंपादन

क्रम सं	सेवा/कार्यसंपादन	भार प्रति शत	जिम्मेदार व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाईल (टेलिफोन नं)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क
1.	फिल्म का सार्वजनिक प्रदर्शन के लिए प्रमाणित करना	5	श्रीमती.पंकजा ठाकुर, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, केन्द्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड	ceocbfc mum@re diffmail.c om	022- 23631 048	केन्द्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड में प्रमाणित करने के लिए फिल्म का आवेदन निर्धारित दस्तावेजों के साथ (अनुप्रति में) प्रस्तुत करना है	कृपया केन्द्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड के लिए वेबसाइट http://cbfcindia.gov.in देखें	शुल्क से संबंधित जानकारी के लिए वेबसाइट http://cbfcindia.gov.in देखें

सेवा के स्तर

क्रम सं	सेवा/संचालन	वेईट	सफलता के सूचक	सेवा के स्तर	यूनिट	वेईट	डाटा श्रोत
1.	फिल्मों का सार्वजनिक प्रदर्शन के लिए प्रमाणपत्र प्रदान करना	5	पूर्ण आवेदन की प्राप्ति की तारीख से प्रमाणपत्र देने तक का समय	21	दिन		केन्द्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड के रिकॉर्ड

शिकायत निवारण तंत्र

क्रम सं	शेयर होल्डर/ग्राहक की जानकारी
1.	फिल्म निर्माता, निर्देशक इत्यादि
2.	सामान्य जनता

उत्तरदायी केन्द्रों व अधीनस्थ संगठनों की सूची

क्रम सं	उत्तरदायी केन्द्रों व अधीनस्थ संगठनों का विवरण	टेलिफोन नं	ई-मेल	मोबाईल नं	पता
1.	केंद्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड, मुंबई	022-23694343	romum@cbfcindia.gov.in		भारत भवन, 91-ई, वाल्केश्वर मार्ग, मुंबई- 400 006
2.	केंद्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड, चेन्नई	044-28278764	rochennai@cbfcindia.gov.in		35 हेडोस रोड, शास्त्री भवन, चेन्नई- 600 006
3.	केंद्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड, कोलकाता	033-25524164	rokokatta@cbfcindia.gov.in		8- एस्पलानेड, पूर्व कोलकाता - 700 069
4.	केंद्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड, बैंगलूर	080-25525164	robanglore@cbfcindia.gov.in		पी.बी.नं.36, केन्द्रीय सदन, डी विंग, 4थ माला, 17मेन कोरमंगला, बैंगलूर- 560034
5.	केंद्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड, हैदराबाद	040-23314478	rocbfchyd@cbfcindia.gov.in		समाचार भवन, 10-2-1, पहला माला, ए.सी गार्डस, हैदराबाद- 500 028.
6.	केंद्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड, नई दिल्ली	011-24361456	rodelhi@cbfcindia.gov.in		3रा माला, पर्यावरण भवन, सी.जी.ओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003
7.	केंद्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड, तिरुवनंतपुरम	0471-2320857	addlrotpuram@cbfcindia.gov.in		चलचित्र कलाभवन, वषुतक्काडु तिरुवनंतपुरम - 695014
8.	केंद्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड, कटक	0671-2301220	rocuttack@cbfcindia.gov.in		चलचित्र भवन, ओ.एफ. डी.सी कैंपस, बक्सी बाजार, कटक- 753 001
9.	केंद्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड, गुवहाटी	0674-2386059	roguwahati@cbfcindia.gov.in		ज्योती चित्रबन फिल्मस स्टुडियो, गुवहाटी- 781 003