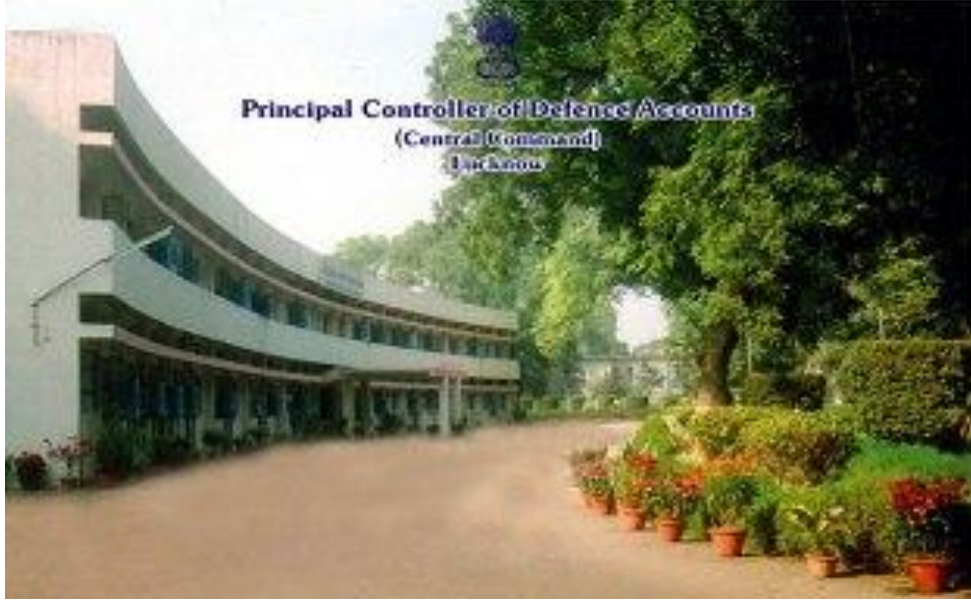




सिटीजन चार्टर

रक्षा लेखा प्रधान नियंत्रक
(मध्य कमान)

1, करियप्पा मार्ग, लखनऊ कैंट-226002



वेबसाइट:- pcdacc.gov.in

ई-मेल:- cda-luck@nic.in

गुणवत्ता नीति

रक्षा लेखा विभाग उपभोक्ता की संतुष्टि के लिए दक्ष, सही तथा तत्काल लेखाकंन, भुगतान तथा वित्तीय सलाह प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह लोक जवाबदेही को सुनिश्चित करने के लिए दक्ष लेखापरीक्षा सेवा प्रदान करने के लिए भी प्रतिबद्ध है।

लक्ष्य कथन

हम लेखाकंन एवं वित्तीय सेवाओं तथा लेखापरीक्षा कार्यकलापों में उत्कृष्टता एवं व्यावसायिकता प्राप्त करने की दिशा में सदैव प्रयासरत हैं।

1. प्राक्कथन

इस चार्टर का उद्देश्य उपभोक्ता की संतुष्टि के लिए दक्ष, सही तथा तत्काल लेखांकन, भुगतान तथा वित्तीय सेवाएं प्रदान करना है। रक्षा लेखा प्रधान नियंत्रक (म.क.) लखनऊ लोक जवाबदेही को सुनिश्चित करने के लिए दक्ष लेखापरीक्षा सेवा प्रदान करने के लिए भी प्रतिबद्ध है। हम लेखांकन एवं वित्तीय सेवाओं तथा लेखापरीक्षा कार्यकलापों में उत्कृष्टता एवं व्यावसायिकता प्राप्त करने की दिशा में अग्रसर हैं।

2. हमारा लक्ष्य और दृष्टिकोण:

रक्षा लेखा प्रधान नियंत्रक (म.क.) लखनऊ का कार्यालय निरंतर प्रथम श्रेणी की सेवाएं, समाधान और उत्पाद उपलब्ध करा कर रक्षा लेखा विभाग में अग्रणी एवं अनुकरणीय बनने हेतु प्रयासरत है। संगठन ने एक ऐसा दृष्टिकोण अपनाया है जो हमें पिछली उपलब्धियों से प्रेरणा लेकर और भी ऊँचाइयाँ प्राप्त करने हेतु चुनौती प्रदान करता है।

3. हमारी सेवाएँ:

हम निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करते हैं –

1. **सैन्य इकाइयाँ / संगठन** (लखनऊ, कानपुर, इलाहाबाद, वाराणसी, फैजाबाद, झाँसी, बबीना एवं फतेहगढ़ में स्थित)
 - लेखा परीक्षा और विभन्न अनुदान / बिलों का भुगतान।
 - लेखों का रख रखाव।
2. **सैन्य अभियंता सेवाएँ संगठन** (लखनऊ, कानपुर, इलाहाबाद, गोरखपुर, फैजाबाद, झाँसी, बबीना और फतेहगढ़ में स्थित)
 - औद्योगिक और गैर- औद्योगिक कर्मिकों के वेतन बिलों का लेखापरीक्षा और भुगतान।
 - ठेकेदार के बिल और भुगतान की जांच।
 - संविदा समझौते और संगत दस्तावेजों का रख रखाव।
3. **डिफेंस सिविलियन** (लखनऊ, कानपुर, इलाहाबाद, वाराणसी, गोरखपुर, फैजाबाद, झाँसी, बबीना, फतेहगढ़ में स्थित)
 - वेतन एवं भत्ते, अन्य पेशगी का वितरण।

4. छावनी परिषद (लखनऊ, कानपुर, इलाहाबाद, वाराणसी, गोरखपुर, फैजाबाद, झाँसी, बबीना एवं फतेहगढ़ में स्थित)
 - संवीदा एवं भुगतान की लेखापरीक्षा एवं जांच ।
5. ए.एम.सी. लखनऊ, डी.आर.सी. फैजाबाद, 11 जी.आर.आर.सी. लखनऊ, 39 जी.टी.सी. वाराणसी, एस.एल.आई. एवं आर.आर.सी फतेहगढ़ के जवान / कनिष्ठ कमीशन अधिकारी (जे सी ओ)
 - वेतन एवं भत्ते का रख- रखाव एवं वितरण ।
 - सेवानिवृत्त होने वाले कार्मिकों के लेखों का अंतिम निपटान ।
6. रक्षा सम्पदा कार्यालय:
 - सैन्य उपयोग हेतु किराए पर ली गयी सभी इमारतों का भुगतान जारी करना ।
 - उनके लेखों एवं व्यय की लेखा परीक्षा ।

4. सेवा प्रदान करने के मानक:

क्रम सं.	उत्तरदायी अनुभाग	सेवाएं	समय सीमा
1	वेतन अनुभाग	रक्षा बजट प्राक्कलन से भुगतान प्राप्त करने वाले राजपत्रित / अराजपत्रित कार्मिकों के वेतन एवं भत्तों के सभी दावों का लेखापरीक्षण एवं भुगतान ।	माह के अंतिम कार्य दिवस से पूर्व ताकि महिने के निर्धारित दिवस तक आहरन एवं संवितरण कार्यालयों द्वारा यूनियों का वेतन जमा किया जा सके ।
		सामान्य भविष्य निधि दावों का लेखा परीक्षण एवं भुगतान ।	14 कार्य दिवस
		चिकित्सा दावों का लेखा परीक्षण एवं भुगतान ।	14 कार्य दिवस
		वाहन / कम्प्यूटर क्रय के लिए अग्रिम ।	14 कार्य दिवस
		संतान शिक्षा भत्ता (सी.ई.ए.) का लेखा परीक्षण एवं भुगतान ।	14 कार्य दिवस
		र.ले.प्र.नि.(पेंशन) इलाहाबाद को डेटाशीट / पेंशन दस्तावेजों का अग्रेषण ।	14 कार्य दिवस
		औद्योगिक कार्मिकों के भुगतान के लिए नकद माँग-पत्र प्राप्त होने पर अग्रिम भुगतान किया जाना ।	24 कार्य- घण्टे (तीन कार्य दिवस)

		अंतिम वेतन मुहर के साथ दो प्रतियों में आई.ए.एफ.ए.-445 पर अंतिम वेतन प्रमाण-पत्र जारी करना ।	14 कार्य दिवस
		एम.ए.सी.पी. / पदोन्नति पर वेतन का निर्धारण ।	14 कार्य दिवस
		सेवानिवृत्त होने वाले कर्मियों के अवकाश नकदीकरण / सी.जी.ई.आई.एस. का लेखा परीक्षण एवं भुगतान ।	14 कार्य दिवस
2.	परिवहन अनुभाग	अस्थायी ड्यूटी के दौरान यात्रा भत्ता/दैनिक भत्ता अग्रिम का भुगतान ।	प्राप्ति तिथि से 02 कार्य दिवस
		स्थायी तैनाती पर अग्रिम भुगतान ।	प्राप्ति तिथि से 02 कार्य दिवस
		छुट्टी यात्रा रियायत अग्रिम ।	प्राप्ति तिथि से 02 कार्य दिवस
		यात्रा भत्ता/दैनिक भत्ता (अस्थायी ड्यूटी, स्थायी तैनाती), छुट्टी यात्रा रियायत दावा ।	प्राप्ति तिथि से 14 कार्य दिवस
		माँग की सूचना हेतु अंतिम वेतन प्रमाण-पत्र ।	प्राप्ति तिथि से 01 कार्य दिवस
3.	भण्डार ठेका अनुभाग	स्थानीय रूप से नियंत्रित शीर्षों के अधीन स्थानीय क्रय बिलों का पूर्व लेखा-परीक्षा और भुगतान ।	प्राप्ति तिथि से 07 कार्य दिवस के भीतर
		चावल और गेहूँ के लिए भारतीय खाद्य निगम को भुगतान ।	प्राप्ति तिथि से 24 घण्टे (03 कार्य दिवस)
		ए.सी.एस.एफ.पी. बिलों का पूर्व लेखा-परीक्षा एवं भुगतान ।	प्राप्ति तिथि से 07 कार्य दिवस के भीतर
		अनुदान बिलों का पूर्व लेखा-परीक्षा एवं भुगतान ।	प्राप्ति तिथि से 07 कार्य दिवस के भीतर
		5% ए.एस.सी. बिलों का भुगतान ।	एस एवं एस लेखा प्राप्ति के उसी माह के भीतर

	स्थानीय लेखापरीक्षा अधिकारी कार्यालय के वाउचरों का अनुसूचीकरण।	मासिक आधार पर
	रक्षा सेवा के अधिकारियों को राशन मनी भत्ता का भुगतान।	प्राप्ति तिथि से 07 कार्य दिवस के भीतर
	ए.एस.सी. ठेकेदारों और उनसे जुड़े कागजातों की जांच।	दस्तावेजों की प्राप्ति के 01 माह के भीतर
	अनुबंध कार्य के प्रतिभूति जमा को अवमुक्त करना।	दस्तावेजों की प्राप्ति के 07 कार्य दिवस के भीतर
	सी.एच.टी, पोर्टर एवं टट्टू (ponies) तथा 75% ए.एस.सी आपूर्तिकर्ता के भुगतान बिलों का पश्च लेखा परीक्षण।	दस्तावेजों की प्राप्ति के तुरन्त बाद उचित समय के भीतर
4.	अभियांत्रिकी अनुभाग	एम.ई.एस. फार्मेशनों हेतु नकद समानुदेशन।
	उत्तर प्राप्त होने पर पश्च लेखा परीक्षण की आपत्तियों का निपटान।	14 कार्य दिवस
	सैन्य अभियंता सेवा (दुर्ग अभियंता) से प्राप्त दस्ती रसीद/विविध बिल का भुगतान।	प्राप्ति तिथि से 14 कार्य दिवस
	स्थानीय खरीद बिल का भुगतान।	14 कार्य दिवस
	र.ले.प्र.नि./र.ले.सं.नि. के अनन्तिम भुगतान मंजूरी वाले विवाचन/अदालत के मामलों का भुगतान।	14 कार्य दिवस
	रोकड़ बही (केश बुक) / भुगतान वाउचर की संवीक्षा/अंकगणितीय जांच/ दुर्ग अभियंता के रोकड़ बही का प्रेषण।	05 कार्य दिवस
	लेखा अधिकारी (दुर्ग अभियंता)/दुर्ग अभियंता द्वारा प्रस्तुत सैन्य अभियंता सेवा ठेकेदार द्वारा 1000000 / रूपए से अधिक के किए गए कार्य के बिल का	प्राप्ति तिथि से 14 कार्य दिवस

		भुगतान ।	
		देश के बाहर अनापत्ति प्रमाण पत्र जारी करना ।	02 कार्य दिवस
		अग्रदाय के सापेक्ष प्राप्त लेखों का समायोजन ।	14 कार्य दिवस
		सेवा एवं आपूर्ति अग्रदाय लेखों के लिए नकद मांग का भुगतान ।	प्राप्ति तिथि से 24 घण्टे के भीतर ।
5.	विविध अनुभाग	वार्षिक आकस्मिकता अनुदान, वार्षिक लेखन सामग्री अनुदान, टी.टी.आई.जी, ई.टी.जी., वार्षिक खेल अनुदान आदि तथा अन्य विविध प्रकृति के अग्रिम बिलों का भुगतान ।	07 कार्य दिवस
		गर्म मौसम के दावों, सुविधा (Amenity) अनुदान, प्रशिक्षण अनुदान का भुगतान ।	07 कार्य दिवस
		टेलीफोन बिल का भुगतान ।	प्राथमिकता पर
		एम.ए.सी.टी दावों का भुगतान ।	प्राथमिकता पर
		टी. ए.जी. का भुगतान ।	03 कार्य दिवस
		वार्षिक रख-रखाव संविदा के सापेक्ष भुगतान ।	07 कार्य दिवस
		संरक्षण संविदा करार के सापेक्ष भुगतान ।	07 कार्य दिवस
		मेजर जनरल और इससे उपर के अधिकारी द्वारा नियंत्रित कोर मुख्यालय के संबंध में ए.सी.जी. दावों का भुगतान ।	07 कार्य दिवस
		रक्षा सम्पदा कार्यालयों के प्रधान निदेशक को नकद समानुदेशन प्रस्तुत करना ।	05 कार्य दिवस

	ई.सी.एच.एस. स्टेशन मुख्यालय को नकद समानुदेशन प्रस्तुत करना।	05 कार्य दिवस
	सिविल / निजी अस्पतालों में इलाज के लिए सेना कार्मिकों का चिकित्सा दावा।	07 कार्य दिवस
	विमान द्वारा सामरिक अवशेषों का परिवहन।	07 कार्य दिवस
	रक्षा खरीद के अंतर्गत श्रम बिलों का समायोजन।	10 कार्य दिवस
	अंतर विभाग डाक बिल।	10 कार्य दिवस
	सैन्य प्राप्त आदेशों का समायोजन, वाउचरों का अनुसूचीकरण तथा वेतन लेखा कार्यालय के उचंत का समाशोधन।	साप्ताहिक आधार पर
	इकाइयों/संगठनों से प्राप्त भुगतान वाउचर की पश्च लेखा परीक्षा।	तिमाही

5. सूचना की उपलब्धता: निम्नलिखित विषयों पर आगे अनुज्ञेय सूचना नीचे सूचीबद्ध अधिकारियों से प्राप्त की जा सकती है

1.	वेतन अनुभाग	वरिष्ठ लेखा अधिकारी (वेतन)	8887141546 विस्तार:-108 ई-मेल आई.डी: cda-luck@nic.in
2.	परिवहन अनुभाग	वरिष्ठ लेखा अधिकारी (परिवहन)	8887141546 विस्तार:-210 ई-मेल आई.डी: cda-luck@nic.in
3.	भण्डार ठेका अनुभाग	वरिष्ठ लेखा अधिकारी (भण्डार ठेका)	8887141546 विस्तार:-215 ई-मेलआई.डी. cda-luck@nic.in
4.	अभियांत्रिकी अनुभाग	वरिष्ठ लेखा अधिकारी (अभियांत्रिकी)	8887141546 विस्तार:-220 ई-मेल आई.डी: cda-luck@nic.in

5.	विविध अनुभाग	वरिष्ठ लेखा अधिकारी (विविध)	8887141546 विस्तार:-210 ई-मेल आई.डी: cda-luck@nic.in
----	--------------	---------------------------------	--

6. शिकायत निवारण प्रणाली

सभी कार्मिकों द्वारा विनम्र और उपयोगी सेवा प्रदान की जाएगी। उपर्युक्त मानकों के संबंध में शिकायतें निम्नलिखित अधिकारी के साथ पंजीकृत की जा सकती हैं :-

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम	पदनाम	संपर्क स्थान	दूरभाष संख्या	ई-मेल
श्री प्रीतम दत्ता	उपनियंत्रक (प्रशा)	र.ले.प्र.नि.(म.क.) कार्यालय: 1, करियप्पा मार्ग लखनऊ छावनी 226002	8887141546 विस्तार:-104	pritamdudda.dad@ nic.in

7. शिकायत हमारी वेबसाइट pcdacc.gov.in पर भी पंजीकृत की जा सकती है। सभी शिकायतों की पावती हमारे द्वारा 07 दिनों के भीतर भेज दी जाएगी और किए गए कार्य पर अंतिम उत्तर 30 दिनों के भीतर प्रेषित कर दी जाएगी।

8. हमारे उपयोगकर्ताओं / हितधारकों के साथ परामर्श:-

हम अपने उपयोगकर्ताओं से उनके सुझावों का स्वागत करते हैं जिसे हमारे ई-मेल आई.डी cda-luck@nic.in पर भेजा जा सकता है।

9. ग्राहकों से अपेक्षाएँ:-

यह अपेक्षा की जाती है कि ग्राहक लेखा परीक्षण द्वारा इंगित की गई आपत्तियों को दूर करने और टिप्पणियों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए तत्काल कार्रवाई करेंगे और भविष्य में चूक की पुनरावृत्ति से बचने के लिए आवश्यक कदम उठाएंगे।

हो/-
उपनियंत्रक (प्रशा.)

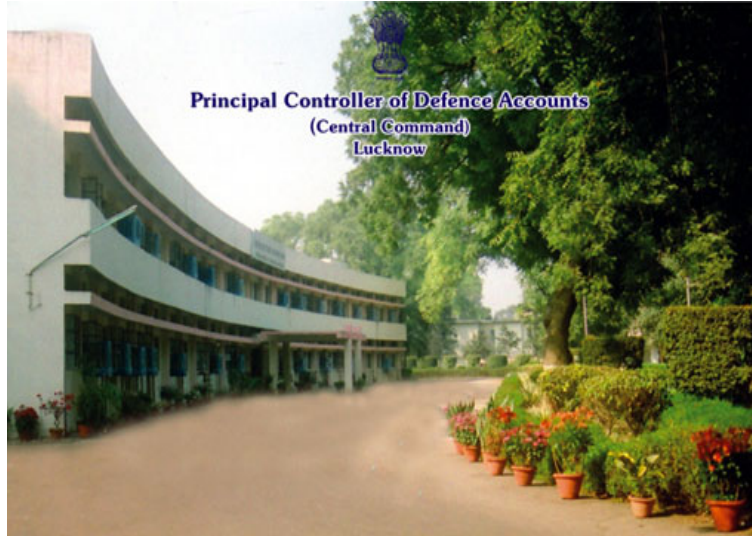


CITIZEN'S CHARTER

Of

**Principal Controller of Defence Accounts
(Central Command)**

1, Cariappa Road, Lucknow Cantt- 226002



Website : pcdacc.gov.in

E-mail : cda-luck@nic.in

QUALITY STATEMENT

The Defence Accounts Department is committed to render efficient, correct and prompt accounting, payment and financial services leading to customer satisfaction. It is also committed to render efficient audit services to ensure public accountability.

MISSION STATEMENT

We strive to achieve excellence and professionalism in accounting and financial services and in performing audit functions.

1. PREFACE

The Aim/purpose of this charter is to render efficient, correct and prompt accounting, payment and financial services leading to customer satisfaction. The office of the Principal Controller of Defence Accounts (CC) Lucknow is also committed to render efficient audit services to ensure public accountability. We strive to achieve excellence and professionalism in accounting and financial services and in performing audit functions.

2. OUR MISSION & VISION

The office of the Principal Controller of Defence Accounts (CC) Lucknow strives to be a recognized leader in Defence Accounts Department, by consistently delivering first-class services, solutions and products. The organisation has adopted a vision that challenges us to build upon past accomplishments to reach ever greater heights.

3. OUR SERVICES

We deliver the following services:

1. Army units / formations (Located at Lucknow, Kanpur, Allahabad, Varanasi, Faizabad, Jhansi, Babina & Fatehgarh)

- Audit and payment of various Grants / Bills
- Maintenance of Accounts

2. MES Formations (Located at Lucknow, Kanpur, Allahabad, Gorakhpur, Faizabad, Jhansi, Babina & Fatehgarh)

- Audit and payment of Pay bills of Industrial & Non-industrial employees
- Scrutiny of Contractor's bills and payment
- Maintenance of Contract Agreement and relevant documents

3. **Defence Civilians** (Located at Lucknow, Kanpur, Allahabad, Varanasi, Gorakhpur, Faizabad, Jhansi, Babina & Fatehgarh)
 - Disbursal of Pay and allowances , other advances
4. **Cantonment Board** (Located at Lucknow, Kanpur, Allahabad, Varanasi, Gorakhpur, Faizabad, Jhansi, Babina & Fatehgarh)
 - Audit and scrutiny of contract and payment
5. **Jawan / JCOs** of AMC, DRC, 11 GRRC, 39 GTC, SLI and RRC
 - Maintenance and disbursal of Pay and allowances
 - Final settlement of accounts of retiring personnel
6. **Defence Estate Office**
 - Release of payments of all the hired buildings occupied by Defence
 - Audit of their accounts and expenditure

4. SERVICE DELIVERY STANDARDS

Sr. No	Section Responsible	Services	Time limit
1.	Pay section	Payment and audit of all claims to P&A in r/o Civilian Gazetted officer/ non Gazetted individuals paid from the Defence Estimates.	Before the last working day of the month so that salary could be credited by the DDOs in units by the prescribed day of the month.
		Payment & audit of GPF Claims.	14 days(Working day)
		Payment & audit of medical claims.	14 days(Working day)
		Advance for purchase of conveyance/ Computer Advance.	14 days(Working day)
		Payment and audit of Children Education Allowance(CEA).	14 days(Working day)
		Forwarding of data sheet/pension documents to PCDA (P), Allahabad.	14 days(Working day)
		Advance for payment of industrial employees are paid on receipt of cash requisitions.	24 working hours (3 working days)
		Issue of LPC on IAFA-445 in duplicate with last pay seal.	14 days(Working day)

		Fixation of pay on grant of MACP/Promotion.	14 days(Working day)
		Payment and audit of leave Encashment/CGIES in r/o individuals who are retiring.	14 days(Working day)
2.	T- Section	Payment of TA/DA advance (TD)	2 days from the date of receipt.
		Payment of advance on permanent posting.	2 days from the date of receipt.
		LTC advance.	2 days from the date of receipt.
		TA/DA claim (TD), TA/DA claim permanent posting, LTC Claim.	14 days from the date of receipt.
		LPC for noting demand.	One day from the date of receipt.
3.	Store Contract Section	Pre audit and payment of LP bills under locally controlled heads.	Within 07 days after receipt
		Payment to FCI for rice and wheat.	24 hours from the date of receipt.
		Pre- audit and payment of ACSFP bills and its grant bill.	Within 07 working days of receipts of bills.
		Pre- audit and payment its grant bills.	Within 07 working days of receipts of bills.
		Payment of 5% ASC bills.	Within same month of receipt of S&S Accounts.
		Scheduling of vouchers to LAO's.	On monthly basis.
		Payment of ration money allowance to service officers.	Within 07 working days
		Scrutiny of ASC Contractors and Connected correspondence.	Within one month of receipt of documents.
		Releasing of security deposits of CD's.	Within 07 working days of receipt of documents.
		Post audit of CHT, porter & ponies and 75% ASC supplier's payments bill.	Immediately within reasonable time after receipt of documents.
4.	E- Section	Cash assignment from MES Formations.	02 days(Working day)
		Settlement of post audit objections after receipt of replies.	14 days(Working day)
		Hand receipt/ Misc. Bill of MES GE.	14 days from the date of receipt
		Payment of local purchase bill.	14 days(Working day)
		Payment of arbitration cases/ court	14 days(Working day)

		cases provisional payment sanction of Pr. CDA/ Jt.CDA.	
		Scrutiny of cash book/paid voucher/ arithmetic checking/ despatch of cash book of GEs.	05 (working days)
		Payment of works bill of MES contractor submitted by AOGES/GEs exceeding Rs. 1000000/-.	14 days from the date of receipt
		Issued no objection certificate outside Country.	02 days(Working day)
		Adjustment of accounts received against Imprest.	14 days(Working day)
		Payment of cash requisition for S &S Imprest accounts.	Within 24 hours from the date of its receipt.
5.	M Section	Payment of advance bills on accounts of Annual Contingency Grant, Annual Stationary Grant, TTIG, ETG, Annual Sports Grant etc. and other miscellaneous nature.	7(working days)
		Payment on account of Hot weather claims, Amenity grant and Training Grant.	7 working days
		Payment of Telephone bills.	On priority
		Payment of MACT claims.	On priority
		Payment of TAG.	30 days(Working day)
		Payment against AMC Contracts.	7 (working days)
		Payment against conservancy contract agreement.	7 (working days)
		Payment of ACG claims in respect of corps HQrs commanded by Major General and above.	7 (working days)
		Placing of cash assignment to Principal Director of Defence Estate Offices.	5 days(Working day)
		Placing of cash assignment to ECHS station HQrs.	5 days(Working day)
		Medical claims in respect Army personals for treatment in civil/ private hospitals.	7 (working days)
		Transportations of martial remains by air.	7 (working days)
		Adjustment of Defence Procurement Labour Bills.	10 days(Working day)

		Inter department postal bills.	10 days(Working day)
		Adjustment of MROs, Scheduling of vouchers & clearance of PAO Suspense.	On weekly basis
		Post audit of paid vouchers received from units/ formation.	Quarterly

5. **Availability of Information:** Further permissible information on the following subject can be obtained from our officers listed below-

	Information	Contact Person	Phone/E-Mail
1.	Pay Section	Sr. AO (Pay)	8887141546 Ext. – 108 E-Mail Id: cda-luck@nic.in
2.	T Section	Sr. AO (TA)	8887141546 Ext. – 210 E-Mail Id: cda-luck@nic.in
3.	Store Contract Section	Sr. AO (Store Contract)	8887141546 Ext. – 215 E-Mail Id: cda-luck@nic.in
4.	E Section	Sr. AO (E)	8887141546 Ext. – 220 E-Mail Id: cda-luck@nic.in
5.	M Section	Sr. AO (M)	8887141546 Ext. – 210 E-Mail Id: cda-luck@nic.in

6. **Grievance Redress System**

Courteous and helpful service will be extended by all the staff. Complaints with respect to the above standards may be registered with the following Officer-

Name of Grievance Officer	Designation	Located at	Telephone number	email
Shri Pritam Dutta	Dy.CDA (AN)	O/o the PCDA (CC) 1, Cariappa Road Lucknow Cantt 226002	8887141546 Ext 104	pritamdutta.dad@nic.in

7. Grievance can also be registered at our website pcdacc.gov.in

All complaints will be acknowledged by us within 7 days and final reply on the action taken will be communicated within 30 days.

8. **Consultation with our users/stakeholders –**

We welcome suggestions from our users and the same may be sent to our email ID:
cda-luck@nic.in

9. **Expectations from clients :**

It is expected that clients take prompt action to comply with the objections/ observations once pointed out by audit and put in place systems to avoid recurrence of lapses in future.

-----sd-----

DCDA (AN)