

भारत ब्रॉडबैंड नेटवर्क लिमिटेड

नागरिक अधिकार पत्र (सिटीजन चार्टर)

भारत ब्रॉडबैंड नेटवर्क लिमिटेड द्वारा नागरिक अधिकार पत्र (सिटीजन चार्टर) जारी करने का मुख्य उद्देश्य सार्वजनिक सेवाओं की गुणवत्ता में अभिवृद्धि करना है। यह लोगों को संबंधित संगठन के जनादेश के बारे में बताकर कि वे किस तरह संगठन के अधिकारियों के साथ संपर्क साध सकते हैं, किस तरह की सेवाओं की उम्मीद कर सकते हैं और यदि कुछ गलत हो जाता है, तो कैसे उसका निदान किया जा सकता है, इसके द्वारा किया जाता है। नागरिक चार्टर नए कानूनी अधिकार नहीं बनाता है, परंतु यह निश्चित रूप से मौजूदा अधिकारों को लागू करने में मदद करता है।

इस चार्टर को तैयार करते समय पूरी सावधानी बरती गई है, फिर भी बीबीएनएल के नीतिगत दस्तावेज और नियम / विनियम, नागरिक चार्टर में किसी तरह का पारस्परिक विरोध होने पर उत्तरार्थ मान्य होगा।

1. बी.बी.एन.एल संबंधी

भारत ब्रॉडबैंड नेटवर्क लिमिटेड (बी.बी.एन.एल) को एक विशेष उद्देश्य के लिए स्थापित किया गया है। इसकी स्थापना भारत सरकार द्वारा राष्ट्रीय ऑप्टिकल फाइबर नेटवर्क (एन.ओ.एफ.एन) के प्रबंधन और संचालन के लिए की गई है। बी.बी.एन.एल एक सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम (पीएसयू) / कम्पनी रूप में कम्पनी अधिनियम (1956) के तहत शामिल किया गया है। बी.बी.एन.एल 25 फरवरी, 2012 को निगमित किया गया था।

भारत सरकार ने देश में सभी 2,50,000 ग्राम पंचायतों के लिए कनेक्टिविटी प्रदान करने के लिए राष्ट्रीय ऑप्टिकल फाइबर नेटवर्क (एन.ओ.एफ.एन) की स्थापना की है, जिसकी मंजूरी 25 अक्टूबर, 2011 को दे दी गई। यह पर्याप्त बैंडविड्थ के साथ ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी को सुनिश्चित करेगा। इससे मौजूदा ऑप्टिकल फाइबर का उपयोग और ग्राम पंचायतों में विस्तार को हासिल करना संभव हो पाएगा।

एनओएफएन में शिक्षा, व्यापार, मनोरंजन, पर्यावरण, स्वास्थ्य, घरों और ई-गवर्नेंस सेवाओं के रूप में हमारे जीवन के कई पहलुओं को बदलने की क्षमता है। इस तरह के क्षेत्रों के लिए वीडियो सहित, डेटा, इंटरनेट, टेलीफोन आदि सेवाएं हैं, जिन्हें टीएसपी/आईएसपी के द्वारा प्रस्तुत किया जाएगा।

दृष्टि

“ भारत भर में सुरक्षित, विश्वसनीय, सस्ती और उच्च गुणवत्ता कनेक्टिविटी प्रदान करने वाली अग्रणी कम्पनी बनना ”

लक्ष्य

- सभी ग्राम पंचायतों के लिए 100 एमबीपीएस ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी प्रदान करना।
- बिना किसी भेदभावपूर्ण तरीके के बी-टू-बी की सेवाएं प्रदान करना।
- ग्रामीण क्षेत्रों में ब्रॉडबैंड सेवाओं की जी2सी, बी2सी और पी2पी सुविधाएं देना।
- ग्रामीण क्षेत्रों में ब्रॉडबैंड की पैठ बढ़ाने से इसे सामाजिक-आर्थिक विकास को बढ़ावा देने के लिए एक उत्प्रेरक की तरह बनना।

उद्देश्य

1. भारत सरकार द्वारा ग्राम पंचायतों में उच्च गति की ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी उपलब्ध कराने के लिए परिकल्पित राष्ट्रीय ऑप्टिकल फाइबर नेटवर्क (एन.ओ.एफ.एन) की स्थापना, प्रबंधन एवं संचालन को जारी रखना है।
2. बैंडविड्थ को बिना किसी भेदभाव के सभी योग्य प्रदाताओं की पहुंच में लाना है ताकि वे ग्रामीण क्षेत्रों में सेवाएं प्रदान कर सकें।

वर्तमान में ओएफसी (ऑप्टिकल फाइबर केबल) कनेक्टिविटी सभी राज्यों की राजधानियों, जिला - मुख्यालयों और ब्लॉक स्तर तक उपलब्ध है। देश के सभी 2,50,000 ग्राम पंचायतों को जोड़ने की योजना है। यह सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों (बीएसएनएल, रेलटेल और पावर ग्रिड) की मौजूदा फाइबर के उपयोग और जहां आवश्यक हो, ग्राम पंचायतों को कनेक्ट करने के लिए वृद्धिशील फाइबर केबल बिछाने द्वारा किया जाएगा। इस प्रकार निर्मित डार्क फाइबर नेटवर्क उपयुक्त प्रौद्योगिकी द्वारा प्रकाशित होगा जो ग्राम पंचायतों में पर्याप्त बैंडविड्थ का निर्माण करेगा। यह राष्ट्रीय ऑप्टिकल फाइबर नेटवर्क (एन.ओ.एफ.एन) के नाम से जाना जाएगा। इस प्रकार ग्राम पंचायतों और प्रखंडों के मध्य के कनेक्टिविटी अंतर को पाटा जाएगा। सभी सेवा प्रदाताओं को एन.ओ.एफ.एन की भेदभाव रहित पहुंच प्रदान की जाएगी। इन सेवा प्रदाताओं जैसे, दूरसंचार सेवा प्रदाता (टी.एस.पी), आई.एस.पी, केबल टीवी ऑपरेटरों और सामग्री प्रदाता ग्रामीण क्षेत्रों में विभिन्न सेवाओं की शुरुआत कर सकते हैं। अनुप्रयोगों के विभिन्न श्रेणियों जैसे, ई-स्वास्थ्य, ई-शिक्षा और ई-शासन आदि इन ऑपरेटरों द्वारा उपलब्ध कराया जा सकता है। एन.ओ.एफ.एन परियोजना की अनुमानित लागत लगभग 20,000 करोड़ रुपये हैं। यह 2 साल के समय में पूरा किया जाना प्रस्तावित है। परियोजना को सार्वभौमिक सेवा दायित्व निधि (यू.एस.ओ.एफ) द्वारा वित्त प्रदान किया जाएगा।

कंपनी को दूरसंचार विभाग द्वारा राष्ट्रीय लंबी दूरी परिचालन (एन.एल.डी.ओ) लाइसेंस प्रदान किया गया है जो 01.04.2013 से प्रभावित है।

2. बी.बी.एन.एल सेवाएं

बी.बी.एन.एल ग्राम पंचायत से ब्लॉक तक बैंडविड्थ प्रदान करने की इच्छा रखता है। प्रदान किया गया बैंडविड्थ कम से कम 2 एमबीपीएस का होगा।

3. बी.बी.एन.एल सेवा क्षेत्र

बी.बी.एन.एल की पूरे देश में सेवाएं प्रदान करने की योजना है और इस उद्देश्य के लिए उसने एन.एल.डी लाइसेंस ले लिया है।

4. बी.बी.एन.एल उपभोक्ता

बी.बी.एन.एल सभी टी.एस.पी, आई.एस.पी और लाइसेंस प्राप्त ए.एस.पी को अपनी सेवाएं प्रदान करने का प्रस्ताव करता है। बी.बी.एन.एल फुटकर सेवाएं प्रदान नहीं करता है।

5. सेवा की गुणवत्ता, मानदंड, समय-सीमा आदि

बी.बी.एन.एल सेवा की गुणवत्ता (क्यू.ओ.एस) और निर्धारित मानदंडों, समय सीमा सहित ट्राई के नियमों का अनुपालन करेगा।

6. कैसे / कहाँ से सेवा प्राप्त करें

बी.बी.एन.एल सेवाओं का लाभ उठाने के लिए उपयोगकर्ता को आवेदन करना होता है। इस उद्देश्य के लिए आवेदक निम्नलिखित मोड में से किसी एक का चयन कर सकते हैं-

- ईमेल द्वारा: contact.bbnl@nic.in
- श्री अनिल कुमार गुप्ता, वरिष्ठ महाप्रबंधक (परिचालन) को 911126806123 पर सम्पर्क करें अथवा akguptaits@gmail.com पर ईमेल करें।

7. शिकायत निवारण

बी.बी.एन.एल शिकायत निवारण के लिए दूरसंचार विभाग के दिशा निर्देशों और ट्राई के नियमों का पालन करेगा।

इसका अपना कॉल सेंटर होगा इसके अलावा यह ट्राई द्वारा जारी किए गए दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण नियमावली 2007 (2007 का 3) के अधीन "तीन स्तरीय संस्थागत शिकायत निवारण प्रणाली का अनुपालन करेगा।

- नागरिक केंद्रीकृत वेब पोर्टल (<http://www.pgportal.gov.in>) पर भी अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं जो प्रशासनिक सुधार और निजी शिकायत विभाग (डी.ए.आर.पी.जी) का एक ऑनलाइन प्रणाली है।
- इसके अलावा, बी.बी.एन.एल उपभोक्ता संबंधित अधिकारियों से सभी कार्य दिवस को निर्धारित समय में मिलने के लिए स्वतंत्र हैं।

8. नागरिकों के दायित्व

बी.बी.एन.एल अपने ग्राहकों से उम्मीद करता है कि वे निम्नलिखित का अनुपालन करेंगे-

नागरिकों से यह भी उम्मीद की जाती है कि वे सभी नियमों, अधिनियमों व शर्तों के अनुसार चलेंगे, साथ ही शिकायतों के लिए उपभोक्ता निवारण प्रणाली की जानकारी और बिल संबंधी विवादों के लिए प्रासंगिक संपर्क नंबर साथ रखेंगे।

- नागरिकों से यह भी उम्मीद की जाती है कि उपयोग में लाई गई सेवाओं से संबंधित बिल का भुगतान समय पर किया जाए।

9. बी.बी.एन.एल की प्रतिबद्धताएं

बी.बी.एन.एल अपने ग्राहकों को समयबद्ध, पारदर्शी, कुशल और विनम्र तरीके से सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए प्रतिबद्ध है।

10. नागरिक चार्टर के लिए नोडल अधिकारी

(I) निगम कार्यालय, दिल्ली - श्री अनिल कुमार गुप्ता, वरिष्ठ महाप्रबंधक (परिचालन)

लैंडलाइन नंबर- 911126806103

ई-मेल - cgmo.bbnl@nic.in

(II) अन्य- श्री एस. एल. मीणा, महाप्रबंधक (परियोजना समन्वयक)

लैंडलाइन नंबर- 912226806128

ई-मेल - bbnl.slmeena@gmail.com