

## सामान्य सेवा केंद्र (CSC)

### यह संस्थान क्या है

सामान्य सेवा केंद्र (CSC) एक भौतिक पहुंच बिंदु है — सामान्यतः एक छोटी दुकान या कार्यालय — जहाँ नागरिक एक ऑपरेटर की सहायता से सरकारी डिजिटल सेवाओं तक पहुंचते हैं। CSCs इसलिए मौजूद हैं क्योंकि अधिकांश सरकारी सेवाएँ ऑनलाइन हो गई हैं, परंतु अनेक नागरिक स्वयं इन पोर्टलों को नहीं चला सकते। CSC चलाने वाला व्यक्ति आपको फॉर्म भरने, दस्तावेज़ अपलोड करने, भुगतान करने तथा आधार से लेकर छात्रवृत्तियों तक तथा प्रमाण पत्रों तक के सभी आवेदन पूरा करने में मदद करता है। CSCs ग्राम स्तरीय उद्यमी (VLE) कहे जाने वाले निजी व्यक्तियों द्वारा संचालित होते हैं, जो प्रत्येक लेन-देन पर कमीशन कमाते हैं — VLE एक निजी उद्यमी है, सरकारी कर्मचारी नहीं।

#### यह आपके लिए क्यों मायने रखता है

यदि आपको छात्रवृत्ति आवेदन भरना है, आधार अद्यतन कराना है, किसी जॉब पोर्टल पर पंजीकरण करना है, प्रमाण पत्र के लिए आवेदन करना है, या किसी ऑनलाइन सरकारी सेवा तक पहुंचना है और आप स्वयं नहीं कर सकते, तो CSC इसे करवाने का सबसे सामान्य स्थान है।

### प्रशासन

कानून / नीति	दायरा
डिजिटल इंडिया कार्यक्रम (MeitY)	सरकारी डिजिटल सेवा वितरण के लिए ढाँचा
CSC विशेष प्रयोजन वाहन (SPV) दिशानिर्देश	सामान्य सेवा केंद्रों को ऑनलाइन सरकार के ऑफलाइन प्रवेश-द्वार के रूप में स्थापित करते हैं
ई-डिस्ट्रिक्ट मिशन मोड परियोजना	CSCs के माध्यम से प्रमाण पत्र एवं आवेदन प्रसंस्करण सक्षम करती है
राज्य-विशिष्ट सरकार-से-नागरिक (G2C) सेवा एकीकरण	राज्य के अनुसार बदलता है; निर्धारित करता है कि CSCs पर कौन-सी सेवाएँ उपलब्ध हैं

- **केंद्र:** CSC ई-गवर्नेंस सर्विसेज इंडिया लिमिटेड (CSC SPV), इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (MeitY) के अधीन
- **राज्य:** राज्य नामित एजेंसी (प्रायः राज्य IT विभाग या NIC)
- **जिला:** जिला ई-शासन समिति (DeGS), जिलाधिकारी की अध्यक्षता में
- **कार्यान्वयन मॉडल (दो मार्ग):**
- **जिला सेवा प्रदाता (DSP) के माध्यम से** — CSC SPV या राज्य द्वारा सूचीबद्ध तीसरे पक्ष का ठेकेदार; DSP क्षेत्र में VLEs को नियुक्त एवं पर्यवेक्षित करता है। UP में CSC 3.0 के तहत प्रति जिले दो DSPs संचालित होते हैं; DSP अपने क्षेत्र के सभी CSCs के लिए सेवा-पहुंच प्रदाता एवं नेटवर्क प्रबंधक है, और VLE चयन (DeGS की मंजूरी सहित), प्रशिक्षण, पर्यवेक्षण, तथा प्रमाण पत्र-प्रवाह प्रबंधन के लिए उत्तरदायी है। DSP को G2C सेवाओं के लिए समर्पित कम से कम तीन अनुभवी कर्मचारियों के साथ एक जिला कार्यालय भी चलाना चाहिए। (केंद्रीय CSC 2.0 दिशानिर्देश इस तीसरे-पक्ष मार्ग को "TP" कहते हैं; "DSP" 16 नवंबर 2020 से उपयोग में आया UP CSC 3.0 का नामकरण है।)
- **DeGS के माध्यम से सीधे** — जिला समिति स्वयं VLEs को नियुक्त एवं पर्यवेक्षित करती है
- **केंद्र स्तर:** VLE (ग्राम स्तरीय उद्यमी) — CSC चलाने वाला निजी ऑपरेटर
- **वित्त-पोषण:** VLEs लेन-देन पर कमीशन कमाते हैं; कोई सरकारी वेतन नहीं

### प्रमुख पद

पद	उत्तरदायित्व
VLE (ग्राम स्तरीय उद्यमी)	CSC चलाते हैं — सभी लेन-देन संभालते हैं, नागरिकों की सहायता करते हैं, उपकरण संचालित करते हैं
VLE सहायक	अनेक व्यस्त CSCs में डेटा एंट्री एवं स्कैनिंग के लिए 1-2 सहायक होते हैं (स्थानीय रूप से नियुक्त)
जिला प्रबंधक (DeGS)	कलेक्ट्रेट से जिले में CSC संचालन की देखरेख करते हैं



## अनिवार्य सेवाएँ

- राष्ट्रीय छात्रवृत्ति पोर्टल (NSP) के माध्यम से छात्रवृत्ति आवेदनों का प्रसंस्करण – फॉर्म भरना, दस्तावेज अपलोड, स्थिति ट्रैकिंग
- आधार नामांकन एवं अद्यतन सेवाएँ प्रदान करना (जहाँ अधिकृत हो)
- प्रमाण पत्र आवेदनों का प्रसंस्करण: जाति, आय, अधिवास, जन्म/मृत्यु (उन राज्यों में जहाँ डिजिटाइज़ किया गया हो)
- रोजगार पोर्टलों (राष्ट्रीय करियर सेवा (NCS)), कौशल प्रशिक्षण योजनाओं (प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना (PMKVY)), तथा प्रशिक्षु पोर्टलों पर नागरिकों का पंजीकरण
- बैंकिंग संवाददाता सेवाएँ प्रदान करना: चुनिंदा बैंकों के लिए खाता खोलना, जमा, निकासी
- बीमा (PMJJBY, PMSBY) तथा पेंशन (APY) नामांकन को सुगम बनाना
- टेली-लॉ (Tele-Law) (वीडियो कॉल के माध्यम से निःशुल्क कानूनी सलाह) तथा टेली-मेडिसिन सेवाएँ प्रदान करना
- प्रति क्षेत्र CSC घनत्व राज्य/केंद्र-शासित प्रदेश द्वारा निर्धारित किया जाता है। केंद्रीय CSC 2.0 न्यूनतम प्रति ग्राम पंचायत 1 CSC है तथा अधिक को प्राथमिकता दी जाती है। UP में CSC 3.0 के तहत, प्रति जिले दो DSPs संचालित होते हैं, और जनादेश है प्रति ग्राम पंचायत कम से कम 2 CSCs तथा प्रति 10,000 शहरी जनसंख्या पर कम से कम 2 CSCs।
- VLEs के लिए उद्यमिता एवं कौशल प्रशिक्षण CSC SPV का उत्तरदायित्व है (UP मॉडल में जमीनी प्रशिक्षण DSP द्वारा वितरित किया जाता है); CSC अकादमी SPV-संबद्ध निकाय है जो ऑनलाइन एवं प्रमाण पत्र पाठ्यक्रम चलाता है, जिनका उपयोग VLEs एवं नागरिक दोनों CSC नेटवर्क के माध्यम से करते हैं।

## संबंधित योजनाएँ

- **राष्ट्रीय छात्रवृत्ति पोर्टल** – CSC छात्रवृत्ति आवेदनों के लिए प्राथमिक ऑफलाइन पहुँच बिंदु है
- **आधार** – CSCs अधिकृत नामांकन एवं अद्यतन केंद्रों के रूप में कार्य करते हैं
- **आयुष्मान भारत (PMJAY)** – CSCs आयुष्मान कार्ड बनाने एवं पात्रता जाँचने में सहायता करते हैं
- **PM-KISAN** – पंजीकरण एवं स्थिति जाँच
- **PMJJBY / PMSBY / APY** – बीमा एवं पेंशन योजना नामांकन
- **टेली-लॉ** – CSC के माध्यम से वीडियो कॉल पर पात्र नागरिकों के लिए निःशुल्क कानूनी सलाह

## पता कैसे लगाएँ

**पोर्टल:** locator.csccloud.in – VLE नाम एवं संपर्क सहित सभी पंजीकृत CSCs के लिए राज्य, जिला, खंड या गाँव के अनुसार खोजें

**अन्य:** खंड विकास कार्यालय या पंचायत कार्यालय में पूछें; ग्रामीण क्षेत्रों में, "CSC वाला" या "ऑनलाइन केंद्र" के लिए पूछें

## प्रमुख सुविधाएँ

एक क्रियाशील CSC में ये सुविधाएँ होनी चाहिए: इंटरनेट युक्त कम से कम एक कंप्यूटर, दस्तावेज प्रसंस्करण के लिए प्रिंटर तथा स्कैनर, आधार-आधारित प्रमाणीकरण के लिए बायोमेट्रिक उपकरण, एक वेबकैम, तथा नागरिकों के लिए बुनियादी बैठने की व्यवस्था। CSC ब्रांडिंग एवं सेवा सूची प्रदर्शित होनी चाहिए।



## एक क्रियाशील CSC कैसा दिखता है

- VLE नियमित समय में उपस्थित हो तथा उपकरण कार्यशील हो
- केंद्र DeGS द्वारा अधिसूचित न्यूनतम घंटों के लिए खुला हो – UP में, कार्य दिवसों पर 8 घंटे तथा रविवार/सार्वजनिक अवकाशों पर 4 घंटे, जब तक अन्यथा निर्धारित न हो
- छात्रवृत्ति आवेदन, प्रमाण पत्र आवेदन एवं आधार सेवाएँ सक्रिय रूप से प्रसंस्कृत हो रही हों
- केंद्र पर G2C सेवा सूची राष्ट्रीय CSC सेवा सूची तथा राज्य की अधिसूचित ई-डिस्ट्रिक्ट सेवाओं से मेल खाती हो
- सेवा सूची एवं शुल्क सूची प्रदर्शित हो – शुल्क राज्य सरकार GO-निर्धारित दरों से मेल खाते हों तथा नागरिक चार्टर / दर सूची प्रमुखता से प्रदर्शित हो
- यदि कोई शुल्क दिया गया, तो नागरिक उसके बदले रसीद माँग सकते हैं
- नागरिक एक ही दौरे में आवेदन प्रारंभ से अंत तक पूरा कर सकें (फॉर्म, दस्तावेज़, अपलोड, भुगतान)
- VLE समझा सके कि कौन-सी सेवाएँ उपलब्ध हैं तथा कौन-कौन से दस्तावेज़ अपेक्षित हैं
- बायोमेट्रिक उपकरण एवं इंटरनेट कनेक्शन कार्यशील हों
- अघोषित बंदी या स्थानांतरण की सूचना DSP / DeGS को कम से कम 3 दिन पूर्व दी जाए

## शिकायत निवारण

**सेवा वितरण के दौरान।** पहला संपर्क बिंदु VLE (ग्राम स्तरीय उद्यमी) है। शुल्क अधिक वसूले जाने, सेवा से इनकार, तथा उपकरण-विफलता की शिकायतें पहले यहीं उठाई जाती हैं; आधिकारिक शुल्क [csc.gov.in](http://csc.gov.in) पर हैं।

**सेवा के बाद।** एस्केलेशन DSP (जहाँ लागू हो) या सीधे जिला ई-शासन समिति (DeGS) तक होती है, जिसकी अध्यक्षता जिलाधिकारी करते हैं। राज्य नामित एजेंसी (सामान्यतः राज्य IT विभाग या NIC) राज्य-स्तरीय शिकायतों को संभालती है।

**बाहरी।** CSC SPV (CSC ई-गवर्नेंस सर्विसेज इंडिया लिमिटेड) [csc.gov.in](http://csc.gov.in) → शिकायत पर एक शिकायत पोर्टल संचालित करता है। नागरिक हेल्पलाइन 14599 (प्रातः 9:30 से सायं 6:00, सोमवार से शनिवार); लैंडलाइन 011-49754923 / 24; ईमेल [helpdesk@csc.gov.in](mailto:helpdesk@csc.gov.in)। VLEs डिजिटल सेवा पोर्टल ([digitalseva.csc.gov.in](http://digitalseva.csc.gov.in)) के माध्यम से टिकट उठाते हैं तथा 14599 पर कॉल भी कर सकते हैं। MeitY का शिकायत चैनल [meity.gov.in](http://meity.gov.in) पर है – केंद्रीय मंत्रालय का मार्ग। केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) ([pgportal.gov.in](http://pgportal.gov.in)) समेकित एस्केलेशन है। सेवा-विशिष्ट शिकायतें (NSP, आधार, ई-डिस्ट्रिक्ट) अपने-अपने पोर्टलों के माध्यम से जाती हैं; CSCs केवल पहुँच बिंदु हैं।