रजिस्ट्री सं. डी.एल.- 33002/99 REGD. No. D. L.-33002/99

भारत सरकार
GOVERNMENT OF INDIA

दिल्ली राजपत्र
Delhi Gazette

सत्यमेव जयते

एस.जी.-डी.एल.-अ.-13112026-277898
SG-DL-E-13112026-277898

असाधारण
EXTRAORDINARY

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 340] दिल्ली, मंगलवार, नवम्बर 10, 2026/कार्तिक 19, 1948 [रा.रा.रा.क्षे.दि. सं. 286
No. 340] DELHI, TUESDAY, NOVEMBER 10, 2026/KARTIKA 19, 1948 [N. C. T. D. No. 286

भाग IV
PART IV

राष्ट्रीय राजधानी राज्य क्षेत्र दिल्ली सरकार
GOVERNMENT OF THE NATIONAL CAPITAL TERRITORY OF DELHI

सूचना प्रौद्योगिकी विभाग

[दिल्ली (नागरिक समयबद्ध एवं सुगम सेवा प्रदानार्थ अधिकार) नियमावली, 2026]

अधिसूचना

दिल्ली, 10 नवम्बर, 2026

अ.-27/11/2026-प्रशा.-सू.प्रौ.वि./9923.—दिल्ली (नागरिक समयबद्ध एवं सुगम सेवा प्रदानार्थ अधिकार) अधिनियम, 2026 की धारा 19 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली के उपराज्यपाल एतद्वारा निम्नलिखित नियम बनाते हैं, अर्थात्:-

1. संक्षिप्त शीर्षक एवं प्रारंभ– (1) इन नियमों को दिल्ली (नागरिक समयबद्ध एवं सुगम सेवा प्रदानार्थ अधिकार) नियमावली, 2026 कहा जाएगा।

(2) ये दिल्ली (नागरिक समयबद्ध एवं सुगम सेवा प्रदानार्थ अधिकार) अधिनियम, 2026 के लागू होने की तिथि से प्रभावी होंगे।

2. परिभाषाएँ– (1) "अधिनियम" का अभिप्राय दिल्ली (नागरिक समयबद्ध एवं सुगम सेवा प्रदानार्थ अधिकार) अधिनियम, 2026 से है।

(2) "त्रुटिपूर्ण आवेदन" का अभिप्राय अपूर्ण/गलत दस्तावेजों या गलत अधिकार क्षेत्र के साथ दायर आवेदन से है।

(3) "ई-एसएलए निगरानी प्रणाली" का अभिप्राय सरकार द्वारा समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ मांग के लिए अपील की स्थिति की जांच करने तथा ऐसे आवेदनों की स्थिति का पता लगाने और निगरानी करने के उद्देश्य से बनाए गए पोर्टल से है।

(4) "हेल्प डेस्क" का अभिप्राय सेवा प्रदान करने वाले विभाग द्वारा की गई व्यवस्था से है जो नागरिकों को ऑनलाइन आवेदन दायर करने में सुविधा हेतु "सेवाएं" प्रदान करती है।

(5) "पोर्टल" का अभिप्राय उस प्लेटफॉर्म से है जिसके माध्यम से आवेदन दायर किया गया है और जिसकी निगरानी की जा सकती है।

(6) इन नियमों में प्रयुक्त अन्य शब्दों और अभिव्यक्तियों की परिभाषा जो इन नियमों में परिभाषित नहीं हैं लेकिन अधिनियम में परिभाषित हैं उनका वही अर्थ होगा जो अधिनियम में उन्हें क्रमश: निर्दिष्ट किया गया है।

3. आवेदन/अपील प्रस्तुत करना – (1) अधिनियम के अंतर्गत निर्धारित सेवाओं का लाभ उठाने के लिए आवेदन और अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष कोई अपील विभाग की वेबसाइट या सरकार द्वारा प्राधिकृत निर्दिष्ट पोर्टल पर ऑनलाइन दायर की जाएगी।

(2) आवेदन/अपील दायर करने पर एक विशिष्ट आवेदन/अपील संख्या स्वतः सृजित होगी और आवेदक को एसएमएस/ईमेल के माध्यम से भेजी जाएगी जिसमें वह लिंक भी होगा जहां से आवेदक अपने आवेदन/अपील की स्थिति का पता लगा सकता है।

(3) विभाग यह सुनिश्चित करेगा कि आवेदन की स्थिति वास्तविक समय के आधार पर अद्यतन की जाए ताकि आवेदक अपने आवेदन की अद्यतित स्थिति को प्राप्त कर सकने में सक्षम हो सके।

4. त्रुटिपूर्ण आवेदनों के मामले में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया- (1) यदि आवेदक द्वारा दायर किया गया आवेदन त्रुटिपूर्ण पाया जाता है, तो निर्दिष्ट अधिकारी आवेदन प्राप्त होने/दायर होने के पांच दिनों के भीतर या सेवा प्रदान करने के लिए निर्दिष्ट दिनों की संख्या, जो भी कम हो, आवेदक को ऑनलाइन त्रुटि ज्ञापन जारी करेगा।

(2) यदि त्रुटि ज्ञापन का उत्तर तीन दिनों के भीतर नहीं दिया जाता है, तो निर्दिष्ट अधिकारी आवेदन का निपटारा कर सकता है।

(3) यदि दस्तावेजों का सत्यापन करना अपेक्षित है, तो जिस विभाग में आवेदन किया गया है, वह दस्तावेजों का सत्यापन ऑनलाइन करने का प्रयास करेगा। तथापि, यदि यह संभव न हो, तब निर्दिष्ट अधिकारी आवेदक को सेवा प्रदान करने के लिए निर्धारित समय सीमा के भीतर किसी विशेष तिथि और समय पर दस्तावेजों को भौतिक रूप से प्रस्तुत करने के लिए सूचित करेगा।

5. सूचनाओं/निर्णयों की सूचना– (1) अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित प्राधिकारियों द्वारा पारित कोई भी आदेश या जारी किया गया कोई भी नोटिस आवेदक और/या निर्दिष्ट अधिकारी/प्राधिकारी को प्राधिकृत पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन और/या एसएमएस और ईमेल के माध्यम से भेजा जाएगा।

(2) यदि निर्दिष्ट अधिकारी से उच्चतर कोई प्राधिकारी आदेश देता है कि आवेदक को सेवा प्रदान की जानी है, तो निर्दिष्ट अधिकारी सात दिनों के भीतर या अधिनियम की अनुसूची में सेवा प्रदान करने के लिए निर्दिष्ट अवधि, जो भी कम हो, के भीतर वही सेवा प्रदान करेगा।

6. नागरिक शिकायत निवारण प्राधिकरण द्वारा जुर्माना लगाए जाने की स्थिति में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया – (1) यदि प्राधिकारी किसी निर्दिष्ट अधिकारी पर जुर्माना लगाने का आदेश पारित करता है, तो आदेश की एक प्रति विभागाध्यक्ष और संबंधित आहरण एवं संवितरण अधिकारी को भी भेजी जाएगी, जहां से निर्दिष्ट अधिकारी अपना वेतन प्राप्त कर रहा है।

(2) उक्त निर्दिष्ट अधिकारी, यदि वह चाहे तो, अधिकतम तीस दिनों की अवधि के भीतर आयोग के समक्ष अपील दायर कर सकता है;

(3) निर्दिष्ट अधिकारी उपर्युक्त अपील की एक प्रति विभागाध्यक्ष और विभाग के आहरण एवं संवितरण अधिकारी को उपलब्ध कराएगा, जहाँ से निर्दिष्ट अधिकारी अपना वेतन प्राप्त कर रहा है।

(4) प्राधिकारी के आदेश प्राप्त होने के बाद, आहरण एवं संवितरण अधिकारी तीस दिनों की अवधि हेतु यह देखने के लिए प्रतीक्षा करेगा कि क्या निर्दिष्ट अधिकारी द्वारा कोई अपील दायर की गई है।

(5) यदि आहरण एवं संवितरण अधिकारी को अपील की प्रति प्राप्त नहीं होती है, तब वह आदेश में यथा उल्लिखित दंड राशि को निर्दिष्ट अधिकारी को भुगतान की जाने वाली अगले वेतन से काट लेगा और उसे उपयुक्त खाता शीर्ष में जमा कर देगा।

(6) तथापि, यदि आहरण एवं संवितरण अधिकारी को अपील की प्रति प्राप्त होती है, तो आहरण एवं संवितरण अधिकारी आयोग के निर्णय की प्रतीक्षा करेगा।

(7) यदि आयोग जुर्माना माफ कर देता है, तो आहरण एवं संवितरण अधिकारी द्वारा इस संबंध में कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी। हालांकि, यदि आयोग जुर्माना लगाने के निर्णय को यथावत रखता है, तो आहरण एवं संवितरण अधिकारी जुर्माने की राशि अधिकारी के वेतन से काटकर उसे उपयुक्त खाता शीर्ष में जमा कर देगा।

7. आयोग के समक्ष अपील करने की प्रक्रिया - (1) आवेदक से अपील प्राप्त होने पर आयोग दोनों पक्षकारों अर्थात् अपीलकर्ता और निर्दिष्ट अधिकारी को नोटिस जारी करेगा।

(2) पक्षकार दी गई तिथि और समय पर आयोग के समक्ष उपस्थित होंगे और आयोग तदनुसार मामले का निर्णय करेगा।

(3) यदि कोई पक्षकार नोटिस में दी गई तिथि और समय पर उपस्थित नहीं होता है, तो आयोग एकतरफा कार्यवाही करेगा और दोनों पक्षकारों को उचित अवसर देने के बाद मामले के गुण-दोष के आधार पर निर्णय करेगा।

(4) यदि आयोग निर्दिष्ट अधिकारी पर जुर्माना लगाने का आदेश पारित करता है, तो आदेश की एक प्रति विभागाध्यक्ष और निर्दिष्ट आहरण एवं संवितरण अधिकारी को भी भेजी जाएगी।

(5) उक्त आदेश प्राप्त होने पर आहरण एवं संवितरण अधिकारी नियम 6(7) के अनुसार मामले की कार्यवाही करेगा।

8. आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों का वेतन एवं भत्ते - आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों का वेतन एवं भत्ते सरकार द्वारा समय-समय पर यथा निर्णित होंगे ।

9. तृतीय पक्षकार लेखा परीक्षक की नियुक्ति – सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार इस अधिनियम के अंतर्गत स्थापित प्रशासनिक और तकनीकी तंत्र का व्यापक प्रक्रियात्मक और परिणाम लेखापरीक्षा करने के लिए एक तृतीय पक्षकार लेखा परीक्षक की नियुक्त कर सकता है।

10. "दिल्ली (नागरिक समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ अधिकार) अधिनियम, 2011" के अंतर्गत अधिनियम के कार्यान्वयन के समय लंबित आवेदन - सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, दिल्ली "(नागरिक समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ अधिकार) अधिनियम, 2011" के अंतर्गत लंबित आवेदनों को नई प्रणाली में स्थानांतरित करने की व्यवस्था करेगा।

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली के उपराज्यपाल

के आदेश से तथा उनके नाम पर,

आनन्द कुमार तिवारी, विशेष सचिव

INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT

[The Delhi (Right of Citizen to Time Bound and Ease of Delivery of Services) Rules, 2026]

NOTIFICATION

Delhi, the 10th November, 2026

A-27/11/2026-Admin.-ITD/9923.—In exercise of powers conferred by Section 19 of The Delhi (Right of Citizen to Time Bound and Ease of Delivery of Services) ACT, 2026, the Lieutenant Governor of National Capital Territory of Delhi hereby makes the following rules namely:-

1. **Short title and commencement** – (1) These rules shall be called the Delhi (Right of Citizen to Time Bound and Ease of Delivery of Services) Rules, 2026.

   (2) They shall come into force on the date The Delhi (Right of Citizen to Time Bound and Ease of Delivery of Services) Act, 2026 comes into force.

2. **Definitions** –(1) "Act" means the Delhi (Right of Citizen to Time Bound and Ease of Delivery of Services) Act, 2026.

   (2) "Deficient application" means an application filed with incomplete/incorrect documents or incorrect jurisdiction.

   (3) "e-SLA Monitoring System" means the portal created by the Government for the purpose of checking status of the appeal for seeking time bound delivery of services, tracking and monitoring of status of such applications.

   (4) "Help Desk" means an arrangement made by the Department providing "services" to facilitate the citizens in filing online applications.

   (5) "Portal" means the platform through which the application has been filed and can be monitored.

   (6) Definition of other words and expressions used and not defined in these rules but defined in the Act shall have meanings respectively assigned to them in the Act.

3. **Submission of application/appeal –** (1) Application for availing services and any appeal to appellate authority prescribed under the Act shall be filed online on the website of the Department or the designated portal authorized by the Government.

   (2) Upon filing of the application/appeal, a unique application/appeal number shall be auto generated and sent to the applicant through SMS/Email which shall also contain the link from where the applicant may track the status of his application/appeal.

   (3) The Department will ensure that the status of application is updated on real time basis so that the applicant is able to get the updated status of his application.

4. **Procedure to be followed in case of deficient applications-** (1) In case the application filed by the applicant is found to be deficient, the Designated Officer shall issue a deficiency memo to the applicant online within five days of the receipt/filing of application or the number of days specified for providing the service, whichever is less.

   (2) If the deficiency memo is not replied within three days, the Designated Officer may dispose the application.

   (3) In case verification of the documents is required, the Department to which application is made shall endeavor to verify the documents online. However, if this is not feasible then the Designated Officer shall notify the applicant to physically produce the documents on a particular date and time, within the time limit specified for providing the service.

5. Communication of notices/decisions – (1) Any order passed or Notice issued by the authorities notified under the Act shall be sent to the applicant and/or Designated Officer/Authority online through the authorized portal and/or through SMS and Email.

(2) If any authority higher than the Designated Officer orders that the service is to be provided to the applicant, the Designated Officer shall provide the same within seven days or the period specified in the Schedule to the Act for providing the service, whichever is less.

6. Procedure to be followed in case of levy of penalty by Citizen Grievance Redressal Authority – (1) In case, the Authority passes an order imposing penalty on the Designated Officer a copy of the order shall also be marked to the Head of Department and the concerned Drawing and Disbursing Officer of the Department from where the Designated Officer is drawing his salary.

(2)The said Designated Officer may, if he so desires, file an appeal before the Commission within a period not exceeding thirty days;

(3)The Designated Officer shall provide a copy of the above said appeal to the Head of the Department and Drawing and Disbursing Officer of the Department from where the Designated Officer is drawing his salary.

(4) After the receipt of the orders of the Authority, the Drawing and Disbursing Officer shall wait for a period of thirty days to see if any appeal is filed by the Designated Officer.

(5) If the Drawing and Disbursing Officer does not receive a copy of the appeal, then he will deduct the amount of penalty as mentioned in the order, from the next salary to be paid to the Designated Officer and deposit the same in appropriate Head of Account.

(6) However, if the Drawing and Disbursing Officer receives a copy of the appeal, then the Drawing and Disbursing Officer shall wait for decision of the Commission.

(7) In case the Commission waives off the penalty, then no action will be taken by the Drawing and Disbursing Officer in this regard. However, if the Commission upholds the imposition of penalty, then the Drawing and Disbursing Officer will deduct the penalty amount from the salary of the officer and deposit the same in the appropriate Head of Account.

7. Procedure governing appeal before Commission-(1) Upon receipt of the appeal from the applicant, the Commission will issue notice to both the parties i.e. the Appellant and the Designated Officer.

(2) The parties will appear before the Commission on the given date and time and the Commission shall decide the case accordingly.

(3) If a party does not appear on the date and time given in the notice, the Commission shall proceed ex-parte and decide the case on merits after giving reasonable opportunity to both the parties.

(4) In case, the Commission passes an order imposing penalty on the Designated Officer a copy of the order shall also be sent to the Head of Department and the designated Drawing and Disbursing Officer.

(5) On receipt of the said orders, the Drawing and Disbursing Officer shall process the matter as per Rule 6(7).

8. **Salary and allowances of the Chairman and the Members of the Commission**-Salary and allowances of the Chairman and the Members of the Commission shall be as decided by the Government from time to time.

9. **Appointment of Third Party Auditor**-IT Department, Govt. of NCT of Delhi may appoint a third party auditor for conducting a comprehensive procedural and outcome audit of the administrative and technical mechanism established under this Act.

10. **Applications under "The Delhi (Right of Citizens to Time-Bound Delivery of Services) Act, 2011" pending at the time of implementation of the Act-** IT Department will make arrangement for transferring applications pending under "The Delhi (Right of Citizens to Time-Bound Delivery of Services) Act, 2011" to the new system.

By Order and in the Name of the Lt. Governor

Of the National Capital Territory of Delhi,

ANAND KUMAR TIWARI, Special Secy.

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.