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.-29082026-275857
SG-DL-E-29082026-275857

असाधारण
EXTRAORDINARY

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 248]	**दिल्ली, बृहस्पतिवार, अगस्त 27, 2026/भाद्र 5, 1948**	**[रा.रा.रा.क्षे.दि. सं. 184**
No. 248]	**DELHI, THURSDAY, 27, 2026/BHADRA 5, 1948**	**[N. C. T. D. No. 184**

भाग IV
PART IV

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

विधि, न्याय एवं विधायी कार्य विभाग

अधिसूचना

दिल्ली, 27 अगस्त, 2026

फा. 4 (111)/LA-2026/ala1/76-86.––राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली की विधानसभा के निम्नलिखित अधिनियम ने उप-राज्यपाल की सहमति दिनांक 25th August, 2026 को प्राप्त कर ली है और इसे जनसाधारण की जानकारी के लिए प्रकाशित किया जाता है -

दिल्ली (नागरिक समयबद्ध एवं सुगम सेवा प्रदानार्थ अधिकार) अधिनियम, 2026

(2026 का दिल्ली अधिनियम 10)

(11th August, 2026 को राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली की विधानसभा द्वारा यथा पारित)

27th August, 2026

एक अधिनियम, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली में नायारिकों को समय बद्ध सेवाओं की सुगम प्रदाययी सुनिश्चित करने और चूक की स्थिति सें सरकारी कर्मचारियों की जवाब देही तय करने तथा इससे संबंधित या इससे संबंधित मामलों के लिए प्रावधान करने हेतु। इसे भारत गणराज्य के सतहत्तरवें वर्ष में राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली की विधान सभा द्वारा निम्नानुसार अधिनियमित किया जाए:

अध्याय -I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त शीर्षक, विस्तार, प्रारंभ एवं आवेदन--(1) इस अधिनियम को दिल्ली (नागरिक समयबद्ध एवं सुगम सेवा प्रदानार्थ अधिकार) अधिनियम, 2026 कहा जाए।

(2) यह संपूर्ण राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली में विस्तारित है।

(3) यह उस तिथि से लागू होगा जो सरकार अधिसूचना द्वारा नियत करे।

(4) जब तक अन्यथा उपबंधित न हो, यह अधिनियम निम्नलिखित पर लागू होगा--

(क) राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के मामलों के संबंध में किसी सिविल सेवा या पद पर स्थायी रूप से नियुक्त सरकारी कर्मचारी; और

(ख) उक्त सरकार के स्वामित्व, नियंत्रण या पर्याप्त रूप से वित्त पोषित स्थानीय निकायों और प्राधिकरणों के कर्मचारी:

उपबंधित है कि इस अधिनियम की कोई भी बात निम्नलिखित पर लागू नहीं होगी--

(i) आकस्मिक या दैनिक वेतन के आधार पर नियुक्त व्यक्ति;

(ii) संविदा पर नियोजित व्यक्ति, सिवाय तब जब अनुबंध में अन्यथा प्रावधान हो;

(iii) वे व्यक्ति जिनकी सेवा की शर्तें और नियम संविधान के प्रावधानों द्वारा या उसके अधीन विनियमित होते हैं।

(5) इस अधिनियम के प्रावधान केवल अनुसूची में निर्दिष्ट सेवाओं के संबंध में और सरकार द्वारा इस अधिनियम के प्रयोजनों के लिए अधिसूचित विभागों, स्थानीय निकायों, स्वायत्त निकायों या वैधानिक संगठनों के संबंध में ही लागू होंगे।

2. परिभाषाएँ;-इस अधिनियम में, जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,

(क) “अपील” का अभिप्राय इस अधिनियम के अंतर्गत पारित आदेशों के विरुद्ध नागरिक या नामित अधिकारी द्वारा दायर की गई अपील से है, जिस में चूक के मामले भी शामिल हैं;

(ख). “आवेदक” का अभिप्राय ऐसे व्यक्ति या विधिक संस्था से है जिसने इस अधिनियम की अनुसूची में उल्लिखित सेवाओं को प्राप्त करने हेतु नामित अधिकारी के समक्ष वैध आवेदन प्रस्तुत किया है;

(ग) “आवेदन” का अभिप्राय अनुसूची में उल्लिखित किसी भी सेवा को प्राप्त करने हेतु विधिवत भरा हुआ, पूर्ण और सही आवेदन से है;

(घ) “प्राधिकरण” का अभिप्राय धारा 6 के अन्तर्गत नियुक्त “नागरिक शिकायत निवारण प्राधिकरण” से है;

(ड). “स्वायत्त निकाय” का अभिप्राय सरकार के प्रशासनिक अधिकार क्षेत्र के अन्तर्गत एक स्वायत्त निकाय से है;

(च) “आयोग” का अभिप्राय धारा 10 के अन्तर्गत गठित “दिल्ली सेवा अधिकार आयोग” से है;

(छ) . "चूक" का अभिप्राय उन मामलों से है जिनमें इस अधिनियम के अंतर्गत निर्धारित अधिकारियों द्वारा निर्धारित समय के भीतर आवेदनों का निपटारा नहीं किया गया है, साथ ही उन मामलों से भी है जिन में इस अधिनियम के अंतर्गत निर्धारित अधिकारियों द्वारा आवेदन की अस्वीकृति को बाद में अनुचित और अन्यायपूर्ण पाया गया है;

(ज) "दिल्ली" का अभिप्राय राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली से है;

(झ) "विभाग" का अभिप्राय सरकार, स्थानीय निकाय, स्वायत्त निकाय या वैधानिक संगठन के विभाग से है, जैसा भी मामला हो;

(ज) "नामित अधिकारी" का अभिप्राय किसी विभाग में तैनात सरकारी अधिकारी से है, जो इस अधिनियम के अंतर्गत सूचीबद्ध किसी भी सेवा को प्रदान करने के लिए उत्तरदायी है और इसमें "लिंक नामित अधिकारी" भी शामिल है;

(ट) "सरकार" का अभिप्राय अनुच्छेद 239 के अंतर्गत राष्ट्रपति द्वारा नियुक्त तथा संविधान के अनुच्छेद 239क.क. के अंतर्गत नामित राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली के उपराज्यपाल से है;

(ठ) "लिंक नामित अधिकारी" का अभिप्राय उस अधिकारी से है जिसे सक्षम प्राधिकारी के आदेशों के अनुसार अवकाश,आधिकारिक दौरे आदि के कारण अनुपस्थिति की अवधि के दौरान नामित अधिकारी के कार्य की देखरेख करने की आवश्यकता होती है;

(ड) "स्थानीय निकाय" का अभिप्राय किसी भी सार्वजनिक प्राधिकरण, दिल्ली नगर निगम, नई दिल्ली नगर पालिका परिषद, दिल्ली छावनी बोर्ड, दिल्ली जल बोर्ड, नगर नियोजन प्राधिकरण, दिल्ली विकास प्राधिकरण या किसी अन्य निकाय या प्राधिकरण से है, चाहे उसे किसी भी नाम से पुकारा जाए, जिसे कानून द्वारा दिल्ली के क्षेत्र के भीतर सार्वजनिक उपयोगिता की आवश्यक सेवाएं प्रदान करने या उसके किसी निर्दिष्ट स्थानीय क्षेत्र के भीतर ऐसी सेवाओं को नियंत्रित, प्रबंधित या विनियमित करने का दायित्व सौंपा गया हो;

(ढ) . "अधिसूचना" का अभिप्राय आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशित अधिसूचना से है;

(ण) "निर्धारित" का अभिप्राय इस अधिनियम के अंतर्गत बनाए गए नियमों द्वारा निर्धारित से है;

(त). "नियम" का अभिप्राय इस अधिनियम के अंतर्गत सरकार द्वारा बनाए गए नियमों से है;

(थ) "अनुसूची" का अभिप्राय इस अधिनियम के साथ संलग्न अनुसूची से है;

(द) "सेवाएं" का अभिप्राय अनुसूची में निर्दिष्ट सेवाओं से है;

(ध) "वैधानिक संगठन" का अभिप्राय सरकार के प्रशासनिक अधिकार क्षेत्र के अधीन किसी संगठन से है;

(न) "समय सीमा" का अभिप्राय अनुसूची में अधिसूचित नामित अधिकारी द्वारा सेवा प्रदान करने के लिए अधिकतम समय से है।

अध्याय-II

समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ नागरिक अधिकार एवं चूक की स्थिति में उत्तरदायित्व निर्धारण से संबंधित प्रक्रिया आदि।

3. नागरिकों को समय बद्ध सेवाएं प्राप्त करने का अधिकार---(1) सरकार अधिसूचना द्वारा उन सेवाओं और सेवा प्रदान करने की समय सीमा को अधिसूचित कर सकती है, जिन पर यह अधिनियम लागू होगा;

(2) सरकार अधिसूचना द्वारा प्रत्येक सेवा के लिए नामित अधिकारी और नागरिक शिकायत निवारण प्राधिकरण को अधिसूचित कर सकती है।

(3) प्रत्येक नागरिक को अनुसूची में निर्धारित समय अवधि के भीतर इस अधिनियम के अनुसार दिल्ली में नागरिक संबंधी सेवाएं प्राप्त करने का अधिकार होगा।

(4) अनुसूचियों में संशोधन करने की शक्ति:- (i) यदि सरकार संतुष्ट हो कि ऐसा करना आवश्यक या समीचीन है, तो वह अधिसूचना द्वारा अनुसूची में संशोधन कर सकती है:

(ii) उपधारा (i) के अंतर्गत जारी की गई प्रत्येक अधिसूचना की एक प्रति जारी होने के पश्चात यथाशीघ्र दिल्ली विधानसभा के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।

4. निर्धारित अवधि के भीतर सेवाएं प्रदान करने के लिए नामित अधिकारी का दायित्व-प्रत्येक नामित अधिकारी समय-समय पर अनुसूची में निर्दिष्ट सेवाओं को उस में निर्धारित समय सीमा के भीतर प्रदान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

5. आवेदन प्रस्तुत करना, निगरानी करना और उसका निपटान करना-(1) प्रत्येक आवेदक किसी भी सेवा को प्राप्त करने के लिए निर्धारित तरीके से विधिवत भरा हुआ आवेदन नामित अधिकारी को प्रस्तुत करेगा।

(2) इस अधिनियम के अंतर्गत प्राप्त प्रत्येक आवेदन को संबंधित विभाग या स्थानीय निकाय द्वारा, जैसा भी मामला हो, एक विशिष्ट आवेदन संख्या आवंटित की जाएगी, और आवेदक को निर्धारित तरीके से ऑनलाइन आवेदन की स्थिति की जानकारी और ट्रैक करने का अधिकार होगा।

(3) प्रत्येक विभाग ऐसे सभी आवेदनों की स्थिति ऑनलाइन बनाए रखेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसी स्थिति नियमों द्वारा निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार अद्यतन की जाए।

(4) नामित अधिकारी आवेदन प्राप्त होने पर, अधिसूचित समय सीमा के भीतर या तो सेवा प्रदान करेगा या आवेदन को अस्वीकार कर देगा:

यदि आवेदन अस्वीकृत किया जाता है, तो नामित अधिकारी इस के कारणों को लिखित रूप में दर्ज करेगा और आवेदक को सूचित करेगा।

(5) अधिसूचित समय सीमा नामित अधिकारी या उसके द्वारा इस संबंध में अधिकृत किसी अन्य अधिकारी द्वारा सेवा के लिए पूर्ण आवेदन प्राप्त होने की तिथि से प्रारंभ होगी।

(6) इस उपधारा के प्रयोजनों के लिए, ऑनलाइन सफलतापूर्वक प्रस्तुत किया गया आवेदन नामित अधिकारी द्वारा प्राप्त माना जाएगा।

6. नागरिक शिकायत निवारण प्राधिकारी की नियुक्ति:- (1) प्रत्येक विभाग अधिसूचना द्वारा पर्याप्त वरिष्ठता प्राप्त अधिकारियों को नागरिक शिकायत निवारण प्राधिकारी के रूप में नियुक्त करेगा, जिन्हें अधिनियम के अंतर्गत कर्तव्यों का निर्वहन करने का अधिकार होगा।

(2) प्राधिकारी नामित अधिकारी से कम से कम एक या दो स्तर वरिष्ठ होगा।

7. नागरिक शिकायत निवारण प्राधिकारी के समक्ष अपील :- (1) नामित अधिकारी द्वारा समय सीमा के उल्लंघन की स्थिति में प्राधिकारी के समक्ष स्वतः अपील हो जायेगी।

(2) अपील स्वतः ही प्राधिकारी के समक्ष दर्ज हो जाएगी तथा मूल आवेदन को इस अधिनियम की धारा 7 के प्रयोजन के लिए अपील माना जाएगा।

(3) नामित अधिकारी द्वारा आवेदन अस्वीकृत किए जाने की स्थिति में, आवेदक प्राधिकरण के समक्ष अपील कर सकता है। अपील ऑनलाइन दाखिल की जा सकती है।

(4). उपरोक्त उपधारा (2) और (3) के अंतर्गत दायर अपीलों के मामले में, आवेदक को एक अपील संख्या प्रदान की जाएगी ताकि वह अपनी अपील की स्थिति का पता लगा सके।

(5) प्राधिकरण, अपील प्राप्त होने पर, नामित अधिकारी को नोटिस जारी करेगा जिस में आवेदक को सेवा प्रदान करने में निष्क्रियता या इनकार पर उसकी टिप्पणी मांगी जाएगी;

बशर्ते कि, यदि अपील की जांच करने पर प्राधिकरण को यह प्रतीत होता है कि सेवा प्रदान करने में चूक प्रथम दृष्टया गलत और अनुचित है, तो उसे कोई नोटिस जारी करने की आवश्यकता नहीं है, और इसके बजाय वह नामित अधिकारी को 7 दिनों के भीतर या आदेश में निर्दिष्ट अवधि के भीतर सेवा प्रदान करने का निर्देश देगा।

(6) प्राधिकारी अपील का निर्णय गुण-दोष के आधार पर करेगा और पुनर्विचार के लिए अपील को नामित अधिकारी को वापस नहीं भेजेगा।

(7) प्राधिकारी अपील प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर अपील पर निर्णय करेगा। निर्णय दोनों पक्षों को निर्धारित तरीके से सूचित किया जाएगा।

(8) यदि कार्यवाही के दौरान प्राधिकारी का यह मत है कि सेवा प्रदान करने में चूक अनुचित या तर्क हीन थी, तो वह

लिखित आदेश द्वारा--

(क) नामित अधिकारी को आवेदक को सेवा प्रदान करने का निर्देश देगा; और

(ख) नामित अधिकारी से यह कारण बताने की मांग करेगा कि ऐसी सेवा प्रदान करने में विफलता के लिए दंड क्यों नहीं लगाया जाना चाहिए।

(9) जिस नामित अधिकारी के विरुद्ध ऐसा नोटिस जारी किया गया है, वह नोटिस प्राप्त होने की तिथि से सात दिनों के भीतर अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकता है। यदि उक्त अवधि के भीतर ऐसा कोई अभ्यावेदन प्राप्त नहीं होता है, या यदि प्रस्तुत स्पष्टीकरण असंतोषजनक पाया जाता है, तो प्राधिकारी आदेश द्वारा नामित अधिकारी पर उचित समझे जाने वाला दंड लगा सकता है और संबंधित लेखा अधिकारी को ऐसे नामित अधिकारी के वेतन से दंड की राशि वसूल करने का निर्देश दे सकता है।

बशर्ते कि ऐसा कोई दंड तब तक नहीं लगाया जाएगा जब तक कि नामित अधिकारी को सुनवाई का उचित अवसर न दिया गया होः

आगे यह भी उपबंधित है कि यदि प्राधिकारी संतुष्ट है कि यदि सेवा प्रदान करने में हुई चूक उस नामित अधिकारी की नहीं है जिसके विरुद्ध नोटिस जारी किया गया है, बल्कि किसी अन्य नामित अधिकारी और/या ऐसी सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में शामिल किसी अन्य अधिकारी/कर्मचारी की है, तो आदेश द्वारा--

(क) उपर्युक्त नामित अधिकारी के विरुद्ध जारी नोटिस वापस लेगा; और

(ख) विलंब के लिए जिम्मेदार पाए गए ऐसे अन्य नामित अधिकारी और/या ऐसी सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में शामिल

किसी अन्य अधिकारी/कर्मचारी को कारण बताओ नोटिस जारी किया जाएगा और तत्पश्चात इस धारा के प्रावधानों के अनुसार उसके विरुद्ध कार्यवाही की जाएगी।

(10) प्राधिकारी इस अधिनियम के अंतर्गत दायित्व निर्धारित करने का कोई आदेश पारित करने से पूर्व प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों का पालन करेगा।

8. जुर्माना भुगतान करने का दायित्व :- यदि प्राधिकरण या आयोग, नागरिकों की अपील पर निर्णय लेते समय इस निष्कर्ष पर पहुँचता है कि नामित अधिकारी और/या ऐसी सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में शामिल किसी अन्य अधिकारी/कर्मचारी ने पर्याप्त और उचित कारण के बिना चूक की है, तो वह नामित अधिकारी और/या ऐसी सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में शामिल किसी अन्य अधिकारी/कर्मचारी को एक विशिष्ट समय के भीतर सेवा प्रदान करने का निर्देश देने के अलावा, अन्य कार्रवाई भी कर सकता है;

i. यदि आवेदन का निर्णय निर्धारित समय के भीतर नहीं किया जाता है, तो प्रत्येक मामले में चूक के प्रत्येक दिन के लिए ढाई सौ रुपये की दर से जुर्माना लगाया जाएगा, जो अधिकतम पांच हजार रुपये तक होगा।

ii. ऐसे प्रत्येक मामले में जहां आवेदन को अनुचित और अन्याय पूर्ण तरीके से अस्वीकार कर दिया गया हो, न्यूनतम ढाई सौ रुपये और अधिकतम पांच हजार रुपये तक का एकमुश्त जुर्माना लगाया जाएगा।

iii. इस प्रकार लगाए गए जुर्माने की राशि निर्धारित तरीके से सरकारी खजाने में जमा की जाएगी।

बशर्ते कि इस प्रकार का दंड लगाने से पहले, नामित अधिकारी और/या ऐसी सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में शामिल किसी अन्य अधिकारी/कर्मचारी को अपना स्पष्टीकरण देने का अवसर दिया जाएगा, जिस पर प्राधिकरण या आयोग द्वारा दंड लगाने से पूर्व विचार किया जाएगा।

अध्याय III

आयोग के समक्ष अपील करने का अधिकार

9. अपील का अधिकार :- (1) प्राधिकरण द्वारा समय सीमा के उल्लंघन की स्थिति में, आयोग के समक्ष स्वतः अपील की जा सकेगी।

(2) आवेदक या नामित अधिकारी यदि प्राधिकरण के आदेश से व्यथित हो तो वह विवादित आदेश की प्राप्ति के तीस दिनों की अवधि के भीतर ऐसे आदेश के विरुद्ध आयोग के समक्ष अपील दायर करने का हकदार होगा।

यह भी उपबंधित है कि यदि आयोग इस बात से संतुष्ट है कि उचित कारणवश अपील समय पर दाखिल नहीं की जा सकी, तो वह उक्त तीस दिनों की अवधि समाप्त होने के बाद भी आवेदन पर विचार कर सकता है।

(3) उपधारा (2) के अंतर्गत अपील ऑनलाइन दाखिल की जा सकती है। दोनों मामलों में, अर्थात् उपधारा (1) तथा (2) में, अपीलकर्ता को एक अपील संख्या प्रदान की जाएगी ताकि वह अपनी अपील की स्थिति को ट्रैक कर सके;

(4) आयोग, प्राधिकरण द्वारा पारित आदेशों की पुष्टि, आशोधन या निरस्त कर सकता है। आयोग का आदेश अंतिम और बाध्यकारी होगा;

(5) अपील के निपटान हेतु आयोग निर्धारित प्रक्रिया का पालन करेगा।

अध्याय IV

दिल्ली सेवा अधिकार आयोग

10. आयोग का गठन :- (1) सरकार इस अधिनियम के प्रयोजनार्थ "दिल्ली सेवा अधिकार आयोग" नामक एक आयोग का गठन करेगी।

परंतुक जब तक इस अधिनियम के तहत सेवा का अधिकार आयोग का गठन नहीं हो जाता, तब तक सरकार अधिसूचना द्वारा लोक शिकायत आयोग को इस अधिनियम के तहत सेवा का अधिकार आयोग के कार्यों का निर्वहन करने के लिए नामित कर सकती है।

(2) आयोग एक सांविधिक निकाय होगा, जो उपर्युक्त नाम से जाना जाएगा, जिसके पास इस अधिनियम के प्रावधानों के अधीन रहते हुए, चल और अचल दोनों प्रकार की संपत्ति का अधिग्रहण, धारण और निपटान करने तथा अनुबंध करने के अधिकार सहिशाश्वत उत्तराधिकार तथा एक सामान्य मुहर होगी और उक्त नाम से मुकदमा कर सकता है या उस पर मुकदमा किया जा सकता है।

(3) सूचना एवं संचार विभाग आयोग का प्रशासनिक विभाग होगा।

11. आयोग की संरचना :- (1) आयोग में एक अध्यक्ष और तीन सदस्य शामिल होंगे जिनकी नियुक्ति सरकार द्वारा की जाएगी।

(2) अध्यक्ष,सेवारत या सेवानिवृत्त अधिकारी होगा, जो राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के मुख्य सचिव या भारत सरकार के सचिव के रैंक से नीचे का न हो।

(3) कम से कम एक सदस्य सेवानिवृत्त अधिकारी होगा जो राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के प्रशासनिक सचिव या अखिल भारतीय सेवाओं के अधिकारियों सहित राज्य की किसी भी सेवा में इसके समकक्ष रैंक तथा पद से कम रैंक का नहीं होगा।

(4) अन्य सदस्य सार्वजनिक जीवन में प्रतिष्ठित व्यक्ति होंगे जिन्हें प्रशासन, प्रबंधन, शिक्षा, विज्ञान, विधि, साहित्य, सामाजिक सेवा या मानवाधिकार के क्षेत्र में विशेष ज्ञान या व्यावहारिक अनुभव हो। इन सदस्यों की नियुक्ति अंशकालिक आधार पर की जा सकती है।

12. अध्यक्ष की शक्तियां :-(1) अध्यक्ष, आयोग के कार्यों का सामान्य पर्यवेक्षण और निर्देशन करेंगे। अध्यक्ष,आयोग की बैठकों की अध्यक्षता करेंगे और इस अधिनियम के अंतर्गत बनाए गए नियमों के अनुसार आयोग को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग और निर्वहन करेंगे तथा ऐसे कार्यों का निष्पादन करेंगे।

(2) अध्यक्ष की अनुपस्थिति में, या उस पद में रिक्ति होने पर, सरकार अध्यक्ष के कार्यों का निर्वहन करने और शक्तियों का प्रयोग करने के लिए सदस्यों में से किसी एक को नामित कर सकती है।

(3) अध्यक्ष के कार्यों और शक्तियों का निर्वहन करने के लिए नामित सदस्य किसी भी मुआवजे, भत्ते या सुविधा के लिए पात्र नहीं होगा, जो उसे सदस्य के रूप में प्राप्त होने वाली सुविधाओं के अतिरिक्त हो।

13. अध्यक्ष और सदस्यों के कार्यकाल तथा सेवा की शर्तें :- (1) अध्यक्ष और सदस्य सरकार की इच्छा के अनुसार या पैंसठ वर्ष की आयु प्राप्त करने तक, जो भी पहले हो, पद पर बने रहेंगे।

(2) अध्यक्ष या सदस्य, अपना पद ग्रहण करने से पहले, उपराज्यपाल या उनके द्वारा उस संबंध में नियुक्त किसी अन्य व्यक्ति के समक्ष निष्ठा की शपथ ग्रहण करेगा।

(3) अध्यक्ष तथा सदस्यों को देय वेतन और भत्ते तथा सेवा की अन्य नियम एवं शर्तें निर्धारित किए जा सकते हैं।

(4) सरकार द्वारा आयोग को इस अधिनियम के अंतर्गत आयोग के कुशल निष्पादन के लिए आवश्यकतानुसार संख्या में अधिकारी और कर्मचारी उपलब्ध कराए जा सकते हैं।

(5) सरकार, आयोग के सुचारू संचालन हेतु पर्याप्त निधि उपलब्ध कराएगी।

14. अध्यक्ष या सदस्यों का त्याग पत्र, पदच्युत और निलंबन:-

(1) अध्यक्ष तथा सदस्य, उपराज्यपाल को लिखित सूचना देकर अपने पद से त्याग पत्र दे सकते हैं और ऐसा त्याग पत्र स्वीकार किए जाने पर, वे अपने पद से मुक्त माने जायेंगे।

(2) अध्यक्ष और सदस्यों को उनके पद से केवल सरकार के आदेश द्वारा दुराचार, दुर्व्यवहार या अक्षमता सिद्ध होने के आधार पर ही हटाया जाएगा।

(3) सरकार, सरकार द्वारा आदेशित किसी भी जांच के दौरान अध्यक्ष और सदस्यों को पद से निलंबित कर सकती है, और यदि आवश्यक समझे तो उन्हें कार्यालय में उपस्थित होने पर भी प्रतिबन्ध लगा सकती है।

(4) उपधारा (4) और (2) में किसी बात के निहित होते हुए भी, सरकार आदेश द्वारा अध्यक्ष और सदस्यों को, जैसा भी मामला हो, पद से हटा सकती है, यदि वह,-

(क) दिवालिया घोषित किया गया हो; या

(ख) ऐसे अपराध के लिए दोषी ठहराया गया हो, जो सरकार के मत में नैतिक पतन से संबंधित हो; या

(ग) अपने कार्यकाल के दौरान अपने पद के कर्तव्यों से इतर किसी भी सवैतनिक रोजगार में संलग्न होता है; या

(घ) सरकार के मत में, मानसिक या शारीरिक दुर्बलता के कारण पद पर बने रहने के लिए अयोग्य है; या

(ङ) अध्यक्ष या सदस्य ने ऐसा वित्तीय या अन्य हित अर्जित किया है जिससे उनके कार्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ने की संभावना है।

(5) यदि अध्यक्ष या कोई भी सदस्य किसी भी प्रकार से सरकार द्वारा या उसकी ओर से किए गए किसी अनुबंध या समझौते में शामिल हो या उस में रुचि रखता हो, या निगमित कंपनी के सदस्य के रूप में और अन्य सदस्यों के साथ सामान्य रूप से भाग लेने के अतिरिक्त किसी भी प्रकार से उस के लाभ में या उससे उत्पन्न होने वाले किसी लाभ या पारिश्रमिक में भाग लेता हो, तो उप-धारा (2) के प्रयोजनार्थ उसे कदाचार का दोषी माना जाएगा।

15. आयोग की शक्तियां एवं कार्य :-

(1) आयोग का यह कर्तव्य होगा कि वह इस अधिनियम के उचित कार्यान्वयन को सुनिश्चित करे और सेवाओं की बेहतर प्रदायगी सुनिश्चित करने के लिए सरकार को सुझाव दे।

(2) इस उद्देश्य के लिए आयोग निम्नलिखित कार्य कर सकता है: -

(i) प्राधिकरण के आदेशों के विरुद्ध आवेदक या नामित अधिकारी और/या सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में शामिल किसी अन्य अधिकारी/कर्मचारी द्वारा दायर अपीलों पर विचार करना और उनका निपटारा करना;

(ii) सेवाओं की प्रदायगी के लिए नियुक्त कार्यालयों और नामित अधिकारियों या प्राधिकरण के कार्यालयों का निरीक्षण करना;

(iii) विभाग के किसी अधिकारी या कर्मचारी के विरुद्ध विभागीय कार्रवाई की सिफारिश करना, जो इस अधिनियम के अंतर्गत उसे सौंपे गए कार्यों का उचित निर्वहन करने में विफल रहा हो;

(iv) सेवाओं के प्रदनार्थ प्रक्रियाओं और प्रक्रिया पुनर्गठन में परिवर्तन की सिफारिश करना जिससे सेवाएं प्रदान करना अधिक पारदर्शी और आसान हो सके:

यह भी उपबंधित है कि ऐसी सिफारिश करने से पहले आयोग संबंधित विभाग के प्रभारी प्रशासनिक सचिव से परामर्श करेगा, जो सेवा प्रदान करने वाला है;

(v) धारा 3 के अंतर्गत अधिसूचित की जाने वाली अतिरिक्त सेवाओं की अनुशंसा कर सकता है और इस अधिनियम के बेहतर कार्यान्वयन के लिए पहले से जारी अधिसूचनाओं में आशोधनों का भी सुझाव दे सकता है;

(vi) नामित अधिकारियों और प्राधिकरण के मार्गदर्शन के लिए इस अधिनियम के प्रावधानों के अनुरूप सामान्य निर्देश जारी करना;

(vii) ऐसी सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में शामिल नामित अधिकारी या किसी अन्य कर्मचारी पर पांच हजार रुपये तक का जुर्माना लगाया जा सकता है;

(viii) अपने निर्णयों, निर्देशों और आदेशों की समीक्षा करना।

(3) जहाँ आयोग संतुष्ट है कि इस अधिनियम के प्रावधानों से उत्पन्न मामलों की जाँच करने के लिए उचित आधार हैं, तो वह स्वतः संज्ञान लेकर इस संबंध में जाँच प्रारंभ कर सकता है।

(4) आयोग को,इस धारा के अंतर्गत किसी मामले की जाँच करते समय वही शक्तियाँ प्राप्त होंगी जो सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 के अंतर्गत किसी मुकदमे की सुनवाई के दौरान सिविल न्यायालय को निम्नलिखित मामलों के संबंध में प्राप्त होती हैं, अर्थात्: -

(i) पक्षों को समन भेजना;

(ii) शपथ पर मौखिक साक्ष्य या शपथ पत्र पर लिखित साक्ष्य प्राप्त करना;

(iii) दस्तावेजों की खोज और निरीक्षण की आवश्यकता;

(iv) किसी कार्यालय से किसी सार्वजनिक अभिलेख की मांग करना;

(v) विधि के अनुसार किसी न्यायालय से अभिलेखों की प्रतियां प्राप्त करना;

(vi) गवाहों या दस्तावेजों की जांच के लिए समन जारी करना; और

(vii) कोई अन्य मामला, जो निर्धारित किया जा सके।

(5) आयोग अपने काम काज के संचालन और ऐसे किसी भी मामले के लिए, जिसे वह उचित समझे, केवल सरकार के अनुमोदन के बाद ही विनियम बना सकता है।

(6) आयोग अधिनियम में शामिल सेवाओं की अपनी गतिविधियों और निपटान की स्थिति के संबंध में एक वार्षिक रिपोर्ट तैयार करेगा।

अध्याय V

विविध

16. ई-शासन- (1) सरकार पारस्परिक समझ के माध्यम से सभी विभागों को ई-शासन के अंतर्गत निर्धारित समय अवधि में अपनी-अपनी नागरिक संबंधी सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रयास करेगी और प्रोत्साहित करेगी।

(2) नागरिकों को सेवा प्रदान करने में सुविधा के लिए सरकार आवेदनों को ऑनलाइन दाखिल करने, आवेदनों के अद्यतन प्राप्त करने और नामित अधिकारी द्वारा चूक के मामलों में स्वतः आगे बढ़ाने की सुविधा प्रदान करने के लिए उपयुक्त व्यवस्था कर सकती है।

(3) सरकार निर्धारित तरीके से संपूर्ण व्यवस्था की निगरानी के लिए एक लेखापरीक्षा तंत्र भी स्थापित करेगी।

17. मानित सेवा शर्त - इस अधिनियम के प्रावधान, सरकारी कर्मचारियों, जिनमें सरकार के स्थानीय निकायों के कर्मचारी भी शामिल हैं, की सेवा शर्तों का हिस्सा माने जाएंगे।

18. अनुपूरक - इस अधिनियम के प्रावधान, सरकार या संबंधित स्थानीय निकाय के कर्मचारियों की सेवा शर्तों और आचरण को नियंत्रित करने वाले अनुशासनात्मक, वित्तीय और अन्य लागू सेवा नियमों और विनियमों के अतिरिक्त होंगे, न कि उनका उल्लंघन करने वाले।

19. नियम बनाने की शक्ति - (1) सरकार अधिसूचना द्वारा इस अधिनियम के प्रावधानों को लागू करने के लिए नियम बना सकती है।

(2) ऐसे नियम विशेष रूप से और पूर्वोक्त शक्ति की व्यापकता पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना निम्नलिखित सभी या किसी भी मामले के लिए प्रावधान कर सकते हैं, अर्थात्:--

(i) इस अधिनियम के अंतर्गत नोटिस देने का तरीका और प्रपत्र;

(ii) प्राधिकरण द्वारा प्रारंभिक जांच, अपील के निर्णय और दंड लगाने से संबंधित प्रक्रिया;

(iii) आयोग को अपीलें प्रस्तुत करने की प्रक्रिया और आयोग द्वारा इन अपीलों का निर्णय;

(iv) सेवाओं को प्राप्त करने के लिए आवेदन से संबंधित प्रक्रिया;

(v) ऑनलाइन आवेदन संख्या सृजित करने की प्रक्रिया;

(vi) नागरिक संबंधी सेवाओं के आवेदनों की ऑनलाइन स्थिति के प्रबंधन, रखरखाव और संचालन को नियंत्रित करने वाली प्रक्रिया;

(vii) कोई अन्य मामला जिसे निर्धारित करना आवश्यक हो, या निर्धारित किया जा सके।

(3) सरकार द्वारा इस अधिनियम के अंतर्गत बनाया गया प्रत्येक नियम, बनाए जाने के तुरंत बाद, दिल्ली विधानसभा के समक्ष, जब वह सत्र में हो, कुल तीस दिनों की अवधि के लिए रखा जाएगा, जो एक सत्र या दो या दो से अधिक लगातार सत्रों

में समाहित हो सकती है, और यदि उपर्युक्त सत्र या लगातार सत्रों के तुरंत बाद वाले सत्र की समाप्ति से पहले, विधानसभा नियमों में कोई आशोधन करने पर सहमत हो जाती है या विधानसभा यह सहमति देती है कि नियम नहीं बनाया जाना चाहिए, तो नियम इस के बाद केवल ऐसे आशोधित रूप में प्रभावी होगा या अप्रभावी होगा, जैसा भी मामला हो; यद्यपि, ऐसा कोई भी आशोधन या निरसन नियम के अंतर्गत पहले किए गए किसी भी कार्य की बैधता पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं डालेगा।

20. कठिनाइयों को दूर करने की शक्ति : (1) यदि इस अधिनियम के प्रावधानों को लागू करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो सरकार आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशित आदेश द्वारा, इस अधिनियम के प्रावधानों के साथ असंगत न होने वाले ऐसे प्रावधान कर सकती है, जो उसे कठिनाइयों को दूर करने के लिए आवश्यक या समीचीन प्रतीत हों।

यह भी उपबंधित है कि इस अधिनियम के लागू होने की तिथि से दो वर्ष की अवधि समाप्त होने के बाद ऐसे कोई आदेश नहीं किए जाएंगे।

(2) इस धारा के अंतर्गत बनाया प्रत्येक आदेश, बनाने के बाद यथाशीघ्र दिल्ली विधानसभा के समक्ष रखा जाएगा।

21. बचत एवं निरसन : (1) इस अधिनियम में अन्यथा प्रावधान किए जाने के अतिरिक्त, इस अधिनियम के प्रारंभ होने की तिथि से, दिल्ली (नागरिक समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ अधिकार) अधिनियम, 2011और उसके अंतर्गत बनाए गए नियम एत द्वारा निरस्त किए जाते हैं।

(2) उक्त अधिनियम एवं नियमों का निरसन निम्नलिखित नहीं होगा--

(क) ऐसे निरसन के समय लागू या विद्यमान न रही किसी भी चीज़ को पुनर्जीवित करना; या

(ख) निरस्त अधिनियम या नियमों एवं आदेशों के पूर्व संचालन या उसके अंतर्गत विधिवत किए गए या सहन किए गए किसी भी कार्य को प्रभावित करना; या

(ग) निरस्त अधिनियम या ऐसे निरस्त अधिनियमों या नियमों के अंतर्गत नियमों या आदेशों के अंतर्गत प्राप्त, अर्जित या उत्पन्न किसी अधिकार, विशेषाधिकार, दायित्व या देनदारी को प्रभावित करना।

(3) इस अधिनियम के लागू होने की तिथि को दिल्ली (नागरिक समयबद्ध सेवा प्रदानार्थ अधिकार) अधिनियम, 2011 के अंतर्गत लंबित आवेदन या अन्य कार्यवाहियां दिल्ली (नागरिक समयबद्ध एवं एवं सुगम सेवा प्रदानार्थ अधिकार) अधिनियम, 2026 के अंतर्गत आवेदन और कार्यवाही मानी जाएगी।

रीतेश सिंह, प्रधान सचिव

DEPARTMENT OF LAW, JUSTICE AND LEGISLATIVE AFFAIRS

NOTIFICATION

Delhi, the 27th August, 2026

F. 14 (111)/LA-2026/ala1/76-86.—The following Act of the Legislative Assembly of the National Capital Territory of Delhi received the assent of the Lt. Governor of Delhi on the 25th August, 2026 and is hereby published for general information.

THE DELHI (RIGHT OF CITIZEN TO TIME BOUND AND EASE OF DELIVERY OF SERVICES) ACT, 2026

(DELHI ACT No. 10 OF 2026)

(As passed by the Legislative Assembly of the National Capital Territory of Delhi on 11th August, 2026).

[27th August, 2026]

An Act to provide for the ease of delivery of time bound services to the citizens in the National Capital Territory of Delhi and to fix liabilities of the government servants in case of default and for matters connected therewith or incidental thereto.

BE it enacted by the Legislative Assembly of the National Capital Territory of Delhi in the Seventy-seventh Year of the Republic of India as follows:

CHAPTER I:

PRELIMINARY

1. Short title, extent, commencement and application.—

(1) This Act may be called the Delhi (Right of Citizen to Time Bound and Ease of Delivery of Services) Act, 2026.

(2) It extends to the whole of National Capital Territory of Delhi.

(3) It shall come into force on such date as the Government may, by notification, appoint.

(4) Save as otherwise provided, this Act shall apply to—

(a) Government servants appointed substantively to any civil service or post in connection with the affairs of the Government of the National Capital Territory of Delhi; and

(b) Employees of local bodies and authorities owned, controlled or substantially financed by the said Government:

Provided that nothing in this Act shall apply to—

(i) persons appointed on casual or daily wage basis;

(ii) persons employed on contract except when the contract provides otherwise;

(iii) persons whose terms and conditions of services are regulated by or under the provisions of the Constitution.

(5) The provisions of this Act shall apply only in respect of such services as may be specified in the Schedule, and to such Departments, local bodies, autonomous bodies or statutory organisations as may be notified by the Government for the purposes of this Act.

2. Definitions; - In this Act, unless the context otherwise requires,--

(a) "Appeal" means an appeal filed either by the Citizen or the Designated Officer against orders passed under this Act including cases of default;

(b) "Applicant" means a person or a legal entity who has filed a valid application before the Designated Officer for delivery of services mentioned in the Schedule of this Act;

(c) "Application" means a duly filled, complete and correct application for delivery of any of the services mentioned in the Schedule;

(d) "Authority" means the "Citizen Grievance Redressal Authority" appointed under section 6;

(e) "Autonomous body" means an autonomous body under the administrative jurisdiction of the Government;

(f) "Commission" means the "Delhi Right to Service Commission" constituted under section 10;

(g) "Default" means those cases in which the applications have not been disposed within the stipulated time by the authorities prescribed under this Act as well as those cases in which rejection of application has been subsequently found unreasonable and unjustified by the authorities prescribed under this Act;

(h) "Delhi" means the National Capital Territory of Delhi;

(i) "Department" means a department of the Government, local body, autonomous body or statutory organization, as the case may be;

(j) "Designated Officer" means a government officer posted in any of the Department, who is responsible for providing any of the services listed under this Act and includes "Link Designated Officer";

(k) "Government" means the Lieutenant Governor of the National Capital Territory of Delhi appointed by the President under Article 239 and designated as such under Article 239AA of the Constitution;

(l) "Link Designated Officer" means an officer who, as per orders of the Competent Authority, is required to look after the work of the Designated Officer during his period of absence due to leave, official tour etc;

(m) "Local body" means any public authority, Municipal Corporation of Delhi, New Delhi Municipal Council, Delhi Cantonment Board, Delhi Jal Board, Town Planning Authority, Delhi Development Authority, or any other body or Authority, by whatever name called, for the time being invested by law to render essential services of public utility within the territory of Delhi or to control, manage or regulate such services within a specified local area thereof;

(n) "Notification" means a notification published in the official Gazette;

(o) "Prescribed" means prescribed by the rules made under this Act;

(p) "Rules" means rules made by the Government under this Act;

(q) "Schedule" means the Schedule appended to this Act;

(r) "Services" means services specified in the Schedule;

(s) "Statutory organisation" means an organization under the administrative jurisdiction of the Government;

(t) "Time limit" means maximum time to provide the service by the Designated Officer as notified in the Schedule.

CHAPTER II:

CITIZEN'S RIGHT TO TIME BOUND DELIVERY OF SERVICES, AND PROCEDURE GOVERNING FIXING OF LIABILITY IN CASE OF DEFAULT, ETC.

3. Right of citizen to obtain time bound delivery of services.— (1) The Government may, by notification, notify the Services and the time limit for delivering the service, to which this Act shall apply;

(2) The Government may, by notification, notify the Designated Officer and Citizen Grievance Redressal Authority for each service.

(3) Every citizen shall have the right to obtain the citizen related services in Delhi in accordance with this Act within the time period as stipulated in the Schedule.

(4) Power to Amend the Schedules:-

(i) If the Government is satisfied that it is necessary or expedient so to do, it may, by notification, amend the Schedule:

(ii) A copy of every notification issued under sub-section (1), shall be laid before the House of Legislative Assembly of Delhi as soon as may be after it is issued.

4. Liability of Designated Officer to deliver services within the stipulated period.-- Every Designated Officer shall be responsible for providing the services specified in the Schedule from time to time within the time limit prescribed therein from time to time.

5. Filing, Monitoring and disposal of the application.—

(1) Every applicant shall make a duly filled application in the manner prescribed, to the Designated Officer for obtaining any service.

(2) Every application received under this Act shall be assigned a unique application number by the concerned Department or local body, as the case may be, and the applicant shall be entitled to obtain and track the status of such application online in such manner as may be prescribed.

(3) Every Department shall maintain the status of all such applications online and shall ensure that such status is updated in accordance with the procedure prescribed by the rules.

(4) The Designated Officer shall, on receipt of an application, either provide the service or reject the application within the notified time limit:

Provided that where the application is rejected, the Designated Officer shall record the reasons in writing and communicate the same to the applicant.

(5) The notified time limit shall commence from the date of receipt of a complete application for the Service by the Designated Officer or by any other officer authorised by him in this behalf.

(6) For the purposes of this sub-section, an application successfully submitted online shall be deemed to have been received by the Designated Officer.

6. Appointment of Citizen Grievance Redressal Authority:- (1) Every Department shall appoint by notification, officers of adequate seniority as Citizen Grievance Redressal Authority empowered to discharge duties under the Act.

(2) The Authority shall be at least one or two level senior to the Designated Officer.

7. Appeal before Citizen Grievance Redressal Authority.—

(1) In case of breach of timelines by the Designated Officer an appeal shall automatically lie before the Authority.

(2) The appeal shall be automatically lodged before the Authority and the original application shall be deemed to be an appeal for the purpose of Section 7 of this Act.

(3) In case of rejection of application by the Designated Officer, the applicant may prefer an appeal before the Authority. The Appeal may be filed online.

(4) In case of appeals filed under subsection (2) and (3) above, the applicant shall be provided an appeal number to enable him to track the status of his appeal.

(5) The Authority, upon receipt of the appeal, shall issue a notice to the Designated Officer seeking his comments on the inaction or denial of the service to the applicant;

Provided that, if on examination of the appeal, it appears to the Authority that the default in providing the service is prima facie wrong and unreasonable, he is not required to issue any notice, and instead shall direct the Designated Officer to provide the service within 07 days or such period as may be specified in the order.

(6) The Authority shall decide the appeal on merits and shall not remand the appeal to the Designated Officer for reconsideration.

(7) The Authority shall decide the appeal within 30 days of the receipt of appeal. The decision shall be communicated to both the parties in the manner prescribed.

(8) Where, in the course of proceedings, the Authority is of the opinion that the default in providing the service was unjustified or unreasonable, it may, by an order in writing—

(a) direct the Designated Officer to provide the service to the applicant; and

(b) require the Designated Officer to show cause why a penalty should not be imposed for failure to provide such service.

(9) The Designated Officer against whom such notice is issued may submit a representation within seven days from the date of receipt of such notice. Where no such representation is received within the said period, or where the explanation submitted is found to be unsatisfactory, the Authority may, by order, impose such penalty as deemed fit upon the Designated Officer and direct the concerned accounts functionary to recover the amount of penalty from the salary of such Designated Officer:

Provided that no such penalty shall be imposed unless the Designated Officer has been given a reasonable opportunity of being heard:

Provided further that where the Authority is satisfied that the default in delivery of the service is not attributable to the Designated Officer against whom notice has been issued, but to any other Designated Officer and/or any other officer/official involved in the process of providing such service, it may, by order—

(a) withdraw the notice issued against such first-mentioned Designated Officer; and

(b) issue a show cause notice to such other Designated Officer and/or any other officer/official involved in the process of providing such service, found responsible for the delay, and thereafter proceed against him in accordance with the provisions of this section.

(10) The Authority shall, before passing any order determining liability under this Act, observe the principles of natural justice.

8. Liability to pay penalty:-- If the Authority or the Commission, while deciding the appeal of the citizens comes to the conclusion that the Designated Officer and/or any other officer/official involved in the process of providing such service has committed a default without sufficient and reasonable cause it may, apart from directing the Designated Officer and/or any other officer/official involved in the process of providing such service to provide the service within a specific time;

i. Impose a penalty at the rate of Two hundred fifty rupees per day of default subject to a maximum of Five thousand rupees in each case where the application is not decided within the stipulated time.

ii. Impose a lump sum penalty of not less than Two hundred fifty rupees and not more than Five thousand rupees in each case where the application has been unreasonably and unjustifiably rejected.

iii. The amount of penalty, so levied shall be deposited in the Government treasury in the manner prescribed.

Provided that before imposing such penalty, an opportunity will be given to the Designated Officer and/or any other officer/official involved in the process of providing such service to give his/her explanation which shall be considered by the Authority or Commission before imposing the penalty.

CHAPTER III:

RIGHT TO APPEAL BEFORE THE COMMISSION

9. Right of appeal:- (1) In case of breach of timelines by the Authority, an appeal shall automatically lie before the Commission.

(2) The Applicant or the Designated Officer, if aggrieved by the order of the Authority shall be entitled to file an appeal before the Commission against such order within a period not exceeding thirty days of the receipt of the impugned order:

Provided that that the Commission may entertain the application after the expiry of the said period of thirty days, if it is satisfied that the appeal could not be filed in time due to reasonable cause.

(3) The appeal under Sub section (2) may be filed online. In both the cases i.e. Sub section (1) and (2), an appeal number shall be provided to the appellant to enable him to track the status of his appeal;

(4) The Commission, may confirm, modify or set aside the orders passed by the Authority. The order of the Commission shall be final and binding.

(5) For disposing of the appeal, the Commission shall follow the prescribed procedure.

CHAPTER IV:

DELHI RIGHT TO SERVICE COMMISSION

10. Constitution of Commission: (1) The Government shall constitute a Commission to be called the "Delhi Right to Service Commission" for the purpose of this Act:

Provided that until the Right to Service Commission is constituted under this Act, the Government may, by notification, designate the Public Grievance Commission to discharge the functions of the Right to Service Commission under this Act.

(2) The Commission shall be a statutory body, known by the aforesaid name, having perpetual succession and a common seal with power, subject to the provisions of this Act, to acquire, hold and dispose of property, both movable and immovable and to contract and shall, by the said name, sue or be sued.

(3) IT Department will be the Administrative Department of the Commission.

11. Composition of the Commission:- (1) The Commission shall consist of a Chairman and three Members who shall be appointed by the Government.

(2) The Chairman shall be a serving or retired officer not below the rank of Chief Secretary of Government of NCT of Delhi or Secretary to the Government of India.

(3) At least one of the Members shall be a retired officer not below the rank of an Administrative Secretary of Government of NCT of Delhi or its equivalent rank and status in any of the services of the State, including officers of All India Services.

(4) Other Member/s shall be persons of eminence in public life having special knowledge or practical experience in the field of administration or management or education or science or law or literature or social service or human rights. These members may be appointed on part time basis.

12. Powers of Chairman:- (1) The Chairman shall exercise general superintendence and direction over the affairs of the Commission. The Chairman shall preside over the meetings of the Commission and shall exercise and discharge such powers and perform such functions as are vested in the Commission, in accordance with the rules made under this Act.

(2) In the event of the absence of the Chairman, or a vacancy in that office, the Government may nominate one of the Members to discharge the functions and exercise the powers of the Chairman.

(3) A Member nominated to discharge the functions and powers of the Chairman shall not be entitled to any compensation, allowance or facility in addition to what he would be entitled to as a Member.

13. Term of Office and Conditions of Service of Chairman and Members:- (1) The Chairman and the Members shall hold office at the pleasure of the Government or till they attain the age of sixty-five years, whichever is earlier.

(2) The Chairman or the Member shall, before he enters upon his office, take an oath of allegiance before the Lt. Governor or some other person appointed by him in that behalf.

(3) The salaries and allowances payable to and other terms and conditions of service of the Chairman and Members shall be as maybe prescribed.

(4) The Commission may be provided by the Government with such numbers of officers and staff as may be necessary for the efficient performance of the Commission under this Act.

(5) The Government shall provide adequate funds for smooth functioning of the Commission.

14. Resignation Removal and Suspension of Chairman or Members:- (1) The Chairman and the Members may resign from their office by giving notice in writing to the Lt. Governor and upon such resignation having being accepted, they shall be deemed to have vacated their office.

(2) The Chairman and the Members shall be removed from his office only by order of the Government on the ground of proven misconduct, misbehavior or incapacity.

(3) The Government may suspend from office, and if deem necessary, prohibit also from attending the office Chairman and the Members, during any inquiry ordered by the Government.

(4) Notwithstanding anything contained in sub-sections (1) and (2), the Government may, by order, remove from office, Chairman and the Members, as the case may be, if he,—

(a) is adjudged an insolvent; or

(b) has been convicted of an offence which, in the opinion of the Government, involves moral turpitude; or

(c) engages during his term of office in any paid employment outside the duties of his office; or

(d) is, in the opinion of the Government, unfit to continue in office by reason of infirmity of mind or body; or

(e) has acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his functions as the Chairman or Member.

(5) If the Chairman or any of the members in any way is concerned or interested in any contract or agreement made by or on behalf of the Government or participates in any way in the profit thereof or in any benefit or emoluments arising there from otherwise than as a member and in common with the other members of an incorporated company, he shall, for the purposes of sub-section (2), be deemed to be guilty of misconduct.

15. Powers and Functions of Commission:- (1) It shall be the duty of the Commission to ensure proper implementation of this Act and to make suggestions to the Government for ensuring better delivery of services.

(2) For this purpose the Commission may: -

(i) entertain and dispose of appeals filed by the applicant or the Designated Officer and/or any other officer/official involved in the process of providing service, against the orders of the Authority;

(ii) carry out inspections of offices entrusted with the delivery of services and the offices of the Designated Officers or the Authority;

(iii) recommend Departmental action against any officer or employee of the Department, who has failed in due discharge of functions cast upon him under this Act;

(iv) recommend changes in procedures and process re-engineering for delivery of services which may make the delivery more transparent and easier:

Provided that before making such a recommendation, the Commission shall consult the Administrative Secretary in charge of the respective Department which is to deliver the service;

(v) recommend additional services to be notified under section 3 and may also suggest modifications in the notifications already issued for better implementation of this Act;

(vi) issue general instructions, not inconsistent with the provisions of this Act for the guidance of Designated Officers and the Authority;

(vii) impose penalty on Designated Officer or any other official involved in the process of providing such service up to a sum of five thousand rupees;

(viii) review its decisions, directions and orders.

(3) Where the Commission is satisfied that there are reasonable grounds to inquire into matters arising out of the provisions of this Act, it may, suo moto, initiate an inquiry in respect thereof.

(4) The Commission shall, while inquiring into any matter under this section, have the same powers as are vested in a Civil Court while trying a suit under the Code of Civil Procedure, 1908, in respect of the following matters, namely:-

(i) summoning the parties;

(ii) receiving oral evidence on oath or written evidence on affidavits;

(iii) requiring the discovery and inspection of documents;

(iv) requisitioning of any public record from any office;

(v) obtaining copies of record from any court in accordance with law;

(vi) issuing summons for examination of witnesses or documents; and

(vii) any other matter, which may be prescribed.

(5) The Commission may frame its regulations for the conduct of its business and any such matter, as it may deem fit only after the approval of the Government.

(6) The Commission shall prepare an annual report regarding its activities and the status of disposal of the services included in the Act.

CHAPTER V: MISCELLANEOUS

16. E-Governance-(1) The Government shall endeavour and encourage all the departments by mutual understanding to deliver their respective citizen related services in a stipulated time period as part of e-governance.

(2) For facilitating the delivery of service to the citizens, the Government may make suitable arrangement for providing the facility of online filing of applications, for receiving updates of application and for auto-escalation in cases of default by the Designated Officer.

(3) The Government shall also establish an audit mechanism for monitoring the entire system in the manner as prescribed.

17. Deemed service condition.-- The provisions of this Act shall be deemed to be part of service conditions of the government servants including such servants of local bodies of the Government.

18.Supplement.-- The provisions of this Act shall be in addition to, and not in derogation of, the disciplinary, financial, and other applicable service rules and regulations governing the service conditions and conduct of employees of the Government or the concerned local body, as the case may be.

19. Power to make rules.-- (1) The Government may, by notification, make rules for carrying out the provisions of this Act.

(2) In particulars, and without prejudice to the generality of the foregoing power, such rules may provide for all or any of the following matters, namely:--

(i) the manner and the forms of giving notice under this Act;

(ii) the procedure governing preliminary enquiry, adjudication of appeal by the Authority and imposing of penalty;

(iii) the procedure governing submission of the appeals to the Commission and adjudication of these appeals by the Commission;

(iv) the procedure pertaining to application for obtaining services;

(v) the procedure governing generation of application number online;

(vi) the procedure governing managing, maintaining, operating of online status of the applications of citizen related services;

(vii) any other matter which is required to be, or may be prescribed.

(3) Every rule made under this Act by the Government shall be laid, as soon as may be after it is made, before the House of Legislative Assembly of Delhi, while it is in session, for a total period of thirty days which may be comprised in one session or in two or more successive sessions, and if before the expiry of session immediately following the session or the successive sessions aforesaid, the Legislative Assembly agrees in making any modification in the rules or the Assembly agrees that the rule should not be made, the rule shall thereafter have effect only in such modified form or be of no effect, as the case may be; so, however, that any such modification or annulment shall be without prejudice to the validity of anything previously done under the rule.

20. Power to remove difficulties: (1) If any difficulty arises in giving effect to the provisions of this Act, the Government may, by order published in the official gazette; make such provisions not inconsistent with the provisions of this Act, as appear to it to be necessary or expedient for removing the difficulties:

Provided that no such orders shall be made after the expiry of a period of two years from the date of commencement of this Act.

(2) Every order made under this section shall, as soon as may be, after it is made, be laid before the House of Legislative Assembly of Delhi.

21. Savings and Repeal: (1) Save as otherwise provided in this Act, on and from the date of commencement of this Act, Delhi (Right of Citizen to Time Bound Delivery of Services) Act, 2011 and the rules made there under is hereby repealed.

(2) The repeal of the said Act and rules shall not—

(a) revive anything not in force or existing at the time of such repeal; or

(b) affect the previous operation of the repealed Act or rules and orders or anything duly done or suffered thereunder; or

(c) affect any right, privilege, obligation, or liability acquired, accrued or incurred under the repealed Act or rules or orders under such repealed Acts or rules.

(3) Applications or other proceedings pending under Delhi (Right of Citizen to Time Bound Delivery of Services) Act, 2011 on the date of coming into force of this Act shall be deemed to be applications and proceedings under the Delhi (Right of Citizen to Time Bound and Ease of Delivery of Services) Act, 2026.

REETESH SINGH, Principal 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.

RAVINDER KUMAR
Digitally signed by RAVINDER KUMAR
Date: 2026.08.29 16:56:41 +05'30'