भारत सरकार
वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय
वाणिज्य विभाग

नागरिक चार्टर

हमारा उद्देश्य

हम निर्यात संवर्धन उपायों के अधिनियमन और कार्यान्वयन के माध्यम से और व्यापार सुविधा उपायों के जरिए अन्य देशों के साथ आर्थिक एवं वाणिज्यिक संबंधों में वृद्धि करके बाह्य व्यापार को बढ़ाने हेतु कार्य करते हैं ।

हमारे मूल्य

हम व्यापार में तथा जनता के साथ अपने व्यवहार में ईमानदारी व निष्पक्षता, पारदर्शिता एवं दायित्व और शिष्टता व समझ-बूझ के साथ कार्य करने के लिए वचनबद्ध हैं । सभी सेवाएं और वचनबद्धताएं नागरिकों से किसी प्रकार की रिश्वत लिए बिना पूरी की जाएंगी ।

हमारी वचनबद्धता

हम विदेश व्यापार नीति में ऐसी क्रियाविधियाँ विकसित करने के लिए सतत प्रयास करते रहेंगे जो नागरिकों के लिए अधिकतम लाभकारी होंगी । वैश्वीकृत और उदारीकृत अर्थव्यवस्था के परिप्रेक्ष्य में हम लागू नियमों के तहत जरूरी विभिन्न अपेक्षाओं को सरल बनाने के लिए वचनबद्ध हैं ।

इस विभाग से संबंधित कानूनों या क्रियाविधियों में किए जाने वाले सभी परिवर्तनों के संबंध में हम अपने ग्राहकों से लगातार परामर्श करेंगे और उन्हें समय से प्रचारित करेंगे ।

वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय, वाणिज्य विभाग (शिकायत प्रकोष्ठ)

कर्मचारी एवं लोक शिकायत

विभाग के कमरा सं. 425-ए में एक शिकायत प्रकोष्ठ कार्य कर रहा है । प्रकोष्ठ को प्रस्तुत की गई शिकायतों की पावती एक सप्ताह के भीतर भेजी जाएगी । विभाग से संबंधित शिकायतों के लिए एक महीने के भीतर और विभाग के अधीन निर्यात संवर्द्धन परिषदों, वस्तु बोर्डो, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों से संबंधित शिकायतों के संबंध में दो महीने के भीतर उचित कार्रवाई की जाएगी । उद्योग भवन के गेट सं0 14 पर स्थित सूचना एवं सुविधा केन्द्र (आई एफ सी) में एक शिकायत

बॉक्स मुहैया कराया गया है । अगर कोई व्यक्ति मामले को निजी रूप से प्रस्तुत करना चाहता है तो ऐसी स्थिति में वह निदेशक, स्टाफ और सार्वजनिक शिकायतें, श्री नीरज कुमार गुप्ता, संयुक्त सचिव कमरा सं. 288 उद्योग भवन, नई दिल्ली (टैली फैक्स सं0 23062660 से संपर्क कर सकता/सकती है । विभाग में सभी बृहस्पतिवार बैठक रहित दिन होते हैं और इन दिनों में अधिकारीगण अपराह्न 3.00 से 4.00 बजे के बीच लोगों के लिए उपलब्ध रहेंगे जिसके लिए पहले से समय तय करने की जरूरत नहीं है ।

अपीलीय समितियां

विभाग में गठित एक अर्द्ध-न्यायिक अपीलीय समिति विदेश व्यापार विकास एवं विनियमन अधिनियम, 1992 के प्रावधानों के तहत विदेश व्यापार महानिदेशक/अपर विदेश व्यापार महानिदेशक/विशेष आर्थिक जोनों और 100 % निर्यातोन्मुखी इकाइयों के विकास आयुक्तों द्वारा जारी सांविधिक आदेशों के खिलाफ प्रस्तुत की गई अपीलों पर त्वरित कार्रवाई करने के लिए उत्तरदायी है । वर्तमान में अपीलीय समिति के अध्यक्ष श्री आर. गोपालन, अपर सचिव, वाणिज्य विभाग, कमरा सं0 240, उद्योग भवन, नई दिल्ली-110011 (दूरभाषः23061377 ई-मेलः rgopalan@nic.in) हैं ।

शिकायत निपटान समिति

डी जी एफ टी के व्यापार एवं नीति संबंधी निर्णयों के विरूद्ध निर्यातकों की शिकायतों का निपटान करने के लिए अब विशेष सचिव, वाणिज्य विभाग की अध्यक्षता में एक शिकायत निपटान समिति का गठन किया गया है । निर्यातक अपनी शिकायतें सभी अन्य सामान्य पद्धतियों के अलावा इलेक्ट्रॉनिक रूप में भेजेंगे । समिति को भेजा जाने वाला अभ्यावेदन डाक द्वारा समिति के अध्यक्ष (श्री आर.गोपालन, अपर सचिव, वाणिज्य विभाग, कमरा सं0 240, उद्योग भवन, नई दिल्ली) को भेजा जा सकता है । पीड़ित पक्ष की याचिका में याचिकाकर्त्ता का नाम, आई ई सी संख्या, पता (दूरभाष और ई-मेल आई डी सहित) यदि शिकायत के निपटान हेतु पूर्व में डी जी एफ टी के समक्ष याचिका प्रस्तुत की गई हो तो उससे संबंधित विवरण और शिकायत के समर्थन में आधार संक्षिप्त में होने आवश्यक हैं । विदेश व्यापार से संबंधित किसी निर्णय अर्थात ए एल सी, ई पी सी जी, पी आई सी, पी आर सी, ई पी जेड/ई ओ यू आदि अर्थात विदेश व्यापार नीति से संबंधित सभी गैर-सांविधिक मामलों जिनके संबंध में निर्यातक/आयातक को शिकायत है, की समिति द्वारा सुनवाई की जाएगी । अतः सबसे पहले शिकायतों के निपटान हेतु डी जी एफ टी में कार्यरत शिकायत समिति के पास जाया जा सकता है । यदि याचिकाकर्त्ता फिर भी डी जी एफ टी के निर्णय से पीड़ित हैं तो उसके पश्चात वह मामले को जी आर सी के पास भेज सकता है ।

समिति अपनी बैठकों में आवेदनों पर विचार करके याचिकाकर्त्ता को व्यक्तिगत रूप से सुन कर शिकायत का निपटान करेगी । याचिकाकर्त्ता वाणिज्य विभाग की वेबसाइट (http://commerce.nic.in) पर बैठक का कार्यवृत्त देख सकेंगे ।

विदेश व्यापार महानिदेशालय (डी जी एफ टी) में मुक्त व्यापार करार (एफ टी ए) प्रकोष्ठ

डी जी एफ टी में एक एफ टी ए प्रकोष्ठ का गठन किया गया है। एफ टी ए प्रकोष्ठ एक समिति के समग्र निर्देशों के अधीन कार्य करेगा जिसमें राजस्व विभाग (सीमाशुल्क), वाणिज्य विभाग के आर एम टी आर प्रभाग और संबंधित प्रशासनिक मंत्रालय/विभाग के प्रतिनिधि शामिल होंगे ।

समिति के विचाराधीन विषयों में उद्‌गम के नियमों में किसी प्रवंचना की निगरानी करना, रक्षोपाय कार्रवाई शुरू करने से पहले घरेलू उद्योग और आर पी ए भागीदारों के साथ परामर्श करना, सीमाशुल्कों का सुमेलीकरण करना और एफ टी ए एस/पी टी ए एस के अंतर्गत व्यापार की निगरानी करना शामिल है। एफ टी ए प्रकोष्ठ पी टी ए एस/एफ टी ए एस के अंतर्गत टैरिफ अधिमानों के कारण आयातों में होने वाली किसी वृद्धि की भी निगरानी कर रहा है ।

उपर्युक्त उल्लिखित किसी भी मुद्दे के संबंध में डी जी एफ टी द्वारा आवश्यक कार्रवाई किए जाने के लिए व्यापार एवं उद्योग से अभ्यावेदन एफ टी ए प्रकोष्ठ को अग्रेषित करने का अनुरोध किया जाता है ।

सूचना का अधिकार

वाणिज्य विभाग ने सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 का कार्यान्वयन किया है और विभाग की वेबसाइट में सभी आवश्यक प्रणालियों और क्रियाविधियों को प्रदर्शित किया है। विभाग ने अनेक केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारियों (सी. पी. आई. ओ.) को नियुक्त किया है और अधिनियम में किए गए उपबंध के अनुसार एक अपीलीय तंत्र का गठन किया है । अधिनियम के तहत भारत का कोई भी नागरिक संबंधित सी. पी. आई. ओ. से सूचना प्राप्त कर सकता है। समन्वयकर्त्ता सी. पी. आई. ओ., श्री राज सिंह, निदेशक, कमरा सं0 225, उद्योग भवन, नई दिल्ली, टेलीफैक्स सं. 23062109, ई-मेलः r.singh@nic.in है ।

मार्गदर्शन और सहायता

विभाग में हमारा सूचना एवं सुविधा केन्द्र (आई एफ सी) और जन संपर्क कार्यालय, उद्योग भवन, नई दिल्ली के गेट सं0 14 के पास स्थित है जो फोन पर आपकी बात दूरभाष सं0 23063486 पर सुनता है ।

उपर्युक्त के अलावा, हमारी अद्यतन नीतियों, लिए गए महत्वपूर्ण निर्णयों और क्रियाविधियों के बारे में सूचना निम्नलिखित पते पर इंटरनेट वेबसाइट के जरिए भी दी जाती हैः http://commerce.nic.in ।