नागरिक चार्टर

वाणिज्य विभाग

वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय
उद्योग भवन
नई दिल्ली-110107

वेबसाइटः www.commerce.gov.in

ध्येय

वर्ष 2020 तक विश्व व्यापार में भारत को प्रतिस्पर्धी देश बनाना और समसामयिक विश्व में भारत के महत्व के अनुरूप अंतर्राष्ट्रीय व्यापार निकायों में अग्रणी भूमिका का निर्वाह करना ।

उद्देश्य

उपयुक्त नीतिगत सहायता के जरिए वर्ष 2020 के अंत तक विश्व व्यापार में भारत के हिस्से को दोगुना करने के दीर्घावधिक उद्देश्य के साथ वर्ष 2014 तक वस्तुओं एवं सेवाओं के निर्यात में भारत के हिस्से को दोगुना करना ।

सेवा संबंधी मानक

I. नागरिक चार्टर

क्र. सं.	प्रभाग	सेवा	मानक
1	ई एंड एमडीए	निम्नलिखित के लिए बाजार विकास सहायता (एमडीए) स्कीम के अंतर्गत निधि जारी करना : (i) विदेश में निर्यात संवर्धन कार्यकलापों के लिए निर्यातकों को सहायता (ii) अपने उत्पाद (उत्पादों) तथा वस्तुओं के लिए निर्यात संवर्धन कार्यकलापों हेतु निर्यात संवर्धन परिषदों (ईपीसी) को सहायता । (iii) अपने सदस्यों के लिए निर्यात संवर्धन प्रयासों से जुड़े अनन्य अनावर्ती अभिनव कार्यकलाप करने के लिए अनुमोदित संगठनों/व्यापार निकायों को सहायता । (iv) विदेश में विपणन संवर्धन प्रयासों से जुड़े शेष अनिवार्य कार्यकलाप ।	(i) पूरे दस्तावेज प्राप्त होने के बाद आवेदन पर निर्णय- 3 माह (ii) प्रथम किश्त जारी करना- बजट आवंटन के 3 माह के भीतर (iii) पूरे दस्तावेज प्राप्त होने के बाद दूसरी किश्त जारी करना- एक माह के भीतर । **टिप्पणीः तथापि उपर्युक्त मानक एमडीए/एमएआई स्कीम के अंतर्गत बजट की उपलब्धता के अध्यधीन है ।**
2	ई एंड एमडीए	निम्नलिखित के लिए बाजार पहुँच पहल (एमएआई) स्कीम के अंतर्गत निधि जारी करना : - (i) विदेश में विपणन परियोजना (ii) क्षमता निर्माण (iii) सांविधिक अनुपालनों हेतु सहायता (iv) अध्ययन (v) परियोजना विकास (vi) विविध (vii) राज्य सरकारों तथा अन्य संस्थानों को निधि जारी करना ।	(i) पूरे दस्तावेज प्राप्त होने के बाद आवेदन पर निर्णय- 3 माह (ii) प्रथम किश्त जारी करना- बजट आवंटन के 3 माह के भीतर (iii) पूरे दस्तावेज प्राप्त होने के बाद दूसरी किश्त जारी करना- एक माह के भीतर । **टिप्पणीः तथापि उपर्युक्त मानक एमडीए/एमएआई स्कीम के अंतर्गत बजट की उपलब्धता के अध्यधीन है ।**

3	राज्य प्रकोष्ठ	एएसआईडीई के केंद्रीय घटक के अंतर्गत परियोजना प्रस्ताव (हर तरह से पूर्ण) पर विचार करना तथा एएसआईडीई संबंधी अधिकार प्राप्त समिति के निर्णय के अनुसार एएसआईडीई निधि (केंद्रीय) जारी करना ।	3 माह के भीतर
4	एसईजेड	एसईजेड की स्थापना हेतु अनुमोदन	राज्य सरकारों/संघ शासित क्षेत्रों के प्रशासन से संस्तुतियाँ प्राप्त होने के बाद 3 माह के भीतर ।
5	आरटीआई सेल	(i) आरटीआई आवेदन प्राप्ति केन्द्र (ii) आवेदक को सूचना उपलब्ध कराने के लिए विभाग में संबंधित सीपीआईओ को आरटीआई आवेदन अग्रेषित करता है । (iii) आरटीआई संबंधी अपीलीय समिति द्वारा अपीलों के निपटान के लिए इस विभाग में प्राप्त अपीलों पर कार्रवाई करता है ।	(i) निर्दिष्ट सीपीआईओ को आवेदन अग्रेषित करना- 7 दिनों के भीतर । (ii) संबंधित सीपीआईओ द्वारा सूचना प्रस्तुत किया जाना- आरटीआई अधिनियम, 2005 के अनुसार विभाग में आवेदन प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर । (iii) अपीलीय समिति द्वारा अपील का निपटान-आरटीआई अधिनियम, 2005 के अनुसार विभाग में आवेदन प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर ।
II. लोक शिकायत तंत्र			
6	व्यापार वित्त प्रभाग	लोक शिकायतों पर कार्रवाई	(i) वाणिज्य विभाग (मुख्यालय) के कर्मचारियों के लिए- 2 माह के भीतर (ii) वाणिज्य विभाग (मुख्यालय) से इतर- 4 माह के भीतर
7	एफटी (समन्वय) प्रभाग	डीजीएफटी, एसईजेड आदि द्वारा पारित सांविधिक आदेशों के विरूद्ध प्रस्तुत अपीलों पर अपीलीय समिति द्वारा कार्रवाई किए जाने के लिए	3 माह के भीतर
8	डीजीएफटी	व्यापार एवं नीति के संबंध में डीजीएफटी के निर्णयों के विरूद्ध निर्यातकों की शिकायतों पर शिकायत निवारण समिति द्वारा कार्रवाई किए जाने के लिए	3 माह के भीतर

हितबद्ध पक्षकार

(i) राज्य सरकार/संघशासित क्षेत्र प्रशासन
(ii) विदेश स्थित वाणिज्यिक मिशन
(iii) निर्यात संवर्धन परिषदें
(iv) निर्यात संवर्धन संगठन
(v) निर्यातक
(vi) आयातक
(vii) एसईजेड के विकासकर्ता
(viii) वाणिज्य विभाग (मुख्यालय) तथा उसके संगठनों के कर्मचारी
(ix) नागरिक

लोक शिकायत तंत्र

(क) अपीलीय समिति

(i) विभाग में गठित एक अर्द्ध-न्यायिक अपीलीय समिति डीजीएफटी, एसईजेड आदि द्वारा पारित सांविधिक आदेशों के विरूद्ध प्रस्तुत अपीलों पर कार्रवाई करने के लिए उत्तरदायी है ।

(ii) संबंधित अधिकारियों के नाम एवं संपर्क सूत्र का ब्यौरा : -

श्रीमती विजयलक्ष्मी जोशी
संयुक्त सचिव
कमरा सं. 240
टेलीफैक्सः 23061377
ई-मेलः vl.joshi@nic.in

श्री वी. वी. यादव
निदेशक
कमरा सं. 149
दूरभाषः 23063461
फैक्सः 23063418
ई-मेलः vv.yadav@nic.in

(iii) वेबसाइटः http://commerce.gov.in

(iv) निवारण हेतु समय-सीमा- 3 माह के भीतर ।

(ख) शिकायत निवारण समिति (जीआरसी)

(i) व्यापार एवं नीति के संबंध में डीजीएफटी के निर्णयों के विरूद्ध निर्यातकों की शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए जीआरसी का गठन किया गया है ।

(ii) संबंधित अधिकारियों के नाम एवं संपर्क सूत्र का ब्यौरा : -

श्री पी. के. चौधरी
विशेष सचिव
कमरा सं. 243
टेलीफैक्सः 23061100
ई-मेलः pkchaudhery@nic.in

श्री सनोज कुमार झा
उप सचिव
कमरा सं. 221
टेली फैक्सः 23062879
ई-मेलः sanoj.jha@nic.in

(iii) वेबसाइटः http://commerce.gov.in

(iv) निवारण हेतु समय-सीमा- 3 माह के भीतर ।

(ग) लोक शिकायत तंत्र

(i) वाणिज्य विभाग एवं उसके संगठनों के सेवारत/सेवानिवृत्त कर्मचारियों की शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए इस तंत्र की स्थापना की गई है । यह तंत्र लोक शिकायतों पर भी कार्रवाई करता है ।

(ii) शिकायत अधिकारियों के नाम एवं संपर्क सूत्र का ब्यौरा : -

श्री सिद्धार्थ
संयुक्त सचिव
कमरा सं. 249
दूरभाषः 23061837
फैक्सः 23063418
ई-मेलः siddharth.singh@nic.in

श्री अनुराग सक्सेना
संयुक्त सचिव
कमरा सं. 279-बी
दूरभाषः 23063050
फैक्सः 23063418
ई-मेलः anurag.saxena@nic.in

(iii) वेबसाइट : http://pgportal.gov.in और यह लिंक http://commerce.gov.in पर भी उपलब्ध है ।

(iv) निवारण हेतु समय- 4 माह के भीतर

वाणिज्य विभाग (मुख्यालय) के कर्मचारियों के लिए- 2 माह
वाणिज्य विभाग से इतर कर्मचारियों के लिए- 4 माह

निगरानी

नागरिक चार्टर तथा लोक शिकायत तंत्र के कार्यान्वयन के निष्पादन की निगरानी प्रत्येक तीन माह में वरिष्ठ अधिकारियों की बैठक में की जाएगी ।

चार्टर की अगली समीक्षा का माह एवं वर्ष

वाणिज्य विभाग के नागरिक चार्टर की समीक्षा दिसम्बर, 2011 में या नए अनुदेश/दिशानिर्देश जो मौजूदा अनुदेशों/दिशानिर्देशों से अलग हों, प्राप्त होने पर की जाएगी ।

मार्गदर्शन एवं सहायता

वाणिज्य विभाग में हमारा सूचना एवं सुविधा पटल (आईएफसी) तथा जन सम्पर्क कार्यालय द्वार सं. 12, उद्योग भवन, नई दिल्ली-110107 के निकट स्थित है और यहाँ दूरभाष सं. 011-23062261 (फैक्सः 23063418) पर दूरभाष से सम्पर्क किया जा सकता है ।

उपर्युक्त के अतिरिक्त हमारी अद्यतन नीतियों, लिए गए प्रमुख निर्णयों तथा प्रक्रियाओं के बारे में सूचना का प्रसार निम्नलिखित पते पर इंटरनेट वेबसाइट के जरिए भी किया जाता है : (http://commerce.gov.in)