



नागरिक चार्टर/ ग्राहक चार्टर

**भारी उद्योग विभाग
भारी उद्योग और लोक उद्यम मंत्रालय
उद्योग भवन, नई दिल्ली-110011**

<http://www.dhi.nic.in>

विजन - विभाग के अंतर्गत आधुनिक, स्वस्थ और सुदृढ़ ऑटो, हेवी इंजीनियरिंग, हेवी इलेक्ट्रिकल और कैपिटल गुड्स सेक्टर तथा स्वनिर्भर और विकासोन्मुख सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम।

मिशन- भारी उद्योग विभाग अपने प्रशासनिक नियंत्रणाधीन सार्वजनिक क्षेत्र के लाभ अर्जित करने वाले उपक्रमों को प्रोत्साहित करने के साथ-साथ रुग्ण और हानि उठा रहे उपक्रमों के पुनर्गठन और पुनरुद्धार का प्रयास करता है। भारी उद्योग विभाग राष्ट्रीय ऑटोमोटिव परीक्षण और अनुसंधान तथा विकास अवसंरचना परियोजना (नैट्रिप) के जरिए अत्याधुनिक अनुसंधान तथा परीक्षण अवसंरचना का निर्माण कर वैश्विक ऑटोमोटिव उत्कृष्टता के अपने उद्देश्य को प्राप्त करना चाहता है। भारी उद्योग विभाग ऑटो सेक्टर, हेवी इलेक्ट्रिकल्स तथा कैपिटल गुड्स उद्योग के सभी सेक्टरों को आवश्यक सहायता उपलब्ध करा कर अपने उद्देश्य को प्राप्त करना चाहता है।

सेवाएं- यह विभाग नागरिकों, भारी उद्योग विभाग के नियंत्रणाधीन केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, एसोसिएशनों, सांविधिक निकायों, प्रशासनिक प्राधिकरणों, भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों, राज्य सरकारों और केन्द्र शासित राज्यों को सेवाएं देता है जैसाकि नीचे मानदंडों के साथ "मुख्य सेवाएं" के अंतर्गत दर्शाया गया है:

सेवा मानदंड			
क्र.सं.	मुख्य सेवाएं	मानदंड	सेवा भार
नागरिकों को सेवाएं			
1.	विकलांग व्यक्तियों के लिए संशोधित कारों की खरीद पर उत्पाद शुल्क में छूट पाने के लिए अनिवार्यता प्रमाण पत्र जारी करना।	पूर्ण आवेदन की प्राप्ति से 30 दिनों के भीतर	10.0
2.	शिकायतों को दूर करना	शिकायत प्राप्त होने की तिथि से: पावती जारी करना-3 कार्य दिवस ई-पावती (सीपीग्राम के जरिए प्राप्त शिकायतों के लिए)-शीघ्र अतिरिक्त जानकारी के लिए पत्र जारी, यदि कोई हो तो, - 15 दिन अंतरिम उत्तर, यदि कोई हो तो- 45 दिन शिकायत का निपटारा- 60 दिन	15.0
केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों को सेवाएं/स्वायत्त अनुसंधान संस्थान- एफसीआरआई, एआरएआई, एआरएआई-एफआईडी/एसोसिएशन			
3.	पदों के सृजन के प्रस्ताव पर निर्णय (ई-7, ई-8 स्तर)	पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तिथि से 3 माह	5.0
4.	प्रस्तावों पर निर्णय	पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति	15.0

	(i)परियोजना का अनुमोदन जिसे भारी उद्योग विभाग का अनुमोदन अपेक्षित है। (ii) प्लांट, मशीनरी का आधुनिकीकरण (iii) प्रौद्योगिकी/प्लांट/ मशीनरी के आयात के लिए प्रमाण पत्र (iv) विदेशी सहयोग करार के लिए मूल्यांकन	की तिथि से 3 माह	
5.	केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के कर्मचारियों के वेतन संशोधन से संबंधित मामलों पर निर्णय	संपूर्ण प्रस्ताव के प्राप्त होने की तिथि से 6 माह	10.0
6.	विभिन्न उद्योग से संबंधित गतिविधियों के लिए नैट्रिप, उद्योग एसोसिएशन और केंद्रीय सरकारी क्षेत्र के उपक्रमों को निधि जारी करना	संपूर्ण प्रस्ताव के प्राप्त होने की तिथि से 3 माह	15.0
7.	निम्नलिखित के लिए विकास परिषदों की बैठक पर अनुवर्ती कार्रवाई के साथ-साथ उद्योग एसोसिएशनों से प्राप्त पत्रों पर निर्णय (क) हेवी इलेक्ट्रिकल एंड अलाइड इंडस्ट्रीज (ख) टेक्सटाइल मशीनरी इंडस्ट्री (ग) मशीन टूल्स (घ) ऑटोमोबाइल एंड अलाइड इंडस्ट्रीज	संपूर्ण प्रस्ताव/पत्र के प्राप्त होने की तिथि से 3 माह	10.0

केंद्रीय सरकारी मंत्रालय/विभागों/राज्य सरकारों/ सांविधिक संगठनों को सेवाएं देना

8.	निर्णय लेने/ नीति के संबंध में इनपुट के बारे प्राप्त पत्रों पर टिप्पणी देना	संपूर्ण प्रस्ताव/संदर्भ के प्राप्त होने की तिथि से 1 माह	10.0
9.	(क)शुल्क में छूट योजना के तहत कच्चा माल/कलपुर्जों का आयात (ख) निर्यात संवर्धन कैपिटल गुड्स (ईपीसीजी) योजना के तहत संयंत्र और मशीनरी का आयात (ग) प्रतिबंधित मदों का आयात (घ) ड्यूटी एनटाइटलमेंट पासबुक स्कीम (डीईपीबी) के लिए प्राप्त प्रस्तावों के संबंध में डीजीएफटी को तकनीकी टिप्पणियां देना।	संपूर्ण प्रस्ताव के प्राप्त होने की तिथि से 2 माह	10.0

सेवा प्राप्त करने वालों से निदर्शक अपेक्षाएं

क्रम सं.	निर्देशक अपेक्षाएं सेवा विवरण
1.	निधियों के रिलीज संबंधी प्रस्ताव दिशानिर्देश के अनुसार पूरा होना चाहिए।
2.	केंद्रीय सरकारी क्षेत्र के उपक्रमों/एसोसिएशनों/भारी उद्योग विभाग के अधीनस्थ स्वायत्त निकायों से नियमित फीड बैक।
3.	केंद्रीय सरकारी क्षेत्र के उपक्रमों/एसोसिएशनों आदि द्वारा रिपोर्ट/रिटर्न की समय पर प्रस्तुति।
4.	शारीरिक विकलांग व्यक्तियों के लिए संशोधित कार की खरीद पर उत्पाद शुल्क में उपयुक्त छूट प्राप्त करने के लिए आवश्यक प्रमाण पत्र जारी करने हेतु पूर्ण आवेदन पत्र।
5.	इनपुट/तकनीकी परामर्श लेने के लिए भारत सरकार/राज्य सरकारों के मंत्रालय/विभाग/केंद्रीय सरकारी क्षेत्र के उपक्रम, अनुसंधान संस्थान/एसोसिएशन आदि से प्राप्त प्रस्ताव सपष्ट और सभी प्रकार से परिपूर्ण होने चाहिए।

शिकायत निवारण प्रणाली।

निदेशक (शिकायत)

संयुक्त सचिव,

भारी उद्योग विभाग,

भारी उद्योग और लोक उद्यम मंत्रालय,

उद्योग भवन, नई दिल्ली - 110011

टेलीफोन - 23063733, फैक्स -23061785

ई-मेल :- pgcell-dhi@nic.in

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

शिकायत उपर्युक्त टेलीफोन नंबर अथवा फैक्स या वेबसाइट www.dhi.nic.in शिकायत पोर्टल शिकायत पोर्टल <http://pgpostal.gov.in> पर ई-मेल अथवा व्यक्तिगत रूप में अथवा पोस्ट के माध्यम से दर्ज करवा कर सकते हैं।

शिकायतकर्ता से अपेक्षा

शिकायत का विषय दिए गए संगत ब्यौरे के अनुरूप स्पष्ट होना चाहिए।

शिकायतकर्ता का पूरा पता, टेलीफोन नंबर और ई-मेल पता होना चाहिए।

यदि विषय केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/अनुसंधान संस्थान के अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत आता है तो शिकायत सीधे संबंधित प्राधिकरण को भेजा जा सकता है।

स्टेकहोल्डर /ग्राहक

क्रम सं.	स्टेकहोल्डर /ग्राहकों का विवरण
	नागरिक
1.	संशोधित कारों की खरीद पर उत्पाद शुल्क में छूट चाहने वाले शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्ति
2.	भारी उद्योग विभाग को जन शिकायत भेजने वाले असंतुष्ट व्यक्ति
	ग्राहक
3.	केंद्रीय सरकारी क्षेत्र के उपक्रम (सूची के अनुसार)
4.	फ्लूड कंट्रोल रिसर्च इंस्टीट्यूट (एफसीआरआई), ऑटोमोटिव रिसर्च एसोसिएशन ऑफ इंडिया (एआरएआई), एआरएआई - फोर्जिंग इंडस्ट्री डिवीजन (एआरएआई-एफआईडी)
5.	इंटरनेशनल सेंटर फॉर ऑटोमोटिव टेक्नालॉजी (आईकैट), नेशनल ऑटोमोटिव टेस्टिंग एंड आर एंडडी इन्फ्रास्ट्रक्चर प्रोजेक्ट (नैट्रिप)
6.	<p>एसोसिएशन</p> <ul style="list-style-type: none"> • ऑटोमोटिव कंपोनेंट मैनुफैक्चरर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया, नई दिल्ली (एसीएमए) • सोसायटी ऑफ इंडियन ऑटोमोबाइल मैनुफैक्चरर्स, नई दिल्ली (एसआईएम) • इंटरनेशनल माइनिंग एण्ड मशीनरी एक्विजिशन, केरल (आईएमएमई) • इण्डियन इलेक्ट्रिकल एण्ड इलेक्ट्रॉनिक्स मैनुफैक्चरर्स एसोसिएशन, नई दिल्ली (आईईएमए) • इण्डस्ट्रियल एरिया मैनुफैक्चरर्स एसोसिएशन (आईएमएम) • सिंपोजियम ऑन इंटरनेशनल ऑटोमोटिव टेक्नालॉजी (एसआईएटी) • ट्रेक्टर मैनुफैक्चरर्स एसोसिएशन (टीएमएम), नई दिल्ली • नैट्रिप इंप्लीमेंटेशन सोसाइटी (नैटिस), • इण्डियन मशीन टूल मैनुफैक्चरर्स एसोसिएशन (आईएमटीएमएम) • इण्डियन टेक्सटाइल एसेसरीज एण्ड मशीनरीज मैनुफैक्चरर्स एसोसिएशन, मुंबई (आईटीएमएमएम) • टेक्सटाइल मशीनरी मैनुफैक्चरर्स एसोसिएशन (इंडिया), मुंबई (टीएमएमएम) • इण्डियन प्रिंटिंग पैकेजिंग एण्ड अलाइड मशीनरी मैनुफैक्चरर्स एसोसिएशन, नोएडा, उत्तर प्रदेश (आईपीएमएम) • प्रोसेस प्लांट एण्ड मशीनरी एसोसिएशन, मुंबई (पीपीएमएमआई) • कनफेडरेशन ऑफ इण्डियन इण्डस्ट्री, नई दिल्ली (सीआईआई) • दी एसोसिएटेड चेम्बर ऑफ कॉमर्स एण्ड इण्डस्ट्री ऑफ इण्डिया, नई दिल्ली (एसोचैम) • फेडरेशन ऑफ इण्डियन चेम्बर्स ऑफ कॉमर्स एण्ड इण्डस्ट्री, नई दिल्ली, (फिक्की)

7.	सांविधिक/प्रशासनिक प्राधिकरण <ul style="list-style-type: none"> औद्योगिक और वित्तीय पुनर्गठन बोर्ड (बीआईएफआर) लोक उद्यम पुनर्गठन बोर्ड (बीआरपीएसई) राष्ट्रीय विनिर्माण प्रतिस्पर्धात्मकता परिषद (एनएमसीसी)
8.	केन्द्र सरकार के मंत्रालय/विभाग:- योजना आयोग, वित्त मंत्रालय, वाणिज्य मंत्रालय, शहरी विकास मंत्रालय, पर्यावरण और वन मंत्रालय, कार्मिक और प्रशिक्षण मंत्रालय, विद्युत मंत्रालय, श्रम और रोजगार मंत्रालय, विदेश मंत्रालय, सूचना और प्रसारण मंत्रालय, प्रशासनिक सुधार और लोक प्रशासन विभाग, सड़क परिवहन विभाग, विदेश व्यापार महानिदेशालय, औद्योगिक नीति नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय और संवर्धन विभाग/विदेशी निवेश संवर्धन बोर्ड, विज्ञान और प्रौद्योगिकी विभाग, लोक उद्यम विभाग, रेलवे, पूर्वोत्तर क्षेत्र विभाग, प्रेस सूचना ब्यूरो
9.	राज्य सरकारें/ केन्द्र शासित प्रदेशों के प्रशासन

भारी उद्योग विभाग के प्रशासनिक नियंत्रणाधीन केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यमों की सूची

क्र.सं.	केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यम का नाम और पता
1.	एण्डू यूल एण्ड कंपनी, यूल हाऊस, 8, डा.राजेन्द्र प्रसाद सरणी, कोलकाता- 700 001
2.	भारत हेवी इलेक्ट्रिकल्स लिमिटेड, बीएचईएल हाऊस, सिरी फोर्ट एशियन गेम्स विलेज, नई दिल्ली - 110 049
3.	भारत भारी उद्योग निगम लिमिटेड, 26, राजा संतोष रोड, कोलकाता - 700 027
4.	बीबीजे कंस्ट्रक्शन कं.लि., 27, आर एन मुखर्जी रोड, कोलकाता - 700 001
5.	भारत यंत्र निगम लिमिटेड, 15/1 थोर्न हिल रोड, इलाहाबाद - 211 001
6.	भारत हेवी प्लेट्स एण्ड वेसल्स लिमिटेड, पीओ बीएचपीवी, विशाखापट्टनम - 530 012
7.	भारत पम्प्स एण्ड कंप्रेसर्स लिमिटेड, नैनी, इलाहाबाद - 211 010
8.	रिचर्डसन एण्ड क्रुडास लिमिटेड, भायकुला आयरन वर्क्स, पो. बॉ.सं.4503, सर जे जे रोड, मुम्बई - 400 008
9.	त्रिवेणी स्ट्रक्चरल्स लिमिटेड, नैनी, इलाहाबाद -211 010
10.	तुंगभद्रा स्टील प्रोडक्ट्स लिमिटेड, जिला बेलारी, तुंग भद्रा बांध- 583 225
11.	ब्रिज एण्ड रूफ कंपनी लिमिटेड, पांचवां तल, कंकरिया सेंटर, 2/1, रसेल स्ट्रीट, नई दिल्ली- 700 071
12.	सीमेंट कार्पोरेशन ऑफ इण्डिया लिमिटेड, कोर-5, स्कोप कॉम्प्लेक्स, 7, लोधी रोड, नई दिल्ली- 110 003

13.	इंजीनियरिंग प्रोजेक्ट्स (इण्डिया) लिमिटेड, कोर-3, स्कोप कॉम्प्लेक्स, 7, लोधी रोड, नई दिल्ली- 110 003
14.	हिन्दुस्तान पेपर कार्पोरेशन लिमिटेड, रूबी बिल्डिंग, 75-सी, पार्क स्ट्रीट, कोलकाता-700016
15.	नगालैण्ड पल्प एण्ड पेपर कार्पोरेशन, पो.ऑ.- कागज नगर, जिला- मोकोकचुंग, नगालैण्ड -798623
16.	हिन्दुस्तान न्यूजप्रिंट लिमिटेड, न्यूजप्रिन्ट नगर, जिला-कोट्टायम, केरल - 686 616
17.	एचएमटी लिमिटेड, 59, बेल्लारी रोड, बेंगलूर - 560 032
18.	एचएमटी (आई) लिमिटेड, 59, बेल्लारी रोड, बेंगलूर - 560 032
19.	एचएमटी बेयरिंग्स लिमिटेड, 59, बेल्लारी रोड, बेंगलूर - 560 032
20.	एचएमटी मशीन टूल्स लिमिटेड, 59, बेल्लारी रोड, बेंगलूर - 560 032
21.	एचएमटी वाचेज लिमिटेड, 59, बेल्लारी रोड, बेंगलूर - 560 032
22.	एचएमटी चिनार वाचेज लिमिटेड, जेनाकोट, श्रीनगर- 190 017
23.	हिन्दुस्तान केबल्स लिमिटेड, 9, एल्विन रोड, कोलकाता - 700 020
24.	हिन्दुस्तान साल्ट्स लिमिटेड, बी-427, प्रधान मार्ग, मालवीय नगर, जयपुर 302 017
25.	सांभर साल्ट्स लिमिटेड, बी-427, प्रधान मार्ग, मालवीय नगर, जयपुर 302 017
26.	राजस्थान इलेक्ट्रॉनिक्स एण्ड इंस्ट्रुमेंट्स लिमिटेड (आरईआईएल), 2, कनकपुरा औद्योगिक क्षेत्र, जयपुर - 302 012, राजस्थान
27.	हेवी इंजीनियरिंग कार्पोरेशन लिमिटेड, प्लांट प्लाजा रोड, पो.ऑ.-धुर्वा, रांची - 834 004
28.	एचपीएफ लिमिटेड, इंदु नगर, ऊटकमंड - 643 005, तमिलनाडु
29.	इंस्ट्रुमेंटेशन लिमिटेड, झालावाड रोड, कोटा-5 राजस्थान- 324 005
30.	नेपा लिमिटेड, नेपा नगर - 450 221, मध्य प्रदेश
31.	स्कूटर्स इण्डिया लिमिटेड, सरोजिनी नगर, पीओ बॉक्स सं.1, लखनऊ- 226 008
32.	टायर कार्पोरेशन ऑफ इण्डिया लिमिटेड, लेसली हाऊस, 19, जवाहर लाल नेहरू रोड, कोलकाता- 700 087
33.	एनटीपीसी बीएचईएल पावर प्रोजेक्ट्स प्राइवेट लिमिटेड (एनबीपीपीएल), टी कोरेंथम, छठा तल, टावर-बी, ए-41, सेक्टर 62, नोएडा - 201 309

जारी करने की तिथि: फरवरी, 2011
आगामी चार्टर समीक्षा तिथि: फरवरी, 2012