

नागरिक चार्ट / ग्राहक चार्टर

भारी उद्योग विभाग

उद्योग भवन, नई दिल्ली-110011

हमारी वचनबद्धताएं

क्र. सं.	हमारी सेवाएं और संव्यवहार	इस क्षेत्र में हमारे कार्यनिष्पादन का आकलन	हमारे सेवा मानक (दिन)
1	दिव्यांग व्यक्तियों के लिए संशोधित कारों की खरीद पर उत्पाद शुल्क में पात्रता छूट पाने के लिए अनिवार्यता प्रमाण पत्र जारी करना।	पूर्ण आवेदन प्राप्त की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	30
2	शिकायतों को दूर करना	शिकायत प्राप्त की तारीख से लिया गया अधिकतम समय:	
		पावती जारी करना	2
		आवेदन का ऑनलाइन हस्तांतरण	2
		की गई कार्रवाई रिपोर्ट भेजना	30
	अपील, यदि कोई हो, का निपटारा	30	
3	सूचना का अधिकार के आवेदन (यह सेवा पूरी तरह से सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत उपलब्ध कराई जाती है।)	आवेदन प्राप्त की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	
		अन्य विभागों को आवेदन भेजना	5
		अपेक्षित सूचना देने संबंधी प्रनाचार जारी करना	30
		प्रथम अपील का निपटारा	30
	पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	90	
4	क्षमता विस्तार, प्रौद्योगिकी उन्नयन, संयंत्र, मशीनरी के आधुनिकीकरण, प्रौद्योगिकी सहयोग के प्रस्तावों पर निर्णय और निधि जारी करना।	पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	90
5	केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के रुग्ण/हानि उठा रहे उद्यमों को वित्तीय सहायता देने पर निर्णय	पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय (पिछली तिमाही का वेतन देय होने के तीन माह बाद प्रस्ताव भेजा जाए)	90
6	कैपिटल गुड्स सेक्टरों अर्थात् हेवी इंजीनियरिंग, हेवी इलेक्ट्रिकल और ऑटो सेक्टर के लिए आयातित मशीनरी और उपकरणों के संबंध में "प्रोजेक्ट इंपोर्ट स्कीम" के तहत सीमा शुल्क की रियायती दर के लिए सीमा शुल्क विभाग को सिफारिशें	पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	30
7	निम्नलिखित के संबंध में नैटिप, केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यम, भारी उद्योग विभाग के अधीन स्वायत्त अनुसंधान संस्थानों तथा उद्योग एसोसिएशनों से प्राप्त संदर्भ पर कार्रवाई:- (क) हेवी इलेक्ट्रिकल इंजीनियरिंग (ख) हेवी इंजीनियरिंग और मशीन टूल्स (ग) ऑटोमोबाइल एंड अलाइड इंडस्ट्रीज	पूर्ण प्रस्ताव/संदर्भ प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	90

8	मांग प्रोत्साहन	पूर्ण प्रस्ताव/संदर्भ प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	30
9	नीतिगत मामलों पर अन्य मंत्रालयों/विभागों/राज्य सरकारों/सांविधिक निकायों से प्राप्त संदर्भों और एफआईपीबी और पीएबी के संबंध में वैयक्तिक संदर्भों पर टिप्पणियां देना।	पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	30
10	निम्नलिखित के लिए प्राप्त प्रस्तावों के संबंध में विदेश व्यापार महानिदेशालय को तकनीकी टिप्पणियां प्रस्तुत करना:- (क) शुल्क छूट योजना के अंतर्गत कच्चे माल/कलपुर्जों का आयात (ख) प्रतिबंधित मर्दों का आयात	पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	30
11	केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यमों की संभावनाओं को बढ़ावा देने के लिए अन्य प्राधिकरणों के साथ मामले उठाना तथा अन्य मंत्रालयों / विभागों / राज्य सरकारों/ अन्य ग्राहकों से प्राप्त संदर्भों के संबंध में केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यमों के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना।	पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय और टिप्पणियां प्रस्तुत करना।	60
12.	भारी उद्योग विभाग की वार्षिक रिपोर्ट का समय पर प्रकाशन	संसद के समक्ष वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करने हेतु निर्धारित तारीख	30 जून

यदि हम अपने प्रतिबद्ध सेवामानकों को पूरा नहीं करते हैं तो आप क्या कर सकते हैं?

क. हमारे जन शिकायत अधिकारी को सूचित करें:- श्री बी. जे. महंता, संयुक्त सचिव।

ईमेल: [Bhaskar.jmahanta@gov.in](mailto:Bhaskar.jmahanta@gov.in)

दूरभाष: 011 23063733,

ख अपनी शिकायत हमारी वेबसाइट: <http://pgportal.gov.in> पर पंजीकृत कराएं।

ग. परफोरमेंस मेनेजमेंट डिवीजन, मंत्रिमंडल सचिवालय को एक ईमेल निम्नलिखित मेल पर भेजें:-

[CCC-grievance@nic.in](mailto:CCC-grievance@nic.in)