

नागरिक घोषणापत्र

लक्ष्य घोषणा

अपेक्षाकृत कम समय में भारत को विश्व के शीर्ष औद्योगिक देशों में से एक के रूप में स्थापित करने के लिए हम पूरी चेतना से तथा समर्पण भाव से कार्य करेंगे।

सतत औद्योगिक कार्यकलाप में निवेश के लिए बृहत् स्तर पर अवसरों का सृजन करेंगे एवं आम जनता के जीवन की गुणवत्ता को बढ़ाने के लिए रोजगार के अवसर बढ़ाएंगे।

भारत की जनता की अधिक से अधिक भलाई के लिये हम संतुलित औद्योगिक नीतियों के प्रतिपादन में श्रेष्ठता प्राप्त करेंगे तथा इनको अविलंब कार्यान्वित करेंगे। इन ऊंचे लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए हमारा मार्गदर्शक सिद्धांत संसाधनों के बुद्धिसंगत उपयोग, उत्पादकता में सुधार, उद्योगों का फैलाव, पिछड़े क्षेत्रों का विकास तथा, विशेष रूप से उद्यमिता योग्यता का विकास होगा।

हमारे मूल्य

रोजमर्रा के सार्वजनिक कामकाज में हम पूरी चेतना एवं परिश्रम से ईमानदारी, पारदर्शिता एवं उत्तरदायित्व के मूल्यों को कायम रखेंगे।

अपनी सेवाओं में मूल्यों को जोड़ने के लिये, हम आधुनिक प्रबंधन प्रणाली एवं आचरण को अपनाएंगे ताकि निर्णय लेने की प्रक्रिया तेज हो सके तथा इसका समय से क्रियान्वयन हो सके।

हमारी प्रतिज्ञा

अपने कार्य का निष्पादन करते समय, हम-

पणधारियों एवं हि त समूहों से नीतियों और प्रक्रियाओं की पुनरीक्षा हेतु लगातार संपर्क करेंगे ताकि वे नीतिगत दस्तावेजों पर अपने विचार, समझ एवं अपनी चिंताओं को दर्शा सकें।

पणधारियों एवं हि त समूहों को विकास में साझेदार समझेंगे एवं उन्हें सम्मान व स्नेह देंगे, विचारों में परसंसेचन उपलब्ध कराने हेतु, उन्हें नव विचारों एवं प्रक्रियाओं के लिये प्रोत्साहित करेंगे जिससे औद्योगिक विकास का समग्र रूप से संवर्धन हो सके।

पणधारियों एवं हि त समूहों के साथ इंटरफेस के लिए ई-गोवर्नेंस के द्वारा अधिक प्रभावी संचार माध्यम एवं मंचों के सृजन का प्रयत्न करेंगे जिसके लिये हमारे कार्य करने में व्यापक स्तर पर कम्प्यूटराइजेशन एवं स्वचलन की आवश्यकता होगी।

हमें दी गई निजी एवं व्यापार संबंधी सूचना की गोपनीयता को बरकरार रखेंगे।

औद्योगिक अनुमोदन की प्रक्रियाओं को सरल बनाने के लिये कृत-संकल्प रहेंगे तथा उतना ही न्यूनतम नियंत्रण रखेंगे जितना अत्यावश्यक हो।

कानून एवं प्रक्रियाओं में आये सभी परिवर्तनों को जब उन्हें अंतिम रूप दे दिया जाएगा, उपयुक्त मीडिया माध्यमों के द्वारा सार्वजनिक करेंगे।

सामान्य प्रक्रियाओं के लिये मानक

मामलों का त्वरित निपटान एवं शिकायतों का समाधान हम मारे-निर्देशक सिद्धांत होंगे।

इसके लिए, हम:-

सभी पूछताछ एवं आवेदनों के लिये उसी वक्त लिखित पावती निर्गत करना जारी रखेंगे।

परिप्रश्नों के प्राप्त होने के 15 कार्य दिवसों के भीतर सभी परिप्रश्नों का उत्तर देंगे।

तकनीकी कारणों अथवा मामला न्यायालय के अधीन होने के कारण हुए अपरिहार्य विलंब की स्थिति में, विलंब के कारणों को प्रेषित करेंगे।

औद्योगिक अनुमोदन के लिए मानक

तीव्रगामी औद्योगिक अनुमोदनों को सुसाध्य करने के लिए, हम:-

औद्योगिक उद्यमिता ज्ञापन/औद्योगिक अभिज्ञप्ति/विदेशी सहयोगों के लिए आवेदनों को उसी समय पावती देना जारी रखेंगे।

विदेशी सहयोगों के लिये स्वतः मार्ग के अंतर्गत पूर्ण आवेदन की प्राप्ति के 14 कार्य दिवसों के भीतर इस पर फैसला लेंगे।

आशय पत्रों/औद्योगिक अभिज्ञप्ति/विदेशी सह योग तथा निवेश के लिये आवेदनों पर पूर्ण आवेदनों की प्राप्ति के छह सप्ताह के भीतर फैसला लेना जारी रखेंगे।

पूर्ण आवेदनों की प्राप्ति के चार सप्ताह के भीतर कर-छूट/परियोजना आयात सुविधा जारी करेंगे।

जहाँ कहीं भी मामलों के निपटान में हमारी अनुशंसा की आवश्यकता होगी, संबंधित विभाग आवेदक या क्षतिपूर्ति का दावा करने वालों से पूर्ण निवेदन/आवेदनों की प्राप्ति के चार सप्ताह के भीतर हम अपनी अनुशंसा को अन्य विभागों/मंत्रालयों को अग्रेषित करेंगे।

यदि आवश्यक हो तो विभाग के उपयुक्त स्तर के अधिकारी के साथ व्यक्तिगत सुनवाई का अवसर प्रदान करेंगे।

आवेदक/अर्जीकर्ता को उनके आवेदनों के अस्वीकृत किये जाने के कारणों से अवगत कराते रहेंगे एवं अपील करने का अवसर प्रदान करेंगे।

उपयोगकर्ताओं के उत्तरदायित्व

परिणाम - अभिमुख तरीके से अपने पणधारियों की सेवा के लिए हम नियमित दो तरफा संचार तंत्रों हेतु संरचना का सृजन करेंगे ताकि उनकी समस्याओं का जांचा जा सके एवं उसका त्वरित समाधान खोजा जा सके। इसके लिए, हम औद्योगिक इकाइयों से मासिक उत्पादन विवरण नियमित रूप से भेजने का अनुरोध करते हैं, ताकि औद्योगिक क्रियाकलापों के लिए राष्ट्रीय योजना बनाई जा सके।

अन्य सूचना जैसे उत्पादन की शुरुआत से ठीक पहले तक उनकी परियोजनाओं के क्रियान्वयन की स्थिति तथा सेवाओं के सुधार के लिए सुझाव भी समान रूप से महत्वपूर्ण है। पणधारियों एवं हित समूहों से प्राप्त होने वाले ये महत्वपूर्ण फीडबैक हमारे लिए समय से कार्यवाही करने में सहायक होगा तथा हमें सेवा मूल्य श्रृंखला में ऊपर बढ़ायेगा।

सेवा अंकेक्षण

हम कड़े बेन्चमार्कों एवं निर्धारित मानकों के आधार पर समय-समय पर इकाई तथा राष्ट्रीय दोनों स्तरों पर अपने सेवा की गुणवत्ता की अंकेक्षण जांच करेंगे। पणधारियों के विचारों को जानने के लिए तथा अपनी सेवाओं की गुणवत्ता की जांच के लिए स्वतंत्र सर्वेक्षण भी कराएंगे। इन सर्वेक्षणों के परिणाम सार्वजनिक कर दिए जाएंगे।

हेल्पलाईन

कृपया हमारे सूचना एवं सुविधा केन्द्र (आईएफसी) तथा जनसंपर्क कार्यालय, उद्योग भवन, नई दिल्ली, औद्योगिक नीति और संवर्धन विभाग, वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय (गेट संख्या 11 के समीप) दूरभाष 011- 23063088 पर पधारें। सभी आवेदनों की पावती आई एफ सी कार्यालय से प्राप्त की जा सकती है।

निवेश संवर्धन एवं अवसंरचना विकास पर हमारा निवेश संवर्धन एवं अवसंरचना विकास प्रकोष्ठ सूचना, मार्गदर्शन तथा एस्कार्ट सेवा प्रदान करेगा।

इस विभाग के मुद्रित प्रकाशन, प्रकाशन नियंत्रक के किसी भी विक्रय केन्द्र से प्राप्त किए जा सकते हैं। कृपया अद्यतन सूचना एवं आई ई एम, एल ओ आई, विदेशी सहयोग, इत्यादि के लिए आवेदन करने से संबंधित प्रोफार्मा को डाउनलोड करने के लिए हमारे वेबसाइट (<http://dipp.nic.in>) पर पधारें।

शिकायतों का समाधान

औद्योगिक विकास के समग्र संवर्धन के लिए पणधारियों की शिकायतों के समाधान को हम अत्यधिक महत्व देते हैं। इसलिए आपकी 'इच्छा-सूची' के त्वरित निपटान के लिए हमने एक समय-सीमा तय की है। इसमें मामलों की प्राप्ति के 14 कार्य दिवसों के भीतर ही इसका समाधान करना शामिल है। अपरिहार्य विलंब की स्थिति में, विलम्ब के कारण, शिकायत के निपटान के लिए आवश्यक समय, इत्यादि से शिकायतकर्ता को अवगत करा दिया जाएगा।

आप हमें अपनी इच्छा सूची दूरभाष, मेल, फ़ैक्स से अथवा व्यक्तिगत रूप से मिलकर दे सकते हैं। आपका पहला संपर्क स्थान आई एफ सी है। यदि मामले का समाधान आईएफसी में नहीं होता है तो आप विभाग के शिकायत अधिकारी (श्री एन.एन. प्रसाद, संयुक्त सचिव, दूरभाष 23061714, ई-मेल (nareshnp@nic.in)) से मिल सकते हैं।

परियोजनाओं की स्वीकृतियों/अनुमोदनों में विलंब से संबंधित शिकायतों की जांच के लिए वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय के अपर सचिव एवं वित्तीय सलाहकार को बिजनेस ओम्बड्समैन नियुक्त किया गया है।

उपयोगी पते

<u>पदनाम</u>		<u>पते</u>
जनसंपर्क अधिकारी	उद्यमिता सहायता एकक, गेट नं. 11 के पास, उद्योग भवन नई दिल्ली	दूरभाष : 011-23063088 ई.पी.ए.बी.एक्स : 011- 23063321 एक्सटेंशन : 2237
शिकायत अधिकारी और संयुक्त सचिव	औद्योगिक नीति और संवर्धन विभाग, वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय, कमरा नं. 126-ए, उद्योग भवन, नई दिल्ली	दूरभाष : 011-23061714 फैक्स : 011-23063656 ई-मेल : nareshnp@nic.in
बिजनेस ओम्बड्समैन और अपर सचिव एवं वित्तीय सलाहकार	औद्योगिक नीति और संवर्धन विभाग, वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय, कमरा नं. 244, उद्योग भवन, नई दिल्ली	दूरभाष : 011-23062756 फैक्स : 011-23062101 ई-मेल : dilipc@nic.in

विभाग की वेबसाइट
<http://dipp.nic.in> पर पधारें।

