CITIZENS' CHARTER

Mission Statement

We shall work consciously and dedicatedly for positioning India amongst the top industrial countries of the world in a relatively shorter time frame.

We shall Create enormous opportunities for investment in sustainable industrial activities and open up employment avenues for enhancing the quality of life of the common man.

We shall achieve excellence in formulating balanced Industrial policies and expeditiously implement them for the maximum good of the people of India. Our guiding principles in realizing these lofty goals will be through judicious resource utilization, improvement in productivity, dispersal of industries, development of backward areas and more importantly, blossoming of entrepreneurial talents.

Our Values

We shall consciously and diligently uphold the values of integrity, transparency and accountability in our day-to-day public dealings.

To add value to our services and to pace up the process of decision - making and its timely implementation we shall adopt modern management systems and practices.

Our commitment

While discharging our duty, we shall:--

Continuously consult the stakeholders and other interest groups in reviewing the policies and procedures to reflect their views, perceptions and concerns on the policy document.

Consider the stakeholders and interest groups as partner in progress and accord them respect and cordiality, encourage them to come out with innovative concepts and procedures to provide for cross-fertilization of ideas that help overall promotion of industrial development.

Endeavour to create more effective channels of communication and forums for interface with the stakeholders and other interests groups through e-governance, which requires large-scale computerization and automation in our functioning.

Maintain the confidentiality of the personal and business information disclosed to us.

Stand committed to simplifying procedures for industrial approvals and keep only minimum controls that are considered critically essential.

Place in the public domain all changes in law and procedures through appropriate media channels as and when they are finalized.

Standards for General Procedures

Our guiding principles will be: Quick disposal of cases and redressal of grievances.

Towards this, we shall:-

Continue to issue on the spot written acknowledgments to all queries and applications.

Respond to all queries within 15 working days of receipt of the enquiry.

In the event of an inevitable delay due to technical reasons or matter being sub judice, the reasons for the delay shall be communicated.

Standards for Industrial Approval

To facilitate speedy industrial approvals, we shall:-

Continue to acknowledge on the spot the applications for Industrial Entrepreneurs' Memorandum/Industrial License/Foreign Collaborations.

Take a decision within 14 working days on the receipt of a completed application under automatic route for foreign collaborations.

Continue to decide on applications for Letters of Intent/Industrial License, foreign collaboration and investment within six weeks from the receipt of the completed applications.

Issue duty concession/project import facilities within four weeks from the receipt of the completed applications.

Forward our recommendations to other departments/ministries within four weeks from the receipt of completed requests/applications from the concerned Department, applicant or redress-seeker, wherever the disposal of case requires our recommendation.

Provide an opportunity for personal hearing, with an officer of appropriate rank in the Department in case it is necessary.

Continue to inform the applicant /petitioner the reasons for the rejection of their applications and provide opportunity for appeal.

Responsibilities of the Users

To serve our stakeholders in a result-oriented manner, we will create structures for regular two-way communications to assess their problems and to evolve quick solutions. Towards this, we urge industrial units to send monthly production returns regularly to facilitate national planning of industrial activities.

Other information like status of implementation of their project till it commences production and suggestions for improvement of services are also equally

important. These valuable feedbacks from the stakeholders and interest groups will help us to take timely action and move up in the service value chain.

Service audit

We shall periodically audit the quality of our services based on stringent benchmarks and standards set, both at the unit and national levels. We will also hold independent surveys to capture the stakeholder's perceptions and assessment of the quality of our services. The results of these surveys will be placed in the public domain.

Helpline

Please visit our Information and Facilitation Counter (IFC) and the Public Relation Office, at Udyog Bhavan, New Delhi, Department of Industrial Policy and Promotion, Ministry of Commerce and Industry (Near Gate No. 11) **Tel 011-23063088**. Receipt of all applications can be obtained from the IFC office.

Our Cell for Investment Promotion and Infrastructure Development will provide information, guidance and escort services on investment promotion and infrastructure development.

Printed publications of the Department can be obtained from any outlet of the Controller of Publications. Please also visit our website (http://dipp.nic.in) for the latest information through which the Proforma for making applications for IEM, LOI, foreign collaboration etc. can also be downloaded.

Grievance Redressal

We attach great importance to redressal of grievances of the stakeholders for the overall promotion of industrial development. Therefore, a demanding time frame for quick disposal of your 'wish list' has been laid down. That includes resolving the issues within 14 working days of its receipt. In case of inevitable delay, the reasons for the delay, the time required for redressal of the complaint etc. will be intimated to the complainant.

Your 'wish list' can be sent to us over the phone, by mail, fax or personal visit. Your first contact point is IFC. You can approach the Grievance Officer in the Department (Shri Gopal Krishna, Joint Secretary, Tel No. 23062983, E.-Mail: g.krishna@nic.in) if the issue is not resolved at the IFC.

Additional Secretary and Financial Adviser in the Ministry of Commerce and Industry has been appointed as the Business Ombudsman to look into the complaints relating to delays in clearance of projects/approvals.

Right to Information (RTI)

The Department of Industrial Policy and Promotion has implemented the Right to Information Act, 2005.

As prescribed in Section 4(1)(b) of the RTI Act, 2005, this Department has placed all necessary information at the website of the Department.

All the Director/Deputy Secretary level Officer have been designated as Central Public Information Officers to provide information to the citizens. Further, one joint Secretary level officer has also been designated as the Appellate Authority to entertain appeals and to pass appropriate order thereon.

To facilitate the citizens, who come in person to submit RTI applications/appeals, one RTI Counter at Gate No. 11, Udyog Bhavan, New Delhi has also been set up to receive applications/appeals from them. Also, disposal of all the applications/appeals received under RTI Act, 2005 in the Department is centrally monitored by RTI Section.

USEFUL ADDRESSES

DESIGNATION	ADDRESSES	
Public Relations Officer	Entrepreneurship Assistance Unit, Near Gate No. 11, Udyog Bhavan, New Delhi	Tel: 011-23063088 EPABX: 011-23063321 Extn. 2237
Grievance Officer and Joint Secretary	Department of Industrial Policy & Promotion, Ministry of Commerce & Industry, Room No. 135, Udyog Bhavan, New Delhi	Tel: 011-23062983 Fax: 011-23061034 E-mail:g.krishna@nic.in
Business Ombudsperson' and Additional Secretary & Financial Adviser	Department of Industrial Policy & Promotion, Ministry of Commerce & Industry, Room No. 244, Udyog Bhavan, New Delhi	Tel: 011-23062756 Fax: 011-23062101 E-mail: chandras@nic.in

Visit Website of the Department

www.dipp.nic.in

<u>नागरिक घोषणापत्र</u>

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 करेंगें।

सतत् औद्योगिक कार्यकलाप में निवेश के लिए बृहत स्तर पर अवसरों का सृजन करेंगे एवं आम जनता के जीवन की गुणवत्ता को बढ़ाने के लिए रोजगार के अवसर बढ़ाएगें।

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 हित 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 हित 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 हित 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 समाधार हमारे-

निर्देशक सिद्धांत होंगे।

इसके लिए, हमः-

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, हमः-

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 सहयोग 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।

जहां 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 पणंधारियों 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 शुरूआत 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, फैक्स 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 (Shri Gopal Krishna, Joint Secretary, Tel No. 23062983, E.-Mail: g.krishna@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।

सूचना का अधिकार (आर टी आई)

औद्योगिक नीति और संवर्धन विभाग ने सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 का क्रियान्वयन किया है।

सूचना के अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा 4 (1) (ख) में यथा विनिर्दिष्ट इस विभाग ने सभी जरूरी सूचना विभाग की वेबसाइट पर डाल दी है।

नागरिकों को सूचना प्रदान करने के लिए सभी निदेशक/उप सचिव स्तर के अधिकारी केन्द्रीय जन सूचना अधिकारी मनोनीत किये गये हैं। इसके अतिरिक्त संयुक्त सचिव स्तर के एक अधिकारी को भी अपील सुनने तथा उन पर समुचित आदेश देने के लिए अपीलीय प्राधिकारी के रूप में मनोनीत किया गया है।

उन नागरिकों की सुविधा के लिए, जो व्यक्तिगत रूप से आरटीआई आवेदनों/अपीलों को जमा करने आते हैं, उद्योग भवन, नई दिल्ली के गेट न. 11 पर एक आरटीआई कांउटर भी उनसे आवेदन/अपील प्राप्त करने के लिए स्थापित किया गया है। इस विभाग में आरटीआई अधिनियम, 2005 के अन्तर्गत प्राप्त सभी आवेदनों/अपीलों के निपटान की भी आरटीआई अनुभाग द्वारा केन्द्रीय रूप से मानीटरिंग की जाती है।

पदनाम		पते
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. 135, उद्योग भवन, नई दिल्ली	दूरभाष : 011-23062983 फैक्स : 011-23061034 ई-मेल : : g.krishna@nic.in
बिजनेस ओम्बड्सपर्सन 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 : chandras@nic.in

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

उपयोगी पते