

नागरिक चार्टर

कृषि और प्रसंस्कृत खाद्य उत्पाद निर्यात विकास प्राधिकरण (एपीडा) की स्थापना दिसंबर, 1985 में संसद द्वारा पारित कृषि और प्रसंस्कृत खाद्य उत्पाद निर्यात विकास प्राधिकरण अधिनियम के अंतर्गत भारत सरकार द्वारा की गई।

यह चार्टर भारत से कृषि और प्रसंस्कृत खाद्य उत्पादों के निर्यात के प्रचार की नीतियों को संविन्यास करने और उनका कार्यान्वयन करने तथा व्यापार, उद्योग और अन्य हितधारकों के लाभ हेतु विदेशी बाजारों में प्रवेश करने में हमारे दृष्टिकोण, लक्ष्य, मूल्यों और उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए मानकों की विज्ञप्ति है।

यह चार्टर हमारी दक्षता एवं कार्यकुशलता को आंकने के लिए एवं उसके निर्धारण हेतु बेंचमार्क होगा तथा यह एक गतिशील दस्तावेज का रूप भी होगा जिसे दो साल में कम से कम एक बार पुनरीक्षित किया जाएगा।

हमारी दूरदर्शिता

वैश्विक बाज़ार में भारत को कृषि और मूल्य वर्धित खाद्य उत्पादों के “उत्कृष्ट के आपूर्तिकर्ता” के रूप प्रोत्साहन देने के लिए समर्पित एक विश्व स्तरीय संगठन की स्थापना करना।

हमारा लक्ष्य

- भारत से निर्यात होने वाले कृषि और प्रसंस्कृत खाद्य उत्पादों को वैश्विक बाज़ार में प्रोत्साहित करना, निर्यात बास्केट का निरंतर विस्तार कर भारत को दक्षिण और दक्षिण - पूर्व एशिया के प्रमुख निर्यातक के रूप में स्थापित करना।

- वार्ता और तुल्यता व्यवस्था के द्वारा बाजार पहुंच बाधाओं पर नियंत्रण कर वैश्विक बाजारों में तीव्र अंतः मार्ग निर्मित करना।
- उन्नत अभियानों और क्रियाशील योजनाओं के माध्यम से लक्षित देशों की मुख्य धारा की जनसंख्या के बीच भारतीय उत्पादों हेतु उपभोक्ता संचालन केंद्रों (आधारों) को विकसित करना।
- सार्वजनिक और निजी क्षेत्रों के साथ समन्वित होकर घनिष्ठ साझेदारी के द्वारा पांच वर्षों में भारत में कृषि और मूल्य वर्धित खाद्य उत्पादों के निर्यात को दोगुना करना।
- वैश्विक गुणवत्ता के स्तर को बढ़ाने के लिए भारतीय निर्यात की गुणवत्ता को बढ़ाना।
- एपीडा को एक आत्मनिर्भर संगठन बनाना, जो विश्व भर में तकनीक, विकास और व्यापार से संबंधित कार्यों में अपनी क्षमता के लिए ज्ञात और सम्मानित हो।

हमारे मूल्य

- ग्राहक अनुकूल कार्य व्यवहार
- त्वरित और विनयपूर्ण सेवाएं
- संव्यावसायिक सत्यनिष्ठा

मुख्य प्रकार्य एवं सेवाएं

- सर्वेक्षण और व्यवहार्यता अध्ययनों के लिए वित्तीय सहायता या अन्य प्रकार की सहायता उपलब्ध करना, संयुक्त उद्यमों और अन्य राहतों तथा सब्सिडी योजनाओं के द्वारा निरीक्षित पूंजी में भागीदारी करने के माध्यम से निर्यात हेतु अनुसूचित उत्पादों से संबंधित उद्यमों का विकास करना ;

- अनुसूचित उत्पादों के निर्यातकों के रूप में पंजीकरण करना ;
- निर्यात के उद्देश्य से अनुसूचित उत्पादों के लिए मानकों और विनिर्देशों को निश्चित करना;
- स्लॉटर हाउस, प्रसंस्करण संयंत्र, भण्डारण परिसरों, परिवहन या इस तरह के उत्पादों को रखे और हैंडल किए जाने वाले अन्य स्थानों पर उन उत्पादों की गुणवत्ता को निश्चित करने के उद्देश्य से मांस और मांस उत्पादों का निरीक्षण करना ;
- अनुसूचित उत्पादों की पैकिंग को बेहतर बनाना ;
- भारत से बाहर अनुसूचित उत्पादों के विपणन में सुधार ;
- अनुसूचित उत्पादों के निर्यातोन्मुख उत्पादन का प्रोत्साहन और विकास का संवर्धन ;
- उत्पादन, प्रसंस्करण, पैकेजिंग, विपणन या अनुसूचित उत्पादों के निर्यात में लगे संगठनों या कारखानों के मालिकों या अनुसूचित उत्पादों से सम्बद्ध मामलों के लिए निर्धारित ऐसे अन्य व्यक्तियों से आंकड़े एकत्र करना एवं इस प्रकार किए गए आंकड़ों या उनके किसी एक भाग या उनके उद्धरण प्रकाशित करना।
- अनुसूचित उत्पादों से संबंधित उद्यमों के विभिन्न पहलुओं का प्रशिक्षण देना ;

योजना की रूपरेखा और उद्देश्यों के अंतर्गत स्वीकार्य पाए गए प्रस्तावों के संबंध में सेवा मानक:

| सेवा | मानदण्डों की अवधि |
|-----------------------------------|--|
| वित्तीय सहायता योजनाएं : पैकेजिंग | 21 दिनों की समयावधि में |
| वित्तीय सहायता योजनाएं : गुणवत्ता | सैद्धांतिक अनुमोदन (आई.पी.ए) 45 दिनों की समयावधि में जारी करना दावे की प्राप्ति के 30 दिनों की समयावधि में भुगतान (60 दिनों में ऑनसाइट सत्यापन की आवश्यकता) |
| परिवहन सहायता योजना | 20 दिनों के भीतर |

| | |
|--|---|
| अवसंरचना परियोजनाओं का अनुमोदन एवं वित्तपोषण : ई.डी.एफ प्रस्ताव | सरकार को डी.पी.आर संस्तुति हेतु 60 दिन किस्त के भुगतान संस्तुति हेतु 15 दिन सरकार द्वारा संस्वीकृत करने के पश्चात् फंड के रिलीज करने के लिए 15 दिन |
| अवसंरचना परियोजनाओं का अनुमोदन एवं वित्तपोषण : सामान्य अवसंरचना प्रस्ताव | सैद्धांतिक अनुमोदन (आई.पी.ए) 90 दिनों की समयावधि में जारी करना पहली किस्त की रिलीज : बैंक गारंटी की प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर अनुवर्ती भुगतान : यू.सी बिल, रनिंग बिल और भौतिक रिपोर्ट की प्रस्तुत के बाद 30 दिनों की समयावधि में |
| अवसंरचना परियोजनाओं का अनुमोदन एवं वित्तपोषण : विशिष्ट प्रस्ताव | आई.पी.ए 60 दिनों की समयावधि में जारी करना भुगतान: अंतिम दस्तावेजों को प्राप्त करने के बाद 30 दिनों में भुगतान |
| निर्यातकों को पंजीकरण सह सदस्यता प्रमाण-पत्र (आर.सी.एम.सी) को जारी करना | 1 दिन की समयावधि में |
| आर.सी.ए.सी / निर्यात प्रमाण-पत्र को जारी करना | 1 दिन की समयावधि में |
| पैक हाउस मान्यता | 60 दिनों की समयावधि में |
| मांस संयंत्र पंजीकरण | 60 दिनों की समयावधि में |
| मूंगफली इकाईयों की मान्यता | 60 दिनों की समयावधि में |
| व्यापार मेलों में भागीदारी | (क.) अगले वर्ष के इवेंट के लिए 31 |

| | |
|---|---|
| | <p>दिसंबर तक सरकार के समक्ष प्रस्ताव प्रस्तुत करना।</p> <p>(ख.) वार्षिक कार्यकलाप कैलेंडर रिलीज करना : प्रत्येक वर्ष 15 फरवरी तक, सरकार के अनुमोदन पर</p> |
| प्रयोगशाला मान्यता | <p>मान्यता का अनुदान : आवेदन प्राप्त करने के 120 दिनों के भीतर</p> <p>मान्यता का नवीकरण : आवेदन की वैधता तिथि की समाप्ति से पहले</p> |
| प्रमाणीकरण निकाय मान्यता | <p>मान्यता का अनुदान : आवेदन करने के 120 दिनों के भीतर</p> <p>मान्यता का नवीकरण : आवेदन नवीकरण के 60 दिनों के भीतर</p> |
| <p>सूचना प्रबंधन :</p> <p>न्यूज लेटर जारी करना</p> <p>एग्री : एक्सचेंज पोर्टल का अद्यतन</p> | <p>प्रत्येक कार्य दिवस</p> <p>प्रत्येक कार्य दिवस</p> |
| <p>हर समय मानदण्डों पर आधारित आवेदकों से संपूर्ण जानकारी प्रस्तुत करने पर अनुमोदन एवं मंजूरी दी जाएगी और इनमें किसी भी प्रकार की कमी पाए जाने पर उसी समय कार्रवाही की जाएगी।</p> <p>एपीडा यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि घोषित समय मानदंड न्यूनतम 80% प्राप्त किए जाएंगे।</p> | |

अन्य सेवा मानक :

क.) एपीडा योजनाओं से संबंधित सभी ई-मेल पूछताछ का तीन दिनों की समयावधि उत्तर दिया जाएगा।

ख.) सभी डाक पूछताछ का उत्तर पांच दिनों की समयावधि में दिया जाएगा।

ग.) व्यक्तिगत रूप से की गई सभी पूछताछ को एपीडा मुख्यालय के हेल्प डेस्क द्वारा हैंडल किया जाएगा।

घ.) एपीडा के सभी अधिकारियों और कर्मचारियों द्वारा सुसम्य ढंग से निर्यातकों और इच्छुक व्यक्तियों से संपर्क और व्यवहार किया जाएगा जिससे निर्यातकों को अपने समस्याओं का समाधान मिल सके।

ङ.) एपीडा वेबसाइट की सभी जानकारियों के अद्यतन और निर्यातकों के लिए इन जानकारियों के उपयुक्त होने को सुनिश्चित करने के लिए इन्हें लगातार मानिटर किया जाएगा।

च.) सभी प्रक्रियाओं और प्रारूपों को सबसे सरल तरीकों से प्रयोग करने के लिए संरचित और उपलब्ध किया जाएगा।

अन्य प्रतिबद्धताएं :

अपनी सेवाओं और सेवा मापदण्डों को बेहतर बनाने के क्रम में एपीडा निम्नलिखित के लिए प्रतिबद्ध है :

क. निर्यातकों की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं को समझने के दृष्टिकोण के साथ ग्राहक अंतःक्रिया फॉर्म की स्थापना और वार्षिक सर्वेक्षणों का अयोजना करना तथा नई सेवाओं, कारगर मौजूदा सेवाओं को प्रवर्तित करना।

ख. सब्जेक्टिविटी को हटाने के लिए और संसाधन अवधि को कम करने के दृष्टिकोण के साथ सभी प्रक्रियाओं को इलेक्ट्रॉनिक संचार मोड में विस्थापित करना।

ग. निर्णय लेने (विशेष रूप से वित्तीय सहायता और सुविधाओं के अनुमोदन से संबंधित निर्णय लेने) की प्रक्रिया में पारदर्शिता को बढ़ाना। इस प्रतिबद्धता को पूरा करने के लिए एक दृष्टिकोण के साथ, क्लाइंट व्यू के लिए सभी आवेदनों के स्टेटस (स्थिति) को ऑनलाइन अपलोड करना।

घ. जिस सीमा तक संभव हो, हम ग्राहकों की रेफरल की संख्या को कम करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

सभी वित्तीय सहायता / परिवहन सहायता योजनाएं

हमारे ग्राहकों से हमारी अपेक्षाएं

क.) एपीडा द्वारा वित्तीय, पंजीकरण और अनुमोदन योजनाओं से संबंधी सभी विस्तृत जानकारियों को अपनी वेबसाइट www.apeda.gov.in पर होस्ट किया जाता है। एपीडा सेवाओं के लिए इच्छुक निर्यातक और अन्य ग्राहकों से यह अनुरोध किया जाता है कि आवेदन करने से पूर्व पात्रता की आवश्यकताओं के मानदण्डों के साथ-साथ प्रक्रियाओं और फार्म से अवगत हो जाएं। इससे पिछले रेफरल के साथ-साथ आवेदनों की कार्यविधि (संसाधन) को कम करने में सहायता मिलेगी।

ख.) ग्राहकों से आवेदन की प्रक्रिया को ध्यान में रखने के साथ विषय संबंधी पूछताछ या स्पष्टीकरण के पूर्ण विवरण सहित जल्द से जल्द प्रतिक्रिया की अपेक्षा की जाती है।

ग.) सुविधाओं, संयंत्रों, आदि के भौतिक सत्यापन के दौरान ग्राहक कर्मियों से मांगी गई सभी जानकारी को जल्द से जल्द उपलब्ध कर विज़िटिंग टीम के साथ पूर्ण सहयोग करने की अपेक्षा की जाती है।

घ.) हालांकि उपलब्ध की गई जानकारी का एपीडा द्वारा समीक्षा और प्रमाणीकरण किया जाएगा, निर्यातकों और ग्राहकों का यह प्राथमिक उत्तरदायित्व है कि उनके द्वारा उपलब्ध की गई जानकारी सही और तथ्यात्मक हो। निर्यातकों और ग्राहकों द्वारा उपलब्ध की गई किसी भी प्रकार की गलत जानकारी के लिए एपीडा उत्तरदायी नहीं होगा।

शिकायतें

शिकायतों के शीघ्र निवारण की सुविधा के लिए एपीडा द्वारा ऑनलाइन शिकायत हैंडलिंग प्रणाली (ऑनलाइन ग्रीवन्स हैंडलिंग सिस्टम) को स्थापित किया गया है। इच्छुक व्यक्ति itrack.apeda.gov.in (यह लिंक एपीडा वेबसाइट के मुख्य पृष्ठ पर उपलब्ध किया गया है) पर लॉग इन कर एपीडा द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है। शिकायतकर्ता को यूजर आई.डी (उपयोगकर्ता आई.डी) और पासवर्ड को बनाने के लिए साइन अप करने की आवश्यकता है। निर्यातक शिकायतकर्ता को अपनी आर.सी.एम.सी संख्या को एंटर (डालना) करना होगा। एपीडा द्वारा उपलब्ध की गई सुविधाओं के आधार पर शिकायतों को वर्गीकृत किया गया है जिनमें से शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत को चयनित किया जाए। शिकायतकर्ता के लिए यह आवश्यक है कि वह लॉग-इन करने के पश्चात् उपलब्ध किए गए ऑन-स्क्रीन फार्म पर अपनी शिकायत का विवरण डाले।

हालांकि, एक शिकायतकर्ता अपनी शिकायत को डाक के ज़रिए भेजने के लिए स्वतंत्र है। इसमें शिकायतकर्ता की शिकायत की प्रकृति से संबंधित पूर्ण विवरण हो और उसका संपर्क विवरण हो जिसके ज़रिए एपीडा द्वारा शिकायतकर्ता से संपर्क किया जा सके।

शिकायत के प्रस्तुत करते ही एक शिकायत संदर्भ संख्या जेनेरेट हो जाएगी। मैन्यूअल रूप में प्राप्त शिकायतों के लिए, पी.जी.ओ द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि प्राप्ति के समय से 48 घंटे के समय मानक के अंदर ही अभिस्वीकृति पत्र भेज दिया गया है।

संबंधित विभाग द्वारा इन शिकायतों को त्वरित जांच और शीघ्र निवारण के उद्देश्य से हैंडल किया जाएगा। संबंधित विभाग द्वारा निवारण की तिथि और शिकायत निवारण करने वाले अधिकारी का नाम, पद और टेलीफोन नंबर वेबसाइट पर डाला जाएगा जिसे शिकायतकर्ता वेबसाइट पर देख पाएगा।

शिकायतकर्ता के लिए इस प्रक्रिया को सुगम बनाने हेतु शिकायतों की आगे की स्थिति (स्टेट्स) को एपीडा वेबसाइट के वेब-पृष्ठ पर समय-समय पर अद्यतन किया जाएगा।

जांच के परिणाम के आधार पर, विचार-विमर्श के अनुसार शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत के समाधान स्वरूप एक निवारण पत्र भेजा जाएगा। शिकायतकर्ता द्वारा निवारण को स्वीकार करने की स्थिति में, शिकायत को बंद कर दिया जाएगा। शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत के निवारण

को स्वीकार न करने की स्थिति में शिकायतकर्ता द्वारा किसी दूसरे प्रमाण के प्रस्तुत किए जाने पर एपीडा शिकायत की हैंडलिंग पर दोबारा विचार -विमर्श करने पर विचार कर सकता है। यदि संभव हो तो, पी.जी.ओ की प्रति सहित अन्य उपाय / निवारण को विभाग अध्यक्ष को सौंपा जाए। शिकायतकर्ता द्वारा दूसरा निवारण / उपाय स्वीकार करने की स्थिति में, उस शिकायत को बंद कर दिया जाएगा, यदि शिकायतकर्ता उस निवारण / उपाय को भी स्वीकार नहीं करता है तो शिकायतकर्ता को अन्य किसी स्रोत से उपाय लेने का सुझाव दिया जाएगा और शिकायत को बंद कर दिया जाएगा। यदि शिकायतकर्ता अपील दायर करना चाहता है तो, शिकायतकर्ता को अपीलीय प्राधिकारी का नाम और पद सूचित किया जाएगा।

एपीडा द्वारा एक लोक शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया है। उनका संपर्क विवरण निम्नलिखित है:

लोक शिकायत निवारण अधिकारी

श्री वी.के विद्यार्थी

महाप्रबंधक

कृषि एवं प्रसंस्कृत खाद्य उत्पाद निर्यात विकास प्राधिकरण

(वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय, भारत सरकार),

एन.सी.यू.आई बिल्डिंग, 3, सिरी इंस्टीट्यूशनल एरिया,

अगस्त क्रांति मार्ग,

नई दिल्ली - 110 016

ईमेल: vkvidyarthi@apeda.gov.in

फ़ोन: 011 - 265334191

इसके अतिरिक्त, सभी क्षेत्रीय कार्यालय अपने क्षेत्रों के संबंधित पी.जी.ओ के रूप में कार्य करेंगे।

नागरिक घोषणा - पत्र निर्यातकों के एक हितधारक समूह, अन्य ग्राहकों, उद्योग संघों, सरकारी अधिकारियों और एपीडा के अधिकारियों के साथ परामर्श से तैयार किया गया है। इस नागरिक घोषणा - पत्र की दो वर्ष में एक बार समीक्षा की जाती है।