(भारत के राजपत्र असाधारण भाग I, खंड I में प्रकाशनार्थ)

भारत सरकार
वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय
वाणिज्य विभाग
विदेश व्यापार महानिदेशालय
उद्योग भवन

सार्वजनिक सूचना सं. 05/2015–20
नई दिल्ली, दिनांकः– 26 अप्रैल, 2019

विषयः गुणवत्ता संबंधी शिकायतों/व्यापार संबंधी विवादों की आनलाइन फाइलिंग और ट्रैकिंग के संबंध में।

समय–समय पर यथा संशोधित विदेश व्यापार नीति, 2015–2020 के पैरा 1.03 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, महानिदेशक, विदेश व्यापार प्रक्रिया पुस्तक, 2015–2020 में निम्नलिखित संशोधन करते हैं:

2. पैरा 8.03, 8.04 और 8.05 को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाता है:

8.03 गुणवत्ता संबंधी शिकायतों/व्यापार संबंधी विवादों की आनलाइन फाइलिंग और ट्रैकिंग

(i) किसी भारतीय/विदेशी इकाई द्वारा गुणवत्ता संबंधी शिकायत/व्यापार संबंधी विवाद की जांच और निपटान हेतु आवेदन ''www.dgft.gov.in>Service>File Quality/Trade Grievances>fill Online Application Form'' पर आनलाइन प्रस्तुत किया जाएगा। ऐसी शिकायत डीजीएफटी/एसईजेड के क्षेत्राधिकार प्राप्त क्षेत्रीय प्राधिकारियों और संबंधित भारतीय मिशन को आनलाइन प्रस्तुत की जाएगी। प्रस्तुत हो जाने के बाद एक विशिष्ट संदर्भ संख्या सृजित होगी और शिकायतकर्ता की ईमेल आईडी पर भेजी जाएगी। शिकायतकर्ता बाद में शिकायत के साथ सहायक दस्तावेजों को भी अपलोड कर सकता है।

(ii) शिकायत/विवाद प्रस्तुत करने की विस्तृत प्रक्रिया दिनांक 11.02.2019 की व्यापार सूचना सं. 47/2015–20 और दिनांक 26.04.2019 की सं. 8/2015–20 में दी गई है। व्यापार सूचनाएं विदेश व्यापार निदेशालय की वेबसाइट में निम्नलिखित लिंक www.dgft.gov.in>Policies>Trade Notices पर भी उपलब्ध हैं।

8.04 शिकायतों के समाधान के लिए तंत्र

विदेश व्यापार महानिदेशालय/एसईजेड के क्षेत्रीय प्राधिकारियों में सीक्यूसीटीडी या भारतीय मिशन शिकायत का समाधान करने के लिए अपने क्षेत्राधिकार के अधीन संबंधित इकाई या प्राधिकारियों के समक्ष मामले को उठाएंगे और नियमित आधार पर स्थिति को आनलाइन अद्यतित करेंगे। शिकायतकर्ता को शिकायतों/विवादों की स्थिति का पता लगाने और देखने की सुविधा भी प्रदान की गई है।

8.05 अन्य विकल्पों का चयन

इस तंत्र का उद्देश्य देश के व्यवसाय वातावरण में भरोसा पैदा करने के लिए शिकायतों/विवादों के समाधान हेतु एक अतिरिक्त विंडो प्रदान करना है। शिकायतों का सौहार्द्रपूर्ण रुप में और शीघ्रता से निपटान करने के प्रयास किए जाएंगे। तथापि, यह तंत्र केवल समाधान स्वरुप का है। पीड़ित पक्ष चूककर्ता पक्ष के विरुद्ध कानूनी कार्रवाई सहित कोई भी अन्य कार्रवाई करने के लिए स्वतंत्र हैं। दो भारतीय पक्षों या दो विदेशी पक्षों के बीच विवाद इस तंत्र के अंतर्गत शामिल नहीं है।

इस सार्वजनिक सूचना का प्रभावः गुणवत्ता संबंधी शिकायतों और व्यापार संबंधी विवादों की फाइलिंग और ट्रैकिंग आनलाइन कर दी गई है।

(आलोक वर्धन चतुर्वेदी)
महानिदेशक, विदेश व्यापार एवं
पदेन अपर सचिव, भारत सरकार
ई–मेलः dgft.@nic.in

(फाइल सं. 01/233/एचक्यू/18–19/ईसीए–II से जारी)