



एपीडा

कृषि और प्रसंस्कृत खाद्य उत्पाद निर्यात विकास प्राधिकरण

वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय, भारत सरकार

नागरिक चार्टर

भारत सरकार ने दिसंबर 1985 में संसद द्वारा पारित 'कृषि और प्रसंस्कृत खाद्य उत्पाद निर्यात विकास प्राधिकरण अधिनियम' के तहत 'कृषि और प्रसंस्कृत खाद्य उत्पाद निर्यात विकास प्राधिकरण' (एपीडा) की स्थापना की है।

यह चार्टर भारत से कृषि और प्रसंस्कृत खाद्य उत्पादों के निर्यात को बढ़ावा देने और व्यापार, उद्योग व अन्य हितधारकों के लाभ के लिए विदेशी बाजारों में पैठ बनाने हेतु नीतियों के निर्माण और कार्यान्वयन में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए हमारे विज्ञान, मिशन, मूल्यों और मानकों की घोषणा है।

यह नागरिक चार्टर हमारी कार्यक्षमता को मापने का पैमाना भी होगा और एक ऐसा गतिशील दस्तावेज़ होगा जिसकी समीक्षा कम से कम हर दो साल में एक बार की जाएगी।

हमारा लक्ष्य

एक ऐसी विश्व-स्तरीय संस्था बनाना जो वैश्विक बाजारों में कृषि और मूल्यवर्धित खाद्य उत्पादों के लिए भारत को 'पसंदीदा आपूर्तिकर्ता' के तौर पर बढ़ावा देने के लिए समर्पित हो।

हमारा उद्देश्य

- भारत से कृषि और प्रोसेस्ड खाद्य पदार्थों के निर्यात और उनकी वैश्विक खपत को बढ़ावा देना, और निर्यात की जाने वाली वस्तुओं की सूची (एक्सपोर्ट बास्केट) का लगातार विस्तार करना ताकि भारत दक्षिण और दक्षिण-पूर्व एशिया का प्रमुख निर्यातक बन सके।
- बातचीत और समानता की व्यवस्थाओं के ज़रिए बाजार तक पहुँच की बाधाओं को दूर करके वैश्विक बाजारों में तेज़ी से पैठ बनाएं।
- अभिनव अभियानों और कार्य योजनाओं के माध्यम से लक्षित देशों की मुख्यधारा की आबादी के बीच भारतीय उत्पादों के लिए उपभोक्ता आधार विकसित करें।
- सार्वजनिक और निजी क्षेत्रों के साथ मिलकर काम करते हुए, भारत में कृषि और प्रसंस्कृत खाद्य उत्पादों के निर्यात आधार को पांच वर्षों में दोगुना करना।
- भारतीय निर्यात की गुणवत्ता को वैश्विक गुणवत्ता स्तरों से बेहतर बनाएं।
- एपीडा को एक आत्मनिर्भर संगठन बनाना, जो तकनीकी, विकासात्मक और व्यापार से जुड़े कार्यों में अपनी दक्षता के लिए दुनिया भर में जाना जाए और सम्मानित किया जाए।

हमारे मूल्य

- ग्राहक-अनुकूल कार्य संस्कृति
- तत्पर और विनम्र सेवा
- पेशेवर ईमानदारी

हमारे कार्य और सेवाएँ

- निर्यात के लिए निर्धारित उत्पादों से जुड़े उद्योगों का विकास करना, जिसके लिए वित्तीय सहायता या अन्य तरीकों से सर्वे और व्यवहार्यता अध्ययन (feasibility studies) करना, संयुक्त उद्यमों के माध्यम से इक्विटी पूंजी में भागीदारी करना और अन्य राहत व सब्सिडी योजनाएं प्रदान करना शामिल है;
- निर्धारित उत्पादों के निर्यातक के रूप में व्यक्तियों का पंजीकरण;
- निर्यात के उद्देश्य से निर्धारित उत्पादों के लिए मानक और विनिर्देश तय करना;
- बूचड़खानों, प्रसंस्करण संयंत्रों, भंडारण परिसरों, परिवहन वाहनों या अन्य स्थानों पर मांस और मांस उत्पादों का निरीक्षण करना, जहां ऐसे उत्पादों को रखा या संभाला जाता है, ताकि ऐसे उत्पादों की गुणवत्ता सुनिश्चित की जा सके;
- अनुसूचित उत्पादों की पैकेजिंग में सुधार;
- भारत के बाहर अनुसूचित उत्पादों के विपणन में सुधार;
- अनुसूचित उत्पादों के निर्यातोन्मुखी उत्पादन और विकास को बढ़ावा देना;
- अनुसूचित उत्पादों के उत्पादन, प्रसंस्करण, पैकेजिंग, विपणन या निर्यात में लगे कारखानों या प्रतिष्ठानों के मालिकों से या अनुसूचित उत्पादों से संबंधित किसी भी मामले पर निर्धारित ऐसे अन्य व्यक्तियों से आंकड़ों का संग्रह और आंकड़ों का प्रकाशन।
- अनुसूचित उत्पादों से जुड़े उद्योगों के विभिन्न पहलुओं में प्रशिक्षण;

स्कीम के दायरे/कार्यक्षेत्र और उद्देश्यों के तहत स्वीकार्य पाए गए प्रस्तावों के संबंध में सेवा मानक।

सेवाएँ	समय सीमा।
वित्तीय सहायता योजनाएं	60 दिनों के भीतर IPA क्लेम मिलने के 30 दिनों के भीतर भुगतान (जहाँ ऑन-साइट वेरिफिकेशन की ज़रूरत हो, वहाँ 60 दिन)
निर्यातकों को रजिस्ट्रेशन-सह-सदस्यता प्रमाणपत्र (RCMC) जारी करना	1 दिन के अंदर
RCAC / निर्यात प्रमाणपत्र जारी करना	1 दिन के अंदर
पैक हाउस की मान्यता	60 दिनों के अंदर
मीट प्लांट का रजिस्ट्रेशन	60 दिनों के अंदर
मूंगफली इकाइयों की मान्यता	60 दिनों के अंदर

व्यापार मेले में भागीदारी	क. अगले साल के कार्यक्रमों के लिए सरकार को 31 दिसंबर तक प्रस्ताव सौंपना ख. वार्षिक कार्यक्रम कैलेंडर जारी करना : हर साल फरवरी/मार्च तक, सरकार की मंजूरी के अधीन
प्रयोगशाला की मान्यता	मान्यता प्रदान करना : आवेदन के 30 दिनों के भीतर
सूचना प्रबंधन न्यूज़लेटर जारी करना एग्री-एक्सचेंज पोर्टल को अपडेट करना	प्रत्येक कार्य दिवस प्रत्येक कार्य दिवस

अन्य सेवा मानक:

क. योजना से जुड़ी एपीडा को भेजी गई सभी ईमेल पूछताछ का जवाब 3 दिन के अंदर दिया जाएगा।

ख. डाक से आई सभी पूछताछ का जवाब 5 दिनों के भीतर भेजा जाएगा।

ग. व्यक्तिगत रूप से की गई सभी पूछताछ को एपीडा मुख्यालय में बनाए गए हेल्प डेस्क द्वारा संभाला जाएगा।

घ. एपीडा के सभी अधिकारी और कर्मचारी निर्यातकों और अन्य इच्छुक व्यक्तियों के साथ बहुत विनम्रता से संवाद और व्यवहार करेंगे, ताकि उनकी पूछताछ या सवाल का समाधान करने में उनकी मदद की जा सके।

ड. एपीडा की वेबसाइट पर मौजूद सभी जानकारियों पर लगातार नज़र रखी जाएगी ताकि यह पक्का किया जा सके कि वे अद्यतन हैं और निर्यातकों के काम की हैं।

च. सभी प्रक्रियाओं और फ़ॉर्मेट्स को इस तरह से तैयार और उपलब्ध कराया जाएगा कि उन्हें इस्तेमाल करना सरल हो।

अन्य प्रतिबद्धताएँ

अपनी सेवाओं और सेवा मानकों को और बेहतर बनाने के लिए, एपीडा इन बातों के लिए प्रतिबद्ध है:

क. निर्यातकों की ज़रूरतों और अपेक्षाओं को समझने और नई सेवाएँ शुरू करने तथा मौजूदा सेवाओं को सुव्यवस्थित करने के उद्देश्य से, ग्राहक संवाद मंच स्थापित करना और वार्षिक सर्वेक्षण आयोजित करना।

ख. व्यक्तिपरकता को खत्म करने अर्थात् निष्पक्षता लाने और प्रोसेसिंग समय को कम करने के उद्देश्य से सभी प्रक्रियाओं को इलेक्ट्रॉनिक संचार मोड में स्थानांतरित करना।

ग. निर्णय लेने की प्रक्रियाओं में पारदर्शिता बढ़ाना, विशेष रूप से वित्तीय सहायता और सुविधा अनुमोदन से संबंधित। इस प्रतिबद्धता को पूरा करने के दृष्टिकोण से, सभी आवेदनों की स्थिति ग्राहकों के देखने के लिए ऑनलाइन अपलोड की जाएगी।

घ. यथासंभव, हम ग्राहकों को कमियों के संदर्भ में भेजे जाने वाले रेफरल को कम करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

सभी प्रकार की वित्तीय सहायता

अपने ग्राहकों से हमारी उम्मीदें।

क. एपीडा ने अपनी वेबसाइट www.apeda.gov.in पर सभी वित्तीय, पंजीकरण और अनुमोदन योजनाओं के संबंध में विस्तृत जानकारी उपलब्ध कराई गई है। एपीडा की सेवाओं की मांग करने वाले निर्यातकों और अन्य ग्राहकों से अनुरोध है कि वे आवेदन करने से पहले मानदंड आवश्यकताओं के साथ-साथ प्रक्रियाओं और फॉर्मों से परिचित हो जाएं। इससे आवेदन को वापस भेजे जाने की संभावना कम होगी और आवेदन के संसाधन में लगने वाला समय को कम करने में मदद मिलेगी।

ख. आवेदन प्रक्रिया के संबंध में प्रश्न या स्पष्टीकरण पूछे जाने पर, ग्राहकों से त्वरित और विस्तृत प्रतिक्रिया की अपेक्षा की जाती है।

ग. सुविधाओं, संयंत्रों आदि के भौतिक सत्यापन के दौरान, ग्राहकों के कर्मियों से अपेक्षा की जाती है कि वे आने वाली टीम को पूर्ण सहयोग प्रदान करें, यह सुनिश्चित करते हुए कि मांगी गई सभी जानकारी शीघ्रता से और पूर्ण रूप से प्रदान की जाए।

घ. यद्यपि एपीडा प्रदान की गई जानकारी की समीक्षा और सत्यापन करता है, फिर भी यह सुनिश्चित करना निर्यातकों और अन्य ग्राहकों की प्राथमिक जिम्मेदारी है कि दी गई जानकारी सही और तथ्यात्मक हो। यदि बाद में कोई जानकारी गलत पाई जाती है, तो एपीडा जिम्मेदार नहीं होगा।

शिकायतें और समस्याएं

एपीडा ने शिकायतों के तेजी से समाधान के लिए एक ऑनलाइन शिकायत निवारण सिस्टम बनाया है। जो कोई भी दी गई सेवाओं के बारे में शिकायत दर्ज करना चाहता है, वह itrack.apeda.gov.in पर लॉग इन कर सकता है (यह लिंक एपीडा की वेबसाइट के मुख्य वेब पेज पर दिया गया है)। शिकायतकर्ता को यूजर ID और पासवर्ड बनाने के लिए साइन अप करना होगा। निर्यातक शिकायतकर्ता को अपना RCMC नंबर भी डालना होगा। एपीडा ने दी जाने वाली सेवाओं के आधार पर शिकायतों को अलग-अलग कैटेगरी में बांटा है, जिन्हें शिकायतकर्ता को चुनना होगा। शिकायत करने वाले को लॉग इन करने के बाद मिलने वाले स्क्रीन फॉर्म पर अपनी शिकायत से जुड़ी जानकारी डालनी होगी।

हालाँकि, एक शिकायतकर्ता शिकायत की प्रकृति और अपने संपर्क विवरण के बारे में सभी विवरण देते हुए अपनी शिकायतें डाक के माध्यम से भेजने के लिए स्वतंत्र है, जिसके माध्यम से एपीडा उससे संवाद कर सकता है।

शिकायत दर्ज करने के तुरंत बाद एक शिकायत संदर्भ संख्या (reference number) जारी (जेनरेट) हो जाती है। मैनुअल रूप से प्राप्त शिकायतों के मामले में, PGO यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत मिलने के 48 घंटे के भीतर पावती पत्र (acknowledgement letter) भेज दिया जाए।

शिकायतों का निपटारा संबंधित विभागों द्वारा किया जाता है, ताकि उनकी जल्दी जांच हो सके और जल्द समाधान निकाला जा सके। संबंधित विभाग समाधान की संभावित तारीख और शिकायत देखने वाले अधिकारी का नाम, पद और टेलीफोन नंबर दर्ज करेगा, जो शिकायत करने वाले को वेबसाइट पर दिखाई देगा।

शिकायतों पर हुई प्रगति की जानकारी समय-समय पर वेब-पेज पर अपलोड की जाएगी और शिकायतकर्ता इसे देख सकेगा।

जांच के नतीजे के आधार पर, फैसले के मुताबिक शिकायतकर्ता को समाधान के बारे में एक पत्र भेजा जाएगा। अगर शिकायतकर्ता समाधान को मान लेता है, तो शिकायत बंद कर दी जाएगी। अगर वह समाधान को नहीं मानता है, तो एपीडा शिकायतकर्ता द्वारा पेश किए गए किसी भी नए सबूत को ध्यान में रखते हुए शिकायत पर दोबारा विचार कर सकता है।

अगर मुमकिन हो, तो दूसरे समाधान की सिफारिश डिवीजन हेड से की जाएगी और इसकी एक कॉपी जन शिकायत निवारण अधिकारी (PGO) को भेजी जाएगी। अगर शिकायतकर्ता दूसरा समाधान मान लेता है, तो शिकायत बंद कर दी जाएगी; अगर वह

नहीं मानता है, तो उसे अपील जैसे दूसरे रास्ते अपनाने का सुझाव दिया जाएगा और शिकायत बंद कर दी जाएगी। अगर शिकायतकर्ता अपील करना चाहता है, तो उसे अपीलीय अधिकारी का नाम और पद बताया जाएगा।

एपीडा ने जन शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया है, संपर्क विवरण इस प्रकार हैं:

जन शिकायत निवारण अधिकारी:-

डॉ. शाश्वती बोस

महाप्रबंधक

कृषि और प्रसंस्कृत खाद्य उत्पाद निर्यात विकास प्राधिकरण

(वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय, भारत सरकार),

NCUI बिल्डिंग, 3, सिरी इंस्टीट्यूशनल एरिया, अगस्त

क्रांति मार्ग, नई दिल्ली - 110 016

फ़ोन :- +91- 011- 20867004

ईमेल: saswatibose@apeda.gov.in

इसके अलावा, सभी क्षेत्रीय कार्यालय अपने-अपने क्षेत्रों के लिए संबंधित जन शिकायत निवारण अधिकारी (PGO) के रूप में भी काम करेंगे।

यह नागरिक चार्टर निर्यातकों, अन्य ग्राहकों, उद्योग संघों, सरकारी अधिकारियों और एपीडा के अधिकारियों वाले हितधारक समूह के साथ परामर्श करके तैयार किया गया है। इस नागरिक चार्टर की समीक्षा हर दो साल में एक बार की जाएगी।