

---

# Citizens'/Clients' Charter

---

## Department of Heavy Industry

Udyog Bhawan, New Delhi 110001

---

### Our commitments to you

No	Our Services and Transactions	How we measure our performance in this area	Our Service Standard (days)
1	Issue of Essentiality Certificate for availing eligible concession on excise duty on purchase of modified cars for physically challenged persons	Maximum time taken from date of receipt of complete application	30
2	Redressal of grievances	Maximum time taken from date of receipt of grievance: Issue of acknowledgement	2
		Online transfer of application	2
		Sending of Action Taken Report	30
		Disposal of appeal if any	30
3	RTI applications (This service is provided strictly in terms of the provisions of RTI Act, 2005)	Maximum time taken from date of receipt of application	5
		Transfer of application to other Departments	
		Issue of communication furnishing requisite information	30
		Disposal of first appeal	30
4	Decision on proposals for capacity expansion, technology upgradation, modernization of Plants, machinery, technology collaboration and release of funds.	Maximum time taken from date of receipt of complete proposal	90

5	Decision on providing financial support to loss making/sick CPSEs	Maximum time taken form date of receipt of complete proposal  (Proposal to be sent 3 months after the salary for previous quarter becomes due)	90
<b>No.</b>	<b>Our Services and Transactions</b>	<b>How we measure our performance in this area</b>	<b>Our Service Standard (days)</b>
6	Recommendations to Custom Department for concessional rate of custom duty under 'Project Import Scheme' in respect of imported machinery and equipment for Capital Goods sectors viz Heavy Engineering, Heavy Electrical and Auto sector.	Maximum time taken from date of receipt of complete application	30
7	Decision on references received from NATRIP, CPSEs, Autonomous Research Institutes under DHI and Industry Associations relating to a) Heavy Electrical Engineering b) Heavy Engineering & Machine Tools c) Automobile & Allied Industries	Maximum time taken from date of receipt of complete proposal/reference	90
8	Furnishing of comments on the references received from other Ministries/Departments/State Governments/Statutory Organizations on policy matters and individual references relating to FIPB and PAB	Maximum time taken from date of receipt of complete proposal	30
9	Furnishing of technical comments to DGFT in respect of proposals received for a) import of raw material/component under Duty Exemption Scheme, b) Import of Restricted Items	Maximum time taken from date of receipt of complete proposal	30
10	Taking up issues with other authorities for promoting the prospects of CPSEs and taking up follow-up action with CPSEs on the references received from other Ministries/Departments/State Governments/ Other Clients.	Maximum time taken from date of receipt of complete proposal and furnishing of comments.	60
11	Timely publication of Annual Report of DHI	Target date by which Annual Report to be placed before the Parliament	30 <sup>th</sup> June

**What you should do if we do not meet the promised standards of service?**

A. Inform our Public Grievance Officer: Sh R.K. Singh, Joint Secretary

Phone: 011-23063740; Email: pgcell-dhi@nic.in

B. Register your grievance on the following portal: <http://pgportal.gov.in/>

C. Send an email to Performance Management Division, Cabinet Secretariat:

CCC-grievance@nic.in

# नागरिक चार्टर/ ग्राहक चार्टर

भारी उद्योग विभाग  
उद्योग भवन, नई दिल्ली-110011

## हमारी वचनबद्धताएं

क्रम संख्या	हमारी सेवाएं और व्यवहार	इस क्षेत्र में हमारे कार्यनिष्पादन का आकलन	हमारे सेवा मानदण्ड (दिन)
1.	विकलांग व्यक्तियों के लिए संशोधित कारों की खरीद पर उत्पाद शुल्क में योग्य छूट पाने के लिए अनिवार्यता प्रमाण पत्र जारी करना।	पूर्ण आवेदन प्राप्ति की तिथि से लिया गया अधिकतम समय	30
2.	शिकायतों को दूर करना	शिकायत प्राप्ति की तिथि से लिया गया अधिकतम समय:  पावती जारी करना	2
		आवेदन का ऑनलाइन हस्तांतरण	2
		की गई कार्रवाई रिपोर्ट भेजना	30
		अपील, यदि कोई हो, का निपटारा	30
3.	सूचना का अधिकार के आवेदन (यह सेवा पूरी तरह से सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत उपलब्ध कराई जाती है)	आवेदन प्राप्ति की तिथि से लिया गया अधिकतम समय	5
		अन्य विभागों को आवेदन भेजना	30
		आवश्यक सूचना देने का कम्युनिकेशन जारी करना	30
		प्रथम अपील का निपटारा	
4.	क्षमता विस्तार, प्रौद्योगिकी उन्नयन, संयंत्र, मशीनरी के आधुनिकीकरण, प्रौद्योगिकी सहयोग के प्रस्तावों पर निर्णय और निधि जारी करना।	पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया गया अधिकतम समय	90
5.	केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के रुग्ण/ हानि उठा रहे उद्यमों को वित्तीय सहायता देना।	पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया गया अधिकतम समय (पिछली तिमाही का वेतन देय होने के तीन माह बाद प्रस्ताव भेजा जाए)	90

6.	कैपिटल गुड्स सेक्टरों अर्थात हेवी इंजीनियरिंग, हेवी इलेक्ट्रिकल और ऑटो सेक्टर के लिए आयातित मशीनरी और उपकरणों के संबंध में "प्रोजेक्ट इंपोर्ट स्कीम" के तहत सीमा शुल्क की रियायती दर के लिए सीमा शुल्क विभाग को सिफारिशें	पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया गया अधिकतम समय	30
7.	निम्नलिखित के संबंध में नैट्रिप, के.सा.क्षे.उ., भारी उद्योग विभाग के अधीन स्वायत्त अनुसंधान संस्थानों तथा उद्योग एसोसिएशनों से प्राप्त संदर्भ पर कार्रवाई:- (क) हेवी इलेक्ट्रिकल इंजीनियरिंग (ख) हेवी इंजीनियरिंग और मशीन टूल्स (ग) ऑटोमोबाइल एंड अलाइड इंडस्ट्रीज	पूर्ण प्रस्ताव/ संदर्भ प्राप्त होने की तिथि से लिया गया अधिकतम समय	90
8.	नीतिगत मामलों पर अन्य मंत्रालयों /विभागों/ राज्य सरकारों/ सांविधिक निकायों से प्राप्त संदर्भ और एफआईपीबी और पीएबी के संबंध में वैयक्तिक संदर्भों पर टिप्पणियां देना।	पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया गया अधिकतम समय	30
9.	निम्नलिखित के लिए प्राप्त प्रस्तावों के संबंध में डीजीएफटी को तकनीकी टिप्पणियां प्रस्तुत करना:- क) शुल्क छूट योजना के अंतर्गत कच्चे माल / कलपुर्जों का आयात ख) प्रतिबंधित मर्चों का आयात	पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया गया अधिकतम समय	30
10.	केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यमों की संभावनाओं को बढ़ावा देने के लिए अन्य प्राधिकरणों के साथ मामले उठाना तथा अन्य मंत्रालयों / विभागों/ राज्य सरकारों/ अन्य ग्राहकों से प्राप्त संदर्भों के संबंध में केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना।	पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया गया अधिकतम समय और टिप्पणियां प्रस्तुत करना।	60
11.	भारी उद्योग विभाग की वार्षिक रिपोर्ट का समय पर प्रकाशन	संसद के समक्ष वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करने हेतु लक्ष्य तिथि	30 जून

**यदि हम अपने प्रतिबद्ध सेवामानकों को पूरा नहीं करते हैं तो आप क्या कर सकते हैं?**

क. हमारे जन शिकायत अधिकारी को सूचित करें:- श्री आर.के.सिंह, संयुक्त सचिव

दूरभाष : 011 23063740, ईमेल : pgcell-dhi@nic.in

ख. अपनी शिकायत हमारी वेबसाइट <http://pgportal.gov.in/> पर पंजीकृत कराएं।

ग. परफोरमेंस मेनेजमेंट डिवीजन, मंत्रिमंडल सचिवालय को एक ईमेल निम्नलिखित मेल पर भेजें:-

CCC-grievance@nic.in