

राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम लिमिटेड

नागरिक का अधिकार-पत्र

राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम लिमिटेड

"एनएसआईसी भवन", ओखला औद्योगिक क्षेत्र

नई दिल्ली-110020

रा.ल.उ.नि. के लिए नागरिक का अधिकार-पत्र

ग्राहक सेवाओं के लिए एक अधिकार-पत्र

परिचय

हमारा लक्ष्य

हमारी अपेक्षाएं

सेवाओं के मानक

नागरिकों की जिम्मेदारियां

भ्रष्टाचारमुक्त सेवाएं

हमारे कार्य-निष्पादन का मूल्यांकन

शिकायतें

मार्गदर्शन और सहायता

परिचय

- यह अधिकार-पत्र गुणवत्ता एवं सेवा सहित हमारी प्रतिबद्धता, अपेक्षाओं और उच्चतम मानकों का एक घोषणा-पत्र है। रा.ल.उ.नि. लिमिटेड (एनएसआईसी), सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) मंत्रालय, भारत सरकार के अधीन एक आईएसओ 9001 - 2008 प्रमाणित भारत सरकार का एक उद्यम है। रा.ल.उ.नि. देश में सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों को बढ़ावा देने, उनकी सहायता करने और उनकी प्रगति को प्रोत्साहित करने का अपना लक्ष्य पूरा करने के लिए कार्य कर रहा है।

हमारा लक्ष्य

हम निम्नलिखित के साथ अपना लक्ष्य पूरा करेंगे:

- हम प्रभावी और त्वरित सेवा उपलब्ध कराने के लिए प्रयास करेंगे ताकि हर समय पूर्ण ग्राहक संतुष्टि प्राप्त की जा सके।
- हम ग्राहकों की आवश्यकताएं दक्षतापूर्ण तरीके से पूरी करने के लिए अपनी सेवा की गुणवत्ता, संप्रेषण सुविधाएं और कौशल सेट निरंतर उन्नत करेंगे।
- हम अपने क्षेत्र में विश्वसनीयता और नेतृत्व बनाए रखने के लिए वैश्विक व्यवसाय रुझानों के अनुरूप अपनी प्रक्रियाओं का निरंतर अनुकूलन, अभिनवीकरण और परिष्करण करेंगे।
- हम सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम को बढ़ावा देने और उनकी प्रगति के लिए निष्पक्षता, पारदर्शिता और निष्ठावान प्रयास के प्रति स्वयं को प्रतिबद्ध करते हैं।
- हम बेहतर उत्पादकता और लाभप्रदता प्राप्त करके प्रचालनात्मक दक्षता प्राप्त करने का प्रयास करेंगे।
- हम अपने क्रियाकलाप करते समय सांविधिक और विधिक विनियमों द्वारा आबद्ध रहेंगे।

हमारी अपेक्षाएं

हम:

- निगम की पहुंच में वृद्धि करेंगे, जिसके परिणामस्वरूप इसके व्यवसाय में प्रगति हो।

- बेहतर उत्पादकता और लाभप्रदता प्राप्त करके प्रचालनात्मक दक्षता और आत्मनिर्भरता प्राप्त करेंगे।
- व्यवसाय संबंधी आवश्यकताओं की गति के अनुरूप रहते हुए सभी कर्मचारियों के व्यावसायिक कौशल उन्नत करेंगे।
- प्रत्येक कर्मचारी द्वारा प्रभावी योगदान के लिए सुरक्षित, स्वच्छ और सौहार्दपूर्ण कार्य वातावरण उपलब्ध कराएंगे।
- प्रशिक्षणार्थियों के कौशल उन्नयन के लिए प्रशिक्षण उपलब्ध कराएंगे, जिसके परिणामस्वरूप उन्हें रोज़गार/स्व-रोज़गार के अवसर प्राप्त हो सके।
- उनकी प्रतियोगितात्मकता और गुणवत्ता में वृद्धि करने के लिए उद्योगों को सामान्य सुविधा सेवाएं उपलब्ध कराएंगे।

सेवाओं के मानक

हम:

- आईएसओ-9001 : 2008 में विनिर्धारित मानकों, विनिर्देशनों का सख्ती से पालन करेंगे।
- आपकी सभी आवश्यकताएं पूरी करने के लिए उच्चतम मानकों की अपनी सेवा सुपुर्द करेंगे और आपके साथ अपनी जानकारी और विशेषज्ञता साझा करने के लिए सदैव इच्छुक रहेंगे।
- सेवाओं की गुणवत्ता पर कोई समझौता किए बिना सभी सेवाओं में मितव्ययता प्राप्त करने का सदैव प्रयास करेंगे।

- नीचे दिए गए ब्यौरों के अनुसार निगम की विभिन्न सेवाओं में यथाउपबंधित अपनी सेवाएं सुपुर्द करेंगे:

क. एकल बिंदु पंजीकरण योजना:

क्र. सं.	विवरण	इस क्षेत्र में कार्य-निष्पादन मापने का तरीका	सेवा के मानक	जवाबदेही
1.	आवेदक इकाई द्वारा आवेदनपत्र का प्रस्तुतीकरण (डाक द्वारा/ स्वयं प्रस्तुतीकरण)	तुरंत जांच-सूची सहित दस्तावेजों की जांच।	आवेदनपत्र के प्रस्तुतीकरण/प्राप्ति के उसी दिन।	शाखा प्रमुख
2.	आवेदनपत्र की स्वीकार्यता	हर प्रकार से पूर्ण आवेदनपत्र की अभिस्वीकृति दी जाएगी।	आवेदनपत्र प्राप्त करने के उसी दिन।	शाखा प्रमुख
3.	आवेदनपत्र की संवीक्षा	जांच-सूची पर ही आवेदक इकाई को कमियां संसूचित करना।	दस्तावेजों की कमी के संदर्भ में दस्तावेजों के प्रस्तुतीकरण के लिए इकाई को दो कार्य दिवसों के अंदर ई-मेल भेजा जाएगा।	शाखा प्रमुख

क्र. सं.	विवरण	इस क्षेत्र में कार्य-निष्पादन मापने का तरीका	सेवा के मानक	जवाबदेही
			यदि इकाई उपर्युक्त मेल भेजे जाने से 6 दिन के अंदर कम प्राप्त हुए दस्तावेज़ प्रस्तुत करने में विफल रहती है, तो तुरंत दस्तावेज़ प्रस्तुत करने के लिए इकाई को एक अनुस्मारक ई-मेल/फैक्स भेजा जाएगा।	
4.	आवेदनपत्र की संवीक्षा	7 कार्य दिवसों के अंदर कम प्राप्त हुए दस्तावेज़ प्रस्तुत करने में विफलता के मामले में पूरे प्रोसेसिंग शुल्क सहित आवेदनपत्र लौटाना।	आवेदनपत्र के प्रस्तुतीकरण/प्राप्ति के दिन से आठवें दिन।	शाखा प्रमुख
5.	एसपीआरएस ऑनलाइन सिस्टम	एसपीआरएस ऑनलाइन पोर्टल पर	हर प्रकार से सभी अपेक्षित दस्तावेज़	शाखा प्रमुख

क्र. सं.	विवरण	इस क्षेत्र में कार्य-निष्पादन मापने का तरीका	सेवा के मानक	जवाबदेही
	पर इकाई के आंकड़े अपलोड करना।	ब्यौरे दर्ज करना।	और शुल्क सहित पूरे आवेदनपत्र को उसी दिन स्वीकार करना और अभिस्वीकृति देना।	
6.	निरीक्षण एजेंसी द्वारा तकनीकी निरीक्षण	एसपीआरएस ऑनलाइन पोर्टल पर ब्यौरे दर्ज करने के पश्चात निरीक्षण एजेंसी को आवेदनपत्र अग्रेषित करना।	30 दिन के अंदर निरीक्षण करना और निरीक्षण रिपोर्ट प्राप्त न होने के मामले में निरीक्षण रिपोर्ट के प्रस्तुतीकरण के लिए अनुवर्तन कार्रवाई, जिसके लिए आगे 30 दिन की समय सीमा दी गई हो।	शाखा प्रमुख
			निरीक्षण एजेंसी को आवेदनपत्र भेजने से 50वें दिन या उसके पश्चात निरीक्षण एजेंसी के उच्चतर	

क्र. सं.	विवरण	इस क्षेत्र में कार्य-निष्पादन मापने का तरीका	सेवा के मानक	जवाबदेही
			प्राधिकारियों के साथ लंबित निरीक्षण मुद्दे का तीव्रीकरण।	
7.	एकल बिंदु पंजीकरण योजना के अंतर्गत एमएसई का सूचीकरण।	प्रमाणपत्र जारी करना।	निरीक्षण एजेंसी से निरीक्षण रिपोर्ट की प्राप्ति से 2 कार्य दिवसों के अंदर।	शाखा प्रमुख

ख. कंसोर्टिया एवं निविदा विपणन योजना :

क्र. सं.	विवरण	इस क्षेत्र में कार्य-निष्पादन मापने का तरीका	सेवा के मानक	जवाबदेही
1.	एकल बिंदु पंजीकरण योजना के अंतर्गत पंजीकृत सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के सूचीकरण वाली इकाइयां इस योजना के अंतर्गत पंजीकरण की पात्र हैं।	(क) आवेदनपत्र की प्राप्ति के पश्चात रा.ल.उ.नि. के पदाधिकारियों द्वारा एक निरीक्षण किया	अधिकतम 5 कार्य दिवसों के अंदर। निरीक्षण रिपोर्ट की प्राप्ति और इकाई द्वारा करार के निष्पादन के पश्चात 5 कार्य दिवसों के	शाखा का विपणन प्रमुख और लेखा प्रमुख शाखा प्रमुख

क्र. सं.	विवरण	इस क्षेत्र में कार्य-निष्पादन मापने का तरीका	सेवा के मानक	जवाबदेही
	सूक्ष्म एवं लघु उद्यम अपेक्षित दस्तावेजों सहित अपनी इकाइयों के सूचीकरण के लिए आवेदनपत्र प्रस्तुत करेंगे।	जाएगा। (ख) संबंधित शाखा द्वारा सूचीकरण पत्र जारी किया जाएगा	अंदर	

ग. कच्चा माल वितरण :

(प) बैंक गारंटी के प्रति वित्तीय सीमा की स्वीकृति

क्रम सं.	विवरण	इस क्षेत्र में कार्य-निष्पादन मापने का तरीका	सेवा के मानक	जवाबदेही

1.	आवेदक इकाई से आवेदनपत्र की प्राप्ति और उसकी संवीक्षा।	जांच-सूची सहित दस्तावेजों की जांच करना और इकाई को अवलोकन, यदि कोई है, की सूचना देना।	7 कार्य दिवसों के अंदर कम प्राप्त हुए दस्तावेजों के प्रस्तुतीकरण हेतु इकाई को 5 कार्य दिवसों के अंदर संसूचना भेजी जाएगी। यदि इकाई उपर्युक्त संसूचना भेजने से 7 कार्य दिवसों के अंदर कम प्राप्त हुए दस्तावेज प्रस्तुत करने में विफल रहती है तो ये दस्तावेज 7 दिन के अंदर प्रस्तुत करने के लिए इकाई को एक अनुस्मारक भेजा जाएगा।	
----	---	--	---	--

2.	मामले को बंद करना।	दस्तावेज़ पूरे करने के लिए इकाई को दिया गया अधिकतम समय।	यदि इकाई रा.ल.उ.नि. द्वारा दस्तावेज़ों/सूचना की कमी संसूचित करने की तारीख से 14 कार्य दिवसों के अंदर कम प्राप्त हुए दस्तावेज़ प्रस्तुत करने में विफल रहती है, तो मामला बंद कर दिया जाएगा और इकाई को तदनुसार सूचित कर दिया जाएगा।	शाखा प्रमुख
3.	पूरे दस्तावेज़ प्राप्त हो जाने पर इकाई का निरीक्षण।	इकाई के निरीक्षण हेतु लिया गया अधिकतम समय।	पूरे प्रस्ताव की प्राप्ति से 2 कार्य दिवसों के अंदर।	नामांकित अधिकारी
4.	मूल्यांकन टिप्पणी तैयार करना और स्थानीय स्वीकार्यता समिति की बैठक आयोजित करना।	मूल्यांकन टिप्पणी तैयार करने के लिए और स्थानीय स्वीकार्यता समिति की बैठक आयोजित करने हेतु लिया गया अधिकतम समय।	निरीक्षण करने के पश्चात 4 दिन के अंदर।	शाखा प्रमुख

5.	इकाई को अनुमोदन संसूचित करना (यदि यह प्रस्ताव शाखा प्रमुख की शक्तियों के अंदर आता है)।	समिति का निर्णय संसूचित करने के लिए लिया गया अधिकतम समय।	स्थानीय स्वीकार्यता समिति के अनुमोदन से एक दिन के अंदर।	शाखा प्रमुख
6.	यदि प्रस्ताव शाखा प्रमुख की प्रत्यायोजित शक्तियों से बाहर है तो जोन स्तर की स्वीकार्यता समिति की बैठक आयोजित की जाएगी।	शाखा स्तरीय स्वीकार्यता समिति की सिफारिशों के लिए लिया गया अधिकतम समय।	शाखा स्तरीय स्वीकार्यता समिति से प्रस्ताव की प्राप्ति से 3 दिन के अंदर।	जोनल प्रमुख

7.	<p>इकाई को प्रस्ताव का अनुमोदन संसूचित करना (यदि यह प्रस्ताव जोनल प्रमुख की शक्तियों के अंदर आता है) ।</p>	<p>समिति का निर्णय संसूचित करने के लिए लिया गया अधिकतम समय।</p>	<p>समिति की बैठक के दिन से एक कार्य दिवस के अंदर।</p>	<p>शाखा प्रमुख</p>
8.	<p>जोनल स्तरीय स्वीकार्यता समिति की सिफारिशों सहित मुख्य कार्यालय को पूरा मामला अग्रेषित करना (यदि यह प्रस्ताव जोनल प्रमुख की शक्तियों से बाहर है) ।</p>	<p>मुख्य कार्यालय को पूरा मामला अग्रेषित करने के लिए लिया गया अधिकतम समय।</p>	<p>समिति के निर्णय से 2 कार्य दिवसों के अंदर।</p>	<p>जोनल प्रमुख</p>

9.	मुख्य कार्यालय के स्तर पर वित्त प्रभाग और व्यवसाय विकास प्रभाग द्वारा मामले का मूल्यांकन।	ज़ोनल प्रमुख से पूरे मामले की प्राप्ति के लिए लिया गया अधिकतम समय।	ज़ोनल प्रमुख से पूरे मामले की प्राप्ति की तारीख से 4 कार्य दिवसों के अंदर।	मूल्यांकन अधिकारी
10.	संबंधित शाखा कार्यालय को अवलोकन, यदि कोई है, संसूचित करना।	अवलोकन संसूचित करने के लिए लिया गया अधिकतम समय। सूचना/स्पष्टीकरण के प्रस्तुतीकरण हेतु शाखा/ इकाई को दिया गया समय।	संसूचना की तारीख से 7 कार्य दिवस। 7 दिनों के अंदर अपेक्षित सूचना के प्राप्त न होने के मामले में अगले 7 दिन के अंदर सूचना उपलब्ध कराने के लिए अनुस्मारक भेजा जाएगा।	मूल्यांकन अधिकारी

11.	मामला बंद करना।	अपेक्षित सूचना के प्रस्तुतीकरण हेतु शाखा/ इकाई को दिया गया अधिकतम समय।	यदि शाखा/इकाई मुख्य कार्यालय से संसूचना की तारीख से 14 कार्य दिवसों के अंदर अपेक्षित सूचना/ स्पष्टीकरण उपलब्ध कराने में विफल रहती है, तो मामला बंद कर दिया जाएगा और तदनुसार शाखा/इकाई को सूचित कर दिया जाएगा।	मूल्यांकन अधिकारी
12.	शाखा से स्पष्टीकरण/ सूचना की प्राप्ति के पश्चात मुख्य कार्यालय स्तर पर स्वीकार्यता समिति के समक्ष मामला प्रस्तुत करना।	उच्च अधिकार प्राप्त स्वीकार्यता समिति की बैठक आयोजित करने से लिया गया अधिकतम समय।	शाखा से स्पष्टीकरण/ सूचना प्राप्ति से दो कार्य दिवसों के अंदर।	मूल्यांकन अधिकारी

13.	संबंधित शाखा कार्यालय को उच्च अधिकार प्राप्त स्वीकार्यता समिति के निर्णय संसूचित करना।	उच्च अधिकार प्राप्त स्वीकार्यता समिति के निर्णय के पश्चात लिया गया अधिकतम समय।	उच्च अधिकार प्राप्त स्वीकार्यता समिति के निर्णय से एक कार्य दिवस के अंदर।	मूल्यांकन अधिकारी
-----	--	--	---	-------------------

(II) अग्रिम भुगतान के प्रति कच्चा माल सहायता

क्र. सं.	विवरण	इस क्षेत्र में कार्य-निष्पादन मापने का तरीका	सेवा के मानक	जवाबदेही
1.	अपेक्षित दस्तावेजों सहित आवेदनपत्र की प्राप्ति और निरीक्षण।	प्रस्ताव की प्राप्ति से लिया गया अधिकतम समय।	4 दिन	शाखा प्रमुख

2.	कच्चा माल के लिए अनुरोध सहित इकाई से अग्रिम भुगतान की प्राप्ति पर भुगतान, कच्चा माल की उपलब्धता सुनिश्चित करने के पश्चात कच्चा माल के उत्पादक/ आपूर्तिकर्ता को अंतरित कर दिया जाएगा।	कच्चे माल के अनुरोध सहित इकाई से भुगतान की प्राप्ति से लिया गया अधिकतम समय।	7 दिन।	शाखा प्रमुख
----	--	---	--------	-------------

घ. बी2बी और बी2सी योजना के अंतर्गत पंजीकरण

क्र. सं.	विवरण	इस क्षेत्र में कार्य-निष्पादन मापने का तरीका	सेवा के मानक	जवाबदेही
1.	वेबसाइट और सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी सेवाओं का अद्यतनीकरण।	अद्यतनीकरण और सूचना प्रौद्योगिकी से संबंधित सेवाओं के लिए लिया गया अधिकतम समय।	दैनिक आधार पर।	मुख्य प्रबंधक (टीआईए सडीसी)
2.	सूचनात्मक सेवाओं (बी2बी) के अंतर्गत सदस्यों का पंजीकरण।	पोर्टल पर सदस्यों का पंजीकरण करने के लिए लिया गया अधिकतम समय।	7 कार्य दिवसों के अंदर	शाखाएं
3.	सूचनात्मक सेवाओं (बी2बी) के अंतर्गत सदस्यों के खाते का सक्रियकरण।	पोर्टल पर सदस्यों का पंजीकरण करने के लिए लिया गया अधिकतम समय।	7 कार्य दिवसों के अंदर	मुख्य प्रबंधक (टीआईए सडीसी)
4.	पंजीकृत सदस्यों को स्वागतपत्र भेजना।	पंजीकृत सदस्यों को स्वागतपत्र भेजने के लिए लिया गया अधिकतम समय।	10 कार्य दिवसों के अंदर।	मुख्य प्रबंधक (टीआईए सडीसी)

5.	निविदा सूचना प्राप्त न होने के संबंध में शिकायत।	निविदाएं न आने का मुद्दा हल करने के लिए लिया गया अधिकतम समय।	5 कार्य दिवसों के अंदर	मुख्य प्रबंधक (टीआईए सडीसी)
----	--	--	------------------------	-----------------------------

ड. बैंक क्रेडिट सुविधाकरण योजना

क्र. सं.	विवरण	इस क्षेत्र में कार्य-निष्पादन मापने का तरीका	सेवा के मानक	जवाबदे ही
1.	बैंक क्रेडिट सुविधाकरण योजना के अंतर्गत इकाइयों से प्राप्त प्रस्ताव के प्रोसेसिंग के लिए।	(क) उस बैंक, जिसके साथ इकाई से पूरे प्रस्ताव की प्राप्ति के पश्चात हमारा गठबंधन है, को प्रस्ताव अग्रेषित करने के लिए लिया गया अधिकतम समय। (ख) इकाई द्वारा बैंक की सभी शर्तों और निबंधनों के अनुपालन की शर्त के अधीन बैंक से स्वीकृति की व्यवस्था करना या अन्यथा।	7 दिन के अंदर। 2-3 महीने।	शाखा प्रमुख शाखा प्रमुख

नागरिकों की जिम्मेदारियां

हम:

- नागरिकों को और उन क्षेत्रों पर, जिनमें वे सुधार की अपेक्षा करते हैं, उपलब्ध कराई गई सेवाओं की गुणवत्ता पर निरंतर फीडबैक की आशा करते हैं।

भ्रष्टाचारमुक्त सेवाएं

हम:

- ऐसी प्रणालियां और प्रक्रियाएं अपनाएंगे, जिनमें भ्रष्टाचार की किसी पद्धति की गुंजाइश ही न हो;

- सूचना/शिकायतों की नितांत गोपनीयता बनाए रखेंगे।
- सुनिश्चित करेंगे कि हमारे साथ व्यवसाय करने के लिए किसी भी व्यक्ति को किसी भी समय रिश्वत या कोई अन्य प्रलोभन देने की आवश्यकता नहीं होगी।
- हम अपने संगठन के किसी कर्मचारी के प्रति भ्रष्टाचार की सभी सही और विधिसम्मत शिकायतों की तुरंत और तीव्रता से जांच करेंगे।
- हमेशा ईमानदारी और पारदर्शी रहेंगे और ईमानदार के रूप में देखा जाना पसंद करेंगे।
- केंद्रीय सतर्कता आयोग की सभी नीतियों और निर्देशों को कार्यान्वित करेंगे।

शिकायतें

हम:

- अपने शिकायत निवारण तंत्र को आपके लिए खुला और ग्रहणशील रखेंगे।
- आपकी शिकायत की अभिस्वीकृति देंगे और शिकायत की प्राप्ति की तारीख से 7 दिन की अवधि के अंदर उनका निवारण करने के लिए स्वयं को प्रतिबद्ध करेंगे और मुख्य कार्यालय के स्तर पर इन पर शिकायत निवारण समिति द्वारा कार्रवाई की जाएगी, जिससे दूरभाष संख्या **011-26312864** पर संपर्क किया जा सकता है।

मार्गदर्शन और सहायता

- एनएसआईसी भवन, नई दिल्ली में स्थित हमारा कॉर्पोरेट संसूचन कार्यालय दूरभाष संख्या **011-269927058** पर आपके फोन कॉलों का स्वागत करता है।

- सभी आवेदनपत्रों की प्राप्ति एनएसआईसी, मुख्य कार्यालय, नई दिल्ली के भूतल पर स्थित केंद्रीय प्राप्ति अनुभाग के साथ केंद्रीकृत की जाएगी।
- हमारे सभी शाखा कार्यालय, जोनल कार्यालय, एनटीएससी और कॉरपोरेट कार्यालय हमारे द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाली विभिन्न सेवाओं के संबंध में आपको अपेक्षित सहायता उपलब्ध कराने के लिए सदैव तत्पर है।
- हमारे विभिन्न क्रियाकलाप जानने के लिए हमारी वेबसाइट www.nsic.co.in पर जाने के लिए भी आपका स्वागत है। अपने उत्पाद और सेवाओं की आवश्यकता के अनुसार तुरंत सहायता के लिए आप निगम के नजदीकी कार्यालय से संपर्क कर सकते हैं।

.....