



सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय
के लिए

नागरिक/क्लाइंट चार्टर

(2010-2011)

पता	उद्योग भवन, नई दिल्ली- 110107
वेबसाइट आईडी	http://msme.gov.in/
जारी होने की तारीख	फरवरी 2011
अगली समीक्षा	दिसंबर 2012

सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय के लिए नागरिक चार्टर दस्तावेज

(2010-2011)

दृष्टि:

सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम क्षेत्र को गतिशील बनाए रखना।

मिशन:

मौजूदा उद्यमों को सहायता उपलब्ध कराकर एवं नए उद्यमों के सृजन को प्रोत्साहित करके संबंधित मंत्रालयों/विभागों, राज्य सरकारों एवं अन्य पणधारियों के साथ सहयोग से खादी, ग्रामीण एवं कयर उद्योगों सहित सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों की संवर्धनात्मक वृद्धि एवं विकास करना।

सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय के लिए नागरिक/क्लाइंट चार्टर

(2010-2011)

प्रमुख सेवाएँ/ लेनदेन

क्रं. सं.	सेवाएँ/लेनदेन	भार %	जिम्मेदार व्यक्ति (पदनाम)	ई मेल	मोबाइल (फोन नं.)	प्रक्रिया	अपेक्षित कागजात	शुल्क		
								श्रेणी	तरीका	राशि
1.	एमएसई-सीडीपी के अधीन प्रस्ताव का अनुमोदन	5	श्री एच. एस.मीणा (जेडीसी)	hukumeena@yahoo.co.in	(23062694)	तकनीकी समिति द्वारा प्रस्ताव की तकनीकी परीक्षा	राज्य सरकार/कार्यान्वयी एजेंसी से मूल्यांकित डीपीआर			
							स्टेकहॉल्डरों से वचनबद्धता कागजात जैसे उनकी वित्तीय योगदान, जमीन उपलब्धता एवं एसपीवी ईटी का वित्तपोषण पैटर्न के संबंध में वचनबद्धता।			
						क्लस्टर प्रभाग द्वारा तकनीकी-आर्थिक व्यवहार्यता का परीक्षण				
						संचालन समिति द्वारा अनुमोदन				
2	स्फूर्ति के अधीन परंपरागत उद्योगों के क्लस्टरों के विकास हेतु केवीआईसी और	5	श्री अंशुमान डे, (उपसचिव)	angshuman.dey@nic.in	(23062745)	संबंधित अनुभाग में परीक्षण	नैदानिक अध्ययन रिपोर्ट			
							क्लस्टर कार्य योजना			

	कॅयर बोर्ड से नए प्रस्तावों का अनुमोदन						राज्य सरकार से सहमति पत्र			
3	ऋण संबद्ध पूंजीगत सब्सिडी स्कीम (सीएलसीएसएस) के अधीन अनुमोदित चयनित उप-क्षेत्रों/उत्पादों में सूक्ष्म और लघु उद्यमों के प्रौद्योगिक-उन्नयन हेतु ऋण संबद्ध पूंजीगत सब्सिडी	5	श्री डी.के. कटारा, (उप निदेशक)	dkkatara@yahoo.com	(23063800)	संबंधित अनुभाग द्वारा अनुरोध का परीक्षण	नोडल एजेंसियों द्वारा दावों की प्रस्तुति।			
4	अंतर्राष्ट्रीय प्रदर्शनियों में भागीदारी हेतु केवीआईसी एवं एमगिरी से प्रस्तावों का अनुमोदन	2	श्री अंशुमान डे, (उपसचिव)	angshuman.dey@nic.in	(23062745)	संबंधित अनुभाग में परीक्षण	स्कीम में तैयार किया गया निर्धारित प्रारूप एवं प्रलेखन।			
						आंतरिक वित्त स्कंध की सहमति				
						सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदन				
						आदेश जारी करना				
5	अंतर्राष्ट्रीय प्रदर्शनियों में भागीदारी हेतु कॅयर बोर्ड से प्रस्तावों का अनुमोदन	2	श्री वी.के. वधवा, (उपसचिव)	dir.ari@nic.in	(23062736)	संबंधित अनुभाग में परीक्षण	स्थान, अवधि, कार्यक्रम का प्रकार, विषयसूची जिसमें आउटपुट/आउटकम/लागत लाभ विश्लेषण शामिल हो सहित अंतर्राष्ट्रीय प्रदर्शनी/कार्यक्रम का पूर्ण			

						विवरण। परीक्षण एवं केवीआईसी/एमगिरी की स्पष्ट अनुशंसा। इस बात की पुष्टि कि कर्मचारियों के पूर्व दौरों की रिपोर्ट प्रस्तुत कर दी गई है, यदि कोई हो। पूर्व अनुदान हेतु यूसी।			
						आंतरिक वित्त स्कंध की सहमति			
						सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदन			
6	अंतर्राष्ट्रीय सहयोग स्कीम के अधीन प्रस्ताव का अनुमोदन	1	श्री ए.के. झा (निदेशक)	arunkjha@nic.in	(23063198)	अनुभाग में परीक्षण संचालन समिति द्वारा प्रस्ताव का अनुमोदन सचिव (सूलमउ) द्वारा अनुमोदन	निर्धारित आवेदन पत्र		
7	“प्रशिक्षण संस्थाओं को सहायता” स्कीम के अधीन वर्तमान/नए ईडीआई की प्रशिक्षण अवसंरचना को मजबूत बनाने हेतु वित्तीय सहायता प्राप्त करने के लिए राज्य सरकारों/अन्य से	1	श्री एस.के. गोयल (निदेशक)	dir.sme2@nic.in	(23063142)	अनुभाग पी-II में प्रस्तावों का परीक्षण	आवेदक संगठन के नाम में जमीन के स्पष्ट स्वामित्व का प्रमाण। सरकारी संगठन द्वारा यथापयुक्त जाँची गई परियोजना लागत/लागत		

	प्राप्त प्रस्तावों का अनुमोदन।					अनुमान। आवेदक संगठन द्वारा स्वीकार्य अंशदान की वचनबद्धता। प्रस्तावों का उद्देश्य, वित्तीय ऑकलन का परीक्षण करने के पश्चात् केंद्रीय सहायता की राशि के संबंध में राज्य/संघशासित प्रदेश सरकारों की स्पष्ट अनुशंसा।				
						संचालन समिति के समक्ष प्रस्ताव रखना।				
						सचिव (सूलमउ) द्वारा अनुमोदन				
8	“प्रशिक्षण संस्थाओं को सहायता” स्कीम के अधीन प्रशिक्षण कार्यक्रमों के अनुमोदन हेतु प्रस्ताव	2	श्री एस.के. गोयल (निदेशक)	dir.sme2@nic.in	(23063142)	अनुभाग पी-II में प्रस्तावों का परीक्षण	स्थान, अवधि, कार्यक्रम का प्रकार, विषयसूची सहित प्रशिक्षण कार्यक्रमों का पूर्ण विवरण। परीक्षण एवं शीर्ष संगठन की स्पष्ट अनुशंसा। शीर्ष संगठनों द्वारा			

						साफ्टवेयर में कार्यक्रमों की डाटा ऐंट्री। पूर्व अनुदान हेतु यूसी।			
						संचालन समिति के समक्ष प्रस्ताव रखना।			
						सचिव (सूलमउ) द्वारा अनुमोदन			
						अनुमोदित कार्यक्रमों की साफ्टवेयर में ऐंट्री			
9	एक वर्ष में वाणिज्यक रूप दिए जा सकने योग्य नवीन व्यावसायिक विचारों के समर्थन के लिए बिजनेस इन्क्यूबेटरों के अंतर्गत बिजनेस इन्क्यूबेटरों और इन्क्यूबैटी के रूप में संस्थानों को हौस्ट करने के प्रस्तावों का अनुमोदन	1	श्री अनुपम मिश्रा (अतिरिक्त आर्थिक सलाहकार)	amishra@dcmsme.gov.in	(23062230)	बीआई के रूप में मान्यता प्रदान करने हेतु विभिन्न तकनीकी/ प्रबंधकीय संगठनों से प्रस्तावों का आमंत्रण। बीआई का चयन। बीआई के चयन के प्रस्ताव तकनीकी/चयन समिति के समक्ष रखे जाते हैं। समिति की बैठक वर्ष में एक बार/दो बार आयोजित की जाती है। बैठक की तारीख से पूर्व प्राप्त प्रस्ताव समिति के समक्ष रखे जाते हैं।	स्कीम में बनाया गया निर्धारित प्रारूप एवं प्रलेखन।		
						बीआई से विचारों/			

						<p>प्रस्तावों की प्राप्ति। इंक्यूबेटी प्रस्तावों के चयन के प्रस्ताव चयन समिति के समक्ष रखे जाते हैं। समिति की बैठक वर्ष में एक बार/दो बार आयोजित की जाती है। बैठक की तारीख से पूर्व प्राप्त प्रस्ताव समिति के समक्ष रखे जाते हैं।</p>				
						विचारों का चयन।				
						<p>निधियों जारी करना। त्रिपक्षीय समझौता, पूर्व-प्राप्ति एवं प्रतिज्ञा पत्र की प्राप्ति के पश्चात् प्रथम किश्त के रूप में स्वीकृत राशि का 30 प्रतिशत जारी करना। उपयोगिता प्रमाणपत्र एवं परिणाम रिपोर्ट के साथ-साथ पूर्व प्राप्ति और प्रतिज्ञा पत्र की प्राप्ति के पश्चात् शेष राशि जारी करना।</p>				
10	एनएमसीपी योजनाओं	10	अभय	abhaybakre@dcmsme.	9910500573	संबंधित अनुभाग द्वारा	स्कीम में बनाया गया			

	के अधीन प्रस्तावों का अनुमोदन		बाकरे (जेडीसी)	gov.in	(23061091)	अनुरोध का परीक्षण	निर्धारित प्रारूप एवं प्रलेखन।			
11	उद्यमी मित्र का सूचीकरण।	1	श्री एस.के. गोयल (निदेशक)	dir.sme2@nic.in	(23063142)	आरजीयूएमवाई प्रकोष्ठ में परीक्षण	संबंधित निदेशक/आयुक्त उद्योग/शीर्ष संगठन की अनुशंसा। इसे www.msme.gov.in एवं rgumy.nic.in पर उपलब्ध स्कीम के दिशानिर्देशों के अनुसार पात्रता मानदंड का पूरा करना चाहिए।			
						संचालन समिति के समक्ष प्रस्तावों को रखना				
						सचिव (सूलमउ) द्वारा अनुमोदन				
12	डब्ल्यू टी ओ सेंसेटाइजेशन वर्कशॉप के आयोजन हेतु वित्तीय स्वीकृति जारी करने के लिए सूलमउ-विकास संस्थानों से प्राप्त प्रस्तावों का अनुमोदन	2	श्रीमती आशा काक (सहायक निदेशक)	ashakak@dcmsme.gov.in	(23063800)	सूलमउ-विकास संस्थानों को निधियों एवं लक्ष्य आवंटन करने के लिए प्रस्ताव का परीक्षण।	मासिक प्रगति रिपोर्ट			
13	आईपीआर हेतु वित्तीय सहायता (प्रथम किश्त) जारी करना	1	श्री अनिल कुमार (उपनिदेशक)	anilkumar@dcmsme.gov.in	(011-230622)	प्रस्तावों की संवीक्षा	स्कीम में बनाया गया निर्धारित प्रलेखन।			

						परियोजना कार्यान्वयन समिति (पीआईसी) द्वारा अनुमोदन/निरस्तीकरण				
						अपर सचिव एवं विकास आयुक्त (सूलमउ) द्वारा अनुमोदन				
						आंतरिक वित्त स्कंध द्वारा सहमति				
						स्वीकृति आदेश जारी करना				
						निधियों जारी करना				
14	सूलमउ-विकास संस्थानों को बार-कोड शुल्क की प्रतिपूर्ति	2	श्री एन.के. वर्मा (उपनिदेशक)	madivision22@gmail.com	(2306800)	संबंधित अनुभाग द्वारा अनुरोध का परीक्षण	स्कीम में बनाया गया निर्धारित प्रारूप एवं प्रलेखन।			
15	“प्रशिक्षण संस्थाओं को सहायता” स्कीम के अधीन वर्तमान/नए ईडीआई के प्रशिक्षण ढाँचे को मजबूत बनाने के लिए निधियों जारी करना	1	श्री एस.के. गोयल (निदेशक)	dir.sme2@nic.in	(23063142)	पी-II अनुभाग में परीक्षण	आवेदक संगठन के अंशदान का प्रमाण आवेदक के अंशदान एवं सरकारी सहायता जमा करने के लिए एकल बैंक खाता खोलने का प्रमाण			
						संयुक्त सचिव (एसएमई) का अनुमोदन				
						आंतरिक वित्त स्कंध द्वारा प्रस्तावों पर				

						सहमति				
						सचिव (सूलमउ) द्वारा अनुमोदन				
						स्वीकृति पत्र जारी करना, बिल तैयार करना एवं पीएओ को प्रस्तुत करना	अनुदानग्राही संस्था से प्री-स्टाम्ब रिसीप्ट प्रतिज्ञापत्र			
							निजी संगठनों के मामले में बंधनपत्र			
							सीजीए के अधीन पंजीकरण का प्रमाण			
						सीसीए के अनुमोदन के साथ पीएओ द्वारा वेतन आदेश, चैक आहरण एवं अनुदानग्राही संस्था के खाते में आरटीजीएस अंतरण				
16	प्रशिक्षण कार्यक्रमों के आयोजन हेतु सहायता अनुदान जारी करना	2	श्री एस.के. गोयल (निदेशक)	dir.sme2@nic.in	(23063142)	अनुभाग पी-II में प्रस्तावों का परीक्षण	जीएफआर फार्म सं. 19 ए के अनुसार पूर्व में जारी निधियों का उपयोगिता प्रमाणपत्र			
							शीर्ष संगठनों द्वारा प्रशिक्षण कार्यक्रम की प्रतिबद्धता वित्तीय वर्ष में पूरी की जाएगी।			

						संयुक्त सचिव (एसएमई) का अनुमोदन				
						आंतरिक वित्त स्क्ंध द्वारा प्रस्तावों पर सहमति				
						सचिव (सूलमउ) द्वारा अनुमोदन				
						स्वीकृति पत्र जारी करना, बिल लाना और वेतन और लेखा अधिकारी को प्रस्तुत करना	अनुदान ग्राही संस्थाओं से -पूर्व स्टांप प्राप्ति प्रतिज्ञा निजी संगठनों के मामले में बौंड सीजीए के अंतर्गत पंजीकरण का सबूत			
						मुख्य लेखा नियंत्रक के अनुमोदन से वेतन और लेखा अधिकारी द्वारा वेतन आदेश, अनुदान-ग्राही संस्थान के खाता में चेक का आहरण तथा आरटीजीएस अन्तण				
17	विभिन्न स्कीमों के अंतर्गत केवीआईसी और एमगिरी की निधियों जारी	19	श्री अंशुमान डे (उप-सचिव)	angshuman.day@nic.in	(23062745)	संबंधित अनुभाग में प्रस्तावों की जाँच	जीएफआर फॉर्म नं. 19 ए के अनुसार पूर्व में जारी निधियों का उपयोगिता प्रमाणपत्र			

						<p>प्रगति रिपोर्ट जिसमें वास्तविक और वित्तीय उपलब्धि स्पष्ट हों, यदि कोई कमी हो तो उसे पर्याप्त स्पष्ट रूप से दर्शाया जाए और बताएं कि कमी को कैसे पूरा किया जाएगा।</p> <p>मांगी गई निधियों के प्रस्तावित उपयोग के लिए कार्य योजना (समयसीमा के साथ)</p> <p>प्रस्तावों के लिए वित्तीय अनुमान और उद्देश्य की जांच करने के बाद केंद्रीय सहायता की राशि के संबंध में राज्य/संघ शासित सरकार की स्पष्ट सिफारिश</p>			
					आंतरिक वित्त स्कंध द्वारा प्रस्तावों पर सहमति				
					सचिव (सूलमउ) द्वारा अनुमोदन				
					स्वीकृति पत्र जारी	अनुदानग्राही संस्था			

						करना, बिल लाना और वेतन और लेखा अधिकारी के पास प्रस्तुत करना	ओर से पूर्व स्टांप प्राप्ति			
						मुख्य लेखा नियंत्रक के अनुमोदन से वेतन और लेखा अधिकारी द्वारा वेतन आदेश, अनुदान ग्राही संस्थान के खाता में चेक का आहरण तथा आरटीजीएस अन्तरण				
18	विभिन्न स्कीमों के अंतर्गत कयर बोर्ड को निधियों जारी	10	श्री वी.के. वाधवा (उप सचिव)	dir.ari@nic.in	(23062736)	संबंधित अनुभाग में प्रस्तावों की जांच	जीएफआर फॉर्म नं. 19ए के अनुसार पूर्व में जारी निधियों का उपयोगिता प्रमाण-पत्र प्रगति रिपोर्ट जिसमें वास्तविक और वित्तीय उपलब्धि स्पष्ट हो, जिसमें यदि कोई कमी हो तो उसे स्पष्ट रूप से दर्शाया जाए और बताए कि कमी को कैसे पूरा किया जाएगा। मांगी गई निधियों के प्रस्तावित उपयोग के			

						<p>लिए कार्य योजना (समयसीमा के साथ)</p> <p>प्रस्तावों के लिए वित्तीय अनुमान और उद्देश्य की जांच करने के बाद केंद्रीय सहायता की राशि के संबंध में राज्य/संघ शासित सरकार की स्पष्ट सिफारिश।</p>			
					आंतरिक वित्त स्कंध द्वारा प्रस्तावों पर सहमति				
					सचिव (सूलमउ) द्वारा अनुमोदन				
					स्वीकृति पत्र जारी करना, बिल लाना और वेतन और लेखा अधिकारी के पास प्रस्तुत करना	अनुदानग्राही संस्था से पूर्व स्टॉप प्राप्ति			
					मुख्य लेखा नियंत्रक के अनुमोदन से वेतन और लेखा अधिकारी द्वारा वेतन आदेश, अनुदानग्राही संस्था के खाता में चैक का आहरण तथा आरटीजीएस अन्तरण				

19	सूक्ष्म, लघु उद्यमों हेतु ऋण गारंटी निधि ट्रस्ट को निधियाँ जारी	5	श्री अनुपम मिश्रा (एईए)	anupammishraoffice@gmail.com	8527859835	अनुरोध का जांच, आंतरिक वित्त स्क्ंध का अनुमोदन प्राप्त करना तथा वेतन और लेखा अधिकारी को बिल प्रस्तुत करना	संग्रह के शेयर जारी करने के संबंध में सिडबी से पूर्व-प्राप्ति, प्रतिज्ञा और पुष्टि।			
20	विकास आयुक्त (सूलमउ) कार्यालय द्वारा सूलमउ औजार कक्षों/ प्रौद्योगिकी विकास केंद्रों को निधियाँ जारी	5	श्री आर.के. राय (निदेशक)	k.raai@nic.in	9818117168 (23062561)	संबंधित अनुभाग द्वारा प्रस्तावों की जांच	उचित फॉर्मेट में प्रस्ताव			
						अपर सचिव एवं विकास आयुक्त (सूलमउ) का अनुमोदन	अनुमोदित कार्य योजना के अंतर्गत मद			
						आंतरिक वित्त स्क्ंध की सहमति				
						बिल तैयार करने के लिए स्वीकृति आदेश जारी करना	पूर्व जारी के लिए पूर्व प्राप्ति, प्रतिज्ञा और उपयोगिता प्रमाण पत्र			
						पीएओ या ईसीएस द्वारा मसौदा जारी करना				
21	सूक्ष्म वित्त कार्यक्रम के अंतर्गत पोर्टफोलियों जोखिम निधि के लिए सिडबी को निधि जारी	1	श्री अनुपम मिश्रा (एईए)	anupammishraoffice@gmail.com	8527859835	आंतरिक वित्त स्क्ंध का अनुमोदन प्राप्त करने तथा वेतन और लेखा अधिकारी को बिल प्रस्तुत करने के अनुरोध की जांच	स्कीम में आउट लाइन किया गया प्रस्तावित प्रारूप और प्रलेखन			

22	विपणन सहायता स्कीम के अंतर्गत कार्यान्वयन एजेंसी नामतः राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम (एनएसआईसी) लि., भारत सरकार के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम को निधियाँ जारी	1	श्री ए. के. झा (निदेशक)	arunkjha@ nic.in	(23063198)	अनुभाग में एनएसआईसी से प्राप्त प्रस्ताव की जांच	प्रस्ताव और संगत कागजात			
						मंत्रालय के एकीकृत वित्त स्कंध की जांच और सहमति				
						स्वीकृति आदेश जारी करना और निधियाँ जारी करना				
23	कार्यान्वयन एजेंसी अर्थात राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम, भारत सरकार का एक सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम, को कार्य निष्पादन और क्रेडिट रेटिंग स्कीम के अंतर्गत निधियाँ जारी	1	श्री ए.के. झा (निदेशक)	arunkjha@ nic.in	(23063198)	अनुभाग में एनएसआईसी से प्राप्त प्रस्ताव की जांच	प्रस्ताव और संगत कागजात			
24	केवीआईसी और एमगिरी को नीतिगत सहायता और मार्गदर्शन यथा अपेक्षा उपलब्ध कराना	2	श्री अंशुमन डे (उप सचिव)	angshuman. day@nic. com	(23062745)	संबंधित अनुभाग में जांच	संगत कागजात			
25	कयर बोर्ड को नीतिगत सहायता और मार्गदर्शन यथा अपेक्षा उपलब्ध कराना	3	श्री वी. के. वाधवा (उप सचिव)	dir.ari@ nic.in	(23062736)	संबंधित अनुभाग में जांच	संगत कागजात			
26	शीघ्र शिकायत का समाधान	10	श्री एम. पी.सिंह,	singhmpps@ gmail.com;	(23061277)	मंत्रालय, विकास आयुक्त (सूलमउ)	शिकायत की प्रकृति के अनुसार प्रोटोकॉल का			

			श्री पी.पी. मुरलीधरन, श्री अंशुमन डे, angshuman dey@ nic.com		कार्यालय के अधिकार क्षेत्र से संबंधित शिकायत इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से (http://pgportal.gov.in के माध्यम से) अथवा उद्यमी हेल्पलाइन 1800-180-6763 को फोन करके अथवा पंजीकृत डाक के माध्यम से लिखित में किसी भी तरीके से प्रस्तुत कर सकते हैं।	स्तर बढ़ाना।			
--	--	--	--	--	--	--------------	--	--	--

क्र. सं.	सेवाएं/लेन-देन	भार	सामान्य संकेतक	सेवा मानक	इकाई	भार	डाटा स्रोत
1	एमएसई-सीडीपी के अंतर्गत प्रस्ताव का अनुमोदन	5.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	45	कार्य दिवस	5.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
2	स्फूर्ति के अंतर्गत पारंपरिक उद्योग क्लस्टरों के विकास के लिए केवीआईसी और कयर बोर्ड से नए प्रस्तावों का अनुमोदन	5.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	45	कार्य दिवस	5.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
3	ऋण सम्बद्ध पूंजी सब्सिडी स्कीम के अंतर्गत अनुमोदित चयनित उप-क्षेत्रों/उत्पादों में सूक्ष्म और लघु उद्यमों के प्रौद्योगिकी उन्नयन के लिए ऋण संबंध पूंजी सब्सिडी	5.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	22	कार्य दिवस	5.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
4	अंतर्राष्ट्रीय प्रदर्शनियों में भागीदारी के लिए केवीआईसी और एमगिरी से प्रस्तावों का अनुमोदन	2.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	45	कार्य दिवस	2.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
5	अंतर्राष्ट्रीय प्रदर्शनियों में भागीदारी के लिए कयर बोर्ड से प्रस्तावों का अनुमोदन	2.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	45	कार्य दिवस	2.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
6	अंतर्राष्ट्रीय सहयोग स्कीम के अंतर्गत प्रस्ताव का अनुमोदन	1.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	60	कार्य दिवस	1.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
7	“प्रशिक्षण संस्थाओं को सहायता” स्कीम के अंतर्गत वर्तमान/नए ईडीआई की प्रशिक्षण अवसंरचना के सुदृढीकरण के लिए वित्तीय सहायता की अपेक्षा रखने वाली राज्य सरकारों/अन्यों से प्राप्त प्रस्तावों का अनुमोदन	1.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	45	कार्य दिवस	1.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड

सेवा मानक

क्र. सं.	सेवाएं/लेन-देन	भार	सकल संकेतक	सेवा मानक	इकाई	भार	डाटा स्रोत
8	“प्रशिक्षण संस्थाओं को सहायता” स्कीम के अंतर्गत प्रशिक्षण कार्यक्रम के अनुमोदन हेतु प्रस्ताव	2.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	45	कार्य दिवस	2.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
9	नवीन व्यापारिक विचारों के समर्थन के लिए बिजनेस इन्क्यूबेटरों के अंतर्गत बिजनेस इन्क्यूबेटरों और इन्क्यूबैटी के रूप में संस्थानों को हौस्ट करने के प्रस्तावों का अनुमोदन जिन्हें वर्ष में वाणिज्यिक किया जा सके।	1.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	45	कार्य दिवस	1.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
10	एनएमसीपी स्कीमों के अंतर्गत प्रस्तावों का अनुमोदन	10.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	25	कार्य दिवस	10.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
11	उद्यमी मित्रों का सूचीकरण	1.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	60	कार्य दिवस	1.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
12	डब्ल्यू टी ओ संवेदीकरण कार्यशाला के आयोजन हेतु वित्तीय स्वीकृति जारी करने के लिए सूलमउ-विकास संस्थानों से प्राप्त प्रस्तावों का अनुमोदन	2.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	22	कार्य दिवस	2.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
13	आईपीआर हेतु वित्तीय सहायता (प्रथम किश्त) जारी करना	1.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	22	कार्य दिवस	1.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
14	सूलमउ-विकास संस्थानों को बार-कोड शुल्क की प्रतिपूर्ति	2.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	25	कार्य दिवस	2.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड

सेवा मानक

क्र. सं.	सेवाएं/लेन-देन	भार	सकल संकेतक	सेवा मानक	इकाई	भार	डाटा स्रोत
15	“प्रशिक्षण संस्थाओं को सहायता” स्कीम के अधीन वर्तमान/नए ईडीआई के प्रशिक्षण ढाँचे को मजबूत बनाने के लिए निधियां जारी करना	1.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	30	कार्य दिवस	1.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
16	प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने के लिए सहायता - अनुदान जारी	2.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	30	कार्य दिवस	2.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
17	विभिन्न स्कीमों के अंतर्गत केवीआईसी और एमगिरी को निधियां जारी	19.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	45	कार्य दिवस	19.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
18	विभिन्न स्कीमों के अंतर्गत कयर बोर्ड को निधियां जारी	10.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	45	कार्य दिवस	10.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
19	सूक्ष्म, लघु उद्यमों के लिए क्रेडिट गारंटी निधि ट्रस्ट को निधियां जारी	5.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	22	कार्य दिवस	5.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
20	सूलमउ औजार कक्षों/प्रौद्योगिकी विकास केंद्रों को विकास आयुक्त (सूलमउ) कार्यालय द्वारा निधियां (सहायता अनुदान) जारी	5.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	45	कार्य दिवस	5.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
21	सूक्ष्म वित्त कार्यक्रम के अंतर्गत पोर्टफोलियो जोखिम निधि के लिए सिडबी को निधि जारी	1.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	22	%	1.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड

सेवा मानक

क्र. सं.	सेवाएं/लेन-देन	भार	सकल संकेतक	सेवा मानक	इकाई	भार	डाटा स्रोत
22	विपणन सहायता स्कीम के अंतर्गत कार्यान्वयन एजेंसी अर्थात् भारत सरकार के सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम एनएसआईसी को निधियां जारी	1.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	20	%	1.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
23	कार्यनिष्पादन और क्रेडिट रेटिंग स्कीम के अंतर्गत कार्यान्वयन एजेंसी अर्थात् भारत सरकार के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम एनएसआईसी को निधियां जारी	1.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	20	कार्य दिवस	1.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
24	केवीआईसी और एमगिरी को नीतिगत सहायता और मार्गदर्शन यथा अपेक्षा उपलब्ध कराना,	2.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	45	कार्य दिवस	2.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
25	कयर बोर्ड को नीतिगत सहायता और मार्गदर्शन यथा अपेक्षा उपलब्ध कराना,	3.0	सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तारीख से लिया गया अधिकतम समय	30	कार्य दिवस	3.00	मंत्रालय के रिकॉर्ड
26	शीघ्र शिकायत का समाधान	10.0	उद्यमी हेल्पलाइन 1800-180-6763 के माध्यम से अथवा पंजीकृत डाक के माध्यम से लिखित में शिकायत प्राप्त होने पर उसे सीपीजीआरएम अर्थात् http://pgportal.gov.in में डालने में लगने वाला औसत समय	15	कार्य दिवस	1.00	सीपीजीआरएमएस एवं मंत्रालय के रिकॉर्ड

			अतिरिक्त सूचना के लिए सम्प्रेषण भेजने में लगने वाला औसत समय	25	कार्य दिवस	1.00	सीपीजीआरएएमएस एवं मंत्रालय के रिकॉर्ड
			शिकायत के समाधान में लगने वाला औसत समय	65	कार्य दिवस	8.00	सीपीजीआरएएमएस एवं मंत्रालय के रिकॉर्ड

सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय के लिए नागरिक/क्लाइन्ट चार्टर

(2010-2011)

शिकायत समाधान कार्यतंत्र

वेबसाईट यूआरएल डालने के लिए <http://pgportal.gov.in/>

क्र सं.	जन शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन न.	ई-मेल	मोबाइल न.
1	विकास आयुक्त (सूलमउ) कार्यालय: श्री एम.पी. सिंह	23061277	singhmps@gmail.com	
2	कृ.एवं ग्रा.उ.: श्री अंशुमन डे, उप सचिव	23062745	ds.ari@nic.in	
3	लघु और मध्यम उद्यम: श्री पी.पी. मुरलीधरन, उप सचिव	23061431	ds.sme@nic.in	

स्टेकहोल्डरों/क्लाइन्ट की सूची

क्र. सं.	स्टेकहोल्डरों/ग्राहकों
1	राज्य सरकार
2	सूलमउ संघ
3	सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम
4	राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम लि.(एनएसआईसी)
5	खादी और ग्रामोद्योग आयोग(केवीआईसी)
6	कयर बोर्ड
7	राष्ट्र स्तरीय उद्यमिता विकास संस्थान यथा राष्ट्रीय उद्यमिता और लघु व्यवसाय विकास संस्थान(निसबड) नोएडा, राष्ट्रीय सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम संस्थान, हैदराबाद, भारतीय उद्यमिता संस्थान, गुवाहाटी
8	महात्मा गांधी ग्रामीण औद्योगीकरण संस्थान
9	राज्य स्तरीय उद्यमिता विकास केंद्र
10	प्रशिक्षण संस्थान
11	सूलमउ औजार कक्ष
12	सूलमउ-विकास संस्थान
13	भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक
14	राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक
15	सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक
16	तमिलनाडु औद्योगिक निवेश निगम लि. , चैन्नई
17	राज्य औद्योगिक विकास निगम
18	राज्य औद्योगिक अवसंरचना विकास निगम
19	सूक्ष्म और लघु उद्यमों हेतु क्रेडिट गारंटी निधि ट्रस्ट
20	नागरिक

उत्तरदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठन

क्र. सं.	उत्तरदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठन	लैंड-लाइन न.	ई-मेल	मोबाइल न.	पता
1	राष्ट्रीय लघु उद्योग कम्पनी लि.	011-26926275,26910910	info@nsic.co.in		ओखला औद्योगिक एस्टेट, फेस-3, नई दिल्ली
2	खादी और ग्रामोद्योग आयोग (केवीआईसी)	022-26714320-25	dit@kvic.gov.in		“ग्रामोदया” 3,इर्ला रोड़, विले पार्ले (प.), मुम्बई 400056, महाराष्ट्र
3	राष्ट्रीय उद्यमिता और लघु व्यवसाय विकास संस्थान (निसबड)	0120-2403051-54	info.niesbud@nic.in		ए-23-24, सैक्टर-62 सांस्थानिक क्षेत्र, फेस-2, नोएडा-201301
4	राष्ट्रीय सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम संस्थान (निम्समे)	040-23608544-46	registrar@nimsme.org		युसूफ गोडा, हैदराबाद-500045
5	भारतीय उद्यमिता संस्थान (आईआईई)	0361-2302646,2300994, 2300123	iiindia1@bsnl.in		37, एनएच बाई-पास, लालमाटी, वशिष्ठ चरियाली, गुवाहाटी-781029, असम
6	कयर बोर्ड	0484-2351807,2351788	coirboard@vsnl.com		“कयर हाऊस” एमजी रोड़, एर्नाकुलम, कोच्चि-682016
7	महात्मा गांधी ग्रामीण औद्योगीकरण संस्थान	07152-253512	director.mgiri@gmail.com		मांगनवाडी, वर्धा-442001, महाराष्ट्र
8	सूलमउ-औजार कक्ष (इंडो जर्मन औजार कक्ष)	0240 2486832,2482593, 2470541	gm@igr-aur.org		पी-31, एमआईडीसी, चिकलथाना औद्योगिक क्षेत्र, औरंगाबाद-431006
9	सूलमउ-औजार कक्ष (इंडो जर्मन औजार कक्ष)	079 25840966,25841963	gm@igtrahd.com		प्लॉट-5003, फेस-4, जीआईडीसी वाटवा, मेहमेदाबाद रोड़, अहमदाबाद-382445 (गुजरात)
10	सूलमउ-औजार कक्ष (इंडो जर्मन औजार कक्ष)	0731 4210700/03/04 4210701	indigr@sancharnet.in		प्लॉट संख्या 291/बी-302/ए, सैक्टर-ई, सनवर

					रोड़, औद्योगिक क्षेत्र, इंदौर-452003(म.प्र.)
11	सूलमउ-औजार कक्ष (केंद्रीय औजार कक्ष)	0161-2670057,2670058, 2670059,2676166	info@ctrludhiana.com		ए-5, फोकल पोइन्ट, लुधियाना 141010(पंजाब)
12	सूलमउ-औजार कक्ष (केंद्रीय औजार कक्ष और प्रशिक्षण केंद्र)	033-25771492,25771068	cttckolkata@vsnl.com		बौनहुगली औद्योगिक क्षेत्र, कोलकाता-700108 (प.बं.)
13	सूलमउ-औजार कक्ष (केंद्रीय औजार कक्ष और प्रशिक्षण केंद्र)	0674-2742100,2743349, 3011700	cttc@satyam.net.in		बी-36, चांदका औद्योगिक क्षेत्र, पी. ओ.-पाटिया, भुवनेश्वर 751024(उड़ीसा)
14	सूलमउ-औजार कक्ष (इंडो डैनिंस औजार कक्ष)	0657-2201261/62, 2200507	reach@idtrjamshedpur.com		एम-4(पार्ट) फेस-6,टाटा कान्द्रा रोड़, गमहारिया, जमशेदपुर-832108 (झारखण्ड)
15	सूलमउ-औजार कक्ष (केंद्रीय औजार कक्ष और प्रशिक्षण केंद्र)	0361-2655542	trtc_ghy@rediffmail.com		अमीनगांव औद्योगिक क्षेत्र, नॉर्थ गुवाहाटी रोड़, अमीनगांव, गुवाहाटी-781031
16	सूलमउ-औजार कक्ष (केंद्रीय हस्त औजार संस्थान)	0181-2290226, 2290225, 2290196	institute_ild@dataone.com		जी.टी. रोड़ बाईपास, जालंधर-144008 (पंजाब)
17	सूलमउ-प्रौद्योगिकी विकास केंद्र (इलेक्ट्रिकल मापन उपकरण डिजाइन संस्थान)	022-24050301/2/3/4	idemi@vsnl.net		एस.टी. टोपे मार्ग, चूनाभट्टी सीऑन, पी.ओ.मुम्बई-400022
18	सूलमउ-प्रौद्योगिकी विकास केंद्र (इलेक्ट्रॉनिक सेवा और प्रशिक्षण केंद्र)	05947 251201, 251530, 255951	pd_estc@sancharnet.in		कानिया रामनगर, जिला नैनीताल-244715, उत्तराखण्ड
19	सूलमउ-प्रौद्योगिकी विकास केंद्र (प्रक्रिया सह उत्पादक विकास केंद्र)	0121 2511779	info@ppdcmeerut.com		स्पोर्ट्स गुड्स कॉम्प्लेक्स, दिल्ली रोड़, मेरठ-250002 (उ.प्र.)
20	सूलमउ-प्रौद्योगिकी विकास केंद्र (प्रक्रिया और उत्पादक विकास केंद्र)	0562-2344006,2344673	ppdc@sancharnet.in		फाउंड्री नगर, आगरा-282006 (उ.प्र.)

21	सूलमउ-प्रौद्योगिकी विकास केंद्र (केंद्रीय फुटवियर प्रशिक्षण संस्थान)	044-22501529	cfti@vsnl.net	65/1,जी.एस.टी. रोड़ गुंडी, चैन्नई-600032
22	सूलमउ-प्रौद्योगिकी विकास केंद्र (केंद्रीय फुटवियर प्रशिक्षण संस्थान)	0562-2642005,2642004	info@cftiagra.org.in	सी-41और 42, साईट'सी', सिकन्दरा, औद्योगिक क्षेत्र, आगरा-282007 (उ.प्र.)
23	सूलमउ-प्रौद्योगिकी विकास केंद्र (सुगंध और स्वाद विकास केंद्र)	05694-234465,234791	ffdcknj@sancharnet.in	औद्योगिक एस्टेट, जी.टी. रोड़, पी.ओ. मकरन्द नगर, कन्नौज-209726 (उ.प्र.),
24	सूलमउ-प्रौद्योगिकी विकास केंद्र (ग्लास उद्योग विकास केंद्र)	05612-232293	cdgifzbd@sancharnet.in	ए-1/1,औद्योगिक क्षेत्र, जलसर रोड़, पी.ओ. मुईद्दीनपुर फिरोजाबाद-283203 (उ.प्र.)
25	सूलमउ-औजार कक्ष (केंद्रीय औजार डिजाइन संस्थान)	040-23774536,23772748	hyd1_citdhyd@sancharnet.in	ए-1 से ए-8 एपीआईईई, बालानगर, हैदराबाद-500037 (आ.प्र.)

सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय के लिए नागरिक/क्लाइन्ट चार्टर

(2010-2011)

सेवा प्राप्तकर्ताओं की संकेतक अपेक्षाएं

क्र. सं.	सेवा प्राप्तकर्ताओं की संकेतक अपेक्षाएं
1	मंत्रालय की वेबसाइट अर्थात www.msme.gov.in पर उपलब्ध संबंधित स्कीम के दिशानिर्देशों के अनुसार सभी प्रकार से पूर्ण आवेदन/प्रस्ताव की प्राप्ति

