नागरिक चार्टरकृषि मंत्रालयकृषि एवं सहकारिता विभागविपणन एवं निरीक्षण निदेशालयएन.एच-IV, फरीदाबाद-121001http://agmarknet.nic.in

विपणन एवं निरीक्षण निदेशालयनागरिक चार्टर

- ✓ दृष्टि (विजन)
- ✓ विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय का अधिदेश

- ✓ ध्येय (मिशन)
- ✓ सेवा का मानदण्ड
- ✓ शिकायत निवारण तंत्र
- ✓ लोक शिकायत अधिकारी संपर्क सूत्र
- ✓ शिकायतों के निवारण के लिए समय-सीमा
- ✓ पणधारी (स्टेकहोल्डर)
- ✓ क्षेत्रीय कार्यालयों और उप कार्यालयों का उत्तरदायित्व
- ✓ सेवा प्राप्तकर्ताओं से अपेक्षाएं
- ✓ चार्टर के अगले पुनरीक्षण के लिए माह एवं वर्ष

<u>दृष्टि</u>

राष्ट्र की खाद्य सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए कृषि विपणन, कृषि से जुड़े महत्वपूर्ण क्षेत्रों में से एक है । इसके माध्यम से किसानों को कृषि उपज के कारगर विपणन के लिए प्लेटफार्म प्रदान किया जाता है ताकि सुव्यवस्थित विपणन प्रणाली के अंतर्गत किसानों को उनकी उपज का लाभकारी मूल्य प्राप्त हो सके । कृषि क्षेत्र में 4% विकास दर प्राप्त करने के लिए देश में आवश्यकता आधारित विपणन अवसंरचना तैयार करना आवश्यक हो गया है । कृषि विपणन, राज्य सूची का विषय है अतः इसमें समग्र विकास का लक्ष्य तभी प्राप्त किया जा सकता है जब राज्य कृषि विपणन में सुधार के लिए सक्रिय कदम उठाएं और ऐसी समर्थकारी नीति तैयार करें जिससे निजी क्षेत्र को कृषि विपणन अवसंरचना के विकास में निवेश करने में मदद मिले और देश में जीवन्त एवं कारगर विपणन व्यवस्था कायम हो सके । परन्तु केन्द्रीय सहायता के बिना नीति और कार्यक्रम समन्वय तथा राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों तथा अन्य पणधारियों की सहायता से लक्ष्यों और उद्देश्यों को हासिल करना संभव नहीं होगा । कृषि मंत्रालय के अंतर्गत विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय (डी.एम.आई.) ने कई कदम उठाए हैं और केन्द्रीय क्षेत्र की योजनाएं तैयार की हैं, जैसे कि कृषि विपणन अवसंरचना, श्रेणीकरण और मानकीकरण (ए.एम.आई.जी.एस.) का विकास/सुदृढ़ीकरण, ग्रामीण गोदामों का निर्माण (आर.जी.एस.), विपणन अनुसंधान और सूचना नेटवर्क (एगमार्कनेट) ।

विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय का अधिदेश

- ➢ कृषि विपणन आधारिक संरचना श्रेणीकरण एवं मानकीकरण का विकास/सुदृढ़ीकरण;
- ➢ ग्रामीण गोदामों का निर्माण;
- ➢ विपणन अनुसंधान एवं सूचना नेटवर्क (एगमार्कनेट);
- ➢ कृषि उपज (श्रेणीकरण एवं चिह्नांकन) अधिनियम, 1937 (1986 में यथा संशोधित) के अधीन, कृषि एवं अन्य उपज के मानकीकरण और श्रेणीकरण को बढ़ावा दिया जाना;

- कार्मिकों को कृषि विपणन का प्रशिक्षण;
- कृषि उपज मण्डियों के विनियमन और प्रबंधन पर राज्यों को परामर्श देना;
- कृषि विपणन सुधार; और
- विपणन विस्तार ।

ध्येय (मिशन)

- एकल व्यक्तियों/संस्थानों/उद्यमियों/सरकारी अभिकरणों को सक्रिय भागीदारी के लिए प्रोत्साहित करके विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत अपेक्षित विपणन आधारिक संरचना के विकास के लिए निर्धारित उद्देश्यों/लक्ष्यों को प्राप्त करना ।
- किसानों/अन्य मण्डी प्रयोक्ताओं के मध्य मंडी सूचना के प्रसार के लिए मंडियों को कंप्यूटर कनेक्टिीविटी प्रदान करने के लक्ष्यों को प्राप्त करना ।
- आवश्यक आधारिक संरचना का निर्माण करके और राज्यों/प्राधिकृत एगमार्क पैकरों को शामिल करते हुए, एगमार्क के अंतर्गत गुणवत्ता प्रमाणन कार्यक्रमों के कार्यान्वयन में आवश्यक सहायता प्रदान करना ।
- विभिन्न कृषि एवं सहगामी जिन्सों के एगमार्क मानक तैयार करना तथा उनका सुमेलन करना ।
- विभिन्न मीडिया चैनलों के माध्यम से और विभिन्न राज्य एजेन्सियों के साथ मिलकर जोरदार प्रचार अभियान चलाना ।
- कृषि विपणन के विभिन्न क्षेत्रों जैसे :- मंडी सचिवों का प्रशिक्षण, कृषि विपणन में डिप्लोमा कोर्स इत्यादि प्रशिक्षणों के माध्यम से मानव संसाधन का विकास करना।
- देश में एकीकृत विपणन प्रणाली के विकास के लिए कृषि मंत्रालय द्वारा परिचालित किए गए मॉडल एक्ट/नियमों की तर्ज पर मंडी कानून में विधिक सुधार के लिए राज्यों/केन्द्र शासित प्रदेशों को प्रेरित करना; एवं
- फार्म उत्पाद के भंडारण के लिए वैज्ञानिक भण्डारण सुविधा का सृजन करना ।(विस्तृत सूचना हमारी वेबसाइट http://agmarknet.nic.in पर उपलब्ध है)

<u>सेवा मानदण्ड</u>

सेवा मानदण्ड		
क्र0सं0	मुख्य सेवाएं	मानदण्ड
1.	**एगमार्क श्रेणीकरण सुविधाओं का सुदृढ़ीकरण योजना ।** ➢ किसानों/प्रसंस्करणकर्ताओं और उपभोक्ताओं के लाभ के लिए स्वैच्छिक एगमार्क प्रमाणीकरण योजना ।	➢ विभिन्न उपकार्यालयों/क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा प्राधिकार प्रमाणपत्र

	➢ रेप्लिका सीरियल नंबर जारी करना	प्रदान किया जाना - निर्धारित अपेक्षाओं के अनुसार सभी तरह से पूर्ण आवेदन पत्र प्राप्त होने के एक माह के भीतर । ➢ उप कार्यालयों/क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा रेप्लिका सीरियल नम्बर, आवेदन पत्र प्राप्त होने के तीन दिन के भीतर जारी किए जाएंगे बशर्ते कि निर्धारित अपेक्षाएं पूर्ण की गई हो ।
2.	**कृषि विपणन आधारिक संरचना, श्रेणीकरण और मानकीकरण का विकास/सुदृढ़ीकरण (ए.एम.आई.जी.एस.) योजना ।** ➢ राज्य विपणन बोर्ड एवं अन्य राज्य एजेन्सियों द्वारा उनके अपने फण्ड से वित्तपोषित प्रोजेक्ट – प्रोजेक्ट के मूल्यांकन के लिए प्रस्ताव नैबकॉन्स को अग्रेषित करना। ➢ राज्य विपणन बोर्ड एवं अन्य राज्य एजेन्सियों द्वारा उनके अपने फण्ड से वित्तपोषित प्रोजेक्ट - राज्य एजेन्सी प्रोजेक्ट के मामलों में प्रोजेक्ट और नैबकॉन्स की मूल्यांकन रिपोर्ट को मंजूरी समिति के सामने रखना । ➢ बैंक/नाबार्ड द्वारा वित्तपोषित प्रोजेक्ट – बैंक/नाबार्ड और डी.एम.आई. के अधिकारियों की संयुक्त निरीक्षण समिति द्वारा यह सुनिश्चित करने के लिए निरीक्षण कि पूरा किया गया प्रोजेक्ट तकनीकी और वित्तीय पैरामीटरों के अनुरूप है या नहीं ।	➢ राज्य एजेन्सी से परियोजना प्रस्ताव डी.एम.आई. प्रधान कार्यालय में प्राप्त होने के एक माह के भीतर है, बशर्ते कि यह प्रस्ताव स्कीम की अपेक्षाओं को पूरा करता है । ➢ फण्ड की उपलब्धता और योजना की अपेक्षाओं को पूरा करने की शर्तो के अध्यधीन नैबकॉन्स से मूल्यांकन प्रस्ताव प्राप्त होने के दो माह के भीतर । ➢ परियोजना के पूरा होने के संबंध में प्रोमोटर द्वारा बैंक को सूचना प्राप्त हो जाने के बाद तीन माह के भीतर।

3.	**ग्रामीण गोदामों का निर्माण नवीकरण योजना (आर.जी.एस) ।** ➢ स्कीम के मुख्य उद्देश्यों में ग्रामीण क्षेत्रों में फार्म उत्पाद, प्रोसेस्ड फार्म उत्पाद	➢ यह योजना मांग आधारित है न कि स्थान आधारिक । वैज्ञानिक

	और कृषि वस्तुओं के भंडारण की, किसानों की जरूरत को पूरा करने के लिए ग्रामीण क्षेत्रों में संबद्ध सुविधाओं सहित वैज्ञानिक भण्डारण क्षमता का सृजन करना शामिल है । ➢ लाभार्थियों को सब्सिडी जारी किया जाना । ➢ परियोजनाओं के पूरा होने के लिए समय सीमा ।	भण्डार क्षमता के सृजन के लिए अनुमोदित टी.एफ.ओ. पर सब्सिडी प्रदान करके निजी व सार्वजनिक क्षेत्र को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए । सभी वर्गो के किसानों, कृषि स्नातकों, सहकारी समितियों एवं सी.डब्ल्यू.सी./एस.डब्ल्यू.सी. को प्रोजेक्ट की पूंजी लागत के 25% की दर से पश्च समायोज्य सब्सिडी उपलब्ध कराई जा रही है । पूर्वोत्तर राज्यों, पहाड़ी क्षेत्रों एवं अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति उद्यमियों के मामले में सब्सिडी की दर 33.33% है । अन्य सभी वर्गो को परियोजना लागत के 15% की दर से सब्सिडी दी जा रही है । ➢ अग्रिम सब्सिडी सामान्यतया बैंकर से, संबंधित नाबार्ड, क्षेत्रीय कार्यालय को आवेदन पत्र प्राप्त होने की तिथि से दो महीनों के भीतर जारी की जाएगी । ➢ संतोषप्रद जे.एम.सी. रिपोर्ट के बाद बैंक से, संबंधित नाबार्ड, क्षेत्रीय कार्यालय को सब्सिडी प्राप्त होने की तिथि से दो महीने की अवधि के भीतर अंतिम सब्सिडी स्वीकृत कर दी जायेगी । ➢ परियोजना को पूरा करने के लिए समय-सीमा ऋण की पहली किश्त के भुगतान की तिथि से 15 महीने की अवधि निर्धारित की गई है । यदि निर्धारित अवधि के भीतर परियोजना पूरी नहीं होती है तो सब्सिडी का लाभ नहीं दिया जाएगा और अग्रिम सब्सिडी तत्काल वापिस करनी होगी ।
4.	**विपणन अनुसंधान एवं सूचना नेटवर्क (म्रिन) योजना ।** ➢ एगमार्कनेट पोर्टल (http://agmarknet.nic.in) के माध्यम से किसानों तथा अन्य संबंधित संगठनों से द्रुत गति से मूल्य तथा मंडी संबंधित सूचनाएं प्राप्त करने तथा उनके प्रसारण के लिए राष्ट्रीय सूचना नेटवर्क स्थापित करना ।	➢ विभिन्न मंडियों से विभिन्न कृषि वस्तुओं की आवक और कीमतों की सूचना प्रतिदिन अपलोड की जाती है ।

शिकायत निवारण तंत्र

शिकायतों का निवारण उत्तरदायी और प्रभावी तरीके से करने के लिए विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय में निम्नलिखित व्यवस्था की गई है :-

- विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, प्रधान कार्यालय, फरीदाबाद और प्रधान शाखा कार्यालय, नागपुर में सतर्कता कक्ष स्थापित किया गया है । जनता एवं कर्मचारियों से सीधे अथवा प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग के माध्यम से शिकायतों का तेजी से निवारण सुनिश्चित करने के लिए प्रधान कार्यालय, फरीदाबाद, प्रधान शाखा कार्यालय, नागपुर, केन्द्रीय एगमार्क प्रयोगशाला, नागपुर एवं डी.एम.आई के 11 क्षेत्रीय कार्यालयों में शिकायत निवारण तंत्र का गठन किया गया है ।

लोक शिकायत अधिकारी – संपर्क सूत्र

संबंधित अधिकारियों का पता, उनके कार्यालय/आवास का फोन नम्बर एवं ई-मेल पता नीचे दिया गया है :-

कार्यालय/संगठन का नाम	शिकायत अधिकारी का नाम	कार्यालय का पूरा पता	कार्यालय/आवास की दूरभाष सं0 ई-मेल का पता	अधिकारियों की कार्य अवधि	शिकायत सुनने के लिए निर्धारित समय/दिन
1	2	3	4	5	6
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, प्रधान कार्यालय, फरीदाबाद	श्री आर.के. मीना, सहायक कृषि विपणन सलाहकार	न्यू सीजीओ कॉम्पलेक्स, ए-ब्लॉक, एन.एच-IV, फरीदाबाद-121001	0129-2434346(का) 9250046325(आवास) ई-मेल : rksogun54@nic.in	पूर्वाहन 8.45 से 5.15 अपराहन	बुधवार 16 से 17 बजे तक
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, प्रधान शाखा कार्यालय, नागपुर और उप-कार्यालय	श्री राकेश सक्सेना, उप कृषि विपणन सलाहकार	नवीन सचिवालय भवन, नागपुर-440001	0712-2562272 (का) 0712-2513762 (आवास) ई-मेल : dmibrhq@nic.in	पूर्वाहन 9.30 से 6.00 बजे अपराहन	मंगलवार & बृहस्पतिवार 10 से 11 बजे
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, केन्द्रीय एगमार्क प्रयोशाला, नागपुर	श्री राकेश सक्सेना, उप कृषि विपणन सलाहकार	नार्थ अम्बाझरी रोड़, नागपुर – 440010	0712-2565647 (का) 0712-2565647 (आवास) ई-मेल : cal@nic.in	पूर्वाहन 9.30 से 6.00 बजे अपराहन	शुक्रवार 10 से 12 बजे
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, क्षेत्रीय कार्यालय, नई दिल्ली एवं क्षेत्रीय एगमार्क प्रयोगशाला (आरएएल), नई दिल्ली	डा. बी.पी. पटनायक, वरिष्ठ विपणन अधिकारी	आरएएल, ओखला भवन, डब्ल्यू-6, फेज-II, ओखला, नई दिल्ली	011-26387285 (का) 011-26175720 (आवास) drbppattnaik@rediffmail.com	पूर्वाहन 9.30 से 6.00 बजे अपराहन	सोमवार & शुक्रवार 15 से 16 बजे
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, क्षेत्रीय कार्यालय, कोलकाता और उप कार्यालय & क्षेत्रीय एगमार्क प्रयोगशाला,	श्री एस.एन एस. तोमर, उप कृषि विपणन सलाहकार	सीजीओ कॉम्पलेक्स, चौथी मंजिल, ए-विंग, डीएफ ब्लॉक, सेक्टर-1, साल्ट लेक, कोलकाता-700 064	033-23347553 (का) फैक्स: 033-23340845 ई-मेल: dmiwb03@hub.nic.in	पूर्वाहन 9.00 से 6.00 बजे अपराहन	शुक्रवार 15 से 16 बजे

कोलकाता					
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, क्षेत्रीय कार्यालय, मुम्बई और उप कार्यालय & क्षेत्रीय एगमार्क प्रयोगशाला, मुम्बई	श्री एम.थंगराज, उप कृषि विपणन सलाहकार	न्यू सीजीओ बिल्डिंग, तीसरी मंजिल, न्यू मेरिन लाइन्स, मुम्बई-400020	022-22036801 (का) 9867218811 (मो.) ई-मेलः dmiromah@nic.in	पूर्वाहन 9.30 से 6.00 बजे अपराहन	बुधवार 10 से 13 बजे
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, क्षेत्रीय कार्यालय, चेन्नई और उप कार्यालय & क्षेत्रीय एगमार्क प्रयोगशाला, चेन्नई	श्री अनिल कुमार आर., सहायक कृषि विपणन सलाहकार	चौथी मंजिल, छठा ब्लॉक, शास्त्री भवन, 26 हड्डाउस रोड़, चेन्नई-600 006	044-28278065 (का) 044-28218314 (आवास) ई-मेल : anilayanikkadu@yahoo.com	पूर्वाहन 9.15 से 5.45 बजे अपराहन	बुधवार 12 से 13 बजे
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद और उप कार्यालय & क्षेत्रीय एगमार्क प्रयोगशाला	श्री सी.नन्दिया, वरिष्ठ विपणन अधिकारी	कमरा नं. 219, II फ्लोर, केन्द्रीय सदन, सुल्तान बाजार, हैदराबाद-500095	040-24657446 (का) 040-23740394 (आवास) nandaiahc@yahoo.co.in	पूर्वाहन 9.15 से 5.45 बजे अपराहन	शुक्रवार 16 से 17 बजे
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, क्षेत्रीय कार्यालय, भोपाल एवं क्षे0ए0प्र0, भोपाल	श्री ए.के. सिंह, सहायक कृषि विपणन सलाहकार	दूसरी मंजिल, 245, जोन-II, एम.पी. नगर, भोपाल-462011	0755-2551847 (का) मोबाइल नं.: 09713869901 ई-मेल:dmicho@nic.in	पूर्वाहन 9.30 से 6.00 बजे अपराहन	बुधवार 15.30 से 16.00 बजे
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, क्षेत्रीय कार्यालय, चण्डीगढ और उप कार्यालय & क्षे.ए.प्र. अमृतसर	डा0 गजेन्द्र सिंह, सहायक कृषि विपणन सलाहकार	छठीं मंजिल, केन्द्रीय सदन, सेक्टर-9, "ए", चंडीगढ-160 047	0172-2743201 (का) मोबाइल नं. 09417063945 ई-मेल: dmich01@nic.in	पूर्वाहन 9.00 से 5.30 बजे अपराहन	सभी कार्यदिवस 0930 से 1800 बजे
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, क्षेत्रीय कार्यालय, जयपुर एवं क्षे.ए.प्र. जयपुर	श्री वाई.एम. राव, उप कृषि विपणन सलाहकार	ब्लॉक ए,चौथा फ्लोर, केन्द्रीय सदन परिसर, सैक्टर-10, विद्याधर नगर,जयपुर-302023	0141-2233762 (का) मोबाइल नं. 9001559966 ई-मेलः agmarkjprrj@nic.in	पूर्वाहन 9.30 से 6.00 बजे अपराहन	शुक्रवार 16 से 17 बजे
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, क्षेत्रीय	डा. बी.एम.मेहरोत्रा, सहायक कृषि	केन्द्रीय भवन, पांचवा फ्लोर, हॉल नं.2,	0522-2326658 (का) मोबाइल नं.09454992285	पूर्वाहन 9.30 से 6.00 बजे	सभी कार्यदिवस 0930 से 1800

कार्यालय, लखनऊ एवं उप कार्यालय & क्षेत्रीय एगमार्क प्रयोगशालाएं	विपणन सलाहकार	सेक्टर-एच, अलीगंज, लखनऊ-226 024	ई-मेल: agmark@up.nic.in	अपराह्न	बजे
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, क्षेत्रीय कार्यालय, गुवाहाटी एवं उप कार्यालय, शिलॉग	श्री टी.के. रे, सहायक कृषि विपणन सलाहकार	रूकमिनीगांव, नवरत्न पथ, मकान नं. 09, गुवाहाटी-781022 (असम)	0361-2485256 (का) 09435041360 (आवास) ई-मेल: dmias01@nic.in	पूर्वाह्न 9.00 से 5.30 बजे अपराह्न	सोमवार 16 से 17 बजे
विपणन एवं निरीक्षण निदेशालय, क्षेत्रीय कार्यालय, कोची और आरएएल कोची, उप कार्यालय,कालीकट और तिवेन्द्रम	श्री एम.एम. जोश, वरिष्ठ विपणन विकास अधिकारी	ब्लॉक 'ए', छठा फ्लोर, केन्द्रीय भवन, सीएसइजेड के सामने, कक्कानाड, कोची-682037	0484-2424794 (का) 0484-2427516 (आवास) ई-मेल: mmjose45@yahoo.com	पूर्वाह्न 9.00 से 5.30 बजे अपराह्न	मंगलवार 14 से 15 बजे

शिकायतों के निवारण के लिए समय-सीमा

- याचिकाकर्ता को पावती/अंतरिम उत्तर भेजना – 15 दिन
- शिकायत का पूरी तरह से निवारण – 3 महीने

पणधारी(स्टेकहोल्डर)

यह निदेशालय विभिन्न क्षेत्रों में सेवाएं उपलब्ध करा रहा है, अत: स्टेकहोल्डर में कृषक, उत्पादक, उपभोक्ता, उद्यमी, राज्य एजेन्सियां, सरकारी एवं गैर सरकारी संगठन इत्यादि शामिल हैं ।

क्षेत्रीय कार्यालयों एवं उप कार्यालयों का उत्तरदायित्व देश के विभिन्न क्षेत्रों में अवस्थित क्षेत्रीय कार्यालय, उप कार्यालय, केन्द्रीय एगमार्क प्रयोगशाला एवं क्षेत्रीय एगमार्क प्रयोगशालाएं विभिन्न योजनाओं के सेवा मानदण्डों को पूरा करने के लिए उत्तरदायी हैं । बेहतर सेवा मानदण्डों के लिए इन सब कार्यालयों के प्रभारी उत्तरदायी हैं । (कार्यालयों का विवरण http://agmarknet.nic.in) पर उपलब्ध है ।

सेवा प्राप्तकर्ताओं से अपेक्षाएं

- सेवा प्राप्तकर्ताओं से निदेशालय की अपील है कि वे योजना के दिशानिर्देशों के अनुसार समग्र तथा पूरी सूचना उपलब्ध कराएं ताकि मामलों/विवादों का निपटारा समय से हो सके ।
- सेवा प्राप्तकर्ताओं द्वारा सही और सटीक जानकारी दी जानी चाहिए ताकि मामलों/विवादों का निपटारा समय पर हो सके ।

चार्टर के अगले पुनरीक्षण के लिए माह एवं वर्ष

नागरिक चार्टर में आगे और सुधार के लिए जनता से प्राप्त प्रतिक्रिया (रिस्पान्स) को ध्यान में रखते हुए, दो वर्ष बाद इसका पुनरीक्षण किया जाएगा ।

****