



नागरिक / ग्राहक चार्टर

भारत सरकार

सुपारी एवं मसाला विकास निदेशालय

कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय

(कृषि एवं किसान कल्याण विभाग)

कन्नूर रोड, वेस्ट हिल पी.ओ.

कालीकट, केरल - 673005, भारत

वेबसाइट: <http://dasd.kerala.gov.in>

प्रस्तावना (Preface)

सुपारी एवं मसाला विकास निदेशालय देश में मसालों, सुपारी, पान के पत्ते और सुगंधित पौधों के समग्र विकास में संलिप्त एक राष्ट्रीय स्तर की एजेंसी है। फसल-उन्मुख दृष्टिकोण के माध्यम से देश में मसालों और सुपारी के विकास को एक बड़ी गति देने के लिए कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार के अधीन एक अधीनस्थ कार्यालय के रूप में वर्ष 1966 में इस निदेशालय की स्थापना की गई थी। निदेशालय विकासात्मक कार्यक्रमों को लागू करके, सांख्यिकीय डेटा के संग्रह, संकलन और रखरखाव तथा अधिदेशित फसलों के प्रचार के लिए प्रचार-प्रसार और प्रोपेगैंडा में शामिल होकर अपने जनादेश को पूरा करता है। निदेशालय वर्तमान में 'एकीकृत बागवानी विकास मिशन' (MIDH) के तत्वावधान में संबंधित फसल के प्रमुख उत्पादन केंद्रों में मसालों, सुगंधित पौधों और सुपारी पर विकास कार्यक्रमों को लागू और उनकी निगरानी कर रहा है।

निदेशालय का जनादेश (Mandate) निम्नलिखित है:

- इसे सौंपी गई फसलों की विकासात्मक आवश्यकताओं का आकलन करना।
- केंद्रीय क्षेत्र / केंद्र प्रायोजित योजनाओं को तैयार करना और उन्हें सीधे या राज्य सरकारों, कृषि विश्वविद्यालयों आदि के माध्यम से लागू करना।
- केंद्रीय क्षेत्र / केंद्र प्रायोजित योजनाओं के कार्यान्वयन की निगरानी करना और विकास गतिविधियों का समन्वय करना।
- कमोडिटी विकास कार्यक्रमों पर राज्य सरकारों और अन्य एजेंसियों को तकनीकी सहायता प्रदान करना।
- क्षेत्रफल, उत्पादन, निर्यात, आयात, कीमतों आदि के आंकड़ों का संग्रह और संकलन करना तथा उन्हें केंद्र और राज्य सरकारों व अन्य एजेंसियों को प्रसारित करना।
- अनुसंधान संस्थानों और विस्तार एजेंसियों के साथ संपर्क बनाए रखना और प्रौद्योगिकी के हस्तांतरण में दो-तरफा चैनल के रूप में कार्य करना।
- वस्तुओं (कमोडिटीज) से संबंधित प्रचार कार्यों को संभालना।
- वस्तुओं के विकास से संबंधित सभी मामलों पर केंद्र और राज्य सरकारों की सहायता करना।
- मसाला नर्सरियों का प्रत्यायन (Accreditation)

निदेशालय अपने कार्यक्रम को राज्य कृषि/बागवानी विभागों, राज्य कृषि विश्वविद्यालयों (SAU), आईसीएआर (ICAR) संस्थानों और अन्य सरकारी एजेंसियों के माध्यम से लागू करता है। इसी कारण से इस चार्टर का नाम '**नागरिक/ग्राहक चार्टर**' (Citizen/Clients Charter) रखा गया है।

निदेशालय ने दी जाने वाली कुछ मुख्य सेवाओं की पहचान की है और इसके प्रभावी वितरण के लिए मानक तय किए हैं। इस प्रकार का पहला चार्टर 'प्रदर्शन निगरानी और मूल्यांकन प्रणाली' तथा 'सेवोत्तम दिशानिर्देशों' के अनुरूप तैयार किया गया है। सेवाओं की पहचान करते समय, मापने योग्य और सत्यापन योग्य सेवाओं और उनके मानकों पर ध्यान केंद्रित किया गया है। चार्टर में उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र भी शामिल है। यह चार्टर इस प्रसिद्ध सिद्धांत पर आधारित है कि एक लोकतांत्रिक शासन प्रणाली में नागरिक ही राजा होता है और सरकारी संगठन शासन करने के लिए नहीं, बल्कि नागरिकों की सेवा के लिए अस्तित्व में हैं।

दृष्टिकोण (Vision)

निदेशालय घरेलू उपभोग और निर्यात की मांग को पूरा करने के लिए मसालों, सुपारी, पान के पत्ते और सुगंधित फसलों के उत्पादन और उत्पादकता को बढ़ाने के लिए कार्य करता है।

मिशन (Mission)

फसलों के उत्पादन, उत्पादकता और स्थिरता में सुधार के लिए विकास कार्यक्रमों के कार्यान्वयन के माध्यम से मसालों, सुपारी, पान के पत्ते और सुगंधित फसलों की वैज्ञानिक खेती का प्रचार करना।

मूल्य (Values)

- सत्यनिष्ठा और ईमानदारी
- पारदर्शिता और जवाबदेही
- निष्पक्षता और न्यायसंगतता
- अनुशासन और सौजन्य
- विश्वसनीयता और भरोसा
- पहल और नवाचार

प्रतिबद्धता (Commitment)

सतत उत्पादन के लिए मसालों, सुपारी, पान के पत्ते और सुगंधित फसलों के विकास के लिए प्रतिबद्ध।

सेवा वितरण मानक (Service Delivery Standards)

कृपया अनुलग्नक (Annexure) देखें।

सेवा प्राप्तकर्ताओं और हितधारकों से सांकेतिक अपेक्षाएं (Indicative expectations):

- वित्तीय सहायता/सब्सिडी की मंजूरी के लिए आवेदन/प्रस्ताव निर्धारित प्रारूपों में, सभी प्रकार से पूर्ण करके जमा किए जाने चाहिए। विभिन्न सेवाओं के लिए निर्धारित प्रारूप <http://dasd.kerala.gov.in> पर प्राप्त किए जा सकते हैं।
- आवेदनों के साथ प्रासंगिक दस्तावेज/संलग्नक जमा किए जाने चाहिए।
- कार्यान्वयन एजेंसियों को धन जारी करना निर्धारित प्रारूप में उपयोगिता प्रमाण पत्र (Utilization Certificates) की उपलब्धता के अधीन है।
- कार्यान्वयन एजेंसियां मासिक/त्रैमासिक/वार्षिक आधार पर समय पर प्रगति रिपोर्ट जमा करें।
- परियोजना प्रस्ताव उचित माध्यम (proper channels) से प्रस्तुत किए जाएंगे।
- आम जनता के लिए उपयोगी अधिकांश जानकारी आरटीआई अधिनियम (RTI Act) के तहत प्रकट की गई है और <http://dasd.kerala.gov.in> पर रखी गई है। आरटीआई अधिनियम के तहत अनुरोध प्रस्तुत करने से पहले कृपया इस जानकारी का उपयोग करें।

शिकायतें और निवारण (Complaints and Grievances)

एक जिम्मेदार और संवेदनशील भारत सरकार के विभाग के रूप में हमारे पास शिकायतें प्राप्त करने और उन्हें समय पर और प्रभावी ढंग से संबोधित करने के लिए निम्नलिखित तंत्र होगा:-

- हम प्राप्त सभी शिकायतों को प्राप्ति के 48 घंटों के भीतर तुरंत स्वीकार करेंगे और प्राप्ति की तारीख से 15 कार्य दिवसों के भीतर अंतिम उत्तर प्रदान करने का प्रयास करेंगे। यदि निर्दिष्ट समय के भीतर अंतिम उत्तर भेजना संभव नहीं है, तो शिकायतकर्ता को एक अंतरिम उत्तर प्रस्तुत किया जाएगा। इस उद्देश्य के लिए एक शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) को निम्नलिखित विवरण के अनुसार नामित किया गया है:-

विवरण	जानकारी
जीआरओ का नाम (Name of GRO)	श्री बाबूलाल मीणा (Shri. Babulal Meena)
पदनाम (Designation)	उप निदेशक (Deputy Director)
संपर्क जानकारी (Contact information)	फोन: 0495-2369877 फैक्स: 0495-2765777 ईमेल: spicedte@nic.in
डाक का पता (Postal address)	सुपारी एवं मसाला विकास निदेशालय, कृषि मंत्रालय (कृषि एवं सहकारिता विभाग), कन्नूर रोड, वेस्ट हिल पी.ओ., कालीकट 673005, केरल
मिलने का समय (Visiting time)	कार्य दिवसों के दौरान किसी भी समय (सोमवार से शुक्रवार सुबह 9.00 बजे से शाम 5.30 बजे तक)

- यदि निर्धारित समय के भीतर शिकायत पर ध्यान नहीं दिया जाता है या दिया गया अंतिम उत्तर/उपाय संतोषजनक नहीं है, तो निदेशक, सुपारी एवं मसाला विकास निदेशालय, कालीकट के पास अपील दायर की जा सकती है।

हितधारक / ग्राहक (Stake holders/clients)

- राज्य कृषि/बागवानी विभाग
- राज्य कृषि/बागवानी विश्वविद्यालय (SAU)
- आईसीएआर (भारतीय कृषि अनुसंधान परिषद) संस्थान
- पैनल में शामिल (Empanelled) गैर-सरकारी संगठन
- कृषि विज्ञान केंद्र
- वेतन एवं लेखा कार्यालय, कृषि एवं किसान कल्याण विभाग, कोचीन
- मसाला नर्सरी (सार्वजनिक/निजी)
- वैज्ञानिक, अनुसंधान विद्वान, छात्र समुदाय, किसान

- डीएएसडी (DASD) के अधिकारी
- आम तौर पर नागरिक

निष्कर्ष (Conclusion)

यह चार्टर केवल उन कार्यों/सेवाओं का एक सारांश है जो निदेशालय अपने ग्राहकों और सामान्य रूप से नागरिकों को देने का प्रस्ताव करता है। दी गई सेवाओं के संबंध में सेवा प्राप्तकर्ताओं/हितधारकों से निरंतर प्रतिक्रिया/सुझावों का स्वागत है क्योंकि इससे हमें सेवा वितरण तंत्र में सुधार करने और आपकी आवश्यकताओं के प्रति अधिक संवेदनशील बनने में मदद मिलेगी। चार्टर पर प्रतिक्रिया/सुझाव "निदेशक, सुपारी एवं मसाला विकास निदेशालय, कन्नूर रोड, वेस्ट हिल पी.ओ., कोझीकोड, केरल 673005" को भेजे जा सकते हैं।

सेवा वितरण मानक अनुलग्नक (Service Delivery Standards Annexure)

क्रम संख्या (SI No.)	सेवाएं (Services)	सेवा / प्रदर्शन मानक (Service / Performance standard)	संबंधित अधिकारी के संपर्क विवरण (Contact details of officer concerned)	भारत (Weight age %)	प्रक्रिया (Process)	आवश्यक दस्तावेज (Documents required)	शुल्क, यदि कोई हो (Fee, if any)
1.	रोपण सामग्री उत्पादन कार्यक्रम और छोटे नर्सरी केंद्र की स्थापना	राज्य कृषि विश्वविद्यालय (SAU) / आईसीएआर (ICAR) संस्थान / पैनल में शामिल एनजीओ	निदेशक फोन: 0495-2765501	40	1) निर्धारित प्रारूप में SAUs/ICAR संस्थानों से प्रस्तावों की प्राप्ति। 2) प्रस्तावों का परीक्षण। 3) अनुमोदन के लिए मंत्रालय को प्रस्ताव प्रस्तुत करना। 4) कार्यान्वयन के लिए संबंधित SAUs/ ICAR संस्थानों को अनुमोदित कार्यक्रमों का आवंटन।	विस्तृत परियोजना प्रस्ताव, वार्षिक प्रगति रिपोर्ट, ऑडिटेड उपयोगिता प्रमाण पत्र	कुछ नहीं (Nil)
2.	बीज उत्पादन के लिए बुनियादी ढांचा			10			कुछ नहीं (Nil)
3.	प्रदर्शन भूखंडों (Demonstration plots) की स्थापना			10			कुछ नहीं (Nil)
4.	राष्ट्रीय / राज्य / जिला स्तर के सेमिनार / कार्यशालाएं / किसान प्रशिक्षण /			10			कुछ नहीं (Nil)

	कौशल विकास कार्यक्रमों का आयोजन।						
5.	नर्सरियों का प्रत्यायन (Accreditation of Nurseries)	सार्वजनिक/निजी नर्सरी	निदेशक फोन: 0495-2765501	10	1) आवेदन की प्राप्ति 2) आवेदन का परीक्षण 3) नर्सरी निरीक्षण एवं प्रमाणन	सभी प्रासंगिक दस्तावेजों के साथ निर्धारित प्रारूप में आवेदन	सार्वजनिक - कोई शुल्क नहीं निजी - 3000/-
6.	सूचना तकनीकी / सांख्यिकीय डेटा का प्रसार	10 कार्य दिवस	निदेशक फोन: 0495-2765501	05	1) अनुरोध की प्राप्ति 2) अनुरोध का परीक्षण और अनुमोदन देना 3) प्रसार (Dissemination)	उचित अनुरोध	कुछ नहीं (Nil)
7.	यात्रा भत्ता (TA) / सीईए (CEA) / एफए (FA) / चिकित्सा की मंजूरी के लिए डीएएसडी (DASD) अधिकारियों के वित्तीय दावे	10 कार्य दिवस	निदेशक फोन: 0494-2765501 spicedte@nic.in	05	1) निर्धारित प्रारूप में आवेदनों की प्राप्ति 2) आवेदनों का परीक्षण 3) प्रशासनिक स्वीकृति देना, बिल तैयार करना और भुगतान के लिए वेतन एवं लेखा अधिकारी (PAO) को प्रस्तुत करना।	आवश्यक संलग्नकों के साथ सभी प्रकार से विधिवत पूर्ण किए गए आवेदन।	कुछ नहीं (Nil)
8.	सेवानिवृत्त होने वाले अधिकारियों के पेंशनभोगी लाभों का निपटान	सेवानिवृत्ति की तारीख से 20 कार्य दिवस	निदेशक फोन: 0495-2765501 spicedte@nic.in	05	1) निर्धारित प्रारूप में आवेदनों की प्राप्ति 2) आवेदनों का परीक्षण 3) प्रशासनिक स्वीकृति देना, बिल तैयार करना और भुगतान के लिए वेतन एवं लेखा अधिकारी (PAO) को प्रस्तुत करना।	1) नियमों के अनुसार आवश्यक संलग्नकों के साथ सभी प्रकार से विधिवत पूर्ण किए गए आवेदन। 2) पीएओ (PAO), कृषि	कुछ नहीं (Nil)

						एवं सहकारिता विभाग, कोचीन से आवश्यक भुगतान प्राधिकरण/ मंजूरी।	
9	प्रस्तुत किए गए चालान/बिलों के लिए विक्रेताओं (Vendors) को भुगतान	15 कार्य दिवस	फोन: 0495- 276550 1 spicedte @nic.in	05	1. चालानों का परीक्षण 2. चालान की प्रक्रिया (Processing) 3. स्वीकृति आदेश जारी करना 4. भुगतान के लिए बिल पीएओ (PAO) को भेजना	सभी प्रकार से पूर्ण बिल/चालान	कुछ नहीं (Nil)

* दर्शाए गए दिन वास्तविक कार्य दिवस हैं।