



नागरिक / ग्राहक चार्टर

रक्षा उत्पादन विभाग

रक्षा उत्पादन विभाग

दृष्टि

राष्ट्र की रक्षा के लिए अपेक्षित उत्कृष्ट हथियारों, प्लेटफार्मों, शस्त्रों, गोलाबारूदों, उपस्करों और अन्य सामग्रियों के उत्पादन में आत्मनिर्भरता।

मिशन

रक्षा उपस्करों की गुणवत्ता में सुधार करने व उनकी समय से सुपुर्दगी करने के लिए नीतियों, पहलों और प्रोत्साहनों के माध्यम से स्वदेशी सक्षमता और क्षमता बढ़ाना, निजी क्षेत्र की भागीदारी को बढ़ाना, वैश्विक मानक प्राप्त करने के लिए भारतीय रक्षा उद्योग में अनुसंधान एवं विकास को प्रोत्साहित करना और आयुध निर्माणियों एवं सार्वजनिक क्षेत्र के रक्षा उपक्रमों के कार्यकलापों को बेहतर बनाना।

II. मूल सेवा/संचालन

क्रम सं.	सेवा/संचालन	जिम्मेदार व्यक्ति	ई-मेल	मोबाइल (फोन न.)	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज
1.	स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति	सुश्री साधना खन्ना, उप सचिव (एनएस)	sadhna.khanna@nic.in	9810861802	<ul style="list-style-type: none"> रिक्त पद की अधिसूचना आवेदनों की छानबीन और डीपीई को आगे भेजने के लिए डीडीपी द्वारा तीन पात्र उम्मीदवारों का अंतिम चयन डीपीई में छानबीन समिति की सिफारिशें एसीसी का अनुमोदन 	क. निर्धारित प्रपत्र में आवेदन ख. सहमति पत्र ग. घोषणा पत्र घ. हितों का आपस में न टकराना
		श्री एस.आर अग्रवाल निदेशक (एएस)	sr.agrawal@gov.in	9818223451		
		श्री टिमोथी टी गोनमेई, निदेशक (ईएस)	tt.gonmei@nic.in	011- 23012779		
2.	रक्षा मदों के विनिर्माण के लिए औद्योगिक लाइसेंसों की स्वीकृति के लिए डीआईपीपी से प्राप्त औद्योगिक लाइसेंस आवेदनों का निपटान	श्री कुलदीप परवाल, उप सचिव (डीआईपी)	Kuldeepparwal.ofb@ofb.gov.in	9958687608 011- 23012483	<ul style="list-style-type: none"> औद्योगिक नीति एवं संवर्धन विभाग (डीआईपीपी) से सभी प्रकार से पूर्ण आवेदनों की प्राप्ति डीआईपीपी से एनओसी के लिए विचार-विमर्श एवं सिफारिशों हेतु निजी क्षेत्र की भागीदारी संबंधी स्थायी समिति के समक्ष प्रस्तुत करना 	विधिवत रूप से भरे हुए औद्योगिक लाइसेंस आवेदन का डीआईपीपी द्वारा अग्रेषित किया जाना ।
3.	लाइसेंसी कंपनियों के संबंध में निर्यात अनुमति की स्वीकृति	श्री कुलदीप परवाल, उप सचिव (डीआईपी)	Kuldeepparwal.ofb@ofb.gov.in	9958687608 011- 23012483	<ul style="list-style-type: none"> रक्षा मदों के निर्यात के लिए एनओसी जारी करने के लिए आवेदन की समीक्षा की जाती है। मानक प्रचालन प्रक्रिया के अनुसार जांच एवं प्रोसेस 	<ul style="list-style-type: none"> अंतिम प्रयोक्ता प्रमाण-पत्र विधिवत रूप से पूर्ण आवेदन (इसका प्रारूप डीडीपी के वेबसाइट पर उपलब्ध है।)

क्रम सं.	सेवा/संचालन	जिम्मेदार व्यक्ति	ई-मेल	मोबाइल (फोन न.)	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज
4.	सीपीजीआरएएमएस का शिकायत निवारण तंत्र	श्री आर.सी मीणा, उप सचिव (समन्वय)	dscoord@ddpmod.gov.in	09968652117 011- 23013705	<ul style="list-style-type: none"> ऑनलाइन अथवा हार्ड कॉपी में प्राप्त आवेदन का दो माह की अवधि में उत्तर दिया जाता है। 	पूर्ण विवरणों एवं सहायक दस्तावेज यदि कोई हों, सहित शिकायत आवेदन
5.	विक्रेता पंजीकरण	सभी नियंत्रणालय/ एसक्यूआई	वेबसाइट www.dgqadefence.gov.in पर उपलब्ध है।	वेबसाइट www.dgqadefence.gov.in पर उपलब्ध है।	<ul style="list-style-type: none"> मानकीकरण निदेशालय से जेएसजी:015:03-2007 की प्रति प्राप्त की जाती है। जेएसजी: 015:03-2007 में दी गई टिप्पणियों का अध्ययन किया जाता है। संबंधित एसक्यूआई में पंजीकरण (वीएआर) फार्म हेतु विक्रेता मूल्यांकन आवेदन विक्रेता को भरकर प्रस्तुत करना होता है। वीएआर की छानबीन सत्यापन हेतु मूल्यांकन दल का आपूर्तिकर्ता की निर्माणी/वक्स का दौरा एचएसपी को विक्रेता मूल्यांकन रिपोर्ट (वीएआर) पर एसक्यूओ/क्यूओ की सिफारिश वीएआर और सभी दस्तावेजों की छानबीन निरस्त होने पर आपूर्तिकर्ता और सभी को सूचित करना। स्वीकार होने पर एचएसपी, सीडीबी (सेंट्रल डाटा बैंक) से नियंत्रण संख्या प्राप्त करता है और आपूर्तिकर्ता एवं सभी संबंधितों को पंजीकरण प्रमाण-पत्र जारी करता है। सार-संग्रह में आपूर्तिकर्ता का नाम शामिल करना। 	वेबसाइट:- www.dgqadefence.gov.in पर उपलब्ध जेएसजी 15.03.2007 के अनुसार

डीडीपी

क्रम सं.	सेवा/संचालन	जिम्मेदार व्यक्ति	ई-मेल	मोबाइल (फोन न.)	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज
6.	भुगतान आधार पर निजी विक्रेताओं के लिए परीक्षण सुविधा	सभी नियंत्रणालय /एसक्यूएई	वेबसाइट www.dgqadefence.gov.in पर उपलब्ध है।	वेबसाइट www.dgqadefence.gov.in पर उपलब्ध है।	वेबसाइट www.dgqadefence.gov.in पर उपलब्ध है।	वेबसाइट:- www.dgqadefence.gov.in उपलब्ध एसओपी के अनुसार
7.	भारत में निजी फर्मों द्वारा विनिर्मित स्पोर्टिंग आम्स का प्रूफ परीक्षण	प्रूफ हाउस:- सीक्यूए (एसए) पोस्ट इच्छापुर, पश्चिम बंगाल 743144	cqasa-dgqa@nic.in	033- 25949792 033- 25937113	<ul style="list-style-type: none"> गन्स/बैरल्स की सुपुर्दगी और टेस्टेड गन/बैरल की सुपुर्दगी व्यक्तिगत तौर पर यह विधिवत रूप से सील बंद एवं हस्ताक्षरित प्राधिकारी के मान्य पत्रों के साथ अपने एजेंट के जरिए संबंधित प्रूफ हाउस से सुपुर्दगी लेने/करने के लिए लाइसेंस अपेक्षित होगा। प्रत्येक प्रूफ हाउस द्वारा उनके संबंधित क्षेत्रों के अंतर्गत आने वाले गन विनिर्माता के लिए प्रस्तुति एवं संग्रह के लिए समय-सीमा अधिसूचित होता है। प्रूफ परीक्षण के परिणाम की सूचना मिलने के बाद 40 दिनों के अंदर टेस्टेड गन/बैरल का संग्रह होना चाहिए। 	डीक्यूए(ए), नई दिल्ली द्वारा जारी सितंबर, 1993 में संशोधित भारत सरकार, रक्षा मंत्रालय की भारत में शाट गन्स के प्रूफ हेतु प्रक्रिया के अनुसार।

III. सेवा मानक

क्रम सं.	सेवा/संचालन	सफलता संकेतक	सेवा मानक	इकाई	डाटा स्रोत
1.	स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति	रिक्तियों की अधिसूचना की तिथि से	12	महीना	मंत्रालय अभिलेख
2	रक्षा मदों के विनिर्माण के लिए औद्योगिक लाइसेंसों की स्वीकृति के लिए डीआईपीपी से प्राप्त औद्योगिक लाइसेंस आवेदनों का निपटान	मामले की प्राप्ति की तिथि से लिया गया समय	45	दिन	मंत्रालय अभिलेख
3.	लाइसेंसी कंपनियों के संबंध में निर्यात अनुमति की स्वीकृति	मामले की प्राप्ति की तिथि से लिया गया समय	45	दिन	मंत्रालय अभिलेख
4.	सीपीजीआरएएमएस की शिकायत निवारण तंत्र	मामले की प्राप्ति की तिथि से लिया गया समय	60	दिन	मंत्रालय अभिलेख
5.	विक्रेता पंजीकरण	मामले की प्राप्ति की तिथि से लिया गया समय	90	दिन	जेएसजी:15:03.2007 ए
6.	भुगतान आधार पर निजी विक्रेताओं के लिए परीक्षण सुविधा	मामले की प्राप्ति की तिथि से लिया गया समय	परीक्षण मानकों के अनुसार (संगत आईएस)	दिन	एसओपी के अनुसार
7.	भारत में निजी उद्यमों द्वारा विनिर्मित स्पोर्टिंग आर्म्स की प्रूफ परीक्षण	मामले की प्राप्ति की तिथि से लिया गया समय	उपस्कर के अनुसार	दिन	डीक्यूए(ए), नई दिल्ली द्वारा जारी भारत में शॉट गन के प्रूफ के लिए प्रक्रिया

IV. शिकायत निवारण

क्र.सं.	शिकायत निवारण अधिकारि	फोन न.	ई-मेल	मोबाइल फोन न.
1.	श्री आर.सी मीणा, उप सचिव (समन्वय)	011-23013705	dscoord@ddpmod.gov.in	09968652117

V.सेवा से संकेतक अपेक्षाएं

क्र.सं.	सेवा से संकेतक अपेक्षाएं
1.	सेवा प्राप्तियों से संकेतक अपेक्षाएं
2.	विभागीय दिशानिर्देशों से अनुपालन में सहयोग
3.	मंत्रालय के विचारार्थ सुस्पष्ट
4.	निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित प्रारूप में रिपोर्ट भेजना
5.	निर्धारित प्रारूपों में आवेदनों/प्रस्तावों को प्रस्तुत किया जाना, यदि कोई हो तो
6.	सेवा सुपुर्दगी के लिए औपचारिकताओं की पूर्ति हेतु यदि कोई समय-सीमा निर्धारित हो तो उसका अनुपालन किया जाएगा।

VI. स्टेक होल्डर्स/ग्राहक

भारतीय आयुध निर्माणी संगठन
भारत डायनामिक लि.
भारत इलेक्ट्रानिक लि.
मिश्र धातु निगम लि.
हिन्दुस्तान एयरोनॉटिक्स लि.
भारत अर्थ मूवर्स लि.
हिन्दुस्तान शिपयार्ड लि.
गार्डन रिच शिपबिल्डर्स एंड इंजीनीयर लि.
माझगांव डॉक लि.
गोवा शिपयार्ड लि.
निजी क्षेत्र

VII. जिम्मेदारी केन्द्रों और अधीनस्थ संगठनों

क्रम सं.	जिम्मेदारी केन्द्रों और अधीनस्थ संगठनों	लैंडलाइन न.	ई-मेल	मोबाइल न.	पता
1.	आयुध निर्माणी बोर्ड	033-22481290	sec.ofb@nic.in	9433013238	सचिवालय बोर्ड (5वीं मंजिल), आयुध निर्माणी बोर्ड, आयुध भवन 10 ए, एस.के. बोस रोड, कोलकाता-700001
2	गुणता आश्वासन महानिदेशालय	011-2301 6219	ppt-dgqa@nic.in	7836961833 9871682897	कमरा क्रमांक 37, एच ब्लॉक नई दिल्ली -110011.
3	वैमानिकी गुणता आश्वासन महानिदेशालय	011-23011534	hq.dgaqa@nic.in	9868214655	कमरा क्रमांक 83A, एच ब्लॉक नई दिल्ली -110011.
2	भारत डायनामिक लि.	040-24340553	esmreddy4@gmail.com	9490797601	बीडीएल, कंचनबाग, हैदराबाद- 500058
3	भारत इलेक्ट्रॉनिक लि.	080-25039276	prahaladps@bel.co.in	9740077253	बीईएल कोरपोरेट कार्यालय, आउटर रिंग रोड, बेंगलूरु
4	मिश्र धातु निगम लि.	040-24341333	pallab55@rediffmail.com	9177304920	पो. कंचनबाग, हैदराबाद- 500058
5	हिन्दुस्तान एयरोनॉटिक्स लि.	080-22320991 080-22320839	planning@hal-india.com	9945609689	एचएएल कोरपोरेट कार्यालय, 15/1, कंबन रोड, बेंगलूरु – 560001
6	भारत अर्थ मूवर्स लि.	080-22983145	office@cpd.beml.co.in	9008989396	जनरल मैनेजर, कोरपोरेट प्लानिंग बीईएमएल लि., बीईएमएल, सौधा, 23/1, एसआर नगर, बेंगलूरु
7	हिन्दुस्तान शिपयार्ड लि.	9493792550	dgmpppm.hsl@gov.in	9493792550	हिन्दुस्तान शिपयार्ड लि., गांधीग्राम (पी.ओ), विशाखापट्टनम -530005
8	गार्डन रिच शिपबिल्डर्स एंड इंजीनियर लि.	033-24893424	ccp.gm@grse.co.in	9831069578	जीआरएसई लि., (61 पार्क यूनिट), 61, गार्डन रिच रोड, कोलकाता
9	माझगांव डॉक लि.	022-23735341	shiremath@maxagondoc k.gov.in	9324224353	एमडीएल, डॉकयार्ड रोड, मुम्बई – 400010
10	गोवा शिपयार्ड लि.	0832-2500113	akshetti@goashipyard.co m	9423055565	योजना विभाग, जीएसएल, वास्को डी गामा, गोवा
