



पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय

का

नागरिक / ग्राहक चार्टर

पता शास्त्री भवन, नई दिल्ली
वेबसाइट आईडी www.petroleum.nic.in
जारी करने की तारीख _____,2014

विजन

भारत के विकास में योगदान देने के लिए हाइड्रोकार्बन ऊर्जा का वहनीय और सुरक्षित बनाना।

मिशन

1. हाइड्रोकार्बन के विकास के लिए अनुकूल नीतियां बनाना और प्रभावी विनियामक ढांचा उपलब्ध कराना।
2. इक्विटी तेल और विदेशी गैस के साथ-साथ हाइड्रोकार्बन के घरेलू अन्वेषण एवं उत्पादन (ईएंडपी) में तेजी लाना।
3. प्रौद्योगिकी उन्नयन और उत्पादन, रिफाइनिंग, परिवहन और विपणन क्षेत्रों में क्षमता बढ़ाकर हाइड्रोकार्बन का विकास करना।
4. परिवारों सहित अर्थव्यवस्था की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए पेट्रोलियम उत्पादों की आपूर्ति और वितरण अवसंरचना विकसित करना।
5. सेवा मानकों को बढ़ाना और ग्राहक संतुष्टि को अधिकतम करना।
6. ईंधन संरक्षण, स्वच्छ और हरित ईंधनों को प्रोत्साहित करना तथा ऊर्जा के वैकल्पिक स्रोतों का विकास करना।

मुख्य सेवाएं / लेनदेन

पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय

नागरिक / ग्राहक चार्टर

क्र.सं.	सेवाएं / लेनदेन	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (दूरभाष सं.)	प्रोसेस	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	प्रणाली	राशि
1.	अपतटीय क्षेत्रों के लिए पेट्रोलियम खनन पट्टा (पीएमएल) जारी करना	15	श्री प्रशांत एस. लोखंडे, उप सचिव (ई-1)	Prashant.lokhande@nic.in	(23073069) 9818774152	सक्षम प्राधिकारी से प्रस्ताव का अनुमोदन अर्थात् पीएससी पर हस्ताक्षर करना	उत्पादन हिस्सेदारी संविदा (पीएससी) (www.dghindia.org)	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
2.						अपतटीय ब्लॉकों के लिए पीईएल जारी करने के लिए पूर्ण आवेदन फार्म प्रस्तुत करना	पीईएल आवेदन फार्म डीजीएच के पास उपलब्ध है (www.dghindia.org)	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						अपेक्षित पीईएल शुल्क और सुरक्षा जमा राशि तथा पीईएल आवेदन प्रस्तुत करना	पीएंडएनजी नियम 1959 के अनुसार समय-समय पर संशोधित (नवीनतम संशोधन तारीख 16 दिसंबर, 2009 है) (www.petroileum.nic.in)	मुख्य शीर्ष 0802-पेट्रोलियम रियायत शुल्क और रॉयल्टी (गैर-कर प्राप्ति)	आरटीजीएस	रु.1,00,000 (प्रारंभिक लाइसेंस शुल्क)+ ब्लॉक के क्षेत्र के लिए रु.200/- प्रति वर्ग कि.मी. की दर से राशि
						सक्षम प्राधिकारी द्वारा प्रस्ताव का अनुमोदन	1. ऑपरेटर द्वारा पीईएल आवेदन देना 2. पीईएल शुल्क जमा करने के लिए पावती देना 3. पीएससी की हस्ताक्षरित प्रति			
						पीएमएल आदेश जारी करना	कोई नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						आवेदन में प्रस्तुत अनुसार सूचना का वैधीकरण	ब्यौरा डीजीएच के पास उपलब्ध है।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

क्र.सं.	सेवाएं / लेनदेन	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (दूरभाष सं.)	प्रोसेस	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	प्रणाली	राशि
2.	पेट्रोलियम खनन पट्टे जारी करना	15	श्री प्रशांत एस. लोखंडे, उप सचिव (ई-1)	Prashant.lokhande@nic.in	(23073069) 9818774152	अपतटीय ब्लॉक के लिए पीएमएल जारी करने हेतु पूर्ण आवेदन फार्म प्रस्तुत करना	क्षेत्रीय विकास योजना की अनुमोदित प्रति सहित पीएमएल आवेदन	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						अपेक्षित पीईएल शुल्क और पीईएल आवेदन प्रस्तुत करना	पीएंडएनजी नियम 1959 के अनुसार समय-समय पर संशोधित (नवीनतम संशोधन तारीख 16 दिसंबर, 2009 है) (www.petrolium.nic.in)	मुख्य शीर्ष 0802-पेट्रोलियम रियायत शुल्क और रॉयल्टी (गैर-कर प्राप्त)	आरटीजीएस	₹.2,00,000 (प्रारंभिक लाइसेंस शुल्क)+ ₹.1.20,000 (प्रारंभिक व्यय)
						आवेदन में प्रस्तुत अनुसार सूचना का वैधीकरण	कोई दस्तावेज नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						डीजीएच से प्रस्ताव की सिफारिश	डीजीएच द्वारा उपलब्ध कराया गया परामर्शी पत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी द्वारा प्रस्ताव का अनुमोदन	1. पीईएल आवेदन 2. पीईएल शुल्क जमा करने के लिए पावती देना 3. डीजीएच से सिफारिश पत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						पीएमएल आदेश जारी करना	कोई नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
3.	प्राकृतिक गैस के अंतर्गत राजसहायता की स्वीकृति	12	श्री सुभाशीष पांडा, निदेशक (जीपी)	pandas@ias.nic.in	(23388764) 9899111432	ओएमसी द्वारा पीपीएसी को भेजा गया प्रस्ताव	ओएमसी के दावे	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						पीपीएसी द्वारा प्रस्तावों की जांच	-	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						पीपीएसी द्वारा मंत्रालय को राजसहायता राशि की सिफारिश	दावों का पुनरीक्षित दस्तावेज तथा पीपीएसी की सिफारिश	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

क्र.सं.	सेवाएं / लेनदेन	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (दूरभाष सं.)	प्रोसेस	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	प्रणाली	राशि
						मंत्रालय द्वारा दावे की प्रोसेसिंग और राजसहायता जारी करना	दावों का पुनरीक्षित दस्तावेज तथा पीपीएसी की सिफारिश	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
4.	पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस विनियामक बोर्ड (पीएनजीआरबी) के अध्यक्ष, सदस्यों की नियुक्ति के प्रस्ताव	15	श्री सुभाशीष पांडा, निदेशक (जीपी)	pandas@ias.nic.in	(23388764) 9899111432	पीएसईबी संगठनों द्वारा रिक्तियों का परिचालन	एमओपी एंड एनजी द्वारा रिक्तियों की घोषणा	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						पीईएसबी द्वारा आवेदनों की जांच	जहां-कहीं लागू होगा, मंत्रालय द्वारा सतर्कता अनुमोदन दिया जाएगा	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						खोज समिति द्वारा चयन	आवेदन और सतर्कता अनुमोदन (कार्रवाई डीओपीटी द्वारा की जाएगी)	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						एसीसी का अनुमोदन प्राप्त करना	खोज समिति की सिफारिश (कार्रवाई डीओपीटी द्वारा ली जाएगी)	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						एसीसी की सिफारिश	उपर्युक्त सभी दस्तावेज	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						एमओपीएनजी द्वारा नियुक्ति की अधिसूचना	एसीसी की सिफारिश	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
5.	योजना निधियों की रिलीज आरजीआईपीटी	15	श्री विजय गोपाल मंगल, उप सचिव (सामान्य)	Vijay.mangal@nic.in	(23381029) 9818271882	राजीव गांधी पेट्रोलियम और प्रौद्योगिकी संस्थान द्वारा कागजातों की प्रस्तुति (आरजीआईपीटी)	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

क्र.सं.	सेवाएं / लेनदेन	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (दूरभाष सं.)	प्रोसेस	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	प्रणाली	राशि
						कागजातों की जांच और वित्त प्रभाग से अनुमोदन प्राप्त करना	मंत्रालय द्वारा अपेक्षित दस्तावेजों के लिए समय-समय पर अनुदेश भी जारी किए जाते हैं।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदन	निधियों की रिलीज के लिए प्रस्तुत की जाने वाली मांग	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						निधियों की रिलीज	जारी निधियों के लिए उपयोगिता प्रमाण-पत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
6.	बोर्ड स्तरीय कार्यात्मक निदेशकों, अध्यक्ष / प्रबंध निदेशक / सीएमडी की नियुक्ति के लिए प्रस्ताव	15	श्री पी. कल्याणसुंदरम, संयुक्त सचिव (सामान्य और सीए)	jsca-png@nic.in	(23387936) 9868128168	पीईएसबी / एसीसी दिशानिर्देशों के अनुसार रिक्ति की सूचना पीईएसबी को देना	कार्य विवरण	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						पीईएसबी द्वारा उम्मीदवार(रों) का चयन और संक्षिप्त सूची बनाना	सीपीएसई से सतर्कता प्रोफाइल	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						चयनित उम्मीदवार(रों) के संबंध में सीवीसी से सतर्कता अनुमोदन प्राप्त करना	पीईएसबी की सिफारिश	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदन के बाद प्रस्ताव को एसीसी को अनुमोदन के लिए भेजा जाता है।	अधिकारियों की एसीआर	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						एमओपीएनजी द्वारा नियुक्ति आदेश जारी करना	एसीसी की सिफारिश	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

क्र.सं.	सेवाएं / लेनदेन	भार %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (दूरभाष सं.)	प्रोसेस	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	प्रणाली	राशि
7.	तुरंत शिकायत निवारण	13	श्री पी. कल्याणसुंदरम, संयुक्त सचिव (सामान्य और सीए)	jsca-png@nic.in	(23387936) 9868128168	मंत्रालय के क्षेत्राधिकार से संबंधित शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक (http://pgportal.gov.in) या लिखित दोनों रूप में दिया जा सकता है।	पद, फैक्स, ई-मेल या सीपीग्राम पोर्टल द्वारा शिकायत भेजना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						संबंधित पीएसयू से संबंधित शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक रूप से भेजा जाता है।	पद, फैक्स, ई-मेल या सीपीग्राम पोर्टल द्वारा शिकायत भेजना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						तेल पीएसयू द्वारा शिकायत का निवारण किया जाएगा और मंत्रालय को अनुपालन के लिए भेजा जाएगा।	पद, फैक्स, ई-मेल या सीपीग्राम पोर्टल द्वारा शिकायत भेजना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						मंत्रालय द्वारा शिकायत निवारण की निगरानी नियमित आधार पर की जाएगी।	पद, फैक्स, ई-मेल या सीपीग्राम पोर्टल द्वारा शिकायत भेजना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

सेवा मानक

क्र.सं.	सेवाएं / लेनदेन	भार	सफल संकेतक	सेवा मानक	यूनिट	भार	आंकड़ा स्रोत
1.	अपतटीय ब्लॉकों के लिए पेट्रोलियम अन्वेषण लाइसेंस (पीईएल) जारी करना	15		10	कार्य दिवस	5.00	
2.	अपतटीय क्षेत्रों के लिए पेट्रोलियम अन्वेषण लाइसेंस (पीईएल) जारी करना	15.0		10	कार्य दिवस	5.00	
3.	प्राकृतिक गैस के अंतर्गत राजसहायता की मंजूरी	12.0	पीपीएसी से प्रस्ताव के प्राप्त होने के बाद ओएमसी को निधियों की रिलीज के लिए लिया जाने वाला औसत समय	20	कार्य दिवस	12.00	मंत्रालय का रिकार्ड
4.	पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस विनियामक बोर्ड (पीएनजीआरबी) के अध्यक्ष, सदस्यों की नियुक्ति के प्रस्ताव	15.0	सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन के बाद पीएनजीआरबी के अध्यक्ष, सदस्यों को नियुक्ति पत्र जारी करने में लिया जाने वाला समय।	15	दिन	10.00	मंत्रालय का रिकार्ड
5.	योजना निधियों की रिलीज आरजीआईपीटी	15.0	वित्तीय सहायता उपलब्ध कराना	30	दिन	15.00	आरजीआईपीटी प्रस्ताव और मंत्रालय का रिकार्ड
6.	बोर्ड स्तरीय कार्यात्मक निदेशकों, अध्यक्ष / प्रबंध निदेशक / सीएमडी की नियुक्ति के लिए प्रस्ताव	15.0	पीएसईबीसे सिफारिश की प्राप्ति की तारीख से लिया गया औसत समय	90	दिन	6.00	मंत्रालय का रिकार्ड
7.	तुरंत शिकायत निवारण	13.0	सीपीग्राम पोर्टल के जरिए प्राप्त शिकायत की पावती देने में लिया गया औसत समय	3	कार्य दिवस	2.51	सीपीग्राम और मंत्रालय का रिकार्ड
			डाक के जरिए प्राप्त शिकायत की पावती देने में लिया गया औसत समय	3	कार्य दिवस	2.51	सीपीग्राम और मंत्रालय का रिकार्ड
			अतिरिक्त सूचना के लिए सूचना भेजने में लिया गया औसत समय	10	कार्य दिवस	4.99	सीपीग्राम और मंत्रालय का रिकार्ड
			शिकायत निपटान में लिया जाने वाला औसत समय	45	कार्य दिवस	4.99	सीपीग्राम और मंत्रालय का रिकार्ड

शिकायत निवारण

Website url to lodge <http://pgportal.gov.in/>

पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय

क्र.सं.	जन शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन	ई-मेल	मोबाइल
1.	श्री विजय गोपाल मंगल, उप सचिव (सतर्कता / समान्य / पीजी)	23381029	Vijay.mangal@nic.in	9818271882

स्टेक होल्डरों / ग्राहकों की सूची

पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय

क्र.सं.	स्टेक होल्डर / ग्राहक
1.	पेट्रोलियम उत्पादों के उपभोक्ता
2.	उपभोक्ता एसोसिएशन्स
3.	राज्य सरकारें
4.	केन्द्रीय सरकार विभाग
5.	उद्योग एसोसिएशन
6.	खुदरा आउटलेट डीलर एसोसिएशन
7.	एलपीजी डिस्ट्रीब्यूटर एसोसिएशन
8.	होलसेल बिक्री केरोसिन डीलर एसोसिएशन
9.	तेल सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम
10.	पेट्रोलियम संरक्षण अनुसंधान एसोसिएशन
11.	पेट्रोलियम योजना और विश्लेषण प्रकोष्ठ
12.	निजी तेल कंपनियां
13.	मंत्रालय के अंतर्गत सांविधिक और स्वायत्त संगठन

क्र.सं.	स्टेक होल्डर / ग्राहक
---------	-----------------------

जवाबदेही केन्द्र और अधीनस्थ संगठन

क्र.सं.	जवाबदेही केन्द्र और अधीनस्थ संगठन	लैंडलाइन नम्बर	ई-मेल	मोबाइल नम्बर	पता
1.	हाइड्रोकार्बन महानिदेशालय	012-2472100	dg@dghindia.org	981185540	सी-139, सेक्टर-63, आआईडीबी भवन, नौएडा-201301, उत्तर प्रदेश
2.	पेट्रोलियम योजना और विश्लेषण प्रकोष्ठ	24361616	Archana.mathur@nic.in	9811480764	स्कोप कॉम्प्लैक्स, कोर-8, 7, इंस्टीट्यूशनल एरिया, लोदी रोड, नई दिल्ली - 110003
3.	तेल उद्योग विकास बोर्ड	0120-2594602	oidb-mopng@nic.in secy.oidb@nic.in	8130585511	सी-ब्लॉक, तीसरा तल, प्लॉट नं.2, सेक्टर-73, ओआईडीबी भवन, नौएडा, उत्तर प्रदेश
4.	तेल उद्योग सुरक्षा निदेशालय	0120-2593800	Hirak.dutta@gov.in	9999101924	सी-ब्लॉक, तीसरा तल, प्लॉट नं.2, सेक्टर-73, ओआईडीबी भवन, नौएडा, उत्तर प्रदेश
5.	उच्च प्रौद्योगिकी केन्द्र	0120-2593701	bdghosh@cht.in	9810602107	सी-ब्लॉक, तीसरा तल, प्लॉट नं.2, सेक्टर-73, ओआईडीबी भवन, नौएडा, उत्तर प्रदेश
6.	पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस विनियामक बोर्ड	23709137	chmn-pngrb@nic.in	9871185109	पहला तल, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, बाबर रोड, नई दिल्ली - 110001
7.	पेट्रोलियम संरक्षण अनुसंधान एसोसिएशन	26198799	abhaybak@pcra.org	9910500573	संरक्षण भवन, 10, भीकाजी कामा प्लेस, नई दिल्ली-110066

सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएं

पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय

क्र.सं.	सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएं
1.	निर्धारित समय अनुसूची के अनुसार तेल कंपनियों / पेट्रोलियम आयोजना और विश्लेषण प्रकोष्ठ से राजसहायता योजनाओं के अंतर्गत दावों की समय पर प्राप्ति
2.	डीलर एसोसिएशनों, तेल कंपनियों, पेट्रोफेड और अन्य संगठनों से नियमित फीडबैक
3.	सभी संगत ब्यौरे शिकायत की स्पष्टता, और विशेषकर शिकायतकर्ता का पूरा पता और फोन नम्बर उल्लेख करना
4.	निर्धारित समय-सीमा के अनुसार निर्धारित फार्मेट में रिपोर्टें भेजना
5.	नीतियों, कार्यक्रमों और प्रक्रियाओं पर अद्यतन स्थिति के लिए मंत्रालय की वेबसाइट की जांच करना
6.	मंत्रालय की वेबसाइट पर डाले गए प्रारूपों पर अपने सुझाव / जानकारी देना / जिन्हें परिचालित किया गया है।