

नागरिक चार्टर – राष्ट्रीय परीक्षण शाला

नागरिक चार्टर/ग्राहक चार्टर

राष्ट्रीय परीक्षण शाला

उपभोक्ता मामले विभाग
ब्लॉक सीपी, सेक्टर-V, साल्टलेक
कोलकाता-700 091

दृष्टि: औद्योगिक व उपभोक्ता उत्पादों के परीक्षण व गुणवत्ता मूल्यांकन के माध्यम से भारत की जनता के लिए उत्पादों की गुणवत्ता एवं समानुरूपता सुनिश्चित करके उपभोक्ताओं के अधिकारों एवं हितों का संरक्षण तथा सक्षम परीक्षण तकनीशियनों के एक विशाल समूह का सर्जना करना।

लक्ष्य: औद्योगिक (निजी एवं सार्वजनिक क्षेत्र की इकाइयों से संबद्ध) ग्राहकों, उपभोक्ताओं, भारतीय मानक समानुरूप संस्था, भारतीय मानक ब्यूरो, राज्य एवं केन्द्रीय सरकारी विभागों, सतर्कता विभागों, विधि न्यायालय, वैज्ञानिक एवं शैक्षणिक संस्थानों तथा व्यक्तियों से भी विभिन्न प्रकार के औद्योगिक एवं उपभोक्ता उत्पादों (औषधि तथा हथियार एवं अस्त्र-शस्त्र के सिवाय) को प्राप्त करना, ग्राहकों के निर्धारित आवश्यकताओं के अनुरूप परीक्षण प्रयोगशालाओं में परीक्षण एवं गुणवत्ता मूल्यांकन का कार्य ग्रहण करना एवं समानुरूप मूल्यांकन से युक्त परीक्षण प्रमाणपत्र निर्गत करना समानुरूपता। इसके अतिरिक्त राष्ट्रीय परीक्षण शाला के लक्ष्य को आगे बढ़ाने के लिए रापशा कोलकाता, मुम्बई, चेन्नई, गाज़ियाबाद, जयपुर तथा गुवाहाटी (मुख्यालय कोलकाता में) स्थित राष्ट्रीय परीक्षण शाला के छः क्षेत्रीय शाखाओं में परीक्षण पद्धतियों में प्रशिक्षण भी संचालित करती हैं।

नागरिक चार्टर – राष्ट्रीय परीक्षण शाला

शिकायत निवारण की प्रक्रिया

राष्ट्रीय परीक्षण शाला

- 1) नागरिकों/ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों के निवारण हेतु रा.प.शा के क्षेत्रीय शाखाओं (कोलकाता, मुम्बई, चेन्नई, गाज़ियाबाद, जयपुर एवं गुवाहाटी) के प्रधान, शिकायत अधिकारी के रूप में कार्य करते हैं।
- 2) यदि प्रस्तुत किये गये शिकायत का संबंधित क्षेत्रीय शाखा में निश्चित समय-सीमा (आगे प्रदर्शित) के अन्दर निवारण नहीं होता है तो उक्त शिकायत को निवारण के लिए महानिदेशक, राष्ट्रीय परीक्षण शाला, कोलकाता को भेजा जा सकता है।
- 3) यदि महानिदेशक, रा.प.शा के स्तर से भी शिकायत का निवारण नहीं होता है या महानिदेशक, रा.प.शा के जवाब से नागरिक/ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो मामले को निदेशक, (शिकायत), उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली को भेजा जा सकता है। राष्ट्रीय परीक्षण शाला के क्षेत्रीय प्रधानों, महानिदेशक, रा.प.शा एवं निदेशक (शिकायत), उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार से संपर्क का पता निम्नलिखित है:

सम्पर्क हेतु विवरण: रा.प.शा के प्रत्येक क्षेत्रीय प्रधान

i) निदेशक

राष्ट्रीय परीक्षण शाला (पूर्वी क्षेत्र)
ब्लॉक सीपी, सेक्टर-5, साल्टलेक
कोलकाता- 700091
दूरभाष- (033) 2367 3871
(033) 23673429/30/31
फैक्स: (033) 2367 3871
ईमेल: director.er@nth.gov.in

ii) वैज्ञानिक प्रभारी

राष्ट्रीय परीक्षण शाला (पश्चिमी क्षेत्र)
प्लॉट सं.-एफ-10, एमआईडीसी, मरोल,
अन्धेरी (पू), मुम्बई-400093
दूरभाष: (022) 2834 1483
(022) 28352350/2832 7276/2835 2341
फैक्स: (022) 2834 1767
ईमेल: nthwr@mtnl.gov.in

iii) निदेशक

राष्ट्रीय परीक्षण शाला (दक्षिणी क्षेत्र)
तारामणी,
चेन्नई – 600113
दूरभाष: (044) 2243 2374/3158
फैक्स: (044) 2243 3158
ईमेल: nthsr@tn.nic.in

iv) निदेशक

राष्ट्रीय परीक्षण शाला (उत्तरी क्षेत्र)
कमला नेहरू नगर
गाज़ियाबाद – 201 112
दूरभाष: (0120) 2789 493/906/795
फैक्स: (0120) 2789 883/813
ईमेल: nthnr-ca@nic.in

v) वैज्ञानिक प्रभारी

राष्ट्रीय परीक्षण शाला (उत्तर-पश्चिमी क्षेत्र)
ई-763, रोड सं. 9एफ1, वीकेआई एरिया
जयपुर-302 013
दूरभाष: (0141) 233 2057/2058
फैक्स: (0141) 233 0074
ईमेल: nthjaipur-ca@nic.in

vi) वैज्ञानिक प्रभारी

राष्ट्रीय परीक्षण शाला (उत्तर-पूर्वी क्षेत्र)
कालापहाड़, सीआईटीआई कम्प्लेक्स
गुवाहाटी-781 016
दूरभाष: (0361) 247 1938/7405
फैक्स: (0361) 247 1938
ईमेल: nthner@gmail.com

2) महानिदेशक

राष्ट्रीय परीक्षण शाला
ब्लॉक सीपी, सेक्टर-5, साल्टलेक
कोलकाता-700 091
दूरभाष: (033) 2367 3870/72
फैक्स: (033) 2367 3868/69
ईमेल: dgntn-wb@nic.in

उपभोक्ता मामले विभाग
भारत सरकार
12/ए, जाम नगर हाऊस
नई दिल्ली-110001
दूरभाष सं.- 011-23386210

नागरिक चार्टर – राष्ट्रीय परीक्षण शाला

<p>1. सूचना हेतु एवं शिकायतें भेजने के लिए कृपया संपर्क करें- अधिकारी प्रभारी</p> <p>2. ऊपर प्रदर्शित संबंधित रा.प.शा क्षेत्र के सूचना एवं सुविधा - काउन्टर (सुबह 10.30 बजे से सन्ध्या 5.00 बजे तक (शनिवार, रविवार एवं अवकाश के दिनों को छोड़कर)</p> <p style="text-align: center;">1. स्वागत कक्ष स्थित सुविधा काउन्टर, गेट सं. 6, कृषि भवन, नई दिल्ली (सुबह 10.00 बजे से सन्ध्या 5.00 बजे तक (यदि उपभोक्ता मामले विभाग में शिकायत दर्ज करानी हो तो)</p> <p style="text-align: center;">अन्य जानकारियों के लिए, कृपया रा.प.शा की वेबसाइट www.nth.gov.in पर लॉगइन करें।</p>
12. शिकायतकर्ता ऊपर प्रदर्शित ईमेल के माध्यम से भी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
3. शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया:
4. शिकायतकर्ता डाक/फैक्स/ईमेल/दूरभाष तथा व्यक्तिगत रूप से उपस्थित होकर भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

सेवा मानक:

क्रमांक	मुख्य सेवाएँ	मानक
1	सभी प्रकार के औद्योगिक तथा उपभोक्ता उत्पादों (औषधि एवं अस्त्र-शस्त्र व गोला-बारूद के सिवाय) का परीक्षण व कैलिब्रेशन शिल्प-मूर्तियों का कैलिब्रेशन एवं परीक्षण तथा कैलिब्रेशन प्रमाणपत्र जारी करना।	ग्राहक को जारी किये गए सेवा अनुरोध प्रपत्र में उल्लिखित परीक्षण/कैलिब्रेशन प्रमाणपत्र जारी करने की संभावित तिथि का अनुपालन।
2	शैक्षणिक संस्थानों के विद्यार्थियों तथा औद्योगिक पेशेवर लोगों को परीक्षण की पद्धतियों में प्रशिक्षण प्रदान करना	वर्ष में 12 प्रशिक्षण सत्र संचालित किये जाते हैं।
3	सूचना के अधिकार अधिनियम के अन्तर्गत प्राप्त आवेदनों का निपटान	सूचना के अधिकार अधिनियम के अनुरूप 30 दिनों के अन्दर
4	उपभोक्ता शिकायतों का निपटान	30 दिनों के अन्दर

सेवा प्राप्तकर्ताओं से प्रत्याशा:

1. जमा किये जाने वाले नमूनों की संख्या तथा परीक्षण/कैलिब्रेशन हेतु प्रदेय शुल्क की जानकारी क्षेत्रीय प्रधान/विभागीय प्रधान से प्राप्त करें।
2. आवश्यक सेवा के लिए परीक्षण-शुल्क हेतु अनुरोध पत्र रा.प.शा के संबंधित क्षेत्रीय प्रधान को अग्रेषित किया जाए।
3. आवश्यक परीक्षा शुल्क www.bharatkosh.gov.in के माध्यम से ऑनलाइन जमा किया जा सकता है
4. भारतकोश लिंक न मिलने की स्थिति में आवश्यक परीक्षण शुल्क डिमांड ड्राफ्ट या एकाऊंट पेयी चेक रा.प.शा के संबंधित क्षेत्रीय निदेशक/वैज्ञानिक प्रभारी (जो उचित हो) के पक्ष में जमा कराई जाए।
5. नमूना एवं परीक्षण/कैलिब्रेशन शुल्क जमा कराने के पश्चात सेवा अनुरोध प्रपत्र (एस.आर.एफ) प्राप्त करें।

नागरिक चार्टर – राष्ट्रीय परीक्षण शाला

6.	प्रशिक्षण सुविधा प्राप्त करने के लिए वेबसाइट में प्रदर्शित रा.प.शा के प्रशिक्षण कैलेंडर को देखें या ग्राहक की आवश्यकता के अनुरूप टेलर मेड प्रशिक्षण के लिए रा.प.शा के क्षेत्रीय प्रधान से संपर्क करें।
7.	बचे हुए नमूने, यदि हो, को परीक्षण/कैलिब्रेशन प्रमाणपत्र निर्गत होने के 3 माह के अन्दर वापस लिया जा सकता है, 3 माह के पश्चात बचा हुआ नमूना रा.प.शा द्वारा नष्ट कर दिया जाएगा।
8.	परीक्षण/कैलिब्रेशन प्रमाणपत्र (पीडीसी) निर्गत करने की संभावित तिथि सेवा अनुरोध प्रपत्र (एस.आर.एफ) में जाँच लें।
9.	प्रमाणपत्र निर्गत करने की संभावित तिथि (पी.डी.सी) के भीतर परीक्षण/कैलिब्रेशन प्रमाणपत्र प्राप्त नहीं होने की स्थिति में रा.प.शा के क्षेत्रीय प्रधान से संपर्क किया जाए या सकारात्मक जवाब नहीं प्राप्त नहीं होने पर महानिदेशक, रा.प.शा से संपर्क किया जाए।
10.	रा.प.शा की सेवाओं के संबंध में अपने विचार/टिप्पणी क्षेत्रीय प्रधान को अग्रेषित की जाए।
11.	परीक्षण/कैलिब्रेशन हेतु भेजे गए नमूने की अद्यतन स्थिति की जानकारी के लिए रा.प.शा की वेबसाइट देखें। यह सुविधा वर्तमान में रा.प.शा (पू.क्षे), कोलकाता, रा.प.शा (द.क्षे), चेन्नई, रा.प.शा (प.क्षे), मुम्बई, रा.प.शा (उ.क्षे), गाज़ियाबाद तथा रा.प.शा (उ.प.क्षे), जयपुर के लिए उपलब्ध है।

शिकायत निवारण प्रणाली:

राष्ट्रीय परीक्षण शाला
शिकायतकर्ता से प्रत्याशा
शिकायतकर्ता को चाहिए * शिकायत स्पष्ट रूप से दर्ज कराएं ताकि पुष्टि की जा सके * शिकायतकर्ता के संपर्क का पूरा विवरण दिया जाए
जवाब के लिए समय-सीमा
प्राप्ति स्वीकृति - 7 दिनों के अन्दर
अन्तरीम जवाब - 15 दिनों के अन्दर (अन्य क्षेत्र के मामलों के संबंध में)
अनुमानित अंतिम निपटान - 45 दिनों के अन्दर

चार्टर मूल्यांकन प्रपत्र – सेवाएँ

क्रम सं.	सेवा	सफलता संकेतक	सेवा मानक	ईकाई	वजन	तथ्य स्रोत	उत्कृष्ट	अति उत्तम	उत्तम	अच्छा	बुरा
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	100%	90%	80%	70%	60%
							(8) मूल्यांकन मापदण्ड				
	गुणवत्ता परीक्षण एवं तथा प्रमाणपत्र जारी करना	मूल्यांकन समय	एस.आर.एफ में उल्लेखित परीक्षण कैलिब्रेशन प्रमाणपत्र जारी करने की संभावित तिथि का अनुपालन	अनुपालन	65	प्रयोगशाला रिकार्ड	100	95	90	85	80

2 प्रशिक्षण प्रदान संख्या 12 प्रशिक्षण सत्र प्रति- %

नागरिक चार्टर – राष्ट्रीय परीक्षण शाला

वर्ष संचालित करना है (हासिल) 15 वार्षिक विवरण 100 95 90 85 80

3 आरटीआई के अन्तर्गत समय आरटीआई अधिनियम के % 10 रिकॉर्ड 100 95 90 85 80
आवेदन का निपटान अनुरूप 30 दिन (हासिल)

शिकायत स्वीकृति / निवारण समय मापदंड

मूल्यांकन मापदंड

क्रम शिकायत का सफलता सेवा मानक ईकाई वजन तथ्य स्रोत उत्कृष्ट अति उत्तम उत्तम अच्छा बुरा
सं. जवाब संकेतक 100% 90% 80% 70% 60%

1 प्राप्ति स्वीकृति समय 3 दिन के भीतर % हासिल 2 ग्राहक का रिकॉर्ड 100 98 95 93 90

2 अन्तरीम जवाब समय 7 दिनों के भीतर % हासिल 2 ग्राहक का रिकॉर्ड 90 85 80 75 70
(यदि मामला अधीनस्थ संस्था से संबद्ध हो तो)

3 अंतिम निपटान समय 30 दिनों के भीतर % हासिल 6 ग्राहक का रिकॉर्ड 0 5 10 15 30