



नागरिक चार्टर

प्रशुल्क आयोग
औद्योगिक नीति और संवर्धन विभाग
वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय

7वाँ तल, लोकनायक भवन
खान मार्केट, नई दिल्ली-110511

<http://tc.nic.in>

जनवरी 2017

विषय सूची

	पृष्ठ संख्या
1. प्रस्तावना	3
2. दृष्टि क्षेत्र	4
3. ध्येय	5
4. उद्देश्य	5
5. कार्य	5
6. पणधारियों/ अनुरोधकर्त्ताओं का विवरण	6
7. प्रशुल्क आयोग द्वारा प्रस्तावित सेवाएं	6
8. अध्ययन प्रक्रियाओं में अनुक्रम और अन्योन्यक्रिया	7
9. अध्ययन की प्रक्रिया/कार्यविधि/उत्तरदायित्व	8
10. अध्ययन की समय सीमा	13
11. प्रत्येक पदनामित पद के कर्त्तव्य	14
12. शिकायत निवारण	15
13. अनुरोधकर्त्ताओं से अपेक्षाएं	16

1. प्रस्तावना

प्रशुल्क आयोग की स्थापना सितम्बर 1997 में संकल्प संख्या ए-42012/1/98 ई.IV/सी डी एन द्वारा दिनांक 2 सितम्बर 1997 को आर्थिक उदारवाद की वचनबद्धता और प्रशुल्क सम्बन्धी मुद्दों की जांच-पड़ताल के लिए एक स्वतंत्र निकाय के रूप में की गई। आन्तरिक सहायता प्रदान करने के लिए औद्योगिक लागत एवं मूल्य ब्यूरो (बी आई सी पी) का अप्रैल 1999 में इस आयोग में विलयन कर दिया गया। वर्तमान प्रशुल्क आयोग पूर्ववर्ती संगठनों नामतः, प्रशुल्क बोर्ड, प्रशुल्क आयोग (पुराना) औद्योगिक लागत एवं मूल्य ब्यूरो के प्रकार्यों के समामेलन और परिमार्जन का परिणाम है।

प्रशुल्क आयोग के पास विशेषज्ञों की बहु-आयामी संरचना है जिनमें तकनीकी विशेषज्ञ, लागत और वित्तीय विश्लेषक, सांख्यिकीविद् एवं अर्थशास्त्री हैं जो सरकार को संसूचित निर्णय लेने में अध्ययन आधारित निविष्टि प्रदान करते हैं। अध्ययन में शामिल यूनिट को प्रश्नावली भेजकर और उनका दौरा करके मूल आंकड़े एकत्रित किए जाते हैं तथा इस तरह से एकत्रित प्राथमिक और गौण प्रकार के आंकड़ों का विश्लेषण करके अध्ययन कार्य पूरा किया जाता है।

आयोग के विशेषज्ञ अध्ययनों में मानकीकरण का एक उपकरण के रूप में उपयोग करते हैं जिससे संसूचित निर्णय लेने और आंकड़ों/सूचना के विश्लेषण के साथ-साथ अध्ययनगत उत्पादों/क्षेत्रों/उद्योगों/संस्थाओं के अध्ययन के परिप्रेक्ष्य में प्रतिस्पर्धात्मकता को बढ़ावा दिया जा सके।

प्रशुल्क आयोग अन्य बातों के साथ-साथ कई विदेश व्यापार समझौतों को लागू करने से विभिन्न उत्पादों पर व्युत्क्रमित शुल्क ढांचे का निवारण करने और उस विशेष उद्योग की प्रतिस्पर्धात्मकता को बढ़ाने की दृष्टि से प्रशुल्क संबंधी संस्तुतियाँ करने के लिए अध्ययन कार्य करता है। प्रशुल्क आयोग इस

अध्ययन कार्य के माध्यम से राष्ट्रीय विनिर्माण नीति के अन्तर्गत अंकित किये गये क्षेत्रों को केन्द्रित करते हुए घरेलू विनिर्माताओं में प्रतिस्पर्धात्मकता बढ़ाने पर विशेष बल देता है।

प्रशुल्क आयोग यह प्रयत्न करता है कि अध्ययन रिपोर्ट निश्चित समय सीमा में चरणबद्ध रूप से ताकि निष्कर्ष तथ्य परक और सुसंबद्ध तरीके से नीति निर्धारण में सहयोगी बने और समय के साथ निरर्थक न बन जायें। यह कार्य अध्ययन को चरणबद्ध करके और उसे विनिर्दिष्ट राज्य और/अथवा क्षेत्र/इकाई/विनिर्दिष्ट उत्पाद के लिए निर्धारित करके सुनिश्चित किया जाता है।

प्रशुल्क आयोग अपने अधिदेश के अनुसार अनुरोधकर्ता से इसके लिए कोई प्रभार नहीं लेता। इन अध्ययनों पर किया जाने वाला व्यय औद्योगिक नीति और संवर्धन विभाग द्वारा प्रदत्त बजट से वहन किया जाता है और इस प्रकार अनुरोधकर्ता को अध्ययन पर लगने वाले व्यय को वहन नहीं करना पड़ता।

प्रशुल्क आयोग की रिपोर्ट और अनुरोधकर्ता मंत्रालय/विभाग के बीच गोपनीय रहती है।

आयोग के प्रमुख के तौर पर पूर्णकालिक अध्यक्ष भारत सरकार के सचिव स्तर के अधिकारी होते हैं तथा पूर्णकालिक सदस्य के तौर पर सदस्य-सचिव के रूप में पदनामित अपर सचिव स्तर के अधिकारी द्वारा उन्हें सहयोग किया जाता है।

2. दृष्टि क्षेत्र

विभिन्न क्षेत्रों में प्रतिस्पर्धात्मकता में वृद्धि हेतु तथा मंत्रालयों द्वारा संसूचित निर्णय लेने को सुविधाजनक बनाना।

3. ध्येय

विभिन्न क्षेत्रों में प्रतिस्पर्धात्मकता की वृद्धि हेतु तथा मंत्रालयों द्वारा संसूचित निर्णय निर्धारण को सुविधाजनक बनाने के लिए सरकार को अध्ययन आधारित निविष्टि प्रदान करना।

4. उद्देश्य

- घरेलू उद्योग में प्रतिस्पर्धात्मकता के कारण प्रशुल्क में बदलावों का प्रभाव विश्लेषण और नई विनिर्माण नीति के आलोक में अन्तरराष्ट्रीय प्रतिस्पर्धात्मकता को बढ़ावा देने के लिए नीतिगत उपायों की पहचान करना।
- प्रशुल्क संरचना के अनुकूलन को सुविधाजनक बनाना और घरेलू विनिर्माताओं को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करने वाले व्युत्क्रमित शुल्क संरचना से संबंधित मुद्दों को भी संबोधित करना।
- समय-समय पर विभिन्न मंत्रालयों/विभागों के अनुरोध पर विभिन्न उत्पादों के तकनीकी-आर्थिक साध्यता, लागत मूल्य निर्धारण, प्रतिस्पर्धात्मकता, इनपुट-आउटपुट मानक इत्यादि पहलुओं से संबंधित अध्ययन करना।

5. कार्य

सरकार द्वारा संसूचित निर्णय लेने हेतु अध्ययन कार्य करना।

- (क) प्रशुल्क संबंधी मुद्दों पर (व्युत्क्रमित शुल्क संरचना और एफ टी ए के प्रभाव संबंधी अध्ययन समेत)।
- (ख) विभिन्न क्षेत्रों का प्रभाव विश्लेषण अध्ययन।
- (ग) विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं के उत्पादन की लागत और उनकी प्रतिस्पर्धात्मकता।

(घ) कीमत निर्धारण, कार्यकुशलता, सुधार और लागत में कमी, उपयोगकर्ता प्रभार मुद्दों पर।

(ङ) समय-समय पर सरकार द्वारा सौंपे गए अन्य अध्ययन।

6. पणधारियों अनुरोधकर्त्ताओं का विवरण

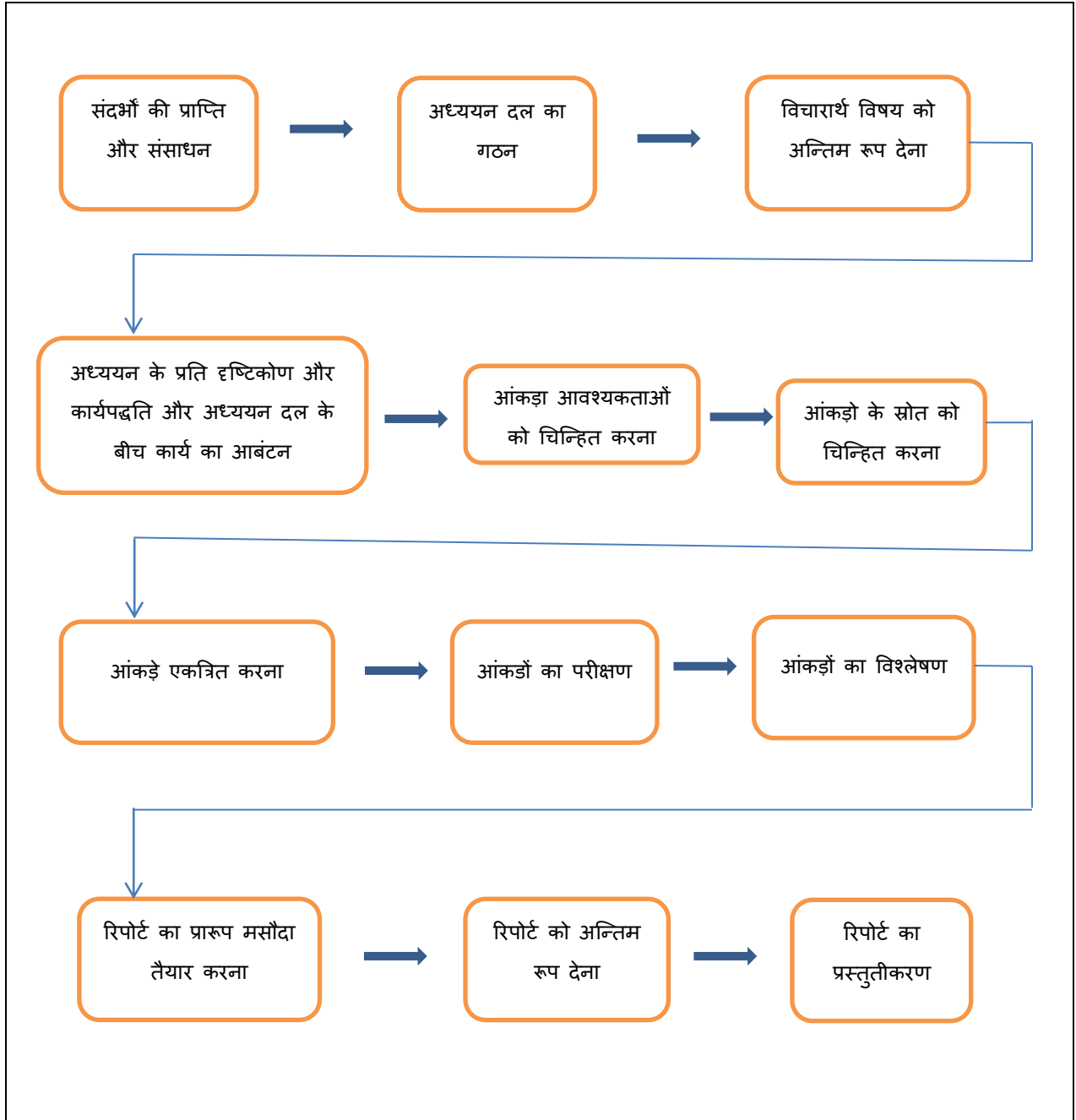
क्र.सं.	विवरण
1.	केन्द्र सरकार के संगठन (मंत्रालय/विभाग)
2.	राज्य सरकार/संघ राज्य क्षेत्र
3.	उद्योग निकाय, संघ और नागरिक

7. प्रशुल्क आयोग द्वारा प्रस्तावित सेवाएं

प्रशुल्क आयोग एक ऐसा संगठन है जो मंत्रालयों/विभागों को संसूचित निर्णय लेने के लिए शोध आधारित निविष्टियाँ प्रदान करता है तथा यह निविष्टियाँ क्षेत्रों से मूल आंकड़ों को एकत्रित कर उनके गहराई से अध्ययन पर आधारित होती हैं। अध्ययन दल में निम्न शामिल होते हैं:-

- प्रशुल्क आयोग के संवर्ग से संबंधित विज्ञान और प्रौद्योगिकी क्षेत्र के इन्जीनियर
- भारतीय लागत और लेखा सेवा के लागत लेखाकार/चार्टरित लेखाकार
- भारतीय आर्थिक सेवा के अर्थशास्त्री ; और
- भारतीय सांख्यिकी सेवा के सांख्यिकीविद्

8. अध्ययन प्रक्रिया के चरण और प्रभाव



9. अध्ययन की प्रक्रिया/कार्यविधि/उत्तरदायित्व

आयोग में अध्ययन को करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया का आधार सहभागिता के दृष्टिकोण को अपनाया गया है:

क्र. सं.	प्रक्रिया/ कार्यविधि का नाम	कार्यकलाप	प्रतिशत में भार	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम) (सर्वश्री)	प्रक्रिया	शुल्क
1.	संदर्भों की प्राप्ति और संसाधन	<ul style="list-style-type: none"> ▪ मंत्रालय/विभाग/संगठन/राज्य सरकार से संदर्भों की प्राप्ति ▪ अनुरोध का संसाधन ▪ अनुरोधकर्ता मंत्रालय/विभाग/संगठन/राज्य सरकार को सूचित करना 	2	सचिव प्र.आ.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ अध्ययन करने के लिए प्राप्त अनुरोध पर विशेषज्ञता, संसाधनों की उपलब्धता और हाथ में लिए गए कार्य भार को ध्यान में रखते हुए विचार किया जाता है। ▪ अध्ययन को लेने या आयोग द्वारा अध्ययन को लेने में असमर्थता के सन्दर्भ में विभागाध्यक्ष से अनुमोदन आवश्यक होता है। ▪ आयोग के निर्णय को अनुरोधकर्ता को सूचित कर दिया जाता है और वे अध्ययन जो वार्षिक कार्य योजना में शामिल किए गए हों उनकी भी अनुरोधकर्ता को सूचना दे दी जाती है और उनसे अनुरोध किया जाता है कि वे नोडल अधिकारी को नामित कर दें। 	शून्य
2.	अध्ययन दल का गठन	<ul style="list-style-type: none"> ▪ अध्ययन दल के गठन के लिए प्रक्रिया की शुरुआत करना ▪ लागत, आर्थिक, सांख्यिकीविद् और तकनीकी अनुभाग से दल के सदस्यों को नामित करना ▪ अध्ययन दल का गठन 	2	सचिव प्र.आ.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ अध्ययन की स्वीकृति के उपरांत अध्ययन दल के गठन का कार्य शुरू किया जाना ▪ एक अध्ययन दल का गठन किया जाता है और अध्ययन सदस्यों में से एक को अध्ययन प्रभारी/अध्ययन समन्वयक भी नामित किया जाता है। 	शून्य

		<ul style="list-style-type: none"> अध्ययन दल को दिए गए आदेश का परिचालन 			<ul style="list-style-type: none"> इस प्रकार से गठित किए गए अध्ययन दल को आयोग के अधिकारियों को भी परिचालित किया जाता है। 	
3.	विचारार्थ विषय को अन्तिम रूप देना	<ul style="list-style-type: none"> अध्ययन के विचारार्थ विषय पर नोडल अधिकारी से विचार-विमर्श विचारार्थ विषय को अन्तिम रूप देना विचारार्थ विषय के अन्तिम रूप को संचारित करना 	3	अध्ययन प्रभारी और अध्ययन समन्वयक	<ul style="list-style-type: none"> अध्ययन प्रभारी/अध्ययन समन्वयक अनुरोधकर्ता द्वारा नामित नोडल अधिकारी से विचार-विमर्श करके अध्ययन के और विचारार्थ विषय का मसौदा प्रारूप बनाते हैं। अध्ययन प्रभारी/अध्ययन समन्वयक अध्ययन दल के सदस्यों से सलाह के बाद विचारार्थ विषय को विभागाध्यक्ष के अनुमादेन से अन्तिम रूप देते हैं। विचारार्थ विषय के अन्तिम रूप को अनुरोधकर्ता की सहमति के लिये संचारित कर दिया जाता है। 	शून्य
4.	अध्ययन के प्रति दृष्टिकोण और कार्यपद्धति और अध्ययन दल के बीच कार्य का आबंटन	<ul style="list-style-type: none"> दृष्टिकोण और कार्यपद्धति दल के सदस्यों के बीच कार्य का आबंटन 	3	अध्ययन प्रभारी और अध्ययन समन्वयक	<ul style="list-style-type: none"> अध्ययन प्रभारी/अध्ययन समन्वयक दल के सदस्यों की सलाह से अध्ययन के विचारार्थ विषयों की पृष्ठभूमि में अध्ययन का कार्यक्षेत्र और दृष्टिकोण तथा कार्यपद्धति को परिभाषित करते हैं। दल के सदस्यों के बीच कार्य का आबंटन अध्ययन प्रभारी/अध्ययन समन्वयक करते हैं। 	शून्य
5.	आंकड़ों की आवश्यकता को चिह्नित करना	<ul style="list-style-type: none"> अध्ययन के लिए आवश्यक आंकड़ों की सूची बनाना आंकड़ा आवश्यकताओं को निश्चित करना 	8	अध्ययन प्रभारी और अध्ययन समन्वयक	<ul style="list-style-type: none"> प्रत्येक सदस्य अध्ययन के विचारार्थ विषय को ध्यान में रखते हुए अपनी आंकड़ा आवश्यकताओं को चिह्नित करता है और अध्ययन प्रभारी/अध्ययन समन्वयक को सूचित करता है। 	शून्य

					<ul style="list-style-type: none"> अध्ययन प्रभारी/अध्ययन समन्वयक दल के सदस्यों की आंकड़ा आवश्यकताओं को समेकित करता है और कुल आंकड़ा आवश्यकता को निश्चित करता है। 	
6.	आंकड़ा स्रोतों को चिह्नित करना	<ul style="list-style-type: none"> संभावित द्वितीयक स्रोतों की सूची बनाना (जैसे कि वेबसाइट, प्रकाशित रिपोर्ट और जर्नल, पुरानी रिपोर्ट) मूल आंकड़ों के लिए अध्ययन की इकाइयों को चिह्नित करना। 	8	अध्ययन प्रभारी, अध्ययन समन्वयक और दल के सदस्य	<ul style="list-style-type: none"> अध्ययन की प्रकृति और कार्यक्षेत्र के अनुसार दल का प्रत्येक सदस्य अध्ययन प्रभारी/अध्ययन समन्वयक के परामर्श से संभावित द्वितीयक आंकड़ा स्रोतों को चिह्नित करता है तथा उनकी सूची बनाता है। अध्ययन प्रभारी/अध्ययन समन्वयक दल के सदस्यों की आंकड़ा आवश्यकताओं को समेकित करता है और कुल आंकड़ा आवश्यकता को निश्चित करता है। 	शून्य
7.	आंकड़ा संचयन	<ul style="list-style-type: none"> प्रश्नावली तैयार करना लागत, आर्थिक, सांख्यिकी और तकनीकी भाग प्रश्नावली को समेकित करना चिह्नित इकाइयों को प्रश्नावली जारी करना प्रकाशित स्रोतों से आंकड़े डाउनलोड करना साहित्यिक सर्वेक्षण 	12	अध्ययन प्रभारी, अध्ययन समन्वयक और दल के सदस्य	<ul style="list-style-type: none"> दल का प्रत्येक सदस्य इकाइयों से सूचना प्राप्त करने के लिए अपने संबंधित विषय में प्रश्नावली/तालिका प्रारूप तैयार करके अध्ययन प्रभारी/अध्ययन समन्वयक को प्रस्तुत करता है। अध्ययन प्रभारी/अध्ययन समन्वयक दल के सदस्यों से प्राप्त निविष्टियों को समविष्ट करके समेकित प्रश्नावली तैयार करता है। तैयार की गई प्रश्नावली चिह्नित इकाइयों को भेजी जाती हैं। दल के सदस्य चिह्नित प्रकाशित स्रोतों से वांछित आंकड़े डाउनलोड करते हैं। 	शून्य

8.	आंकड़ा जांच	<ul style="list-style-type: none"> ▪ यूनिट से प्राप्त आंकड़ों/जानकारी की जांच करना ▪ आंकड़ा अंतर की सूची बनाना ▪ आंकड़ा अंतर को सूचित करना 	12	अध्ययन प्रभारी, अध्ययन समन्वयक और दल सदस्य	<ul style="list-style-type: none"> ▪ दल के सदस्यों द्वारा यूनिटों से प्राप्त आंकड़ों की जांच की जाती है और आंकड़ों की असंगतता की सूची तैयार की जाती है। ▪ प्रत्येक दल सदस्य द्वारा देखी गई त्रुटियों के संबंध में अध्ययन प्रभारी/ अध्ययन समन्वयक के साथ चर्चा की जाती है जो प्रत्येक यूनिट के संबंध में आंकड़ा अंतर को समेकित करते हैं। ▪ संबंधित यूनिट के आंकड़ा अंतर की उत्तरदाता को सूचना दी जाती है। 	शून्य
9.	आंकड़ा विश्लेषण	<ul style="list-style-type: none"> ▪ आंकड़ा विश्लेषण में प्रयुक्त किए जाने वाले टूल्स की पहचान करना ▪ पणधारियों के साथ विचार-विमर्श करना ▪ फील्ड दौरा करना ▪ लागत, तकनीकी और आर्थिक पहलुओं का विश्लेषण करना ▪ लागत, तकनीकी और आर्थिक इनपुट को अंतिम रूप देना 	15	अध्ययन प्रभारी, अध्ययन समन्वयक और दल सदस्य	<ul style="list-style-type: none"> ▪ अध्ययन की किस्म और क्षेत्र के आधार पर आंकड़ा विश्लेषण के टूल्स की पहचान की जाती है ▪ अध्ययन में शामिल मुद्दों के संबंध में पणधारियों के दृष्टिकोण को समझने के लिए सभी पणधारियों से चर्चा की जाती है ▪ अध्ययन प्रभारी/ अध्ययन समन्वयक अपने दल के सदस्यों के साथ उत्तर देने वाली यूनिटों का दौरा करते हैं। जिससे आंकड़ों का सामंजस्य और दी गई जानकारी की जांच हो सके तथा प्रबंधन से बातचीत करके प्राथमिक जानकारी प्राप्त की जा सके और वास्तविकता को समझा जा सके ▪ संबंधित दल सदस्यों द्वारा विभिन्न पहलुओं वित्तीय निष्पादन, प्रौद्योगिकीय 	शून्य

					<p>मापदण्ड और आर्थिक मामलों का विश्लेषण किया जाता है</p> <ul style="list-style-type: none"> विश्लेषण के आधार पर दल के सदस्य अध्ययन से प्राप्त इनपुट को समेकित करते हैं। अध्ययन प्रभारी/ अध्ययन समन्वयक को भेजने से पहले मानक कीमत अध्ययन, तकनीकी कार्यशुलता मानदण्ड और मानक मूल्य की गणना के संबंध में सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन प्राप्त किया जाता है। अध्ययन में शामिल किए जाने वाले संबंधित अध्यायों को संबंधित सदस्यों द्वारा तैयार किया जाता है 	
10.	<p>मसौदा रिपोर्ट तैयार करना</p>	<ul style="list-style-type: none"> मसौदा अध्याय तैयार करना इनपुट/मसौदा अध्याय को मिलाना निष्कर्ष, संस्तुतियों और कार्यकारी सार का मसौदा तैयार करना मसौदा रिपोर्ट तैयार करना 	15	<p>अध्ययन प्रभारी, अध्ययन समन्वयक और दल सदस्य</p>	<ul style="list-style-type: none"> अध्ययन प्रभारी/अध्ययन समन्वयक अपने दल सदस्यों के साथ मसौदा अध्याय तैयार करते हैं विभिन्न दल सदस्यों द्वारा उपलब्ध कराए गए आंकड़ों के विश्लेषण और मसौदा अध्याय को अध्ययन प्रभारी/ अध्ययन समन्वयक द्वारा एकीकृत किया जाता है अध्ययन प्रभारी/ अध्ययन समन्वयक द्वारा तैयार की गई प्रारंभिक मसौदा रिपोर्ट के आधार पर निष्कर्ष और सार प्राप्त किए जाते हैं तथा रिपोर्ट का कार्यकारी सार तैयार किया जाता है 	शून्य
11.	<p>रिपोर्ट को अंतिम रूप देना</p>	<ul style="list-style-type: none"> मसौदा रिपोर्ट का अनुमोदन रिपोर्ट को अंतिम रूप देना 	15	<p>अध्ययन प्रभारी, अध्ययन समन्वयक और दल सदस्य</p>	<ul style="list-style-type: none"> मसौदा रिपोर्ट को आयोग के अनुमोदन के लिए प्रस्तुत किया जाता है। आयोग के सुझावों पर उपयुक्त ध्यान 	शून्य

					दिया जाता है और रिपोर्ट में इन्हें शामिल किया जाता है। आयोग की इच्छानुसार व्यापक चर्चा के लिए विशेषज्ञ और अनुभवी अन्य अधिकारियों को मसौदा रिपोर्ट परिचालित की जाती है ▪ मसौदा रिपोर्ट में सुझावों को शामिल करने के पश्चात आयोग के अनुमोदन के लिए रिपोर्ट को अंतिम रूप दिया जाता है
12.	रिपोर्ट प्रस्तुत करना	अंतिम रिपोर्ट प्रस्तुत करना	5	सचिव, प्रशुल्क आयोग	+अध्ययन समन्वयक से अनुमोदित रिपोर्ट प्राप्त हो जाने के पश्चात इसे अनुरोधकर्ता मंत्रालय/विभाग/संगठन को भेजा जाता है

10. अध्ययन की समय सीमा

क्र.सं.	अध्ययन	समय सीमा	प्रति अध्ययन के लिए अपेक्षित कुल मानवशक्ति
1.	औसत नमूना आकार अध्ययन के लिए	संगत और सम्पूर्ण आंकड़ा/जानकारी की प्राप्ति के पश्चात 2-3 महीने	6-7
2.	व्यापक नमूना आकार कवरेज के लिए	संगत और सम्पूर्ण आंकड़ा/जानकारी की प्राप्ति के पश्चात 3-4 महीने	16

सरकार की आवश्यकता के आधार पर अध्ययनों की प्राथमिकता तय की जाती है। इसके लिए समय सीमा अध्ययन करने के विगत अनुभवों, व्यक्तियों की औसत निष्पादन क्षमता और प्रशुल्क आयोग में उपलब्ध मानवशक्ति पर आधारित होती है।

11. प्रत्येक पदनामित पदस्थिति के कर्तव्य

पदनाम/पदस्थिति	उत्तरदायित्व
अध्ययन प्रभारी और अध्ययन समन्वयक	<ul style="list-style-type: none"> • अध्ययन की योजना बनाना और कार्यकलापों का समन्वय करना • पी ई आर टी चार्ट के अनुसार अध्ययन की समय सीमा तैयार करना • अनुरोधकर्ता मंत्रालय/विभाग/संगठन/राज्य सरकार से परामर्श करके विचारार्थ विषयों को तैयार करना और अंतिम रूप देना • संबंधित प्रभागों के दल सदस्यों से जानकारी प्राप्त करके आर्थिक, तकनीकी और लागत पहलुओं को शामिल करते हुए प्रश्नावली तैयार और समेकित करना • विभिन्न प्रभागों के दल सदस्यों से प्राप्त पहचान किए गए आंकड़ा अंतर/स्पष्टीकरण को समेकित करना तथा संबंधित यूनिटों को इन्हें भेजना • अन्य दल सदस्यों के साथ यूनिटों के दौरे की योजना बनाना और दौरे करना • अध्ययन की आवधिक समीक्षा करना और अध्ययन प्रभारी को स्थिति से अवगत कराना • विभिन्न प्रभागों के अध्यायों को समेकित करना और मसौदा रिपोर्ट तैयार करना • अध्ययन प्रभारी के माध्यम से प्रस्तुत करते हुए आयोग से अध्ययन रिपोर्ट के अनुमोदन का अनुरोध करना • अनुरोधकर्ता को अध्ययन रिपोर्ट भेजने के लिए सचिव, प्रशुल्क आयोग को रिपोर्ट उपलब्ध कराना
दल सदस्य (आर्थिक/लागत/विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी)	<ul style="list-style-type: none"> • अध्ययन के लिए सौंपे गए कार्य को करना • आंकड़ा स्रोतों की पहचान करना • संबंधित विषयों के इनपुट के लिए प्रश्नावली तैयार करना • यूनिटों से प्राप्त जानकारी में आंकड़ा अंतर की पहचान करना • आंकड़ों का संकलन और विश्लेषण • अध्ययन दौरे करना • विश्लेषणात्मक तालिका और रेखाचित्र तैयार करना • अध्ययन के लिए इनपुट समेकित करना और इन्हें प्राप्त करना • अध्ययन समन्वयक को इनपुट भेजने से पहले मानक कीमत निर्धारण अध्ययन, तकनीकी कार्यकुशलता मानदण्ड/मानक कीमत के संबंध में संबंधित प्रभाग प्रमुखों का अनुमोदन प्राप्त करना • मसौदा अध्याय तैयार करना और विश्लेषण के निष्कर्ष प्राप्त करना • आंकड़ा विश्लेषण के आधार पर प्रारंभिक अनुमान उपलब्ध कराना • अध्ययन करने और मसौदा रिपोर्ट तैयार करने में सहयोग देना
सचिव, प्रशुल्क आयोग	<ul style="list-style-type: none"> • अध्ययन शुरू करने के संबंध में प्राप्त संदर्भ पर कार्रवाई करना • आयोग और अनुरोधकर्ता एजेन्सी के बीच इंटरफेस के रूप में कार्य करना

	<ul style="list-style-type: none"> • जानकारी के निर्गम और प्रसार के संबंध में नोडल अधिकारी के रूप में कार्य करना • समय पर अध्ययन दल का गठन करना • अध्ययन में शामिल यूनिटों को प्रश्नावली भेजना • आयोग के अनुमोदन के पश्चात अनुरोधकर्ता एजेंसी को रिपोर्ट भेजना • अध्ययन कार्य को सुचारू रूप से करने के संबंध में उपयुक्त अवसंरचना, सचिवालयी और कम्प्यूटर सिस्टम सहयोग सुनिश्चित करना
--	---

12. शिकायतों का निवारण

सेवा के मानकों का अनुपालन न करने के संबंध में पणधारक अपनी शिकायतों के निवारण के लिए निम्नलिखित शिकायत अधिकारी से सम्पर्क कर सकते हैं।

शिकायत का प्रकार	नाम और पदनाम
अध्ययन संबंधित	अध्ययन से संबंधित विशिष्ट शिकायत/मामले के निवारण के संबंध में अनुरोधकर्ता एजेंसी के नोडल अधिकारी से सम्पर्क करने के संबंध में संबंधित अध्ययन प्रभारी/अध्ययन समन्वयक
सामान्य शिकायत	श्री यशपाल शर्मा सचिव प्रशुल्क आयोग कमरा नं0 708 सातवां तल, लोकनायक भवन खान मार्किट, नई दिल्ली 110511 दूरभाष सं. 24694025 Email-id tc@gov.in

ऊपर दिए गए अनुसार शिकायतें निम्नलिखित लिंक पर भी दर्ज कराई जा सकती हैं:

<http://tc.nic.in>

<http://pgportal.gov.in>

शिकायत का निवारण न होने पर

शिकायत का निवारण न होने के मामले में निम्नलिखित उच्चाधिकारी स्तर पर शिकायत की जा सकती है:

श्री पी.के. उपाध्याय
सलाहकार (प्रशासन)
प्रशुल्क आयोग
सातवां तल, लोकनायक भवन
खान मार्किट, नई दिल्ली 110511
दूरभाष सं.(कार्या0) 24694095
मोबाइल: 9934013470
Email-id pkupadhyay.icoas@nic.in

13. अनुरोधकर्ता से अपेक्षाएं

- अध्ययन के लिए स्पष्ट और वास्तविक विचारार्थ विषय देना।
- आंकड़ा/आंकड़ा अंतर उपलब्ध कराना।
- अध्ययन के परिणाम के विषय में अवगत कराना।