Area 2a: Single Window

20: Ensure that the single window provides clear timelines for addressing investor grievances

Response: **Yes**

Remarks:

Government of Maharashtra institutionalised Maharashtra industry trade and investment facilitation cell - **'MAITRI'** on 27th February 2014 with an objective to function as a grievance redressal cell.

Since inception MAITRI cell has coordinated number of meetings under the chairmanship of Development Commissioner (Industries) on every second Friday of the Month along with the Nodal officers of concerned departments to assist the investment project to the tune of 10 crores and above in obtaining approvals.

The minutes of the meetings conducted are available on :

https://maitri.mahaonline.gov.in/Home/Minutes

As per the Maharashtra Right to Public services Act 2015 First and Second appellate authorities need to resolve grievances in the prescribed time limit as follows:

1. The First Appellate Authority needs to direct the Designated Officer to provide the service to the eligible person within stipulated time limit as specified in the order or reject the application within the period of thirty days from the date of filing of the appeal, after recording the reasons in writing for such rejection

2. The Second appellate authority needs to direct the designated officer to provide the service to the appellant as specified in his order or reject the appeal within the period of forty-five days from the date of filing of the appeal, after recording reasons in writing for such rejection

As per the MAITRI Singe Window Policy 2016, following services / issues from respective departments are considered for grievance redressal:

Services and Grievance redressal through MAITRI :

The role of MAITRI is not just kept limited to giving approvals/licences/permissions, but the scope is further expanded for grievance redressal during the operative period of unit.

S. No.	Department	Issues
1	Finance Dept.	- Follow-up of timely input of TAX returns to industries - Sales tax assessment of PSI units
2	Labour Dept.	- Follow-up for 47 point NOC to Industries - Issues related to Mathadi Kamgar - NOC for closer / shifting of unit - Permission for appointing contract labour
3	Labour Dept. Industrial Safety & Health	- Factory Building plan approval & Factory License - Labour cess from Industries as per Factory Act
4	Labour Dept. Boiler	- Registration under Boiler Act & its renewal - Self certification & Inspection reform related issues
5	Urban Development Dept. - I	- Follow-up of Zone change and change of land use - Approval of Building plan & Plinth checking - Approval of Additional FSI to Industries - Survey of Industrial Plots & timely remarks to revenue authorities - Regional plan of districts along with zoning
6	Urban Development Dept. - II	- Fire approval (Provisional & Final) & its implementation - Issues related to report submission and inspection of system - NOC required by other departments from Fire Dept.
7	Urban Development Dept. - III	- Change of Land use - Approval of building plan & completion certificate - Waiver of Property & other local tax, if any - Connection for water & permission for drainage & storm water drain - NOC required from other departments for development
8	Forest Dept.	- NOC/permission required for other department - Grant of NOC / approval for tree cutting for scheduled trees - Diversion of Forest land & Right of way issues - Remarks of dept on private forest - Follow-up for issues related to Wildlife sanctuary - Green Tribunal and places where moratorium is applied

S. No.	Department	Issues
9	Energy Dept.	• Inspection report of field offices for load sanction • Status of power availability & feeder lines in industrial area • Refund of electricity duty to the industries • Line charging permission at MSETCL and User side • Permission for right of way & installation of feeder / transformer
10	Revenue & Forest Dept.	• Adjudication of documents for valuation of assets & its stamp duty • Permission for excavation & royalty on minor minerals for self-use • Follow-up for committee proceedings constituted for 44/A • Building plan approval & its documentation related issues • e_mutation of properties used for industrial purpose
11	Environment Dept.	• Follow-up for conducting CAC meeting at MPCB • Implementation of Deemed Permissions provisions • Randomised risk based inspection & reports
12	Water Resource Dept.	• Sanctioning the quota of water for Industries • Sectoral allocation of water & its availability • Disconnection of water connection in case of polluting industries
13	Industries Dept.	• Follow-up of applications under PSI / MTAL permissions / IT & BT Parks & Stamp Duty exemptions, etc • Issues related to mining lease for excavation of minerals • Preparation of plans for creation of infrastructures for industries like electricity, water, roads, etc. for next 10 years
14	Food & Civil supply	• Registration as Packers for Legal Metrology Rules 2011 (packaged commodities) • Inspection & Calibration as per the Act & Stampings under Legal Metrology Act
15	Revenue Dept.	Permission for right of way for infrastructure of industries such as power line, water line, road cutting, etc.
16	Home Dept.	• Permission for storage of fuel and related NOCs • Permission for industries for controlled blasting
17	Law & Judiciary Dept.	Registration of Firms under Partnership Act, 1932
18	Rural Development Dept.	• Grampanchayat tax collection from industries • Grampanchayat NOC for industries • Provision for infrastructure for industries
19	Public Works Dept. & Maharashtra State Road Development Corporation	Permission for right to way for industries such as road cutting, laying pipelines, bypasses to main roads, etc.
20	State Excise Dept.	Sanction of quota & license, approval of factory building for manufacturing under State Excise Act

The additional services will be included for grievance redressal with the approval of The Principal Secretary (Industries) as and when required.

राज्याचा विभाग निहाय मानांकन निर्देशांक सुधारणेसाठी सर्व विभागांशी समन्वय साधून त्यांची अंमलबजावणी करतील.

xi. एक खिडकी योजना प्रभावीपणे राबविण्यासाठी मैत्री कक्षात समन्वय अधिकारी यांची नियुक्ती करण्याचे प्राधिकार असतील. तसेच आवश्यकतेनुसार मैत्री कक्षात सल्लागार , कंत्राटी कर्मचारी,यांच्या सेवा प्रधान सचिव (उद्योग) यांच्या मान्यतेने घेण्यात येतील. व या कंत्राटी सेवा प्रयोजनार्थ होणारा खर्च महाराष्ट्र औद्योगिक विकास महामंडळ यांच्यामार्फत करण्यात येईल.

७. "मैत्री" कक्षामार्फत पुरविण्यात येणाऱ्या सेवा व तक्रार निवारण :-

उद्योजकता विकासाच्या दृष्टिने एक खिडकी योजनेचा उद्देश फक्त उद्योगांना परवाने / अनुज्ञप्ति मिळण्यासाठी सहाय्य करणे इतपत सिमित न ठेवता उद्योग स्थापनेसाठी व त्याअगोदरच्या कालावधिमध्ये सर्व साधारणपणे खालील नाहरकत प्रमाणपत्र / परवानगी / क्षेत्रीय अहवाल इ.मिळविण्यासाठी उद्भवणाऱ्या अडचणी तसेच तक्रारींचा आढावा घेवून त्याचे निराकरण करण्यापर्यंत कार्यकक्षा वाढवीणे अपेक्षित आहे.

अ.क्र.	विभाग	सेवा
१	वित्त विभाग	१. उद्योग घटकांना नियमित इनपुट ट्रक्स परतावा मिळण्याकरीता पाठपुरावा २. सामुहिक प्रोत्साहन योजनेंतर्गत घटकांचा विक्रीकर कर निर्धारणा
२	कामगार विभाग	१. उद्योग घटकांना ४७ मुद्यांच्या अनुषंगाने ना हरकत प्रमाणपत्रे मिळण्यासाठी पाठपुरावा. २. माथाडी कामगारासंबंधीत बाबी ३. घटकाच्या स्थलांतर/बंद होण्याबाबत ना हरकती ४. कंत्राटी कामगारांच्या संबंधात परवाने
३	कामगार विभाग औद्योगिक सुरक्षा व आरोग्य	१. कारखाना अनुज्ञप्ती व कारखाना बांधकाम आराखडा मंजूरी २. कामगार अधिनियमानुसार उद्योग घटकांचा कामगार सेस
४	कामगार विभाग बाष्पके	१. बाष्पके अधिनियमांतर्गत घटकांची नोंदणी व नुतनीकरण २. स्वयंप्रमाणीकरण व निरीक्षण संदर्भात सुधारणा विषयक बाबी

८."मैत्री" कक्षाची रचना व कार्य :-

१) "मैत्री" कक्षाचे दैनंदिन कामकाजाचे समन्वय करण्यासाठी विकास आयुक्त (उद्योग) हे अध्यक्ष राहतील.

२) मैत्री कक्षा अंतर्गत नियमीत शासकीय अधिकारी, जे विविध विभागातून प्रतिनियुक्तीने कार्यरत राहतील, असे १७ नोडल अधिकारी, त्यांना दैनंदिन कामकाजात सहाय्य करण्यासाठी संबंधित विभागातील १६ कनिष्ट अधिकारी राहतील. तसेच सदर कक्षात तपासणी निरीक्षक म्हणून सहाय्य करण्यासाठी उद्योग संचालनालयातील ८ उद्योग निरीक्षक उपलब्ध करून देण्यात येतील.

३) सदर नोडल अधिकारी म्हणून संबंधित प्रशासकीय विभागातील विशिष्ट संवर्गातील अधिकारी व कर्मचारी उपलब्ध करून देण्यात येत आहेत.

४) प्रस्तुत नोडल अधिकारी म्हणून विविध विभागांच्या अधिनस्त विविध संवर्गातील एकूण १७ पदे नव्याने मैत्री कक्षात निर्माण करणे आवश्यक आहे. तसेच त्यांना दैनंदिन कामकाजात सहाय्य करण्यासाठी संबंधित विभागातील १६ कनिष्ट अधिकारी व तपासणी निरीक्षक म्हणून सहाय्य करण्यासाठी उद्योग संचालनालयातील ८ उद्योग निरीक्षक असे एकूण ४१ पदे नव्याने निर्माण करणे आवश्यक आहे. प्रस्तुत नवीन पदे निर्मितीचा प्रस्तावावर उच्च स्तरीय समितीच्या मान्यतेनंतर आदेश निर्गमित करण्यात येतील.

५) उद्योग विभाग अन्य विभागाशी समन्वय साधेल आणि "मैत्री" च्या व्यासपीठातून एक खिडकी योजना राबवून मंजुऱ्या देण्याबाबत कार्यवाही करेल.याकरिता मैत्री कक्षात दैनंदिन कामकाज व पाठपूरावा करण्यासाठी पूर्ण वेळ सल्लागार नेमण्यात येतील.

६) मैत्री कक्षातील एखाद्या अधिकाऱ्याचे संबंधित विभाग/संस्थेच्या संदर्भातील अधिकार "मैत्री" मधील अन्य कोणत्याही अधिकाऱ्यास प्रदान करण्यास अध्यक्षांना प्राधिकृत करण्यात येईल.

७) "मैत्री" कक्षामध्ये नियुक्त करण्यात आलेल्या अधिकारी आणि अन्य कर्मचाऱ्यांच्या सेवेच्या शर्ती आणि त्यांची कार्य व कर्तव्ये "मैत्री" कडून विनिर्दिष्ट करण्यात येतील. तथापि वर नमूद केलेले जे अधिकारी "मैत्री" कडे नियुक्तीवर आहेत, त्यांचे नियमन त्यांच्या मूळ विभाग/संस्थेमधील संबंधित संवर्गाच्या संबंधित नियम आणि विनियामांद्वारे करणे पुढेही चालू राहील.

८) "मैत्री" कक्षाच्या दैनंदिन प्रशासकीय कामकाजासाठी व कक्षाच्या कामाचा वाढता व्याप लक्षात घेऊन आवश्यकतेनुसार विविध पदांवर अध्यक्षांच्या मान्यतेने कंत्राटी तत्वावर नियुक्ती करण्यात येईल.

९) "मैत्री" कक्षातील सर्व अधिकारी व कर्मचाऱ्यांच्या कामकाजावर देखरेख व नियंत्रण अध्यक्ष, यांचे राहील. "मैत्री" कक्षातील सर्व कर्मचाऱ्यांच्या करारांवर संबंधित सक्षम प्राधिकाऱ्याने यथोचित मान्यता दिल्यावर अध्यक्ष "मैत्री" हे सक्षम प्राधिकारी म्हणून स्वाक्षरी करतील.

९. अडचणी दूर करण्याचे अधिकार:-

"मैत्री कक्षा"चे कार्य पार पाडतांना जर कोणतीही अडचण उद्भवली तर अध्यक्ष, मैत्री कक्ष सदर अडचणी दूर करण्याकरीता आपल्या सूचना/प्रस्तावासह शासन निर्णय उद्योग विभाग दिनांक ८/१/२०१५ अन्वये मा. मुख्य सचिव यांच्या अध्यक्षतेखालील गठीत शक्तिप्रदान समितीला संदर्भ करतील आणि याबाबतीत शक्तिप्रदान समितीचा निर्णय बंधनकारक राहील. तसेच कामकाजात विशिष्ट प्रकरणी अधिनियमात / नियमात सुधारणा करणे, काही प्रक्रिया वगळणे अशा वैधानिक स्वरूपाच्या सुधारणा करावयाच्या झाल्यास शक्तीप्रदान समितीच्या मार्फत मंत्रीमंडळ उप समितीच्या मान्यतेसाठी प्रस्ताव सादर करण्यात येईल.

१०. निर्देश देण्याचे अधिकार:-

"मैत्री" ला सोपविण्यात आलेल्या सर्व बाबींकरीता धोरणात्मक निर्देश देण्याचे अधिकार, तसेच मैत्री कक्षात नोडल अधिकारी यांची नियुक्ती करण्याबाबत संबंधीत विभागास शिफारस करणे, मैत्री कक्षामार्फत देण्यात येणा-या सेवांमध्ये वाढ करणे इत्यादीबाबत अधिकार उद्योग विभागाला असतील आणि सदर निर्देश "मैत्री" कक्षावर बंधनकारक असतील.