



Citizen's/Client's Charter

for

ICAR-Central Tobacco Research Institute

(2015-2016)

Address: Rajahmundry-533 105,
East Godavari Distt. AP.

Website ID:	www.ctri.org.in
Date of Issue:	July, 2015
Next Review:	July, 2016

Vision and Mission

Vision

Enhancing productivity and quality of Indian tobacco to make it more remunerative, globally competitive and promoting alternative uses to sustain the crop in the country. Identification, demonstration and popularization of alternative crops/cropping systems to tobacco in different zones in the country to release more area for cultivation of food crops, pulses and oil seeds.

Mission

Developing economically viable and eco-friendly agro-technologies for enhancing tobacco productivity and quality, reducing harmful substances, developing value-added products for promoting exports and generating revenue and employment on a sustainable basis.

Main Services/Transactions

S. No.	Service(s)/Transaction(s)	Weight	Responsible person along with designation	Email	Mobile & Land line phone	Process	Document(s) Required	Fees		
								Category	Mode	Amount
1.	Supply of tobacco seeds of released varieties/ germplasm accessions	30	Dr. T.G.K. Murthy, Division of Crop Improvement	tgkmurthy@rediffmail.com	9866667273/0883-2449871-4	Submission of indent for seed by Tobacco Board/ Farmer/ Institutions	Receipt of indent	Seed of tobacco varieties	*	Rs. 1000/kg
								Germplasm accessions	*	*
2.	Providing guidance/ information on technologies related to tobacco cultivation	15	Dr. S. Kasturi Krishna, Division of Crop Production	krishnakasturi@rediffmail.com	9440481561/0883-2449871-4	Personal contact or through mail / correspondence by the service seekers	Submitting a written Request/personal contact	*	*	*
3.	Providing guidance/ information on technologies related to tobacco crop protection	15	Dr. U. Sreedhar, Division of Crop Protection	usreedhar61@rediffmail.com	9397903313/0883-2449871-4	Personal contact or through mail / correspondence by the service seekers	Submitting a written Request/personal contact	*	*	*
4.	Training tobacco farmers/ stakeholders	20	Dr. C.C.S. Rao Nodal Officer, PME Cell	ccsrao30@rediffmail.com	9440333480/0883-2449871-4	Message/ correspondence by the	Submitting a written request/perso	*	*	Fee charged as per

						service seekers/Tobacco Board/Personal contact	nal contact			ICAR norms for stakeholders No fee for farmers
5.	Leaf/soil/water analysis for various constituents	20	Dr. C.C.S. Rao, Division of Crop Chemistry & Soil Science	ccsrao30@rediffmail.com	9440333480/0883-2449871-4	Written request by the service seekers along with submission of sample	Submitting a written request	*	*	As per the price fixed for the analysis of each constituent by the committee

* As per the norms/ guidelines/ rules

Service Standards

S.No.	Service(s)/Transaction(s)	Weight	Success Indicator(s)	Service Standards	Unit	Weight	Data Source
1.	Supply of tobacco seeds of released varieties/ germplasm accessions	30	Supply of tobacco seeds to indenting agencies after receipt of requirements	30	Working days	30	ICAR-CTRI and its research stations/AINP centres
2.	Providing guidance/ information on technologies related to tobacco cultivation	15	Time taken for providing guidance / information	30	Working days	15	ICAR-CTRI and its research stations/AINP centres/KVKs
3.	Providing guidance/ information on technologies related to tobacco crop protection	15	Time taken for providing guidance / information	30	Working days	15	ICAR-CTRI and its research stations/AINP centres/KVKs
4.	Training tobacco farmers/ stakeholders	20	Time taken for providing training after obtaining written request	30	Working days	20	ICAR-CTRI and its research stations/AINP centres/KVKs
5.	Leaf/soil/water analysis for various constituents	20	Time taken for analysing various constituents after receiving request and sample	60	Working days	20	ICAR-CTRI

Grievance Redress Mechanism

S.No.	Name of the Public Grievance Officer	Helpline Number	Mobile Number	Email
1.	Sri. S.L.V. Prasad, SAO	0883-2449871, 2448341 (Ext.220)	8332992818	ctri-ap@nic.in

List of Stakeholders/Clients

S.No.	Stakeholders/Clients
1.	Farmers
2.	Tobacco Board, Ministry of commerce, GOI
3.	Tobacco trade & industry and policy makers
4.	Traditional universities
5.	State Agricultural Universities
7.	National Organizations: DBT, CSIR, ICMR
8.	International organizations: CORESTA, ISO etc.

Regional Stations/Centres

S.No.	Name of the Regional Stations/Centres	Landline Number	Mobile Number	Email	Address
1.	ICAR-CTRI Research Station	0863 – 2231892	9550740514	headtob8@sify.com pvl_u_65@yahoo.com	Guntur – 522 004 Guntur District, Andhra Pradesh
2	ICAR-CTRI Research Station	08598 – 223554	9848455739	ctrirskandukur@yahoo.com	Kandukur – 523 105 Prakasam District, Andhra Pradesh
3	ICAR-CTRI Research Station	08821-283329	9966660009	kamireddynrao@gmail.com	Jeelugumilli – 534 456 West Godavari District Andhra Pradesh
4	ICAR-CTRI Research Station	08222 – 252030	9880054867	ctrihunsur@yahoo.com ramkictri@yahoo.com	Hunsur – 571 105 Mysore District, Karnataka
5	ICAR-CTRI Research Station	04551 - 260243	09443917398 09566596500	kumaresanm325@gmail.com ctrirsvdr@yahoo.com	Vedasandur – 624 710 Dindigul District, Tamil Nadu
6	ICAR-CTRI Research Station	03581 – 255008	08972994717 08820305618	mandi.sunil@gmail.com ctrirsdinhata@gmail.com	Dinhata – 736 135. Cooch Behar District, West Bengal
7	ICAR-Burley Tobacco Research Centre	0883-2484330	0944048156	krishnakasturi@rediffmail.com	Kalavacharla -533294 East Godavari District Andhra Pradesh

Indicative Expectations from Service Recipients

S.No.	Indicative Expectations from Service Recipients
1	Timely submission of documents, indents or requirements by tobacco board/farmer/institutions
2	Timely lifting of seed by the indenter
3	Requisition should be sent in time keeping in view to growing period of specific varieties to produce seed and planting material by respective organizations as per demand
4	The phone number, e-mail and postal address are to be provided by the service recipients
5	Timely follow-up actions by the service recipients
6	Industry's response and participation in technology development and refinement
7	Timely submission of proposals from stakeholders for knowledge and skill upgradation
8	Timely submission of documents / requirements by clients & client departments
9	Expression of interest
10	Submission of the requests for technological information by the service seekers/stakeholders
11	Providing feedback on the adopted technologies by the users/service seekers
12	Deposition of amount as per the price fixed

नगरिक ग्राहक अधिकार पत्र

भाकृअनुप – केन्द्रीय तम्बाकू अनुसंधान संस्थान

(2015–16)

पता

: भाकृअनुप – केन्द्रीय तम्बाकू अनुसंधान संस्थान
राजमन्त्री-533 105, पूर्वी गोदावरी
जिला, आन्ध्र प्रदेश

वेबसाइट पता
जारी करने की तिथि
अगली समीक्षा

: www.ctri.org.in
: जुलाई, 2015
: जुलाई, 2016

दूरदर्शिता एवं लक्ष्य

दूरदर्शिता

भारतीय तम्बाकू की उत्पादकता एवं गुणवत्ता में वृद्धि करना ताकि इसे अधिक लाभकारी, वैश्विक प्रतिस्पर्धा योग्य तथा वैकल्पिक उपयोगों को बढ़ावा दिया जा सके जिससे देश में फसल की सततता बनाए रखा जा सके। देश के विभिन्न क्षेत्रों में तम्बाकू के वैकल्पिक फसलों/पालन प्रणालियों की पहचान, निरूपण एवं लोकप्रिय बनाना ताकि खाद्य फसलों, दलहनों और तिलहनों हेतु अधिक भूमि उपलब्ध किया जा सके।

लक्ष्य

तम्बाकू की उत्पादकता एवं गुणवत्ता में वृद्धि, हानिकारक पदार्थों को कम करने, निर्यात को बढ़ावा देने, सतत रूप से आय एवं रोजगार हेतु मूल्य संवर्धित उत्पादों के विकास के लिए आर्थिक रूप से साध्य एवं पर्यावरण मैत्रीपूर्ण कृषि प्रौद्योगिकियों का विकास करना।

मुख्य सेवाएं/कार्य

क्रम संख्या	सेवाएं/कार्य	भारिता	उत्तरदायी अधिकारी एवं उनका पदनाम	ई मेल	मोबाइल एवं लैंडलाइन नम्बर	प्रक्रिया	आवश्यक कागजात	शुल्क		
								वर्ग	माध्यम	राशि
1.	रिलीज किए गए किस्मों/जननद्रव्य वंशक्रमों के बीजों की आपूर्ति करना	30	डॉ. के. सरला, विभाग अध्यक्ष, फसल सुधार प्रभाग	ksarala@rediffmail.com	9849726890 / 0883-2449871-4	तम्बाकू बोर्ड/किसान/संस्थाओं द्वारा बीजों के लिए मांग पत्र प्रस्तुत करना	मांग पत्र की पावती	तम्बाकू किस्मों के बीज	*	रु.1000 / कि.ग्रा.
								जननद्रव्य वंशक्रम	*	*
2.	तम्बाकू की खेती से संबंधित प्रौद्योगिकियों की सूचना एवं मार्ग दर्शन उपलब्ध कराना	15	डॉ. एस. कस्तूरी कृष्णा, विभाग अध्यक्ष, फसल उत्पादन प्रभाग	krishnakasturi@rediffmail.com	9440481561 / 0883-2449871-4	सेवा चाहने वालों द्वारा व्यक्तिगत सम्पर्क या मेल/पत्राचार द्वारा	लिखित अनुरोध प्रस्तुत करना /व्यक्तिगत सम्पर्क	*	*	*
3.	तम्बाकू फसल संरक्षण से संबंधित प्रौद्योगिकियों की सूचना एवं मार्ग दर्शन उपलब्ध कराना	15	डॉ. यू. श्रीधर, प्रभारी विभाग अध्यक्ष, फसल संरक्षण प्रभाग	usreedhar61@rediffmail.com	9397903313 / 0883-2449871-4	सेवा चाहने वालों द्वारा व्यक्तिगत सम्पर्क या मेल/पत्राचार द्वारा	लिखित अनुरोध प्रस्तुत करना /व्यक्तिगत सम्पर्क	*	*	*
4.	तम्बाकू किसानों/स्टेक होल्डरों को प्रशिक्षण	20	डॉ. सी. सी. एस. राव नॉडल अधिकारी, पी एम ई सेल	ccsrao30@rediffmail.com	9440333480 / 0883-2449871-4	सेवा चाहने वाले/तम्बाकू बोर्ड द्वारा संदेश/पत्राचार /व्यक्तिगत सम्पर्क	लिखित अनुरोध प्रस्तुत करना /व्यक्तिगत सम्पर्क	*	*	स्टेक होल्डरों से भाकूअनुप के नियमों के अनुसार शुल्क लिया जाएगा। किसानों के लिए निःशुल्क

5.	विभिन्न घटकों पत्ती/ मृदा/जल का विश्लेषण	20	डॉ. सी. सी. एस. राव विभाग अध्यक्ष, फसल रासायन एवं मृदा विज्ञान प्रभाग	ccsrao30@redif fmail.com	9440333480/ 0883-2449871- 4	सेवा चाहने वालों से लिखित अनुरोध के साथ नमूनों की प्रस्तुति	लिखित अनुरोध की प्रस्तुति	*	*	प्रत्येक घटक के विश्लेषण हेतु समिति द्वारा निर्धारित शुल्क
----	---	----	--	-----------------------------	-----------------------------------	---	------------------------------	---	---	---

*मानकों, दिशा निर्देशों/नियमों के अनुसार

सेवा मानक

क्रम संख्या	सेवाएं/कार्य	भारिता	सफलता सूचक	सेवा मानक	युनिट	भारिता	आंकड़ों का स्रोत
1.	रिलीज किए गए किस्मों/जननद्रव्य वंशक्रमों के बीजों की आपूर्ति करना	30	मांग प्राप्त होने के पश्चात मांग करने वाली एजेन्सियों को तम्बाकू बीजों की आपूर्ति	30	कार्य दिवस	30	भाकृअनुप-केन्द्रीय तम्बाकू अनुसंधान संस्थान तथा इसके अनुसंधान स्टेशन/एआईएनपी केन्द्र
2.	तम्बाकू की खेती से संबंधित प्रौद्योगिकियों की सूचना एवं मार्ग दर्शन उपलब्ध कराना	15	मार्ग दर्शन/सूचना उपलब्ध कराने हेतु लिया गया समय।	30	कार्य दिवस	15	भाकृअनुप-केन्द्रीय तम्बाकू अनुसंधान संस्थान तथा इसके अनुसंधान स्टेशन/एआईएनपी केन्द्र/कृषि विज्ञान केन्द्र
3.	तम्बाकू फसल संरक्षण से संबंधित प्रौद्योगिकियों की सूचना एवं मार्ग दर्शन उपलब्ध कराना	15	मार्ग दर्शन/सूचना उपलब्ध कराने हेतु लिया गया समय।	30	कार्य दिवस	15	भाकृअनुप-केन्द्रीय तम्बाकू अनुसंधान संस्थान तथा इसके अनुसंधान स्टेशन/एआईएनपी केन्द्र/कृषि विज्ञान केन्द्र
4.	तम्बाकू किसानों/स्टेक होल्डरों को प्रशिक्षण	20	लिखित अनुरोध प्राप्त होने के पश्चात प्रशिक्षण उपलब्ध कराने हेतु लिया गया समय	30	कार्य दिवस	20	भाकृअनुप-केन्द्रीय तम्बाकू अनुसंधान संस्थान तथा इसके अनुसंधान स्टेशन/एआईएनपी केन्द्र/कृषि विज्ञान केन्द्र
5.	विभिन्न घटकों पत्ती/मृदा/जल का विश्लेषण	20	अनुरोध एवं नमूने प्राप्त होने के पश्चात विभिन्न घटकों के विश्लेषण के लिए लिया गया समय।	60	कार्य दिवस	20	भाकृअनुप-केन्द्रीय तम्बाकू अनुसंधान संस्थान

शिकायत निवारण तंत्र

क्रम संख्या	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन नम्बर	मोबाइल नम्बर	ई मेल
1.	श्री एस. एल. वी. प्रसाद, वरिष्ठ प्रशासनिक अधिकारी	0883-2449871, (एक्सटेंशन 220)	2448341 8332992818	ctri-ap@nic.in

स्टेक होल्डर्स/क्लाइंटों की सूची

क्रम संख्या	स्टेक होल्डर/क्लाइंट
1.	किसान
2.	तम्बाकू बोर्ड, वाणिज्य मंत्रालय, भारत सरकार
3.	तम्बाकू व्यापार एवं उद्योग तथा नीति निर्मातागण
4.	पारंपरिक विश्वविद्यालयें
5.	राज्य कृषि विश्वविद्यालयें
6.	राष्ट्रीय संगठन : जैवप्रौद्योगिकी विभाग, वैज्ञानिक एवं औद्योगिक अनुसंधान परिषद, भारतीय चिकित्सा अनुसंधान परिषद
7.	अंतर्राष्ट्रीय संगठन : सी.ओ.आर.ई.एस.टी.ए., आईएसओ आदि

प्रादेशिक स्टेशनों/केन्द्रों के नाम

क्रम संख्या	प्रादेशिक स्टेशनों/केन्द्रों के नाम	लैंडलाइन नम्बर	मोबाइल नम्बर	ई मेल	पता
1	आईसीएआर-सीटीआरआई रिसर्च स्टेशन	0863-2231892	9550740514	headtob8@sify.com pvl_u_65@yahoo.com	गुंटूर - 522 004 गुंटूर जिला आन्ध्र प्रदेश
2	आईसीएआर-सीटीआरआई रिसर्च स्टेशन	08598-223554	9848455739	ctrirskandukur@yahoo.com	कंदुकूर-523 105 प्रकाशम जिला आन्ध्र प्रदेश
3	आईसीएआर-सीटीआरआई रिसर्च स्टेशन	08821-283329	9966660009	kamireddynrao@gmail.com	जीलुगूमिल्ली-534 456 पश्चिम गोदावरी जिला आन्ध्र प्रदेश
4	आईसीएआर-सीटीआरआई रिसर्च स्टेशन	08222-252030	9880054867	ctrihunsur@yahoo.com ramkictri@yahoo.com	हन्सूर-571 105 मैसूर जिला कर्नाटक
5	आईसीएआर-सीटीआरआई रिसर्च स्टेशन	04551-260243	09443917398 09566596500	kumaresanm325@gmail.com ctrirsvdr@yahoo.com	वेदासंदूर-624 710 दिण्डीगुल जिला तमिलनाडु
6	आईसीएआर-सीटीआरआई रिसर्च स्टेशन	03581-255008	08972994717 08820305618	mandi.sunil@gmail.com ctrirsdinhata@gmail.com	दीनहाटा-736 135 कूच बिहार जिला पश्चिम बंगाल
7	आईसीएआर-बर्ली रिसर्च सेन्टर	0883-2484330	0944048156	krishnakasturi@rediffmail.com	कलवाचर्ला-533 294 पूर्व गोदावरी जिला आन्ध्र प्रदेश

सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक उम्मीदें

क्रम सं.	सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक उम्मीदें
1.	तम्बाकू बोर्ड/किसानों/संस्थाओं से आशा की जाती है कि वे समय पर कागजात, मांग पत्र या आवश्यकताएं प्रस्तुत करें।
2.	मांगकर्ता द्वारा समय पर बीज लें जाएं
3.	मांग के अनुसार संबंधित संगठन द्वारा विशिष्ट किस्मों के बीज तथा रोपण सामग्री के उत्पादन के लिए आवश्यक समय को ध्यान में रखते हुए अपनी मांग को समय पर प्रस्तुत करें।
4.	सेवा प्राप्त करने वाले अपना फोन नम्बर, ईमेल तथा डाक पता उपलब्ध कराएं।
5.	सेवा प्राप्त करने वालों द्वारा समय पर अनुवर्ती कार्यवाही।
6.	उद्योग की प्रतिक्रिया और प्रौद्योगिकी विकास एवं परिष्कृत करने में प्रतिभागिता।
7.	स्टेक होल्डरों द्वारा ज्ञान एवं कुशलता उन्नयन प्रस्ताव समय पर प्रस्तुति।
8.	क्लाइंट एवं क्लाइंट डिपार्टमेंट द्वारा कागजात/मांग की समय पर प्रस्तुति।
9.	इच्छा की अभिव्यक्ति।
10.	सेवा चाहने वालों/स्टेक होल्डरों द्वारा तकनीकी सूचनाओं हेतु अनुरोधों की प्रस्तुति।
11.	उपयोगकर्ताओं/सेवा चाहने वालों द्वारा अपनाई गई प्रौद्योगिकियों पर फीडबैक उपलब्ध कराना।
12.	निर्धारित मूल्य की राशि जमा कराना।