


	<p>भारत सरकार / Government of India          वित्त मंत्रालय / Ministry of Finance          आयुक्त सीमाशुल्क एन.एस. II का कार्यालय          Office of Commissioner of Customs NS-II          Jawaharlal Nehru Custom House, Nhava Sheva,          Dist- Raigad, Maharashtra - 400 707</p>	
--	--	---

Date: 18-03-2025

## सार्वजनिक सूचना सं./ Public Notice No. 28/2025

**'निर्यात संवाद' के माध्यम से निर्यातकों की शिकायत निवारण व्यवस्था को संस्थागत बनाना**

एक सुव्यवस्थित और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र एक अनुकूल निर्यात वातावरण को बढ़ावा देने और निर्बाध व्यापार सुविधा सुनिश्चित करने के लिए अत्यावश्यक है। इस दिशा में, जवाहरलाल नेहरू कस्टम हाउस (जेएनसीएच) ऐसे प्रयासों में अग्रणी रहा है और ई-समाधान जैसी पहल की है—एक सुविचारित, चरणबद्ध रूपरेखा, जो निर्यातकों की शिकायतों को दूर करने के लिए बनाई गई है। इस पहल को निर्यातक समुदाय और प्रमुख व्यापार भागीदारों से व्यापक सराहना मिली है, जो जेएनसीएच की शीघ्र शिकायत निवारण के प्रति प्रतिबद्धता को दर्शाता है।

2. अपनी व्यापार सुविधा की सतत खोज और व्यापार करने में आसानी को बढ़ाने के प्रयासों को आगे बढ़ाते हुए, जेएनसीएच अब **निर्यात संवाद** शुरू करने का प्रस्ताव करता है—एक समर्पित मासिक मंच, जिसका उद्देश्य निर्यातकों के साथ प्रत्यक्ष और रचनात्मक संवाद को बढ़ावा देना है। यह पहल एक विशेष शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करने की दिशा में कार्य करेगी, जिससे निर्यातक अपनी व्यक्तिगत चिंताओं को व्यक्त कर सकें, शीघ्र समाधान प्राप्त कर सकें, और सीमा शुल्क प्रक्रियाओं एवं नीतिगत अनिवार्यताओं पर स्पष्टता प्राप्त कर सकें।

3. स्थायी व्यापार सुविधा समिति (पीटीएफसी) और सीमा शुल्क निकासी सुविधा समिति (सीसीएफसी), जो मुख्य रूप से उद्योग-व्यापी प्रक्रियात्मक मामलों पर विचार-विमर्श करती हैं, के विपरीत, निर्यात संवाद एक व्यक्तिगत शिकायत निवारण मंच के रूप में कार्य करेगा। प्रणालीगत और उद्योग-केंद्रित मुद्दों का समाधान सीसीएफसी/पीटीएफसी के दायरे में किया जाता रहेगा, जिससे सामूहिक व्यापार सुविधा और व्यक्तिगत शिकायत निवारण के बीच स्पष्ट अंतर बना रहेगा। चर्चा के दौरान यथासंभव वास्तविक समय में समस्याओं का समाधान करने का प्रयास किया जाएगा, और यदि कोई समस्या अनसुलझी रहती है, तो उसे आगे समाधान के लिए संबंधित प्राधिकरणों को भेजा जाएगा।

4. निर्यात संवाद प्रत्येक माह के **द्वितीय बुधवार** को आयोजित किया जाएगा। यदि यह दिन सार्वजनिक अवकाश के साथ मेल खाता है, तो सत्र अगले कार्य दिवस पर आयोजित किया जाएगा। यह मंच **हाइब्रिड मोड** में संचालित होगा, जिसमें भौतिक और वर्चुअल दोनों प्रकार की भागीदारी को समायोजित किया जाएगा, जिससे व्यापक पहुंच सुनिश्चित हो सके। निर्यातकों को प्रोत्साहित किया जाता है कि वे अपनी शिकायतें, प्रश्न और सुझाव प्रत्येक माह की **5 तारीख** से पहले [apmainexp@jawaharcustoms.gov.in](mailto:apmainexp@jawaharcustoms.gov.in) पर ईमेल के माध्यम से प्रस्तुत करें ताकि उन्हें एजेंडे में शामिल किया जा सके। ईमेल का विषय "**NIRYAT SAMVAAD – IEC – शिकायत विवरण**" प्रारूप में होना चाहिए।

5. सभी निर्यातकों, निर्यात संवर्धन परिषदों, और निर्यातकों के संघों, जिसमें भारतीय निर्यात संगठन महासंघ (FIEO) भी शामिल है, को इस पहल में सक्रिय रूप से भाग लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। अप्रेजिंग मेन (निर्यात) अनुभाग इस पहल के प्रभावी कार्यान्वयन हेतु नोडल प्रशासनिक इकाई के रूप में कार्य करेगा, जिससे यह व्यापार सुविधा के क्षेत्र में एक परिवर्तनकारी तंत्र के रूप में स्थापित हो सके।

### **Institutionalizing Exporter Grievance Redressal through NIRYAT SAMVAAD**

A well-structured and efficient grievance redressal mechanism is indispensable for fostering a conducive export environment and ensuring seamless trade facilitation. In this regard, Jawaharlal Nehru Custom House (JNCH) has been at the vanguard of such initiatives, having pioneered *e-SAMADHAAN* — a meticulously designed, stepwise framework for addressing exporter grievances. This initiative has earned widespread commendation from the exporter community and key trade stakeholders, reinforcing JNCH's commitment to expeditious grievance resolution.

2. In furtherance of its relentless pursuit of trade facilitation and the augmentation of ease of doing business, JNCH now proposes to introduce *NIRYAT SAMVAAD* — a dedicated monthly forum aimed at fostering direct and constructive dialogue with exporters. This initiative seeks to establish a specialized grievance redressal mechanism that enables exporters to articulate their individual concerns, receive prompt resolutions, and gain clarity on customs procedures and policy imperatives.

3. Unlike the Permanent Trade Facilitation Committee (PTFC) and the Customs Clearance Facilitation Committee (CCFC), which primarily deliberate on industry-wide procedural matters, *NIRYAT SAMVAAD* will function as a bespoke platform tailored to address individual exporter grievances. Systemic and industry-centric concerns shall continue to be redressed within the ambit of CCFC/PTFC, thereby maintaining a distinct delineation between collective trade facilitation and personalized grievance redressal. Every effort shall be made to resolve concerns in real time during the deliberations, and unresolved matters, if any, shall be duly escalated to the relevant authorities for further redressal.

4. *NIRYAT SAMVAAD* shall convene on the second Wednesday of each month. Should this date coincide with a public holiday, the session shall be deferred to the subsequent working day. The forum shall operate in a hybrid mode, accommodating both physical and virtual participation to ensure broad accessibility. Exporters are encouraged to submit their grievances, queries, and suggestions via email at [apmainexp@jawaharcustoms.gov.in](mailto:apmainexp@jawaharcustoms.gov.in) on or before the 5th day of each month for inclusion in the agenda. The subject of the email must start with **NIRYAT SAMVAAD followed by IEC and grievance.**

5. All exporters, Export Promotion Councils, and Exporters' Associations, including the Federation of Indian Export Organisations (FIEO), are strongly encouraged to actively engage with this initiative. The Appraising Main (Export) section shall function as the nodal administrative unit for the seamless execution of *NIRYAT SAMVAAD* ensuring its efficacy as a transformative mechanism in the domain of trade facilitation.

Signed by Sanjeev Kumar  
Singh

Date: 18-03-2025 16:49:24

Sanjeev Kumar Singh  
COMMISSIONER  
O/o Commissioner-Customs-  
Nhava Sheva-II

Copy to:

1. The Chief Commissioner of Customs, Mumbai Zone-II, JNCH for information

2. The Commissioner of Customs, NS-G/NS-I/ NS-II/NS-III/ NS-IV/NS-V, JNCH
3. All Additional / Joint Commissioner of Customs, JNCH
4. All Deputy / Assistant Commissioner of Customs, JNCH
5. All Sections / Groups of NS-G, NS-I, NS-II / NS-III/ NS-IV / NS-V, JNCH
6. AC/DC, EDI for uploading on JNCH website immediately.
7. BCBA/CFSAI / FIEO for information and circulation among their members for information.