

महाराष्ट्र शासन

उद्योग संचालनालय

मैत्री कक्ष

“कृपानिधी बिल्डींग” १ ला मजला, महाराष्ट्र लघु उद्योग विकास महामंडळ कार्यालय संकुल,
बेल्गार्ड इस्टेट, बेल्गार्ड पिअर, मुंबई-४०० ००९.

दूरध्वनी: ०२२-२२६२२३६२/२२६२२३६९

email: dissip@maharashtra.gov.in

क्र.उसं/मैत्री/BRAP/२०२४/ 711

दिनांक : 25 NOV 2024

परिपत्रक

- विषय:** संबंध व्यवस्थापक(Relationship Manager) यांची नेमणूक व गुंतवणुकदार यांना क्षेत्रनिहाय सुविधा कक्ष कार्यपध्दती.
- संदर्भ:** १. उद्योग संवर्धन अंतर्गत व्यापार विभागाचा व्यवसाय सुधारणा कृती आराखडयासंदर्भात दि. १ फेब्रुवारी, २०२४ रोजीचा ई-मेल.
२. उद्योग संवर्धन अंतर्गत व्यापार विभागाचा व्यवसाय सुधारणा कृती आराखडा फ्लस संदर्भात दि. २३ ऑक्टोबर, २०२४ रोजीचा ई-मेल.

परिचय:

देशाच्या जी. डी. पी. आणि निर्यातीत राज्याने केलेल्या महत्त्वपूर्ण योगदानातून हे सिद्ध होते की, महाराष्ट्र हे भारतातील सर्वाधिक औद्योगिकृत राज्यांपैकी एक आहे. थेट परकीय गुंतवणुकीच्या बाबतीतही महाराष्ट्र हे भारतातील आघाडीचे राज्य आहे. राज्य सरकारने वेळोवेळी केलेल्या सुधारणात्मक उपाययोजनांमुळे महाराष्ट्र हे भारतातील गुंतवणुकीचे सर्वात पसंतीचे ठिकाण बनले आहे. राज्य सरकारने उद्योगांसाठी अनुकूल व्यावसायिक वातावरण निर्माण करण्यासाठी नेहमीच पावले उचलली आहेत आणि अशा प्रकारे भारत सरकारच्या वाणिज्य आणि उद्योग मंत्रालयाच्या अंतर्गत उद्योग आणि अंतर्गत व्यापार प्रोत्साहन विभागाने (‘डी. पी. आय. टी.’) आयोजित केलेल्या व्यवसाय सुलभतेच्या (ई. ओ. डी. बी.) मूल्यांकनात अग्रेसर म्हणून उदयास आले आहे.

महाराष्ट्र सरकारचा उद्योग विभाग हा व्यवसाय सुलभता (ई. ओ. डी. बी.) उपक्रम चालविण्यासाठी राज्यातील नोडल विभाग आहे. नियमांमध्ये सुधारात्मक उपायांची अंमलबजावणी करणे आणि सरकार-ते-व्यवसाय सेवांशी संबंधित सेवा वितरण यंत्रणा सुधारणे/सुव्यवस्थित करणे हा या कार्यक्रमाचा उद्देश आहे.

‘गुंतवणुकदारांशी संपर्क’ हे राज्यातील उद्योगांना आकर्षित करण्यासाठी तसेच गुंतवणुक प्रत्यक्षात आणणेसाठी प्रमुख भूमिका बजावते. सर्वसाधारणपणे किंवा कोणत्याही विशिष्ट क्षेत्रासाठी असलेल्या गुंतवणुकदारांचे प्रश्न आणि तक्रारी सोडविणे आणि त्यांना तंत्रज्ञान सहकार्य, संशोधन आणि विकासामध्ये सहभाग वाढविणे किंवा ज्ञान सामायिक करणे, प्रकल्प अहवालांचे संदर्भ, आर्थिक व्यवस्थापन इत्यादींना सहाय्य करणे अत्यंत महत्वाचे आहे.

वरील बाबी लक्षात घेऊन खालील सूचना जारी करण्यात येत आहेत:

परिपत्रक:

महाराष्ट्र सरकारचा उद्योग विभाग विविध व्यवसाय ते सरकारी समन्वयांसाठी कार्यपध्दती ठरवितो. महाराष्ट्र उद्योग, व्यापार आणि गुंतवणूक सुविधा (मैत्री) कक्षातील अधिकाऱ्यांना उद्योग/व्यावसायिक आस्थापना/उद्योजक/व्यावसायिक यांच्या समन्वयांसाठी, आणि खालीलप्रमाणे गोष्टींचे पालन करणे अनिवार्य करतो.

- गुंतवणुकदारांच्या सुविधेच्या उद्देशाने, मैत्रीमध्ये तीन डेरस्क स्तर संस्थात्मक केले आहेत-(महाराष्ट्र एक खिडकी कक्ष). गुंतवणुकदार प्रत्यक्ष भेटीद्वारे, दूरध्वनीद्वारे, ई-मेल माध्यमाने, पत्राद्वारे, ऑनलाइन पोर्टल यासारख्या विविध स्त्रोतांद्वारे संपर्क साधू शकतो. त्यामुळे गुंतवणुकदारांची सुविधा आवश्यकता समजून

घेण्यासाठी डेस्क १ हा संपर्काचा पहिला बिंदू म्हणून काम करेल. डेस्क २ मध्ये विभाग आणि क्षेत्रांच्या विशिष्ट मॅपिंगसह मैत्रीमधील सर्व/संबंधी व्यवस्थापकांचा समावेश असेल. हा डेस्क बहुतांश प्रश्नांचे उत्तर देईल अशी अपेक्षा आहे. डेस्क ३ मध्ये मैत्री चे अध्यक्ष असतील, जे तक्रारींचे निवारण करतील, तसेच डेस्क ४ मध्ये संबंधित विभागांचे सचिव असतील.

२. गुंतवणूकदार सुलभतेसाठीची कार्यपद्धती: गुंतवणूकदारांशी संबंधित बाबी हाताळताना अनुसरण करावयाच्या कार्यपद्धती खालीलप्रमाणे आहे.

| पायरी | सहभागधारक | कार्य | कालावधी (कामकाजाचे दिवस) |
|--------------------------------------|-------------|---|-----------------------------|
| ३. | गुंतवणूकदार | मैत्रीला पहिला संदेश पाठविणे. (जसे की, प्रश्न, चौकशी, तक्रार, इतर बाबी) | -- |
| ४. | डेस्क १ | संदेश स्वीकारणे आणि विनंतीचे स्वरूप ओळखणे: अ) सामान्य प्रश्न ब) क्षेत्रीय कौशल्याची आवश्यकता असलेली चौकशी क) तक्रार ड) सुलभतेशी संबंधित इतर बाबी | ०१ |
| अ) 'सामान्य शंके' च्या बाबतीत | | | |
| ३अ. | डेस्क १ | प्रतिसादाचा मसुदा तयार करून पाठविता येतो का ते उपलब्ध स्रोतांकडून तपासणे. उत्तर न मिळाल्यास, पायरी ४अ वर जावे. | ०१ |
| ४अ. | डेस्क १ | किरकोळ शंकांच्या बाबतीत मैत्री येथे नियुक्त संबंधित व्यवस्थापकाच्या (डेस्क २) मदतीची आवश्यकता असल्यास ऑफलाईन संपर्क साधणे आणि गुंतवणूकदाराशी संपर्क साधणे. कार्यप्रवाह समाप्त. मोठ्या शंकांच्या बाबतीत, पायरी ५अ वर जाणे. | ०१ |
| ५अ. | डेस्क १ | आवश्यक माहिती मिळवण्यासाठी संबंधित संबंध व्यवस्थापकाकडे (डेस्क २) संदेश पाठविणे. | ०१ |
| ६अ. | डेस्क २ | माहिती उपलब्ध असल्यास प्रतिसादाचा मसुदा तयार करून डेस्क १ ला पाठविणे, अन्यथा पायरी ८ अ वर जावे. | ०२ |
| ७अ. | डेस्क १ | डेस्क २ कडून मिळालेला प्रतिसाद गुंतवणूकदाराला कळविणे. कार्यप्रवाह समाप्त | ०२ |
| ८अ. | डेस्क २ | शंकेवर उत्तर मिळविण्यासाठी विभागाच्या कर्मचाऱ्यांशी ऑफलाईन संपर्क साधणे. | ०२ |
| ९अ. | डेस्क २ | प्रतिसाद मिळवून गुंतवणूकदारांशी संवाद साधण्यासाठी डेस्क १ कडे पाठविणे. | ०३ |
| १०अ. | डेस्क २ | डेस्क २ कडून मिळालेला प्रतिसाद गुंतवणूकदाराला | ०३ |

| पायरी | सहभागधारक | कार्य | कालावधी (कामकाजाचे दिवस) |
|--|-----------|--|--------------------------------|
| | | कळविणे. कार्यप्रवाह समाप्त. | |
| ब) 'क्षेत्रीय कौशल्याची आवश्यकता असलेल्या शंके' च्या बाबतीत | | | |
| ३ब. | डेस्क १ | संबंधित क्षेत्र ओळखून आवश्यक माहिती मिळविण्यासाठी संबंधित - व्यवस्थापकाशी (डेस्क २) संपर्क साधणे. | ०१ |
| ४ब. | डेस्क २ | प्रतिसादाचा मसुदा तयार करून डेस्क १ ला पाठविणे. | ०२ |
| ५ब. | डेस्क १ | डेस्क २ कडून मिळालेला प्रतिसाद गुंतवणूकदाराला कळविणे. कार्यप्रवाह समाप्त | ०२ |
| क) तक्रारीच्या बाबतीत | | | |
| ३क. | डेस्क १ | 'तक्रारी' चे स्वरूप ओळखून त्याचे योग्य प्रकारे वर्गीकरण करणे. जर 'तक्रार' मैत्री कक्षाशी संबंधित असेल, तर संबंधित संबंध व्यवस्थापकाकडे पाठविणे, अन्यथा तक्रार बंद करून गुंतवणूकदाराला योग्य संदेश पाठविणे. | ०१ |
| ४क. | डेस्क २ | (आवश्यक असल्यास) अधिक माहिती मिळविण्यासाठी गुंतवणूकदाराशी संपर्क साधणे आणि माहिती मिळविण्यासाठी संबंधित विभागाशी संपर्क करणे. | ०२ |
| ५क. | डेस्क २ | तक्रारीचे निवारण करणे अन्यथा तक्रार निवारण बैठकीत निवारणासाठी डेस्क ३ वर जाणे. पायरी ७ क वर जावे. | ०४ |
| ६क. | डेस्क १ | तक्रारीचे केलेले निवारण गुंतवणूकदाराला कळविणे. कार्यप्रवाह समाप्त. | ०५ |
| ७क. | डेस्क २ | तक्रारीवरील चर्चेसाठी संबंधित क्षेत्रीय स्तरावरील/विभागातील इतर अधिकाऱ्यांना प्रत्यक्षपणे किंवा आभासी माध्यमातून आमंत्रित करणे. | ०४ |
| ८क. | डेस्क ३ | मैत्री चे अध्यक्ष हे डेस्क ३ म्हणून काम करतात. बैठकीत तक्रारीवर चर्चा करून निवारण करणे, अन्यथा संबंधित विभागाच्या सचिवांकडे तक्रार पाठविण्यासाठी डेस्क २ ला निर्देश देणे. पायरी १० क वर जाणे. | ०८ |
| ९क. | डेस्क १ | तक्रारीचे निवारण गुंतवणूकदाराला कळविणे. कार्यप्रवाह समाप्त. | ०५ |
| १०क. | डेस्क २ | तक्रार डेस्क ४ (विभाग सचिव) यांचेकडे पाठविणे. | ०९ |
| ११क. | डेस्क ४ | तक्रारीचे निवारण करणे आणि निर्णय डेस्क २ ला | १४ |

| पायरी | सहभागधारक | कार्य | कालावधी (कामकाजाचे दिवस) |
|--|-----------|---|--------------------------------|
| | | कळविणे आणि त्याची एक प्रत डेस्क ३ ला पाठविणे. | |
| १२क. | डेस्क २ | डेस्क ४ वरून मिळालेली माहिती डेस्क १ ला पाठविणे. | १५ |
| १३क. | डेस्क १ | डेस्क १ कडून मिळालेली माहिती गुंतवणूकदाराकडे पाठविणे. कार्यप्रवाह समाप्त. | १५ |
| 'इतर सुलभतेशी संबंधित बाबींच्या बाबतीत' | | | |
| ३ड. | डेस्क १ | आवश्यक असलेल्या सुविधेचे स्वरूप आणि योग्य क्षेत्र निश्चित करून संबंधित संबंध व्यवस्थापकाला (डेस्क २) विनंतीच्या स्वरूपाचा स्पष्टपणे उल्लेख करून संवाद अग्रेषित करणे, जसे की: (अ) तंत्रज्ञान सहयोगासाठी पाठबळ (ब) जागेचे किंवा संशोधनातील ज्ञानाचे आदान प्रदान (क) प्रकल्प अहवालांचे संदर्भ (ड) आर्थिक व्यवस्थापनाशी संबंधित पाठबळ (ई) कायदेशीर सल्ला (फ) इतर नवीन क्षेत्र कोणत्याही संबंधित व्यवस्थापकाशी जोडले नसल्यास, पायरी ९ड वर जावे. | ०१ |
| ४ड. | डेस्क २ | मैत्रीशी संलग्न असलेल्या संबंधित नेटवर्क भागीदारांशी संपर्क साधणे आणि पाठिव्याची विनंती प्रसारित करणे. | ०२ |
| ५ड. | डेस्क २ | कोणत्याही स्वयंसेवी/स्वयं-नामांकनाच्या बाबतीत, गुंतवणूकदाराला नेटवर्क भागीदारासोबत जोडणे, (डेस्क १ ला अवगत करून), अन्यथा संबंधित नेटवर्क भागीदाराला विनंतीकर्त्याशी जोडणे. | ०४ |
| ६ड. | डेस्क २ | नेटवर्क भागीदार आणि विनंतीकर्ता यांच्यात आवश्यकता आणि सहकार्याच्या तपशीलांवर चर्चा करण्यासाठी बैठका/सहयोग आयोजित करणे. | ०८ |
| ७ड. | डेस्क २ | विनंतीची समाप्ती सांगणारा संदेश डेस्क १ ला पाठविणे. | ०९ |
| ८ड. | डेस्क १ | प्रदान केलेल्या सुविधेबाबत गुंतवणूकदाराला कळविणे व पुढील कोणतीही शंका असल्यास पुन्हा संपर्क साधण्यास कळविणे. कार्यप्रवाह समाप्त. | १० |
| ९ड. | डेस्क १ | आवश्यकतांची माहिती डेस्क ३ ला कळविणे. | ०१ |
| १०ड. | डेस्क ३ | विविध क्षेत्रांकरीता संबंध व्यवस्थापकांची नेमणूक करणे. | ०३ |
| ११ड. | डेस्क १ | विनंती डेस्क २ ला पाठविणे. | ०४ |

| पायरी | सहभागधारक | कार्य | कालावधी (कामकाजाचे दिवस) |
|-------|-----------|----------------------|--------------------------------|
| | | पायदी ४ड सुरु ठेवणे. | |

प्रश्नांना प्रतिसाद देणे, तक्रारींचे निवारण करणे आणि गुंतवणुकदारांच्या सुलभतेशी संबंधित इतर उपक्रमांसाठी नियुक्त केलेले संबंध व्यवस्थापक सोबत जोडलेल्या परिशिष्टानुसार आहेत. तसेच गुंतवणुकीच्या क्षेत्रानुसार नियुक्त संबंधीत व्यवस्थापकांनी गुंतवणुकदारांना योग्य प्रकारे प्रतिसाद देणे.

(दीपेंद्र सिंह कुशवाह, भा.प्र.से.)
विकास आयुक्त (उद्योग)

प्रति,
संबंधित समन्वय अधिकारी, मैत्री

प्रत माहितीस्तव सादर:

1. मा.अतिरिक्त मुख्य सचिव, महसूल, मंत्रालय, मुंबई
2. मा.प्रधान सचिव(ऊर्जा), ऊर्जा विभाग, ३ रा मजला, मंत्रालय, मुंबई.
3. मा.प्रधान सचिव (विधी व न्याय), मंत्रालय, मुंबई.
4. मा.सचिव (वांधकाम), सार्वजनिक वांधकाम विभाग, मंत्रालय, मुंबई.
5. मा. सचिव (सहकार), सहकार व पणन विभाग, मंत्रालय, मुंबई.
6. मा.आयुक्त, अन्न व औषध प्रशासन, सर्व्हे नं.३४१, २ रा मजला, वांद्रे-कुर्ला संकुल, मुंबई.
7. मा.मुख्य कार्यकारी अधिकारी, महाराष्ट्र औद्योगिक विकास महामंडळ, मुख्यालय, मुंबई.
8. मा. सदस्य सचिव, महाराष्ट्र प्रदुषण नियंत्रण मंडळ, कल्पतरु पॉईंट, ३ रा मजला, सायन, मुंबई
9. मा. आयुक्त, राज्य उत्पादन शुल्क, कस्टम हाऊस, २ रा मजला, एसबी रोड, फोर्ट, मुंबई.
10. मा. व्यवस्थापकीय संचालक, महाआयटी, मुंबई
11. मा.नियंत्रक, वैद्य मापनशास्त्र, महानगर टेलिफोन नियम इमारत, ७ वा मजला, हुतात्मा चौक, मुंबई
12. मा.आयुक्त, कामगार आयुक्तालय, कामगार भवन, ४ था मजला, वांद्रे-कुर्ला संकुल, मुंबई
13. मा.संचालक, बाष्पके संचालनालय, कामगार भवन, ७ वा मजला, वांद्रे-कुर्ला संकुल, मुंबई
14. मा.संचालक, औद्योगिक सुरक्षा व आरोग्य संचालनालय, कामगार भवन, ५ वा मजला, वांद्रे-कुर्ला संकुल, मुंबई
15. मा. वस्तु व सेवा कर आयुक्त, जीएसटी भवन, ८ वा मजला, माझगांव, मुंबई.
16. मा.आयुक्त तथा संचालक, महानगरपालिका प्रशासन संचालनालय, ७ वा मजला, सीबीडी-बेलापूर स्टेशन इमारत, सेक्टर-११, नवी मुंबई.
17. मा.निबंधक नोंदणी(संस्था), नवीन प्रशासकीय इमारत, ६ वा मजला, चेतना कॉलेजजवळ, वांद्रे, मुंबई
18. मा.अतिरिक्त उद्योग संचालक, उद्योग संचालनालय, मुख्यालय, मुंबई.

परिशिष्ट

| अ. क्र. | संबंध व्यवस्थापक | पद आणि विभाग | संपर्क क्रमांक | ई-मेल पत्ता | जबाबदारी |
|---------|-----------------------------|--|----------------|--------------------------------|---|
| १. | श्री उन्मेश महाजन | अतिरिक्त जिल्हाधिकारी, महसूल | ८४११८८८४११ | us.mahajan@gov.in | विभाग: महाराष्ट्र औद्योगिक विकास महामंडळ, महसूल, सहकार, उत्पादन शुल्क क्षेत्रातील कौशल्य: माहिती तंत्रज्ञान आणि माहिती तंत्रज्ञान सेवा, कायदेशीर सेवा, क्रीडा आणि व्यायामशाळा उपकरणे |
| २. | श्री प्रदीप दळवी | अधिक्षक अभियंता, सार्वजनिक बांधकाम विभाग | ८१०८३०११९९ | dalvipe.pwd@gmail.com | विभाग: पर्यटन, सार्वजनिक बांधकाम क्षेत्रातील कौशल्य: पर्यटन आणि आदरातिथ्य, Communication services, Logistics and warehouses |
| ३. | श्री लालबहादुर कटारे | उपायुक्त, जीएसटी | ८१४९८४४४४४ | katारे.lr@gmail.com | विभाग: जीएसटी, गृह, मोटार वाहने, वाहतूक क्षेत्रातील कौशल्य: वस्त्रोद्योग, फिनटेक |
| ४. | श्री उमेश पाटील | सह संचालक, बाष्पके संचालनालय | ९९६७०५०१५० | unpatil१९७२@yahoo.com | विभाग: स्टीम बॉयलर, मत्स्यव्यवसाय, वन, महिला आणि बालविकास क्षेत्रातील कौशल्य: Auto Components |
| ५. | श्रीमती. प्रियदर्शिनी सोनार | अधिक्षक अभियंता, जलसंपदा विभाग | ९२२४२९११०८ | priyadarshini.sonar@mah.gov.in | विभाग: जलसंपदा, पाणीपुरवठा आणि स्वच्छता क्षेत्रातील कौशल्य: लेखा आणि वित्त सेवा |
| ६. | श्री भास्कर मोरडे | अपर आयुक्त, कामगार विभाग | ९८९२७५३७६० | bhaskar.morade@gmail.com | विभाग: कृषी, कामगार क्षेत्रातील कौशल्य: किरकोळ आणि ई-वाणिज्य, अंतराळ आणि संरक्षण |

| अ. क्र. | संबंध व्यवस्थापक | पद आणि विभाग | संपर्क क्रमांक | ई-मेल पत्ता | जबाबदारी |
|---------|--------------------------|---|----------------|-----------------------------|---|
| ७. | श्री किशोर गिरोल्ला | सहाय्यक संचालक, नगरविकास विभाग | ८१०८१६१४६७ | varadgirolla@gmail.com | विभाग: शहरी विकास, महाराष्ट्र सागरी मंडळाचे क्षेत्रीय कौशल्य: वाहतूक आणि लॉजिस्टिक सेवा, बांधकाम आणि संबंधित अभियांत्रिकी सेवा |
| ८. | श्री सागर औटी | प्रादेशिक अधिकारी, महाराष्ट्र प्रदूषण नियंत्रण मंडळ | ८६००२६१७८२ | ro.maitri@mpcb.gov.in | विभाग: महाराष्ट्र प्रदूषण नियंत्रण मंडळ क्षेत्रीय कौशल्य: पर्यावरण सेवा, हरित ऊर्जा/जैवइंधन, खनिज/वन आधारित |
| ९. | श्रीमती. मृणालिनी देवराज | अधिकांकिय उद्योग अधकारी, मैत्री | ८४२५८८७८३६ | dissip@maharashtra.gov.in | विभाग: भूविज्ञान आणि खाणकाम, उद्योग, रेसीम उद्योग क्षेत्रातील तज्ञ: दृक दृश्य सेवा, जैवतंत्रज्ञान, कृषी आणि अन्नप्रक्रिया |
| १०. | श्री किशोर चव्हाण | सहाय्यक अभियंता, एमएसईडीसीएल | ९९२००५६३४६ | semaitri@mahadiscom.in | विभाग: पशुसंवर्धन, ऊर्जा क्षेत्रातील कौशल्य: विद्युत वाहन, उद्योग ४.० |
| ११. | श्री पद्माकर हजारे | उपप्रादेशिक अधिकारी, महाराष्ट्र प्रदूषण नियंत्रण मंडळ | ७३८७५५००३७ | padmakar.hajare@mpcb.gov.in | विभाग: महाराष्ट्र प्रदूषण नियंत्रण मंडळाचे क्षेत्रीय कौशल्य: इलेक्ट्रॉनिक/तंत्रज्ञान उत्पादने, इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली रचना आणि उत्पादन (ई. एस. डी. एम.) आणि Semiconductor निर्मिती (एफ. ए. बी.) |
| १२. | श्री. विजय शिंदे | अतिरिक्त कामगार आयुक्त | ९५९५६८८५६२ | vijayshinde२५९@gmail.com | विभाग: अन्न आणि औषध प्रशासन, कामगार क्षेत्रातील कौशल्य: वैद्यकीय उपकरणे, औषधे आणि फार्मास्युटिकल्स, Medical Value Travel (Medical Tourism) |

Introduction:

The State of Maharashtra is one of the most industrialized State in India. This is evidenced through the significant contribution by the State to the Nation's GDP and Exports. Maharashtra has also been the leading State in India in terms of FDI. The reformative measures introduced by the State Government from time to time has made Maharashtra the most preferred investment destination across India. The State Government has always taken steps to establish a conducive business environment for industries and has thus emerged as a leader in the Ease of Doing Business (EoDB) evaluation conducted by the Department for Promotion of Industry and Internal Trade ('DPIIT') under the Ministry of Commerce & Industry, Government of India.

Industries Department, Government of Maharashtra is the nodal department in the State for driving the Ease of Doing Business (EoDB) initiative. The objective of the program is to implement reformative measures in the regulations and improve/ streamline service delivery mechanism pertaining to Government-to-Business services.

'Relationship Management' or 'Investor Connect' serves as one of the key enablers towards attracting an industry in a State and is therefore critical for investment grounding. It is extremely important to address the queries and grievances of an investor, in general or specific to any sector and provide support towards technology collaborations, sharing space or knowledge in Research & Development, references of Project Reports, Financial Management etc.

In light of the above, the following instructions are issued:

Circular:

For the convenience of industries/ commercial establishments/ entrepreneurs/ businessmen, the Industries Department, Government of Maharashtra lays down the procedure for various Business-Government interactions and makes it mandatory for the officers in the Maharashtra Industry, Trade & Investment Facilitation (MAITRI) Cell to abide by the following:

1. For the purposes of investor facilitation, three desk levels are institutionalized in MAITRI – the Single Window for Maharashtra. As an investor can approach through various sources, such as, walk-in, telephonic call, e-Mail communication, letter communication, online portal, the Desk 1 shall serve as the first point of contact to understand the facilitation requirement of the investor. Desk 2 shall comprise of the Relationship Managers in MAITRI with specific mapping of departments and sectors. This desk is expected to address most of the queries. Desk 3 shall comprise of the Chairman, MAITRI, who shall deal with grievances, along with Desk 4 that shall include Secretaries of concerned departments.

2. **Procedure for Investor Facilitation:** Given below is a step-wise enumeration of the procedural steps that should be followed while addressing investor-related matters.

| Step | Stakeholder | Activity | Timeline (in working days) |
|---|-------------|---|----------------------------|
| 1. | Investor | Sends the first communication to MAITRI | -- |
| 2. | Desk 1 | Acknowledge the communication and identify the nature of request: a) General Query b) Query requiring sectoral expertise c) Grievance d) Other facilitation related matter | 01 |
| a) In case of 'General Query' | | | |
| 3a. | Desk 1 | Check from the available resources if the response could be drafted and sent. End of workflow If not, move to step 4a. | 01 |
| 4a. | Desk 1 | In case of minor query that requires assistance from the Relationship Manager (Desk 2) appointed at MAITRI, connect offline and revert to the investor. End of workflow In case of major query, move to step 5a. | 01 |
| 5a. | Desk 1 | Forward the communication to the concerned Relationship Manager (Desk 2) seeking necessary information. | 01 |
| 6a. | Desk 2 | In case information is available, draft the response and share with Desk 1, else move to step 8a. | 02 |
| 7a. | Desk 1 | Share the response received from Desk 2 with the investor. End of workflow | 02 |
| 8a. | Desk 2 | Connect offline with department personnel to seek response on the query. | 02 |
| 9a. | Desk 2 | Obtain the response and forward to Desk 1 for communication to the investor. | 03 |
| 10a. | Desk 2 | Share the response received from Desk 2 with the investor. End of workflow | 03 |
| b) In case of 'Query requiring Sectoral expertise' | | | |

| Step | Stakeholder | Activity | Timeline (in working days) |
|----------------------------------|--------------------|--|-----------------------------------|
| 3b. | Desk 1 | Identify the sector and forward communication to the concerned Relationship Manager (Desk 2) seeking necessary information. | 01 |
| 4b. | Desk 2 | Draft the response and share with Desk 1. | 02 |
| 5b. | Desk 1 | Share the response received from Desk 2 with the investor. End of workflow | 02 |
| c) In case of 'Grievance' | | | |
| 3c. | Desk 1 | Identify the nature of 'grievance' and categorize it appropriately. If the 'grievance' pertains to the ambit of MAITRI, forward the grievance to the concerned Relationship Manager, else close the grievance and send an appropriate communication to the Investor. | 01 |
| 4c. | Desk 2 | Connect with the investor (if required) to solicit more information and raise an inquiry with the department to seek information. | 02 |
| 5c. | Desk 2 | Redress the grievance, else escalate to Desk 3 for redressal in Grievance meeting. Move to step 7c. | 04 |
| 6c. | Desk 1 | Communicate the redressal to the investor. End of workflow | 05 |
| 7c. | Desk 2 | Invite the concerned field-level/ other officer from the department in-person or through virtual mode for discussion on the grievance. | 04 |
| 8c. | Desk 3 | Chairman, MAITRI serves as the Desk 3. Discuss on the grievance in the meeting and redress, else direct Desk 2 to escalate the grievance to the concerned department Secretary. Move to step 10c. | 08 |
| 9c. | Desk 1 | Communicate the redressal to the investor. End of workflow | 05 |
| 10c. | Desk 2 | Escalate the grievance to Desk 4 (Department Secretaries). | 09 |
| 11c. | Desk 4 | Redress the grievance and communicate decision to Desk 2, with a copy to Desk 3. | 14 |

| Step | Stakeholder | Activity | Timeline (in working days) |
|---|-------------|--|----------------------------|
| 12c. | Desk 2 | Forward the communication received from Desk 4 to Desk 1. | 15 |
| 13c. | Desk 1 | Forward the communication received from Desk 1 to the Investor. End of workflow | 15 |
| In case of 'Other facilitation related matter' | | | |
| 3d. | Desk 1 | Determine the nature of facilitation required and the appropriate sector and forward communication to the concerned Relationship Manager (Desk 2), clearly mentioning the nature of request, such as: (a) Support towards technology collaborations (b) Sharing space or knowledge in Research & Development (c) References of Project Reports (d) Financial Management related support (e) Legal Advisory (f) Any other In case of any new sector not mapped to any of the Relationship Managers, move to step 9d. | 01 |
| 4d. | Desk 2 | Connect with the relevant network partners attached to MAITRI and broadcast the request for support. | 02 |
| 5d. | Desk 2 | In case of any volunteering/ self-nomination, connect the Investor with the network partner, with a copy to Desk 1, else connect a relevant network partner with the requestor. | 04 |
| 6d. | Desk 2 | Organize meetings/ collaborations between the network partner and the requestor discussing the details of requirements and terms of collaboration. | 08 |
| 7d. | Desk 2 | Send a communication to Desk 1 conveying closure of the request. | 09 |
| 8d. | Desk 1 | Communicate to the investor regarding the facilitation provided with a mention to revert in case of any further query, End of workflow | 10 |

| Step | Stakeholder | Activity | Timeline (in working days) |
|-------------|--------------------|--|-----------------------------------|
| 9d. | Desk 1 | Communicate the requirement to Desk 3 | 01 |
| 10d. | Desk 3 | Map the sector to a Relationship Manager. | 03 |
| 11d. | Desk 1 | Forward the request to Desk 2. Step 4d to continue. | 04 |

3. The **Relationship Managers** appointed for the purposes of responding to queries, redressal of grievances and other investor facilitation related activity are as mentioned below. Investors should be duly supported by Relationship Managers based on the sector of investment.

| S. No. | Relationship Manager | Designation and Department | Contact Number | e-Mail Address | Responsibility |
|--------|------------------------|--|----------------|--|--|
| 1. | Shri Bhaskar Morde | Addl. Labour Commissioner, Commissionerate of Labour | 9892753760 | bhaskar.morade@gmail.com | Departments: Agriculture, Labour Sectoral Expertise: Retail & E-Commerce, Aerospace & Defense |
| 2. | Shri Kishore Chavan | Asst. Engineer, MSEDCL | 9920056346 | semaitri@mahadiscom.in | Departments: Animal Husbandry, Energy Sectoral Expertise: Electric Vehicle, Industry 4.0 |
| 3. | Shri Lalbahadur Katare | Dy. Commissioner, GST | 8149844444 | katare.lr@gmail.com | Departments: GST, Home, Motor Vehicles, Transport Sectoral Expertise: Textiles, FinTech |
| 4. | Smt. Mrunalini Devraj | Superintending Industries Officer, MAITRI | 8425887836 | dissip@maharashtra.gov.in | Departments: Geology & Mining, Industries, Sericulture Sectoral Expertise: Audio Visual Services, Biotechnology, Agro and Food Processing |
| 5. | Shri Padmakar Hazare | Sub-Regional Officer, MPCB | 7387550037 | padmakar.hajare@mpcb.gov.in | Departments: Maharashtra Pollution Control Board Sectoral Expertise: Electronic/technology products, Electronic Systems Design & Manufacturing (ESDM) and Semiconductor Fabrication (FAB) |
| 6. | Shri Pradip Dalvi | Asst. Engineer, PWD | 8108301199 | dalvi.pe.pwd@gmail.com | Departments: Tourism, Public Works |

| S. No. | Relationship Manager | Designation and Department | Contact Number | e-Mail Address | Responsibility |
|--------|--------------------------|--|----------------|--|--|
| | | | | | Sectoral Expertise: Tourism and Hospitality, Communication Services, Logistics & Warehousing |
| 7. | Smt. Priyadarshini Sonar | Section Engineer, Water Resources Department | 9224291108 | priyadarshini.sonar@mah.gov.in | Departments: Water Resources, Water Supply & Sanitation Sectoral Expertise: Accounting and Finance Services |
| 8. | Shri Sagar Auti | Regional Officer, MPCB | 8600261782 | ro.maitri@mpcb.gov.in | Departments: Maharashtra Pollution Control Board Sectoral Expertise: Environmental Services, Green Energy/ Bio-Fuel, Mineral/ Forest based |
| 9. | Shri Umesh Patil | Joint Director, Steam Boilers | 9967050150 | unpatil1972@yahoo.com | Departments: Steam Boilers, Fisheries, Forest, Women and Child Development Sectoral Expertise: Auto components |
| 10. | Shri Unmesh Mahajan | Addl. Collector, Revenue | 8411888411 | us.mahajan@gov.in | Departments: Maharashtra Industrial Development Corporation, Revenue, Cooperation, Excise Sectoral Expertise: IT & ITES, Legal Services, Sports & Gym equipment |
| 11. | Shri Varad Girolla | Assistant Director, Town Planner, Urban Development Department | 8108161467 | varadgirolla@gmail.com | Departments: Urban Development, Maharashtra Maritime Board |

| S. No. | Relationship Manager | Designation and Department | Contact Number | e-Mail Address | Responsibility |
|--------|----------------------|----------------------------|----------------|--|--|
| | | | | | Sectoral Expertise: Transport and Logistics Services, Construction and Related Engineering Services |
| 12. | Shri Vijay Shinde | Addl. Labour Commissioner | 9595688562 | vijayshinde259@gmail.com | Departments: Food & Drugs Administration, Labour Sectoral Expertise: Medical Devices, Drugs and pharmaceuticals, Medical Value Travel |