



प्रस्तावना

आईआरईएल (इंडिया) लिमिटेड के लिए नागरिकों को कंपनी पर महत्वपूर्ण असर और प्रभाव वाले हितधारक के रूप में ग्राहकों से लेकर विक्रेताओं, निवेशकों, संयुक्त उद्यम भागीदारों, सरकार से समाज तक व्यापक रूप से समझा जाता है।

आईआरईएल के नागरिक चार्टर में तीन व्यापक क्षेत्र हैं जिनमें **प्रथम भाग** कंपनी के बारे में चार्टर के कार्यक्षेत्र एवं सामान्य जानकारी की रूपरेखा तैयार करता है। **द्वितीय भाग** में नागरिकों के लिए प्रबंधन प्रतिबद्धता पर सूचना निहित है, कंपनी के व्यवसाय और नागरिकों के दायित्वों का विवरण, जिससे नागरिकों को बेहतर उत्पाद एवं सेवाएं मांगने के लिए उन्हें बेहतर सूचित और सशक्त बनाया जा रहा है। **अंतिम भाग में**, यह नागरिकों की सेवा वितरण को प्रतिक्रिया तंत्र के माध्यम से लगातार सुधार करने के लिए अच्छे उत्पाद एवं सेवा वितरण के लिए प्रमुख सामग्रियों के प्रबंधन और अपनी क्षमता के निर्माण का वर्णन करता है।

भाग-I: सामान्य

1.1 नागरिक चार्टर का विषय क्षेत्र

चार्टर मजबूत ग्राहक केन्द्रित और सतत विकास के प्रति प्रतिबद्धता के साथ लगातार गुणवत्ता वाले उत्पादों को प्रदान करने का हमारा संकल्प प्रकट करता है जो लागू विधिक, वैधानिक एवं नियामक आवश्यकता के साथ हमारे नागरिकों की आवश्यकताओं को पूरा करते हैं। इसका उद्देश्य नागरिकों की संतुष्टि को बढ़ाने और हमारे उत्पादों एवं सेवा वितरण तंत्र में लगातार सुधार करना है।

1.2 आईआरईएल के बारे में सामान्य जानकारी

संगठन

आईआरईएल, जो 18.08.1950 को कंपनी अधिनियम 1913 के तहत सम्मिलित है, परमाणु ऊर्जा विभाग के प्रशासनिक नियंत्रण के अधीन भारत सरकार के पूर्ण स्वामित्व वाला मिनी रत्न कैटेगरी-1 सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम (पीएसयू) है।

आईआरईएल की खनिज उत्पादकयूनिटों अर्थात् तमिलनाडु में मणवालकुरिच्चि (एमके), केरल में चवरा और ओडिशा में उड़ीसा सैण्ड्स कॉम्प्लेक्स (ऑसकॉम), अलूवा, केरल में रेअर अर्थ्स प्रभाग (आरईडी) जहाँ 1952 से 2004 तक की अवधि के दौरान मोनाज़ाइट का संसाधन किया गया तथा केरल में कोल्लम में इसके कारपोरेट अनुसंधान केन्द्र के साथ-साथ मुंबई में पंजीकृत कारपोरेट कार्यालय की है। कंपनी के महत्वपूर्ण वित्तीय मापदंड जैसे इक्विटी धारण 31.03.2016 को शुद्ध मूल्य के साथ प्रस्तुत किया गया है। कंपनी की सभी उत्पादकयूनिटें आईएसओ:9001, आईएसओ:14001 एवं ओएचएसएस:18001 द्वारा प्रमाणित है।

परिकल्पना

- परमाणु ऊर्जा विभाग को सामरिक सामग्री की आपूर्ति में महत्वपूर्ण योगदान देना
- भारी खनिजों का अग्रणी आपूर्तिकर्ता बनना

लक्ष्य

- रेअर अर्थ उत्पादों एवं अन्य सामरिक सामग्रियों के माध्यम का देश की नाभिकीय ऊर्जा एवं ऊर्जा सुरक्षा को धारणीय योगदान
- एक पर्यावरणीय एवं सामाजिक उत्तरदायी ढंग से भारी खनिजों के मूल्य संवर्धित उत्पादों का विकास

उद्देश्य:

- तटीय रेत खनिजों के क्षेत्र में राष्ट्रीय एवं वैश्विक प्रतिस्पर्धी बनना।
- उत्पादकता, क्षमता उपयोग एवं लागत प्रभावकता में सुधार करना
- शेयर धारकों का मूल्य अधिकतम करना
- डी ए इ के हित की सामरिक गतिविधियों के साथ मिलकर चलना तथा गौण स्रोतों से यूरेनियम का पर्याप्त आपूर्तिकर्ता बनना
- प्रौद्योगिकी का विकास करके इष्टतम मूल्य संवर्धन हेतु प्रयत्न करना
- ए इ आर बी विनियमों के तहत पर्यावरण हितैषी नीतियों, कार्यक्रमों एवं परियोजनाओं का विकास करना एवं कार्यान्वित करना
- उपर्युक्त उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए अनुसन्धान एवं विकास सुदृढ़ करना

1.3 आईआरईएल द्वारा संचालित व्यापार

आईआरईएल एक तटीय रेत खनिज क्षेत्र में प्रचालन करने वाली एक खनन एवं खनिज पृथक्करण कंपनी है। तटीय रेत खनिजसात खनिजों का एक समूह है वे खनिज हैं- इल्मेनाइट, रूटाइल, ल्यूकोक्विन जो कि टाईटेनियम वहनीय खनिज हैं, जिर्कॉन-एक जिर्कोनियम वहनीय खनिज, सिलिमेनाइट-एल्युमीनियम का एक सिलिकेट, गार्नेट-आयरन-एल्युमीनियम सिलिकेट एवं मोनाजाइट जो कि थोरियम, यूरेनियम एवं रेअर अर्थ्स का एक फास्फेटिक खनिज है। ये खनिज अक्सर अपनी प्राकृतिक स्थिति में सामूहिक रूप से पाये जाते हैं तथा इन खनिजों को भारी खनिज (एचएम) के रूप में जाना जाता है क्योंकि इनका घनत्व सिलिका की तुलना में काफी अधिक 3.2 ग्राम/सीसी से अधिक होता है। इन सात खनिजों का येसमूह खनिज रियायत नियम (एमसीआर), 1960 की धारा 69 के तहत सहयोगी खनिजों के रूप में वर्गीकृत किया गया है। आईआरईएल की कुल अधिष्ठापित क्षमता इल्मेनाइट एवं सहयोगी खनिजों का 5,10,000 टन प्रति वर्ष (टीपीए) है।

आईआरईएल ने ऑसकॉम पर अपनी इकाई में एक मोनोजाइट संसाधन संयंत्र (एमओपीपी) की स्थापना की है ताकि ट्राईसोडियम फास्फेट, मिश्रित रेअर अर्थ क्लोराइड और सामरिक महत्व के अन्य सामग्रियों का उत्पादन किया जा सके।

पृथक्कृत उच्च शुद्ध रेअर अथर्स के उत्पादन के लिए एमओपीपी से उत्पन्न मिश्रित रेअर अर्थ क्लोराइड के संसाधन के लिए आरईडी, अलूवा में सुविधाओं को पुनः संयोजित किया गया है। विपणनयोग्य रेअर अथर्स घटक आईआरईएल द्वारा उत्पादन की प्रक्रिया में है।

उत्पादों के विनिर्देशन कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं।

भाग-II प्रतिबद्धता

2.1 उद्देश्य

आईआरईएल के नागरिक चार्टर का उद्देश्य, आईआरईएल की वेबसाइट पर नागरिक चार्टर की मेज़बानी करके पारदर्शी एवं खुले कारोबार संचालन के लिए प्रभावी नागरिक संचार चैनलों द्वारा उत्पादों एवं सेवाओं के सुधार हेतु उत्कृष्टता संबल अपनाकर अपनी प्रक्रिया में नागरिक उन्मुख ध्यान सुनिश्चित करना।

2.2 प्रबंधन की प्रतिबद्धता

आईआरईएल पूरी तरह से नागरिकों की प्रतीक्षाओं को पूरा करके और उन्हें हमारी महत्वपूर्ण नीतियों के साथ संवाद करने के लिए सुशासन के माध्यम से पारदर्शी एवं सुव्यवस्थित सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है और सेवा वितरण प्रक्रिया को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए प्रतिबद्ध है। इसे प्राप्त करने के लिए हम निम्नलिखित प्रतिबद्धताओं के प्रति प्रयास करेंगे।

- उद्धृत मानदंडों द्वारा निर्धारित विनिर्देशनों और मानकों के अनुसार, गुणवत्ता वाले उत्पादों/ सेवाओं का प्रदान करें।
- सम्मत नियमों और वितरण अनुसूची के अनुसार, हमारे उत्पादों/ सेवाओं की डिलिवरी सुनिश्चित करें।
- सभी स्तरों पर कर्मचारियों के लिए आवश्यक आधारभूत प्रयोजनमूलक एवं व्यवहारिक प्रशिक्षण द्वारा विश्व स्तर के मानव संसाधन का निर्णय;
- नागरिकों की आवश्यकताओं को पूरा करने और उनकी प्रतीक्षाओं और उससे आगे बढ़ने के लिए प्रतिबद्ध;
- निर्धारित तंत्र का पालन करने वाले नागरिक शिकायतों का समय पर समाधान।

2.3 नागरिकों एवं उनकी प्रतीक्षाओं का विवरण।

आईआरईएल पर उनके असर और प्रभाव के आधार पर, विभिन्न श्रेणियों के नागरिकों को निम्नलिखित रूप में पहचान किया गया है:

- ग्राहक
- सरकार
- शेयर धारक
- बैंकर्स
- विक्रेताओं एवं आपूर्तिकर्ता/ ठेकेदार
- समाज
- संयुक्त उद्यम भागीदार

नागरिकों को कुशल सेवाएं प्रदान करने और उनकी प्रतीक्षाओं को पूरा करने के लिए, आईआरईएल विभिन्न श्रेणियों के नागरिकों से निम्नलिखित अपेक्षाओं को मानता है।

ग्राहक

- गुणवत्ता नियंत्रण, आवधिक समीक्षा और वित्तीय प्रतिबद्धताओं में पूर्ण हिस्सेदारी।
- यथार्थवादी एवं उचित अनुसूची निर्धारित करें और शीघ्र भुगतान करें।

सरकार

- नियंत्रक अभिकरणों/ मंत्रालयों/ विभागों से समय पर निकासी/ अनुमोदन।
- सांविधिक नियमों एवं विनियमों का अनुपालन।
- आईआरईएल एवं परमाणु ऊर्जा विभाग के बीच आवधिक समीक्षा/बातचीत।

शेयरधारक, बैंकर्स आदि

- सही निर्णय लेने में समर्थ बनाने के लिए पूर्ण और सही जानकारी प्रदान करना।
- वित्तीय लेन-देनमें निष्पक्ष, पारदर्शी एवं निरंतर अभ्यास/कोड पालन करना।

विक्रेता / परियोजना ठेकेदार

- निविदाओं या क्रय आदेशों के अनुसार, समय और वितरण अनुसूची का सख्त पालन।
- सांविधिक संरक्षा दिशानिर्देशों का अनुपालन।
- गुणवत्ता मानकों के साथ समझौता किए बिना उत्पादों/सेवाओं पर अर्थव्यवस्था की उपलब्धि।
- आदेश/अनुबंध की शर्तों के अनुसार, समय-समय पर भुगतान जारी करना।

समाज

- कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं पर्यावरण नीतियों के तहत दी गई सेवाओं की सराहना।
- नागरिक चार्टर के तहत प्रतिक्रिया तंत्र के उपयोग में वृद्धि करने के लिए बेहतर सेवा मानकों को सम्मिलित करने के लिए कंपनी की सहायता करें।

संयुक्त उद्यम भागीदार

- करार/समझौते ज्ञापन की शर्तों के साथ अनुपालन।
- निविदाओं या क्रय आदेशों के अनुसार, समय और वितरण अनुसूची का सख्त पालन।
- उत्पादों, सेवाओं एवं कर्मचारी कौशल के मामले में श्रेणी गुणवत्ता मानकों में सर्वश्रेष्ठ हासिल करने का प्रयास।

भाग-III नागरिक सेवा वितरण

3.1 विभिन्न श्रेणियों के नागरिकों को प्रदान किए जाने वाले उत्पादों/सेवाओं का विवरण नीचे दी गई तालिका में उल्लिखित किया गया है

नागरिक	प्रदान की जाने वाली सेवा	टिप्पणियाँ
ग्राहक	घरेलू और निर्यात खंड दोनों में विभिन्न प्रकार के उत्पाद।	1. खरीद समझौते पर हस्ताक्षर 2. निर्धारित गुणवत्ता मानकों के अनुसार उत्पाद की आपूर्ति।
सरकार <ul style="list-style-type: none">परमाणु ऊर्जा विभाग (डीएई)सार्वजनिक उद्यम विभाग (डीपीई)खान मंत्रालयपर्यावरण एवं वन मंत्रालयराज्य सरकार के विभाग	<ul style="list-style-type: none">अनुमति/अनुमोदनों के लिए सूचना/प्रस्तावनिवेश अनुमोदन,वन अनुमतिपर्यावरण अनुमति का प्रस्तुतीकरण	1. निष्पादन समीक्षाएं, 2. समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर, 3. निदेशक मंडल में निदेशकों के नामांकन के माध्यम से निष्पादन का अनुवीक्षण करना।
विक्रेता/ परियोजना ठेकेदार	परियोजनाओं और प्रापणों के कार्यान्वयन में संविदात्मक नियमों और शर्तों के उचित निष्पादन।	शक्तियों के प्रत्यायोजन में निर्धारित संगत मैनुअल एवं शक्तियों में निर्धारित प्रक्रिया का पालन।
शेयरधारक, बैंकर	अनुपालन प्रसंविदा एवं निष्पादन सूचकांक	लाभांश/देय राशि का समय पर भुगतान
संयुक्त उद्यम	प्रचालनों में समझौते के नियम एवं शर्तों के उचित निष्पादन	व्यवसाय योजना/ समझौते ज्ञापन में निर्धारित प्रक्रिया का पालन।
समाज	सामाजिक जिम्मेदारी और पर्यावरण संरक्षण के उच्चतम मानकों का अनुवर्तन।	व्यापक सामाजिक विकास एवं पर्यावरण पर न्यूनतम प्रतिकूल प्रभाव के लिए नीतियों एवं कार्यक्रमों का पीछा करना।

प्रतिपुष्टि तंत्र

आईआरईएल अपने नागरिकों की एक त्वरित स्वीकृति जारी करने और शिकायतों का निवारण करने का प्रयास करता है। नीचे सूचित के अनुसार, इसके अधिकांश नागरिकों के लिए औपचारिक कार्यविधि और मजबूत तंत्र प्रचलन में है।

ग्राहकों के लिए

आईआरईएल की बिक्री नीति के अनुसार, शिकायतों को दूर करने के लिए एक बहु-स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र है। चूंकि आईआरईएल के ग्राहक पूरे देश में फैले हुए हैं, शिकायत/ शिकायत का निपटान कंपनी द्वारा सबसे अधिक प्राथमिकता दी जाती है। शिकायत, यदि कोई हो, ई-मेल, फैक्स इत्यादि द्वारा निपटाया जा सकता है।

स्तर 1: ग्राहक अपनी शिकायतों को प्रधान कार्यालय में घरेलू बिक्री/निर्यात के प्रभारी वरिष्ठ प्रबंधक/उप महाप्रबंधक के साथ पंजीकृत कर सकते हैं। शिकायत की प्राप्ति को स्वीकार करते हुए अंतरिम उत्तर तत्काल भेजा जाएगा। शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर संबोधित किया जाएगा।

स्तर 2: यदि ग्राहक/ खरीदार स्तर-1 पर उत्तर/निवारण से संतुष्ट नहीं है, तो उसे निदेशक (विपणन) को आगे भेजा जाएगा, जो प्राप्त होने की तारीख से 15 दिनों के भीतर शिकायत को संबोधित करेंगे।

स्तर 3: यदि ग्राहक/ खरीदार स्तर 2 पर उत्तर/ निवारण से संतुष्ट नहीं है, तो उसे अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक को आगे भेजा जाएगा जो शिकायत को प्राप्त होने की तारीख से 15 दिनों के भीतर सुलझाएगा।

ग्राहकों की बैठक को समय-समय पर उनके मुद्दों, अग्रिम में भविष्य की आवश्यकताओं और उनकी समस्याओं को समझने के लिए आयोजित किया जाता है, यदि किसी भी हल के साथ ग्राहकों को आंतरिक प्रक्रियाओं और अनिवार्य अनुपालन के बारे में पता करने के लिए, यदि कोई हो, इसके अतिरिक्त, वेब पोस्टिंग के माध्यम से संचार के लिए नियमित रूप से चैनल, सूचना बुलेटिन आदि।

उपर्युक्त के अतिरिक्त, कोई भी ग्राहक केन्द्रीय लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के माध्यम से भी उनकी सार्वजनिक शिकायत/ शिकायत को पंजीकृत कर सकता है। आईआरईएल के नामित सार्वजनिक शिकायत अधिकारी के द्वारा सभी शिकायतों/ शिकायतों की जांच की जाती है/विचार किया जाता है और शीघ्रता से निपटारा किया जाता है।

अन्य हितधारकों के लिए शिकायत निवारण तंत्र

सीपीजीआरएएमएस कुछ प्रकार के नागरिकों जैसे कि समाज, विक्रेता आदि के द्वारा शिकायत/ शिकायत निवारण के लिए भी उपलब्ध है, इसके अलावा, अनुबंध/कानून के तहत स्थापित चैनल उपलब्ध है।

नागरिक चार्टर की निगरानी और सुधार

आईआरईएल सेवाओं के मानकों में सुधार करने के लिए नागरिक चार्टर के मूल्यांकन एवं निगरानी के महत्व को स्वीकार करता है। जब हितधारक आवश्यकताओं की गतिशीलता में परिवर्तन होगा तब “नागरिक चार्टर” का मूल्यांकन एवं निरीक्षण किया जाएगा। स्व-मूल्यांकन का अभ्यास किया जाएगा ताकि कर्मचारियों को यह आकलन करने में सक्षम किया जा सके कि वे कितनी अच्छी तरह सोचते हैं, वे उत्पादों को वितरित कर रहे हैं। इसके बाद, प्रतिक्रिया के साथ तुलना की जाएगी। निष्पादन मानकों का नियमित मूल्यांकन और निगरानी, सेवा के उपयोगकर्ता के बीच में विश्वास को मजबूत बनाता है तथा मानकों को अधिक स्वीकार्य बनाया जा सकता है।

नागरिक चार्टर की समीक्षा:

नागरिकों से प्राप्त अनुभवों एवं प्रतिक्रिया के आधार पर चार्टर की वार्षिक समीक्षा की जाएगी।

वेब पर चार्टर

यह सुनिश्चित करने के लिए है कि आईआरईएल का चार्टर सभी संबंधित और दिलचस्पी रखने वालों के लिए खुला है, इसे कंपनी की वेबसाइट www.irel.co.in पर उपलब्ध कराया जाएगा।
