



**नागरिक
संहिता**
(सार्वजनिक सेवा में उत्कृष्ट)
संस्करण 1.2

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड
प्रशासनिक भवन
विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र
विशाखपट्टणम - 530 031

Website : <http://www.vizagsteel.com>

अनुक्रमणिका

क्र.सं.	विषय	पृष्ठ संख्या
भाग-1 : सामान्य		
1.1	नागरिक संहिता का विषय-क्षेत्र	3
1.2	आर आई एन एल संबंधी सामान्य जानकारी	3
भाग-2 : प्रतिबद्धता		
2.1	नागरिक संहिता के उद्देश्य	4
2.2	प्रबंधन की प्रतिबद्धता	4
2.3	नागरिकों से अपेक्षाएँ	5
भाग-3 : नागरिक सेवा		
3.1	सेवा की प्रक्रिया	7
3.2	कंपनी की नीतियाँ	7
3.3	अभिप्राय तंत्र	7
3.4	नागरिक संहिता का अनुश्रवण व सुधार	8
3.5	नागरिक संहिता और सेवा पद्धति की समीक्षा	8
	अनुलग्नक - 1 दृष्टि, लक्ष्य व प्रमुख मूल्य, आर आई एन एल के कारोबार आदि का विवरण	9
	अनुलग्नक - 2 विभिन्न नागरिकों को दी गई सेवा	12
	अनुलग्नक - 3 आर आई एन एल की नीतियाँ	13
	अनुलग्नक - 4 आर आई एन एल का ग्राहक संबंध प्रबंधन	17
	अनुलग्नक - 5 आर आई एन एल का निवेशक संबंध प्रबंधन	26
	अनुलग्नक - 6 आर आई एन एल के विक्रेता/ठेकेदार संबंध प्रबंधन	26
	अनुलग्नक - 7 आर आई एन एल कर्मचारी प्रबंधन	27
	अनुलग्नक - 8 नागरिक संहिता की भावी रूपरेखा	29
	अनुलग्नक - 9 निगमित सामाजिक दायित्व नीति	36-50

आमुख

ग्राहक, विक्रेता, निवेशक, संयुक्त भागीदार, व्यापक रूप से सरकार से समाज तक के ऐसे सभी अंशधारक, जो कंपनी के ऊपर महत्वपूर्ण प्रभाव और असर डालते हों, उनको नागरिक माना गया है।

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड के नागरिक संहिता में तीन प्रमुख बातें शामिल हैं। पहले भाग में संहिता के विषय-क्षेत्र एवं कंपनी संबंधी सामान्य विवरण शामिल हैं। दूसरे भाग में नागरिकों के प्रति प्रबंधन की प्रतिबद्धता, कंपनी के व्यापार और नागरिकों का विवरण, बाध्यताएँ, जिनके माध्यम से नागरिकों को बेहतर सूचना प्रदान करने व बेहतर उत्पाद व सेवाओं की मांग करने हेतु सशक्त बनाना शामिल हैं। इसके अंतिम भाग में नागरिकों को सेवा उपलब्ध कराने संबंधी व्याख्या है, जिसमें मुख्यतः अच्छे उत्पाद व सेवा उपलब्ध कराने हेतु फीडबैक पद्धति के माध्यम से अपनी सक्षमता बढ़ाने एवं आपूर्ति में निरंतर सुधार की बात कही गई है।

भाग-1 सामान्य

1.1 नागरिक संहिता का विषय-क्षेत्र

यह संहिता हमारे द्वारा नागरिकों को लागू कानूनी, संवैधानिक और नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप निरंतर प्रदान किए जा रहे गुणवत्तापूर्ण उत्पादों तथा सक्षम व उत्तरदायी सेवाओं, जो हमारे ग्राहकों की आवश्यकताओं की पूर्ति करती हों, के माध्यम से हमारी योग्यता को उजागर करती है। ग्राहक संतुष्टि स्तर को बढ़ाना और हमारे उत्पादों की गुणवत्ता तथा सेवा प्रदान करने की प्रक्रियाओं में निरंतर सुधार ही इसका उद्देश्य है।

1.2 राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड के संबंध में सामान्य जानकारी संगठन

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड (आर आई एन एल) - आंध्र प्रदेश के विशाखपट्टणम में स्थित, विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र के निगमित नाम से ख्यातिप्राप्त 12141 करोड़ रूपयों के निवल मूल्यवाली सार्वजनिक क्षेत्र की नवरत्न इकाई है। 3 मिलियन टन प्रतिवर्ष द्रव इस्पात उत्पादन क्षमता वाले वी एस पी को वर्ष 1992 में पूर्णतः प्रवर्तित किया गया और अब 6.3 मिलियन टन प्रतिवर्ष उत्पादन क्षमता के प्रवर्तन व स्थिरीकरण के कगार पर है।

संयंत्र उच्च प्रचालन क्षमता से प्रचालित हो रहा है।

वी एस पी में इस्पात उत्पादन की प्रक्रिया धमनभट्टी-बेसिक ऑक्सीजन फर्नेस के माध्यम से होती है और यह इस्पात गलन शाला में 100% सतत ढलाई करने वाला देश का पहला समग्र इस्पात संयंत्र है। संयंत्र ने आरंभ में जो प्रौद्योगिकी अपनाई थीं, वे भारतीय इस्पात संयंत्रों में प्रथमतः थीं। इसके उत्पादों ने अपनी गुणवत्ता के कारण बाजार में प्रसिद्धि पायी है और इसके उत्पादों में 80% उत्पाद मूल्यवर्धित श्रेणी के होते हैं। कंपनी लंबे उत्पादों के लिए भारतीय बाजार में अग्रणी है।

शुरुआत में स्वच्छ प्रौद्योगिकी हेतु 468 करोड़ रुपये का निवेश किया गया था, जो कुल परियोजना मूल्य का 5.5 % था और वर्तमान 6.3 मिलियन टन प्रतिवर्ष विस्तारण के दौरान भी 1283 करोड़ रुपये, जो कुल परियोजना लागत का 10% है, का निवेश करते हुए स्वच्छ प्रौद्योगिकी पर ध्यान दिया जा रहा है।

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड में व्यर्थ ऊर्जा के उपयोग से उत्पादित हरित ऊर्जा अभी कुल निजी विद्युत उत्पादन क्षमता का 36% है और 6.3 मिलियन टन विस्तारण तथा जारी अन्य परियोजनाओं के पूरा होने के पश्चात यह 62% तक हो जाएगी।

मानक प्रणालियों को अपनाने में इस्पात उद्योग के पथ-प्रदर्शक, वी एस पी को आई एस ओ 9001:2008, आई एस ओ 14001:2004 एवं ओ एच एस ए एस 18001:2007 जैसे सभी प्रणाली मानकों से प्रमाणित किया गया है और यह देश में पहला समग्र इस्पात संयंत्र है जिसने ऊर्जा प्रबंधन प्रणाली हेतु आई एस ओ 50001 मानक लागू किया है एवं 5 एस-कार्यस्थल प्रबंधन प्रणाली, पूरे संयंत्र और 19000 कर्मचारियों के लिए लागू की गयी है।

भाग-2: प्रतिबद्धता

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड और नागरिक जैसे दो तत्वों के परस्पर लाभ, प्रबंधन की प्रतिबद्धता तथा नागरिकों को सेवा उपलब्ध कराने की प्रक्रिया की बाध्यता ही नागरिक संहिता का उद्देश्य है।

नागरिक संहिता का उद्देश्य

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड की नागरिक संहिता का संक्षिप्त विवरण नीचे प्रस्तुत है।

- उत्पादों और सेवाओं में सुधार के उत्कृष्ट तरीकों को अपनाते हुए अपनी सभी प्रक्रियाओं का नागरिक हित में केंद्रीकरण सुनिश्चित करना।
- प्रभावी नागरिक संचार माध्यम को सुनिश्चित करना।
- राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड के वेबसाइट अर्थात् www.vizagsteel.com पर नागरिक संहिता को प्रदर्शित करके अपने व्यापार करने के तरीके में पारदर्शिता व खुलापन प्रकट करना।
- असफलता-विहीन प्रक्रियाओं और आवश्यकता पड़ने पर शिकायत निवारण, शिकायतों का निपटारा आदि जैसी पद्धतियों से सेवा प्रक्रियाओं को बहाल करके नागरिकों को आह्लादित करना।

2.1 प्रबंधन प्रतिबद्धता

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड का प्रबंधन अच्छे अभिशासन के माध्यम से बनाए गए तरीकों से नागरिकों को चिह्नित करके उनको उत्कृष्ट सेवा उपलब्ध कराने हेतु पूर्णतः प्रतिबद्ध है। सेवा उपलब्ध कराने और प्रभावी बनाने के क्रम में उनकी अपेक्षाओं पर खरा उतरने की हमारी प्रतिबद्धता और उन्हें सूचनाएँ उपलब्ध कराना हमारी मुख्य नीति है। इसे हासिल करने के लिए हम निम्नलिखित प्रतिबद्धताओं का अनुसरण करेंगे।

- लागू तरीकों से निर्धारित विनिर्देशों और मानकों के अनुरूप गुणवत्तापूर्ण इस्पात उत्पादन और संबंधित उत्पाद/सेवा प्रदान करना।
- सहमति की शर्तों और आपूर्ति हेतु नियत समय पर उत्पादों/सेवाओं को सुनिश्चित करना।
- आपूर्ति की समस्याओं को जानने व हल सुझाने तथा निराकरण के उपाय करने के उद्देश्य से सभी स्तरों के कर्मचारियों को प्रशिक्षित, अभिप्रेरित और प्रोत्साहित करके उन्हें विश्व स्तरीय कार्यबल के रूप में तैयार करना।
- अनुसंधान व विकास के दीर्घकालिक प्रयासों के माध्यम से वैश्विक स्तर पर प्रतिस्पर्धी बनने हेतु कार्यक्षेत्र के सभी मामलों में राष्ट्रीय व अंतर्राष्ट्रीय कीर्तिमानों तथा वैश्विक मानकों को हासिल करना।
- पर्यावरण प्रबंधन व सुरक्षा के प्रति संवेदनशील बने रहना।

- अपने सभी कार्यकलापों, व्यापार और आर्थिक गतिविधियों में नैतिकता के उच्चतम मानकों को बनाए रखना।
- नागरिकों की आवश्यकताओं को पूरा करने तथा उनकी अपेक्षाओं से भी अधिक खरा उतरने के मुद्दे को अभीष्ट लक्ष्य मानते हुए अपना कार्य पूर्ण दक्षता, लगन और सक्षमता से करना।
- उत्पादों, सेवाओं, सुरक्षा, संरक्षा, वित्त और मानव संसाधन के मामलों में संवैधानिक/नियामकों की जरूरतों को पूरा करना।
- अपने नागरिकों के प्रति अपनी बाध्यताओं को पूरा करने के लिए निष्ठापूर्ण प्रयास करना।
- नागरिकों की शिकायतों का शीघ्र निपटारा।

हमारी कंपनी की दृष्टि, लक्ष्य एवं प्रमुख मूल्य (वी ओ सी) तथा हमारा व्यापार

हमारी दृष्टि, लक्ष्य व उद्देश्य का विवरण और हमारे व्यापार जिसमें निर्मित उत्पादों, संयुक्त उद्यम के सहभागियों एवं अनुषंगियों की सूची **अनुलग्नक-1** में दी गई है।

2.2 नागरिकों से अपेक्षाएँ

नागरिकों को सक्षम सेवा प्रदान करने तथा उनकी अपेक्षाओं को पूरा करने हेतु राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विभिन्न श्रेणियों के नागरिकों से निम्नांकित अपेक्षाएँ रखता है।

ग्राहक

- ❖ विकास व निर्माण प्रक्रियाओं, गुणवत्ता नियंत्रण, आवधिक समीक्षाओं और वित्तीय प्रतिबद्धताओं में पूर्ण भागीदारी।
- ❖ नीतियों, प्रणालियों, प्रौद्योगिकी व अनुरक्षण प्रक्रियाओं तथा उत्पादों की गुणवत्ता की जानकारीयों से अवगत होना।
- ❖ वास्तविक व पर्याप्त समय सीमा तय करना व समय पर भुगतान करना।
- ❖ उत्पादों/सेवा निर्देशों व समयानुसार अनुरक्षण प्रक्रियाओं का अनुपालन करना।

सरकार

- ❖ नियंत्रक अभिकरणों/मंत्रालयों/विभागों से समय पर संस्तुति/अनुमोदन।
- ❖ संवैधानिक नियमों व निबंधनों का अनुपालन।
- ❖ राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड और इस्पात मंत्रालय के बीच आवधिक समीक्षा/विचार-विमर्श।

विक्रेता/परियोजना ठेकेदार

- ❖ निविदा/क्रय आदेश के अनुरूप समयबद्ध आपूर्ति का सख्त अनुपालन।
- ❖ सुरक्षा हेतु संवैधानिक दिशानिर्देशों का अनुपालन।
- ❖ गुणवत्ता मानकों से समझौता किए बिना उत्पादों/सेवाओं के माध्यम से अर्थार्जन।
- ❖ निरंतर सुधार, पुनः अभियांत्रिकी व पुनर्संरचना के माध्यम से तर्कसंगत व प्रतिस्पर्धी दर बनाये रखना।
- ❖ रद्दीकरण में कमी लाने व शून्य त्रुटियों को सुनिश्चित करने के लिए अनावश्यक प्रक्रियाओं को हटाना।

- ❖ कर्मचारियों के ज्ञान एवं कौशल में उन्नयन व वृद्धि तथा उनके विकास की योग्यता में वृद्धि का परिवेश बनाना।

निवेशक, अंशधारक, बैंकर

- ❖ सही निर्णय लेने हेतु पूर्ण व सही सूचना प्रदान करना।
- ❖ वित्तीय मामलों के लिए स्पष्ट व पारदर्शी तथा सख्त प्रक्रियाओं/तरीकों का अनुपालन।

सहयोगी/संयुक्त उद्यम भागीदार

- ❖ सहमति/समझौता ज्ञापन की शर्तों का अनुपालन।
- ❖ निविदा अथवा क्रय आदेश के अनुरूप समय व आपूर्ति सीमाओं का सख्ती से अनुपालन।
- ❖ उत्पादों, सेवाओं और कर्मचारी कौशल के मामलों में सर्वोत्कृष्टता हासिल करने का प्रयास।

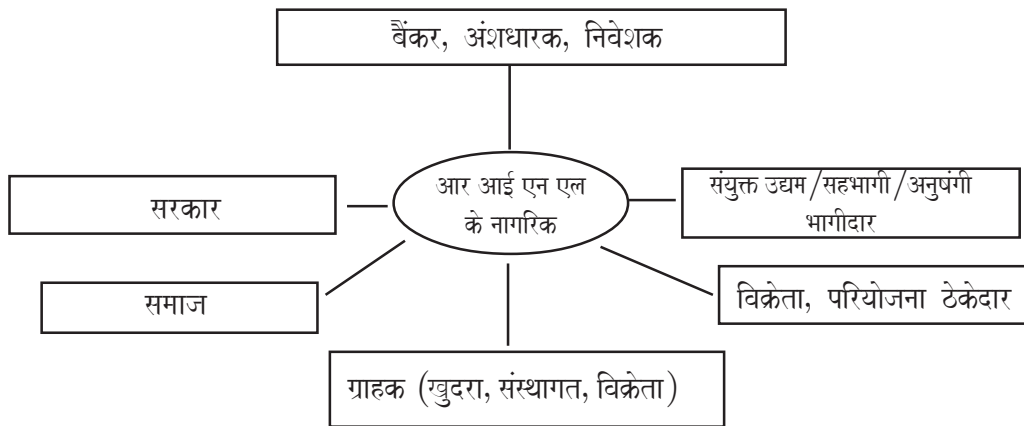
समाज

- ❖ निगमित सामाजिक दायित्व और पर्यावरण नीतियों के तहत प्रदान की गई सेवाओं का विवरण।
- ❖ कंपनी में बेहतर सेवा मानकों को शामिल करने के लिए नागरिक संहिता के अंतर्गत अभिप्राय प्रणाली को बढ़ाना।

भाग -3: नागरिकों को सेवा प्रदान करना

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड के ऊपर प्रभाव व असर के आधार पर चित्र-1 में हमारे द्वारा विश्लेषित विभिन्न श्रेणियों के नागरिकों का विवरण नीचे दिया गया है और उनको प्रदान किए जाने वाले उत्पादों/सेवाओं का विवरण **अनुलग्नक-2** में दिया गया है।

चित्र-1: नागरिक श्रेणियाँ

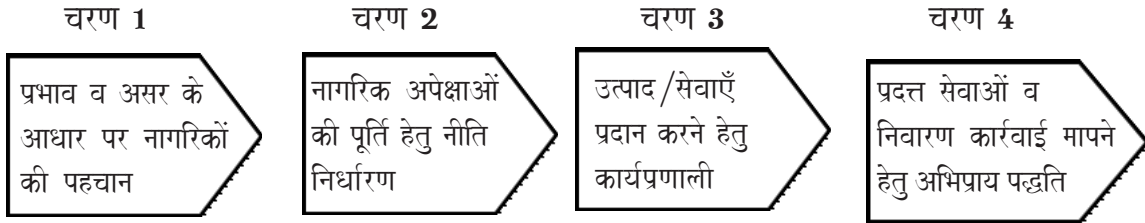


3.1 सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया

नागरिक प्रबंधन

मौजूदा नागरिक प्रबंधन प्रक्रिया सेवोत्तम मॉडल के तत्वों की तरह ही चार चरण वाली होती है।

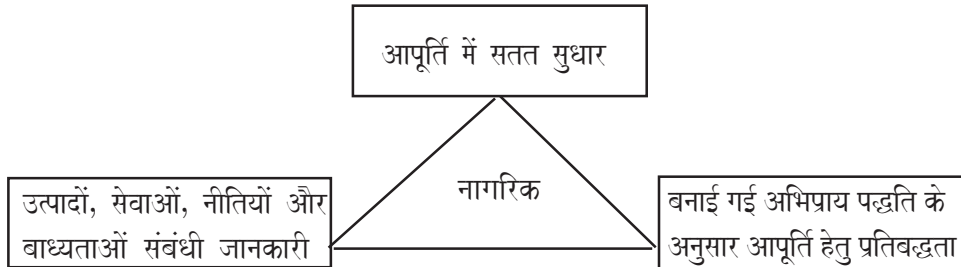
चित्र 2: नागरिक प्रबंधन चरण



नागरिक पहचान

नागरिक प्रबंधन प्रक्रिया के आधार पर, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड ने सेवा के मद्देनजर अपने अंशधारकों की पहचान हेतु एक पद्धति बनाई है और ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि व सेवा में सुधार लाने के लिए अंशधारकों का अभिप्राय प्राप्त करने की पद्धति को भी अपनाया है।

चित्र 3



3.2 कंपनी की नीति

पहचान और अंशधारक प्रबंधन के आधार पर अंशधारकों की अपेक्षाओं को पूरा करने के उद्देश्य से राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड द्वारा व्यापक नीतियों को अपनाया गया है। नीतियों का विवरण **अनुलग्नक-3** में दिया गया है।

3.3 अभिप्राय पद्धति

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड अपने नागरिकों की शिकायतों को तत्क्षण सुनने व निवारण करने का प्रयास करता है। लगभग सभी नागरिकों के लिए औपचारिक व सुदृढ़ पद्धति प्रचलन में है।

नागरिक अपनी शिकायतें निकटतम संपर्क केंद्र पर निर्धारित प्रपत्र अथवा साधारण पत्र अथवा टेलीफोन के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं। आपूर्ति की जगह पर ही शिकायत दर्ज करना जरूरी नहीं है।

टेलीफोन के माध्यम से प्राप्त शिकायत के मामले में संबद्ध कार्यपालक अथवा टेलीफोन पर बात करने वाला कार्यपालक शिकायत के शीघ्र निपटारे हेतु शिकायतकर्ता से पूरा विवरण देने के लिए नागरिक से अनुरोध करेगा।

3.4 नागरिक संहिता का अनुश्रवण व सुधार

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड सेवा मानकों में वृद्धि हेतु नागरिक संहिता के मूल्यांकन व अनुश्रवण को महत्व देता है। अंशधारकों की आवश्यकताओं में जब कोई बदलाव होता है तो नागरिक संहिता के मूल्यांकन व अनुश्रवण में बदलाव लाया जाता है। कर्मचारियों द्वारा उपलब्ध कराए जा रहे उत्पादों/सेवाओं से वे स्वयं कितना संतुष्ट हैं, इसकी जानकारी के लिए एक स्वतः मूल्यांकन की पद्धति को भी अपनाया जाएगा। फिर इसका अभिप्राय से तुलना की जाएगी। निष्पादन मानकों के नियमित मूल्यांकन व अनुश्रवण से प्रयोक्ताओं में विश्वास बढ़ेगा तथा मानक और अधिक स्वीकार्य बनेगा। मूल्यांकन रिपोर्ट को संगठन में व्यापक स्तर पर प्रचारित किया जाएगा।

3.5 नागरिक संहिता की समीक्षा और प्रदत्त सेवाएँ

सामयिक समीक्षा से कार्यान्वयन प्रभावी बनेगा तथा अनुश्रवण से प्रभावकारिता एवं संहिता की प्रासंगिकता की जाँच हो सकेगी। नागरिकों के अनुभव व प्राप्त अभिप्राय के आधार पर संहिता की वार्षिक समीक्षा की जाएगी।

बदलती आवश्यकताओं के मद्देनजर संहिता की उपयुक्तता, पर्याप्तता, सक्षमता और प्रभावकारिता को सुनिश्चित करने के लिए समीक्षा होगी। इस समीक्षा में सेवा गुणवत्ता नीति एवं उद्देश्य के साथ-साथ सुधार के अवसरों का आकलन तथा बदलाव की जरूरतें भी शामिल होंगी। प्रबंधन की समीक्षाओं के दस्तावेजों को सुरक्षित रखा जाएगा।

इन समीक्षाओं में निम्नलिखित सूचनाएँ शामिल होंगी:

- पूर्व समीक्षा पर अनुवर्ती कार्रवाईयों
- प्रबंधन की समीक्षा (अनुश्रवण) बैठकें
- लेखापरीक्षा के परिणाम
- ग्राहकों/अंशधारकों के अभिप्राय
- बदलती नागरिक आवश्यकताएँ
- उद्देश्य पूर्ति की हासिल सीमा
- सुधारात्मक कार्रवाईयों की स्थिति
- सुधार हेतु सिफारिशें

इससे नागरिक संहिता की समीक्षा की उपयुक्तता व सभी नागरिकों का ध्यान रखना सुनिश्चित करने में सहायता मिलेगी। इससे संहिता के उद्देश्य की पूर्ति भी होगी।

समीक्षा के परिणाम में निम्नलिखित से संबंधित कोई निर्णय और कार्रवाई शामिल होंगे:

- उत्पाद/सेवा गुणवत्ता मानक में सुधार
- नागरिक संतुष्टि में सुधार
- सेवा गुणवत्ता, नागरिक संहिता एवं शिकायत निवारण की प्रबंधन प्रणालियों में सुधार

भावी योजना 2025

देश में समुद्र तट पर अवस्थित एकमात्र बृहदतम एवं अत्यंत सक्षम इस्पात उत्पादक बनना।

उद्देश्य

- कारोबार में 10% से अधिक सकल मार्जिन की प्राप्ति
- फिनिशिंग मिल का 7.3 मिलियन टन क्षमता के साथ आमेलन और 2017-18 तक उसके प्रवर्तन की योजना
- 2017-18 तक नये व पुनर्निर्मित इकाइयों से निर्धारित उत्पादन क्षमता की प्राप्ति
- विशिष्ट क्षेत्र एवं ग्राहकों की आवश्यकताओं पर ध्यान केंद्रित करते हुए वास्तविक उच्च मूल्यवर्धित उत्पादों के साथ बाजार पर पकड़ बनाना
- खदानों के अधिग्रहण एवं विदेशों में विपणन तंत्र की स्थापना के माध्यम से वैश्विक प्रचालन
- भीलवाडा खदानों के प्रचालन, पेल्लेटाइजेशन संयंत्र, डी आर आई-ई ए एफ इकाई, व्हील व एक्सल संयंत्र की स्थापना के माध्यम से विविध उत्पाद बनाना
- कौशल का पोषण और नेतृत्व विकास के माध्यम से उच्च निष्पादन एवं सुरक्षित कार्य संस्कृति बनाना
- पर्यावरण और अपने परितः समुदायों के साथ सदभावनापूर्ण विकास

प्रमुख मूल्य

- I** इनीशिएटिव: स्वतः सकारात्मक दृष्टिकोण के साथ पहल
- D** डेसिसिवनेस: शीघ्र व स्पष्ट निर्णय क्षमता
- E** एथिक्स: व्यावसायिक व नैतिक मूल्यों पर दृढ़ रहना
- A** अकाउंटेबिलिटी: कार्य के प्रति उत्तरदायी होना
- L** लीडरशिप: आदर्श के साथ अग्रणी बने रहना
- S** स्पीड: प्रत्येक कार्य का तत्परता व दक्षतापूर्ण निर्वहन

आर आई एन एल का कारोबार विवरण

आर आई एन एल-वी एस पी लंबे उत्पादों के उत्पादन में देश की बृहदतम कंपनी है। मुख्य उत्पादों में प्लेन वॉयर रॉड, सरिया, राउंड, स्क्वेयर, स्ट्रक्चरल्स, विल्लेट, ब्लूम तथा कच्चा लोहा शामिल हैं। कंपनी कोयला रसायन (अमोनियम सल्फेट, बेंजोल उत्पाद आदि) और स्लैग जैसे उप-उत्पादों का भी विपणन करती है। 6.3 मिलियन टन प्रति वर्ष तक वर्तमान विस्तारण में परिसज्जित मिल के प्रवर्तन द्वारा लंबे उत्पादों में अग्रणी स्थिति और भी सुदृढ़ होगी।

पूरे देश में आपूर्ति की आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु 23 शाखा कार्यालयों, 22 स्टॉकयार्ड और 6 परेषण बिक्री अभिकर्ताओं वाला वितरण तंत्र है। खुदरे व्यापारियों व ग्रामीण क्षेत्रों में समुचित कीमत पर गुणवत्तापूर्ण इस्पात की उपलब्धता को सुनिश्चित करने के लिए जिला स्तरीय डीलरशिप योजना (आर एल डी एस) एवं ग्रामीण डीलरशिप योजना (आर डी एस) से इसमें मदद मिलती है। आर आई एन एल का 647 खुदरे व्यापारियों तथा डीलरों से विकसित तंत्र है। आर आई एन एल ने ई-बिक्री को बढ़ावा देने के लिए ई-पोर्टल को भी प्रारंभ किया है और श्रीलंका के कोलंबो में एक अंतर्राष्ट्रीय बिक्री कार्यालय भी खोला है।

आर आई एन एल 3 मिलियन टन प्रतिवर्ष से 6.3 मिलियन टन प्रतिवर्ष क्षमता विस्तारण कार्य को पूरा करने के कगार पर है और साथ ही अपनी मौजूदा प्रमुख इकाइयों, जैसे धमनभट्टी, इस्पात गलन शाला एवं सिंटर संयंत्र के पुनरोद्धार व आधुनिकीकरण के माध्यम से इसके 7.3 मिलियन टन प्रतिवर्ष विस्तारण की प्रक्रिया में है।

नीतिगत मामले एवं संयुक्त उद्यम:

आर आई एन एल ने विकास एवं व्यापार के विविधीकरण के माध्यम से विविध कार्यनीति/नए उद्यम अपनाया, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- ❖ **ट्रांसमिशन लाइन टॉवर हेतु हिस्सों का उत्पादन:** विशाखपट्टणम में प्रति वर्ष 1.22 लाख टन उत्पादन हेतु भारत में पहली बार संयुक्त उद्यम के अंतर्गत एक विनिर्माण इकाई की स्थापना की जा रही है, जिसके लिए पावर ग्रिड कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (पावर ग्रिड) के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किया गया।
- ❖ **रेल व्हील का उत्पादन :** भारतीय रेलवे को प्रतिवर्ष एक लाख फोर्ज्ड व्हील की आपूर्ति हेतु रायबरेली में एक संयंत्र स्थापित किया जा रहा है, जो भारत में इस प्रकार का पहला संयंत्र होगा।
- ❖ **एक्सेल का उत्पादन :** भारतीय रेलवे को प्रति वर्ष 35000 एक्सेल फोर्जिंग की आपूर्ति के लिए देश में द्वितीय बृहदतम एक्सेल फोर्जिंग इकाई की स्थापना की जा रही है, जिसके लिए भारतीय रेलवे के साथ क्रय का समझौता होना बाकी है।
- ❖ **पेल्लेट संयंत्र तथा स्लर्री पाइप लाइन:**
नगरनार से विशाखपट्टणम तक कच्चे माल के परिवहन हेतु पाइप लाइन की स्थापना व इसकी संभाव्यता और विशाखपट्टणम में फिल्ट्रेशन संयंत्र एवं पेल्लेट संयंत्र की स्थापना के लिए एन एम डी सी के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किया गया। विशाखपट्टणम में फिल्ट्रेशन संयंत्र एवं पेल्लेट संयंत्र की स्थापना हेतु आवश्यक मूलसंरचना तथा युटिलिटीस उपलब्ध कराने के लिए आर आई एन एल और जगदलपुर में बेनिफीशियन संयंत्र एवं स्लर्री परियोजना की स्थापना के लिए आवश्यक मूलसंरचना एवं युटिलिटीस उपलब्ध कराने के लिए एन एम डी सी जिम्मेदार होंगे।

सहायक कंपनियाँ

कच्चे माल संरक्षण हेतु ओ एम डी सी एवं बी एस एल सी की धारक कंपनी ईस्टर्न इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड (ई आई एल) में 51% हिस्से का अधिग्रहण।

अन्य संयुक्त उद्यम

आर आई एन एल ने विभिन्न क्षेत्रों में निम्नलिखित अनुसार संयुक्त उद्यम को बढ़ावा दिया है:

आई सी वी एल संयुक्त उद्यम

विदेशों में कोकिंग एवं नॉन-कोकिंग कोयले की संपत्तियों के अधिग्रहण हेतु आर आई एन एल दि.14 जनवरी, 2009 को सेल, सी आई एल, एन टी पी सी एवं एन एम डी सी जैसे भारत सरकार के सार्वजनिक उद्यमों के साथ संयुक्त उद्यम में शामिल हुआ। भारत सरकार ने आई सी वी एल को अधिग्रहण पर निर्णय लेने के लिए नवरत्न कंपनियों के अनुरूप समान अधिकार दिया है। एन टी पी सी ने संयुक्त उद्यम से बाहर होने का निर्णय लिया।

पॉवर ग्रिड के साथ संयुक्त उद्यम

हमने आर आई एन एल पॉवरग्रिड टी एल टी प्राइवेट लिमिटेड (आर पी टी पी एल) के सृजन हेतु भारत सरकार के उद्यम, पॉवर ग्रिड कॉर्पोरेशन लिमिटेड के साथ 19 अगस्त, 2015 को संयुक्त उद्यम संबंधी करार की। संयुक्त उद्यम कंपनी द्वारा ओवरहेड हाई वोल्टेज ट्रांसमिशन लाइन टॉवर्स बनाये जायेंगे, जिनसे देश व विदेश के पॉवर ट्रांसमिशन संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति होगी। कंपनी को लॉजिस्टिक्स, गुणवत्तापूर्ण कच्चेमाल की उपलब्धता एवं बाजार में बढ़ती माँग जैसे अनेक नीतिगत फायदे होंगे।

भारत में आर पी टी पी एल के एक बृहद टॉवर विनिर्माण सुविधाकार के रूप में उभरने की संभावना है, जिससे कंपनी अपनी वर्तमान भौगोलिक स्थिति का लाभ उठाते हुए भविष्य में अफ्रीका एवं एशियाई देशों के बाजार में भी अपनी उपस्थिति बढ़ा सकेगी।

इस संयंत्र में टॉवर विनिर्माण हेतु आधुनिक सी एन सी लाइन एवं माइक्रोप्रोसेसर आधारित तापमान नियंत्रित पर्यावरण-मैत्री प्रणालियों के माध्यम से टॉवर मेंबर्स के गाल्वनाइजेशन की सुविधा होगी।

मॉयल के साथ संयुक्त उद्यम

दि.7 मई, 2009 को आर आई एन एल ने रिनमॉयल फेर्रो एलॉय प्राइवेट लिमिटेड की स्थापना हेतु भारत सरकार के उद्यम मॉयल (एम ओ आई एल) के साथ संयुक्त उद्यम पर हस्ताक्षर किया। संयुक्त उद्यम कंपनी इस्पात उत्पादन के लिए आवश्यक फेर्रो मैंगनीज, सिलिको मैंगनीज तथा अन्य फेर्रो एलॉय के उत्पादन हेतु दोनों कंपनियों में निहित तकनीकी अनुभव, कुशल मानवशक्ति एवं मूलसंरचना का उपयोग करेगी। संयुक्त उद्यम कंपनी ने आंध्र प्रदेश राज्य के विशाखपट्टणम से लगभग 110 किलोमीटर दूरी पर स्थित विजयनगरम जिले में फेर्रो एलॉय संयंत्र की स्थापना हेतु योजना बनायी। इस संयंत्र का निर्माण हो जाने पर इससे प्रति वर्ष 37,500 टन सिलिकॉ मैंगनीज अयस्क एवं 20,000 टन फेर्रो मैंगनीज अयस्क का उत्पादन होगा।

अन्य

अफगानिस्तान में हिजिगाक लौह अयस्क भंडार का संयुक्त बिड प्रस्तुत करने हेतु सेल, एन एम डी सी, जे एस डब्ल्यू, जे एस पी एल एवं मोनेट इस्पात एनर्जी लिमिटेड (एम आई ई एल) के साथ संघीय सहायता व्यवस्था स्थापित की गयी

विविध नागरिकों को उपलब्ध की जानेवाली सेवाएँ

नागरिक	उपलब्ध सेवा	टिप्पणियाँ
<p>ग्राहक</p> <ul style="list-style-type: none"> • खुदरा व्यापारी • संस्थागत • डीलर 	<p>निर्माण, अभियांत्रिकी क्षेत्रों से संबंधित विविध प्रकार के उत्पाद तथा निर्यात क्षेत्रों में विक्री</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. क्रय करारों पर हस्ताक्षर 2. संविदा/निविदा करार के अनुसार कीमत निर्धारण 3. निर्धारित गुणवत्ता मानकों के अनुसार इस्पात उत्पादों की आपूर्ति
<p>सरकार</p> <ul style="list-style-type: none"> • इस्पात मंत्रालय • सार्वजनिक उद्यम विभाग • पर्यावरण व वन मंत्रालय • कार्मिक विभाग 	<ul style="list-style-type: none"> • अनुमतियाँ/अनुमोदन हेतु जानकारी/प्रस्ताव • निवेश का अनुमोदन • वन की अनुमति • पर्यावरण की अनुमति आदि प्रस्तुत करना। 	<ol style="list-style-type: none"> 1. निष्पादन समीक्षा 2. समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर 3. निदेशक मंडल में निदेशकों के नामांकन के माध्यम से निष्पादन का अनुश्रवण
<p>विक्रेता/परियोजना संविदाकार</p>	<p>परियोजनाओं और प्रापण के कार्यान्वयन में संविदागत निबंधन व शर्तों का उचित निष्पादन</p>	<p>संबद्ध नियमावली में उल्लिखित पद्धति एवं शक्तियों के प्रत्यायोजन में निर्धारित अधिकारों का अनुपालन</p>
<p>निवेशक/अंशधारक/बैंकर</p>	<p>ऋण प्रतिज्ञापत्र एवं निष्पादन सूचिकाओं का अनुपालन</p>	<p>समय पर बकाया राशि का भुगतान</p>
<p>समझौता भागीदार (संयुक्त उद्यम भागीदार)</p>	<p>प्रचालन में करार के निबंधन व शर्तों का उचित निष्पादन</p>	<p>व्यापार योजना/समझौता ज्ञापन में उल्लिखित पद्धतियों का अनुपालन</p>
<p>समाज</p>	<p>सामाजिक दायित्व एवं पर्यावरण संरक्षण के उत्कृष्ट मानकों का अनुपालन</p>	<p>नीतियों का अवलोकन और विस्तृत रूप में सामाजिक विकास हेतु कार्यक्रम और पर्यावरण पर न्यूनतम प्रतिकूल प्रभाव</p>

आर आई एन एल की नीतियाँ

मानव संसाधन नीति

आर आई एन एल, कर्मचारियों के पूरे सामर्थ्य का लाभ उठाते हुए मानव संसाधन के अनुकूलतम उपयोग हेतु प्रतिबद्ध है:

इसके लिए कंपनी,

- श्रेष्ठतम कौशल को आकर्षित करने के लिए प्रयास करेगी।
- कर्मचारियों के अभिप्रेरण स्तर को बढ़ाएगी।
- पारदर्शी प्रणालियों की स्थापना करेगी।
- सीखने का माहौल बनाएगी।
- उत्कृष्टता एवं सतत सुधार को सुनिश्चित करने हेतु कर्मचारियों के कौशल विकास, व्यवहार और अभिवृत्ति में विकास हेतु अवसर प्रदान करेगी।

(डॉ जी बी एस प्रसाद)
निदेशक (कार्मिक)

दि.09.10.2014

निगमित सामाजिक दायित्व व स्थायित्व नीति

हमारी कंपनी जिन क्षेत्रों में प्रचालनरत है, उन समुदायों के प्रति हमारे दायित्व को पहचानती है। हमारा अपने आसपास के शहरों तथा परितः क्षेत्रों के साथ घनिष्ठ संबंध है। हमारे निवल लाभ में 2.0% तक की राशि निगमित सामाजिक दायित्व की गतिविधियों के लिए चिह्नित है, जिसमें पर्यावरणीय, शिक्षा तथा स्वास्थ्य सेवा से संबंधित कार्यकलाप शामिल हैं। हमने 20 से अधिक विद्यालय भवनों के निर्माण तथा लगभग 225 विद्यार्थियों को छात्रवृत्ति प्रदान करने में सहयोग दिया है। हम विभिन्न प्रकार के सांस्कृतिक एवं खेल कार्यकलापों का भी समर्थन करते हैं। आर आई एन एल के निदेशक मंडल ने निगमित सामाजिक दायित्व नीति को अनुमोदित किया, जो **अनुलग्नक-9** में प्रस्तुत हैं।

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड
विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र
विशाखपट्टणम-530031

गुणवत्ता, सुरक्षा, स्वास्थ्य, पर्यावरण नीति व ऊर्जा (क्यू एस एच ई) नीति

विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र में हम अपने सीमित क्षेत्र व सीमा के अंतर्गत निम्नलिखित हेतु प्रतिबद्ध हैं -

- ग्राहकों तथा अन्य इच्छुक पार्टियों की आवश्यकताओं तथा अपेक्षाओं की पूर्ति करना;
- कार्यस्थल पर कर्मचारियों के जख्म होने एवं उनके स्वास्थ्य के बिगड़ने जैसी घटनाओं का निवारण;
- ऊर्जा के विभिन्न स्रोतों का अनुकूलतम उपयोग करना; और
- इस्पात उत्पादन प्रक्रिया का जलवायु परिवर्तन और पर्यावरण संरक्षण प्रभाव कम करना;

उपर्युक्त के अनुपालन हेतु, हम

- ग्राहकों को गुणवत्तापूर्ण सामग्री और सेवा आपूर्ति के माध्यम से आह्लादित करेंगे।
- नीति, उद्देश्य, लक्ष्य और क्यू एस एच ई एम एस की प्रभावकारिता व निष्पादन में निरंतर सुधार सहित प्रलेखीकरण, कार्यान्वयन, अनुरक्षण व क्यू एस एच ई प्रबंधन प्रणालियों की आवधिक समीक्षा करेंगे।
- पर्यावरण के प्रति जागरूक रहते हुए प्राकृतिक संसाधनों/ऊर्जा का दक्षतापूर्ण एवं प्रभावी उपयोग करेंगे।
- राष्ट्रीय नीतियों के अनुपालन एवं ऊर्जा संरक्षण हेतु अक्षय व वैकल्पिक ऊर्जा स्रोतों का उपयोग करेंगे।
- उत्पाद कार्यकलाप और प्रक्रियाओं से संबंधित गुणवत्ता, सुरक्षा, व्यावसायिक स्वास्थ्य, पर्यावरण व ऊर्जा के सभी संबद्ध विधिक और प्रयोज्य अन्य आवश्यकताओं का अनुपालन करेंगे।
- सुरक्षित, पर्यावरण मैत्री और ऊर्जा सक्षम उत्पादों के साथ-साथ सेवाओं की अधिप्राप्ति हेतु सहयोग देंगे तथा निरंतर सुधार हेतु ऊर्जा निष्पादन की रूपरेखा बनायेंगे।
- कर्मचारियों को नवीनतम एवं विकास की गतिविधियों में शामिल होने एवं भाग लेने के लिए प्रोत्साहित करेंगे।
- शिक्षा और प्रशिक्षण के माध्यम से कर्मचारियों और संविदा कामगारों के बीच उच्च स्तर की गुणवत्ता, सुरक्षा, व्यावसायिक स्वास्थ्य एवं पर्यावरण के प्रति जागरूक करने के लिए तरीका बनाएंगे।
- क्यू एस एच ई एम एस के प्रति जनता और सभी संबद्ध लोगों को उनकी व्यक्तिगत जिम्मेदारियों से अवगत कराने हेतु नीति को की उपलब्धता सुनिश्चित करेंगे।

(पो मधुसूदन)

अध्यक्ष-सह-प्रबंध निदेशक

दि .20.02.2014

सूचना प्रौद्योगिकी नीति

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड/विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, ग्राहक संतुष्टि, संगठन की दक्षता, उत्पादकता, निर्णय लेने, पारदर्शिता और लागत-प्रभावकारिता में सुधार लाने की दिशा में सूचना प्रौद्योगिकी को प्रमुख घटक के रूप में महत्व देकर तद्वारा इस्पात उत्पादन के व्यापार में संवर्धन हेतु कटिबद्ध है। इस दिशा में राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड,

- सूचना प्रौद्योगिकी द्वारा आंतरिक प्रयासों/आउटसोर्सिंग और अन्य संगठनों/विशेषज्ञ समुदायों/उच्च शिक्षा संस्थानों आदि के साथ सहयोगी प्रयासों से प्रक्रिया स्वचालन व व्यापार प्रक्रियाओं में उत्तम पद्धतियों को अपनाएगा, तद्वारा न्यूनतम दर पर उत्पादों की गुणवत्ता और सेवाओं को सुनिश्चित करेगा।
- सभी प्रयोक्ताओं की भागीदारी से सॉफ्टवेयर विकास प्रक्रियाओं में वैज्ञानिक व संरचनात्मक कार्यप्रणाली को अपनाकर तद्वारा आंतरिक व बाह्य ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर पर समग्र व गुणवत्तापूर्ण उत्पादन करेगा।
- उपयुक्त लागत-प्रभावी सूचना प्रौद्योगिकी हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और अन्य सूचना प्रौद्योगिकी मूलसंरचना का प्रावधान, अनुरक्षण एवं उन्नयन तथा उच्च स्तर के आंकड़े और जानकारी के संरक्षण को सुनिश्चित करेगा।
- संगठन की आवश्यकता, कर्मचारियों की भूमिका और जिम्मेदारियों के आधार पर कर्मचारियों में सूचना प्रौद्योगिकी माहौल के लिए प्रयास करेगा और वैश्विक स्तर का व्यापारिक संगठन बनने के लिए संगठन को सहयोग देगा।
- कर्मचारियों को ज्ञानवान कर्मचारी बनाने के लिए नियमित अंतराल पर सभी संबद्ध लोगों के कौशल व ज्ञान के आधार का संवर्धन करेगा।
- सूचना प्रौद्योगिकी हेतु किये गये निवेश का आवधिक अनुश्रवण और प्राप्त उपलब्धियों द्वारा लागत-प्रभावकारिता की समीक्षा करेगा।

ग्राहक नीति

उद्देश्य: व्यापार में उत्कृष्ट कंपनी बनने हेतु

विशेषताएँ :

- ग्राहकों की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं की पूर्ति हेतु निरंतर प्रतिबद्ध रहेंगे।
- ग्राहकों के साथ हमारे सभी प्रकार के कार्यकलापों में पारदर्शिता का अनुरक्षण करेंगे।
- उत्पादों की गुणवत्ता एवं सेवाओं में सुधार हेतु निरंतर प्रयास करेंगे।
- हमारे व्यापार और विकास में ग्राहकों को भागीदार मानेंगे।
- सामग्री की आपूर्ति से ग्राहकों को आह्लादित करेंगे और ग्राहकों की आकस्मिक आवश्यकताओं की पूर्ति करेंगे।
- स्वस्थ कारोबारी माहौल और ग्राहकों के साथ मिलकर सर्वविजय की स्थिति का सृजन करेंगे।
- पूरे ध्यान और भावना के साथ धन की कीमत तथा संबंधों में वृद्धि लाने हेतु प्रयास करेंगे।

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र

ऊर्जा नीति

एक जिम्मेदार निगमित नागरिक की तरह राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड में हम, इस्पात बनाने की गतिविधियों से पर्यावरण पर पड़नेवाले दुष्प्रभाव को कम करने के लिए विविध प्रकार की ऊर्जा का इष्टतम उपयोग करने हेतु प्रतिबद्ध हैं।

इसके लिए हम,

- नीति, उद्देश्यों व लक्ष्यों के साथ-साथ ऊर्जा प्रबंधन प्रणाली का प्रलेखीकरण, कार्यान्वयन, अनुरक्षण और आवधिक समीक्षा करेंगे।
- ऊर्जा संरक्षण अधिनियम, 2001 और अन्य संवैधानिक एवं विधिक आवश्यकताओं का अनुपालन करेंगे।
- राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड में जागृति पैदा करके ऊर्जा संरक्षण को सबकी जीवन शैली बनाएँगे।
- राष्ट्रीय उद्देश्यों/नीतियों के अनुरूप अक्षय ऊर्जा स्रोतों का उपयोग करेंगे।
- ग्रीन हाऊस गैसों के उत्सर्जन को निरंतर घटाने के लिए व्यर्थ ऊष्मा पुनःप्राप्ति के साथ-साथ उपयुक्त ऊर्जा सक्षम प्रौद्योगिकी को उपलब्ध कराएँगे और उत्कृष्ट ऊर्जा संरक्षण उपायों को अपनाएँगे।
- ऊर्जा सक्षम उत्पादों व सेवाओं की अधिप्राप्ति हेतु सहयोग देंगे एवं मौजूदा सुविधाओं के उन्नयन के साथ-साथ नई सुविधाओं की रूपरेखा बनाने में ऊर्जा निष्पादन सुधार को सुनिश्चित करेंगे।
- संयंत्र को ऊर्जा संरक्षा प्रदान करने के लिए वैकल्पिक संसाधन तालाशेंगे।

हमारे नियंत्रण में कार्यरत सभी लोगों को इस नीति के संबंध में जानकारी दी गयी है तथा इच्छुक व्यक्तियों के अनुरोध पर उन्हें उपलब्ध कराया गया है।

(पो मधुसूदन)

अध्यक्ष-सह-प्रबंध निदेशक

दि. 20.02.2014

आर आई एन एल का ग्राहक संबंध प्रबंधन

हमारे उत्पाद

आर आई एन एल (वी एस पी) के उत्पादों में मुख्यतः प्लेन वायर रॉड, सरिया, राउंड, स्ट्रक्चरल जैसे लंबे इस्पात उत्पाद और बिल्लेट व ब्लूम जैसे अर्ध परिसज्जित इस्पात उत्पाद शामिल हैं। हमारे उत्पाद 100% अक्षत इस्पात से तैयार किये जाते हैं और हमने उत्पाद की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए आधुनिक प्रौद्योगिकी को अपनाया है।

1. वायर रॉड मिल में सरिया व प्लेन वायर रॉड बनते हैं।
2. लाइट व मीडियम मचेंट मिल में सरिया, राउंड, हल्के स्ट्रक्चरल व बिल्लेट बनते हैं।
3. मीडियम मचेंट व स्ट्रक्चरल मिल में राउंड, स्क्वेयर व स्ट्रक्चरल तैयार होते हैं।

अर्ध परिसज्जित उत्पाद

ब्लूम

ब्लूम अर्ध परिसज्जित उत्पाद है, जिसका लंबे इस्पात के उत्पादन में उपयोग किया जाता है। हम अपने इस्पात गलन शाला में ब्लूम बनाते हैं, जिनका बिल्लेट उत्पादन के लिए उपयोग किया जाता है। हमारे द्वारा अप्रयुक्त ब्लूम डाऊनस्ट्रीम इस्पात उत्पादकों को बेचे जाते हैं, जहाँ से इन्हें आगे विविध निर्माण व विनिर्माण क्षेत्रों द्वारा उपयोग हेतु विविध इस्पात उत्पादों में ढाला जाता है।

बिल्लेट

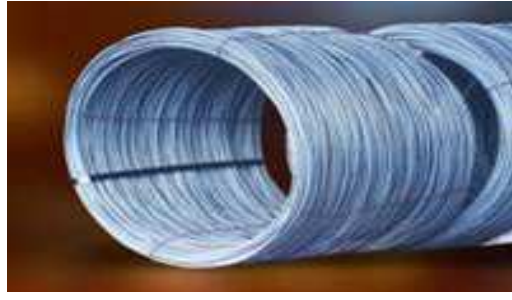
इस्पात विनिर्माण श्रेणी में बिल्लेट सर्वप्रथम उत्पादित इस्पात उत्पाद है। यह अर्ध परिसज्जित उत्पाद है, जिसे बार उत्पाद, रॉड व वायर जैसे लंबे इस्पात उत्पादों के उत्पादन में उपयोग किया जाता है। लंबे उत्पादों के उत्पादन हेतु बिल्लेट को रोलिंग मिल के फीड स्टॉक के रूप में उपयोग किया जाता है। अभियांत्रिकी सामग्री के उत्पादन के लिए फोर्ज व मशीन शॉप में इस्पात बिल्लेट का भी व्यापक उपयोग किया जाता है।

हमारी कंपनी आगे बार व प्लेन वायर रॉड में रोलिंग करने के लिए बिल्लेट बनाती है। हम अपने रोल न किये जाने योग्य बिल्लेट डाऊनस्ट्रीम इस्पात उत्पादकों को बेचते हैं, जहाँ इनसे आगे विविध निर्माण व विनिर्माण क्षेत्रों द्वारा व्यापक उपयोग हेतु इस्पात उत्पाद तैयार किये जाते हैं।

उपलब्ध परिसज्जित उत्पाद व उसके अनुप्रयोग

प्लेन वायर रॉड

प्लेन वायर रॉड एक तरह के लंबे इस्पात उत्पाद है, जिन्हें वेल्डेड मेश, नेयल, हैंगर, स्कू, चेयन लिंक फेंसिंग, वायर नेट व बार्ड वायर के लिए वायर बनाने जैसे विविध कार्यों में उपयोग किया जाता है। प्लेन वायर रॉड, मृदु इस्पात (एक प्रकार का कार्बन इस्पात) व मूल्य वर्धित इस्पात दोनों श्रेणियों में बनाये जाते हैं। हमारी कंपनी प्लेन वायर रॉड विस्तृत मात्रा में भारी, मध्यम व छोटे उपभोक्ताओं को बेचती है, जो इनका वायर ड्राइंग, ब्राइट बार, फास्टर व निर्माण प्रयोजन के लिए उपयोग करते हैं। प्लेन वायर रॉड विनिर्माण उद्योग में भी उपयोग किये जाते हैं।



चित्र 1. 5.5 से 14 मिलिमीटर तक डब्ल्यू आर सी

वॉयर ड्राइंग - बाब्ड वॉयर, जी आई वॉयर, वाइब्रेशन स्कीन्स/मेश, स्कूस, नेल्स, इलेक्ट्रोड्स, केबल आर्मर वॉयर, पिन्स, क्लिप्स

ब्राइट बार - व्हील स्पोकस, अंब्रेल्ला रिब्स, टायर बेड वॉयर

फॉस्टेनर्स - नट्स, स्कूस, चेन लिंक्स, स्टील वूल
उपलब्धता : 0.4 मेट्रिक टन (लगभग)

सरिया

सरिया निर्माण व मूलसंरचना परियोजनाओं के सुदृढ़ीकरण हेतु लंबे इस्पात उत्पादों के रूप में उपयोग किये जाते हैं। ये बेंडिंग लोड के संदर्भ में कंक्रीट अनुभागों को तन्यता सामर्थ्य प्रदान करते हैं और इनकी सतह पर कंक्रीट के साथ जोड़े रहने के लिए सामान्यतः रिब बने होते हैं। हमने अपने टी एम टी सरिया तैयार करने के लिए क्वेंचिंग, सेल्फ टेंपरिंग प्रौद्योगिकी को अपनाया, जिसका 'वाइजाग टी एम टी' के पंजीकृत ट्रेड मार्क के अधीन विपणन किया जाता है। हम सरिये के आकार के आधार पर वायर रॉड मिल व लाइट व मीडियम मर्चेट मिल में सरिया बनाते हैं। सरिया मुख्यतः परियोजना उपभोक्ताओं को बेचे जाते हैं।



चित्र 2. 8 से 36 मिलिमीटर तक सरिया

निर्माण - रीइनफोर्समेंट

उपलब्धता : 0.6 मेट्रिक टन (वॉयर रॉड मिल),
0.7 (एल एम एम एम) (लगभग)

राउंड

राउंड एक प्रकार के लंबे इस्पात बार उत्पाद हैं, जिनका मुख्यतः अभियांत्रिकी व आटोमोबाइल उद्योगों में उपयोग किया जाता है। हम राउंड के आकार के आधार पर लाइट व मीडियम मर्चेट मिल एवं मीडियम मर्चेट व स्ट्रक्चरल मिल में राउंड बनाते हैं। हम कई आकार के राउंड बृहद, मध्यम व छोटे उपभोक्ताओं को बेचते हैं, जिनमें से कई अपने वांछित आकारों में उन्हें पुनः ढालते हैं।



चित्र 3. 16 से 80 मिलिमीटर तक राउंड्स

फॉस्टेनर्स - नट्स, स्कूस, बोल्ट्स, चेन लिंक्स, इंजीनियरिंग इंडस्ट्रीज

ब्राइट बार - आटोमोबाइल, एक्सेल, शॉफ्ट, इंजीनियरिंग अनुप्रयोग

फोर्जिंग - हेलिकल स्प्रिंग्स, फ्लेंजेस, व्हील्स, गियर्स, हैंड टूल्स

री-रोलिंग - राउंड्स व स्ट्रक्चरल्स

रेलवे - इलास्टिक रेलवे क्लिप्स (ई आर सी)

उपलब्धता : 02 मेट्रिक टन (एल एम एम एम)
0.3 मेट्रिक टन (एम एम एस एम) (लगभग)


स्ट्रक्चरल

स्ट्रक्चरल लंबे इस्पात उत्पाद हैं, जिनमें एंगिल, चैनल व बीम आते हैं। स्ट्रक्चरल उत्पाद सरिया की तरह मुख्यतः निर्माण व मूलसंरचना क्षेत्रों में उपयोग किये जाते हैं।

	निर्माण - फैब्रिकेशन/आटो लीफ स्पिंग फ्लैट्स
चित्र 5 - स्ट्रक्चरल	उपलब्धता : 0.3 मेट्रिक टन (लगभग)

स्क्वेयर

स्क्वेयर एक प्रकार के लंबे इस्पात उत्पाद हैं, जिनका रीरोलिंग व फोर्जिंग के लिए उपयोग किया जाता है। हम मीडियम मर्चेट व स्ट्रक्चरल मिल में स्क्वेयर बनाते हैं। हमारी कंपनी कई बृहद, मध्यम व छोटे उपभोक्ताओं को स्क्वेयर बेचती है।

	ब्राइट बार - आटोमोबाइल, इंजीनियरिंग इंडस्ट्री फोर्जिंग - आटोमोबाइल, इंजीनियरिंग इंडस्ट्री री-रोलिंग - राउंड्स, सरिया व स्ट्रक्चरल, प्रोफाइल्स, टी एल टी स्ट्रक्चर्स
चित्र 4 - 65 से 90 मिलिमीटर तक स्क्वेयर	उपलब्धता : 0.4 मेट्रिक टन (लगभग)

कच्चा लोहा

हम उच्च श्रेणी लौह अयस्क व निम्न ऐश कोक द्वारा तप्त धातु का उत्पादन करते हैं। धमन भट्टियों से उत्पादित अधिशेष तप्त धातु कच्चे लोहे के रूप में ढाले जाते हैं। हमारी कंपनी इस्पात विनिर्माताओं और फाउंड्री को कच्चा लोहा बेचती है।

उप उत्पाद

इस्पात उत्पादन की प्रक्रिया में असंख्य उप उत्पाद बनते हैं। इन उत्पादों में कोक उत्पाद, बेंजोल उत्पाद, तार उत्पाद, अमोनियम सल्फेट, ग्रैनुलेटेड ब्लास्ट फर्नेस स्लैग, लाइम उत्पाद व गैस शामिल हैं। कोक उप उत्पाद इस्पात, सीमेंट व ब्रिक उद्योगों को बेचे जाते हैं। बेंजोल उप उत्पादों का उपयोग सॉल्वेंट, पेइन्ट, डाई, ड्रग्स व डिटर्जेंट उद्योगों में किया जाता है। तार उप उत्पाद अल्यूमिनियम व निर्माण उद्योगों को बेचे जाते हैं। अमोनियम सल्फेट को खाद के रूप में उपयोग किया जाता है। ग्रैनुलेटेड ब्लास्ट फर्नेस स्लैग का उपयोग स्लैग सीमेन्ट के निर्माण में किया जाता है। लाइम उप उत्पादों का कागज उद्योग को विक्रय किया जाता है। द्रव ऑक्सीजन जैसे गैस का चिकित्सा व औद्योगिक प्रयोजन के लिए विक्रय किया जाता है, जबकि द्रव नाइट्रोजन का औद्योगिक प्रयोजन हेतु उपयोग किया जाता है।

उत्पादन प्रक्रिया

हमारी कंपनी की उत्पादन सुविधाओं से लौह अयस्क व अन्य कच्चेमाल इस्पात उत्पादों में ढाले जाते हैं। हमारी उत्पादन प्रक्रियाओं का विस्तारपूर्वक तीन श्रेणियों, लौह उत्पादन, इस्पात उत्पादन और उत्पाद रोलिंग में वर्गीकरण किया जा सकता है।

लौह उत्पादन

कोक ओवेन में कोक उत्पादन हेतु कोकिंग कोयला गरम किया जाता है, जबकि सिंटर संयंत्र में सिंटर, जो धमन भट्टियों का प्रमुख निर्विष्ट है, के उत्पादन हेतु लौह अयस्क फाइन, चूना पत्थर, डोलोमाइट व कोक गरम किये जाते हैं। तत्पश्चात, कोक, सिंटर व आकारित लौह अयस्क को, कोक, जो लौह के गलन में प्रमुख ईंधन व रेड्यूसिंग एजेंट के रूप में कार्य करता है, के साथ धमन भट्टी में चार्ज किया जाता है। यह प्रक्रिया लौह अयस्क को द्रव लौह में परिवर्तित करती है और उसके बाद उसे इस्पात बनाने के लिए कन्वर्टर में भेजा जाता है।

इस्पात उत्पादन

इस्पात गलनशाला के एल डी कन्वर्टरों में वांछित कार्बन मात्रा की प्राप्ति व अशुद्धियों को स्वीकृत स्तर तक कम करने तक कन्वर्टरों में आक्सीजन ब्लो करके इस्पात बनाया जाता है। द्रव इस्पात की आवश्यक श्रेणी प्राप्त करने के लिए मैंगनीज, क्रोमियम, सिलिकॉन व निकिल सहित एलॉइंग धातु भी जोड़े जाते हैं। द्रव इस्पात को एल डी कन्वर्टर से टैप किया जाता है और सतत ढलाई मशीन में भेजा जाता है, जहाँ उसे धीरे-धीरे ठंडा करते हुए ब्लूम के रूप में ढाला जाता है। हम मानते हैं कि भारत में बृहद पैमाने पर 100% सतत ढलाई अपनानेवाले सर्वप्रथम समग्र इस्पात संयंत्रों में हमारा स्थान था। एल डी कन्वर्टरों में जब आक्सीजन कार्बन के साथ प्रतिक्रिया करती है, तो कार्बन मोनोऑक्साइड बहुतायत वाली अधिक मात्रा में गैस निकलती है। कन्वर्टर से प्राप्त गैसों का संग्रहण, शीतलन, शुद्धिकरण करके इस्पात संयंत्र में ईंधन के रूप में उपयोग करने के लिए रीसाइक्लिंग किया जाता है।

उत्पाद रोलिंग

ढाले गये ब्लूम असंख्य आकार में परिसर्जित व अर्ध परिसर्जित उत्पादों के निष्पादन हेतु संबद्ध रोलिंग मिलों में भेजे जाते हैं। वायर रॉड मिल सरिया व प्लेन वायर रॉड बनाती है, लाइट व मीडियम मर्चेट मिल सरिया, राउंड, हल्के स्ट्रक्चरल व विल्लेट बनाती है और मीडियम मर्चेट व स्ट्रक्चरल मिल राउंड, स्ट्रक्चरल व स्क्वेयर बनाती है। तत्पश्चात परिसर्जित इस्पात उत्पाद आवश्यक बंडलों में बांधे जाते हैं और रेल, सड़क व समुद्र मार्ग द्वारा ग्राहकों को भेजे जाते हैं।

हमारे कई ग्राहक हमारे साथ दीर्घ काल से जुड़े हैं।

विपणन व वितरण

हमारी कंपनी के ग्राहकों को तीन वर्गों, परियोजना उपभोक्ता, औद्योगिक उपभोक्ता और खुदरा व्यापारी में विभाजित किया जाता है।

परियोजना उपभोक्ताओं के अंतर्गत मूलसंरचना व निर्माण कंपनियाँ आती हैं। हम मुख्यतः परियोजना उपभोक्ताओं को सरिया व स्ट्रक्चरल उत्पाद उपलब्ध कराते हैं।

औद्योगिक उपभोक्ताओं के अंतर्गत, विविध औद्योगिक क्षेत्रों के वास्तविक प्रयोक्ता आते हैं, जो हमारी कंपनी के उत्पादों का उपयोग करते हैं। इनमें भारी, मध्यम व छोटे उद्योग शामिल हैं, जो मुख्यतः प्लेन वायर रॉड, राउंड

व स्क्वेयर खरीदते हैं तथा खुदरा व्यापारी ऐसी पार्टियां हैं, जो मुख्यतः वास्तविक प्रयोक्ताओं को बेचने के लिए उत्पाद खरीदते हैं।

हम इस्पात उत्पादों का सीधे ग्राहकों या देश भर में स्थापित स्टॉकयार्डों के माध्यम से विक्रय करते हैं। हमारी कंपनी का देश भर में फैला हुआ विस्तृत विपणन वितरण तंत्र है। हमारे पांच क्षेत्रीय कार्यालय विशाखपट्टणम, चेन्नई, मुंबई, दिल्ली व कोलकाता में स्थापित हैं। इसके अतिरिक्त हमारे 23 शाखा कार्यालय व 22 स्टॉकयार्ड हैं। मुंबई, चेन्नई, विशाखपट्टणम व हैदराबाद में स्थापित चार स्टॉक यार्ड हमारे अपने हैं, और बाकी 18 परेषण अभिकर्ताओं द्वारा चलाये जाते हैं। परेषण अभिकर्ताओं का चयन खुले राष्ट्रीय निविदा द्वारा किया जाता है। यह ऐसी प्रक्रिया है जिसके माध्यम से हमारी कंपनी संबद्ध अभिकर्ताओं का चयन करती है, और जहाँ हमारे शाखा कार्यालय नहीं हैं, उनके लिए हमारे पास छः परेषण अभिकर्ताओं के साथ 7 जगहों, इलाहाबाद, जम्मू, पणजी, रांची, त्रिचि और विजयवाडा हेतु एम सी ओ हैं। इनके अलावा देश भर में 205 से अधिक खुदरा व्यापारी भी फैले हुए हैं। नीचे दिया गया चित्र हमारे विपणन तंत्र को दर्शाता है।

आर आई एन एल तंत्र		
क्षेत्रीय कार्यालय व अन्य प्रभाग		
शाखा बिक्री कार्यालय	स्टॉकयार्ड	परेषण बिक्री अभिकर्ता
खुदरा व्यापारी	जिलास्तरीय डीलर	ग्रामीण डीलर
विपणन संपर्क कार्यालय		

सूचना: क्षेत्रीय/शाखा कार्यालयों के विवरण नीचे तालिका में प्रस्तुत है।

क्षेत्रीय कार्यालय	
क्षेत्रीय प्रबंधक (आंध्र)-परियोजना बिक्री/खुदरा बिक्री राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विपणन विभाग, पहला तल, 'सी' ब्लॉक, प्रशासनिक भवन विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, विशाखपट्टणम	कार्यालय: 0891-2700274 / 0891-2706944 फैक्स सं. 0891-2518316 roandhra@vizagsteel.com मोबाइल नं. 918332983252 / 917893077883
क्षेत्रीय प्रबंधक (पूर्व), राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र 1, आचार्य जे सी वोस रोड कोलकाता - 700 020 दूसरा तल, कोलकाता	कार्यालय: 033-22820049 / 40033802 फैक्स सं. 033-22827896 roeast@rediffmail.com roeast@vizagsteel.com मोबाइल नं: 919007583437
क्षेत्रीय प्रबंधक (पश्चिम), राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र 101, फ्री प्रेस हाऊस, दसवाँ तल, फ्री प्रेस जर्नल रोड नारीमन प्वाइंट, मुंबई-400021	कार्यालय: 022-22851591 / 0981 / 22023011 फैक्स सं. 022-22850982 rowest@vizagsteel.com, vsprowest@gmail.com मोबाइल नं: 919867211047
क्षेत्रीय प्रबंधक (दक्षिण), राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र रश्मि टॉवर्स, चौथा तल, सं.1, विलेज रोड नुंगंवाक्कम, चेन्नई	कार्यालय: 044-28240-555 / 557 / 562 फैक्स सं. 044-28240556 rosouth@vizagsteel.com, rmsouthrs@yahoo.com मोबाइल नं: 918870022447 / 919840026866
क्षेत्रीय प्रबंधक (उत्तर)-परियोजना बिक्री/खुदरा बिक्री राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र एन बी सी सी टॉवर्स, चौथा तल, पुष्प विहार सेक्टर-5, नई दिल्ली	कार्यालय: 91-11-29565525 / 29563511 फैक्स सं. 91-11-29565616 ronorth@vizagsteel.com मोबाइल नं: 919650306866 / 917838351101

उप उत्पाद प्रभाग		
क्षेत्रीय प्रबंधक/वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, उप उत्पाद विपणन विभाग, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, कमरा सं.58, डी-ब्लॉक परियोजना कार्यालय, विशाखपट्टणम-530031	कार्यालय: 0891-2518030 फैक्स सं.0891-2518474 mktgpbp@vizagsteel.com मोबाइल नं.917893082424/918886577789	
निर्यात प्रभाग		
निर्यात व अंतर्राष्ट्रीय विपणन प्रभाग राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड, विपणन विभाग पहला तल, सी-ब्लॉक, प्रशासनिक भवन विशाखपट्टणम-530031	कार्यालय: 0891-2518226 फैक्स सं.0891-25186910/2518316 rinlexp@vizagsteel.com मोबाइल नं: 918331016229	
शाखा विक्री कार्यालय		
पश्चिम	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, एन बी सी सी हाऊस पहला तल, सहजानंद कालेज के समीप कामधेनु कांफ्लेक्स के सामने, अहमदाबाद	कार्यालय: 079-263025293/26308287 फैक्स सं.079-23603124 ahmedabad.bso@vizagsteel.com मोबाइल नं: 918128994814
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, 101, अपोलो एवेन्यू पलाशिया पुलिस थाने के सामने 30वी पुराना पलाशिया, इंदौर	कार्यालय: 0731-2566683 फैक्स सं.0731-2566682 indore.bso@vizagsteel.com, मोबाइल नं: 919770888868
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, 101, फ्री प्रेस हाऊस 10 वाँ तल, फ्री प्रेस जर्नल रोड नारीमन प्वाइंट, मुंबई	कार्यालय: 022-22835760 फैक्स सं.022-22850982 mumbai.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं: 918454946757
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, 317, आर टी रोड सिविल लाइन्स, नागपुर	कार्यालय: 0712-6535432 फैक्स सं.0712-2553352 nagpur.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं: 918408900221
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, 3025/8, पहला तल श्रीनिधि चेंबर, सिंविआसिस कालेज सेनापति बापत रोड, पूणे	कार्यालय: 022-22835760 फैक्स सं.022-22850982 mumbai.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं: 918454946757
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, डोर नं.304/305/306 तीसरा तल, वेस्ट विंग, रहेजा टॉवर्स-26-27 महात्मा गांधी रोड, बेंगलूरु	कार्यालय: 080-25597056/25597055 फैक्स सं.080-25597058 bangalore.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं: 919483524403
दक्षिण	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, रश्मि टॉवर्स, चौथा तल, नं.1 विलेज रोड, नुंगंवाक्कम, चेन्नई	कार्यालय:044-28240567, फैक्स सं.044-28240556 chennai.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं: 918978116868
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, दूसरा तल, चाकोस टॉवर्स, पदमा जंक्शन, पदमा-पुल्लेपट्टि रोड, एर्णाकुलम, कोच्चि	कार्यालय: 0484-2361643/2374316/2380020 फैक्स सं.0484-2372154, cochi.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं: 919446050345
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, सुगुणा बिल्डिंग, पहला तल, 907, अवनाशी रोड, कोयंबतूर-641018	कार्यालय: 0422-2221169/2223524 फैक्स सं.0422-22213280 coimbatore.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं: 919487653468

पूर्व	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, आई पी आई सी ओ एल हाऊस, एनेक्स विल्डिंग दूसरा तल, रूपाली स्कवेयर, जनपथ, भुवनेश्वर	कार्यालय: 0674-2547596 फैक्स सं.0674-2544329 bhubaneswar.bso@vizagsteel.com मोबाइल नं.:919437568833
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, 1, आचार्य जे सी बोस रोड दूसरा तल, कोलकाता	कार्यालय: 033-22820048 / 40033812 फैक्स सं.033-22827896 kolkata.bso@vizagsteel.com मोबाइल नं.: 917044066833
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, वेस्ट केनाल बोरिंग रोड, पटना	कार्यालय: 0612-2541086 फैक्स सं.0612-2541086,patna.bso@vizagsteel.com मोबाइल नं.: 919934099200
उत्तर	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, दूसरा तल एफ सी आई विल्डिंग, 60/4, संजय प्लेस, आगरा	कार्यालय: 91-562-2853252 फैक्स सं.91-562-2522854 agra.bso@vizagsteel.com, मोबाइल नं.: 917895739955
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, एस सी ओ नं.141-42 दूसरा तल, सेक्टर-8-सी, चंडीगढ़	कार्यालय: 91-172-2544372 / 2544554 फैक्स सं.91-172-2546007, chandigarh.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं.:919779902911
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, 27-पहला तल, ई सी रोड देहरादून	कार्यालय: 91-135-2655824 फैक्स सं.91-135-2655825 dehradun.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं.: 919412050056
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, एस सी ओ-3, पहला तल, ह्यूडा कांप्लेक्स सेक्टर-19, मथुरा रोड (एन.एच.-2), फरीदाबाद	कार्यालय: 91-129-2227772 फैक्स सं.91-129-2221774 faridabad.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं.: 918800207575
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, बी-5, आर डी सी, श्री रविशंकर प्लाजा राजनगर, गाजियाबाद	कार्यालय: 91-120-2752618 फैक्स सं.91-120-2754290 ghaziabad.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं.: 919910058964
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, तीसरा तल मेघालया टॉवर्स, चर्च रोड, जयपुर	कार्यालय:91-141-2360265 फैक्स सं.91-129-2364920,jaipur.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं.: 919784004499
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, साई आर्केड, 16/34, भार्गव एस्टेट, सिविल लाइन्स, कानपुर	कार्यालय: 91-512-2302586 फैक्स सं.0512-2302508, kanpur.bso.@vizagsteel.com, मोबाइल नं.: 918756399920
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, मास्टर चेंबर, पाँचवाँ तल, 19, फिरोज गांधी मार्केट, लुधियाना-141001	कार्यालय: 91-161-2774207 फैक्स सं.91-161-2428558 ludhiana.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं.: 918289025695
	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, एन बी सी सी प्लाजा, चौथा तल, चौथा टॉवर पुष्पविहार, साकेत के समीप, नई दिल्ली	कार्यालय: 91-11-29563520 फैक्स सं.91-11-29565524 delhi.bso.@vizagsteel.com मोबाइल नं.: 918130841199
	आंध्र क्षेत्र व तेलंगाणा	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड, विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, 10-3-311/ए, खनिज भवन, एन एम डी सी विल्डिंग, छठा तल, मसाव टैंक, हैदराबाद

आई एम ओ श्रीलंका	वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड, अंतर्राष्ट्रीय विपणन विभाग एल ओ 8/ई टी/01, ईस्ट टॉवर, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, एक्लॉन स्क्वेयर, कोलंबो, श्रीलंका	कार्यालय- फैक्स सं. मोबाइल नं.0094 766685950
---------------------	--	--

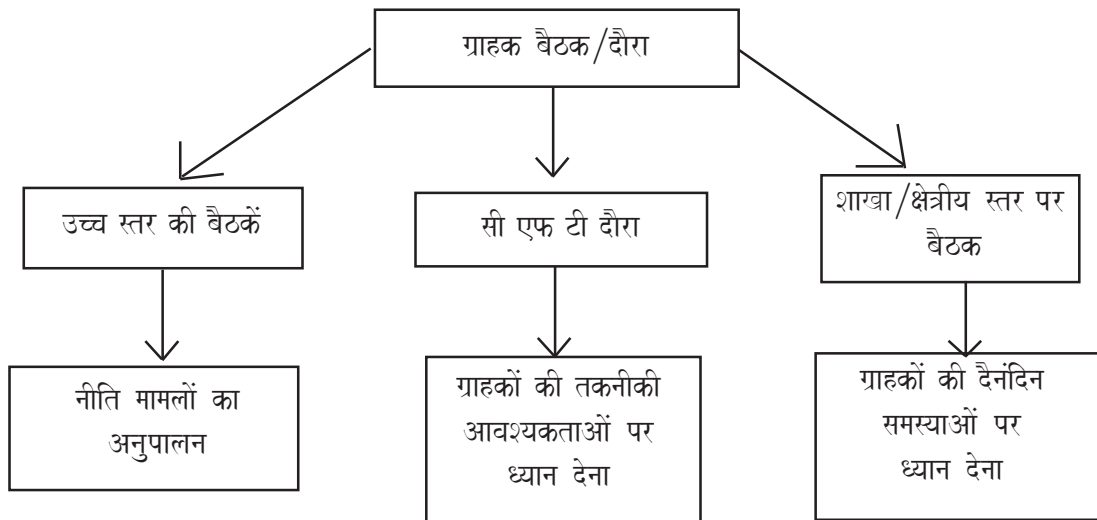
हम, अपने उत्पादों के विपणन के संदर्भ में समझौता ज्ञापनों के माध्यम से बिक्री, निविदाओं में भागीदारी के माध्यम से परियोजनाओं को सीधी बिक्री, सरकार द्वारा आबंटित अनुसार राज्य के लघु उद्योग निगमों तथा राष्ट्रीय लघु उद्योग निगमों को बिक्री, ई-नीलामी तथा स्पॉट बिक्री जैसी विभिन्न प्रकार की विपणन पद्धतियों पर निर्भर हैं। हम अपने उत्पादों के विपणन हेतु अपने ब्रैंड नाम का भी उपयोग करते हैं, जैसे सरिया के लिए 'वाइजाग टी एम टी' और संरचनात्मक उत्पादों के लिए 'वाइजाग उक्कु' (तेलुगु भाषा में 'उक्कु' से इस्पात अभिप्रेत है) का ब्रांड नाम दिया गया है।

हमारा प्रमुख उद्देश्य ग्राहक को गुणवत्तापूर्ण उत्पाद और सेवा प्रदान करना है। हम अपने ग्राहकों को बहुत महत्व देते हैं और उन्हें अपना भागीदार मानते हैं। हमने अपने सभी ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध बनाये रखने और उनका संतुष्टि स्तर उच्च बनाये रखने हेतु अपनी ग्राहक नीति इस तरह बनाई, जो ग्राहक मैत्री है और जिसका विवरण **पृष्ठ-15** में दिया गया है।

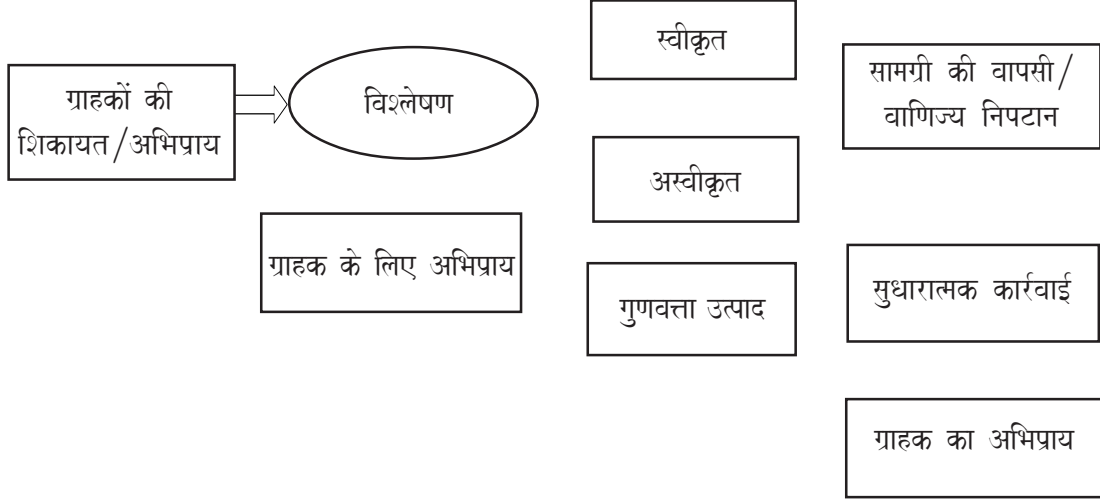
हम ग्राहकों के साथ बैठकों, ग्राहकों की शिकायतों के निवारण और ग्राहकों की शिकायतों के निपटान आदि के माध्यम से ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध बनाये रखते हैं, जिनका विवरण **अनुलग्नक-1 व 2** में है।

अनुलग्नक-1

ग्राहकों के साथ बैठक



ग्राहकों की शिकायत/अभिप्राय

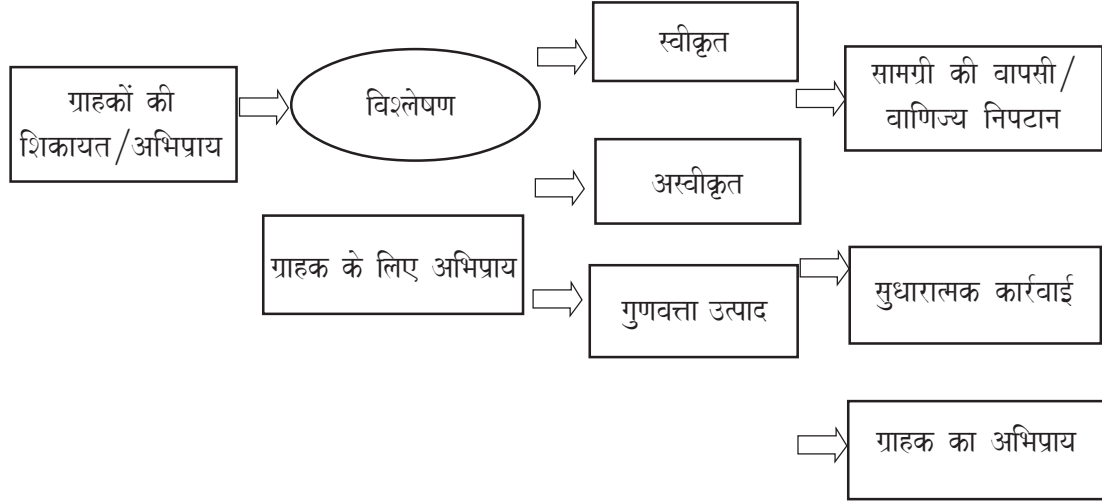


अनुलग्नक - 2

आर आई एन एल/वी एस पी में ग्राहकों की शिकायतों का निपटान तंत्र

आर आई एन एल/वी एस पी के सभी वर्तमान/भावी ग्राहकों को संदेश। हम अपने ग्राहकों को उच्च प्राथमिकता देने तथा उनकी शिकायतों के यथासंभव निवारण हेतु उन्हें सुनिश्चित करने हेतु प्रयासरत हैं। फिर भी आप हमारी सेवाओं से संतुष्ट न हों और कोई शिकायत रखते हों तो आप हमारे शिकायत निपटान अधिकारियों से निम्नलिखित अनुसार निर्धारित समय व तिथि पर मिलकर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

ग्राहकों की शिकायत/अभिप्राय



अनुलग्नक - 2

आर आई एन एल/वी एस पी में ग्राहकों की शिकायतों का निपटान तंत्र

आर आई एन एल/वी एस पी के सभी वर्तमान/भावी ग्राहकों को संदेश। हम अपने ग्राहकों को उच्च प्राथमिकता देने तथा उनकी शिकायतों के यथासंभव निवारण हेतु उन्हें सुनिश्चित करने हेतु प्रयासरत हैं। फिर भी आप हमारी सेवाओं से संतुष्ट न हों और कोई शिकायत रखते हों तो आप हमारे शिकायत निपटान अधिकारियों से निम्नलिखित अनुसार निर्धारित समय व तिथि पर मिलकर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

क्षेत्र	शिकायत निपटान अधिकारी	पता	दूरभाष सं. व ई-मेल हेतु पता	निर्धारित व तिथि
पूर्व	शिवानंद क्षेत्रीय प्रबंधक (पूर्व)	आर आई एन एल, वी एस पी 1, आचार्य जे सी बोस रोड दूसरा तल, कोलकाता-700020	033-22820049; 033-40033802 rroeast@rediffmail.com roeast@vizagsteel.com	हर महीने दूसरे बुधवार (यदि दूसरे बुधवार के दिन अवकाश हो तो उस महीने के दूसरे गुरुवार को)
पश्चिम	सुमित देव क्षेत्रीय प्रबंधक (पश्चिम)	आर आई एन एल, वी एस पी 101, फ्री प्रेस हाऊस, 10 वाँ तल फ्री प्रेस जर्नल रोड, नारीमन प्वाइंट मुंबई-400021	022-22843750 rowest@vizagsteel.com	
उत्तर	पीयूष तिवारी क्षेत्र.प्र. (परि विक्री) अरविंद पांडेय क्षेत्र.प्र. (खुदरा विक्री)	आर आई एन एल, वी एस पी एन वी सी सी प्लाजा, चौथा तल चौथा टॉवर, ईस्ट साइड सेक्टर-5 पुष्प विहार, नई दिल्ली-110017	011-65093132; 011-65179392 (कार्यालय) ronorth@vizagsteel.com	
दक्षिण	एन रामप्रसाद क्षेत्रीय प्रबंधक (दक्षिण)	आर आई एन एल, वी एस पी रश्मि टॉवर्स, चौथा तल, सं.1 विलेज रोड, नुंगंवाक्कम चेन्नई-600034	044-28240555 n.ramprasad@rediffmail.com rinlsouth@yahoo.co.in	
आंध्र	पी ईश्वरय्या क्षेत्र.प्र. (खुदरा विक्री) गुणजीत राय क्षेत्र.प्र. (परि विक्री)	विपणन विभाग, कमरा सं.250 प्रशासन भवन, विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र, विशाखपट्टणम-530031	0891-2700274 roandhra@vizagsteel.com फैक्स सं.0891-2518316	

उप उत्पाद	पी वेंकट राजु क्षेत्रीय प्रबंधक (उप उत्पाद)	विपणन विभाग परियोजना कार्यालय, 'डी' ब्लॉक विशाखपट्टणम इस्पात संयंत्र विशाखपट्टणम-530031	फोन:0891-2518030 Byprod.mktg@vizagsteel. com फैक्स 0891-2518474	
यदि आपकी शिकायत का क्षेत्रीय स्तर पर निदान नहीं हो पाता, तो आप निम्नलिखित पते पर हमारे मुख्यालय के शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।				
मुख्यालय	जी जोगेश्वर राव महा प्रबंधक (विपणन) पी एस	आर आई एन एल, वी एस पी प्रशासनिक भवन पहला तल, 'बी' ब्लॉक विशाखपट्टणम-530031	0891-2518016 gjr Rao@vizagsteel.com	हर महीने दूसरे बुधवार (यदि दूसरे बुधवार के दिन अवकाश हो तो उस महीने के दूसरे गुरुवार को)
	वाई सुधाकर राव महा प्रबंधक (विपणन)		0891-2518714 ysudhakar@vizagsteel.com	
	आर एस एस के चक्रवर्ती महा प्रबंधक (विपणन) ए यू		0891-2518386 skchakrabarthi@vizagsteel.com	

अनुलग्नक - 5

आर आई एन एल का निवेशक संबंध प्रबंधन

चूँकि आर आई एन एल पूर्णतः भारत सरकार के स्वामित्व में है, संपूर्ण शेयर पूँजी भारत के राष्ट्रपति के स्वामित्व

अनुलग्नक - 6

आर आई एन एल का विक्रेता/संविदाकार संबंध प्रबंधन

आर आई एन एल मानता है कि विक्रेता और संविदाकार कंपनी के प्रमुख अंशधारकों में से एक हैं। विक्रेताओं को सेवा प्रदान करने में उत्कृष्टता हासिल करने हेतु इसने एक समग्र कार्यक्रम बनाया ताकि विक्रेता संतुष्टि और बेहतर बाजारी प्रतिष्ठा के परिणाम प्राप्त हो सकें।

विक्रेता समूह

आर आई एन एल के विक्रेताओं को निम्नलिखित समूहों में विभाजित किया गया है:

- ◆ आपूर्तिकार - कच्चे माल
- ◆ सेवा प्रदान करनेवाले - परिवाहक
- ◆ संविदाकार

प्रदत्त सेवाएं

विविध निवेशकों को आर आई एन एल द्वारा प्रदत्त विभिन्न सेवाओं का विवरण इस प्रकार है :

- √ आपूर्तिकार - आपूर्तिकार संविदाएं, गुणवत्ता व वाणिज्य विनिर्देश, आर आई एन एल संयंत्र को सामग्री का परिवहन, सामग्री वितरण के लिए समय एवं अनुसूची, सत्यनिष्ठा अनुबंध आदि।
- √ सेवा प्रदानकर्ता - सेवा संविदाएं, गुणवत्ता व वाणिज्य विनिर्देश, सेवा प्रदान करने हेतु समय एवं अनुसूची, सत्यनिष्ठा अनुबंध आदि।

- √ संविदाकार - सामग्री व श्रम संविदाएं, वितरण के लिए समय व अनुसूची, गुणवत्ता व वाणिज्य विनिर्देश, सुरक्षा व पर्यावरण मानक, सत्यनिष्ठा अनुबंध आदि।

विक्रेताओं आदि के शिकायत निपटान तंत्र

विक्रेता की श्रेणी और शिकायत की प्रकृति के आधार पर स्थापित तंत्रों के माध्यम से अलग से शाखा, क्षेत्रीय या मुख्यालय स्तर पर शिकायत निपटान तंत्र उपलब्ध है।

अनुलग्नक - 7

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड में कर्मचारी प्रबंधन

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड अपने कर्मचारियों को एक प्रमुख अंशधारक मानता है। संगठन ने उनके कैरियर को चुनौतीपूर्ण बनाने के लिए एक व्यापक कार्यक्रम बनाया है और अभी भी बहुतों के लिए श्रेष्ठ नियोक्ता है। राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड में मानव संसाधन के लिए बनाई गई कार्यनीति से निम्नलिखित उद्देश्यों की पूर्ति होगी:

- मानव शक्ति की उत्पादकता के माध्यम से प्रतिस्पर्धा बढ़ाना
- कार्य-अभ्यास व बहुकौशल माध्यम से सीखनेवाला संगठन
- पुरस्कार नीतियों के माध्यम से अभिप्रेरण व जुड़ाव
- अनुकूल औद्योगिक संबंध के परिप्रेक्ष्य में निगमित दायित्व
- मानव संसाधन योजना के माध्यम से प्रबंधन में बदलाव

कर्मचारी अभिप्रेरण योजनाएँ

संगठन के सामान्य ढांचे के दृष्टिगत कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने की योजनाएं बनाई गई हैं, परंतु साथ ही इकाइयों को अपनी प्रणाली बनाने हेतु पर्याप्त छूट प्रदान की गई है। निम्नलिखित मानकों के आधार पर मासिक व वार्षिक पुरस्कार निर्धारित किए गए हैं:

- उत्पादन
- लागत
- गुणवत्ता
- लाभदायिकता

सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशानिर्देशों के अनुरूप कार्यपालक निष्पादन प्रबंधन प्रणाली बनाई गई है, जिसके तहत स्पष्ट मूल्यांकन मापदंड के अनुरूप मात्रात्मक महत्व के आधार पर रिपोर्ट व समीक्षा अधिकारी द्वारा स्वतंत्र रूप से मूल्यांकन किया जाता है।

प्रशिक्षण के माध्यम से मूल अभियांत्रिकी कौशल व प्रबंधकीय विकास कार्यक्रमों में विकास के उद्देश्य से तकनीकी कर्मचारियों व प्रबंधकीय कैडर के लोगों के लिए प्रशिक्षण के पहल किए गए हैं। आवश्यकता के अनुसार भारत या विदेश में परियोजनाओं पर आधारित प्रशिक्षण की व्यवस्था दोनों ही कैडरों के लिए की गई है।

संगठन में सीखने की प्रवृत्ति को बढ़ावा देने के लिए कार्यशालाओं के माध्यम से एक आंतरिक श्रेष्ठतम सीख प्रणाली बनाई गई है।

शिकायत नीति व प्रणाली

- कंपनी में त्रिस्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली लागू है। पहले चरण में असंतुष्ट कर्मचारी अपनी शिकायत अपने तुरंत वरिष्ठ अधिकारी अथवा संबद्ध कार्मिक अधिकारी को प्रस्तुत करता है। शिकायत पर विचार किया जाता है तथा असंतुष्ट कर्मचारी को शीघ्रता से उत्तर दिया जाता है।
- यदि कर्मचारी निर्धारित अवधि में उत्तर प्राप्त करने में असफल रहता है अथवा वह उत्तर से संतुष्ट नहीं होता हो तो वह अपनी शिकायत को दूसरे स्तर पर जैसे कि विभागाध्यक्ष को प्रस्तुत कर सकता है। विभागाध्यक्ष, कार्मिक अधिकारी सहित सभी संबद्ध लोगों से संपर्क करते हुए शिकायत की जांच करता है और यदि आवश्यक हो तो असंतुष्ट कर्मचारी के साथ व्यक्तिगत सुनवाई करता है। शिकायत की व्यापक जांच के बाद विभागाध्यक्ष असंतुष्ट कर्मचारी को उपयुक्त जवाब देता है।
- यदि स्तर- 2 से प्राप्त उत्तर से कर्मचारी संतुष्ट नहीं होता है, तो वह अपनी शिकायत को तीसरे स्तर पर ले जाने के लिए स्वतंत्र होता है, जो प्रबंधन और मान्यताप्राप्त श्रमिक संघ के प्रतिनिधियों से बनाई गई द्विपक्षीय समिति होती है।

कर्मचारी शिकायत निवारण प्रणाली

- आर आई एन एल “शिकायत अधिकारी” नामित है। प्रशासनिक सुधार एवं जन शिकायत विभाग द्वारा दिनांक 20 सितंबर 1988 के कार्यालय ज्ञापन सं. 39743/9 पॉलिसी/पी जी-8 (7) की व्याख्यानुसार कंपनी का कोई भी कर्मचारी अपनी शिकायतों के निपटारे के लिए उनसे संपर्क कर सकता है।

नागरिक संहिता हेतु भावी रोडमैप

आर आई एन एल की व्यापार प्रक्रिया के अनुरूप नागरिक संहिता के दस्तावेज परिवर्तनशील हैं और इसे सुनिश्चित करने के लिए इस नागरिक संहिता के अनुपालन को सुनिश्चित करने के क्रम में निम्नलिखित परिच्छेद संगठन में इस दिशा में स्थापित कार्यप्रणाली को सुनिश्चित करने हेतु कुछ उपाय सुझायेंगे।

संहिता के कार्यान्वयन हेतु की जानेवाली कार्रवाई

विविध संगठनों में नागरिक संहिता के कार्यान्वयन की जानकारी के आधार पर, निम्नलिखित बातों की जानकारी प्राप्त हुई :

- ◆ प्रारंभ में नागरिक संहिता जैसी नई पहल प्रशासनिक अधिकारियों तथा नागरिकों को पलायनवाद की प्रवृत्ति जैसी प्रतीत होगी। अतः, इस पलायनवाद की प्रवृत्ति से बचने के लिए प्रारंभ में सभी अंशधारकों में प्रभावी जागरूकता अभियान चलाना जरूरी है। इन जागरूकता अभियानों को नवीनतम एवं प्रभावी बनाकर प्रस्तुत करना होगा।
- ◆ नागरिक संहिता के प्रचलन से वर्षों से बनी हुई कर्मचारियों व ग्राहकों की विचारधारा रातों-रात नहीं बदल सकती। अतः उनकी विचारधारा में परिवर्तन लाने हेतु नियमित, अथक व निरंतर प्रयासों की आवश्यकता है।
- ◆ किसी भी नये पहल के प्रति कर्मचारियों में व्यवधान व अविश्वास की भावना रहती है। नागरिक संहिता के गठन व कार्यान्वयन के सभी स्तरों पर कर्मचारियों को शामिल करके उनसे विचार-विमर्श करने से इस व्यवधान के दीर्घकालिक समाधान में सहायता मिलेगी और इस प्रयास में उनकी सहभागिता बनी रहेगी।
- ◆ सभी प्रक्रियाओं को एक ही बार संशोधित करके कर्मचारियों के व्यापक विरोध का सामना करने के बदले कार्यों को छोटे घटकों में विभाजित करके उन्हें एक-एक करके सुलझाना उपयुक्त होगा।
- ◆ संहिता पहल के अंतर्गत संहिता कार्य के अनुश्रवण, मूल्यांकन और समीक्षा हेतु एक तंत्र, खासकर बाह्य अभिकरण के माध्यम से होना चाहिए। अतः आर आई एन एल में नागरिक संहिता के कार्यान्वयन हेतु निम्नलिखित मार्गदर्शक सूत्रों को शामिल करने की आवश्यकता है :
- ◆ संहिता की भाषा सरल हो, ताकि संगठन की कार्य-प्रकृति व उसकी प्रतिबद्धताओं की स्पष्ट जानकारी हो सके।
- ◆ शुरुआत में छोटे प्रयासों, जिनका स्पष्ट व महत्वपूर्ण प्रभाव दीखता हो, द्वारा अंशधारकों का विश्वास जीतना।
- ◆ अंशधारकों की परिवर्तनशील अपेक्षाओं के आधार पर संहिता के निरंतर विकास की आवश्यकता को पहचानना।

- ◆ स्वतंत्र जाँच व अभिप्राय हेतु प्रणालियों को स्थापित करना ।
- ◆ संहिता के संबंध में संगठन के कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना और प्रभावी कार्यान्वयन हेतु विशिष्ट नोडल अधिकारियों को शक्तियों का प्रत्यायोजन करना ।

कार्यान्वयन हेतु रोडमैप

संहिता के कार्यान्वयन हेतु निम्नलिखित रोडमैप को अपनाने की आवश्यकता है :

- ◆ कार्य दल अथवा कार्य समूह का गठन
- ◆ सभी अंशधारकों को पहचानना और संगठन द्वारा दी जानेवाली प्रमुख सेवाओं की सूची बनाकर जानकारी देना
- ◆ ग्राहकों/अंशधारकों/कर्मचारियों (खासकर कटिंग-एडज स्तर के) और उनके प्रतिनिधि संघों का विश्वास जीतना और उनकी भागीदारी हेतु विचार-विमर्श करना तथा संहिता के गठन एवं कार्यान्वयन की दिशा में सुझाव आमंत्रित करना ।
- ◆ प्रारूप संहिता तैयार करना
- ◆ टिप्पणियों/सुझावों का परिचालन
- ◆ संहिता में सुझावों को शामिल करते हुए उसका संशोधन
- ◆ कार्यान्वयन हेतु व्यापक योजना बनाने व संभावित बजट हेतु कार्य समूह द्वारा संहिता पर विचार
- ◆ कार्य समूह के सुझावों/विचारों के आधार पर संगठन द्वारा संहिता का संशोधन
- ◆ संगठन के प्रभारी मंत्रालय से अनुमोदन
- ◆ प्रशासनिक संशोधन व सार्वजनिक शिकायत विभाग को संहिता की प्रति प्रस्तुत करना
- ◆ संहिता को औपचारिक रूप से जारी/विमोचित करना तथा उसे वेबसाइट में लगाना
- ◆ ग्राहकों के प्रति प्रस्तावित प्रतिबद्धताओं की सूचना देने के क्रम में जन प्रतिनिधियों, शाखा कार्यालयों, संयंत्रों आदि तथा सभी अंशधारकों को प्रतियाँ भेजना
- ◆ प्रभावी कार्यान्वयन सुनिश्चित करने हेतु नोडल अधिकारी की नियुक्ति । नोडल अधिकारी खासकर संयुक्त सचिव अथवा समकक्ष श्रेणी का होना चाहिए और कार्य की आवश्यकता के अनुरूप उम्मीदवार की योग्यता को ध्यान में रखते हुए उसकी नियुक्ति होनी चाहिए ।

सूचना व सुविधा केंद्र (आई एफ सी)

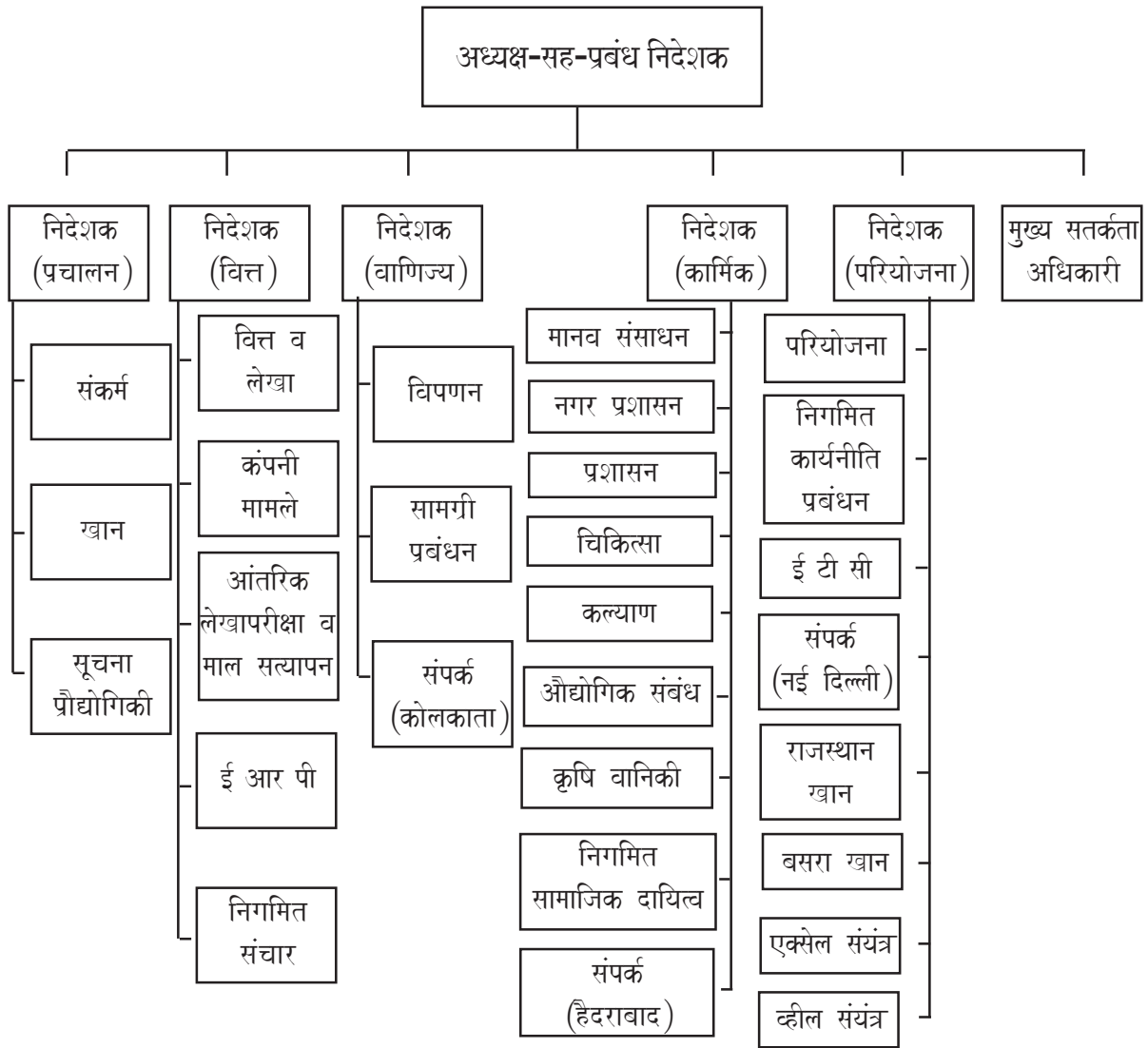
नागरिक संतुष्टि के अनुरूप निर्देशित संशोधनों के अगले चरण में सभी लोगों तक शीघ्र एवं सरलतापूर्वक सूचना पहुँचाने के क्रम में राष्ट्रव्यापी सूचना व सुविधा केंद्रों (आई एफ सी) की स्थापना की जानी चाहिए। नागरिक के साथ विचार-विमर्श खासकर कंप्यूटरीकृत माध्यम से हो, जो शुल्क देकर या शुल्क के बिना सूचना देने हेतु लक्षित है। आई एफ सी की प्रमुख बातें इस प्रकार होंगी:

- ◆ सेवाओं, योजनाओं और पद्धति के संबंध में विवरणिका, पुस्तिकाओं, प्रतिवेदन, मुद्रित कागजों आदि के माध्यम से सूचना उपलब्ध करना
- ◆ विविध पद्धतियों के लिए प्रयुक्त किये जानेवाले प्रपत्र, चाहे उनका अग्रेषण कहीं से भी किया जाए, सुविधा केंद्र में उपलब्ध कराये जायें
- ◆ इससे संबंधित शिकायतें प्राप्त कर पावती पर्ची जारी करना (शिकायतों का समाधान करनेवाले अनुभाग की सूचना देते हुए)

अंग्रेजी व स्थानीय भाषा में वाक्पटुता एवं कंप्यूटर में कार्य-दक्षता रखनेवाले प्रशिक्षित कर्मचारियों द्वारा आई एफ सी का विनम्रतापूर्वक अनुरक्षण किया जाना चाहिए। आई एफ सी का संबद्ध अधिकारी द्वारा पर्यवेक्षण किया जाना चाहिए, जो अपने मूल संगठन व आई एफ सी के बीच संपर्क बनाये रखते हों। संपर्क अधिकारी खासकर उप सचिव अथवा ऊपरी श्रेणी के होने चाहिए और उन्हें सीधे विभागाध्यक्ष को रिपोर्ट करना चाहिए। संपर्क अधिकारी की भूमिका का संक्षिप्त विवरण निम्नलिखित अनुसार हो सकता है :

- ◆ योजना - सूचना के स्रोत एवं प्रवाह की योजना व स्थापना, सहायक प्रणाली व आवश्यक मूलसंरचना, आई एफ सी आदि के संबंध में लोगों में जागरूकता व्याप्त करना
- ◆ आयोजन - आई एफ सी के संचालन हेतु कर्मचारियों की भर्ती, उन्हें अभिप्रेरित व प्रशिक्षित करके कंप्यूटर हार्डवेयर व सॉफ्टवेयर जैसी सहायक सामग्री की उपलब्धता सुनिश्चित करना, अन्य सहायक मूलसंरचना (सुझाव पेट्री, फोटोकॉपीअर आदि), संपर्क स्थापित करना आदि
- ◆ नियंत्रण - आई एफ सी में वार्षिक प्रतिवेदन, विवरणिका, नागरिक संहिता, दूरभाष निर्देशिका, आवेदन प्रपत्र आदि जैसी संबद्ध सूचना सामग्री की उपलब्धता, कर्मचारियों में समय की पाबंदी व अनुशासन सुनिश्चित करना
- ◆ पर्यवेक्षण - विविध माध्यमों से प्राप्त शिकायतें दर्ज करना, सुझावों का विश्लेषण, आई एफ सी के कर्मचारियों के व्यवहार का पर्यवेक्षण तथा कार्यालय के वरिष्ठ प्राधिकारियों में आई एफ सी के प्रति जागृति फैलाना।

आई एफ सी के उच्च अधिकारियों के पदानुक्रम का विवरण इस प्रकार होगा : (अस्थाई मात्र)



संहिता के उपयुक्त कार्यान्वयन हेतु प्रस्तावित प्रशिक्षण कार्यक्रम/कार्यशाला

किसी भी संहिता की सफलता उसके कार्यान्वयन हेतु जिम्मेदार कर्मचारियों के उपयुक्त प्रशिक्षण व अभिमुखीकरण पर निर्भर होती है, क्योंकि संहिता की प्रतिबद्धताओं की पूर्ति की अपेक्षा ऐसे कार्यदल से नहीं की जा सकती, जो संहिता की भावना व आशय से अनभिज्ञ हों। चर्चा-परिचर्चा व प्रशिक्षण के माध्यम से स्थिति को अनुकूल बनाने की आवश्यकता है।

कर्मचारियों को नागरिक संहिता के संबंध में प्रशिक्षण दिलाते समय निम्नलिखित पाँच प्रमुख विषयों को भी शामिल करने की आवश्यकता है :

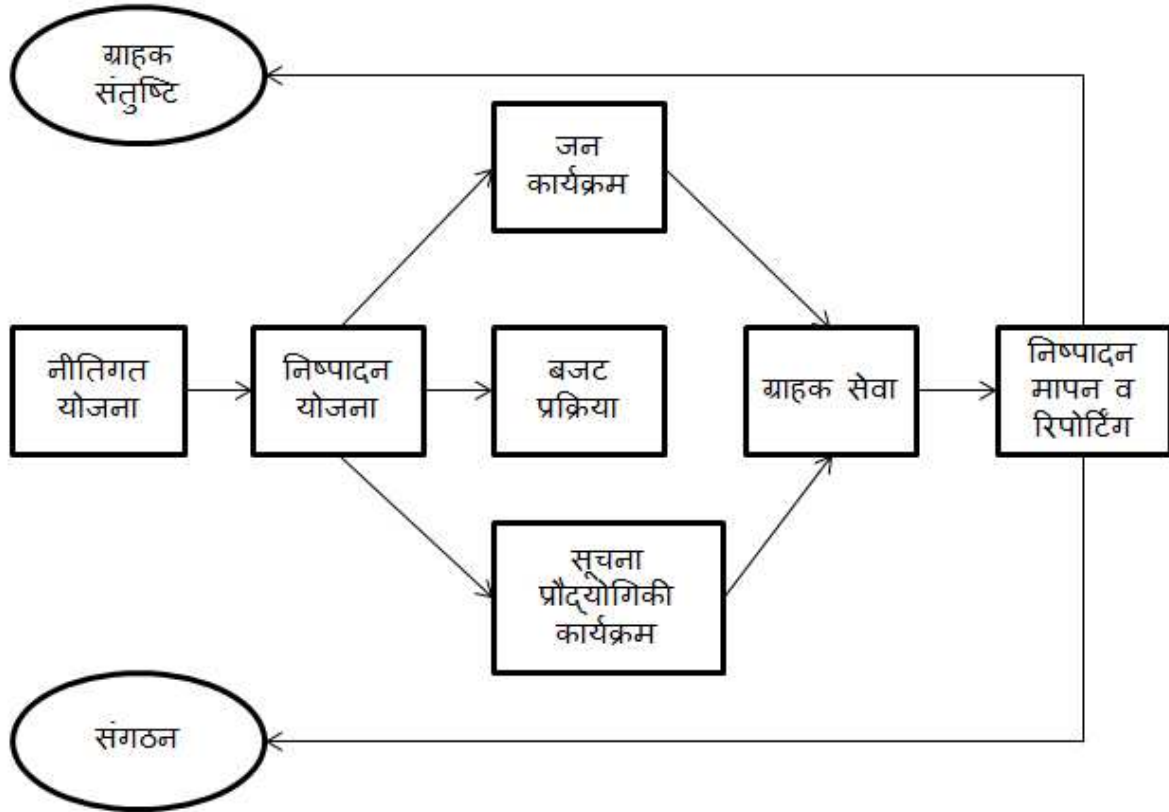
- ◆ विश्वसनीयता, अर्थात् निष्पादन में स्थिरता
- ◆ अनुकूल प्रतिक्रिया, अर्थात् समय पर सेवा
- ◆ प्रतिष्ठा, अर्थात् ग्राहक की आवश्यकता की वास्तविक पहचान
- ◆ समानुभूति, अर्थात् ग्राहक की आवश्यकताओं का ध्यान
- ◆ शिष्टाचार व संरक्षण, अर्थात् सेवा तत्परता का वास्तविक प्रमाण

राज्यों के विभिन्न प्रशासनिक कर्मचारी प्रशिक्षण संस्थान, नागरिक संहिता के कार्यान्वयन के क्रम में संगठनों के क्षमता निर्माण के लिए प्रशिक्षण देने हेतु पूर्ण रूप से सुसज्जित हैं। शुरुआत में नोडल अधिकारियों को प्रशिक्षण दिया जा

सकता है, जो संगठन में सेवा तत्परता के उत्कृष्ट मानकों की प्राप्ति हेतु कर्मचारियों के लिए प्रधान प्रशिक्षक का कार्य कर सकते हैं।

उपयुक्त शिक्षण व प्रशिक्षण पश्चात उत्कृष्ट सेवा पहुँचानेवाले प्राधिकारियों को प्रोत्साहन प्रणाली के माध्यम से पुरस्कृत करके अधिकारियों के व्यवहार में परिवर्तन लाया जा सकता है।

ग्राहकों को सेवा पहुँचाने हेतु स्थापित की जानेवाली प्रणाली का विवरण निम्नलिखित अनुसार होगा :



उपरोक्त प्रणाली के कार्यान्वयन से प्राधिकारियों की सोच को परिवर्तित करने में सहायता मिलेगी, जिससे उनमें लोगों पर अपना अधिकार जमाने के बजाय करों के माध्यम से प्राप्त सार्वजनिक धन का दायित्वपूर्ण भावना से व्यय करते हुए नागरिकों को आवश्यक सेवा उपलब्ध कराने की भावना जागृत होगी।

नागरिकों के लिए आयोजित संहिता जागरूकता अभियान

संहिता के संबंध में जागरूकता लाने में कुछ सहायक प्रचार अभियान इस प्रकार हैं :

- ◆ संहिता को निगमित वेबसाइट में रखना चाहिए और इसकी प्रतियाँ संबद्ध मंत्रालय, प्रशासनिक संशोधन व सार्वजनिक शिकायत विभाग (डी ए आर पी जी), शाखा कार्यालय, कर्मचारी कार्यालय व जन प्रतिनिधियों को भेजी जानी चाहिए। संहिता को मुख्यतः निगमित व विविध क्षेत्रीय कार्यालयों के प्रमुख सूचनापट्टों पर प्रदर्शित करना चाहिए।
- ◆ संहिता का प्रकाशन वार्षिक प्रतिवेदन में भी होना चाहिए। सेवा प्रदान करने के संबंध में कर्मचारियों के उत्कृष्ट निष्पादन हेतु उन्हें पुरस्कृत किया जा सकता है और उसका व्यापक प्रचार किया जा सकता है।

- ◆ विविध शाखा कार्यालयों में ग्राहकों की शिकायतों के निवारण हेतु नियमित रूप से 'नागरिक मिलन' कार्यक्रम का आयोजन किया जा सकता है और इस प्रकार उन्हें आर आई एन एल द्वारा ग्राहक संहिता में उल्लेखित अनुसार दी जानेवाली विविध सेवाओं के बारे में जानकारी दी जा सकती है।
- ◆ कार्यालयों में 'क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ' जैसे काउंटर लगाकर ग्राहकों के लिए अनुकूल वातावरण बनाने और नागरिकों के साथ चर्चा-परिचर्चा हेतु पर्याप्त समय देते हुए कर्मचारियों तक उनकी पहुँच बढ़ाने के माध्यम से भी संहिता के प्रचार में सहयोग मिल सकता है।

कार्यान्वयन का आवधिक आंतरिक व बाह्य मूल्यांकन

संगठन द्वारा प्रदत्त सेवा मानकों में सुधार हेतु नियमित मूल्यांकन आवश्यक है। इससे गुणवत्तापूर्ण सेवा के प्रति ग्राहकों/अंशधारकों का विश्वास बढ़ता है और इससे सेवा निष्पादन मानकों के निर्माण में भी सहयोग मिलता है। मूल्यांकन के परिणामों का यदि व्यापक प्रचार किया जाए तो इससे प्रक्रिया समीक्षा और सेवा प्रदान करने में व्यवधानों का निवारण सुलभ होगा। कंप्यूटरीकरण के माध्यम से प्रभावी मूल्यांकन किया जा सकता है और उच्च प्रबंधन हेतु ऑनलाइन में जानकारी दी जा सकती है तथा उत्कृष्ट व गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करनेवाले कर्मचारियों को पुरस्कृत किया जा सकता है।

आंतरिक मूल्यांकन

आंतरिक मूल्यांकन के कुछ उपाय इस प्रकार होनी चाहिए :

- ◆ प्रमुख समूह द्वारा संहिता की प्रतिबद्धताओं की तुलना में संगठन के निष्पादन का नियमित तौर पर (तीन महीनों में एक बार) अनुश्रवण किया जाना चाहिए और यदि कोई मामला हो तो संबद्ध विभागाध्यक्ष को इसकी सूचना दी जानी चाहिए।
- ◆ नागरिक संहिता में दी गई प्रतिबद्धताओं की तुलना में संगठन के निष्पादन से संबंधित विवरण वार्षिक प्रतिवेदन में प्रकाशित करना व ग्राहकों/अंशधारकों को उचित माध्यम से उसकी जानकारी देना।
- ◆ ग्राहक/अंशधारकों की प्रश्नावली से प्राप्त विवरण का मूल्यांकन करना व भावी सुधार हेतु आवश्यक सेवाओं की सूची बनाना।

बाह्य मूल्यांकन

बाह्य मूल्यांकन से आंतरिक मूल्यांकन की वैधता बनती है और पारदर्शिता बढ़ती है। इससे ग्राहकों की अपेक्षाओं की जानकारी मिलती है और वास्तविक प्रयोक्ता प्रभार निर्धारित करने व भुगतान के प्रति उनकी सम्मति की जानकारी में सहयोग मिलता है।

- ◆ यह मूल्यांकन ग्राहकों/अंशधारकों के संतुष्टि स्तरों के निर्धारण के माध्यम से किया जाना चाहिए और प्राप्त विवरण की सूचना कम से कम वर्ष में एक बार मंडल की बैठक में दी जानी चाहिए।

- ◆ संतुष्टि सर्वेक्षण किसी बाह्य अभिकरण अथवा विविध अंशधारकों में प्रश्नावली अनियमित रूप से वितरित करके किया जा सकता है। सर्वेक्षण नियमित आधार पर किया जाना होगा।
- ◆ प्रश्नावली के आधार पर सेवाओं के प्रति संतुष्टि स्तर के मूल्यांकन हेतु रिपोर्ट कार्ड तैयार किया जा सकता है।

संहिता की आवधिक समीक्षा/संशोधन

संगठन की वार्षिक कार्य योजना के अंतर्गत नागरिक संहिता के गठन/कार्यान्वयन संबंधी गतिविधियाँ सुनिश्चित करना अनिवार्य है। प्राप्त अभिप्रायों/आकलन/मूल्यांकन के आधार पर नागरिक संहिता की समीक्षा/संशोधन हेतु आवश्यक उपाय किये जाने चाहिए।

समीक्षा का प्रभाव गठन पर कम और संगठन में महत्वपूर्ण परिवर्तन लाने पर होना चाहिए, ताकि सेवा प्रदान प्रक्रिया स्पष्ट व संतोषजनक हो। संगठन के वार्षिक प्रतिवेदन में नागरिक संहिता के कार्यान्वयन संबंधी विवरण शामिल करना चाहिए तथा उसे कर्मचारी निष्पादन समीक्षा में भी शामिल किया जा सकता है। समीक्षा के आधार प्रमुख मापदंडों में निम्नलिखित शामिल होने चाहिए :

- ◆ कर्मचारी प्रशिक्षण
- ◆ प्राधिकरण का विकेंद्रीकरण व प्रत्यायोजन
- ◆ प्रौद्योगिकी उन्नयन
- ◆ प्रक्रिया समीक्षा व पुनःसंरचना
- ◆ ग्राहकों में विश्वसनीयता बढ़ाने के उपाय

जब भी नागरिक संहिता हेतु 'चार्टर मार्क' जैसी प्रमाणन प्रणाली स्थापित हो, तो संगठन द्वारा उसे प्राप्त करने हेतु प्रयास किये जाने चाहिए।

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड
विशाखपट्टणम इस्पात निगम लिमिटेड

आर आई एन एल : निगमित सामाजिक दायित्व एवं
स्थायित्व नीति (सी एस आर एवं एस नीति)

(सार्वजनिक उद्यम विभाग के दि. 21 अक्टूबर 2014 के दिशानिर्देशों के अनुरूप)