

## परिवेदना निवारण तंत्र

### स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड

सेल के संयंत्रों और इकाइयों में कार्यपालकों और गैर कार्यपालकों के लिए पृथक प्रभावी आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र मौजूद है। शिकायत पद्धति सतत् रूप से विचार-विमर्श और कर्मचारियों की ट्रेड यूनियनों और एसोसिएशनों की सहमति के बाद तैयार की गई है। वास्तविकता यह है कि राउरकेला इस्पात संयंत्र में शिकायत निवारण तंत्र अपने मूल रूप में है और आरएसपी प्रबंधन तथा औद्योगिक अधिनियम के तहत मान्यता प्राप्त तत्कालीन ट्रेड यूनियन के बीच त्रिपक्षीय निवारण की शक्ति है। औद्योगिक अधिनियम में द्विपक्षीय शिकायत निवारण समितियों के गठन और इन समितियों के जरिए कामगारों द्वारा उठाई गई शिकायतों के समाधान के मापदण्ड निर्धारित है।

सेल के संयंत्रों/इकाइयों में शिकायतें तीन चरणों में निपटाई जाती हैं और अनियमितताओं कार्यशर्तों, स्थानांतरण, छुट्टी, सौंपे गए कार्यों और कल्याण सुविधाओं आदि से संबंधित उठाई गई शिकायतों के लिए प्रत्येक चरण पर कर्मचारियों को अवसर दिया जाता है। शिकायत प्रबंधन की समय-परीक्षित प्रणाली के जरिए इस प्रकार के मुद्दों का प्रभावी ढंग से निपटान किया जाता है। तथापि संयंत्रों में विद्यमान भागीदारी स्वरूप के परिवेश को ध्यान में रखते हुए अधिकांश शिकायतों का समाधान अनौपचारिक रूप से किया जाता है। यह प्रणाली विस्तृत सरल और उदार है तथा कर्मचारियों एवं प्रबंधन के बीच सौहार्दपूर्ण संबंध विकसित करने में प्रभावी सिद्ध हुई है।

01.04.2004 से 31.12.2004 के बीच जन-शिकायत/कर्मचारी शिकायत की प्रस्थिति-

संस्थान का नाम /पीएसयू	बकाया परिवेदनाओं की संख्या 1.4.2004 तक	इस अवधि के दौरान प्राप्त परिवेदनाओं की संख्या	निपटारा हुए मामलों की संख्या	लंबित मामलों की संख्या 31.12.2004 तक
स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड	113	2151	2163	101

### एनएमडीसी लिमिटेड

एनएमडीसी मुख्यालय में कार्यपालक निदेशक और चारों उत्पादन परियोजनाओं में महाप्रबंधक शिकायत निवारण तंत्र के अध्यक्ष हैं। यह तंत्र संतोषजनक ढंग से काम कर रहा है। यद्यपि शिकायतों की संख्या काफी कम है पर कम्प्यूटाइजेशन नहीं हो पाया है। जन-सम्पर्क की कोई समय सीमा आदि निर्धारित नहीं की गई है। तथापि, जब कोई लोक शिकायत (प्रेस सहित) प्राप्त होती है, उसका तत्परता से निपटारा किया जाता है। मासिक एवं त्रैमासिक रिपोर्ट, कर्मचारी/जन शिकायत की, मंत्रालय को भेज दी गई है।

01.04.2004 से 31.12.2004 के बीच जन-शिकायत/कर्मचारी शिकायत की प्रस्थिति-

क्र. सं.	संस्थान का नाम /पीएसयू	बकाया परिवेदनाओं की संख्या 1.4.2004 तक	इस अवधि के दौरान प्राप्त परिवेदनाओं दकी संख्या	निपटारा हुए मामलों की संख्या	लंबित मामलों की संख्या 31.12.2004 तक
1	एनएमडीसी (लोक परिवेदना)	2	1	1	2
2	एनएमडीसी (कर्मचारी परिवेदना)	4	1	2	3

## एमएसटीसी लिमिटेड

आम लोगों की शिकायतों तथा कर्मचारियों की शिकायतों को देखने के लिए एक लोक शिकायत एकक बनाया गया है। एमएसटीसी के सभी कार्यालयों में इस एकक के गठन के संबंध में व्यापक प्रचार किया गया है। प्राप्त शिकायतों की, संबंधित विभागाध्यक्ष और यदि शिकायत सामूहिक स्वरूप की है तो कभी-2 कर्मचारी यूनियन के परामर्श से इस एकक में, जांच की जाती है। चूंकि एमएसटीसी एक बहुत ही छोटा संगठन है जिसके प्रत्येक विभाग/कार्यालय में अधिकतम 20 से 30 कर्मचारी हैं, कर्मचारियों की विभागाध्यक्ष एवम् प्रबंध निदेशक तक सीधे पहुंच है। इसीलिए औपचारिक कर्मचारी शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना की कोई भी जरूरत असफल नहीं हुई है। इसके अतिरिक्त सुप्रीम कोर्ट के एक फैसले के अनुसार, कार्यस्थल पर औरतों के यौन शोषण से बचाव हेतु एक समिति गठित की गई है।

01.04.2004 से 31.12.2004 के बीच जन-शिकायत/कर्मचारी शिकायत की स्थिति:-

संस्थान का नाम / पीएसयू	बकाया परिवेदनाओं की संख्या 1.4.2003 तक	इस अवधि के दौरान प्राप्त परिवेदनाओं दकी संख्या	निपटारा हुए मामलों की संख्या	लंबित मामलों की संख्या 31.3.2004 तक
एमएसटीसी लिमिटेड	5	NIL	1	4*
<b>कर्मचारी परिवेदना</b>				
एमएसटीसी लिमिटेड	2	NIL	2	NIL

\* कर्मचारी से — 1  
बाहरी व्यक्ति से — 3

## फैरो स्क्रेप निगम लिमिटेड

एफएसएनएल एकीकृत इस्पात संयंत्रों से स्क्रेप की प्राप्ति तथा परितकरण कार्यकलापों के संबंध में विशेषज्ञ सेवा उपलब्ध करने में सन्निहित है। अतः कम्पनी का जनता के साथ सीधे सम्पर्क नहीं है। तथापि यदि जनता से कोई शिकायत प्राप्त होती है तो उसका बिना किसी विलम्ब के तत्काल निपटारा जाता है।

स्टाफ की शिकायतों के निवारण के लिए कर्मचारी शिकायत निवारण योजना है जिसके तहत संबंधित व्यक्ति की शिकायत को समय सीमा के अंदर उसकी पूर्ण संतुष्टि के अनुरूप निपटारा जाता है।  
परियोजना क्रिया-कलाप

### लोक परिवेदना

01.04.2004 से 31.12.2004 के बीच जन-शिकायत/कर्मचारी शिकायत की स्थिति:-

परिशिष्ट-1

क्र. सं.	संस्थान का नाम / पीएसयू	बकाया परिवेदनाओं की संख्या 1.4.2004 तक	इस अवधि के दौरान प्राप्त परिवेदनाओं दकी संख्या	निपटारा हुए मामलों की संख्या	लंबित मामलों की संख्या तक
1	फैरो स्क्रेप निगम लिमिटेड	NIL	NIL	NIL	NIL

### कर्मचारी परिवेदना

क्र. सं.	संस्थान का नाम / पीएसयू	बकाया परिवेदनाओं की संख्या 1.4.2004 तक	इस अवधि के दौरान प्राप्त परिवेदनाओं दकी संख्या	निपटारा हुए मामलों की संख्या	लंबित मामलों की संख्या तक
1	फैरो स्क्रेप निगम लिमिटेड	2	NIL	NIL	2



प्रक्रिया में स्लेब का स्कारफिंग जॉब

### मॉयल/मैगनीज़ ओर इण्डिया लिमिटेड

**कर्मचारी परिवेदना** :- मॉयल के पास एक्सक्यूटिव एवं गैर एक्सक्यूटिव कर्मचारियों के लिए अपना शिकायत निवारण तंत्र है। कर्मचारियों की शिकायतों का नियमानुसार निपटान किया जाता है। मॉयल में शिकायत निवारण तंत्र में प्रत्येक इकाई में इस प्रयोजन के लिए नामित एक शिकायत अधिकारी होता है। मुख्यालय में नामित शिकायत अधिकारी प्रभावी रूप से निष्पादन के लिए इकाइयों के शिकायत अधिकारियों के साथ समन्वय बनाए रखता है।

**लोक परिवेदना** :- शिकायतों से संबंधित सभी कर्मचारियों को प्राप्त लोक शिकायतें और उनके निपटान के ढंग से अवगत कराया गया है। लोक शिकायतों को निपटाने के लिए अपनाई गई प्रणाली विगत समय में विभिन्न प्राधिकारियों से प्राप्त अनुदेशों के आधार पर तैयार की गई है।