

शिकायत निवारण तंत्र

इस्पात मंत्रालय

इस्पात मंत्रालय में एक सुसज्जित त्रिस्तरीय शिकायत निवारण तंत्र है जो शिकायतों के शीघ्र निपटान को सुनिश्चित करता है। मंत्रालय में शिकायत निवारण के बहुत कम मामले हैं और ये तीन माह में निपटा लिए जाते हैं। शिकायतों के निपटान के लिए कम्प्यूटरीकरण किया गया है। मंत्रालय के संबंध में एक संयुक्त सचिव लोक शिकायत और स्टाफ शिकायत निदेशक के रूप में कार्य करता है। इसमें केवल संबंधित कार्यालय और इस्पात मंत्रालय के नियंत्रणाधीन सरकारी क्षेत्र के विभिन्न उपक्रम आते हैं।

सरकारी क्षेत्र के उपक्रमों में लोक शिकायत निवारण तंत्र की स्थिति का परिदृश्य नीचे दिया गया है :-

स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड (सेल)

सेल के संयंत्रों और इकाइयों में कार्यापालकों और गैर कार्यापालकों के लिए पृथक प्रभावी आन्तरिक शिकायत निवारण तंत्र मौजूद है। शिकायत पद्धति सतत् रूप से विचार-विमर्श और कर्मचारियों, 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 आर एस पी 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, कार्य शर्तों, स्थानान्तरण, 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 इस्पात 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।

01.04.2003 से 31.03.2004 तक की अवधि के दौरान लोक शिकायतों/कर्मचारियों की शिकायतें :

संगठन/सरकारी क्षेत्र के उपक्रम का नाम	1.4.2003 को बकाया शिकायतें	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतें	निपटाए गए मामलों की संख्या	31.3.2004 को लंबित मामलों की संख्या
स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लि.	95	2286	2294	132

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड (आरआईएनएल)

लोक शिकायत

वी एस पी में लोक शिकायत निवारण की पद्धति को

कारगर बनाया गया है। आपूर्तिकर्ताओं, ग्राहकों आदि की शिकायतों को दर्ज करने के लिए लोक शिकायत के कार्यक्षेत्र को व्यापक बनाया गया है और प्राप्त शिकायतों को व्यवस्थित ढंग से दर्ज तथा निपटान किया जाता है। इस क्षेत्र

पर विशेष ध्यान देने के लिए, जन शिकायतों से संबंधित कार्य करने और उनका प्रबोधन केन्द्रीयकृत रूप से करने के लिए उप-महाप्रबन्धक स्तर के एक वरिष्ठ कार्यपालक को विशेष कार्यकारी अधिकारी के रूप में नामित किया गया है। नियत समय-सीमा के अनुसार लोक शिकायतों के निवारण को प्राथमिकता देने के लिए सभी विभाग प्रमुखों को हिदायत दी गई है। प्रत्येक विभाग में शिकायतों के निपटान का समन्वय करने के लिए उप मुख्य प्रबंधक/सहायक महा प्रबंधक स्तर के एक कार्यपालक को नामित किया गया है।

कर्मचारी शिकायत :

राष्ट्रीय इस्पात निगम लिमिटेड में क्षेत्रीय शिकायत निवारण फोरम और केन्द्रीय शिकायत निवारण फोरम जैसी समितियों के माध्यम से कर्मचारियों की शिकायतों का निवारण करने की सुव्यवस्थित प्रक्रिया है। इसके अतिरिक्त “एक्सेस” पद्धति भी है जिसके अंतर्गत कोई भी कर्मचारी अपनी

शिकायत के संबंध में तत्काल समाधान के लिए निर्धारित दिवस पर मुख्य कार्यपालक से मुलाकात कर सकता है। कर्मचारियों की शिकायतों का समन्वय आंचलिक कार्मिक कार्यपालकों द्वारा किया जाता है जो कर्मचारियों से प्राप्त शिकायतों की संख्या उनमें से निपटाई गई आदि की मासिक प्रगति रिपोर्ट समेकन, कम्प्यूटरीकरण और प्रबोधन के लिए भेजते हैं। शिकायतों के निवारण की सम्पूर्ण तन्त्र की मानिटिंग केन्द्रीयकृत रूप से कार्मिक समन्वय अनुभाग द्वारा की जाती है। सी ई ओ के अतिरिक्त 25.5.2003 को कर्मचारियों के समूह और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के बीच संचार मंच बनाया गया। प्रत्येक सत्र में लगभग 45 कर्मचारी भाग लेते हैं और अब तक 9 सत्रों में 345 कर्मचारियों ने भाग लिया है।

1.4.2003 से 30.09.2003 तक की अवधि के दौरान जनता तथा कर्मचारियों से प्राप्त शिकायतों की स्थिति नीचे दी गई है :-

01.4.2003 से 30.9.2003 तक की अवधि के दौरान लोक शिकायतों की स्थिति

क्र. सं.	संगठन/सरकारी क्षेत्र के उपक्रम का नाम	1.4.2003 की स्थिति के अनुसार बकाया शिकायतें	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	अवधि के दौरान निपटाए गए मामलों की संख्या	30.9.2003 की स्थिति के अनुसार लंबित मामलों की संख्या
1.	राष्ट्रीय इस्पात निगम लि. (विशाखापटनम इस्पात संयंत्र)	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य

01.4.2003 से 30.9.2003 तक की अवधि के दौरान कर्मचारियों की शिकायतों की स्थिति

क्र. सं.	संगठन/सरकारी क्षेत्र के उपक्रम का नाम	1.4.2003 की स्थिति के अनुसार बकाया शिकायतें	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	अवधि के दौरान निपटाए गए मामलों की संख्या	30.9.2003 की स्थिति के अनुसार लंबित मामलों की संख्या
1.	राष्ट्रीय इस्पात निगम लि. (विशाखापटनम इस्पात संयंत्र)	5	177	182	शून्य

नेशनल मिनरल डेवलपमेंट कारपोरेशन लिमिटेड (एन एम डी सी)

एन एम डी सी मुख्यालय में कार्यपालक निदेशक और चारों उत्पादन परियोजनाओं में महाप्रबंधक शिकायत निवारण तन्त्र के अध्यक्ष हैं। यह तन्त्र सन्तोषजनक ढंग से

काम कर रहा है। तथापि शिकायतों की संख्या काफी कम है। इसलिए इनका कम्प्यूटरीकरण नहीं किया गया है। संगठन में आम जनता से सम्पर्क का काम नगण्य है इसलिए 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।

01.4.2003 से 31.3.2004 तक की अवधि के दौरान लोक शिकायतों/कर्मचारियों की शिकायतों की स्थिति

क्र. सं.	संगठन/सरकारी क्षेत्र के उपक्रम का नाम	1.4.2003 की स्थिति के अनुसार बकाया शिकायतें	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	अवधि के दौरान निपटाए गए मामलों की संख्या	31.3.2004 की स्थिति के अनुसार लंबित मामलों की संख्या
1.	एन डी एम सी (लोक शिकायतें)	1	-	-	1
2.	एन डी एम सी (कर्मचारियों की शिकायतें)	2	4	-	5

कुद्रेमुख आयरन ओर कंपनी लिमिटेड (के आई ओ सी एल)

के आई ओ सी एल ने मार्च 1977 में अनुशासन आचार संहिता के तहत एक सुव्यवस्थित शिकायत निवारण प्रक्रिया तैयार की है जिसके दायरे में कार्यपालक तथा गैर-कार्यपालक दोनों ही कर्मचारी आते हैं। इस योजना के शुरू किए जाने के समय से ही यह मान्यता प्राप्त संघों अथवा कार्यालय एसोशिएसनों से बगैर किसी शिकायत के संतोषजनक ढंग से काम कर रही है। संगठन में कर्मचारियों

की सीमित संख्या को ध्यान में रखते हुए शिकायतों का प्रारंभ में ही पता लगा लिया जाता है तथा उसी स्तर पर उसका निवारण कर दिया जाता है।

जब भी कंपनी में लिखित रूप से लोक शिकायत प्राप्त होती है, इसकी तत्काल पावती दी जाती है। प्राप्त शिकायत की विस्तार से सावधानीपूर्वक जांच की जाती है तथा तत्काल कार्रवाई के लिए विश्लेषण किया जाता है। लोक/कर्मचारियों की शिकायतों के निवारण के लिए दो निदेशकों तथा दो महाप्रबंधकों को निदेशक (शिकायत निवारण) के रूप में नामित किया गया है।

2003-2004 के दौरान कर्मचारियों शिकायतों की स्थिति

क्र. सं.	संगठन/सरकारी क्षेत्र के उपक्रम का नाम	1.4.2003 की स्थिति के अनुसार बकाया शिकायतें	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	अवधि के दौरान निपटाए गए मामलों की संख्या	31.3.2004 की स्थिति के अनुसार लंबित मामलों की संख्या
1.	कुद्रेमुख आयरन ओर कंपनी लिमिटेड	1	39	40	शून्य

2003-2004 के दौरान लोक शिकायतों की स्थिति

क्र. सं.	संगठन/सरकारी क्षेत्र के उपक्रम का नाम	1.4.2003 की स्थिति के अनुसार बकाया शिकायतें	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	अवधि के दौरान निपटाए गए मामलों की संख्या	31.3.2004 की स्थिति के अनुसार लंबित मामलों की संख्या
1.	कुद्रेमुख आयरन ओर कंपनी लिमिटेड	2	7	8	1

मैंगनीज ओर इण्डिया लिमिटेड (मॉयल)

कर्मचारियों को शिकायतें-कार्यपालकों और कार्यपालकों के लिए आयल में अपना शिकायत निवारण तंत्र है। कर्मचारियों की शिकायतों का नियमानुसार निपटान किया जाता है।

मायल 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 शिकायतें : 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।

एम एस टी सी लिमिटेड

आम लोगों की शिकायतों तथा कर्मचारियों की शिकायतों को देखने के लिए एक लोक शिकायत एकक बनाया गया है। एम एस टी सी 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-कभी कर्मचारी यूनियन के परामर्श से इस एकक में जांच की जाती है। एम एस टी सी एक बहुत ही छोटा संगठन है जिसके प्रत्येक विभाग/कार्यालय में अधिकतम 20 से 30 कर्मचारी हैं, कर्मचारियों की विभागाध्यक्ष और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक तक सीधे ही आसान पहुंच है।

01.04.2003 से 31.3.2004 तक की अवधि के दौरान लोक शिकायतों/कर्मचारियों की शिकायतों की स्थिति

संगठन/सरकारी क्षेत्र के उपक्रम का नाम	1.4.2003 की स्थिति के अनुसार बकाया शिकायतें	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	अवधि के दौरान निपटाए गए मामलों की संख्या	31.3.2004 की स्थिति के अनुसार लंबित मामलों की संख्या
एम एस टी सी लिमिटेड कर्मचारियों की शिकायतें	5	शून्य	1	4*
एम एस टी सी लिमिटेड	2	शून्य	2	शून्य

* कर्मचारियों से - 1
बाह्य व्यक्तियों से - 3

फैरो स्क्रैप निगम लिमिटेड

एफ एस एन एल एकीकृत इस्पात संयंत्रों से स्क्रैप की प्राप्ति तथा परिष्करण 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 उसको 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 अन्दर उसकी पूर्ण संतुष्टि के अनुरूप निपटारा जाता है।

01.04.2003 से 31.3.2004 तक की अवधि के दौरान लोक शिकायतों/कर्मचारियों की शिकायतों की स्थिति

संगठन/सरकारी क्षेत्र के उपक्रम का नाम	1.4.2003 की स्थिति के अनुसार बकाया शिकायतें	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	अवधि के दौरान निपटाए गए मामलों की संख्या	31.3.2004 की स्थिति के अनुसार लंबित मामलों की संख्या
लोक शिकायतें				
फैरो स्क्रैप निगम लिमिटेड	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
कर्मचारियों की शिकायतें				
फैरो स्क्रैप निगम लिमिटेड	2	2	2	2

मेकॉन लिमिटेड

(क) लोक शिकायत

विभाग के संबंधित अधिकारियों से जनता के प्रतिनिधि आसानी से मिल सकते हैं तथा लोक शिकायतों के संबंध में भी नामजद अधिकारियों से मिल सकते हैं।

(ख) कर्मचारियों से प्राप्त शिकायतें

मेकॉन में कर्मचारियों से प्राप्त शिकायतों के निवारण के लिए तीन स्तरीय शिकायत निवारण प्रक्रिया है। उपर्युक्त के अतिरिक्त, कंपनी में शिकायतों के निवारण के लिए एक वरिष्ठ महिला इंजीनियर की अध्यक्षता में एक समिति गठित की गई है जो प्राप्त शिकायतों

के साथ-साथ कंपनी की महिला कर्मचारियों से प्राप्त शिकायतों को भी देखती है। इसके अतिरिक्त अनुसूचित जनजातियों, अनुसूचित जातियों तथा पिछड़े वर्गों के कर्मचारियों की शिकायतों के निवारण के लिए एक पृथक कक्ष है।

भारत रिफ्रैक्ट्रीज लिमिटेड (बी आर एल)

कम्पनी ने अपने कर्मचारियों की शिकायतों के निवारण के लिए एक त्रिपक्षीय तंत्र शुरू किया है इस तंत्र में निर्धारित पद्धति के तहत शिकायतों का समाधान किया जाता है। कर्मचारियों को न्याय दिलाने और उनकी सन्तुष्टि सुनिश्चित करने के लिए प्रबंधन सभी शिकायतों का निर्धारित पद्धति के अनुसार निपटारा करने के लिए प्रयास कर रहा है।