

भारत हेवी इलेक्ट्रिकल्स लिमिटेड
नई दिल्ली

प्रेषक : महाप्रबंधक (मा.सं), बीएचईएल,
कार्पोरेट कार्यालय, नई दिल्ली

सेवा में : सभी मानव संसाधन प्रमुख
बीएचईएल, भोपाल / झांसी / हीप-हरिद्वार / सीएफएफपी-हरिद्वार / तिरुची / बी.ए.पी-रानीपेट /
हैदराबाद / आर एण्ड डी-हैदराबाद / ई.डी.एन.-बेंगलूर / ई.पी.डी.-बेंगलूर / आई.एस.जी-
बेंगलूर / वाराणसी/ जगदीशपुर/ रुद्रपुर/ गोईदवाल / उद्योग क्षेत्र / पावर सेक्टर -मुख्यालय /
आर.ओ.डी-मुख्यालय / कार्पोरेट कार्यालय / एच.आर.डी.आई-नोएडा / ईएमआरपी-मुंबई /
एसएससीपी-गुरगाँव

संख्या : ए/मा.सं/MO5

दिनांक : अक्तूबर 21, 2005

कार्पोरेट मानव संसाधन परिपत्र संख्या 049 / IRX / 2005

विषय: जन शिकायत निवारण प्रणाली

कार्मिक, जन शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली ने दिनांक 6/1/1997 के अपने पत्र संख्या के-12011/15/95-पीजी के द्वारा इच्छा जाहिर की है कि जन शिकायत निवारण तन्त्र को न केवल गुणवत्तापूर्ण और बाधा रहित जन सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु सुदृढ़ और क्रियाशील बनाया जाए, बल्कि शिकायतों की रोकथाम पर बल देने के साथ सर्वांगी परिवर्तन भी किया जाए। प्रधान मंत्री कार्यालय द्वारा "जन शिकायतों पर स्थिति रिपोर्ट" को संस्थागत सुधारों के लिए केन्द्र बिन्दु के रूप में पहचानने पर इसे और बढ़ावा दिया गया। इस प्रकार यह महसूस किया गया कि उपर्युक्त उद्देश्यों और अपेक्षाओं को पूरा करने में सफल होने के लिए एक औपचारिक "जन शिकायत निवारण प्रणाली" स्थापित करने की आवश्यकता है। तदनुसार कंपनी की सभी इकाइयों/कार्यालयों में क्रियान्वयन हेतु बीएचईएल में एक जन शिकायत निवारण प्रणाली विकसित की गई है, जिसकी एक प्रति संलग्न है। जन शिकायत निवारण प्रणाली के क्रियान्वयन हेतु अनुसूची संलग्न है तथा उसके अनुसार आवश्यक रिपोर्टों को सुनिश्चित किया जाए।

इसे सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से जारी किया गया है।

(बी. शंकर)
महाप्रबंधक (मा. सं.)

जन शिकायत निवारण प्रणाली

1. **उद्देश्य**
बीएचईएल में "जन शिकायत" निवारण योजना का उद्देश्य ऐसा उपयुक्त तन्त्र उपलब्ध कराना है, जिसके माध्यम से कोई व्यक्ति या समूह, जिसे लगता हो कि कंपनी की किसी कार्रवाई से उसके साथ अन्याय हुआ है, अपनी शिकायत का निवारण कर सकता है।
2. **अनुप्रयोज्यता (Applicability):**
जन शिकायत निवारण योजना बीएचईएल की सभी विनिर्माण इकाइयों/व्यावसायिक क्षेत्रों और कार्यालयों पर लागू होगी।
3. **कवरेज**
इस योजना में (i) कर्मचारियों (ii) अंशधारकों (iii) बीएचईएल के साथ संविदात्मक संबंध रखने वाले विक्रेताओं और ग्राहकों को छोड़कर सभी व्यक्ति शामिल होंगे। उपर्युक्त श्रेणियां इस योजना में इसलिए शामिल नहीं होंगी, क्योंकि इनके लिए पहले से ही एक औपचारिक शिकायत निवारण प्रणाली विद्यमान है।
4. **परिभाषा**
इस योजना के लिए शिकायत से तात्पर्य होगा - किसी व्यक्ति/ग्रुप के संबंध में बीएचईएल द्वारा लिए गए किसी निर्णय के परिणामस्वरूप, उस व्यक्ति/ग्रुप के साथ अन्याय होने से व्यथा महसूस होना, जिससे उसे शिकायत का औचित्य उपलब्ध होता हो।

5. योजना

- 5.1 प्रत्येक इकाई/कार्यालय में एकल खिड़की संकल्पना लागू की जाएगी तथा जन शिकायत अधिकारी (पीजीओ) के रूप में उप महाप्रबंधक/अपर महाप्रबंधक स्तर के कार्यपालक को नामित किया जाएगा ।
- 5.2 जन शिकायत अधिकारी केवल इस कार्य के लिए निर्धारित समय पर एक सप्ताह के कम से कम किसी एक दिन आसानी से उपलब्ध होगा । जन शिकायत अधिकारी का नाम, पदनाम, कमरा नं., दूरभाष, फैंक्स नं. और ई-मेल पता आदि मुख्य प्रवेश द्वार पर एक बोर्ड पर और कंपनी/ सम्बद्ध यूनिट की वेबसाइट पर प्रदर्शित करना आवश्यक है । शिकायत/अपील दर्ज करने हेतु फॉर्मेट की प्रतियां स्वागत स्थल पर उपलब्ध कराई जाएं । फॉर्मेट सम्बद्ध वेबसाइट से भी डाउनलोड कर सकने योग्य होने चाहिए ।
- 5.3 कोई भी व्यक्ति विनिर्दिष्ट और निर्धारित समय पर सीधे जन शिकायत अधिकारी के पास लिखित में अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है (शिकायत दर्ज करने हेतु फॉर्मेट "क" पर संलग्न है) । विकल्प के तौर पर, निर्धारित फॉर्मेट में शिकायत ताला लगी हुई शिकायत पेटिका में भी डाली जा सकती है । यह पेटिका स्वागत स्थल पर रखी जाए और प्रतिदिन खोली जाए । सभी शिकायतों की पावती जन शिकायत अधिकारी के द्वारा प्राप्त करने से एक सप्ताह के अंदर प्रेषित की जाए ।
- 5.4 पीजीआरएस (जन शिकायत निवारण प्रणाली) का व्यापक प्रचार किया जाए।

5.5 किसी शिकायत की जानकारी के लिए, जन शिकायत अधिकारी द्वारा समाचार पत्रों का शिकायत वाला कॉलम नियमित रूप से देखा जाए।

6. **प्रक्रिया: (चरण -I)**

6.1 जन शिकायत अधिकारी विभिन्न विभागों से सम्बद्ध मामलों के आधार पर सभी शिकायतों को अलग-अलग करे।

6.2 यदि जन शिकायत अधिकारी किसी विशेष विभाग से संबंधित किसी शिकायत के बारे में सूचना प्राप्त करना आवश्यक समझता है, तो वह शिकायत को टिप्पणी के लिए सम्बद्ध विभाग को भेजे, ताकि वह उत्तर भेज सके।

6.3 सम्बद्ध विभाग व्यक्ति को सीधे जवाब न देकर अपनी टिप्पणियां/विचार जन शिकायत अधिकारी को भेजे। जन शिकायत अधिकारी व्यक्ति को जवाब भेजने से पहले इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायत पर उचित रूप से ध्यान दिया गया है।

6.4 जन शिकायत अधिकारी (पीजीओ) द्वारा प्राप्त सभी शिकायतों और उनके निपटारे की मासिक स्थिति रिपोर्ट प्रस्तुत की जाए। निर्धारित समय में कार्यक्षेत्रों/विभाग से सम्बद्ध अनिर्णीत शिकायतों की सूची को प्रस्तुत करना आवश्यक होगा और निपटारे हेतु उच्च शक्ति प्राप्त समिति को अग्रेषित भी करना होगा (क्लॉज 7.2 देखें)।

6.5 जन शिकायत अधिकारी द्वारा नीतियों, नियमों-विनियमों, प्रक्रियाओं आदि, यदि कोई है, में व्यवस्थित कमियों का पता लगाने के उद्देश्य से शिकायत की प्रकृति और उसके कारण का विश्लेषण किया जाए। इस उद्देश्य के लिए शिकायत से सम्बद्ध कार्यक्षेत्र के वरिष्ठ कार्यपालक की विशेषता का लाभ उठाया जा सकता है। यह एक निरंतर प्रक्रिया है। जन शिकायत अधिकारी द्वारा अपने इकाई प्रमुख को किए जाने वाले व्यवस्थित परिवर्तनों के बारे में मासिक रिपोर्ट प्रस्तुत की जाए (अनुबंध-घ)।

6.6 जन शिकायत अधिकारी और अन्य सहयोजित सदस्य इकाई के मानव संसाधन प्रमुख के सीधे प्रशासनिक नियंत्रण में काम करेंगे।

6.7 शिकायत का निपटारा इसके प्राप्त होने की तिथि से अधिकतम 45 दिन के अंदर किया जाए।

7. अपील: (चरण-II)

7.1 यदि शिकायतकर्ता अपनी शिकायत के लिए जन शिकायत अधिकारी/सम्बद्ध विभाग द्वारा दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह सभी संबंधित प्रलेखों के साथ जन शिकायत अधिकारी के माध्यम से उच्च शक्ति प्राप्त समिति को अपील कर सकता है (अपील के लिए फॉर्मेट "ख" पर संलग्न है)।

7.2 उच्च शक्ति प्राप्त समिति का गठन निम्नानुसार होगा:

- (i) वित्त प्रमुख
- (ii) मानव संसाधन प्रमुख - संयोजक
- (iii) उस विभाग का प्रमुख, जिससे शिकायत सम्बद्ध है

- 7.3 उच्च शक्ति प्राप्त समिति के पुनर्विचार के लिए जन शिकायत अधिकारी द्वारा प्राप्त शिकायत समिति के संयोजक को पुनर्विचार हेतु अग्रोषित की जाएगी ।
- 7.4 समिति जन शिकायत अधिकारी से प्राप्त शिकायत की तिथि से 45 दिन के अंदर सभी शिकायतों पर निर्णय करेगी तथा जन शिकायत अधिकारी के माध्यम से 7 दिन के अंदर समिति के निर्णय के बारे में शिकायतकर्ता को सूचित करेगी ।
- 7.5 उच्च शक्ति प्राप्त समिति द्वारा दिया गया निर्णय अंतिम होगा ।

8. **एमआईआर प्रणाली**

- 8.1 प्रत्येक यूनिट द्वारा मासिक रिटर्न हर महीने की समाप्ति के बाद 10 दिन के अंदर कॉर्पोरेट मानव संसाधन विभाग को प्रस्तुत की जाएगी । यह रिटर्न कंपनी वेबसाइट पर स्थिति को अद्यतन करने के लिए ई-मेल के माध्यम से संलग्न फॉर्मेट के अनुसार प्रस्तुत की जाएगी (एमआईआर फॉर्मेट "ग" पर संलग्न है) ।

9. **विचार न की जाने वाली शिकायतें:**

निम्न शिकायतें स्वीकार नहीं की जाएंगी:

- i) गुमनाम शिकायतें, सार रहित मामले और अपर्याप्त समर्थक विवरण वाली अन्य शिकायतें

- ii) ऐसे मामले, जिनमें निर्णय/नीतियां शामिल हों और जिनसे शिकायतकर्ता प्रत्यक्ष/ अप्रत्यक्ष रूप से प्रभावित न हुआ हो ।
- iii) ऐसे मामले, जहां मामलों के निर्णय हेतु न्यायिक-कल्प प्रक्रियाएं निर्धारित हैं या जो मामले विचाराधीन हैं ।
- iv) कर्मचारियों की सेवा से सम्बद्ध मामले - इन मामलों को पहले से ही विद्यमान शिकायत निवारण प्रणाली के माध्यम से कर्मचारी द्वारा (किसी अन्य के द्वारा नहीं) उठाया जाए ।
- v) ऐसा मामला, जिसका उच्च शक्ति प्राप्त समिति द्वारा पहले ही निपटारा कर दिया गया हो ।
- vi) भ्रष्टाचार की शिकायतें । ऐसी शिकायतें इकाई के सतर्कता अधिकारी के पास दर्ज कराई जाएं और इनका निपटारा अलग से किया जाए ।

XXXXX

शिकायत दर्ज कराने हेतु फॉर्मेट

प्रेषक	सेवा में
नाम -----	जन शिकायत अधिकारी
पता -----	पता -----

दूरभाष संख्या:
(कार्यालय): -----
(आवास): -----
मोबाइल: -----

जन शिकायत निवारण योजना के पैरा 5.3 के अनुसार मैं अपनी शिकायत दर्ज करता हूँ, जिसका विवरण नीचे दिया गया है:

"शिकायत का विवरण"

घोषणा: मैं प्रमाणित करता हूँ कि मेरी शिकायत में दिया गया बयान और संलग्न विवरण मेरी जानकारी के अनुसार सही और पूर्ण है। यदि किसी समय शिकायत का कोई अंश या विवरण गलत पाया जाता है, तो कंपनी मेरे विरुद्ध, जो उचित समझे, कानूनी कार्रवाई कर सकती है।

तिथि:

(हस्ताक्षर)

नाम -----

संलग्नक: यदि कोई है (शिकायत के समर्थन हेतु)

अपील

प्रेषक: _____ सेवा में:
नाम: _____ जन शिकायत अधिकारी
पता: _____ पता _____

पूर्व शिकायत की तिथि _____(प्रति संलग्न की जाए)

शिकायत अधिकारी के उत्तर की तिथि _____ (उत्तर की प्रति संलग्न की जाए)

जन शिकायत निवारण योजना के पैरा 7.1 के अनुसार, मैं _____
_____विषय पर दिनांक _____ की अपनी शिकायत के लिए जन
शिकायत अधिकारी/अन्य पदाधिकारी के उत्तर के विरुद्ध अपील करता हूं।

तिथि:

(हस्ताक्षर)

नाम _____

संलग्नक: यदि कोई है (शिकायत के समर्थन हेतु)

टिप्पणी: अपील प्रस्तुत करते समय, उत्तर संतोषजनक क्यों नहीं है, के स्पष्ट कारणों का उल्लेख करना आवश्यक है।

अनुबंध-घ

प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण के आधार पर सुझाया गया सर्वांगी परिवर्तन

क्र.सं.	कंपनी की वे नीतियां/नियम/प्रक्रियाएं, जिनमें परिवर्तन करना अपेक्षित है।	कार्यकारी क्षेत्र/विभाग	सुझाया गया सर्वांगी परिवर्तन