नागरिक चार्टर

विषय सूची

प्रस्तावना	
कर्म-क्षेत्र	
भाग-। - एमएसटीसी के बारे में सामान्य सूचना	
क.	विजन और मिशन का विवरण
ख.	संक्षिप्त इतिहास और स्थिति
ग.	सम्पादित व्यापार का विवरण
घ.	ग्राहकों का विवरण
ड़	एमएसटीसी की नीतियां
च.	प्रदेय एवं सेवाओं का मानदंड
भाग-।। एमएसटीसी की प्रतिबद्धता एवं अभिज्ञता	
क.	एमएसटीसी की प्रतिबद्धता
ख.	नागरिकों से उम्मीदें
भाग-।।। - लोक शिकायत व निवारण	
क.	शिकायत निवारण तंत्र और इसके उपयोग का विवरण
ख.	नागरिक चार्टर की कार्यान्वयन और निगरानी विधि

प्रस्तावना

एमएसटीसी का मानना है कि व्यापार समाज का एक विस्तार है एवं कोई व्यापार सामाजिक मूल्यों की उपेक्षाकर नहीं बने रह सकता है। एमएसटीसी ने सदा अच्छे निगमित नागरिक के रूप में अपनी स्थिति बनाए रखा है। नागरिक चार्टर स्टेकहोल्डरों, जो किसी भी रूप में, देश के नागरिकों तथा वृहद् समाज के प्रतिनिधियों को कंपनी की प्रतिबद्धता की व्याख्या करता है।

एमएसटीसी सभी नागरिकों के लिए पारदर्शिता, निष्पक्ष व्यवहार, नैतिक व्यापार व्यवहार, नियमों एवं दिशा-निर्देशों के अक्षरश: अनुपालन हेतु प्रतिबद्ध है एवं एक अच्छे निगमित नागरिक के रूप में कार्य करने का लक्ष्य है।

कार्य क्षेत्र

स्पष्टता एवं तार्किक प्रस्तुतिकरण के उद्देश्य हेतु, नागरिक चार्टर को निम्नलिखित तीन भागों में विभाजित किया गया है:-

I. एमएसटीसी के बारे में सामान्य सूचनाएं

II. स्टेकहोल्डरों के रूप में नागरिकों को एमएसटीसी की प्रतिबद्धता तथा एमएसटीसी की सेवाओं एवं उनसे उम्मीदों के बारे में ज्ञान एवं जागरूकता से सशक्त करना।

III. सेवा सुपुर्दगी के लिए एमएसटीसी की प्रतिबद्धता एवं प्रतिबद्धता की असफलता के परिणामों का दायित्व लेना।

I. एमएसटीसी के बारे में सामान्य सूचनाएं

नागरिक चार्टर का उद्देश्य

- अपने ग्राहकों और लोगों के साथ व्यवहार में निष्पक्षता, पारदर्शिता और अन्य नागरिक केंद्रित सकारात्मक अभ्यासों को सुनिश्चित करना।

- स्टेकहोल्डरों के सभी वर्गों के लिए प्रभावी, शीघ्र और उचित सेवा वितरण सुनिश्चित करना।
- प्रभावी और सहज संचार सारणियों तक पहुंच बनाए रखें।
- वेबसाइट पर सभी नीतियों की होस्टिंग द्वारा अपनी नीतियों में पारदर्शिता, और खुलापन बनाए रखना।
- कंपनी के अधिदेश के बारे में नागरिकों को सचेतन बनाएं रखना और किसी शिकायत के मामले में समाधान खोजना।

1.ए. दृष्टि एवं ध्येय

दृष्टिकोण

ट्रेडिंग व्यवसाय में विशेष रूप से इस्पात उद्योग के क्षेत्र में प्रभावी बी2बी संस्थान बन कर उभरना।

मिशन

एमएसटीसी जिन पदार्थों का व्यापार करता है उनके लिए बाजार को संगठित एवं विस्तार देने की कोशिश करेगा, जहां तक संभव होगा ई-कॉमर्स के माध्यम से पारदर्शिता के साथ व्यवसाय करेगा।

I-ख. रूपरेखा

नागरिक अधिकार पत्र का उद्देश्य

एमएसटीसी ने वृद्धि की एक लंबी यात्रा पार करने के बाद 9 सितम्बर, 2014 को अपने अस्तित्व के 50 वर्षों को पूरा किया। एमएसटीसी ने अपना विकास एक छोटे ट्रेडिंग कंपनी से आरंभ करके ई-कॉमर्स के विशाल के रूप में हासिल किया है, इसकी सेवाएं लगभग सभी क्षेत्रों को कच्चा माल की आपूर्ति एवं नवीन दृष्टिकोण के साथ ई-कॉमर्स सेवाएं विभिन्न सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, केंद्रीय/राज्य सरकारों

तथा निजी क्षेत्र के कंपनियों को प्रदान करता है।

आज एमएसटीसी इस्पात मंत्रालय, भारत सरकार के प्रशासनिक नियंत्रण के अंतर्गत सार्वजनिक क्षेत्र की शिड्यूल 'बी' मिनी रत्न श्रेणी-I कंपनी है।

एमएसटीसी कच्चे माल के रूप में औद्योगिक उपयोग के लिए स्क्रैप के रीसाइक्लिंग की सुविधा प्रदान करता है और जिससे उत्पादन लागत में कमी, ऊर्जा और प्राकृतिक संसाधनों का संरक्षण एवं अंततः पर्यावरण की रक्षा होती है।

I-ग. <u>संपादित व्यापार का विवरण</u>

<u>कंपनी का व्यापार</u>

एमएसटीसी के पास दो मूल व्यापार खंड हैं, जिनका नाम - ई-कॉमर्स व ट्रेडिंग है। ई-कॉमर्स में, कंपनी बाजार में अग्रणी है। इसे अपने ग्राहकों को पारदर्शी, निष्पक्ष व समेकित सेवा प्रदान करके केंद्रीय/राज्य सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों और निजी संस्थानों को भी बहुतायत सेवा प्रदान करने का गौरव प्राप्त है।

ई-कॉमर्स व्यवसाय में फॉरवर्ड-ई नीलामी एवं ई-प्रोक्योरमेंट शामिल है। फॉरवर्ड ई-नीलामी में, सेलिंग एजेंसी व्यवसाय हेतु स्क्रैप, कन्डेम्ड आइटमों, पुराने संयंत्र व मशीनरी, अधिशेष भंडार, भूमि पार्सल, एनपीए आदि तथा ई-बिक्री के लिए कोयला, लिग्नाइट, बराईट, क्रोम ओर, लौह अयस्क जैसे खनिज और रॉ पेट कोक, विभिन्न प्रकार के मानव केश जैसे वस्तुएं भी हैं।

ई-प्रोक्योरमेंट में, एमएसटीसी ई-टेंडर और ई-रिवर्स ऑक्शन गुणवत्ता की आवश्यकताओं के लिए अनिवार्य एसटीक्यूसी प्रमाण पत्र द्वारा समर्थित सेवाएं प्रदान **<u>ट्रेडिंग व्यवसाय</u>**

ट्रेडिंग कंपनी के मुख्य कारोबारों में से एक है। एमएसटीसी द्वितीयक इस्पात उत्पादकों और पेट्रोकेमिकल उद्योग की ओर से थोक में कच्चे माल खरीदता है और तत्पश्चात ग्राहक भुगतान करता है और अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप कैश एंड कैरी के अंतर्गत माल ले जाता है।

I-घ. प्रिंसिपलों का विवरण

प्रिंसिपलों की सूची में रक्षा मंत्रालय, कोयला मंत्रालय, राज्य सरकारें, वन विभाग और सार्वजनिक क्षेत्र जैसे इंडियन ऑयल कॉरपोरेशन लि., तेल एवं प्राकृतिक गैस निगम लि., राज्य विद्‍युत बोर्ड, राज्य विद्‍युत उत्पादन एवं वितरण कंपनियां, भारत संचार निगम लिमिटेड, हिंदुस्तान पेट्रोलियन कॉरपोरशन लि. तथा तिरूपति तिरूमाला देवस्थानम् हैं।

एमएसटीसी कोल इंडिया लिमिटेड व सिंगरेनी कोलफिल्ड लि. से कोयला तथा मैंगनीज ओर इंडिया लिमिटेड से फेरो मैंगनीज तथा मैंगनीज अयस्क की भी ई-नीलामी करता है। एमएसटीसी कर्नाटक, गोवा, ओडीश में लौह अयस्क एवं मेसर्स ओडीशा माईनिंग कॉरपोरेशन, ओडीशा सरकार के उद्‍यम हेतु क्रोम ओर की बिक्री हेतु ई-नीलामी भी संचालित करता है। एमएसटीसी विभिन्न सार्वजनिक क्षेत्र के कंपनियों जैसे नेशनल हाइड्रो पावर कारपोरेशन, मैंगनीज ओर इंडिया लि., एंड्रयू यूल एंड कंपनी, कलकत्ता पोर्ट ट्रस्ट, हल्दिया डॉक कॉम्प्लेक्स, हिंदुस्तान इंसेक्टिसाइड्स लिमिटेड, स्पेशिज बोर्ड, न्यू मैंगलोर पोर्ट ट्रस्ट, वी. ओ चिदंबरम पोर्ट ट्रस्ट, सीमेंट कारपोरेशन ऑफ इंडिया आदि की ओर से कच्चा माल के ई-प्रोक्योरमेंट एवं सेवाएं प्रदान करने में भी लगा हुआ है।

I-ड़. एमएसटीसी की नीतियां

एमएसटीसी की निम्नलिखित नीतियां हैं, जो वेबसाईट पर होस्टेड हैं :-

1) निगमित सामाजिक दायित्व एवं सतत विकास नीति
2) व्हीसल ब्लोअर नीति
3) अपने कर्मचारियों हेतु आचार एवं अनुशासन के नियम
4) सूचना का अधिकार -विस्तृत तंत्र
5) लोक शिकायत एवं निवारण प्रक्रिया
6) धोखाधड़ी की रोकथाम नीति

उपरोक्त के अलावा, संगठन के बेहतर एवं प्रभावी कार्य हेतु आंतरिक नीतियां हैं। इनमें जोखिम, प्रबंधन नीति, विदेश व्यापार के विपणन मैनुअल और घरेलू व्यापार हेतु मैनुअल आईटी नीति आदि समाहित है।

I-च. प्रदेय एवं सेवाओं का मानदंड

एमएसटीसी के ई-कॉमर्स प्रभाग के पास आईएसओ 9001:2008 प्रमाणीकरण है एवं सिस्टमस् विभाग आईएसओ 27001:2005 प्रमाणित है तथा आईएसओ 27001:2013 में जाने के लिए प्रक्रिया में है। भारत सरकार के आईटी एवं संचार मंत्रालय के अधीन आईटी विभाग से संलग्न एसटीक्यूसी ई-कॉमर्स प्रणाली के लिए आवधिक लेखा परीक्षा आयोजित करता है। एमएसटीसी सीवीसी दिशा निर्देशों तथा आईटी अधिनियम, 2000 एवं इसके परवर्ती संशोधनों के प्रावधानों का कड़ाई से पालन करता है।

इसके अतिरिक्त, एमएसटीसी आंतरिक टीम द्वारा विकसित अपने ई-कॉमर्स मोड्यूल के लिए कॉपीराईट होल्डिंग रखता है। इतना ही नहीं, एमएसटीसी ने सीएमएमआई स्तर-3 की स्थिति हासिल कर लिया है; जो कि अप्लीकेशन सॉफ्टवेयर के क्षेत्र में निरंतर प्रक्रिया सुधार हेतु कंपनी को ''परिभाषित स्तर'' पर करता है। उपर्युक्त सभी विशेषताएं पीएसयू तथा सरकारी विभाग में वर्तमान एवं भावी दोनों प्रिंसिपलों को अपने व्यापारिक लेनदेन के लिए निर्भरयोग्य, सुरक्षित एवं भरोसेमन्द ई-कॉमर्स सेवा प्रदाता के रूप में एमएसटीसी की नियुक्ति के लिए आत्मविश्वास प्रदान करती है।

एमएसटीसी ग्राहकों को अनवरत सेवा प्रदान करने हतु सर्वर सपोर्ट सिस्टम का 24 x 7 मेनिंग सुनिश्चित करता है।

II. एमएसटीसी की प्रतिबद्धता व अभिज्ञता

II.क. एमएसटीसी की प्रतिबद्धता

- एमएसटीसी ने सर्वाधिक पारदर्शी तरीके से कच्चे माल की खरीद हेतु उद्योग से प्रतिबद्ध है।
- एमएसटीसी प्रिंसिपलों के लिए प्रतिबद्ध है, जिन्होंने एमएसटीसी को सबसे अच्छी कीमत हेतु मजबूत और पारदर्शी वेब आधारित मूल्य खोज तंत्र पर आधारित किसी मानवीय हस्तक्षेप से मुक्त व्यवसाय से स्क्रैप, अप्रचलित आइटमों, प्रधान उत्पादों आदि हेतु विक्रय एजेंट के रूप में नियुक्त किया।
- एमएसटीसी संसाधनों के उचित एवं दायित्वपूर्ण प्रबंधन, सरकार के लिए धन अर्जन, लाभांश का भुगतान, कानून, नियमों एवं दिशा-निर्देशों के अनुपालन हेतु सरकार के प्रति प्रतिबद्ध है।
- एमएसटीसी समय से भुगतान हेतु अपने आपूर्तिकर्ताओं और निवेशकों के प्रति प्रतिबद्ध है।
- एमएसटीसी देश के नागरिकों की भलाई के लिए अपने कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व के अंग के रूप में विभिन्न सामाजिक उत्थान की पहल को लेकर समाज के प्रति प्रतिबद्ध है।
- एमएसटीसी अपनी छोटी किंतु अत्यधिक समर्पित कार्यबल के लिए भी प्रतिबद्ध है और उनकी आवश्यकताओं, नियुक्तियों, प्रशिक्षण और विकास का ध्यान रखती है।
- एमएसटीसी अपनी छोटी किंतु भागीदार शेयरधारक परिवार के प्रति प्रतिबद्ध है और हमेशा की तरह लाभांश एवं निवेश पर रिटर्न द्वारा शेयरधाराकों को पुरस्कृत किया गया है।

।।.- बी **<u>नागरिकों से उम्मीदें</u>**

सरकार

एमएसटीसी चाहता है कि उद्योग में बेहतर सेवाओं के प्रतिपादन हेतु उसके

पहल को सरकार समर्थन करे, जब कभी सरकार यह आवश्यक समझे तो उसके कार्य और मार्गदर्शन में हस्तक्षेप करे।

<u>क्रेडिटर</u>

एमएसटीसी अपने क्रेडिट पेमेंट पॉरफॉरमेंस, अपनी सरकारी कंपनी की स्थिति के आधार पर क्रेडिटरों से एमएसटीसी पर विश्वास तथा आवश्यक मामले में कंपनी के पास खड़ा होने के लिए उम्मीद करता है।

<u>समाज</u>

एमएसटीसी समाज में एमएसटीसी की स्वीकृति, एमएसटीसी का सम्मान और एमएसटीसी व्यापार में उसके विकास और वैविध्यमयता के निर्माण में उनके प्रयास में सहयोग चाहता है।

<u>शेयरधारकों</u>

एमएसटीसी चाहता है कि शेयरधारकों को कंपनी के प्रबंधन में विश्वास रखना चाहिए, जिसे उन्होंने विगत 50 वर्षों से बनाए रखा है तथा इसके बुरे वक्त में भी प्रबंधन का समर्थन किया है।

III. <u>लोक शिकायत व निवारण</u>

III.ए. <u>शिकायत निवारण तंत्र का विवरण</u>

एक विशेष कॉर्पोरेट पोर्टल www.mstcindia.co.in में लोक शिकायत सुविधा हेतु एक लिंक को एकीकृत कर स्थापित किया गया है, जहां क्रेता/प्रिंसिपल उनके शिकायत पंजीकृत कर सकते हैं और जिनकी ऑनलाईन निगरानी होती है। कुछ शिकायतें भी केंद्रीय शिकायत प्रकोष्ठ में डाक द्वारा प्राप्त किया जाता है।

सभी क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों में शिकायत प्रकोष्ठ का गठन किया गया है। दर्ज की गई किसी भी शिकायत को तत्काल देखा जाता है एवं अधिकतम प्रयास से एक पखवाड़े के अंदर ही मामलों का निपटारा/समाधान

निकाला जाता है। शीघ्र निपटान हेतु क्षेत्रीय/शाखाओं के साथ नियमित रूप से अनुवर्ती कार्रवाई भी की जाती है।

शिकायत प्रकोष्ठ में आवधिक अंतराल पर तीन माह से अधिक लंबित मामलों की समीक्षा की जाती है। प्राप्त/निपटान/लंबित शिकायतों की स्थिति का त्रैमासिक एवं मासिक रिपोर्ट निर्धारित प्रारूपों में प्रशासनिक मंत्रालय को अग्रेसित किया जाता है।

इसके अलावा मंत्रालय से प्राप्त निर्देशों के अनुसार कंपनी ने भी एक केंद्रीयकृत शिकायत निवारण तंत्र प्रणाली की स्थापना की। इस उद्देश्य हेतु नामित अधिकारियों द्वारा निगरानी की जाती है।

सर्वोत्तम शिकायत नागरिक चार्टर का विकास हमारे कार्पोरेट वेबासाइट में भी रखा गया है।

III.बी. **<u>नागरिक चार्टर का क्रियान्वयन और निगरानी की पद्धति</u>**

एमएसटीसी के पास कंपनी द्वारा निर्धारित नीतियों की निगरानी हेतु मजबूत तंत्र है। आंतरिक नियमों एवं दिशा-निर्देशों से कोई विचलन मानव संसाधन, सतर्कता आदि विभागीय अधिकारियों द्वारा हाइलाइटेड होता है।

बोर्ड निदेशकों एवं वरिष्ठ अधिकारियों के लिए आचार संहिता है, जिसे प्रत्येक वर्ष पुष्टि की आवश्यकता है। कर्मचारी कंपनी के आचरण एवं अनुशासन नियमों के अधीन है।

एमएसटीसी की प्रतिबद्धताओं की निगरानी का क्रियान्वयन वरिष्ठ अधिकारियों, पूर्णकालिक निदेशकों, मानव संसाधन के प्रधान, मुख्य सतर्कता अधिकारी, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक और अंत में निदेशक मंडल द्वारा किया जाएगा।

नागरिक चार्टर की समय-समय पर समीक्षा परिस्थितियों में बदलाव एवं उसके प्रभाव के सत्यापन के साथ की जाएगी।