

नागरिक चार्टर

अनुक्रमणिका

प्रस्तावना	
कार्य-क्षेत्र	
भाग I - एमएसटीसी के बारे में सामान्य जानकारी	
क.	विजन और मिशन वक्तव्य
ख.	संक्षिप्त इतिहास और स्थिति
ग.	व्यापारिक लेन-देन का विवरण
घ.	ग्राहकों का विवरण
ड.	एमएसटीसी की नीतियां
च.	सेवाओं और डिलिवरेबल्स का मानक
भाग II - एमएसटीसी की प्रतिबद्धता और धारणा	
क.	एमएसटीसी की प्रतिबद्धता
ख.	नागरिकों से अपेक्षाएं
भाग III - लोक शिकायत और निवारण	
क.	शिकायत निवारण तंत्र का विवरण और इसे कैसे एक्सेस करें
ख.	नागरिक चार्टर के कार्यान्वयन और निगरानी की विधि

प्रस्तावना

एमएसटीसी का मानना है कि व्यवसाय समाज का एक विस्तार है और कोई भी व्यवसाय सामाजिक मूल्यों की अनदेखी करके खुद को बनाए नहीं रख सकता है। एमएसटीसी ने हमेशा एक अच्छे कॉर्पोरेट नागरिक के रूप में अपनी स्थिति बनाए रखी है। नागरिकों का चार्टर हितधारकों को परिभाषित करने के लिए, ऐसे हितधारकों के लिए कंपनी की प्रतिबद्धता, जो किसी भी रूप में, देश के नागरिक और बड़े पैमाने पर समाज के प्रतिनिधित्व को परिभाषित करेगा।

एमएसटीसी सभी नागरिकों के लिए पारदर्शिता, निष्पक्ष व्यवहार, नैतिक व्यवसाय व्यवहार, नियमों और दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन और एक अच्छे कॉर्पोरेट नागरिक के रूप में कार्य करने के उद्देश्य से प्रतिबद्ध है।

कार्य-क्षेत्र

स्पष्टता और तार्किक प्रस्तुति के उद्देश्य से, चार्टर को तीन भागों में विभाजित किया गया है:

- I. एमएसटीसी के बारे में सामान्य जानकारी।
- II. हितधारकों के रूप में नागरिकों के लिए एमएसटीसी की प्रतिबद्धता और एमएसटीसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के बारे में जानकारी तथा जागरूकता के साथ नागरिकों को उनकी अपेक्षाओं के साथ सशक्त बनाना।

III. एमएसटीसी सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्धता और प्रतिबद्धता की विफलता के परिणामों को स्वीकार करता है ।

I. एमएसटीसी के बारे में सामान्य जानकारी

नागरिक चार्टर के उद्देश्य

- लोगों और उसके ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में निष्पक्षता, पारदर्शिता और अन्य नागरिक केंद्रित सकारात्मक प्रथाओं को सुनिश्चित करना।
- हितधारकों के सभी वर्गों को प्रभावी, त्वरित और उचित सेवा वितरण सुनिश्चित करना।
- प्रभावी और आसानी से सुलभ संचार चैनल बनाए रखें।
- वेबसाइट पर सभी नीतियों को होस्ट करके अपनी नीतियों को साझा करने में पारदर्शिता, खुलापन बनाए रखें।
- नागरिकों को कंपनी के अधिदेश से अवगत कराना और किसी भी शिकायत के मामले में उपाय तलाशना।

I-क. विजन और मिशन वक्तव्य

विजन

इस्पात उद्योग पर विशेष जोर देने के साथ व्यापार और ई-कॉमर्स के क्षेत्र में एक प्रमुख बी2बी खिलाड़ी के रूप में उभरना।

उद्देश्य

ई-कॉमर्स के व्यापक उपयोग के माध्यम से लेन-देन को यथासंभव पारदर्शी बनाने के लिए इसके द्वारा संचालित विभिन्न वस्तुओं के लिए एक बाजार को व्यवस्थित और विस्तारित करने का प्रयास करना।

I-ख. प्रोफाइल

एमएसटीसी ने 9 सितंबर 2014 को अपने अस्तित्व के 50 साल पूरे कर लिए हैं, जो उत्थान और उत्थान की लंबी यात्रा को पार कर गया है। एमएसटीसी ने एक छोटी ट्रेडिंग कंपनी होने से ई-कॉमर्स की दिग्गज कंपनी में अपनी वृद्धि हासिल की है, विभिन्न सार्वजनिक उपक्रमों, केंद्र सरकार / राज्य और निजी क्षेत्र की कंपनियों के लिए नए दृष्टिकोण के साथ कच्चे माल के समर्थन और ई-कॉमर्स सेवाओं के लिए लगभग सभी क्षेत्रों में अपनी सेवाओं की पूर्ति की है।

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

एमएसटीसी कच्चे माल के रूप में औद्योगिक उपयोग के लिए स्क्रैप के पुनर्चक्रण की सुविधा प्रदान करता है और इस प्रकार, इनपुट लागत को कम करता है, ऊर्जा और प्राकृतिक संसाधनों का संरक्षण करता है और अंततः पर्यावरण की रक्षा करता है।

1-ग. व्यापारिक लेन-देन का विवरण

कंपनी का व्यवसाय

एमएसटीसी के दो मुख्य व्यवसाय खंड हैं, ई-कॉमर्स और ट्रेडिंग, ई-कॉमर्स में कंपनी इस क्षेत्र में एक मार्केट लीडर है। इसे केंद्र/राज्य सरकार के बहुमत की सेवा करने का गौरव प्राप्त है। विभाग/सीपीएसयू/एसपीएसयू और निजी संस्थान भी अपने ग्राहकों को पारदर्शी, निष्पक्ष और निर्बाध सेवा प्रदान करते हैं।

ई-कॉमर्स व्यवसाय में फॉरवर्ड ई-नीलामी और ई-प्रोक्योरमेंट शामिल हैं। फॉरवर्ड ई-नीलामी में स्क्रेप, बेकार वस्तुओं, पुराने संयंत्र और मशीनरी, अधिशेष स्टोर, भूमि पार्सल, एनपीए आदि के लिए बिक्री एजेंसी व्यवसाय और कोयला, लिग्नाइट, बेराइट्स, क्रोम अयस्क, लौह अयस्क और कच्चे पेट कोक, मानव बाल कुछ जैसे वस्तुओं जैसे के लिए ई-बिक्री करता है।

ई-प्रोक्योरमेंट में, एमएसटीसी गुणवत्ता आवश्यकताओं के लिए अनिवार्य एसटीक्यूसी प्रमाणपत्र द्वारा समर्थित ई-निविदा और ई-रिवर्स नीलामी सेवाएं प्रदान करता है। एमएसटीसी इस क्षेत्र में उल्लेखनीय वृद्धि की ओर अग्रसर है।

ट्रेडिंग व्यवसाय

ट्रेडिंग कंपनी के प्रमुख व्यवसायों में से एक है। एमएसटीसी सेकेंडरी स्टील उत्पादकों और पेट्रोकेमिकल उद्योग की ओर से थोक में कच्चे माल की खरीद करता है और उसके बाद ग्राहक कैश एंड कैरी मोड के तहत अपनी आवश्यकताओं के अनुसार सामग्री का भुगतान और निपटान करते हैं।

1-घ ग्राहकों का विवरण

प्रिंसिपल की सूची में रक्षा मंत्रालय, कोयला मंत्रालय, राज्य सरकारें, वन विभाग और इंडियन ऑयल कॉर्पोरेशन लिमिटेड, तेल और प्राकृतिक गैस निगम लिमिटेड, राज्य बिजली बोर्ड, राज्य बिजली उत्पादन और वितरण कंपनियां, भारत संचार निगम लिमिटेड जैसे सार्वजनिक उपक्रम शामिल हैं। हिंदुस्तान पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, तिरुपति तिरुमाला देवस्थानम आदि। एमएसटीसी भी कोल इंडिया लिमिटेड और सिंगरेनी कोलफील्ड्स लिमिटेड (एसईसीएल), फेरो मँगनीज और मँगनीज अयस्क से मँगनीज ओर इंडिया लिमिटेड (एमओआईएल) से कोयले की ई-नीलामी करता है। एमएसटीसी कर्नाटक, गोवा, ओडिशा में लौह अयस्क की बिक्री के लिए ई-नीलामी और ओडिशा सरकार के एक उद्यम मेसर्स ओडिशा माइनिंग कॉरपोरेशन लिमिटेड के लिए क्रोम अयस्क भी आयोजित करता है।

एमएसटीसी विभिन्न सार्वजनिक क्षेत्र की कंपनियों, जैसे नेशनल हाइड्रो पावर कॉरपोरेशन, मँगनीज ओर इंडिया लिमिटेड, एंड्रयू यूल एंड कंपनी, कलकत्ता पोर्ट ट्रस्ट, हल्दिया डॉक कॉम्प्लेक्स, हिंदुस्तान कीटनाशक लिमिटेड, स्पाइसेस बोर्ड, न्यू मँगलोर पोर्ट ट्रस्ट, वी.ओ. चिदंबरम पोर्ट ट्रस्ट, सीमेंट कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया आदि की ओर से कच्चे माल और सेवाओं की ई-खरीद में भी लगा हुआ है।

1-ङ एमएसटीसी की नीतियां

एमएसटीसी की निम्नलिखित नीतियां हैं जिन्हें वेबसाइट पर होस्ट किया गया है: -

1) कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व और सतत विकास नीति।

- 2) व्हिसल ब्लोअर नीति।
- 3) अपने कर्मचारियों के लिए आचरण और अनुशासन नियम।
- 4) आरटीआई - विस्तृत तंत्र मौजूद है।
- 5) लोक शिकायत और निवारण प्रक्रिया।
- 6) धोखाधड़ी निवारण नीति (एफपीपी)।

उपरोक्त के अलावा संगठन के बेहतर और प्रभावी कामकाज के लिए आंतरिक नीतियां हैं। इनमें जोखिम प्रबंधन नीति (आरएमपी), विदेश व्यापार और घरेलू व्यापार के लिए विपणन नियमावली, आई.टी. नीति आदि

I-च.सेवाओं और डिलिवरेबल्स का मानक

एमएसटीसी के ई-कॉमर्स डिवीजन के पास ISO 9001:2008 प्रमाणन है और सिस्टम विभाग ISO 27001:2005 प्रमाणित है और 27001:2013 में माइग्रेट करने की प्रक्रिया में है। एसटीक्यूसी, संचार और आईटी मंत्रालय के तहत सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, भारत सरकार हमारे ई-कॉमर्स सिस्टम के लिए समय-समय पर ऑडिट करता है। एमएसटीसी सीवीसी दिशानिर्देशों और आईटी अधिनियम 2000 के प्रावधानों और 2008 में इसके बाद के संशोधनों का सख्ती से पालन करता है।

इसके अलावा, एमएसटीसी को इन-हाउस टीम द्वारा विकसित अपने ई-कॉमर्स मॉड्यूल के लिए कॉपीराइट रखने का गौरव प्राप्त है। इसके अलावा, एमएसटीसी ने सीएमएमआई स्तर की ऐतिहासिक स्थिति हासिल की है।

3 का मूल्यांकन किया गया, जो एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर के क्षेत्रों में निरंतर प्रक्रिया सुधार के लिए कंपनी को 'परिभाषित स्तर' पर पहुंचाती है। उपरोक्त सभी विशेषताएं सरकारी विभागों और सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों में मौजूदा और भविष्य दोनों के ग्राहकों को उनके व्यावसायिक लेनदेन के लिए एक भरोसेमंद, सुरक्षित और विश्वसनीय ई-कॉमर्स सेवा प्रदाता के रूप में एमएसटीसी को शामिल करने का विश्वास दिलाती हैं।

II. एमएसटीसी की प्रतिबद्धता और धारणा

II -क.एमएसटीसी की प्रतिबद्धता

- एमएसटीसी सबसे पारदर्शी तरीके से कच्चे माल की खरीद के लिए उद्योग के लिए प्रतिबद्ध है।
- एमएसटीसी उन प्रिंसिपलों के लिए प्रतिबद्ध है, जो किसी भी मानवीय हस्तक्षेप से मुक्त मजबूत और पारदर्शी वेब आधारित मूल्य खोज तंत्र पर आधारित सर्वोत्तम मूल्य के लिए एमएसटीसी को स्क्रेप, अप्रचलित वस्तुओं, प्रमुख उत्पादों आदि के लिए बिक्री एजेंट के रूप में नियुक्त करते हैं।
- एमएसटीसी संसाधनों के निष्पक्ष और जिम्मेदार प्रबंधन, सरकार के लिए धन का सृजन, लाभांश का भुगतान, कानून, नियमों और दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए सरकार के प्रति प्रतिबद्ध है।
- एमएसटीसी समय पर भुगतान के लिए अपने आपूर्तिकर्ताओं और फाइनेंसर्स के लिए प्रतिबद्ध है।
- एमएसटीसी देश के नागरिकों की बेहतरी के लिए अपने कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्वों के हिस्से के रूप में विभिन्न सामाजिक उत्थान की पहल करके समाज के लिए प्रतिबद्ध है।
- एमएसटीसी अपने छोटे लेकिन अत्यधिक समर्पित कार्यबल के लिए भी प्रतिबद्ध है और उनकी आवश्यकताओं, नियुक्तियों के प्रशिक्षण और विकास का ध्यान रखता है।
- एमएसटीसी अपने छोटे लेकिन सहभागी शेयरधारक परिवार के लिए प्रतिबद्ध है और उसने हमेशा

शेयरधारकों को लाभांश और निवेश पर लाभ के रूप में पुरस्कृत किया है।

II-ख. नागरिकों से अपेक्षाएं

सरकार

एमएसटीसी को उम्मीद है कि सरकार उद्योग को बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए उसकी पहल का समर्थन करेगी, इसके कामकाज में हस्तक्षेप करेगी और जहां भी सरकार को आवश्यक लगे वहां मार्गदर्शन करेगी।

लेनदार

एमएसटीसी को उम्मीद है कि लेनदार एमएसटीसी पर उसके क्रेडिट पुनर्भुगतान प्रदर्शन, सरकारी कंपनी के रूप में अपनी स्थिति और आवश्यकता के मामले में कंपनी के पीछे खड़े होने के आधार पर भरोसा करेंगे।

समाज

एमएसटीसी को उम्मीद है कि समाज एमएसटीसी को मान्यता देगा, एमएसटीसी का सम्मान करेगा और एमएसटीसी द्वारा अपने व्यवसाय के विकास और विविधीकरण में किए जा रहे विभिन्न प्रयासों में सहयोग करेगा।

शेयरधारक

एमएसटीसी को उम्मीद है कि शेयरधारकों को कंपनी के प्रबंधन में विश्वास करना चाहिए जो उन्होंने पिछले 50 वर्षों से किया है और प्रबंधन को इसके कठिन समय में समर्थन देना चाहिए।

II . जन शिकायत और निवारण

III क. शिकायत निवारण तंत्र का विवरण

एक विशेष कॉर्पोरेट पोर्टल www.mstcindia.co.in को सेट-अप किया गया है, जिसमें लोगों की शिकायतों की सुविधा के लिए एक लिंक को एकीकृत किया गया है, जहां खरीदार/प्रिंसिपल अपनी शिकायतों को दर्ज कर सकते हैं और उनकी निगरानी ऑनलाइन की जाती है। कुछ शिकायतें केंद्रीय शिकायत प्रकोष्ठ में डाक द्वारा भी प्राप्त होती हैं।

सभी क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों में शिकायत प्रकोष्ठ का गठन किया गया है। दर्ज की गई किसी भी शिकायत पर तुरंत कार्रवाई की जाती है और एक पखवाड़े के भीतर मामलों को निपटाने/समाधान के लिए हर संभव प्रयास किए जाते हैं। निपटान में तेजी लाने के लिए क्षेत्रों/शाखाओं के साथ नियमित अनुवर्ती कार्रवाई भी की जाती है।

तीन महीने से अधिक समय से लंबित मामलों की समीक्षा के लिए शिकायत प्रकोष्ठ समय-समय पर मिलते हैं। प्राप्त/निपटान/लंबित शिकायतों की स्थिति पर तिमाही और मासिक रिपोर्ट निर्धारित प्रारूप में प्रशासनिक मंत्रालय को अद्योषित की जा रही है।

इसके अलावा, कंपनी ने मंत्रालय से प्राप्त निर्देशों के अनुसार एक केंद्रीकृत शिकायत निवारण तंत्र प्रणाली

(सीपीजीआरएमएस) भी स्थापित की है, जिसकी निगरानी इस उद्देश्य के लिए नामित अधिकारियों द्वारा की जाती है।

सेवोत्तम शिकायत का विकास हमारी कॉर्पोरेट वेबसाइट पर भी सिटीजन चार्टर रखा गया है।

III. नागरिक चार्टर के कार्यान्वयन और निगरानी की विधि

एमएसटीसी के पास कंपनी द्वारा बनाई गई नीतियों की निगरानी के लिए एक मजबूत तंत्र है। आंतरिक नियमों और दिशानिर्देशों से किसी भी विचलन को विभागीय अधिकारियों द्वारा मानव संसाधन, सतर्कता आदि से उजागर किया जाता है।

बोर्ड के निदेशकों और वरिष्ठ अधिकारियों के लिए आचार संहिता लागू है जिसे हर साल पुष्टि करना आवश्यक है। कर्मचारी कंपनी के आचरण और अनुशासन नियमों के अधीन हैं।

एमएसटीसी की प्रतिबद्धताओं की निगरानी का कार्यान्वयन वरिष्ठ अधिकारियों, पूर्णकालिक निदेशकों, मानव संसाधन प्रमुख, मुख्य सतर्कता अधिकारी, सीएमडी और अंततः निदेशक मंडल द्वारा किया जाएगा।

इस नागरिक चार्टर की प्रभावशीलता को सत्यापित करने के लिए समय-समय पर स्थिति में बदलाव के साथ समीक्षा की जाएगी

