KIOCL Limited

KUDREMUKH

(A Government of India Enterprise)

केआईओसीएल लिमिटेड की योजना – सेवोत्तम

दवितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने अपनी 12 वीं रिपोर्ट - " नागरिक केन्द्रित प्रशासन - शासन प्रणाली का केंद्र" के अनुच्छेद 4.6.2 में 6.2 में नागरिक चार्टर को अधिक प्रभावी एवं अनिवार्य बनाते हुए संगठन को अधिक पारदर्शी, जवाबदेही और नागरिक हितैषी बनाने की सिफारिश की है। प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग ने लोक सेवा संवितरण (सेवोत्तम) में उत्कृष्टता लाने के लिए एक मॉडल विकसित किया है। प्रस्तुत मॉडल नागरिकों के लिए दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता का मूल्यांकन करने एवं सुधार लाने में संगठनों को रूपरेखा प्रदान करता है। इसमें नागरिकों को प्रदान की जा रही सेवाओं की पहचान, गुणवत्ता रूपी सेवा, इनके उद्देश्य, व्यापार प्रक्रिया को विकसित करने के लिए नवीन तरीकों का उपयोग करते हुए गुणवत्ता में सुधार और सूचना प्रौद्योगिकी की मदद से अधिक सूचनाप्रद बनाना शामिल है। प्रस्तुत रूपरेखा विश्वभर के परिप्रेक्ष्य में सबसे अच्छे और भारतीय औदयोगिक परिप्रेक्ष्य में प्रत्याशित लक्ष्य, शिकायत निवारण और नागरिकों के प्रति सेवोन्मुखी और संगठन की प्रतिबद्धता को पूरा करने में प्रभावी है।

[1] केआईओसीएल का इतिहास

केआईओसीएल लिमिटेड की स्थापना वर्ष 1976 में 630 मिलियन यूएस डॉलर के योजनाबद्ध निवेश के साथ हुई । यह कनार्टक के चिकमंगलूरु जिला के पश्चिम घाट के अरोली-गंगामूला रैंज में स्थित निम्नग्रेड लौह अयस्क के अनुलाभीकरण हेतु देश की सबसे बड़ी लौह अयस्क परियोजना थी। नेशनल इरानियन स्टील न कंपनी को लौह अयस्क सांद्रता के उत्पादन एवं वितरण के लिए एक परियोजना के कार्यान्वयन के लिए ईरान और भारत सरकार के बीच दिनांक 02.05.1974 को हस्ताक्षरित समझौता ज्ञापन के फलस्वरूप केआईओसीएल का जन्म हुआ था। वित्तीय करार और बिक्री एवं क्रय संविदा को दिनांक 04.11.1975 को निष्पादित किया गया जिसके अनुसार ईरान सरकार द्वारा 630 यूएस डॉलर का उधार देकर केआईओसीएल द्वारा अगस्त 1980 से शुरू होकर 150 मिलियन टन लौह अयस्क सांद्रता का उत्पादन और वितरण किया जाता। अपने देश में हुई राजनीतिक गतिविधियों के कारण ईरान सहमत की गई राशि 630 यूएस डॉलर के बदले केवल 255 मिलियन यूएस डॉलर प्रदान कर सका। यद्यपि, परियोजना को भारत सरकार द्वारा प्रदान की गई राशि से समय और लागत अधिक न लेते हुए पूरा किया गया। समय पर परियोजना पूरा करने पर 80 करोड़ रुपए की बचत हुई । खान एवं संयंत्र को 1980 में कमीशन किया गया और सांद्रता का पहला लदान अक्तूबर 1981 में किया गया।

माननीय सर्वोच्च न्यायालय ने अपने दिनांक 30.10.2002 के आदेश में निदेश दिया कि कुद्रेमुख में खान की गतिविधियां वर्ष 2005 के अन्त तक जारी की जा सकती हैं तब तक उस क्षेत्र में पहले से उपलब्ध द्वितीय अयस्क का उपयोग पूरा किया जाना चाहिए। तदनुसार, माननीय उच्चतम न्यायालय के आदेशानुसार कुद्रेमुख की खनन की गतिविधियां दिनांक 01.01.2006 के प्रभाव से समाप्त की गई।

KIOCL Limited

KUDREMUKH

(A Government of India Enterprise)

[2] **संगठन द्वारा किए गए व्यापार के विवरण:**

भारत सरकार, इस्पात मंत्रालय के अधीन एक महत्त्वपूर्ण कंपनी केआईओसीएल लिमिटेड जिसे मिनी रत्ना दर्जा प्राप्त है, दिनांक 02.04.1978 को अस्तित्व में आयी। देश की ख्याति प्राप्त 100% निर्यातोन्मुखी ईकाई के पास कनार्टक के तटीय शहर मंगलूरु में अपना पैलेटीकरण कॉम्प्लेक्स और पिग आयरन कॉम्प्लेक्स (धमन भट्टी ईकाई) है जिसमें कंपनी उच्च गुणवत्ता के लौह ऑक्साइड पैलेट के उत्पादन एवं निर्यात में तथा घरेलू बाजार के लिए फाउन्ड्री ग्रेड पिग आयरन की आपूर्ति का कार्य करती है। केआईओसीएल को आईएसओ 9001:2008, आईएसओ 14001:2004 का प्रमाणन प्राप्त है तथा व्यावसायिक परिसंकटमय और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली के लिए ओएचएसएएस 18001:2007 का अनुपालन करती है।

[3] **हमारी दूरदृष्टि**

गुणवता और उत्पादकता के उच्चतम अंतरराष्ट्रीय मानकों, प्रौद्योगिकीय एवं पर्यावरणीय उत्कृष्टता से युक्त विश्वस्तरीय खनन कंपनी के रूप में उभरना और भारत में अनुलाभीकरण एवं पैलेटीकरण उदयोग में अग्रणी बनना और वैश्विक विश्वसनीयता स्थापित करना।

[4] **हमारा लक्ष्य**

- विश्वास और परस्पर लाभ के आधार पर निर्बाध आपूर्ति श्रृंखला सुनिश्चित करने के लिए ग्राहकों और विक्रेताओं के साथ सुदृढ स्थायी संबंध रखना।
- नैतिकता और ईमानदारी के साथ व्यापार।
- कंपनी के उत्पादन केन्द्रों के आस-पड़ोस की सामाजिक, आर्थिक दशा में सुधार लाने में कामयाब होना।
- सतत अधिगम।
- प्रौद्योगिकी और बदलते वैश्विक परिदृश्य से अनुकूलनशीलता।
- कर्मचारियों के लिए संवृधि, सम्मान और प्रोत्साहन।

[5] **हमारा उद्देश्य**

- विस्तारण और विविधीकरण के माध्यम से विकास।
- नए बाजार और व्यापार खण्डों की खोज करना।
- प्रकियाओं में परिवर्तन करके लागत कटौती के माध्यम से प्रतिस्पर्धी होना।
- विविधीकृत व्यापार की इकाइयाँ सृजित करते हुए व्यापार के नए अवसर खोलना।
- कार्मिकों के ज्ञान, कौशल एवं अभिरुचि में सुधार लाने के लिए उनके क्षमता निर्माण में निवेश।

KIOCL Limited

KUDREMUKH

(A Government of India Enterprise)

[6] मूल मंत्र

केआईओसीएल निम्नलिखित मूल मंत्रों के लिए दृढ़प्रतिज्ञ है:-

- ग्राहकोन्मुखी संस्कृति
- सम्मान
- स्वामित्वपूर्ण मानसिकता
- उत्कृष्टता
- टीम वर्क
- सत्यनिष्ठा

[7] शिकायतों के निवारण में तेजी/शीघ्रता

केआईओसीएल लिमिटेड ने मार्च, 1977 में अनुशासन संहिता के अधीन एक सुपरिभाषित शिकायत प्रणाली तैयार की है, जिसमें कार्यपालक एवं गैर-कार्यपालक सहित सहित सभी कर्मचारी शामिल हैं। प्रारम्भ से ही यह योजना मान्यता प्राप्त यूनियन या ऑफिसर्स एसोसिएशन से किसी प्रकार की शिकायत के बिना संतोषजनक रूप से कार्य कर रही है। संगठन में कर्मचारियों की सीमित संख्या को ध्यान में रखकर, शिकायतों की पहचान आसानी से की जाती है और शुरुआत में ही निवारण किया जाता है।

जब कभी कंपनी को लिखित सार्वजनिक शिकायत प्राप्त होती है, उक्त की प्राप्ति सूचना तुरन्त दी जाती है। इस प्रकार प्राप्त शिकायतों की विस्तृत जाँच सावधानी से की जाती है और शीघ्र एवं त्वरित कार्रवाई के लिए विश्लेषण किया जाता है।

निम्नलिखित अधिकारियों को सार्वजनिक / कर्मचारी शिकायतों के निवारण के लिए निदेशक शिकायत के रूप में पदनामित किया जाता है।

नाम (सुश्री/श्री)	पदनाम	संबद्ध कार्यक्षेत्र	कार्यालय
बिनय कृष्णा महापात्र	निदेशक (वाणिज्यिक)	वाणिज्यिक और सामग्री से संबंधित मुद्दे	080-25532055
जी. वी. किरण	निदेशक (उत्पादन एवं परियोजनाएं)	कुद्रेमुख, मंगलूरु और आसपास के क्षेत्रों के संबंध में सार्वजनिक और कर्मचारी शिकायतें	080-25531150
शंकर कर्णम	मुख्य महा प्रबंधक (मासं)	सार्वजनिक और कर्मचारी शिकायतें, बेंगलूरु	080-25521104

[8] ग्राहकों/क्रेताओं के विवरण और प्रदान की गई सेवा

लौह अयस्क पैलेट, फाउन्ड्री ग्रेड पिग आयरन को क्रमश: इस्पात संयंत्रों, फाउन्ड्री को बेचा जाता है। लौह अयस्क पैलेट को देशी और निर्यात बाजारों में इस्पात संयंत्रों और स्पन्ज आयरन इकाईयों को बेचा जाता है। फाउन्ड्री ग्रेड पिग आयरन को मुख्यतः फाउन्ड्री ग्राहकों को बेचा जाता है।

केआईओसीएल द्वारा उत्पादित पैलेटों की आपूर्ति निम्नलिखित ग्राहकों को की जाती है:

i. प्राथमिक इस्पात उत्पादकों (एकीकृत इस्पात संयंत्र)
ii. द्वितीयक इस्पात उत्पादकों (स्पन्ज आयरन यूनिट)

केआईओसीएल प्रतिमाह आयोजित की जा रही ई-बिक्री के माध्यम से पैलेटों की बिक्री कर रहा है। इसने केआईओसीएल लिमिटेड को बेहतर भागीदारी और उत्पाद के मूल्यों में सुधार लाने में मदद की है।

[9] संरक्षा:

केआईओसीएल कर्मचारियों की सुरक्षा के लिए उच्च प्राथमिकता देती है और सदैव सुरक्षा संबंधी रिकार्ड का रख-रखाव करती है। हमारे पास प्रशिक्षण और सुरक्षा और व्यावसायिक स्वास्थ्य केन्द्र नामक अलग-अलग विभाग हैं जहाँ अभियंता और योग्यता प्राप्त डॉक्टर एक साथ संयंत्र स्तर पर कर्मचारियों की सुरक्षा एवं स्वास्थ्य पहलुओं पर ध्यान देते हैं। प्रशिक्षण आवश्यकताओं का पता लगाना और कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने का कार्य नियमित रूप से किया जाता है। हम सुरक्षा के प्रति जागरुकता पैदा करने तथा कार्यस्थल को निरंतर दुर्घटना मुक्त क्षेत्र बनाने के लिए प्रति वर्ष सुरक्षा सप्ताह का आयोजन करते हैं।

[10] ऊर्जा एवं पर्यावरण प्रबंधन:

केआईओसीएल पर्यावरण के संरक्षण एवं अपनी सभी उत्पादन गतिविधियों में प्रदूषण रोकने के लिए प्रतिबद्ध है। केआईओसीएल की पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली आईएसओ 14000-2004 मानकों से प्रमाणित है।

केआईओसीएल ने प्रबल मनसून के दौरान होने वाले गाद् (पानी के बहाव से लायी हुई मिट्टी) के नियंत्रण के लिए आवश्यक कदम के रूप में वैज्ञानिक तरीके से पहचान किए गए स्थानों में फिल्टर स्ट्रक्चर, कैच पिथ, चेक बण्ड, चेक डैम और कोटूर ट्रंच का निर्माण करके किया जाता है।

मंगलूरु संयंत्र के अधीन आनेवाले सभी क्षेत्रों में परिवेशी वायु गुणता स्तर के लिए तथा वायु में परंपरागत प्रदूषकों की सांद्रता का लगातर अनुवीक्षण किया जाता है। एसपीएम, एसओ2, सीओ एंड एनओएक्स के अनुवीक्षण कार्य को नियमित अंतराल में किया जाता है। अपगामी अपशिष्ट जल के सक्षम उपचार के लिए क्षमता और सक्षमता के अनुसार विद्यमान अपगामी उपचार संयंत्र का उन्नयन करने की प्रक्रिया जारी है।

उर्जा संरक्षण के हिस्से के रूप में हाल ही में उसी संबंधी लेखा परीक्षा की गई है। अनेक प्रकार के ऊर्जा प्रबंधन उपाय को अपनाए गए हैं ताकि केआईओसीएल में काफी मात्रा में ऊर्जा की बचत की जा सके। अपनाए गए महत्वपूर्ण संशोधन किए गए ऊर्जा संरक्षण उपाय निम्नानुसार हैं

1. पंखा रहित शीतलन मीनार
2. विनिर्दिष्ट क्षेत्र में मोटर की क्षमताओं / आकार को कम करना
3. वीएफडीयों की पहल
4. प्रकाशन प्रणाली में संशोधन
5. इलेक्ट्रिक हीटर आदि के स्थान पर सीपीपी के लिए फर्नेस ऑयल के लिए भाप तापन की व्यवस्था।

[11] सूचना का अधिकार अधिनियम 2005:

केआईओसीएल लिमिटेड ने अधिनियम के अनुसार देशभर के नागरिकों को सूचना प्रदान करने के लिए ठोस एवं यथार्थपूर्ण कारवाई की है। केआईओसीएल की वेबसाईट के इस खंड में तथा अन्य संगत खंडों में अधिनियम की धारा 4 के अधीन प्रकाशित करने के लिए अपेक्षित सूचनाएँ उपलब्ध हैं।

लोक प्राधिकारी के रूप में केआईओसीएल ने बोर्ड स्तर के निदेशक (वाणिज्यिक) रैंक के अधिकारी की अपीलीय प्राधिकारी और निम्नलिखित अधिकारियों को लोक सूचना अधिकारी और सहायक लोक सूचना अधिकारी के रूप में नामित किया है।

लोक सूचना अधिकारी/अपीलीय प्राधिकारी

क्र. सं.	**नाम (सर्वश्री)**	**पदनाम/पदनाम**	
बेंगलूरु			
1	अनिल कुमार एच एस	मुख्य महा प्रबंधक (सीपी एवं टीएस)	अपीलीय प्राधिकारी
2	शंकर कर्णम	मुख्य महा प्रबंधक (मासं)	मुख्य पीआईओ एवं नोडल अधिकारी
3.	जॉन ए गोंसॉल्वेज़	मुख्य महा प्रबंधक (सामग्री)	सहायक पीआईओ
4.	आर के मिश्रा	महा प्रबंधक (वित्त)	सहायक पीआईओ
कुद्रेमुख			
1	धर्मेंद्र प्रभु आर	मुख्य महा प्रबंधक प्रभारी (मंगलूरु)	अपिलीय प्राधिकारी

2	रविकिरन एन के	महा प्रबंधक प्रभारी (कुद्रेमुख)	सहायक पीआईओ
मंगलूरु, (पीपीयू)			
1	धर्मेंद्र प्रभु आर	मुख्य महा प्रबंधक प्रभारी (मंगलूरु)	अपिलीय प्राधिकारी
2.	पलनी पी	मुख्य महाप्रबंधक (उत्पादन)	सहायक पीआईओ
3.	रवि कुमार मुर्गेश	वरिष्ठ प्रबंधक (वित्त.)	सहायक पीआईओ
मंगलूरु, (बीएफयू)			
1.	धर्मेंद्र प्रभु आर	मुख्य महा प्रबंधक प्रभारी (मंगलूरु)	अपिलीय प्राधिकारी
2.	देवी चरण स्वैन	महा प्रबंधक प्रभारी, बीएफयू	सहायक पीआईओ

प्राप्त आवेदनों पर उचित कार्रवाई करके संबंधित व्यक्ति/अभिकरण को उचित उत्तर भेजा जाता है। आवेदन दर्ज करने, प्रपत्र, आवेदन शुल्क, भुगतान तरीका आदि संबंधी विस्तृत कार्यविधि अपील अधिकारी के विवरणों के साथ हमारी बेबसाइट में प्रदर्शित की गई है।

[12] **समीक्षा:**

उपरोक्त नीति एवं दिशा-निर्देश संभाव्य रूप में लागू किए जाएंगे और नियमित अंतराल में इनकी समीक्षा की जाएगी और कार्यान्वयन के दौरान सीखे गए सबकों के आधार पर जब कभी आवश्यक हो नीति विवरण और दिशा-निर्देशों में यथोचित संशोधन किया जाएगा। यद्यपि इस तरह की समीक्षा छह महीने से पहले नहीं होगी।

****