

# नागरिक विशेषाधिकार / सिटिज़न्स चार्टर

v½ ifjdYi uk ,oa /; \$ oDr0;

## परिकल्पना

वर्तमान व्यवसाय के विस्तारण से एवं नये क्षेत्रों में प्रवेश के जरिए कंपनी के संचालनीय क्षितिज को बढ़ाना, ताकि ग्राहकों को बेहतर सेवाएं प्रदान की जा सकें एवं साथ ही संस्थान को विश्वव्यापी प्रतिस्पर्धात्मक बनाया जा सके।

## ध्येय

लौह एवं इस्पात उत्पादन एवं अन्य निर्माण कार्यों में निकसित व्यर्थ पदार्थों से अधिकाधिक रिकवरी करते हुए "व्यर्थ से अर्थ" उपार्जित करना ही एफएसएनएल का ध्येय है।

उच्च गुणवत्ता वाले कच्चे माल का उत्पादन कर इस्पात एवं संबंधित उद्योग जगत को प्रदान करना।

c½ 1Fkku }kjk l ákfnr dkjkckj dk fooj.k

इस्पात उद्योग में मुख्यतः दो प्रकार के स्कैप होते हैं:-

प्राथमिक स्कैप:-

प्राथमिक स्कैप अपेक्षाकृत शुद्ध एवं तकरीबन स्लैग से मुक्त होते हैं, जैसे मिल रिजेक्ट्स, टन्डिश स्कल, लैडल स्कल इत्यादि।

द्वितीयक/अनुपूर्वक स्कैप:-

द्वितीयक स्कैप में, स्लैग, अवशेष, मलबे, रिफ्रैक्टरी जैसी अशुद्धियां सम्मिश्रित होती हैं।

एफएसएनएल द्वारा इस्पात उद्योगों को एक व्यापक स्तर पर सेवाएं प्रदान की जाती हैं, जिनमें निम्न सेवाएं भी शामिल हैं:-

स्लैग हैंडलिंग

1. पिट खुदाई
2. वर्कड थ्रू स्लैग की ढुलाई
3. एलडी/ईएएफ स्लैग की कशिंग, ग्राईडिंग व स्क्रीनिंग

## धात्विक पुनर्प्राप्ती

ओपन हार्थ ग्रेड स्कैपों/एसएमएस ग्रेड स्कैपों की पुनर्प्राप्ती  
पुनर्निर्मित पिट स्कैप  
ब्लास्ट फर्नेस फाइन्स  
सिंटर प्लांट फाइन्स

## कशिंग के साथ एवं कशिंग के बिना स्क्रीनिंग

1. मिल स्केल (एलडी स्लैग)
2. कोक
3. ब्लास्ट फर्नेस अधिभार तथा वाणिज्यिक विक्रय हेतु स्लैग
4. अयस्क
5. सिंटर

## विविध मिल सेवाएं

1. गर्म धातु की कूलिंग एवं प्रक्रमण
2. सांचा(मोल्ड) को तोडना
3. स्पिल्स एवं स्कल्स को तोडना
4. स्कैप की कटाई
5. धात्विक बटनों का लान्सिंग एवं/अथवा तोडना
6. कच्चे माल का संग्रहण एवं डी-स्टाकिंग
7. रेल कार सहित विभिन्न क्लीन-अप स्कैपों की कटिंग
8. फ्लू-डस्ट, प्रेसिपिटेटर डस्ट एवं स्लड्ज की ढुलाई एवं डिस्पोजिंग
9. मिल रोलों की लान्सिंग एवं/अथवा ब्रेकिंग
10. रेल कार की सफाई
11. सांचा(मोल्ड) की स्टाकिंग एवं डी-स्टाकिंग
12. स्लैबों की स्कार्फिंग

स्कैप रिकवरी हेतु एफएसएनएल द्वारा निम्नलिखित प्रक्रिया अपनाई जाती है:—

## मानवीय प्रक्रिया

मानवीय प्रक्रिया में स्कैपों का बिनना, विशाल टुकड़ों की छिसलिंग, मानवीय छंटाई, आकारण(साईजिंग) एवं लोडिंग शामिल हैं।

## अर्द्ध-यांत्रिकीय पद्धति

स्कैप के आकारों के आधार पर, हाथ से अथवा चलित क्रेन या शॉवेल के जरिए पिकिंग एवं लोडिंग संचालन संपन्न किया जाता है।



2. बीएफ फाईन्स का प्रक्रमण एवं वैगन/ट्रक पर लोडिंग
3. इस्पात स्क्रेप की निकासी, प्रक्रमण एवं लोडिंग
4. मिल स्केल की स्क्रीनिंग एवं लोडिंग
5. वेयर स्क्रेप/स्ट्रक्चरल/कम्बल्ड एचआर शीट एवं प्लेट/हाई सिलिकॉन सेमी रोल्ड प्लेट की अनलोडिंग, प्रक्रमण तथा एसएमएस स्क्रैप यार्ड में इनके प्रेषण हेतु लोडिंग एवं ढुलाई।
6. प्रक्रमित स्क्रेप का एसएसव्हाई को ढुलाई।
7. एसएमएस-2 से टनडिश स्कल का वे-ब्रिज के जरिए एसएमएस-2 स्क्रेपयार्ड को ढुलाई।
8. एसएमएस-2 से टनडिश-बे से टनडिश स्कल का वे-ब्रिज के जरिए एसएसडी लान्सिंग यार्ड को ढुलाई।
9. 0-5 एमएम, 5-20 एमएम, 20-40/50 एमएम, 40-65 एमएम परिमाण के एलडी स्लैग की स्क्रीनिंग एवं क्रशिंग।
10. वर्कड-थ्रू स्लैग की लोडिंग एवं ढुलाई
11. बीओएफ स्लैग की डिगिंग एवं ढुलाई
12. एलडी स्लैग की ढुलाई
13. बेलेबल मटेरियल की लोडिंग एवं ढुलाई
14. बीएफ स्लैग पिट की डिगिंग
15. एसएमएस को प्रक्रमित स्क्रेप की ढुलाई
16. इन्गट मोल्ड एवं बॉटम स्टूल्स का प्रक्रमण
17. इस्पात लैडल स्कल का प्रक्रमण
18. लौह स्क्रेप का प्रक्रमण एवं लोडिंग

19. सी.आई रनर स्क्रेप हैन्डलिंग
20. स्टिकर इन्गट्स की रिलीसिंग
21. इन्गट बट्स का प्रक्रमण
22. लान्सिंग एवं बालिंग के जरिए थिंबल स्कल का प्रक्रमण
23. शाट प्लेट जैम्स का प्रक्रमण
24. लौह एवं इस्पात जोन से कंपनी के संचालन साईट तक स्क्रेप की लोडिंग एवं ढुलाई
25. मिल एवं कटिंग की हैन्डलिंग
26. बीएफ फाईन्स की ढुलाई
27. इन्गट, लैडल स्कल, पिट जैम्स की अनलोडिंग व प्रक्रमण तथा वैगनों पर री-लोडिंग
28. स्लैब/ब्लूमस की गैस-कटिंग
29. कोबल्स/रिजेक्टेड रेल्स, ब्लूमस एण्ड बिलट्स की आरएसएम व बीबीएम में गैसकटिंग एवं थलमार्ग से एसएमएस-2 को प्रेषण।
30. आरएसएम के कोबल यार्ड में रिजेक्टेड रेल्स की गैसकटिंग एवं डिस्पोज़ल स्टोर्स को प्रेषण।
31. एसबीएस में स्लैब की स्कार्फिंग
32. पिग आयरन की अनलोडिंग
33. पिग आयरन की लोडिंग
34. किसी भी शॉप से अप्रक्रमित स्लैग की लोडिंग एवं प्रोसेसिंग यार्ड तक ढुलाई
35. इन्गट/स्लैब/ब्लूमस की अनलोडिंग
36. इन्गट/स्लैब/ब्लूमस की लोडिंग

37. रेल्स की अनलोडिंग, स्टैकिंग व सोर्टिंग
38. वैगन/ट्रक पर रेल्स की लोडिंग, स्टैकिंग एवं एडजस्टमेंट
39. एसिड स्लज की हैंडलिंग, उदासीकरण एवं डिस्पोसल
40. हल्के स्कैप, जैसे पतले रॉड, जीआई शीट्स, ड्रम, हल्की प्लेट आदि की अनलोडिंग/बेलिंग मशीन के जरिए बेलिंग/लोडिंग व थलमार्ग से ढुलाई।
41. विभिन्न वर्ग में दोषपूर्ण/अस्वीकृत ब्रिक्स की सोर्टिंग, रेकवरी एवं ढुलाई
42. कोक ओवन से कोक ब्रीज़ की ढुलाई एवं अनलोडिंग
43. सिंटर प्लांट को मिल स्केल की ढुलाई
44. +5–20 एमएम इस्पात स्कैप में एफई कंटेंट का एनरिचमेंट
45. ब्लास्ट फर्नेस के आपातकालीन कोक यार्ड में हार्ड कोक शिफ्टिंग
46. एसएमएस स्लैग यार्ड से स्लैग डिस्पोसल
47. कोल्ड रोलिंग मिल्स से स्कैप, सेकन्ड्रीस एवं पप कॉइल्स रिमूवल
48. मक एण्ड डेब्रिस की लोडिंग एवं ढुलाई
49. लाईम डस्ट की ढुलाई
50. लौह एवं इस्पात स्कैप का संग्रहण
51. टनडिश स्कल का प्रक्रमण
52. सिंटर ग्रेड स्कैप की रेकवरी, प्रक्रमण एवं ढुलाई
53. बीओएफ स्लैग पिट क्लीनिंग
54. स्लज ढुलाई

55. आंतरिक उपभोग/बाह्य विक्रय हेतु मिल स्कैप का संग्रहण, प्रक्रमण एवं ढुलाई
56. सी.आई स्कैप/पीसीएम जैम/रनर्स का:—
  - अ) विक्रय पर ग्राहकों के वाहनों पर संग्रहण, प्रक्रमण एवं लोडिंग
  - ब) एसएमएस स्कैप पिट में संग्रहण, प्रक्रमण, लोडिंग, ढुलाई एवं अनलोडिंग
57. विक्रय पर ग्राहकों के वाहन पर पीसीएम मक व फाईन्स का संग्रहण, प्रक्रमण एवं लोडिंग
58. स्लैग यार्ड से एसएमएस स्लैग की डिगिंग, लोडिंग, ढुलाई एवं स्कल ब्रेकर यार्ड में अनलोडिंग।
59. ईएएफ गर्म स्लैग की लोडिंग एवं ढुलाई
60. ईएएफ स्लैग(0—5 एमएम) की ग्राईडिंग
61. टनडिश, लैडल व लांडर स्कल का संग्रहण तथा ढुलाई, बालिंग के जरिए सफाई
62. 8 एमटी से अधिक टनडिश की सफाई व लोडिंग
63. टिप्पर/वैगनों पर ग्रेनुलेटेड बीएफ स्लैग की लोडिंग
64. संयंत्र के भीतर ग्रेनुलेटेड बीएफ स्लैग का रेलवे साईडिंग/स्लैग ड्रपिंग को लोडिंग व ढुलाई।
65. ड्राई पिट से अनग्रेनुलेटेड बीएफ स्लैग की हॉलिंग
66. बीएफ स्लैग पिट, कैस्ट हाउस, एलआरएस व पीसीएम से लौह स्कैप की हैंडलिंग व रेकवरी।

**b/1 fjonuk fuokj.k i fdz k , oa vflkxE; rk**

निश्चित कालावधि में जन शिकायतों के निराकरण हेतु एफएसएनएल में त्रि-चरणीय परिवेदना निवारण प्रक्रिया प्रतिपादन किया गया है।

जन साधारण के सुगम उपयोग हेतु इकाइयों/निगमन कार्यालय के स्वागत कक्ष में शिकायत पेटियां रखी गई हैं। ऐसे प्राप्त जन शिकायतों को प्रत्येक शुक्रवार को इस कार्य हेतु नामांकित जन शिकायत अधिकारी की उपस्थिति में f'kdk; r jftLVj में प्रविष्ट किया जाता है।

i fke pj.k में एक ग्राहक/नागरिक को कोई शिकायत होने पर, इस कार्य हेतु नामांकित जन शिकायत अधिकारी से मुलाकात का उसे अवसर प्रदान किया जाता है, जो उसकी शिकायत को ध्यान से सुनकर, आवश्यकतानुसार जांच कर, शिकायत की सुनवाई के तीन दिनों के भीतर अपना मौखिक जवाब शिकायतकर्ता को प्रदान करता है।

ijrh; pj.k में, यदि शिकायतकर्ता प्रथम चरण में शिकायत अधिकारी के जवाब से संतुष्ट नहीं है, अथवा यदि उसे तीन कार्यदिवसों के भीतर कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है, या जन शिकायत अधिकारी द्वारा प्रथम चरण में उसकी शिकायत का संतोषप्रद निराकरण नहीं किया जाता है, ऐसी स्थिति में शिकायतकर्ता को इकाई में इकाई प्रमुख एवं निगमन कार्यालय में संचालन विभाग प्रमुख से मिलने का अवसर प्रदान किया जाता है, जो शिकायत को ध्यानपूर्वक सुनता है, संबंधित व्यक्ति से जानकारी हासिल करता है तथा शिकायत पर अपना निर्णय प्रदान करता है, अथवा शिकायतकर्ता को जवाब प्रेषित करता है।

rrh; pj.k में, यदि ग्राहक/नागरिक द्वितीय चरण के परिणाम से संतुष्ट नहीं है, तो उसे निगमन कार्यालय में मुख्य महाप्रबंधक से मुलाकात करने का अवसर प्राप्त है, जो उसकी शिकायत को ध्यानपूर्वक सुनता है, उसकी विवेचना करता है एवं उसका निराकरण करता है।

यदि ग्राहक/नागरिक प्रथम, द्वितीय एवं तृतीय चरणों के परिणामों से संतुष्ट नहीं होता है, तो वह dā uh ds i cāk fun'kd dks एक अपील पेश कर सकता है, जो उपरोक्त तीनों चरणों में की गई कार्यवाहियों का पुनर्विलोकन करता है, शिकायत की विवेचना करता है तथा अपील प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर संबंधित शिकायतकर्ता को अपने निर्णय से अवगत कराता है।

2. सतर्कता प्रकरणों से संबंधित शिकायतों के लिए कंपनी के मुख्य सतर्कता अधिकारी से निम्नलिखित पते पर संपर्क किया जा सकता है:-

संपर्क पता  
मुख्य सतर्कता अधिकारी  
फ़ेरो स्कैप निगम लिमिटेड,  
द्वारा: एमएसटीसी लिमिटेड,  
225-सी, आचार्य जे.सी.बोस रोड,  
कोलकाता।

दूरभाष/फ़ैक्स नं. 033-22902390

[Q%ukxfj dks@xtgdka | s vi \\$kk, a](mailto:Q%ukxfj dks@xtgdka | s vi $kk, a)

सहज सेवा निष्पादन हेतु ग्राहकों/नागरिकों से सहयोग/समन्वयन वांछित है।