



सीटिजन चार्टर  
ब्रुकलैंड कम्पाउंड,  
लोअर न्यू कॉलोनी,  
शिलांग -793 003, मेघालय, भारत।

नीपको वेबसाइट: [www.neepco.co.in](http://www.neepco.co.in)

फोन नंबर: 0364-2222936 / 0364-2224582 (रिसेप्शन)

फैक्स नंबर: 0364-2222936

## 1. संगठन के बारे में

नॉर्थ ईस्टर्न इलेक्ट्रिक पावर कॉर्पोरेशन लिमिटेड (नीपको), एक मिनीरत्न श्रेणी- I, अनुसूची "ए" विद्युत मंत्रालय के तहत भारत सरकार का उपक्रम है जिसे 2 अप्रैल, 1976 को देश के पूर्वोत्तर क्षेत्र में बिजली स्टेशनों का योजना, जांच, डिजाइन, निर्माण, संचालन और रखरखाव करने के लिए स्थापित की गई थी। नीपको की स्थापित क्षमता 1457 मेगावाट है जो पूर्वोत्तर क्षेत्र की कुल स्थापित क्षमता का 33.62% है। नीपको की अधिकृत शेयर पूंजी 5,000.00 करोड़ रुपये है और 31 मार्च 2019 तक इसकी कुल संपत्ति 6314.00 करोड़ रुपये है।

मेघालय, शिलांग में स्थापित नीपको के कॉर्पोरेट कार्यालय, मुख्यालय को निम्नलिखित प्रमाणपत्रों के माध्यम से निम्नवत मान्यता दी गई है:

क) आईएसओ: 9001: 2015 (गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली)

बी) आईएसओ: 14001: 2015 (पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली)

स) आईएसओ: 45001: 2018 (व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली)

गुवाहाटी में डिजाइन और इंजीनियरिंग कार्यालय सहित 6 (छह) परिचालन संयंत्रों के लिए भी इसी तरह का प्रमाणन प्राप्त हुआ है

## 2. विजन

एक मजबूत पर्यावरणीय विवेक के साथ देश की एक अग्रणी एकीकृत इलेक्ट्रिक पावर कंपनी बनना।

## 3. मिशन

देश के बिजली क्षमता का दोहन करने के लिए, पारंपरिक और गैर-पारंपरिक स्रोतों से, पर्यावरण पर न्यूनतम प्रभाव डालते हुए एक एकीकृत दृष्टिकोण के माध्यम से विद्युत परियोजनाओं का अन्वेषण, योजना, डिजाइन, निर्माण, संचालन के सभी पहलुओं को आत्मसात करते हुए बिजली उत्पादन परियोजनाओं के नियोजित विकास और रखरखाव करना जिससे कि राष्ट्र के समग्र विकास को प्रोन्नत किया जा सके।

वर्तमान में निगम का मुख्य व्यवसाय देश के भीतर ही अपने बिजली संयंत्र से उत्पन्न बिजली का व्यापार करना है, पर विदेश मंत्रालय (भारत सरकार) के आवश्यक समर्थन के साथ विदेश में व्यापार करने के लिए अपने दरवाजे खुले रखें हैं।

#### 4. निगमित उद्देश्य

- विद्युत शक्ति का विकास।
- विनिर्माण, व्यापार और अन्य व्यवसाय।
- अनुसंधान एवं विकास और परामर्श सेवाएं।
- सहायक/ संयुक्त उद्यम को प्रोन्नत, समन्वय और नियंत्रण ।

#### 5. हमारी गतिविधियाँ

- विद्युत शक्ति का उत्पादन।
- बिजली संयंत्रों का सर्वेक्षण, अनवेषण, योजना, डिजाइन, निर्माण, संचालन और रखरखाव।
- कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी (CSR) के तहत सामुदायिक और पर्यावरण के प्रति अपनी जिम्मेदारी को पूरा करना।
- न्यूनतम पारिस्थितिक गतिरोध, न्यूनतम पर्यावरणीय विघटन और न्यूनतम सामाजिक बाधा के साथ सतत विकास।
- कॉर्पोरेट प्रशासन की सर्वोत्तम दायित्वों का पालन।
- हितधारकों के लिए संपूर्ण रूप से जवाबदेह।

#### 6. हमारी नीतिगत ढांचा :

नीपको लिमिटेड अपनी गतिविधियों को निष्पादित करने के लिए निम्नलिखित वैधानिक और नियामक नियमों का पालन करने के लिए जिम्मेदार है :

- विद्युत अधिनियम, 2003
- जल विद्युत नीति, (भारत सरकार) विद्युत मंत्रालय 2008
- कंपनी अधिनियम, 2013
- पुनर्स्थापन और पुनर्वास पर राष्ट्रीय नीति 2003 – (एनपीआरआर)
- भारतीय विद्युत ग्रिड काड (आईईजीसी) सहित केंद्रीय विद्युत नियामक आयोग (सीईआरसी) विनियम
- पूर्वोत्तर क्षेत्रीय भार वितरण केंद्र द्वारा जारी दिशानिर्देश (एनईआरएलडीसी)
- राष्ट्रीय पुनर्स्थापन और पुनर्वास नीति 2007
- राष्ट्रीय पुनर्वास नीति 2008
- भूमि अधिग्रहण, पुनर्स्थापन और पुनर्वास 2013 अधिनियम (एलएआरआर)

- संबंधित राज्य सरकार की पुनर्स्थापन और पुनर्वास नीति।
- लोक उद्यम विभाग और केंद्रीय सतर्कता आयोग आदि द्वारा जारी दिशानिर्देश।
- विद्युत मंत्रालय, भारत सरकार के अन्य लागू नीति परिपत्र।

#### 7. मानव संसाधन :

- एक अभिन्न रूप में नीपको के कर्मचारी को केंद्रित करते हुए नीतिगत तौर पर आंतरिक और बाहरी दोनों ही तरह के सेमिनार, कार्यशालाओं और प्रशिक्षण कार्यक्रमों के माध्यम से ज्ञान उन्नयन और विकास पर जोर देता है।
- निगम की जनशक्ति अप्रैल 30) 2033, है। (को 2019

#### 8. प्रतिबद्धता :

- गुणवत्तापूर्ण बिजली उत्पादन में उत्कृष्टता को बढ़ावा देना।
- गुणवत्ता मानक बनाए रखना।
- पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली बनाए रखना।
- प्राकृतिक संसाधनों के इष्टतम उपयोग और सतत विकास को बढ़ावा देना।
- प्रशिक्षण के माध्यम से मानव संसाधन का विकास करना।
- परियोजना के विकास के लिए अनुकूलतम अवधि सुनिश्चित करना और प्रकृति के साथ सामंजस्य बनाए रखना।
- सामाजिक रूप से जिम्मेदार कॉर्पोरेट नागरिक।
- उत्पादकता में सुधार के लिए अनुसंधान एवं विकास के माध्यम से बिजली क्षेत्रों के नवीनतम प्रौद्योगिकी को समाविष्ट करना ।
- गुणवत्ता नीति और नागरिक चार्टर में पारदर्शिता बनाए रखना करें।
- ग्राहकों की आवश्यकताओं और नियामक व वैधानिक आवश्यकताओं को कार्यान्वित करने पर जोर देना।
- सेवा गुणवत्ता के उद्देश्य और शिकायतों से निपटने के उद्देश्य के क्रियान्वयन को सुनिश्चित करना।

#### 9. नीपको के सीटिजन चार्टर का उद्देश्य :

सीटिजन चार्टर के महत्वपूर्ण उद्देश्यों को संक्षेप में निम्नलिखित रूप से उल्लेखित किया गया है:

- प्रक्रियाओं और सेवाओं को बेहतर बनाने में सक्षम पद्धति को अपनाते हुए अपने सभी

कार्य में सिटीजन के मौलिक आवश्यकताओं को सुनिश्चित करना है।

- प्रभावी नागरिक संचार चैनल सुनिश्चित करना।
- नीपको की वेब साइट यानी [www.neepco.co.in](http://www.neepco.co.in) पर सिटीजन चार्टर को उपलब्ध करके अपने व्यावसायिक कार्यों की पारदर्शिता और स्पष्टता को दर्शाना।
- सुरक्षित अनुभूति प्रदान करते हुए नागरिकों के लिए खुशी की दिशा में काम करना और इस संबंध में सेवाओं का लाभ उठाने के लिए शिकायत निवारण, शिकायत उन्मोलन आदि प्रक्रिया उपलब्ध करना।

## 10. कॉर्पोरेट की सामाजिक दायित्व :

### नीपको सीएसआर नीति: प्रतिबद्ध स्थायी दायित्व

नीपको दृढ़तापूर्वक इस बात में विश्वास करता है कि वह अपने आसपास के क्षेत्र में स्थित समुदाय को परियोजना / कार्यालय क्षेत्र की विकास गाथा में महत्वपूर्ण भागीदार / हितधारकारी बनाए रखे। अच्छे पड़ोसियों के रूप में और क्षेत्र की सांस्कृतिक विविधता को देखते हुए, निगम अपनी सभी क्रियाकलापों को बड़े ही संवेदनशीलता से कार्यान्वित करता है और इस क्षेत्र में गुणवत्ता और मानक पैमानों के संदर्भ में, हमारे सीएसआर गतिविधियाँ को प्रभावशाली और तर्कसंगत बनाने का प्रयास करता है।

### **नीपको का सीएसआर मिशन**

- समाज और पर्यावरण के प्रतिजागरूक रहते हुए मानवीय मूल्यों के पोषण के लिए एक जिम्मेदार कॉर्पोरेट इकाई होना।

### **नीपको का सीएसआर विज़न**

- जिस पृथ्वी तथा समुदाय में हम रहते हैं उस पर विकास से सतत प्रभाव डालना।

**कंपनी अधिनियम 2013 की अनुसूची VII के अनुरूप सीएसआर और सतत विकास के उद्देश्य तथा महत्वपूर्ण गतिविधियों का क्षेत्र :**

- भूख, गरीबी और कुपोषण का उन्मूलन, निवारक स्वास्थ्य देखभाल तथा स्वच्छता को बढ़ावा देना और सुरक्षित पेयजल उपलब्ध कराना।
- विशेष रूप से बच्चों, महिलाओं, बुजुर्गों/दिव्यांगों , के बीच व्यावसायिक शिक्षा तथा रोजगार बढ़ाने सहित शिक्षा को बढ़ावा देना और आजीविका बढ़ाने वाली गतिविधियाँ चलाना।

- लैंगिक समानता को बढ़ावा देना, महिलाओं को सशक्त बनाना, महिलाओं और अनाथों के लिए घर और छात्रावास बनाना ;वरिष्ठ नागरिकों के लिए वृद्धाश्रम, डे केयर सेंटर और ऐसी अन्य सुविधाएं स्थापित करना एवं सामाजिक और आर्थिक रूप से पिछड़े समूहों द्वारा सामना की जा रही असमानताओं को कम करने के उपाय करना।
- पर्यावरणीय स्थिरता, पारिस्थितिक संतुलन सुनिश्चित करना,वनस्पतियों और जीवों की सुरक्षा, पशु कल्याण, कृषि वानिकी,प्राकृतिक संसाधनों का संरक्षण और मिट्टी, हवा और पानी की गुणवत्ता बनाए रखना।
- ऐतिहासिक महत्व के इमारतों एवं स्थलों तथा कलाकृतियों पुनरुद्धारण कार्य- सहित राष्ट्रीय धरोहरों, कला और संस्कृति का संरक्षण ; सार्वजनिक पुस्तकालयों की स्थापना; पारंपरिक कला तथा हस्तशिल्प का प्रचारप्रसार- और विकास करना।
- सशस्त्र बलों के बुजुर्गों, युद्ध विधवाओं और उनके आश्रित के लिए लाभकारी उपाय।
- ग्रामीण खेल, राष्ट्रीय स्तर पर मान्यता प्राप्त खेल, पैरालिम्पिक्स खेल और ओलंपिक खेलों को बढ़ावा देने के लिए प्रशिक्षण।
- प्रधानमंत्री राष्ट्रीय राहत कोष या केंद्र सरकार द्वारा सामाजिकआर्थिक विकास- के अन्य स्थापित राहत कोष और अनुसूचित जातियों, अनुसूचित जनजातियों, अन्य पिछड़े वर्गों, अल्पसंख्यकों और महिलाओं के कल्याणकारी कोष में योगदान।
- केंद्र सरकार द्वारा अनुमोदित शैक्षणिक संस्थानों में प्रौद्योगिकी इन्क्यूबेटरों के लिए योगदान या धन प्रदान करना।
- ग्रामीण विकास योजनाएं :
  - स्लम क्षेत्र का विकास: स्लम क्षेत्र का अर्थ है कि केंद्र सरकार या किसी राज्य सरकार या किसी सक्षम प्राधिकारी द्वारा यथासमय कानूनी रूप से घोषित ऐसे किसी भी क्षेत्र से है।

| प्रशासनिक ढाँचा   | शामिल किए गए हितधारी   |
|---|--|
| सीएसआर एण्ड एस प्रशासनिक ढाँचा  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• गाँव बूढ़ा</li> <li>• एसएम / जेडपीएम</li> </ul>   |
| सीएसआर एण्ड एस का चुनाव- स्थानीय गाँव बूढ़ा, गैर सरकारी संगठन,सिविल सोसायटी,एकेडेमिया,एसएम / जेडपीएम के सलाह से | <ul style="list-style-type: none"> <li>• भूमि मालिक संघ</li> <li>• प्रशासनिक प्राधिकरण</li> <li>• गैर सरकारी संगठन / सिविल सोसायटी</li> <li>• एकेडेमिया</li> </ul> |
| परियोजना प्रमुख - कार्य स्थलीय सीएसआर   | <p><b>चयन के लिए मानदंड:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• स्थानीय क्षेत्र में सीएसआर</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
| <p>एण्ड एस समिति द्वारा सहायता प्रदत्त</p> <p>प्रस्ताव की समीक्षा, बजटीय प्रावधान, वित्तीय सहमति और मुख्यालय को अग्रेषित करना</p> <p>मुख्यालय के सीएसआर एण्ड एस नोडल अधिकारी - सीएसआर एण्ड एस स्थायी समिति द्वारा सहायता प्रदत्त</p> <p>नीति और बजट अनुसार सीएसआर एण्ड एस स्थायी समिति प्रस्ताव की समीक्षा करता है।</p> <p>सीएसआर एण्ड एस पर बोर्ड स्तरीय समिति</p> <p>बोर्ड स्तरीय समिति सरकार के मद और सामाज की आवश्यकताओं के अनुसार आरंभित तौर पर सीएसआर एण्ड एस गतिविधियों पर विस्तृत रूप में विचार-विमर्श करता है तथा बोर्ड की स्वीकृति के लिए संस्तुत करता है।</p> <p>निदेशक मंडल</p> <p>निदेशक मंडल सीएसआर एण्ड एस गतिविधियों को अनुमोदित करता है तथा संबंधित परियोजना प्रमुख/विभागाध्यक्ष को कार्यान्वयन के लिए सूचित करता है।</p> | <p>गतिविधियों के लिए प्राथमिकता</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ऐसी गतिविधियाँ जो केवल कंपनी के कर्मचारियों और उनके परिवारों को लाभान्वित करती हैं, उन्हें सीएसआर गतिविधियाँ नहीं माना जाएगा।</li> <li>• दीर्घावधि तथा प्रभावी परियोजनाओं पर ध्यान केंद्रित किया जाएगा।</li> <li>• एक समायिम परोपकारी क्रियाकलाप जैसे मैराथन/धर्मार्थ योगदान/ विज्ञापन/ टीवी कार्यक्रम में प्रायोजन आदि से संबंधित तदर्थ गतिविधियों को सीएसआर व्यय के हिस्से के रूप में नहीं गिना जाएगा।</li> <li>• किसी भी राजनीतिक दल को प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से दिए गए किसी भी राशि को सीएसआर गतिविधि के रूप में नहीं माना जाएगा।</li> <li>• गतिविधि, स्थल, बजट और अन्य संसाधनों के चयन के संबंध में निर्णय केवल निदेशक मंडल के विवेकाधीन होगा।</li> </ul> |
|--|---|

|   |  |
|---|--|
| <p><b>निगरानी और मूल्यांकन</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• परियोजना प्रमुख</li> <li>• नोडल अधिकारी</li> <li>• निदेशक और सीएमडी</li> <li>• निदेशक मंडल</li> <li>• बाह्य निकाय- प्रभाव आंकलन सहित ओकेडीआईएससीडी, गुवाहाटी</li> </ul> | <p><b>रिपोर्ट :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• सीएसआर और सतत गतिविधियों की परियोजनावार वार्षिक रिपोर्ट।</li> <li>• निगम की व्यापक वार्षिक रिपोर्ट</li> <li>• नीपको वेबसाइट पर रिपोर्ट, होर्डिंग लगाना / प्रिंट / इलेक्ट्रॉनिक मीडिया पर प्रेस रिलीज।</li> <li>• नीपको की वार्षिक रिपोर्ट में सीएसआर और सतत गतिविधियाँ</li> </ul> |
|---|--|

## 11. शिकायत नीति और प्रक्रिया :

### उद्देश्य :

शिकायत निवारण तंत्र तीन स्तरीय है। निगम के हित में कोशिश यह की जाती है कि शिकायत को जल्द से जल्द और उसके उजागर होने में मूल स्थान पर ही निपटाया किया जाए।

### 11.1 शिकायत निवारण तंत्र :

11.1 क. बाह्य हितधारकों / लाभार्थियों के लिए शिकायत निवारण : किसी प्रतिबद्धता या सेवा की पूर्ति न होने की स्थिति में तालिका- II में उल्लिखित अनुसार, हितधारकों को संबंधित कार्यालय प्रमुख के पास लिखित रूप में अपनी संबंधित शिकायतें प्रस्तुत करने का अधिकार है। संबंधित कार्यालय प्रमुख, हितधारक से शिकायत प्राप्त होने के एक महीने के भीतर जवाब देंगे। हितधारकों से यह अपेक्षा की जाती है कि शिकायत की विस्तृत जांच के लिए आवश्यक सभी सहायक दस्तावेजों के साथ लिखित रूप में अपनी याचिका प्रस्तुत करें। शिकायत को केंद्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन भी प्रस्तुत किया जा सकता है, जिसका लिंक नीपको वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है।

11.1 ख. कर्मचारियों के लिए शिकायत निवारण :

**पैमाना और परिधि**

शिकायत का अर्थ होगा किसी कर्मचारी द्वारा लिखित रूप में या शब्दशः लेकिन रिकॉर्ड किया गया, मुआवजा (मजदूरी, भुगतान, वृद्धि, बकाया की वसूली); काम करने की स्थिति (सुरक्षा, खतरे); छुट्टी, यात्रा रियायत छोड़ो; सुविधाएं (तिमाही का आवंटन, चिकित्सा सुविधा, एंटाइटेल्मेंट); कार्य की प्रकृति (कार्य आवंटन); पदोन्नति (सुपर सेशन, एक्टिंग प्रमोशन, वेतन नियतन, वरिष्ठता) और सेवा संबंधी मामले (स्थानांतरण, सेवा की निरंतरता, सेवानिवृत्ति, जन्म तिथि, आयु) पर निगम में यथालागू नियम/प्रक्रिया में तहत काम से संतुष्ट न होने के स्थिति में दिए गए प्रतिवेदन से है ।

11.1 ग. कर्मचारी शिकायत निवारक पद्धति :

| चरण -1                                |  |                               |                             |   |
|---------------------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------|---|
|                                       | शिकायत का माध्यम                                 | प्राधिकारी                    | उत्तर देना (दिनों के भीतर)  | अभियुक्तियाँ  |
| असंतुष्ट कर्मचारी                     | मौखिक रूप भी (रिकॉर्ड और हस्ताक्षरित किया जाएगा) | नियुत्रण अधिकारी              | 07 दिन                      | शिकायत की प्रस्तुति   |
| यदि कर्मचारी उत्तर से संतुष्ट नहीं है | फॉर्म -I में शिकायत प्रस्तुत की जा सकती है       | संबंधित विभाग के विभागाध्यक्ष | 15 दिन                      | फॉर्म-I को उस तारीख के 10 दिनों के भीतर प्रस्तुत किया जाना है जिस दिन वास्तविक शिकायत उजागर हुई थी।                                   |
|                                       |  |                               | 07 दिन और बढ़ाया जा सकता है | यदि 15 दिनों के भीतर उत्तर नहीं दिया जा सकता है, तो देरी का कारण दर्ज किया जाना चाहिए और विभागाध्यक्ष इसे 7 और दिनों तक बढ़ा सकता है। |
|                                       |  |                               |                             | शिकायतों को पंजीकृत किया जाएगा और शिकायत संख्या कर्मचारी को जारी की जाएगी।  |

| चरण - II  |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
|   | शिकायत का माध्यम                            | प्राधिकारी  | उत्तर देना (दिनों के भीतर)                 | अभियुक्तियाँ   |
| यदि विभागाध्यक्ष के उतर से कर्मचारी संतुष्ट नहीं है | फॉर्म -II में शिकायत प्रस्तुत की जा सकती है | शिकायत निवारक समिति (परियोजना प्रमुख के प्रतिनिधि वरि.प्रबंधक के पद से नीचे का नहीं, नियंत्रण अधिकारी / विभागाध्यक्ष, वरि. प्रबंधक(मा.सं.) / प्रबंधक (मा.सं.) सदस्य के रूप में संयोजक और वित्त व लेखा से 1 प्रतिनिधि। | फॉर्म- II की प्राप्ति की तारीख से 3 सप्ताह | शिकायत निवारण समिति मामले की जाँच करेगी और प्रबंधन को सिफारिश प्रस्तुत करेगी।      |
|   |   |   | 15 दिन और बढ़ाया जा सकता है                | समिति के अध्यक्ष कर्मचारी को जवाब देने के लिए समय को और 15 दिनों तक बढ़ा सकते हैं। |

| चरण - III  |  |   |                                      |   |
|--|--|---|--------------------------------------|---|
|  | शिकायत का माध्यम                             | प्राधिकारी  | उत्तर देना (दिनों के भीतर)           | अभियुक्तियाँ  |
| यदि शिकायत निवारक समिति के उतर से कर्मचारी संतुष्ट नहीं है | फॉर्म -III में शिकायत प्रस्तुत की जा सकती है | शीर्ष शिकायत निवारण समिति (कार्यात्मक निदेशकों में से एक अध्यक्ष के रूप में, ईडी (एचआर) या एचओडी / नियंत्रक अधिकारी, वरि. प्रबंधक के पद से नीचे का नहीं और कॉर्पोरेट के एचओडी है।       | शिकायत की प्राप्ति की तारीख से 2 माह | शीर्ष शिकायत निवारण समिति फॉर्म -III की प्राप्ति की तारीख से 2 महीने के भीतर प्रबंधन को अपनी सिफारिशें प्रस्तुत करेगी |
|  |  | औ.सं.व प्रशा. संयोजक होंगे और सीएमडी के अनुमोदन के बाद अधिसूचित किए जाएंगे। शीर्ष शिकायत निवारण समिति किसी को भी सदस्य के रूप में ले सकती है ताकि उससे विशेषज्ञ राय /विचार लिया जा सके। | 20 दिन                               | सिफारिशों का विश्लेषण करने के बाद प्रबंधन अपना निर्णय 20 दिनों के भीतर सूचित करेगा।                                   |
| अपील   |  |   |                                      |   |
|  |  | प्राधिकारी  | उत्तर( दिन के भीतर)                  | अभियुक्तियाँ  |

|   |        |        |  |
|---|--------|--------|--|
| यदि अपीलीय शिकायत निवारक समिति के उत्तर से कर्मचारी संतुष्ट नहीं है | सीएमडी | 30 दिन | यदि असंतुष्ट कर्मचारी अपीलीय शिकायत निवारण समिति के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो उसे सीएमडी के पास अपील का अधिकार होगा। |
|   |        |        | सीएमडी, कर्मचारियों की अपील के 30 (तीस) दिनों के भीतर अपने अंतिम निर्णय से सूचित संचार करेगा                             |

## 12. हितधारकों और लाभार्थियों की सूची

### 12.1. हितधारक :

- (i) विद्युत मंत्रालय, भारत सरकार (एमओपी)
- (ii) सार्वजनिक उद्यम विभाग (डीपीई), भारी उद्योग मंत्रालय, भारत सरकार
- (iii) पर्यावरण और वन मंत्रालय, भारत सरकार (एमओईएफ)
- (iv) केंद्रीय विद्युत प्राधिकरण (सीईए)
- (v) केंद्रीय जल आयोग (सीडब्ल्यूसी)
- (vi) अरुणाचल प्रदेश, असम, मणिपुर, मेघालय सरकार, मिजोरम, नागालैंड और त्रिपुरा।
- (vii) विदेश मंत्रालय, भारत सरकार।
- (viii) पूर्वोत्तर क्षेत्रीय भार प्रेषण केंद्र (एनईआरएलडीसी)
- (ix) पूर्वोत्तर क्षेत्रीय विद्युत समिति (एनईआरपीसी)
- (x) पावर ग्रिड कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लि.
- (xi) ठेकेदार, विक्रेता / आपूर्तिकर्ता
- (xii) वित्तीय संस्थान जैसे विश्व बैंक, पावर फाइनेंस कॉर्पोरेशन, रूरल इलेक्ट्रिफिकेशन कॉर्पोरेशन, अन्य राष्ट्रीयकृत और अनुसूचित बैंक आदि।
- (xiii) परियोजना प्रभावित परिवार (पीएएफ)
- (xiv) नीपको के कर्मचारी।

### 12.2 लाभार्थी: नीपको लिमिटेड, पूर्वोत्तर क्षेत्र के राज्यों को बिजली की आपूर्ति करता है।

इसके ग्राहक निम्नलिखित हैं :

- (i) असम राज्य विद्युत बोर्ड

- (ii) विद्युत विभाग, अरुणाचल प्रदेश सरकार
- (iii) विद्युत विभाग, नागालैंड सरकार
- (iv) विद्युत विभाग, मणिपुर सरकार
- (v) मेघालय ऊर्जा निगम लि.
- (vi) बिजली और बिजली विभाग, मिज़ोरम सरकार
- (vii) त्रिपुरा राज्य विद्युत निगम लि.

13. हितधारकों और लाभार्थियों को प्रदान की जाने वाली सेवाएँ :

शारणी-1

| क्र. सं. | सेवा   | हितधारक          | सेवाओं के लिए जिम्मेदार अधिकारी   | मानक / मानदंड   |
|----------|--|------------------|---|---|
| 1.       | सीईआरसी द्वारा अनुमोदित टैरिफ पर एमओपी, भारत सरकार के आवंटन अनुसार बिजली की बिक्री | लाभार्थी राज्यों | कार्यपालक निदेशक (वाणिज्यिक), नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय, शिलांग, संपर्क नंबर 0364 - 2505879<br>फैक्स: 0364 -2225035<br>ईमेल आईडी: neepcocommercial@gmail.com | एनईआरएलडीसी द्वारा तय परिगणना के आधार पर, और पीपीए पर हस्ताक्षर किए गए तथा गैस की उपलब्धता के अनुसार लाभार्थियों को आवंटन । |
| 2.       | जल विद्युत स्टेशनों से गृह राज्य/राज्यों को मुफ्त बिजली उपलब्ध कराना।              | राज्य सरकार      | कार्यपालक निदेशक (वाणिज्यिक), नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय, शिलांग, संपर्क नंबर 0364 - 2505879<br>फैक्स: 0364 -2225035<br>ईमेल आईडी: neepcocommercial@gmail.com | भारत सरकार की नीति के अनुसार  |
| 3.       | बिजली उत्पादन  | एनईआरएल          | कार्यपालक निदेशक (ओ   | जलाशय स्तर और मशीनों  |

|    |  |  |   |  |
|----|--|--|---|--|
|    | स्टेशनों (एजीबीपी, एजीटपी, डेप, खेप, खांडोंग एचईपी, कापिली एचईपी स्टेज-II, रेप) के लिए अग्रिम तौर पर 24 घंटे पहले प्रत्याशित ऊर्जा के साथ घोषित क्षमता (मेगावाटा) का प्रस्तुतिकरण, | डीसी                                     | एण्ड एम), नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय, शिलांग, संपर्क नंबर 0364-2226707<br>फैक्स: 0364- 2221789<br>ईमेल आईडी: neepco.edonm@gmail.com                           | की उपलब्धता अनुसार   |
| 4. | बिजली की बिक्री से संबंधित बकाया के बारे में संबद्ध लाभार्थी को बिल देना   | लाभार्थी राज्य, एनईआरएल डीसी, एनईआरपी सी | कार्यपालक निदेशक (वाणिज्यिक), नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय, शिलांग, संपर्क नंबर 0364 - 2505879<br>फैक्स: 0364 -2225035<br>ईमेल आईडी: neepcocommercial@gmail.com | एनईआरपीसी से आरईए (क्षेत्रीय ऊर्जा खाता) डाउनलोड करने और ओआईएल इंडिया लिमिटेड, असम गैस कंपनी लिमिटेड तथा गेल से ईंधन गैस आपूर्ति बिल प्राप्त करने पर 2 कार्य दिवसों के भीतर लाभार्थियों का बिल तैयार किए जाते हैं। |
| 5. | संबंधित मंत्रालयों को परियोजनाओं की प्रगति रिपोर्ट समय पर प्रस्तुत करना  | विद्युत मंत्रालय                         | कार्यपालक निदेशक (सीपीएम), नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय, शिलांग, संपर्क नंबर 0364 - 2224911<br>फैक्स: 0364 -2224911<br>ईमेल आईडी: malcolmdroy@yahoo.co.in       | तिमाही आधार पर   |

|    |  |  |   |  |
|----|--|--|---|--|
| 6. | यथा संभव यदि सुनिश्चित करना कि हमारी गतिविधियों से परियोजना प्रभावित व्यक्तियों (पीएपी) के उत्तरजीविता और जीवन स्तर के गुणवत्ताओं को कोई खतरा नहीं है। | परियोजना प्रभावित परिवार                             | महाप्रबंधक (पर्यावरण और आरआर स्कंध), नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय, शिलांग, संपर्क सं 0364-2504317 /2308398<br>ईमेल आईडी: neepcoplanning@yahoo.co.in       | राष्ट्रीय आर एंड आर नीति 2007, एनपीआरआर नीति 2003, एलएआरआर अधिनियम 2013 और संबंधित राज्य सरकार की आरएंडआर नीति अनुसार। |
| 7. | ऋण पारस्परिक संविदा और निष्पादन सूचकांकों का अनुपालन   | अंतर्राष्ट्रीय, राष्ट्रीयकृत बैंक और वित्तीय संस्थान | कार्यपालक निदेशक (वित्त), नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय, शिलांग, संपर्क सं 0364-2228779<br>फैक्स: 0364-2228542<br>ईमेल आईडी: mazumdarm@ymail.com           | ऋण के नियमों और शर्तों के अनुसार   |
| 8. | सीईआरसी दिशानिर्देशों के अनुसार लाभार्थी को उनके संचरण लाइनों के माध्यम से विद्युत ऊर्जा की संचालन और वैधानिक नियमों तथा विनियमों का पालन करना         | पावर ग्रिड   | कार्यपालक निदेशक (ओ एण्ड एम), नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय, शिलांग, संपर्क नंबर 0364-2226707<br>फैक्स: 0364- 2221789<br>ईमेल आईडी: neepco.edonm@gmail.com | सीईआरसी दिशानिर्देशों के अनुसार  |
| 9. | • कार्यस्थल पर भय मुक्त वातावरण  | ठेकेदार / विक्रेता                                   | कार्यपालक निदेशक (सी एण्ड पी), नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय, शिलांग,  | अनुबंध मैनुअल के नियमों और शर्तों के अनुसार अनुबंध संज्ञौता  |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  | <p>मुहैया करना</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• भूवैज्ञानिक, मौसम संबंधी आंकड़ों, निर्माण ड्राइंग और तकनीकी विशिष्टताओं के संदर्भ में तकनीकी इनपुट</li> <li>• निर्माण सामग्री की उपलब्धता पर जानकारी</li> <li>• निष्पादित कार्यों के लिए समय पर भुगतान</li> <li>• अपेक्षित परिस्थितियों में विचलन की स्थिति में परिस्थिति अनुसार शीघ्रता से निर्णय लेना</li> </ul> |  | <p>संपर्क नंबर 0364-2225547</p> <p>ईमेल आईडी: contract_neepco@yahoo.co.in</p> |  |
|--|--|--|---|--|

#### 14. हितधारकों से अपेक्षाएं

हितधारकों को प्रभावी सेवाएं प्रदान करने और उनकी अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए, निगम हितधारकों से निम्नलिखित की अपेक्षा करता है :

- नियंत्रण ईकाइयों/अनुमोदन। / विभागों से समय पर मंजूरी/मंत्रालयों/
- निगम द्वारा अधिसूचित प्रक्रियाओं और निदेशों का पालन और निगम की ओर से निर्णय लेने के लिए आवश्यक पूर्ण और सही आंकड़ा प्रस्तुत करना।

- पीपीए के नियमों और शर्तों के अनुसार लाभार्थियों द्वारा बकाये का शीघ्र भुगतान।
- सीईआरसी द्वारा जारी किए गए नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों का पालन।
- वैधानिक नियमों और विनियमों का पालन।
- समझौता ज्ञापन और बिजली खरीद समझौते) पीपीए (पर समय पर हस्ताक्षर करने में राज्य सरकारों का सहयोग।
- अनुबंध समझौता के नियमों और शर्तों का पालन।
- निगम के अपने कर्मचारियों द्वारा नियमों और विनियमों का पालन।

## 15. सीटिजन चार्टर की समीक्षा

पिछले वर्षों में हितधारकों से प्राप्त अनुभव और प्रतिक्रिया के आधार पर वर्ष में एक बार इस चार्टर की समीक्षा की जाएगी।

**नोट :** यह चार्टर उन सेवाओं का एक सारांश है जो नीपको लि. हितधारकों को प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है और यह हमारे कर्मचारियों की नीतिगत स्थिति या सेवा शर्त का हिस्सा नहीं है। यह चार्टर अपने हितधारकों की जिम्मेदारियों के स्वरूप को भी अंतर्निहित नहीं करता है, जो सामान्य तौर पर नीपको लिमिटेड के कार्यालयों में उपलब्ध संबंधित दस्तावेजों में वर्णित हैं।

## 16. वरिष्ठ अधिकारियों की सूची

सारणी - II

| विभाग                               | विभागाध्यक्ष  | संपर्क नंबर                         | ईमेल आईडी                  |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|----------------------------|
| कॉर्पोरेट परियोजना निगरानी (सीपीएम) | श्री प्रदीप कुमार बोरा,<br>कार्यपालक निदेशक (सीपीएम)<br>नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय,<br>ब्रुकलैंड कम्पाउंड,<br>लोअर न्यू कॉलोनी,<br>शिलांग- 793003 | 0364-2222532(का)                    | neepco.cpm@gmail.com       |
| वाणिज्यिक                           | श्री नेपुनी कॉको माओ<br>कार्यपालक निदेशक<br>(वाणिज्यिक)<br>नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय,<br>ब्रुकलैंड कम्पाउंड,<br>लोअर न्यू कॉलोनी, शिलांग-        | 0364-2224911(का)<br>9436700694 (एम) | neepcocommercial@gmail.com |

|  |  |  |                                   |
|--|--|--|-----------------------------------|
|  | 793003   |  |                                   |
| संचालन व<br>खरखाव<br>(ओ एंड एम)          | श्री हेमंत कुमार डेका,<br>कार्यपालक निदेशक (ओ एंड<br>एम),नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय,<br>बुकलैंड कम्पाउंड,<br>लोअर न्यू कॉलोनी, शिलांग-<br>793003             | 0364- 2226707<br>फैक्स: 0364-<br>2221789                 | <b>neepco.edonm@gmail.com</b>     |
| परियोजना (हाइड्रो)                       | श्री सरल कुमार सरकार<br>मुख्य महाप्रबंधक (सिविल)<br>प्रभारी,कार्यकारी निदेशक,<br>परियोजना (हाइड्रो)<br>नीपको भवन, आर जी बरुआ<br>रोड, गुवाहाटी -5           | 9436222661(एम)<br>8787320704(एम)                         | sarkar_saral@rediffmail.com       |
| ठेका व प्रापण (सी<br>एंड पी)             | श्री समीरन गोस्वामी<br>मुख्य महाप्रबंधक (सिविल)<br>प्रभारी,सी एंड पी, नीपको<br>कॉर्पोरेट कार्यालय, बुकलैंड<br>कम्पाउंड,लोअर न्यू कॉलोनी,<br>शिलांग- 793003 | 0364-2227784(का)<br>9436700526(एम)                       | <b>contract_neepco@yahoo.com</b>  |
| नवीकरणीय ऊर्जा                           | श्री रजत चंद्र शर्मा, कार्यपालक<br>निदेशक (नवीकरणीय ऊर्जा),<br>नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय,<br>बुकलैंड कम्पाउंड,<br>लोअर न्यू कॉलोनी, शिलांग-<br>793003       | 0364-2222934<br>फैक्स: 0364-<br>2221467                  | rajatchandrasarmah@gmail.com      |
| वित्त                                    | श्री बी महाराणा,महाप्रबंधक<br>(वित्त), नीपको कॉर्पोरेट<br>कार्यालय, बुकलैंड<br>कम्पाउंड,लोअर न्यू कॉलोनी,<br>शिलांग- 793003                                | 0364 -2228159<br>0364 -2228779<br>फैक्स:0364-<br>2228542 | bmaharana@yahoo.co.in             |
| कॉर्पोरेट योजना<br>(सीपी)                | श्री अपराजिता चौधरी,<br>महाप्रबंधक (सीपी), नीपको<br>कॉर्पोरेट कार्यालय, बुकलैंड<br>कम्पाउंड,लोअर न्यू कॉलोनी,<br>शिलांग- 793003                            | 0364 - 2221737<br>फैक्स: 0364 -<br>2222126               | <b>neepcoplanning@yahoo.co.in</b> |
| डिज़ाइन एंड<br>इंजीनियरिंग (डी<br>एंड ई) | श्री सरल कुमार सरकार<br>महाप्रबंधक (सिविल)(डी एंड ई),<br>नीपको भवन, आर जी बरुआ   | 9436222661(एम)<br>8787320704(एम)                         | neepco_dne@yahoo.co.in            |

|  |   |   |                              |
|--|---|---|------------------------------|
|  | रोड, गुवाहाटी -5  |   |                              |
| सर्वेक्षण और<br>अन्वेषण (एस एंड<br>आई)       | श्री सरल कुमार सरकार<br>महाप्रबंधक (सिविल)( एस एंड<br>आई), नीपको भवन, आर जी<br>बरुआ रोड, गुवाहाटी -5  | 9436222661(एम)<br>8787320704(एम)        | sarkar_saral@rediffmail.com  |
| मानव संसाधन                                  | श्री पी.एस. बरठाकुर,<br>मुख्य महाप्रबंधक (मानव<br>संसाधन) और नागरिक चार्टर<br>के नोडल अधिकारी, नीपको<br>कॉर्पोरेट कार्यालय, ब्रुकलैंड<br>कम्पाउंड,लोअर न्यू कॉलोनी,<br>शिलांग- 793003 | 0364- 2211813<br>फैक्स: 2223790         | psbarthakur@gmail.com        |
| सूचना और<br>प्रौद्योगिकी<br>(आईटी)           | श्री रजत चंद्र शर्मा,<br>कार्यपालक निदेशक (आईटी),<br>नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय,<br>ब्रुकलैंड कम्पाउंड,लोअर न्यू<br>कॉलोनी, शिलांग- 793003  | 0364-2222934<br>फैक्स: 0364-<br>2221467 | rajatchandrasarmah@gmail.com |
| सुरक्षा,अग्निशमन<br>व संरक्षा                | श्री रजत चंद्र शर्मा,<br>कार्यपालक निदेशक (एस),<br>नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय,<br>ब्रुकलैंड कम्पाउंड,लोअर न्यू<br>कॉलोनी, शिलांग- 793003  | 0364-2222934<br>फैक्स: 0364-<br>2221467 | rajatchandrasarmah@gmail.com |
| पर्यावरण, आर एंड<br>आर                       | श्री कमलेंदु देब, उप महाप्रबंधक<br>(सिविल), नीपको कॉर्पोरेट<br>कार्यालय, ब्रुकलैंड<br>कम्पाउंड,लोअर न्यू कॉलोनी,<br>शिलांग- 793003  | 9436127447                              | debkamalendu@rediffmail.com  |
| सीएसआर                                       | श्री प्रदीप कुमार बोरा,<br>कार्यपालक निदेशक (सिविल),<br>नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय,<br>ब्रुकलैंड कम्पाउंड,लोअर न्यू<br>कॉलोनी, शिलांग- 793003   | 9435339687                              | pk.bora@yahoo.co.in          |
| परियोजना प्रमुख,<br>टाउनशिप और<br>संपदा सेवा | श्री समीरन गोस्वामी<br>मुख्य महाप्रबंधक (सिविल),<br>प्रभारी, टाउनशिप और संपदा<br>सेवा, नीपको कॉर्पोरेट कार्यालय,<br>ब्रुकलैंड कम्पाउंड,लोअर न्यू<br>कॉलोनी, शिलांग- 793003            | 0364-2227784(का)<br>9436700526(एम)      | contract_neepco@yahoo.com    |

17. कार्यात्मक निदेशकों की सूची

सारणी - III

| नाम                        | पदनाम                     | संपर्क नंबर                                      | ईमेल आईडी  |
|----------------------------|---------------------------|--|--|
| श्री वी.के. सिंह           | अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक | 0364-2224487/<br>2226453<br>फैक्स : 0364-2226417 | <a href="mailto:vksnhpc@yahoo.co.in">vksnhpc@yahoo.co.in</a>                     |
| श्री एम शिवा<br>शुनमुगनाथन | निदेशक (वित्त)            | 0364-2223176<br>फैक्स : 0364-2505776             | <a href="mailto:director.finance@neepco.co.in">director.finance@neepco.co.in</a> |
| श्री अनिल कुमार            | निदेशक (कार्मिक)          | 0364-2226630<br>फैक्स : 0364-2226225             | <a href="mailto:kumarshillong@gmail.com">kumarshillong@gmail.com</a>             |
| श्री वी.के. सिंह (प्रभारी) | निदेशक (तकनीकी)           | 0364-2227792<br>फैक्स : 0364-2228520             | <a href="mailto:vksnhpc@yahoo.co.in">vksnhpc@yahoo.co.in</a>                     |

18. अपीलीय प्राधिकारी,आरटीआई अधिनियम के तहत नीपको में सीपीआईओ,पीआईओ और एपीआईओ

सारणी - IV

| नाम               | पदनाम   | पता  | संपर्क नंबर/<br>ईमेल आईडी  |
|-------------------|---|--|--|
| श्री संजीब धर     | कार्यकारी निदेशक (सी)<br>गुणवत्ता आश्वासन और निरीक्षण/ प्रथम अपीलीय अधिकारी |  | <a href="mailto:sanjib_dhar@rediffmail.com">sanjib_dhar@rediffmail.com</a>           |
| श्री अशोक नेउग    | महाप्रबंधक (सी)<br>अनुबंध संवरण,<br>केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारी             | नॉर्थ ईस्टर्न<br>इलेक्ट्रिक पावर<br>कॉर्पोरेशन ,<br>ब्रुकलैंड कम्पाउंड,<br>लोअर न्यू कॉलोनी,<br>शिलांग- 793003 | 9402371600 (M)<br><a href="mailto:cont.closure@yahoo.com">cont.closure@yahoo.com</a> |
| श्री दीपांकर बरुआ | उप महाप्रबंधक (सी)<br>गुणवत्ता आश्वासन और निरीक्षण,पीआईओ                    |  | 9485175793 (M)<br><a href="mailto:dip_bar@rediffmail.com">dip_bar@rediffmail.com</a> |
| श्री बिपुल दास    | प्रबंधक (सी),<br>गुणवत्ता आश्वासन और निरीक्षण, एपीआईओ                       |  | 9436264875 (M)<br><a href="mailto:bipuldas3769@yahoo.com">bipuldas3769@yahoo.com</a> |