

**मिश्र धातु निगम लिमिटेड
(भारत सरकार का उद्यम)
हैदराबाद- 500 058**

**नागरिक चार्टर-2015
संस्करण-1.0**

प्रस्तावना

नागरिक अर्थात कोई हितधारक जो कंपनी की गतिविधियों को प्रभावित करते हैं। जैसे ग्राहक , विक्रेता, व्यापक रूप में सरकार से समाज तक के दायरे में आने वाले लोग। मिथानि के नागरिक चार्टर के तीन व्यापक क्षेत्र हैं। पहले भाग में चार्टर का परिचय व उपयोगिता और कंपनी का सामान्य परिचय है। दूसरे भाग में नागरिकों को प्रबंधन के दायित्वों की जानकारी , कंपनी के व्यापार का विवरण और नागरिकों के दायित्व बताए गए हैं, इससे नागरिकों को बेहतर सूचनाएँ उपलब्ध हो जाती हैं और उन्हें उत्तम उत्पाद एवं सेवाओं की मांग करने के लिए ज्ञान प्राप्त होता है। अंतिम भाग में अच्छे उत्पाद और सेवा प्रदान करने के लिए प्रमुख तत्वों के प्रबंधन के द्वारा नागरिकों को सेवा उपलब्ध कराने का विवरण है। फीडबैक मेकानिज्म के माध्यम से निरंतर कार्य को बेहतर बनाने के लिए स्वयं की क्षमता का निर्माण करने का विवरण है।

भाग I: सामान्य

1.1 नागरिक चार्टर का परिचय व उपयोगिता

चार्टर में अपने नागरिकों की आवश्यकतानुसार अपेक्षित कानूनी, विधिक और नियमों के अनुसार गुणतायुक्त उत्पाद और कुशल व उत्तरदायी सेवाएँ निरंतर उपलब्ध करने की क्षमता को प्रदर्शित किया जाता है। इसका उद्देश्य अपने उत्पादों एवं सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया को निरंतर बेहतर बनाकर नागरिकों को संतोष प्रदान करने की क्षमता में बढ़ोत्तरी करना है।

1.2 मिथानि का सामान्य परिचय

मिश्र धातु निगम लिमिटेड (मिथानि) भारत सरकार का उद्यम है। इसकी स्थापना 1973 को हैदराबाद में हुई है। इसका लक्ष्य देश के लिए सामरिक सामग्री के विनिर्माण में आत्मनिर्भरता हासिल करना है। तीन दशकों से मिथानि मिश्र धातुओं के विकास का चुनौतीपूर्ण कार्य कर रही है, यह महत्वपूर्ण प्रौद्योगिकी के देशीकरण में अग्रणी है और भारतीय उद्योग के राष्ट्रीय महत्व और उच्च तकनीक क्षेत्रों के कई कार्यक्रमों में सहयोग प्रदान कर रही है। क्रांतिक अनुप्रयोगों के लिए ग्राहकों की विशेष आवश्यकताओं के अनुरूप मिथानि कस्टम मेड ऑलायस का विकास एवं विनिर्माण करने में अपनी क्षमता का प्रदर्शन कर रही है।

मिथानि का मिशन

“ राष्ट्रीय सुरक्षा के लिए सामरिक महत्व के उत्पादों एवं क्रांतिक ऑलायस का अनुसंधान , विनिर्माण तथा आपूर्ति करने में आत्मनिर्भरता हासिल करना है।”

कंपनी उद्देश्यों

- ए) अपने समस्त सामरिक क्षेत्रों के ग्राहकों जैसे-अंतरिक्ष , परमाणु ऊर्जा विभाग (डीएई) व रक्षा को, उनके आत्मनिर्भर बनने के प्रयास की पूर्ति हेतु उच्च तकनीकी धातुओं , मिश्र धातुओं तथा उनके उत्पादों व संघटकों का निर्माण एवं आपूर्ति ।
- बी) रक्षा अनुसंधान विकास संगठन, इसरो, एच ए एल, परमाणु ऊर्जा विभाग, तथा ओएफबी को मिथानि द्वारा आभकल्पित , विकसित तथा वाणिज्यिक रूप से निर्मित ऐसी सामरिक सामग्रियों का स्रोत बनने हेतु समर्थित बनाना जो उनके यहां आसानी से उपलब्ध न हों ।
- सी) अधुनातन धातुओं एवं उत्पादों के निर्माण में , देश का "उत्कृष्टता का राष्ट्रीय केन्द्र " की स्थिति कायम रखने हेतु निम्न लिखित का पालन करना :-
 1. उच्चक्रम की "ग्राहक-संतुष्टि" हासिल करना ।
 2. वैकल्पिक प्रणालियों व प्रक्रिया तथा क्षमता-उपयोगिता की निरंतर तलाश जारी रखते हुए उत्पादकता एवं उत्पादन का संवर्धन करना ।
 3. निवेश-लागत को कम करते हुए, मूल्य-वृद्धि पर ध्यान देना ।
 4. ऊर्जा-संरक्षण हेतु उक्त उपाय अपनाना ।
 5. ज्ञान-प्रोन्नयन तथा मानव-संसाधन प्रथाओं के माध्यम से मानव संसाधन का विकास ।
 6. उत्पादों की गुणवत्ता एवं सुपुर्दगी में निरंतर सुधार लाने का प्रयास करना ।
- डी) अपने प्रमुख ग्राहकों के सहयोग से, आधुनिकीकरण और प्रोन्नयन योजनाओं को लागू करते हुए कंपनी के सामरिक महत्व को बरकरार रखना।
- ई) परिवेशीय-सौहार्द से युक्त उत्पादन प्रक्रियाओं का अनुरक्षण करना ।

भाग II: प्रतिबद्धता

दो संस्थाओं के बीच अर्थात् मिथानि और नागरिक के बीच नागरिक चार्टर के उद्देश्यों के प्रति आपसी सौहार्द, प्रबंधन प्रतिबद्धता और सेवाएँ उपलब्ध कराने की प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाने के लिए नागरिकों के दायित्व की आवश्यकता होती है।

2.1 नागरिक चार्टर के उद्देश्य

मिथानि के नागरिक चार्टर के महत्वपूर्ण उद्देश्यों का सारांश निम्नानुसार है:

- उत्पादों और सेवाओं के सुधार के लिए उत्कृष्टता एनेब्लर अपनाने के द्वारा अपनी सभी प्रक्रियाओं में नागरिक के हितों को सुनिश्चित करना।
- प्रभावी नागरिक संचार चैनल सुनिश्चित करना।
- अपने व्यावसायिक कार्यों की पारदर्शिता और खुलेपन का प्रदर्शन करने के लिए मिथानि अपनी वेबसाइट अर्थात् मिथानि .co.in पर नागरिक चार्टर को प्रदर्शित करना।
- असफलता रहित प्रक्रियाओं द्वारा नागरिकों की संतुष्टि के अनुरूप कार्य करना और शिकायत निवारण, शिकायतों के निपटान आदि के मामलों में सेवा पुनर्प्राप्ति प्रक्रियाओं का अनिवार्यतः लाभ उठाया जाना।

2.2 प्रबंधन की प्रतिबद्धता

मिथानि का प्रबंधन निर्धारित प्रक्रिया के द्वारा नागरिकों की पहचान करने और सुशासन के माध्यम से उत्कृष्ट सार्वजनिक सेवाएँ उपलब्ध कराने, नागरिकों की अपेक्षाओं को पूरा करने और सेवा उपलब्ध कराने की प्रक्रिया को अधिक प्रभावी करने के लिए अपनी प्रमुख नीतियों का संचार करने के लिए प्रतिबद्ध है। इसे हासिल करने के लिए हमें निम्नलिखित प्रतिबद्धताओं को पूरा करना होगा:-

- मानक निर्धारित मानदंडों द्वारा निर्धारित एवं विनिर्देशों के अनुसार गुणतायुक्त विशेष स्टील्स, मिश्र और संबंधित उत्पादों / सेवाओं का उत्पादन करना।
- आपूर्ति अनुसूची और निबंधनों की सहमति के अनुसार हमारे उत्पादों / सेवाओं की आपूर्ति सुनिश्चित करना।
- आपूर्ति की समस्याओं की पहचान करके उनके समाधान के लिए सुझाव देने और उपचारी उपाय करने के लिए सभी स्तरों के कर्मियों को प्रशिक्षण, प्रेरणा और प्रोत्साहन के द्वारा विश्व स्तरीय श्रमिकों का निर्माण करना;
 - काम के सभी क्षेत्रों में राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय मानक हासिल करना और निरंतर आर एंड डी प्रयासों के माध्यम से विश्व स्तर पर प्रतिस्पर्धा के लिए अंतरराष्ट्रीय स्तर को प्राप्त करने का प्रयास करना।
 - पर्यावरण प्रबंधन और संरक्षा के प्रति संवेदनशील रहना।
 - अपने सभी प्रयासों, व्यवसाय और आर्थिक गतिविधियों में सर्वोच्च नैतिक मानक बनाए रखना।

- नागरिकों की आवश्यकताओं को पूरा करने और उनकी उम्मीदों के अनुरूप व उससे भी आगे बढ़ने के मुख्य उद्देश्य के साथ अपनी क्षमता, तीव्रता और दक्षता के अनुरूप कर्तव्यों का पालन करना।
- उत्पादों, सेवाओं, संरक्षा, सुरक्षा, वित्त और मानव संसाधन से संबंधित वैधानिक / नियामक आवश्यकताओं को पूरा करना।
- अपने नागरिकों के प्रति अपने सभी सामाजिक दायित्वों को पूरा करने के लिए निष्ठा से प्रयास करना।
- नागरिकों की शिकायतों का तत्काल निवारण करना।

2.3 हमारे व्यापार

अनुलग्नक-1 में व्यापार का विवरण उपलब्ध करवाया गया है जिसमें मिथानि में विनिर्मित उत्पाद, उपलब्ध सेवाएं और सामरिक समझौता जापन संकलित है।

2.4 नागरिकों से उम्मीदें

नागरिकों को कुशल सेवाएं प्रदान करने और उनकी उम्मीदों को पूरा करने के लिए मिथानि की विभिन्न श्रेणियों के नागरिकों से निम्नलिखित अपेक्षाएँ हैं: -

ग्राहक

- विकास और विनिर्माण प्रक्रिया , गुणवत्ता नियंत्रण , सामयिक समीक्षा और वित्तीय प्रतिबद्धताओं में पूर्ण भागीदारी।
- नीतियों, प्रणालियों, तकनीकों और रखरखाव प्रक्रियाओं एवं उत्पाद निष्पादन मानदंडों से परिचित रहें।
- व्यावहारिक और उचित समय निर्धारित करें और तदनुसार शीघ्र भुगतान करें।
- उत्पाद / सेवा निर्देश और समय पर रखरखाव प्रक्रिया का पालन करें।

सरकार

- नियंत्रण एजेंसियों / मंत्रालयों / विभागों से समय पर मंजूरी / अनुमोदन।
- वैधानिक नियमों और विनियमों का अनुपालन।
- मिथानि और रक्षा उत्पादन मंत्रालय के बीच आवधिक समीक्षा / बातचीत।

विक्रेताओं / परियोजना ठेकेदार

- निविदा या क्रय आदेश के अनुसार निर्धारित समय और आपूर्ति अनुसूची का सख्ती से पालन।
- सांविधिक संरक्षा दिशानिर्देशों का पालन करना।
- गुणता मानकों से समझौता किए बिना उत्पादों / सेवाओं पर व्यय में न्यूनता प्राप्त करना।
- निरंतर सुधार, पुनः इंजीनियरिंग और पुनर्गठन के माध्यम से उचित और प्रतिस्पर्धी दर बनाए रखना।

- अस्वीकृति को कम करने और शून्य दोषों को सुनिश्चित करने के लिए अनावश्यक कार्य प्रक्रिया समाप्त करना।
- कर्मचारियों के ज्ञान और कौशल के उन्नयन और विस्तार के साथ-साथ नई प्रतिभाओं के लिए एक वातावरण तैयार करना।

निवेशक, शेयरधारक, बैंकर्स

- सही निर्णय लेने के लिए पूर्ण और सही जानकारी प्रदान करना।
- वित्तीय लेन-देन में निष्पक्ष, पारदर्शी और सुसंगत व्यवहार / कोड का पालन करना

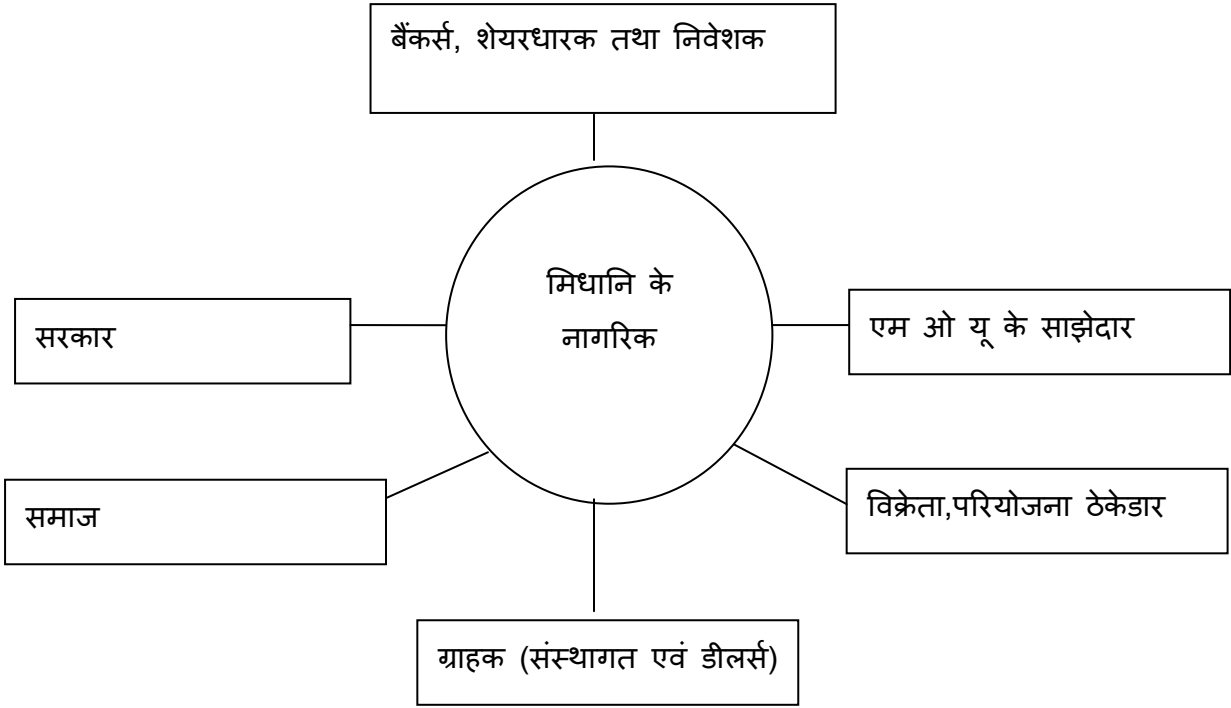
समाज

- नैगमिक सामाजिक उत्तरदायित्व और पर्यावरण नीतियों के अंतर्गत दी गई सेवाओं की सराहना करना।
- नागरिक चार्टर के अंतर्गत अधिक से अधिक प्रतिक्रिया दें जिससे कंपनी को सेवाओं के स्तर को बेहतर बनाने में सहयोग मिलेगा।

भाग III: नागरिक सेवा वितरण

मिथानि पर उनके प्रभाव और उसके आधार पर , हमारे द्वारा परिभाषित विभिन्न श्रेणियों के नागरिक नीचे दिए गए प्रदर्शनी- 1 में दिए गए हैं और उन्हें प्रदान किए जाने वाले उत्पादों / सेवाओं का विवरण अनुलग्नक-II में दिया गया है।

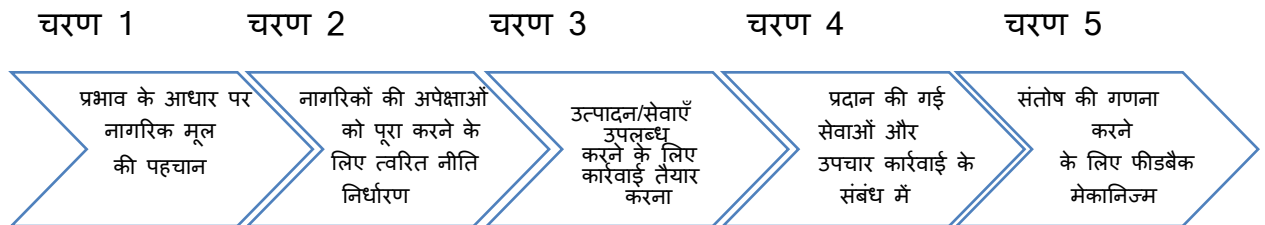
प्रदर्शनी 1: नागरिक श्रेणियां



3.1 सेवा वितरण प्रक्रिया

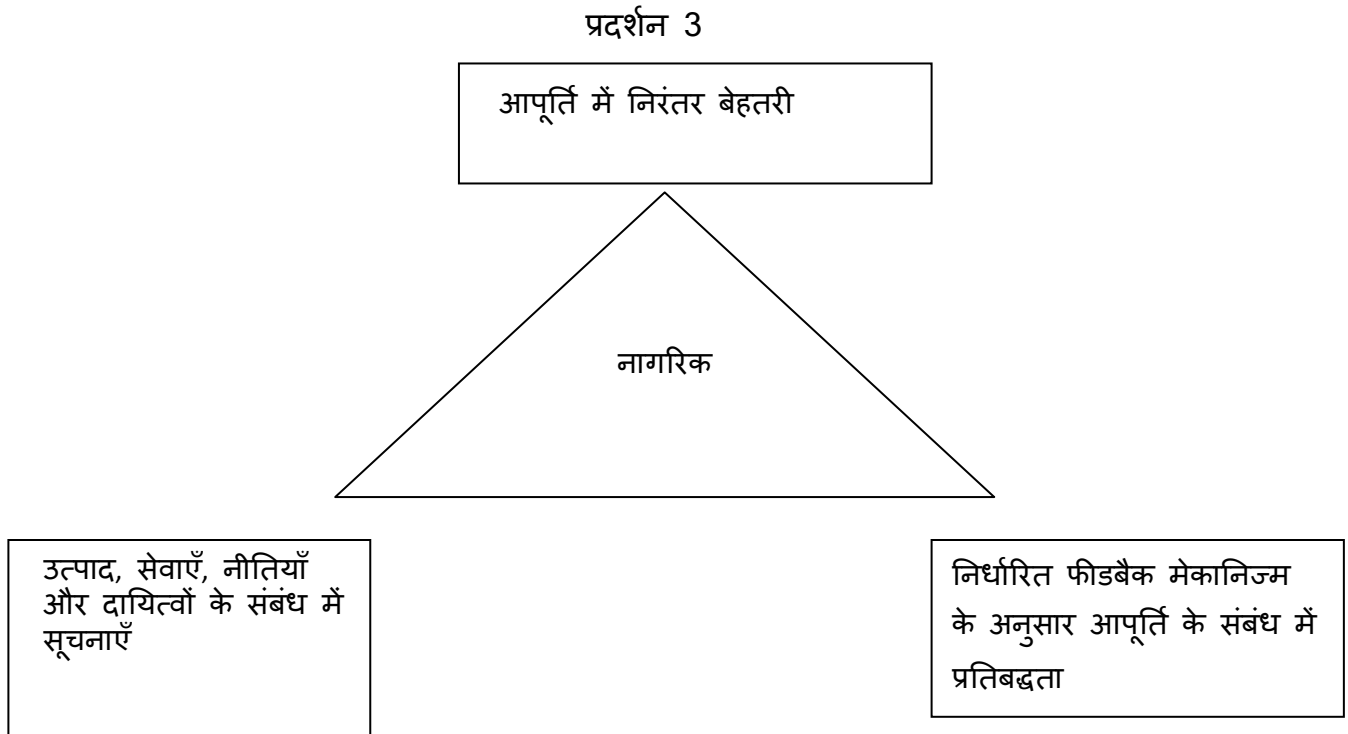
ए) नागरिक प्रबंधन

मौजूदा नागरिक प्रबंधन प्रक्रिया में सेवोद्वम मॉडल के तत्वों के आधार पर चार चरण मॉडल का चित्र शामिल है:



ख) नागरिक पहचान

नीतियों को निर्धारित करने के लिए मिधानि ने नागरिक प्रबंधन प्रक्रिया के आधार पर अपने हितधारकों की पहचान करने के लिए एक तंत्र की स्थापना की है और साथ ही अपने उनके हितधारकों के लिए एक फीडबैक तंत्र भी शामिल किया है ताकि ग्राहकों की संतुष्टि और सेवा वितरण में सुधार किया जा सके।



3.2 कंपनी की 3.2 नीतियां

हितधारकों की पहचान और प्रबंधन के आधार पर, मिधानि द्वारा उनकी उम्मीदों को पूरा करने के लिए नीतियों का एक व्यापक सेट अपनाया गया है। नीतियों का विवरण अनुलग्नक III में दिया गया है।

3.3 प्रतिक्रिया तंत्र

मिधानि अपने नागरिक की शिकायतों पर त्वरित प्रतिक्रिया देता है और उसके निवारण का प्रयास करता है। अपने अधिकतर नागरिकों के लिए औपचारिक प्रक्रिया और मजबूत तंत्र प्रचालित करता है।

नागरिक अपनी शिकायत या तो निर्धारित प्रारूप में या साधारण पत्र या निकटतम संपर्क स्थान से टेलीफोन पर भी दर्ज कर सकते हैं। यह जरूरी नहीं कि वे आपूर्ति स्थल से ही शिकायत दर्ज करें।

टेलीफोनिक शिकायत के मामले में संबंधित कार्यकारी या टेलीफोन कॉल में शामिल होने वाले कार्यकारी, शिकायत के तत्काल निपटान की सुविधा के लिए नागरिकों को विस्तृत जानकारी प्रस्तुत करने के लिए अनुरोध करेंगे।

3.4 नागरिकों के चार्टर की निगरानी और सुधार

मिथानि सेवाओं के मानकों में सुधार करने के लिए नागरिक चार्टर के मूल्यांकन और निगरानी को महत्व देता है। जब कभी हितधारक की निरंतर बदलती आवश्यकताओं के अनुसार "नागरिक चार्टर" का मूल्यांकन एवं निरीक्षण किया जाएगा। स्व मूल्यांकन का अभ्यास भी किया जाएगा ताकि कर्मचारियों द्वारा आकलन किया जा सके कि वे उत्पादों / सेवाओं की कितनी अच्छी तरह आपूर्ति कर रहे हैं। इसके बाद में इसकी तुलना प्रतिक्रिया के साथ की जाएगी। प्रदर्शन मानकों का नियमित मूल्यांकन और निगरानी सेवा के उपयोगकर्ताओं के बीच विश्वास बढ़ाता है और इससे मानकों को अधिक स्वीकार्य बनाया जा सकता है। संगठन के भीतर मूल्यांकन रिपोर्ट व्यापक रूप से प्रचारित की जाएगी।

3.5 नागरिक चार्टर और सेवा आपूर्ति की समीक्षा

चार्टर की सतत प्रासंगिकता और प्रभाव को सत्यापित करने के लिए गतिशील समीक्षा की जाएगी जिसके अंतर्गत प्रभावी कार्यान्वयन और निगरानी की जाएगी। नागरिकों से प्राप्त अनुभवों और प्रतिक्रियाओं के आधार पर चार्टर की वार्षिक समीक्षा की जाएगी।

नागरिकों के चार्टर की उपयुक्तता, पर्याप्तता, दक्षता और प्रभावशीलता को सुनिश्चित करने के लिए निरंतर परिवर्तनीय आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर इसकी समीक्षा की जाएगी। इस समीक्षा में सुधार की संभावनाओं और सेवाओं की गुणवत्ता नीति और उद्देश्यों सहित परिवर्तनों की आवश्यकता का मूल्यांकन शामिल होगा। प्रबंधन द्वारा समीक्षा को रिकॉर्ड करके रखा जाएगा।

इन समीक्षाओं के लिए इनपुट में निम्नलिखित जानकारी शामिल होगी:

- पिछली समीक्षाओं से अनुवर्ती कार्रवाइयां,
- प्रबंधन की समीक्षा (निगरानी) बैठकों से इनपुट,
- लेखा परीक्षा के परिणाम,
- ग्राहक / हितधारकों से प्रतिक्रिया
- नागरिकों की आवश्यकताओं में परिवर्तन,
- उद्देश्यों की प्राप्ति के चरण
- सुधारात्मक कार्रवाई की स्थिति,
- सुधार के लिए सिफारिशें

इससे यह सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी कि नागरिक चार्टर की समीक्षा सहभागी है और इसमें सभी नागरिकों को शामिल किया जाता है। यह भी सुनिश्चित हो जाएगा कि चार्टर के उद्देश्यों पूरे हो रहे हैं।

समीक्षा आउटपुट से संबंधित निम्नलिखित किसी भी निर्णय और कार्यों को शामिल किया जाएगा:

- उत्पाद / सेवा गुणवत्ता मानकों में सुधार;
- नागरिकों की संतुष्टि में सुधार;
- सेवा की गुणवत्ता, नागरिक चार्टर, और शिकायतों से निपटना के लिए प्रबंधन प्रणालियों में सुधार।

मिधानि के व्यापार का विवरण

1.1 तकनीकी क्षमताएं

मिधानि उन्नत धातुओं और मिश्र धातुओं की व्यापक श्रेणी के विनिर्माण के लिए तकनीकी क्षमता को एक छत के नीचे तैयार कर रही है। यह मिधानि का चुनौतियों से भरा एक अद्वितीय प्रयोग है। कदाचित विश्व में इस तरह का उदहारण अन्यत्र देखने को नहीं मिलेगा। कंपनी ने अपने विनिर्माण का दायरा बढ़ा लिया है। अब यह अपने मूल उत्पाद-मिश्रण से इतर सामरिक एवं वाणिज्यिक क्षेत्रों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए 100 से अधिक ग्रेड विकसित किए हैं। प्रसंस्करण की एक गहन समझ के निर्माण के माध्यम से जिसे संरचना का विकास - सामग्री प्रदर्शन / व्यवहार अंतःसंबंध से मिधानि ने 1980 के दशक के दौरान पहली बार विकसित हुए अंतरराष्ट्रीय मानकों को पार करके मैरिजिंग स्टील के विनिर्माण सहित कई चुनौतीपूर्ण तकनीकी समस्याओं को सुलझाने में अपना योगदान दिया है। मिधानि ने राष्ट्रीय महत्व और भारतीय उद्योग के उच्च तकनीक क्षेत्रों के कई कार्यक्रमों को समर्थन देने के लिए महत्वपूर्ण प्रौद्योगिकियों और उत्पादों के स्वदेशीकरण में अग्रणी भूमिका निभाते हुए चुनौती से भरे विकास के कार्य कर रही है। मिधानि ने अब अपने महत्वपूर्ण अनुप्रयोगों के लिए ग्राहकों की विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुरूप मिश्र धातुओं के विकास एवं विनिर्माण की अपनी प्रमुख क्षमता को प्रस्तुत करना आरंभ कर दिया है।

1.2 अद्वितीय और एकीकृत विनिर्माण सुविधा



वैक्यूम आर्क री-
मेल्टिंग फर्नेस



वैक्यूम इंडक्शन मेल्टिंग
फर्नेस



क्रिप परीक्षण मशीन



उष्मा उपचार
तेल शमन



इलेक्ट्रो स्लाग
रिफाइनिंग फर्नेस



वैक्यूम इंडक्शन
रिफाइनिंग फर्नेस



कम्प्यूटरीकृत फोर्ज
प्रेस



प्रेसिजन 12-एचआई-कोल्ड
स्ट्रिप मिल

प्राथमिक मेल्टिंग फर्नेस	माध्यमिक मेल्टिंग फर्नेस	1500 टी फोर्ज प्रेस 6000 टी फोर्ज प्रेस	हॉट रोलिंग और प्रेसिजन कोल्ड रोलिंग
बार और वायर ड्राइंग	टाइटेनियम सुविधा	ट्यूब संयंत्र	वैक्यूम निवेश कास्टिंग सुविधा
कोर और लैमिनेशन सुविधा	फिनिशिंग लाइन्स एंड सपोर्ट सुविधाएं	क्वालिटी एश्योरेंस एंड नियंत्रण लैब	ऑन लाइन गुणवत्ता परीक्षण सुविधा

1.3 सेवाएं

ए) परीक्षण और मूल्यांकन

मिथानि द्वारा रासायनिक विश्लेषण , यांत्रिक, गैर-विनाशकारी और चुंबकीय परीक्षण को कवर करने वाली परीक्षण और मूल्यांकन सेवाओं की एक व्यापक श्रेणी प्रदान की जाती है। इनमें एक्स-रे, परमाणु अवशोषण, ऑप्टिकल उत्सर्जन और अल्ट्रा-वायलेट दृश्यमान स्पेक्ट्रोमेट्री और गैस विश्लेषण शामिल हैं। साथ ही , क्रिप और फैटिंग परीक्षण, फ्रैक्चर मजबूती मूल्यांकन, अल्ट्रासोनिक, एडी करंट, चुंबकीय, डाई-प्रेनटेंट, रेडियोग्राफी हिस्टैरिसिस ग्राफ़, कोर लॉस परीक्षण आदि भी किए जाते हैं। मिथानि द्वारा वैमानिकी सामग्री और घटकों के परीक्षण और मूल्यांकन के लिए समर्पित परिष्कृत सेवाएं भी दी जाती हैं। मैकेनिकल परीक्षण सेवाओं में व्यापक स्तर पर खींचाव और संकुचन परीक्षण , ऊंचे और क्रायोजेनिक तापमान पर , 1000 डिग्री सेल्सियस तक न्यून चक्र फैटिंग परीक्षण, तनाव भंग परीक्षण और 1050 डिग्री सेल्सियस तक क्रिप स्टेन निर्धारण, ऊंचे तापमान पर व्यापक घूमने वाले फैटिंग परीक्षण, प्लेन स्ट्रेन फ्रैक्चर मजबूती (के 1 सी) और जे 1 सी परीक्षण, फैटिंग दरार प्रसार दर का मापन, प्रभाव एवं कठोरता परीक्षण, धातु विज्ञान सेवाओं सहित की में नमूना तैयारी का परिचालन , ऑप्टिकल माइक्रोस्कोपी , इन-सिटू मेटलोग्राफी, माइक्रोवेर्डनेस परीक्षण द्वारा चरण विश्लेषण शामिल हैं। मोबाइल ऑप्टिकल उत्सर्जन स्पेक्ट्रोमेट्री का उपयोग कर एक्स-रे प्रतिदीप्ति स्पेक्ट्रोमेट्री , अर्द्ध-मात्रात्मक विश्लेषण का उपयोग करके रासायनिक रचनात्मक विश्लेषण किया जाता है।

अन्य सेवाओं में नमूना रिक्त निष्कर्षण के लिए इलेक्ट्रो निर्वहन मशीनिंग , शेवरॉन पायदान बनाने, सीएनसी मशीनिंग और आयामी मैट्रोलाजी शामिल है।

बी) परामर्शदात्री सेवाएँ

I) स्वनिर्धारित उत्पाद / सेवाएं

मिथानि द्वारा अपने ग्राहकों के लिए फोर्जिंग , रोलिंग, ऊष्म उपचार, निवेश और रेत कास्टिंग और अन्य रूपांतरण कार्य संचालित किया जाता है। अंतिम उत्पाद की पूरी जिम्मेदारी लेकर उत्पादन कार्यों को पूरा करने के लिए बाह्य एवं आंतरिक सुविधाओं के सहयोग से मशीन्ड और फैब्रिकेट किए हुए उत्पादों का भी कंपनी द्वारा निर्माण किया जाता है।

II) धातुकर्मी परामर्शदात्री सेवाएँ

प्रसंस्करण - संरचना विकास - सामग्री प्रदर्शन या इनके व्यवहारगत अंतर्संबंधों से उत्पन्न होने वाली चुनौतीपूर्ण तकनीकी समस्याओं की मिथानि ने गहन समझ हासिल कर ली है जिससे कई समस्याओं को सफलतापूर्वक हल किया गया। कंपनी ग्राहकों को परामर्श के आधार पर विफलता विश्लेषण, सामग्री चयन और मिश्र धातु डिजाइन सेवाएं प्रदान करती है

1.4 उत्पाद

उत्पाद मिश्र सुपर अलॉय्स <ul style="list-style-type: none">निकेल आधारित सुपर अलॉय्सकोबाल्ट आधारित सुपर अलॉय्सलौह आधारित सुपर अलॉय्स	टाइटेनियम और टाइटेनियम अलॉय्स <ul style="list-style-type: none">वाणिज्यिक दृष्टि से शुद्ध टाइटेनियमटाइटेनियम अलॉय्स	विशेष प्रयोज्य इस्पात <ul style="list-style-type: none">मारेजिंग इस्पातआर्ममेंट इस्पातपरमाणु ग्रेड इस्पातक्रायोजेनिक का इस्पात अनुप्रयोगविशेष स्टेनलेस इस्पात
इलेक्ट्रिकल और इलेक्ट्रॉनिक मिश्र <ul style="list-style-type: none">विद्युतीय प्रतिरोध मिश्रनियंत्रित विस्तार मिश्रशीतल चुंबकीय मिश्रएन डी-Fe-बी दुर्लभ पृथ्वी चुंबककोर और लैमिनेशन फाइना	अन्य उत्पाद <ul style="list-style-type: none">मॉलिब्डेनमवैल्ड कन्ज्यूमेबल्समैग्नीशियम अलॉयजटाइटेनियम मिश्र	विशेष उत्पाद <ul style="list-style-type: none">बायोमेडिकल प्रत्यारोपणकवच उत्पादमोली उत्पादफास्टनर्स

1.5 आपूर्ति के फार्म

उत्पादों की आपूर्ति मानक मिल फार्म जैसे बिलिट्स , फोर्जिंग और रिंग्स के रूप में की जाती है। विशेष धातुओं और मिश्र धातुओं के निर्माण , उन्हें आकार देने और शुद्ध करने के लिए कंपनी की उन्नत सुविधाएं और महत्वपूर्ण क्षमता का नियोजन करके स्टील ट्यूब, कोर और लैमिनेशन , शुद्ध आकार के वैक्यूम इन्वेस्टमेंट और टाइटेनियम के रेत कास्टिंग्स के साथ-साथ सुपरअलॉय्स और विशेष इस्पात सहित हॉट रोल्ड प्लेट , शीट, सलाखें, तार, छड़ और कोल्ड रोल शीट्स , प्लेट्स और बार की भी आपूर्ति की जाती है।

उच्च-दबाव वाले 'बोतलों' के निर्माण के लिए अत्याधुनिक सुपरप्लास्टिक फॉर्मिंग (एसपीएफ) प्रौद्योगिकी का नियोजन किया जाता है। कंपनी आंतरिक और बाहरी संसाधनों का उपयोग करके ग्राहकों के विनिर्देशों

के अनुसार विशिष्ट आकार / गढ़े / तैयार किए हुए प्रचलित उत्पाद जैसे कि बड़े रिंग और विस्तृत प्लेट्स, वीवीआईपी और सुरक्षा कर्मियों के लिए कारों के बुलेट प्रूफ का भी विनिर्माण करती है।

1.6 समझौता जापन भागीदार

क) मिथानि ने एरोनाटिकल ग्रेड कार्बन फाइबर के विकास के लिए सीएसआईआर-एनएएल (नेशनल एयरोस्पेस लैबोरेटरी) के साथ समझौता जापन पर हस्ताक्षर किए और मानक मॉड्यूलस कार्बन फाइबर तैयार करने के लिए निरंतर प्रक्रिया का विकास किया।

बी) भारतीय नौसेना के प्रोजेक्ट पी 751 कार्यक्रम के लिए बोली लगाने के लिए मिथानि, भेल और एचएसएल के संघ बना।

सी) नेशनल एयरोस्पेस लैबोरेटरी के सहयोग से शोप-मेमोरी मिश्र धातु पूरी तरह विकसित हो चुका है और अब व्यावसायीकरण के लिए तैयार है।

नागरिकों को प्रदान की गई सेवाएं
विभिन्न नागरिकों को प्रदान की गई सेवाएं

नागरिक	प्रदान की गई सेवा	टिप्पणियां
<p>ग्राहक</p> <ul style="list-style-type: none"> • संस्थागत • डीलर 	<p>रक्षा, एयरोस्पेस, इंजीनियरिंग क्षेत्र और परमाणु क्षेत्र से संबंधित विभिन्न प्रकार के उत्पाद निर्यात क्षेत्र को बिक्री</p>	<ul style="list-style-type: none"> • खरीद समझौते पर हस्ताक्षर • अनुबंध / निविदा के अनुसार मूल्य निर्धारण
<p>सरकार</p> <ul style="list-style-type: none"> • रक्षा उत्पादन मंत्रालय • सार्वजनिक उद्यम विभाग • कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग 	<p>मंजूरी / अनुमोदन के लिए सूचना / प्रस्ताव निवेश मंजूरी</p>	<p>प्रदर्शन की निगरानी के माध्यम से</p> <p>ए) प्रदर्शन समीक्षा</p> <p>ख) समझौता ज्ञापनों पर हस्ताक्षर करना</p> <p>सी) निदेशक मंडल में निदेशकों के नामांकन</p>
<p>विक्रेताओं / परियोजना ठेकेदार</p>	<p>परियोजनाओं और खरीद के कार्यान्वयन में अनुबंध के नियम और शर्तों का उचित निष्पादन</p>	<p>शक्तियों के प्रत्यायोजन में दी गई शक्तियों का और क्रय मैनुअल में बताई गई प्रक्रिया का पालन करें</p>
<p>निवेशक, शेयरधारक, बैंकर</p>	<p>ऋण करार और प्रदर्शन सूचकांकों का अनुपालन</p>	<p>पर बकाया भुगतान का समय भुगतान</p>
<p>समझौता ज्ञापन</p>	<p>परिचालन में समझौते के नियमों और शर्तों का उचित निष्पादन</p>	<p>समझौता ज्ञापन में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करना</p>
<p>समाज</p>	<p>सामाजिक जिम्मेदारी और पर्यावरण संरक्षण के उच्चतम मानकों का पालन करना</p>	<p>व्यापक सामाजिक विकास और पर्यावरण पर न्यूनतम प्रतिकूल प्रभाव के लिए नीतियों और कार्यक्रमों का पालन करना</p>

मिधानि की नीतियां

3.1 कर्मचारी प्रेरणा

मिधानि ने यह महसूस किया है कि कंपनी का मानव संसाधन इसकी सबसे महत्वपूर्ण परिसंपत्ति है। प्रदर्शन में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए दक्षता और प्रेरणा के स्तर को बढ़ाने के लिए विभिन्न कदम उठाए गए हैं। मिधानि में लगभग 832 मजबूत कार्यबल हैं, जो विभिन्न कार्यात्मक क्षेत्रों में समर्पित टीम बनाते हैं।

कार्मिक नीतियां कौशल उन्नयन , क्षमता निर्माण , कैरियर वृद्धि और कार्य का नियमित आवर्तन के माध्यम से मानव क्षमता के विकास पर केंद्रित हैं। व्यावसायिकता और उत्कृष्टता की उपलब्धि के माध्यम से संगठन स्पष्ट रूप से विकास के कार्य लोकाचार बनाने की पहल करता है। संगठन का मूलमंत्र कर्मचारियों के लिए एक चुनौतीपूर्ण कैरियर की रूपरेखा तैयार करके उपलब्धियों और पुरस्कार के अवसर उपलब्ध कराकर प्रदर्शन में उत्कृष्टता प्राप्त हासिल करने के लिए प्रेरित करना है।

कंपनी में शिकायत निवारण तंत्र के तीन चरण हैं जिसमें - ठीक उच्च अधिकारी, विभागाध्यक्ष, कार्मिक अधिकारी और प्रबंधन व संघ के प्रतिनिधि शामिल हैं। मिधानि ने शिकायत अधिकारियों को भी नियुक्त किया है। कार्यालय ज्ञापन सं. 9743/9 पीएलसीवाई / पीजी - 88 (7) दिनांक 20 सितंबर, 1988 के अनुसार कर्मचारी अपनी शिकायतों के निपटान के लिए प्रत्येक संयंत्रों / विभागों में स्थित प्रशासनिक सुधार एवं सार्वजनिक शिकायत विभाग से संपर्क कर सकते हैं।

3.2 गुणवत्ता नीति

"मिधानि गुणवत्ता वाले उत्पाद प्रदान करेगा जो लगातार अपने ग्राहकों की सभी आवश्यकताओं को पूरा करते हैं। मिधानि क्वालिटी मैनेजमेंट सिस्टम और प्रोडक्ट रीअलाइजेशन के सभी पहलुओं में निरंतर सुधार से ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाने के लिए प्रतिबद्ध हैं। "

- * मिधानि एक आईएसओ 9 001 - 2008 प्रमाणन कंपनी है
- * मिधानि एएस 9100 रेव 'सी' प्रमाणित है
- * मिधानि के केमिकल टेस्टिंग लैबोरेटरी और मैकेनिकल टेस्टिंग लैबोरेटरी को एनएबीएल मिधानि गुणवत्ता आश्वासन प्रणाली द्वारा मान्यता प्राप्त है:
- * वैमानिकी गुणवत्ता आश्वासन का महानिदेशालय
- * नागरिक उड्डयन का महानिदेशालय
- * गुणवत्ता आश्वासन का महानिदेशालय (स्वयं प्रमाणन स्थिति का प्राप्तकर्ता)
- * अंतरिक्ष विभाग
- * परमाणु ऊर्जा विभाग

- * बोइंग कंपनी, यूएसए (टाइटेनियम और टाइटेनियम मिश्र धातु उत्पाद के लिए) का स्रोत अनुमोदन
- * ई ए डी एस - ए आई आर बी यू एस द्वारा सफल गुणवत्ता लेखा परीक्षा

3.3 संरक्षा नीति

मिथानि प्रतिबद्ध है :

- अपने कर्मचारियों और अपने संयंत्र के पड़ोस में रहने वाले लोगों सहित इसके साथ जुड़े लोगों की संरक्षा के लिए
- संरक्षा लक्ष्यों की स्थापना, संरक्षा प्रदर्शन के लिए उत्तरदायित्व की मांग और संरक्षा कार्यक्रमों के आयोजन के लिए संसाधन प्रदान करने हेतु एक निरंतर और सुसंगत तरीके से संरक्षा निर्देशों का अनुसरण करने के लिए।

सुरक्षा नीति तैयार करने के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत निम्नानुसार हैं:

- उत्कृष्ट व्यवसाय के परिणाम के लिए स्वास्थ्य और संरक्षा में उत्कृष्टता का समर्थन करना।
- सभी दुर्घटनाओं को रोकना चाहिए और उन्हें रोकना।
- सभी कर्मचारी संरक्षा मानकों को बनाए रखने के लिए जिम्मेदार और जवाबदेह बनाना।
- सभी कार्य प्रक्रियाओं में संरक्षा मानकों को शामिल करना।
- संरक्षा चेतना बनाने और संरक्षा कार्यक्रमों के महत्वपूर्ण तत्व होने के लिए सुरक्षित रूप से काम करने के लिए प्रशिक्षण प्रदान करना।
- सहभागिता समितियों और अन्य मंच के माध्यम से सुरक्षा को बढ़ावा देना।
- आयोजित किए जाने वाले संरक्षा प्रदर्शन के व्यापक और नियमित लेखा परीक्षा।
- सभी कार्य पद्धति और प्रक्रियाएं वैधानिक नियमों और विनियमों के अनुरूप करना।

3.4 नैगमिक पर्यावरण नीति

मिथानि, स्वच्छ और स्थायी पर्यावरण की दिशा में योगदान करने और लगातार अपने कारोबारी दर्शन और मूल्यों के एक अभिन्न अंग के रूप में पर्यावरण के प्रदर्शन को बढ़ाने के लिए अपनी प्रतिबद्धता प्रकट करती है। मिथानि अपनी यह प्रतिबद्धता निम्नानुसार उद्घाटित करेगी:

- हमारे सभी गतिविधियों में सुगठित पर्यावरण प्रबंधन शामिल करेंगे
- अपने पर्यावरण पहलुओं से संबंधित लागू कानूनी और अन्य आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए पर्यावरण के प्रति उत्तरदायी ढंग से अपना संचालन करना और इसके अलावा भी तत्संबंधी अन्य प्रायस करेंगे।
- प्रगतिशील रूप से स्वच्छ और ऊर्जा कुशल प्रौद्योगिकियों को अपनाएँगे।
- अपशिष्ट पैदावार को कम करना और रि-कवरी, रि-साइकल और रि-यूज को बढ़ावा देना।
- अपने संयंत्र और खानों के आस पास हरियाली बढ़ाना।
- चुनौतीपूर्ण लक्ष्य निर्धारित करके, प्रगति को मापने, सुधारात्मक कार्रवाई करने और पर्यावरण संबंधी संवाद स्थापित करके हमारे पर्यावरणीय प्रदर्शन में लगातार सुधार के लिए प्रयास करना, तत्संबंधी जानकारी सभी तक पहुंचाना।
- हमारे लिए और हमारी ओर से काम कर रहे कर्मचारियों और संयंत्र व खानों के आसपास वास करने वाली आम जनता के बीच पर्यावरण जागरूकता बढ़ाना।
- हमारे व्यावसायिक सहयोगियों को पर्यावरण संरक्षण के लिए समान दृष्टिकोण अपनाने के लिए प्रोत्साहित करें

3.5 नैगमिक सामाजिक उत्तरदायित्व नीति

मिथानि समझती है कि इसके व्यापारिक गतिविधियों का समाज पर प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष प्रभाव पड़ता है। कंपनी अपने व्यावसायिक मूल्यों और कार्यों को एक नैतिक और पारदर्शी तरीके से एकीकृत करने का प्रयास करती है ताकि वह सतत विकास के प्रति अपनी वचनबद्धता का प्रदर्शन कर सके और अपने हितधारकों के हितों को पूरा करे।

कंपनी समाज पर सकारात्मक प्रभाव डालने के लिए अपनी सामाजिक जिम्मेदारियों, पर्यावरण और आर्थिक प्रथाओं में लगातार सुधार करने के लिए प्रतिबद्ध है।

इस वचनबद्धता के संबंध में, कंपनी:

- स्थायी विकास के लक्ष्य के लिए अपनी पहल को लगातार संगृहीत करके लोगों के जीवन में सार्थक बदलाव लाने के लिए समाज के भीतर एक सकारात्मक आदर्श स्थापित करेगी।
- सभी तरह से गुणवत्ता, स्वास्थ्य और संरक्षा के प्रति प्रतिबद्धता बनाए रखें।
- आपूर्ति श्रृंखला में नैतिक व्यवसाय प्रथाएं शामिल करें।
- पर्यावरण पर सकारात्मक प्रभाव डालें और अच्छे पर्यावरणीय प्रथाओं को बढ़ावा दें।
- अपने व्यावसायिक कार्यों में कार्यबल की विविधता और विविधता की समानता को बढ़ावा देना।

मिथानि का ग्राहक संबंध प्रबंधन

मिथानि को ज्ञात है कि ग्राहक कंपनी के लिए प्राथमिकताधारी हितधारकों में से एक है। कंपनी ने ग्राहकों को सेवा वितरण में उत्कृष्टता हासिल करने के लिए एक व्यापक सीआरएम कार्यक्रम तैयार किया है जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक संतुष्ट हो सके:

4.1 विवेकी ग्राहक

- क) रक्षा
- बी) एयरोनॉटिक्स
- ग) अंतरिक्ष
- घ) परमाणु
- ई) पावर
- एफ) केमिकल और दूरसंचार उद्योग इत्यादि सहित जनरल इंजीनियरिंग

4.2 सेवाएं प्रदान की गईं

मिथानि के विपणन और वितरण नेटवर्क द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाएं संक्षेप में निम्नानुसार दी जा सकती हैं:

- प्री-सेल - हमारे विपणन / पद्धति / पीपीसी विभागों की टीम ग्राहक के साथ उनके विशिष्ट आवश्यकताओं के लिए चर्चा करती है और सही प्रकार के उत्पाद को चुनने में सहायता करती है। इसके अलावा, यह टीम विभिन्न विभागों के उत्पाद विकास टीम से ग्राहक की आवश्यकता के आधार पर ग्राहक के लिए सही उत्पाद विकसित करने के लिए समन्वय करती है।
- विक्रय - पूर्व सहमति मूल्य पर जारी किए गए क्रय आदेशों के आधार पर और संयंत्र से सहमत आपूर्ति अनुसूची के अनुसार ग्राहक बताए पते पर सामग्री की आपूर्ति की जाती है।
- बिक्री के बाद - प्रमुख खाता प्रबंधक द्वारा हर महीने एक औपचारिक प्रश्नावली परिचालित की जाती है जिसके माध्यम से ग्राहक संतोष सूचकांक (सीएसआई) प्राप्त करने का एक तंत्र स्थापित किया गया है।

4.3 शिकायत निवारण तंत्र

शिकायत की प्रकृति के आधार पर शिकायत निवारण तंत्र को दो समूहों में वर्गीकृत किया जा सकता है:

- गुणवत्ता शिकायत - गुणवत्ता टीम गुणवत्ता संबंधी मुद्दे का आकलन करने के लिए ग्राहक के परिसर का दौरा करती है। स्वतंत्र प्रयोगशालाओं या मिथानि के संयंत्र में परीक्षणों के आधार पर, यदि आवश्यक हो तो सामग्री को वापस लिया जाता है और ग्राहक को एक क्रेडिट नोट जारी किया जाता है।
- व्यावसायिक शिकायत - बिक्री के प्रभारी अधिकारी जो वाणिज्यिक प्रकृति की शिकायतों को स्वीकार करने और निर्धारित समय के भीतर ग्राहकों की संतुष्टि के लिए उन्हें निपटाने के लिए प्राधिकृत हैं।

मिथानि का निवेशक संबंध प्रबंधन

वास्तव में कंपनी की पूरी प्रदत्त पूंजी भारत के राष्ट्रपति के अधिकार में होती है और वे कंपनी के प्रमुख शेयरधारक होते हैं। कंपनी के 100% शेयर भारत के राष्ट्रपति के अधिकार में होते हैं।

5.1 निवेशक समूह

- शेयरधारक - भारत सरकार
- बैंक / वित्तीय संस्थाएँ

5.2 शिकायत निवारण तंत्र

बैंक - बैंक, वित्तीय संस्थानों और क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों से संबंधित किसी भी शिकायत को जीएम (एफ एंड ए) के स्तर पर निपटाया जाता है।

मिथानि के विक्रेता / ठेकेदार संबंध प्रबंधन

मिथानि को ज्ञात है कि विक्रेता और ठेकेदार कंपनी के लिए प्राथमिकताधारी हितधारकों में से एक हैं। मिथानि ने विक्रेताओं को सेवा वितरण में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए एक व्यापक कार्यक्रम तैयार किया है जिसके परिणाम स्वरूप विक्रेता संतुष्टि और बाजार प्रतिष्ठा बनाई जा सके है।

6.1 विक्रेता समूह

मिथानि में विक्रेताओं को निम्न समूहों में विभाजित किया गया है:

- आपूर्तिकर्ता - कच्चे माल, पुर्जे, उपभोज्य सामग्री, उपकरण, जॉब वर्क, परामर्शदाता आदि
- सेवा प्रदाता - ट्रांसपोर्टर,
- ठेकेदार - सिविल

6.2 प्रादन की जाने वाली सेवाएं:

विभिन्न विक्रेताओं को मिथानि द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाएं संक्षेप में निम्नानुसार हैं:

- आपूर्तिकर्ता - आपूर्तिकर्ता संविदा, गुणवत्ता और वाणिज्यिक विनिर्देश, सामग्री का परिवहन मिथानि संयंत्र, सामग्री आपूर्ति का समय और अनुसूची, अखंडता संधि आदि।
- सेवा प्रदाता - सेवा संविदाएं, गुणवत्ता और वाणिज्यिक विनिर्देश, सेवा अपूर्ति का समय और अनुसूची, अखंडता संधि आदि।
- ठेकेदार - सामग्री और श्रम अनुबंध, आपूर्ति का समय और अनुसूची, गुणवत्ता और वाणिज्यिक विनिर्देश, सुरक्षा और पर्यावरण मानक, अखंडता संधि आदि।

6.3 शिकायत निवारण तंत्र

शिकायत की श्रेणी और विक्रेताओं की श्रेणी के आधार पर शिकायत निवारण तंत्र है। इसका संचालन (गुणवत्ता, वाणिज्यिक आदि) अलग-अलग संयंत्रों पर स्थापित अलग-अलग तंत्रों के माध्यम से किया जाता है।

मिथानि का कर्मचारी प्रबंधन

मिथानि को ज्ञात है कि कर्मचारी कंपनी के लिए प्राथमिकताधारी हितधारकों में से एक है। इसके लिए एक चुनौतीपूर्ण कैरियर प्रदान करने एक व्यापक कार्यक्रम तैयार किया और कई व्यक्तियों के लिए पसंद के नियोक्ता के रूप में मिथानि ने अपना स्थान बनाया है। इन उद्देश्यों को पूरा करने के लिए मिथानि द्वारा निम्न मानव संसाधन रणनीति अपनाई जाती है:

- जनशक्ति उत्पादकता के माध्यम से प्रतिस्पर्धा में वृद्धि करना
- कार्य पद्धतियों और बहु कौशल में सुधार के माध्यम से अधिगम संगठन
- पुरस्कार नीतियों के माध्यम से प्रेरणा और भागीदारी
- अनुकूल आईआर परिदृश्य के माध्यम से नैगमिक उत्तरदायित्व
- मानव संसाधन योजना के माध्यम से परिवर्तन प्रबंधन

7.1 कर्मचारी प्रेरणा योजनाएं

संगठन के लिए आम रूपरेखा को ध्यान में रखते हुए कर्मचारी प्रेरणा योजनाओं को तैयार किया गया है। साथ ही, उसमें समय के अनुकूलन ढलने के लिए पर्याप्त लचीलापन रखा गया है। निम्नलिखित मानदंडों के आधार पर योजनाएं मासिक और वार्षिक पुरस्कारों के लिए डिज़ाइन की गई हैं:

- उत्पादन
- लागत
- गुणवत्ता
- लाभप्रदता

कार्यकारी प्रदर्शन प्रबंधन प्रणाली (ईपीएमएस) आंतरिक रूप से विकसित एक पूर्ण ऑनलाइन प्रक्रिया है जिसमें स्पष्ट मूल्यांकन मानदंड से भारित मात्रात्मक केएपी के साथ रिपोर्टिंग एवं समीक्षा अधिकारियों द्वारा स्वतंत्र मूल्यांकन किया जाता है।

बुनियादी इंजीनियरिंग कौशल और प्रबंधन विकास कार्यक्रमों में प्रशिक्षण के माध्यम से दक्षता बनाने के लिए तकनीकी स्टाफ और प्रबंधकीय कैडर दोनों के लिए प्रशिक्षण पहल शुरू किए गए हैं। दोनों वर्गों के कर्मचारियों के लिए भारत और विदेशों में परियोजना आधारित प्रशिक्षण भी शुरू किया गया है।

संगठन के भीतर सीखने की संस्कृति को बढ़ाने के लिए, कार्यशालाओं के माध्यम से आंतरिक सर्वोत्तम तरीकों से सीखने की एक प्रणाली की स्थापना की गई है। युवा प्रबंधकों के लिए अध्यक्ष की ट्राफी, प्रबंधन विकास कार्यक्रमों के जरिये उद्योग अकादमी सहयोग के लिए क्विजिंग और दोहन की पहल के माध्यम से सीखने के लिए एक संस्कृति भी विकसित की गई है।

7.2 शिकायत नीति और प्रक्रिया

इस्पात संयंत्रों में एक तीन चरण शिकायत तंत्र प्रचलित है। पहले चरण में, पीड़ित कर्मचारी अपनी शिकायत अपने तत्काल श्रेष्ठ या संबंधित कार्मिक अधिकारी को प्रस्तुत करता है। शिकायत की जांच की जाती है और जल्द से जल्द संबंधित कर्मचारी को उत्तर दिया जाता है

- यदि कर्मचारी को निर्धारित अवधि के भीतर उसकी शिकायत का उत्तर प्राप्त नहीं होता है या वह उत्तर से संतुष्ट नहीं है तो वह दूसरे चरण पर शिकायत ले जा सकता है अर्थात् के विभाग प्रमुख के पास। विभाग के प्रमुख कार्मिक अधिकारी सहित सभी संबंधितों से परामर्श करते हैं, शिकायत की जांच करते हैं और यदि आवश्यक हो तो पीड़ित कर्मचारी से व्यक्तिगत रूप से चर्चा करते हैं। शिकायत की अच्छी तरह से जांच करने के बाद, विभाग के प्रमुख पीड़ित कर्मचारियों को एक उपयुक्त उत्तर देते हैं।

- यदि कर्मचारी स्टेज -2 में प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह स्टेज-3 में शिकायत उठाने के लिए स्वतंत्र है, जिसमें प्रबंधन और मान्यता प्राप्त संघ के प्रतिनिधियों के साथ एक द्विपक्षीय समिति शामिल है।

- कुछ पौधों में, मुख्य कार्यकारी अधिकारी / मुख्य कार्यकारी अधिकारी को अपील करने का प्रावधान है, यदि कर्मचारी चरण -3 में शिकायत समिति द्वारा दिए गए निर्णय से संतुष्ट न हो तो ऐसे मामलों में मुख्य कार्यकारी अधिकारी / मुख्य कार्यकारी का निर्णय अंतिम माना जाता है।

7.3 शिकायत निवारण तंत्र

मिधाहिनी ने "शिकायत अधिकारियों को नामित किया है, जिनके कर्मचारी प्रत्येक शिकायत के निवारण के लिए प्रशासनिक सुधार विभाग और लोक शिकायत विभाग द्वारा निर्दिष्ट किए गए हैं, उनके कार्यालय ज्ञापन सं। 9 743/9 पीएलसीवाई / पीजी -88 (7) दिनांक 20 सितंबर 1 9 88 संयंत्र के नोडल अधिकारी की सूची एचआर मैनुअल में बताई गई है।

नागरिक चार्टर के लिए भविष्य रूपरेखा

यह सुनिश्चित करने के लिए कि नागरिक चार्टर एक गतिशील दस्तावेज है, जो मिथानि के कारोबारी माहौल में बदलाव को ध्यान में रखेगा, निम्नलिखित पैराग्राफ कुछ उपायों को सुनिश्चित करने के लिए निर्धारित करती हैं ताकि संगठन के लिए ढांचा स्थापित हो।

8.1 चार्टर को लागू करने के लिए कार्रवाई की जाएगी

विभिन्न संगठनों में नागरिक चार्टर के कार्यान्वयन के अनुभव के आधार पर, निम्नलिखित सबक सीखा गया है:

- किसी भी नए प्रयास के साथ, नागरिक चार्टर योजना की शुरुआत में नौकरशाहों के साथ-साथ नागरिकों द्वारा संदेह के साथ शुरुआत की जानी है। इसलिए, इस संदेह को दूर करने के लिए प्रारंभिक चरण में सभी हितधारकों के बीच प्रभावी जागरूकता अभियान आवश्यक है। इन जागरूकता अभियानों को डिज़ाइन और डिवेलप किया जाना चाहिए और प्रभावी ढंग से इसे प्रभावी ढंग से वितरित किया जाना चाहिए।
- नागरिक चार्टर के जारी किए जाने से समय-समय पर विकसित कर्मचारियों और ग्राहकों की मानसिकता बदलती रहती है। इसलिए, व्यावहारिक परिवर्तनों के बारे में लाने के लिए नियमित, निरंतर और लगातार प्रयास करने की आवश्यकता होती है।
- एक नई पहल हमेशा कर्मचारियों से अवरोधों और गलतफहमी का सामना करती है। नागरिकों के चार्टर के निर्माण और कार्यान्वयन के सभी स्तरों पर उन्हें शामिल करने और परामर्श करने से इस प्रतिरोध पर काबू पाने में काफी मदद मिलेगी और इस अभ्यास में उन्हें एक समान भागीदार बना देगा।
- सभी प्रक्रियाओं को एक बार में सुधारने और बड़े पैमाने पर प्रतिरोध करने की कोशिश करने के बजाय, कार्यों को छोटे घटकों में तोड़ने और एक समय में उनसे निपटने की सलाह दी जाती है।
- चार्टर पहल के पास एक बाहरी एजेंसी के माध्यम से प्राथमिक रूप से, चार्टरों के काम की निगरानी, मूल्यांकन और समीक्षा करने के लिए एक अंतर्निहित तंत्र होना चाहिए।

इसलिए, मिथानि के लिए नागरिक चार्टर के कार्यान्वयन को शामिल करना आवश्यक है निम्नलिखित महत्वपूर्ण दिशानिर्देश:

- स्पष्ट रूप से संवाद की प्रकृति के लिए चार्टर की भाषा सरल होनी चाहिए संगठन और इसकी प्रतिबद्धताओं
- प्रारंभ में छोटे उपायों वाले हितधारकों के विश्वास को जीतना, लेकिन जो दृश्यमान और महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है

- गतिशील हितधारक उम्मीदों के आधार पर चार्टर के निरंतर विकास की आवश्यकता के प्रति उत्तरदायी रहें।

- स्वतंत्र जांच और प्रतिक्रिया के लिए सिस्टम सेट करें।

- चार्टर के बारे में संगठन के कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना और प्रभावी कार्यान्वयन के लिए निर्दिष्ट नोडल अधिकारियों को अधिकार प्रदान करना।

8.2 कार्यान्वयन के लिए रूपरेखा

चार्टर को लागू करने के लिए निम्नलिखित रूपरेखा अपनाई जानी चाहिए:

- टास्क फोर्स या कोर ग्रुप का गठन

- इंटरफेस के क्षेत्रों को सूचीबद्ध करके संगठन द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी हितधारकों और प्रमुख सेवाओं की पहचान।

- ग्राहक / हितधारक / कर्मचारी (मुख्य रूप से अत्याधुनिक स्तर पर) और उनके प्रतिनिधि संघों के साथ परामर्श करने के लिए अपने आत्मविश्वास और भागीदारी को जीतने के लिए और चार्टर के निर्माण और कार्यान्वयन के लिए सुझाव आमंत्रित करें।

- ड्राफ्ट चार्टर की तैयारी

- टिप्पणियों / सुझावों के लिए संचरण

- सुझावों को शामिल करने के लिए चार्टर का संशोधन

- एक मास्टर प्लान और कार्यान्वयन के लिए संभावित बजट तैयार करने के लिए कोर समूह द्वारा चार्टर का विचार।

- कोर समूह के सुझाव / टिप्पणियों के आधार पर संगठन द्वारा चार्टर का संशोधन समूह।

- संगठन के प्रभारी मंत्रालय द्वारा स्वीकृति।

- प्रशासनिक सुधार और सार्वजनिक विभाग में चार्टर की प्रति प्रस्तुत करना।

- चार्टर को औपचारिक रूप से जारी करना / वेबसाइट पर प्रदर्शित करना।

- प्रस्तावित प्रतिबद्धताओं से ग्राहकों को सूचित करने के लिए सभी हितधारकों, जन प्रतिनिधि, शाखा कार्यालयों, संयंत्रों आदि सभी को प्रतियां भेजना

- प्रभावी कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए नोडल अधिकारी की नियुक्ति। नोडल अधिकारी संयुक्त सचिव या समकक्ष के रैंक का होना चाहिए और कार्य की आवश्यकता के अनुसार उम्मीदवार की उपयुक्तता को ध्यान में रखते हुए नियुक्त किया जाना चाहिए।

8.3 चार्टर के उचित कार्यान्वयन के लिए प्रस्तावित प्रशिक्षण कार्यक्रम / कार्यशालाएं

चार्टर की सफलता के लिए इसके कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार कर्मचारियों का उचित प्रशिक्षण और अभिविन्यास होना चाहिए क्योंकि चार्टर की प्रतिबद्धताएँ किसी कार्यबल द्वारा पूरा किया जाना अपेक्षित

नहीं है जो चार्टर और उसके विषय के बारे में अनजान है। उत्तरदायी माहौल के निर्माण के लिए चर्चाएँ और प्रशिक्षण के माध्यम से माहौल तैयार करना जरूरी है।

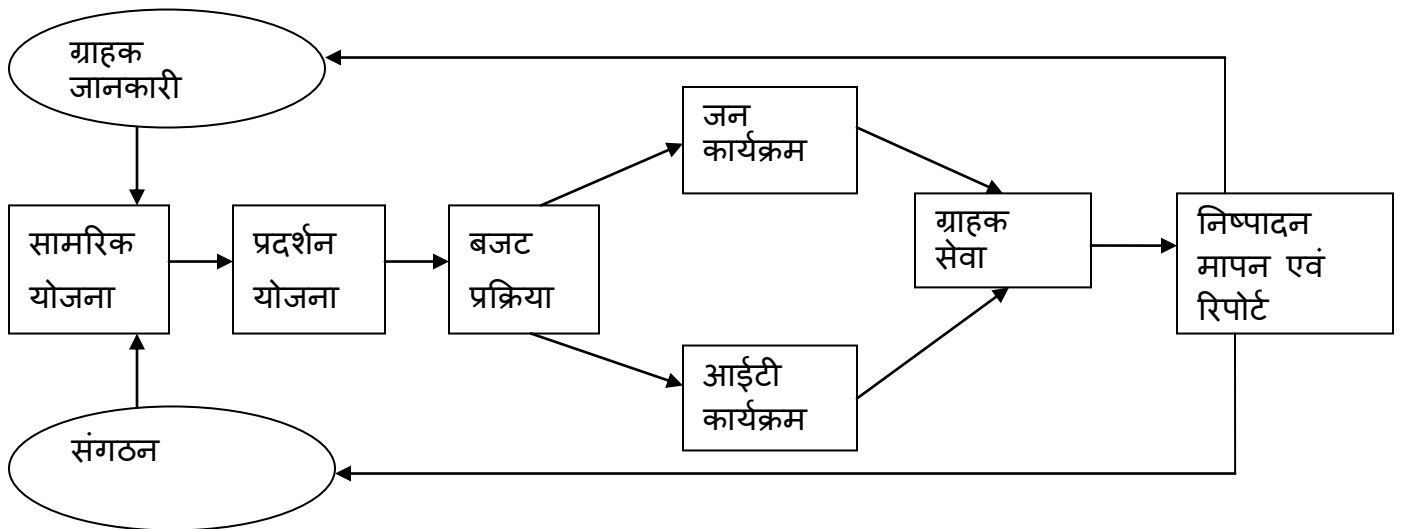
नागरिकों के चार्टर के प्रशिक्षण के दौरान निम्नानुसार पांच महत्वपूर्ण क्षेत्रों को कवर करना है:

- स्थिरता, यानी प्रदर्शन में स्थिरता
- उत्तरदायित्व, अर्थात् समय पर सेवा
- विश्वसनीयता, अर्थात् ग्राहक रुचि का ध्यान रखा
- सहानुभूति, अर्थात् ग्राहक की जरूरतों पर ध्यान देना
- सौजन्य और देखभाल, यानी सेवा की इच्छा के भौतिक प्रमाण

नागरिकों के चार्टर को लागू करने के लिए संगठनों की क्षमता निर्माण के संबंध में प्रशिक्षण देने के लिए विभिन्न राज्य प्रशासनिक स्टाफ प्रशिक्षण संस्थान अच्छी तरह से सुसज्जित हैं। प्रारंभ में , नोडल अधिकारी को इन संस्थानों में प्रशिक्षित किया जा सकता है और वे सेवा वितरण में उत्कृष्टता के मानकों को प्राप्त करने के लिए संगठन में कर्मचारियों के लिए मास्टर ट्रेनर के रूप में कार्य कर सकते हैं।

उचित कोचिंग और प्रशिक्षण के बाद अधिकारियों के व्यवहार में बदलाव को प्रोत्साहित करने और उसे मजबूती प्रदान करने के लिए प्रोत्साहन प्रणाली के माध्यम से अधिकारियों के सेवा वितरण के अनुकरणीय रिकॉर्ड को पुरस्कृत किया जा सकता है।

ग्राहकों की सेवा करने के लिए गठित होने वाली प्रणाली को निम्नानुसार चित्र के माध्यम से प्रस्तुत किया जा सकता है:



उपरोक्त व्यवस्था के कार्यान्वयन से उस आधिकारी की मानसिकता को बदलने में मदद मिलेगी जो जनता पर शासन करता हो, उस एक व्यक्ति को उचित दिशा दिखाई जा सकती है जो करों के माध्यम से एकत्रित सार्वजनिक धन खर्च करता है और नागरिकों को जरूरी सेवाएँ प्रदान करता है।

8.4 नागरिकों के लिए चार्टर संबंधी जागरूकता अभियान का आयोजन

चार्टर के बारे में जागरूकता लाने में निम्न लिखित प्रचार के प्रयास उपयोगी हो सकते हैं:

- चार्टर को कॉर्पोरेट वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाना चाहिए और संबंधित मंत्रालय , प्रशासनिक सुधार और सार्वजनिक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) , शाखा कार्यालयों , कर्मचारी कार्यालयों और लोगों के प्रतिनिधियों को उसकी प्रतियां भेजनी चाहिए। चार्टर को प्रमुख नैगमिक सूचना पट्ट और विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों में प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
- चार्टर को वार्षिक रिपोर्ट में भी प्रकाशित किया जाना चाहिए। कर्मचारियों को सेवा वितरण के संबंध में उनके अनुकरणीय प्रदर्शन के लिए पुरस्कृत किया जा सकता है और इसका व्यापक रूप से प्रचार किया जा सकता है।
- विभिन्न शाखा कार्यालय ग्राहकों की शिकायतों को संबोधित करने के लिए नियमित आधार पर "नागरिक सम्मेलन" कार्यक्रम का आयोजन कर सकते हैं और इस प्रकार नागरिकों के चार्टर में उपलब्ध मिथानि द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के बारे में उन्हें जागरूक कर सकते हैं।
- कार्यालयों में ग्राहकों के अनुकूल वातावरण का निर्माण करके "मैं आपकी मदद कर सकता हूँ" जैसे कार्यक्रमों से नागरिक संवाद के लिए समय के आवंटन के माध्यम से काउंटर और कर्मचारियों की बेहतर पहुंच से चार्टर का प्रचार करने में भी सहायता मिलेगी।

8.5 कार्यान्वयन के आवधिक आंतरिक और बाहरी मूल्यांकन

संगठन द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के मानकों में सुधार के लिए नियमित मूल्यांकन आवश्यक है। इससे सेवा की गुणवत्ता के बारे में ग्राहकों / हितधारकों के बीच आत्मविश्वास पैदा होता है और सेवा प्रदर्शन के लिए मानकों के निर्माण में सहायता मिलती है। मूल्यांकन के परिणाम यदि व्यापक रूप से प्रचारित किए जाएँ तो सेवा आपूर्ति से संबंधित बाधाओं की प्रक्रिया की समीक्षा और पुनः अभियांत्रिकी को सक्षम कर सकेंगे। कम्प्यूटरीकरण और शीर्ष प्रबंधन के लिए ऑनलाइन जानकारी का मूल्यांकन और असाधारण सेवा की गुणवत्ता प्रदान करने वाले कर्मचारियों को पुरस्कृत करने के प्रावधान के माध्यम से मूल्यांकन को और अधिक प्रभावी बनाया जा सकता है।

8.6 आंतरिक मूल्यांकन

आंतरिक मूल्यांकन के लिए निम्नानुसार मापदंड होंगे:

- मुख्य समूह को नियमित आधार पर चार्टर में किए गए वचनबद्धता के साथ-साथ संगठन के प्रदर्शन की निगरानी करनी चाहिए (प्रत्येक तीन महीने में) और यदि कोई मामले चिंताजनक लगते हैं तो संबंधित विभागाध्यक्ष के समक्ष प्रस्तुत किए जाने चाहिए।

- वार्षिक रिपोर्ट में नागरिक चार्टर में किए गए प्रतिबद्धताओं के संबंध में संगठन के प्रदर्शन से संबंधित डेटा प्रकाशित करें और इसे उचित मीडिया के माध्यम से ग्राहकों / हितधारकों के साथ साझा करें।
- ग्राहक / हितधारक प्रश्नावली से प्राप्त आंकड़ों का मूल्यांकन करें और आगे सुधार की आवश्यकता वाले सेवाओं की सूची बनाएं।

8.7 बाह्य मूल्यांकन

बाह्य मूल्यांकन आंतरिक मूल्यांकन को मान्य करता है और पारदर्शिता में सुधार करता है। यह ग्राहक की अपेक्षाओं से जात करा सकता है और यह सही उपयोगकर्ता शुल्क और भुगतान करने की इच्छा के निर्धारण में सहायता कर सकता है।

- यह मूल्यांकन ग्राहकों / हितधारकों के बीच संतुष्टि के स्तर के आकलन के माध्यम से किया जाना चाहिए और निष्कर्ष कम से कम एक बार बोर्ड बैठकों में साझा किया जाना चाहिए।
- संतोष सर्वेक्षण एक बाहरी एजेंसी द्वारा किया जा सकता है या विभिन्न हितधारकों के यादृच्छिक नमूने के लिए सीधे प्रश्नावली का वितरण कर सकता है। सर्वेक्षण नियमित आधार पर किया जाना चाहिए।
- प्रश्नावली के आधार पर सेवाओं के साथ संतोष के स्तर को मापने के लिए एक रिपोर्ट कार्ड विकसित किया जा सकता है।

8.8 चार्टर की आवधिक समीक्षा / संशोधन

यह सुनिश्चित करना जरूरी है कि नागरिक चार्टर के गठन / कार्यान्वयन से संबंधित गतिविधियाँ संगठन की वार्षिक कार्य योजना का एक हिस्सा बनें। प्रतिक्रिया / मूल्यांकन / मूल्यांकन के आधार पर, नागरिक चार्टर की समीक्षा / संशोधन के लिए आवश्यक कदम उठाए जाने चाहिए।

समीक्षा का फोकस संगठन में छोटे लेकिन महत्वपूर्ण परिवर्तनों को तैयार करने पर होना चाहिए जिससे सेवा वितरण की प्रक्रिया अधिक दिखाई दे और संतोषजनक हो। संगठन की वार्षिक रिपोर्ट में नागरिक चार्टर के कार्यान्वयन का विवरण शामिल होना चाहिए और इसे कर्मचारी प्रदर्शन समीक्षा में शामिल किया जा सकता है। महत्वपूर्ण मापदंडों को समीक्षा के आधार के रूप में शामिल करना चाहिए:

- कर्मचारियों का प्रशिक्षण
- विकेंद्रीकरण और अधिकार का प्रत्यायोजन
- प्रौद्योगिकी उन्नयन

- प्रक्रिया की समीक्षा और पुनर्गठन
- ग्राहक विश्वास निर्माण उपाय

नागरिक चार्टर का प्रमाणिकरण करवाने के लिए संगठन द्वारा प्रयास किया जाना चाहिए। जब कभी ऐसा किया जाए तो "चार्टर मार्क" जैसा प्रमान पत्र प्राप्त किया जाना चाहिए।