सिटीजन चार्टर

एनएचपीसी लिमिटेड
(भारत सरकार का उद्यम)
निगम मुख्यालय - एनएचपीसी कार्यालय परिसर,
सेक्टर-33, फरीदाबाद,
हरियाणा-121003.

कंपनी का संक्षिप्त परिचय

एनएचपीसी लिमिटेड (पूर्व नाम-नेशनल हाइड्रोइलेक्ट्रिक पावर कारपोरेशन लिमिटेड) की स्थापना 07 नवम्बर,1975 में हुई थी। दिनांक 31.03.2023 स्थिति के अनुसार 15,000 करोड़ रूपए की प्राधिकृत शेयर पूंजी और 74715 करोड़ रुपए से अधिक का निवेश आधार के साथ एनएचपीसी भारत सरकार का एक मिनी रत्न श्रेणी-I उद्यम है। जल विद्युत के विकास के क्षेत्र में एनएचपीसी की गणना देश के अग्रणी संगठन के रूप में की जाती है। वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान, एनएचपीसी ने 3834 करोड़ रुपए का शुद्ध लाभ अर्जित किया। संगठन, अपनी स्थापना के बाद से एक जिम्मेदार कारपोरेट नागरिक रहा है और व्यापक सीएसआर कार्यों के माध्यम से परियोजना के आस-पास के क्षेत्रों के दीर्घकालिक सामाजिक और आर्थिक विकास को सुगम किया है।

आईएसओ -9001:2015, आईएसओ -14001:2015 और आईएसओ 45001:2018 प्रमाणपत्रों से मान्यता प्राप्त,एनएचपीसी एक बहुआयामी संगठन है और इसने छोटी और बड़ी दोनों आकार की जलविद्युत परियोजनाओं के अन्वेषण, आयोजना, डिजाइनिंग और कार्यान्वयन के लिए पर्याप्त विशेषज्ञता और अत्याधुनिक तकनीक अर्जित कर ली है। तत्पश्चात सभी पहलुओं में जलविद्युत ऊर्जा के एकीकृत और दक्ष विकास की योजना बनाने, उसे बढ़ावा देने और व्यवस्थित करने के उद्देश्य से एनएचपीसी ने भारत और विदेशों में परम्परागत और गैर- परम्परागत स्रोतों के माध्यम से विद्युत विकास के सभी पहलुओं को शामिल करते हुए अपने कार्यक्षेत्र को विस्तारित किया है।

अपने निगमन के प्रारम्भ में एनएचपीसी ने केंद्रीय जलविद्युत परियोजना नियंत्रण बोर्ड से सलाल चरण- I, बैरा स्यूल और लोकतक जलविद्युत परियोजनाओं का निष्पादन का कार्यभार लिया । तब से अब तक, इसने 7097.20 मेगावाट की संस्थापित क्षमता वाली 25 परियोजनाओं को क्रियान्वित किया है, जिसमें 50 मेगावाट की पवन ऊर्जा परियोजना (जैसलमेर), 50 मेगावाट की सौर ऊर्जा परियोजना (तमिलनाडु) एवं एनएचपीसी और मध्य प्रदेश सरकार के संयुक्त उद्यम नर्मदा हाइड्रोइलेक्ट्रिक डेवेलपमेंट कारपोरेशन लिमिटेड(एनएचडीसी) के माध्यम से निष्पादित की गई 1000 मेगावाट की इंदिरा सागर परियोजना और 520 मेगावाट की ओंकारेश्वर परियोजनाएं भी शामिल हैं । इसके अतिरिक्त, एनएचपीसी ने डिपॉजिट कार्य के तौर पर नेपाल में 14.1 मेगावाट की देवीघाट परियोजना, भूटान में 60 मेगावाट की कुरिचू परियोजना, अंडमान व निकोबार द्वीपसमूह में 5.25 मेगावाट की कालपोंग परियोजना और अरूणाचल प्रदेश में 4 मेगावाट की सिप्पी तथा 6 मेगावाट की कमबांग परियोजनाएं शुरू की हैं ।

वर्तमान में, संयुक्त उद्यम/सहायक कंपनियों सहित एनएचपीसी 10449 मेगावाट की कुल संस्थापित क्षमता वाली 15 परियोजनाओं का निर्माण कर रही हैं। इनमें 9 जलविद्युत परियोजनाएं और 6 सौर परियोजनाएं शामिल हैं।

निगम का दृष्टिकोण

दक्ष, उत्तरदायी और उन्नत मूल्यों के माध्यम से स्वच्छ विद्युत के संधारणीय विकास हेतु एक वैश्विक अग्रणी संगठन बनना।

निगम का लक्ष्य

- अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुसार स्वच्छ विद्युत के विकास में उत्कृष्टता प्राप्त करना ।

- पर्यावरण के अनुकूल और सामाजिक-आर्थिक रूप से उत्तरदायी तरीके से कुशल और दक्ष संविदा प्रबंधन और उन्नत अनुसंधान एवं विकास के माध्यम से परियोजनाओं को निष्पादित और प्रचलित करना।
- मानव पूंजी की पूर्ण संभाव्यता का लाभ लेने के लिए उसे विकसित, पोषित तथा सशक्त बनाना।
- एक सशक्त कारपोरेट पहचान बनाने के लिए कारपोरेट अभिशासन की सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों और दक्ष मूल्य आधारित प्रबंधन को अपनाना तथा कर्मचारियों, ग्राहकों, पर्यावरण तथा समाज के लिए अधिक सरोकार रखना।
- प्रभावी प्रबंधन के माध्यम से नवाचारी अत्याधुनिक प्रौद्योगिकियों को अपनाना और प्राकृतिक संसाधनों का इष्टतम उपयोग करना।

उद्देश्य

- देश में सस्ती, प्रदूषण मुक्त और अक्षय विद्युत उत्पादन के लिए सभी पहलुओं में उपलब्ध विशाल जल विद्युत के साथ थर्मल, पवन और ज्वारीय ऊर्जा का दोहन करना।
- अन्वेषण, आयोजना, डिजाईन, निर्माण, प्रचालन और अनुरक्षण के सभी पहलुओं को शामिल करते हुए केंद्रीय क्षेत्र में जलविद्युत उर्जा के एकीकृत और प्रभावशाली विकास में सार्थक भूमिका निभाना।
- मौजूद परियोजनाओं के विस्तार और नई परियोजनाओं के संस्थापना के लिए अल्पावधि और दीर्घावधि वित्तपोषण के लिए पर्याप्त आंतरिक संसाधन सृजित करना।
- राष्ट्रीय उद्देश्यों के अनुरूप निगम की गतिविधियों को अपेक्षित वृद्धि के लिए सामरिक दीर्घकालिक कारपोरेट योजना बनाना।
- अनुकूलतम लागत पर अधिकतम विद्युत उत्पादन करने के प्रयासों को निरंतर जारी रखना।
- सभी निर्माणाधीन परियोजनाओं को निर्धारित समय अवधि और लागत में वृद्धि के बिना पूरा करना।
- प्रभावी मानव संसाधन विकास के माध्यम से उपयुक्त संगठनात्मक विकास करना।

प्रतिबद्धता

- गुणवत्तापूर्ण विद्युत के उत्पादन में उत्कृष्टता को बढ़ावा देना।
- अंतरराष्ट्रीय गुणवत्ता मानकों को बनाए रखना।
- अंतरराष्ट्रीय पर्यावरणीय प्रबंधन प्रणाली को बनाए रखना।
- प्राकृतिक संसाधनों का इष्टतम उपयोग और संधारणीय विकास को बढ़ावा देना।
- प्रशिक्षण द्वारा मानव संसाधन को विकसित करना।
- प्रकृति के साथ सामंजस्य बनाए रखना और परियोजना विकास के लिए इष्टतम निर्माण पूर्णता अवधि सुनिश्चित करना।
- सामाजिक रूप से उत्तरदायी कारपोरेट नागरिक।
- उत्पादनशीलता को बढ़ाने के लिए अनुसंधान एवं विकास के माध्यम से विद्युत क्षेत्र में नवीनतम तकनीक का उपयोग करना।
- गुणवत्तापूर्ण नीति और नागरिक चार्टर में पारदर्शिता सुनिश्चित करना।
- ग्राहक की अपेक्षाओं और विनियामक/संवैधानिक अपेक्षाओं को पूरा करने की आवश्यकता को प्रोत्साहित करना।
- सेवा की गुणवत्ता और शिकायत निवारण लक्ष्य स्थापित करना।

कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायत्वि

- कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायत्वि (सीएसआर) एनएचपीसी के व्यापार नीति का एक अभन्नि हिस्सा रहा है। एनएचपीसी लिमिटेड उच्च स्तरीय संगठनात्मक सत्यनिष्ठा व नैतिक कार्य व्यवहार बनाए रखते हुए तथा सामाजिक उत्तरदायत्वि का निर्वहन करते हुए अपना व्यापार कर रही है। इसे अपनी गतिविधयिों के सभी क्षेत्रों में वांछित पारदर्शीता के मानकों को बनाए रखते हुए किया जा रहा है। इन तथ्यों को भी ध्यान में रखा जा रहा है कि सामाजिक कल्याण के सरोकार को दर्शाकर, उत्कृष्ट प्रबंधन व्यवस्थाओं को आत्मसात करके तथा प्रभावी प्रचालन प्रक्रियाओं के माध्यम से हितधारकों का विश्वास जीता जा सके । एनएचपीसी लिमिटेड हितधारकों के सामाजिक, आर्थकि और पर्यावरण संबंधी मुद्दों को ध्यान में रखते हुए कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायत्यि (सीएसआर) के क्षेत्र में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है।

- एनएचपीसी ने सांविधिक प्रावधानों के अनुरूप सीएसआर के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को और सुदृढ़ किया है। एनएचपीसी की सीएसआर नीति को कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135, कंपनी (सीएसआर नीति) नियमावली और कंपनी (सीएसआर नीति) संशोधित नियमावली के अनुसार संशोधित किया गया है। एनएचपीसी सीएसआर संबंधी लोक उद्यम विभाग (डीपीई) के दिशानिर्देशों का भी अनुपालन करता है। एनएचपीसी लिमिटेड द्वारा की गई सीएसआर गतिविधियां कंपनी अधिनियम, 2013 की अनुसूची VII में निर्दिष्ट मदों/गतिविधियों की सूची के अनुरूप हैं। एनएचपीसी सुनियोजित सीएसआर हस्तक्षेपों के माध्यम से समुदाय, पर्यावरण और समाज के प्रति महत्वपूर्ण योगदान देने के लिए प्रतिबद्ध है।

- एनएचपीसी लिमिटेड ने शिक्षा, स्वास्थ्य, स्वच्छता, ग्रामीण विकास, कौशल विकास, पर्यावरण, महिला सशक्तिकरण, खेल को बढ़ावा देने, कला और संस्कृति संरक्षण आदि के क्षेत्रों में परियोजनाओं/पावर स्टेशनों/यूनिटों में और उसके आसपास रहने वाले समुदाय के लिए कई सीएसआर पहलें संचालित की हैं। वंचित समाज के व्यापक वर्ग तक अपनी सीएसआर पहल का लाभ पहुंचाने के लक्ष्य के साथ एनएचपीसी गरीबों और जरूरतमंदों तक पहुंचने के लिए भरपूर प्रयास कर रही है।

- एनएचपीसी को सीएसआर के माध्यम से केंद्रित विकास के लिए तीन आकांक्षी जिले नामतः केंद्र शासित प्रदेश जम्मू-कश्मीर में बारामूला, हिमाचल प्रदेश में चंबा और सिक्किम में पश्चिम सिक्किम (अब नया नाम ग्यालशिंग) सौंपे गए हैं। एनएचपीसी अपनी सर्वोत्तम क्षमता के साथ सरकार के विकास प्रयासों को बढ़ाने का प्रयास कर रही है।

- अपनी सीएसआर पहल के एक भाग के रूप में, एनएचपीसी अपने प्रचालन क्षेत्र में और उसके आसपास सरकारी अस्पतालों, प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्रों (पीएचसी), सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्रों (सीएचसी) आदि में स्वास्थ्य देखभाल संरचनात्मक सुविधाओं को उन्नत करने के लिए प्रतिबद्ध है।

- एनएचपीसी के स्वास्थ्य केंद्र, दूरदराज के स्थानों में स्थित अपनी परियोजना/पावर स्टेशन में डॉक्टरों, पैरा-मेडिकल स्टाफ और एम्बुलेंस सुविधाओं से लैस सुस्थापित डिस्पेंसरियों से आस-पास के क्षेत्रों में नियमित जरूरतों और किसी भी चिकित्सा आपात स्थिति को संबोधित करते हैं। एक जिम्मेदार कॉर्पोरेट एंटिटी के रूप में, एनएचपीसी स्थानीय लोगों को चिकित्सा और अन्य संबंधित सुविधाएं निःशुल्क प्रदान करती है। स्वास्थ्य जांच शिविर, नेत्र शिविर, दवा वितरण आदि कुछ ऐसी गतिविधियाँ हैं जो सभी प्रचालन क्षेत्रों में जिला अधिकारियों के समन्वय से नियमित रूप से आयोजित की जाती हैं। एनएचपीसी ने वित्त वर्ष 2019-20 से वित्त वर्ष 2022-23 तक, निवारक स्वास्थ्य देखभाल सहित स्वास्थ्य देखभाल को बढ़ावा देने के उद्देश्य से स्थानीय आबादी को निशुल्क स्वास्थ्य सुविधाएं प्रदान करने के लिए अपने 24 कार्यस्थलों पर परियोजना डिस्पेंसरियों के माध्यम से लगभग 20.14 करोड़ रुपए खर्च किए हैं।

- दिव्यांगजनों की विशेष जरूरतों का आकलन करने और उन्हें वित्तीय वर्ष 2021-22 तक आवश्यकता के अनुरूप सहायता और सहायक उपकरण प्रदान करने के लिए एनएचपीसी ने कृत्रिम अंग निर्माण निगम लिमिटेड (एएलआईएमसीओ) के साथ 2.85 करोड़ रुपये के अनुमानित मूल्य पर चार समझौता ज्ञापनों पर हस्ताक्षर किए। वित्तीय वर्ष 2021-22 तक, दिव्यांगजनों को लगभग 5200 सहायता और सहायक उपकरण प्रदान किए हैं जिनमें जॉय स्टिक, ट्राइसाइकिल, व्हील-चेयर, सीपी व्हील चेयर, श्रवण यंत्र, एमएसआईईडी किट, स्मार्ट केन, बैसाखी, वॉकिंग स्टिक, रोलेटर, सरवाइकल कॉलर, कृत्रिम अंग और कैलीपर्स शामिल हैं। वित्त वर्ष 2023-24 के दौरान, एनएचपीसी ने उत्तर

और पूर्वोत्तर राज्यों में लगभग 1000 दिव्यांगजनों को सहायता और सहायक उपकरणों के वितरण के लिए 1.50 करोड़ रुपए की वित्तीय लागत के साथ कृत्रिम अंग विनिर्माण निगम लिमिटेड (एएलआईएमसीओ) के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं। दिनांक 13.10.2023 को, उधमपुर में 147 दिव्यांगजनों को सहायक उपकरण जैसे मोटराइज्ड ट्राइसाइकिल, जॉयस्टिक, व्हीलचेयर, कृत्रिम अंग, कैलिपर, हियरिंग एड, ब्रेल किट आदि वितरित किए गए । दिनांक 3 और 4 जनवरी 2024 को, राजस्थान के जैसलमेर में 130 दिव्यांगजनों के बीच सहायक उपकरण जैसे मोटराइज्ड ट्राइसाइकिल, जॉयस्टिक, व्हीलचेयर, कृत्रिम अंग, कैलिपर, हियरिंग एड, ब्रेल किट आदि वितरित किए गए ।

- एनएचपीसी किसी भी चिकित्सीय आपातकालीन स्थिति को कम करने में जिला और राज्य सरकार के अधिकारियों की सहायता करने के लिए भी प्रतिबद्ध है। कोविड के दौरान, समाज के हर वर्ग ने एनएचपीसी की चिकित्सा सेवाओं की त्वरित उपलब्धता की बहुत सराहना की है। मेडिकल ऑक्सीजन आपूर्ति की कमी पर सक्रिय रूप से प्रतिक्रिया देते हुए, एनएचपीसी लिमिटेड ने अपनी सीएसआर पहल के हिस्से के रूप में कोविड महामारी के दौरान देश के विभिन्न हिस्सों में छह ऑक्सीजन उत्पादन संयंत्र स्थापित किए हैं।

- एनएचपीसी लिमिटेड ने राष्ट्र को अपना सहयोग देने का संकल्प लिया है और पीएम केयर्स फंड में 100 करोड़ रुपए की सीएसआर निधि का योगदान दिया है।

- एनएचपीसी अपनी सीएसआर पहल के एक भाग के रूप में, वित्त वर्ष 2019-20 से एनएचपीसी परियोजना टाउनशिप में स्थित केंद्रीय विद्यालय और अन्य विद्यालयों के माध्यम से ग्रामीण समुदायों के बच्चों को गुणवत्तापूर्ण शिक्षा प्रदान कर रहा है। एनएचपीसी ने वित्त वर्ष 2019-20 से वित्त वर्ष 2022-23 की अवधि के दौरान एनएचपीसी परियोजना टाउनशिप में स्थित 13 केन्द्रीय विद्यालय और अन्य स्कूलों के लिए 132.26 करोड़ रुपए की राशि खर्च की है।

- एनएचपीसी अपने आसपास के स्कूलों में बुनियादी ढांचे की कमियों को दूर करके, साजो -सामान, आधुनिक प्रशिक्षण उपकरण, कंप्युटर संबंधी सहायक उपकरण इत्यादि, प्रदान करके सहायता भी करता है। सुलभ और उच्च गुणवत्ता वाली तकनीकी शिक्षा को बढ़ावा देने के प्रयास में, एनएचपीसी ने हिमाचल प्रदेश के बिलासपुर में हाइड्रो इंजीनियरिंग कॉलेज की स्थापना के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की है। इसके अतिरिक्त, एनएचपीसी, पश्चिम बंगाल के दार्जिलिंग जिले में एक इंजीनियरिंग कॉलेज की स्थापना के लिए वित्तीय सहायता प्रदान कर रहा है।

- अपनी सीएसआर पहल के एक भाग के रूप में,एनएचपीसी ने अपने पावर स्टेशनों/ यूनिटों के आस-पास स्थित कई औद्योगिक प्रशिक्षण संस्थानों के उन्नयन और विकासात्मक गतिविधियों में सहायता प्रदान की है। वित्त वर्ष 2014-15 से 2022-23 तक एनएचपीसी ने आईटीआई में विभिन्न प्रकार के उन्नयन और विकासात्मक पहलों के लिए कुल 3.16 करोड़ रुपए खर्च किए है। इसके अतिरिक्त, एनएचपीसी ने अपनी सीएसआर प्रतिबद्धता के एक भाग के रूप में, उत्तरी सिक्किम (वर्तमान नाम मंगन जिला) के चंदेय में एक औद्योगिक प्रशिक्षण संस्थान स्थापित करने हेतु आधारभूत ढांचा बनाने के लिए 5.00 करोड़ रुपए का योगदान दिया है ।

- एनएचपीसी ने बेरोजगार युवाओं को विभिन्न उद्योगों में विशिष्ट कार्यों के लिए आवश्यक कौशल, ज्ञान और क्षमताएं प्रदान करके उन्हें कुशल बनाने हेतु अपनी सीएसआर पहल के एक भाग के रूप में, वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान 1630 बेरोजगार युवाओं और वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान 2337 बेरोजगार युवाओं के लिए विभिन्न रोजगारपरक कौशल में रोजगार उन्मुख व्यावसायिक प्रशिक्षण दिए जाने की व्यवस्था की ।

- एनएचपीसी ने अपने प्रचालन क्षेत्रों के आसपास महत्वपूर्ण बदलाव लाने में अहम भूमिका निभाई है। एनएचपीसी ने ग्रामीण विकास के उद्देश्य से अपनी परियोजनाओं/पावर स्टेशनों/यूनिटों के आस-पास स्थानीय समुदायों के लाभ के लिए विभिन्न पहल की हैं, जिनमें पगडंडियों का निर्माण, सामुदायिक हॉल का निर्माण और नवीनीकरण, जल निकास प्रणाली का विकास, आश्रयों और प्रतीक्षा शेडों का निर्माण, पीने योग्य पानी की व्यवस्था, पेयजल आपूर्ति लाइनों की स्थापना, सामुदायिक आरओ संयंत्रों की स्थापना और सार्वजनिक स्थानों पर साफ-सफाई परिसर स्थापना करना शामिल है।

- अपनी सीएसआर पहल के एक भाग के रूप में,पर्यावरणीय संधारणीयता में सुधार लाने के उद्देश्य से एनएचपीसी की परियोजनाओं और पावर स्टेशनों के आसपास के क्षेत्रों में विभिन्न कार्यक्रम कार्यान्वित किए गए हैं।

- एनएचपीसी की कई परियोजनाओं/पावर स्टेशनों द्वारा महिला सशक्तिकरण के कार्यक्रम कार्यान्वित किए गए हैं। स्व-रोज़गार को बढ़ावा देने के लिए महिलाओं को विभिन्न पाठ्यक्रमों में प्रशिक्षण हेतु सहायता प्रदान की गई है। ग्रामीण महिलाओं की आजीविका में वृद्धि के लिए "सुअर पालन" को बढ़ावा देना, दलित महिलाओं को स्वचालित हथकरघा के प्रचालन पर आजीविका संवर्धन प्रशिक्षण प्रदान करने जैसी गतिविधियाँ संचालित की जा रही हैं।

- खेल क्षेत्र में अपनी सीएसआर पहल के एक भाग के रूप में, समर्पित और प्रशिक्षित प्रशिक्षकों के माध्यम से एनएचपीसी बौद्धिक और विकासात्मक दिव्यांगता वाले लोगों के लिए खेल प्रशिक्षण की सुविधा प्रदान कर रहा है। यह पहल विशिष्ट धावकों को निरंतर अभ्यास करने और उनमें खेल कौशल को बढ़ाने, स्थानीय, जिला, राज्य, राष्ट्रीय या अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर भाग लेने के उनके अवसरों एक मंच प्रदान करती है।

- एनएचपीसी लिमिटेड की सीएसआर पहल को वर्ष 2017-18 में पीएसयू श्रेणी के तहत सतत विकास के लिए सीएसआर पहल, "सीएसआर/पर्यावरण सुरक्षा और संरक्षण में उत्कृष्टता" के लिए वर्ष 2016-17 में 8 वें इंडिया प्राइड पुरस्कार आदि जैसे विभिन्न पुरस्कारों से सम्मानित किया गया है। फ़रीदाबाद जिला प्रशासन ने आसपास के क्षेत्रों में की गई विभिन्न सीएसआर पहलों के लिए एनएचपीसी को प्रशंसा पत्र से सम्मानित किया है।
- एनएचपीसी की सभी सीएसआर गतिविधियों का विवरण एनएचपीसी की वेबसाइट के सीएसआर कॉर्नर में अपलोड किया गया है।

<u>स्टेक होल्डर और उन्हें प्रदान की गई सेवाएं</u> :

क्र.सं.	स्टेक होल्डर	प्रदान की गई सेवाएं
01	बॉन्ड होल्डर	समयबद्ध तरीके से निम्नलिखित गतिविधियां संचालित करना : • आवंटन और रिफ़ंड एडवाइस के पत्र जारी करना, यदि कोई हो । • बॉन्ड प्रमाण पत्र जारी करना । • निजी स्वामित्व आधार पर, यदि बॉन्ड जारी किए गए हैं तथा अंतिम रूप से प्रतिभूति जारी की जा रही है तो लेटर ऑफ एलाटमेंट का संपरिवर्तन । • मृत्यु आदि के मामले में बॉन्ड का स्थानांतरण , नाम व पते में बदलाव, लाभार्थी स्वामी के अनुरोध पर डीमेट/रीमेट आदि में संशोधन । • बॉन्डधारकों के आवेदन राशि पर ब्याज़, सावधिक ब्याज़ का भुगतान करना। • बॉन्ड भुनाने की रिकॉर्ड तिथि की लाभभोगी की स्थिति के अनुसार, बॉन्ड भुनाने पर बॉन्ड धारकों का भुगतान करना तथा इसकी सूचना देना।
02	भारत सरकार (विद्युत मंत्रालय, सीईए, सीडब्ल्यूसी, एमओईएफ के माध्यम से)	• मंजूरियों /अनुमोदन के लिए प्रस्ताव प्रस्तुत करना • एफआर, डीपीआर • निवेश अनुमोदन • वन मंजूरी • उत्पादनकर्ता स्टेशनों से विद्युत हिस्सेदारी का निर्धारण • लाभांश • सांविधिक अनुपालन • विभिन्न प्रकार की रिपोर्टें/सूचनाओं को समय-समय पर प्रस्तुत करना ।

03	राज्य सरकारें/केन्द्र सरकार	• एमओयू हस्ताक्षर करना • सिंचाई एवं पीने योग्य पानी की आपूर्ति करना • जलविद्युत परियोजनाओं के लिए भारत सरकार की नीति के अनुसार गृह राज्य/राज्यों को मुफ्त विद्युत प्रदान करना। • विद्युत मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा किए गए विद्युत आवंटन के अनुसार और सीईआरसी द्वारा अनुमोदित दिशानिर्देशों और टैरिफ के अनुसार एसईबी/ विद्युत विभागों के माध्यम से राज्य सरकारों को उत्पादन स्टेशनों से विद्युत आपूर्ति करना।
04	अन्तर्राष्ट्रीय एवं घरेलू बैंकर्स(वित्तीय संस्थाएं)	• ऋण समझौतों और निष्पादन सूचकांक का अनुपालन करना
05	पीजीसीआईएल	• सीईआरसी के दिशा-निर्देशों के अनुसार लाभार्थियों को उनकी पारेषण लाइनों के माध्यम से विद्युत ऊर्जा की व्हीलिंग और सांविधिक नियमों और विनियमों का अनुपालन करना।
06	संविदाकार /विक्रेता	• प्रापण, परियोजना निर्माण, निविदा शर्तों का उचित उपयोग करते हुए निष्पादन करना
07	ग्राहक / लाभार्थियों सहित राज्य सरकारें / राज्य वितरण कंपनियां	• सीईआरसी द्वारा अनुमोदित दिशानिर्देशों और टैरिफ के अनुसार, विद्युत मंत्रालय (भारत सरकार) द्वारा विद्युत आवंटन के अनुसार विभिन्न लाभार्थियों को उत्पादन स्टेशनों से विद्युत आपूर्ति की जाती है।
08	दामोदर वैली कॉरपोरेशन, छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत बोर्ड, विदेश मंत्रालय, पीजीसीआईएल,उत्त राखण्ड जल विद्युत	• जल विद्युत परियोजनाओं के विकास तथा संबंधित क्षेत्र से जुड़े, सार्वजनिक व निजी क्षेत्र के विभागों को सर्वेक्षण एवं अन्वेषण, योजना, डिजाइन एवं इंजीनियरिंग, संचालन एवं अनुरक्षण, नवीकरण, आधुनिकीकरण एवं जल विद्युत परियोजनाओं का प्रचालन कार्य के लिए परामर्शी सेवाएं/विशेषज्ञता प्रदान करना

	निगम लि०, पश्चिम बंगाल पावर डेवलपमेंट कारपोरेशन लिमिटेड	
09	आरईसी लिमिटेड तथा बिहार सरकार, ओडिसा, संघ शासित प्रदेश - जम्मू व कश्मीर, संघ शासित प्रदेश – लद्दाख, छत्तीसगढ़ तथा पश्चिम बंगाल	• राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना (आरजीजीवीवाई) के तहत 05 राज्यों नामत: बिहार, ओडिसा, संघ शासित प्रदेश – जम्मू व कश्मीर, संघ शासित प्रदेश – लद्दाख, छत्तीसगढ़ तथा पश्चिम बंगाल में ग्रामीण विद्युतीकरण कार्य करना।
10	ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार और बिहार सरकार	• प्रधानमंत्री ग्रामीण सड़क योजना (पीएमजीएसवाई) के तहत बिहार के छ: जिलों नामत: पूर्वी चंपारण , पश्चिमी चंपारण , वैशाली, सीतामढ़ी, मुजफ्फरपुर तथा शियोहार में ग्रामीण सड़कों का निर्माण करना।
11	परियोजना प्रभावित परिवार (पीएएफ)	• परियोजना प्रभावित परिवारों के हितों के लिए परामर्श तथा आर एंड आर(राहत व पुनर्वास) नीति लागू करना एवं राज्य प्रशासन तथा संबंधित राज्य सरकारों के माध्यम से इसका क्रियान्वयन करवाना।
12	शेयर होल्डर	• इलेक्ट्रोनिक व फिजिकल मोड के माध्यम से लाभांश का समय पर भुगतान करना। • शेयरधारकों को वार्षिक रिपोर्ट का समय पर भौतिक रूप से या पंजीकृत डाक अथवा ई-मेल द्वारा प्रेषण करना। • निवेशकों के प्रश्नों का उत्तर तुरंत देना। • निवेशकों के किसी भी पत्राचार को 48 कार्य-समयघंटों की अवधि से अधिक समय तक लम्बित नहीं रखना।

13	भारत में तथा भारत से बाहर/विदेशों में विभिन्न परामर्शी ग्राहक	• जल विद्युत के क्षेत्र में विभिन्न परामर्शी सेवाएं यथा-रिवर बेसिन स्टडीज , सर्वेक्षण कार्य, डिजाइन व इंजीनियरिंग, भू-भौतिकी स्टडीज , हाईड्रोलिक ट्राससैंट स्टडीज, हाइड्रोलिक स्टडीज, कांट्रैक्ट मैनेजमैंट, उपकरण योजना, भूमिगत निर्माण टेस्टिंग व संचालन इत्यादि सेवाएं शीर्षस्थ संस्थाओं को भारत व विदेशों में सेवा प्रदान करना।

<u>हितधारकों से अपेक्षाएं</u>

हितधारकों को प्रभावी सेवाएं प्रदान करना तथा उनकी अपेक्षाओं को संतोषजनक तरीके से पूरा करना। निगम हितधारकों से निम्नलिखित अपेक्षाएं करता है :

- नियंत्रण एजेंसियों/मंत्रालयों/विभागों से समय पर मंजूरी/अनुमोदन लेना।
- निगम द्वारा अधिसूचित प्रक्रियाओं एवं निर्देशों का अनुपालन तथा निगम द्वारा लिए गए निर्णयों के अनुसार अपेक्षित पूर्ण व सही आंकड़ों को प्रस्तुत करना।
- लाभार्थियों द्वारा देय राशि का शीघ्र भुगतान।
- सीईआरसी द्वारा जारी नियमों , विनियमों और दिशा–निर्देशों का अनुपालन करना।
- सांविधिक नियमों और विनियमों का पालन करना |
- समय से समझौता ज्ञापन व पीपीए पर हस्ताक्षर करना तथा भूमि अर्जन, परियोजना क्षेत्र में कानून व व्यवस्था की बहाली के लिए राज्य सरकार से सहयोग लेना।

<u>शिकायत संबंधी नीति एवं प्रक्रिया</u>

उद्देश्य

वास्तव में, यह शिकायत प्रक्रिया विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के निपटान की बहु-स्तरीय व्यवस्था है। इसका उद्वेश्य शिकायत को संगठन के निम्नतर स्तर पर ही निपटाया जाना है ताकि विलंब न हो।

क्षेत्र

जब किसी कार्मिक द्वारा नीचे दिए गए किसी विषय के बारे में कोई अभ्यावेदन दिए जाने पर उसे शिकायत माना जाएंगा।

- वेतन भुगतान,
- वेतन-वृद्धि,
- देय राशि की वसूली,
- कार्य दशा,
- छुट्टी,
- मकान आवंटन,
- चिकित्सा सुविधा,
- वरिष्ठता ,
- स्थानांतरण ,
- पदोन्नति आदि

सामूहिक सहमति से संबंधित मामले जैसे वेतन , भत्ते ,बोनस, काम के घंटे और लाभ आदि और सेवा मुक्ति और बरखास्तगी से संबंधित मामले इस शिकायत प्रक्रिया के कार्यक्षेत्र में नहीं आएंगे।

शिकायत निवारण प्रणाली

क) शिकायत निवारण समिति में शामिल वरिष्ठ अधिकारी :

1.	श्री दीपक सहगल	कार्यपालक निदेशक(पीएमएसजी)	अध्यक्ष	0129-2277429
2.	श्री राम स्वरूप	कार्यपालक निदेशक(क्यू ए एंड आई)	सदस्य	0129-2278425
3.	श्री अनुज कपूर	कार्यपालक निदेशक (वित्त)	सदस्य	0129-2259926

4.	श्री संजीव कुमार	उप महाप्रबंधक (मा. सं.)	सदस्य (पीडब्ल्यूडी) सदस्य सदस्य (सचिव)	0129-2258830 (इंटर कॉम-603)

यह शिकायत प्राधिकरण लोक शिकायत निवारण प्रणाली के तौर पर भी कार्य करेंगा।

(ख) सप्ताह के प्रत्येक बुधवार को निगम मुख्यालय में बैठक विहीन दिवस के रूप में मनाया जाता है । इस दिन 2.30 घंटे का समय (2.30 बजे से 5बजे तक) को शिकायत निवारण के तौर पर रखा गया है । तथापि समूह महाप्रबंधक/महाप्रबंधक एवं ऊपर स्तर के विभागाध्यक्ष अपने कार्यालयों में उपस्थित रहकर लोक शिकायतों को सुनते तथा उनका निवारण करते है।

(ग) किसी भी प्राप्त शिकायत की प्राप्ति स्वीकृति के 3 दिन के भीतर भेजना ।

कार्यस्थलों पर महिलाओं की यौन शोषण संबंधी आंतरिक शिकायतों की सुनवाई संबंधी समिति के सदस्य (रोकथाम, नि षेध व निवारण) अधिनियम, 2013:

1	डॉ. (श्रीमती)कमला फरत्याल kfartyal@nhpc.nic.in	ग्रुप महाप्रबंधक (चिकित्सा सेवाएं)	अध्यक्ष	-0129 2250385
2	डॉ. (श्रीमती) बसंधी रामन	सीडब्ल्यूडीएस (एनजीओ)	सदस्य	011-23346930
3	सुश्री रेशमा हेमरजनी	महाप्रबंधक (वित्त)	सदस्य	0129-2255803
4	श्री दीपक कुमार गौतम	महाप्रबंधक (मानव संसाधन)	सदस्य	0129-2277187
5	श्रीमती शुभलक्ष्मी गुप्ता shubhalakshmi@nhpc.nic.in	समूह वरि.प्रबंधक (ईएंडसी)	सदस्य सचिव	0129-2588811

अनुसूचित जाति समुदाय के व्यक्तियों के लिए कार्य स्थल पर आंतरिक शिकायत निवारण समिति के सदस्य:

1	श्री लूकस गुड़िया	कार्यपालक निदेशक	अध्यक्ष
2	डॉ. कमला फरत्याल	ग्रुप महाप्रबंधक	सदस्य
3	श्री हिमांशु साह	महाप्रबंधक (इलैक्ट्रिकल)	सदस्य
4	श्री एन.आर. हलदर	निदेशक (प्रशिक्षण) (एनपीटीआई)	सदस्य

मेल आई.डी : nhpcscstcell@gmail.com

सिटीजन चार्टर की समीक्षा

सिटीजन चार्टर की हितधारकों से प्राप्त फीडबैक, अनुभवों के आधार पर अर्धवार्षिक समीक्षा करके इसको अद्यतन किया जाएगा । चार्टर को संशोधित/बदलाव करते समय कार्य स्थलों की सांविधिक अपेक्षाओं को ध्यान में रखा जाएगा ।

अध्यक्ष व प्रबंध निदेशक और कार्यकारी निदेशकों/सीवीओ के नाम व टेलीफोन नम्बर

नाम (श्री)	पदनाम	टेलीफोन नं.
राजेन्द्र प्रसाद गोयल	अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक - अतिरिक्त प्रभार	0129-2277971 0129-2275920
राजेन्द्र प्रसाद गोयल	निदेशक (वित्त)	0129-2255363
राज कुमार चौधरी	निदेशक (तकनीकी) निदेशक (परियोजनाएं)- अतिरिक्त प्रभार	0129-2271259
उत्तम लाल	निदेशक (कार्मिक)	0129-2278015
संतोष कुमार	सीवीओ	0129-2278019 / 2276231

एनएचीपीसी के वरिष्ठ कार्यपालकों के नाम व टेलीफोन नम्बर

नाम	पद का नाम	विभाग	फोन नंबर
मिलिंद गणेश गोखले	कार्यपालक निदेशक	डिज़ाइन (ई एंड एम), निगम मुख्यालय	9910995806
विवेक रंजन श्रीवास्तव	कार्यपालक निदेशक	आरई एंड जीएच विभाग, अहमदाबाद	9958381010
विजय कुमार सिन्हा	कार्यपालक निदेशक	एनएचडीसी-भोपाल	9811737111
ललितेंदु कुमार त्रिपाठी	कार्यपालक निदेशक	दिबांग एमपीपी	8826511779
अशोक कुमार नौरियाल	कार्यपालक निदेशक	रतले एचपीसीएल	9958722600
दीपक सहगल	कार्यपालक निदेशक	पीएमएसजी, निगम मुख्यालय	9810575616
उदय शंकर साही	कार्यपालक निदेशक	निदेशक (परियोजना) सचिवालय, निगम मुख्यालय	9797793516
रजत गुप्ता	कार्यपालक निदेशक	एसबीडी एवं सी, निगम मुख्यालय	9958630059
संजीव कुमार यादव	कार्यपालक निदेशक	पुनात्सांगचू- I व II एचईपी भूटान	9805409302
राम स्वरूप	कार्यपालक निदेशक	क्यूए एवं आई, निगम मुख्यालय	9800003621
लूकस गुड़िया	कार्यपालक निदेशक (मानव संसाधन)	मानव संसाधन विभाग, निगम मुख्यालय	0129-2256551
काजल साहा	कार्यपालक निदेशक	क्षेत्रीय कार्यालय, बनीखेत	9871089665
हसन नदीम	कार्यपालक निदेशक	लागत अभियांत्रिकी, निगम मुख्यालय	9816644467
राकेश प्रसाद शर्मा	कार्यपालक निदेशक	संपदा प्रबंधन सेवाएँ, निगम मुख्यालय	9871729605

प्रशांत अत्रे	कार्यपालक निदेशक	आईटी एंड सी, निगम मुख्यालय	9910663332
संदीप कुमार	कार्यपालक निदेशक	सीएमडी सचिवालय, निगम मुख्यालय	8130512239
अनिल कुमार दास	कार्यपालक निदेशक	तीस्ता-VI जलविद्युत परियोजना	9717084446
संजय दरबारी	कार्यपालक निदेशक	योजना, निगम मुख्यालय	8800610777
विशाल कुमार सैनी	कार्यपालक निदेशक	डिज़ाइन (सिविल),निगम मुख्यालय	0129-2252983
एचएन सत्यनारायण	कार्यपालक निदेशक	विजयवाड़ा, आंध्र प्रदेश	7086071890
सुप्रकाश अधिकारी	कार्यपालक निदेशक	क्षेत्रीय कार्यालय ,जम्मू	9419219452
निर्मल सिंह	कार्यपालक निदेशक	पार्बती-II जलविद्युत परियोजना	9816633505
रमेश मुखिया	कार्यपालक निदेशक	चिनाब वैली पीपीपी लिमिटेड,	9800042355
सुधीर कुमार यादव	कार्यपालक निदेशक	सियांग बेसिन	9810571533
राजेन्द्र प्रसाद	कार्यपालक निदेशक	सुबनसिरी लोअर जलविद्युत परियोजना	9810740388
अनुज कपूर	कार्यपालक निदेशक	वित्त विभाग, निगम मुख्यालय	9816605945
डॉ. कमला फरत्याल	समूह महाप्रबंधक	चिकित्सा सेवाएं	0129-2250385
रूपा देब	महाप्रबंधक	कंपनी सचिव	0129-2278018

क्षेत्रीय प्रमुखों के नाम व टेलीफोन नम्बर

नाम(श्री)	पदनाम / क्षेत्र	टेलीफोन नं.
सुप्रकाश अधिकारी	कार्यपालक निदेशक, क्षेत्रीय कार्यालय, जम्मू	0191-2490964
काजल साहा	कार्यपालक निदेशक, क्षेत्रीय कार्यालय, बनीखेत	01899-254058
निर्मल सिंह	कार्यपालक निदेशक, क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़	0172-2652701 2651771/702
अनिल कुमार दाश	कार्यपालक निदेशक क्षेत्रीय कार्यालय, सिलीगुड़ी	9717084446
सुधीर कुमार यादव	कार्यपालक निदेशक, क्षेत्रीय कार्यालय, ईटानगर	0360-2292830

****