सिटीजन चार्टर

एनएचपीसी लिमिटेड

(भारत सरकार का उद्यम)

निगम मुख्यालय - एनएचपीसी कार्यालय परिसर,

सेक्टर-33, फरीदाबाद,

हरियाणा-121003

कंपनी का संक्षिप्त परिचय

एनएचपीसी लिमिटेड विद्युत मंत्रालय, भारत सरकार के नियंत्रणाधीन भारत की 100% हरित ऊर्जा नवरत्न कंपनी है। एनएचपीसी न्यूनतम कार्बन फुटप्रिंट के साथ स्वच्छ, नवीकरणीय ऊर्जा उत्पादन में अग्रणी है। यह राष्ट्रीय ग्रिड की सहायता और विद्युत प्रणाली में सौर और पवन ऊर्जा को एकीकृत करती है।

वर्तमान में, एनएचपीसी की कुल संस्थापित क्षमता 8582.90 मेगावाट है और कंपनी वर्तमान में 9454 मेगावाट की परियोजनाओं के निर्माण में लगी हुई है। एनएचपीसी 50000 मेगावाट से अधिक क्षमता की परियोजनाओं पर कार्य कर रही है और यह भारत में निर्माणाधीन सभी जल विद्युत परियोजनाओं की संस्थापित क्षमता का लगभग 60% है। अपने प्रमुख प्रयासों में, भारत की सबसे बड़ी जलविद्युत परियोजनाओं का प्रतिनिधित्व करने वाली 2000 मेगावाट की सुबनसिरी लोअर परियोजना एनएचपीसी के कौशल का एक प्रमाण है। इसी तरह, 2880 मेगावाट की दिबांग बहुउद्देशीय परियोजना विद्युत उत्पादन और बाढ़ नियंत्रण हेतु अग्रणी पहलों के लिए एनएचपीसी की प्रतिबद्धता को रेखांकित करती है।

दिनांक 30 सितंबर 2025 की स्थिति के अनुसार, एनएचपीसी के पास 17,500 करोड़ रुपए की प्राधिकृत शेयर पूंजी और 93,570.28 करोड़ रुपए (एकल) का कुल निवेश आधार (परिसंपत्ति) है। वर्ष 2009 में अपना आईपीओ सफलतापूर्वक संपन्न करने के पश्चात, एनएचपीसी एनएसई और बीएसई दोनों में सूचीबद्ध है। एनएचपीसी आर्थिक रूप से सुदृढ़ कंपनी है जिसने अपनी स्थापना के बाद से लगातार सुदृढ़ वित्तीय प्रदर्शन किया है। कंपनी ने वित्त वर्ष 2024-25 के लिए कर पश्चात लाभ (पीएटी) 3084 करोड़ रूपए अर्जित किया है ।

भारत सरकार के स्वच्छ ऊर्जा परिवर्तन उद्देश्यों के अनुरूप, एनएचपीसी वर्ष 2032 तक 23000 मेगावाट और वर्ष 2047 तक 50000 मेगावाट की संस्थापित क्षमता प्राप्त करने की दिशा में लगातार कार्य कर रही है। इस दिशा में कार्य करते हुए एनएचपीसी विश्व की शीर्ष 10 जल विद्युत कंपनियों में शामिल हो जाएगी।

एनएचपीसी न केवल भारत की ऊर्जा सुरक्षा में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है, बल्कि आम जनता के समग्र सामाजिक-आर्थिक विकास के उद्देश्य से अपनी सीएसआर पहलों के साथ बड़े पैमाने पर लोगों को सशक्त बना रही है।

कारपोरेट विजन

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

कारपोरेट मिशन

- 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 कार्मिकों, 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।

<u>उद्देश्य</u>

- राष्ट्रीय आर्थिक नीति और केंद्र सरकार द्वारा समय-समय पर निर्धारित उद्देश्यों के अनुसरण में योजना, अन्वेषण, अनुसंधान, डिजाइन और प्रारंभिक, व्यवहार्यता तथा निश्चित परियोजना रिपोर्ट की तैयारी, पावर स्टेशनों और परियोजनाओं का निर्माण, उत्पादन, प्रचालन व अनुरक्षण, पावर स्टेशनों से उत्पादित विद्युत के ट्रांसमिशन, वितरण, व्यापार व बिक्री सहित भारत और विदेशों में पारंपरिक और गैर-पारंपरिक स्रोतों के माध्यम से अपने सभी पहलुओं में विद्युत उत्पादन की एकीकृत और कुशल विकास की योजना बनाना, इसको बढ़ावा देना एवं व्यवस्थित करना और सहमत मापदंडों के अनुसार राज्य सरकार के लिए पानी को छोडना और उसकी अन्य आवश्यकताओं को पूरा करना।
- आवश्यकतानुसार, अंतर्राज्यीय पारेषण लाइनों और सहायक कार्यों का निर्माण करना ताकि समयोचित व समन्वय के साथ विद्युत का अंतर्राज्यीय आदान-प्रदान हो।

- अपनी सहायक कंपनियों की गतिविधियों का समन्वय करना, उनके आर्थिक व वित्तीय उद्देश्यों/ लक्ष्यों को निर्धारित करना और उनके दायित्व के अधीन सभी संसाधनों के इष्टतम उपयोग को सुरक्षित करने की दृष्टि से उनके कार्य निष्पादन की समीक्षा, नियंत्रण, मार्गदर्शन और दिशा-निर्देश देना।

- सरकारी/ सार्वजनिक क्षेत्र के वित्तीय संस्थानों के एजेंट के रूप में कार्य करने के लिए योजना, अन्वेषण, अनुसंधान, डिजाइन और प्रारंभिक, व्यवहार्यता और निश्चित परियोजना रिपोर्ट की तैयारी, निर्माण, उत्पादन, प्रचालन, पावर स्टेशनों और परियोजनाओं का रखरखाव, ऐसी कंपनियों में वित्तीय निवेश और ऋण का अति प्रभावी उपयोग और संबंधित उद्योगों का अति कुशल विकास सुरक्षित करने की दृष्टि से सरकार, सार्वजनिक वित्तीय संस्थानों, राष्ट्रीयकृत बैंकों, राष्ट्रीयकृत बीमा कंपनियों द्वारा धारित किन्हीं शेयरों के संबंध में विद्युत का पारेषण, वितरण, व्यापार और बिक्री की तैयारी में लगी किसी भी कंपनी की किसी भी बैठक में प्रयोग करने योग्य सभी अधिकारों और शक्तियों का उपयोग करना।

- क्रय, विक्रय, आयात, निर्यात, उत्पादन, व्यापार, विनिर्माण या अन्यथा योजना, अन्वेषण, अनुसंधान, डिजाइन और प्रारंभिक, व्यवहार्यता और निश्चित परियोजना रिपोर्ट की तैयारी, पावर स्टेशनों और परियोजनाओं का निर्माण, उत्पादन, संचालन और रखरखाव, विद्युत का पारेषण, वितरण और बिक्री, विद्युत विकास, जिसमें फॉरवर्ड, बैकवर्ड या हॉरिजॉन्टल इंटीग्रेशन एंसिलरी और अन्य संबद्ध उद्योग शामिल हैं और उस उद्देश्य के लिए सभी आवश्यक संयंत्रों, प्रतिष्ठानों और कार्यों को संस्थापित, प्रचालित और प्रबंधित करने के सभी पहलुओं पर कार्य करते हुए व्यवसाय को आगे बढ़ाना।

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।
- परियोजना विकास के लिए इष्टतम निर्माण पूर्णता अवधि सुनिश्चित करना और प्रकृति के साथ सामंजस्य बनाए रखना।
- 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/सांविधिक अपेक्षाओं को पूरा करने की आवश्यकता को प्रोत्साहित करना।
- यह सुनिश्चित करना कि सेवा गुणवत्ता उद्देश्य और शिकायत निवारण के उद्देश्य स्थापित किए गए हैं।

एनएचपीसी में कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर)

एनएचपीसी लिमिटेड भारत के जलविद्युत क्षेत्र में एक अग्रणी संगठन है, जिसके पास परियोजना की संकल्पना से लेकर चालू करने तक की विशेषज्ञता है। कंपनी ने सौर तथा पवन ऊर्जा में भी विविधीकरण किया है। कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एनएचपीसी के प्रचालनों का अभिन्न हिस्सा है, जो अपने कार्यात्मक क्षेत्रों में सामाजिक, आर्थिक और पर्यावरणीय समस्याओं का निपटान करती है। एनएचपीसी ने अपनी परियोजनाओं, पावर स्टेशनों और यूनिटों में और उसके आसपास रहने वाले समुदायों के लिए कई सीएसआर पहलें की हैं, जो स्वास्थ्य सेवा, शिक्षा, स्वच्छता, ग्रामीण विकास, कौशल विकास, पर्यावरणीय संधारणीयता, महिला सशक्तिकरण और कंपनी अधिनियम, 2013 की अनुसूची VII में उल्लिखित अन्य क्षेत्रों पर केंद्रित हैं। इन प्रयासों का उद्देश्य समावेशी विकास को बढ़ावा देना, वंचित समुदायों की सहायता करना और राष्ट्रीय विकास में योगदान देना है।

एनएचपीसी की सीएसआर नीति

एनएचपीसी की सीएसआर और संधारणीयता नीति कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135, कंपनी (कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व नीति) नियमवाली और कारपोरेट कार्य मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जारी किए गए पूर्ववर्ती संशोधनों के अधीन सीएसआर के विशिष्ट प्रावधानों के अनुरूप है। एनएचपीसी ने सांविधिक प्रावधानों के अनुरूप सीएसआर के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को मजबूत किया है। एनएचपीसी का लक्ष्य सार्वजनिक उद्यम विभाग (डीपीई) द्वारा जारी सीएसआर दिशानिर्देशों का अनुपालन करना भी है।

एनएचपीसी की सीएसआर नीति की मुख्य विशेषताएं

- कम से कम 80% सीएसआर योजनाएं/ गतिविधियां एनएचपीसी की परियोजनाओं, पावर स्टेशनों और कार्यालयों के आसपास और अधिमानतः 25 किलोमीटर के भीतर और उस जिले में निष्पादित की जाती हैं जहां परियोजना स्थित है। हालांकि, जरूरत के आधार पर और राष्ट्रीय योजनाओं/ अभियान पर भारत सरकार के निर्देशानुसार अन्य स्थानों का भी चयन किया जा सकता है, जिसमें समाज/ पर्यावरण के व्यापक लाभ के लिए सीएसआर बजट की लगभग 20% राशि व्यय की जा सकती है।
- सीएसआर योजनाओं का चयन इस प्रकार किया जाता है कि समाज के गरीब/ पिछड़े और जरूरतमंद वर्गों तक अधिकतम लाभ पहुंचे और पर्यावरण की गुणवत्ता में सुधार करने में योगदान दिया जा सके।
- एनएचपीसी सामाजिक-आर्थिक या पर्यावरणीय प्रभाव को अधिकतम करने के लिए संसाधनों के इष्टतम उपयोग, विशेषज्ञता और क्षमताओं के तालमेल के लिए मेगा परियोजनाओं की योजना, कार्यान्वयन और निगरानी में अन्य सीपीएसई के साथ हाथ मिलाने के लिए तैयार है।
- सांविधिक प्रावधानों या सरकारी दिशानिर्देशों में कोई भी परिवर्तन समय-समय पर जारी प्रावधानों के अनुसार लागू माना जाएगा।

एनएचपीसी की सीएसआर पहलों की पहुंच

एनएचपीसी ने भारत के विभिन्न क्षेत्रों में सीएसआर गतिविधियों को क्रियान्वित किया है। लाभार्थी राज्यों/ केंद्र शासित प्रदेशों में असम, अरुणाचल प्रदेश, सिक्किम, मणिपुर, हिमाचल प्रदेश, जम्मू व कश्मीर, लद्दाख, पश्चिम बंगाल और

उत्तराखंड के साथ-साथ हरियाणा, उत्तर प्रदेश, दिल्ली, बिहार, गुजरात, मध्य प्रदेश, राजस्थान, पंजाब, केरल, तमिलनाडु, महाराष्ट्र, त्रिपुरा, नागालैंड और आंध्र प्रदेश शामिल हैं। यह उल्लेख करना भी प्रासंगिक है कि एनएचपीसी तीन आकांक्षी जिलों नामत: बारामूला (जम्मू एवं कश्मीर), चंबा (हिमाचल प्रदेश) और पश्चिमी सिक्किम (अब ग्यालशिंग के नाम से जाना जाता है) को सहायता प्रदान करती है।

सीएसआर गतिविधियों का चयन

- कार्यान्वयन के लिए सीएसआर योजनाओं का चयन प्रथमतया विभिन्न हितधारकों, जिला/ उप-विभाग/ ब्लॉक/ पंचायत आदि के प्रशासनिक अधिकारियों के परामर्श/ सहयोग से किया जाता है, जहां एनएचपीसी की यूनिटें प्रचालनरत हैं।
- विस्तृत परियोजना रिपोर्ट (डीपीआर) और आवश्यक मंजूरी के साथ एनएचपीसी के कार्यस्थलों से सीएसआर प्रस्ताव प्राप्त किए जाते हैं। इन प्रस्तावों की शुरूआत में कंपनी अधिनियम, 2013 की अनुसूची VII के अनुरूप और उनकी संधारणीयता के आधार पर एक आंतरिक सीएसआर समिति द्वारा समीक्षा की जाती है। इसके अलावा, बोर्ड की मंजूरी से पहले एक वरिष्ठ-स्तरीय आंतरिक विषयक समिति सीएसआर नोडल अधिकारी के माध्यम से सीएसआर और संधारणीयता संबंधी निदेशकों की समिति को सीएसआर प्रस्तावों का मूल्यांकन करती है और उनकी अनुशंसा करती है।

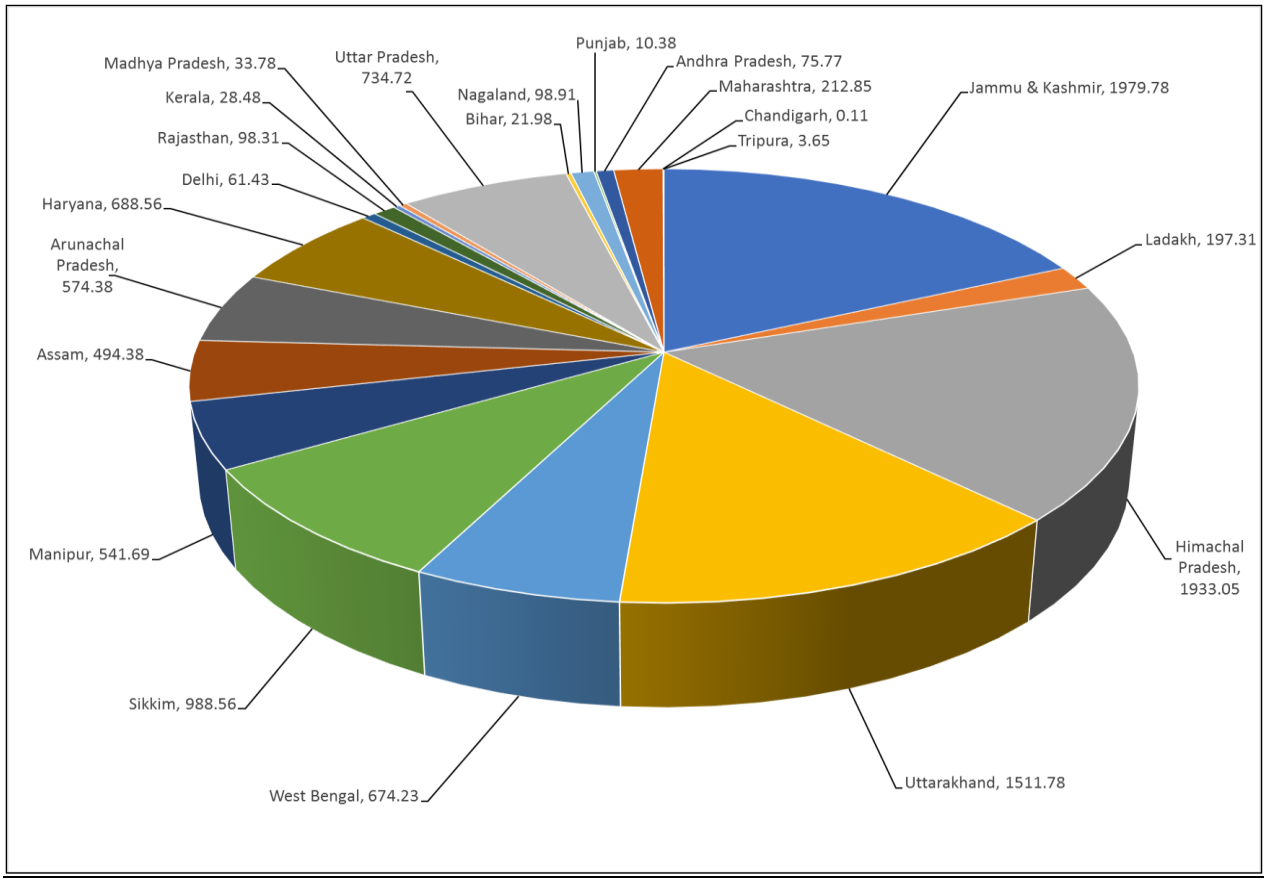
सीएसआर गतिविधियों का कार्यान्वयन, निगरानी और मूल्यांकन

- कंपनी की सीएसआर गतिविधियों के कार्यान्वयन और निगरानी के लिए संस्थागत व्यवस्था मौजूद है।
- प्रत्येक कार्यस्थल पर कार्यान्वयनाधीन सीएसआर योजनाओं की प्रगति की रिपोर्ट यूनिट प्रमुख द्वारा कॉरपोरेट कार्यालय में नोडल अधिकारी को मासिक आधार पर प्रेषित की जा रही है। कार्यों की प्रगति को दर्शाने के लिए फोटोग्राफ/ वीडियो के साथ रिकॉर्ड बनाए जा रहे हैं।
- सीएसआर गतिविधियों के कार्यान्वयन की प्रगति के बारे में रिपोर्ट की समीक्षा सीएसआर और संधारणीयता संबंधी निदेशकों की समिति द्वारा समय-समय पर आयोजित उनकी बैठक में की जाती है।
- एक करोड़ रुपए या उससे अधिक के परिव्यय वाले सीएसआर परियोजनाओं के लिए बाहरी एजेंसियों द्वारा प्रभाव मूल्यांकन अध्ययन किए जाते हैं, ये परियोजना प्रभाव अध्ययन आयोजित करने से कम से कम एक वर्ष पहले पूरे हो गए हो।

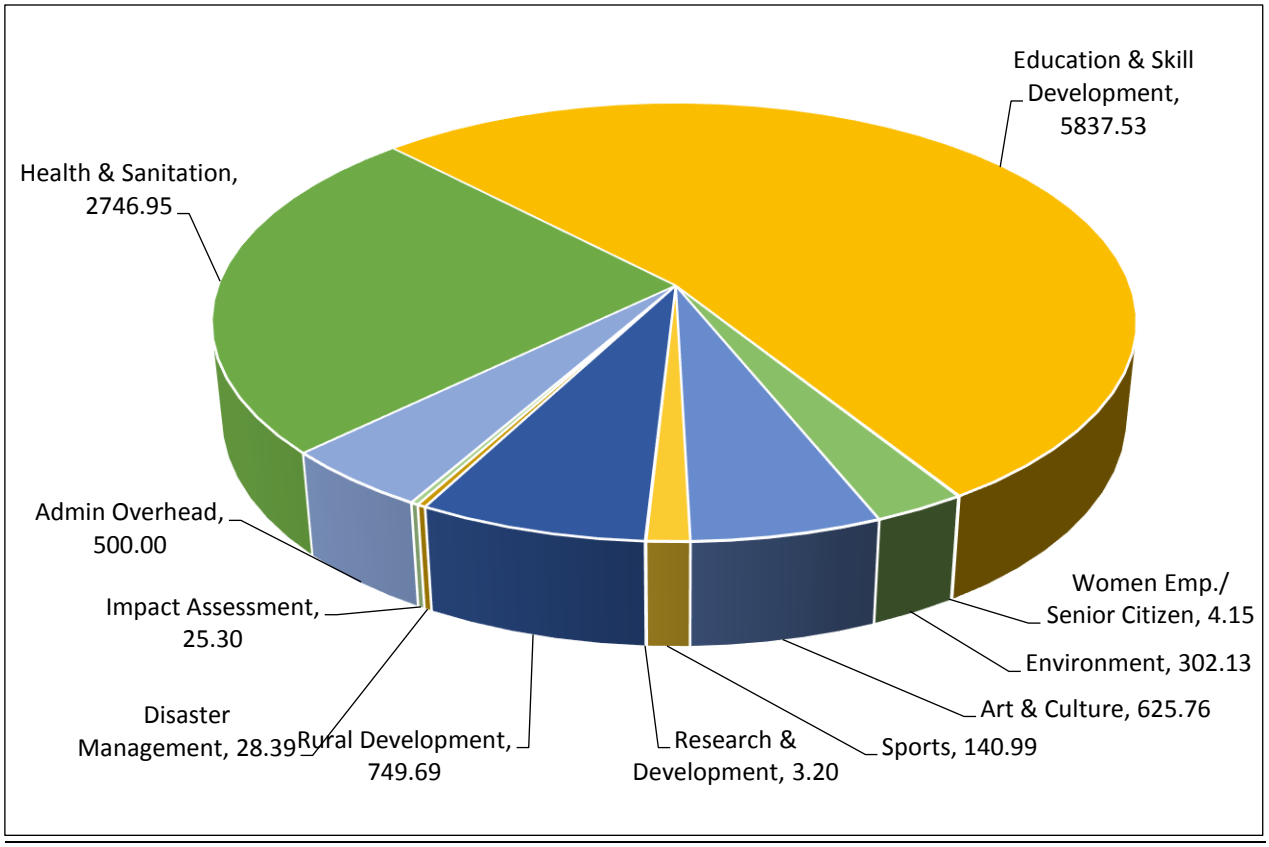
पिछले 5 वर्षों में एनएचपीसी द्वारा सीएसआर गतिविधियों पर किया गया व्यय

क्र. सं.	वित्तीय वर्ष	अनिवार्य आवंटन (पिछले 3 वित्तीय वर्षों के औसत शुद्ध लाभ का 2%) [करोड़ रूपए में]	व्यय (करोड़ रूपए में)
1	2020-21	59.43	79.63
2	2021-22	65.45	105.29
3	2022-23	72.14	127.31
4	2023-24	80.04	85.73
5	2024-25	82.30	109.64

वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान राज्यवार सीएसआर व्यय (रु. लाख में)



वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान क्षेत्रवार सीएसआर व्यय (लाख में)



एनएचपीसी की परियोजनाओं/पावर स्टेशनों/यूनिटों द्वारा की गई/की जा रही चयनित सीएसआर पहलों का अवलोकन

शिक्षा को प्रोत्साहित करना

ग्रामीण समुदायों के बच्चों को गुणवत्तापूर्ण शिक्षा प्रदान करने के लिए केंद्रीय विद्यालयों/अन्य स्कूलों को सहायता

तकदाह, दार्जिलिंग, पश्चिम बंगाल में इंजीनियरिंग कॉलेज का निर्माण

जिला चंबा, हिमाचल प्रदेश में 30 राजकीय प्राथमिक विद्यालयों का निर्माण

जिला चंबा, हिमाचल प्रदेश में 22 राजकीय माध्यमिक स्कूलों का निर्माण

उत्तराखंड के 50 सरकारी स्कूलों में क्यान (केवाईएएन) आधारित स्मार्ट क्लासरूम की स्थापना

रानली राजकीय आवासीय विद्यालय, दिबांग घाटी, अरुणाचल प्रदेश के लिए लड़कों और लड़कियों के छात्रावास का निर्माण

स्वास्थ्य देखभाल को प्रोत्साहित करना

एनएचपीसी परियोजना स्थलों पर डिस्पेंसरियों के माध्यम से स्थानीय लोगों को निःशुल्क स्वास्थ्य सेवा

होप- थेरपी टू एवरी लास्ट माइल चाइल्ड: 3 वर्ष के लिए चंबा (हिमाचल प्रदेश) में विकलांग बच्चों के लिए मोबाइल थेरेपी क्लिनिक चलाना

उत्तर एवं उत्तर पूर्वी राज्यों में एलिम्को के माध्यम से लगभग 1000 दिव्यांगजनों को सहायता एवं सहायक उपकरणों का वितरण

रामकृष्ण मिशन मेडिकल केंद्र, जम्मू में एक आई केयर यूनिट की स्थापना, आई ओटी की मरम्मत और रीमॉडलिंग, कैनोपी के साथ रैंप का निर्माण

चेशायर होम इंडिया, दिल्ली में रहने वाले शारीरिक और मानसिक रूप से दिव्यांग व्यक्तियों को चिकित्सा देखभाल और पोषण सहायता

लद्दाख में एलओसी से लगे हुए सात सीमावर्ती गांवों में बच्चों और समुदायों को सशक्त बनाने के उद्देश्य से आयोजित किए जाने वाले कार्यक्रम के लिए फ्लैग ऑफ इवेंट

व्यावसायिक कौशल बढ़ाते हुए रोजगार को प्रोत्साहित करना

तीन वर्षों के लिए जिला चम्बा, हिमाचल प्रदेश के ग्रामीण युवाओं के लिए कटिंग और टेलरिंग, सौंदर्य संस्कृति और कंप्यूटर अनुप्रयोगों में प्रमाण पत्र के व्यावसायिक प्रशिक्षण पाठ्यक्रम

एनएचपीसी के सेवा-II पावर स्टेशन, जिला कठुआ, जम्मू और कश्मीर से लगे हुए सुदूर गांव द्रामन में रहने वाली बेरोजगार महिला युवाओं को कौशल विकास प्रदान करना

ग्रामीण विकास

चिली, तिसा, जिला चम्बा, हिमाचल प्रदेश में बालिका आश्रम का निर्माण

पौंसाली गांव, जिला रियासी, जम्मू और कश्मीर संघ राज्य क्षेत्र में सामुदायिक हॉल का निर्माण

पर्यावरण

ख्वाजा बाग, बारामूला और बागी सुंदरी सोपोर, जिला बारामूला, जम्मू और कश्मीर संघ राज्य क्षेत्र में बागवानी नर्सरी का आधुनिकीकरण

जिला कुल्लू, हिमाचल प्रदेश में विभिन्न सरकारी स्कूलों में ग्रिड से जुड़े रूफ टॉप सोलर प्लांट की स्थापना

महिला सशक्तिकरण/ वरिष्ठ नागरिकों के लिए सुविधाएं

जिला- रियासी, जम्मू व कश्मीर में बेरोजगार गरीब किशोरियों और महिलाओं के लिए सक्षम आजीविका और कौशल विकास कार्यक्रम

आरोग्य संधान संतोष पुर, वरिष्ठ नागरिकों के लिए वैकल्पिक घर, दक्षिण 24 परगना, पश्चिम बंगाल में तीसरे तल का निर्माण

खेलों को प्रोत्साहित करने के लिए प्रशिक्षण

बौद्धिक और विकासात्मक दिव्यांगता वाले व्यक्तियों (पीडब्ल्यूआईडीडी) को नियमित खेल प्रशिक्षण प्रदान करना करना

सम्मान

एनएचपीसी लिमिटेड को जुलाई 2024 में नई दिल्ली में एसोचैम द्वारा आयोजित इम्पावरिंग परसंस विथ डिसएबिलिटीज थ्रू एसीसबिल एंड असिस्टिव टेक्नॉलिजी- 'इनोवेशन एंड सस्टेनबल साल्यूसंस फॉर इक्वल अपारचुनिटीस' सिक्स्थ कांफ्रेंस के माध्यम से प्रतिकूल इलाकों (पूर्वोत्तर भारत) में सीएसआर परियोजनाओं में अपनी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने के लिए सराहना मिली

एनएचपीसी को उत्तराखंड के चंपावत और पिथौरागढ़ जिलों में 50 सरकारी स्कूलों में क्यान आधारित स्मार्ट कक्षाओं के सफल क्रियान्वयन के माध्यम से शिक्षा क्षेत्र में अपने अनुकरणीय योगदान के लिए सम्मानित किया गया। य: पुरस्कार जुलाई 2024 में देहरादून में राज्य शैक्षणिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद, उत्तराखंड द्वारा आयोजित एक पुरस्कार समारोह में प्रदान किया गया।

<u>हितधारक और उन्हें प्रदान की गई सेवाएं</u> :

क्र.सं.	हितधारक	प्रदान की गई सेवाएं
01	बॉन्ड धारक	समयबद्ध तरीके से निम्नलिखित गतिविधियां संचालित करना : ● आवंटन और रिफ़ंड एडवाइस के पत्र जारी करना, यदि कोई हो। ● बॉन्ड प्रमाणपत्र 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 के मामले में बॉन्ड का स्थानांतरण, नाम व पते में बदलाव, लाभार्थी स्वामी के अनुरोध पर डीमेट /रीमेट आदि में संशोधन। ● बॉन्ड धारकों 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 निःशुल्क विद्युत प्रदान करना ● विद्युत मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा किए गए विद्युत आवंटन के आधार पर 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 आधार पर विभिन्न लाभार्थियों को उत्पादन स्टेशनों से विद्युत आपूर्ति की जाती है।

08	दामोदर वैली कॉरपोरेशन, छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत बोर्ड, विदेश मंत्रालय, पीजीसीआईएल,उत्तराखण्ड जल विद्युत निगम लि०, पश्चिम बंगाल पावर डेवलपमेंट कारपोरेशन लिमिटेड	● जल विद्युत परियोजनाओं के विकास तथा संबंधित क्षेत्र से जुड़े, सार्वजनिक व निजी क्षेत्र के विभागों को सर्वेक्षण एवं अन्वेषण, योजना, डिजाइन एवं इंजीनियरिंग, प्रचालन एवं अनुरक्षण, नवीनीकरण, आधुनिकीकरण एवं जल विद्युत परियोजनाओं का प्रचालन कार्य के लिए परामर्शी सेवाएं/विशेषज्ञता प्रदान करना
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	शेयरधारक	● 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 कार्यसमय-घंटों 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 ट्रासर्सैंट 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।

शिकायत संबंधी नीति एवं प्रक्रिया

उद्देश्य

शिकायत प्रक्रिया वास्तव में विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के निपटान की बहु-स्तरीय व्यवस्था है। इस प्रक्रिया का उद्देश्य अविलंब रूप से शिकायत को संगठन के निम्नतर स्तर पर ही निपटान किया जाना है।

क्षेत्र

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, भत्त, 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 रजत गुप्ता	कार्यपालक निदेशक (एसबीडी एंड सी)	अध्यक्ष	9958630059
2.	श्री अनुज कपूर	कार्यपालक निदेशक (वित्त)	सदस्य	9816605945
3.	श्रीमती मनीषा श्रीवास्तव	कार्यपालक निदेशक (डिजाइन ई एंड एम)	सदस्य	9911990202
4.	श्री संजीव कुमार	उप महाप्रबंधक (मा. सं.)	सदस्य (पीडब्ल्यूडी) एंड सदस्य (सचिव)	9419796097

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

(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 5 बजे तक) 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 हैं।

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

कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन शोषण (रोकथाम, निषेध व निवारण) अधिनियम, 2013 के अधीन आंतरिक शिकायतों की सुनवाई संबंधी समिति के सदस्य:

1	श्रीमती रेशमा हेमराजानी reshma@nhpc.nic.in	कार्यपालक निदेशक (वित्त)	अध्यक्ष	9810739110
2	डॉ. वसंती रमन varman06@gmail.com	सीडब्ल्यूडीएस (एनजीओ)	बाह्य सदस्य	9868720594
3	श्री डी.के. गौतम deepakkgautam@nhpc.nic.in	महाप्रबंधक (मानव संसाधन)	सदस्य	9650037653
4	डॉ. शतरूपा भट्टाचार्जी satarupanhpc@rediffmail.com	महाप्रबंधक (चिकित्सा सेवाएं)	सदस्य	8116949657
5	श्रीमती सीमा सौराट seemasorot@nhpc.nic.in	समूह वरि. प्रबंधक (ईएंडसी)	सदस्य	9810066209

सिटीजन चार्टर की समीक्षा

हितधारकों से प्राप्त फीडबैक, अनुभवों के आधार पर अर्धवार्षिक समीक्षा करके सिटीजन चार्टर का 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.**
भूपेन्द्र गुप्ता	अध्यक्ष व प्रबंध निदेशक	0129-2277971
उत्तम लाल	निदेशक (कार्मिक)	0129-2278015
संजय कुमार सिंह	निदेशक (परियोजनाएं)	0129-2278003
सुप्रकाश अधिकारी	निदेशक (तकनीकी)	0129-2271259
महेश कुमार शर्मा	निदेशक (वित्त)	0129-2278021
संतोष कुमार	मुख्य सतर्कता अधिकारी	0129-2278019

एनएचीपीसी के वरिष्ठ कार्यपालकों के नाम व टेलीफोन नम्बर

निगम मुख्यालय

नाम	पदनाम	स्थान	मोबाइल नं.
ललितेंदु कुमार त्रिपाठी	कार्यपालक निदेशक	आईटी एंड सी, निगम मुख्यालय	8826511779
अशोक कुमार नौरियाल	कार्यपालक निदेशक	आर्बिट्रेशन प्रकोष्ठ, निगम मुख्यालय	9958722600
रजत गुप्ता	कार्यपालक निदेशक	एसबीडी और सी, निगम मुख्यालय	9958630059
रजनीश अग्रवाल	कार्यपालक निदेशक	परियोजना अन्वेषण विभाग, निगम मुख्यालय	9650019225
विवेक द्विवेदी	कार्यपालक निदेशक	डिजाइन (सिविल), निगम मुख्यालय	9871299772
संदीप बत्रा	कार्यपालक निदेशक	योजना, निगम मुख्यालय	7298516901
नन्हे राम	कार्यपालक निदेशक	सीईपीएम, निगम मुख्यालय	7042113351
राजन जैरथ	कार्यपालक निदेशक	सतर्कता, निगम मुख्यालय	9805512820
इंद्रदेव प्रसाद रंजन	कार्यपालक निदेशक	ओ एंड एम, निगम मुख्यालय	9805073456
अमिताभ झा	कार्यपालक निदेशक	संविदा(ई एंड एम), निगम मुख्यालय	9818886824
मनीषा श्रीवास्तव	कार्यपालक निदेशक	डिज़ाइन(ई एंड एम), निगम मुख्यालय	9911990202
प्रदीप कुमार रे	कार्यपालक निदेशक	वाणिज्यिक, निगम मुख्यालय	9800014544
उमेश कुमार नंद	कार्यपालक निदेशक	पीएमएसजी, निगम मुख्यालय	9810603804
उपेंद्र हाजरा	कार्यपालक निदेशक	लागत इंजीनियरिंग, निगम मुख्यालय	7086084177
अभयानंद ठाकुर	कार्यपालक निदेशक	आरई व जीएच विभाग, निगम मुख्यालय	9800935728
अनुज कपूर	कार्यपालक निदेशक (वित्त)	वित्त, निगम मुख्यालय	9816605945
रेशमा हेमराजनी	कार्यपालक निदेशक (वित्त)	आंतरिक लेखापरीक्षा, निगम मुख्यालय	9810739110
नवीन कुमार जैन	कार्यपालक निदेशक (मानव संसाधन)	मानव संसाधन, निगम मुख्यालय	8219867190
आर थिरुमेणी नाथन	कार्यपालक निदेशक (मानव संसाधन)	ईएमएस, निगम मुख्यालय	9650732525
मधुस्मिता पाणि	कार्यपालक निदेशक (विधि)	विधि, निगम मुख्यालय	9805002757

अन्य

नाम	पदनाम	स्थान	मोबाइल नं.
मिलिंद गणेश गोखले	कार्यपालक निदेशक	सीईए-दिल्ली	9910995806
राम स्वरूप	कार्यपालक निदेशक	क्षेत्रीय कार्यालय, जम्मू	9800003621
अनिल कुमार दाश	कार्यपालक निदेशक	तीस्ता-VI एचईपी	9717084446
रमेश मुखिया	कार्यपालक निदेशक	चिनाब वैली पीपी लिमिटेड	9800042355
सुधीर कुमार यादव	कार्यपालक निदेशक	रंगित IV एचईपी	9810571533
राजेंद्र प्रसाद	कार्यपालक निदेशक	सुबनसिरी लोअर जलविद्युत	9810740388
महेंद्र कुमार कश्यप	कार्यपालक निदेशक	रतले एचपीसीएल	8130111234
नरेंद्र कुमार	कार्यपालक निदेशक	दिबांग एमपीपी	9810303361
ओम प्रकाश	कार्यपालक निदेशक	एनएचडीसी-भोपाल	9599109636
आदित्य गौतम	कार्यपालक निदेशक	क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़	9816503059
जितेंद्र कुमार	कार्यपालक निदेशक	तीस्ता-V पावर स्टेशन	9596330077
राजिल व्यास	कार्यपालक निदेशक	क्षेत्रीय कार्यालय, बनीखेत	9800310945

क्षेत्रीय प्रमुखों के नाम और टेलीफोन नंबर

नाम	पदनाम	मोबाइल नं.
राम स्वरूप	कार्यपालक निदेशक, क्षेत्रीय कार्यालय, जम्मू	9800003621
अनिल कुमार दाश	कार्यपालक निदेशक, क्षेत्रीय कार्यालय, सिलीगुड़ी	9717084446
सुधीर कुमार यादव	कार्यपालक निदेशक, क्षेत्रीय कार्यालय, ईटानगर	9810571533
आदित्य गौतम	कार्यपालक निदेशक, क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़	9816503059
राजिल व्यास	कार्यपालक निदेशक, क्षेत्रीय कार्यालय, बनीखेत	9800310945

कार्मिकों/लोक शिकायत निवारण हेतु एनएचपीसी के नोडल अधिकारियों की सूची:

क्र. सं.	स्थान	नोडल अधिकारी का नाम	पदनाम	संपर्क नं.	ईमेल आईडी
	एनएचपीसी-जीआरए	रजत गुप्ता	कार्यपालक निदेशक/ अध्यक्ष	9958630059	grievance-co@nhpc.nic.in
1	निगम मुख्यालय	रमेश कुमार वर्मा	महाप्रबंधक	9800003678	grievance-co@nhpc.nic.in
2	संपर्क कार्यालय लखनऊ	ओंकार यादव	महाप्रबंधक	9816605972	lo.lucknow@nhpc.nic.in
3	दिबांग बेसिन परियोजनाएं	नरेंद्र कुमार	कार्यपालक निदेशक	9810303361	dmp_nhpc@nhpc.nic.in
4	पार्बती-II जलविद्युत	रणजीत सिंह	महाप्रबंधक	9805545555	phep@nhpc.nic.in
5	क्षेत्रीय कार्यालय, ईटानगर	सुधीर कुमार यादव	कार्यपालक निदेशक	9810571533	ed.ita.nhpc@nhpc.nic.in
6	धौलीगंगा पावर स्टेशन	एम कन्नन	समूह महाप्रबंधक	9816502101	techdgps@nhpc.nic.in
7	पार्बती-III पावर स्टेशन	सुधीर कुमार	महाप्रबंधक	9805082142	phepstage3@nhpc.nic.in
8	टनकपुर पावर स्टेशन	ऋषि रंजन आर्य	महाप्रबंधक	9810083485	hoptps@nhpc.nic.in
9	बैरा स्यूल पावर स्टेशन	के टी राजा पांडियन	समूह महाप्रबंधक	7085057135	bairasiul@nhpc.nic.in
10	सेवा-II पावर स्टेशन	मदन लाल	समूह महाप्रबंधक	9816605854	sewa_nhpc@nhpc.nic.in
11	चमेरा-I पावर स्टेशन	शिव प्रसाद राठौर	समूह महाप्रबंधक	9933395788	gmchamera1@nhpc.nic.in
12	चमेरा-II पावर स्टेशन	अजय श्रीवास	समूह महाप्रबंधक	9906908912	hopcps2@nhpc.nic.in
13	चमेरा-III पावर स्टेशन	राजिल व्यास	कार्यपालक निदेशक	9800310945	chep3nhpc@nhpc.nic.in
14	क्षेत्रीय कार्यालय, बनीखेत	राजिल व्यास	कार्यपालक निदेशक	9800310945	nhpcedrobanikhet@nhpc.nic.in
15	दुलहस्ती पावर स्टेशन	सुरेश कुमार	समूह महाप्रबंधक	9906908920	dulhasti@nhpc.nic.in
16	किशनगंगा पावर स्टेशन	राजेश रंजन	महाप्रबंधक	9800003500	kghpgm@nhpc.nic.in
17	चुटक पावर स्टेशन	रमाकांत मलिक	समूह महाप्रबंधक	8826822006	chutak_nhpc@nhpc.nic.in
18	निम्मो बाज़गो पावर स्टेशन	संजय कुमार राय	महाप्रबंधक	9015987556	nnbhepleh@nhpc.nic.in
19	क्षेत्रीय कार्यालय, जम्मू और सवालकोट जलविद्युत	राम स्वरूप	कार्यपालक निदेशक	9800003621	edr1sec@nhpc.nic.in
20	सलाल पावर स्टेशन	अनीश गौराहा	समूह महाप्रबंधक	9717221555	gmsps@nhpc.nic.in
21	उड़ी-I पावर स्टेशन	वसंत हुरमुडे	समूह महाप्रबंधक	9805005129	gmuri@nhpc.nic.in
22	उड़ी-II पावर स्टेशन	राजेंद्र कुमार	महाप्रबंधक	9560758899	uri2ps@nhpc.nic.in
23	लोकतक पावर स्टेशन	गुरशरण सिंह	महाप्रबंधक	9419169957	lokhydro@nhpc.nic.in

24	रंगित पावर स्टेशन	श्रवण कुमार मिश्रा	महाप्रबंधक	9810011872	rangitceo@nhpc.nic.in
25	क्षेत्रीय कार्यालय, सिलीगुड़ी	अनिल कुमार दाश	कार्यपालक निदेशक	9717084446	nhpc.ed.slg@nhpc.nic.in
26	तीस्ता लो डैम-III पावर स्टेशन	मनोज कुमार सिंह	महाप्रबंधक	9289300107	tld3powerstation@nhpc.nic.in
27	तीस्ता लो डैम-IV पावर स्टेशन	आनंद कुमार	महाप्रबंधक	9410701753	tldpiv@nhpc.nic.in
28	तीस्ता-IV जलविद्युत	जितेंद्र कुमार	कार्यपालक निदेशक	9596330077	teesta4@nhpc.nic.in
29	तीस्ता-V पावर स्टेशन				hopteesta5@nhpc.nic.in
30	बीआरआरपी पटना	मिरेन वर्मा	महाप्रबंधक	9717212967	brrppatna@nhpc.nic.in
31	सुबनसिरी लोअर जलविद्युत	राजेंद्र प्रसाद	कार्यपालक निदेशक	9810740388	ed.ro.kolaptukar@nhpc.nic.in
32	क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़	आदित्य गौतम	कार्यपालक निदेशक	9816503059	nhpcchandigarh@nhpc.nic.in

संपर्क अधिकारी (अनुसूचित जाति / दिव्यांग/ भूतपूर्व सैनिक)

नाम:	श्री मदन मोहन
पदनाम:	ग्रुप महाप्रबंधक (सिविल)
पता :	एनएचपीसी लिमिटेड, निगम मुख्यालय, नीर शक्ति सदन, सेक्टर -33 फरीदाबाद
दूरभाष:	01292254671
ईमेल	madanmohan@nhpc.nic.in

संपर्क अधिकारी (अनुसूचित जनजाति)

नाम:	श्री पिंगल किस्पोट्टा
पदनाम:	महाप्रबंधक (मा. सं.)
पता :	एनएचपीसी लिमिटेड, निगम मुख्यालय, ज्योति सदन, सेक्टर -33 फरीदाबाद
दूरभाष:	0129-2588527
ईमेल	pingal@nhpc.nic.in

संपर्क अधिकारी (अन्य पिछड़ा वर्ग)

नाम:	श्रीमती मधुस्मिता पाणि
पदनाम:	कार्यपालक निदेशक (विधि)
पता :	एनएचपीसी लिमिटेड, निगम मुख्यालय, ज्योति सदन, सेक्टर -33 फरीदाबाद
दूरभाष:	0129-4874398
ईमेल	msmitapanygmail.com