नागरिक घोषणा-पत्र

एसजेवीएन लिमिटेड

(भारत सरकार एवं हिमाचल प्रदेश सरकार का संयुक्त उपक्रम)

शक्ति सदन, एसजेवीएन कारपोरेट कार्यालय परिसर

शनान, शिमला (हिमाचल प्रदेश)

पिन-171006

नागरिक घोषणा-पत्र

1. सामान्य सूचना

1.1 एसजेवीएन की रूपरेखा

भारत सरकार के विद्युत मंत्रालय के तहत एक मिनी रत्न, श्रेणी-1 एवं अनुसूची-'ए' वाले सीपीएसई के रूप में एसजेवीएन लिमिटेड भारत सरकार एवं हिमाचल प्रदेश सरकार का एक संयुक्त उपक्रम है। वर्ष 1988 में अपनी स्थापना के बाद कंपनी एक बड़ी बिजली उत्पादक के साथ उभरी है, जिसकी मौजूदगी देश के विभिन्न हिस्सों के अलावा पड़ोसी देशों में भी है। कंपनी की मौजूदा अभिदत्त पूंजी और अधिकृत शेयर पूंजी क्रमशः 4136.63 करोड़ रुपए और 7000 करोड़ रुपए है। वर्तमान नेटवर्थ 11483.83 करोड़ रुपए है। एसजेवीएन एक सूचीबद्ध कंपनी है जिसके शेयरधारिता पैटर्न में भारत सरकार की 64.46%,हिमाचल प्रदेश सरकार की 25.51% तथा जनता के पास 10.03% इक्विटी है।

आज एसजेवीएन के पास चार प्रचालनाधीन पावर स्टेशन हैं जिनमें देश का सबसे बड़ा 1500 मेगावाट नाथपा झाकड़ी जलविद्युत स्टेशन (एनजेएचपीएस), 412 मेगावाट रामपुर जलविद्युत स्टेशन एवं 47.6 मेगावाट खिरवीरे पवन विद्युत परियोजना एवं 5 मेगावाट चरंका सौर विद्युत परियोजना शामिल हैं जो साल दर साल बिजली उत्पादन के नए कीर्तिमान बना रहे हैं।

एसजेवीएन ने अपने फलक का विस्तार किया है और पारंपरिक एवं अपारंपरिक ऊर्जा के विभिन्न रूपों में अपनी मौजूदगी रखने के साथ एक पूर्णतः विविधीकृत अंतर्राष्ट्रीय विद्युत क्षेत्र कंपनी के रूप में विकसित होने के लिए एक महत्वाकांक्षी योजना बनाई है जिसमें हिमाचल प्रदेश, उत्तराखण्ड, अरुणाचल प्रदेश तथा पड़ोसी देशों नेपाल एवं भूटान में जलविद्युत परियोजनाएं, बिहार में ताप विद्युत परियोजना, नेपाल में विद्युत पारेषण परियोजना, महाराष्ट्र एवं गुजरात में पवन विद्युत परियोजनाएं और गुजरात एवं राजस्थान में सौर विद्युत परियोजनाएं शामिल हैं।

कंपनी ने समुदाय के कल्याण एवं विकासार्थ अपने सामाजिक दायित्वों को हमेशा समझा है और यह समझ ढांचागत विकास, स्वास्थ्य शिविरों, युवाओं के लिए दक्षता विकास प्रशिक्षण, आर्थिक रूप से निर्बल छात्रों को वित्तीय मदद जैसे उपायों में साफ झलकती है जो कंपनी ने अपनी स्थापना के समय से ही शुरू किए हैं। सततशील विकास की खातिर प्रतिबद्धता और संवेदना के लिए एसजेवीएन प्रतिपूरक वनीकरण, कचरा निपटान, मात्स्यिकी सततशीलता, हरितावरण विकास इत्यादि के लिए कदम उठाने में हमेशा क्रियाशील रहा है।

अपने उक्त कार्यों के लिए एसजेवीएन लगातार कई प्रतिष्ठित पुरस्कार प्राप्त करता रहा है, जिनमें वर्ष 2008 में निष्पादन के लिए राजीव गांधी राष्ट्रीय गुणवत्ता अवार्ड, सामाजिक विकास एवं प्रभाव के लिए विश्वकर्मा एचीवमेंट अवार्ड (2013), सीईए से एनजेएचपीएस के लिए ब्रांज शील्ड (2011-12) एवं सिल्वर शील्ड (2012-13) अभिनव एचआर कार्य व्यवहारों के लिए एशिया पैसीफिक एचआरएम कांग्रेस अवार्ड (2014), हैल्पेज इंडिया से गोल्ड प्लेट सीएसआर अवार्ड (2012), आरएचपीएस के लिए गोल्ड एवं सिल्वर शील्डें (2013-14) I वित्तीय वर्ष 2015-16 में एसजेवीएन को हेल्पेज इंडिया द्वारा लीजेंड पीएसयू शाईनिंग अवार्ड, सिल्वर प्लेट अवार्ड तथा आर्थिक अध्ययन संस्थान द्वारा गोल्ड मेडल, 9वां इनर्शिया अवार्ड 2015 इत्यादि दिए गए हैं।

एसजेवीएन नवीनतम तकनीक, इंजीनियरिंग उत्कृष्टता और गुणवत्ता प्रबंधन में सतत सुधार के जरिए यकीनी एवं पर्यावरणीय रूप से अनुकूल विद्युत उत्पादन के प्रति समर्पित है। टेक्नॉलाजी के प्रति सदैव जागरूक रवैया अपनाकर एसजेवीएन ने बढ़िया कारोबारी, वित्तीय एवं विनियामक कार्य प्रणालियां अपनाई हैं। एसजेवीएन अपने कर्मचारियों को अपनी सर्वाधिक मूल्यवान धरोहर मानता है और अपने मानव संसाधनों के लिए विकासोन्मुखी विकास रणनीति तैयार की है।

1.2 दूर-दृष्टि

भारतीय विद्युत क्षेत्र की सर्वश्रेष्ठ कंपनी बनने की ओर निरंतर प्रयत्नशील तथा स्वच्छ एवं किफायती विद्युत उत्पादन करने और सभी स्टेकहोल्डर्स का सतत मूल्यवर्धन करने वाली कंपनी के रूप में जिसकी छवि की वैश्विक स्तर पर सराहना हो।

1.3 लक्ष्य

- निम्नलिखित के जरिए सामाजिक-आर्थिक उन्नति की ओर अग्रसर होना और शेयरहोल्डरों एवं स्टेकहोल्डरों के हितों का अधिकतम ध्यान रखना।
- परियोजनाओं का निर्माण किफायती लागत एवं सामाजिक-पर्यावरणीय रूप से करना।
- मानव संसाधन प्रतिभा का अनुभूतिपूर्ण पोषण।
- प्रौद्योगीकीय श्रेष्ठता के लिए नवोन्मेषी पद्धतियाँ अपनाना।
- सतत उन्नति एवं विविधीकरण पर बल देना ।

1.4 उद्देश्य

उक्त मिशन के अनुसरण में कंपनी ने अपने लिए निम्नलिखित कारपोरेट उद्देश्य निर्धारित किए हैं:

- अपनी पूर्ण निष्पादन क्षमता से पावर स्टेशनों का परिचालन एवं रख-रखाव।
- स्वस्थ व्यवसाय, वित्तीय तथा विनियामक संबंधी नीतियों का निर्धारण तथा उनका अनुपालन करना।
- अन्य जलविद्युत परियोजनाएं हाथ में लेना।
- एसजेवीएन को आबंटित नई परियोजनाओं को कुशलतापूर्वक एवं मितव्ययी ढंग से पूरा करना।
- अंतर्राष्ट्रीय तौर पर प्रयुक्त हो रही नवीनतम परियोजना प्रबंधन तकनीकें अपनाकर और अतिरिक्त प्रशिक्षण के जरिए अपने इंजीनियरों को प्रमाणीकृत परियोजना प्रबंधक बनने में सक्षम बनाकर परियोजना क्रियान्वयन के लिए सर्वोत्तम परियोजना प्रबंधन नीतियों का प्रयोग करना।
- निगम के भीतर उपलब्ध तकनीकी एवं प्रबंधकीय विशेषज्ञता को अन्य संगठनों/परियोजनाओं तक पहुंचाने के लिए इनका प्रचार-प्रसार करना।
- सहभागिता प्रबंधन की विचारधारा के अनुरूप संगठन एवं कर्मचारियों दोनों के बहुमुखी विकास एवं उत्थान के लिए अनुकूल वातावरण बनाना ।
- समाज के प्रति अपने दायित्वों को पूरा करना तथा संबंधित संगठनों एवं शेयरधारकों के साथ व्यावसायिक संबंधों को सुदृढ़ बनाते हुए उनका रचनात्मक एवं सकारात्मक सहयोग प्राप्त करने का प्रयास करना ।
- सामाजिक परिस्थितियों एवं पर्यावरण को क्षति से बचाते हुए परियोजना को साफ-सुथरा बनाए रखने का प्रयास करना।
- कंपनी को नवरत्न की श्रेणी में लाने के प्रयास करना।

1.5 परियोजना खाता

1.5.1 एसजेवीएन का पूर्ण स्वामित्व

जलविद्युत परियोजनाएं

- **नाथपा झाकड़ी जलविद्युत स्टेशन (1500 मेगावाट) -** नाथपा झाकड़ी जलविद्युत स्टेशन (एनजेएचपीएस) (6x250 मेगावाट) रन-ऑफ-दि-रिवर जलविद्युत स्टेशन जो हिमाचल प्रदेश की सतलुज नदी पर है, 2003-04 के दौरान कमीशन किया गया ।

- **रामपुर जलविद्युत स्टेशन (412 मेगावाट)** – रामपुर जलविद्युत स्टेशन (आरएचपीएस) (6x68.67 मेगावाट) हिमाचल प्रदेश में सतलुज नदी पर एनजेएचपीएस का एक टेल रेस निर्माण है जो 2014-15 के दौरान कमीशन किया गया ।

- **लूहरी जलविद्युत परियोजना (चरण-I:210 मेगावाट, चरण-II: 143 मेगावाट) -** लूहरी जलविद्युत परियोजना हिमाचल प्रदेश के शिमला/कुल्लू/मंडी जिलों में सतलुज नदी पर अवस्थित है। एसजेवीएन लूहरी जलविद्युत परियोजना की 210 मेगावाट तथा 143 मेगावाट की स्थापित क्षमता वाली क्रमशः चरण-I तथा चरण-II का कार्यान्वयन करेगा, जिनमें क्रमशः 758 मिलियन यूनिट और 600 मिलियन यूनिट बिजली के उत्पादन की संभावना है ।

- **सुन्नी बांध परियोजना (355 मेगावाट) –**सालाना 1299 मेगावाट बिजली उत्पादन की संभाव्यता से युक्त सुन्नी बांध परियोजना लूहरी चरण-।। के डाऊनस्ट्रीम में सतलुज नदी पर स्थित है ।

- **धौलासिद्ध जलविद्युत परियोजना (66 मेगावाट)** – धौलासिद्ध जलविद्युत परियोजना हिमाचल प्रदेश के हमीरपुर जिले में ब्यास नदी पर स्थित है। परियोजना की सालाना 247.5 मिलियन यूनिट उत्पादन कर सकने की संभाव्यता है।

- **देवसारी जलविद्युत परियोजना (252 मेगावाट) –** देवसारी जलविद्युत परियोजना उत्तराखण्ड राज्य के चमोली जिले में स्थित है जिससे सालाना 936.9 मिलियन यूनिट बिजली का उत्पादन होगा।

- **नैटवाड़ मोरी जलविद्युत परियोजना (60 मेगावाट)-** नैटवाड़ मोरी जलविद्युत परियोजना उत्तराखण्ड राज्य के उत्तरकाशी जिले में टांस नदी (यमुना नदी की सहायक नदी) में स्थित है जिससे सालाना 265.5 मिलियन यूनिट बिजली का उत्पादन होगा।

- **जाखोल सांकरी जलविद्युत परियोजना (44 मेगावाट)-** जाखोल सांकरी जलविद्युत परियोजना उत्तराखण्ड राज्य के उत्तरकाशी जिले में सुपिन नदी पर है और रन-ऑफ-दि-रिवर के रूप् में डिजाइन की गई है । इसकी सालाना 166.19 मिलियन यूनिट बिजली उत्पादन की संभाव्यता है।

पवन विद्युत परियोजनाएं

- **खिरवीरे पवन विद्युत परियोजना (47.6 मेगावाट)-** खिरवीरे पवन विद्युत परियोजना महाराष्ट्र में अहमदनगर जिले में अकोले तालुका के खिरवीरे/कोंभालणे गांवों में स्थित है। प्रत्येक 850 केडब्ल्यू क्षमता की 56 पवन विद्युत जनरेटरों (डब्ल्यूईजी) से युक्त इस परियोजना को वर्ष 2014-15 में कमीशन किया गया था ।

- **सदला पवन विद्युत परियोजना (50 मेगावाट) –** सदला, गुजरात में 50 मेगावाट की यह पवन विद्युत परियोजना दिसंबर,2016 में अवार्ड की गई थी और वर्तमान में निर्माणाधीन है ।

- **सौर ऊर्जा परियोजना**

- **चारंका सौर ऊर्जा परियोजना** – एसजेवीएन ने 5 मेगावाट की सोलर पीवी विद्युत परियोजना के निर्माण के लिए चारंका सोलर पार्क में 25 एकड़ भूमि का अधिग्रहण किया । परियोजना मार्च,2017 में सफलतापूर्वक चालू कर दी गई है।

- **ग्रिड से जुड़ी 500 मेगावाट परियोजना के लिए एसईसीआई के साथ एमओयूः** एसजेवीएन ने सौर विद्युत परियोजनाओं से जुड़ी 500 मेगावाट ग्रिड स्थापित करने के लिए सोलर एनर्जी कारपोरेशन ऑफ इंडिया (एसईसीआई) के साथ एमओयू पर हस्ताक्षर किए हैं । एसईसीआई सौर पीवी विद्युत परियोजना के विकास को सुगमीकृत करेगी तथा 12% आरओई के न्यूनतम आश्वस्त लाभ पर भूमि, पीपीए एवं परियोजना प्रबंधन परामर्शता की व्यवस्था करेगी ।

- **सौर्य ऊर्जा कंपनी ऑफ राजस्थान लिमिटेड (एसयूसीआरएल) के साथ एमओयूः** सौर्य ऊर्जा कंपनी ऑफ राजस्थान लिमिटेड द्वारा राजस्थान राज्य के जोधपुर और जैसलमेर में विकसित किए जा रहे सौर पार्क में 300 मेगावाट सौर विद्युत उत्पादन क्षमतार्थ भूमि के आबंटनार्थ सौर्य ऊर्जा कंपनी ऑफ राजस्थान लिमिटेड के साथ एमओयू पर हस्ताक्षर किए है ।

1.5.2 अधीनस्थ कंपनियां

जलविद्युत परियोजनाएं

- **एसजेवीएन अरुण-3 पावर डेवल्पमेंट कंपनी प्रा. लिमिटेड (एसएपीडीसी-900 मेगावाट) –** अरुण-III जलविद्युत परियोजना नेपाल के सांखुवासभा जिले की सप्त कोशी नदी की सहायक नदी अरुण पर स्थित है। एसजेवीएन अरुण-3 पावर डेवल्पमेंट कंपनी प्रा. लिमिटेड (एसएपीडीसी) की स्थापना एकल शेयरधारक कंपनी एसजेवीएन लिमिटेड द्वारा की गई जिसका कारपोरेट कार्यालय बिराटनगर, नेपाल में तथा परियोजना कार्यालय खांडबारी, जिला-सांखुवासभा, नेपाल में स्थित है। परियोजना में सालाना 3924 मिलियन यूनिट बिजली उत्पादन की संभाव्यता है ।

ताप विद्युत परियोजना

- **एसजेवीएन थर्मल प्रा. लिमिटेड (1320 मेगावाट)-** एसजेवीएन ने बिहार के बक्सर जिले के चौसा नामक स्थान में स्थित 1320 मेगावाट की ताप विद्युत परियोजना में प्रवेश किया है । एसजेवीएन ने परियोजना को निष्पादित करने वाली कंपनी अर्थात बक्सर बिजली कं.प्रा. लिमिटेड का अधिग्रहण किया है तथा इसका नाम बदलकर एसजेवीएन थर्मल प्रा.लिमिटेड किया गया जो कि अब एसजेवीएन लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है और इसकी अभिकल्पित ऊर्जा 9829 मिलियन यूनिट है।

1.5.3 संयुक्त उपक्रम कंपनियां

जलविद्युत परियोजनाएं

- **खोलोंग्चू हाईड्रो एनर्जी लिमिटेड (केएचईएल) –** खोलोंग्चू हाईड्रो एनर्जी लिमिटेड (केएचईएल) की स्थापना भूटान में दिनांक 12 जून,2015 को भूटान के कंपनी अधिनियम 2000 के तहत ड्रूक ग्रीन पावर कारपोरेशन लिमिटेड, भूटान (डीजीपीसी) तथा एसजेवीएन लिमिटेड की प्रत्येक की 50% शेयरधारिता वाली संयुक्त उपक्रम कंपनी के रूप में हुई थी। कंपनी का गठन भूटान में खोलोंग्चू नदी पर 600 मेगावाट की खोलोंग्चू जलविद्युत परियोजना के निर्माण जो 2568.52 मिलियन यूनिट का वार्षिक विद्युत उत्पादन करेगी, के लिए किया गया है।

- **वांग्चू जलविद्युत परियोजना (570 मेगावाट)-** वांग्चू जलविद्युत परियोजना भूटान में वांग्चू नदी पर अवस्थित 570 मेगावाट की स्थापित क्षमता वाली रन-ऑफ-द-रिवर परियोजना है। परियोजना का कार्यान्वयन एसजेवीएन तथा डरूक ग्रीन पावर कारपोरेशन(डीजीपीसी), भूटान की संयुक्त उपक्रम कंपनी द्वारा किया जाएगा। इसकी उत्पादन क्षमता सालाना 1968.55 मिलियन यूनिट है।

पारेषण परियोजना

- **क्रॉस बार्डर पावर ट्रांसमिशन कंपनी लिमिटेड -** क्रॉस बार्डर पावर ट्रांसमिशन कंपनी लिमिटेड (सीपीटीसी) नेपाल से ट्रांसमिशन लाईन के भारतीय हिस्से के कार्यान्वयन के लिए एसजेवीएन लिमिटेड के साथ आईएलएंडएफएस एनर्जी डेवल्पमेंट कंपनी लिमिटेड (आईईडीसीएल), पावर ग्रिड कारपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (पीजीसीआईएल) तथा नेपाल इलेक्ट्रीसिटी अथॉरिटी (एनईए) का एक संयुक्त उपक्रम है। संयुक्त उपक्रम कंपनी (जेवीसी) में एसजेवीएनएल, पीजीसीआईएल, आईईडीसीएल तथा एनईए का इक्विटी अंशदान क्रमशः 26%, 26%, 38% तथा 10% है। पावर ट्रांसमिशन लाईन को दिनांक 19.02.2016 को 00:00 बजे से वाणिज्यिक घोषित किया गया एवं भारत तथा नेपाल के प्रधानमंत्री द्वारा दिनांक 20.02.2016 को इस लाईन को संयुक्त रूप से राष्ट्र को समर्पित किया गया।

2. प्रतिबद्धताएं

2.1 परिचय

एक संगठन के नागरिक घोषणा-पत्र का मकसद अपनी कारोबारी क्षेत्र में जन सेवाओं की गुणवत्ता को नियमित ढंग से सुधारना होता है। एसजेवीएन का नागरिक घोषणा-पत्र यह दर्शाता है कि हम देश की सकल पर्यावरणीय अनुकूल रूप से विद्युत उत्पादनार्थ अधिकतम योगदान देने के लिए निरंतर प्रयासरत हैं। इसका यह भी लक्ष्य है कि पर्यावरण पर न्यूनतम पर्यावरणीय प्रभाव के साथ राष्ट्र की बिजली की जरूरतों की पूर्ति हेतु ऊर्जा के नवीकरणीय स्रोतों के अधिकतम उपयोग के जरिए विद्युत का उत्पादन करना है। इसके जरिए अपनी नीतियों और प्लानिंग को निवासियों, शेयरधारकों, लाभग्राहियों/विक्रेताओं और कारोबारी भागीदारों की जरूरतें एवं हितों की पूर्ति की दिशा में ढाल ली हैं।

2.2 नागरिक घोषणा-पत्र

- इस परिप्रेक्ष में कि हमारी कंपनी अपने निवासियों का बड़ा ख्याल रखती है। हमारे समाज के विकास और उन्नयन पर ध्यान केन्द्रित करना।
- हमारे निवासियों को पारदर्शी सूचना को यकीनी बनाना जो विषय एवं प्रक्रिया की दृष्टि से नियमित हो।
- पारिस्थितिकीय रूप से अच्छे कारोबारी प्रचालन अपनाकर निवासियों तथा पर्यावरण की सुरक्षा पर कार्य करना।
- उत्पादकता एवं कार्यकुशलता सुधारार्थ नवीनतम एवं मजबूत पर्यावरणीय टेक्नालॉजी अपनाना।
- संगठन के मूल्यों एवं संस्कृति में सीएसआर गतिविधियों को आत्मसात करके निवासियों के सामाजिक एवं आर्थिक विकास में योगदान देना।
- प्रक्रियाओं और प्रविधियों के सतत सुधार और उत्कृष्टतात्मक मुकाम हासिल करने पर जोर।

2.3 मानदंडों के प्रति संकल्पबद्धता

एसजेवीएन का प्रबंधन अपनी सेवाओं और तयशुदा कार्य व्यवहारों के जरिए उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए लगातार प्रतिबद्ध है जिससे बिजली उत्पादन और इसके पावर स्टेशनों के अनुरक्षणार्थ नए मुकाम कायम करने में मदद मिले। एसजेवीएन देश के सबसे बड़े पावर स्टेशन का प्रचालन कर रहा है और इससे उत्पादित बिजली हरियाणा, हिमाचल प्रदेश,जम्मू एवं कश्मीर, पंजाब, राजस्थान, उत्तर प्रदेश,

उत्तराखण्ड, चंडीगढ़, दिल्ली एवं महाराष्ट्र को दी जाती है। मशीनों की समय पर उपलब्धता, तकनीकी उत्कृष्टता से लैस प्रतिभायुक्त कर्मचारियों के पूल तथा बदलते माहौल के साथ ढलने और नई प्रौद्योगिकियां अपनाने से समूची लागत में कमी के साथ बिजली उत्पादन में नए कीर्तिमान बनाने में मदद मिली हैं। इसे प्राप्त करने के लिए एसजेवीएन निम्नलिखित प्रतिबद्धताओं की दिशा में प्रयास करेगाः

- निरंतर प्रशिक्षण, प्रेरित करना तथा विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों के विकास द्वारा गुणवत्ता कार्यबल का निर्माण।
- मशीनरी एवं उपकरणों की इन-बिल्ट रखरखाव द्वारा उत्पादन लागत में कमी।
- पर्यावरण के प्रति जागरूकता तथा समाज के विकास के प्रति प्रतिबद्धता।
- कर्मचारियों और नागरिकों की सुरक्षा के लिए चिंता।
- सांविधिक/नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप विद्युत उत्पादन।
- स्वच्छ किफायती विद्युत उत्पादन के लिए अपनाई गई सभी गतिविधियों में अंतर्राष्ट्रीय मानदंडों की स्थापना।
- आंतरिक प्रलेखीकरण तथा प्रक्रियाओं को सरल बनाना।
- नागरिकों/ग्राहकों की शिकायतों का समय पर निपटारा।

2.4 स्टेकहोल्डर और लाभार्थी

स्टेकहोल्डर

हमारे स्टेकहोल्डरों में सरकार (राज्य एवं केन्द्रीय), सोसायटी(शेयरधारक, परियोजना प्रभावित परिवार), वित्तीय संस्थान, ठेकेदार/वेंडर तथा कर्मचारी शामिल है।

लाभार्थी

संगठन के पास कोई प्रत्यक्ष ग्राहक नहीं है तथा उत्पादित विद्युत की आपूर्ति 11 लाभार्थी राज्यों यथा हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, जम्मू एवं कश्मीर, पंजाब, राजस्थान, उत्तर प्रदेश, उत्तराखण्ड, चंडीगढ़, गुजरात, दिल्ली तथा महाराष्ट्र को की जाती है।

3. एसजेवीएन द्वारा स्टेकहोल्डरों को उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाएं

3.1 शेयरधारक

- शेयरधारकों के धन में कार्यकुशल, किफायती और उन्नति उन्मुख कारोबारी प्रचालनों के जरिए वृद्धि करना।

- ईसीएस के माध्यम से लाभांश का समय पर क्रेडिट अथवा सांविधिक समय सीमा के अंदर लाभांश वारंट का प्रेषण ।
- न्यूनतम संभव समय अवधि में निवेशकों के प्रश्नों का प्रत्युत्तर ।
- शेयरधारकों पर प्रभाव डालने वाले वित्तीय एवं अन्य मामलों से संबंधित सर्वोत्तम व्यवहार तथा नीतियों को लगातार अपनाना ।

3.2 सरकार

- लाभांश अदायगियों के जरिए आय के स्थायी स्रोत ।
- भारत सरकार की नीति के अनुसार गृह राज्य (यों) को निःशुल्क विद्युत का आबंटन ।
- भारत सरकार के निर्णयानुसार आबंटित शेड्यूल के अनुसार विभिन्न राज्य सरकारों को परियोजनाओं/विद्युत उत्पादन स्टेशनों से विद्युत की आपूर्ति।
- समय-समय पर वन पर्यावरण तथा अन्य मंजूरियों के लिए विभिन्न रिपोर्टों/सूचना को प्रस्तुत करना।

3.3 परियोजना प्रभावित परिवार

- बेघर और भूमिहीन परिवारों को पुनर्वास एवं पुनर्स्थापन अनुदान।
- परियोजना प्रभावित क्षेत्र के स्थानीय युवाओं के लिए तकनीकी शिक्षा योजना के तहत व्यावसायिक शिक्षा पाठ्यक्रमों को प्रायोजित करना।
- परियोजना की स्वीकृत आर.एंड आर. योजना के अनुरूप पात्र परियोजना प्रभावित परिवारों को रोजगार उपलब्ध कराना।

3.4 समाज

- सीएसआर गतिविधियों के माध्यम से निरतंर विकास ।
- समग्र लोगों की जीवन गुणवत्ता को बढ़ाना।
- सर्वोत्तम संभव तरीके से हरित तकनीक अपनाकर पर्यावरणीय सततशीलता को बनाए रखना।
- जागरूकता कार्यक्रमों का प्रायोजन/निष्पादन ।

3.5 वेन्डर/ठेकेदार

- ईसीएस मोड के माध्यम से वेन्डरों/ठेकेदारों के भुगतानों का समय पर क्रेडिट ।

- पारदर्शी पूर्व-निर्धारित पात्रता मानदंड के साथ-साथ अवार्ड मानदंड के माध्यम से वेन्डर/ठेकेदार का चयन ।
- एसजेवीएन द्वारा तय एक निश्चित अनुमानित मूल्य से ऊपर की निविदाओं के संबंध में बोलीदाताओं की शिकायतों का निवारण सत्यनिष्ठा अनुबंध में निर्दिष्ट पारदर्शी प्रक्रिया के अनुरूप किया जाता है। सत्यनिष्ठा अनुबंध के कार्यान्वयन की देखरेख के प्रयोजन के लिए सीवीसी द्वारा स्वतंत्र बाहरी निरीक्षक नियुक्त किए जाते हैं।
- पांच लाख रुपए तथा इससे अधिक अनुमानित लागत वाली निविदाओं को ऑनलाईन ई-निविदा के माध्यम से किया जाता है।
- प्रतिस्पर्धा बढ़ने के उद्देश्य के साथ नियमित आधार पर वेन्डर विकास अभ्यास।
- निविदाओं के सुचारू कार्यान्वयन के लिए संविदात्मक निबंधन एवं शर्तों का पूर्ण रूप से एवं समय पर निष्पादन।
- संविदात्मक प्रावधानों के जरिए विवाद निदान तंत्र की व्यवस्था करना ।

4. स्टेकहोल्डरों से अपेक्षाएं

विद्युत उत्पादन में विभिन्न संसाधनों का पूरी क्षमता से निरंतर उपयोग करने के लिए संगठन को इसके विभिन्न हितधारकों से सकारात्मक प्रतिबद्धता और समर्थन की आवश्यकता है।

4.1 समाज

- कारपोरेट सामाजिक दायित्व के तहत इसकी गतिविधियों के माध्यम से विभिन्न क्षेत्रों में लोगों के विकास के लिए की जाने वाली विभिन्न गतिविधियों तथा कार्य प्रणाली की प्रशंसा।

4.2 सरकार

- विभिन्न सरकारी संस्थानों से निर्धारित समय अवधि के अंदर पर्यावरण, वन एवं अन्य मंजूरियां ।
- लाभार्थियों से बकाया राशि की समय पर वसूली के लिए सरकार का हस्तक्षेप।
- विद्युत मंत्रालय से विचर-विमर्श, समीक्षा तथा प्रतिक्रिया ।
- सार्वजनिक उद्यम विभाग से दिशा-निर्देश जो विभिन्न नीतियों को अपनाने तथा उनके कार्यान्वयन के लिए आधार प्रदान करते हैं।

- नई परियोजनाएं विकसित करने और नवीकरणीय ऊर्जा के नए क्षेत्रों में विविधीकरणार्थ सतत समर्थन देना ।

4.3 शेयरधारक

- संगठनार्थ उन्नति के लिए निष्पक्ष फैसले ले सकने में मदद के लिए समय पर, स्पष्ट और सही सूचना ।
- वित्तीय मामलों विषयक स्थिर एवं एक समान नीतियां और प्रविधियां अपनाना ।

4.4 विक्रेता/ठेकेदार

- उपस्करों/सामग्री/संकार्यों/सेवाओं की पूर्व निर्धारित मानदंडों के अनुसार तथा निर्दिष्ट निबंधन एवं शर्तों के मुताबिक समय पर डिलीवरी ।
- सुरक्षा मानदंडों का पालन ।
- कर्मचारी अनुकूल कामकाजी माहौल बनाना जिससे कर्मचारियों के मध्य जानकारी और कौशल को सांझा करने को बढ़ावा मिले।
- जमा निविदाओं में सही एवं सच्ची जानकारी देना तथा संविदागत शर्तों का कड़ाई से पालन।
- अपना कामकाज कानून के दायरे में रहकर निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से करना ।

4.5 जेवी भागीदार

- समझौता ज्ञापन या संविदा/करारों की यथा प्रयोज्य निबंधन एवं शर्तों का कड़ाई से पालन।
- गुणवत्ता युक्त उत्पादों, सेवाओं को प्राप्त करके तथा प्रतिभायुक्त कर्मचारियों का पूल बनाकर कारोबारी प्रविधियों को एक साथ सुधारना एवं सुदृढ़ करना ।
- ऐसे लक्ष्य एवं उद्देश्य तय करना जो न केवल व्यवहारिक एवं प्राप्ति योग्य हों बल्कि कर्मचारियों का भी उत्साहवर्धन करें।
- उपलब्ध मजबूतियों के इस्तेमाल के लिए भागीदारों को पहला विकल्प देना ।

5. मानव संसाधन विकास

एक संगठन में मानव संसाधन सर्वाधिक मूल्यवान होते हैं । आजकल की अर्थव्यवस्था "ज्ञानपरक अर्थव्यवस्था" है और इस प्रकार प्रतिभा भारतीय कार्यतंत्र की धुरी है । इस परिप्रेक्ष में सांगठनिक

सततशीलता एवं कामयाबी का रास्ता प्रतिभागिता प्रबंधन एवं प्रतिधारणता से होकर गुजरता है । लगभग 1661 प्रतिभाओं द्वारा संचालित, हमें अपने मानव संसाधनों की क्षमताओं पर अपार विश्वास है तथा हर संभव तरीके से उनकी क्षमता के उपयोग पर विश्वास करते हैं।

एसजेवीएन अपने लोगों के प्रबंधन एवं विकास को काफी महत्व देता है। यह बात पक्की है कि संगठन में व्यक्ति प्रमुख संसाधन होते हैं जिन्हें मात्र लागत के रूप में नहीं देखा जाना चाहिए। एसजेवीएन में एक रणनीतिक मानव संसाधन प्रबंधन प्रणाली अमल में है जो व्यक्ति को ऐसा जरूरी संसाधन मानती है जिसे निगम के विजन, मिशन और उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए प्रेरित, विकसित, सक्षम और सम्मानित किया जाए। एसजेवीएन सयाने होते कर्मचारियों और कार्य स्थान पर छा जाने वाले युवा कर्मचारियों की आंकाक्षाओं की पूर्ति के लिए आजकल बहुआयामी रणनीति अपना रहा है तथा इसमें "युवा वर्ग " का अत्यधिक सहयोग है। प्रबंधन का मुख्य ध्यान नेतृत्व विकास, दक्षता निर्माण, बहु-कार्यात्मकता और कौशल उन्नयन पर है।

कारपोरेट योजना के अनुसार एसजेवीएन की तरक्की के लिए संभावित रूप से आने वाले अवसरों के अनुरूप कर्मचारियों को अपने कैरियर को बढ़ाने की हसरतों के लिए तैयार करने हेतु नवीनतम प्रबंधन तकनीकों, जानकारी और विशेषज्ञता की उपलब्धतार्थ एसजेवीएन इंजीनियरिंग और प्रबंधन के नए से नए क्षेत्रों में कर्मचारियों को पेशेवराना एवं जरूरत के अनुसार पर्याप्त प्रशिक्षण दिलाने पर केन्द्रित रहता है।

निष्पादन चालित संस्कृति का निर्माण करने के लिए हमारी कोशिशों का सबूत कर्मचारियों के सर्वांगीण विकास के लिए शुरू की गई "सुदृढ़ निष्पादन प्रबंधन प्रणाली" है, जो अंतर्निहित रूप से आकलन का एक साधन भी है । इस तरह मूल्यांकित निष्पादन हेतु कर्मचारियों को परिवर्तनीय वेतन विधिवत अदा किया जाता है । योग्यता अंतराल की पहचान तथा उसके अनुसार वि□कास योजनाओं को बनाने के लिए बहु-अंकन फीडबैक या 360 डिग्री फीडबैक पद्धति भी लागू की गई है।

पुरस्कार एवं मान्यता को आज विश्व भर में निष्पादन आधारित संस्कृति को सुदृढ़ करने के लिए एक प्रभावी उपकरण के रूप में मान्यता मिली है। कर्मचारियों के अच्छे निष्पादन को सम्मानित करने के लिए सर्वश्रेष्ठ कर्मचारी अवार्ड, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक अवार्ड, सर्वश्रेष्ठ सुझाव पुरस्कार तथा श्रम अवार्ड प्राप्तकर्त्ताओं को विशेष सम्मान/प्रोत्साहन आदि पुरस्कारों को आरंभ किया गया है।

एसजेवीएन कर्मचारी कल्याण संबंधी पहल कर्मचारियों एवं उनके परिवारजनों संबंधी संयुक्त कल्याण पर केन्द्रित है, जैसे भवन निर्माण, बाल उच्च शिक्षा, स्वास्थ्य देखभाल बीमा तथा नियमित स्वास्थ्य जांच आदि। हम अपनी मूल्यवान "मानव पूंजी" की देखभाल करने के लिए प्रतिबद्ध हैं न केवल जब वह सेवारत हैं अपितु सेवा से अलग होने के बाद भी तथा इसके लिए अनेक महत्वाकांक्षी नीतियां जैसे मृतक कर्मचारी के परिवार का पुनर्वास तथा परोपकार कोष योजना, चिकित्सा लाभ तथा पेंशन आदि नीतियां आरंभ की हैं।

6. गुणवत्ता नीति

एसजेवीएन ने गुणत्ता नीति निम्नवत लागू की है:

एसजेवीएन लिमिटेड गुणवत्ता के लिए निरंतर प्रयत्नशील बने रहने तथा अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी एवं उत्कृष्ट अभियांत्रिकी के प्रयोग के माध्यम से ग्राहक को संतुष्ट करने तथा विश्वसनीय एवं प्रदूषण रहित विद्युत उत्पादन हेतु गुणवत्ता प्रबंधन में उत्तरोत्तर सुधार के लिए प्रतिबद्ध है।

6.1 गुणवत्ता के उद्देश्य

- विद्युत उत्पादन की अत्याधुनिक तकनीक से संगठन को अवगत कराते रहना, ताकि चरणबद्ध ढंग से इस तकनीक को अपनाया जा सके।
- विद्युत परियोजनाओं की अभिकल्पना संबंधी कार्यों तथा उपकरणों की खरीद की गुणवत्ता पर नियंत्रण रखना एवं इसकी मॉनिटरिंग करना।
- विद्युत की गुणवत्ता में निरंतर सधार करना तथा उसकी मॉनिटरिंग करना ताकि इसे और अधिक विश्वसनीय बनाया जा सके।
- विद्युत उत्पादन से संबंधित सभी सरकारी दिशा-निर्देशों का अनुपालन करना तथा पर्यावरण एवं सामाजिक दायित्वों को पूरा करने वाले संगठन की भूमिका निभाना।

7. कारपोरेट सामाजिक दायित्व(सीएसआर) एवं पुनर्वास एवं पुनर्स्थापन

वि□द्युत परियोजनाएं दूरस्थ पर्वतीय क्षेत्रों में स्थित है, जहां पर मूलभूत सुवि□धाओं की कमी होती है तथा आबादी सामाजिक एवं आर्थिक रूप से पिछड़ी होती है। एक उत्तरदायी कंपनी के नाते एसजेवीएन ऐसे क्षेत्रों के वासी लोगों के जीवन में समग्र रूप से सकारात्मक बदलाव लाने हेतु प्रयासरत है। इसके अतिरिक्त इसकी कारपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) गतिवि□धियों में वृहतर समाज के प्रासंगिक मुद्दे तथा स्थायी प्रभाव डाल सकने वाली गतिवि□धियां भी शामिल होगी। एसजेवीएन की कोशिश रहती है कि वस्तुओं और सेवाओं के उत्पादनार्थ ऐसी टेक्नॉलाजियों, प्रक्रियाओं और मानदंडों का उपयोग किया जाए जो सामाजिक एवं पर्यावरणीय सततशीलता में योगदान दें।

समाज के प्रति एसजेवीएन की संकल्पबद्धता इसकी कारपोरेट सामाजिक दायित्व नीति में इस प्रकार आबद्ध है जो कहती है कि "एसजेवीएन अपने हितधारकों के हितों के प्रति समर्पित है तथा अपनी कारोबारी गतिवि□धियों में कारपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) और सततशीलता के अच्छे मानदंडों को बनाए रखने की पूरी कोशिशें करता है। एसजेवीएन स्थानीय समुदायों और समाजों के नियम कानूनों का पालन करेगा तथा अपने कारपोरेट सामाजिक दायित्व एवं सततशीलता कार्यक्रमों के

जरिए जीवन एवं पर्यावरणीय सततशीलता की गुणवत्ता के उन्नयनार्थ पूरी कोशिशें करेगा ।" कारपोरेट सामाजिक दायित्व एवं सततशीलता नीति के तहत सामुदायिक वि□कास गतिवि□धियां सर्वेक्षण एवं अन्वेषण, निर्माण तथा प्रचालन के सभी तीनों चरणों के दौरान की जाती है ।

एसजेवीएन ने जिन छः क्षेत्रों में सीएसआर परियोजनाएं शुरू की हैं वे हैं :शिक्षा एवं दक्षता विकास, ढांचागत एवं सामुदायिक विकास, सेहत एवं सफाई, संस्कृति/मेलों, खेलों को बढ़ावा एवं संरक्षण, सततशील विकास तथा कुदरती विपदाओं के दौरान मदद। एसजेवीएन में मुख्यतः नीतियां एवं कार्यक्रम निम्नवत हैं :

- डीपीई मार्ग-निर्देश 2010 के अनुरूप 2011 में सीएसआर नीति ।
- कंपनी अधिनियम,2013 के अनुरूप सीएसआर एवं सततशीलता नीति।
- हितधारकार्थ स्थानीय समुदायों पर विशेष बल के साथ संचार एवं सूचना प्रबंधन योजना ।
- एसजेवीएन सिल्वर जुबली मेधावी छात्रवृत्ति स्कीम ।
- महिला एवं बाल विकास स्कीम ।
- सतलुज संजीवनी सेवा-परियोजना क्षेत्रों में 12 मोबाईल चिकित्सा वैनों के जरिए मुफ्त डाक्टरी सलाह एवं दवाईयां ।
- परियोजना क्षेत्रों में सामान्य एवं विशेषीकृत सेहत शिविर ।
- विशेषीकृत एजेंसियों के जरिए दक्षता विकास कार्यक्रम ।
- ढांचागत सुविधाएं बढ़ाकर परियोजना क्षेत्र में गुणवत्ता सुधार ।
- विकलांग व्यक्तियों के लिए विशेष शिक्षा का विकास, भिन्नता, सक्षम बच्चों को व्यावसायिक दक्षता, मांसपेशीय दुर्विकार से पीड़ितों के लिए नवीनत्तम तकनीक के साथ विकास ।
- सफाई सुविधाएं – भारत सरकार के उत्कृष्ट "स्वच्छ विद्यालय अभियान" के तहत सरकारी स्कूलों में छात्रों एवं छात्राओं के लिए "स्वच्छ भारत अभियान" के समर्थनार्थ अलग शौचालयों का निर्माण।
- अवशिष्ट उपचार स्कीम, जल स्रोतों के पुनरूद्धार, डंपिंग साईटों पर मृदा अपरदन नियंत्रण आवरण।
- राहत कार्यों में निधिगत योगदान ।

कंपनी के पास इसकी सीएसआर पहलों के मार्गदर्शन तथा निगरानी एवं नीति के कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने के लिए निदेशक मंडल की एक अलग उप-समिति, कारपोरेट सामाजिक दायित्व एवं सततशील विकास समिति है। सीएसआर पहलों को एसजेवीएन फाऊंडेशन के माध्यम से किया जाता है।

परियोजना चरण के दौरान, सामुदायिक विकास पहलों को पुनर्वास एवं पुनर्स्थापन (आर.एंड आर.) कार्यक्रमों के रूप में (सीएसआर एवं एसडी कार्यों के साथ-साथ) परियोजना प्रभावित लोगों की समग्र आर्थिक स्थिति में सुधार के उद्देश्य के साथ किया जाता है। प्रत्येक आर.एंड आर. कार्यक्रम विशिष्ट स्थानीय आवश्यकताओं पर आधारित तथा व्यापक सामाजिक-आर्थिक सर्वेक्षणों द्वारा निर्देशित होता है। कंपनी की परियोजना को लगाने/बढ़ाने के लिए जब भूमि का अधिग्रहण किया जाता है तो विस्थापित परिवारों के पुनर्स्थापन के लिए एक अलग आर.एंड आर. योजना को कार्यान्वित किया जाता है। विस्थापित परिवारों को आर.एंड आर. योजना के तहत उल्लिखित सभी आर.एंड आर. लाभों जैसे पुनर्स्थापन अनुदान, निर्मित मकान/मकान के निर्माण के लिए वित्तीय सहायता, रोजगार आदि को उपलब्ध कराया जाता है।

8. शिकायत निवारण क्रियाविधि

एसजेवीएन उचित रूप से बनाई गई शिकायत निवारण क्रियाविधि जो तय समय सीमा के अंदर शिकायतों के शीघ्र निवारण को सुनिश्चित करता है के माध्यम से इसके कर्मचारियों की फरियादों तथा शिकायतों के निवारण का प्रयत्न करता है।

हम पूरा प्रयत्न करते हैं किः

- अपनी शिकायत निवारण क्रियाविधि को खुला एवं संवादात्मक रखें।
- शिकायत/फरियादों की अभिस्वीकृति तथा उल्लिखित समय सीमा के अंदर निवारण के लिए प्रयत्न करना ।

कर्मचारी की वैयक्तिक शिकायतों का निपटारा तीन चरणीय प्रक्रिया के माध्यम से किया जाता हैः

चरण-1

असंतुष्ट कर्मचारी को अपनी शिकायत मौखिम रूप से अपने तात्कालिक उच्चाधिकारी को करनी है, जो अपने स्तर पर शिकायत का निपटारा 7 दिनों की अवधि के अंदर करने का प्रयत्न करेगा। कर्मचारी द्वारा उत्ततर से संतुष्ट न होने के मामले में अपनी शिकायत को लिखित रूप में 15 दिनों की अवधि के अंदर विभागाध्यक्ष अथवा

कार्मिक विभागाध्यक्ष को प्रस्तुत कर सकता है, जो 7 दिनों की अवधि के अंदर अपनी टिप्पणियां दर्ज करेगा जिसकी सूचना असंतुष्ट कर्मचारी को दी जाएगी।

चरण- II

विभागाध्यक्ष/कार्मिक विभागाध्यक्ष द्वारा कोई संतोषजनक निर्णय नहीं कर पाने के मामले में अथवा कर्मचारी चरण-I में उसे सूचित किए गए निर्णय से संतुष्ट नहीं है अथवा कर्मचारी को तय समयावधि के अंदर उत्तर नहीं मिलता है तो वह अपनी शिकायत 15 दिन के अंदर शिकायत निपटारा समिति को प्रस्तुत कर सकता है।

समिति अपना उत्तर शिकायत मिलने की तिथि से 30 दिनों के अंदर दे देगी, हालांकि यदि आवश्यक हो तो समिति निदेशक (कार्मिक) द्वारा अंतिम निर्णय देने की सिफारिश कर सकती है जो समिति से शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के अंदर अपना निर्णय दे देगा तथा निदेशक (कार्मिक) का निर्णय नीचे दिए प्रावधानों के अध्यधीन अंतिम होगा।

चरण-III

अपवादात्मक मामलों में और संबंधित निदेशक की सहमति से असंतुष्ट कर्मचारी, जो शिकायत निपटारा समिति/निदेशक (कार्मिक) के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, को अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के पास अपील करने का विकल्प होगा। अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक निर्णय लेगा और उसे अपील मिलने के 30 दिन के अंदर सूचित करेगा और उसका निर्णय अंतिम एवं बाध्यकारी होगा।

शिकायतों के निष्पक्ष और समयबद्ध निवारण के लिए कारपोरेट स्तर पर कारपोरेट औद्योगिक संबंध एवं कल्याण तथा परियोजना स्तर पर संबंधित मानव संसाधन विभाग शिकायतों की कार्यावधि के लिए अभिनामित विभाग है।

परियोजना स्थल के साथ ही साथ कारपोरेट कार्यालय में शिकायत निपटारा समिति का निम्नवत रूप् से गठन किया गया है:

परियोजना स्थल पर:

- परियोजना प्रमुख/महाप्रबंधक
- असंतुष्ट कर्मचारी का संबंधित विभागाध्यक्ष
- वित्त विभागाध्यक्ष
- कार्मिक विभागाध्यक्ष (सदस्य सचिव)

कारपोरेट कार्यालय परः

- असंतुष्ट कर्मचारी का संबंधित विभागाध्यक्ष
- वित्त विभागाध्यक्ष/सीएफएम
- कार्मिक विभागाध्यक्ष/सीएफएम (सदस्य सचिव)

9. जन शिकायत निवारण तंत्र

एसजेवीएन में एक प्रभावी तंत्र विद्यमान है, जिसके जरिए जनता की अपनी शिकायतों के निवारणार्थ मुनासिब अधिकारियों तक पहुंच है।

जन शिकायत निवारणार्थ एसजेवीएन में केन्द्रीकृत जन शिकायत निवारण एवं अनुवीक्षण तंत्र (सीपीजीआरएएमएस) प्रभावी ढंग से विकसित एवं अनुवीक्षित किया गया है। जनता को अपनी चिन्ताएं/शिकायतें आगे आकर रखने को सक्षम बनाने के लिए एसजेवीएन परियोजनाओं में जन सूचना प्रकोष्ठ बनाए गए हैं।

एसजेवीएन ने जन शिकायतधिकारी नियुक्त किए हैं, जो प्रथम चरण में जन शिकायतों की जांच करते हैं और शिकायतों को आनलाईन हल करते हैं। जन शिकायत अधिकारी द्वारा शिकायतें अनसुलझी रहने के मामले में शिकायत अभिनामित निदेशक (जन शिकायत) के पास भेजी जाती है। निदेशक (जन शिकायत) और जन अधिकारी के विवरण निम्नवत हैं :

निदेशक (जन शिकायत)

श्री ए.के.मुखर्जी,
मुख्य महाप्रबंधक (मानव संसाधन)
शक्ति सदन, एसजेवीएन कारपोरेट कार्यालय परिसर,
शनान, शिमला (हि.प्र.)
दूरभाषः2660270

जन शिकायत अधिकारी

श्री डी.सर्वेश्वर,
अपर महाप्रबंधक (मानव संसाधन)
शक्ति सदन, एसजेवीएन कारपोरेट कार्यालय परिसर,
शनान, शिमला (हि.प्र.)
दूरभाषः2660279

10. विसॅल ब्लोअर नीति

एसजेवीएन व्यावसायिकता, ईमानदारी, खुलेपन एवं नैतिक आचरण की संस्कृति को बढ़ावा देने के प्रति समर्पित है। कंपनी ने ट्रांसपैरेन्सी इंटरनेशनल इंडिया के साथ "निष्ठा करार" पर हस्ताक्षर करके इस दिशा में कदम बढ़ाया है। पारदर्शिता एवं नैतिक आचरण के प्रति हमारे समर्पण को और दृढ़ता एवं मजबूती प्रदान करने के लिए एक अन्य कदम के रूप में एसजेवीएन विसल ब्लोअर नीति के जरिए नैतिक आचरण की कमान प्रत्येक कर्मचारी के हाथों में सौंप रहा है। यह नीति निगम के मुख्यतः जनता के हित में कर्मचारियों को वैध प्रहरी बनने हेतु शक्ति प्रदान करती है।

रक्षित खुलासे/शिकायत को विसॅल ब्लोअर/शिकायतकर्त्ता की पहचान यानि उसके नाम, कर्मचारी संख्या, पदनाम तथा पते युक्त पत्र के साथ संलग्न करके लिफाफे के अंदर डालें, जो बंद/सुरक्षित/सीलबंद हो।

इस तरह सुरक्षित/सीलबंद लिफाफे को सक्षम प्राधिकारी के पते पर भेजा जाए तथा उसके ऊपर "अभिरक्षित खुलासा " सुपरस्क्राइव हो ।रक्षित खुलासे को संबोधित करने और भेजने के लिए सक्षम प्राधिकारी से संपर्क हेतु विस्तृत विवरण इस प्रकार से हैः-

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
सक्षम प्राधिकारी
व्हीस्टल ब्लोअर मैकेनिज्म
शक्ति सदन,
एसजेवीएन कारपोरेट कार्यालय परिसर,
शनान, शिमला (हिमाचल प्रदेश), पिन-171006

11. सूचना का अधिकार

सूचना का अधिकार अधिनियम 2015 में अनिवार्य है कि सरकारी सूचना हासिल करने संबंधी नागरिकों के अनुरोध का समय पर जबाब दिया जाए। कार्मिक मंत्रालय के कार्मिक एवं प्रशिक्षण, जन शिकायत और पेंशन विभाग ने यह एक ऐसी पहल की है कि भारत सरकार एवं राज्य सरकारों के तहत विभिन्न प्राधिकारियों के द्वारा आरटीआई संबंधी वेब पर प्रकाशित सूचना/प्रकटीकरण के अलावा अन्य मामलों में

प्रथम अपीलीय प्राधिकारियों, पीआईओ इत्यादि के विवरणों संबंधी सूचना जल्दी से ढूंढ सकने के लिए नागरिकों को एक आरटीआई पोर्टल गेटवे उपलब्ध कराया जाता है।

एसजेवीएन ने सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 के अनुसार इसके नागरिकों को पारदर्शी और समय पर सूचना उपलब्ध कराने के लिए ठोस कदम उठाए हैं तथा इसके लिए परियोजनाओं में जन सूचना केन्द्रों को स्थापित किया गया है जहां पर सभी दस्तावेज जैसे सामाजिक-आर्थिक सर्वेक्षण रिपोर्टें, आर.एंड आर. योजनाएं/परियोजना के लिए विशिष्ट आरईएपी,नीति तथा अन्य संबंधित दस्तावेज जनता को देखने के लिए उपलब्ध है।

आरटीआई अधिनियम -2005 के तहत एसजेवीएन की विभिन्न परियोजनाओं/कार्यालयों पर जन सूचना अधिकारी/सहा.जन सूचना अधिकारी (पीआईओ/एपीआईओ)

नाम	**पता**
श्री डी.सर्वेश्वर	एसजेवीएन कारपोरेट कार्यालय परिसर, शनान, शिमला (हि. प्र.)-171006
श्री शैलेन्द्र सिंह	नाथपा झाकड़ी जलविद्युत स्टेशन, पी.ओ.-झाकड़ी, जिला-शिमला (हि.प्र.)-172201
श्री शैलेन्द्र सिंह	रामपुर जलविद्युत स्टेशन, बायल, पी.ओ. कोयल, तह.-निरमंडल, जिला-कुल्लू (हि.प्र.)-172023
श्री पी.एस.नेगी	लूहरी जलविद्युत परियोजना, पी.ओ.-बिथल, जिला-शिमला (हि.प्र.)-172029
श्री सुशील महाजन	देवसारी जलविद्युत परियोजना,थराली, जिला-चमोली (उत्तराखण्ड)
श्री एच.एस.छोकर	एनएम एंड जेएस एचईपी, मोरी, उत्तरकाशी जिला (उत्तराखण्ड)-249128
श्री ओ.पी.गुप्ता	धौलासिद्ध एचईपी, हाऊस नं.113, वार्ड नं.1, कृष्णा नगर, हमीरपुर (हि. प्र.)-177001
विभागाध्यक्ष, मानव संसाधन	एसटीपीएल, राधा नगर, सैनिक कॉलोनी,बक्सर, बिहार
विभागाध्यक्ष,एपीएचईपी	एपीएचईपी, द माई हाऊस, ए सेक्टर, मॉडल गांव, नाहरलागुन (अरुणाचल प्रदेश)-791110

श्री ए.के.जिन्दल	केडब्ल्यूपीपी, प्लॉट नं.51, शिवाजी नगर, सिन्नार, जिला-नासिक, महाराष्ट्र-422103
श्री मनीष शर्मा(एपीआईओ)	शक्ति सदन, एसजेवीएन कारपोरेट कार्यालय परिसर, शनान, शिमला (हि.प्र.)-171006

12. सत्यनिष्ठा अनुबंध

सार्वजनिक संविदाओं में भ्रष्टाचार को रोकने तथा निम्नलिखित लाभों के परिणामस्वरूप एसजेवीएन में सीवीसी तथा ट्रांसपेरेंसी इंटरनेशनल इंडिया के साथ सत्यनिष्ठा अनुबंध हस्ताक्षरित किया गया है:

- अधिक से अधिक पारदर्शिता तथा क्रेता और विक्रेता के मध्य सत्यनिष्ठा।
- संगठन और बोलीदाताओं में नैतिकता की समझ में सुधार।
- बोलीदाताओं द्वारा शिकायतों में कमी।
- निविदा और प्रापण के लिए त्वरित प्रक्रिया।
- बाहरी हस्तक्षेप में कमी जैसे राजनीतिक,कूटनीतिक और प्रशासनिक हस्तक्षेप।

13. सिटीजन चार्टर की समीक्षा

चार्टर की क्षमता और प्रभावशीलता को सुनिश्चित करने के लिए नागरिकों से प्राप्त प्रतिक्रिया को ध्यान में रखते हुए संशोधन की आवश्यकता पर वार्षिक समीक्षा की जाएगी। सांविधिक या नियामक की स्थिति में किसी संशोधन/आशोधन को तब शामिल किया जाएगा जब चार्टर में संशोधन होगा।

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक और फंक्शनल निदेशकों के नाम एवं संपर्क विवरण

नाम	पदनाम	संपर्क नं.
श्री आर.एन.मिश्र	अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	0177-2660010
श्री ए.एस.बिन्द्रा	निदेशक(वित्त)	0177-2660032
श्री एन.एल.शर्मा	निदेशक (कार्मिक)	0177-2660040
श्री आर.के.बंसल	निदेशक(विद्युत)	0177-2660050
श्री कंवर सिंह	निदेशक(सिविल)	0177-2660020
श्री श्याम सिंह नेगी	मुख्य सतर्कता अधिकारी	0177-2660060

कारपोरेट, क्षेत्रीय एवं परियोजना कार्यालयों का संपर्क विवरण

कार्यालय का स्थान	पता
पंजीकृत एवं कारपोरेट कार्यालय,शिमला	शक्ति सदन, एसेवीएन कारपोरेट कार्यालय परिसर, शनान, शिमला (हि.प्र.) पिन-171006 फैक्सः0177-2660001
संपर्क/समन्वय कार्यालय,दिल्ली	एसेवीएन, इरकॉन बिल्डिंग, भूतल, साकेत, नई दिल्ली पिन-110017 दूरभाषः011-41659210/17 फैक्सः 011-41659204/14
नाथपा झाकड़ी जलविद्युत स्टेशन	डाकघर झाकड़ी, जिला-शिमला (हि.प्र.) पिन-172201 दूरभाषः01782-275052-54,275452-55 फैक्सः01782-275211
रामपुर जलविद्युत स्टेशन	बायल, डाकघर-कोयल,तह.-निरमंडल, जिला-कुल्लू (हि.प्र.) पिन-172023 दूरभाषः01904-265250 फैक्सः01904-265203
लूहरी जलविद्युत स्टेशन	बिथल कार्यालय-बिथल, कुमारसैन जिला-शिमला पिन-172029 दूरभाषः01782-222223 फैक्सः01782-222616

देहरादून	209, वसंत वि□हार, फेस-1, देहरादून,उत्तरांचल दूरभाषः0135-5532138 फैक्सः2762771
धौलासिद्ध जलविद्युत परियोजना	113, वार्ड नं.1, कृष्णा नगर, हमीरपुर-177001 दूरभाषः01972-223237 फैक्सः01972- 223235
दोईमुख जलविद्युत परियोजना	एमएआई हाऊस, सेक्टर-ए, मॉडल गांव, नाहरलागुन जिला-पापुम्पारे, अरुणाचल प्रदेश दूरभाषः0360-2350089/2350181 फैक्सः0360-2350091
बक्सर ताप विद्युत परियोजना	69/5 टी.एन.बनर्जी रोड, छाजुबाग, पटना-800001 **परियोजना कार्यालय-** राधा नगर, सैनिक कॉलोनी, चरित्रवान, बक्सर-802101, दूरभाषः06183-222275 फैक्सः222282
ट्रांसमिशन लाईन कार्यालय	हाजीपुर रोड, भीखनपुरा, रामदयालु, मुज्जफरपुर-842001, बिहार फैक्सः0621-2276109
खिरवीरे पवन विद्युत परियोजना	प्लॉट नं.51, शिवाजी नगर, सिन्नार, जिला-नासिक, महाराष्ट्र-422103 दूरभाषः011-41018825 फैक्सः02551-223636
एसजेवीएन अरुण-3 पावर डेवल्पमेंट कंपनी प्रा.लि.	कोशी हाईवे, खांडबारी, जिला-संखुवासभा, नेपाल दूरभाषः977-29560755 फैक्सः977-29560712 **अरुण-3 ट्रांसमिशन लाईन-** महाबीर चौक,जनकपुर, नेपाल
वांग्चू जलविद्युत परियोजना	228 बी, पेलखिल लाम, फुएन्टशोलिंग, भूटान दूरभाषः00975-5251539 फैक्सः00975-5251540
खोलोंग्चू हाईड्रो एनर्जी लिमिटेड	जोंगपोजोरे,

	जिला-ट्राशितांगस्टी, भूटान दूरभाषः975-16490712 फैक्सः975-4790705

CITIZEN'S CHARTER

SJVN LTD.

(A joint venture of Govt. of India & Govt. of HP)

Shakti Sadan, SJVN Corporate Office Complex,

Shanan, Shimla (HP),

PIN-171006

CITIZEN CHARTER

1. GENERAL INFORMATION

1.1 SJVN's Profile

SJVN Limited, a Mini Ratna, category-1 & Schedule 'A' CPSE under the Ministry of Power, Govt. of India, is a joint venture of Govt. of India & Govt. of Himachal Pradesh. Since its incorporation in the year 1988, the Company has been emerging as a major power player with its presence not only in different parts of the country but also in neighboring countries. The present paid up capital and authorized share capital of SJVN is Rs.4,136.63 Crore and Rs.7,000 Crore respectively. The present Net Worth is Rs.11483.83 Crore. SJVN is a listed Company having shareholders pattern of 64.46% with Govt. of India, 25.51% with Govt. of Himachal Pradesh and rest 10.03% with Public.

Today, SJVN has four power projects under successful operation which include country's largest 1500 MW Nathpa Jhakri Hydropower Station (NJHPS), 412 MW Rampur Hydropower Station ,47.6 MW Khirwire Wind Power Project & 5MW Charanka Solar Power Project and is setting new benchmarks in generation and maintenance year after year.

SJVN has expanded its horizons and has drawn up ambitious plans to develop into a fully-diversified trans-national power sector company having presence in various conventional and non-conventional forms of energy which includes Hydroelectric Projects in Himachal Pradesh, Uttrakhand, Aurnachal Pradesh and in the neighboring countries of Nepal and Bhutan, Thermal Power Project in Bihar, Power Transmission Project in Nepal, Wind Power projects in Maharashtra & Gujarat and Solar Power Projects in Gujarat & Rajasthan.

The organization has always understood its social responsibility towards welfare & development of community which is clearly reflected through various activities like infrastructure development, health camps, skill development training for youth, financial assistance to economically weaker students etc. which the organization has been involved into since its incorporation. In response to commitment & concern for sustainable development, SJVN has always been active in taking

measures towards compensatory afforestation, muck disposal, fisheries sustenance, green belt development etc.

SJVN has been continuously receiving numerous commendations for its work in form of prestigious awards like Rajiv Gandhi National Quality Award for excellence in performance for the year 2008. Other Awards / Achievements include Vishwakarma Achievement Award for Social Development and Impact (2013), NJHPS was evaluated for Bronze Shield (2011-12) and Silver Shield 2012-13 by CEA, Asia Pacific HRM Congress Award (2014) for organization with Innovative HR practices, Gold plate CSR Award (2014) by Help Age India, Gold & Silver shields to RHPS (2013-14). In FY 2015-16, SJVN has been conferred with Legend PSU Shining Award, Silver Plate Award by Help Age India, Gold Medal to SJVN by Institute of Economic Studies, 9th ENERTIA Award 2015 etc.

SJVN is committed towards generating reliable and eco-friendly power by means of state-of-the-art technology, excellence in engineering and continual improvement in quality management. SJVN, as a technology-savvy corporation, has adopted sound business, financial and regulatory practices. SJVN believes that employees are its most valuable assets and has evolved a growth oriented development strategy for its Human Resources.

1.2 SJVN's Vision

To be best-in-class Indian Power Company globally admired for developing affordable clean power and sustainable value to all stake holders.

1.3 SJVN's Mission

- To drive socio-economic growth and optimize shareholders and stakeholders interest by:
- Developing and operating projects in cost effective and socio-environment friendly manner.
- Nurturing human resources talent with care.
- Adopting innovative practices for technological excellence.
- Focusing on continuous growth and diversification

1.4 SJVN's Objectives

In the pursuit of above mission, the company had set for itself the following corporate objectives:

- Operating and maintaining power stations with maximum performance efficiency.
- Establishing and following sound business, financial and regulatory policies.
- Taking up of other hydro power projects.
- Completion of the new projects allocated to SJVN in an efficient and cost effective manner.
- Use of the best project management practices for the project implementation by applying latest universally accepted Project Management Techniques, and by enabling its Engineers, to become certified Project managers through further trainings.
- Dissemination of available in-house technical and managerial expertise to other utilities / projects.
- Creating work culture and work environment conducive to the growth and development of both the organization and the individuals through introduction of participative management philosophy.
- Fulfilling social commitments to the society. Achieving constructive cooperation and building personal relations with stakeholders, peers, and other related organization.
- Striving clean and green project environment with minimal ecological and social disturbances.
- To strive for acquiring Nav Ratna Status.

1.5 Projects Portfolio

1.5.1 Wholly owned by SJVN:

Hydro Power Projects

- **Nathpa Jhakri Hydro Power Station** (1500 MW)- Nathpa Jhakri Hydro Power Station (NJHPS) (6x250 MW) run –of –the –river hydroelectric power station

located on the river Satluj in Himachal Pradesh was commissioned during 2003-04.

- **Rampur Hydro Power Station (412 MW)-**Rampur Hydro Power Station (RHPS) (6X68.67 MW) located on river Satluj in Himachal Pradesh is a tail race development of NJHPS and was commissioned during 2014-15.

- **Luhri Hydro Electric Project (Stage-I: 210 MW, Stage-II : 143 MW)-** Luhri Hydro Electric Project is located on river Satluj in Shimla/ Kullu/Mandi districts of Himachal Pradesh. SJVN shall implement Luhri HEP Stage-I and Stage-II having installed capacity of 210MW and 143 MW respectively with a potential to generate 758 MU and 600 MU respectively.

- **Sunni Dam Project (355 MW)-** Sunni Dam Project is located on river Satluj downstream of Luhri Stage-II having a potential to generate 1299 MU of energy annually.

- **Dhaulasidh Hydro Electric Project (66 MW)** - Dhaulasidh HEP on river Beas, located in Hamirpur district of Himachal Pradesh. The project holds potential of generating 247.5MU of electric energy annually.

- **Devsari Hydro Electric Project (252 MW)** - Devsari HEP on river Pindar, located in district Chamoli of Uttarakhand state will generate 936.9 MU of energy annually.

- **Naitwar Mori Hydro Electric Project (60 MW)** - Naitwar Mori HEP on river Tons (a tributary of river Yamuna), located in Uttarkashi district of Uttarakhand state. The project is designed as run-of-the-river project with a potential to generate 265.5 MU of energy annually.

- **Jakhol Sankri Hydro Electric Project** (44 MW) - Jakhol Sankri HEP on river Supin, located in district Uttarkashi of Uttarakhand state is designed as run-of-the-river project and has potential to generate 166.19 MU of electricity annually.

Wind Power Projects

- **Khirvire Wind Power Project (47.6 MW)-** Khirvire Wind Power Project is located in Khirvire/Kombhalane villages, Taluka- Akole, District - Ahmednagar,

Maharashtra .The project comprises of 56 Wind Electric Generators (WEGs) of 850kW capacity each and was commissioned in the year 2014-15.

- **Sadla Wind Power Project (50 MW)-** Wind Power Project at Sadla, Gujarat has been awarded in December, 2016 with installed capacity of 50MW and the project is currently under execution.

Solar Power Project

- **Charanka Solar Energy Project**- SJVN acquired 25 Acre of land in Charanka Solar Park of Gujarat for development of 5 MW Solar PV Power Project. The project was successfully commissioned in March 2017.
- **MOU with SECI for 500 MW Grid Connected Project-** SJVN has signed an MOU with Solar Energy Corporation of India (SECI) to set up 500 MW grid connected solar power projects. SECI shall facilitate for the development of Solar PV Power Project and will arrange land, PPA and Project Management Consultancy assuring at least 12% ROE.
- **MOU with Saurya Urja Company of Rajasthan Ltd. (SUCRL)-** SJVN has signed MOU with Saurya Urja Company Rajasthan Ltd. for allocation of land for development of 300 MW Solar Power Generation Capacity in solar park at Jodhpur and Jaisalmer in the state Rajasthan being developed by Saurya Urja Company of Rajasthan Ltd.

1.5.2 Subsidiaries

Hydro Power Projects

- **SJVN Arun-3 Power Development Company Pvt. Ltd. (SAPDC- 900 MW) -** Arun-3 HEP, on river Arun, a tributary of Sapt-Koshi is located in Sankhuwasabha district of Nepal. SJVN Arun-3 Power Development Company Pvt. Ltd (SAPDC) has been incorporated as a single shareholder Private Limited Company with SJVN Limited as its sole shareholder with its Corporate office located at Biratnagar, Nepal and the project office is located at Khandbari, District Sankhuwasabha, Nepal. The project has a potential to generate 3924 MU annually.

Thermal Power Project

- **SJVN Thermal Pvt. Ltd. (1320MW) -** SJVN has ventured into 1320 MW Thermal Power Project at Chausa Distt. Buxar in Bihar. SJVN acquired the Project executing Company i.e. Buxar Bijlee Company Private Limited and the name was changed to SJVN Thermal Private Limited which is now a wholly owned subsidiary company of SJVN Limited with design energy of 9829 MU.

1.5.3 Joint Ventures

Hydro Power Projects

- **Kholongchhu Hydro Energy Limited (KHEL)-** Kholongchhu Hydro Energy Limited (KHEL) was incorporated in Bhutan on June, 12, 2015 under the companies Act of the Kingdom of Bhutan 2000 as joint venture Company of Druk Green power Corporation Ltd, Bhutan (DGPC) and SJVN Ltd. having 50% shareholding each. The Company has been formed for construction of 600MW Kholongchhu Hydro Project on the river Kholongchhu in Bhutan & with a potential to generate 2568.52 MU of energy.
- **Wangchhu Hydro Electric Project (570 MW) -** Wangchhu HEP is a run of river scheme with the installed capacity of 570 MW on the river Wangchhu in Bhutan. The project is to be implemented by the JV Company of SJVN and Druk Green Power Corporation (DGPC), Bhutan with generation capacity of 1968.55 MU annually.

Transmission Project

- **Cross-Border Power Transmission Company Ltd.-** Cross Border Power Transmission Company Limited (CPTC) is a joint venture of SJVN Ltd with IL&FS Energy Development Company Ltd.(IEDCL), Power Grid Corporation of India Ltd.(PGCIL) & Nepal Electricity Authority(NEA) for implementation of Indian portion of the transmission line from Nepal. Equity contribution by SJVNL, PGCIL, IEDCL & NEA shall be 26%, 26%, 38% & 10% respectively in JVC. The Power Transmission line has been declared commercial from 00:00 Hrs of 19.02.2016 and dedicated to the Nation jointly by Prime Ministers of India and Nepal on 20.02.2016.

2. COMMITMENTS

2.1 Introduction:

The main objective of Citizen Charter of an organization is to improve the quality of Public Services in its operating domain in a continuous manner. The Citizen charter of SJVN indicates our continuous effort to contribute maximum in country's total power generation in environment friendly manner. It also aims at generation of power by maximum utilization of renewable sources of energy to fulfill the energy requirements of the nation with minimum impact on environment. By this, the organization has tried to tune its policies and planning to meet the needs and concern of citizens, shareholders, beneficiaries/vendors and business partners.

2.2 Objectives of Citizen Charter

- Focusing on development and upliftment of our society as our citizens have always been a major concern of our organization.
- Ensuring transparent communication to our citizen, which is consistent, both in content and process.
- Working on safety of citizens and environment by adopting business operations which are ecologically sound.
- Adopting latest and environmentally sound technology to improve productivity and efficiency.
- Contributing in social and economic development of the citizens by integrating CSR activities into values and culture of the organization.
- Focus on continuous improvement in processes and procedures and setting Benchmark for excellence.

2.3 Commitment to Standards

The management of SJVN is consistently committed to achieving excellence through its services and laid down practices which help in setting new benchmarks in generation and maintenance of its power projects. SJVN is operating the Country's largest hydro power project and the electricity generated through its various projects is supplied to states of Haryana, Himachal Pradesh, Jammu & Kashmir, Punjab, Rajasthan, Uttar Pradesh, Uttarakhand, Chandigarh, Delhi,

Gujarat and Maharashtra. On time availability of machines, talented pool of employees with technical excellence

and adapting to changing environment and embracing new techniques has helped achieve new targets in power generation with reduction in overall cost. For achieving this, SJVN endeavors towards following commitments:

- Build Quality workforce by continuous training, motivating and developing employees at different levels.
- Reduction in cost of generation by carrying out in-built maintenance of machinery and equipment .
- Sensitization towards environment and commitment towards development of society.
- Concern for safety of employees and citizens.
- Generation of power in line with the statutory/ regulatory requirements.
- Setting international benchmarks in all the activities adopted for developing clean affordable power.
- To simplify/standardize internal documentation and procedures.
- Timely Redressal of Citizen's/ Client's complaints.

2.4 Stakeholders and Beneficiaries

Stakeholders

Our stakeholders include Government (State & Central), Society (Shareholders, PAF's), Financial Institutions, Contractors/Vendors and Employees.

Beneficiaries

The organization does not have any direct customers and the electricity generated is supplied to 11 beneficiary states i.e. Haryana, Himachal Pradesh, Jammu & Kashmir, Punjab, Rajasthan, Uttar Pradesh, Uttarakhand, Chandigarh, Delhi, Gujarat and Maharashtra.

3. SERVICES PROVIDED TO STAKEHOLDERS BY SJVN

3.1 Shareholders

- Enhancing Shareholder's wealth through efficient, economic and growth oriented business operations.
- Timely credit of dividend through ECS or dispatch of Dividend Warrant within the statutory time frame.
- Responding to the queries of investors within minimum possible time period.
- To consistently adopt best practices and policies related to financial and other matters having an impact on the shareholders.

3.2 Government

- Constant sources of income through Dividend payouts.
- Distribution of free power to Home state(s) as per the policy of Govt. of India.
- Supply of power from projects/generating stations to different state governments as per the allocation schedule decided by Government of India.
- Submission of various reports/information for Forest, Environment and other clearances from time to time.

3.3 Project Affected Families

- Resettlement and Rehabilitation grants to houseless and landless families.
- Sponsoring vocational education courses under Technical education scheme for local youth of projected affected area.
- Providing employment to eligible project affected families, in accordance with approved R&R Plan of the Project.

3.4 Society

- Continuous development through CSR activities.
- Enhancing the quality of life of people on the whole.
- Maintaining environmental sustainability by adopting green technology in the best possible manner.
- Sponsoring/ executing awareness programmes.

3.5 Vendors/Contractors

- Timely credit of payments to vendors/ contractors through ECS mode.
- Selection of vendor/contractor through transparent pre-specified qualifying criteria as well as award criteria.
- Complaints of bidders in respect of tenders above a certain estimated value as fixed by SJVN are taken care of by following transparent process specified in Integrity Pact. For the purpose of overseeing implementation of Integrity Pact, Independent External monitors are appointed by CVC.
- Tenders having estimated cost of Rs. 5 lakhs and above are done following online e-tenders.
- Vendor development exercise on a continuous basis with an aim to increase competition.
- Thorough and timely execution of contractual terms and conditions for smooth implementation of contracts.
- Providing support system for successful implementation.
- Dispute redressal mechanism put in place through contractual provisions.

4. EXPECTATIONS FROM STAKEHOLDERS

For continuous utilization of various resources to their full potential in generation of power, the organization needs positive commitment and support from its various stakeholders:

4.1 Society

- Appreciation of participation in various initiatives and practices followed for development of people in various areas through its activities under Corporate Social Responsibility.

4.2 Government

- Environment, Forest and other Clearances from various governmental agencies within the stipulated time period.
- Intervention of Government for timely realization of outstanding dues from the beneficiaries.

- Interaction, review and feedback from Ministry of Power.
- Guidelines from Department of Public Enterprises which provide basis for adoption of various policies and their implementation.
- Consistent support for developing new projects and diversifying into new sectors of renewable energy.

4.3 Shareholder

- Timely, Clear and correct information
- To adopt consistent and uniform policies and procedures related to financial matters.

4.4 Vendors/Contractors

- Timely delivery of equipment/ material/ works/ services according to the pre-defined standards and within specified terms and conditions.
- Adherence to safety guidelines.
- To provide true and correct information in tenders submitted and strictly adhere to terms of contract.
- To conduct themselves in fair and transparent manner within the framework of the law.

4.5 JV Partners

- Strict adherence to the terms and conditions of Memorandum of Understanding or Contracts/Agreements as applicable.
- Going hand in hand in improving and strengthening business processes by obtaining quality products, services and pool of talented employees.
- Setting goals and targets which are not only realistic and achievable but also keeps the employees motivated.
- Allowing first option to partner in utilization of available strengths.

5. HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

Human Resource is valued as “Greatest Asset” of an organization. The present day economy has been titled as “Knowledge Economy” and so talent occupies the centre stage in Indian work place. In view of this, managing and retaining talent figures on the critical path en-route to organizational sustainability and success. Powered by about 1661 brain heads, we have immense faith in the capabilities of our human resource and believe in unleashing their potential in all possible ways.

SJVN attaches tremendous importance to the management and development of its people. There is increasing recognition that the individual in an organization is a key resource and should not be simply looked upon as a cost. SJVN has moved to a strategic human resource management system, which looks at an individual as a vital resource to be valued, motivated, developed and enabled to achieve the vision, mission and objectives of the corporation. SJVN today practices a multi-pronged strategy to meet the aspirations of the ageing work force and “Gen Ys” who have stormed the work place. Leadership development, building competencies, multi-tasking and skill up gradation are meriting attention of the management.

SJVN focuses on adequately training its employees and providing professional and need based training in frontier areas of engineering and management fields so as to ensure availability of latest management techniques, knowhow and expertise to prepare the employees for their career growth aspiration commensurate with opportunities likely to be generated for the growth of SJVN as per the corporate plan.

Our endeavor to achieve a performance driven culture is evident by the introduction of ‘Robust Performance Management System’, to ensure holistic development of employees in addition to its inherent role as an assessment tool. Employee’s performance, so assessed, is duly recognized by payment of variable pay. Multi rater feedback or 360 degree feedback has also been put in place to identify competency gaps and draw development plans accordingly.

World over reward and recognition are today recognized as an effective tool to reinforce performance driven culture. Rewards like Employee of the year Award, CMD Award, Best Suggestion Award and Special Recognition /Incentive for Shram Awardees have been introduced to recognize good performance of the employees.

At SJVN Employee Welfare initiatives focus on inclusive welfare of employees and addresses concerns like House Building, Children Higher Education, Health Care, Insurance and Routine Health Checkup etc. We are committed to take care of our valuable 'Human Capital' not only while in service but also after the separation and have introduced many ambitious policies viz Scheme for Rehabilitation of Family of Deceased Employee and Benevolent Fund Scheme, Medical Benefits and pension etc.

6. QUALITY POLICY

SJVN has established a Quality Policy which is as under:

SJVN is committed to continuously strive for quality and fully satisfying customer needs and applicable requirements by means of state of the art technology, excellence in engineering and continual improvement in quality management for generating reliable and eco-friendly power.

6.1 Quality Objectives:

- To keep the organization abreast of the latest technology in power generation for its adoption in a phased manner.
- To monitor and control the quality of work in designing of power projects & procurement of equipment.
- To monitor and improve the quality of power to make it more reliable.
- To fulfill all statutory & regulatory requirements and act as a socially responsible organization in taking care of the community & the environment.

7. CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY & REHABILITATION AND RESETTLEMENT

Power projects are located in far reaches of isolated regions which are scarce in infrastructural facilities and where the populace is socio- economically backward. SJVN being a responsible corporate citizen strives to bring about overall positive impact on societies living in such regions. Besides, it's CSR and Sustainability activities also cover a wide range of issues relevant to larger society and of activities that could have lasting impact. SJVN endeavors to leverage green

technology, processes and standards to produce goods and services that contribute to social and environment sustainability.

SJVN's commitment towards society is embedded in its CSR policy which says "SJVN is committed to the concerns of its stakeholders and strives to maintain good standards of corporate social responsibility (CSR) and sustainability in its business activities. To meet this commitment SJVN will respect the rule of law, local communities and societies at large and it will make conscious efforts to enhance the quality of life and environmental sustainability through its CSR and sustainability programmes." Under CSR and sustainability policy, the community development activities are undertaken at all stages namely survey and investigation, construction and operation stage.

The CSR projects in SJVN are undertaken in six verticals which are education and skill development, Infrastructure development and community development, health and hygiene, promotion and preservation of culture/ Melas, sports, sustainable development and assistance during natural disasters. Major policies and programs in vogue at SJVN are as follows:

- CSR policy in 2011 in line with DPE guidelines 2010.
- CSR and Sustainability policy in 2014 in line with Companies Act, 2013.
- Communication and knowledge management plan for stakeholders with special emphasis on local communities.
- SJVN Silver Jubilee Merit scholarship scheme.
- SJVN Women and Child development scheme.
- Satluj Sanjeevani Sewa- Free consultation & medicines through 12 mobile health vans in project areas.
- General and Specialized health camps in project areas.
- Skill development programs through specialized agencies.
- Improving quality of life in project area by augmenting infrastructural facilities.
- Projects for disabled people like promotion of special education, vocational skills among differently children; supporting construction of state of art facility for persons with muscular dystrophy.

- Sanitation facilities- Supporting national mission ‘Swachh Bharat Abhiyan’ by Construction of separate toilets for girls and boys in govt. schools under the flagship program of Govt. of India ‘Swachh Vidyalaya Abhiyan’.
- Ensuring environmental sustainability through programs like sewerage treatment scheme, rehabilitation of water bodies, soil erosion control blanket at dumping sites.
- Contribution of funds for relief works.

The company has a separate sub-committee of the Board of Directors, the Corporate social Responsibility and Sustainable Development Committee, for guidance and monitoring of its CSR initiatives and to ensure implementation of the policy. The CSR initiatives are carried out through SJVN Foundation.

During the project phase, community development initiatives in the form of Resettlement and Rehabilitation (R&R) programs are taken up (concurrently with CSR and SD works) with the aim of improving the overall economic status of people affected by its project. Each R&R program is based on specific local requirements and is guided by extensive socio-economic surveys. A separate R&R plan is implemented for the rehabilitation of the displaced families whenever any land is acquired for expansion/ setting up of the project of the company. The displaced families are provided all R&R benefits like rehabilitation grant, constructed houses/ financial assistance for construction of house, employment etc. as envisaged under the R&R plan.

8. GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

SJVN attempts to redress the complaints and grievances of its employees through well framed Grievance Redressal Machinery which ensures expeditious settlement of grievances within the stipulated time frame.

We try our best to:

- Keep our Grievance Redressal Machinery Open and interactive.
- Grievance/ Complaints are acknowledged and efforts are made to redress within mentioned timeline.

The individual grievances of the employee are dealt through a three stage process:

Stage –I

The aggrieved employee to take up his grievance orally with his immediate superior, who shall try to resolve the grievance within a period of 7 days. In case the employee is not satisfied with the reply, can submit his grievance in writing to Head of Department or Head of Personnel department within 15 days who shall record his comments within 7 days which shall be communicated to the aggrieved employee.

Stage-II

In case Head of Department/ Head of Personnel department is not able to arrive at any satisfactory decision or the employee is not satisfied with the decision communicated to him in stage-I or if the employee fails to receive the reply within stipulated time period, the grievance may be submitted to the Grievance Settlement Committee within a period of 15 days.

The Committee shall give its reply within 30 days from the date of receipt of grievance, however if felt necessary, committee may make a recommendation for final decision by Director (Personnel), who will convey his decision within 30 days from the date of receipt of grievance from the committee and decision of Director (Personnel) shall be final subject to provisions mentioned below.

Stage-III

In exceptional cases and with the concurrence of the Director concerned, the aggrieved employee who is not satisfied with the decision of Grievance Settlement Committee/ Director (personnel) will have an option to appeal to Chairman & Managing Director. The Chairman & Managing Director will take a decision and communicate the same within 30 days from the receipt of the appeal and his decision will be final and binding.

For fair and timely Redressal of the complaints Corporate IR & Welfare section at corporate level and respective HR at Project level is designated department for processing of Grievances.

Grievance settlement committee has been formulated at project as well as corporate Office as under:

At Project:

- Head of the Project/General Manager
- Concerned Head of Department of the aggrieved employee
- Head of Finance Department
- Head of Personnel Department (Member Secretary)

At Corporate Office:

- The concerned Head of Department of the aggrieved employee
- Head of Finance Department/CFM
- Head of Personnel Department/CPM (Member Secretary)

9. PUBLIC GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

SJVN has an effective system in place whereby the public have accessibility to appropriate authorities for redressal of their grievances.

The centralized Public Grievance Redress and Monitoring system (CPGRAMS) has been effectively developed and monitored in SJVN for redressal of public grievances. The public information cells have been established at SJVN projects enabling access to general public for putting forth their concerns/grievances.

SJVN has appointed Public Grievances Officer (PGO), who examines the public grievance in first stage and redresses the grievances online. In case the grievances remains unresolved by public grievances officer, the grievance is referred to the designated Director (Public Grievance). The details of Director (Public Grievance) and Public Officer are as under:

Director (Public Grievances)

Sh. A.K. Mukherjee,
Chief General Manager (Human Resources)
Shakti Sadan, SJVN Corporate Office Complex,
Shanan, Shimla (HP).
Ph. No. 2660270

Public Grievance Officer

Sh. D. Sarveswar,
Addl. General Manager (Human Resources)
Shakti Sadan, SJVN Corporate Office Complex,
Shanan, Shimla (HP).
Ph. No. 2660279

SJVN takes continuous efforts to redress the grievances from members of Civil Society by means of bipartite meetings between SJVN representatives and aggrieved individual /members of Gram Panchayats, bipartite meetings between SJVN, Civil Society and Local administrations whereby their grievances are amicably settled.

10. WHISTLE BLOWER POLICY

SJVN is committed to fostering a culture of Professionalism, Honesty, Openness, Integrity and Ethical Behavior. The Company has moved in this direction by signing an Integrity Pact with Transparency International India. To further strengthen & reinforce our commitment to transparency and Ethical Practices, SJVN in another move forward gives the reins of ethical governance in the hands of every employee by means of this Whistle Blower Policy. This policy empowers them to be a legitimate watchdog in the interest of organization and the public at large.

The Protected Disclosure/Complaint should be attached to a letter bearing the identity of the Whistle blower/complaint i.e. his/her name, Employee No. Designation and Address, and should be inserted in an envelope which should be closed/secured/sealed.

The envelope thus secured/sealed should be addressed to the Competent Authority and should be super scribed "Protected Disclosure". The contact details of the competent Authority for addressing and sending the protected Disclosure is as follows:

The Chairman-cum-Managing Director
Competent Authority
Whistle Blower Mechanism

Shakti Sadan,
SJVN Corporate Office Complex,
Shanan, Shimla (HP), PIN-171006.

11. RIGHT TO INFORMATION

Right to Information Act 2005 mandates timely response to citizen requests for government information. It is an initiative taken by Department of Personnel and Training, Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions to provide a– RTI Portal Gateway to the citizens for quick search of information on the details of first Appellate Authorities, PIOs etc. amongst others, besides access to RTI related information / disclosures published on the web by various Public Authorities under the government of India as well as the State Governments

SJVN has taken concrete actions to provide transparent and timely information to its citizens in accordance with Right to Information Act 2005 and in support of the same Public Information Centers have been established at Projects where all documents such as socio-economic survey reports, R&R Plans/ReAPs specific to the project, policy and other relevant documents are available for public view.

PIO/APIO at various projects/offices of SJVN under RTI Act-2005

Name	**Address**
Sh. D. Sarveswar	SJVN Corporate Office Complex, Shanan, Shimla (H.P.) – 171006
Sh. Shallinder Singh	Nathpa Jhakri Hydro Power Station, P.O.- Jhakri, Distt. Shimla (H.P.)- 172201
Sh. Shallinder Singh	Rampur Hydro Power Station, Bayal, Post Office Koyal, Tehsil- Nirmand, Distt- Kullu (H.P.) -172023
Sh. P.S. Negi	Luhri Hydro Electric Project, P.O. – Bithal, Distt. Shimla (H.P.)- 172029
Sh. Sushil Mahajan	Devsari Hydro Electric Project, Tharali, Distt- Chamoli (Uttrakhand)
Sh. H.S. Chhokar	NM & JS HEP, Mori, Uttarkashi Distt (Uttrakhand) - 249128
Sh. O.P. Gupta	Dhaulasidh HEP,H.No.113, Ward No. 1, Krishna Nagar, Hamirpur, (H.P.)-177001

HOD, HR	STPL, Radha Nagar, Sainik Colony, Buxar, Bihar
HOP, APHEP	APHEP, The Mai House, A Sector, Model Village, Naharlagun (A.P.)- 791110
Sh. A.K. Jindal	KWPP, Plot No. 51, Shivaji Nagar, Sinnar, Dist. Nashik,Maharashtra-422103
Sh. Manish Sharma (APIO)	Shakti Sadan, SJVN Corporate Office Complex, Shanan, Shimla (H.P.) – 171006

11. INTEGRITY PACT

Integrity pact has been signed in SJVN in cooperation with CVC and Transparency International India to prevent corruption on Public Contracting and results in the following benefits:

- Greater transparency and integrity between buyer and seller.
- Improved sense of ethics in Organization and bidders.
- Reduction in complaints by Bidders.
- Expeditious process for Tender and Procurement.
- Reduction in external interventions like political, diplomatic and administrative interference.

12. REVIEW OF CITIZEN CHARTER

The Charter shall be reviewed annually with changing requirement taking into consideration the feedback received from Citizens to ensure its efficiency and effectiveness. Any revision/ modification in the statutory or regulatory conditions shall be taken in account while revision of the charter.

*****

NAMES & CONTACT DETAILS OF CMD AND FUNCTIONAL DIRECTORS:

Name	Designation	Contact No.
Sh. R.N.Misra	Chairman & Managing Director	0177-2660010
Sh. A.S.Bindra	Director (Finance)	0177-2660032
Sh. N.L.Sharma	Director (Personnel)	0177-2660040
Sh. R.K.Bansal	Director (Electrical)	0177-2660050
Sh. Kanwar Singh	Director (Civil)	0177-2660020
Sh. Shyam Singh Negi	CVO	0177-2660060

CONTACT DETAILS OF CORPORATE, REGIONAL AND PROJECT OFFICES

Office Locations	Address
Registered and Corporate Office, Shimla	Shakti Sadan, SJVN Corporate Office Complex, Shanan, Shimla (HP), PIN-171006. Fax: 0177-2660001
Liaison/Co-ordination Office, Delhi	SJVN, IRCON Building Ground Floor Saket New Delhi PIN-110017 Tel: 011- 41659210/17 Fax: 011- 41659204/14
Nathpa Jhakri Hydro Power Station	Post Office Jhakri, Distt-Shimla (HP) PIN-172201 Tel: 01782-275052-54, 275452-55 Fax:01782-275211
Rampur Hydro Power Station	Bayal, Post Office- Koyal, Tehsil- Nirmand Distt-Kullu (HP) PIN-172023 Tel: 01904-265250 Fax:01904-265203
Luhri Hydro Electric Project	Bithal Office-Bithal, PO- Kumarsain Distt.Shimla PIN-172029 Tel.: 01782- 222223 Fax: 01782- 222616
Dehradhun	209, Vasant Vihar, Phase-I Dehradun, Uttaranchal Tel.: 0135-5532138 Fax: 0135-2762771
Dhaulasidh Hydro Electric Project	113, Ward No.1, Krishna Nagar,Hamirpur-177001 Tel.:01972-223237

	Fax:01972-223235
Doimukh Hydro Electric Project	MAI House,Sector-A, Model Village, Naharlagun, Dist.-Papumpare, Arunachal Pradesh Tel:0360-2350089/2350181 Fax: 0360-2350091
Buxar Thermal Power Project	69/5 T.N.Banerjee Road, ChhajuBagh, Patna- 800001 **Project Office-** Radha Nagar,Sainik Colony, Charitravan,Buxar-802101, Tel:06183-222275 Fax: 06183-222282
Transmission Line Office	Hajipur Road, Bhikhanpura Ramdayalu, Muzaffarpur-842001, Bihar Telefax:0621-2276109
Khirvire Wind Power Project	Plot No. 51, Shivaji Nagar, Sinnar,Dist. Nashik,Maharashtra-422103 Tel:011-41018825 Fax: 02551-223636
SJVN Arun-3 Power Development Company Pvt. Ltd.	Koshi Highway, Khandbari, Dist. Sankhuwasabha,Nepal Tel:977-29560755 Fax:977-29560712 **Arun-3 Transmission Line-** Mahabir Chowk, Janakpur, Nepal
Wangchhu Hydro Electric Project	228 B, Pelkhil Lam, Phuentsholing,Bhutan Tel:00975-5251539 Fax:00975-5251540
Kholongchhu Hydro Energy Ltd.	Zongpozore, Dist.Trashitangstee,Bhutan Tel:975-16490712 Fax:975-4790705

****