<u>नागरिक चार्टर</u>

दि स्टेट ट्रेडिंग कार्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड
जवाहर व्यापार भवन, टॉलस्टॉय मार्ग
नई दिल्ली -110001
वेबसाइट : http://www.stclimited.co.in
ईमेल : co@stclimited.co.in

1. **प्रस्तावना**

नागरिक चार्टर, मानक, गुणवत्ता और सेवा प्रदान करने की समयसीमा, शिकायत निवारण तंत्र, पारदर्शिता और जवाबदेही के प्रति एसटीसी की प्रतिबद्धता को दर्शाता है।

2. **एसटीसी - एक परिचय**

दि स्टेट ट्रेडिंग कार्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (एसटीसी), 1956 में स्थापित भारत सरकार की एक प्रमुख अंतरराष्ट्रीय व्यापारिक कंपनी है।

एसटीसी विविध प्रकार की मदों के निर्यात, आयात और घरेलू व्यापारिक गतिविधियों में संलग्न है। कार्पोरेशन चावल, गेहूँ, चाय, कृषि रसायन, स्टील की प्लेटों/कॉयल्स, रेड सैंडर्स, लौह-अयस्क आदि का निर्यात और सर्राफा, कोयला, खाद्य तेल, खनिज, धातु, अयस्क, उर्वरक, बादाम/काजू आदि का आयात करता है। यह न्यायिक विज्ञान प्रयोगशालाओं, राज्य पुलिस और आसूचना विभागों तथा अर्धसैनिक संगठनों की ओर से विशेष अनुरोध पर तकनीकी और सुरक्षा उपकरण भी आयात करता है।

घरेलू मोर्चे पर, कार्पोरेशन मुख्य रूप से सोने के पदकों, दालों, उर्वरक, हाइड्रोकार्बन, खनिज, धातु, पेट्रोरसायन, चाय और पटसन की बिक्री करता है। एसटीसी, स्पाइसेज बोर्ड से प्राप्त लाइसेंस के तहत बोदिनायकुन्नूर, तमिलनाडु और कुमिली, केरल में सफलतापूर्वक इलायची की नीलामी भी कर रहा है।

एसटीसी, बोइंग/एयरबस से इंडियन/एयर इंडिया द्वारा विमानों की खरीद से उत्पन्न होने वाले ऑफसेट/प्रतिव्यापार अनिवार्यताओं के कार्यान्ययन के मानीटरन के लिए भारत सरकार की एक नोडल एजेंसी है।

एसटीसी के पास 60 करोड़ रुपए की प्रदत्त इक्विटी पूंजी है। भारत सरकार के पास एसटीसी की प्रदत्त इक्विटी का 90 प्रतिशत और शेष 10 प्रतिशत इक्विटी म्युचुअल फंड्स, वित्तीय संस्थाओं और जनता के पास है। एसटीसी के निदेशक मंडल में पूर्णकालिक अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, 5 पूर्णकालिक निदेशक, वाणिज्य मंत्रालय से 2 पदेन निदेशक और सरकार द्वारा समय-समय पर नियुकत स्वतंत्र निदेशक शामिल हैं।

भारत में एसटीसी के 13 शाखा कार्यालय हैं, जिनमें प्रमुख मुंबई, कोलकाता, चेन्नै, अहमदाबाद, बेंगलूरू, हैदराबाद और कोचीन में हैं। सिलवासा और पुदुचेरी में भी एसटीसी के छोटे कार्यालय हैं। तरल/शुष्क कार्गो के भंडारण हेतु देश में विभिन्न स्थानों पर एसटीसी के अपने टैंक फार्म, मालगोदाम और गोदाम हैं। 31.03.2016 को एसटीसी की कुल जनशक्ति 692 थी।

3. **कंपनी की दूरदृष्टि**

अपने प्रचालनों के सभी क्षेत्रों में लगातार विस्तार एवं उत्कृष्टता प्रदान कर पणधारकों के मूल्य में वृद्धि करते हुए एक अग्रणी विश्वस्तरीय व्यापारिक संगठन बनना।

4. **कंपनी का मिशन**

अग्रलक्षी उद्यम भावना के साथ भावी व्यवसाय अवसरों और प्रवृत्तियों का लगातार लाभ लेना, उसके द्वारा वर्ष दर वर्ष ठोस प्रगति करना और विश्व व्यापार में भारत की भागीदारी बढ़ाने में योगदान करना।

5. एसटीसी के पणधारी

अपनी व्यावसायिक गतिविधियों के दौरान कंपनी निम्नलिखित पणधारियों के साथ संपर्क और परामर्श करती है:

- व्यवसाय सहयोगी/ग्राहक
- वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय
- वित्तीय संस्थान/बैंक
- रेलवे/पत्तन प्राधिकरण
- विनियामक/सांविधिक प्राधिकरण
- शेयरधारक
- विधिक सलाहकार
- परामर्शदाता
- केंद्रीय/राज्य सरकार के विभाग

6. **सेवा प्रदान करने के मानक**

I) नागरिकों को एक समयबद्ध ढंग से कुशल और गुणवत्तापूर्ण सेवाएँ प्रदान करना।

II) ऐसे कार्पोरेट व्यवहारों को अपनाना जो पारदर्शिता और समुचित प्रकटनों पर आधारित हों और प्रमुख पदों पर आसीन व्यक्तियों की जवाबदेही सुनिश्चित करते हुए सभी पणधारकों को लाभांवित करना।

III) शिकायत निवारण तंत्र

एसटीसी में अपने कर्मचारियों, व्यवसाय सहयोगियों और जनता की शिकायतों के निवारण के लिए एक सार्वजनिक शिकायत निवारण तंत्र है। कोई भी पीड़ित पार्टी एसटीसी के कार्पोरेट कार्यालय और शाखा कार्यालयों में नियुक्त सार्वजनिक शिकायत निवारण अधिकारी (पीजीआरओ) को लिखित रूप में या एसटीसी की आधिकारिक वेबसाइट www.stclimited.co.in पर उपलब्ध 'ऑनलाइन शिकायत' प्रणाली के माध्यम से अपनी शिकायत प्रस्तुत कर सकते हैं। एसटीसी ने मुख्य महाप्रबंधक स्तर के अधिकारी को सार्वजनिक शिकायत निदेशक पदनामित किया है। उनका संपर्क संबंधी विवरण नीचे दिया गया है:-

श्री आर.के.गोयल
सार्वजनिक शिकायत निदेशक एवं सार्वजनिक शिकायत निवारण अधिकारी,
मुख्य महाप्रबंधक, एसटीसी ऑफ इंडिया लिमिटेड,
जवाहर व्यापार भवन, टॉलस्टॉय मार्ग,
नई दिल्ली – 110001
फोन – +91 11 23701038
फैक्स – +91 11 23462337
ई-मेल: rkgoel@stclimited.co.in

सभी शिकायतों को एक विशेष शिकायत संख्या देकर विधिवत पावती दी जाती है। सार्वजनिक शिकायतों को 2 माह की अवधि के अंदर निपटाने के सभी प्रयास किए जाते हैं। एसटीसी के सभी कार्यालयों में स्वागत कक्ष में एक ताला लगा हुआ शिकायत बॉक्स रखा गया है। सार्वजनिक शिकायत निवारण तंत्र का ब्यौरा और पीजीआरओ की सूची एसटीसी की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। सार्वजनिक शिकायत निदेशक और स्थानीय पीजीआरओ का नाम और संपर्क का ब्यौरा सभी शाखा कार्यालयों में सूचना पट्टों पर दर्शाया गया है।

शिकायतें भारत सरकार के ऑनलाइन केंद्रीयकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण तथा मॉनीटरन प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के माध्यम से भी प्रस्तुत एवं फॉलोअप की जा सकती हैं। कोई भी पीड़ित पार्टी www.pgportal.gov.in पर लाग ऑन कर सकती है और शिकायत पंजीकरण पप्रत्र में सभी आवश्यक ब्यौरा भरने के बाद 'सिटीजन कार्नर' के तहत अपनी शिकायत ऑनलाइन प्रस्तुत कर सकती है। ऑनलाइन सीपीजीआरएएमएस का सीधा लिंक एसटीसी के वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

IV. <u>सूचना प्रदान करना</u>

एसटीसी द्वारा सूचना अधिकार अधिनियम (आरटीआई), 2005 के प्रावधानों का पूर्णतया कार्यान्वयन किया जा रहा है। इसने जनता के लिए जनहित की सभी प्रत्यक्ष सूचना अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध करायी है। एसटीसी के नई दिल्ली स्थित कार्पोरेट कार्यालय और सभी शाखा कार्यालयों में केंद्रीय सार्वजनिक सूचना अधिकारी (सीपीआईओ) नियुक्त किए गए हैं। कोई भी व्यक्ति आरटीआई अधिनियम के तहत सीपीआईओ से सूचना मांग सकता है। सीपीआईओ का नाम और संपर्क का ब्यौरा, आवेदन का प्रोफार्मा, आवश्यक शुल्क की राशि एसटीसी की आधिकारिक वेबसाइट www.stclimited.co.in पर उपलब्ध है।

कंपनी ने आरटीआई अधिनियम 2005 के तहत अनिवार्य सभी स्वैच्छिक प्रकटन किए हैं। कार्पोरेट कार्यालय और सभी शाखा कार्यालयों में केंद्रीय सार्वजनिक सूचना अधिकारियों तथा अपीलीय प्राधिकारी का ब्यौरा एसटीसी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

7. **<u>कंपनी की कार्पोरेट प्रतिबद्धताएँ</u>**

अपने नागरिकों की अपेक्षाओं को पूरा करने की दृष्टि से एसटीसी द्वारा निम्नलिखित को शामिल करते हुए नीतियों का एक विस्तृत सेट अपनाया गया है।

- बोर्ड और वरिष्ठ प्रबंधन हेतु आचार संहिता
- एसटीसी बोर्ड चार्टर
- आंतरिक व्यक्तियों द्वारा व्यापार को विनियमित, मानीटर और रिपोर्ट करने हेतु आचार संहिता
- ईमानदार प्रकटन और आचारण की आचार संहिता
- कार्पोरेट शासन
- सत्यनिष्ठा समझौता
- कार्पोरेट सामाजिक दायित्व
- जालसाजी रोधी नीति

इन सभी नीतियों का विवरण एसटीसी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।