



नागरिक चार्टर

भारत इलेक्ट्रॉनिक्स लिमिटेड

रक्षा मंत्रालय, भारत सरकार के तहत सरकारी क्षेत्र का उपक्रम

पंजीकृत एवं कार्पोरेट कार्यालय

आउटर रिंग रोड, नागवारा

बेंगलूर - 560045

फ़ोन - +91- 80-25039300

फैक्स - +91- 80-25039305

प्रस्तावना

बीईएल का दृढ़ विश्वास है कि संतुष्ट नागरिक /प्रयोक्ता/पणधारक इसके कारोबार की प्रगति का सबसे महत्वपूर्ण कारक होता है। सेवाओं के मानक, सूचना, पसंद और परामर्श, भेदभाव न करने तथा सूचनाओं की उपलब्धता, शिकायत निवारण के अवसर तथा अन्य संबंधित जानकारियों के संबंध में, बीईएल का नागरिक चार्टर अपने नागरिकों/प्रयोक्ताओं/पणधारकों की ओर बीईएल की प्रतिबद्धता पर ध्यान देने के क्रमबद्ध प्रयास को दर्शाता है। इसमें संगठन की प्रतिबद्धता को पूरा करने के लिए नागरिकों /प्रयोक्ताओं/पणधारकों से संगठन की अपेक्षाएँ भी शामिल हैं।

कंपनी

भारत इलेक्ट्रॉनिक्स लिमिटेड (बीईएल) की स्थापना भारत सरकार द्वारा रक्षा मंत्रालय के अधीन वर्ष 1954 में भारतीय रक्षा सेवाओं की विशिष्टीकृत इलेक्ट्रॉनिक ज़रूरतों को पूरा करने के लिए बेंगलूर, भारत में की गई थी। वर्षों के दौरान, यह एक बहु-उत्पाद, बहु-प्रौद्योगिकी, बहु-यूनिट वाली कंपनी के रूप में विकसित हुई है जो भारत और विदेशों में विभिन्न क्षेत्रों में ग्राहकों की ज़रूरतों को पूरा करती आ रही है।

कंपनी की दृष्टि, ध्येय और उद्देश्य

दृष्टि

पेशेवर इलेक्ट्रॉनिकी में विश्व-स्तरीय उद्यम बनना।

ध्येय

रक्षा इलेक्ट्रॉनिकी और पेशेवर इलेक्ट्रॉनिकी के अन्य चुने हुए क्षेत्रों में गुणता, प्रौद्योगिकी और नवीनता के जरिए ग्राहक-केन्द्रित, वैश्विक प्रतिस्पर्धी कंपनी बनना।

उद्देश्य

- गुणता, सुपुर्दगी और सेवा की मांगों को पूरा करते हुए अत्याधुनिक उत्पादों व समाधानों को प्रतिस्पर्धी कीमतों में प्रदान करते हुए ग्राहक-केन्द्रित कंपनी बनना।
- लाभप्रद विकास हेतु आंतरिक संसाधनों को सृजित करना।
- संस्थागत अनुसंधान व विकास, रक्षा / अनुसंधान प्रयोगशालाओं तथा शैक्षणिक संस्थानों के साथ साझेदारी के जरिए रक्षा इलेक्ट्रॉनिकी में प्रौद्योगिकीय नेतृत्व हासिल करना।
- निर्यात पर जोर देना।
- कर्मचारियों के लिए सतत ज्ञानार्जन व टीम-कार्य के जरिए उनकी पूरी क्षमता को प्राप्त कराने हेतु सुविधापूर्ण परिवेश सृजित करना।
- ग्राहकों को उनके धन का पूरा प्रतिफल प्रदान करना और शेयरधारकों हेतु संपदा सृजित करना।
- कंपनी के निष्पादन को अंतर्राष्ट्रीय रूप से सर्वोत्कृष्ट श्रेणी के साथ सतत रूप से निर्देश-चिह्नित करना।
- विपणन क्षमताओं को वैश्विक मानकों तक बढ़ाना।
- स्वदेशीकरण के माध्यम से आत्म-निर्भरता का प्रयत्न करना।

बीईएल द्वारा किए जाने वाले कारोबार के विवरण

शस्त्र प्रणालियों, रेडार और फायर कंट्रोल सिस्टम, पनडुब्बी-रोधी युद्धपद्धति प्रणालियों, संचार, इलेक्ट्रॉनिक युद्धपद्धति प्रणालियों, इलेक्ट्रो-ऑप्टिक और टैंक इलेक्ट्रॉनिक्स के कारोबारी खंडों में बीईएल की उल्लेखनीय मौजूदगी है। कंपनी के विक्रयावर्त का महत्वपूर्ण हिस्सा रक्षा कारोबार से जनित होता है। गैररक्षा खंड में, बीईएल इलेक्ट्रॉनिक मतदान मशीनें, टैबलेट पीसी (बीईएल द्वारा डिज़ाइन की गई), घटकों की विशाल श्रृंखला जैसे एकीकृत सर्किट, हाइब्रिड माइक्रोसर्किट, सेमीकंडक्टर साधित्र, सोलार सेल आदि का निर्माण करती है। इनके अलावा, बीईएल एक्सेस कंट्रोल सिस्टम, गृहभूमि सुरक्षा प्रणाली सोलार प्रणाली और चुने हुए गैररक्षा एप्लीकेशन के क्षेत्रों में भी मौजूद है। नागरिक / प्रयोक्ता / पणधारक अधिक जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट www.bel-india.com देख सकते हैं।

पणधारकों के विवरण

निम्नलिखित एजेंसियों को बीईएल के पणधारकों के रूप में पहचाना गया है -

1. रक्षा मंत्रालय
2. विदेश मंत्रालय
3. गृह मंत्रालय (पैरासैन्य ग्रुप) / अन्य मंत्रालय
4. राज्यों के पुलिस विभाग
5. भारतीय थलसेना
6. भारतीय नौसेना / तटरक्षक बल
7. भारतीय वायुसेना
8. अन्य सरकारी विभागों, सरकारी और निजी क्षेत्रों के अनु. व वि. केन्द्र
9. डीआरडीओ के तहत आने वाली रक्षा अनुसंधान प्रयोगशालाएँ
10. भारतीय निर्वाचन आयोग / राज्यों के निर्वाचन आयोग
11. शैक्षिक संस्थान
12. सरकारी क्षेत्र के रक्षा उपक्रम (डीपीएसयू), आयुध निर्माणियाँ और रक्षा शिपयार्ड
13. अन्य सरकारी क्षेत्र के उपक्रम तथा औद्योगिक साझेदार
14. भारत सरकार की एजेंसियाँ जैसे बीएसएनएल, सीडॉट, एएआई, ईएमडी, पीएमओ, केबिनेट सचिवालय, इसरो, बीएआरसी आदि
15. निजी क्षेत्र की कंपनियाँ
16. विदेशी सरकारी एजेंसियाँ (निर्यात कारोबार के लिए)
17. रक्षा / गैर-रक्षा दोनों क्षेत्रों में गुणता आश्वासन संगठन
18. कंपनी के पंजीकृत पूर्तिकर्ता
19. देश के नागरिक

पणधारकों को प्रदत्त सेवाओं का विवरण

पणधारकों को प्रदान की गई सेवाओं का संक्षेप नीचे दिया गया है -

1. सहमत समय-सीमा के अनुसार साफ्टवेयर विकास सहित पेशेवर इलेक्ट्रॉनिक उपस्करों एवं शस्त्रों की डिज़ाइन, विकास, आपूर्ति और मूल्यांकन करना

2. रणनीतिक परियोजनाओं में मुख्य भूमिका निभाना
3. पेशेवर श्रेणी के इलेक्ट्रॉनिक उपस्करों का स्वदेशी उत्पादन करना
4. प्रौद्योगिकी हस्तांतरण को शामिल करते हुए पेशेवर इलेक्ट्रॉनिक प्रणालियों का निर्माण करने के लिए वैश्विक कंपनियों के साथ काम करना
5. डीआरडीओ द्वारा विकसित विभिन्न मर्दों का प्रौद्योगिकी हस्तांतरण करना
6. उत्पादों को कोटि उन्नयन के लिए काम करना
7. आपूरित सभी उपस्करों के लिए विक्रय पश्चात् वारंटी/ उत्पाद समर्थन प्रदान करना
8. अप्रचलन प्रबंधन करना
9. सभी पणधारकों के लिए निवेश पर उचित प्रतिफल प्रदान करने की ओर काम करना
10. विक्रेता विकास एवं बाह्यस्रोतण
11. सभी ग्राहकों को उत्पाद समर्थन

पणधारकों की शिकायतों / चिंताओं का निवारण

आवश्यकता आधार पर, पणधारक अपने दृष्टिकोण, विचार आदि से अपनी रूचि की परियोजनाओं / प्रोग्राम की निगरानी कार्य में भाग लेते हैं। ग्राहक सम्मेलन, पूर्तिकर्ता सम्मेलन समीक्षा समितियाँ, निगरानी समितियाँ, विषय निर्वाचन समितियाँ आदि इसके कुछ उदाहरण हैं। इस प्रकार, शेरधारकों के मुद्दों का समाधान संस्थागत रूप से, वस्तुपरक ढंग से और समय पर किया जाता है।

भारत इलेक्ट्रॉनिक्स में, ग्राहक तुष्टिकरण स्तर को बढ़ाने का लगातार प्रयास किया जाता है। तदनुसार, उत्पाद समर्थन संबंधी मामलों को प्रभावी ढंग से निपटाने के लिए अनेक पहल किए गए हैं। समर्थन प्रदान करने संबंधी सभी मामलों का समाधान करने के लिए कंपनी भर में उत्पाद समर्थन निगरानी ग्रुप स्थापित किए गए हैं। बीएसएनएल / एमटीएनएल के टॉल फ्री नंबर के माध्यम से या ऑनलाइन शिकायतों को दर्ज कराने के लिए एक ग्राहक समन्वयन प्रकोष्ठ स्थापित किया गया है जहाँ विशेष पहचान संख्या से शिकायतों की प्रगति की जानकारी ऑनलाइन प्राप्त की जा सकती है।

ग्राहक तुष्टिकरण सर्वेक्षण आवधिक रूप से कराया जाता है और इस सर्वेक्षण में प्राप्त परिणामों का इस्तेमाल तुष्टिकरण स्तर में सुधार लाने के लिए किया जाता है।

उपर्युक्त होते हुए भी नागरिकों / प्रयोक्ताओं / पणधारकों को अपनी शिकायतें निस्संकोच रूप से दर्ज कराने या सुधार लाने के सुझाव देने के लिए बीईएल ने निम्नलिखित शिकायत निवारण प्रक्रिया स्थापित की है।

बीईएल एक बहु-उत्पाद, बहु-प्रौद्योगिकी, बहु-यूनिट वाली कंपनी है जिसने नागरिकों / प्रयोक्ताओं / पणधारकों की शिकायतों का समाधान करने के लिए विकेन्द्रीकृत दृष्टिकोण अपनाया है।

यदि नागरिकों / प्रयोक्ताओं / पणधारकों को किसी प्रकार की शिकायत है और वे उसे दूर करना चाहते हैं तो मामले के पूर्ण विवरण प्रदान करते हुए शिकायत को तत्काल दूर करने के लिए सबसे पहले संबंधित यूनिट के नोडल अधिकारी की ध्यान में लाया जाता है।

शिकायत की प्राप्ति सूचना 10 कार्यदिवसों के भीतर दी जाएगी और शिकायत का विवेचना करने के बाद संबंधित नोडल अधिकारी द्वारा उसका तुरंत निपटान किया जाएगा।

नागरिकों / प्रयोक्ताओं / पणधारकों की शिकायतों पर कार्रवाई करने वाले नोडल अधिकारियों के नाम, पदनाम, पता, टेलीफोन / फैक्स नंबर आदि के विवरण संलग्नक में दिए गए हैं ।

यदि कोई व्यक्ति जो शिकायत पेश करता है, दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं होते हैं, तो वे नागरिकों / प्रयोक्ताओं / पणधारकों की शिकायतों पर कार्रवाई करने वाले कार्पोरेट नोडल अधिकारी को मामले के पूर्व विवरण देते हुए अपनी शिकायत पेश कर सकते हैं ।

उपर्युक्त संपूर्ण व्यवस्था / चैनलों का उपयोग करने के बाद, यदि नागरिक / प्रयोक्ता / पणधारक संतुष्ट नहीं होते हैं, वे निम्नलिखित में से किसी की सहायता प्राप्त करने के लिए स्वतंत्र होंगे -

- क. जन शिकायत निदेशालय, भारत सरकार, केबिनेट सचिवालय, संसद मार्ग, नई दिल्ली
- ख. प्रशासनिक सुधार एवं जन शिकायत विभाग (डीएआरपीजी)
- ग. जन शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (पीजीआरएएम)

गुमनाम शिकायतों पर विचार नहीं किया जाएगा ।

गाहकों / पूर्तिकर्ताओं / साझेदारों से हमारी अपेक्षाएँ

वर्तमान और भावी ज़रूरतों और अपेक्षाओं को समझने में सक्षम होना ।

कारोबारी संबंध में दीर्घकालीन सहयोग के लिए मूल्य, नैतिकता, जवाबदेही, विश्वास, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता सुनिश्चित करना ।

अधिक व्यापक सामाजिक हितलाभों के लिए सहभागिता को प्रोत्साहित करना ।

आपसी हितलाभ के लिए विचारों, नवोन्मेष और स्वदेशीकरण के विकास के लिए समाविष्ट करने की संस्कृति निर्मित करना ।

स्वामित्व की समग्र लागत कम करने के लिए, डिज़ाइन, निर्माण, गुणता प्रबंध, अनुरक्षण प्रबंध, सहायक पुर्जों का प्रबंध तथा अप्रचलन प्रबंध सहित उत्पाद के जीवन काल में सक्रिय रूप से शामिल होना ।

संप्रेषण के विभिन्न स्तरों पर सूचना, जानकारी और सर्वोत्तम पद्धतियों के आदान-प्रदान को प्रोत्साहित करना ।

मूल्य-इतर परिवर्धन इंटरफेस कार्यकलापों को घटाना (अनेक जाँच, परीक्षण, निरीक्षण, पूछताछ आदि) ।

कानूनी तथा विनियामक अनुपालन संबंधी अपेक्षाओं से पैदा होने वाले जोखिम को कम करने में मदद करना ।

निर्वहनीय विकास सुनिश्चित करना ।

संलग्नक

मुख्यालय का पता - भारत इलेक्ट्रॉनिक्स लिमिटेड, कार्पोरेट कार्यालय, आउटर रिंग रोड, नागवारा, बेंगलूरु- 560 045

यूनिट के नोडल अधिकारी

.स.	यूनिट	नाम	पदनाम	टेलीफोन सं.	फैक्स सं.	अधिकारिक ई-मेल आईडी
1	बेंगलूर	मोहन आर पी	महा प्रबंधक (मा.सं.)	080-28381886	080-28380160	mohanrp@bel.co.in
2	गाज़ियाबाद	जोयदीप मजूमदार	कार्यपालक निदेशक (एन.सी.एस व यूनिट प्रमुख)	0120-2776733	0120-2770382	joydeepmajumdar@bel.co.in
3	पुणे	राजेन्द्रा के	महाप्रबंधक	020-25865251	020-25865577	krajendra@bel.co.in
4	मछिलिपट्टणम	बी प्रभाकर राव	महाप्रबंधक	08672-222582	08672-222640	prabhakarraob@bel.co.in
5	पंचकूला	प्रभा गोयल	महाप्रबंधक	0172-2591899	0172-2594548	prabhagoyal@bel.co.in
6	चेन्नै	लोयोला पेद्रो विएन्ने जी	महाप्रबंधक	044-22326913	044-22326905	glpedro@bel.co.in
7	कोटद्वार	रुधिरमूर्ति ए	महाप्रबंधक	01382-231102	01382-231132	armoorthy@bel.co.in
8	हैदराबाद	श्रीनिवास के	महाप्रबंधक	040-27171027	040-27171406	srinivask@bel.co.in
9	नवी मुंबई	विश्वेश्वर पुटचा	महाप्रबंधक	022-27412486	022-24340351	visweswarputcha@bel.co.in
कार्पोरेट के नोडल अधिकारी						
10	कार्पोरेट	विक्रमन एन	महाप्रबंधक (मा.सं.)	080-25039220	080-25039218	vikramann@bel.co.in

नोट - संबंधित यूनिट/स्थलों के डाक के पते के लिए बीईएल की वेबसाइट देखें ।