



भारत सरकार
(कोयला मंत्रालय)
के लिए
नागरिक/ग्राहक चार्टर
(2022-2023)

1. विजन

पर्यावरण अनुकूल, संधारणीय, किफायती और सामाजिक रूप से जिम्मेदार तरीके से अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों की मांग को पूरा करने के लिए कोयले की उपलब्धता सुनिश्चित करना।

2. मिशन

3. अधिदेश : कार्य और उत्तरदायित्व

- (1) कोयला उत्पादन बढ़ाने के लिए:
 - क. कोयला पीएसयू / कंपनियां
 - ख. निजी भागीदारी के माध्यम से वाणिज्यिक उत्पादन
 - ग. कैप्टिव खनन
- (2) उत्पादकता, सुरक्षा, गुणवत्ता और पारिस्थितिकी में सुधार की दृष्टि से अत्याधुनिक प्रौद्योगिकियों और स्वच्छ कोयला प्रौद्योगिकियों को अपनाना।
- (3) प्रमाणित संसाधनों को बढ़ाने पर बल देने के साथ अन्वेषण प्रयासों को बढ़ाकर संसाधन आधार को बढ़ाना।
- (4) कोयले की शीघ्र निकासी के लिए आवश्यक अवसंरचना के विकास को सुगम बनाने के लिए।

4. प्रदान की गई सेवाएं और समयसीमा

क्र.सं.	ई-लेनदेन	उत्तरदायी व्यक्ति पदनाम, ईमेल और संपर्क सं.	प्रक्रिया	समयसीमा
1.	कोयला और लिग्नाइट ब्लॉकों की खनन योजना का अनुमोदन।	श्रीमती संतोष, कोयला नियंत्रक, ई-मेल coalcont-wb@nic.in टेलीफोन नं. 01124699949	आवेदक से अपेक्षित दस्तावेजों के साथ एसडब्ल्यूसीएस में कोयला और लिग्नाइट कोयला ब्लॉकों के लिए खनन योजना और खान बंद करने की योजना (एमपीएंडएमसीपी) की ऑनलाइन प्राप्ति।	लागू नहीं
			एमपी और एमसीपी आंतरिक समिति (एमपी और एमसीपी की जांच के लिए आईसी) के सभी सदस्यों को सिंगल विंडो क्लीयरेंस सिस्टम (एसडब्ल्यूसीएस) पोर्टल पर है।	लागू नहीं
			एमपी और एमसीपी की जांच सभी सदस्यों द्वारा की जाती है और व्यक्तिगत रूप से अपलोड की गई टिप्पणियों पर टिप्पणियों को पोर्टल पर अपलोड किया जाता है।	लागू नहीं

			सभी सदस्यों की टिप्पणियों को संकलित किया जाता है और अनुपालन के लिए एसडब्ल्यूसीएस पोर्टल पर परियोजना प्रस्तावक को भेजा जाता है।	लागू नहीं
			परियोजना प्रस्तावक आईसी की टिप्पणियों के अनुपालन को शामिल करने के बाद अद्यतन एमपी और एमसीपी को पोर्टल पर अपलोड करता है।	लागू नहीं
			प्रस्तुतीकरण की तिथि निर्धारित है।	लागू नहीं
			आंतरिक समिति के समक्ष प्रस्तुतीकरण में, क्यूपी, एमपी और एमसीपी की विस्तृत/तकनीकी विशेषताओं को प्रस्तुत करता है। आंतरिक समिति सभी तकनीकी मामलों की जांच करती है।	लागू नहीं
			बैठक में पाई गई कमियों को बैठक के एमओएम के रूप में एसडब्ल्यूसीएस पोर्टल के माध्यम से अनुपालन के लिए परियोजना प्रस्तावक को सूचित किया जाता है।	लागू नहीं
			परियोजना प्रस्तावक के उत्तर पर आंतरिक समिति द्वारा पुनः विचार किया जाता है।	
			कोई कमी न होने पर आंतरिक समिति एमपी और एमसीपी के अनुमोदन पर विचार करती है।	लागू नहीं
			कार्यवृत्त तैयार किए जाते हैं और एसडब्ल्यूसीएस पोर्टल के माध्यम से कोयला नियंत्रक के अनुमोदन हेतु प्रस्तुत किए जाते हैं।	लागू नहीं
			इसके बाद, अनुमोदित एमपी और एमसीपी को एसडब्ल्यूसीएस पोर्टल पर अपलोड किया जाता है।	लागू नहीं
			कोयला नियंत्रक संगठन (सीसीओ) द्वारा परियोजना प्रस्तावक को अनुमोदन की सूचना दी जाती है।	लागू नहीं
2.	आवंटित कैप्टिव कोयला ब्लॉक की खनन योजना और खान बंद करने की योजना का अनुमोदन	श्रीमती संतोष, कोयला नियंत्रक, ई-मेल coalcont-wb@nic.in टेलीफोन नं. 01124699949	खान योजना और खान बंदीकरण योजना (एमपीएंडएमसीपी) आंतरिक समिति (एमपी की जांच के लिए आईसी) के सभी सदस्यों को एसडब्ल्यूसीएस पोर्टल पर ऑनलाइन उपलब्ध है।	शून्य तिथि
			एमपी और एमसीपी की जांच सभी	15 दिन

			सदस्यों द्वारा की जाती है और टिप्पणियों को व्यक्तिगत रूप से पोर्टल पर ही अपलोड किया जाता है।	
			सभी सदस्यों की टिप्पणियों को संकलित किया जाता है और अनुपालन के लिए परियोजना प्रस्तावक (एसडब्ल्यूसीएस पोर्टल पर) को भेजा जाता है।	1 दिन
			परियोजना प्रस्तावक आईसी की टिप्पणियों के अनुपालन को शामिल करने के बाद अद्यतन एमपी और एमसीपी को पोर्टल पर अपलोड करता है	15 दिन
			आंतरिक समिति के समक्ष प्रस्तुतीकरण में, क्यूपी एमपी और एमसीपी की विस्तृत/तकनीकी विशेषताओं को प्रस्तुत करता है। आंतरिक समिति सभी तकनीकी मामलों की विस्तार से जांच करती है।	1 दिन
			बैठक में पाई गई कमियों को बैठक के एमओएम के रूप में एसडब्ल्यूसीएस पोर्टल के माध्यम से अनुपालन के लिए परियोजना प्रस्तावक को सूचित किया जाता है।	6 दिन
			आईसी की टिप्पणियों के अनुपालन को शामिल करने के बाद परियोजना प्रस्तावक एसडब्ल्यूसीएस पोर्टल पर अद्यतन एमपी और एमसीपी अपलोड करता है।	15 दिन
			आंतरिक समिति द्वारा कंपनी के प्रस्ताव पर फिर से विचार किया जाता है।	6 दिन
			यदि कोई कमी नहीं है तो आंतरिक समिति एमपी और एमसीपी के अनुमोदन पर विचार करती है।	1 दिन
			तत्पश्चात कार्यवृत्त तैयार किए जाते हैं और एसडब्ल्यूसीएस पोर्टल के माध्यम से अनुमोदन के लिए कोयला नियंत्रक को प्रस्तुत किए जाते हैं।	6 दिन
			स्वीकृत एमपी और एमसीपी एसडब्ल्यूसीएस पोर्टल पर अपलोड किया जाता है।	15 दिन
			सीसीओ द्वारा परियोजना प्रस्तावक	3 दिन

			को अनुमोदन की सूचना दी जाती है।	
3.	आवंटित कैबिनेट कोल ब्लॉक के खनन पट्टे की पूर्व स्वीकृति प्रदान करना	श्री अजितेश कुमार, ई-मेल ajiteshkumar@nic.in टेलीफोन नं. 011-23384431	एमएमडीआर अधिनियम की धारा 5 में संशोधन के साथ, उन मामलों में केंद्र सरकार की पूर्व स्वीकृति जहां कोयला खान का आवंटन केंद्र सरकार द्वारा किया गया है, स्वयं समाप्त कर दिया गया है। चूंकि केंद्र सरकार द्वारा सीएमएसपी अधिनियम के तहत खानों का आवंटन किया जाता है, इसलिए सीएमएसपी अधिनियम के तहत आवंटित खानों के संबंध में धारा 5(1) के तहत खनन पट्टे के लिए पूर्व अनुमोदन की आवश्यकता नहीं है।	लागू नहीं
4.	बजटीय सहायता के माध्यम से कार्यान्वित की जा रही विभिन्न योजनाओं के लिए योजना निधि की आवश्यकता को संसाधित करना और आगे संवितरण के लिए नोडल एजेंसी को नियोजित परिव्यय उपलब्ध कराना। (नोडल एजेंसियां- पीएसयू कोयला कंपनियां और सरकारी अन्वेषण एजेंसियां)	श्री आनंदजी प्रसाद, सलाहकार (पी), ई-मेल anandji.prasad7791@nic.in टेलीफोन नं. 011-23386347 मो. 9470596006	नोडल/कार्यान्वयन एजेंसी से पिछली रिलीज, यदि कोई हो, के लिए उपयोग प्रमाण पत्र के साथ निधि की मांग की रसीद। <ul style="list-style-type: none"> • मंत्रालय में प्रस्ताव की जांच। • मंत्रालय में मंडल प्रमुख अर्थात् सलाहकार (पी) का अनुमोदन प्राप्त करना। • प्रस्ताव को सहमति के लिए मंत्रालय के एकीकृत वित्त प्रभाग को भेजना • निधियां जारी करने के लिए नोडल एजेंसी के पक्ष में मंजूरी जारी की जाती है। 	लागू नहीं
5.1	केंद्र/राज्य जेनकोज को दीर्घकालिक आधार पर कोयला आवंटन पर सिफारिश पर कार्रवाई करना	श्री वेंकटेश्वरलू मारापल्ली, निदेशक (टी/सीपीडी/एनए), ई-मेल marapally.venkat@gov.in टेलीफोन नं. (23380085) मोबाईल नं. 8332974336	<ul style="list-style-type: none"> • विद्युत मंत्रालय की सिफारिशों पर फाइल में कार्रवाई की जाएगी। • विचार के लिए एसएलसी (एलटी) के समक्ष रखना। 	जब भी लागू हो
5.2	सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम को ब्रिज लिंकेज प्रदान करने के लिए आवेदन प्राप्त करना।		<ul style="list-style-type: none"> • सभी तरह से पूर्ण आवेदन पत्र प्राप्त करना। • संबंधित प्रशासनिक मंत्रालय को आवेदन अशेषित करना। • प्रशासनिक मंत्रालय की सिफारिशें प्राप्त करना। 	जब भी लागू हो

			<ul style="list-style-type: none"> एसएलसी (एलटी) के विचारार्थ रखना। <p>अपेक्षित दस्तावेज: निर्धारित प्रक्रियाओं के अनुसार आवेदन।</p> <p>श्रेणी: कोयला ब्लॉक आबंटिती को आवंटित अनुसूची III कोयला ब्लॉक या एमएमडीआर अधिनियम के तहत कोयला ब्लॉक।</p> <p>शुल्क- अधिकतम 5 (पांच) लाख</p>	
6.	विद्युत क्षेत्र की यूटीलिटीज को कोयले की आपूर्ति की निगरानी	<p>श्री वेंकटेश्वरलू मारापल्ली निदेशक (टी/एनए/सीपीडी) ईमेल marapally.venkat@gov.in</p> <p>टेलीफोन. (23380085)</p> <p>मोबाईल. 8332974336</p> <p>श्री मुकेश चौधरी निदेशक (सीपीडी) ईमेल dircpd.moc@nic.in</p>	<ul style="list-style-type: none"> विद्युत क्षेत्र की यूटीलिटीज को कोयले की आपूर्ति की निगरानी के संबंध में बैठक का आयोजन। सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन के पश्चात् कार्यवृत्त जारी करना। <p>अपेक्षित दस्तावेज: कोयले की आपूर्ति से संबंधित विद्युत यूटीलिटीज द्वारा उठाए गए मुद्दे।</p>	साप्ताहिक
7.	मंत्रालय में प्राप्त शिकायतें/संदर्भ	<p>श्री एम के गुप्ता डीएस (पीएमएस और सीएसआर एंड डब्ल्यू) ईमेल mk.gupta19@nic.in</p> <p>टेलीफोन. 011-23073933)</p> <p>मोबाइल. 9968944937</p>	<p>मंत्रालय के अधिकार क्षेत्र से संबंधित शिकायत इलेक्ट्रॉनिक रूप से (http://pgportal.gov.in के माध्यम से) या लिखित रूप में प्रस्तुत की जा सकती है जिसे डाक द्वारा प्रस्तुत किया जा सकता है।</p>	लागू नहीं

5. स्टैकहोल्डर्स/ग्राहक

क्र.सं.	स्टैकहोल्डर्स/ग्राहक
1	कोयले के उपभोक्ता अर्थात विद्युत क्षेत्र, इस्पात उद्योग, सीमेंट उद्योग, स्पंज आयरन और कोयले की खपत करने वाले अन्य छोटे और मध्यम उद्यम और नागरिक।
2	रेल मंत्रालय, पोत परिवहन मंत्रालय और भूतल परिवहन मंत्रालय, रक्षा मंत्रालय, विद्युत

	मंत्रालय।
3	कैप्टिव कोल ब्लॉक आवंटी
4	कोयला खनन मशीनरी और उपकरण, विस्फोटक आदि के निर्माता और आपूर्तिकर्ता।
5	मुख्य उपभोक्ताओं के संघ अर्थात् फिक्की, सीआईआई, एसोचैम (पूर्ण रूप दिया जाए)
6	कोयला कंपनियों में कर्मचारी संघ और स्टाफ संघ
7	संविदा श्रमिक - निजी कंपनियां और ट्रांसपोर्टर।
8	खनन क्षेत्र के पास रहने वाले लोग।
9	नए खनन क्षेत्रों की पहचान होने के कारण विस्थापित होने की संभावना वाले लोग।
10	भारत के नागरिक।

6. उत्तरदायित्व केंद्र और अधीनस्थ संगठन

क्र.सं.	उत्तरदायित्व केंद्र	फोन नं.	ई-मेल	मोबाईल	पता
1	कोयला नियंत्रक संगठन (सीसीओ)	(033) 22485468, 22489613	coalcont-wb@nic.in	9432645213	श्रीमती संतोष, कोयला नियंत्रक, कोयला नियंत्रक का कार्यालय, 1-काउंसिल हाउस स्ट्रीट, कोलकाता-700001
2	कोयला खान भविष्य निधि संगठन (सीएमपीएफओ)	0326-2202114	commissioner@cm-pfo.gov.in	9432645213	श्री विजय कुमार मिश्रा, आयुक्त, कोयला खान भविष्य निधि आयुक्त का कार्यालय, पुलिस लाइन, धनबाद-826001 (झारखंड)

7. लोक शिकायत निवारण

7.1 पत्रों, विवरणों, प्रश्नों या अन्य पत्राचार की स्वीकृति की प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करने और सीपीजीआरएएमएस के दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित तरीके से जवाब देने के लिए एक आंतरिक प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस पर आधारित) मौजूद है। कोयला मंत्रालय द्वारा सीधे प्राप्त अन्य सभी शिकायतों के लिए, उसकी जांच करने और 30 कार्य दिवसों के भीतर आवेदन का जवाब देने का प्रयास किया जाएगा।

7.2 शिकायत निवारण के लिए, <https://pgportal.gov.in/> पर क्लिक करके मौजूदा पोर्टल का उपयोग किया जा सकता है।

7.3 सूचना का अधिकार (आरटीआई) अधिनियम के तहत नागरिकों द्वारा मांगी गई जानकारी को अधिनियम के तहत निर्धारित समय-सीमा के भीतर प्रस्तुत करने के लिए एक विस्तृत प्रणाली है। आरटीआई अधिनियम के तहत स्वतः प्रकटीकरण के लिए भी कदम उठाए गए हैं, जिसका विवरण कोयला मंत्रालय की वेबसाइट <https://coal.nic.in> पर उपलब्ध है। आरटीआई आवेदन करने के लिए, <https://rti.gov.in/> पर क्लिक करके मौजूदा पोर्टल का उपयोग किया जा सकता है।

8. आरटीआई अधिनियम के तहत आवेदन/जन सूचना अधिकारी (पीआईओ)

कोयला मंत्रालय ने सार्वजनिक महत्व के विशिष्ट क्षेत्रों के लिए पीआईओ नियुक्त किए हैं। संबंधित अधिकारी और उनके निर्देशांक नीचे दिए गए हैं। नागरिकों से अनुरोध है कि वे शीघ्र प्रतिक्रिया/समाधान के लिए अपने प्रश्नों या शिकायतों के आधार पर संबंधित अधिकारियों से संपर्क करें।

क्र.सं.	विषय/अनुभाग	नोडल अधिकारी	पद	ईमेल/टेलीफोन
1.	रोकड़ और एकीकृत वित्त	श्री सुधीर बाबू मोटाना	अवर सचिव	sudheer.m@nic.in 011-23073936
2.	आर्थिक मामले	श्री बी नाईक	उप निदेशक	ddcpd-moc@nic.in 011-23384285
3.	कोयला उत्पादन और प्रेषण	श्री सुजीत कुमार	अवर सचिव	sujeet.kmr@nic.in 011-23384112
4.	सतर्कता	श्री एस भट्टाचार्य	अवर सचिव	sanjeeb.b@nic.in 011-23388491
5.	कोयला परियोजना कार्यान्वयन, मूल्यांकन और निगरानी	श्री हिटलर सिंह	अवर सचिव	hitlar.singh85@nic.in 011-23382269
6.	एमपीएस अनुभाग	श्री हिटलर सिंह	अवर सचिव	hitlar.singh85@nic.in 011-23382269
7.	स्वच्छ कोयला	श्री हिटलर सिंह	अवर सचिव	hitlar.singh85@nic.in

	प्रौद्योगिकी			011-23382269
8.	कंपनी मामले	सुश्री अलका शेखर	अवर सचिव	alka.shekhar@nic.in 011-23386431
9.	अंतर्राष्ट्रीय सहयोग	श्री गुलशन कुमार	अनुभाग अधिकारी	gulshan.k@nic.in 011-23384285
10.	पी एंड एस-I	श्री रिशन रिंथाथियांग	अवर सचिव	rishan.r75@nic.in 011-23073936
11.	पी एंड एस-II	श्री रिशन रिंथाथियांग	अवर सचिव	rishan.r75@nic.in 011-23073936
12.	प्रशासन	श्री किशोर कुमार	अवर सचिव	kishore.k@nic.in 011-23380027
13.	स्थापना प्रभाग	श्री किशोर कुमार	अवर सचिव	kishore.k@nic.in 011-23380027
14.	सीएसआर एंड डब्ल्यू	श्री राम प्रसाद	अवर सचिव	r.p.meena@nic.in 011-24616989
15.	नामनिर्दिष्ट प्राधिकारी	श्री मनीष उनियाल	अवर सचिव	manish.uniyal38@nic.in 011-23384106
16.	कोयला खान भविष्य निधि	श्री विनीत कुमार	अनुभाग अधिकारी	011-24616989
17.	भूमि अधिग्रहण और औद्योगिक संबंध	श्री सेवक पॉल	अनुभाग अधिकारी	sewak.paul@nic.in 011-24616989
18.	समन्वय	श्री रिशन रिंथाथियांग	अवर सचिव	rishan.r75@nic.in 011-23073936
19.	हिंदी से संबंधित मामला	श्री मनोज कुमार सिन्हा	उप निदेशक	hindi.moc@nic.in 011-23381127
20.	एसडीसी और जस्ट ट्रांजिशन	श्री मनीष उनियाल	अवर सचिव	manish.uniyal38@nic.in 011-23384106
21.	सूचना प्रौद्योगिकी और मीडिया सेल	सुश्री अलका शेखर	अवर सचिव	alka.shekhar@nic.in 011-23386431
22.	सांख्यिकीय प्रभाग	श्री अंकित कुमार जैन	सहायक निदेशक	ddgoffice.moc@nic.in 011-24653863

9. लोक शिकायत अपीलों के लिए नोडल अपीलीय प्राधिकारी

लोक शिकायत याचिकाओं के खिलाफ किसी भी अपील का निवारण करने के लिए कोयला मंत्रालय में लोक शिकायत अपील के लिए एक नोडल अपीलीय प्राधिकारी नियुक्त किया गया है। नागरिकों से अनुरोध है कि यदि वे अपनी जन शिकायत याचिकाओं के शीघ्र उत्तर/समाधान के लिए दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं तो नोडल अपीलीय प्राधिकारी से संपर्क करें।

नाम	पद	पता	ईमेल	टेलीफोन
श्री एम.के.गुप्ता	उप सचिव (पीएमएस एंड सीएसआर एंड डब्ल्यू)	शास्त्री भवन कमरा सं. 245	mk.gupta19@nic.in	011-23073933 मोबाइल 9968944937
