

# नागरिक चार्टर



गैल (इंडिया) लिमिटेड

16 भीकाएजी कामा प्लेस, नई दिल्ली

नागरिक चार्टर का मुख्य उद्देश्य  
सार्वजनिक सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार करना है।

इसके द्वारा लोगों को निगम के शासनादेश के बारे में अवगत कराया जाता है कि कोई इसके अधिकारियों के साथ कैसे संपर्क कर सकता है, सेवाओं के माध्यम से क्या उम्मीद की जा सकती है और अगर कुछ गलत होता है तो इसका समाधान कैसे खोजा जा सकता है।

नागरिक चार्टर अपने आप में नए कानूनी अधिकारों का निर्माण नहीं करता है, बल्कि यह निश्चित रूप से मौजूदा अधिकारों को लागू करने में मदद करता है।

## गेल (इंडिया) लिमिटेड - नागरिक चार्टर

### मिशन

“स्वच्छ ऊर्जा और इतर के माध्यम से जीवन की गुणवत्ता को बेहतर बनाना।”

### विज़न

“प्राकृतिक गैस मूल्य श्रृंखला और इतर क्षेत्रों में वैश्विक उपस्थिति, हितधारकों के लिए मूल्य सृजन और पर्यावरणीय उत्तरदायित्व के साथ अग्रणी बनना।”

## गेल के विज़न के प्रमुख तत्व

### जीवन की गुणवत्ता

हम सतत् तरीके से बेहतर और पर्यावरण हितैषी उत्पाद एवं सेवाएं प्रदान करके हम लोगों के जीवन को बदलने का प्रयास करते हैं।

### स्वच्छ ऊर्जा और इतर

हम प्राकृतिक गैस, नवीकरणीय और अन्य स्वच्छ वैकल्पिक ऊर्जा सहित बेहतर, टिकाऊ, पर्यावरण हितैषी तथा कुशल ऊर्जा स्रोतों के उपयोग को बढ़ावा देते हैं।

### हितधारक

हम सतत् मूल्य सृजित कर हमारे कार्मिकों से लेकर ग्राहकों, भागीदारों और समाज के बड़े हितधारक समुदाय की आकांक्षा को पूरा करने की आकांक्षा रखते हैं। हम बेहतर परिणाम देने, मूल्य निर्माण और वंचित वर्ग के लिए आर्थिक अवसर निर्मित करने के लिए उत्तरदायी हैं।

### पर्यावरण संबंधी ज़िम्मेदारी

हम उच्चतम स्तर की प्रचालन सुरक्षा, कार्मिक स्वास्थ्य और स्वच्छ वातावरण को बढ़ावा देते हैं। हम पर्यावरण और समुदाय पर हमारे नकारात्मक प्रभाव को कम करने का प्रयास करते हैं।

## गेल की यात्रा

गेल (इंडिया) लिमिटेड को दिनांक 16 अगस्त, 1984 को भारत सरकार के पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय के तहत एक केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम के रूप में गठित किया गया था। गैस ट्रांसमिशन कंपनी के रूप में अपनी छोटी सी शुरुआत से, तीन दशकों में, गेल भारतीय हाइड्रोकार्बन क्षेत्र में अग्रणी नेतृत्वकर्ता के रूप में उभरा है और आज यह भारत की प्रमुख प्राकृतिक गैस कंपनी है, जिसकी संपूर्ण गैस मूल्य श्रृंखला में उपस्थिति है। राष्ट्र के लिए अपनी समर्पित सेवा के लिए गेल को भारत सरकार द्वारा 'महारत्न' का दर्जा दिया गया, जो भारत में एक सार्वजनिक क्षेत्र की कंपनी के लिए सर्वोच्च दर्जा है, जो किसी कंपनी को अधिक स्वायत्तता प्रदान करती है।

स्थापना के बाद से गेल ने भारतीय गैस क्षेत्र के विकास और भारत को गैस आधारित अर्थव्यवस्था की ओर ले जाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। इन वर्षों में गेल ने भारत की गैस अवसंरचना आधार विकसित किया है जिसमें 14900 किमी से अधिक प्राकृतिक गैस ट्रंक पाइपलाइन और 1.4 एमएमटीपीए की संयुक्त तरल हाइड्रोकार्बन उत्पादन क्षमता के साथ गैस पाइपलाइनों सहित पांच गैस प्रसंस्करण संयंत्र शामिल हैं। यह 3.8 एमटीपीए क्षमता के साथ 2038 किलोमीटर लंबी दो एलपीजी पाइपलाइनों का प्रचालन कर रहा है। गेल पेट्रोकेमिकल्स के उत्पादन के लिए गैस का उपयोग करने में भी अग्रणी है और गेल का उत्तर प्रदेश में एकीकृत 810 केटीपीए गैस आधारित पेट्रोकेमिकल कॉम्प्लेक्स है। गेल असम में 280 केटीपीए बीसीपीएल कॉम्प्लेक्स और गुजरात में 1.1 एमएमटीपीए ओपल परियोजना सहित दो अन्य पेट्रोकेमिकल संयंत्रों का सह-प्रवर्तक है। गेल के 10 घरेलू ईएंडपी ब्लॉक, म्यांमार में 2 ईएंडपी ब्लॉक और यूएस में 1 शेल गैस संपत्ति में भागीदारी हित हैं।

पेट्रोनेट एलएनजी (गेल का एक संयुक्त उद्यम) दहेज और कोच्चि में दो एलएनजी पुनर्गैसीकरण टर्मिनलों का प्रचालन करता है। गेल कोंकण एलएनजी प्राइवेट लिमिटेड का भी प्रवर्तक है जो 5 एमएमटीपीए की डिजाइन क्षमता के साथ दाभोल में एलएनजी पुनर्गैसीकरण टर्मिनल का

प्रचालन करता है। इसके अलावा गेल के पास 2200 एमटीपीडी अमोनिया और 3850 एमटीपीडी यूरिया के उत्पादन के लिए एनएफएल, ईआईएल और एफसीआईएल द्वारा गठित रामागुंडम फर्टिलाइजर एंड केमिकल्स लिमिटेड (आरएफसीएल) में 14.30% इक्विटी हिस्सेदारी है। गेल, कोल इंडिया लिमिटेड (सीआईएल), राष्ट्रीय केमिकल्स एंड फर्टिलाइजर्स लिमिटेड (आरसीएफ) के साथ गठित एक संयुक्त उद्यम – तलचर फर्टिलाइजर लिमिटेड (टीएफएल) के माध्यम से कोयला गैसीकरण आधारित उर्वरक संयंत्र स्थापित करने की प्रक्रिया में भी है, जिसमें प्रत्येक का 31.85% हिस्सा है। इक्विटी शेयर और फर्टिलाइजर कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (एफसीआई) जिसके पास 4.45% इक्विटी है।

गेल भारत में शहर गैस वितरण व्यवसाय में विशेष रूप से दिल्ली में इंद्रप्रस्थ गैस लिमिटेड (आईजीएल) और मुंबई में महानगर गैस लिमिटेड (एमजीएल) तथा एक पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी गेल गैस लिमिटेड सहित 10 संयुक्त उद्यम के साथ अग्रणी है। गेल वर्तमान में गठबंधन के माध्यम से भारत के 43% से अधिक सीएनजी स्टेशन का प्रचालन करता है और गेल की पूरे भारत में घरेलू पीएनजी कनेक्शन में 67% हिस्सेदारी है। पूरे भारत में 67 भौगोलिक क्षेत्रों में इसकी उपस्थिति है। गेल की मिस्र में फ्रयूम गैस कंपनी और नेशनल गैस कंपनी तथा चीन में चाइना गैस होल्डिंग्स लिमिटेड में भी इक्विटी हिस्सेदारी है।

इसने सिंगापुर, यांगून, ह्यूस्टन और मॉस्को (भारत ऊर्जा कार्यालय) में कार्यालय खोले हैं। इसकी पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी गेल ग्लोबल (यूएसए) इंक (जीजीयूआई) अमेरिका में है। जीजीयूआई ने गेल ग्लोबल (यूएसए) एलएनजी एलएलसी (जीजीयूल) नामक सहायक कंपनी का गठन किया है जिसने डोमिनियन कोव प्वाइंट एलएनजी तरलीकरण परियोजना में 2.3 एमएमटीपीए क्षमता बुक की है। गेल की एक और पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी गेल ग्लोबल (सिंगापुर) प्रा. लिमिटेड है, जिसने एलएनजी में व्यापार के लिए विदेशी निवेश शुरू किया है। गेल का कुल एलएनजी सोर्सिंग पोर्टफोलियो लगभग 14 एमटीपीए है।

कार्बन फुटप्रिन्ट को कम करने और सतत विकास का मार्ग बनाने की दिशा में अपनी पहल के एक हिस्से के रूप में गेल नवीकरणीय व्यवसायों का एक पोर्टफोलियो बना रहा है। गेल के पास ~132 मेगावाट का नवीकरणीय पोर्टफोलियो है जिसमें ~118 मेगावाट पवन और ~14 मेगावाट सौर ऊर्जा शामिल है। इसके अलावा गेल जैविक कचरे से कंप्रेसड बायो गैस (सीबीजी) के उत्पादन और विपणन में विभिन्न व्यावसायिक अवसरों की तलाश कर रहा है। नए व्यापार अवसरों के लिए इथेनॉल, हाइड्रोजन आदि सहित उभरते क्षेत्रों का भी पता लगाया जा रहा है। राष्ट्रीय हाइड्रोजन ऊर्जा मिशन के अनुरूप गेल ने इंदौर में शहर गैस स्टेशन में हाइड्रोजन के सम्मिश्रण के लिए भारत की पहली परियोजना को सफलतापूर्वक शुरू किया है। गेल मध्य प्रदेश राज्य के विजयपुर में 4.3 टीपीडी ग्रीन हाइड्रोजन का उत्पादन करने के लिए 10 मेगावाट क्षमता की एक इलेक्ट्रोलाइजर इकाई स्थापित कर रहा है।

### हितधारक/ग्राहकों की सूची

क्र.सं.	हितधारक / ग्राहक
1	समुदाय
2	प्राकृतिक गैस, पेट्रोकेमिकल्स और एलएचसी उत्पादों के उपभोक्ता
3	पेट्रोकेमिकल्स के डीलर/सब-स्टॉकिस्ट
4	केंद्र/राज्य सरकार/नियामक
5	सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम
6	उद्योग संघ/व्यापार संघ
7	कार्मिक
8	भारत के बाहर अंतर्राष्ट्रीय तेल कंपनियां / राष्ट्रीय तेल कंपनियां
9	विक्रेता/आपूर्तिकर्ता/ठेकेदार
10	मंत्रालय के अधीन वैधानिक और स्वायत्त संगठन
11	मीडिया और अकादमिक
12	गैर सरकारी संगठनों
13	निवेशकों



## गैल के मुख्य उत्पाद/सेवाएं/लेनदेन

### क. प्राकृतिक गैस

पिछले 100 वर्षों में प्राकृतिक गैस ने वैश्विक ऊर्जा क्षेत्र के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। प्रति अणु में केवल एक कार्बन और चार हाइड्रोजन परमाणुओं के साथ प्राकृतिक गैस में कार्बन से हाइड्रोजन का अनुपात सबसे कम होता है, जो इसे जीवाश्म ईंधनों में सबसे स्वच्छ बनाता है। अन्य प्रकार के पेट्रोलियम से इसकी भिन्न विशेषताओं के कारण प्राकृतिक गैस को वर्तमान और भविष्य के लिए प्राथमिक ऊर्जा स्रोत के रूप में स्वीकार किया गया है तथा पर्यावरण के लिए एक बेहतर विकल्प के रूप में उभरा है।

प्राकृतिक गैस अनिवार्यतः एक स्वाभाविक रूप से प्रकट होने वाला हाइड्रोकार्बन गैस मिश्रण है जिसमें मुख्य रूप से मीथेन होता है, लेकिन आमतौर पर इथेन, प्रोपेन और ब्यूटेन सहित अन्य उच्च अल्केन्स की अलग-अलग मात्रा शामिल होती है। हाइड्रोकार्बन के अलावा अन्य घटक, उदाहरण के लिए, कार्बन डाइऑक्साइड, हाइड्रोजन सल्फाइड, नाइट्रोजन और जल भी पाए जा सकते हैं। गैस प्रसंस्करण इकाइयों में प्रसंस्करण के माध्यम से कंपोजिट को गैस से अलग किया जा सकता है।

### प्राकृतिक गैस के भौतिक गुण

- यह रंगहीन और गंधहीन होता है। सुरक्षा और संरक्षा के लिए उपयोगकर्ताओं को गैस का पता लगाने के लिए कभी-कभी एक वाणिज्यिक गंधक मिलाया जाता है।
- यह लगभग 0.6-0.8 के विशिष्ट गुरुत्व के साथ हवा से हल्का है। यदि रिसाव होता है, तो यह ऊपर की ओर फैल जाता है और जल्दी से हवा में फैल जाता है
- यह हवा में गैस की मात्रा (विस्फोटक सीमा) द्वारा 5-15% की सीमा के दौरान प्रज्वलित होता है। प्राकृतिक गैस का स्वतः प्रज्वलन तापमान 537-540 डिग्री सेल्सियस है।



## प्राकृतिक गैस का उपयोग

प्राकृतिक गैस के दो मूल उपयोग हैं-

1. **ईंधन:** प्राकृतिक गैस का उपयोग हीटिंग, खाना पकाने और बिजली उत्पादन के लिए ऊर्जा के स्रोत के रूप में किया जा रहा है। हम बिजली उत्पादन और कारखानों में सिरेमिक, कांच, सेनेटरी वेयर के साथ-साथ कोजेनरेशन सिस्टम में भी सीधे प्राकृतिक गैस का उपयोग ईंधन के रूप में कर सकते हैं। इसे कोजेनरेशन सिस्टम के लिए ईंधन के रूप में और सीएनजी (संपीड़ित प्राकृतिक गैस) से चालित वाहनों के लिए भी इस्तेमाल किया जा सकता है।
2. **फीडस्टॉक:** प्लास्टिक, यूरिया और अन्य व्यावसायिक रूप से महत्वपूर्ण कार्बनिक रसायनों के निर्माण में प्राकृतिक गैस का उपयोग रासायनिक फीडस्टॉक के रूप में किया जा सकता है।

गैस प्रसंस्करण के दौरान कई उत्पादों के लिए प्राकृतिक गैस के विभिन्न संघटकों निम्नानुसार निकाला जा सकता है:

**मीथेन (सी1)** मुख्य रूप से बिजली उत्पादन के लिए ईंधन के रूप में और उर्वरक संयंत्रों में यूरिया के उत्पादन के लिए फीडस्टॉक के रूप में उपयोग किया जाता है। यह विभिन्न उद्योगों में ऊष्मा का स्रोत भी है। यदि गैस को उच्च दबाव वाले सिलेंडर में संपीड़ित किया जाता है, तो प्राप्त उत्पाद को संपीड़ित प्राकृतिक गैस या सीएनजी कहा जाता है और कार/बसों/टेम्पो/वाणिज्यिक वाहनों के लिए पेट्रोल/डीजल के स्थान पर ईंधन के रूप में उपयोग किया जाता है। यदि घरों/वाणिज्यिक प्रतिष्ठानों में पाइप के माध्यम से गैस की आपूर्ति की जा रही है तो इसे पाइप प्राकृतिक गैस (पीएनजी) कहा जाता है और रसोई गैस सिलेंडर के स्थान पर इसका उपयोग खाना पकाने के ईंधन के रूप में किया जाता है।

**ईथेन (सी2)** अन्य सिंथेटिक उत्पादों के लिए प्लास्टिक छरों और फाइबर का उत्पादन करने के लिए पेट्रोकेमिकल उद्योगों में फीडस्टॉक के रूप में उपयोग किया जाता है।

प्रोपेन (सी3) और ब्यूटेन (सी4) पेट्रोकेमिकल उद्योगों में फीडस्टॉक के रूप में और खाना पकाने के ईंधन के रूप में उपयोग किया जा रहा है। एक सिलेंडर में भण्डारित प्रोपेन और ब्यूटेन के विभिन्न अनुपातों में संपीड़ित मिश्रण को तरलीकृत पेट्रोलियम गैस (एलपीजी) कहा जाता है। चूंकि प्राकृतिक गैस में प्रोपेन और ब्यूटेन के अलावा भारी संघटकों (पेंटेन, हेक्सेन, हेप्टेन आदि) का भी थोड़ा प्रतिशत होता है, जब भी प्राकृतिक गैस को एलपीजी (मुख्य रूप से प्रोपेन और ब्यूटेन का मिश्रण) के निष्कर्षण के लिए ठंडा किया जाता है, तो ये भारी संघटक भी प्राप्त होते हैं। प्रोपेन और ब्यूटेन के साथ तरलीकृत एलपीजी को आसवन द्वारा इस कुल तरल से अलग किया जाता है और शेष तरल प्राकृतिक गैसोलीन तरल (एनजीएल) को कहा जाता है। इसके बाद इस एनजीएल को पेंटेन, नेफ्था और विशेष क्रथनांक विलायक के निर्माण के लिए आगे प्रसंस्कृत किया जाता है।

### प्राकृतिक गैस के पर्यावरणीय लाभ

प्राकृतिक गैस लागत प्रभावी और पर्यावरण हितैषी ऊर्जा स्रोत होने के कारण 21वीं सदी का ईंधन बनने के लिए उपयुक्त है। प्राकृतिक गैस जिसे आमतौर पर "द ग्रीन फ्यूएल" के रूप में जाना जाता है, अपने रासायनिक गुणों के कारण सबसे स्वच्छ और कुशल हाइड्रोकार्बन है। प्राकृतिक गैस की सरल रासायनिक संरचना एक कार्बन परमाणु और चार हाइड्रोजन परमाणुओं (सीएच4) का एक अणु है। जब मीथेन को पूरी तरह से जलाया जाता है, दहन के प्रमुख उत्पाद कार्बन डाइऑक्साइड और जल वाष्प होते हैं। कम अशुद्धियों, कम जटिल रासायनिक संरचना और इसके दहन के कारण आमतौर पर कम प्रदूषण के कारण प्राकृतिक गैस अन्य ईंधनों की तुलना अधिक लाभदायक है। अधिकांश अनुप्रयोगों में प्राकृतिक गैस का उपयोग तेल या कोयले की तुलना में सीओ<sub>2</sub> एसओएक्स, एनओएक्स जैसे प्रदूषणकारी पदार्थों का कम उत्सर्जन करता है। जब जलाया जाता है, तो प्राकृतिक गैस कोयले से 50% और तेल से 20-30% कम सीओ<sub>2</sub> छोड़ती है। जब बिजली उत्पादन में प्राकृतिक गैस का उपयोग किया जाता है, तो अन्य ईंधन की तुलना में सल्फर डाइऑक्साइड (एसओ<sub>2</sub>), नाइट्रोजन ऑक्साइड (एनओएक्स), पारा (एचजी) और पार्टिकुलेट्स का नगण्य उत्सर्जन होता है। ईआईए द्वारा

संकलित आंकड़े अन्य जीवाश्म ईंधन की तुलना में प्राकृतिक गैस द्वारा प्रदूषक उत्सर्जन के न्यूनतम स्तर को दर्शाते हैं।

विभिन्न ईंधनों के लिए प्रति मिलियन ब्रिटिश थर्मल यूनिट (Btu) ऊर्जा उत्सर्जित विभिन्न प्रदूषकों के पाउंड:

ईंधन	प्रति एमएमबीटीयू उत्सर्जित सीओ <sub>2</sub> के पाउंड
कोयला (एन्थ्रेससाइट)	228.6
कोयला (बिटुमिनस)	205.7
कोयला (लिग्नाइट)	215.4
कोयला (सबबिटुमिनस)	214.3
डीजल ईंधन और हीटिंग तेल	161.3
गैसोलीन (इथेनॉल के बिना)	157.2
प्रोपेन	139.0
प्राकृतिक गैस	117.0

पाउंड प्रति मिलियन बीटीयू ऊर्जा इनपुट के संबंध में उत्सर्जन			
प्रदूषक	प्राकृतिक गैस	तेल	कोयला
नाइट्रोजन ऑक्साइड	0.092	0.448	0.457
सल्फर डाइऑक्साइड	0.001	1	3
विविक्त	0.007	0.084	3

## ख. प्राकृतिक गैस एवं एलपीजी ट्रांसमिशन

गेल के पास सम्पूर्ण भारत में 14,900 किलोमीटर से अधिक प्राकृतिक गैस पाइपलाइन है, जो वर्तमान में भारत में कुल प्राकृतिक गैस ट्रांसमिशन का लगभग 67% कार्य कर रही है। गेल 2038 किलोमीटर लंबे नेटवर्क तथा 3.83 एमएमटीपीए तक एलपीजी के परिवहन की क्षमता के साथ 2 एलपीजी पाइपलाइन ट्रांसमिशन सिस्टम भी संचालित करता है।

### गेल की प्रचालित प्राकृतिक गैस पाइपलाइन

#### आम वाहक एवं समर्पित

क्र.सं.	नेटवर्क/क्षेत्र#	लंबाई (किमी)*
1	अगरतला नेटवर्क	65
2	कावेरी बेसिन	272
3	छायंसा-झज्जर-हिसार पाइपलाइन नेटवर्क (सीजेपीएल)	375
4	दाभोल-बेंगलुरु पाइपलाइन नेटवर्क (डीबीपीएल)	1148
5	दादरी-बवाना-नंगल पाइपलाइन नेटवर्क	909
6	दाहेज-उरण-दाभोल पाइपलाइन नेटवर्क	944
7	गुजरात क्षेत्रीय पाइपलाइन नेटवर्क	615
8	एकीकृत एचबीजे	6726
9	जगदीशपुर-हल्दिया-बोकारो-धामरा (जेएचबीडीपीएल)	1980

10	केजी बेसिन पाइपलाइन नेटवर्क	879
11	कोच्चि-कुट्टनाड-बेंगलुरु-मंगलुरु पाइपलाइन नेटवर्क (केकेबीएमपीएल)	642
12	मुंबई क्षेत्रीय पाइपलाइन नेटवर्क	125
13	डेडिकेटेड नेटवर्क	225
	कुल लंबाई	14905

#31मार्च, 2023 को पीएनजीआरबी\* के अनुसार

### ग. पेट्रोकेमिकल एवं तरल हाइड्रोकार्बन

देश में गेल के पांच स्थानों पर गैस प्रसंस्करण संयंत्र हैं, जिनकी संयुक्त उत्पादन क्षमता 1.4 मिलियन मीट्रिक टन एलपीजी तथा अन्य तरल हाइड्रोकार्बन यानी प्रोपेन, पेंटेन और नेफ्था है।

### घ. प्रमुख संयंत्र

गेल के प्रमुख संयंत्र निम्नलिखित स्थान पर हैं

- पेट्रोकेमिकल कॉम्प्लेक्स, पाता  
पोस्ट – पाता – 206241, जिला औरैया (उ.प्र.)
- एलपीजी रिकवरी प्लांट, विजयपुर  
गेल कॉम्प्लेक्स, विजयपुर - 473112, जिला- गुना (म.प्र.)
- एलपीजी रिकवरी प्लांट, वाघोडिया  
जीआईडीसी इंडस्ट्रियल एस्टेट  
वाघोडिया – 391760, जिला वडोदरा (गुजरात)

गेल (इंडिया) लिमिटेड - नागरिक चार्टर

- एलपीजी रिकवरी प्रोजेक्ट, गांधार  
ग्राम रोजान्तांकरिया, तालुका -अमोद  
जिला- भरुच - 392140, (गुजरात)
- एलपीजी रिकवरी प्लांट, उसर  
पोस्ट – मलियन - 402203  
तालुका- अलीबाग, जिला- रायगढ (महाराष्ट्र)

## सुरक्षा

पाइपलाइनों के माध्यम से गैस के ट्रांसमिशन तथा वितरण हेतु गेल द्वारा अंतर्राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप सुरक्षा उपायों को अपनाया गया है। चौबीसों घंटे हर खंड पर परीक्षण एवं निगरानी सुनिश्चित करने के लिए प्रणालियां अपनाई जा रही हैं। ऑनलाइन निगरानी के लिए पर्यवेक्षी नियंत्रण तथा डाटा अधिग्रहण (एससीएडीए) एवं क्षरण को रोकने के लिए इम्प्रेस्ड करंट कैथोडिक प्रोटेक्शन (आईसीसीपी) जैसी आधुनिक अंतरराष्ट्रीय सुरक्षा प्रणालियों को पाइपलाइन प्रणाली में शामिल किया जा रहा है।

### एकीकृत सुरक्षा कमान एवं नियंत्रण केंद्र:

घनी आबादी वाले एनसीआर तथा अन्य उत्तर भारतीय राज्यों में जीएएस/एलपीजी पाइपलाइनों की सुरक्षा एवं संरक्षा बढ़ाने के लिए, इंफोहब, नोएडा में एक एकीकृत सुरक्षा कमान एवं नियंत्रण केंद्र स्थापित किया गया है। उत्तरी क्षेत्र में प्रचालित 2000 किलोमीटर गैस तथा एलपीजी पाइपलाइन के साथ पाइपलाइन आरओयू निगरानी, पाइपलाइन सुविधाओं के लाइव सीसीटीवी फुटेज, महत्वपूर्ण पाइपलाइन रखरखाव गतिविधियों आदि जैसे कार्यों की चौबीसों घंटे निगरानी की जा रही है। कम से कम संभव समय में किसी भी आपात स्थिति का जवाब देने के लिए रणनीतिक स्थानों पर चौबीसों घंटे त्वरित प्रतिक्रिया दल (क्यूआरटी) तैनात किए गए हैं।

### पाइपलाइन अतिक्रमण जांच प्रणाली (पीआईडीएस):

पाइपलाइनों की वास्तविक समय निगरानी सुनिश्चित करने के लिए गेल ने परीक्षण के आधार पर पियाला से लोनी 72 किलोमीटर खंड तथा विशाखापत्तनम से सिकंदराबाद एलपीजी पाइपलाइन नेटवर्क के साथ लगभग 175 किलोमीटर पर पाइपलाइन अतिक्रमण जांच प्रणाली (पीआईडीएस) स्थापित की है। डिटेक्शन सिस्टम पाइपलाइन के साथ ऑप्टिकल फाइबर केबल (ओएफसी) का उपयोग करते हुए वितरित इकोइस्टिक सेन्सिंग टेक्नोलोजी पर काम करता है। हैंड टूल्स का उपयोग करके मैनुअल उत्खनन, मशीन उत्खनन, वाहन आवागमन, कृषि गतिविधियों, वाल्व प्रचालन का पता लगाने, फाइबर ब्रेक, स्क्रैपर पिग स्थान आदि जैसी

विभिन्न घटनाओं की स्वचालित रूप से पहचान की जाती है और ऑपरेटर एचएमआई ग्राफिक्स स्क्रीन के अनुसार अलार्म उत्पन्न होता है।

### **गेल सहयोगी**

गेल अपने पाइपलाइनों के आसपास के क्षेत्र में रहने वाले ग्रामीणों को शामिल करने के लिए 'गेल सहयोगी योजना' नाम की एक योजना शुरू की है। वे उत्खनन, अतिक्रमण, वाशआउट, एक्सपोजर, ड्रिलिंग, बोरिंग, लीकेज (यदि कोई हो), या आसपास की पाइपलाइन आरओयू में निर्माण और किसी भी चोरी के प्रयास आदि जैसी अवांछित गतिविधियों की रिपोर्ट पास स्थित गेल के मेंटेनेंस बेस या टोल फ्री नंबर पर करेंगे। गेल के साथ सहयोग के दौरान सहयोगियों को उचित प्रोत्साहन/इनाम मिलेगा। वर्तमान में यह योजना पायलट आधार पर गेल के चार स्थानों पर लागू की जा रही है तथा परिणाम के आधार पर इसे अन्य स्थानों पर भी लागू किया जाएगा।

### **सुरक्षा निष्पादन**

गेल के सुरक्षा निष्पादन को "एचएसई स्कोर" के माध्यम से मापा जाता है जिसका मूल्यांकन महत्वपूर्ण एचएसई प्रबंधन प्रणाली तत्वों के आधार पर किया जाता है। गेल ने 90% के लक्ष्य के मुकाबले 2016-17 में 92.94% का एचएसई स्कोर हासिल किया है।

अधिक जानकारी के लिए कृपया मुख्य महाप्रबंधक (एचएसई), गेल जुबली टॉवर, बी-35-36, ब्लॉक बी, सेक्टर 1, नोएडा, उत्तर प्रदेश 110096, फोन - 0120-2446400 पर संपर्क करें।



## गेल सेवाओं में सुधार हेतु शिकायतों से निपटने का तंत्र

गेल कॉरपोरेट गवर्नेंस एवं नैतिकता के उच्चतम मूल्यों को बनाए रखते हुए पारदर्शी तरीके से अपने हितधारकों को उनकी संतुष्टि के लिए सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। गेल की एक ऑनलाइन शिकायत प्रणाली है जिसे 360° मूल्यांकन के एक भाग के रूप में प्रस्तुत किया गया है। गेल ने एक 'निगमित नागरिक' के रूप में व्यक्तियों के साथ-साथ इकाइयों, प्रभागों तथा गेल के विभागों के उत्कृष्ट निष्पादन को सुनिश्चित करने के लिए अपनाया है।

### ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) प्रणाली

गेल में एक ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) प्रणाली शुरू की गई है जहां प्राकृतिक गैस, पेट्रोकेमिकल, तरल हाइड्रोकार्बन, गैस व्यापार तथा ट्रांसमिशन व्यवसाय क्षेत्र के मौजूदा ग्राहक उत्पाद की गुणवत्ता, तकनीकी एवं वाणिज्यिक प्रकृति से संबंधित अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। सीआरएम एक ऑनलाइन इंटरनेट ग्राहक स्वयं सेवा पोर्टल प्रदान करता है जहां सेवा अनुरोध/शिकायत/इंडेंट को गेल के वेबपेज के माध्यम से 24 x 7 ऑनलाइन दर्ज किया जा सकता है। यह ग्राहकों को ई-बिक्री के माध्यम से इंडेंट देने और ई-सेवाओं के माध्यम से सेवा अनुरोध करने की सुविधा भी देता है। सभी ग्राहकों को सीआरएम एक्सेस करने के लिए इंटरनेट आईडी और पासवर्ड दिया गया है।

भ्रष्टाचार, जालसाजी, धोखाधड़ी, गबन, पक्षपात, जानबूझकर की गई लापरवाही, निर्णय लेने में लापरवाही, व्यवस्थाओं और प्रक्रियाओं का घोर उल्लंघन, अनियमितताओं और प्रत्यायोजित शक्तियों के प्रयोग जैसी सतर्कता संबंधी शिकायतों के लिए ऑनलाइन शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।

गेल में इंटीग्रिटी पैकट के कार्यान्वयन के लिए मैसर्स ट्रांसपेरेंसी इंटरनेशनल इंडिया के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए जिससे प्रापण प्रक्रियाओं में पारदर्शिता आई। स्वतंत्र बाहरी मॉनिटर नियुक्त किए गए हैं, जो गेल में भ्रष्टाचार, रिश्वतखोरी या किसी भी

अनैतिक व्यवहार को रोकने के लिए इंटीग्रिटी पैकट प्रोग्राम के कार्यान्वयन की निगरानी के लिए जिम्मेदार हैं।

गेल गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली के कार्यान्वयन के माध्यम से ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ाने और व्यावसायिक प्रक्रियाओं को मानकीकृत करने के लिए प्रतिबद्ध है। ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण के माध्यम से ग्राहकों की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए गेल के पास ऑनलाइन एसएपी आधारित प्रणाली है। हमने वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान 92.10% का ग्राहक संतुष्टि स्तर हासिल किया।

### ऑनलाइन ग्राहक सुझाव प्रणाली

वृद्धि एवं विकास के रास्ते पर ग्राहकों को और अधिक शामिल करने के लिए गेल के पास ग्राहकों से सक्रिय रूप से सुझाव और विचार मांगने के लिए एक ऑनलाइन ग्राहक सुझाव प्रणाली है ताकि गेल के मौजूदा उत्पादों और सेवाओं में सुधार किया जा सके या नए उत्पादों और सेवाओं को लाया जा सके। गेल का कोई भी ग्राहक जो पेट्रोकेमिकल्स, गैस या खुदरा व्यापार से संबंधित उत्पाद खरीदता है तथा कंपनी द्वारा प्रदान किया गया वैध एसएपी ग्राहक कोड और पासवर्ड ऑनलाइन प्रणाली के माध्यम से अपने सुझाव प्रस्तुत कर सकता है। ऑनलाइन ग्राहक सुझाव प्रणाली हेतु <https://gailebank.gail.co.in/csb/home.asp> के माध्यम से पहुँचा जा सकता है

### हितधारकों की शिकायत निवारण समिति

गेल के पास सभी हितधारकों की शिकायतों का निवारण करने के लिए एक स्वतंत्र निदेशक की अध्यक्षता में एक बोर्ड स्तरीय हितधारक शिकायत निवारण समिति भी है। समिति को निपटारे के लिए संदर्भित विवादों पर सौहार्दपूर्ण ढंग से निर्णय लेने का अधिकार है।

**सतर्कता शिकायत दर्ज करने के लिए कदम:**

1. गेल वेबसाइट में एक्सेस कोड प्राप्त करने के लिए पंजीकरण करें

[https://gailebank.gail.co.in/extapps/vigilance/new\\_user.asp](https://gailebank.gail.co.in/extapps/vigilance/new_user.asp)

2. एक्सेस कोड खोलने के लिए कृपया एक वैध ई-मेल आईडी दर्ज करें।
3. एक्सेस कोड दर्ज की गई ईमेल आईडी पर भेजा जाएगा और यह पंजीकरण के समय से 24 घंटे के लिए वैध होगा।
4. शिकायत दर्ज करने के लिए स्क्रीन प्राप्त करने के लिए "एक्सेस कोड" दर्ज करें।
5. शिकायत दर्ज करने के बाद ट्रैकिंग और भविष्य के संदर्भ के लिए एक शिकायत संख्या उत्पन्न होगी
6. यदि शिकायत दर्ज करने से पहले एक्सेस कोड समाप्त हो गया है, तो व्यक्ति को फिर से नया एक्सेस कोड प्राप्त करना होगा

## सूचना प्राप्त करने हेतु नागरिकों को उपलब्ध सुविधाओं का विवरण

गेल [www.gailonline.com](http://www.gailonline.com) के नाम से एक वेबसाइट का रखरखाव कर रहा है। कोई भी नागरिक वांछित जानकारी के लिए इस वेबसाइट पर जा सकता है। यदि आवश्यक जानकारी वेबसाइट में उपलब्ध नहीं है तो वे संबंधित सीपीआईओ/सीएपीआईओ को लिख कर आवश्यक जानकारी मांग सकते हैं और अपना पता और ई-मेल आईडी भी बता सकते हैं। यदि आवश्यक जानकारी उपलब्ध है और प्रदान की जा सकती है, तो उसे उचित समय के भीतर प्रदान किया जाएगा।

कोई भी नागरिक वांछित जानकारी के लिए गेल के कार्यालयों में जा सकता है। वे कंपनी के विभिन्न कार्यालयों में सहायक केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी से मिल सकते हैं। वे सूचना के अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत कंपनी द्वारा अधिसूचित केंद्रीय लोक सूचना अधिकारियों से भी मिल सकते हैं।

इच्छुक लोग वांछित (उपलब्ध) जानकारी प्राप्त करने के लिए कंपनी को पत्र या ईमेल भी भेज सकते हैं। वर्तमान में गेल में सामान्य जनता के लिए पुस्तकालय की कोई सुविधा नहीं है।

**पत्राचार के लिए पता:**

***निवेशक संबंध कार्यालय:***

***पंजीकृत एवं निगमित कार्यालय:***

गेल (इंडिया) लिमिटेड  
16, भीकाजी कामा प्लेस,  
आर.के. पुरम,  
नई दिल्ली - 110066

फोन: 011-26172580, 26182955

फैक्स: 011-26185941

ईमेल आईडी: शेयरधारकों@gail.co.in

**रजिस्ट्रार एवं शेयर ट्रांसफर एजेंट:**

एमसीएस शेयर ट्रांसफर एजेंट लिमिटेड

यूनिट: गेल (इंडिया) लिमिटेड

एफ-65, ओखला औद्योगिक क्षेत्र

चरण 1

नई दिल्ली - 110020

फोन: 011-41406149/50/51/52

फैक्स: 011-41709881

वेबसाइट: www.mcsregistrars.com

ईमेल आईडी: admin@mcsregistrars.com

**संस्थागत निवेशकों एवं विश्लेषकों हेतु**

श्री शशि मेनन (कार्यकारी निदेशक - एफ एंड ए)

ईमेल आईडी: sashimenon@gail.co.in

**खुदरा निवेशकों हेतु**

श्री महेश कुमार अग्रवाल (कंपनी सचिव)

ईमेल आईडी: शेयरधारकों@gail.co.in

## गेल में सूचना का अधिकार

नागरिकों को सशक्त बनाने, कार्य में पारदर्शिता एवं उत्तरदायित्व को बढ़ावा देने, भ्रष्टाचार को रोकने, तथा हमें वास्तविक अर्थों में हितधारकों के लिए कार्य करने हेतु गेल में सूचना का अधिकार लागू किया गया है। यह जवाबदेह तथा जिम्मेदार नियंत्रण स्थापित करना चाहता है, एवं यह उन लोगों के बीच शक्ति के समीकरण में बेहतर संतुलन बनाने के लिए एक तंत्र भी है जो सूचना को धारण तथा नियंत्रित करते हैं और नागरिक जो लोकतंत्र के निर्माता और लाभार्थी दोनों हैं।

## केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी (सीपीआईओ) का विवरण

केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारी

गेल इंडिया लिमिटेड

16, भीकाजी कामा प्लेस,

नई दिल्ली - 110066

गेल के पास विभिन्न स्थानों पर सहायक केंद्रीय जन सूचना अधिकारी (एसीपीआईओ) हैं तथा एसीपीआईओ की सूची आरटीआई टैब के तहत गेल वेबसाइट में प्रदर्शित की गई है।

यदि आरटीआई आवेदक अधिनियम के तहत अपील करना चाहता है, उत्तर प्राप्त न होने या सीपीआईओ द्वारा प्रदान किए गए उत्तर/सूचना से असंतुष्ट होने की स्थिति में, निर्धारित समय के भीतर वह संबंधित "अपीलीय प्राधिकारी" के समक्ष अपील कर सकता है तथा अपीलीय प्राधिकारियों की सूची गेल की वेबसाइट पर आरटीआई टैब के अंतर्गत प्रदर्शित की गई है।