

# नागरिक चार्टर



गैल (इंडिया) लिमिटेड  
16 भीकाएजी कामा प्लेस, नई दिल्ली

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

नागरिकों को निगम के अधिदेश के संबंध में अवगत करवा कर सार्वजनिक सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार किया जाता है कि किस प्रकार वे इसके अधिकारियों से संपर्क कर सकते हैं, सेवाओं के माध्यम से क्या अपेक्षा कर सकते हैं तथा यदि कुछ गलत हो जाए तो उसका समाधान कैसे किया जा सकता है ।

नागरिक चार्टर स्वयं नये कानूनी अधिकार तो नहीं बनाता, लेकिन यह निश्चित रूप से मौजूदा अधिकारों को लागू करने में सहायता करता है ।

## गेल (इंडिया) लिमिटेड – नागरिक चार्टर

### मिशन

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

### विजन

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

## गेल विजन के प्रमुख तत्व

### जीवन की गुणवत्ता

हम लोगों को बेहतर और पर्यावरण अनुकूल उत्पाद एवं सेवाएं स्थायी तरीके से प्रदान कर उन्हें स्पर्श करते हैं और उनके जीवन को बदलने का प्रयास करते हैं।

### स्वच्छ ऊर्जा एवं इतर

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

### हितधारक

हम अपने विशालतर हितधारक समुदाय जो हमारे कर्मचारियों से लेकर ग्राहकों, भागीदारों और समाज तक फैला है, के लिए स्थायी मूल्य सृजन की आकांक्षा को पूरा करने की इच्छा रखते हैं। हम बेहतर परिणाम देने, मूल्य सृजन और वंचित वर्ग के लिए आर्थिक लाभ के अवसर पैदा करने के लिए जवाबदेह हैं।

### पर्यावरणीय उत्तरदायित्व

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

## गेल की कहानी

गेल (इंडिया) लिमिटेड का निगमन अगस्त, 1984 में पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय (एम ओ पी एंड एन जी) के अंतर्गत एक केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम (पी एस यू) के रूप में किया गया था, जिसका मिशन "राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था के लाभ के लिए प्राकृतिक गैस और उसके अंशों के प्रभावी एवं आर्थिक उपयोग में तेजी लाना और अनुकूलन करना" था ।

गेल (इंडिया) लिमिटेड पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय के अंतर्गत एक महारत्न सीपीएसई है । गेल के पास ~ 16280 किलोमीटर की प्राकृतिक गैस पाइपलाइनों का एक बड़ा नेटवर्क है; ~ 2040 किलोमीटर की एलपीजी पाइपलाइन; एलपीजी और अन्य तरल हाइड्रोकार्बन के उत्पादन के लिए पाँच गैस प्रसंस्करण संयंत्र जिनकी संयुक्त उत्पादन क्षमता लगभग 1.4 एमएमटीपीए है और 810 केटीपीए पॉलिमर की क्षमता वाला एक गैस आधारित एकीकृत पेट्रोकेमिकल संयंत्र है । गेल असम में 280 केटीपीए ब्रह्मपुत्र क्रैकर एंड पॉलिमर लिमिटेड (बीसीपीएल) कॉम्प्लेक्स और गुजरात में 1.4 एमएमटीपीए ओएनजीसी पेट्रो-एडीशन लिमिटेड (ओपीएएल) परियोजना सहित दो अन्य पेट्रोकेमिकल परियोजनाओं का सह-प्रवर्तक है । गेल का एक संयुक्त उद्यम पेट्रोनेट एलएनजी दहेज और कोच्चि में दो एलएनजी रीगैसिफिकेशन टर्मिनल संचालित करता है । गेल कोंकण एलएनजी प्राइवेट लिमिटेड का प्रमोटर भी है जो दाभोल में 5 एमएमटीपीए की डिजाइन क्षमता के साथ एलएनजी रीगैसिफिकेशन टर्मिनल का प्रचालन करता है । इसके अलावा गेल की रामागुंडम फर्टिलाइजर एंड केमिकल्स लिमिटेड (आरएफसीएल) में 14.72% इक्विटी हिस्सेदारी है, जिसे एनएफएल, ईआईएल और एफसीआईएल ने मिलकर 2200 एमटीपीडी अमोनिया और 3850 एमटीपीडी यूरिया का उत्पादन करने के लिए निगमित किया है । गेल एक संयुक्त उद्यम - तलचर फर्टिलाइजर लिमिटेड (टीएफएल) के माध्यम से कोयला गैसीकरण आधारित उर्वरक संयंत्र की स्थापना की प्रक्रिया में भी है, जिसका गठन कोल इंडिया लिमिटेड (सीआईएल), राष्ट्रीय केमिकल्स एंड फर्टिलाइजर्स लिमिटेड (आरसीएफ) के साथ किया गया है, जिनमें से प्रत्येक की 33.33% इक्विटी हिस्सेदारी है और फर्टिलाइजर कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (एफसीआई) की 0.01% इक्विटी है । गेल ने ओएनजीसी त्रिपुरा पावर कंपनी में 26% हिस्सेदारी और मैसर्स एलएनजी जैपोनिका शिपिंग कॉर्पोरेशन लिमिटेड में 26% इक्विटी हिस्सेदारी भी हासिल की है । इसके अलावा, गेल ने कॉरपोरेट दिवाला समाधान प्रक्रिया (सीआईआरपी) के माध्यम से जेबीएफ पेट्रोकेमिकल्स लिमिटेड (जेबीएफपीएल) के 1.25 एमएमटीपीए शुद्ध टेरैफ्थैलिक एसिड (पीटीए) का अधिग्रहण किया है । जेबीएफपीएल का नाम बदलकर गेल मैंगलोर पेट्रोकेमिकल्स लिमिटेड (जीएमपीएल) कर दिया गया है और अब यह गेल की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है ।

गेल भारत में शहरी गैस वितरण (सीजीडी) व्यवसाय में अग्रणी है । 12 सीजीडी बोली के पूरा होने के बाद भारत भर में 72 भौगोलिक क्षेत्रों में इसकी उपस्थिति है । गेल के पास अपने सीजीडी व्यवसाय के लिए भारत में 8 संयुक्त उद्यम और तीन सहायक कंपनियाँ हैं ।

इसके अलावा, गेल की रूस, अमेरिका, सिंगापुर, म्यांमार, चीन और मिस्र में विदेशी उपस्थिति है । इसने सिंगापुर, यांगून, ह्यूस्टन और मॉस्को (भारत ऊर्जा कार्यालय) में कार्यालय खोले हैं । इसकी यूएसए में एक पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी गेल ग्लोबल (यूएसए) इंक. (जीजीयूआई) है । जीजीयूआई ने सहायक कंपनी गेल ग्लोबल (यूएसए) एलएनजी एलएलसी (जीजीयूएलएल) बनाई है, जिसने कोव पॉइंट एलएनजी द्रवीकरण परियोजना में 2.3 एमएमटीपीए क्षमता बुक की है । गेल के पास एलएनजी में व्यापार करने और विदेशी निवेश करने के लिए एक और पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी गेल ग्लोबल (सिंगापुर) प्राइवेट लिमिटेड है । गेल का कुल एलएनजी सोर्सिंग पोर्टफोलियो लगभग 15.5 एमएमटीपीए है ।

गेल की 13 ब्लॉकों में भागीदारी है, जिनमें से 10 ब्लॉक भारत में, 2 म्यांमार में और ईगल फोर्ड बेसिन, टेक्सास, यूएसए में 1 शेल गैस जेवी है । इसके अलावा, गेल की साउथ ईस्ट एशिया गैस पाइपलाइन कंपनी

(एसईएजीपी) में 4.17% इक्विटी भागीदारी है, जो म्यांमार से चीन तक गैस का परिवहन कर रही है। गेल ने मिस्र और चीन में डाउनस्ट्रीम व्यवसाय में तीन कंपनियों में निवेश किया है।

गेल के पास ~135 मेगावाट का नवीकरणीय पोर्टफोलियो है, जिसमें ~118 मेगावाट पवन और ~17 मेगावाट सौर ऊर्जा शामिल है। इसके अलावा, गेल जैविक कचरे से संपीड़ित जैव गैस (सीबीजी) के उत्पादन और विपणन में विभिन्न व्यावसायिक अवसरों की खोज कर रहा है। नए व्यावसायिक अवसरों के लिए इथेनॉल, हाइड्रोजन, कोयला गैसीकरण, लघु पैमाने की एलएनजी इकाई, एलएनजी खुदरा वर्टिकल आदि सहित उभरते क्षेत्रों की भी खोज की जा रही है।

हाइड्रोजन मूल्य श्रृंखला के विकास के संबंध में की गई पहल के रूप में, गेल इंदौर में पायलट हाइड्रोजन मिश्रण परियोजना चला रहा है और उसने मध्य प्रदेश के विजयपुर में देश का पहला 10 मेगावाट ग्रीन हाइड्रोजन इलेक्ट्रोलाइजर चालू किया है, जिसमें नवीकरणीय ऊर्जा का उपयोग करके इलेक्ट्रोलिसिस के माध्यम से 4.3 टीपीडी हाइड्रोजन का उत्पादन करने की क्षमता है। गेल ने गेल, विजयपुर में भारत की पहली लघु पैमाने की एलएनजी (एसएसएलएनजी) स्किड को सफलतापूर्वक चालू किया, जो अलग-अलग स्रोतों और उपभोक्ताओं को प्राकृतिक गैस आपूर्ति श्रृंखला से जोड़ने में एसएसएलएनजी प्रौद्योगिकी की क्षमता को प्रदर्शित करता है। गेल ने 2035 तक स्कोप 1 और स्कोप 2 उत्सर्जन में 100% कमी और 2040 तक स्कोप-3 में 35% कमी हासिल करने के लिए नेट जीरो रणनीति और संगठन-व्यापी रोडमैप विकसित किया है।

### हितधारकों/ग्राहकों की सूची

क्रम संख्या	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	कर्मचारी
8	अंतर्राष्ट्रीय तेल कंपनियाँ/भारत के बाहर राष्ट्रीय तेल कंपनियाँ
9	विक्रेता/आपूर्तिकर्ता/ठेकेदार
10	मंत्रालय के अधीन वैधानिक और स्वायत्त संगठन
11	मीडिया और शिक्षाविद
12	एनजीओ
13	निवेशक



## 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 है, जो इसे जीवाश्म ईंधनों में सबसे स्वच्छ बनाता है। अन्य प्रकार के पेट्रोलियम से इसकी अलग विशेषताओं के कारण, प्राकृतिक गैस को आज और कल की दुनिया के लिए प्राथमिक ऊर्जा स्रोत के रूप में अच्छी तरह से स्वीकार किया गया है और यह पर्यावरण के लिए एक बेहतर विकल्प के रूप में उभरा है।

प्राकृतिक गैस मूल रूप से एक प्राकृतिक रूप से पाया जाने वाला हाइड्रोकार्बन गैस मिश्रण है, जिसमें मुख्य रूप से मीथेन होता है, लेकिन आम तौर पर इसमें इथेन, प्रोपेन और ब्यूटेन सहित अन्य उच्च एल्केन की अलग-अलग मात्राएँ शामिल होती हैं। हाइड्रोकार्बन के अलावा, अन्य घटक, उदाहरण के लिए कार्बन डाइऑक्साइड, हाइड्रोजन सल्फाइड, नाइट्रोजन और पानी भी पाए जा सकते हैं। गैस प्रसंस्करण इकाइयों में प्रसंस्करण के माध्यम से घटकों को गैस से अलग किया जा सकता है।

### प्राकृतिक गैस के भौतिक गुण

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

### प्राकृतिक गैस का उपयोग

प्राकृतिक गैस के दो बुनियादी 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 प्राकृतिक गैस का उपयोग सीधे बिजली उत्पादन और कारखानों में ईंधन के रूप में कर सकते हैं जैसे सिरैमिक, कांच, सेनेटरी वेयर और साथ ही सह-उत्पादन प्रणाली में। इसे सह-उत्पादन प्रणाली और वाहनों के लिए ईंधन के रूप में भी इस्तेमाल किया जा सकता है जिसे सीएनजी (संपीड़ित प्राकृतिक गैस) के रूप में जाना जाता है।

**2. फीडस्टॉक:** प्राकृतिक गैस का उपयोग प्लास्टिक, यूरिया और अन्य व्यावसायिक रूप से महत्वपूर्ण कार्बनिक रसायनों के निर्माण में रासायनिक फीडस्टॉक के रूप में किया जा सकता है।

गैस प्रसंस्करण के दौरान, प्राकृतिक गैस की विभिन्न संरचनाओं को कई उत्पादों के लिए निकाला जा सकता है, जो इस प्रकार हैं:

**मीथेन (C1)** का उपयोग मुख्य रूप से बिजली उत्पादन के लिए ईंधन के रूप में और उर्वरक संयंत्रों में यूरिया के उत्पादन के लिए फीडस्टॉक के रूप में किया जाता है। यह विभिन्न उद्योगों में ऊष्मा का स्रोत भी है। यदि उच्च दबाव वाले सिलेंडर में संपीड़ित किया जाता है, तो प्राप्त उत्पाद को संपीड़ित प्राकृतिक गैस या सीएनजी कहा जाता है और इसका उपयोग पेट्रोल/डीजल के स्थान पर कार/बस/टैम्पो/व्यावसायिक वाहनों के लिए ईंधन के रूप में किया जाता है। यदि गैस को घरों/व्यावसायिक प्रतिष्ठानों में पाइप के माध्यम से आपूर्ति की जा रही है, तो इसे पाइप नेचुरल गैस (पीएनजी) कहा जाता है और इसका उपयोग खाना पकाने के ईंधन के रूप में एलपीजी सिलेंडर के स्थान पर किया जाता है।

**ईथेन (C2)** का उपयोग पेट्रोकेमिकल उद्योगों में प्लास्टिक दानों और अन्य सिंथेटिक उत्पादों के लिए फाइबर के उत्पादन हेतु फीडस्टॉक के रूप में किया जाता है।

**प्रोपेन (C3) और ब्यूटेन (C4)** का उपयोग पेट्रोकेमिकल उद्योगों में फीडस्टॉक और खाना पकाने के ईंधन के रूप में किया जा रहा है। एक सिलेंडर में विभिन्न अनुपातों में संग्रहीत प्रोपेन और ब्यूटेन के संपीड़ित मिश्रण को तरलीकृत पेट्रोलियम गैस (एलपीजी) कहा जाता है।

चूंकि प्राकृतिक गैस में प्रोपेन और ब्यूटेन के अलावा भारी घटकों (पेंटेन, हेक्सेन, हेप्टेन आदि) का भी कुछ प्रतिशत होता है, जब भी एलपीजी (मुख्य रूप से प्रोपेन और ब्यूटेन का मिश्रण) के निष्कर्षण के लिए प्राकृतिक गैस को ठंडा किया जाता है, तो ये भारी घटक भी प्रोपेन और ब्यूटेन के साथ तरलीकृत हो जाते हैं। आसवन द्वारा इस कुल तरल से एलपीजी को अलग किया जाता है और शेष तरल को प्राकृतिक गैसोलीन तरल (एनजीएल) कहा जाता है। इसके बाद इस एनजीएल को पेंटेन, नेफ्था और विशेष कथनांक विलायक के निर्माण के लिए संसाधित किया जाता है।

### प्राकृतिक गैस के पर्यावरणीय लाभ

प्राकृतिक गैस किफ़ायती और पर्यावरण के लिए अनुकूल ऊर्जा स्रोत होने के कारण 21वीं सदी का ईंधन बनने के सर्वथा योग्य है। प्राकृतिक गैस जिसे आमतौर पर "ग्रीन फ्यूल" 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 (CH<sub>4</sub>) का एक अणु है। जब मीथेन को पूरी तरह से जलाया जाता है, तो दहन के मुख्य उत्पाद कार्बन डाइऑक्साइड और जल वाष्प होते हैं। प्राकृतिक गैस में अन्य ईंधनों की तुलना में कम अशुद्धियाँ, कम जटिल रासायनिक संरचना और इसके दहन से आम तौर पर कम प्रदूषण होता है। अधिकांश अनुप्रयोगों में, प्राकृतिक गैस का उपयोग करने से तेल या कोयले की तुलना में CO<sub>2</sub>, SO<sub>x</sub>, NO<sub>x</sub> जैसे प्रदूषणकारी पदार्थ कम बनते हैं। जलने पर, प्राकृतिक गैस कोयले की तुलना में 50% कम CO<sub>2</sub> और तेल की तुलना में 20-30% कम CO<sub>2</sub> छोड़ती है। बिजली उत्पादन में उपयोग किए जाने पर, प्राकृतिक गैस से अन्य ईंधनों की तुलना में सल्फर डाइऑक्साइड (SO<sub>2</sub>), नाइट्रोजन ऑक्साइड (NO<sub>x</sub>), पारा (Hg) और कणों का उत्सर्जन नगण्य होता है। ईआईए द्वारा संकलित डेटा अन्य जीवाश्म ईंधन की तुलना में प्राकृतिक गैस द्वारा प्रदूषक उत्सर्जन के निम्नतम स्तर को दर्शाता है।

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

ईंधन	प्रति एम एम बी टी यू उत्सर्जित CO <sub>2</sub> पाउंड
कोयला (एन्थ्रासाइट)	228.6
कोयला (बिटुमिनस)	205.7
कोयला (लिग्नाइट)	215.4
कोयला (सबबिटुमिनस)	214.3
डीजल ईंधन और हीटिंग ऑयल	161.3
गैसोलीन (इथेनॉल के बिना)	157.2
प्रोपेन	139.0
प्राकृतिक गैस	117.0

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

### ख. प्राकृतिक गैस और एलपीजी ट्रांसमिशन

गैल के पास भारत भर में 16,280 किलोमीटर से अधिक प्राकृतिक गैस पाइपलाइन है जो वर्तमान में भारत में कुल प्राकृतिक गैस ट्रांसमिशन का लगभग 65% संचालित करती है। गैल 2 एलपीजी पाइपलाइन सिस्टम भी संचालित करता है जिसकी नेटवर्क लंबाई 2040 किलोमीटर है और इसकी क्षमता 4.58 एमएमटीपीए एलपीजी परिवहन करने की है।

गैल की प्रचालित प्राकृतिक गैस पाइपलाइनें		
कॉमन कैरियर और डैडिकेटेड		
क्रम संख्या	नेटवर्क/ क्षेत्र#	लंबाई (किमी)*
1	अगरतला नेटवर्क	65
2	कावेरी बेसिन	242
3	छायंसा-झज्जर-हिसार पाइपलाइन नेटवर्क (सीजेपीएल)	440
4	दाभोल-बेंगलुरु पाइपलाइन नेटवर्क (डीबीपीएल)	1147
5	दादरी-बवाना-नांगल पाइपलाइन नेटवर्क	998
6	दहेज-उरण-दाभोल पाइपलाइन नेटवर्क	943
7	गुजरात क्षेत्रीय पाइपलाइन नेटवर्क	590
8	एकीकृत एचवीजे	6730
9	जगदीशपुर-हल्दिया-बोकारो-धामरा (जे एच बी डी पी एल)	3270
10	केजी बेसिन पाइपलाइन नेटवर्क	904
11	कोच्चि-कुट्टानाड-बेंगलुरु-मंगलुरु पाइपलाइन नेटवर्क (के के बी एम पी एल)	644
12	मुंबई क्षेत्रीय पाइपलाइन नेटवर्क	125
13	समर्पित नेटवर्क	226
14	टाई-इन कनेक्टिविटी	97
	कुल लंबाई	16,421

#पीएनजीआरबी के अनुसार

31 दिसंबर 2024 तक

### ख. पेट्रोकेमिकल और लिक्विड हाइड्रोकार्बन

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

### ग. प्रमुख संयंत्र स्थान

#### गैल के प्रमुख संयंत्र स्थान निम्नलिखित हैं

- पाता में पेट्रोकेमिकल कॉम्प्लेक्स  
पी.ओ. पाता - 206241, जिला औरैया (यूपी)

- एलपीजी रिकवरी प्लांट, विजयपुर  
गेल कॉम्प्लेक्स, विजयपुर - 473112, जिला गुना (एमपी)
- एलपीजी रिकवरी प्लांट, वाघोडिया  
जीआईडीसी औद्योगिक एस्टेट  
वाघोडिया - 391760, जिला बड़ौदा (गुजरात)
- एलपीजी रिकवरी प्रोजेक्ट, गांधार  
गांव रोजंतनकारिया ताल  
आमोद जिला. भरूच - 392140, (गुजरात)

## सुरक्षा

गेल द्वारा पाइपलाइनों के माध्यम से गैस के संचरण और वितरण के लिए राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप सुरक्षा उपाय अपनाए गए हैं। चौबीसों घंटे हर कदम पर जांच और निगरानी सुनिश्चित करने के लिए सिस्टम अपनाए जा रहे हैं। पाइपलाइन प्रणाली में आधुनिक अंतर्राष्ट्रीय सुरक्षा प्रणालियाँ शामिल की जा रही हैं, जैसे ऑनलाइन निगरानी के लिए सुपरवाइजरी कंट्रोल एंड डेटा एंकिजिशन (स्काडा) और जंग आदि को रोकने के लिए इम्प्रेस्ड करंट कैथोडिक प्रोटेक्शन (आईसीसीपी)।

## वास्तविक समय पाइपलाइन हाइड्रोलिक्स निगरानी और नियंत्रण

राष्ट्रीय गैस प्रबंधन केंद्र (एनजीएमसी), क्षेत्रीय गैस प्रबंधन केंद्र (आरजीएमसी) और साइट नियंत्रण कक्ष से पाइपलाइन हाइड्रोलिक्स की चौबीसों घंटे (24 x 7) निगरानी और नियंत्रण किया जा रहा है। क्षेत्रीय गैस प्रबंधन केंद्र (आरजीएमसी) / राष्ट्रीय गैस प्रबंधन केंद्र (एनजीएमसी) के माध्यम से पाइपलाइन के प्रभावित हिस्से को अलग करने के लिए रिमोट संचालित सेक्शनलाइजिंग वाल्व (एसवी) का प्रावधान किया गया है।

## एकीकृत सुरक्षा कमान और नियंत्रण केंद्र:

घनी आबादी वाले एनसीआर और अन्य उत्तर भारतीय राज्यों में एनजी गैस/एलपीजी पाइपलाइनों की सुरक्षा और संरक्षा बढ़ाने के लिए, पाइपलाइन नेटवर्क इम्प्रोव्ह, नोएडा में एक एकीकृत सुरक्षा कमान और नियंत्रण केंद्र स्थापित किया गया है। उत्तरी क्षेत्र में संचालित 2000 किलोमीटर गैस और 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। किसी भी आपात स्थिति का कम से कम समय में जवाब देने के लिए त्वरित प्रतिक्रिया दल (क्यूआरटी) चौबीसों घंटे रणनीतिक स्थानों पर तैनात रहते हैं।

## पाइपलाइन इंटूजन पहचान प्रणाली (पीआईडीएस):

पाइपलाइनों की वास्तविक समय निगरानी सुनिश्चित करने के लिए, गेल ने जोखिम और खतरे की धारणा के आधार पर पहचाने गए एनजी और एलपीजी पाइपलाइन खंडों में पियाला से लोनी, 72 किलोमीटर खंड और विज्जाग से सिकंदराबाद के साथ लगभग 175 किलोमीटर पर परीक्षण के आधार पर पाइपलाइन इंटूजन पहचान प्रणाली (पी आई डी एस) स्थापित की है। पहचान प्रणाली पाइपलाइन के साथ ऑप्टिकल फाइबर केबल (ओएफसी) का उपयोग करके वितरित ध्वनिक संवेदन प्रौद्योगिकी पर काम करती है। हाथ के औजारों का उपयोग करके मैनुअल खुदाई, मशीन से खुदाई, वाहन की आवाजाही, कृषि गतिविधियाँ, वाल्व संचालन का पता लगाना, फाइबर टूटना, स्कैपर पिग का स्थान आदि जैसी विभिन्न घटनाओं की स्वचालित रूप से पहचान की जाती है और ऑपरेटर की एचएमआई ग्राफिक्स स्क्रीन पर तदनुसार अलार्म उत्पन्न होता है।

## गेल सहयोगी

गेल ने गेल पाइपलाइनों के आस-पास के क्षेत्र में रहने वाले ग्रामीणों को शामिल करने के लिए 'गेल सहयोगी योजना' नाम से एक योजना शुरू की है। वे किसी भी अवांछित गतिविधि जैसे कि खुदाई, अतिक्रमण, वाशआउट, एक्सपोजर, ड्रिलिंग, बोरिंग, लीकेज (यदि कोई हो), पाइपलाइन आरओयू में या उसके आस-पास निर्माण और किसी भी चोरी के प्रयास आदि की सूचना गेल के नजदीकी रखरखाव केंद्र या टोल-फ्री नंबर पर देंगे। गेल के साथ जुड़ने के दौरान सहयोगियों को उचित प्रोत्साहन/पुरस्कार मिलेगा। वर्तमान में यह योजना पायलट आधार पर गेल के चार स्थानों पर लागू की जा रही है और परिणाम के आधार पर इसे अन्य स्थानों पर भी लागू किया जाएगा।

## सुरक्षा प्रदर्शन

गेल के सुरक्षा प्रदर्शन को "एचएसई स्कोर" के माध्यम से मापा जाता है जिसका मूल्यांकन एचएसई प्रबंधन प्रणाली के विभिन्न तत्वों के आधार पर किया जाता है। गेल ने 2023-24 में 93.5% के लक्ष्य के मुकाबले 95.75% का एचएसई स्कोर प्राप्त किया है।

अधिक जानकारी के लिए, कृपया मुख्य महाप्रबंधक (एचएसई), गेल जुबली टॉवर, बी-35 और 36, ब्लॉक बी, सेक्टर 1, नोएडा, उत्तर प्रदेश 201301, फोन: 0120-2448065 से संपर्क करें।

## सेवाओं में सुधार के लिए गेल का ग्राहक प्रतिक्रिया तंत्र

गेल निगमित प्रशासन और नैतिकता के उच्चतम मूल्यों को कायम रखते हुए पारदर्शी तरीके से अपने हितधारकों को संतुष्टिपरक सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

### ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण

सीएसआई सर्वेक्षण का उद्देश्य प्रति वर्ष एसएपी पोर्टल के माध्यम से गेल व्यवसाय के पेट्रोकेमिकल, प्राकृतिक गैस और तरल हाइड्रोकार्बन खंडों में ग्राहकों से प्रतिक्रिया एकत्र करना है।

सीएसआई (ग्राहक संतुष्टि सूचकांक) गेल ग्राहकों के लिए ऑनलाइन सर्वेक्षण है।

### सर्वेक्षण की कार्यप्रणाली

सीएसआई सर्वेक्षण ऑनलाइन एसएपी/वेब पोर्टल के माध्यम से किया जाता है। प्रत्येक व्यवसाय खंड (पेट्रोकेमिकल, प्राकृतिक गैस और तरल हाइड्रोकार्बन खंड) के लिए प्रश्नावली की समीक्षा की जाती है और पोर्टल में अपडेट किया जाता है।

पिछले 6 महीने की अवधि के दौरान लेनदेन के आधार पर चुने गए सक्रिय ग्राहकों के लिए एसएपी के माध्यम से प्रत्येक व्यवसाय खंड के लिए सर्वेक्षण शुरू किया जाता है।

ग्राहकों को फीडबैक जमा करने के लिए ईमेल के माध्यम से लिंक प्राप्त होता है। कई उत्पाद लेने वाले ग्राहक को प्रत्येक उत्पाद के लिए अलग-अलग लिंक प्राप्त होता है।

ग्राहक 1 से 5 के पैमाने पर प्रश्नावली का जवाब देता है, जहाँ 5 अत्यधिक संतुष्ट है। स्कोर के रूप में ग्राहक की प्रतिक्रिया को सीएसआई % में अनुवादित किया जाता है। ग्राहक संतुष्टि सूचकांक (सीएसआई) की गणना गुणवत्ता, उत्पाद वितरण, तकनीकी सहायता आदि जैसे मापदंडों पर ग्राहकों से प्राप्त प्रतिक्रिया के आधार पर औसत विधि पर की जाती है।

सीएसआई डाटा निम्नलिखित के लिए संकलित किया जाता है:

- व्यवसाय खंड के अनुसार समग्र सीएसआई
- सभी क्षेत्रीय कार्यालयों के लिए व्यवसाय खंडवार सीएसआई
- समग्र सीएसआई

सर्वेक्षण के दौरान प्राप्त ग्राहक टिप्पणियों को सुधार के लिए संबंधित विपणन विभाग को भेजा जाता है।

### हितधारकों की शिकायत निवारण समिति :

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

## सतर्कता शिकायत दर्ज करने के लिए चरण

1. गेल वेबसाइट [https://gailebank.gail.co.in/extapps/vigilance/new\\_user.asp](https://gailebank.gail.co.in/extapps/vigilance/new_user.asp) पर एक्सेस कोड प्राप्त करने के लिए पंजीकरण करें ।
2. एक्सेस कोड खोलने के लिए, कृपया एक वैध ई-मेल आई डी भरें ।
3. एक्सेस कोड प्रदान की गई ई मेल आई डी 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 तैयार की जाएगी ।
6. यदि शिकायत दर्ज करने से पहले एक्सेस कोड की अवधि समाप्त हो गई है, तो व्यक्ति को फिर से एक नया एक्सेस कोड प्राप्त करना होगा ।

## सूचना प्राप्त करने के लिए नागरिकों को उपलब्ध सुविधाओं का विवरण

गेल की [www.gailonline.com](http://www.gailonline.com) नाम से एक वेबसाइट है। कोई भी नागरिक वांछित जानकारी के लिए इस वेबसाइट पर जा सकता है। यदि वेबसाइट में आवश्यक जानकारी उपलब्ध नहीं है तो वे संबंधित सीपीआईओ / सीएपीआईओ को आवश्यक जानकारी मांगते हुए पत्र लिख 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 में प्रदान किया जाएगा।

कोई भी नागरिक वांछित जानकारी के लिए गेल 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 व्यक्ति वांछित (उपलब्ध) जानकारी प्राप्त करने के लिए कंपनी को पत्र या ईमेल भी भेज सकते हैं। वर्तमान में गेल के पास आम जनता के लिए कोई पुस्तकालय सुविधा नहीं है।

### पत्राचार के लिए पता:

#### निवेशक संबंध कार्यालय:

#### पंजीकृत और निगमित कार्यालय:

गेल (इंडिया) लिमिटेड

16, भीकाएजी कामा प्लेस,

आर.के. पुरम,

नई दिल्ली – 110066

फोन: 011-26172580, 26182955

फैक्स: 011-26185941

ई मेल आईडी: [shareholders@gail.co.in](mailto:shareholders@gail.co.in)

#### रजिस्ट्रार और शेयर ट्रांसफर एजेंट:

एमसीएस शेयर ट्रांसफर एजेंट लिमिटेड

इकाई: गेल (इंडिया) लिमिटेड

एफ-65, ओखला औद्योगिक क्षेत्र

चरण - I

नई दिल्ली – 110020

फोन: 011-41406149/50/51/52

फैक्स: 011-41709881

वेबसाइट: [www.mcsregistrars.com](http://www.mcsregistrars.com)

ईमेल आईडी: [admin@mcsregistrars.com](mailto:admin@mcsregistrars.com)

#### संस्थागत निवेशकों और विश्लेषकों के लिए

श्री शशि मेनन (कार्यकारी निदेशक-वि. एवं ले.)

ई मेल आईडी: [sashimenon@gail.co.in](mailto:sashimenon@gail.co.in)

#### खुदरा निवेशक के लिए

श्री महेश कुमार अग्रवाल (कंपनी सचिव)

ई मेल-आईडी: [shareholders@gail.co.in](mailto:shareholders@gail.co.in)

## गेल में सूचना का अधिकार

गेल में सूचना का अधिकार नागरिकों को सशक्त बनाने, कामकाज में पारदर्शिता और जवाबदेही को बढ़ावा देने, भ्रष्टाचार को रोकने और हमें वास्तविक अर्थों में हितधारकों हेतु प्रेरित होकर काम करने के लिए लागू किया गया है। यह जवाबदेह और जिम्मेदार शासन स्थापित करने का प्रयास करता है और यह उन लोगों के बीच शक्ति के समीकरण में बेहतर संतुलन बनाने का एक तंत्र भी है जो सूचना रखते हैं और उसे नियंत्रित करते हैं तथा नागरिक जो लोकतंत्र के लेखक एवं लाभार्थी दोनों हैं।

### केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी (सीपीआईओ) का विवरण

सीपीआईओ

गेल इंडिया लिमिटेड

16 भीकाएजी कामा प्लेस

नई दिल्ली – 110066

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

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

### लोक शिकायत निवारण :

गेल भारत सरकार के केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पोर्टल (<https://pgportal.gov.in>) के माध्यम से प्राप्त सभी लोक शिकायतों का समाधान करता है।