पावर फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड

(भारत सरकार का उपक्रम)
पंजीकृत कार्यालयः ऊर्जानिधि, 1 बाराखंबा लेन, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली-110001
दूरभाष नं. 23456000 (फैक्स नं. 23412545)
वेबसाइटः http://www.pfcindia.com, http://pfc.gov.in

नागरिक घोषणा-पत्र

1.0 कॉर्पोरेट मिशन

पीएफसी सर्वाधिक अधिमान्य वित्तीय संस्थान होगा और इसके लिए उनका साध्य हैः दक्ष एवं अंतरराष्ट्रीय रूप से एकीकृत स्रोतीकरण तथा सेवा प्रदान करने के साथ-साथ वहनीय और प्रतियोगी उत्पाद एवं सेवाएं प्रदान करना, भारतीय विद्युत क्षेत्र में होने वाले सुधारों में अपनी भागीदारी करना और अपने स्टेकधारकों का मान्य संवर्धन करना, भारत एवं विदेश में विद्युत एवं संबद्ध क्षेत्रों में कार्यक्षम निवेश को बढ़ावा देना ।

2.0 कॉर्पोरेट विजन

भारत और विदेश में विद्युत एवं उससे जुड़े इंफ्रास्ट्रक्चर क्षेत्रों की प्रत्येक आयामीय श्रृंखला में एक अग्रणी संस्थागत भागीदार बनना।

3.0 निगम द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं

- **वित्तीय सेवाएं**
  - सावधि ऋण – यह ताप और जल विद्युत उत्पादन परियोजनाओं, विद्युत परियोजनाओं के सर्वेक्षण और अन्वेषण, प्रणालीगत सुधार और सहित बिजली परियोजनाओं के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करता है । सावधि ऋणों की परिपक्वता और स्थगन मुख्य रूप से किसी संस्थान द्वारा अपनाई गई योजना के प्रकार पर निर्भर करता है । वित्तीय सहायता की मात्रा केन्द्र/राज्य क्षेत्र के निकायों की परियोजना लागत का क्रमशः 70 से 100 प्रतिशत और निजी क्षेत्र की कंपनियों के मामले में 20 से 50 प्रतिशत तक होती है।

  - पट्टा वित्त व्यवस्था (लीज़ फाइनेंसिंग) - बिजली उपक्रणों की पट्टा वित्त- व्यवस्था की योजनाओं के अंतर्गत बिजली परियोजनाओं और संबद्ध कार्यों के लिए अनिवार्य कोई उपकरण या मशीनरी को कवर किया जाता है । धन की मात्रा उपकरण की लागत का शत प्रतिशत तक होती है । पट्टे की अवधि 3 से 10 वर्ष तक हो सकती है

  - बिलों की प्रत्यक्ष डिस्काउंटिंग - सभी उपकरण विनिर्माताओं को ऋण (क्रेडिट) उपलब्ध कराया जाता है ताकि वे बिजली क्षेत्र के खरीदार को स्थगित भुगतान शर्तों पर अपने उपकरण बेच सकें । इस योजना के अंतर्गत विक्रेता द्वारा क्रेता को उपकरण अथवा मशीनरी की डिलीवरी ऐसे बिलों के प्रति की जाती है जो क्रेता के बैंकर द्वारा विवत रूप से स्वीकृत/गारंटीकृत होते हैं । विधिवत रूप से हस्ताक्षरित बिलों का भुगतान पीएफसी द्वारा बट्टे पर विक्रेता को किया जाता है ताकि विक्रेता को तत्काल भुगतान मिल सके जबकि क्रेता को स्थगित भुगतान शर्तों की सुविधा का लाभ प्राप्त हो सके । धन की मात्रा प्रस्तुत किए गए बिलों की राशि के शत-प्रतिशत तक होती है।

  - गारंटी सेवाएं – बिजली क्षेत्र के लिए धन की आवश्यकताएं चूंकि अपरिमित होती हैं और अनेक वित्तीय एजेंसियां किसी भारतीय वित्तीय संस्थान (वित्तीय संस्थान) से गारंटी मांगती हैं, इसलिए पीएफसी ने गारंटी सेवाएं प्रदान करना शुरू किया है । ये सेवाएं उधार लेने वाले विश्वसनीयता के प्रति पीएफसी की संतुष्टि के अधीन होती हैं। इस कार्यक्रम के अंतर्गत वित्तीय व्यवस्था की मात्रा मंजूर की गई सावधी ऋण की सीमा से 15 प्रतिशत से अधिक तक होती है।

  - ऋण समूहन - धन के कारगर प्रबंधन और मूल्याकंन के लिए, पीएफसी ने अन्य प्रमुख वित्तीय संस्थानों जैसे- मैसर्स आईएफसीआई, आईसीआईसीआई आदि के साथ ऋण समूहन पर विचार करना शुरू किया है । प्रदान किए जाने वाले धन की मात्रा सावधि ऋण के बराबर होती है।

  - अल्पावधि ऋण - पीएफसी ने परिष्कृत ग्राहक सेवाओं के लिए अपने ऋण पोर्टफोलियों को व्यापक आधार वाला बनाने के प्रयोजन से अल्पावधि ऋण की नई विंडों शुरू की है । इसका उद्देश्य सरकारी कंपनियों को सहायता पहुंचाना है, अन्यथा उन्हें ऊंची लागत पर वाणिज्यिक बैंकों से अल्पावधि ऋणों पर निर्भर रहना पड़ता है । वर्तमान में धन की मात्रा 300 करोड़ रूपए तक है और न्यूनतम अल्पावधि 30 दिन तथा अधिकतम अवधि 360 दिन होती है ।

  उपरोक्त सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रक्रिया - ऋण लेने वाले को पीएफसी द्वारा इस प्रयोजन के लिए निर्धारित प्रारूप में सेवाओं के लिए अनुरोध करना होगा। यह प्रारूप पीएफसी वेबसाइट: www.pfcindia.com पर उपलब्ध है । हालांकि परियोजनाओं के अलावा अन्य के लिए ऋण सुविधा प्राप्त करने के लिए आवेदन पत्र जैसे लघु ऋण, कॉर्पोरेट ऋण, आदि **स्ट्रक्चर्ड प्रोडक्ट ग्रुप** के साथ उपलब्ध हैं, जिनके पते को अनुलग्नक-क' पर इस चार्टर के साथ जुड़ी **सार्वजनिक इंटरफेस सूची** में वर्णित किया गया है।

- **संस्थागत विकास सेवाए :**

- सरकारी कंपनियों में तकनीकी और वित्तीय सेवाओं संबंधी सुधारों के माध्यम के रूप में काम करते हुए पीएफसी ने बिजली कंपनियों को तकनीकी वित्तीय और प्रबंधकीय कौशल में सुधार के लिए सहायता देना प्रारंभ किया है ताकि अर्थव्यवस्था के इस महत्वपूर्ण क्षेत्र को सक्षम, आत्मनिर्भर और तेजी से हो रहे परिवर्तनों के अनुकूल बनाया जा सके। इनके अंतर्गत सुधारों/कंपनियों के पुनर्गठन की प्रक्रिया में सहायता के लिए परामर्शदाता आदि नियुक्त करने महत्वपूर्ण मुद्दों के बारे में कार्यशालाओं का आयोजन करने,बिजली खरीद समझौतों, वितरण निजीकरण समझौतों आदि मॉडल दस्तावेज के जरिए भारत सरकार के निजी बिजली वकास प्रयासों को तेजी से लागू करने में हसायता करना शामिल है।

- कंपनी विकास योजनाएं - यह सुनिश्चित करने के लिए कि ऋण प्रचालन गतिविधियों के लाभ टिकाऊ रह सकें, पीएफसी राज्य बिजली कंपनियों के असंतोषजनक कार्य-निष्पादन की समस्याओं का समाधान करता है । इसके लिए पद्धति विषयक उपाय किए जाते हैं और प्रचालनगत एवं वित्तीय कार्ययोजना (ओएफएपी) का कार्यान्वयन किया जाता है। ओएफएपी दस्तावेज नैदानिक अध्ययन पर आधारित होता है जिसमें बिजली कंपनियों की कार्य-प्रणाली के विभिन्न क्षेत्रों को शामिल किया जाता है। ये दस्तावेज कंपनी और संबद्ध राज्य सरकार के साथ परामर्श और समझौते के अनुसार तैयार किए जाते हैं। ओएफएपी पर जोर देने और इसे पीएफसी की सहायता के साथ जोड़ने से कंपनियों के कार्य-निष्पादन में गुणात्मक और मात्रात्मक परिवर्तन आए हैं।

- विद्युत क्षेत्र के अध्ययन के लिए वित्तीय सहायता - विकासक की भूमिका के अनुरूप पावर फाइनेंस कॉर्पोरेशन (पीएफ़सी) कार्यनीतिक दृष्टि से महत्वपूण तकनीकी और वित्तीय सहायता प्रदान करता है। इसके अंतर्गत निम्नांकित अध्ययनों के अनुदान, ब्याज मुक्त और या रियायती ब्याज पर ऋण प्रदान किए जाते हैं :

  क) सुधार एवं पुनर्गठन संबंधी अध्ययन ।
  ख) परियोजना तैयार करने और निगरानी एवं कार्यान्वयन आदि के लिए निवेश पूर्व अध्ययन ।
  ग) लोड वृद्धि, मांग पैटर्न आदि की पहुंच संबंधी अध्ययन ।
  घ) पारेषण और वितरण तथा मांग संबंधी प्रबंधन में सार प्रणालियां ।
  ङ) बिजली संयंत्रों के पुनरूद्धार के लिए नवीकरण और आधुनिकीकरण/नवीकरण एवं उन्नयन/शेष जीवन मूल्याकंन संबंधी अध्ययन।
  च) संस्थागत विकास संबंधी अध्ययन ।

- राज्य विद्युत बोर्डों में सुधार और उनका पुनर्गठन- पीएफसी राज्य सरकारों को सक्रिय रूप से इस बात के लिए प्रेरित करता है कि वे अपने बिजली क्षेत्र को वाणिज्यिक दृष्टि से सक्षम बनाने के लिए उसमें सुधार और नवीकरण प्रयासों को अंजाम दें। इस तरह पीएफसी राज्यों को उनके बिजली क्षेत्र में सुधारों के लिए तकनीकी और वित्तीय सहायता प्रदान करता है। इसके अंतर्गत व्यापक वित्तीय पैकेज दिये जाते हैं । यदि राज्य पीएफसी की तकनीकी और वित्तीय सहायता के साथ सुधारों को लागू करते हैं तो यह पैकेज कुल निवेश जरूरतों का 80 प्रतिशत तक हो सकता है। ऐसे कार्यक्रम को सुधार प्रचालन एवं वित्तीय कार्ययोजना (ओएफएपी) और निवेश के साथ जोड़ा जाएगा।

  संस्थागत विकास से संबंधित उपर्युक्त सेवाओं का लाभ उठाने का तरीका - सेवाओं के लिए अनुरोध पावर फाइनेंस कॉर्पोरेशन द्वारा इसके लिए निर्धारित प्रारूप में अनुरोध भेजेंगे, अनुदार/आसान ऋण प्राप्त करने के अनुरोध करने वालों को अपने आवेदन में निम्नलिखित बातों का उल्लेख करना होगा :-

  - संदर्भ की शर्तें
  - अध्ययन का उद्देश्य
  - अध्ययन से प्राप्त होने वाले परिणाम
  - परामर्शदाताओं के चयन की प्रक्रिया
  - प्राप्त परिणामों के मुख्य बिन्दु और अनुसूची और परामर्शदाताओं को भुगतान
  - परामर्शदाताओं/आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान राशि जारी करने या राज्य बिजली बोर्डों को भुगतान करने की प्रस्तावित प्रक्रिया
  - अध्ययन के निष्कर्षों के उपयोग के लिए प्रस्तावित कार्य योजना

  ये फार्म पावर फाइनेंस कॉर्पोरेशन की संस्थागत जानकारी विकास यूनिट के पास उपलब्ध हैं और संबंधित अधिकारियों के पते इस घोषणा-पत्र के अनुलग्नक-क में सार्वजनिक सूचना के अंतर्गत वर्णित हैं।

- **अन्य सेवाएं**

- **परामर्शी सेवाएं –** परामर्शी सेवाओं का उदेश्य सौंपे गए कार्यों को समय पर और सफलतापूर्वक पूरा कर बिजली और वित्तीय क्षेत्रों के लिए उच्च गुणवत्ता से युक्त सलाहकार सेवा उपलब्ध कराना है। पीएफ़सी द्वारा बिजली और वित्तीय क्षेत्रां के लिए शुल्क आधारित परामर्श सेवाओं की शुरूआत का मुख्य उद्देश्य राज्यों के स्वामित्व वाली विद्युत कंपनियों, राज्य विद्युत विनियामक आयोगों, राज्य सरकारों, बिजली विभागों और निजी क्षेत्र के प्रतिभागियों के लिए कई तरह की सेवाएं उपलब्ध कराना था ।

पीएफसी द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली कई तरह की सेवाओं में पुनर्गठन और सुधार गतिविधियां, सुधारी गई संस्थाओं को चालू करना, वित्तीय संसाधनों का प्रबंधन , संसाधन जुटाना और लेखाकंन प्रणालियां, परियोजना संरचना/नियोजन/विकास/विशिष्ट अध्ययन, कार्यान्वयन , राज्य के स्वामित्व वाले और निजी संगठनों की निगरानी और दक्षता में सुधार की परियोजनाएं, टिकाऊ मानव संसाधन योजनाओं का विकास , संचार और सूचनाओं का प्रसार, सचूना प्रबंधन प्रणाली शामिल हैं ।

- **<u>अन्य गतिविधियां</u>**
  - घरेलू और अंतरराष्ट्रीय बाजार से संसाधन जुटाना ।
  - बॉण्ड धारकों को सेवाएं उपलब्ध कराना और न्यासी नियुक्त कर उनके हितों की रक्षा करना ।
  - भुगतान प्रक्रिया के अनुसार स्वीकृत होने के बाद सुयोग्य ऋण लेने वालों को ऋण राशि का भुगतान ।
  - बैंकों और वित्तीय संस्थाओं के साथ लेन-देन करना ।
  - तृतीय पक्ष/अन्य सेवा प्रदाताओं के निपटाना ।

4.0 <u>सूचनाओं तक पहुंच</u>

- निगम की गतिविधियों और उसके द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं के बारे में और जानकारी निगम द्वारा समय-समय पर प्रकाशित विभिन्न प्रकाशनों में उपलब्ध है । इन सार्वजनिक जानकारी के तहत अनुलग्नक 'क' में बताए गए अधिकारियों से प्राप्त किया जा सकता है।
- निगम की गतिविधियों, वित्तीय उपलब्धियों और अन्य महत्वपूर्ण कार्यों के बारे में जानकारियां पीएफसी के वेबसाइट **<u>http://www.pfcindia.com</u>** पर उपलब्ध हैं।
- कॉर्पोरेशन कंपनी कानून के प्रावधानों के अनुसार, अपने संचानात्मक परिणामों का त्रैमासिक/वार्षिक विवरण प्रमुख समाचार पत्रों में प्रकाशित करवाता है ।
- निगमित निष्पादन आदि का विवरण निगमित संचार और जन-संपर्क इकाई के पास भी उपलब्ध है

5.0 <u>शिकायत निवारण</u>

- नागरिकों/उपभोक्ताओं को किसी भी प्रकार की शिकायत होने पर अनुलग्नक 'क' में बताए गए निर्दिष्ट अधिकारियों से संपर्क करने काक पूरा अधिकार है ।
- एक वरिष्ट अधिकारी को निदेशक (जन-शिकायत) नामित किया गया है जो इस कार्य के लिए अनुलग्नक - 'ख' में दिए गए विवरण के अनुसार उपलब्ध रहता है । (विवरण स्वागत कार्यालय में उपलब्ध/ प्रदर्शित है)
- शिकायत को निपटाने की समय-सीमा अनुलग्नक-'ग' में दी गई है ।

6.0 <u>समय - सूची</u>

- अपनी गतिविधियों के संचालन के लिए पीएफसी संचालन नीति विवरण तैयार करता है, जिसमें कॉर्पोरेशन की संचालनात्मक नीति और वित्तीय सहायता के दिशा-निर्देशों शामिल रहते हैं । संचालन नीति विवरण की समय-समय पर समीक्षा की जाती है ताकि ऊर्जा क्षेत्र की बदलती आवश्यकताओं और उभरती जरूरतों को पूरा किया जा सके:-

  - पावर फाइनेंस कॉर्पोरेशन से वित्तीय सहायता लेते समय विद्युत कंपनियों के अपेक्षा की जाती है कि वे विभिन्न प्रकार के ऋणों के लिए मानक ऋण आवेदन प्रारूप को भरेंगी । (प्रारूप पीएफसी की वेबसाइट **<u>www.pfcindia.com</u>** पर उपलब्ध है) ऋण आवेदन में अन्य बातों के अलावा संक्षिप्त भूमिका और आवेदकों के लिए निर्देश भाग-1 भी दिए गए हैं ताकि पीएफसी ऋण आवेदनों को शीघ्रता से कार्रवाई कर सके । आवेदकों को चाहिए कि वे मानक ऋण आवेदन पत्र में वांछित सभी विवरण उपलब्ध कराएं । कोयले से संचालित पारंपरिक बिजलीघर के लिए आवेदन का एक नमूना संलग्न है ।
  - पीएफ़सी मानक आवेदन पत्र के प्रारूप में पूरी तरह भरे हुए प्रत्येक आवेदन के प्राप्त होने पर लिखित पावती जारी करेगा ।
  - पूरी तरह से भरे गए आवेदन पर एक युक्तिसंगत समय-सीमा के भीतर कार्रवाई की जाएगी ।

7.0 <u>ऋणकत्ताओं का दायित्व</u>

- ऋण लेने वालों का यह दायित्व है कि वे पूरी और सही जानकारी/आंकड़े उपलब्धध कराएं ताकि निगम समुचित निर्णय ले सके।

- परियोजना को समय पर पूरा करने के लिए लागत अनुसूची और निगम द्वारा स्वीकृत शर्तों का अनुपालन जरूरी है । मूलधन और ब्याज सहित देयताओं का समय पर भुगतान भी आवश्यक है।

8.0 उपभोक्ता/जनता से संपर्क की अन्य गतिविधियां

- निगम कार्यपालक अधिकारियों की राज्य विद्युत कंपनियों के साथ बैठकें साल में दो बार आयोजित करता है ताकि उनकी परेशानियों काक जायजा लिया जा सके और आपसी संबंधों को सुधारने/मजबूत करने के बारे में उनके सुझाव प्राप्त किए जा सके ।

9.0 घोषणा-पत्र की समीक्षा और कार्य-निष्पादन का मूल्याकंन

घोषणा पत्र के कार्य-निष्पादन की वर्ष में एक बार समीक्षा की जाएगी जोकि पिछले वर्ष के अनुभवों पर आधारित होगी।

10.0 नागरिक घोषण पत्र पर कारगर कार्रवाई के लिए नोडल अधिकारी

श्री आर. मुराहरि, कार्यपालक निदेशक (मानव संसाधन),
पावर फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड,
'ऊर्जानिधि', 1, बाराखंबा लेन,
कनॉट प्लेस, नई दिल्ली- 110001
(कार्यालय) 23456375
फैक्स नं. 23456383

अनुलग्नक-"ख"

निदेशक का नाम, पता एवं संपर्क नंबर (पावर फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड की जन शिकायत)

श्री सुबीर साह
कार्यपालक निदेशक (परियोजना) एवं
निदेशक (लोक शिकायत)
पावर फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड
"ऊर्जानिधि",1, बाराखंबा लेन,
कनॉट प्लेस,
नई दिल्ली- 110001

(O) 23456582
(R) 43778813

ई-मेल: subir_saha@pfcindia.com

अनुलग्नक "ग"

शिकायतों के निपटान के लिए समय सीमा		
1	संबंधित प्राधिकारी को शिकायत याचिका का अग्रेषण	1-2 दिन
2	पावती/अंतरिम उत्तर को जारी करना	7 दिन
3	याचिकाकर्ता को अंतिम उत्तर	4 सप्ताह

संक्षिप्त रूप

चार्टर में उपयोग किए गए संक्षिप्त रूप में निम्नलिखित नामांकित नाम हैं :

1.	पीएफसी	पावर फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड
2.	आईएफसीआई	भारतीय औद्योगिक वित्तीय निगम लिमिटेड
3.	आईसीआईसीआई	इंड्स्ट्रीयल क्रेडिट एंड इंवेस्टमेंट कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया
4.	एसईबी	राज्य विद्युत बोर्ड
5.	आइपीपी	स्वतंत्र विद्युत उत्पादक
6.	एनआर	उत्तरी क्षेत्र
7.	एसआर	दक्षिणी क्षेत्र
8.	डब्ल्यूआर	पश्चिमी क्षेत्र
9.	ईआर एंड एनईआर	पूर्वी और उत्तर पूर्व क्षेत्र
10.	सीएम एंड आईएस	निगमित प्रबंधन और सूचना प्रणाली
11.	एफआई	वित्तीय संस्थाए
12.	डब्ल्यूसीएल	कार्यशील पूंजी ऋण
13.	आर एंड एम	नवीनीकरण और आधुनिकीकरण
14.	पीपीए	प्राइवेट पावर एग्रीमेंट
15.	एलईएस	ऋणदाता इंजीनियरिंग सेवाएं
16.	ओपीएस	परिचालन नीति विवरण
17.	टी एंड एसडी	तकनीकी और प्रणाली विकास
18.	जीओआई	सरकार भारत
19.	ओएफएपी	परिचालन और वित्तीय कार्य योजना
20.	एलई	ऋणदाता अभियंता
21.	एलएफए	ऋणदाता के वित्तीय सलाहकार
22.	एलएलसी	ऋणदाता की कानूनी सलाह
23.	एलआईए	ऋणदाता का स्वतंत्र सलाहकार