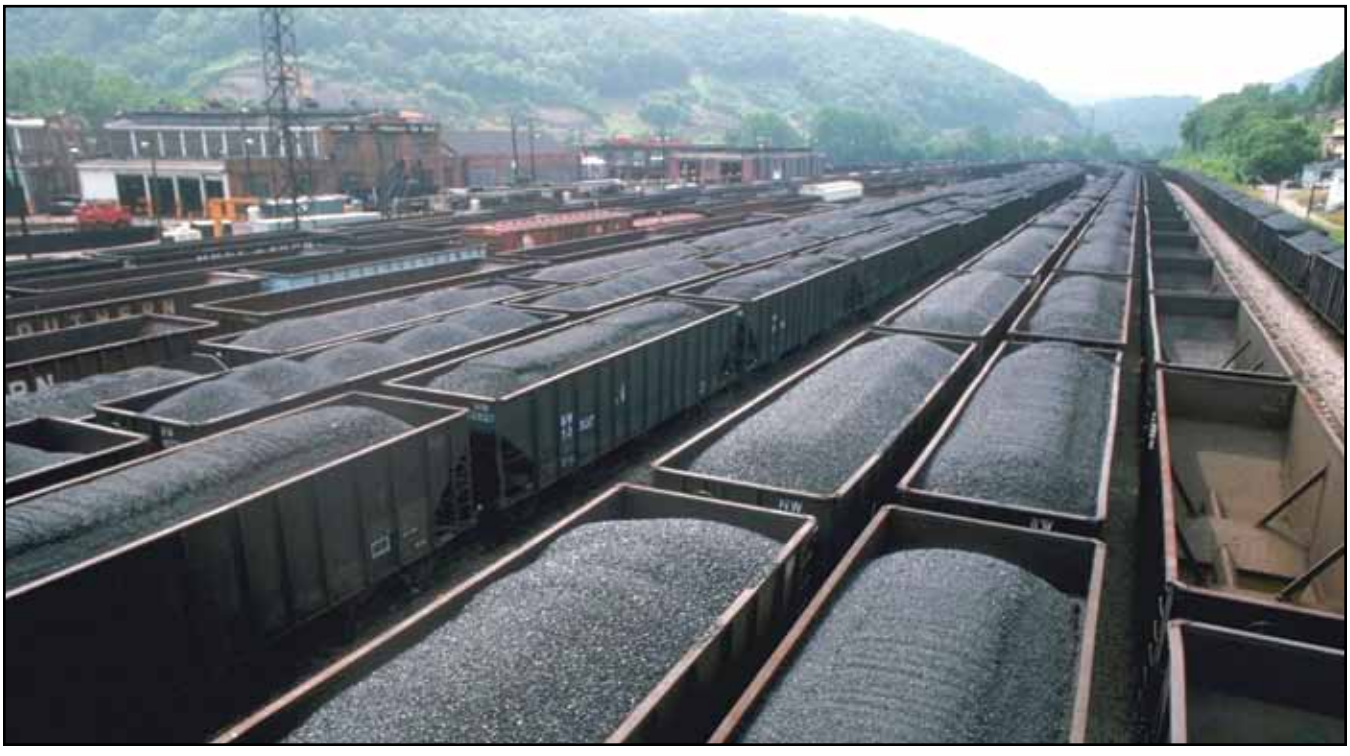
अध्याय 7



कोयला वितरण एवं विपणन

वार्षिक रिपोर्ट 2019-20

कोयला वितरण एवं विपणन

विद्युत, सीमेंट तथा इस्पात संयंत्रों को कोयले का आबंटन

इस्पात संयंत्रों को कोकिंग कोल का आबंटन इससे पहले कोयला नियंत्रक द्वारा किया जाता था। तथापि, कोकिंग कोल को नियंत्रण मुक्त करने के बाद कोकिंग कोल की आपूर्ति भी कोयला कंपनियों द्वारा एसएलसी (एलटी) द्वारा स्थापित लिंकेज के आधार पर अथवा उनकी मौजूदा एमओयू वचनबद्धताओं के आधार पर की जाती है।

कोल इंडिया लिमिटेड से क्षेत्र–वार कोयले का उठान (अनंतिम)

जनवरी, 2019 से दिसम्बर, 2019 तक की अवधि के दौरान कोल इंडिया लिमिटेड से क्षेत्र–वार कोयले का उठान निम्नानुसार है:–

(आंकड़े मिलियन टन)

क्षेत्र	एएपी लक्षित उठान	वास्तविक उठान	लक्ष्य की तुलना में आपूर्ति का %
इस्पात*	3.39	2.37	70
विद्युत (उपयोगिताएं)**	514.53	463.03	90
कैप्टिव पावर***	52.80	51.67	98
सीमेंट	5.40	5.32	99
स्पांज आयरन	12.28	10.14	83
अन्य	91.44	48.04	53
कुल प्रेषण	643.62	580.57	90
कोलियरी खपत	0.19	0.20	106
योग	643.81	580.77	90

* इसमें वाशरियों को दिया गया कोकिंग कोल, तथा इस्पात संयंत्रों को की गई प्रत्यक्ष तथा मिश्रित आपूर्ति शामिल है।

** इसमें परिष्करण तथा विद्युत को विशेष फारवार्ड ई–नीलामी के लिए वाशरी और बीना डिशेलिंग संयंत्र को फीड करने के लिए कोकिंग तथा नानकोकिंग कोयला शामिल हैं।

*** कैप्टिव पावर जिसमें उर्वरक क्षेत्र को प्रेषण शामिल है।

एससीसीएल से क्षेत्रवार कोयले का उठान :

जनवरी, 2019 से दिसम्बर, 2019 तक की अवधि के दौरान एससीसीएल से क्षेत्र–वार कोयले का उठान निम्नानुसार है:–

(मिलियन टन)

क्षेत्र	एएपी लक्षित उठान	वास्तविक उठान	लक्ष्य की तुलना में आपूर्ति का %
विद्युत (संयत्र)	53.14	54.71	103
विद्युत (सीपीपी)	4.30	3.6	83.7
स्टील (एसआई)	0.64	2.47	23.4
सीमेंट	3.27	0.15	75.5
अन्य	5.55	3.98	71.7
योग :	**66.90**	**64.91**	**97.0**

विद्युत गृह

जनवरी, 2019 से दिसम्बर, 2019 तक की अवधि के दौरान विद्युत क्षेत्र द्वारा एएपी की तुलना में सीआईएल से कोयले का उठान 463. 03 मिलियन टन था जो कि लक्ष्य की 90% प्राप्ति थी। गत वर्ष की इसी अवधि की तुलना में उठान में 4.3% की कमी के साथ 20.3 मिलियन टन तक कमी आई है।

सीमेंट संयंत्र

जनवरी, 2019 से दिसम्बर, 2019 तक की अवधि के दौरान सीआईएल से सीमेंट संयंत्रों को प्रेषण पिछले वर्ष की इसी अवधि के दौरान 5.32 मिलियन टन की तुलना में 4.49 मिलियन टन (अनंतिम) था। गत वर्ष की इसी अवधि की तुलना में प्रेषण में 0.83 मिलियन टन अर्थात 15.6% कमी हुई है।

लघु, मध्यम तथा अन्य उपभोक्ताओं को कोयले का वितरण :

लघु, मध्यम तथा अन्य उपभोक्ताओं (जिनकी आवश्यकता प्रति वर्ष 10000 टन से कम है) को कोयले की आपूर्ति के लिए राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा नामनिर्दिष्ट एजेंसियों को आबंटन हेतु सीआईएल द्वारा 8 मिलियन टन मात्रा निर्धारित की गई है। 31 दिसम्बर, 2019 तक 13 राज्यों में वर्ष 2019–20 के लिए 14 राज्य एजेंसियों के नामांकन भेजे हैं जिनमें से 10 राज्य एजेंसियों में कुल 2.63 मि.ट. मात्रा के लिए एफएसए हस्ताक्षरित किए हैं।

कोयले की ई–नीलामी

कोल इंडिया लिमिटेड

एनसीडीपी प्रावधान के अनुसार कोयले की बिक्री बाजार निर्धारित मूल्य पर इलैक्ट्रोनिक नीलामी (ई–नीलामी) के जरिए नियमित आधार पर की जा रही है। वर्तमान में सीआईएल निम्नलिखित विभिन्न योजनाओं के माध्यम से ई–नीलामी कर रहा है :

- स्पॉट ई–नीलामी: इस योजना के अंतर्गत, कोई भी भारतीय खरीदार अपनी स्वयं की खपत या ट्रेडिंग के लिए सरल और पारदर्शी ढंग से उपभोक्ता अनुकूल एकल खिड़की के माध्यम से कोयला खरीद सकते हैं। स्पॉट ई–नीलामी नवंबर, 2007 से चल रही है।
- विशेष स्पॉट ई–ऑक्शन: विशेष स्पॉट ई–ऑक्शन की शुरुआत 2015–16 के दौरान की गई थी। ट्रेडर्स सहित कोई भी भारतीय खरीदार विशेष स्पॉट ई–नीलामी के तहत कोयला खरीद सकते हैं, इसमें उठान की लंबी वैधता अवधि है। वित्तीय वर्ष 2019–20 के दौरान अप्रैल, 2019–दिसम्बर, 2019 के लिए इस योजना के तहत सफल बोलीदाताओं को लगभग 0.7 मि.ट. कच्चा कोयला आवंटित किया गया था।
- विशेष फारवर्ड ई–नीलामी: विशेष फारवर्ड ई–नीलामी वर्ष 2015–16 में शुरू की गई थी, ताकि विद्युत उत्पादको को उदार उठान अवधि के साथ कोयला उपलब्ध हो सके।
- विशेष ई–नीलामी: विशेष ई–नीलामी सीपीपी सहित गैर–विद्युत उपभोक्ताओं के लिए वर्ष 2015.16 में शुरू की गई थी इसमें उठान की उदार अवधि है।

वित्तीय वर्ष 2018–19 और 2019–20 (दिसम्बर, 19 तक) तक आयोजित नीलामी निम्नानुसार है:

नीलामी	स्पॉट	विद्युत के लिए विशेष फॉरवर्ड	गैर–विद्युत के लिए विशेष	विशेष स्पॉट	कुल
2019–20 (अप्रैल, 2019–दिसम्बर, 2019)					
आवंटित कुल मात्रा (मि. टन में)	21.2	17.5	6.8	0.7	46.2
कुल अधिसूचित मूल्य (करोड़ रुपये में)	3499.5	2490.8	1261.9	70.6	7322.8
कुल बुकिंग मूल्य (करोड़ रुपये में)	5817.9	3288.9	1686.5	91.9	10885.1
अधिसूचित मूल्य में वृद्धि (% में)	66	32	34	30	49
2018–19					
आवंटित कुल मात्रा (मि. टन में)	34.3	30.5	11.4	3.6	79.8
कुल अधिसूचित मूल्य (करोड़ रुपये में)	5146.3	4170.8	1898.4	403.6	11619.2
कुल बुकिंग मूल्य (करोड़ रुपये में)	9902.3	6997.9	3007.4	694.7	20602.1
अधिसूचित मूल्य से अधिक वृद्धि	92	68	58	72	77

विद्युत के लिए विशेष नीलामी:

विद्युत उत्पादकों के लिए विशेष फारवर्ड ई–नीलामी वर्ष 2015–16 में शुरू की गई थी जिसे उन उपभोक्ताओं को जिन्हें कोयले की आवश्यकता थी, को कोयला उपलब्ध कराने हेतु जारी रखा गया है। वित्तीय वर्ष 2019–20 (अप्रैल, 19–दिसम्बर, 19) के दौरान विद्युत उपभोक्ताओं को कच्चे कोयले की लगभग 17.5 मि.ट. मात्रा आवंटित की गई थी।

गैर विद्युत के लिए विशेष नीलामी:

गैर–विद्युत उपभोक्ताओं के लिए विशेष ई–नीलामी स्कीम को वर्ष 2015–16 में शुरु किया गया था ताकि सीपीपी सहित गैर–विद्युत उपभोक्ताओं को कोयला उपलब्ध कराया जा सके और इसे जारी रखा गया है। वित्तीय वर्ष 2019–20 (अप्रैल, 19–दिसम्बर, 19) के दौरान गैर विद्युत क्षेत्र के उपभोक्ताओं को कच्चे कोयले की 6.8 मि.ट. मात्रा आवंटित की गई थी।

एससीसीएल में कोयले की ई–नीलामी:

एससीसीएल ने कोयले की स्पॉट ई–नीलामी दिसंबर, 2007 में शुरू की है। वर्ष 2018–19 और 2019–20 (दिसम्बर, 19 तक) आयोजित स्पॉट ई–नीलामी इस प्रकार हैं:

(मि.ट. में)

स्पॉट ई–नीलामी	2018–19	2019.20 (दिसम्बर,19 तक)
आवंटित कुल मात्रा (मि. टन में)	9.95	9.85
कुल अधिसूचित मूल्य (करोड़ रुपये में)	474.80	244.48
कुल बुकिंग मूल्य (करोड़ रुपये में)	565.37	289.68
अधिसूचित मूल्य में वृद्धि (% में)	30	20

परिवहन के साधन

सीआईएल में कोयला और कोयला उत्पादों के परिवहन के महत्वपूर्ण साधन रेलवे, सड़क, मैरीगोराउंड पद्धति (एमजीआर), कन्वेयर बैल्ट और मल्टी माडल रेल एवं समुद्री मार्ग हैं। जनवरी, 2019 से दिसम्बर, 2019 के दौरान कोयला और कोयला उत्पादों की कुल ढुलाई में परिवहन के इन साधनों का अनुमानित योगदान नीचे दर्शाया गया है :

क्र.सं.	परिवहन के साधन	% योगदान
1	रेलवे (रेलवे एवं समुद्री सहित)	49
2	सड़क	32
3	एमजीआर	17
4	बैल्ट–कन्वेअर्स/रोपवेज	2

नई कोयला वितरण नीति (एनसीडीपी) के अंतर्गत हुई प्रगतिः

इस नीति के अंतर्गत प्रत्येक क्षेत्र/उपभोक्ता को मेरिट के आधार पर तथा उनके लिए लागू विनियामक उपबंधों को ध्यान में रखते हुए चुना गया है।

विद्युत, सीमेंट एवं स्पांज आयरन क्षेत्र के लिए स्थायी लिंकेज समिति (दीर्घावधिक) को उनकी कोयले की आवश्यकता के बारे में संस्तुति करने हेतु प्राधिकृत किया गया है। ऐसी संस्तुति के आधार पर सीआईएल में आश्वासन पत्र संबंधी समिति (सीएलओए) कोयले की मात्रा का कंपनी–वार आबंटन करती है। कोयला कंपनियां आश्वासन पत्र जारी करती हैं जिसमें कोयला आपूर्ति हेतु ईंधन आपूर्ति करार (एफएसए) के लिए पात्र होने से पूर्व एलएओ धारक को निर्धारित अवधि के अंतर्गत प्राप्त किए जाने वाले विशिष्ट लक्ष्य दिए गए होते हैं। वर्तमान सभी वैध उपभोक्ताओं को कोयले की आपूर्ति को विधिक रूप से ईंधन आपूर्ति करार के अंतर्गत लाया गया है।

एनसीडीपी के प्रावधानों के कार्यान्वयन में सीआईएल द्वारा की गई प्रगति का ब्यौरा निम्नानुसार हैः–

कोल इंडिया लिमिटेड

क. लिंकेज प्रणाली को ईंधन आपूर्ति करार (एफएसए) से बदला गया था। अक्टूबर, 2007 में एनसीडीपी लागू होने के पश्चात मौजूदा उपभोक्ताओं के साथ 2008 में एफएसए संपन्न किए गए। इन एफएसए की अवधि 5 वर्षों के लिए थी, अधिकांश एफएसए समाप्त हो गए। उनमें से कुछ नवीकृत हो गए हैं अथवा नवीनीकरण की प्रक्रिया में हैं। आज की तारीख में इन एफएसए में से कोयला कंपनियों के पास विद्युत इकाईयों के अलावा अन्य श्रेणियों में लगभग 43 एफएसए हैं।

एनसीडीपी के अंतर्गत 31 दिसम्बर, 2019 तक निष्पादित किए गए गैर–विद्युत एफएसए (मौजूदा और एनएओ रूट दोनों के तहत) की क्षेत्रवार स्थिति(अनंतिम) निम्नानुसार हैः–

क्षेत्र	मौजूदा (एनसीडीपी पूर्व)	एलओए के माध्यम से	कुल
सीपीपी	4	16	20
स्पांज आयरन	1	14	15
सीमेंट	2	4	6
अन्य	2	.	2
कुल सीआईएल	9	34	43

ख. कैलेंडर वर्ष 2017 में एनसीडीपी के तहत गैर–विद्युत क्षेत्र के लिए कोई नया एफएसए निष्पादित नही किया गया हैए गैर–विनियमित क्षेत्र के लिए कोल लिंकेज/नीलामी के तहत सम्पन्न एफएसए अलग से दिए गए हैं।

ग. विद्युत सेक्टर के लिएए 2009 से पूर्व टीपीपीएस के तहत 121 एफएसए आज की तारीख में मान्य हैं।

घ. राष्ट्रपति के दिनांक 17.07.2013 के निर्देशों के अनुसार सीआईएल को 78,535 मेगावाट की कुल क्षमता के लिए 173 टीपीपी हस्ताक्षरित करने थे, इनमें से 24 मामले टैपरिंग लिंकेजिंग के तहत शामिल थे, जो 30.06.2015 के एमओसी का.ज्ञा. के अनुसार मौजूद हैं। 3 मामलों में एफएसए हस्ताक्षरित नहीं किए जा सके जिसके लिए सीआईएल जिम्मेवार नहीं है। दो मामलों मेंए इकाइयों की श्रेणी को सीपीपी से आईपीपी में बदल दिया गया है और एक मामला एससीसीएल को स्थानांतरित कर दिया गया हैए इसलिए आज की तारीख में एनसीडीपी विद्युत संयंत्रों के बाद मान्य एफएसए की संख्या 143 है जिनकी कुल क्षमता वार्षिक संविदाकृत मात्रा (क्यू) 227 मि.ट. के लिए 66625 मेगावाट है।

ङ. राष्ट्रपति के दिनांक 17.07.2013 के निर्देश के तहत कोई नये एफएसए हस्ताक्षरित नहीं किए गए है। तथापि पीपीए के प्रस्तुति के कारणए एफएसए मात्रा 218.55 मीट्रिक टन की पूर्व मात्रा से बढ़कर 227 मि.टन हो गई है।

एनसीडीपी के अलावा नई नीतियां

गैर–नियमित क्षेत्र उपभोक्ताओं के लिए लिंकेज नीलामी

सीआईएल दिनांक 15.02.2016 को कोयला मंत्रालय द्वारा जारी किए गए नीति दिशानिर्देशों के अनुसार गैर–नियमित क्षेत्र के तहत स्पॉन्ज आयरन, सीमेंट, सीपीपी, 'अन्य (नॉन–कोकिंग)', इस्पात (कोकिंग) और अन्य (कोकिंग) के लिए कोल लिंकेज की नीलामी

करती आ रही है। नीलामी के चार चरण पहले ही समाप्त हो चुके हैं जिसके द्वारा गैर–विद्युत अधिसूचित मूल्य से 20% की औसत प्रीमियम पर 80.5 मि.टन वार्षिक कोयला लिंकेज बुक किए गए है। पांचवा चरण चल रहा है जिसमें इस्पात(कोकिंग) और स्पॉन्ज आयरन उप–क्षेत्रों की नीलामियां पूरी कर ली गई हैं। इस्पात (कोकिंग) उप–क्षेत्र के लिए नीलामी में इस्पात–क्षेत्र के एक उपभोक्ता द्वारा बिना किसी प्रीमियम के 1.3 मि.ट.प्र.व. का कोकिंग कोल लिंकेज बुक किया गया था। स्पंज आयरन उप–क्षेत्र लिंकेज नीलामी में 4.19 मि.ट.प्र.व. का कोयला लिंकेज बुक हुआ जिसके परिणामस्वरुप गैर–विद्युत अधिसूचित मूल्य से लगभग 19.2% औसत प्रीमियम मिला।

निष्पादन रिपोर्ट नीचे दी गई है :–

	चरण-I	चरण-II	चरण-III	चरण-IV	चरण-IV		चरण-V	
उप–क्षेत्र	बुक की गई मात्रा (मि.ट.प्र. वर्ष)	बुक की गई मात्रा (मि.ट.प्र. वर्ष)	बुक की गई मात्रा (मि.ट.प्र. वर्ष)	बुक की गई मात्रा (मि.ट.प्र. वर्ष)	बुक की गई मात्रा (मि.ट.प्र. वर्ष)	गैर विद्युत के लिए अधिसूचित मूल्य की तुलना में % लाभ	बुक की गई मात्रा (मि.ट.प्र. वर्ष)	गैर विद्युत के लिए अधिसूचित मूल्य की तुलना में % लाभ
स्पॉन्ज आयरन	2.05	4.29	2.54	6.37	15.25	19.8	4.19	19.2
सीमेंट	0.68	0.77	0.12	4.26	5.83	19.2	आयोजित की जानी है	
सीपीपी	18.07	8.18	4.59	15.90	46.75	18.7	आयोजित की जानी है	
अन्य	1.34	1.27	0.67	6.00	9.28	34.2	आयोजित की जानी है	
इस्पात (कोकिंग)	--	0.22	0.00	0.65	0.87	0.1	1.39	0.0
अन्य (कोकिंग)	--	0.04	0.36	2.17	2.57	16.1	आयोजित की जानी है	
योग	**22.14**	**14.76**	**8.28**	**35.35**	**80.53**	**20.2**	**5.49**	**10.4**

शक्ति के तहत विद्युत क्षेत्र को कोयला लिंकेज

विद्युत क्षेत्र के ऐसे विद्युत संयंत्रों, जिन पर दीर्घ–कालिक कोयला लिंकेज की आवश्यकता के कारण दबाव है, को एक पारदर्शी तरीके से भावी कोल लिंकेजेज का आबंटन करने हेतु कोयला मंत्रालय ने दिनांक 22.05.2017 को शक्ति नामक नीति भारत में कोयले का पारदर्शी तरीके से दोहन और आबंटन की स्कीम शक्ति, की घोषणा की।

कोयला मंत्रालय ने एक उच्च स्तरीय अधिकार प्राप्त समिति (एचएलईसी) रिपोर्ट की जांच करने के लिए गठित किए गए मंत्री समूहों (जीओएम) की सिफारिशों पर दिनांक 25.03.2019 को सरकार का अनुमोदन सूचित किया। तत्पश्चात शक्ति नीति का एक संशोधन कोयला मंत्रालय द्वारा दिनांक 25 मार्च, 2019 को जारी किया गया था।

शक्ति के कार्यान्वयन की स्थिति निम्नानुसार है:–

- क (i) : 6,550 मे.वा. की कुल क्षमता वाले 10 विद्युत संयंत्रों के लिए एफएसए हस्ताक्षर करने हेतु मंजूरी दी गई है।
- ख (i) : 23 थर्मल पावर प्लांट्स (टीपीपी) को कुल 25,340 मे.वा. क्षमता के लिए लिंकेज प्रदान किए गए हैं।
- ख (ii) : शक्ति नीति के पैरा ख (ii) के तहत लिंकेज नीलामी सितंबर, 2017 में आयोजित की गई थी जिसमें लगभग 9045 मे.वा. क्षमता के लिए 10 सफल बोलीदाताओं द्वारा 27.18 मि.ट. के वार्षिक कोयला लिंकेज बुक किए गए थे। ख(पप) नीलामी का दूसरा दौर सीआईएल द्वारा 24.05. 2019 को संपन्न किया गया है। इस दूसरे दौर के दौरान 8 बोलीदाताओं द्वारा लगभग 874.9 मे.वा. की क्षमता के लिए 2.97 मि.ट. मात्रा के लिए वार्षिक लिंकेज बुक किए गए हैं। अंतरमंत्रालयी समिति (आईएमसी) की बैठकों की सिफारिशों के आधार पर विद्युत वित्त निगम लिमिटेड (पीएफसीसीएल) को पैरा ख (ii) के तहत नीलामी के अगले दौर आयोजित करने का निर्देश दिया गया है।
- ख (iii) : सीआईएल दिनांक 22.05.2017 की शक्ति नीति के पैरा ख (iii) के तहत कोयला लिंकेज नीलामी आयोजित करने और इसके साथ ही कोयला मंत्रालय द्वारा दिनांक

25.03.2019 को जारी किए गए शक्ति नीति संशोधन के पैरा ख (viii) के तहत लिंकेज नीलामी आयोजित करने की प्रक्रिया में है।

- ख (iv) : गुजरात, उत्तर प्रदेश और मध्य प्रदेश राज्यों के लिए सीआईएल से क्रमशः 4000 मे.वा., 1600 मे.वा. और 2640 मे.वा. क्षमता के कोल लिंकेज प्रदान किए गए हैं।
- ख (v) : सीआईएल से 2500 मे.वा. क्षमता के कोल लिंकेज प्रदान किए गए हैं।

आयात प्रतिस्थापन

कोयला मंत्रालय विभिन्न क्षेत्रों द्वारा कोयले के आयातों में कमी करने के लिए उपायों पर अन्य मंत्रालयों के साथ बातचीत कर रहा है। विद्युत मंत्रालय, इस्पात मंत्रालय, और डीपीआईआईटी से घरेलू कोयले के लिए वार्षिक मांग अनुमान उपलब्ध कराने तथा आयात में कमी करने के लिए कोयला मंत्रालय के साथ संयुक्त रुप से रणनीति बनाने के लिए अनुरोध किया गया था।

आयात प्रतिस्थापन के लिए 19.09.2018 को उप–समूह की बैठक में एक कार्य योजना तैयार की गई थी। इस योजना के अनुसार विद्युत–गृहों द्वारा कोल इंडिया लिमिटेड से कोयले का उठान किया जा रहा है। वर्ष 2019–20 में आयात प्रतिस्थापन के तहत सीआईएल ने विद्युत संयंत्रों को कोयले की 3.375 मि.ट. मात्रा की पेशकश की है।

वित्तीय वर्ष 2019–20 के लिए विद्युत मंत्रालय ने सीआईएल से 530 मि.ट., सिंगरैनी कोलियरीज कंपनी लि. (एससीसीएल) से 54 मि.ट. और कैप्टिव कोयला ब्लॉकों से 50 मि.ट. घरेलू कोयले की मांग का अनुमान लगाया है। विद्युत मंत्रालय ने यह भी अनुमान लगाया है कि आयातित कोयले पर आधारित विद्युत संयंत्रों द्वारा 47 मि.ट. कोयले का आयात किए जाने की संभावना है।

कोयला उपभोक्ता परिषद

उपभोक्ताओं की शिकायतों की मॉनीटरिंग तथा निवारण करने के लिए प्रत्येक कोयला कंपनी में क्षेत्रीय कोयला उपभोक्ता परिषदों की स्थापना की गई है। इसके अलावा, ऐसे मामलों में शीर्ष निकाय के रूप में कार्य करने हेतु सीआईएल (मुख्यालय) में राष्ट्रीय कोयला उपभोक्ता परिषद की स्थापना की गई थी। यदि शिकायतों पर जबाब एक माह के भीतर प्राप्त नहीं होता है अथवा शिकायतकर्ता कोयला कंपनी द्वारा दिए गए जबाब से संतुष्ट नहीं होता है तो उस मामले को राष्ट्रीय कोयला उपभोक्ता परिषद के पास भेजा जा सकता है। इन परिषदों का पुर्नगठन पिछली बार वर्ष 2010–11 के दौरान किया गया था।

तकनीकी नवाचारों और संचार के नए तरीकों को ध्यान में रखते हुए कुछ वर्ष पहले शिकायतों के ई–फाइलिंग की सुविधा के लिए सीआईएल द्वारा ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली (ओएलजीएमएस) शुरू की गई थी। इस तरह के उद्देश्य के लिए एक अनुकूलित वेबसाइट विकसित की गई थी। इसके बादए सीआईएल ने केन्द्रीय लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) को अनुकूलित किया जो राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र (एनआईसी) द्वारा डिजाइन और विकसित की गई थी। सीआईएल और उसकी सहायक कंपनियों में सीपीजीआरएएमएस के पीजीपोर्टल का उपयोग शिकायतों की प्राप्ति और निपटान के लिए एकल खिड़की के रूप में किया जाता है। यह प्रणाली उन नोडल अधिकारियों को सचेत करती है जब भी उनके विभाग से संबंधित कोई शिकायत प्राप्त होती है। शिकायत का निवारण करने के लिए अविलम्ब कार्रवाई की जाती है और उचित प्रतिक्रिया के साथ शिकायतकर्ता को सूचना दी जाती है।

कोयला कंपनियों कें संबंध में शिकायतों के मामले में नोडल अधिकारी उन्हें टिप्पणी/कार्रवाई के लिए संबंधित कोयला कंपनियों के पास भेजता है। आन–लाईन प्राप्त होने वाली शिकायतों पर इसी प्रकार कार्रवाई की जाती है और उपर्युक्त सिस्टम के तहत उसका शीघ्र एवं प्रभावी रूप से निपटान किया जाता है।