कोयला वितरण एवं विपणन

कोयला वितरण एवं विपणन

1. विद्युत, सीमेंट तथा इस्पात संयंत्रों को कोयले का आबंटन

इस्पात संयंत्रों को कोकिंग कोयले का आबंटन इससे पहले कोयला नियंत्रक द्वारा किया जाता था। तथापि, कोकिंग कोयले को नियंत्रण मुक्त करने के बाद, कोयला कंपनियों द्वारा कच्चे कोकिंग कोयले और वॉश्ड कोकिंग कोयले की आपूर्ति सरकारी इस्पात संयंत्रों को उनकी मौजूदा एमओयू वचनबद्धताओं के आधार पर की जाती है। लिंकेज़ नीलामी को शुरू करने के बाद, कच्चे कोकिंग कोयले का आवंटन लिंकेज़ नीलामी के माध्यम से किया जा रहा है।

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

अप्रैल, 23– मार्च, 24 तक की अवधि के दौरान सीआईएल से क्षेत्र–वार कोयले का उठान निम्नानुसार है:–

(आंकड़े मिलियन टन में)

क्षेत्र	एएपी लक्षित उठान	वास्तविक उठान	लक्ष्य की तुलना में आपूर्ति %
इस्पात	4.99	3.27	66%
विद्युत (यूटिलिटीज)	610.00	619.14	101%
कैप्टिव पावर	37.70	51.88	138%
सीमेंट	7.39	4.21	57%
स्पंज आयरन	12.52	9.58	77%
अन्य	107.23	65.26	61%
कुल प्रेषण	779.82	753.34	97%
कोलियरी खपत	0.18	0.16	89%
कुल	**780.00**	**753.50**	**97%**

3. एससीसीएल से क्षेत्र–वार कोयले का उठान:

वर्ष 2023–23 और 2022–23 के दौरान एससीसीएल से क्षेत्र–वार कोयले का उठान निम्नानुसार है:–

(मि. ट. में)

क्षेत्र	वास्तविक	वास्तविक	आपूर्ति (%)
	अप्रैल, 23 – मार्च, 24	अप्रैल, 22 – मार्च, 23	
विद्युत (यूटिलिटी)	60.79	54.65	▲11.2%
विद्युत (सीपीपी)	2.56	3.59	▼28.7%
सीमेंट	2.91	3.49	▼16.6%
स्पंज आयरन/सीडीआई	0.36	0.48	▼25.7%
अन्य	3.26	4.48	▼27.3%
कुल :एससीसीएल	**69.88**	**66.69**	**▲4.8%**

4. विद्युत गृहः

कोल इंडिया लिमिटेड

सीआईएल से अप्रैल, 23 –मार्च, 24 तक की अवधि के दौरान विद्युत क्षेत्र के लिए कोयले का उठान 619.1 मि.ट. था। विद्युत क्षेत्र को कोयले के प्रेषण में पिछले वर्ष की इसी अवधि की तुलना में 5.6% की वृद्धि के साथ लगभग 32.6 मि. ट. की बढ़ोतरी हुई।

एससीसीएल

तापीय विद्युत स्टेशनों को कोयले का वास्तविक उठान अप्रैल, 22 –मार्च, 23 के दौरान 54.65 मि.ट. की तुलना में अप्रैल, 23 –मार्च, 24 के दौरान 60.79 मि.ट. हो गया है।

5. सीमेंट संयंत्रः

कोल इंडिया लिमिटेड

अप्रैल, 23 –मार्च, 24 की अवधि के दौरान सीआईएल से सीमेंट संयंत्रों को प्रेषण पिछले वर्ष इसी अवधि के दौरान 3.5 मि. ट. की तुलना में 4.2 मिलियन टन (अनंतिम) था। पिछले वर्ष की इसी अवधि की तुलना में प्रेषण में 21% की वृद्धि के साथ 0.7 मि.ट. तक वृद्धि हुई है।

एससीसीएल

सीमेंट संयंत्रों द्वारा कोयले का वास्तविक उठान अप्रैल, 22 –मार्च, 23 के दौरान 3.49 मि.ट. की तुलना में अप्रैल, 23 –मार्च, 24 के दौरान 2.91 मि.ट. हो गया।

6. लघु, मध्यम तथा अन्य उपभोक्ताओं को कोयले का वितरण :

लघु, मध्यम तथा अन्य उपभोक्ताओं (जिनकी आवश्यकता प्रति वर्ष 10,000 टन से कम है) को कोयले की आपूर्ति के लिए राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा नामित एजेंसियों को आबंटन हेतु एनसीडीपी के अनुसार 8 मि.ट. मात्रा निर्धारित की गई है। वर्ष 2023–24 के दौरान, 1.18 मि.ट. मात्रा के लिए 14 राज्यों के 14 एसएनए (राज्य नामित एजेंसियों) को आवंटित किया गया है।

7. कोयले की ई–नीलामी

कोयले की ई–नीलामी के लिए सिगल विंडोः – सरकार ने वर्ष 2022 में कोयला कंपनियों द्वारा कोयले की ई–नीलामी के लिए एक नए कार्यतंत्र को मंजूरी दी है। कोल इंडिया लिमिटेड की पूर्ववर्ती सेक्टोरल ई–नीलामी विंडो को समाप्त कर दिया गया है और अब से कोयला कंपनियों के सभी गैर–लिंकेज कोयले को कोल इंडिया लिमिटेड/सिंगरेनी कोलियरीज कंपनी लिमिटेड की एक ई–नीलामी विंडो के माध्यम से बेचा जाएगा। यह एकल ई–नीलामी विंडो सभी क्षेत्रों अर्थात व्यापारियों सहित विद्युत और गैर–विनियमित क्षेत्रको पूरा करेगी। सिंगल ई–नीलामी विंडो कोयला कंपनियों को बाजार के खोजे गए मूल्य तंत्र के माध्यम से कोयले की बिक्री करने में सक्षम बनाएगी और इस प्रकार इस नीति को लागू करने से बाजार की विकृतियां दूर होंगी। इससे प्रचालनात्मक दक्षता में भी वृद्धि होगी और घरेलू कोयला बाजार में दक्षता द्वारा घरेलू कोयले की मांग में वृद्धि होगी।

7.1 सीआईएल में ई–नीलामी

सिंगल विंडो मोड एगनोस्टिक ई–नीलामी नीति दिनांक 01.03.2023 से सीआईएल की कोयला कंपनियों में लागू की गई है। वर्तमान में, सभी ई–नीलामी इन–हाउस सीएमपीडीआईएल–एनआईसी पोर्टल पर आयोजित की जा रही हैं। ग्राहकों से प्राप्त फीडबैक के आधार पर, नीलामी प्रक्रिया/स्कीम को और अधिक प्रयोक्ता अनुकूल बनाने के लिए इसमें आवश्यक संशोधन किए जा रहे हैं। वित्त वर्ष 23 के दौरान 53.37 मि.ट. की तुलना में ई–नीलामी के तहत वित्त वर्ष 24 के दौरान, कुल 84.41 मि.ट. सफलतापूर्वक आवंटित किया गया था। वित्त वर्ष,23 में प्राप्त 252: प्रीमियम की तुलना में वित्त वर्ष, 24 के दौरान न्यूनतम मूल्य पर प्रीमियम 72% था। वित्त वर्ष 2023–24 में ई–नीलामी का ब्यौरा नीचे दिया गया है:

2023–24		
नीलामी	सिंगल विंडो मोड एगनोस्टिक	कुल
कुल आवंटित मात्रा (मिलियन टन में)	84.41	84.41
कुल अधिसूचित मूल्य (करोड़ रुपए में)	14174.04	14174.04

2023–24		
नीलामी	सिंगल विंडो मोड एगनोस्टिक	कुल
कुल बुकिंग मूल्य (करोड़ रुपए में)	24426.47	24426.47
अधिसूचित मूल्य पर वृद्धि (% में)	72%	72%

7.2. एससीसीएल में कोयले की ई–नीलामी:

एससीसीएल ने कोयले की स्पॉट ई–नीलामी दिसंबर, 2007 में शुरू की थी। अप्रैल, 23 से मार्च, 24 के दौरान आयोजित स्पॉट नीलामियों का ब्यौरा निम्नानुसार हैं:

स्पॉट ई– नीलामी	2023–24 (अप्रैल, 23 से मार्च, 24 तक)
कुल आवंटित मात्रा (मि.ट. में)	0.75
कुल अधिसूचित मूल्य (करोड़ रुपये में)	243.99
कुल बुकिंग मूल्य (करोड़ रुपये में)	285.33
अधिसूचित मूल्य से अधिक वृद्धि (: में)	17

8. परिवहन के माध्यम

8.1 कोल इंडिया लिमिटेड

सीआईएल में कोयले और कोयला उत्पादों के परिवहन के महत्वपूर्ण माध्यम रेलवे, सड़क, मैरीगोराउंड सिस्टम (एमजीआर), कन्वेयर बैल्ट और मल्टी मॉडल रेलसहसमुद्री मार्ग हैं। अप्रैल, 23 –मार्च, 24 के दौरान कोयला और कोयला उत्पादों की कुल ढुलाई में परिवहन के इन माध्यमों का अनुमानित योगदान नीचे दर्शाया गया है :

क्र. सं.	परिवहन के माध्यम	शेयर%
1	रेलवे (रेलवे सह समुद्र सहित)	51
2	सड़क	33
3	एमजीआर	14
4	बैल्ट–कन्वेर्स/रोपवेज	2

8.2 एससीसीएल

एससीसीएल में कोयले की ढुलाई के महत्वपूर्ण माध्यम रेलवे, सड़क, एनटीपीसी मैरी–गो–राउंड सिस्टम (एमजीआर) है। एरियल रोपवे द्वारा हेवी वाटर प्लांट के लिए कम कोयले की ढुलाई की जा रही है। 01.04.2023 से 31.03.2024 के दौरान कोयले की कुल ढुलाई में ढुलाई के इन माध्यमों के योगदान का अनुमानित ब्यौरा नीचे दिया गया है:–

क्र. सं.	परिवहन के साधन	शेयर %
1	रेलवे (आरसीआर सहित)	69
2	रोड	12
3	एमजीआर	18
4	रस्सी	1

9. नई कोयला वितरण नीति (एनसीडीपी) के अंतर्गत हुई प्रगति:

अक्टूबर, 2007 में नई कोयला वितरण नीति लागू होने से पहले, उपभोक्ताओं को मोटे तौर पर दो श्रेणियों, कोर और नॉन–कोर सेक्टर में वर्गीकृत किया गया था। उपभोक्ताओं को पहले वर्गीकृत करने का आधार पूरी तरह से आर्थिक विकास में उनकी भूमिका पर आधारित था। तथापि, नई कोयला वितरण नीति के तहत उपभोक्ताओं के पूर्ववर्ती वर्गीकरण को समाप्त कर दिया गया है।

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

विद्युत, सीमेंट एवं स्पांज आयरन क्षेत्र के लिए स्थायी लिंकेज समिति (दीर्घावधिक) को उनकी कोयले की आवश्यकता के बारे में संस्तुत 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 जारी करती है। कोयला कंपनियां आश्वासन पत्र जारी करती हैं जिसमें कोयला आपूर्ति हेतु ईंधन आपूर्ति करार (एफएसए) के निष्पादन हेतु पात्र होने के लिए एलओए 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 सुलभ ईंधन आपूर्ति करार के अंतर्गत लाया गया है।

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

लिंकेज प्रणाली को ईंधन आपूर्ति करार (एफएसए) से बदला गया था। अक्टूबर, 2007 में एनसीडीपी लागू होने के पश्चात मौजूदा उपभोक्ताओं के साथ वर्ष 2008 में एफएसए पर हस्ताक्षर किए गए थे। इन एफएसए की अवधि 5 वर्षों के लिए थी, जो आज की तारीख की स्थिति के अनुसार समाप्त हो गए हैं।

क) उपरोक्त के अलावा, लगभग 14 मि.ट. के एसीक्यू के लिए 23 सीपीएसयू इकाइयों का लिंकेज विद्यमान है जो एनआरएस नीति दिनांक 15.2.2016 के अनुसार पांच (5) वर्ष के आधार पर नवीकरणीय है।

ख) कैलेंडर वर्ष 2022 के दौरान एनसीडीपी पद्धति के तहत गैर–विद्युत क्षेत्र के लिए कोई नया एफएसए निष्पादित नहीं किया गया है। तथापि, गैर–विनियमित क्षेत्र के लिए कोल लिंकेज/एलओए की नीलामी के तहत निष्पादित एफएसए एनआरएस लिंकेज नीलामी पॉलिसी के तहत अलग से दिए गए हैं।

ग) विद्युत क्षेत्र के लिए, 2009 से पूर्व 226.98 मि.ट. की वार्षिक अनुबंधित मात्रा (एसीक्यू) के लिए आज की तारीख में टीपीपी के तहत 79 एफएसए मान्य हैं।

घ) राष्ट्रपति के दिनांक 17.07.2013 के निर्देशों के अनुसार, सीआईएल को 78535 मेगावाट की कुल क्षमता के लिए 173 टीपीपी के साथ एफएसए पर हस्ताक्षर करने थे, इनमें से 24 मामले टैपरिंग लिंकेजिस के तहत कवर किए गए थे, जो अब अस्तित्व में नहीं हैं।

ङ) 235.82 मि.ट. की वार्षिक अनुबंधित मात्रा (एसीक्यू) के लिए एनसीडीपी विद्युत संयंत्रों के बाद मान्य एफएसए की संख्या 131 है।

राष्ट्रीय हित में कोयला संसाधनों के इष्टतम उपयोग को बढ़ाने के लिए, समय–समय पर कोयला मंत्रालय द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार सीआईएल/एससीसीएल की बंद/परित्यक्त/ समाप्त खानों से उत्पादित कोयले की पारदर्शी और वस्तुनिष्ठ रूप से बेचने की अनुमति देने के लिए, वर्ष 2022 में नई कोयला वितरण नीति (एनसीडीपी), 2007 में संशोधन के माध्यम से सक्षम प्रावधान किए गए हैं।

10. एनसीडीपी के अलावा नई नीतियां

गैर–नियमित क्षेत्र के उपभोक्ताओं के लिए लिंकेज नीलामी

सीआईएल कोयला मंत्रालय द्वारा जारी किए गए दिनांक 15.02.2016 के नीतिगत दिशानिर्देशों के अनुसार गैर–नियमित क्षेत्र के तहत स्पॉन्ज आयरन, सीमेंट, सीपीपी, 'अन्य (नॉन–कोकिंग)', इस्पात (कोकिंग) और 'अन्य (कोकिंग)' उप–क्षेत्रों के लिए कोल लिंकेज की नीलामी करती आ रही है।

नीलामी के छह दौर पहले ही पूरे हो चुके हैं जिसके द्वारा गैर–विद्युत अधिसूचित मूल्य पर लगभग 31: के औसत प्रीमियम पर 157.86 एमटीपीए वार्षिक कोयला लिंकेज बुक किए गए हैं।

छह दौरें में बुक की गई मात्रा निम्नानुसार है:–

उपक्षेत्र ↓ / दौर →	I	II	III	IV	V	VI	कुल
स्पंज आयरन	2.05	4.29	2.54	6.37	4.19	10.98	30.41
सीमेंट	0.68	0.77	0.12	4.26	2.95	0.96	9.73
सीपीपी	18.07	8.18	4.59	15.90	38.33	11.88	96.95
अन्य (कोकिंग)		0.04	0.36	2.17	1.00	0.42	3.99
अन्य (गैर–कोकिंग)	1.34	1.27	0.67	6.00	2.89	2.28	14.45
इस्पात (कोकिंग)		0.22	0.00	0.65	1.30	0.15	2.32
कुल	22.14	14.76	8.28	35.35	50.65	26.67	157.86

सातवें दौर के तहत नीलामी चल रही है जिसमें 7.22 मि.ट. की मात्रा सीपीपी उप क्षेत्र द्वारा बुक की गई थी, 3.48 मि.ट. की मात्रा सीमेंट उप क्षेत्र द्वारा और 1.94 मि.ट. की मात्रा स्पंज आयरन उप क्षेत्र द्वारा बुक की गई थी।

शक्ति के तहत विद्युत क्षेत्र को कोयला लिंकेज

सरकार ने मौजूदा आश्वासन पत्र (एलओए) – ईंधन आपूर्ति करार (एफएसए) प्रणाली को समाप्त करने की मंजूरी दी और स्कीम फोर हारनेसिंग एंड अलोकेटिंग कोयला (कोल) ट्रांसपेरेंटली इन इंडिया (शक्ति), 2017 की शुरुआत की, जिसे कोयला मंत्रालय द्वारा दिनांक 22.05.2017 को जारी किया गया था। उक्त नीति में संशोधन वर्ष 2019 और वर्ष 2023 में हुआ था।

As of now, coal linkages to the following capacities have been granted under various Paras of the policy: (as on 01.01.23)

फिलहाल, इस नीति के विभिन्न पैराओं के तहत निम्नलिखित रूपों में कोयला लिंकेज प्रदान किया गया है:

(i) शक्ति नीति के पैरा क(i) के प्रावधानों के तहत 8,780 मेगावाट की कुल क्षमता वाले 9 एलओए धारकों को ईंधन आपूर्ति करार (एफएसए) पर हस्ताक्षर करने की मंजूरी दी गई है।

(ii) शक्ति नीति के पैरा ख (i) के प्रावधानों के तहत 51 ताप विद्युत संयंत्रों (टीपीपी) को 58,680 मेगावाट की कुल क्षमता के लिए लिंकेज प्रदान किया गया है।

(iii) शक्ति नीति के पैरा ख (ii) के तहत नीलामी के कुल छह दौर पूरे हो गए हैं जिनमें से कुल बुक की गई मात्रा 38. 85 मि.ट. है।

(iv) शक्ति नीति के पैरा ख (iii) के तहत अभी तक नीलामी के पांच दौरों में बुक की गई मात्रा 28.94 मि.ट. है।

(v) शक्ति नीति के पैरा ख (iv) के तहत लिंकेज के लिए सीआईएल से गुजरात, उत्तर प्रदेश, राजस्थान और महाराष्ट्र मध्य प्रदेश राज्यों के लिए क्रमशः 4000 मेगावाट, 1600 मेगावाट, 2640, मेगावाट, 3299 मेगावाट की क्षमता के कोयला लिंकेज निर्धारित किए गए हैं।

(vi) शक्ति नीति के पैरा ख (v) के तहत लिंकेज के लिए 4500 मेगावाट की क्षमता के लिए सीआईएल से कोयला लिंकेज निर्धारित किया गया है।

(vii) कोल इंडिया लिमिटेड द्वारा शक्ति नीति के ख(viii) (क) के तहत त्रैमासिक लिंकेज नीलामी के 18 दौर का आयोजित किए जा चुके हैं जिसमें सफल बोलीदाताओं द्वारा 72.29 मि.ट. मात्रा की बुकिंग की गई है।

11. आयात प्रतिस्थापनः

देश में कोयले की अधिकांश आवश्यकता स्वदेशी उत्पादन/आपूर्ति के माध्यम से पूरी की जाती है। सरकार का ध्यान कोयले के घरेलू उत्पादन को बढ़ाने तथा देश में कोयले के गैर–जरूरी आयात को समाप्त करने पर है। कोयला आयातों को प्रतिस्थापित करने के लिए सरकार द्वारा किए गए अन्य उपाय निम्नानुसार हैं –

(i) एसीक्यू को उन मामलों में 100% मानक आवश्यकता तक बढ़ाया गया है, जहां एसीक्यू को या तो 90% मानक आवश्यकता (गैर–तटीय) तक कम कर दिया गया था या जहां एसीक्यू को 70% मानक आवश्यकता (तटीय विद्युत संयंत्र) तक कम कर दिया गया था। एसीक्यू में वृद्धि के परिणामस्वरूप अधिक घरेलू कोयले की आपूर्ति होगी जिससे आयात निर्भरता कम होगी।

(ii) शक्ति नीति के पैरा ख (viii) (क) के प्रावधानों के तहत, विद्युत एक्सचेंजों में किसी भी उत्पाद के माध्यम से या दीप पोर्टल के माध्यम से पारदर्शी बोली प्रक्रिया के माध्यम से अल्पावधि में उस लिंकेज के माध्यम से उत्पादित विद्युत की बिक्री के लिए कोयला लिंकेज प्रदान किया जाता है। इसके अलावा, 2020 में शुरू की गई एनआरएस लिंकेज नीलामी नीति में संशोधन के साथ, एनआरएस लिंकेज नीलामी में कोकिंग कोयला लिंकेज की अवधि को 30 वर्ष तक की अवधि के लिए संशोधित किया गया है। शक्ति नीति के संशोधित प्रावधानों के अंतर्गत विद्युत संयंत्रों को अल्पावधि के लिए प्रस्तावित कोयले तथा 30 वर्षों तक की अवधि के लिए गैर–विनियमित क्षेत्र लिंकेज नीलामी में कोकिंग कोयला लिंकेज की अवधि में वृद्धि से कोयला आयात

प्रतिस्थापन की दिशा में सकारात्मक प्रभाव पड़ने की संभावना है।

(iii) सरकार ने वर्ष 2022 में निर्णय लिया है कि विद्युत क्षेत्र के सभी मौजूदा लिंकेज धारकों की पूर्ण पीपीए आवश्यकता को पूरा करने के लिए कोयला कंपनियों द्वारा ट्रिगर स्तर और वार्षिक अनुबंधित मात्रा स्तरों पर ध्यान दिए बिना उपलब्ध कराया जाएगा। इस प्रकार, विद्युत क्षेत्रों के लिंकेज धारकों की पूर्ण पीपीए आवश्यकता को पूरा करने के सरकार के निर्णय से आयात पर निर्भरता कम होगी।

(iv) कोयला आयात प्रतिस्थापन के उद्देश्य से कोयला मंत्रालय में 29.05.2020 को एक अंतर–मंत्रालयी समिति (आईएमसी) का गठन किया गया है। विद्युत मंत्रालय, रेल मंत्रालय, जहाजरानी मंत्रालय, वाणिज्य मंत्रालय, इस्पात मंत्रालय, सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय (एमएसएमई), और उद्योग और आंतरिक व्यापार संवर्धन विभाग (डीपीआईआईटी), केंद्रीय विद्युत प्राधिकरण (सीईए), कोयला कंपनियों और बंदरगाहों के प्रतिनिधि इस आईएमसी के सदस्य हैं। अंतर–मंत्रालयी समिति की अब तक ग्यारह बैठकें आयोजित की गई हैं। आईएमसी के निर्देशों पर, कोयला मंत्रालय द्वारा एक आयात डाटा प्रणाली विकसित की गई है ताकि मंत्रालय कोयले के आयातों का पता लगा सके। कोयले की और अधिक घरेलू आपूर्ति सुनिश्चित करने के प्रयास किए जाते हैं। इस प्रकार, संपूर्ण प्रतिस्थापन योग्य आयातित कोयले को देश द्वारा पूरा किया जाना चाहिए और बहुत आवश्यक के अलावा कोई आयात नहीं होना चाहिए।

(v) कोयला आयात प्रतिस्थापन पर एक कार्यनीति पत्र जारी किया गया है।

12. कोयला उपभोक्ता परिषद

सीआईएल ने केन्द्रीय लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) को अपनाया है जिसे राष्ट्रीय सूचना केन्द्र (एनआईसी) द्वारा डिजाइन और विकसित किया गया है। सीआईएल और उसकी सहायक कंपनियों में सीपीजीआरएएमएस के पीजी पोर्टल का उपयोग शिकायतों की प्राप्ति और निपटान के लिए सिंगल विंडो के रूप में किया जाता है। नोडल अधिकारियों की सूची और उनके संपर्क ब्यौरे के साथ वेब साइट में पीजी पोर्टल के लिए लिंक प्रदान किया गया है। शीघ्र प्रतिक्रिया को सुनिश्चित करने के लिए, प्रत्येक विभाग के नोडल अधिकारियों को शामिल करते हुए एक वॉट्सऐप ग्रुप बनाया गया है, जिसमें मुद्दों और प्रस्तावित समाधानों पर चर्चा की जा सकती है। प्रमुख प्रबंधन अधिकारियों को शामिल करते हुए शिकायत निवारण समिति (जीआरसी) द्वारा शिकायतों और इनके उत्तर की निगरानी/समीक्षा नियमित रूप से की जाती है। बिना किसी देरी के शिकायतों का निवारण करने के लिए कार्रवाई की जाती है और इसके परिणाम को पोर्टल में पोस्ट किया जाता है। जहां कहीं भी अंतरिम उत्तर अपेक्षित होता है, ऐसा उत्तर शिकायतकर्ता को भी भेजा जाता है।

कोयला कंपनियों से संबधित शिकायतों के मामले में, नोडल अधिकारी इन्हें संबंधित कोयला कंपनियों को उनकी टिप्पणियां प्राप्त करने/कार्रवाई हेतु भेज देते हैं। टिप्पणियां/स्थिति प्राप्त होने पर शिकायतकर्ता को उपयुक्त रूप से सूचित कर दिया जाता है, इस प्रकार शिकायत को बंद किया जाता है। यदि कोई भी शिकायत सीआईएल के कुछ अन्य विभाग के कार्य से संबंधित होती हैं, तो इसे संबंधित विभाग को भेजा जाता है। इस प्रकार सीपीजीआरएएमएस के तहत प्राप्त ऑनलाइन शिकायतों पर शीघ्रता और दक्षतापूर्ण तरीके से कार्रवाई करते हुए इनका निपटान किया जाता है।