कोयला वितरण और विपणन

10
अध्याय

कोयला वितरण और विपणन

1. विद्युत और गैर–विनियमित क्षेत्र (एनआरएस) को कोयले का आवंटन

देश में कोल इंडिया लिमिटेड/एससीसीएल द्वारा उत्पादित कोयले का वितरण मोटे तौर पर दो चैनलों के तहत किया जाता है अर्थात् या तो कोयला लिंकेज के माध्यम से या कोयला कंपनियों द्वारा आयोजित ई–नीलामी के माध्यम से। राज्य नामित एजेंसियों (एसएएनए) के माध्यम से सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) क्षेत्र को भी कोयले का वितरण किया जाता है। विद्युत क्षेत्र को कोयला लिंकेज संशोधित शक्ति नीति के प्रावधानों के तहत और एनआरएस के लिए लिंकेज की नीलामी की नीति के तहत गैर–विनियमित क्षेत्र (एनआरएस) को प्रदान किए जाते हैं। ई–नीलामी के माध्यम से कोयला और एसएनए के माध्यम से वितरण नई कोयला वितरण नीति (एनसीडीपी), 2007 के प्रावधानों के तहत अभिशासित होता है। एमएसएमई जिनकी आवश्यकता 10,000 टन प्रति वर्ष से कम है, उन्हें एसएनए के माध्यम से कोयला लेना आवश्यक है। कोल इंडिया लिमिटेड की पूर्ववर्ती ई–नीलामी विंडो अर्थात् एनआरएस के लिए कोयले की विशेष ई–नीलामी, कोयले की स्पॉट नीलामी और अन्य का विलय कर दिया गया है और कोयला कंपनियों के सभी गैर–लिंकेज कोयले को अब कोल इंडिया लिमिटेड की एकल ई–नीलामी विंडो के माध्यम से बेचा जाता है, जो सभी क्षेत्रों अर्थात् व्यापारियों सहित विद्युत और एनआरएस आवश्यकताओं को पूरा करता है।

2. कोल इंडिया लिमिटेड से क्षेत्र–वार कोयला ऑफ–टेक (अनंतिम)

जनवरी, 25–दिसंबर, 25 की अवधि के दौरान सीआईएल से क्षेत्र–वार कोयला ऑफ–टेक और जनवरी, 26–मार्च, 26 के लिए अनुमान निम्नानुसार है: –

(In MT)

क्षेत्र	एएपी लक्षित ऑफ टेक	वास्तविक ऑफ टेक	लक्ष्य के विरुद्ध आपूर्ति:
इस्पात	3.84	2.30	60%
विद्युत (उपयोगिताएँ)	662.73	594.71	90%
कैप्टिव विद्युत*	63.69	57.04	90%
सीमेंट	7.23	7.25	100%
स्पंज आयरन	10.87	6.06	56%
अन्य	129.74	79.56	61%
कुल प्रेषण	878.10	746.91	85%
कोलियरी की खपत	0.14	0.13	94%
कुल	**878.14**	**747.04**	**85%**

** उर्वरक क्षेत्र के लिए प्रेषण शामिल है।*

क्षेत्र	जनवरी, 26–मार्च, 26 (अनुमान)
इस्पात	1.04
विद्युत (उपयोगिताएँ)	182.50
कैप्टिव विद्युत *	17.13
सीमेंट	2.40
स्पंज आयरन	6.60

क्षेत्र	जनवरी, 26–मार्च, 26 (अनुमान)
अन्य	31.56
कुल प्रेषण	241.23
कोलियरी की खपत	0.04
कुल	**241.27**

** उर्वरक क्षेत्र के लिए प्रेषण शामिल है।*

3. एससीसीएल से क्षेत्र–वार कोयला ऑफ–टेक:

जनवरी, 2024 से दिसंबर, 2024 और जनवरी, 2025 से दिसंबर, 2025 के दौरान एससीसीएल से क्षेत्र–वार कोयला ऑफ–टेक नीचे दिया गया है:

(मि.ट. में)

क्षेत्र	जनवरी, 24 से दिसंबर, 24 तक	जनवरी, 25 से दिसंबर, 25 तक	वृद्धि %
विद्युत	58.90	58.76	-0.23
कैप्टिव विद्युत	1.55	1.15	-25.57
प्रमुख सीमेंट	1.59	0.81	-49.12
स्पंज आयरन	0.22	0.11	-47.93
हेवी वाटर प्लांट	0.50	0.46	-8.55
ई–नीलामी	0.48	0.39	-19.83
अन्य	1.79	1.58	-11.74
कुल	**65.02**	**63.25**	**-2.73**

4. विद्युत हाउस

कोल इंडिया लिमिटेड

सीआईएल से जनवरी, 25–नवंबर, 25 के दौरान विद्युत क्षेत्र में कोयले का ऑफ–टेक 594.71 मि.ट. था।विद्युत क्षेत्र को कोयले का प्रेषण पिछले वर्ष की समान अवधि की तुलना में 4.2 प्रतिशत की कमी के साथ लगभग 25.8 मि.ट. घटा है।

एससीसीएल

जनवरी, 25 - दिसंबर, 25 के दौरान तापीय विद्युत स्टेशनों को कोयले का वास्तविक ऑफ–टेक 58.76 मि.ट. है, जबकि जनवरी, 24–दिसंबर, 24 के दौरान 58.90 मि.ट. था।

5. सीमेंट संयंत्र

कोल इंडिया लिमिटेड

जनवरी, 25 - दिसंबर, 25 के दौरान सीआईएल से सीमेंट संयंत्रों को प्रेषण 7.25 मिलियन टन (अनंतिम) था, जबकि पिछले वर्ष इसी अवधि के दौरान 5.06 मि.ट. था। प्रेषण में पिछले वर्ष की समान अवधि की तुलना में 43: की वृद्धि के साथ 2.19 मि.ट. की वृद्धि हुई है।

एससीसीएल

जनवरी, 25 - दिसंबर, 25 के दौरान सीमेंट संयंत्रों द्वारा कोयले का वास्तविक ऑफ–टेक जनवरी, 24 - दिसंबर, 24 के दौरान 1.59 मि.ट. की तुलना में 0.81 मि.ट. है।

6. लघु, मध्यम और अन्य उपभोक्ताओं को कोयले का वितरण

लघु, मध्यम और अन्य उपभोक्ताओं (जिनकी आवश्यकता 10,000 टन प्रति वर्ष से कम है) को कोयले की आपूर्ति के लिए एनसीडीपी के अनुसार राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों द्व ारा नामित एजेंसियों को आबंटन हेतु 8 मि.ट. निर्धारित किया गया है। वर्ष 2025–26 में (दिसंबर, 25 तक) 09 राज्यों के 09 एसएनए (राज्य नामित एजेंसियों) को 11.45 मि.ट. की मात्रा आवंटित की गई है।

7. कोयले की ई–नीलामी

कोयले की ई–नीलामी के लिए सिंगल विंडो: – 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 क्षेत्रकीय 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 एकल ई–नीलामी विंडो के माध्यम से बेचा जा रहा है। यह एकल ई–नीलामी विंडो सभी क्षेत्रों अर्थात् व्यापारियों सहित विद्युत और गैर–विनियमित क्षेत्र की आवश्यकता को पूरा करेगी।एकल ई–नीलामी विंडो कोयला कंपनियों को बाजार आधारित 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 एग्नॉस्टिक ई–नीलामी नीति दिनांक 01.03.2023 से सीआईएल की कोयला कंपनियों में लागू की गई है। वर्तमान में, सीआईएल आंतरिक, (सीएमपीडीआईएल) और बाहरी मैसर्स एमएसटीसी लिमिटेड एवं मैसर्स एमजंक्शन सर्विसेज लिमिटेड दोनों नीलामी सेवा प्रदाताओं के माध्यम से एसडब्ल्यूएमए ई–नीलामी का आयोजन कर रही है। वित्त वर्ष, 26 के दौरान, दिसंबर, 26 तक ई–नीलामी के तहत कुल 66.25 मि.ट. की मात्रा का सफलतापूर्वक आवंटन किया गया था, जबकि वित्त वर्ष, 25 की इसी अवधि (अप्रैल, 24 से दिसंबर, 24) के दौरान यह 62.30 मि.ट. था। वित्त वर्ष, 26 (अप्रैल, 25 से दिसंबर, 25) के दौरान न्यूनतम मूल्य पर प्रीमियम 38% था, जबकि इसी अवधि वित्त वर्ष, 25 (अप्रैल, 24 से दिसंबर, 24) में 51% प्रीमियम प्राप्त हुआ। वित्त वर्ष 2025–26 (दिसंबर, 25 तक) में ई–नीलामी का विवरण नीचे दिया गया है: –

सिंगल विंडो मोड एग्नोस्टिक ई–नीलामी के तहत निष्पादन	
आवंटित कुल मात्रा (मिल टन में)	66.25
कुल अधिसूचित मूल्य (करोड़ रु में)	11707.59
कुल बुकिंग मूल्य (करोड़ रुपये में)	16098.99
अधिसूचित मूल्य से अधिक वृद्धि (% में)	38%

8. परिवहन के साधन:

8.1 कोल इंडिया लिमिटेड

सीआईएल में कोयला और कोयला उत्पाद के परिवहन के महत्वपूर्ण साधन रेलवे, सड़क, मेरी–गो–राउंड सिस्टम (एमजीआर), कन्वेयर बेल्ट और मल्टी मॉडल रेल–सह–समुद्री मार्ग हैं। जनवरी, 25– दिसंबर, 25 के दौरान कोयले की कुल आवाजाही में परिवहन के इन साधनों का शेयर लगभग निम्नानुसार रहा है:

परिवहन के साधन (जनवरी, 25 – दिसंबर, 25)	शेयर %
रेलवे	55%
रोड	30%
एमजीआर	13%
बेल्ट – कन्वेयर/रोपवे	2%

9. एनसीडीपी के लिए आगे नई नीतियां:

9.1 गैर–विनियमित क्षेत्र के उपभोक्ताओं के लिए लिंकेज नीलामी

एनआरएस लिंकेज ई–नीलामी के अंतर्गत नीलामी के आठ दौर पूरे हो चुके हैं जिसमें गैर–विद्युत मॉड्यूलेटेड अधिसूचित मूल्य की तुलना में लगभग 28% के औसत प्रीमियम पर लगभग 191.30 एमटीपीए वार्षिक कोयला लिंकेज बुक किए गए हैं। आठ दौरों के तहत बुक की गई मात्रा नीचे दी गई है:

(मि.ट. में)

उप क्षेत्र / दौर	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	कुल
स्पंज आयरन	2.05	4.29	2.54	6.37	4.19	10.98	1.94	3.37	35.72
सीमेंट	0.68	0.77	0.12	4.26	2.95	0.95	3.49	1.42	14.63
सीपीपी	18.07	8.18	4.59	15.90	38.33	11.88	7.22	2.27	106.45
अन्य (कोकिंग)	-	0.04	0.36	2.17	1.00	0.42	-	-	3.99
अन्य (नॉन–कोकिंग)	1.34	1.27	0.67	6.00	2.89	2.28	-	-	14.45
अन्य	-	-	-	-	-	-	4.75	3.22	7.97
इस्पात (कोकिंग)	-	0.22	0.00	0.65	1.30	0.15	2.39	1.93	6.64
सिनगैस	-	-	-	-	-	-	0.00	1.45	1.45
कुल	**22.14**	**14.76**	**8.28**	**35.35**	**50.66**	**26.66**	**19.79**	**13.66**	**191.30**

नौवें दौर के तहत नीलामी चल रही है, जिसमें सीमेंट, सीपीपी, स्पंज आयरन और स्टील (कोकिंग) उप–क्षेत्रों की नीलामी संपन्न हो गई है, जबकि अन्य उप–क्षेत्रों के लिए नीलामी दिनांक 12.01.2026 से शुरू हो गई है और 'कोयला गैसीकरण के लिए सिन गैस का उत्पादन' उपक्षेत्र का दिनांक 15.01.2026 से प्रारंभ किया जाता है।

9.2 शक्ति के तहत विद्युत क्षेत्र को कोयला लिंकेज

सरकार ने मौजूदा आश्वासन पत्र (एलओए)–ईंधन आपूर्ति करार (एफएसए) व्यवस्था को समाप्त करने को मंजूरी दे दी और भारत में पारदर्शी रूप से कोयले के दोहन और आवंटन हेतु स्कीम (शक्ति), 2017 शुरू की, जिसे कोयला मंत्रालय द्वारा दिनांक 22.05.2017 को जारी किया गया था। उक्त नीति में वर्ष 2019 और 2023 में संशोधन भी किए गए हैं।

अब तक, नीति के विभिन्न पैराओं के अंतर्गत निम्नलिखित क्षमताओं के लिए कोयला लिंकेज प्रदान किए गए हैं –

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

ii) शक्ति नीति के पैरा बी (i) के प्रावधानों के तहत 198.20 मिलियन टन के लिए सीआईएल से 48170 मेगावाट की कुल क्षमता के लिए लिंकेज प्रदान किया गया है।

iii) शक्ति बी (ii) के अंतर्गत नीलामी के कुल छह दौर आयोजित किए गए हैं जिनमें कोयला लिंकेज की बुक की गई कुल मात्रा 38.90 मिलियन टन प्रति वर्ष (एमटीपीए) है।

iv) शक्ति पैरा बी (iii) के अंतर्गत नीलामी के नौ दौर आयोजित किए गए हैं और लगभग 64.08 एमटीपीए कोयला लिंकेज बुक किया गया है।

v) शक्ति पैरा बी (iv) के तहत, कोयला लिंकेज निम्नलिखित राज्यों को निर्धारित किए गए हैं

राज्य	क्षमता (मेगावाट)	निर्धारित मात्रा (मिलियन टन)
असम	500	2.56
बिहार	2400	10.43
गुजरात	3915	16.75
कर्नाटक	2000	10.26
केरल	500	2.71
मध्य प्रदेश	7100	32.20
महाराष्ट्र	3200	16.40

राज्य	क्षमता (मेगावाट)	निर्धारित मात्रा (मिलियन टन)
राजस्थान	3299	16.89
उत्तर प्रदेश	7200	32.98
उत्तराखंड	1320	6.76
पश्चिम बंगाल	3860	19.18
कुल	**35294**	**167.12**

vi) शक्ति नीति के पैरा बी (v) के तहत, 4500 मेगावाट की क्षमता के लिए 24 मि.ट. का कोयला लिंकेज निर्धारित किया गया है।

vii) शक्ति नीति के पैरा बी (viii) (,) के तहत कोल इंडिया लिमिटेड द्वारा लिंकेज नीलामी के 23 दौर का आयोजन किया गया है और सफल बोलीदाताओं द्वारा लगभग 105.43 मि.ट. कोयला बुक किया गया है।

संशोधित शक्ति, 2025 के तहत विद्युत क्षेत्र को कोयला लिंकेज

विद्युत क्षेत्र को कोयला आवंटन के लिए संशोधित शक्ति (भारत में कोयला का पारदर्शी रूप से दोहन और आवंटन की योजना) नीति को दिनांक 7 मई, 2025 को आर्थिक मामलों संबंधी मंत्रिमंडलीय समिति (सीसीईए) द्वारा अनुमोदित किया गया था।

इस सुधार की प्रमुख विशेषता जटिल लिंकेज प्रणाली को आठ श्रेणियों से केवल दो विंडोज तक सरलीकृत करना है।

- विंडो I केंद्र और राज्य सरकार के स्वामित्व वाली उत्पादन कंपनियों (जेनको) के लिए नामांकन के आधार पर अधिसूचित मूल्य पर कोयला प्रदान करती है। विंडो–I के तहत 55.2 मिलियन टन निर्धारित किया गया है।
- विंडो II निजी और आयातित कोयला आधारित संयंत्रों सहित सभी विद्युत उत्पादकों को प्रीमियम पर नीलामी के माध्यम से कोयले को सुरक्षित करने की अनुमति देता है, जो 25 वर्षों तक उपलब्ध लिंकेज के साथ और विद्युत खरीद करार (पीपीए) की अनिवार्य आवश्यकता के बिना बहुत लचीलापन प्रदान करता है।

सीआईएल ने संशोधित शक्ति नीति की विंडो–II को लागू किया है। विंडोज–II: अल्पावधि (अर्धवार्षिक) नीलामी का पहला दौर 27.01.2026 से शुरू होने वाला है। इसके अलावा, विंडो–II: दीर्घ/मध्यम अवधि (वार्षिक) नीलामी के तहत कोयला लिंकेज की नीलामी जल्द ही आयोजित की जाएगी।

यह नीति कोयला स्रोतों (पिटहेड परियोजनाओं) के पास नए विद्युत संयंत्र स्थापित करने को भी बढ़ावा देती है, अंतिम उपभोक्ता टैरिफ को कम करने के लिए कोयला वितरण को युक्तिसंगत बनाती है, और बाजार में अधिशेष विद्युत की बिक्री की अनुमति देती है, सामूहिक रूप से घरेलू कोयले के उपयोग को अधिकतम करने, आयात निर्भरता को कम करने और किफायती, विश्वसनीय विद्युत आपूर्ति सुनिश्चित करने का लक्ष्य रखती है।

10. आयात प्रतिस्थापन:

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 नियामक आवश्यकता के 100% तक बढ़ाया गया है, जहां एसीक्यू को या तो नियामक आवश्यकता (गैर–तटीय) के 90% तक कम कर दिया गया था अथवा जहां एसीक्यू को नियामक आवश्यकता (तटीय विद्युत संयंत्र) के 70% 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 बी (viii) (,) के प्रावधानों के तहत, विद्युत विनिमय के माध्यम से या दीप पोर्टल के माध्यम से पारदर्शी बोली प्रक्रिया के माध्यम से अल्पावधि में उस लिंकेज के माध्यम से उत्पन्न विद्युत की बिक्री के लिए अल्पावधि के लिए कोयला लिंकेज प्रदान किया जाता है। वर्ष 2020 में शुरू की गई एनआरएस लिंकेज नीलामी नीति में संशोधन के साथ, एनआरएस लिंकेज नीलामी में कोकिंग कोल 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 कोयला कंपनियों द्वारा ट्रिगर स्तर और वार्षिक संविदात्मक मात्रा स्तरों पर ध्यान दिए बिना उपलब्ध कराया जाएगा। इस प्रकार विद्युत क्षेत्र के लिंकेज धारकों की पूर्ण पीपीए आवश्यकता को पूरा करने के सरकार के निर्णय से आयातों पर निर्भरता कम होगी।

(iv) कोयला आयात प्रतिस्थापन के उद्देश्य से दिनांक 29.05.2020 को कोयला मंत्रालय में एक अंतर–मंत्रालयी समिति (आईएमसी) का गठन किया गया था। आईएमसी के निर्देश पर, कोयला मंत्रालय द्वारा कोयले के आयात को ट्रैक करने में सक्षम बनाने के लिए एक आयात डेटा प्रणाली विकसित की गई है। वस्तुओं के आयात को नियंत्रित करने वाली विदेश व्यापार नीति के अनुसार, कोयले का बिना किसी प्रतिबंध के स्वतंत्र रूप से आयात किया जा सकता है। हालांकि, दिसंबर, 2020 से इसे "निःशुल्क" से संशोधित कर दिया गया है और "कोयला आयात निगरानी प्रणाली (सीआईएमएस) पोर्टल में अनिवार्य पंजीकरण के अधीन निशुल्क" कर दिया गया है।

(v) कोयले की अधिक घरेलू आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए निरंतर आधार पर प्रयास किए जा रहे हैं। इस प्रकार, संपूर्ण प्रतिस्थापन योग्य आयातित कोयले को देश द्वारा पूरा किए जाने की आशा है और अति आवश्यक कोयले के अलावा कोई अन्य आयात नहीं होना चाहिए। कोयला आयात प्रतिस्थापन पर एक कार्यनीति पत्र जारी किया गया है।

(vi) एनआरएस लिंकेज नीलामी के तहत मार्च, 2024 में एक नया उप–क्षेत्र 'डब्ल्यूडीओ मार्ग के माध्यम से कोकिंग कोल का उपयोग करके स्टील' बनाया गया है, जिससे घरेलू कोकिंग कोल की खपत में वृद्धि होगी और देश में धुले हुए कोकिंग कोयले की उपलब्धता भी बढ़ेगी, जिससे कोकिंग कोल के आयात में कमी आएगी।

(vii) कोकिंग कोल के आयात को कम करने के लिए इस्पात क्षेत्र को कोकिंग कोयले की आपूर्ति बढ़ाने के लिए कोकिंग कोयला मिशन शुरू किया गया है। कोकिंग कोयला उत्पादन बढ़ाने के लिए पहल की गई है।

(viii) आयातित कोयला आधारित (आईसीबी) संयंत्रों को संशोधित शक्ति नीति, 2025 के तहत कोयला सुरक्षित करने की अनुमति दी गई है। इस नीति के तहत आईसीबी संयंत्रों के लिए कोयले की उपलब्धता से आयातित कोयले पर इन आईसीबी संयंत्रों की निर्भरता कम होने की उम्मीद है।

(ix) मौजूदा ईंधन आपूर्ति करार (एफएसए) धारकों को मौजूदा एफएसए के तहत एसीक्यू कोयले का 100 प्रतिशत खरीदने के बाद संशोधित शक्ति नीति, 2025 के तहत कोयला सुरक्षित करने की अनुमति दी गई है। मौजूदा एफएसए धारकों को एसीक्यू से अधिक कोयले की उपलब्धता से विद्युत संयंत्रों की पूरी आवश्यकता को पूरा करने के लिए विद्युत उत्पादकों को लाभ होगा।

11. कोयला उपभोक्ता परिषदः

सीआईएल ने राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र (एनआईसी) द्वारा अभिकल्पित और विकसित केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) को अपनाया है। सीपीजीआरएएमएस के पीजी पोर्टल का उपयोग सीआईएल और उसकी सहायक कंपनियों में शिकायतों की प्राप्ति और निपटान के लिए एकल विंडो के रूप में किया जाता है। नोडल अधिकारियों की सूची और उनके संपर्क विवरण के साथ वेब साइट में पीजी पोर्टल के लिए लिंक प्रदान किया गया है। त्वरित प्रतिक्रिया सुनिश्चित करने के लिए, प्रत्येक विभाग के नोडल अधिकारियों का एक व्हाट्सएप ग्रुप बनाया गया है जिसमें मुद्दों और प्रस्तावित समाधानों पर चर्चा की जा सकती है। शिकायतों और उनके प्रत्युत्तर की नियमित रूप से शिकायत निवारण समिति (जीआरसी) द्वारा निगरानी/समीक्षा की जाती है जिसमें मुख्य प्रबंधन अधिकारी शामिल होते हैं। बिना किसी देरी के शिकायत का निवारण करने के लिए कार्रवाई की जाती है और परिणाम पोर्टल में पोस्ट किया जाता है। जहां कहीं अंतरिम उत्तर की आवश्यकता होती है, ऐसे उत्तर भी शिकायतकर्ता को भेजे जाते हैं।

यदि शिकायतें/शिकायतें कोयला कंपनियों से संबंधित होती हैं तो नोडल अधिकारी उसे संबंधित कोयला कंपनियों को उनकी टिप्पणियों/कार्रवाई के लिए अग्रेषित करते हैं। टिप्पणियां/स्थिति प्राप्त होने के तुरंत बाद शिकायतकर्ता को उपयुक्त रूप से सूचित किया जाता है, इस प्रकार शिकायत को बंद कर दिया जाता है। यदि कोई शिकायत सीआईएल के किसी अन्य विभाग के कार्यकरण से संबंधित होती है तो उसे संबंधित विभाग को अग्रेषित कर दिया जाता है। इस प्रकार सीपीजीआरएएमएस के अंतर्गत ऑन लाइन प्राप्त शिकायतों का निपटान शीघ्रता और कुशलतापूर्वक किया जा रहा है।