



गार्डन रीच शिपबिल्डर्स एण्ड इंजीनियर्स लिमिटेड
Garden Reach Shipbuilders & Engineers Limited
(भारत सरकार का उपकर्म/ A Govt. of India Undertaking)

43/46, गार्डन रीच रोड/Garden Reach Road, कोलकाता/Kolkata – 700 024

फोन/Phone: #91-(0) 33-24698100-13/8152,2469-7402 फैक्स/Fax #91-(033)-2469-8129/8150, टेलिक्स/Telex : 021-8514

VIG/11(62)/2013/1382

दिनांक: १२ दिसंबर २०१३

जी. आर. एस. ई. शिकायत नीति

शिकायत का कानूनी आधार और विषय-क्षेत्र

इस नीति का संबंध सीवीसी मैनुअल और जनहित में प्रकटन और सूचक का संरक्षण/मुखबिर शिकायतें आदि के रूप में दर्ज शिकायतों से है, जो किसी कानून अथवा अनिवार्य निर्देश से पूर्णतः अथवा अंशतः आच्छादित नहीं है।

अन्य कानूनी प्रावधानों के तहत दर्ज शिकायतें/अपील इस नीति के अंतर्गत शामिल नहीं हैं। उदाहरणतः सत्यनिष्ठा समझौता के तहत शिकायतें स्वतंत्र बाह्य अनुवीक्षक को दर्ज की जाएँ, सूचना का अधिकार अधिनियम के तहत शिकायतें केंद्रीय सूचना आयोग के पास दर्ज की जाएँ, न्यायालय आदेश कार्यान्वित न होने के विरुद्ध शिकायतें अवमानना कार्यवाही के रूप में दर्ज की जाएँ और अनुशासनिक कार्यवाही में शिकायतें अनुशासनिक प्राधिकारी अथवा अपील प्राधिकारी के पास दर्ज की जाएँ। इस नीति में ये शिकायतें शामिल नहीं हैं। साथ ही, कार्मिक शिकायतों सहित व्यक्तिगत शिकायतें और व्यापार विवाद इसमें शामिल नहीं हैं यदि न व्यक्तिगत शिकायत अथवा व्यापार विवाद को निपटाने में कदाचार का आरोप हो।

शिकायत किसी कंपनी के अधिकारी अथवा किसी कर्मचारी अथवा किसी सरकारी कर्मचारी के विरुद्ध होनी चाहिए, न कि किसी व्यक्तिगत विवाद से संबंधित (भले ही व्यापार/आपराधिक स्वरूप की ही क्यों न हो)। अन्यो के विरुद्ध अथवा व्यक्तिगत विवाद से संबंधित शिकायतें इस नीति के अंतर्गत शामिल नहीं हैं।

अति विशिष्ट व्यक्तियों के संदर्भ इस नीति के दायरे के बाहर हैं। मंत्रालय और केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) आदि के आदेशित तथ्य-खोज या जाँच उनके द्वारा जारी किए गए दिशा के अनुसार होगा।

शिकायत क्रियाविधि कंपनी की कार्यकुशलता को बढ़ाने के लिए है। इसका प्रयोग भ्रम, छलावा तथा अनुशासनहीनता उत्पन्न करने अथवा अक्षमता लाने के लिए नहीं किया जा सकता है।

शिकायत कौन दर्ज कर सकता है?

कोई भी व्यक्ति शिकायत दर्ज कर सकता है। तथापि कोई भी अज्ञात नाम से, छद्म नाम से अथवा किसी और के नाम से शिकायत नहीं कर सकता। शिकायतकर्ता को अपना पूरा डाक पता बतलाना होगा।

कैसे और कैसे शिकायत दर्ज की जाए

शिकायत सीधे संबंधित प्राधिकारी को और केवल उनको ही किया जाना चाहिए। भ्रष्टाचार से जुड़ी हुई शिकायतें अथवा सतर्कता के दृष्टिकोण से निहित शिकायतें कंपनी के मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) को सीधे संबोधित हों।

“जनहित में प्रकटन और सूचक का संरक्षण/मुखबिर” लिख देने से ही शिकायतकर्ता मुखबिर के संरक्षण का पात्र नहीं बना होगा। उन्हे संदर्भित सभी दिशानिर्देशों का पालन करना होगा, और आवश्यक सावधानी बरतनी होगी।

शिकायत लिखित रूप में अथवा ई-मेल के द्वारा दर्ज की जा सकती है। शिकायत संदेश सेवा द्वारा अथवा मीडिया/वेबसाइट/ब्लॉग में प्रकाशन के माध्यम से दर्ज नहीं की जा सकती। यदि इलैक्ट्रॉनिक जरिए से दर्ज की जा रही

है तो वह व्यापक रूप से उपलब्ध और मुक्त प्रारूप में होना चाहिए; और सामान्य सॉफ्टवेयर अथवा विवेक उसे मैलवेयर/भ्रामक/स्पैम के रूप में वर्गीकृत न करे।

शिकायतकर्ता को शिकायत के संकलन, लेखन और उसे दर्ज करने का सारा खर्च उठाना होगा।

शिकायत अधिमानतः हिंदी, बंगला अथवा अंग्रेजी में ही हो। वह स्पष्ट भाषा में लिखी गई हो। शिकायत संक्षेप में, मुद्दे से जुड़ी हुई और अनावश्यक विवरण अथवा अनुप्रास से रहित हो। शिकायत वस्तुनिष्ठ हो और यथासंभव भावनाओं तथा अपशब्दों से रहित हो। तर्क वितर्क से बचाते हुए तथ्यों पर जोर हो।

शिकायत पूर्व घटना के विषय में होनी चाहिए, परिकल्पना अथवा पूर्वानुमान पर नहीं।

आरोप सिद्ध करने के लिए कोई आधार होना चाहिए, और शिकायत में यह इंगित होना चाहिए। बिना आधार के संकेतन के शिकायत को उच्छृंखल आरोप माना जाएगा।

शिकायत पर कार्रवाई

विदेशी व्यक्ति अथवा विदेशी पते से प्राप्त शिकायत पर केवल तभी ध्यान दिया जाएगा यदि वह किसी ऐसे व्यक्ति से प्राप्त हुई हो जिसका कंपनी से लेन-देन है अथवा हाल में लेन-देन रहा हो और शिकायत उन लेन-देन से संबंधित हो। अन्यथा उन शिकायतों को बिना किसी कार्रवाई के बंद कर दिया जाएगा।

ई-मेल संलग्नक के रूप में प्राप्त शिकायतों को सुरक्षा कारणों से खोला नहीं जाएगा और उन्हें इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली से मिटा दिया जाएगा। इसके अतिरिक्त उन ई-मेल पहचान-पत्र से प्राप्त शिकायतों, जिन्हें सामान्य सॉफ्टवेयर द्वारा स्पैम अथवा संदिग्ध/मैलवेयर वर्गीकृत किया गया है, को भी नहीं खोला जाएगा और बिना किसी कार्रवाई के हटाया जा सकता है।

अज्ञात नाम से, छद्म नाम से तथा किसी और के नाम से की गई शिकायत को बिना किसी कार्रवाई के बंद किया जा सकता है।

अस्पष्ट अथवा सत्यापन हेतु अनुपयुक्त आरोपों पर शिकायतों को बिना किसी कार्रवाई के बंद किया जा सकता है।

ऐसे आरोपों वाली शिकायतों जो कदाचार के अंतर्गत नहीं आती, को बिना किसी कार्रवाई के बंद किया जा सकता है।

गैर-सरकारी भाषा या अस्पष्ट भाषा / इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप में लिखित शिकायतों, अथवा दुर्बोध तरीके से लिखी शिकायतों पर किसी भी कार्रवाई के बिना बंद किया जा सकता है।

यदि शिकायत में सत्यापन योग्य आरोप हैं तो शिकायत को मानने/नकारने के लिए शिकायत को पहले शिकायतकर्ता के पास डाक द्वारा भेजा जा सकता है। यदि शिकायतकर्ता शिकायत को अपनी मानता है तो वह शिकायत को बाद में अस्वीकार नहीं कर सकता और यदि वह बाद में शिकायत को अपनी मानने से इंकार करता है तो ऐसी अस्वीकृति को नजरअंदाज किया जा सकेगा। यदि शिकायतकर्ता लापता है या शिकायतकर्ता शिकायत को अस्वीकार करता है तो किसी भी कार्रवाई के बिना बंद किया जा सकता है। यदि शिकायत भेजने के पंद्रह दिनों के भीतर शिकायतकर्ता से कोई जवाब नहीं मिलता है, तो अनुस्मारक भेजा जाएगा। अनुस्मारक भेजने के बाद पंद्रह दिनों के इंतजार के बाद, यदि कोई जवाब नहीं आता है, तो शिकायत को छद्म नाम के रूप में दर्ज है मानकर आगे कोई भी कार्रवाई के बिना बंद किया जा सकता है। हालाँकि, यदि शिकायत ज्ञात कर्मचारी/अधिकारी/विक्रेता/ग्राहक से प्राप्त होती है अथवा इस तरह की जाँच किसी अन्य सरकारी अभिकरण द्वारा की गई है तो यदि उस शिकायत की उत्पत्ति के बारे में संदेह नहीं होत, तो सत्यापन की आवश्यकता नहीं होगी। इसके अलावा, ठीक से अंकीय हस्ताक्षरित ई-मेल के लिए इस तरह के सत्यापन की आवश्यकता नहीं होगी।

एक ही या अलग-अलग शिकायतकर्ता से एक तरह की शिकायतों को इकट्ठा किया जा सकता है।

यदि किसी शिकायत को बिना कार्रवाई के बंद नहीं किया जा सकता है तो उसे जाँच पंजी में दर्ज किया जाएगा।

यह आवश्यक नहीं कि शिकायत का परिणाम (बंद करना और जाँच आदि सहित) शिकायतकर्ता या किसी अन्य को प्रेषित किया जाए। शिकायतकर्ता अपनी शिकायत पर कार्रवाई की माँग अथवा अपनी शिकायत के बारे में सूचना अथवा उसकी स्थिति की जानकारी अपने अधिकार स्वरूप नहीं माँग सकता है।

स्रोत सूचना

ज्ञात शिकायतकर्ता जो अपने नाम को अभिलेखों में आने नहीं देना चाहते हैं, व्यक्तिगत रूप से मुख्य सतर्कता अधिकारी को शिकायत दर्ज करते हैं, और मुख्य सतर्कता अधिकारी की राय है कि शिकायत कदाचार की है और इसका कुछ आधार भी है तो मुख्य सतर्कता अधिकारी इसे "स्रोत सूचना" के रूप में दर्ज कर सकते हैं। शिकायतकर्ता का नाम किसी भी पंजी या प्रलेख में दर्ज नहीं किया जाएगा। शिकायतकर्ता का नाम "स्रोत" के रूप में दिखाया जाएगा।

यदि अनाम, छद्म नाम या किसी अन्य के नाम से लगाए गए आरोप गंभीर और सत्यापन योग्य हैं तो मुख्य सतर्कता अधिकारी अपनी व्यक्तिपरक संतुष्टि के आधार पर इसे बंद करने के बजाय "स्रोत सूचना" में परिवर्तित कर सकेंगे।

स्रोत सूचना को उसी पंजी में प्रविष्ट किया जाएगा जहाँ अन्य पंजीकृत शिकायतें दर्ज हैं।

निजी सूचना

यदि किसी निरीक्षण अथवा जाँच के दौरान अथवा अन्यथा, किसी कदाचार की संदिग्ध घटना मुख्य सतर्कता अधिकारी या सतर्कता विभाग में किसी अधिकारी के दृष्टिगोचर होता है, तो मुख्य सतर्कता अधिकारी की पूर्व अनुमति पर इसे जाँच के लिए पंजियन किया जा सकेगा। निजी सूचना को उसी पंजी में प्रविष्ट किया जाएगा जहाँ अन्य पंजीकृत शिकायतें दर्ज हैं।

शिकायत की जाँच

सीवीओ पंजीकृत शिकायत/स्रोत सूचना/निजी सूचना की जाँच स्वयं कर सकते हैं या किसी के द्वारा जाँच करवा सकते हैं। अतिरिक्त सूचना हेतु शिकायतकर्ता से संपर्क साधा जा सकता है।

जाँच के दौरान जाँच अधिकारी संदिग्ध अथवा प्रासंगिक अधिकारियों, कर्मचारियों, और बाहरी व्यक्तियों को विवरण के लिए बुला सकते हैं। जाँचकर्ता प्रासंगिक दस्तावेजों, अभिकल्प, इलेक्ट्रॉनिक आँकड़ों, नमूनों तथा वास्तविक सामग्री की माँग कर सकता है।

जाँच के बाद निपटान

जाँच को सीवीओ से निम्न स्तर पर निपटाया नहीं जा सकेगा।

जाँच को निम्न में से एक या अधिक की सिफारिश पर निपटाया जा सकता है :

- १) जाँच/कार्रवाई के लिए इन आरोपों को सीवीआई या ऐसे अन्य अभिकरण को भेजा जाए,
- २) बड़ी या छोटी शास्ति कार्यवाही आरंभ किया जाए,
- ३) प्रशासनिक कार्रवाई (चेतावनी/सतर्कता/नाराजगी/अधिकारी का तबादला आदि),
- ४) प्रणाली सुधार और कानूनी बचाव के रास्तों को बंद कर,
- ५) मंत्रालय/किसी अन्य प्राधिकारी को मामले का अंतरण जो इसका अनुशासनिक प्राधिकारी है,
- ६) लागत प्रभावशीलता के लिए मामूली विचलन को नजरअंदाज किया जा सकता है,
- ७) यह सतर्कता का मामला नहीं है,
- ८) साबित नहीं/अपर्याप्त जानकारी अथवा दस्तावेज,
- ९) राष्ट्र की सुरक्षा तैयारियों के हित में जाँच पर रोक,

- १०) सिर्फ पश्च दृष्टि में ही कदाचार प्रतीत होना,
- ११) यह वास्तव में अनुसंधान एवं विकास/प्रयोग/शिक्षण/प्रशिक्षण है,
- १२) यह एक कदाचार नहीं है / बल्कि यह सराहनीय है,
- १३) अज्ञानता के कारण शिकायत,
- १४) शरारतपूर्ण शिकायत, और
- १५) शिकायतकर्ता के विरुद्ध विभागीय/दीवानी/आपराधिक कार्रवाई।

सीवीओ कोई भी प्रशासनिक आदेश पारित नहीं करेगा, बल्कि अपनी सिफारिशों के आधार पर कार्रवाई के लिए संबंधित प्रशासनिक प्राधिकारी को केवल सिफारिश करेगा।

(वरुण कुमार साहु)
मुख्य सतर्कता अधिकारी, जी. आर. एस. ई.



गार्डन रीच शिपबिल्डर्स एण्ड इंजीनियर्स लिमिटेड
Garden Reach Shipbuilders & Engineers Limited
(भारत सरकार का उपक्रम/A Govt. of India Undertaking)

43/46, गार्डन रीच रोड/Garden Reach Road, कोलकाता/Kolkata – 700 024

फोन/Phone: #91-(O) 33-24698100-13/8152,2469-7402 फैक्स/Fax #91-(033)-2469-8129/8150, टेलिक्स/Telex : 021-8514

VIG/11(62)/2013/1382

Date: 12 December 2013

GRSE COMPLAINT POLICY

Legal basis and scope of complaint

This policy concerns the complaints lodged as per CVC manual and PIDPI/Whistle-blower etc that are not specifically covered by any law or mandatory directive, either fully or partly.

The complaints/appeals filed under other legal provisions are not covered under this policy. For example, complaints under Integrity Pact may be filed to the Independent External Monitor, complaints under RTI Act may be filed to Central Information Commission, complaint against non-implementation of court order may be filed as contempt proceedings, and complaints in a disciplinary proceeding may be filed with the Disciplinary Authority or the Appellate Authority. This policy does not cover such complaints. Also, personal grievances, including personnel related grievances, and business disputes are not covered, unless misconduct in handling the personal grievance or business dispute is alleged.

The complaint must be against an officer or employee of the company or a public servant, and not related to a personal dispute (even of business/criminal nature). Complaints against others or related to personal dispute are not covered by this policy.

VIP references shall be outside the purview of this policy. Fact-finding or investigation ordered by the Ministry and Central Vigilance Commission (CVC) etc may be as per the direction issued by them.

The mechanism of complaint is used to enhance efficiency of the Company. It cannot be used as to create confusion, smokescreen and indiscipline or lead to inefficiency.

Who can lodge complaint?

Any person can lodge complaint. However, one cannot complain anonymously or pseudonymously or allonymously. The complainant must indicate his complete postal address.

To whom and how to lodge the complaint

Complaint should be filed only to the concerned authority, and directly and only to him. Corruption-related complaints or complaints involving vigilance angle may be addressed directly to Chief Vigilance Officer (CVO) of the Company.

Merely superscribing or writing “PIDPI/Whistleblower” will not make a complainant eligible for protection as whistleblower. He must adhere to all the guidelines, and take due precautions.

Complaint can be lodged in writing or by e-mail. Complaint cannot be lodged by messaging service, orally, or through publication in the media/website/blog. If filed electronically, it must be in a widely available and open format; and the normal software or prudence may not categorize it as malware/spurious/spam.

The complainant shall bear the entire cost of compiling, drafting and lodging of the complaint.

The complaint may preferably be in Hindi, Bengali or English. It shall be written in intelligible language. The complaint shall be brief, to the point and devoid of unnecessary details or alliteration. The complaint shall be objective, and devoid of emotion and expletives as far as possible. Arguments may be avoided, and facts may be emphasized.

The complaint may be about a past incident, and not a speculation or forecast.

There must be some basis to establish the allegation, and the complaint must indicate that. A complaint without any indication on the basis may be treated as a wild allegation.

Action on complaint

Complaints received from a foreign person or address will be entertained only if it is supposedly received from a person with whom the Company has some dealing or had dealing in recent past, and the complaint is on those dealings. Otherwise, such complaints will be closed without any action.

Complaints received as an e-mail attachment shall not be opened for security reasons, and may be deleted from the electronic system. Also, complaints received from e-mail IDs that are categorized as spam or suspicious/malware by the normal software may also not be opened, and may be deleted without any action.

Anonymous, pseudonymous and allonymous complaint may be closed without any action.

Complaints containing vague or unverifiable allegations only may be closed without any action.

Complaints having allegations not amounting to misconduct may also be closed without any action.

Complaints written in non-official language or obscure language/electronic format, or written in unintelligible manner may be closed without any action.

If a complaint contains verifiable allegations, the complaint may be first sent to the complainant by post for owning/disowning the complaint. If a complaint is owned by the complainant, he cannot disown the complaint later, and if he disowns the complaint subsequently, then such disowning may be ignored. If the complainant is untraceable or the complainant disowns the complaint, then may be closed without any action. If no response is received from the complainant within fifteen days of sending the complaint, a reminder may be sent. After waiting for fifteen days after sending the reminder, if still nothing is heard, the said complaint may be closed as pseudonymous without any further action. However, if a complaint is received from a known employee/officer/vendor/customer of the company, or such verification has been done by some other government agency, then such verification may be dispensed with, unless there is doubt about the origin of the complaint. Moreover, such verification may be dispensed with for a properly digitally signed e-mail.

A number of similar complaints from same or different complainant may be clubbed.

If a complaint is not to be closed without any action, then it shall be registered for investigation by entering it in the register maintained for the purpose.

It shall not be necessary to communicate the outcome of the complaint (including closing, investigation etc) to the complainant or anybody else. The complainant cannot demand action on his complaint or information or status of his complaint as a matter of right.

Source information

When an identifiable complainant unwilling to record his name, lodges a complaint personally to CVO, and the CVO is of the opinion that the complaint amounts to misconduct and is with some basis, then CVO may register the complaint as “source information.” The name of the complainant will not be recorded in any register or document. His name will not be recorded anywhere. The name of the complainant will be shown as “source”.

If an anonymous, pseudonymous or allonymous allegation contains serious and verifiable allegation, CVO, based on his subjective satisfaction, may convert it to “source information,” instead of closing it.

The source information shall be entered into the same register where other registered complaints are entered.

Own information

If during an inspection or investigation or otherwise, a suspected occurrence of misconduct is noticed by CVO or an officer in Vigilance Department, then the same may be registered with the prior approval of CVO for investigation. Own information shall be entered into the same register where other registered complaints are entered.

Investigation into complaint

CVO may himself investigate a registered complaint, source information or own information, or get it investigated by someone else. The complainant may be contacted for further information.

During the investigation, the investigation officer may call for version of the suspected or relevant officers, employees, and outsiders. The investigator may also call for copies of relevant documents, designs, electronic data, specimens and actual materials.

Disposal after investigation

An investigation cannot be disposed at a level lower than CVO.

An investigation may be disposed of by recommending one or more as follows:

- (1) Refer the allegation to CBI or any such agency for investigation/action,
- (2) Initiation of major or minor penalty proceedings,
- (3) Administrative action (warning/caution/displeasure/transfer of official etc),
- (4) System improvement and plugging legal loophole,
- (5) Transfer of the case to Ministry/some other authority who is the disciplinary authority,
- (6) A minor aberration that can be ignored for cost effectiveness,
- (7) Not a vigilance matter,
- (8) Not proved/insufficient information or documents,
- (9) Investigation aborted in the interest of security preparedness of the country,
- (10) It appears misconduct only with the advantage of hindsight,
- (11) It is genuine R&D/experimentation/learning/training,
- (12) It is not a misconduct/rather it is praiseworthy,

- (13) Complaint because of ignorance,
- (14) Mischievous complaint, and
- (15) Departmental/civil/criminal action against the complainant.

CVO shall not pass any administrative order, but only make recommendation to the concerned administrative authority for action based on his recommendation.

(BARUN KUMAR SAHU)

CVO GRSE