



कार्यालय—आदेश

आमजन व विद्युत उपभोक्ताओं की विद्युत संबंधित समस्याओं का त्वरित व मौके पर ही समाधान करने के उद्देश्य से जयपुर डिस्कॉम में 03 अप्रैल 2018 से 09 अप्रैल 2018 तक प्रत्येक वृत्त में संबंधित विधानसभा क्षेत्रवार 'उपभोक्ता शिकायत निवारण शिविरों' का आयोजन किया जावेगा। उपरोक्त शिविरों के सफल आयोजन के लिए निगम के अधीक्षण अभियंता नोडल अधिकारी होंगे। सभी अधीक्षण अभियंता उनके वृत्त के क्षेत्र में संबंधित माननीय विधायक से पूर्व अनुमति अनुरूप शिविर की दिनांक व स्थान सुनिश्चित कर व्यापक प्रचार प्रसार के साथ शिविर का आयोजन करेंगे। उपभोक्ता शिकायत निवारण शिविरों में उपभोक्ताओं की अधिकतम भागीदारी व उनकी समस्याओं के प्रभावी निस्तारण के लिये निम्न निर्देश दिये जाते हैं :-


1. शिविर 03 अप्रैल 2018 से 09 अप्रैल 2018 तक आयोजित किये जायेंगे तथा समय प्रातः 10:00 बजे से सांय 05:00 बजे तक का रहेगा।
2. आवश्यकतानुसार शिविरों को 09 अप्रैल 2018 से आगे भी आयोजित किया जा सकता है।
3. शिविरों में निगम अधीक्षण अभियंता, संबंधित अधिशाषी अभियंता, सहायक अभियंता, कनिष्ठ अभियंता, लेखाकार, उपभोक्ता लिपिक व लेजर कीपर आवश्यक रिकोर्ड सहित व तकनीकी कर्मचारी उपस्थित रहेंगे।
4. शिविर स्थल पर निर्धारित रजिस्टर में सहायक अभियंता द्वारा प्रत्येक शिकायत का विवरण जिसमें उपभोक्ता का नाम, पूरा पता, मोबाईल, दूरभाष नम्बर, उपभोक्ता का खाता संख्या, शिकायत का पूरा विवरण व उस पर मौके पर की गई कार्यवाही, यदि मौके पर निवारण किया जाना संभव नहीं हो सके जैसे विवरण तंत्र शिफ्टिंग, नई लाईन डालना, नया कनेक्शन इत्यादि कार्य किया जाना हो तो निराकरण हेतु उपभोक्ता को शिविर में देरी से शिकायत दूर किये जाने का कारण इंगित करेंगे एवं उपभोक्ता को दी गई संभावित समयावधि व पंजीकरण संख्या का विवरण अंकित करेंगे तथा शिकायत निवारण के बाद की गई कार्यवाही से उपभोक्ता को अवगत कराया जावे।
5. प्राप्त शिकायत की पावती, पंजीकरण के विवरण सहित सहायक अभियंता से हस्ताक्षरित उपभोक्ता को शिविर में ही दी जावेगी जिसमें शिकायत निवारण का

विवरण अंकित होगा तथा मौके पर शिकायत निवारण न होने की स्थिति में निवारण होने की संभावित दिनांक अंकित करनी होगी।

6. प्रत्येक शिविर में यह सुनिश्चित किया जावे कि उपभोक्ता की शिकायत का समाधान/निस्तारण उसी दिन हो व शेष रही शिकायतों की प्रवृत्ति के अनुसार निस्तारण 1-30 दिवस में अवश्य कर दिया जावे। निस्तारण न हो सकने वाली शिकायतों के बारे में कारण सहित उपभोक्ता को जानकारी दी जावे।

सभी अधीक्षण अभियंता उपभोक्ता शिकायत निवारण शिविरों की प्रगति की रिपोर्ट अधीक्षण अभियंता (प्लान एवं मोनि.), जयपुर डिस्कॉम, जयपुर को भिजवाया जाना सुनिश्चित करेंगे। अधीक्षण अभियंता (प्लान एवं मोनि.), समस्त वृत्तों की प्रगति रिपोर्ट संकलित कर प्रबंध निदेशक को अवगत करवायेंगे।


संलग्न :- प्रारूप (1 एवं 2)।


(आर.जी.गुप्ता)
प्रबन्ध निदेशक

क्र.जेपीडी/प्रनि/प्रा.सहा./पत्रा./का.आ./प्रे. 201 जयपुर, दि.: 22/03/2018

प्रतिलिपी निम्न को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु :-

1. श्रीमान निजी सचिव-शासन सचिव-मुख्यमंत्री, राजस्थान सरकार, जयपुर।
2. श्रीमान निजी सचिव-प्रमुख शासन सचिव-ऊर्जा विभाग, राजस्थान सरकार, जयपुर।
3. श्रीमान निजी सचिव-अध्यक्ष डिस्कॉम्स, जयपुर।
4. श्रीमान निदेशक (तक./वित्त), जयपुर डिस्कॉम, जयपुर।
5. श्रीमान मुख्य अभियंता (ज.स./को.स./भ.स./), जयपुर डिस्कॉम,.....
6. श्रीमान सचिव (प्रशासन), जयपुर डिस्कॉम, जयपुर।
7. श्रीमान अधीक्षण अभियंता (ज.जि.वृ./पवस/), जयपुर डिस्कॉम,.....
..... को पालनार्थ एवं अधीनस्थ सभी अधिकारियों को सूचित करने हेतु।
8. श्रीमान अधीक्षण अभियंता (प्लान एवं मोनि.), जयपुर डिस्कॉम, जयपुर को समस्त वृत्तों की प्रगति रिपोर्ट संकलित कर प्रबंध निदेशक को अवगत करवाने हेतु।
9. श्रीमान अति. पुलिस अधीक्षक (सतर्कता), जयपुर डिस्कॉम, जयपुर।
10. श्रीमान प्रावै० सहा०, माननीय ऊर्जा मंत्री, राजस्थान सरकार, जयपुर।
11. श्रीमान अधिशाषी अभियंता (शिका.प्रको.), जयपुर डिस्कॉम, जयपुर।
12. श्रीमान निजी सहायक-जिला कलेक्टर,।
13. श्रीमान जनसम्पर्क अधिकारी, जयपुर डिस्कॉम, जयपुर।


(नरेश सक्सेना)
प्रावै० सहा० प्रबन्ध निदेशक

उपभोक्ता शिकायत निवारण शिविर की प्रगति रिपोर्ट

प्रारूप-2

दिनांक को उपखण्ड.....खण्ड..... जिला.....विधानसभा क्षेत्र..... में आयोजन स्थल.....पर आयोजित उपभोक्ता शिकायत निवारण शिविर में उपस्थित उपभोक्ताओं की संख्या..... उपस्थित जनप्रतिनिधियों के नाम.....शिविर में उपस्थित अधिकारियों के नाम व पद.....

क.सं.	शिविर में प्राप्त शिकायत/ प्रकरण का विवरण	प्राप्त कुल प्रकरण	निस्तारित कुल प्रकरण	शेष रहे प्रकरण जिन में समय दिया है			
				1 सप्ताह	15 दिन	1 माह	1 माह से अधिक
1.	नये कनेक्शन में देरी						
2.	बिजली के बिल को ठीक करना						
3.	पोल टेढ़े/ टूटने के बारे में						
4.	लूज वायर ठीक करना						
5.	कम वोल्टेज मिलने						
6.	मीटर बन्द/ खराब बदलवाने						
7.	विजिलेन्स चेकिंग के बारे में						
8.	घरेलू विद्युत 22 घण्टे से भी कम आने के बारे में						
9.	कृषि हेतु विद्युत आपूर्ति दिन में 6.30 घण्टे व रात्रि में 7 घण्टे से भी कम होने के बारे में						
10.	जले हुए ट्रांसफार्मर 72 घण्टे हो जाने पर भी नहीं बदलने के बारे में						
11.	कर्मचारियों व अधिकारियों के दुर्व्यवहार के बारे में						
12.	बिजली की चोरी की सूचना पर कार्यवाही के बारे में						
13.	विद्युत दुर्घटना होने पर मुआवजा न मिलने के बारे में						
14.	विद्युत दुर्घटना होने संभावित स्थान पर सुधार न करने के बारे में						
15.	विद्युत भार बढ़ाने, कनेक्शन शिफ्ट करने में देरी के बारे में						
16.	विद्युत लाईन शिफ्ट कराने के बारे में						
17.	अन्य शिकायतें/ मांग जो वर्तमान नियम अथवा नीतियों के अंतर्गत साध्य नहीं है का विवरण						

हस्ताक्षर.....

रिपोर्ट करने वाले अधिकारी का नाम व पद.....