



# जयपुर विद्युत वितरण निगम लिमिटेड

(राजस्थान सरकार का उपक्रम)

क्रमांक.जेपीसी/सीएमडी/टीए/प्रे. 497

जयपुर दिनांक 22.7.10

## आदेश

ग्रामीण क्षेत्र में उपभोक्ताओं की समस्याओं का त्वरित व मौके पर ही समाधान करने के उद्देश्य की पूर्ति के लिए बिजली चौपाल प्रत्येक मंगलवार को प्रत्येक उपखण्ड क्षेत्र में 33 के.वी. सब-स्टेशन पर आयोजित की जा रही है। चौपालों में उपभोक्ताओं की अधिकतम भागीदारी व उनकी समस्याओं के प्रभावी निस्तारण के लिये निम्न निर्देश दिये जाते हैं :-

1. माह के अंतिम दिवस तक अगले माह आयोजित होने वाले चौपालों की सूचना वृत्त के अधीक्षण अभियन्ता संबंधित क्षेत्र के निम्न जन प्रतिनिधियों/अधिकारियों को भी सूचित करेंगे।
  1. माननीय विधायक, सांसद, जिला प्रमुख
  2. पंचायत समिति, ग्राम पंचायत
  3. जिला कलेक्टर, एस.डी.ओ.
  4. समस्त स्थानीय समाचार पत्रों को
2. यदि किसी मंगलवार को राजकीय अवकाश हो तब भी चौपालों का आयोजन होगा। राष्ट्रीय पर्व होने की स्थिति में अगले कार्य दिवस पर चौपालों का आयोजन होगा व उसकी सूचना अधीक्षण अभियन्ता पूर्व में ही पत्र द्वारा सभी जन प्रतिनिधियों/अधिकारियों को सूचित करेंगे।
3. चौपालों के आयोजन के लिये माह के प्रथम, द्वितीय तृतीय व चतुर्थ मंगलवार, 33/11 के.वी. सब-स्टेशन की कोडिंग के क्रम में निर्धारित करें ताकि उपभोक्ता को यह जानकारी रहे कि उनके क्षेत्र में किस मंगलवार को चौपाल का आयोजन होगा। जिस उपखण्ड में चार से अधिक सब-स्टेशन है वहां दूसरे माह में बकाया सब-स्टेशनों पर क्रमवार चौपालों को आयोजित करें व तदानुसार सूचना पट्ट पर अंकित कर दें। माह में पांचवा मंगलवार होने की स्थिति में अधीक्षण अभियन्ता चौपाल आयोजित होने वाले सब-स्टेशन का निर्धारण करेंगे।
4. बिजली चौपालों में संबंधित सहायक अभियन्ता, कनिष्ठ अभियन्ता, लेखाकार, उपभोक्ता लिपिक, लेजर कीपर संबंधित आवश्यक रिकार्ड सहित व संबंधित क्षेत्र के सी.सी.ए. पूरे समय उपस्थित रहेंगे।

By. CE (IT & CRP)


SR No. 1287 Date 26.7.10

GENY/CRP/TA/Sr. P.O/PA/ACCT/EST.

By. CE (IT & CRP)

- 5 चौपालों के आयोजन के लिए संबंधित अधिशाषी अभियन्ता प्रभारी अधिकारी होंगे व मंगलवार को रोटेशन से चौपालों में उपस्थित रहेंगे व यह सुनिश्चित करेंगे कि चौपालें निर्देशानुसार संचालित हों।
- 6 अधीक्षण अभियन्ता माह में कम से कम एक 33/11 के.वी. सब-स्टेशन पर आयोजित बिजली चौपाल में उपस्थित होंगे।
- 7 अधीक्षण अभियन्ता, अधिशाषी अभियन्ता, सहायक अभियन्ता व कनिष्ठ अभियन्ता कार्यालय के नोटिस बोर्ड पर माह के प्रथम दिन ही उस माह में होने वाली चौपालों की दिनांक, स्थान व निर्धारित समय प्रातः 8 बजे से दोपहर 12 बजे तक, अंकित कर आम उपभोक्ताओं की जानकारी हेतु चरखा करेंगे।
- 8 प्रत्येक 33/11 के.वी. सब-स्टेशन पर एक सूचना पट्ट 4 गुणा 3 फुट का लगाया जावे जिस पर चौपालों के आयोजन की स्थाई सूचना अंकित हो जिसमें प्रतिमाह केवल दिनांक ही अंकित करनी होगी।
- 9 सहायक अभियन्ता, प्रत्येक 33/11 के.वी. सब-स्टेशन पर एक रजिस्टर में प्रत्येक शिकायत का विवरण जिसमें उपभोक्ता का नाम, पूरा पता, मोबाईल, दूरभाष नम्बर, उपभोक्ता का खाता संख्या या मांग पत्र राशि जमा की दिनांक, शिकायत का पूरा विवरण व उसके पर की गई कार्यवाही, यदि मौके पर निदान किया जाना संभव नहीं हो सके जैसे वितरण तंत्र शिफ्टिंग, नई लाईन डालना, नया कनेक्शन इत्यादि तो निराकरण हेतु उपभोक्ता को चौपाल में दी गई संभावित समयावधि व पंजीकरण संख्या का विवरण अंकित करेंगे
- 10 प्राप्त शिकायत की पावती, पंजीकरण के विवरण सहित सहायक अभियन्ता से हस्ताक्षरित उपभोक्ता को चौपाल में ही दी जावेगी।
- 11 शिकायत पंजीकरण की संख्या में प्रथम चार अंक उपखण्ड के कोड-अगले दो अंक उपखण्ड के 33 के.वी. सब-स्टेशन की संख्या के कोड- इसके आगे की संख्या उपखण्ड स्तर पर शिकायत की संख्या को दर्शावेगी।
- 12 अधीक्षण अभियन्ता वृत्त स्तर पर शिकायतों की उपखण्ड वार संख्या, दिनांक, मौके पर निस्तारित शिकायतों की प्रकृति अनुसार- बिल, मीटर, नये कनेक्शन, शिफ्टिंग, लोड बढ़ाने, वोल्टेज, ट्रांसफार्मर जलने, लूज तार संबंधी व अन्य श्रेणियों की प्राप्त शिकायतों, मौके पर निस्तारण एवं बकाया समस्याओं के संबंध में दिया गया संभावित निस्तारण समय 7 दिन, 15 दिन 30 दिन या उससे अधिक की संख्या संकलित कर निगम मुख्यालय एवं मुख्य अभियन्ता को प्रत्येक माह की 5 तारीख तक भेजना सुनिश्चित करेंगे।
- 13 अधिशाषी अभियन्ता यह सुनिश्चित करेंगे कि मौके पर अधिक से अधिक समस्याओं का निस्तारण होने व बकाया शिकायतों समय निस्तारित हो।

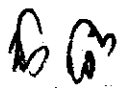
- 14 चौपालो में उपस्थित हुये अधिकारी, कर्मचारीयों के हस्ताक्षर चौपाल आयोजन रजिस्टर में दिनांक वार अंकित हो। रजिस्टर में माननीय जन प्रतिनिधियों व उपभोक्ताओं से प्राप्त सुझावों को भी अंकित करे व उनका विवरण संबंधित अधीक्षण अभियन्ता को उन समस्याओं पर आवश्यक कार्यवाही करने हेतु प्रेषित करें। अधीक्षण अभियन्ता आवश्यक होने पर मुख्य अभियन्ता या निगम स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही हेतु प्राप्त सुझावों को चौपालों की प्रगति के साथ सूचित करेंगे।
- 15 चौपालों की प्रगति की समीक्षा व मॉनिटरिंग संबंधित मुख्य अभियन्ताओं द्वारा की जावेगी।
- 16 जन संपर्क अधिकारी समय-समय पर उपभोक्ताओं की जानकारी के लिए आयोजित चौपालों के बारे में सूचना व निस्तारण की प्रगति समाचार पत्रों में प्रकाशित करने हेतु कार्यवाही करेंगे।
- 17 उपखण्ड कार्यालय/कनिष्ठ अभियन्ता कार्यालय या 33 के.वी. सब-स्टेशन के निरीक्षण के दौरान उच्च अधिकारी चौपाल आयोजन रजिस्टर का भी निरीक्षण करेंगे।

  
 (शिलेन्द्र अग्रवाल)

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

प्रतिलिपि निम्नलिखित को आवश्यक कार्यवाही एवं सूचनार्थ :-

1. शासन सचिव, ऊर्जा विभाग, राजस्थान सरकार, जयपुर।
2. प्रबंध निदेशक अजमेर/जोधपुर डिस्कॉम, अजमेर/जोधपुर।
3. निदेशक (तकनीकी/वित्त), जयपुर/अजमेर/जोधपुर डिस्कॉम, जयपुर / अजमेर /जोधपुर।
4. मुख्य अभियन्ता/उप मुख्य अभियन्ता ( ), जयपुर डिस्कॉम, जयपुर।
5. अधीक्षण अभियन्ता (मेक्स/जेसीसी/जेपीडीसी), जयपुर डिस्कॉम, J.P.P.
6. प्रावैधिक सहायक, माननीय ऊर्जा मंत्री, राजस्थान सरकार को माननीय ऊर्जा मंत्री महोदय के सूचनार्थ
7. अधिशाषी अभियन्ता ( ), जयपुर डिस्कॉम, .....
8. सचिव (प्रशा.)/अति.पुलिस अधीक्षक (सतर्कता), जयपुर डिस्कॉम, जयपुर।
9. जन संपर्क अधिकारी, जयपुर डिस्कॉम, जयपुर।

  
 अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक