



കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്

CIN:U40100KL2011SGC027424

രജിസ്റ്റേഡ് ഓഫീസ്: വൈദ്യുത ഭവനം, പട്ടം, തിരുവനന്തപുരം - 695 004, കേരളം

Phone: +91 471 2446853, 2514520 Fax: 0471 2447246 E-mail: dce.plg@kseb.in, dceplg@kseb.inet.com

സംഗ്രഹം

‘സേവനം ഉപഭോക്താവിന്റെ വാതിൽപ്പടിയിൽ’ പദ്ധതി - കെ.എസ്.ഇ.ബി ൽ നടപ്പാക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച ഉത്തരവ്

കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ് (ആസൂത്രണ വിഭാഗം)

BO (FTD) No.81/2021 (No CP/Plg.III/Misc- Service@door-step/2021) Dated, TVPM 29.01.2021

- 1 സൂചന: 1 ചീഫ് എഞ്ചിനീയറുടെ പൂർണ്ണ ചുമതലയുള്ള ഡെപ്യൂട്ടി ചീഫ് എഞ്ചിനീയറുടെ (കൊമേഴ്സ്യൽ & പ്ലാനിംഗ്) 21.01.2021 തീയതിയിലെ കുറിപ്പ്
- 2 22.01.2021ന് ബഹുമാനപ്പെട്ട വൈദ്യുതി വകുപ്പ് മന്ത്രി കെ.എസ്.ഇ.ബിയിലെ ഓഫീസർമാരുടെയും ജീവനക്കാരുടെയും സംഘടനാപ്രതിനിധികളുമായി നടത്തിയ ചർച്ച
- 3 25.01.2021 തീയതിയിലെ ആസൂത്രണവും സുരക്ഷയും വിഭാഗം ഡയറക്ടറുടെ കുറിപ്പ്

ഉത്തരവ്

മെച്ചപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ സേവനം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനായി കെ.എസ്.ഇ.ബി ഇതിനോടകം പല നടപടികളും സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്താവ് കെ.എസ്.ഇ.ബി ലിമിറ്റഡ്ന്റെ ഓഫീസിൽ എത്താതെ ഓൺലൈൻ ആയിത്തന്നെ സേവനങ്ങൾക്കായി അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കാൻ അവസരം ഒരുക്കുക ഉൾപ്പെടെ നിരവധി നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിലും ഒട്ടുമിക്ക ഉപഭോക്താക്കളും ഇപ്പോഴും സാമ്പ്രദായിക രീതിയിൽ അപേക്ഷാഫോറം പൂരിപ്പിച്ച് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ എത്തിക്കുന്ന രീതിയാണ് പിന്തുടരുന്നത്. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സുരക്ഷിതമായ രീതിയിൽ വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ‘സേവനങ്ങൾ വാതിൽപ്പടിയിൽ’ (Service at Door Step) എന്ന പദ്ധതി പാലക്കാട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിളിന് കീഴിലുള്ള 39 സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിൽ പരീക്ഷണാടിസ്ഥാനത്തിൽ ആരംഭിച്ചിരുന്നു. പിന്നീട് തൃശ്ശൂർ, പെരുമ്പാവൂർ, ആലപ്പുഴ, ഹരിപ്പാട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിളുകളുടെ കീഴിൽ ഏതാനും സെക്ഷനുകളിലും ഈ സേവനരീതി പ്രാവർത്തികമാക്കി.

22.01.2021ന് ബഹുമാനപ്പെട്ട വൈദ്യുതി വകുപ്പ് മന്ത്രി ഓഫീസർമാരുടെയും തൊഴിലാളി കളുടെയും സംഘടനാ പ്രതിനിധികളുമായി നടത്തിയ ചർച്ചയിൽ ഇത്തരം സംരംഭങ്ങൾ സ്ഥാപനത്തിന്റെ ജനസീകാര്യത ഉയർത്തുമെന്ന് എല്ലാവരും ഏകകണ്ഠമായി അഭിപ്രായപ്പെട്ടു. ഒന്നാംഘട്ടത്തിൽ കഴിയുന്നതും താല്പര്യമുള്ള സെക്ഷനുകളെ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാകും ഉത്തമമെന്നും ലഭിക്കുന്ന സേവനം സംബന്ധിച്ച് ഗുണഭോക്താക്കളുടെ പ്രതികരണം ആരായുന്നതും ഉന്നത തലത്തിൽ സ്ഥിതിഗതികളുടെ മേൽനോട്ടം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതും ഉചിതമാകുമെന്നും പ്രതിനിധികൾ ചൂണ്ടിക്കാട്ടി. സ്ഥിരം ജീവനക്കാരെ മാത്രം സ്ഥലപരിശോധന ഉൾപ്പെടെയുള്ള കാര്യങ്ങൾക്ക് ഉപയോഗിക്കണമെന്നും ആവശ്യമുയർന്നു.

ഇത് സംബന്ധിച്ച് ആസൂത്രണവും സുരക്ഷയും വിഭാഗം ഡയറക്ടർ നൽകിയ കുറിപ്പ് 28.01.2021ന് കൂടിയ ഫുൾടൈം ഡയറക്ടർമാരുടെ യോഗം പരിശോധിക്കുകയും ‘സേവനം ഉപഭോക്താവിന്റെ വാതിൽപ്പടിയിൽ’ എന്ന ആശയം സംസ്ഥാനാടിസ്ഥാനത്തിൽ നടപ്പിലാക്കാൻ തയ്യാറാക്കിയ പദ്ധതി രൂപരേഖക്ക് (അനുബന്ധമായി ചേർത്തിരിക്കുന്നു) തത്വത്തിൽ അംഗീകാരം നൽകുകയും ആയതിൻപ്രകാരം മുന്നോട്ടുവെച്ചിട്ടുള്ള ഏകീകൃത നടപടിക്രമങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തു.

കൂടാതെ

1. എല്ലാ ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷനുകളിലും കുറഞ്ഞത് ഒരു ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനിൽ എങ്കിലും പൈലറ്റ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഫെബ്രുവരി രണ്ടാം വാരത്തോടുകൂടി പദ്ധതി നടപ്പാക്കാൻ ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷൻ എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർമാരെ ചുമതലപ്പെടുത്തി.

ഇത്തരത്തിൽ സെക്ഷനുകൾ തീരുമാനിക്കുമ്പോൾ പൈലറ്റ് ഘട്ടത്തിൽ പങ്കെടുക്കാൻ താത്പര്യമുള്ള സെക്ഷനുകൾക്ക് മുൻഗണന നൽകേണ്ടതാണ്. ഇതിനായി പദ്ധതിരൂപരേഖ സൺറൈസ് മീറ്റിങ്ങിൽ ചർച്ച ചെയ്യേണ്ടതും സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് ഉൾപ്പെടെയുള്ളവർ പ്രസ്തുത മീറ്റിങ്ങിൽ പങ്കെടുക്കേണ്ടതുമാണ്.

പുതിയ LT കണക്ഷനുകൾ, നിലവിലുള്ള LT കണക്ഷനുകൾ സംബന്ധിച്ച് ഉടമസ്ഥാവകാശമാറ്റം കണക്ടഡ് ലോഡ് / കോൺട്രാക്ട് ലോഡ് / ഫേസ് മാറ്റം, താരിഫ് മാറ്റം, വൈദ്യുതി ലൈൻ / മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുക തുടങ്ങിയ സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച അപേക്ഷകൾ ആകും ആദ്യ ഘട്ടത്തിൽ ഈ വിധത്തിൽ സ്വീകരിക്കുക.

ബന്ധപ്പെട്ട ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിൾ ഡെപ്യൂട്ടി ചീഫ് എഞ്ചിനീയർമാർ തിരഞ്ഞെടുത്ത സെക്ഷനുകൾ സംബന്ധിച്ച വിവരം 01.02.2021 ന് 14:00 hrs ന് മുമ്പായി വിതരണ വിഭാഗം ഡയറക്ടറുടെയും, ആസൂത്രണ വിഭാഗം ഡയറക്ടറുടെയും കാര്യാലയത്തിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

2. കേന്ദ്രീകൃത ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രത്തിൽ ഫോൺ വഴി (1912) ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ അപേക്ഷാഫീസ് കൂടാതെതന്നെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ഉറപ്പുവരുത്താനും പരിശോധനാ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ഉപയോഗത്തിനായി ആവശ്യമായ മൊബൈൽ ആപ്പ് തയ്യാറാക്കാനും ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ (ഐ.റ്റി, സി.ആർ & ക്യാസ്റ്റ്)നെ ചുമതലപ്പെടുത്തി.
3. മൊബൈൽ ആപ്പ് ആവശ്യമായ SRS തയ്യാറാക്കാൻ Distribution Advisory Committee അംഗങ്ങൾ, ഇതിനോടകം പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കിയ പ്രദേശത്തെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ എന്നിവരെ ഉൾപ്പെടുത്തി ഒരു കമ്മിറ്റി രൂപീകരിക്കാൻ വിതരണ വിഭാഗം ഡയറക്ടറെ ചുമതലപ്പെടുത്തി.
4. പദ്ധതി നടപ്പാക്കുന്നതിന്റെ മുന്നോടിയായി തിരഞ്ഞെടുത്ത സെക്ഷനിലെ മുഴുവൻ ജീവനക്കാർക്കും ആവശ്യമായ പരിശീലനം നൽകേണ്ടതുണ്ട്. പരിശീലനം നൽകുന്നതിനായി സർക്കിളിനു കീഴിലുള്ള ജീവനക്കാർക്ക് പുറമേ നിലവിൽ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കിയ സെക്ഷനുകളിലെ ജീവനക്കാരുടെ സഹായം കൂടി ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്നത് ഉചിതമാകും. ഈ വിധത്തിൽ സമയബന്ധിതമായി ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകുന്നതിന് ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിൾ ഡെപ്യൂട്ടി ചീഫ് എഞ്ചിനീയർമാരെ ചുമതലപ്പെടുത്തി.
5. പദ്ധതി രൂപരേഖ പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള വിധത്തിൽ സംവിധാനം കുറ്റമറ്റ രീതിയിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും അപേക്ഷകൾ നിർദ്ദിഷ്ട വിധത്തിൽ മാത്രം 'ക്ലോസ്' ചെയ്യപ്പെടുന്നു എന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തുവാനും സബ് ഡിവിഷൻ അസി.എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർമാരെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രതികരണം ശേഖരിക്കുവാൻ എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർമാരെയും ചുമതലപ്പെടുത്തി.

കൂടാതെ, പദ്ധതിനിർവ്വഹണം വിലയിരുത്തുന്നതിനും, കൂടുതൽ സെക്ഷനുകളിലേക്ക് വ്യാപിപ്പിക്കുന്നതിനും ആവശ്യമായ തുടർനിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതിനും വിതരണം, ഐ.റ്റി, മാനവശേഷി വിഭാഗം ഡയറക്ടറെ ചുമതലപ്പെടുത്തി.

ആയതിൻപ്രകാരം ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

ഘൾടൈം ഡയറക്ടർമാരുടെ ഉത്തരവിൻപ്രകാരം

ഒപ്പ്
ലേഖ ജി.

കമ്പനി സെക്രട്ടറി ഇൻ ചാർജ്ജ്

സീകർത്താവ്

വിതരണ വിഭാഗത്തിലെ എല്ലാ ഉദ്യോഗസ്ഥരും
ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ (ഐ,റ്റി, സി.ആർ & ക്യാമ്പസ്)
കൺവീനർ, ഡിസ്ട്രിബ്യൂഷൻ അഡ്വൈസറി കമ്മിറ്റി
മാനേജർ, കേന്ദ്രീകൃത ഉപഭോക്തൃ സേവനകേന്ദ്രം

പകർപ്പ്

ചെയർമാൻ & മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടറുടെ റ്റി.എ / എല്ലാ ഡയറക്ടർമാരുടെയും റ്റി.എ മാർ/ പി.എ
ചീഫ് പബ്ലിക് റിലേഷൻസ് ഓഫീസർ
ലീഗൽ ലെയിസൺ ഓഫീസർ / എൽ.എ ആൻഡ് ഡി.ഇ.ഒയുടെ സി.എ.
ഭരണ വിഭാഗം സെക്രട്ടറിയുടെയും കമ്പനി സെക്രട്ടറിയുടെയും സി.എ മാർ
ഫെയർകോപ്പി സെക്ഷൻ / സ്റ്റോക്ക് ഫയൽ.

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം



അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ



സേവനം ഉപഭോക്താവിന്റെ വാതിൽപ്പടിയിലേക്ക് (service @ door-step)

മെച്ചപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ സേവനം – നിലനിൽപ്പിന്റെ ആവശ്യം

ഉള്ളടക്കം

- 1. പദ്ധതി സാരാംശം1
- 2. നിലവിൽ കെ.എസ്.ഇ.ബി നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ.....2
 - 2.1. നിലവിലെ സ്ഥിതി2
- 3. സേവനം ഉപഭോക്താവിന്റെ വാതിൽപ്പടിയിൽ (Service at Door Step)3
 - 3.1. നിലവിലെ മാതൃകകളിൽനിന്നുള്ള അനുഭവം.....3
 - 3.1.1. മേന്മകൾ.....4
 - 3.1.2. പോരായ്മകൾ4
- 4. മേൽനടപടികൾ5
 - 4.1. ഏകീകൃത നടപടിക്രമം.....5
 - 4.2. ആവശ്യമായ മുന്നൊരുക്കങ്ങൾ.....6
 - 4.3. രണ്ട് ഘട്ടങ്ങളിലായി സംസ്ഥാനതല വ്യാപനം.....7

1. പദ്ധതി സാരാംശം

മെച്ചപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ സേവനം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനായി കെ.എസ്.ഇ.ബി ഇതിനോടകം പല നടപടികളും സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷാഫോറം ലളിതമാക്കുകയും കണക്ഷനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ ലഘൂകരിക്കുകയും ചെയ്തതും ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രം ശക്തിപ്പെടുത്തിയതും ഇതിന്റെ ഭാഗമാണ്. കൂടാതെ ഉപഭോക്താവ് കെ.എസ്.ഇ.ബി ഓഫീസിൽ എത്താതെ ഓൺലൈൻ ആയിത്തന്നെ സേവനങ്ങൾക്കായി അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കാൻ അവസരം ഒരുക്കുകയും HT / EHT ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി ഗ്രീൻചാനൽ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തു. എന്നാൽ ഒട്ടുമിക്ക ഉപഭോക്താക്കളും ഇപ്പോഴും സാമ്പ്രദായിക രീതിയിൽ അപേക്ഷാഫോറം പൂരിപ്പിച്ച് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ എത്തിക്കുന്ന രീതിയാണ് പിന്തുടരുന്നത്.

സാമ്പ്രദായിക രീതിയിൽ അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കാൻ പലപ്രാവശ്യം അപേക്ഷകൻ ഓഫീസിൽ എത്തേണ്ടിവരികയും, വളരെയധികം സമയം ഓഫീസ് പരിസരത്തു ചിലവിടേണ്ടിയും വരുന്നു എന്ന് കാണാം. പലപ്പോഴും അപേക്ഷാഫീസ് സ്വീകരിക്കുവാൻ പോലും ഒന്നിൽ കൂടുതൽ പ്രാവശ്യം ഓഫീസിൽ വരാൻ നിർബന്ധിക്കപ്പെടുന്നതുവഴി അപേക്ഷകനെ മനപ്പൂർവ്വം ബുദ്ധിമുട്ടിപ്പിക്കുന്നു എന്ന പരാതിയും വ്യാപകമാണ്. നിലവിലെ രീതിയിലെ സുതാര്യതാക്കുറവ് പ്രധാന ന്യൂനതയായി തുടരുന്നു.

പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സുരക്ഷിതമായ രീതിയിൽ വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് 'സേവനങ്ങൾ വാതിൽപടിയിൽ' (Service at Door Step) എന്ന പദ്ധതി പാലക്കാട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിളിന് കീഴിലുള്ള 39 സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിൽ പരീക്ഷണാടിസ്ഥാനത്തിൽ ആരംഭിച്ചിരുന്നു. ഇത് പ്രകാരം പുതിയ വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ലഭിക്കാനും, ഉടമസ്ഥാവകാശമാറ്റം കണക്ടഡ് ലോഡ് / കോൺടാക്ട് ലോഡ് മാറ്റം, താരിഫ് മാറ്റം, വൈദ്യുതി ലൈൻ / മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുക തുടങ്ങിയ സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനും സേവനം ആവശ്യമുള്ള വ്യക്തിയുടെ പേരും ഫോൺ നമ്പറും ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ ഫോൺ കോൾ വഴി രജിസ്റ്റർ ചെയ്താൽ മതിയാകും. തുടർന്ന് കെ.എസ്.ഇ.ബി ജീവനക്കാർ അപേക്ഷകനെ ബന്ധപ്പെട്ട് അപേക്ഷ തയ്യാറാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നത് മുതൽ സേവനം ഉറപ്പാക്കുന്നതുവരെയുള്ള നടപടികൾ പൂർത്തിയാക്കുന്നു,

ഉപഭോക്തൃസംതൃപ്തി ലക്ഷ്യം വച്ചിട്ടുള്ള ഇത്തരം പ്രവർത്തനങ്ങൾ നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ നമ്മളോട് കൂടുതൽ ചേർത്തുനിർത്താനും കൂടുതൽ പേരെ പൊതുമേഖലാ സ്ഥാപനങ്ങളിലേക്ക് ആകർഷിക്കാനും സഹായിക്കും. കേരളം പോലെ വയോജനങ്ങൾ കൂടുതൽ ഉള്ള സംസ്ഥാനത്ത് ഇത്തരം വാതിൽപ്പടി സേവനം മികച്ച വിജയമാകുമെന്നതിൽ സംശയമില്ല.

നിലവിലെ ന്യൂനതകൾ പരിഹരിച്ച് സംസ്ഥാനത്തെ എല്ലാ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനുകളിലും പ്രസ്തുത പദ്ധതി വ്യാപിപ്പിക്കുന്നത് കെ.എസ്.ഇ.ബിയുടെ സ്വീകാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് കാരണമാകും

2 നിലവിൽ കെ.എസ്.ഇ.ബി നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ

പുതിയ വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ നൽകൽ, നിലവിലുള്ള വൈദ്യുതി കണക്ഷനുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉടമസ്ഥാവകാശം, കണക്ടഡ് ലോഡ് / കോൺടാക്ട് ലോഡ്, താരിഫ് (വൈദ്യുതി എന്ത് ആവശ്യത്തിനായി ഉപയോഗിക്കുന്നു എന്നതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ), വൈദ്യുതി ലൈൻ / മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുക തുടങ്ങി വിവിധ സേവനങ്ങൾ ആണ് കെ.എസ്.ഇ.ബി തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകി വരുന്നത്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മെച്ചപ്പെട്ട സേവനം നൽകുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി നടപടിക്രമങ്ങൾ ഏകീകരിക്കുക, ലഘുവാക്കുക, ഓൺലൈൻ ആയി അപേക്ഷകൾ നൽകുവാനുള്ള സൗകര്യം തുടങ്ങി നിരവധി ചുവടുകൾ ഇതിനോടകം തന്നെ കെ.എസ്.ഇ.ബി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

2.1 നിലവിലെ സ്ഥിതി

ഈസ് ഓഫ് ഡ്യൂയിങ്ങ് ബിസിനസ് ശ്രമങ്ങളുടെ ഭാഗമായി ഉടമസ്ഥാവകാശവും, അപേക്ഷകനെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനുള്ള രേഖകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പുതിയ വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ, ഉടമസ്ഥാവകാശമാറ്റം എന്നിവ സാധ്യമാണ്. കണക്ടഡ് ലോഡ് / കോൺടാക്ട് ലോഡ് മാറ്റം, താരിഫ് മാറ്റം, വൈദ്യുതി ലൈൻ / മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുക തുടങ്ങിയവയ്ക്ക് തിരിച്ചറിയൽ രേഖമാത്രമേ ആവശ്യമുള്ളൂ. നിലവിൽത്തന്നെ വിവിധ സേവനങ്ങൾക്കായി ഓൺലൈനായി അപേക്ഷകൾ സമർപ്പിക്കാൻ അവസരം ഉണ്ടെങ്കിലും ഒട്ടുമിക്ക ഉപഭോക്താക്കളും ഇപ്പോഴും സാമ്പ്രദായിക രീതിയിൽ അപേക്ഷാഫോറം പൂരിപ്പിച്ച് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ എത്തിക്കുന്ന രീതിയാണ് പിന്തുടരുന്നത്. ഒരുപക്ഷെ ഓൺലൈൻ ഇടപാടുകൾ നടത്തുവാൻ അറിവില്ലാത്തതോ, വിമുഖതയോ ആകാം ഇതിന് കാരണം.

(1) നിശ്ചിത ഫീസിനോടൊപ്പം അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുക, (2) പ്രസ്തുത അപേക്ഷയിൽ ആവശ്യമായ പരിശോധന നടത്താൻ അസി. എഞ്ചിനീയർ / ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഒരു സബ് എഞ്ചിനീയർ / ഓവർസീയർക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകുക (3) സബ് എഞ്ചിനീയർ / ഓവർസീയറുടെ സ്ഥലപരിശോധന (4) പരിശോധനാ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ സ്ഥലപരിശോധനക്ക് ശേഷം വിവരം ഒരുമാനെറ്റിൽ രേഖപ്പെടുത്തുക (5) അസി. എഞ്ചിനീയർ എസ്റ്റിമേറ്റ് അംഗീകരിക്കുകയും ഒപ്പം അപേക്ഷകന് തങ്ങൾ ഒടുക്കേണ്ട തുകയെ സംബന്ധിച്ച അറിയിപ്പ് SMS മുഖാന്തിരം നൽകുക (6) അപേക്ഷകൻ ഓഫീസിൽ എത്തി നിശ്ചിത തുക ഒടുക്കുക തുടങ്ങി വിവിധ ഘട്ടങ്ങൾക്ക് ശേഷമാണ് അപേക്ഷകന് ആവശ്യമായ സേവനം ലഭിക്കുക.

സാമ്പ്രദായിക രീതിയിൽ അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കാൻ പലപ്രാവശ്യം അപേക്ഷകൻ ഓഫീസിൽ എത്തേണ്ടിവരികയും, വളരെയധികം സമയം ഓഫീസ് പരിസരത്തു ചിലവിലേണ്ടിയും വരുന്ന എന്ന് കാണാം. കോവിഡ് പോലുള്ള മഹാമാരികളുടെ വ്യാപനം കുറയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ ഓഫീസിൽ വരേണ്ട സാഹചര്യം കഴിയുന്നതും കുറയ്ക്കേണ്ടതുണ്ട്. പലപ്പോഴും അപേക്ഷകനിൽനിന്നും ആദ്യ വരവിൽ തന്നെ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുകയോ, അപേക്ഷാ ഫീസ് അടയ്ക്കാൻ അവസരം ഒരുക്കുകയോ ചെയ്യുന്നില്ല എന്ന പരാതിയും വ്യാപകമാണ്. നിലവിലെ രീതിയിൽ അപേക്ഷാ ഫീസ് സ്വീകരിക്കാത്തതിടത്തോളം കാലവിളംബം കണക്കാക്കാൻ മാർഗ്ഗമില്ല എന്നതിന് പുറമേ സുതാര്യതാക്കുറവും നിലവിലെ പ്രധാന ന്യൂനതയാണ്.

3. സേവനം ഉപഭോക്താവിന്റെ വാതിൽപ്പടിയിൽ (Service at Door Step)

കോവിഡ് 19 മഹാമാരിയുടെ അതിതീവ്രവ്യാപനത്തിന്റെ പശ്ചാത്തലത്തിൽ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സുരക്ഷിതമായ രീതിയിൽ വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് 'സേവനങ്ങൾ വാതിൽപ്പടിയിൽ' (Service at Door Step) എന്ന പുതിയ പദ്ധതി ഒക്ടോബർ 1, 2020 മുതൽ പാലക്കാട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിളിന് കീഴിലുള്ള 39 സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിൽ പരീക്ഷണാടിസ്ഥാനത്തിൽ ആരംഭിച്ചിരുന്നു. ഇത് പ്രകാരം പുതിയ വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ലഭിക്കാനും, ഉടമസ്ഥാവകാശമാറ്റം കണക്ടഡ് ലോഡ് / കോൺട്രാക്ട് ലോഡ് മാറ്റം, താരിഫ് മാറ്റം, വൈദ്യുതി ലൈൻ / മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുക തുടങ്ങിയ സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനും സേവനം ആവശ്യമുള്ള വ്യക്തിയുടെ പേരും ഫോൺ നമ്പറും ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ ഫോൺ കോൾ വഴി രജിസ്റ്റർ ചെയ്താൽ മതിയാകും. തുടർന്ന് അസിസ്റ്റന്റ് എൻജിനീയർ നിയോഗിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ അപേക്ഷകനെ ഫോണിൽ ബന്ധപ്പെട്ട് വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നതിനോടൊപ്പം ആവശ്യമുള്ള രേഖകൾ സംബന്ധിച്ച് അറിയിക്കുകയും സ്ഥലപരിശോധന നടത്തുന്നതിനുള്ള ദിവസം തീരുമാനിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. പ്രസ്തുത ദിവസം ഉദ്യോഗസ്ഥൻ എത്തി സ്ഥലപരിശോധന നടത്തുന്നതിനോടൊപ്പം അപേക്ഷാഫോറം പൂരിപ്പിച്ച് വങ്ങും. പിന്നീട് ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഓഫീസിലെത്തി വിവരങ്ങൾ കമ്പ്യൂട്ടറിൽ ചേർത്ത് അടയ്ക്കുവാൻ ഉള്ള തുക സംബന്ധിച്ച ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ഉപഭോക്താവ് ഓഫീസിലെത്തി തുക അടയ്ക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് ആവശ്യപ്പെട്ട സേവനം നൽകുന്ന രീതിയാണ് പാലക്കാട് പരീക്ഷിച്ചത്.

പാലക്കാട് പരീക്ഷിച്ച ഈ രീതി പിന്നീട് ചില മാറ്റങ്ങളോടെ തൃശ്ശൂർ, പെരുമ്പാവൂർ, ആലപ്പുഴ, ഹരിപ്പാട് സർക്കിളുകളുടെ കീഴിൽ ഏതാനും സെക്ഷനുകളിലും പ്രാവർത്തികമാക്കി. ഉദാഹരണത്തിന് പാലക്കാട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിൾ ഓഫീസിനു കീഴിൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെ നിലവിലെ ഫോൺനമ്പർ തന്നെ അപേക്ഷ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനും ഉപയോഗിച്ചപ്പോൾ പെരുമ്പാവൂർ സെക്ഷനിൽ ഇതിനായി തങ്ങളുടെ FCT നമ്പർ താത്കാലികമായി നൽകി.

ഉപഭോക്തൃസംതൃപ്തി ലക്ഷ്യം വച്ചിട്ടുള്ള ഇത്തരം പ്രവർത്തനങ്ങൾകൊണ്ട് മാത്രമേ പുതുതലമുറയിലെ ഗുണഭോക്താക്കളെ പൊതുമേഖലാ സ്ഥാപനങ്ങളിലേക്ക് ആകർഷിക്കാൻ സാധിക്കുകയുള്ളൂ. കോവിഡ് പോലെയുള്ള മഹാമാരികൾ വ്യാപിക്കുന്ന കാലത്ത് ഉപഭോക്താക്കൾ, പ്രത്യേകിച്ച് വൃദ്ധജനങ്ങൾ ഓഫീസിലേക്ക് വരേണ്ടുന്ന സാഹചര്യം ഒഴിവാക്കേണ്ടത് അനിവാര്യമാണ്. നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ സ്ഥാപനത്തോട് ചേർത്തുനിർത്താനും വാതിൽപ്പടി സേവനം സഹായകരമാകും.

3.1. നിലവിലെ മാതൃകകളിൽനിന്നുള്ള അനുഭവം

സേവനം ഉപഭോക്താവിന്റെ വാതിൽപ്പടിയിൽ എന്ന ആശയം പാലക്കാട് 39 ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിൽ പരീക്ഷണാടിസ്ഥാനത്തിൽ ആരംഭിച്ച് മൂന്ന് മാസം പിന്നിട്ടപ്പോൾ 4244 അപേക്ഷകൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യപ്പെട്ടതിൽ 4134 എണ്ണത്തിൽ സേവനങ്ങൾ

പൂർത്തിയാക്കി; ശേഷിച്ച 110 അപേക്ഷകളിൽ ആവശ്യമായ രേഖകൾ അപേക്ഷകൻ തയ്യാറാക്കുകയും നിശ്ചിത പണം അടയ്ക്കുകയും ചെയ്യുന്ന മുറയ്ക്ക് സേവനം നൽകാനാകും.

3.1.1 മേന്മകൾ

ഗുണഭോക്താക്കൾ കെ.എസ്.ഇ.ബി മുന്നോട്ടുവച്ച പുതിയ സേവന രീതിയോട് വളരെ താത്പര്യത്തോടെയാണ് പ്രതികരിച്ചിട്ടുള്ളത്. പലപ്പോഴും പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കിയ സെക്ഷനുകൾക്ക് പുറമെയുള്ള അപേക്ഷകർ പോലും സേവനത്തിനായി ഇവിടങ്ങളിൽ വിളിക്കുന്ന അനുഭവവും ഉണ്ട്.

1. മെച്ചപ്പെട്ട സേവനം നൽകുന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പുവരുത്താൻ സാധിക്കുന്നു.
2. അപേക്ഷകൻ കെ.എസ്.ഇ.ബിയുടെ ഓഫീസ് സന്ദർശിക്കേണ്ട സാഹചര്യം ഒഴിവാക്കാൻ സാധിക്കും
3. സ്ഥലപരിശോധനയിലൂടെ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നതിനാൽ കൃത്യത ഉറപ്പുവരുത്താൻ സാധിക്കും.
4. പരിശോധനാ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ നിലവിലും സ്ഥലപരിശോധന നടത്തുകയും വിവരം ഒരുമാനെറ്റിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ട്. അതിനാൽ ജീവനക്കാർക്ക് അധിക ജോലി ബാധ്യത ഉണ്ടാകുന്നില്ല.

ഇത് ഭാവിയിൽ പേപ്പർ-ലെസ്സ് ഓഫീസ് അഥവാ കടലാസ് രഹിത ഓഫീസ് ആശയം നടപ്പിലാക്കാനുള്ള ആദ്യ പടിയായി കണക്കാക്കാം.

3.1.2 പോരായ്മകൾ

1. നിലവിൽ ഓഫീസിൽ ഉപയോഗിക്കുന്ന ഫോൺ നമ്പറുകൾ ഈ ആവശ്യത്തിനായി ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ പലപ്പോഴും, പ്രത്യേകിച്ച് കാലവർഷക്കെടുതി പോലെ വൈദ്യുതി തടസ്സം കൂടുതലുള്ള സമയങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഫോൺ ലഭ്യമല്ലാത്ത സ്ഥിതി വരുന്നുണ്ട്. പുതിയ അപേക്ഷകൻ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ വിളിക്കുമ്പോൾ ഫോൺ എൻഗേജ്ഡ് ആകുന്നതും സെക്ഷനിലെ മറ്റ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് ബുദ്ധിമുട്ട് ഉണ്ടാക്കുന്നു.
2. ഇപ്പോഴത്തെ സ്ഥിതിയിൽ ഒരുമാനെറ്റ് മുഖേന അപേക്ഷാഫീസ് സ്വീകരിക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് മാത്രമേ അപേക്ഷ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യപ്പെടുകയും മേൽനടപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ സന്നദ്ധമാകുകയുള്ളൂ. ഫോൺ മുഖാന്തിരം അപേക്ഷ (മുൻകൂർ ഫീസ് കൂടാതെ) രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ നിലവിൽ സൗകര്യം ഇല്ല. അപേക്ഷാ ഫീസ്, എസ്റ്റിമേറ്റ് തുകയ്ക്കൊപ്പം ഓൺലൈൻ ആയോ കൗണ്ടർ മുഖേനയോ പിന്നീട് ഒടുക്കാൻ അനുവദിക്കുന്ന പക്ഷം ഈ ബുദ്ധിമുട്ട് ഒഴിവാക്കാൻ സാധിക്കും.
3. സ്ഥലപരിശോധനയ്ക്കായി പോകുന്ന ജീവനക്കാരൻ വിവരങ്ങൾ അപേക്ഷാ ഫോറത്തിലും പേപ്പറിലുമായി കുറിച്ച് വന്നശേഷം ഓഫീസിൽ എത്തി ഒരുമാനെറ്റിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയാണ് ഇപ്പോൾ ചെയ്യുന്നത്. ഇത് ഒഴിവാക്കി സ്ഥലപരിശോധനക്ക് ഒപ്പം ഡേറ്റ എൻട്രി കൂടി സാധ്യമാകുന്ന വിധത്തിൽ ആയാൽ വിരസമായ ആവർത്തനം ഒഴിവാക്കാൻ സാധിക്കും.

4. മേൽനടപടികൾ

ഇപ്പോൾ സംസ്ഥാനത്ത് ഏതാനും ചില ഒറ്റപ്പെട്ട സെക്ഷനുകളിൽ പരീക്ഷണാടിസ്ഥാനത്തിൽ മാത്രമാണ് പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുള്ളത്. അടുത്ത ഘട്ടത്തിൽ പദ്ധതി വ്യാപിപ്പിക്കുന്നതിനോടൊപ്പം ഏകരൂപത കൊണ്ടുവരേണ്ടതുണ്ട്. ഇതിനായി താഴെപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ മുന്നോട്ട് വയ്ക്കുന്നു

4.1. ഏകീകൃത നടപടിക്രമം

1. ആദ്യപടിയിൽ നിലവിലെ എൽ.റ്റി ഉപഭോക്താക്കൾക്കും, പുതുതായി LT കണക്ഷനുകൾക്കായി അപേക്ഷിക്കുന്നവർക്ക് ആയിരിക്കും വാതിൽപ്പടി സേവനം ലഭ്യമാക്കുക.
2. അപേക്ഷകൻ കേന്ദ്രീകൃത ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രത്തിൽ 1912 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെട്ടശേഷം സെക്ഷന്റെ പേര്, അപേക്ഷകന്റെ പേര്, കൺസ്യൂമർ നമ്പർ (നിലവിൽ ഉപഭോക്താവ് ആണെങ്കിൽ മാത്രം), ഫോൺ നമ്പർ, തങ്ങളുടെ ആവശ്യം എന്നിവ നൽകി അപേക്ഷ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നു. അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ചതിന്റെ സൂചകമായി ആയി അപേക്ഷകന് ഇതോടൊപ്പം ഡോക്ട് നമ്പർ നൽകേണ്ടതാണ്. നിർദ്ദിഷ്ട സംവിധാനത്തിന് ദൃശ്യ-ശ്രവ്യ-നവ മാധ്യമങ്ങളിലൂടെ പരമാവധി പ്രചരണം നൽകണം.
3. സേവന കേന്ദ്രത്തിലെ ഓപ്പറേറ്റർ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിച്ച് CCC മോഡ്യൂളിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ആയത് തത്സമയം ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെ ടെർമിനലിൽ ലഭ്യമാകുകയും ചെയ്യുന്നു.

നിലവിൽ 'പരാതികൾ' രേഖപ്പെടുത്തുവാൻ വേണ്ട സൗകര്യങ്ങൾ ആണ് CCC മോഡ്യൂളിൽ ഒരുക്കിയിട്ടുള്ളത് എന്നതിനാൽ സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ ആവശ്യമായ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുന്നത് വരെ സേവനങ്ങൾക്കായി ലഭിക്കുന്ന അഭ്യർത്ഥനകൾ 'Service@doorstep' എന്ന പുതുതായി രൂപീകരിക്കുന്ന പൊതുവിഭാഗത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്. പുതിയ കണക്ഷനുകൾ, ഉടമസ്ഥാവകാശമാറ്റം കണക്ടഡ് ലോഡ് / കോൺടാക്ട് ലോഡ് / ഫേസ് മാറ്റം, താരിഫ് മാറ്റം, വൈദ്യുതി ലൈൻ / മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുക തുടങ്ങിയ ആവശ്യങ്ങൾ ഇതിന് കീഴിൽ ഉപവിഭാഗങ്ങളായി ഉൾപ്പെടുത്താം.

4. സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെ ഫ്രണ്ട്ഓഫീസ് ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥൻ CCC ടെർമിനലിൽ ലഭിച്ച വിവരങ്ങൾ പരിശോധനാ ഉദ്യോഗസ്ഥന് കൈമാറുന്നു. വിവിധ തരം അപേക്ഷകളിൽ ഏതൊക്കെ ഉദ്യോഗസ്ഥനെയാണ് പരിശോധനക്കായി നിയോഗിക്കേണ്ടത് എന്നത് സംബന്ധിച്ച് വ്യക്തമായ നിർദ്ദേശം അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ ഫ്രണ്ട്ഓഫീസ് ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥന് മുൻകൂറായി നൽകേണ്ടതാണ്.
5. പരിശോധനാ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ അപേക്ഷകനെ ഫോണിൽ ബന്ധപ്പെട്ട് ലഭ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉറപ്പുവരുത്തിയ ശേഷം സ്ഥല പരിശോധനക്കുള്ള തീയതി ചർച്ചചെയ്ത് തീരുമാനിക്കുന്നു. കൂടാതെ പരിശോധനാ സമയത്ത് അപേക്ഷകൻ കരുതി വയ്ക്കേണ്ട രേഖകൾ (ഉദാ: തിരിച്ചറിയൽ രേഖ, ഉടമസ്ഥാവകാശ രേഖ തുടങ്ങിയവ) സംബന്ധിച്ചും അറിയിക്കുന്നു.

6. മുൻനിശ്ചയിച്ച സമയം പരിശോധനാ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ സ്ഥലം സന്ദർശിച്ച് വിവരങ്ങൾ ഒരു മൊബൈൽ ആപ്പ് വഴി ശേഖരിക്കുന്നു. മൊബൈൽ ആപ്പിലെ വിവരം തത്സമയം ഒരുമാനെറ്റിലേക്ക് കൈമാറ്റം ചെയ്യപ്പെടുന്നു. (മൊബൈൽ ആപ്പ് തയ്യാറാകുന്നത് വരെ നിലവിലെ അപേക്ഷാ ഫോറം ഉപയോഗിക്കുകയോ ഓൺലൈൻ അപേക്ഷാ സമർപ്പണ രീതി തുടരുകയോ ആകാം). അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ അപ്ലോഡ് ചെയ്യുന്നതിനും മൊബൈൽ ആപ്പിൽ സൗകര്യം ഉണ്ടായിരിക്കും.
7. എസ്റ്റിമേറ്റ് അംഗീകാരം ലഭിക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് അപേക്ഷകന് SMS / ഇ.മെയിൽ മുഖാന്തിരം അറിയിപ്പ് ലഭിക്കുന്നു.
8. അപേക്ഷകന് പണം (അപേക്ഷാ ഫീസ്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, ഇൻസ്പെക്ഷൻ ഫീസ്, വർക്ക് ഡെപ്പോസിറ്റ് തുക, ഇ.സി.എസ്.സി എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ) ഓൺലൈൻ ആയോ കൗണ്ടർ മുഖേനയോ അടയ്ക്കുവാൻ സൗകര്യം ഉണ്ടാകും.
9. പണം ഒടുക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് നിർദ്ദിഷ്ട സേവനം നൽകി നടപടികൾ പൂർത്തിയാക്കുന്നു.
10. അപേക്ഷകൾ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും ‘ക്ലോസ്’ ചെയ്യുന്നത് ആയതിൽ ആവശ്യപ്പെട്ട സേവനം പൂർത്തിയാക്കിയ ശേഷം അല്ലെങ്കിൽ അപേക്ഷകൻ രേഖകൾ ഹാജരാക്കാൻ / പണമടയ്ക്കാൻ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള നിശ്ചിത സമയം കഴിഞ്ഞ് അപേക്ഷ അസാധുവായ ശേഷം മാത്രം ആകണം.
സബ് ഡിവിഷൻ അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ ഇപ്രകാരം ‘ക്ലോസ്’ ചെയ്യപ്പെട്ട എല്ലാ അപേക്ഷകളും ഒരുമാനെറ്റ് ഡേറ്റുമായി ഒത്തുനോക്കി സേവനം പൂർത്തിയായി എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.
11. അപേക്ഷകനെ സന്ദർശിക്കുന്ന അവസരത്തിൽ പരിശോധനാ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ കെ.എസ്.ഇ.ബിയുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കായുള്ള മൊബൈൽ അപ്ലിക്കേഷൻ അപേക്ഷകന് പരിചയപ്പെടുത്തിക്കൊടുക്കേണ്ടതും, അദ്ദേഹത്തിന്റെ അനുവാദത്തോടുകൂടി മൊബൈലിൽ ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്തുകൊടുക്കേണ്ടതും, WSS റെജിസ്ട്രേഷൻ ഉൾപ്പെടെ ചെയ്തനൽകേണ്ടതുമാണ്.

4.2. ആവശ്യമായ മുന്നൊരുക്കങ്ങൾ

1. കേന്ദ്രീകൃത ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രത്തിൽ ഫോൺ വഴി (1912) ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ അപേക്ഷാഫീസ് കൂടാതെതന്നെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം.
2. പദ്ധതി നടപ്പാക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി കേന്ദ്രീകൃത ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രത്തിലെ ജീവനക്കാർ, സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ജീവനക്കാർ, പരിശോധനാ ഉദ്യോഗസ്ഥർ എന്നിവർക്ക് ആവശ്യമായ (ഫോണിലൂടെയും നേരിട്ടും ഉപഭോക്താക്കളോട് ഇടപെടേണ്ടിവരുന്നവോൾ ആവശ്യമായ പെരുമാറ്റ രീതികൾ, സാങ്കേതിക കാര്യങ്ങൾ, നിയമങ്ങളെയും ചട്ടങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള അറിവ് എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ) പരിശീലനം നൽകേണ്ടതുണ്ട്.
3. പരിശോധനാ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ഉപയോഗത്തിനായി മൊബൈൽ ആപ്പ് – ആയതിൽ അപേക്ഷകൻ നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ, പ്രത്യേക അപേക്ഷാ ഫോറം കൂടാതെ തന്നെ

രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനും, രേഖകൾ അപ്ലോഡ് ചെയ്യുന്നതിനും, സ്ഥലപരിശോധനാ റിപ്പോർട്ട് രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനും, എസ്റ്റിമേറ്റ് തയ്യാറാക്കുന്നതിനും, വിവരങ്ങൾ ഒരുമാനേറ്റ് ആയി പരസ്പരം കൈമാറുന്നതിനും സൗകര്യം ഉണ്ടായിരിക്കണം. ആപ്പ് തയ്യാറാക്കുമ്പോൾ സുരക്ഷാമുൻകരുതലുകൾക്ക് ഒപ്പം പേപ്പർ മുഖാന്തിരം ഉള്ള അപേക്ഷാ ഫോറം ഉപേക്ഷിക്കേണ്ടതിന് ആവശ്യമായ ക്രമീകരണങ്ങളും ഒരുക്കേണ്ടതാണ്.

4. നിലവിൽ പുതിയ സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ അപേക്ഷയോടൊപ്പം 200 രൂപയുടെ സ്റ്റാമ്പ് പേപ്പറിൽ തയ്യാറാക്കിയ എഗ്രീമെന്റ്, സമ്മതപത്രം നൽകുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അപേക്ഷാ ഫോറത്തിനോടൊപ്പമുള്ള സമ്മതപത്രത്തിൽ 200രൂപയുടെ സ്പെഷ്യൽ അഡ്ഹെസീവ് സ്റ്റാമ്പ് പതിക്കുകയോ ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്. LT സർവ്വീസ് കണക്ഷനുകൾക്ക് സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ എഗ്രീമെന്റ് ആവശ്യമില്ല എന്ന റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ ഉത്തരവിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. കേന്ദ്രസർക്കാർ വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് പുറത്തിറക്കിയ നിയമത്തിലും എഗ്രീമെന്റ് ഒഴിവാക്കുന്നത് വിഭാവനം ചെയ്യുന്നുണ്ട്. ഇക്കാര്യങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് 200 രൂപയുടെ സ്പെഷ്യൽ അഡ്ഹെസീവ് സ്റ്റാമ്പിന്റെ തുടർന്നുള്ള ആവശ്യകത സംബന്ധിച്ച് നിയമോപദേശം തേടിയശേഷം യുക്തമായ തീരുമാനം കൈക്കൊള്ളാവുന്നതാണ്

4.3. രണ്ട് ഘട്ടങ്ങളിലായി സംസ്ഥാനതല വ്യാപനം

1. ഒന്നാം ഘട്ടം (പൈലറ്റ് ഘട്ടം): ആദ്യമായി സംസ്ഥാനവ്യാപകമായി തിരഞ്ഞെടുത്ത സെക്ഷനുകളിലേക്ക്, ഏകീകൃത സ്വഭാവത്തോടുകൂടി, പദ്ധതി വ്യാപിപ്പിക്കുന്നതാകും ഉചിതം. എല്ലാ ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷനുകളിലും കുറഞ്ഞത് ഒരു ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനിൽ എങ്കിലും പൈലറ്റ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ പദ്ധതി നടപ്പാക്കണം. ഇത്തരത്തിൽ സെക്ഷനുകൾ തീരുമാനിക്കുമ്പോൾ പൈലറ്റ് ഘട്ടത്തിൽ പങ്കെടുക്കാൻ താല്പര്യമുള്ള സെക്ഷനുകൾക്ക് മുൻഗണന നൽകേണ്ടതാണ്. ഇതിനായി പദ്ധതിരൂപരേഖ സൺറൈസ് മീറ്റിങ്ങിൽ ചർച്ച ചെയ്യേണ്ടതും സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് ഉൾപ്പെടെയുള്ളവർ പ്രസ്തുത മീറ്റിങ്ങിൽ പങ്കെടുക്കേണ്ടതുമാണ്. ഫെബ്രുവരി രണ്ടാം വാരത്തോടുകൂടി പൈലറ്റ് ഘട്ടം നടപ്പിലാക്കണം.

ഇതിന് മുന്നോടിയായി കേന്ദ്രീകൃത ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രത്തിൽ ഫോൺ വഴി (1912) ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ അപേക്ഷാഫീസ് കൂടാതെതന്നെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ഒരുക്കേണ്ടതും, കേന്ദ്രീകൃത ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രത്തിലെ ജീവനക്കാർക്കും, തിരഞ്ഞെടുത്ത സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ആവശ്യമായ പരിശീലനം നൽകേണ്ടതുമാണ്.

തുടർന്ന് ബോർഡ് നിശ്ചയിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ, ഖണ്ഡിക 4.1ൽ പറയുന്ന പ്രകാരം, തിരഞ്ഞെടുത്ത സെക്ഷനുകളിൽ പൈലറ്റ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ സേവനം ആരംഭിക്കേണ്ടതാണ്.

ഒന്നാം ഘട്ടത്തിൽ ഡിവിഷനിലെ എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ പദ്ധതി സൂക്ഷ്മമായി വിലയിരുത്തേണ്ടതും ‘ക്ലോസ്’ ചെയ്ത അപേക്ഷകളിൽ കുറഞ്ഞത് 20% അപേക്ഷകളിൽ

അപേക്ഷകനുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് പ്രതികരണം ആരായേണ്ടതുമാണ്.

2. രണ്ടാം ഘട്ടം (സംസ്ഥാനതല വ്യാപനം): മൂന്നുമാസക്കാലം പൈലറ്റ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കി, ആവശ്യമെങ്കിൽ നടപടിക്രമങ്ങളിൽ യുക്തമായ മാറ്റം വരുത്തിയശേഷം ജൂൺ 2021ന് മുമ്പായി സംസ്ഥാനമൊട്ടാകെ പദ്ധതി വ്യാപിപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഈ ഘട്ടത്തിന് മുന്നോടിയായി ആവശ്യമായ മൊബൈൽ ആപ്പ് പൂർണ്ണതോതിൽ വികസിപ്പിച്ചിരിക്കണം.