

उत्तर हरियाणा बिजली वितरण निगम

प्रेस नोट

चंडीगढ़, 22 सितंबर- प्रदेश में बिजली उपभोक्ताओं की सुविधा को और बेहतर करने के लिए पंचकूला स्थित उत्तर हरियाणा बिजली वितरण निगम के मुख्यालय में ऑपरेशनल रीवि्यू कमेटी की दो दिवसीय बैठक का आयोजन किया गया। निगम के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री शत्रुजीत कपूर की अध्यक्षता में आयोजित इस बैठक में यू.एच.बी.वी.एन. के सभी अधिकारी मौजूद थे, जहां उपभोक्ता सेवा में सुधार के लिए कई महत्वपूर्ण निर्णय लिए गए।

यह जानकारी देते हुए निगम के प्रवक्ता ने आज यहां बताया कि नए कनेक्शन लेने के लिए उपभोक्ताओं को बिजली कार्यालयों के बार बार चक्कर न काटने पड़ें और किसी बिचैलीए अथवा दलाल का सहारा लेना न पड़े, इसके लिए सभी उप-मंडल कार्यालयों में हैल्प-डेस्क खोलने के आदेश दिए गए हैं। इन हैल्प-डेस्क पर उपभोक्ताओं को ऑनलाईन आवेदन देने व ऑनलाईन बिल जमा करने की पूरी जानकारी उपलब्ध करवाई जाएगी। यह हैल्प-डेस्क सभी कार्यदिवसों पर खुले रहेंगे। इसके साथ ही, प्रदेश भर में खुले अटल सेवा केंद्रों में भी उपभोक्ता बिजली कनेक्शन लेने के लिए ऑनलाईन आवेदन और बिजली बिल जमा करवा सकते हैं।

उन्होंने आगे बताया कि दोनों निगमों ने प्रदेश के उपभोक्ताओं की समस्याओं का समाधान करने को प्राथमिकता देते हुए एक बड़ा कदम उठाया है। उपभोक्ताओं की बिजली संबंधी शिकायतें दर्ज करने के लिए गुरुग्राम में सेंट्रलाईज काॅल सेंटर मौजूद है, जहां टाॅल फ्री नंबर 1912, 1800-180-1550 और 1800-180-4334 पर काॅल करके शिकायतें दर्ज करवाई जा रही हैं, प्रति माह काॅल सेंटर में करीब 70 हजार शिकायतें दर्ज की जाती हैं, जिनका तय समयअवधि में समाधान भी किया जा रहा है। आने वाले समय में उपभोक्ताओं की सहूलियत के लिए व्हट्सएप नंबर भी जारी किया जाएगा, ताकि कोई भी शिकायत दर्ज करवाने के लिए उपभोक्ता को काॅल करने की बजाय सिर्फ व्हट्सएप नंबर पर अपनी शिकायत लिखकर भेज सकते हैं।

काॅल सेंटर प्रणाली को सशक्त करने के लिए सर्कल कार्यालयों में पहले से कार्यरत बिजली सुविधा केंद्र में गुणात्मक सुधार किया जा रहा है, जो कि करनाल व अन्य कई सर्कलों में लागू हो चुका है। सेंट्रलाईज काॅल सेंटर की शिकायतें सीधे इन बिजली सुविधा केंद्र के कंप्यूटर पर तुरंत से प्रदर्शित हो जाएंगी। बिजली सुविधा केंद्र कर्मचारी अपने स्तर पर संबंधित कर्मचारियों को दिशा निर्देश जारी करेंगे, जिससे कम से कम समय में फाॅल्ट की मरम्मत करके उपभोक्ता की समस्या का निदान हो सके।

निगम के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री शत्रुजीत कपूर ने यह भी निर्देश दिया कि अधिक से अधिक उपभोक्ताओं से उनके मोबाईल नंबरों की जानकारी प्राप्त करके डेटा बेस में शामिल किया जाए, ऐसे में उपभोक्ता के फोन करते ही मोबाईल नंबर से पता चल जाएगा कि उसका परिसर कहां है और निगम द्वारा तुरंत प्रभाव से कार्रवाई करके समस्या का समाधान किया जा सकेगा। यहां आने वाले उपभोक्ताओं को शिकायत दर्ज करवाने की सुविधा भी उपलब्ध करवाई जा रही है।

बैठक के दौरान सभी अधिकारियों को बिजली सप्लाई में आने वाली किसी भी परेशानी की जानकारी मिलने पर तुरंत कार्रवाई करने के आदेश दिए गए तथा नए कनेक्शन के लिए आने वाले आवेदन पर तुरंत कार्रवाई करके सात दिन में कनेक्शन जारी करने के भी आदेश दिए गए हैं। साथ ही निगम के सभी सब-डिविजनल कार्यालयों में सी.सी.टी.वी. कैमरे लगाना भी अनिवार्य कर दिया गया है। निगम अपने उपभोक्ताओं को सुचारु एवं निर्बाध बिजली उपलब्ध करवाने के लिए वचनबद्ध है।