

4(1)(b)(iii) ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮಾರ್ಗಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ತೀರ್ಮಾನ

ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನಗಳು

1. ನೂತನ ವಿದ್ಯುತ್ ಸ್ಥಾವರಗಳಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಕಲ್ಪಿಸುವುದು.

- ವಿದ್ಯುತ್ ಸಂಪರ್ಕ ಕೋರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಅನ್‌ಲೈನ್ ಮುಖಾಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಕಛೇರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು.
- ಸಂಪರ್ಕ ಕೋರಿರುವ ಸ್ಥಾವರದ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿಗಳು/ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರುರವರು ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ.
- ವಿದ್ಯುತ್ ಸಂಪರ್ಕಕ್ಕೆ ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು ತಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ / ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್/ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್/ ಮುಖ್ಯ ಇಂಜಿನಿಯರ್ ನೀಡುತ್ತಾರೆ.
- ವಿತರಣಾ ಮಾರ್ಗದ ವಿಸ್ತರಣೆ/ ಸುಧಾರಣೆಯನ್ನು ಅವಶ್ಯಕವಿದ್ದಲ್ಲಿ ನಿಗಮದ ನಿಯಮಗನುಸಾರ ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್/ ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.
- ನಿಗಮದ ನಿಯಮಗಳಂತೆ ಕಾಮಗಾರಿ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ, ಅವಶ್ಯಕ ಅನುಮೋದನೆಗಳ ನಂತರ ಸ್ಥಾವರಕ್ಕೆ ವಿದ್ಯುತ್ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿಗಳು/ ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್‌ಗಳು ಕಲ್ಪಿಸುತ್ತಾರೆ.

2. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:

- ಶಾಖಾಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ/ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾಗುವ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮಪಡಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಚಾ.ವಿ.ಸ.ನಿ.ನಿ ಶುಲ್ಕ ರಹಿತ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 1912 ದಿನದ 24 ಗಂಟೆಯೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ವಿದ್ಯುತ್ ಅಡಚಣೆ, ಬಿಲ್ಲು, ಪಾವತಿಗಳ ವಿವರಣೆ ಇತರೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 1912ಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಎಲ್ಲ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 1912 ಮುಖಾಂತರ ಕೇಂದ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರದ ದಾಖಲಾತಿಯ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿದ್ದು ಕೂಡಲೇ ದೂರುದಾರರಿಗೆ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರ್ವಾಹಕರು ಎಸ್‌ಎಮ್‌ಎಸ್ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಮುಖಾಂತರ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ನಂತರ ಸದರಿ ದೂರನ್ನು ದೂರವಾಣಿ ಮತ್ತು ಎಸ್‌ಎಮ್‌ಎಸ್ ಮುಖಾಂತರ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿ ತೊಂದರೆ/ದೂರನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸ್ಥಳೀಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ದೂರುದಾರರ ಮನೆ/ಸ್ಥಾವರಕ್ಕೆ ಹೋಗಿ ತೊಂದರೆ/ದೂರನ್ನು ನಿವಾರಿಸಿ ಕೇಂದ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ವರದಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ.
- ತದನಂತರ ದೂರುದಾರರ ದೂರವಾಣಿ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರದಿಂದ ತೊಂದರೆ ನಿವಾರಣೆಯಾದ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಿಸಿ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಂಡು ದೂರನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಈ ತರಹದ ದೂರನ್ನು ನಿವಾರಿಸಿದ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ದಿನಂಪ್ರತಿ ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಸಹಿತ ಹಾಗೂ ದೂರಿನ ವಿಧವನ್ನು ಕೂಡ ತಯಾರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದಾದರೂ ದೂರನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ.

3. ಇಲ್ಲಂಗ್ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ.

- ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರವರು ಉಪವಿಭಾಗದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರುರು.
- ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು.
- ಶಾಖೆಯ ಮಾಪಕ ಓದುಗರು ಮಾಹವಾರು ಮೀಟರ್ ರೀಡಿಂಗ್ ನಡವಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಲ್ಲುಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ.
- ಮಾಪಕ ಓದುಗರು ನೀಡಿರುವ ಇಲ್ಲುಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉಪವಿಭಾಗ/ಶಾಖೆಯ ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿಗಳು/ಹಿರಿಯ ಸಹಾಯಕರು ರೆವೆನ್ಯೂ ಇಲ್ಲಂಗ್ ಹಾಗೂ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ.

4. ವಿತರಣಾ ಮಾರ್ಗದ ವಿಸ್ತರಣೆ/ ಸುಧಾರಣೆಯ ಅನುಮೋದನೆ:

- ಕಾಮಗಾರಿಯ ಅಂದಾಜು ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಕಿರಿಯ ಇಂಜಿನಿಯರ್/ ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿ/ ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್‌ರವರು ತಯಾರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್/ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್/ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್/ ಮುಖ್ಯ ಇಂಜಿನಿಯರ್ ತಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಆರ್ಥಿಕ ಕೈ ಪಿಡಿಯ ಮಿತಿಗೊಳಪಟ್ಟು ಅನುಮೋದನೆ/ ಕಾರ್ಯದೇಶ ನೀಡಿತ್ತಾರೆ.
- ನಿಗಮದ ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಇಲಾಖೆವತಿಯಿಂದ/ ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರ ಮೂಲಕ ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ/ ಠೇವಣಿ ಪಾವತಿ ಮೂಲಕ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗಿತ್ತದೆ.
- ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿಗಳು/ ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ ಕಾಮಗಾರಿಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ.
- ಕಾಮಗಾರಿಗೆ ಅವಶ್ಯಕ ಬಜೆಟ್/ ನಿಧಿಯನ್ನು ನಿಗಮ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಅನುಮೋದನೆಯ ನಂತರ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ವಿವಾದಿತ ಇಲ್ಲುಗಳ ಮನವಿಗಳು:

- ನಿಯಮಿತ ಇಲ್ಲುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮನವಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಇಲ್ಲಂಗ್ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾದ/ ಸೂರಕ/ ದುರುಪಯೋಗಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾದ/ ಅನಧಿಕೃತ ಸಂಪರ್ಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇಲ್ಲುಗಳ ಮನವಿಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್/ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್/ ಮುಖ್ಯ ಇಂಜಿನಿಯರುಗಳ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಅವರವರ ಆರ್ಥಿಕ ಕೈಪಿಡಿಯ ಮಿತಿಗೊಳಪಟ್ಟು ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಸಾಮಗ್ರಿಗಳ ಖರೀದಿ:

- ತಮ್ಮ ಆರ್ಥಿಕ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರವರು ಸಾಮಗ್ರಿಗಳನ್ನು ನಿಗಮದ ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಖರೀದಿ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಉಳಿದಂತೆ ಮನವಿಯನ್ನು ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರವರ ಕಛೇರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರವರು ತಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರ/ ಆರ್ಥಿಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುವ ಸಾಮಗ್ರಿಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಿ ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ.

- ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರವರು ತಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರ/ ಆರ್ಥಿಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುವ ಸಾಮಗ್ರಿಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಿ ಉಳಿದಂತೆ ಮನವಿಯನ್ನು ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರವರ ಕಛೇರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಮುಖ್ಯ ಇಂಜಿನಿಯರವರು ತಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರ/ ಆರ್ಥಿಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುವ ಸಾಮಗ್ರಿಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಿ ಉಳಿದಂತೆ ಮನವಿಯನ್ನು ನಿಗಮಕಛೇರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು (ಖರೀದಿ) ಇರುವ ನಿಗಮದ ನಿಯಮಗಳಪಟ್ಟಿ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳ ಖರೀದಿಗೆ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.
- ಉಗ್ರಾಣದ ಬಜೆಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು (ಖರೀದಿ) ತ್ರೈಮಾಸಿಕ/ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ.

7. ಬಂಡವಾಳ ಕಾಮಗಾರಿಗಳ ಯೋಜನೆಗೆ ಅನುಮೋದನೆ:

- ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು (ಖರೀದಿ) ರವರು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಛೇರಿಗಳಿಗೆ ಯೋಜನೆಗಳ ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು ರವಾನಿಸುತ್ತಾರೆ.

8. ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವರ್ಗಾವಣೆ/ಪದೋನ್ನತಿ:

- ಸಿ ಮತ್ತು ಡಿ ಗುಂಪಿನ ನೌಕರರ ವರ್ಗಾವಣೆ/ಪದೋನ್ನತಿಯು ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಬಿ), ಕಾರ್ಯ ಮತ್ತು ಪಾಲನೆ ವಿಭಾಗ ರವರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ.
- ವೃತ್ತದ ಸಿ ಮತ್ತು ಡಿ ಗುಂಪಿನ ನೌಕರರ ವರ್ಗಾವಣೆ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಬಿ), ಕಾರ್ಯ ಮತ್ತು ಪಾಲನೆ ವೃತ್ತ ರವರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ.
- ವಲಯದ ಐ, ಸಿ, ಮತ್ತು ಡಿ ಗುಂಪಿನ ನೌಕರರ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮುಖ್ಯ ಇಂಜಿನಿಯರ್, ವಲಯ ರವರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ.
- ನಿಗಮದ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಎಲ್ಲಾ ಗುಂಪಿನ ಅಧಿಕಾರಿ/ನೌಕರರನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

Section 4(1)(b)(iii) of RTI Act 2005

THE PROCEDURE FOLLOWED IN THE DECISION MAKING PROCESS, INCLUDING CHANNELS OF SUPERVISION AND ACCOUNTABILITY

1) Activity of giving new connections:

- Prospective consumer will submit the application in prescribed format at local Section Office (SOs) or through Online application.
- Verification of spot by SOs/Assistant Executive Engineers (Ele.)
- Sanction of power in KVA/KWs/HP by Assistant Executive Engineers (Ele.)/ Executive Engineer (Ele.)/Superintending Engineers (Ele.)/Chief Engineers (Ele.) according to the manual of powers delegated.
- Execution of line extension/improvement work by Section Officers/ Assistant Executive Engineers (Ele.)
- Servicing the installation by Section Officers/ Assistant Executive Engineers (Ele.).

2) Attending the customer complaints:

- Complaints from consumers received at Section Offices/ Service stations are registered and attended.
- There is a 24/7 Centralized Consumer Complaints Division at Corporate Office to receive and respond to the Consumer Complaints through 1912 toll-free number.

- Web based PGRS (Public Grievance Redress system) Software is installed. Provision of consumer complaints registration through various sources like; helpline, SMS, Email, Web, Facebook and Retrieving of consumer history is there in the software.
- A complaint received at customer care center will be registered immediately in the software and docket numbers are intimated simultaneously to consumers and to the concerned sub divisional officer/ section officer or local service station automatically via SMS to their mobile numbers. Once the complaint is resolved, the status of complaint will be updated by concerned sub-divisional officer/ section officer/ local service station or customer care executive, closing the docket. The consumer can also track the status of their complaint through online.
- The complaints which are not solved as per SoP will be escalated to higher officers.

3) Billing and Accounting:

- Assistant Executive Engineer (Ele.) is the head of the Sub-Division.
- Section Officer is the head of the Section Office.
- Meter readers under Section Officers will take meter reading at regular intervals and issue the bills.
- Verification of Electricity bills will be made at Sub Divisional/Section Offices.
- The Revenue billing and Collection activities are supervised by an Assistant Accounts Officer/ a Senior

Assistant of respective Sub-Divisions/Sections.

4) Sanction of new extension/Improvement Works on Distribution Network:

- Estimates for works will be prepared by Junior Engineers (Ele.)/Section Officers/Assistant Engineers (Ele.).
- Sanctions are made/Work Orders are issued by Assistant Executive Engineers (Ele.)/ Executive Engineer (Ele.) / Superintending Engineers (Ele.) /Chief Engineers (Ele.) as per manual of delegation of power.
- Works are executed either by departmental staff or through contract.
- Respective Section Officers/Assistant Executive Engineer (Ele.) will supervise the execution of work.
- Necessary Budget /Funds are sanctioned/provided by the Corporate office, after due administrative approval.

5) Appeals on Disputed bills:

- Complaints regarding regular bills are attended at local billing sections.
- Bills related to Revised/Supplemental/Misuse/ Unauthorized use of Electricity, depending upon the amount demanded are appealed to concerned Executive Engineer (Ele.)/Superintending Engineers (Ele.)/Chief Engineers (Ele.)/Corporate Office and redressed as per powers delegated.

6) Material Purchase:

- Assistant Executive Engineer (Ele.) will procure petty materials according to the powers delegated. In other cases, requisitions are sent to the Executive Engineer (Ele.).
- Executive Engineer (Ele.) will procure certain category of materials as listed in manual of Delegation of Powers. In other cases, requisitions are sent to the Superintending Engineer (El).
- Superintending Engineer (El) will procure certain listed category of materials as in manual of Delegation of Powers. In other cases, requisitions are sent to CEE.
- Chief Engineer (El) will procure certain listed category of materials as in manual of Delegation of Powers. In other cases, requisitions are sent to Corporate office.
- General Manager (Procurement), Corporate Office will procure the major materials as per Corporate norms.
- Store Budget will be prepared and released by General Manager (Procurement), quarterly / annually.

7) Sanction of Schemes on Major Items of Capital Works:

- Based on the approval accorded by The Managing Director/Board of Directors, the GM (Procurement) will communicate for the projects/schemes.

8) Employees Transfer/Promotions:

- Executive Engineers (Ele.), O&M Divisions, are authorised to transfer/promote Group C & D Employees under their jurisdiction.
- Superintending Engineers (El), O&M Circles are authorized to transfer Group C & D employees under their jurisdiction.
- Chief Engineers are authorized to transfer all B, C and D group employees under their jurisdiction.
- Managing Director has the full Power/authority, in the matter of transfer of all groups of employees and Officers.

