



**KERALA STATE ELECTRICITY BOARD LIMITED**

(Incorporated under the Indian Companies Act, 2013)

Reg. Office: VidyuthiBhavanam, Pattom, Thiruvananthapuram – 695 004, Kerala  
website: www.kseb.in. CIN :U40100KL2011SGC027424

**Office of the Chairman & Managing Director,  
Vidyuthi Bhavanam,  
Pattom, Thiruvananthapuram.**

**No. CMD/109/CC Day/2024**

**Dated: 20.09.2024.**

പരിപത്രം

ഉപഭോക്താവാണ് നമ്മുടെ സ്ഥാപനത്തിലെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട സന്ദർശകൻ എന്ന് പറഞ്ഞത് രാഷ്ട്ര പിതാവായ മഹാത്മജിയാണ് അദ്ദേഹം .പറഞ്ഞു, “നമ്മുടെ സേവനം നാം ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്ന ഔദാര്യമല്ലസേവനം നല്ലാൻ നമുക്ക് ലഭിച്ച അവസരം . അദ്ദേഹത്തിന്റെ ഔദാര്യമാണ്”. ഈ ദർശനം ഉൾക്കൊണ്ടു കൊണ്ട് കെ എസ് ഇ ബി ലിമിറ്റഡിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെട്ട സേവനം സമയബന്ധിതമായി പ്രദാനം ചെയ്യുക, ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഹൃദയബന്ധം കൂടുതൽ ഉഷ്മളവും വിശ്വസ്തവുമാക്കി മാറ്റുക തുടങ്ങിയ ലക്ഷ്യങ്ങളോടെ വിവിധങ്ങളായ ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദ പരിപാടികൾ ആസൂത്രണം ചെയ്ത് നടപ്പാക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുകയാണ്. ഇതിന്റെ ആദ്യപടിയെന്ന നിലയിൽ രാഷ്ട്രപിതാവായ മഹാത്മാഗാന്ധിയുടെ ജന്മദിനമായ ഒക്ടോബർ രണ്ട് ഉപഭോക്തൃ സേവന ദിനമായും തുടർന്നുള്ള ഒരാഴ്ചക്കാലം ഉപഭോക്തൃ സേവന വാരമായും ആചരിക്കാൻ തീരുമാനിച്ചിട്ടുണ്ട്.

താഴെപ്പറയുന്ന രീതിയിലായിരിക്കണം പരിപാടികൾ സംഘടിപ്പിക്കേണ്ടത്.

1. ഗാന്ധി ജയന്തി ദിനമായ ഒക്ടോബർ രണ്ടിന് ഉപഭോക്തൃ സേവന ദിനമായും **ഒക്ടോബർ 2 മുതൽ 8** വരെ ഉപഭോക്തൃ സേവന വാരമായും ആചരിക്കേണ്ടതാണ്.
2. ഒക്ടോബർ 2-ന് ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന് ഊന്നൽ നൽകിക്കൊണ്ടുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഏകോപിപ്പിക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി എല്ലാ ജീവനക്കാരും ഓഫീസർമാരും അതത് കാര്യലയങ്ങളിൽ എത്തേണ്ടതാണ്.
3. ഒക്ടോബർ 2 : ഉപഭോക്തൃ സേവന ദിനം – പരിപാടികൾ
  - ഗാന്ധിജിയുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവനം സംബന്ധിച്ച സൂക്തങ്ങൾ എല്ലാ കാര്യലയങ്ങളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിനായി ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. അത് വലുതാക്കി എല്ലാവരും കാണുക പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതും എല്ലാ ജീവനക്കാരും അത് പൂർണ്ണമായും ഉൾക്കൊണ്ട് പ്രവർത്തിക്കേണ്ടതുമാണ്.

- അതത് കാര്യലയങ്ങളിലെ ഉപഭോക്തൃ സേവന സംബന്ധിയായ പ്രശ്നങ്ങളെയും പരിമിതികളെയും കുറിച്ച് ജീവനക്കാർ ചേർന്ന് ചർച്ച ചെയ്യുകയും സേവനം കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനാവശ്യമായ തീരുമാനങ്ങളെടുക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
- 'സേവനങ്ങൾ വാതിൽപ്പടിയിൽ' പദ്ധതിയുടെ നടത്തിപ്പ് സംബന്ധിച്ച് ചർച്ച ചെയ്യുകയും കൃത്യവും കാര്യക്ഷമവുമായി നടക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതുമാണ്.
- കെട്ടിക്കിടക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് തീർപ്പുണ്ടാക്കേണ്ടതാണ്.
- സർവ്വീസ് കണക്ഷനുകൾ 24 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് വേണ്ട നടപടികളെപ്പറ്റി ചർച്ച ചെയ്ത് നടപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
- ജീവനക്കാർ ചേർന്ന് ഓഫീസും പരിസരവും വൃത്തിയാക്കി അടുക്കം ചിട്ടയുമുള്ളതാക്കി മാറ്റേണ്ടതാണ്.
- ഉപയോഗശൂന്യമായ സാധനങ്ങൾ (Scrap) ഓഫീസ് പരിസരങ്ങളിൽ അലക്ഷ്യമായി വലിച്ചെറിയാതെ യഥാസ്ഥലത്ത് (Yard) കൃത്യമായി Stack ചെയ്യേണ്ടതും യഥാസമയത്ത് നടപടി ക്രമങ്ങൾ പാലിച്ചു കൊണ്ട് ലേലം ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്. ഇതിന്റെ Stock/Account കൃത്യമായി ബന്ധപ്പെട്ട Software/Register ൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്.

4. ഒക്ടോബർ 2 - 8 : ഉപഭോക്തൃ സേവന വാരം - പരിപാടികൾ

- ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിതരണവിഭാഗം കാര്യലയങ്ങളിൽ പൊതുജനങ്ങളുടെയും ജനപ്രതിനിധികളുടെയും പങ്കാളിത്തത്തോടെ വിവിധ ഉപഭോക്തൃ സേവന പരിപാടികൾ ആസൂത്രണം ചെയ്ത് നടത്തേണ്ടതാണ്.
- ഈ ദിനങ്ങളിൽ വിതരണ വിഭാഗം കാര്യലയങ്ങൾ സന്ദർശിക്കുന്ന പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സവിശേഷ പരിഗണന നൽകി അവരുടെ പരാതികളും ആശങ്കകളും സംശയങ്ങളും പരിഹരിച്ചു നൽകേണ്ടതാണ്.

- മേൽപ്പറഞ്ഞ ദിവസങ്ങളിലൊന്നിൽ അര ദിവസം ഡിവിഷൻ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്തൃ സംഗമം സംഘടിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- ഉപഭോക്തൃ സംഗമത്തിന്റെ ഭാഗമായി ജനപ്രതിനിധികൾ റെസിഡന്റ്സ് അസോസിയേഷൻ പ്രതിനിധികൾ, മത സാംസ്കാരിക സംഘടനാ പ്രതിനിധികൾ, പൗര പ്രമുഖർ തുടങ്ങിയവരെ ക്ഷണിക്കേണ്ടതും അവരോട് സംവദിക്കേണ്ടതുമാണ്.
- ക്ഷണിതാക്കളുടെ എണ്ണം 100-ൽ താഴെയായി പരിമിതപ്പെടുത്തേണ്ടതും യോഗത്തിന് സൗകര്യപ്രദമായ ഇടം തെരഞ്ഞെടുക്കേണ്ടതുമാണ്.
- ഉപഭോക്തൃ സംഗമത്തിൽ ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ/ ഡെപ്യൂട്ടി ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ തലത്തിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥൻ പങ്കെടുക്കേണ്ടതും ജനങ്ങളുടെ സംശയങ്ങളും ആശങ്കകളും പരാതികളും അകറ്റേണ്ടതുമാണ്.
- ജനങ്ങളുടെ സംശയങ്ങൾ, പരാതികൾ, വ്യാജ പ്രചാരണങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ സംബന്ധിച്ച FAQ & മറുപടികൾ വിതരണ വിഭാഗം ഡയറക്ടറുടെ കാര്യാലയത്തിൽ നിന്നും ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്.
- ഒരു അഭിപ്രായ സർവ്വേ ഫോം നൽകി പൂരിപ്പിച്ചു വാങ്ങേണ്ടതാണ്. ഏകീകൃതമായ സർവ്വേ ഫോം വിതരണ വിഭാഗം ഡയറക്ടറുടെ കാര്യാലയത്തിൽ നിന്നും ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്.
- ഫോമിലൂടെ ലഭ്യമാകുന്ന വാട്സാപ്പ് നമ്പരുകൾ ചേർത്ത് ഉപഭോക്തൃ സദസ്സ് എന്ന് വാട്സാപ്പ് ഗ്രൂപ്പുണ്ടാക്കാനും അതിലൂടെ ഉപഭോക്തൃ പ്രതിനിധികളുമായി തുടർന്നും സംവദിക്കാനും കഴിയും.
- പരിപാടിയുടെ ഭാഗമായി ഉപഭോക്താക്കളുടെ വൈദ്യുതി സുരക്ഷ സംബന്ധിച്ച ക്ലാസ് നൽകേണ്ടതാണ്. 30 മിനിറ്റ് ദൈർഘ്യം വരുന്ന ക്ലാസിലേക്കു വേണ്ട പവർപോയിന്റ് പ്രസന്റേഷൻ സുരക്ഷാവിഭാഗം ഏകീകൃതമായി തയ്യാറാക്കി ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്.
- ഓൺലൈൻ പെയ്മെന്റിന്റെ ഗുണങ്ങളും പണമടയ്ക്കുന്ന വിധവും ജീവനക്കാർ നേരിടും ദുശ്ശ്രവ്യ മാധ്യമങ്ങളിലൂടെയും ഉപഭോക്താക്കളിലേയ്ക്ക് എത്തിക്കേണ്ടതാണ്.

➤ വിവിധ തൊഴിലാളി ഓഫീസർ യൂണിയൻ പ്രതിനിധികളെ ഉൾപ്പെടുത്തി പരിപാടിയുടെ സ്വാഗതസംഘം സെപ്റ്റംബർ 25-ന് മുമ്പ് രൂപീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

5. ഉപഭോക്തൃസേവന വാരാചരണത്തിന്റെ ഭാഗമായി വൈദ്യുത പ്രതിഷ്ഠാപനങ്ങളും അവയുടെ പരിസരങ്ങളും വൃത്തിയാക്കേണ്ടതാണ്. പോസ്റ്റുകളിലെ/ ട്രാൻസ്ഫോർമറുകളിലെ വള്ളിപ്പുടർപ്പുകൾ നീക്കം ചെയ്തു എന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
6. തുടർപ്രവർത്തനം എന്ന നിലയിൽ വാർഡ്തല സമിതികൾ രൂപീകരിക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കളുമായി നിരന്തരം സംവദിക്കുകയും അവരുടെ സംശയങ്ങളും ആശങ്കകളും പരാതികളും ദൂരീകരിക്കുകയും വേണം.

ഒപ്പ് /-  
**ചെയർമാൻ & മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ**

പകർപ്പ് :-

എല്ലാ ചീഫ് എൻജിനീയർമാർക്കും / ഫിനാൻഷ്യൽ അഡ്വൈസർ / ചീഫ് ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റർ / ലീഗൽ അഡ്വൈസർ ആൻഡ് ഡിസിപ്ലിനറി എൻക്വയറി ഓഫീസർ / ചീഫ് വിജിലൻസ് ഓഫീസർ / കമ്പനി സെക്രട്ടറി / എല്ലാ ഡെപ്യൂട്ടി ചീഫ് എൻജിനീയർമാർക്കും / ടി എ ടു ചെയർമാൻ ആൻഡ് മാനേജിങ്ങ് ഡയറക്ടർ / ടി എ ടു ഡയറക്ടർ (ഡിസ്ട്രിബ്യൂഷൻ, സേഫ്റ്റി & എസ്. സി. എം) / ടി എ ടു ഡയറക്ടർ (റീസ്, സൗര, നിലാവ്, പ്രോജക്ട്, സ്റ്റോർജ്ജ് & വെൽഫെയർ) / ടി എ ടു ഡയറക്ടർ (ട്രാൻസ്മിഷൻ & എസ്. ഒ) / ടി എ ടു ഡയറക്ടർ (ജനറേഷൻ ഇലക്ട്രിക്കൽ) / ടി എ ടു ഡയറക്ടർ (ജനറേഷൻ സിവിൽ ) / എല്ലാ എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർമാർക്കും / ചീഫ് പബ്ലിക് റിലേഷൻ ഓഫീസർ / ചീഫ് പേർസണൽ ഓഫീസർ / ഡെപ്യൂട്ടി സെക്രട്ടറി (ഭരണം) / പി എ ടു ഡയറക്ടർ (ഫിനാൻസ് & എച്ച് ആർ എം) / എല്ലാ റീജിയണൽ ഓഡിറ്റ് ഓഫീസർമാർക്കും / സി എ ടു സെക്രട്ടറി (ഭരണം) / ലൈബ്രറി / സ്റ്റോക്ക് ഫയൽ / ചീഫ് എൻജിനീയർ (ഐ. ടി) വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതിന് വേണ്ടി.

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം

  
 സെക്രട്ടറി (ഭരണം)