

विद्युत विभाग
अंडमान तथा निकोबार प्रशासन, पोर्ट ब्लेयर

नागरिक चार्टर

क्रमांक.	उपलब्ध कराई जा रही सेवाएं/कार्य	अपेक्षित दस्तावेज	निपटान की समयावधि		सेवाओं के निपटान के लिए जिम्मेदार अधिकारी(यों)	अपील अधिकारी
			शहरी	ग्रामीण		
1.	नई सेवा कनेक्सन उपलब्ध कराना	1.आवेदन फार्म जारी करना और भरे हुए आवेदन फार्म प्राप्त करना	उसी दिन		कनिष्ठ अभियंता सहायक अभियंता	
		2. आवेदन फार्म के साथ संलग्न चैक लिस्ट के साथ फार्म की अनुरूपता की जांच करना				
		3. नागरिकों को कम्प्यूटर से पावती रसीद जारी करना ।				
		4. संबंधित सहायक अभियंता को आवेदन फार्म प्रस्तुत करना ।	02 दिन		कनिष्ठ अभियंता सहायक अभियंता	
		5.दस्तावेजों के साथ आवेदन फार्म की जांच करना ।				
		6. चैकलिस्ट के अनुरूप पाए जाने पर स्वीकार करना और पावती जारी करना ।				
		7. परिष्कृत आवेदन और निरीक्षण सूचना तैयार रखी जाएगी ।	07 दिन		कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		8. उपभोक्ता को निरीक्षण सूचना का वितरण करना ।	01 दिन		कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		9. स्थल अभियंता निरीक्षण करेगा और नागरिकों को निरीक्षण रिपोर्ट देगा ।	03 दिन	05 दिन	सहायक अभियंता	
		10. स्थल अभियंता नए कनेक्सन स्थापित करने के लिए आकलन सहित निरीक्षण रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा ।	07 दिन	10 दिन	सहायक अभियंता	
		11. अनुमोदित मांग पत्र जारी करेगा और संबंधित नागरिक को देकर पावती रसीद प्राप्त करेगा ।	04 दिन		कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		12. नागरिक, अनुमानित लागत, विद्युत विभाग को भुगतान होने वाले डी.डी. के रूप में सुरक्षा जमा राशि के पास बुक के साथ जमा करेगा ।	18 दिन		कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		13. कनिष्ठ अभियंता द्वारा विद्युत कनेक्सन उपलब्ध कराना ।(विद्युत और सामग्रियों के उपलब्ध होने पर)	30		कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता

क्रमांक.	उपलब्ध कराई जा रही सेवाएं/कार्य	अपेक्षित दस्तावेत	निपटान की समयावधि	सेवाओं के निपटान के लिए जिम्मेदार अधिकारी (यों)	अपील अधिकारी
2.	बिजली गुल शिकायते	1. फ्यूस उड जाना	शहरी क्षेत्र के लिए 4 घंटे के भीतर ग्रामीण क्षेत्र के लिए 8 घंटे के भीतर	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		2. खम्बेसे टूटी/टूटी हुई सर्विस लाईन	शहरी क्षेत्र के लिए 6 घंटे के भीतर ग्रामीण क्षेत्र के लिए 12 घंटे के भीतर	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		3. वितरकों में दोष	खराबी को ठीक करना और उसके बाद 12 घंटे के भीतर सामान्य आपूर्ति की बहाली करना । अस्थायी विद्युत आपूर्ति को 4 घंटों के भीतर बहाल करना	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		4. वितरण ट्रांसफार्मर का खराब होना/जल जाना	खराब वितरण ट्रांसफार्मर को बदलना :- शहरी क्षेत्र के लिए 24 घंटे के भीतर ग्रामीण क्षेत्र के लिए 48 घंटे के भीतर अन्य बैकअप स्रोत से अस्थायी आपूर्ति की बहाली 8 घंटे के भीतर	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		5. एच.टी. मेन का फेल हो जाना	खराबी को सुधारना 12 घंटे के भीतर अस्थायी विद्युत आपूर्ति को 4 घंटों के भीतर बहाल करना	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		6. फीडर/सबस्टेशन में समस्या	मरम्मत और आपूर्ति को 48 घंटों के भीतर बहाल करना वैकल्पिक स्रोतों से आपूर्ति की बहाली 6 घंटे में	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		7. पॉवर ट्रांसफार्मर का खराब होना	कार्य योजना में सुधार 72 घंटे के भीतर सुधार, निर्धारित समयावधि में पूरा किया जाएगा वैकल्पिक स्रोतों से आपूर्ति की बहाली 6 घंटे में वैकल्पिक स्रोतों पर ओवरलोडिंग को रोकने के लिए रोस्टर लोडशेडिंग किया जाएगा ।	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
क्रमांक.	उपलब्ध कराई जा	अपेक्षित दस्तावेत	निपटान की समयावधि	सेवाओं के निपटान	अपील

	रही सेवाएं/कार्य			के लिए जिम्मेदार अधिकारी (यों)	अधिकारी
3.	वोल्टेज में बदलाव से संबंधित समस्याओं के कारण	1. स्थानीय समस्याएं	4 घंटे के भीतर	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		2. ट्रांसफार्मर को टैप करना	3 घंटे के भीतर	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		3. वितरण लाइन/ट्रांसफार्मर की मरम्मत	एल.टी. सिस्टम 30 दिनों के भीतर एच.टी. सिस्टम 120 दिनों के भीतर	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		4. एच.टी./एल.टी. सिस्टम का स्थापन एवं ग्रेड बढ़ाना	180 दिनों के भीतर	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
	ऊर्जा मीटर से संबंधित शिकायते	1. अधिक बिलिंग/सत्यता के लिए विवादित ऊर्जा मीटरों का परीक्षण	शिकायतें प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर । आवश्यकता पड़ने पर मीटर को 30 दिनों में बदल दिय जाएगा । (मीटर उपलब्ध होने पर)	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		2. खराब/रूके हुए ऊर्जा मीटरों को बदलना ।		कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		3. जले हुए ऊर्जा मीटरों को बदलना	शिकायत प्राप्त होने के 6 घंटे के भीतर जले हुए मीटर की पासिंग द्वार आपूर्ति बहाल कर दी जाएगी । नया मीटर तीन दिनों के भीतर उपलब्ध करा दिया जाएगा । (मीटर उपलब्ध होने पर)	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
क्रमांक.	उपलब्ध कराई जा रही सेवाएं/कार्य	अपेक्षित दस्तावेत	निपटान की समयावधि	सेवाओं के निपटान के लिए जिम्मेदार	अपील अधिकारी

					अधिकारी (यों)		
4.	ऊर्जा मीटर को शिफ्ट करना	क. आवेदन लेने वाले सहायक अभियंता को आवेदन पत्र प्रस्तुत करना और उपभोक्तां परिसर के निरीक्षण की तिथि को प्रदर्शित करता हुआ निरीक्षण सूचना जारी करना ।	02 दिन	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता		
		ख. कनिष्ठ अभियंता द्वारा आकलन तैयार करने हेतु परिसर की जाँच करना ।	03 दिन	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता		
		ग. माँग-पत्र जारी करने हेतु अनुमानित लागत सहित निरीक्षण रिपोर्ट प्रस्तुत करना	03 दिन	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता		
		घ. अनुमानित लागत की भुगतान के लिए आवेदकों को माँग-पत्र जारी करना ।		कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता		
		च. उपभोक्ता द्वारा डी.डी. के रूप में अनुमानित लागत जमा करने के बाद माँगी गई सेवाएं उपलब्ध करई जाती है ।	10 दिन	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता		
	विभाग के प्रोसेस फ्लो के अनुसार/सामग्रियों की उपलब्धता होने पर	02 दिन	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता			
क्रमांक.	उपलब्ध कराई जा रही सेवाएं/कार्य	अपेक्षित दस्तावेत			निपटान की समयावधि	सेवाओं के निपटान के लिए जिम्मेदार अधिकारी (यों)	अपील अधिकारी

उपभोक्ताओं के कनेक्सन का स्थानांतरण तथा सेवा का परिवर्तन (स्वामित्व/श्रेणी में परिवर्तन)					
	i)स्वामित्व में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के नाम में परिवर्तन/संपत्ति का अधिकार (या) उपभोक्ता के नाम का कानूनी उत्तराधिकारी को स्थानांतरण।	क) संबंधित सहायक अभियंता को उचित दस्तावेजों के साथ आवेदन पत्र प्रस्तुत करें।	दो बिलिंग चक्र के भीतर परिवर्तन प्रभावी होगा	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		ख) विभाग के प्रक्रिया प्रवाह के अनुसार सेवाओं का वितरण।		कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
5.	ii) श्रेणी में परिवर्तन	क) संबंधित सहायक अभियंता को संबंधित दस्तावेजों के साथ आवेदन पत्र प्रस्तुत करना/आवेदन पत्र पर कार्रवाई करना तथा परिसर के निरीक्षण की तिथि को प्रदर्शित करता हुआ निरीक्षण सूचना जारी करना।	02 दिन	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		ख) कनिष्ठ अभियंता द्वारा अनुमानित लागत तैयार करने लिए परिसर का निरीक्षण करना।	03 दिन	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		ग) मांग पत्र जारी करने के लिए अनुमानित लागत के साथ निरीक्षण रिपोर्ट प्रस्तुत करना।	03 दिन	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		घ) अनुमानित लागत के भुगतान के लिए आवेदक को मांग पत्र जारी करना।			
		च) उपभोक्ता द्वारा डिमांड ड्राफ्ट के रूप में अनुमानित लागत जमा करने के बाद आवश्यक सेवा प्रदान करना	10 दिन	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		सामग्री के उपलब्ध होने पर/विभाग की प्रक्रिया प्रवाह के अनुसार।	02 दिन	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
क्रमांक.	उपलब्ध कराई जा रही सेवाएं/कार्य	अपेक्षित दस्तावेत	निपटान की समयावधि	सेवाओं के निपटान के लिए जिम्मेदार अधिकारी (यों)	अपील अधिकारी

6.	उपभोक्ताओं के बिल की शिकायत	बिलिंग की शिकायत	कनिष्ठ अभियंता को यदि व्यक्ति द्वारा स्वयं शिकायत की जाती है तो उसे तुरंत, और यदि डाक द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर 3 दिनों के भीतर निपटाया जाएगा। यदि किसी मामले में अतिरिक्त सूचना अपेक्षित है तो उसे प्राप्त करना होगा, समाधित विषय या अतिरिक्त सूचना प्राप्त करने के 15 दिनों के भीतर समस्या का समाधान कर, जो भी बाद में होगा, उपभोक्ता को सूचित किया जाएगा।	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
7.	आपूर्ति के कनेक्शन हटाने या पुनः जोड़ने से संबंधित समस्या	i) उपभोक्ता द्वारा बकाया राशि का भुगतान	कनिष्ठ अभियंता बकाया राशि के भुगतान करने के लिए 15 दिनों का नोटिस देगा। यदि भुगतान नहीं किया गया तो कनिष्ठ अभियंता नोटिस की अवधि समाप्त होने पर उपभोक्ताओं की बिजली आपूर्ति को डिस्कनेक्ट कर सकता है।	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		ii) पुनः कनेक्शन के लिए निवेदन।	यदि उपभोक्ता द्वारा डिस्कनेक्शन के छह महीने के भीतर फिर से कनेक्शन के लिए अनुरोध करने पर कनिष्ठ अभियंता पिछले बकाया और रिकनेक्शन शुल्क के भुगतान के दिन से उपभोक्ताओं की इन्स्टालेशन को फिर से कनेक्ट कर देगा। हालांकि, डिस्कनेक्शन के छह महीने बाद फिर से जुड़ने के लिए उपभोक्ता अनुरोध के मामले में सभी औपचारिकताओं के बाद ही पुनः संयोजन किया जाएगा, जैसा कि नए कनेक्शन के मामले में उपभोक्ता को उस श्रेणी के लिए लागू नियम का पालन करना होगा, जिसमें लंबित बकाया, सेवा लाइन शुल्क, सुरक्षा जमा आदि का भुगतान शामिल है।	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता
		iii) अद्यतन बिल	कनिष्ठ अभियंता/ मीटर रीडर को विशेष रीडिंग लेकर अंतिम बिल तैयार करना होगा जिसमें बिलिंग की तिथि से 07 दिनों के भीतर के सभी बकाया शामिल होंगे	कनिष्ठ अभियंता	सहायक अभियंता