Website:http://www.kwa.kerala.gov.in

Fax: 91-0471-2324903
Tel: 0471-2328654

കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റി

ജലഭവൻ,
വാട്ടർ അതോറിറ്റി ക്യാംപസ്
വെള്ളയമ്പലം

നമ്പർ. 18343/E1/2020/കെ ഡബ്ല്യു എ

തീയതി: 30.12.2020

<u>സർക്കുലർ</u>

വിഷയം:- ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരവും , സംശയ നിവാരണവും - ഓഫീസുകളിൽ ടെലിഫോൺ കോളുകൾ അറ്റൻഡ് ചെയ്യുന്നത് സംബന്ധിച്ച്.

സൂചന :- 15.12.2020 ന് ശ്രീ. പൂക്കോട്ട് വിജയൻ ഇ-മെയിൽ മുഖേന സമർപ്പിച്ച പരാതി

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതി പരിഹാരത്തിനും, സംശയ നിവാരണത്തിനുമായി, ജലവിതരണവുമായി നേരിട്ട് ബന്ധമുള്ള എല്ലാ ഓഫീസുകളിലേയും ടെലിഫോൺ നമ്പറുകൾ പൊതുജനങ്ങൾക്കായി പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇത്തരം ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിൽ ബന്ധപ്പെടുന്ന ഉപഭോക്താക്കളോട് ചില ഓഫീസുകളിലെ ടെലിഫോൺ അറ്റൻഡൻറ് ചെയ്യുന്ന ജീവനക്കാർ മോശമായി സംസാരിക്കുകയും, ടെലിഫോൺ അറ്റൻഡൻറ് ചെയ്യുന്നവർ ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ പോലും പേരും, ഉദ്യോഗപ്പേരും വെളിപ്പെടുത്തുന്നില്ല എന്നും ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്.

14.12.2020-ന് കളമശ്ശേരി സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ ടെലിഫോണിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ശ്രീ.പൂക്കോട് വിജയൻ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് സമർപ്പിച്ച പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ താഴെപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

1. എല്ലാ ഓഫീസുകളിലെയും ഔദ്യോഗിക ടെലിഫോൺ /മൊബൈൽ അറ്റൻഡൻറ് ചെയ്യുന്ന ജീവനക്കാർ ടെലിഫോൺ സംഭാഷണം ആരംഭിക്കുമ്പോൾ അവരുടെ പേരും, ഓഫീസിൻറെ പേരും ഉപഭോക്താവിനോട് വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
2. ഉപഭോക്താവിൻറെ ആവശ്യങ്ങൾ ശ്രദ്ധയോടെ കേൾക്കുകയും, ലളിതവും വ്യക്തവുമായ ഭാഷയിൽ മറുപടി നൽകേണ്ടതുമാണ്.
3. ഔദ്യോഗിക ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ജീവനക്കാർ ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കേണ്ടതും, ഓഫീസ് മേധാവികൾ ഇക്കാര്യം പ്രത്യേകം ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതുമാണ്.
4. സർക്കാർ ഓഫീസുകളിലെ ടെലിഫോണുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് സംബന്ധിച്ച് മുൻകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിച്ച സർക്കാർ നിർദ്ദേശങ്ങളും എല്ലാ ഓഫീസുകളും കൃത്യമായി പാലിക്കേണ്ടതാണ്.
5. ഔദ്യോഗിക സി .യു .ജി നമ്പറുകൾ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ചില ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഉപയോഗിക്കുന്നില്ലന്ന് ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുള്ളതും ആയത് അതാത് ഓഫീസുകളിലെ കോൺട്രോളിങ് ഓഫിസർമാർ നിരീക്ഷിക്കേണ്ടതും ഉപയോഗിക്കാത്തവരുടെ പേര് വിവരങ്ങൾ ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ(HRD & GL) ന് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്

Draft #1 of File 18343/E1/2020/KWA Approved by Chief Engineer (HRD&GL) on 30-Dec-2020 10:05 AM - Page 1

6. എല്ലാ ഓഫീസുകളിലേയും പേ സ്ലിപ് ഉള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥരിൽ ഇനിയും ഔദ്യോഗിക സി.യു.ജി നമ്പറുകൾ ലഭിച്ചിട്ടില്ലങ്കിൽ അവരുടെ പേര് വിവരങ്ങൾ ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ (HRD & GL) ന് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്

7. ഔദ്യോഗിക സി.യു.ജി നമ്പറുകൾ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഫോണുകൾ എല്ലാ ദിവസവും പ്രവർത്തിക്കേണ്ടതാണ്.

Sudheer T.S
ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ (എച്ച് ആർ ഡി & ജനറൽ)

സ്വീകർത്താവ്

എല്ലാ ഓഫീസ് മേധാവികൾക്കും

Draft #1 of File 18343/E1/2020/KWA Approved by Chief Engineer (HRD&GL) on 30-Dec-2020 10:05 AM - Page 2

The document is digitally approved. Hence signature is not needed.