



കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റി

ജലഭവൻ,
വാട്ടർ അതോറിറ്റി ക്യൂംപസ്
വെള്ളയമ്പലം

നമ്പർ. കെ ഡബ്ല്യു എ/HO/RMC/R 1/1100/2020

തീയതി: 14.01.2021

സർക്കുലർ

വിഷയം:- വിഷയം -: വാട്ടർ അതോറിറ്റിയിൽ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള ഒരു ഏകീകൃത സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നത് -സംബന്ധിച്ച്

- സൂചന :- 1) 24/11/2020 ൽ നടന്ന RO മാരുടെ റവന്യൂ മീറ്റിംഗിലെ തീരുമാനം
- 2) 07/12/2020 ൽ നടന്ന റവന്യൂ കോർ ഗ്രൂപ്പ് അംഗങ്ങളുടെ മീറ്റിംഗിലെ തീരുമാനം
- 3) 29/12/2020 ൽ വീഡിയോ കോൺഫറൻസ് വഴി ശ്രീ.സഫീഖ് നടത്തിയ " HELP DESK MANAGER " എന്ന സോഫ്റ്റ് വെയറിന്റെ അവതരണം.

കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റിയിൽ നിലവിൽ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള ഒരു ഏകീകൃത സംവിധാനം ഇല്ല. ഇത് മൂലം ഒട്ടേറെ പരാതികളാണ് ഓരോ ഓഫീസിലും പരിഹരിക്കാതെ കിടക്കുന്നത്. ഗവ.ൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്കുപോലും സമയബന്ധിതമായി മറുപടി നൽകുവാൻ ഇതു മൂലം കഴിയുന്നില്ല. ഒരു ഉപലോകതാവ് ഒരു പരാതി തന്നാൽ, ആ പരാതിയുടെ അവസ്ഥ എന്താണെന്ന് ചോദിച്ചാൽ കൃത്യമായ മറുപടി നൽകുവാൻ മിക്ക ഓഫീസുകളിലും സാധിക്കുന്നില്ല എന്നതാണ് വാസ്തവം. ഈയവസരത്തിലാണ് പരാതി പരിഹാരത്തിന് സഹായകമാകുന്ന ഒരു "എക്സൽ സോഫ്റ്റ്വെയർ " നമ്മുടെ തന്നെ ഒരു ജീവനക്കാരനായ കോഴിക്കോട് ഡിസ്ട്രിബ്യൂഷൻ സബ് ഡിവിഷനിലെ ക്ലർക്കായ ശ്രീ.സഫീഖ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തത്. ഇത് ടി സബ് ഡിവിഷനിൽ വിജയകരമായി പ്രവർത്തിച്ചുവരുന്നു.

ഈ സംവിധാനത്തെ കുറിച്ച് പരിശോധിക്കുവാൻ ആദ്യ സൂചന പ്രകാരം നടന്ന റവന്യൂ മീറ്റിംഗിൽ AO (RMC) യെ ചുമതലപ്പെടുത്തുകയുണ്ടായി. അതിനെത്തുടർന്ന് ഈ സോഫ്റ്റ്വെയറിന്റെ ഒരു അവതരണം റവന്യൂ കോർ ഗ്രൂപ്പ് അംഗങ്ങളുടെ മീറ്റിംഗിൽ നടത്തുകയുണ്ടായി. മുഖ്യമായും സബ് ഡിവിഷനുകളിലെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് സഹായകമായ രീതിയിലാണ് ടി സോഫ്റ്റ്വെയർ വികസിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്. ഇത് സംബന്ധിച്ച് വിശദമായ ചർച്ച മീറ്റിംഗിൽ നടത്തുകയുണ്ടായി.

സൗജന്യമായി ലഭ്യമാകുന്ന ടി സോഫ്റ്റ്വെയർ ഉപയോഗിക്കുന്നത് മൂലം സബ് ഡിവിഷനുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന പ്രധാന പരാതികളായ ലീക്കേജ് ആനക്ലൂലും OTS, റീഡിങ് തെറ്റായി രേഖപ്പെടുത്തിയത് കൊണ്ടുണ്ടായ വെള്ളക്കര വർദ്ധനവ്, മീറ്റർ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ, അങ്ങനെ സബ് ഡിവിഷനുകളിൽ വരുന്ന ഭൂരിഭാഗം പരാതികൾക്കും വേഗത്തിൽ പരിഹാരം കാണുവാനും, ഫയലുകൾ പെട്ടെന്ന്

Draft #2 of File KWAW/HO/RMC/R1/1100/2020 Approved by Accounts Member on 14-Jan-2021 10:55 AM - Page 1



കണ്ടുപിടിക്കുവാനും പരാതികളുടെ നിലവിലെ അവസ്ഥ എന്താണെന്നു മനസ്സിലാക്കുവാനും കഴിയുന്നു എന്നതാണ് ഈ സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രേത്യേകത. ടി സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ കുറച്ചു മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തി എല്ലാ സബ് ഡിവിഷനുകളിലും പ്രവർത്തികമാക്കേണ്ടതാണെന്നു മീറ്റിംഗിൽ പങ്കെടുത്തവർ അഭിപ്രായപ്പെട്ടു. അതിനെത്തുടർന്ന് ആവശ്യമായ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തിയ ടി സോഫ്റ്റ്‌വെയറിന്റെ ഒരു അവതരണം 29/12/2020 ൽ അക്കൗണ്ട്സ് മെമ്പർ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉന്നത ഉദ്യോഗസ്ഥർ അടങ്ങിയ ഒരു മീറ്റിംഗിൽ ശ്രീ.സഫീഖ് നടത്തുകയുണ്ടായി. പ്രസ്തുത സോഫ്റ്റ്‌വെയർ പ്രവർത്തികമാക്കുന്നതുമൂലം സബ് ഡിവിഷനുകളിൽ ലഭ്യമാകുന്ന പരാതികൾ വേഗത്തിൽ പരിഹാരം കണ്ടെത്താൻ സാധിക്കുമെന്ന് യോഗം വിലയിരുത്തി.

ആയതിനാൽ "HELP DESK MANAGER" എന്ന സോഫ്റ്റ്‌വെയർ ഉപയോഗിച്ച് വാട്ടർ അതോറിറ്റിയിലെ എല്ലാ സബ് ഡിവിഷനുകളിലും പരാതി പരിഹാരത്തിന് ഏകീകൃത സ്വഭാവം കൊണ്ടുവരേണ്ടതാണ്. ടി സോഫ്റ്റ്‌വെയർ സുഗമമായി പ്രവർത്തികമാക്കുന്നതിനു വേണ്ട ട്രെയിനിംഗ് ശ്രീ. സഫീഖ് നൽകേണ്ടതാണ്. ഇതിനുവേണ്ടി ഓരോ സർക്കിളിന് കീഴിലുള്ള സബ് ഡിവിഷനുകളിലെ ഹെഡ് ക്ലർക്ക്, റവന്യൂ ക്ലർക്ക് എന്നിവരെ ഉൾപ്പെടുത്തി ട്രെയിനിംഗ് കൊടുക്കുവാൻ ട്രെയിനിംഗ് സെന്ററിനെയും ഇതിനാൽ ചുമതലപ്പെടുത്തുന്നു.

V. Ramasubramani , IA & AS
അക്കൗണ്ട്സ് മെമ്പർ

സ്വീകർത്താവ്

- എല്ലാ ചീഫ് എൻജിനീയർമാർക്കും
- എല്ലാ സൂപ്രണ്ടിങ് എൻജിനീയർമാർക്കും
- എല്ലാ എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർമാർക്കും
- എല്ലാ അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർമാർക്കും

പകർപ്പ്:-

- PA TO MD/PA TO AM/PA TO TM/FM&CAO
- അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർ, ഡിസ്ട്രിബ്യൂഷൻ സബ് ഡിവിഷൻ നമ്പർ.1 കോഴിക്കോട്
- അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർ, ട്രെയിനിങ് സെന്റർ, തിരുവനന്തപുരം -മേൽ നടപടികൾക്കായി
- ശ്രീ.സഫീഖ് യു.ഡി. ക്ലർക്ക് ഡിസ്ട്രിബ്യൂഷൻ സബ് ഡിവിഷൻ നമ്പർ.1, കോഴിക്കോട്.

