



फायनान्स अँड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन

प्लॉट नं. १२, रवी नगर, धुळे रोड, अमळनेर, जळगाव ४२५ ४०१
(रजि.नं. एनएसके/जे/२३८२)

विशाल लोहार
अध्यक्ष
९६६५२०२७३६

विजय जाधव
महासचिव
९३०९८१७९८३

प्रितम घोरे
उपाध्यक्ष
९३७०९३१५९२

संदीप तिकटे
कोषाध्यक्ष
९७६६२०९६७८

प्रशांत नरड
प्रसिद्धी प्रमुख
९१४६६८६२२०

लक्ष्मीकांत पवार
सहसचिव
९६६५३०५५७७

विलास लकडे
सहसचिव
९६३७४१५४४५

पेश कलंत्री
संघटक
९७६७४०१४५३

स्नेहल वैष्णव
महिला प्रतिनिधी
९६३७४१५४४५

जा.क्र.FAEU/मुख्य.का./ १९

दिनांक: ०३/१२/२०२५

प्रति,
मा.अध्यक्ष तथा व्यवस्थापकीय संचालक,
महावितरण, प्रकाशगड, मुंबई.

(ई-मेल द्वारे)

विषय : महावितरणच्या सर्व आयटी प्रणालींतील कार्यप्रवाह सुधारणा प्रस्ताव सादर करणे बाबत.

- संदर्भ : 1. दि. ०१ ऑगस्ट २०२५ रोजी संघटनेमार्फत सादर केलेले पत्र (जा.क्र. FAEU/मुख्य.का./०२)
2. दि. ३० सप्टेंबर २०२५ रोजी मा. संचालक (मांस) व संघटनेसोबत पार पडलेली बैठक.
3. दि. १५ ऑक्टोबर २०२५ रोजी मा. संचालक (मांस), कार्यकारी संचालक (देयके व महसूल) व संघटनेसोबत पार पडलेली बैठक.

महोदय,

उपरोक्त संदर्भीय विषयास अनुसरून सविनय अवगत करावयाचे आहे की, महावितरण कंपनीमार्फत ग्राहकांना अत्याधुनिक तंत्रज्ञानाचा अवलंब करून विविध सेवा पुरविण्यात येत आहेत. या सेवांसाठी Web Console, Online Bill Revision System, CRMS, WSS, OCCS, NC प्रणाली तसेच इतर अनेक आयटी-आधारित कार्यपद्धतींचा व्यापक वापर केला जातो. ग्राहकांना वेगवान व दर्जेदार सेवा देणे हे या प्रणालींच्या स्थापनेचे प्राथमिक उद्दिष्ट आहे. तथापि, मुख्यालयाकडून वरील प्रणालींमध्ये व त्यासंबंधित कार्यप्रवाहात (Workflow) नियमित व सातत्याने करण्यात येणाऱ्या बदलांमुळे, प्रत्यक्ष क्षेत्रीय कार्यालयांमध्ये या प्रणालींचा वापर करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांसाठी सदर प्रक्रिया अतिशय क्लिष्ट, वेळखाऊ व अवघड बनली आहे.

जसे कि, "Faulty ते Normal स्थितीत रूपांतरण झालेल्या ग्राहकांच्या बिलामध्ये संपूर्ण Faulty कालावधीतील युनिट्स एकत्रितपणे एका महिन्यात टाकली जातात, ज्यामुळे अवाजवी रकमेचे थकबाकी (Fictitious Arrears) निर्माण होतात व नंतर OBR मधून ते दुरुस्त करावे लागते."

वरील प्रणालीतील चुकलेला कार्यप्रवाह सोबत त्यात होणारे बदलअंगीकारणे आणि त्याचवेळी निर्धारित वेळेत ग्राहकसेवा राखणे हे कर्मचाऱ्यांसाठी तारेवरची कसरत ठरत आहे. वारंवार होणारे बदल, प्रणालीतील मंदगती, सर्व्हर डाऊन होणे व तत्सम अनियमितता यामुळे मानवी संसाधनाचा अपव्यय होण्यासोबतच प्रणाली-व्यस्तता व कार्य-अव्यवस्था निर्माण होत आहे. याचा थेट परिणाम पुढीलप्रमाणे होत आहे-

- ग्राहकसेवा देण्यास विलंब तथा ग्राहक समाधानात घट,
- कर्मचाऱ्यांची कार्यक्षमता कमी होणे, नियोजित कार्य वेळेत न झाले मुळे निर्मित कमालीचा तणाव.
- आणि परिणामी महसूल संकलन व कंपनीच्या आर्थिक आरोग्यावर प्रतिकूल परिणाम.

संघटना, सभासदांच्या हिताबरोबरच कंपनीच्या हिताचीही तेवढीच काळजी घेते. त्या अनुषंगाने, वरील समस्यांकडे तातडीने व गांभीर्याने लक्ष देण्याची आवश्यकता आहे. या संदर्भात पत्र क्र २ दिनांक ०१.०८.२०२५ रोजी संघटनेमार्फत आपल्या कार्यालयास सविस्तर निवेदन सादर करून प्रणाली-संबंधित बिघाड, तांत्रिक त्रुटी व वाढलेल्या



फायनान्स अँड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन

प्लॉट नं. १२, रवी नगर, धुळे रोड, अमळनेर, जळगाव ४२५ ४०१
(रजि.नं. एनएसके/जे/२३८२)

विशाल लोहार
अध्यक्ष
९६६५२०२७३६

विजय जाधव
महासचिव
९३०९८१७९८३

प्रितम घोरे
उपाध्यक्ष
९३७०९३१५९२

संदीप तिकटे
कोषाध्यक्ष
९७६६२०९६७८

प्रशांत नरड
प्रसिद्धी प्रमुख
९१४६६८६२२०

लक्ष्मीकांत पवार
सहसचिव
९६६५३०५५७७

विलास लकडे
सहसचिव
९६३७४१५४४५

पेश कलंत्री
संघटक
९७६७४०१४५३

स्नेहल वैष्णव
महिला प्रतिनिधी
९६३७४१५४४५

कार्यक्लिष्टतेबाबत मुद्देसूद माहिती दिली होती. परंतु आजतागायत त्या निवेदनावरील कोणताही अधिकृत खुलासा अथवा अनुपालन प्राप्त झालेले नाही, ही बाब खेदजनक आहे.

दिनांक ३० सप्टेंबर २०२५ व १५ ऑक्टोबर २०२५ रोजी पुनर्रचना विषयक झालेल्या चर्चेदरम्यानही संघटनेने प्रणाली-संबंधित विविध मुद्दे मांडले होते. त्या वेळी आपण प्रणाली सुधारणा, दुरुस्ती व आवश्यक बदल याबाबत सकारात्मक भूमिकाही दर्शविली होती, तसेच संघटनेला सुधारणा सुचविण्याचे निर्देश दिले होते. आपल्या निर्देशानुसार संघटनेने सर्व विभाग/प्रणाल्यांमधील प्रत्यक्ष काम करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांकडून सर्वसमावेशक माहिती संकलित करून सविस्तर सुधारणा यादी तयार केली आहे. ही यादी पत्रासोबत संलग्न करण्यात येत आहे.

संलग्न सुधारणा-यादी (संक्षिप्त सारांश):

- Web Console – 18
- Online Bill Revision Portal – 3
- CRM – 4
- OCCS – 4
- Employee Mitra Mobile App – 2
- Employee View History / WSS – 3
- NC Portal – 2

वरील सर्व सुधारणा प्रत्यक्ष क्षेत्रीय कामकाजातील अनुभव, प्रणालीतील बिघाड, अनावश्यक प्रक्रिया व वेळेचा अपव्यय यांचा सखोल अभ्यास करून तयार करण्यात आल्या आहेत. संलग्न सुधारणा केवळ कर्मचाऱ्यांच्या कार्यसुविधेसाठीच नव्हे तर ग्राहकसेवा सुधारण्यासाठी तसेच महसूल संकलन व कंपनीच्या आर्थिक हितासाठी अत्यावश्यक आहेत. म्हणूनच, संलग्न सुधारणा प्रस्तावांवर तातडीने कार्यवाही करून आवश्यक प्रणाली-सुधारणा करण्याबाबत आपणाकडून सकारात्मक निर्णय होईल, अशी अपेक्षा आहे. तसेच, संलग्न सुधारणा-प्रस्तावांपैकी कोणत्याही मुद्द्याबाबत आपली भिन्न मते किंवा शंका असल्यास, कृपया आम्हास अवगत करावे. संबंधित मुद्द्याचे तर्कसंगत व तथ्याधिष्ठित स्पष्टीकरण सादर करण्यास संघटना पूर्णतः तयार आहे. त्यानंतरच अंतिम निर्णय घेतला जावा, ही नम्र विनंती.

सोबत : सविस्तर सुधारणा यादी.


महासचिव

विजय जाधव



फायनान्स अँड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन

प्लॉट नं. १२, रवी नगर, धुळे रोड, अमळनेर, जळगाव ४२५ ४०१
(रजि.नं. एनएसके/जे/२३८२)

विशाल लोहार

अध्यक्ष

९६६५२०२७३६

विजय जाधव

महासचिव

९३०९८१७९८३

प्रितम घोरे

उपाध्यक्ष

९३७०९३१५९२

संदीप तिकटे

कोषाध्यक्ष

९७६६२०९६७८

प्रशांत नरड

प्रसिद्धी प्रमुख

९१४६६८६२२०

लक्ष्मीकांत पवार

सहसचिव

९६६५३०५५७७

विलास लकडे

सहसचिव

९६३७४१५४४५

परेश कलंत्री

संघटक

९७६७४०१४५३

स्नेहल वैष्णव

महिला प्रतिनिधी

९६३७४१५४४५

माहिती व पुढील कार्यवाही साठी प्रत सविनय सादर.

- मा. संचालक (संचलन), महावितरण मुख्यालय, प्रकाशगड, मुंबई.
- मा. संचालक (वित्त), महावितरण मुख्यालय, प्रकाशगड, मुंबई
- मा. संचालक (मा.सं.), महावितरण मुख्यालय, प्रकाशगड, मुंबई.
- मा. कार्यकारी संचालक (देयके व महसूल), महावितरण मुख्यालय, प्रकाशगड, मुंबई
- मा. कार्यकारी संचालक (वित्त व लेखा), महावितरण मुख्यालय, प्रकाशगड, मुंबई
- मा. मुख्य महाव्यवस्थापक (माहिती तंत्रज्ञान)
- मा. मुख्य महाव्यवस्थापक (सांघिक लेखा)(सांघिक वित्त)
- मा. मुख्य औद्योगिक संबंध अधिकारी, महावितरण मुख्यालय, प्रकाशगड, मुंबई.



फायनान्स अँड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन

प्लॉट नं. १२, रवी नगर, धुळे रोड, अमळनेर, जळगाव ४२५ ४०१

(रजि.नं. एनएसके/जे/२३८२)

विशाल लोहार

अध्यक्ष

९६६५२०२७३६

विजय जाधव

महासचिव

९३०९८१७९८३

प्रितम घोरे

उपाध्यक्ष

९३७०९३१५९२

प्रणालीतील कार्यप्रवाहात सुधारणा प्रस्ताव यादी.

❖ Web Console प्रणाली मध्ये अपेक्षित बदल -

1. RNA, RNT, Inaccs, Lock ह्या सरासरी रिडींग नुसार वीज देयक घेऊन ग्राहक तक्रार करत आला तर आपण पुढच्या रिडींग दिनांकापर्यंत व पुढील महिन्याचे वीजबिल तयार करेपर्यंत ग्राहकाला कोणताच उपाय देवू शकत नाही. अश्या ग्राहकांचे मीटर वाचन कोणत्याही तारखेला वेब कन्सोल मध्ये सबमिट करण्याचा पर्याय उपलब्ध असावा. तसेच आजच्या मीटर वाचनाचा आधार घेऊन मागील सरासरी देयकाला Normal देयकामध्ये LCR परताव्यासह रूपांतरीत करणेत यावे.
2. जे ग्राहक प्रणालीत Faulty असतात आणि प्रत्यक्ष जागेवर मिटर सुस्थितीत (Normal) असते त्या ग्राहकांना प्रणालीत Normal करणे साठी रिडींग तारखेपर्यंत न थांबता त्याचे मिटर वाचन कोणत्याही तारखेला वेब कन्सोल ला सबमिट करता यावे. त्यानंतर नियोजित पुढील मिटर वाचन जर प्रोग्रेसिव व नॉर्मल असेल तर ग्राहकास इतर सरासरी ग्राहकांना ज्या प्रमाणे LCR रिलीज होते तसे विजबिल तयार करण्यात यावे. (सदर बदल कार्यन्वित करतांना ज्या ग्राहकांना आपल्या कर्मचारी यांनी वरील प्रमाणे मिटर वाचन सबमिट केले असेल, त्यांनाच गृहीत धरावे.)
3. १००% अनिवार्य फोटो व्हेरीफिकेशन कार्यवाही करणे साठी खर्च होणाऱ्या मनुष्यबळ तासांचे मूल्य व त्याचे प्रत्यक्ष कंपनी महसूलवाढ उपयोगिता मूल्य यांची तुलनात्मक पडताळणी व्हावी. पडताळणी अंती उपयोगिता मूल्य अत्यल्प असेल तर सदर कार्यवाही बंद करण्यात यावी. त्यातून Web Console प्रणाली पूर्णवेळ व्यस्त असते. अन्यथा सदर काम करणाऱ्या कर्मचारी यांचा कामाचा तान अभ्यासून २० % पेक्षा जास्त फोटो व्हेरीफिकेशन असू नये.
4. PC 0 मधील ज्या सोलर ग्राहकांचे चालू मिटर वाचन व त्यावरून तयार वापर योग्य प्रमाणात असेल त्यांना लागलीच प्रणालीतून (Auto Approved By System) मंजूरी मिळावी. माहे Oct-25 च्या बिलिंग पासून सदर प्रत्येक ग्राहक हस्तचलित मंजूर करावा लागतोय. त्यामुळे बिलिंग वेळेत करण्यात अडचण निर्माण होत आहे.
5. विजबिल पार्ट पेमेंट चा पर्याय SDO सह AE (recovery) यांच्या वेब कॅन्सोल ID तसेच एम्प्लॉई मित्र अँप ला उपलब्ध करून देण्यात यावा.
6. वेब कॅन्सोल पोर्टल सातत्याने लॉगऑऊट होते हे नेहमीचे झाले आहे. एक काम पूर्ण करण्यास दहावेळा लॉगीन करावे लागेत, किमान एक तास तरी किंवा जो पर्यंत वापरकर्ता स्वतःहून लॉगऑऊट करत नाहीत किंवा ब्राऊझर बंद करत नाहीत तो पर्यंत विनाव्यत्यय चालू असावे. (सदर बाबत संदर्भ क्र १ अन्वये प्रशासनास पत्र देण्यात आले आहे.)
7. सद्यस्थितीत विजबिल वाटप कार्य पूर्णपणे पार पाडले जात नाही. असे ग्राहक विजबिल भरण्यास विलंब करतात. सोबत कार्यालयात येवून विजबिल मागणी करतात, म्हणून ज्या ग्राहकाने वीज देयक मिळाले नाही अशी तक्रार नोंद केली आहे त्याला वेब कन्सोल मध्ये single consumer penalty चा पर्याय उपलब्ध करून देण्यात यावा. जेणे करून विजबिल वाटप १०० % होईल.
8. एका बिलिंग सायकल मध्ये 100 ग्राहकाचे क्लस्टर/ग्रुप बदलण्याची अंतिम मंजूरी हि उपविभागीय कार्यालयाची असावी त्याला कुठलाही validation criteria नसावा. त्यापेक्षा जास्त ग्राहक असतील तर validation criteria लावून B&R मार्फत सध्याच्या पद्धतीने प्रोसेस व्हावी.
9. 2% Check Reading चे कंपनी उपयोगिता अत्यल्प असून सदर कार्यप्रणाली बंद करणेत यावी. व मनुष्यबळ अपव्ययता थांबवावी.
10. BPL/NON BPL च्या ग्राहकांसाठी 500 युनिट्स पर्यंत कोणताही validation criteria नसावा.



फायनान्स अँड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन

प्लॉट नं. १२, रवी नगर, धुळे रोड, अमळनेर, जळगाव ४२५ ४०१

(रजि.नं. एनएसके/जे/२३८२)

विशाल लोहार

अध्यक्ष

९६६५२०२७३६

विजय जाधव

महासचिव

९३०९८१७९८३

प्रितम घोरे

उपाध्यक्ष

९३७०९३१५९२

11. मागील वर्षाच्या त्याच महिन्यात 120% पेक्षा जास्त वापर असल्याचा नियम EXCEPTIONAL Reading मधून वगळण्यात यावा. किंवा त्याऐवजी 500 युनिट्स OR 200% यापैकी जो अधिक असेल ते हा criteria लावण्यात यावा.
12. ५०० युनिट्स पेक्षा जास्त लॉक क्रेडिट च्या पडताळणी बाबत असे ग्राहक ज्यांचे सरासरी युनिट्स हे वापरलेल्या युनिट्स पेक्षा ५०० युनिट्स नि जास्त असले पाहिजेत तेच ग्राहक Exceptional reading च्या पडताळणीत यायला हवे. ज्या ग्राहकांचा वीज वापर हा सरासरी युनिट्स पेक्षा जास्त आहे ते पडताळणीस येऊ नयेत त्यांना या नियमातून वगळण्यात यावे.
- उदा. १) A या ग्राहकाचा वीज वापर चार महिन्यात प्रत्यक्ष रिडींगनुसार ८०० युनिट झाला आहे त्यांना या मागील तीन महिन्यात ऐकून ६०० युनिट्स सरासरी पद्धतीने आकारण्यात आली होती तेंव्हा या घटनेत प्रत्यक्ष वीज वापर हा सरासरी युनिट्स पेक्षा जास्त आहे म्हणून असा ग्राहक Exceptional reading मध्ये यायला नको.
- २)A या ग्राहकाचा वीज वापर चार महिन्यात प्रत्यक्ष रिडींग नुसार ५० युनिट झाला आहे त्यांना या मागील तीन महिन्यात ऐकून ६०० युनिट्स सरासरी पद्धतीने आकारण्यात आली होती तेंव्हा या घटनेत सरासरी युनिट्स हे प्रत्यक्ष वापराच्या ५०० युनिट्स ने अधिक आहे म्हणून असा ग्राहक Exceptional reading मध्ये यायला हवा.
- ३)A या ग्राहकाचा वीज वापर चार महिन्यात प्रत्यक्ष रिडींग नुसार ३००० युनिट झाला आहे त्यांना या मागील तीन महिन्यात ऐकून ६०० युनिट्स सरासरी पद्धतीने आकारण्यात आली होती तेंव्हा या घटनेत प्रत्यक्ष वीज वापर हा सरासरी युनिट्स पेक्षा ४ किंवा ८ पटीने जास्त असल्यास असा ग्राहक Exceptional reading मध्ये यायला हवा.
13. EXCEPTIONAL READING वेरीफिकेशन चा डिस्प्ले क्रम खालील प्रमाणे असावा-
 - Abnormal reading >4times or >8 times
 - LCR more than 500 युनिट्स (Actual consumption -Avg Units)
 - Reverse reading
14. सोलर मीटर करिता सुद्धा faulty to normal चा पर्याय उपलब्ध करून देण्यात यावा. सोलर ग्राहकांना मीटर वाचन करिता Lock किंवा तत्सम पर्याय उपलब्ध करून देण्यात यावा.
15. ज्या ग्राहकांचे स्मार्ट मीटर चे रिडींग DCU ने गेले असेल आणि ते Reverse Reading असेल जर त्याची ऑटो B80 होणार असेल तर असा ग्राहक EXCEPTIONAL READING ला येऊ नये.
16. सोलर नेट मीटर असलेल्या ग्राहकांच्या बाबतीत काही ग्राहकांचे केवळ इंपोर्ट मिटर वाचनच गृहीत धरून वीज देयक तयार होत आहेत. त्यामुळे ग्राहकांची वीज देयके अवास्तव तयार होऊन ग्राहकांच्या तक्रारीत भरमसाठ वाढ झालेली दिसून येत आहे. बाबत प्रणालीत उपायात्मक कार्यवाही अग्रेषित करावी.
17. सरासरी मीटर रिडींगनुसार तयार होणाऱ्या वीज देयकांच्या बाबतीत त्या ग्राहकांच्या मागील तीन महिने किंवा मागील वर्षात त्या महिन्यात जो वापर होता या दोन्ही पैकी जे अधिक असेल ते या नुसरच सरासरी वीज देयकाची आकारणी होणे अपेक्षित आहे त्याबाबत प्रणालीत बदल करण्यात यावेत.
18. सद्यस्थितीत ग्राहकांना दिल्या जाणाऱ्या **Disconnection Notices** ह्या type करून दिल्या जातात, सदर Web Console प्रणालीतून तयार करता याव्यात.

❖ OBR मध्ये अपेक्षित बदल –



फायनान्स अँड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन

प्लॉट नं. १२, रवी नगर, धुळे रोड, अमळनेर, जळगाव ४२५ ४०१

(रजि.नं. एनएसके/जे/२३८२)

विशाल लोहार

अध्यक्ष

९६६५२०२७३६

विजय जाधव

महासचिव

९३०९८१७९८३

प्रितम घोरे

उपाध्यक्ष

९३७०९३१५९२

- विजबिल दुरुस्ती होणारा विलंब** - उपविभागाच्या एकूण मागणी च्या २ % वर जर क्रेडीट बिल दुरुस्ती होत असेल तर मंडळ कार्यालयाची मंजूरी लागते हि कार्यप्रणाली विज बिल दुरुस्तीस विलंबास कारण ठरत आहे. खालीलप्रमाणे.
 - उपविभागीय कार्यालयात विजबिल दुरुस्ती प्रणालीत भरल्या नंतर ति लागलीच Verify होते. तदनंतर मंजूरी सक्षम अधिकारी यांनी मंजूरी प्रयत्न करावा ज्यात प्रणाली POP-UP देईल "मागणीच्या २% क्रेडीट सिमा पूर्ण झालेली आहे" हे पूर्णतः अनावश्यक आहे मात्र हे केल्यानंतरच पुढील Approval Request Web console मध्ये अग्रेषित करता येते.
 - वरील OBR ID वापरून - Web Console मध्ये Approval Request अग्रेषित केली जाते.
 - मंडळ कार्यालयातील व्यवस्थापक (वि व ले) यांना सर्व दुरुस्तीसंलग्नित कागदपत्र मेल अथवा टपाल मार्फत पाठवले जातात.
 - कागद पत्र पडताळणी झालेवर अधिकारी Web Console वर मंजूरी प्रदान करतात. (त्याबाबत उपविभागाला कोणतीच माहिती (Notification) मिळत नाही. त्यांना दररोज प्रणालीत मंजूरी साठी प्रयत्न करावे लागतात.)
 - Web Console मंजूरी झालेवर. OBR पोर्टल वर उपविभागीय अधिकारी अंतिम मंजूरी प्रदान करतात.एवढी अनावश्यक प्रक्रिया राबवून मनुष्यबळाचा अपव्यय केला जात आहे सोबतच प्रणाली व्यस्तता वाढवली जात आहे. सदर पद्धत बंद करावी अन्यथा आपणास सदर प्रक्रिया राबवायची असेल तर थोड्या सहज पद्धतीने करता येईल. जसे कि.उपविभागीय कार्यालयात विजबिल दुरुस्ती प्रणालीत भरतांनाच SVR upload केला जावा, दुरुस्ती Verify झालेवर ती तात्काळ, व्यवस्थापक यांचे OBR लॉगिन ला मंजूरी साठी उपलब्ध व्हावी. अधिकारी यांनी OBR वरून SVR पडताळणी करावी. CPL वरून माहिती पडताळून तात्काळ OBR मधून मंजूरी प्रदान करावी. संबंधित बदल होणे अनिवार्य आहे.
- विज चोरी बिल प्रणालीतून द्यावे** - ग्राहकाकडे विज चोरी पकडली गेल्यानंतर झालेल्या चोरीचे रकमेत मूल्यांकन करून निर्धारित मूल्याचे विजबिल ग्राहकास दिले जाते. सदर बिल हे उपविभागीय बिलिंग मध्ये Manual Type करून तयार केले जाते. जे उपविभाग निहाय वेगवेगळे असते. सदर वीजबिलात एकवाक्यता येणे आवश्यक आहे कारण त्याचा वापर पुढील न्यायालयीन कार्यवाहीत केला जातो. म्हणून चोरीची वीज बिल दुरुस्ती प्रणालीत टाकल्यानंतर तयार होणाऱ्या PDF च्या शेवटच्या पानावर प्रणालीतूनच विज बिल तयार करून देण्यात यावे ही विनंती.
 - चुकीचे मिटर वाचन झालेल्या ग्राहकांना विजबिल दुरुस्ती केले नंतर पुढील महिन्यात प्रणालीतील मिटर वाचन दुरुस्त होणे अपेक्षित आहे (Auto B46). मात्र सदर बाबत, पुढील महिन्याचे मिटर वाचन झालेनंतरच्या दिवशी वेब कन्सोल मधुन Previous Reading Correction करावे लागते अन्यथा सरासरी वीजबिल तयार होते. सदर तारखेवर अथवा कर्मचाऱ्याकडून करण्यात येणारी हस्तचलित नोंद यांचेवर अवलंबून न राहता प्रणालीत बदल करून दुरुस्तीतील मिटरवाचन प्रमाणे विजबिल तयार व्हावे.

❖ CRM मध्ये अपेक्षित बदल -

- वीजबिल दुरुस्ती प्रणाली व CRM प्रणाली एकाच वेळी कार्यान्वित नसेल तर वीजबिल दुरुस्ती कार्य थांबते.त्यामुळे तक्रारी प्रलंबित राहतात, त्याचा प्रत्यक्ष परिणाम वीजबिल वसुलीवर होतो. सदर अडचण टाळणे साठी खालील उपाय योजावेत.
 - ग्राहकाने CRM request निर्मित केली असेल. ती वीजबिल दुरुस्ती प्रणालीत त्याच्या तक्रारी सह दिसावी, त्यासाठी CRM Portal उघडणे SVR received व वीजबिल दुरुस्ती महिना निवडणे बंद करावे, ते करणे म्हणजे स्पष्ट एकाच कार्याची अनावश्यक पुनरावृत्ती होऊन मनुष्यबळ अपव्ययता व प्रणाली व्यस्तता वाढवते.
 - ग्राहकाने CRM request निर्मित केली नसेल तर सद्यस्थितीत ती कर्मचारी यांना निर्मित करावे लागते. ते बंद करावे त्यातूनही वीजबिल दुरुस्ती कार्य खोळंबते. व प्रणाली व्यस्तता वाढते.



फायनान्स अँड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन

प्लॉट नं. १२, रवी नगर, धुळे रोड, अमळनेर, जळगाव ४२५ ४०१

(रजि.नं. एनएसके/जे/२३८२)

विशाल लोहार

अध्यक्ष

९६६५२०२७३६

विजय जाधव

महासचिव

९३०९८१७९८३

प्रितम घोरे

उपाध्यक्ष

९३७०९३१५९२

2. CRM क्लोज करण्यासाठी emp mitra मध्ये देखील पर्याय उपलब्ध करून देण्यात यावा, क्लोज करताना 20 प्रकारचे हेड देण्यात आलेले आहेत. परंतु काही वेळेस त्या व्यक्तिरिक्त सविस्तर उत्तर द्यावे लागते.त्यामुळे नवीन एक हेड तयार करण्यात यावे ज्या अंतर्गत टाईप करता येईल व सविस्तर रित्या तक्रारिचा खुलासा देण्यात येईल.
3. CRM तयार करत असताना ग्राहकाची रिडींग विषयी एखादी तक्रार असेल तर त्याच्या रिडींग चा फोटो अपलोड करण्याचा पर्याय उपलब्ध असावा. सदर तक्रार फोटोंसह OBR मध्ये दिसावी. क्र 1 मध्ये सांगितले प्रमाणे.
4. मीटर खराब असेलल्या तक्रारी बिलिंग विभागाकडे वर्ग न करता मीटर बदल करणेची जबाबदारी असणाऱ्या कर्मचारी यांचे कडे वर्ग करण्यात यावी.

❖ NC PORTAL मध्ये अपेक्षित बदल -

1. ज्या ग्राहकांचे वीज मीटर बदली झाले आहे आणि अश्या ग्राहकांना जुन्या मीटर चा FR एजन्सी मार्फत चुकीचा भरले तरीही NSC मध्ये रिप्लेसमेंट auto approve होत आहे. असे ग्राहक ज्यांना 500 युनिट्स पेक्षा जास्त LCR जाणार आहे त्यांना auto approve रिप्लेसमेंट सुविधा बंद करण्यात यावी त्याची सखोल पडताळणी व्हावी आणि त्यानंतरच ते NSC सिस्टिम मध्ये approve करण्यात यावे .
2. तात्पुरता वीज पुरवठा (गणेश मंडळ,इ.) असणाऱ्या ग्राहकांचा वीज पुरवठा देते वेळी नवीन वीज जोडणी अर्जासोबतच त्यांचे बँक खाते नोंदणी करणे अनिवार्य करावे जेणेकरून सुरक्षा ठेव परतावा करताना सेवा देणे सोईस्कर होईल.

❖ OCCS मध्ये अपेक्षित बदल -

1. पुनर्रचने मध्ये कार्यालयीन भरणा केंद्र चालवणे बाबत मनुष्यबळाची तरतूद नाही तरी महाराष्ट्र भर जवळपास ६१७ कार्यालयीन भरणा केंद्र चालवले जात आहेत. मा. संचालक (मांस) यांनी बैठकीत मांडले प्रमाणे “ सदर भरणा केंद्र बंद करण्यात येणार आहेत” त्यावर उपाय म्हणून Maha Power Pay Wollet धारक यांना सद्यस्थितीत फक्त Energy व ASD receipts चाच भरणा करता येतो. त्यांना इतर receipts घेता येतील असा बदल प्रणालीत करून द्यावा. (त्यांची प्रशिक्षण VC घेवूनच करता येईल) पुनर्रचनेत अपेक्षित असलेप्रमाणे तात्काळ प्रभावाने कार्यालयीन भरणा केंद्र लॉगिन बंद करावेत.
2. MERC Draft Regulation 2020 (Clause 16.5.6) नुसार प्रत्येक मासिक वीजबिलाकरिता रोख देय मर्यादा रु.5,000/- आहे. परंतु OCCS प्रणालीमध्ये 01.08.2023 पासून ‘एकूण थकीत रकमेसह’ ही मर्यादा लागू केल्यामुळे 2-3 महिन्यांची बिलं एकत्र होऊन 5,000/- पेक्षा जास्त झाल्यास ग्राहक रोखीने भरणा करू शकत नाहीत. MERC नियमानुसार 3 महिन्यांचे बिल असल्यास रोखी मर्यादा $5,000 \times 3 = 15,000/-$ इतकी असणे अपेक्षित आहे. सद्य प्रणालीतील चुकीमुळे विजबिल वसुलीवर प्रतिकूल परिणाम होत आहे ग्राहक विजबिल भरायला तयार असतो मात्र विजबिल भरणा प्रणाली ग्राहकाचा रोख भरणा स्वीकारण्यास मज्जाव करते, त्याचा कंपनीच्या रोख प्रवाहाला फटका बसत आहे. त्यामुळे OCCS मधील रोख देय मर्यादा ‘प्रत्येक मासिक बिल’ या MERC निर्देशानुसार तातडीने दुरुस्त करण्यात यावी.
3. OCCS बदल मुद्दा क्र. ३ अन्वये ज्या ग्राहकाचे एका महिन्याचे विजबिल ५००० च्या वर असेल अश्या ग्राहकांना UPI व QR Payment पर्याय भरणा केंद्रांवर उपलब्ध करून देनेत यावा. सदर बदलातून ग्राहकांना विजबिल भरण्यास प्रोत्साहित करता येवून थकबाकी कमी करण्यास मदत होईल.
4. उशिरा विजबिल भरलेल्या ग्राहकांना प्रणालीत दोन महिन्याचे विजबिल एकत्र दिसते. मागचे विजबिल भरणा झालेनंतर लागलीच प्रणाली अद्ययावत होऊन उर्वरित रकमच (With DPC & Int.) ग्राहकाला online भरणा पात्र रकम म्हणून दिसली पाहिजे.

❖ Mob App मध्ये अपेक्षित बदल



फायनान्स अँड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन

प्लॉट नं. १२, रवी नगर, धुळे रोड, अमळनेर, जळगाव ४२५ ४०१
(रजि.नं. एनएसके/जे/२३८२)

विशाल लोहार
अध्यक्ष
९६६५२०२७३६

विजय जाधव
महासचिव
९३०९८१७९८३

प्रितम घोरे
उपाध्यक्ष
९३७०९३१५९२

1. **Daily Disconnection List** मोबाईल अॅपमधूनच दिली जावी. फिजिकल यादी व हाताने मार्किंग करण्याची प्रणाली पूर्णपणे बंद करावी.
2. सदर यादीचा कॅम्प्लायन्स शेट मोबाईल अॅपमध्येच नोंदवला जावा. त्यामुळे नोंदींना युनिकनेस, ट्रेसिबिलिटी व पारदर्शकता प्राप्त होईल. पारंपारिक फोन कॉलद्वारे कॅम्प्लायन्स घेण्याची पद्धत बंद करावी, जेणे करून फोन कॉल करण्यात होणारा मनुष्यबळाचा अपव्यय थांबेल, प्रणालीचा पूर्ण क्षमतेनिशी वापर करता येईल.

❖ Employee View History. WSS मध्ये अपेक्षित बदल.

1. सदर प्रणाली अत्यंत महत्वाची आहे. मात्र बऱ्याच वेळा बंद असते. तिचे नियमित कार्यान्वयन अपेक्षित आहे.
2. १२ महिन्याचे मिटर वाचन फोटो दिसणे अपेक्षित आहे म्हणजे ग्राहक शंका लवकर निरसन करणे सोपे होते प्रणाली व्यस्ततेमुळे ते शक्य नसेल तर चालू २ महिन्याचे तरी मिटर वाचन फोटो दिसणे अपेक्षित आहे. मागील काही महिन्यांपासून ते सुद्धा बंद केले आहे. त्यामुळे मिटर वाचनाबाबत तक्रार असलेल्या ग्राहकांना हाताळणे कठीण झाले आहे.
3. Employee View History प्रणालीत लॉगिन करतांना OTP रद्द करण्यात यावेत. कारण बऱ्याच वेळा OTP received होत नाही म्हणून ग्राहक समोर असतांना त्याची शंका निरसन करता येत नाही. सोबत प्रत्येक कर्मचारी स्वतः च्या खाजगी पासवर्ड ने प्रणाली हाताळत असतो म्हणून OTP अनावश्यक आहे.