

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

4 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നം. 79

24-02-2022 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

വാട്ടർ അതോറിറ്റിയുടെ ഓൺലൈൻ സേവനങ്ങൾ

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
<p>ശ്രീ ഇ. ടി. ടൈസൺ മാസ്റ്റർ , ശ്രീ പി എസ് സുപാൽ, ശ്രീ ഇ ചന്ദ്രശേഖരൻ, ശ്രീ വാഴൂർ സോമൻ</p>		<p>Shri Roshy Augustine (ജലവിഭവ വകുപ്പ് മന്ത്രി)</p>	
(എ)	<p>കേരളം സമ്പൂർണ്ണ ഡിജിറ്റൽ സംസ്ഥാനമാകുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് വാട്ടർ അതോറിറ്റി ഏതെല്ലാം സേവനങ്ങൾ ഓൺലൈനായി ലഭ്യമാക്കുമെന്ന് അറിയിക്കാമോ;</p>	(എ)	<p>(1) പുതിയ കുടിവെള്ള കണക്ഷനും മലിനജല കണക്ഷനുമുള്ള അപേക്ഷ ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ഇ-ടാപ്പ് എന്ന പുതിയ ഓൺലൈൻ സംവിധാനം (2) കുടിവെള്ള കണക്ഷനുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മീറ്റർ മാറ്റിസ്ഥാപിക്കൽ, ഉടമസ്ഥാവകാശം മാറ്റൽ, കണക്ഷനുകളിൽ മാറ്റം വരുത്തൽ തുടങ്ങി മറ്റ് ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങൾ ഓൺലൈനായി നൽകുന്നതിനുള്ള പുതിയ ഓൺലൈൻ സംവിധാനം പൂർത്തിയായി വരികയാണ്. (3) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാട്ടർ ചാർജ്ജ് ഓൺലൈനായി അടയ്ക്കുന്നതിനും ബിൽ വിവരങ്ങൾ അറിയുന്നതിനും വാട്ടർ അതോറിറ്റിയുടെ ഓൺലൈൻ പേയ്മെന്റ് സൈറ്റ് (quick pay) ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ട്. (4) BBPS(ഭാരത് ബിൽ പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം) വഴിയും ഓൺലൈനായി വാട്ടർ ചാർജ്ജ് അടക്കാവുന്നതാണ്. (5) വാട്ടർ അതോറിറ്റിയുടെ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ ഓൺലൈനായി അറിയിക്കുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനും 'ACQA LOOM' എന്ന സോഫ്റ്റ് വെയർ ഉപയോഗിച്ച് വരുന്നു. ഈ സോഫ്റ്റ് വെയർ ഉപയോഗിച്ചു അറിയിക്കുന്ന പരാതികളുടെ തൽസ്ഥിതി പരാതികാരനെ എസ്.എം.എസ് ലൂടെ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബില്ലിന്റെയും പണം അടച്ചതിന്റെയും വിവരങ്ങൾ എസ്.എം.എസ് ആയി ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. വെള്ളത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം പരിശോധിക്കുന്നതിനുള്ള ചാർജ്ജുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ഓൺലൈൻ സംവിധാനവും ഉപയോഗത്തിലുണ്ട്.</p>
(ബി)	<p>പരാതികൾക്കും അന്വേഷണങ്ങൾക്കുമായി ടോൾഫ്രീ</p>	(ബി)	<p>ഉണ്ട്. പരാതികൾക്കും അന്വേഷണങ്ങൾക്കുമായി 24</p>

<p>നമ്പർ സംവിധാനം വാട്ടർ അതോറിറ്റി ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ ടോൾഫ്രീ നമ്പർ വഴി അറിയിക്കുന്ന പരാതികളിന്മേൽ സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ യഥാസമയം പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതിന് സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ; വിശദമാക്കുമോ;</p>	<p>മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന 1916 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ സംവിധാനം വാട്ടർ അതോറിറ്റി ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. അതോറിറ്റിയുടെ പൊതുപരാതിപരിഹാര സോഫ്റ്റ് വെയർ ആയ 'അക്വലും' മുഖേനയാണ് പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നത്. ബില്ലി, ജല ദൗർലഭ്യം, പൈപ്പ് ലൈനിലെ ലീക്ക് മുതലായ പരാതികൾ അതോറിറ്റിയെ അറിയിക്കാനും പരാതിയുടെ നിലവിലെ അവസ്ഥ (സ്റ്റാറ്റസ്) പരാതിക്കാരന് അറിയുവാനും ഈ സോഫ്റ്റ് വെയർ വഴി സാധിക്കും.</p>
<p>(സി) വാട്ടർ കണക്ഷൻ ലഭിക്കുന്നതിന് വാട്ടർ അതോറിറ്റി ഓഫീസിൽ നേരിട്ട് എത്താതെ ഓൺലൈനായി അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് സൗകര്യമുണ്ടോ; അപേക്ഷ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ അപേക്ഷകന് മനസ്സിലാക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ഇതോടൊപ്പം ലഭ്യമാണോ; വിശദമാക്കുമോ?</p>	<p>(സി) വാട്ടർ കണക്ഷൻ ലഭിക്കുന്നതിന് വാട്ടർ അതോറിറ്റി ഓഫീസിൽ നേരിട്ട് എത്താതെ ഓൺലൈനായി അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ഇ-ടാപ്പ് എന്ന സോഫ്റ്റ് വെയർ ഉപയോഗിച്ച് വരുന്നു. ഈ സോഫ്റ്റ് വെയർ ഉപയോഗിച്ച് ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കപ്പെട്ട കടിയെള്ള കണക്ഷനുള്ള അപേക്ഷ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ അപേക്ഷകന് മനസ്സിലാക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. എസ്.എം.എസ്. വഴിയും അപേക്ഷ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ അപേക്ഷകന് ലഭ്യമാക്കുന്നുണ്ട്.</p>

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

വിശദീകരണക്കുറിപ്പ്

പുതിയ കുടിവെള്ള കണക്ഷനും മലിനജല കണക്ഷനുമുള്ള അപേക്ഷ ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കുന്നതിന് വാട്ടർ അതോറിറ്റി ഇ-ടാപ്പ് എന്ന പുതിയ ഓൺലൈൻ സംവിധാനം ഉപയോഗിക്കുന്നു. ഈ പുതിയ സംവിധാനം ഉപയോഗിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റി ഓഫീസുകളിൽ വരാതെ തന്നെ പുതിയ കുടിവെള്ള, മലിനജല കണക്ഷനുകൾ ലഭിക്കും. കുടിവെള്ള കണക്ഷനുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മീറ്റർ മാറ്റിസ്ഥാപിക്കൽ, ഉടമസ്ഥാവകാശം മാറ്റൽ, കണക്ഷനുകളിൽ മാറ്റം വരുത്തൽ തുടങ്ങി മറ്റ് ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങൾ ഓൺലൈനായി നൽകുന്നതിനുള്ള പുതിയ ഓൺലൈൻ സംവിധാനം പൂർത്തിയായിവരികയാണ്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാട്ടർ ചാർജ്ജ് ഓൺലൈനായി അടയ്ക്കുന്നതിനും ബിൽ വിവരങ്ങൾ അറിയുന്നതിനും വാട്ടർ അതോറിറ്റിയുടെ ഓൺലൈൻ പേയ്മെന്റ് സൈറ്റ് (quick pay) ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ BBPS (ഭാരത് ബിൽ പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം) വഴിയും ഓൺലൈനായി വാട്ടർ ചാർജ്ജ് അടക്കാവുന്നതാണ്.

കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബില്ലിന്റെയും പണം അടച്ചതിന്റെയും വിവരങ്ങൾ എസ്.എം.എസ് ആയി ലഭ്യമാക്കുന്നുണ്ട്. വെള്ളത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം പരിശോധിക്കുന്നതിനുള്ള ചാർജ്ജുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ഓൺലൈൻ സംവിധാനവും ഉപയോഗത്തിലുണ്ട്. പരാതികൾക്കും അന്വേഷണങ്ങൾക്കുമായി 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന 1916 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ സംവിധാനം വാട്ടർ അതോറിറ്റി ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. വാട്ടർ അതോറിറ്റിയുടെ പൊതു പരാതിപരിഹാര സോഫ്റ്റ്‌വെയർ ആയ 'അക്ഷയം' മുഖേനയാണ് പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നത്. ബില്ലിന്, ജല ദൗർലഭ്യം പൈപ്പ് ലൈനിലെ ലീക്ക് മുതലായ പരാതികൾ അതോറിറ്റിയെ അറിയിക്കാനും പരാതിയുടെ നിലവിലെ അവസ്ഥ പരാതിക്കാരന് അറിയുവാനും ഈ സോഫ്റ്റ്‌വെയർ വഴി സാധിക്കും. പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുമ്പോൾ പ്രസ്തുത പരാതിക്കു ഒരു 'ഡോക്ടർ നമ്പർ' ലഭിക്കുകയും അത് ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ഓഫീസ് CUG നമ്പറിലും പരാതിക്കാരന്റെ ഫോൺ നമ്പറിലും SMS ആയി ലഭ്യമാകുകയും ചെയ്യുന്നു. അതോറിറ്റിയുടെ www.kwa.kerala.gov.in എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ

'Consumers Corner' എന്ന മെനു ക്ലിക്ക് ചെയ്യുമ്പോൾ 'Register Complaints' എന്ന മെനു ദൃശ്യമാകുകയും അതിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുമ്പോൾ ദൃശ്യമാകുന്ന 'Complaint status' എന്ന മെനുവിൽ പരാതിയുടെ ഡോക്യൂമെന്റ് നമ്പർ അല്ലെങ്കിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പർ ഉപയോഗിച്ച് search ചെയ്താൽ പ്രസ്തുത പരാതിയുടെ നിലവിലെ അവസ്ഥ അറിയുവാൻ സാധിക്കുന്നു.