

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

5 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത പോദ്യം നം. 2891

12-07-2022 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

വാട്ടർ അതോറിറ്റിയെ ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദമാക്കുന്ന നടപടി

പോദ്യം		ഉത്തരം	
ശ്രീ. അനൂപ് ജേക്കബ്		ശ്രീ. റോഷി അഗസ്റ്റിൻ (ജലവിഭവ വകുപ്പ് മന്ത്രി)	
(എ)	<p>വാട്ടർ അതോറിറ്റിയെ ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദ സ്ഥാപനമായി മാറ്റുന്നതിന് നടപടി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ വിശദമാക്കാമോ;</p>	(എ)	<p>ഉപഭോക്താക്കളുടെ സൗകര്യർത്ഥം, വാട്ടർ അതോറിറ്റിയിൽ കുടിവെള്ളത്തിനും, മലിന ജല നിർമ്മാർജ്ജനത്തിനുമുള്ള കണക്ഷനുകൾ നൽകുന്നതിനും വാട്ടർ ചാർജ്ജ് അടയ്ക്കുന്നതിനും ഓൺലൈൻ സൗകര്യം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. കണക്ഷനുകൾ നൽകുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അനുബന്ധ സേവനങ്ങൾ ഓൺലൈൻ വഴി നൽകുന്നതിന് വേണ്ട നടപടികൾ അതോറിറ്റി ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ഓൺലൈൻ വഴി സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി "അക്വാലും" സംവിധാനവും ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഇത് കൂടാതെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറായ 1916 വഴി പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുകയും പരാതി പരിഹാരത്തിനായി അവയെ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് കൈമാറുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ട്. ജല വിതരണത്തിൽ തടസ്സം നേരിടുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ മുൻകൂട്ടി ഉപഭോക്താവിനെ SMS മുഖേന അറിയിക്കുന്നുണ്ട്. ബില്ലുകളും അതിന്റെ രസീതും SMS ആയി ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നുണ്ട്. ഈ സംവിധാനങ്ങളിലൂടെയുള്ള സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കിയിരിക്കുന്നതിനാൽ തന്നെ ഉപഭോക്താവിന് വാട്ടർ അതോറിറ്റിയുടെ ഓഫീസുകളിൽ നേരിട്ട് ഹാജരാകേണ്ട ആവശ്യം വരുന്നില്ല.</p>
(ബി)	<p>അതോറിറ്റിയുടെ പ്രവർത്തനം പൗരാവകാശ രേഖ പ്രകാരം കാര്യക്ഷമമായി നടത്താൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ വിശദാംശം ലഭ്യമാക്കാമോ;</p>	(ബി)	<p>അതോറിറ്റിയുടെ പ്രവർത്തനം പൗരാവകാശ രേഖ പ്രകാരം കാര്യക്ഷമമായി നടത്താൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുണ്ട്. കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിനായി അതോറിറ്റിയുടെ പ്രധാനപ്പെട്ട എല്ലാ സേവന മേഖലകളും ഡിജിറ്റലൈസ് ചെയ്ത ഓൺലൈൻ സമ്പ്രദായത്തിലേക്കു മാറ്റിയിട്ടുണ്ട്.</p>
(സി)	<p>ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി എന്തെല്ലാം സംവിധാനങ്ങൾ</p>	(സി)	<p>പരാതി ലഭ്യമായാൽ ആവശ്യമായ പരിശോധനകൾ നടത്തി എത്രയും വേഗം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള</p>

	<p>ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് വിശദമാക്കാമോ;</p>	<p>കർശന നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ 1916 എന്ന Toll Free Number വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി നൽകുന്നതിന് സംവിധാനം ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ കേരള വാട്ടർ അതോറി "അക്വാലും" എന്ന website വഴി പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതികളുടെ സ്റ്റാറ്റസ് അറിയാനും കഴിയും.</p>
(ഡി)	<p>വെള്ളക്കരം കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന് എന്തെല്ലാം നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്?</p>	<p>(ഡി) കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനായി എല്ലാ വകുപ്പ് മേലധികാരികൾക്കും ഡിവിഷൻ തലത്തിൽ കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നതിന് കത്തിടപാടുകൾ നടത്തുന്നുണ്ട്. കൂടാതെ എല്ലാ വകുപ്പ് മേലധികാരികൾക്കും കൺസോളിഡേറ്റഡ് ബിൽ തയ്യാറാക്കി ഹെഡ് ഓഫീസിൽ നിന്നും നൽകിവരുന്നു. നോട്ടീസ് നൽകിയിട്ടും വാട്ടർ ചാർജ് കുടിശ്ശിക വരുത്തിയ ഉപഭോക്താക്കളുടെ കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു. ആദ്യഘട്ടത്തിൽ ഗാർഹികേതര വ്യാവസായിക കണക്ഷനുകളാണ് വിച്ഛേദിക്കുന്നത്. വിച്ഛേദിച്ചിട്ടും കുടിശ്ശിക അടക്കാത്ത കണക്ഷനുകളിലെ കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിന് വേണ്ടി revenue recovery നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു. ദീർഘകാല കുടിശ്ശികയുള്ള ഗാർഹികേതര കണക്ഷനുകളിലെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഒറ്റത്തവണ തീർപ്പാക്കൽ പദ്ധതി പ്രകാരം പരമാവധി ഇളവുകൾ നിയമാനുസൃതം നൽകി വരുന്നു.</p>

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ