फायनान्स अ‍ॅण्ड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन

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

(रजि.नं. एनएसके/जे/२३८२)

विशाल लोहार	विजय जाधव	प्रितम घोगरे
अध्यक्ष	महासचिव	उपाध्यक्ष
९६६५२०२७३६	९३०९८१७९८३	९३७०९३१५९२

संदीप तिकटे
कोषाध्यक्ष
९७६६२०९६७८

प्रशांत नरड
प्रसिद्धी प्रमुख
९१४६६८६२२०

लक्ष्मीकांत पवार
सहसचिव
९६६५३०५५७७

विलास लकडे
सहसचिव
९६३७४१५४४५

भूषण शिंदे
संघटक
९११९५९५७६५

स्नेहल वैष्णव
महिला प्रतिनिधी
९६३७४१५४४५

जा.क्र.FAEU/मुख्य.का./002 दिनांक: 01/08/2025

प्रति
मा.अध्यक्ष तथा व्यवस्थापकीय संचालक
महाराष्ट्र राज्य विज वितरण कंपनी मर्यादित
प्रकाशगड, मुंबई.

विषय: महावितरण मधील ऑनलाईन प्रणालींच्या सातत्याने होणाऱ्या बिघाडामुळे लेखा कर्मचारी कार्यक्षमतेवर व ग्राहक सेवेवर होणारा विपरीत परिणामाबाबत...

महोदय,

सदर पत्राद्वारे आपणास नम्र निवेदन करण्यात येते की, सध्या कंपनीच्या केंद्रीकृत विजबिल प्रणाली (Centralized Billing System) आराखड्यातील वेळापत्रकात ठरले प्रमाणे लेखा संवर्ग कर्मचाऱ्यांमार्फत काही अत्यंत महत्त्वाची कामे पार पाडली जातात, जसे कि Exception reading validation by employee, photo/reading verification, Verification of PC 0 (Industrial PC) solar / non-solar readings, Wrong bill revision, resolution and closing consumer complaint इत्यादी एका निश्चित वेळेत पूर्ण होणे अपेक्षित असते. सदर कामे आपल्या खालील वेबबेस्ड प्रणालीमधून पार पाडली जातात.

1. Web Console System.
2. LT Online Bill Revision System.
3. Consumer Relationship Management System (CRMS).
4. View/ Pay Bill. Web Self Service (WSS).
5. Employee Login for View Bill/Receipts History.
6. Dashboard - BI BIG DATA.
7. SSL VPN.

- **सदर प्रणाली सातत्याने बंद असतात. त्याप्रणालींवर काम करतांना बंद असलेबाबत घेतलेली विशेष निरीक्षणे खालील प्रमाणे आहेत.**

A. Mobile App Web Console, हि प्रणाली कार्यालयीन वेळेत सलग काही तास बंद असते. मात्र जेव्हा प्रणाली कार्यरत दिसते तेव्हा सुद्धा दर मिनिटाला दोन वेळेस Log-Out होते. सदर प्रणालीमार्फत प्रत्यक्ष केंद्रीकृत विजबिल प्रणाली ची कामे हाताळली जातात. त्यामुळे सदर प्रणाली ला अधिकचे महत्व आहे मात्र प्रणाली अकार्यक्षम असलेमुळे लेखा कर्मचारी कार्यालयीन वेळेत त्यांची कामे पार पाडू शकत नाहीत.

B. Online Bill Revision System, CRMS, व SSL VPN ह्या प्रणाली परस्पर संलग्नित असून यापैकी एक बंद राहिली तरी विजबिल दुरुस्ती व ग्राहक तक्रार निवारण कार्य थांबते, OBR वर काम करत असतांना ५ मिनिटे जर प्रणालीत कोणतीच माहिती नोंदविली नाही तर Auto-Logout होऊन. नंतर अर्ध्या तासापर्यंत पुन्हा लॉगीन करण्यास already Login चा Error येतो.

C. View / Pay Bill व Employee Login for View Bill/Receipts History ह्या प्रणाली मधून चालू विजबील व मागील काही विजबिलांचे अवलोकन करता येते. ग्राहक जेव्हा कार्यालयात तक्रार घेऊन येतात तेव्हा सदर प्रणाली बंद असतात. त्यातून महावितरण कार्यालयात गेलेवरही तक्रार निवारण करीत नाहीत अश्या गैरसमजातून ग्राहक वेळ प्रसंगी असंविधानिक शब्द वापरून लेखा कर्मचारी यांचे सोबत हुज्जत देखील घालत आहेत. त्यामुळे लेखा कर्मच्याऱ्यांचे मनोबल खच्चीकरण होत आहे.

D. लेखा कर्मचारी यांचेशी निगडित वरील प्रणाली बंद होण्याचे प्रमाण मागील १ वर्षापासून दिवसागणिक चढत्या क्रमाने आहे. त्यामुळे कार्यालयीन वेळेत कामे करताच येत नाहीत. म्हणून दररोज लेखा कर्मचारी अगदी घरी गेल्यावर लॅपटॉप, मोबाईल फोन चा वापर करून रात्री उशिरा पर्यंत प्रणालिंवर काम करून नियोजित कामे पूर्ण करण्याचा प्रयत्न करीत आहेत. ज्याचा परिणाम कर्मचार्याच्या वैयक्तिक जीवनावर होत आहे.

वरील निश्चित वेळापत्रक पाळले गेले नाही तर, **कंपनीची नॉर्मल बिलिंग टक्केवारी (Normal Billing Efficiency %), प्रत्यक्ष महसूल वसुली कार्यक्षमता (Collection Efficiency), ग्राहकांच्या तक्रारी वेळेत निकाली काढता न येणे (CRM SOP)-** इत्यादी प्रशासनिक मापदंड तर खालावतच आहेत मात्र प्रशासनातील वरिष्ठ अधिकारी व ग्राहकांचा प्रत्यक्ष रोष लेखा कर्मचाऱ्यांवर ओढवत असून बऱ्याच ठिकाणी वरिष्ठांकडून कार्यवाहीचे पत्र दिले जात आहेत. त्यातून लेखा संवर्ग कर्मचारी तणावात कर्तव्य पार पाडत आहेत.

- **वरील प्रणालिंमध्ये सतत चालणाऱ्या सुधारणा व त्याचे परिणाम.**

1. कंपनीतील बऱ्याच उपविभागीय कार्यालयांत लेखा संवर्ग कर्मचारी यांची संख्या मंजूर पदसंख्येच्या सुमारे अर्धी पदे रिक्त असून तेथे बाह्यस्त्रोत कर्मचारी यांचे मार्फत नियमित कामे पार पाडली जातात, मात्र Web Console प्रणालीत अलीकडेच करण्यात आलेल्या सुधारणांनुसार एक वापरकर्ता एक लॉगीन सोबत OTP प्रविष्ट केल्या शिवाय प्रणाली वापरता येणार नाही. आता यापुढे बाह्यस्त्रोत कर्मचारी सदर प्रणालीतून करीत असलेली कामे करू शकणार नाहीत. व ती कामे प्रलंबित राहून इतर नियमित कर्मचारी यांचेकडे जास्तीच्या कामाचा बोजा वाढला आहे. यातून हे कळते की प्रशासन प्रणालीत बदल करतांना मूलभूत परिणामांचा देखील विचार करीत नाही.

2. महावितरणचा मोठा ग्राहक वर्ग हा View / Pay Bill म्हणजे WSS पोर्टल वर जाऊन आपले विजबिल पाहून तेथूनच ऑनलाईन विजबिल भरणा करू शकत होता मात्र अगदी ५ दिवस आधी View pay bill प्रणाली मध्ये सुधारणा करून ग्राहकाला चालू विजबिल पाहणे साठी नोंदणी करणे बंधनकारक केले. आता ज्या ग्राहकांना नोंदणी करणे अनावश्यक अथवा आव्हानात्मक वाटत आहे त्या ग्राहकांचा ओघ कार्यालयात वाढला आहे.

फायनान्स अँण्ड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन

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

विशाल लोहार	विजय जाधव	प्रितम घोगरे
अध्यक्ष	महासचिव	उपाध्यक्ष
९६६५२०२७३६	९३०९८१७९८३	९३७०९३१५९२

संदीप तिकटे
कोषाध्यक्ष
९७६६२०९६७८

प्रशांत नरड
प्रसिद्धी प्रमुख
९१४६६८६२२०

लक्ष्मीकांत पवार
सहसचिव
९६६५३०५५७७

विलास लकडे
सहसचिव
९६३७४१५४४५

भूषण शिंदे
संघटक
९११९५९५७६५

स्नेहल वैष्णव
महिला प्रतिनिधी
९६३७४१५४४५

3. माहे जून-२०२५ पासून विजबिल आकारणी करताना केंद्रिकृत विजबील प्रणालीत सुधारणा करण्यात आली त्याप्रमाणे सरासरी विजबिल आकारणी असणाऱ्या ग्राहकांचा सरासरी वापर हा मागील काही वर्षात असलेल्या सर्वाधिक वापरापर्यंत वाढविणेत आला आहे. तदनंतर तोच वापर पुढील प्रत्येक महिन्यासाठी ग्राह्य धरण्यात आल्याचे समजते. त्यामुळे ग्राहक कार्यालयात येवून अतिशय संतप्त प्रतिक्रिया देवून तक्रारी देत आहेत. उदाहरण म्हणून एक विजबिल सहपत्रात देत आहोत. इत्यादी.

वरील बाबींचा विचार करता, हे स्पष्टपणे लक्षात येते की महत्त्वाच्या प्रणालींमध्ये सुधारणा करताना कंपनी प्रशासनाने ग्राहकांच्या सेवांवरील विपरीत परिणामाचा, क्षेत्रीय कार्यालयांतील कर्मचाऱ्यांवर होणाऱ्या अतिरिक्त ताणाचा योग्य अभ्यास केलेला दिसत नाहीत. प्रणालीतील बदल हे तांत्रिकदृष्ट्या उपयुक्त ठरणे अपेक्षित असले तरी ते राबविताना त्याचे व्यावहारिक, कार्यपद्धतीवरील व कर्मचारी-ग्राहकांवरील परिणाम पूर्वानुमानित करूनच अंमलात आणणे आवश्यक आहे. अन्यथा सुधारणांच्या नावाखाली हे बदल अडचणी व गैरसमज वाढविणारे ठरत आहेत. प्रशासन अनुकूल असेल तर क्षेत्रीय अनुभवातून संघटना पुढील काही दिवसात- कंपनी, कमर्चारी व ग्राहक यांचे हित साधणारे काही सकारात्मक बदल सुचवेल. म्हणूनच भविष्यात कोणतीही प्रणाली सुधारणा राबविताना प्रशासनाने सर्व संबंधित घटकांचा सखोल विचार करूनच निर्णय घ्यावेत, ही नम्र अपेक्षा आहे.

प्रणालींचे सतत बंद असण्याचे वाढते प्रमाण व प्रशासनामार्फत सदर प्रणालींमध्ये केल्या जाणाऱ्या सुधारणांचे परिणाम पाहता लेखा विभाग कर्मचारी यांना त्यांचे दैनंदीन कार्य पार पाडणे अतिशय अडचणीचे झालेले आहे, व सोबतच ग्राहक सेवेवर त्याचा अतिशय विपरीत परीणाम होत आहे. हे संघटनेचे ठाम मत आहे.सदर सेवा आणि खाजगीकरण यांचा परस्परसंबंध स्पष्ट असून, आपल्या कार्यप्रणालीतील असलेल्या ह्या दोषांमुळे ग्राहकांमध्ये कंपनीची प्रतिमा दिवसेंदिवस खालावत आहे. याचा अप्रत्यक्ष फायदा समांतर विज वितरण परवाना मिळवण्याचा प्रयत्न करणाऱ्या खाजगी कंपन्यांना होऊ शकतो, जे महावितरण कंपनी, कर्मचारी व ग्राहक यांचे दीर्घकालीन हितास बाधक ठरू शकते. ग्राहकास स्पर्धात्मक युगात अधिक दर्जात्मक सेवा कशी पुरवता येईल. त्या अनुषंगाने वरील बाबी आम्ही प्रकर्षाने आपल्या निदर्शनास आणून देऊ इच्छितो.

"म.रा.वि.वि.कं. अंतर्गत सेवा अटी या मूळ MSEB Service Regulations व कर्मचाऱ्यांच्या आचारसंहितेवर आधारित आहेत, ज्यांना वीज कायदा २००३ चे कलम १३३(२) अन्वये वैधता प्राप्त आहे. याच अन्वये कामाच्या अटी ठरविल्याअसून,त्यानुसार **"कामासाठी आवश्यक प्रणाली व साधने उपलब्ध करून देणे ही व्यवस्थापनाची जबाबदारी आहे."** व कंपनीतील कर्मचारी यांना लागू असलेले कायदे जसे की, Industrial Employment (Standing Orders) Act, 1946 (Clause 15)/ Factories Act, 1948 च्या कलम 7A(2)(c) नुसार, **"कामाच्या सुरक्षित व अडथळारहित पद्धतीसाठी आवश्यक साधनसुविधा व प्रणाली पुरवणे ही नियोक्त्याची (कंपनी प्रशासन) जबाबदारी आहे."**

वरील कायदे व नियम याप्रमाणे कंपनीच्या कामकाजासाठी अत्यावश्यक अशा Web Console, CRMS, OBR,View/ Pay Bill WSS, SSL VPN इत्यादी प्रणाली सतत कार्यक्षम स्थितीत ठेवणे ही कंपनी प्रशासनाची जबाबदारी आहे, व सदर जबाबदारी स्वीकारून तातडीने ठोस उपाययोजना हाती घेण्यात याव्यात. लेखा कर्मचारी द्वारे पार पडणारी कामे हि कंपनी चे मापदंड व हित,जनमित्र, ग्राहक यांचेशी प्रत्यक्ष निगडीत असलेमुळे सदर सुधारणांना प्राथमिकता द्यावी.

फायनान्स ॲण्ड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन

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

विशाल लोहार	विजय जाधव	प्रितम घोगरे
अध्यक्ष	महासचिव	उपाध्यक्ष
९६६५२०२७३६	९३०९८१७९८३	९३७०९३१५९२

संदीप तिकटे
कोषाध्यक्ष
९७६६२०९६७८

प्रशांत नरड
प्रसिद्धी प्रमुख
९१४६६८६२२०

लक्ष्मीकांत पवार
सहसचिव
९६६५३०५५७७

विलास लकडे
सहसचिव
९६३७४१५४४५

भूषण शिंदे
संघटक
९११९५९५७६५

स्नेहल वैष्णव
महिला प्रतिनिधी
९६३७४१५४४५

लेखा विभाग कर्मचारी यांच्या वतीने संघटनेचे स्पष्ट मत असे आहे की,

"यापुढे जोपर्यंत सदर प्रणाली कार्यक्षम होत नाहीत तोपर्यंत त्यावर अपेक्षित काम न केले मुळे कोणत्याच लेखा कर्मचारी यांचे वर प्रशासनामार्फत कोणतीही जबाबदारी लादणे किंवा शिस्तभंगाची कार्यवाही करणे हे प्राकृतिक न्याय व सेवाशिस्त नियमांचा भंग ठरेल. अशी प्रत्येक कार्यवाही एकतर्फी ठरवून तिचा संघटनेमार्फत तीव्र निषेध नोंदवण्यात येईल.."

फायनान्स अँड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन व्यवस्थापनाशी सौहार्दपूर्ण संवाद साधण्यास सदैव तत्पर आहे. परंतु, लेखा संवर्गाच्या कार्यक्षमतेसाठी आणि ग्राहक सेवेच्या गुणवत्तेसाठी वरील प्रणाली त्वरित आणि कायमस्वरूपी कार्यक्षम करण्याबाबत तातडीने योग्य ती ठोस पावले उचलावीत, ही नम्र अपेक्षा आहे.

सोबत : Online Bill Revision error , अवाजवी सरासरी वापर विजबिल व CPL यांचे Screenshots.

Jadhav

महासचिव
विजय जाधव

प्रत सादर -
१) मा.मुख्य अभियंता, देयक व महसूल विभाग, सांघिक कार्यालय महावितरण , प्रकाशगड ,मुंबई
२) मा.मुख्य औद्योगिक संबंध अधिकारी ,सांघिक कार्यालय महावितरण , प्रकाशगड ,मुंबई
३) मा. मुख्य महाव्यवस्थापक , माहिती व तंत्रज्ञान विभाग, सांघिक कार्यालय महावितरण, प्रकशगड, मुंबई.