समाधान योजना के अन्तर्गत शिकायतों का समयबद्ध निस्तारण कराने की समय सीमा

01. प्रबन्ध निदेशक कार्यालय

Zero date (तारीख शून्य) – वह तिथि जिस तिथि में प्रबन्ध निदेशक, यूजेवीएन लिमिटेड की ई–मेल आईडी पर प्राप्त शिकायतें/समस्याएं उत्तराखण्ड शासन के समाधान पोर्टल से पोर्टल से प्राप्त होगी।

02. निदेशक कार्यालय

प्रबन्ध निदेशक कार्यालय द्वारा भेजी गयी शिकायतें/समस्याओं का निवारण यदि निदेशक कार्यालय से सम्भव हो तो अधिकतम शून्य दिनांक में 05 दिनों के अंदर, निस्तारित आख्या प्रबन्ध निदेशक कार्यालय को निदेशक कार्यालय द्वारा उपलब्ध करायी जायेगी। अन्यथा की स्थिति में शिकायत/समस्या, सम्बन्धित अधिशासी निदेशक/महाप्रबन्धक कार्यालय को समाधान हेतु निदेशक कार्यालय द्वारा तुरंत उसी दिन (प्र0नि0 कार्यालय से प्राप्ति की तिथि) अग्रसारित कर दी जायेगी।

03. अधिशासी निदेशक/महाप्रबन्धक कार्यालय

निदेशक कार्यालय द्वारा भेजी गयी शिकायतें/समस्याओं का निवारण यदि अधिशासी निदेशक/महाप्रबन्धक कार्यालय से संभव हो तो अधिकतम शून्य दिनांक से 10 दिनों के अंदर निस्तारित आख्या उचित माध्यम से प्रबन्ध निदेशक कार्यालय को प्रेषित की जायेगी। अन्यथा की स्थिति में शिकायत/समस्या, सम्बन्धित उपमहाप्रबन्धक कार्यालय को समाधान हेतु महाप्रबन्धक कार्यालय द्वारा तुरंत उसी दिन (निदेशक कार्यालय से प्राप्त की तिथि) अग्रसारित कर दी जायेगी।

04. उपमहाप्रबन्धक कार्यालय

महाप्रबन्धक कार्यालय द्वारा भेजी गयी शिकायतें/समस्याओं का निवारण यदि उपमहाप्रबन्धक कार्यालय से संभव हो तो अधिकतम शून्य दिनांक से 15 दिनों के अंदर निस्तारित आख्या उचित माध्यम से प्रबन्ध निदेशक कार्यालय को प्रेषित की जायेगी। अन्यथा की स्थिति में शिकायत/समस्या, सम्बन्धित अधिशासी अभियन्ता कार्यालय को समाधान हेतु उपमहाप्रबन्धक कार्यालय द्वारा तुरंत उसी दिन (महाप्रबन्धक कार्यालय से प्राप्त की तिथि) अग्रसारित कर दी जायेगी।

05. अधिशासी अभियन्ता कार्यालय

उपमहाप्रबन्धक कार्यालय द्वारा भेजी गयी शिकायतें/समस्याओं का निवारण अधिशासी अभियन्ता कार्यालय से अधिकतम शून्य दिनांक से 22 दिनों के अंदर निस्तारित आख्या उचित माध्यम से प्रबन्ध निदेशक कार्यालय को प्रेषित की जायेगी।

- समाधान योजना के अर्न्तगत शिकायतों/समस्या के निस्तारण का समय प्रबन्ध निदेशक के पास 30 दिनों का है, 30 दिनों में शिकायत/समस्या का समाधान न होने पर शिकायत स्वतः उत्तराखण्ड शासन के ऊर्जा विभाग को हस्तान्तरित हो जायेगी, शिकायत के शासन को हस्तानान्तरण की स्थिति को अत्यन्त गम्भीरता से लिया जायेगा एवं शिकायत के लम्बित किये जाने वाले कार्यालय अधिकारी के विरूद्ध आवश्यक कार्यवाही की जायेगी।
- सभी कार्यालय समाधान योजना के अंतर्गत शिकायतों के निस्तारण हेतु अलग से रजिस्टर (समाधान पंजिका) बनाना सुनिश्चित करें।
- समस्या के निराकरण की अपनी समय सीमा का विशेष ध्यान रखें।
- सभी अधीनस्थ कार्यालय समयबद्ध सूचना का कड़ाई से अनुसरण एवं निस्तारण कर प्रबन्ध निदेशक कार्यालय को प्रेषित करना सुनिश्चित करें।
- अन्य कार्यालय जैसे कम्पनी सचिव, विधि विभाग एवं ऊर्जा सेल जो सीधे प्रबन्ध निदेशक को रिपोर्ट करते हों उनके लिये 10 दिन की समय सीमा निर्धारित की गयी है।