



संख्या: ५०/पीएसडीसी/पाकालि/2020

दिनांक: ०५/०८/2020

कार्यालय ज्ञाप

कार्यालय ज्ञाप संख्या-361/पीएसएमडी/पाकालि/2019, दिनांक 30.08.2019 सहित पूर्व में किये गये आदेशों को अवक्रमित करते हुए ट्वीटर, फेसबुक आदि सोशल मीडिया पर प्राप्त शिकायतों के निस्तारण हेतु उ0प्र0 पावर कारपोरेशन लि0, डिस्काम एवं जनपद स्तर पर मीडिया सेल का पुनर्गठन एतद्वारा निम्नवत् किया जाता है :-

(i) सोशल मीडिया सेल का वर्गीकरण, संरचना तथा कर्तव्य एवं जिम्मेदारियाँ निम्नवत् होंगी:-

• सोशल मीडिया पर प्राप्त शिकायतों पर प्रतिक्रिया -

1. विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म से शिकायतों को रीड करने के लिए तंत्र विकसित और व्यवस्थित करना।
2. शिकायतों पर तत्काल प्रतिक्रिया करने की व्यवस्था बनाना, शिकायत की प्रकृति को समझते हुए उन्हें सोशल मीडिया अथवा कम्प्लेंट मैनेजमेंट सॉफ्टवेयर के माध्यम से सम्बन्धित अधिकारियों को प्रेषित करना।
3. प्रत्येक शिकायत की निगरानी करना और शिकायतकर्ता से संतोषजनक प्रतिक्रिया तक उन्हें ट्रैक करना।
4. यदि शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं है, तो विशेषज्ञ टीम की सहमति के उपरांत ही शिकायत को क्लोज करना।
5. एमआईएस रिपोर्ट को रियल टाइम डेटा के साथ उपलब्ध कराना।

• योजनाओं और उपलब्धियों का प्रचार प्रसार -

1. प्रमुख सचिव, मा0 मुख्यमंत्री के पत्र संख्या-168, दिनांक 02.03.2020 के अनुपालन में वीडियो एडिटर, ग्राफिक डिजाइनर, सामग्री लेखक - हिंदी और अंग्रेजी और आवश्यकतानुसार अन्य व्यक्तियों को शामिल करते हुए टीम विकसित करना।
2. प्रचार प्रसार हेतु टीम द्वारा सोशल मीडिया हेतु फीड (वीडियो, चित्र, हिंदी/अंग्रेजी सामग्री के रूप में) बनाकर प्रकाशित करना।
3. अन्य माध्यम से भी प्रचार प्रसार के लिए फ़्लायर्स, पैम्फ्लेट और पोस्टर आदि बनाना।
4. वीडियो के रूप में अधिकारियों के साक्षात्कार, उपभोक्ताओं से प्रतिक्रिया को एकत्रित कर प्रचारित करना।
5. उपभोक्ताओं एवं कर्मचारियों के लिए ट्यूटोरियल वीडियो तैयार कर प्रकाशित करना।
6. सोशल मीडिया के अलावा रेडियो, एफएम, टीवी और प्रिंट मीडिया के माध्यम से प्रचार प्रसार करना।
7. लाइसेंस प्राप्त संगीत, स्टॉक चित्र, स्टॉक वीडियो, एडिटिंग सॉफ्टवेयर तथा बनाए गए क्रिएटिव आइटम को क्लाउड पर सेव रखना ताकि आवश्यकतानुसार उपयोग किया जा सके।
8. सीएम सोशल मीडिया हब के साथ समन्वय स्थापित करना।
9. विभागीय वीडियो ट्रेनिंग तैयार करना।
10. विभाग के सराहनीय कार्य का प्रचार-प्रसार करना।

• विभिन्न क्षेत्रों की विशेषज्ञ टीम का गठन -

सोशल मीडिया द्वारा प्रचार की सफलता उपयोगकर्ताओं द्वारा उठाए गए सवाल की प्रतिक्रिया पर निर्भर करता है। इस प्रकार के प्रश्नों को सटीकता के साथ जवाब देने की आवश्यकता होगी।

प्रामाणिकता बनाए रखने के लिए वीडियो, छवियों और किसी भी प्रचारक आइटम को विशेषज्ञ टीम द्वारा सत्यापित करने की आवश्यकता होगी। इसके लिए आवश्यक है कि उ0प्र0 पावर कारपोरेशन लि0 मुख्यालय एवं डिस्काम स्तर पर एक विशेषज्ञ टीम का गठन किया जाए जो प्रत्यक्ष रूप से मीडिया सेल के पार्ट नहीं होंगे परंतु मीडिया सेल की सहायता हेतु निम्नलिखित जिम्मेदारी का निर्वहन करेंगे:-

1. प्रचार प्रसार हेतु मीडिया सेल द्वारा बनाए गए पोस्टर, वीडियो या कंटेंट को सत्यापित करना।
2. सोशल मीडिया पर उपयोगकर्ता द्वारा उठाए गए सवालों के जवाब को सत्यापित करना।
3. क्षेत्रीय अधिकारियों द्वारा प्रेषित उत्तर से संतुष्ट नहीं होने की दशा में विशेषज्ञ टीम की संस्तुति के उपरांत शिकायत का निस्तारण अथवा क्लोजर करना।
4. प्रचार प्रसार हेतु टीम द्वारा सोशल मीडिया हेतु फीड (वीडियो, चित्र, हिंदी/अंग्रेजी सामग्री के रूप में) बनाकर प्रकाशित करना।
5. सम्बंधित क्षेत्र के विशेषज्ञ टीम द्वारा किएटिव फोटो एवं विडियोज बनाने हेतु डाक्यूमेन्टेशन उपलब्ध कराना।

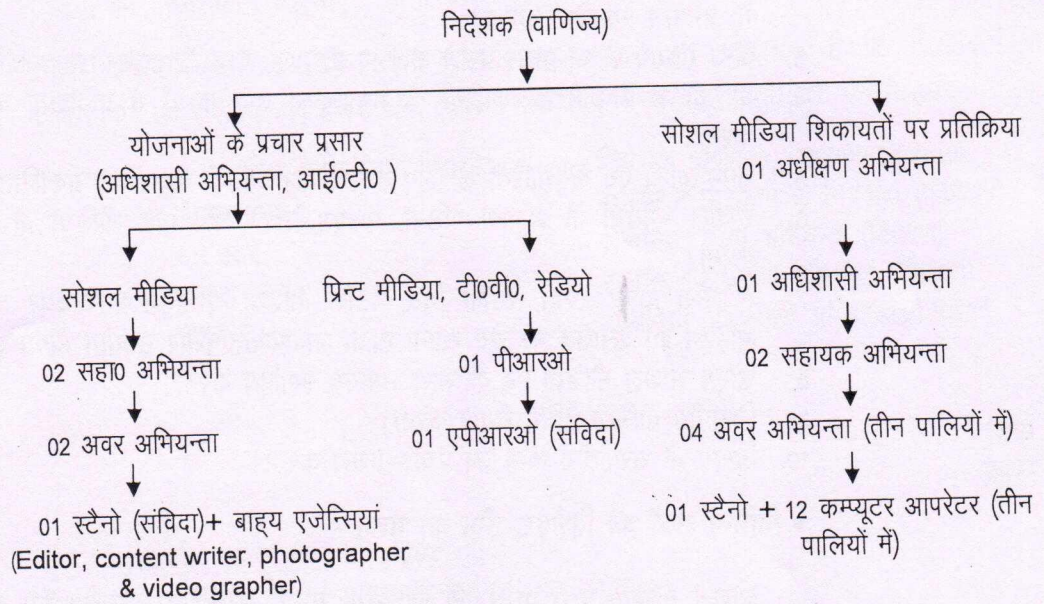
(ii) सोशल मीडिया सेल की संरचना

सोशल मीडिया सेल को निम्नानुसार 3 स्तरों पर संचालित किया जाएगा:-

1. उ0प्र0 पावर कारपोरेशन लि0 मुख्यालय स्तर
2. डिस्कॉम स्तर
3. जनपद स्तर

उ0प्र0 पावर कारपोरेशन लि0 मुख्यालय स्तर -

उ0प्र0 पावर कारपोरेशन लि0 मुख्यालय स्तर पर सोशल मीडिया सेल निदेशक(वाणिज्य) के अधीन होगा एवं निम्नानुसार कार्य करेगा:-



- उक्त सेल हेतु निम्नलिखित संसाधन उपलब्ध कराए जायेंगे:-

क्र0सं0	उपकरण	शिकायत निस्तारण	प्रचार-प्रसार
1	High Performance Computer	0	2
2	Standard Performance Computer	8	4
3	Large Size Screen	0	1

4	Screen Connector to Connect Large Size Screen	0	1
5	B/W Printer	1	1
6	Network printer	2	1
7	Color printer	0	1
8	WI-FI connection	1	1
9	DSLR	0	1
10	Video Camera	0	1
11	Tripod	0	2
12	LED Light	0	2
13	Mic.	0	2

सोशल मीडिया पर प्राप्त शिकायतों पर प्रतिक्रिया :-

1. अधीक्षण अभियन्ता एवं अधिशासी अभियन्ता अपने मूल कार्य के साथ-साथ सोशल-मीडिया सेल (शिकायतों पर प्रतिक्रिया) के लिए नामित किये जाएंगे।
2. उ0प्र0 पावर कारपोरेशन लि0 मुख्यालय स्तर पर शिकायतों की प्रतिक्रिया हेतु सोशल मीडिया सेल 24 घंटे कार्यरत रहेगा, इस सेल में दो सहायक अभियन्ता एवं चार अवर अभियन्ता कार्यरत रहेंगे।

क्र0 सं0	पद	संख्या	पाली
1	सहायक अभियन्ता	2	06:00 – 14:00 14:00 – 22:00
2	अवर अभियन्ता	4	06:00 – 14:00 14:00 – 22:00 22:00 – 06:00
3	कम्प्यूटर आपरेटर	12	06:00 – 14:00 – 3 14:00 – 22:00 – 4 22:00 – 06:00 – 2
4	स्टैनो (संविदा)	01	10:00 – 06:00

3. कम्प्यूटर आपरेटर की हर शिफ्ट की दो टीम बनाई जायेंगी। एक टीम लगातार सोशल-मीडिया की शिकायतों को Read करेगी। जो शिकायत प्रतिक्रिया के लायक होगी, उसे अलग कर दूसरी टीम को भेजा जायेगा।
4. सभी शिकायतों को उस शिफ्ट के अवर अभियन्ता मॉनिटर करेंगे। आवश्यकतानुसार सम्बन्धित अधिकारी को फोन कर अवगत कराएंगे। एम0आई0एस0 हेतु डाटा तैयार करेंगे।
5. सहायक अभियन्ता द्वारा मीडिया सेल को मॉनिटर किया जाएगा। एम0आई0एस0 रिपोर्ट व्हाट्सएप (Whatsapp) के माध्यम से सभी अधिकारियों को अवगत कराएंगे। प्रत्येक दिन शिकायत के निस्तारण एवं लम्बित शिकायत का अनुश्रवण करेंगे एवं उच्चाधिकारी को अवगत कराएंगे।
6. सेल में टंकण कार्य हेतु एक स्टैनो संविदा पर नियुक्त किया जाएगा।
7. मीडिया सेल हेतु एक पृथक कक्ष बनाया जाएगा, जिसमें ऑपरेशन एवं कॉल सेन्टर के लिए एक हॉल तथा उसे ही विभाजित कर एक चैम्बर बनाया जाएगा।

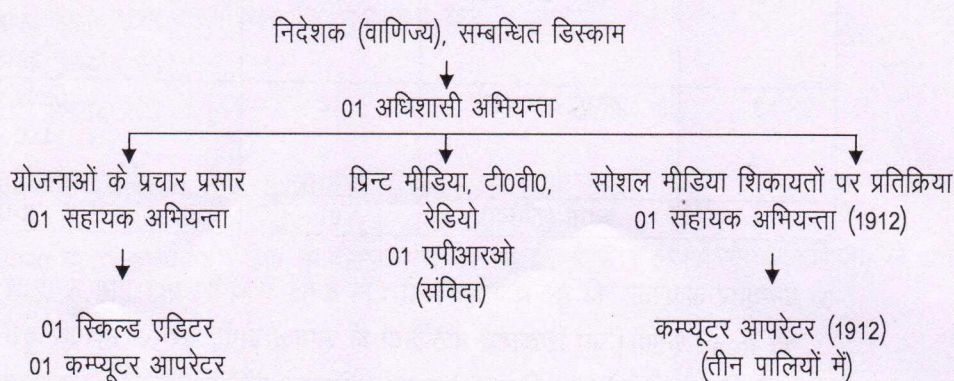
योजनाओं और उपलब्धियों के प्रचार-प्रसार: योजनाओं और उपलब्धियों के प्रचार-प्रसार हेतु आवश्यक मैन पावर एवं संसाधन निम्नानुसार होंगे:-

1. अधीक्षण अभियन्ता एवं अधिशासी अभियन्ता अपने मूल कार्य के साथ-साथ सोशल-मीडिया सेल के लिए नामित किए जाएंगे।

2. योजनाओं और उपलब्धियों के प्रचार-प्रसार हेतु दो सहायक अभियन्ता नामित किए जाएंगे जो अपने मूल कार्य के साथ-साथ बेसिक एडिटिंग एवं डिजाईनिंग के कार्य भी करेंगे।
3. अवर अभियन्ता द्वारा सोशल-मीडिया पर शेयर किए गए कन्टेन्ट पर आने वाली प्रतिक्रिया पर जवाब देंगे। आवश्यकतानुसार उच्चाधिकारी से सम्पर्क कर प्रतिक्रिया देंगे। आवश्यकता पड़ने पर अवर अभियन्ता द्वारा बेसिक फोटोग्राफी एवं वीडियोग्राफी की जाएगी।
4. पी0आर0ओ0 की टीम प्रिन्ट मीडिया में विज्ञापन एवं प्रेस नोट से सम्बन्धित कार्य देखेगी। प्रत्येक दिन महत्वपूर्ण समाचार पत्र में प्रकाशित विभाग से सम्बन्धित खबरों की कटिंग फाइल बना कर रखेंगे तथा सोशल-मीडिया के व्हाट्सएप ग्रुप (Whatsapp) पर शेयर करेंगे।
5. मीडिया सेल की क्रिएटिव टीम हेतु एक पृथक कक्ष बनाया जायेगा, जिसे तीन भागों में विभाजित कर एडिटिंग, स्टूडियो एवं चैम्बर बनाया जाएगा।

डिस्काम स्तर -

डिस्काम स्तर पर सोशल मीडिया सेल का संचालन डिस्काम के निदेशक (वाणिज्य) के अधीन होगा एवं आवश्यक संसाधन निम्नानुसार होंगे :-



- उक्त सेल हेतु निम्नलिखित संसाधन उपलब्ध कराये जाएंगे :-

क्र०सं०	उपकरण	शिकायत निस्तारण	प्रचार-प्रसार
1	High Performance Computer	0	1
2	Standard Performance Computer	5	1
3	B/W Printer	5	1
4	Color printer	0	1
5	WI-FI connection	1	1
6	Multi-Media Phone	0	1
7	Tripod	0	1
8	LED Light	0	1
9	Mic.	0	1

सोशल मीडिया पर प्राप्त शिकायतों पर प्रतिक्रिया

1. डिस्काम स्तर पर शिकायतों की प्रतिक्रिया हेतु मीडिया सेल 24 घंटे कार्यरत रहेगी। कॉल सेन्टर 1912 को देख रहे अधिशासी अभियन्ता एवं सहायक अभियन्ता, मीडिया सेल की शिकायतों पर प्रतिक्रिया हेतु नामित होंगे। 1912 में कार्य कर रहे कम्प्यूटर आपरेटर को आवश्यकतानुसार बढ़ाकर उक्त कार्य लिया जाएगा।

2. कम्प्यूटर आपरेटर की हर शिफ्ट की दो टीम बनाई जाएंगी। डिस्काम स्तर पर सोशल मीडिया हैण्डल पर दर्ज शिकायत को एक टीम लगातार रीड करेगी। जो शिकायत होगी अथवा प्रतिक्रिया के लायक होगी, उसे अलग कर दूसरी टीम को भेजा जायेगा। दूसरी टीम शिकायत को आवश्यकतानुसार 1912 पर दर्ज करेगी तथा सम्बन्धित क्षेत्र के अधिकारी को टैग कर एवं सूचित कर अग्रेतर कार्यवाही सुनिश्चित करेगी।
3. सहायक अभियन्ता के निर्देशन में दूसरी टीम द्वारा एम0आई0एस0 हेतु डाटा भी तैयार किया जाएगा।

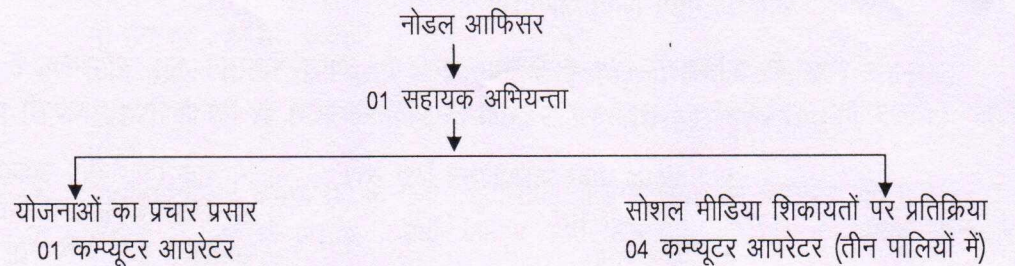
योजनाओं और उपलब्धियों के प्रचार-प्रसार-

1. योजनाओं और उपलब्धियों के प्रचार-प्रसार हेतु एक सहायक अभियन्ता नामित किए जाएंगे जो अपने मूल कार्य के साथ-साथ बेसिक एडिटिंग एवं डिजाईनिंग का कार्य करेंगे। आवश्यकतानुसार डिजाईन बनाकर सोशल-मीडिया प्लेटफार्म पर शेयर करेंगे एवं स्किल्ड एडिटर की सहायता से डिस्काम स्तर के क्रिएटिव फीड तैयार करेंगे।
2. कम्प्यूटर आपरेटर द्वारा सोशल-मीडिया पर शेयर किए गए कन्टेन्ट पर आने वाले प्रतिक्रिया को नोट कर सहायक अभियन्ता को अवगत कराया जाएगा। आवश्यकता पड़ने पर कम्प्यूटर आपरेटर बेसिक फोटोग्राफी एवं वीडियोग्राफी करेंगे।
3. ए0पी0आर0ओ0 की टीम प्रिन्ट मीडिया में विज्ञापन एवं प्रेस नोट से सम्बन्धित कार्य देखेगी। प्रत्येक दिन महत्वपूर्ण समाचार पत्रों में विभाग से सम्बन्धित खबर की कटिंग फाइल बना कर रखेगी तथा सोशल-मीडिया के व्हाट्सएप ग्रुप (Whatsapp) पर शेयर करेगी।

जनपद स्तर -

जनपद स्तर पर कार्यवाही एवं दिशा-निर्देशों के अनुपालन हेतु निम्नानुसार नोडल अधिकारी जिम्मेदार होंगे।

- जनपद में एक मण्डल है - सम्बन्धित अधीक्षण अभियन्ता
- जनपद में एक से अधिक मण्डल हैं - मुख्य अभियन्ता द्वारा नामित एक अधीक्षण अभियन्ता



जनपद स्तर पर अपेक्षित कार्यवाही:-

1. जनपद स्तर पर शिकायतों पर प्रतिक्रिया हेतु मीडिया सेल तीन पालियों में कार्यरत रहेंगे। इस सेल के लिए एक सहायक अभियन्ता नामित किए जाएंगे जो दोनों कार्यों (प्रचार-प्रसार एवं शिकायतों का निस्तारण) को देखेंगे।

क्र० सं०	पद	संख्या	पाली
1	कम्प्यूटर आपरेटर	4	06:00 - 14:00 14:00 - 22:00 22:00 - 06:00

- जनपद के अंतर्गत आने वाले सभी खंड से सम्बन्धित सोशल मीडिया पर प्राप्त शिकायत को नोडल अधिकारी के मार्गदर्शन में यथाशीघ्र निस्तारित कराना। सोशल मीडिया के उसी प्लैटफार्म पर शिकायतकर्ता को फीडबैक देना। शिकायतकर्ता के सवालों पर तत्काल प्रतिक्रिया देना।
- जनपद के अंतर्गत सभी उपकेन्द्रों के मोबाइल नम्बर उपलब्ध रखेंगे और सप्लाय के सम्बन्धित समस्या के कम्प्यूटर आपरेटर सीधे उपकेन्द्र से सम्पर्क कर शिकायत का निस्तारण सुनिश्चित करेंगे। पूर्व निर्धारित शट-डाउन को सोशल मीडिया के माध्यम से शेयर करेंगे।
- सहायक अभियन्ता द्वारा मीडिया सेल को मोनिटर किया जाएगा।
- नोडल अधिकारी द्वारा प्रत्येक दिन शिकायत के निस्तारण एवं लम्बित का अनुश्रवण किया जाएगा।
- जनपद के अंतर्गत अधिकारियों के स्पेशल विजिट, निरीक्षण, मीटिंग, सभा, उदघाटन एवं कोई भी क्रिएटिव कार्य को फोटो एवं वीडियो लेते हुए एकत्र करना उसे सोशल मीडिया पर प्रकाशित करना तथा साथ ही डिस्काम को वीडियो एवं फोटोग्राफी उपलब्ध करना।
- सोशल-मीडिया हेतु निम्नलिखित संसाधन उपलब्ध कराए जाए।

क्र०सं०	उपकरण	शिकायत निस्तारण	प्रचार-प्रसार
1	Standard Performance Computer	1	1
2	B/W Printer	1	0
3	Color printer	0	1

चूंकि केस्को-कानपुर के अन्तर्गत मात्र एक ही जनपद है। अतः सोशल मीडिया सेल केवल डिस्काम स्तर पर ही कार्य करेगा।

विशेषज्ञ टीम का गठन-

- अध्यक्ष तथा प्रबन्ध निदेशक, उ०प्र०पा०का०लि० के मार्गदर्शन में सभी क्षेत्र के निदेशकों द्वारा अनुभवी एवं विशेषज्ञ अधिकारियों की टीम का गठन किया जाएगा।
- प्रबन्ध निदेशक, डिस्काम के मार्गदर्शन में सभी क्षेत्र के निदेशकों द्वारा अनुभवी एवं विशेषज्ञ अधिकारियों की टीम का गठन किया जाएगा।

प्रभारी अधिकारी-सोशल मीडिया सेल के सफल संचालन हेतु आवश्यक है कि शिकायतों का निस्तारण गुणवत्तापूर्ण एवं ससमय हो। इसके लिए विभिन्न स्तरों पर निम्नलिखित अधिकारी प्रभारी होंगे:-

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. उ०प्र० पावर कारपोरेशन लि० स्तर | - निदेशक (वाणिज्य), उ०प्र०पा०का०लि० |
| 2. डिस्काम स्तर | - सम्बन्धित डिस्काम के निदेशक (वाणिज्य) |
| 3. क्षेत्र स्तर | - सम्बन्धित मुख्य अभियन्ता (वितरण) |
| 4. मण्डल स्तर | - सम्बन्धित अधीक्षण अभियन्ता (वितरण) |
| 5. खण्ड स्तर | - सम्बन्धित अधिशासी अभियन्ता (वितरण) |

(एम० देवराज)
प्रबन्ध निदेशक

संख्या: ५०/पीएसडीसी/पाकालि/2020, तददिनांक ।

निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित :-

- अध्यक्ष, उ०प्र०पा०का०लि०, शक्ति भवन, लखनऊ।
- प्रबन्ध निदेशक, मध्यांचल/दक्षिणांचल/पूर्वांचल/पश्चिमांचल, लखनऊ/आगरा/वाराणसी/मेरठ एवं केस्को-कानपुर।
- निदेशक (वाणिज्य)/(का०प्रब० एवं प्रशा०), उ०प्र०पा०का०लि०, शक्ति भवन, लखनऊ।
- गार्ड फाईल।