विद्युत सखी पुस्तिका

,d lQy fo|r l[kh d/l/ cu!

रोशन गांव, सशक्त नारी, विद्युत सखी है पहचान हमारी

सीईईडब्ल्यू द्वारा समर्थित

CEEW

THE COUNCIL

फोटो

विद्युत सखी का विवरण

नामः ______________________

मोबाइल नंबरः ______________________

सखी आईडीः ______________________

जिले का नामः ______________________

ब्लॉक का नामः ______________________

डिस्कॉम सहयोगीः ______________________

ग्राम पंचायतः ______________________

सीएलएफः ______________________

बैंक खाते का विवरण

खाताधारक का नामः ______________________

शाखाः ______________________

शाखा संख्याः ______________________

आईएफएससी कोडः ______________________

डिस्क्लेमर

यह विद्युत सखी पुस्तिका आपके और उत्तर प्रदेश राज्य ग्रामीण आजीविका मिशन या उत्तर प्रदेश पावर कॉरपोरेशन लिमिटेड के बीच रोजगार के बारे में कोई व्यक्त या निहित अनुबंध का निर्माण नहीं करती है।

इसमें बताई गई नीतियों, प्रक्रियाओं और लाभों को भविष्य में सरकार द्वारा परिवर्तित या बंद किया जा सकता है। हम परिवर्तनों के बारे में होने पर आपको सूचित करने का प्रयास करेंगे, लेकिन यह संभव है कि बिना किसी पूर्व सूचना के नीतियों को बदला या बंद किया जा सकता है।

विद्युत सखी पुस्तिका

रोशन गांव, सशक्त नारी, विद्युत सखी है पहचान हमारी

आइए मिलकर उत्तर प्रदेश को
उत्तम प्रदेश बनाएं

समर्थित

CEEW
THE COUNCIL

आभार पृष्ठ

यह पुस्तिका विद्युत सखी कार्यक्रम को आगे बढ़ाने वाले साझेदार संगठनों के उत्साह, समर्पण और सहयोग का प्रमाण है। हम उन सभी व्यक्तियों के प्रति हार्दिक आभार व्यक्त करते हैं, जिनके अमूल्य योगदान ने इस पुस्तिका को आकार देने में सहायता की।

नेतृत्व एवं मार्गदर्शन

श्रीमती दीपा रंजन
आईएएस, मिशन निदेशक,
यूपीएसआरएलएम

श्रीमती नीति श्रीवास्तव
पीडीएस, संयुक्त मिशन निदेशक,
यूपीएसआरएलएम

श्री जनेजय शुक्ल
पीडीएस, संयुक्त मिशन निदेशक,
यूपीएसआरएलएम

श्रीमती शालू अग्रवाल
कार्यक्रम निदेशक,
सीईईडब्ल्यू

श्री आचार्य शेखर
राज्य मिशन प्रबंधक, नॉन–फार्म आजीविका,
यूपीएसआरएलएम

सामग्री एवं तकनीकी सहयोग

श्रीमती राशी सिंह
प्रोग्राम एसोसिएट,
सीईईडब्ल्यू

श्री नितेश कुमार
कंसल्टेंट,
सीईईडब्ल्यू

श्री विक्रांत कुमार सिंह
कंसल्टेंट,
सीईईडब्ल्यू

आईसीआईसीआई टीम

डिजाइन एवं रचनात्मक सहयोग

श्रीमती अलीना सेन
सीनियर कम्युनिकेशंस स्पेस्लिस्ट,
सीईईडब्ल्यू

श्री कार्तिकेय जैन
सीनियर कम्युनिकेशंस एसोसिएट,
सीईईडब्ल्यू

श्री ऋषि सिंह
कम्युनिकेशंस स्पेस्लिस्ट,
सीईईडब्ल्यू

श्री अजय प्रताप सिंह
मिशन मैनेजर,
यूपीएसआरएलएम

पायलटिंग एवं क्षेत्रीय सत्यापन

श्री कार्तिकेय यादव
कंसल्टेंट,
सीईईडब्ल्यू

श्री सुवा प्रसन्ना प्रष्टी
(पूर्व कंसल्टेंट, सीईईडब्ल्यू)

श्री शिवम विश्वकर्मा
यंग प्रोफेशनल,
यूपीएसआरएलएम

प्राक्कथन

सीएमडी, यूपीपीसीएल

विद्युत सखी कार्यक्रम, एक परिवर्तनकारी पहल है, जो उत्तर प्रदेश के ऊर्जा क्षेत्र में नवाचार, सशक्तिकरण और उत्कृष्ट सेवा के संगम का प्रतीक है। उत्तर प्रदेश राज्य ग्रामीण आजीविका मिशन (UPSRLM) के साथ साझेदारी में शुरू हुआ यह कार्यक्रम, अंतिम छोर तक विद्युत सेवाओं को मजबूत बनाने और ग्रामीण महिलाओं के बीच आर्थिक स्वतंत्रता को बढ़ावा देने के प्रति हमारी अटूट प्रतिबद्धता को दर्शाता है।

विद्युत सखी कार्यक्रम की सफलता उल्लेखनीय रही है। अपनी शुरुआत के बाद से, इस कार्यक्रम ने 15,000 से अधिक महिलाओं को विद्युत बिल संग्रह एजेंट के रूप में सशक्त बनाया है, जिससे विद्युत वितरण कंपनियों (Discoms) को करोड़ों रुपये का राजस्व मिला है और ग्रामीण क्षेत्रों में बिल संग्रह कुशलता में काफी वृद्धि हुई है। ये उपलब्धियां विद्युत सखियों की कड़ी मेहनत और लचीलेपन का प्रमाण हैं, जो अपने समुदायों में ऊर्जा क्षेत्र के लिए एक मजबूत एंबेस्डर बन गई हैं। उनके प्रयास ग्रामीण उपभोक्ताओं को बेहतर सेवाएं देने के लिए प्रदेश की विद्युत वितरण कंपनियों के लिए अपनी वित्तीय स्थिति को मजबूत बनाने मार्ग प्रशस्त कर रहे हैं।

यह हैंडबुक एक महत्वपूर्ण संसाधन है, जिसे विद्युत सखियों को उनकी दिन–प्रतिदिन की भूमिकाओं में मदद और मार्गदर्शन करने के लिए बनाया गया है। यह कई हितधारकों के साझेदारीपूर्ण प्रयासों का परिणाम है, जो ग्रामीण महिलाओं को सशक्त बनाने का एक कॉमन विजन रखते हैं। मैं ई–वॉलेट समाधान देने के लिए आईसीआईसीआई बैंक के प्रति हार्दिक आभार व्यक्त करता हूं, जिसने विद्युत बिल संग्रह प्रक्रियाओं को आधुनिक और सुव्यवस्थित बनाया है। मैं काउंसिल ऑन एनर्जी, एनवायरनमेंट एंड वॉटर (CEEW) को प्रोग्राम मैनेजमेंट यूनिट (PMU) के रूप में उसके असाधारण कार्यों के लिए बधाई देता हूं, जो आंकडा–आधारित नीतिगत अंतर्दृष्टि उपलब्ध करा रहे हैं और विद्युत सखियों के सामने आने वाली खास चुनौतियों के समधान के लिए इस हैंडबुक को तैयार किया है।

जैसे–जैसे हम आगे बढ़े हैं, मैं सभी विद्युत सखियों से आग्रह करता हूं कि वे पूरे समर्पण और दृढ़ता के साथ अपना इस प्रेरणादायक कार्य को जारी रखें। मैं यूपीपीसीएल (UPPCL) और यूपीएसआरएलएम (UPSRLM) के अधिकारियों से भी इन महिलाओं को अपना अटूट समर्थन देने की अपील करता हूं, जो इस कार्यक्रम की रीढ़ हैं। साथ मिलकर, हम उत्तर प्रदेश के ऊर्जा क्षेत्र को और अधिक मजबूत बना सकते हैं और अपने ग्रामीण समुदायों के समग्र विकास में योगदान कर सकते हैं.

निरंतर सफलता के लिए शुभकामनाएं!

श्री डॉ. आशीष कुमार गोयल, आईएएस
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
उत्तर प्रदेश पॉवर कॉरपोरेशन लिमिटेड

प्राक्कथन

एमडी, यूपीएसआरएलएम

मुझे विद्युत सखी प्रशिक्षण मैनुअल को प्रस्तुत करते हुए बहुत प्रसन्नता हो रही है, जो उत्तर प्रदेश के 75 जिलों में 31,000 विद्युत सखियों को सशक्त बनाने के लिए एक अत्यधिक महत्वपूर्ण संसाधन है। विद्युत सखी कार्यक्रम, उत्तर प्रदेश राज्य ग्रामीण आजीविका मिशन के प्रमुख कार्यक्रमों में से एक है, जिसे उत्तर प्रदेश पावर कॉरपोरेशन लिमिटेड (यूपीपीसीएल) के साथ साझेदारी में संचालित किया जा रहा है। इसका उद्देश्य उत्तर प्रदेश के ग्रामीण क्षेत्रों में महिलाओं को बिजली बिल कलेक्शन एजेंट (विद्युत सखी) के रूप में रोजगार के अवसर प्रदान करते हुए उन्हें सशक्त बनाना है। इस कार्यक्रम ने बिजली बिल कलेक्शन एजेंट के रूप में रोजगार के अवसर प्रदान करके हुए न केवल ग्रामीण क्षेत्रों की महिलाओं को सशक्त बनाया है, बल्कि यूपीपीसीएल के राजस्व को एकत्रित करने में भी महत्वपूर्ण योगदान दिया है। जनवरी 2020 में शुरुआत के बाद, इससे लगभग 1,500 करोड़ रुपये का राजस्व प्राप्त हुआ है।

यह पुस्तिका बिजली बिलों के संग्रह (कलेक्शन) में जुटी विद्युत सखियों के लिए एक आवश्यक मार्गदर्शिका है। यह पुस्तिका व्यापक और उपयोगकर्ता–अनुकूल है, जो विद्युत सखियों को कार्यक्रम के बारे में समझने और अपने दायित्वों को कुशलतापूर्वक निभाने में मदद करेगी। इस पुस्तिका में कार्यक्रम का परिचय और इसकी संरचना, इसमें शामिल विभिन्न हितधारकों की भूमिका व जिम्मेदारियां, बिल जमा करने और रसीद के लिए मोबाइल एप्लिकेशन का उपयोग करने और बिजली बिल के विभिन्न घटकों जैसे विभिन्न विषयों को शामिल किया गया है।

मेरा मानना है कि यह पुस्तिका सभी विद्युत सखियों के लिए एक महत्वपूर्ण माध्यम साबित होगी, विशेष तौर पर, उन विद्युत सखियों के लिए, जो हाल ही में इस कार्यक्रम से जुड़ी हैं। मुझे उम्मीद है कि यह पुस्तिका विद्युत सखियों को विद्युत सखी कार्यक्रम को सफल बनाने और अंततः उत्तर प्रदेश के ग्रामीण क्षेत्र की महिलाओं के सशक्तिकरण की दिशा में प्रभावी योगदान देने में सक्षम बनाएगी।

मैं, इस कार्यक्रम को सफल बनाने वाले सभी हितधारकों के प्रति आभार व्यक्त करना चाहती हूं। मैं इस पुस्तिका को तैयार के पीछे काउंसिल ऑन एनर्जी, एनवायर्मेंट एंड वाटर (सीईईडब्ल्यू) के प्रयासों की सराहना करती हूं, जिन्होंने ऐसी जरूरी पुस्तिका को तैयार किया है। साथ में, मैं यह भी आशा करती हूं कि यह पुस्तिका हमारे लक्ष्यों को प्राप्त करने की दिशा में हमारे सामूहिक प्रयासों को और मजबूत बनाएगी।

हम सभी मिलकर एक उज्ज्वल भविष्य का मार्ग तैयार कर रहे हैं और मुझे पूर्ण विश्वास है कि यह प्रशिक्षण पुस्तिका हमारी निरंतर सफलता में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगी।

श्रीमती दीपा रंजन (आईएएस, उत्तर प्रदेश सरकार)
प्रबंध निदेशक, यूपीएसआरएलएम

प्राक्कथन

सीईओ, सीईईडब्ल्यू

भारत के ऊर्जा परिवर्तन को व्यापक रूप से आगे बढ़ाने के लिए, लोगों को न केवल इसके केंद्र में रखना और उन्हें सशक्त बनाना आवश्यक है। दो परिवर्तन – डिजिटलीकरण और डीकार्बोनाइजेशन (कार्बन उत्सर्जन में कमी) समानांतर चल रहे हैं। तो, हम इलेक्ट्रॉनों को बाइट्स से कैसे बात करवा सकते हैं? हम यह कैसे सुनिश्चित करें कि हमारी विद्युत सेवाएं स्मार्ट और सुलभ हों? उत्तर प्रदेश में विद्युत सखी कार्यक्रम ने ग्रामीण बिजली सेवाओं को नया रूप देकर और समावेशी विकास का अवसर उत्पन्न करते हुए एक आदर्श उदाहरण प्रस्तुत किया है।

विद्युत सखी कार्यक्रम सिर्फ रोजगार नहीं हैय यह सशक्तिकरण है। बिजली बिल संग्रहण का प्रबंधन करने के लिए, ग्रामीण महिलाओं को कौशल, उपकरण और आत्मविश्वास से लैस करके, यह पहल वित्तीय स्वतंत्रता बढ़ाती है, उपभोक्ताओं और विद्युत सखियों के बीच विश्वास जगाती है, और ग्रामीण क्षेत्रों में गुणवत्तापूर्ण बिजली आपूर्ति के विजन को सक्षम बनाती है। प्रत्येक सखी लचीलेपन की एक मिसाल है, जो चुनौतियों को अवसरों में बदलती हैं और अनगिनत लोगों को ऐसा करने के लिए प्रेरित करती हैं।

हम, काउंसिल ऑन एनर्जी, एनवायरनमेंट एंड वॉटर (CEEW), उत्तर प्रदेश राज्य ग्रामीण आजीविका मिशन (UPSRLM) को समर्थन देकर गर्व अनुभव करते हैं, क्योंकि वे इस परिवर्तनकारी पहल के प्रभावों को बढ़ाने के लिए उत्तर प्रदेश पॉवर कॉरपोरेशन लिमिटेड (UPPCL) के साथ मिलकर काम कर रहे हैं।

यह हैंडबुक इस महत्वपूर्ण यात्रा पर निकलने वाली प्रत्येक विद्युत सखी के लिए एक मार्गदर्शक की तरह काम करती है। यह उन्हें सौंपी गई जिम्मेदारी को समझने और व्यावहारिक ज्ञान का संग्रह है, जो उन्हें उपभोक्ताओं के साथ बातचीत करने, अपने समुदाय के बीच विश्वास जगाने, और उद्यमी बनने के लिए आवश्यक कौशल विकसित करने के उपायों की जानकारी देती है। यह इस पहल आगे बढ़ाने में शामिल सभी व्यक्तियों के अथक प्रयासों और सामूहिक आकांक्षाओं को प्रतिबिंबित करता है।

हजारों विद्युत सखियों से, जो इस हैंडबुक को अपने हाथों में लेंगी, मैं इस अवसर को बड़े ही गर्व और दृढ़ संकल्प के साथ अपनाने का आग्रह करता हूं। आप केवल विद्युत बिल जमा नहीं कर रही हैंय। बल्कि आप बेहतर सेवाएं, मजबूत समुदाय व संस्थान, और सभी के लिए एक उज्जवल भविष्य का मार्ग तैयार कर रही हैं। सशक्त आजीविका और कुशल सेवा वितरण के लिए उत्तर प्रदेश को एक उदाहरण बनाने में आपकी भूमिका एक आधारशिला की तरह है।

आओ, लोगों के हाथों को सशक्त बनाने के साथ, घरों और जीवन को रोशन करते रहें।

हार्दिक बधाई

डॉ. अरुणाभा घोष
मुख्य कार्यकारी अधिकारी
काउंसिल ऑन एनर्जी, एनवायरनमेंट एंड वॉटर (सीईईडब्ल्यू)

प्राक्कथन

आईसीआईसीआई बैंक

विद्युत सखी, जो उत्तर प्रदेश सरकार की एक पहल है, महिला सशक्तिकरण को बेहतर सेवा उपलब्ध कराने से जोड़ने वाला एक उदाहरण है, जिससे राज्य की अर्थव्यवस्था और ग्रामीण समुदाय की प्रगति दोनों लाभान्वित हो रहे हैं।

श्री योगी आदित्यनाथ, माननीय मुख्यमंत्री, और श्री मनोज कुमार सिंह, मुख्य सचिव के मार्गदर्शन में, यह परियोजना पूरे प्रदेश में कई महिलाओं के जीवन में बदलाव लाने में सक्षम बनी है, जिससे उन्हें आर्थिक स्वतंत्रता मिल रही है।

इस परियोजना से जुड़ी महिलाएं, जिन्हें 'विद्युत सखी' कहा जाता है, उत्तर प्रदेश पॉवर कॉरपोरेशन लिमिटेड (UPPCL) के लिए बिजली बिल संग्रह करती हैं और कमीशन के रूप में आय अर्जित करती हैं। यह परियोजना भविष्य के प्रयासों के लिए एक मॉडल है, जो ग्रामीण समुदायों में सकारात्मक बदलाव लाने में प्रौद्योगिकी और नवाचार की क्षमता दर्शाती है। इस पहल ने UPPCL के लिए सैकड़ों करोड़ रुपये जुटाने के साथ–साथ विद्युत सखियों को आय उपलब्ध कराई है, जो परियोजना की ग्रामीण महिलाओं के बीच आर्थिक विकास लाने की क्षमता दिखाता है।

आईसीआईसीआई बैंक को विद्युत सखी पहल के लिए उत्तर प्रदेश राज्य ग्रामीण आजीविका मिशन के साथ साझेदारी करने में खुशी हो रही है। इस साझेदारी से, हमारा उद्देश्य ग्रामीण महिलाओं को तकनीकी सहायता, प्रशिक्षण और संसाधन उपलब्ध करना है।

इसी दृष्टिकोण के अनुरूप, हमने विद्युत सखियों के लिए बिजली बिल संग्रह को सरल बनाने वाले एक एक मोबाइल एप्लिकेशन विकसित करने के लिए वित्तीय सहायता उपलब्ध कराई है। इसमें UPPCL के लिए एक व्यापक MIS डैशबोर्ड का विकास भी शामिल है।

हम परियोजना की अत्यधिक सफलता होने की कामना करते हैं!

शुभकामनाओं सहित,

टीम आईसीआईसीआई बैंक

विषय–वस्तु

1. विद्युत सखी कार्यक्रम को समझें	**13**
1.1 जानिए आप कौन हैं	13
1.2 भूमिका और जिम्मेदारियां	14
1.3 प्रगतिशील उत्तर प्रदेश बनाने में आपका योगदान	15
1.4 प्रोत्साहन ढांचे को जानें	16
1.5 कमीशन आपको कैसे दिया जाएगा	17
1.6 कार्यक्रम का समर्थन करने वाली संस्थाएं और उनकी भूमिकाए	17
1.7 विभिन्न संस्थाओं की संगठनात्मक संरचनाएं	18
2. अपने आप को तकनीकी कौशल से लैस करना	**19**
2.1 विद्युत सखी मोबाइल एप्लीकेशन को चलाना सीखना	20
2.1.1 विद्युत सखी मोबाइल एप्लिकेशन रजिस्ट्रेशन	20
2.1.2 साइन–इन (लॉगिन)	22
2.1.3 प्रोफाइल सेटअप	23
2.1.4 उपभोक्ता भुगतान	23
2.1.5 रसीद की प्रिंटिंग	34
2.1.6 पहले भुगतान किए गए बिलों का प्रिंट आउट	36
2.1.7 कमीशन विवरण की जांच	38
2.1.8 ई–वॉलेट स्टेटमेंट देखना	40
2.1.9 मासिक बिल भुगतान रिपोर्ट की जांच	42
2.1.10 भाषा	43
2.1.11 एफएक्यू	44
2.2 थर्मल प्रिंटर कैसे चलाएं	46
2.2.1 अपनी डिवाइस को जानें	46
2.2.2 प्रिंटर सेटअप को स्टेप–बाय–स्टेप समझें	49
2.2.3 प्रिंटर से जुड़ी समस्याओं का समाधान	52
3. बिजली बिल को कैसे पढ़ें	**53**
घटक 1: व्यक्तिगत विवरण	55
घटक 2: विस्तृत बिल	56
घटक 3: ऊर्जा	57
घटक 4: बिजली बकाया एवं ओवरलोड	59
घटक 5: मीटर रीडिंग	59
घटक 6: ऊर्जा शुल्क और पिछले भुगतान की गणना	60
4. बिजली उपभोक्ताओं से जुड़ें	**61**
उपभोक्ता से जुड़ने के सर्वोत्तम तौर–तरीके	**66**
उपभोक्ताओं के सामान्य सवाल	**69**

संक्षिप्त रूप और उनके अर्थ

संक्षिप्त रूप	पूर्ण रूप	अर्थ/भूमिका
यूपीएसआरएलएम	उत्तर प्रदेश राज्य ग्रामीण आजीविका मिशन	यूपीएसआरएलएम, उत्तर प्रदेश में राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन (एनआरएलएम) की निगरानी कर रहा है। यह विद्युत सखी कार्यक्रम के लिए नोडल संगठन भी है।
यूपीपीसीएल	उत्तर प्रदेश पावर कॉर्पोरेशन लिमिटेड	उत्तर प्रदेश पावर कॉरपोरेशन लिमिटेड. उत्तर प्रदेश में बिजली के ट्रांसमिशन और वितरण के लिए जिम्मेदार कंपनी है। यह विद्युत सखी कार्यक्रम के लिए सहभागी संगठन है
डब्ल्यूएसएचजी	महिला स्वयं सहायता समूह	एनआरएलएम के नियमों के तहत गठित 10 से 15 ग्रामीण महिलाओं का एक अनौपचारिक समूह
वीएस	विद्युत सखी	विद्युत सखी एक एसएचजी की सदस्य हैं, जिन्हें यूपीएसआरएलएम द्वारा अपने संबंधित क्लस्टरों में घर–घर जाकर बिल कलेक्शन के लिए चुना गया है
एसडीओ	सब डिवीजन अधिकारी	एसडीओ वह अधिकारी है, जो सब डिवीजन का नियंत्रण और संचालन करता है, जिसमें कुछ सबस्टेशन होते हैं, जो एक निश्चित क्षेत्र को बिजली की आपूर्ति करते हैं
जेई	कनिष्ठ अभियंता	कनिष्ठ अभियंता के पास विद्युत उपकरणों की निगरानी और देश की जिम्मेदारी होती है। इसे इंजीनियरिंग से जुड़ी समस्याओं की पहचान करने और उन्हें सुलझाने के उपाय बताने होते हैं।
वैन	वर्चुअल अकाउंट नंबर	विद्युत सखी के लिए सखी एप्लिकेशन के माध्यम से लेन–देन करने हेतु बनाया गया खाता नंबर
डीएमएमयू	जिला मिशन प्रबंधन इकाई	जिला स्तरीय इकाई संबंधित ब्लॉकों में एसआरएलएम का प्रबंधन और कार्यान्वयन करती है
एसएमएमयू	राज्य मिशन प्रबंधन इकाई	उत्तर प्रदेश के जिलों में एसआरएलएम के तहत विभिन्न पहलों का प्रबंधन और कार्यान्वयन करने वाली राज्य स्तरीय इकाई
केडब्ल्यू	किलो वाट	पावर/ऊर्जा/बिजली की एक इकाई
के डब्ल्यू ए	किलो वोल्ट एम्पियर	ट्रांसफॉर्मर/जनरेटर में शक्ति का मापन (प्रत्यक्ष शक्ति)।
एच पी	हॉर्स पावर	इंजन या मोटरों की शक्ति या कार्य करने की दर को मापने की इकाई
यूपीईआरसी	उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग	आयोग के पास अपनी कार्यवाहियों के संचालन और अपनी जिम्मेदारियों को निभाने के लिए नियम बनाने की शक्ति है।
एनईएफटी/यूपीआई/आरटीजीएस	नेशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड ट्रांसफर/रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट/यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस	यह बैंकिंग फंड ट्रांसफर सिस्टम है, जो किसी व्यक्ति को बैंक खाता विवरण और फोन नंबर का उपयोग करके एक खाते से दूसरे खाते में धन भेजने की सुविधा देता है।
डिस्कॉम	वितरण कंपनी	प्रदेश में बिजली वितरण के कुशल संचालन और प्रबंधन करने के लिए, यूपीपीसीएल को पूरे उत्तर प्रदेश में 5 डिस्कॉम में बांटा गया है

विद्युत सखी के काम का पहला दिन

नई प्रशिक्षित विद्युत सखी विद्या ने अपना पहला दिन उत्साह और घबराहट की मिली–जुली प्रतिक्रिया के साथ शुरू किया। वह जानती थी कि आज सिर्फ काम की शुरुआत नहीं है, बल्कि यह खुद को सशक्त बनाने और अपने गांव में बदलाव लाने की दिशा में एक कदम है। उसने अपना विद्युत सखी आईडी कार्ड लिया, अपना पूरी तरह चार्ज किया हुआ फोन और थर्मल प्रिंटर अपने बैग में रखा, भगवान से प्रार्थना की और काम पर निकल पड़ी।

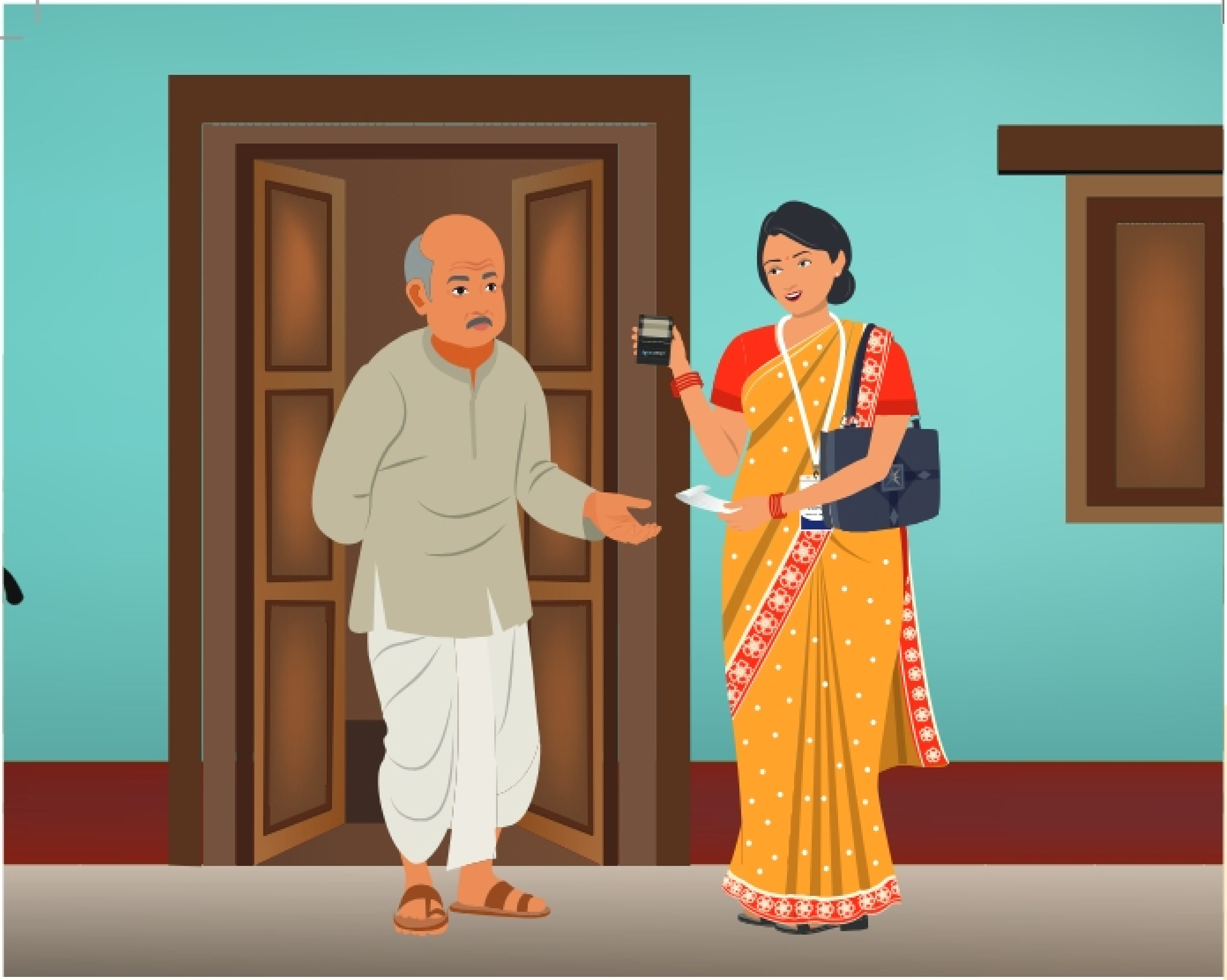
उसका पहला पड़ाव राम लाल जी का घर था। वे गांव के एक सम्मानित, लेकिन थोड़े शंकालु प्रवृत्ति के बुजुर्ग थे। घर के पास पहुंचते ही उसके हाथ थोड़े कांपने लगे, लेकिन उसने गहरी सांस ली और उनके घर का दरवाजा खटखटाया।

जब दरवाजा खुला, तो वह उत्साह से मुस्कुराई और बोली, ''नमस्ते, मैं विद्या हूं, हमारे स्थानीय एसएचजी से आपकी विद्युत सखी। मैं आपके बिजली बिल के भुगतान को सरल और अधिक सुविधाजनक बनाने में मदद करने के लिए यहां आई हूं।''

राम लाल जी ने उससे पूछा, ''हमें कैसे पता चले कि यह सही है? हमने हमेशा दफ्तर में ही भुगतान किया है।'' उनकी चिंता को समझते हुए विद्या ने सिर हिलाया और जवाब दिया, ''मैं भी इसी गांव से हूं, और मैं समझती हूं कि आप क्यों सतर्क हैं। यह पहल सरकार से समर्थित है और यह हमें दूर जाने और लंबी लाइनों में इंतजार करने के झंझट से भी बचाती है। आपको अभी भी ऑफिस में बिल जमा करने की तरह कन्फर्मेशन और रसीद मिल जाएगी, अब, यह सुविधा आपके घर पर मिलेगी।''

कुछ और सवालों के बाद, राम लाल जी ने इसे आजमाने के लिए हामी भर दी। विद्या ने उन्हें धैर्यपूर्वक सखी ऐप का उपयोग करते हुए भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताया, इसका प्रत्येक चरण दिखाया और उन्हें भरोसा दिलाया कि रसीद सुरक्षित है। जब रसीद प्रिंट हुई, तो राम लाल जी के हाव–भाव में नरमी आई। उन्होंने कहा, ''मुझे उम्मीद नहीं थी कि यह इतना आसान होगा। शायद यह हमारे लिए अच्छा है।''

विद्या दूसरे घरों में भी गई, लेकिन हर किसी ने आसानी से उसे स्वीकार नहीं किया। कुछ ने भुगतान करने से इनकार कर दिया, नई व्यवस्था पर आशंका जताई। लेकिन निडर होकर विद्या ने उन्हें अपना मोबाइल नंबर दे दिया और कहा, ''जब भी आप तैयार हों, मैं मदद के लिए यहां आ जाऊंगी। मेरा काम हम सभी के लिए इस प्रक्रिया को आसान बनाना है।''



दिन के अंत तक विद्या को थकान और उपलब्धि का एक मिला–जुला अनुभव मिला। उसे पता था कि आस–पास के समुदाय का पूरा भरोसा जीतने के लिए उसे अभी लंबा सफर तय करना है, लेकिन उसने एक अच्छी शुरुआत की थी। शाम को चाय पीते हुए, उसने दिन भर की छोटी–छोटी सफलताओं को सोचा। उसने अपने अनुभव साझा करने और आशंका करने वाले उपभोक्ताओं को संभालने का तरीका निकालने के लिए अन्य विद्युत सखियों से बात की।

विद्या को एहसास हुआ कि विद्युत सखी के रूप में उसकी भूमिका सिर्फ भुगतान एकत्र करने तक सीमित नहीं है; जिम्मेदारियों में विश्वास पैदा करने और अपने गांव के लिए सकारात्मक बदलाव लाने का प्रतीक बनना शामिल है। वह जानती थी कि असली काम अब शुरू हुआ है, लेकिन वह अपना एक–एक कदम बढ़ाते हुए आगे के सफर के लिए तैयार थी।

1. विद्युत सखी कार्यक्रम को समझें

1.1 जानिए आप कौन हैं!

आपको यूपीएसआरएलएम ने आपकी संबंधित ग्राम पंचायत में घर–घर जाकर बिजली उपभोक्ताओं के बिल जमा करने के लिए चुना है। आपको कार्यक्रम के निम्नलिखित उद्देश्यों को पूरा करने के लिए चुना गया है:

- ग्रामीण उत्तर प्रदेश से जमा किए गए बिलों से डिस्कॉम की आय में बढ़ोतरी
- ग्रामीण क्षेत्रों में एसएचजी (स्वयं सहायता समूह) से जुड़ी महिलाओं को आजीविका के अवसर देना।

विद्युत सखी बनने के लिए आपके पास निम्नलिखित योग्यताएं और गुण होने चाहिए:

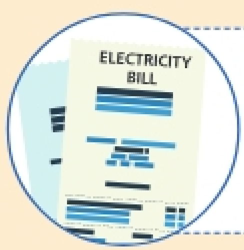
विद्युत सखी बनने में आपकी गहरी रुचि होनी चाहिए।

आप कम से कम मैट्रिक (10वीं पास) होनी चाहिए।

आप अपने संबंधित क्लस्टर की ग्राम पंचायत की मूल निवासी होनी चाहिए।

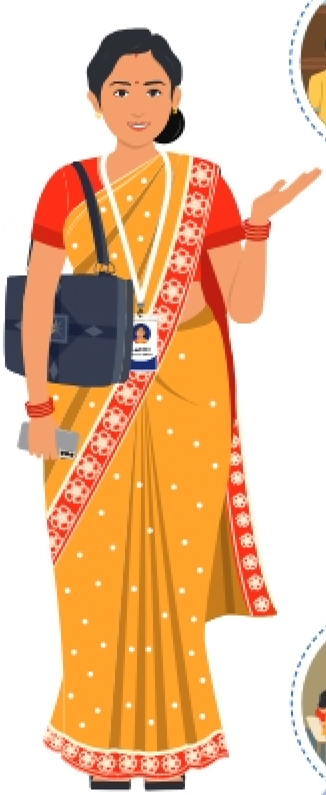
आप किसी महिला–स्वयं सहायता समूह (डब्ल्यूएसएचजी) की सक्रिय सदस्य होनी चाहिए, जो कि पांच दिशा–निर्देशों 'पंच सूत्र' का पालन करता हो।

आपके पास बातचीत से प्रभावित करने की क्षमता और इंटरनेट कनेक्शन के साथ एक स्मार्टफोन होना चाहिए।



आपको बिजली बिल के बारे में अच्छी तरह से जानकारी होनी चाहिए।

1.2 आपकी भूमिकाएं और जिम्मेदारियां



1. जिन उपभोक्ताओं के बिजली बिलों का भुगतान होना है, उनकी सूची हर महीने अपने ग्राम पंचायत के संबंधित सब–स्टेशन अधिकारी से प्राप्त करें।

2. सूचीबद्ध उपभोक्ताओं के घर जाकर उनका बिजली बिल का भुगतान लें। साथ ही, खराब मीटर, मीटर रीडिंग इत्यादि से जुड़ी उनकी चिंताओं की जानकारी सब–स्टेशन अधिकारी को दें।

3. सखी मोबाइल एप्लिकेशन का इस्तेमाल करके बिल जमा करें और उपभोक्ताओं को उनके भुगतान की रसीद प्रिन्ट करके दें।

4. सब–स्टेशन अधिकारी के साथ मिलकर उपभोक्ताओं की बिजली बिल से जुड़ी समस्याओं और अपने बिल कलेक्शन की स्थिति में सुधार लाने के लिए सभी संभावित तरीकों पर बात करें।

5. बिल संग्रह में प्रगति पर चर्चा करने और सुधार वाले क्षेत्रों की पहचान करने के लिए डिस्कॉम व यूपीएसआरएलएम के अधिकारियों के साथ साप्ताहिक और मासिक समीक्षा बैठकों में शामिल हों।

6. नियमित रूप से अपने उपभोक्ताओं के संपर्क में रहें और भरोसेमंद रिश्ते बनाएं।

1.3 उत्तम प्रदेश बनाने की दिशा में आपका योगदान

आपका योगदान ग्रामीण वासियों की मदद कर रहा है, ताकि उन्हें अपना बिल जमा करने के लिए लंबी दूरी तय करने और लंबी कतारों में खड़े होने की जरूरत न पड़े। साथ ही, इस कार्यक्रम के माध्यम से विद्युत सखी को रोजगार पाने और हर महीने 5000–10,000 रुपये कमाने की संभावना भी होती है। यह योजना आप जैसी महिलाओं को बाहर निकलने और अपने परिवार की आर्थिक सहायता करने का अवसर देकर सशक्त बनाती है।

पूनम – एक विद्युत सखी की सफलता की कहानी

उत्तर प्रदेश के इटावा जिले की विद्युत सखी पूनम से मिलिए। वे 2020 से विद्युत सखी के रूप में काम कर रही हैं। शुरुआत में, उन्हें उपभोक्ताओं का भरोसा जीतने में चुनौतियां आई थीं, जिससे उन्हें बिल कलेक्शन में कठिनाई हुई थी। अपने काम के कुछ शुरुआती महीनों में, वे प्रति माह केवल 100–150 बिल कलेक्शन में ही सक्षम हो पाई थीं। हालांकि, स्टेकहोल्डर्स के लगातार समर्थन और निर्धारित सर्वश्रेष्ठ तरीकों का पालन करने से, पूनम ने उपभोक्ताओं का भरोसा जीता और अब वे प्रति माह लगभग 1000 बिल कलेक्शन में सक्षम हैं, जिससे उन्हें हर महीने लगभग 11,000–15,000 रुपये की आय हो जाती है।

पूनम की तरह सफल बनें और सर्वश्रेष्ठ तरीकों का पालन करें:

नियमित रूप से अपने क्षेत्र के बिजली उपभोक्ता के घर जाएं

अपने क्लस्टर में बीएमएम, डीएमएम, सब–स्टेशन अधिकारियों और उपभोक्ताओं जैसे सभी हितधारकों से लगातार बात करें

सब–स्टेशन या पंचायत स्तर पर बिल कलेक्शन कैंप लगाने में मदद करें और उसमें शामिल हों

समय–समय पर सब–स्टेशन अधिकारियों से बात करके और वर्तमान टैरिफ दरों की जानकारी लेकर अपनी जानकारी बढ़ाएं।

अपने आईडी कार्ड को हमेशा अपने साथ रखें

1.4 प्रोत्साहन की संरचना

विद्युत सखी के रूप में काम करते हुए आपको ग्रामीण/शहरी बिलों को जमा करने के लिए निम्नलिखित विवरण के अनुसार प्रोत्साहन राशि मिलेगी:

क्षेत्र	बिल की राशि (रुपये में)	दर		स्रोत पर कर कटौती (टीडीएस)
		उपभोक्ता द्वारा पूर्ण भुगतान	उपभोक्ता द्वारा आंशिक भुगतान*	
ग्रामीण	0–1999 तक	20 रु. प्रति लेनदेन	बिल जमा राशि का 1%	कमीशन का 5%
	> 2000 (199999 तक)	बिल जमा राशि का 1%	बिल जमा राशि का 1%	
शहरी	0–2999	प्रति लेनदेन 12 रुपये	बिल जमा राशि का 0.40%	
	> 3000 (199999 तक)	जमा राशि का 0.40%	बिल जमा राशि का 0.40%	

**यदि उपभोक्ता आंशिक भुगतान का विकल्प चुनता है तो उसे न्यूनतम 100 रुपये का भुगतान करना होगा*

बिल और कमीशन कैसे प्रोसेस किया जाएगा

1. अपना आईडी कार्ड और थर्मल प्रिंटर प्राप्त करके विद्युत सखी बनें
2. अपने विद्युत सखी वॉलेट को एक्टिव करने के लिए उसे पहली बार ₹10,000 (से थोड़ा अधिक) रुपये से रिचार्ज करें
3. अपने क्लस्टर में उपभोक्ता का बिल जमा करना शुरू करें
4. विद्युत सखी वॉलेट के माध्यम से भुगतान करने के बाद यूपीपीसीएल को बिल राशि मिलती है
5. पिछले दिन के बिल कलेक्शन के आधार पर कमीशन बनता है
6. बिल जमा होने के अगले ही दिन विद्युत सखी के वॉलेट में पैसे आ जाएंगे

*धन की व्यवस्था समूह की बचत (अनुमोदन के साथ), सीसीएल (डीएमएम और बीएमएम के समर्थन के साथ), व्यक्तिगत ऋण या व्यक्तिगत निधि के माध्यम से की जा सकती है।

1.5 कमीशन आपको कैसे दिया जाएगा?

एक दिन में किए गए संपूर्ण बिल भुगतान पर कमीशन को जोड़ने के बाद, विद्युत सखी ऐप के वर्चुअल वॉलेट में अगले दिन रियल टाइम में भुगतान के रूप में कमीशन मिलता है। विद्युत सखी ऐप में कमीशन क्रेडिट विवरण देखने के बारे में विस्तृत जानकारी के लिए, कृपया अध्याय 2 के अनुभाग 2.1.7 को देखें। यदि कमीशन वर्चुअल वॉलेट में दिखाई नहीं देता है, तो आप संबंधित अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं (ऐप के सपोर्ट सेक्शन में विवरण का उल्लेख किया गया है)।

1.6 इस कार्यक्रम में सहभागी संस्थाओं और उनकी भूमिकाओं के बारे में जानें।

यूपीएसआरएलएमः नोडल संस्थान

- विद्युत सखियों का प्रबंधन और सहायता देना
- जमीनी और तकनीकी गतिविधियों के लिए सहभागियों के साथ समन्वय करना

यूपीपीसीएलः साझेदार संगठन

- विद्युत सखियों द्वारा किए गए भुगतान को अपडेट करने के लिए बिलिंग सिस्टम का केंद्रीय प्रबंधन
- उपभोक्ता बिल से संबंधित सभी समस्याओं के लिए नोडल एजेंसी
- आईसीआईसीआई बैंक के माध्यम से विद्युत सखियों को कमीशन देना

आईसीआईसीआई बैंकः प्रौद्योगिकी और वित्तीय साझेदार

- विद्युत सखियों को तकनीकी सहायता प्रदान करना
- कार्यक्रम की निगरानी के लिए विद्युत सखी मोबाइल ऐप और राज्य पोर्टल का प्रबंधन
- विद्युत सखियों को कमीशन वितरित करना

उत्तर प्रदेश की डिस्कॉम (एमवीवीएनएल, पीयूवीवीएनएल, पीवीवीएनएल, डीवीवीएनएल)

- मासिक बिल भुगतान एकत्र करने के लिए उपभोक्ताओं का विवरण देकर विद्युत सखियों की मदद करना
- विद्युत सखी की मदद से उपभोक्ता को जुटाना और शिकायत निवारण शिविर लगाना
- चुनौतियों को समझने के लिए विद्युत सखी के साथ नियमित रूप से प्रदर्शन, समीक्षा बैठकें करना और निगरानी करना

1.7 विभिन्न संस्थाओं की संगठनात्मक संरचनाएं

यूपीएसआरएलएम

एसएमएमयू (राज्य मिशन प्रबंधन इकाई)
एमडी/एएमडी (मिशन निदेशक)
/अतिरिक्त मिशन निदेशक)
जेएमडी (संयुक्त मिशन निदेशक)

↓

डीएमएमयू (जिला मिशन प्रबंधन इकाई)
डीएमएम
(जिला मिशन प्रबंधक)

↓

बीएमएमयू (ब्लॉक मिशन प्रबंधन इकाई)
बीएमएम
(ब्लॉक मिशन प्रबंधक)

डिस्कॉम

डिस्कॉम
एमडी (मिशन निदेशक)

↓

जोन
मुख्य अभियंता

↓

सर्किल
अधीक्षक अभियंता

↓

डिवीजन
कार्यकारी अभियंता

↓

सब–डिवीजन
सब–डिवीजनल ऑफिसर

↓

सबस्टेशन
कनिष्ठ अभियंता

2. आप स्वयं को आवश्यक तकनीकी कौशल से लैस करें

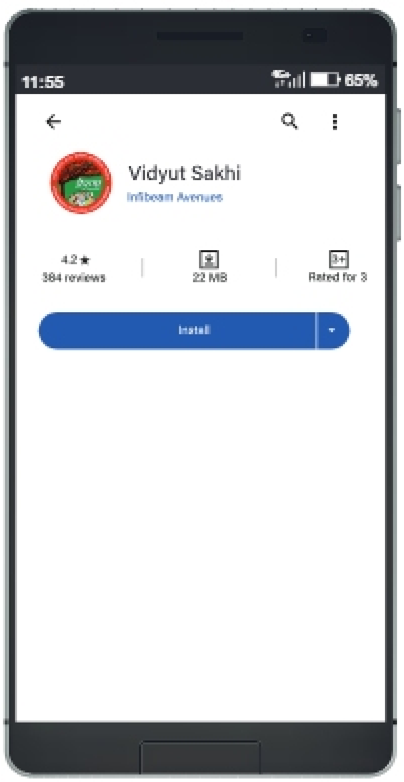
अब समय आ गया है कि आप खुद को उन सभी तकनीकी कौशलों से लैस करें, जिनकी आपको एक सफल विद्युत सखी बनने के लिए जरूरत है। आपको विद्युत सखी मोबाइल एप्लिकेशन चलाना, बिजली बिल का बिल पढ़ना और थर्मल प्रिंटर चलाना का कौशल आना चाहिए।

विद्युत सखी के रूप में काम शुरू करने के लिए रजिस्ट्रेशन और एक्टिवेशन की प्रक्रिया नीचे दी गई है।

- विद्युत सखी के विवरण का आवेदन डीएमएमयू से लेकर एसएमएमयू को दिया जाएगा, जिसमें सीडीओ के हस्ताक्षर वाला पत्र भी होगा, जिसके माध्यम से विद्युत सखी की विशिष्ट आईडी बनाई जाएगी
- आईसीआईसीआई बैंक विशिष्ट आईडी बनाएगा
- विद्युत सखी के डेटा के सत्यापन के बाद राज्य/जिला प्रशासन की तरफ से स्वीकृति दी जाएगी
- ₹10,000 (से थोड़ा अधिक) के पहले वॉलेट रिचार्ज के साथ सखी को बिल जुटाने के लिए एक्टिव किया जाएगा
- डीएमएमयू द्वारा एक्टिव विद्युत सखी को हैंडहेल्ड थर्मल प्रिंटर दिया जाएगा
- ट्रेनिंग और इंडक्शन के दौरान विद्युत सखियों को हैंडबुक, आईडी कार्ड और प्रिंटर दिए जाएंगे

2.1 आइए विद्युत सखी मोबाइल एप्लिकेशन चलाना सीखें

2.1.1 मोबाइल एप्लिकेशन में नए सखी रजिस्ट्रेशन के लिए साइन–अप प्रक्रिया



नए सखी रजिस्ट्रेशन के लिए साइन–अप करें

एप्लिकेशन खोलें, अपनी **विशिष्ट आईडी** दर्ज करें (जो आपको UPSRLM अधिकारी से मिली है), **रजिस्ट्रेशन डिटेल्स** भरें, और **'साइन–अप'** ऑप्शन पर क्लिक करें।

डिस्क्लेमरः स्क्रीनशॉट प्रतीकात्मक है। ऐप, विवरण या गैजेट परिवर्तित/अपडेट हो सकते हैं

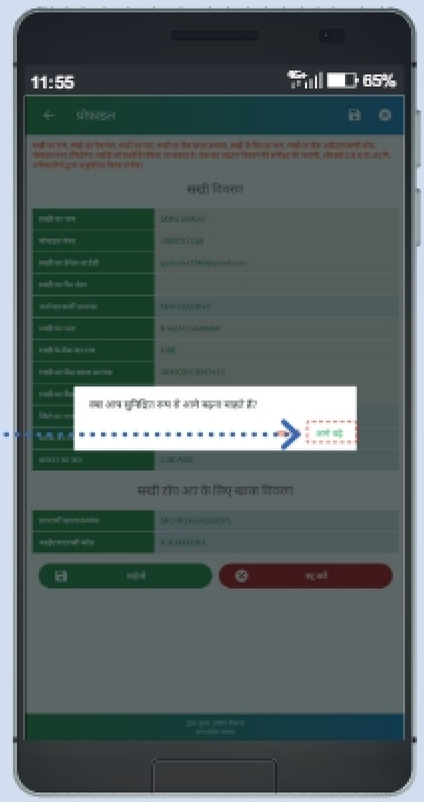
2.1.2 यूपीएसआरएलएम से अनुमोदन प्राप्त होने के बाद साइन–इन (लॉगिन) प्रक्रिया

2.1.3 आइए आपको होम स्क्रीन पर ले चलते हैं और आपकी प्रोफाइल सेट करते हैं।

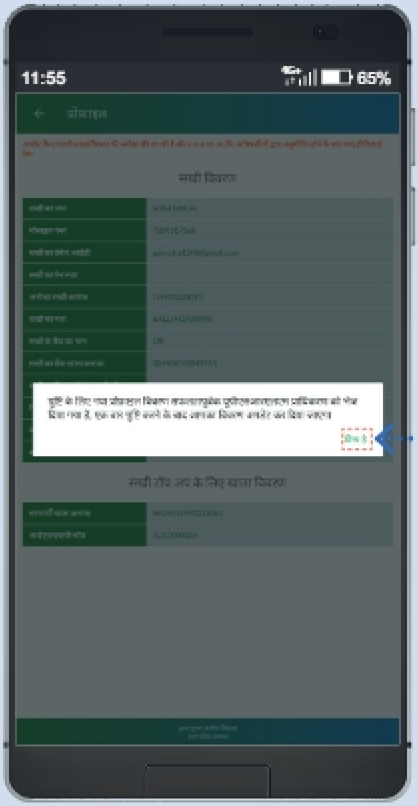
i. होम स्क्रीन

ii. प्रोफाइल सेट–अप

1. इस 'प्रोफाइल सम्पादित करें' आइकन पर क्लिक करें (इससे सभी ग्रे फील्ड एडिट हो सकते हैं), एडिट करें और डिटेल्स को सेव करें



2. 'आगे बढ़ें' पर क्लिक करें



3. **'ठीक है'** पर क्लिक करें, और यूपीएसआरएलएम एडमिस्ट्रेटर्स (राज्य और जिला स्तर पर) का अप्रूवल आने के बाद बदलाव दिखाई देंगे।

त्वरित सुझाव (क्विक टिप्स)

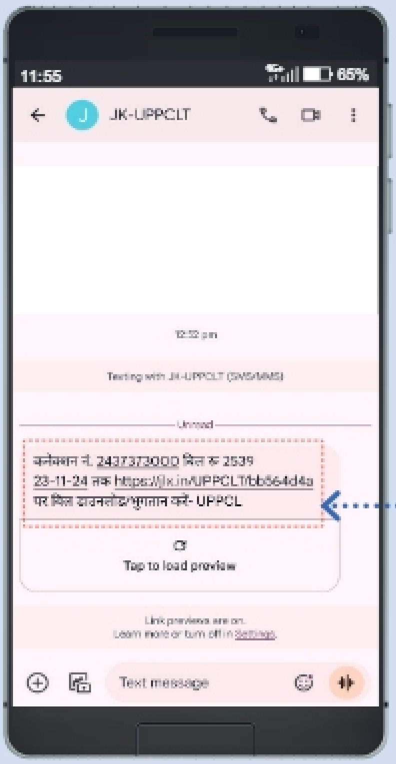
अगर तीन कामकाजी दिनों में अप्रूवल नहीं मिलता है तो अपने बीएमएम से संपर्क करें।

2.1.4 मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से उपभोक्ता भुगतान कैसे पूरा करें?

- उपभोक्ता की इच्छा के अनुसार, बिल का भुगतान पूर्ण या आंशिक मोड में किया जा सकता है।
- आपके पास ऐप में ही बिल राशि को संशोधित करने का विकल्प मिलेगा।
- **आंशिक भुगतान के मामले में, उसी दिन उसी बिल का शेष भुगतान नहीं किया जा सकेगा।**
- आंशिक भुगतान चुनने की न्यूनतम राशि निम्नलिखित है:
  1. यदि कनेक्शन का प्रकार "कनेक्टेड" है, तो न्यूनतम आंशिक भुगतान राशि 100 रुपये है।
  2. यदि कनेक्शन का प्रकार "डिस्कनेक्टेड" है, तो न्यूनतम आंशिक भुगतान राशि कुल बिल राशि का 25 प्रतिशत है।

हम विद्युत सखी मोबाइल ऐप में पूर्ण और आंशिक भुगतान दोनों विकल्पों पर चर्चा करेंगे।

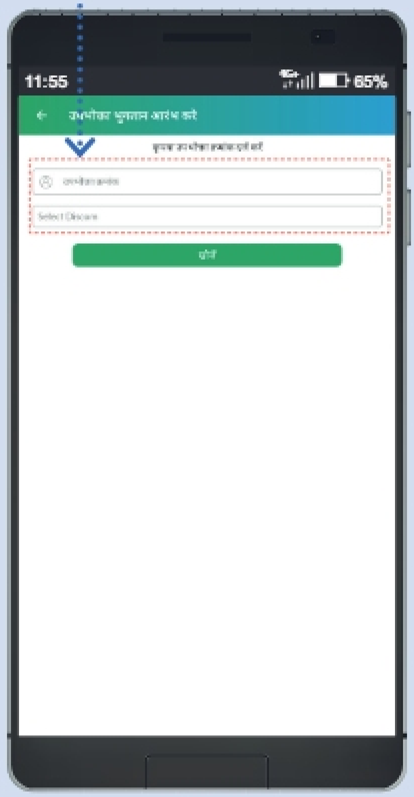
बिल के पूर्ण भुगतान की प्रक्रिया



1. उपभोक्ता से बिजली बिल या बिजली विभाग से प्राप्त मैसेज के बारे में पूछें, जिसमें बिल भुगतान के लिए "उपभोक्ता संख्या" और अन्य आवश्यक विवरण शामिल हों।

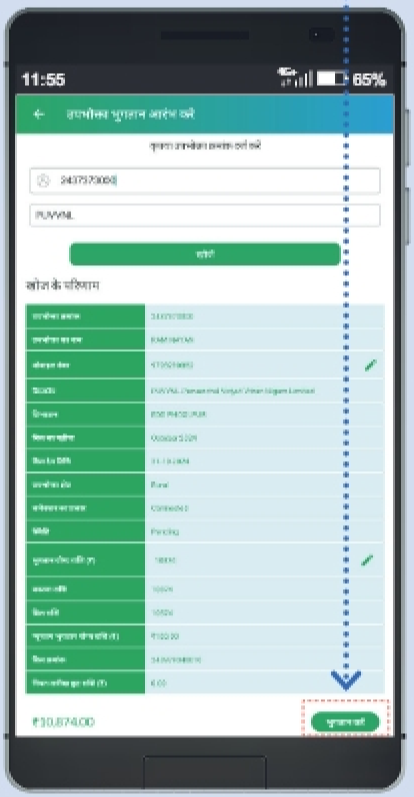
2. सखी ऐप खोलें और होम स्क्रीन पर उपलब्ध **"उपभोक्ता भुगतान आरंभ करें"** पर क्लिक करें।

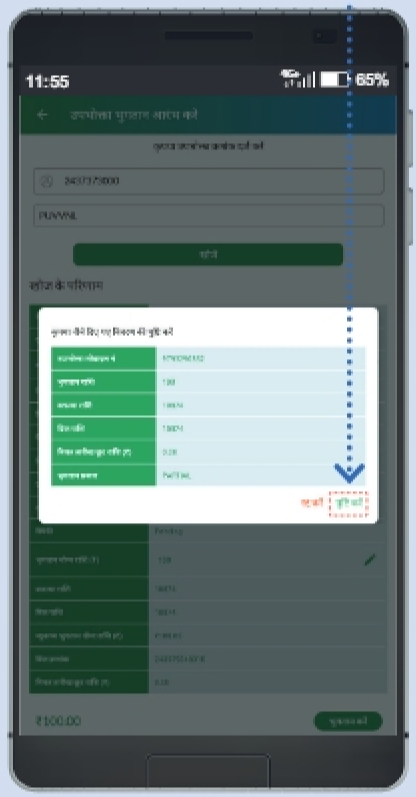
3. **"उपभोक्ता संख्या"** डालें और बिजली बिल का संदर्भ देते हुए डिस्कॉम का सावधानीपूर्वक चयन करें, फिर **'खोजें'** आइकन पर क्लिक करें।

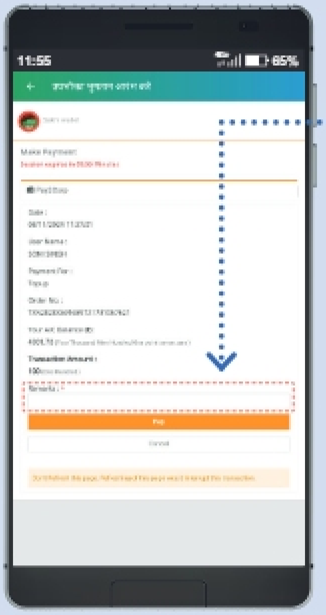


4. उपभोक्ता के विवरण की जांच करें और पुष्टि होने पर उपभोक्ता के पास मौजूद बिजली बिल में दिए गए विवरण से उसका मिलान करें, फिर आगे बढ़ने के लिए "**भुगतान करें**" पर क्लिक करें।

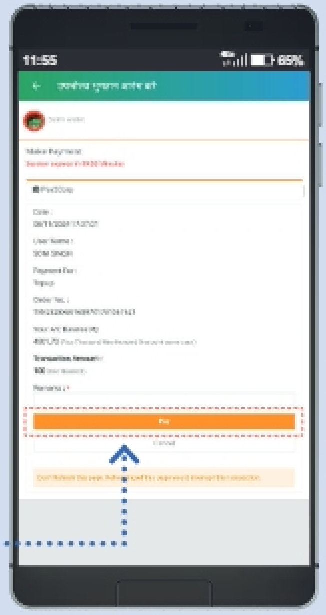
5. उपभोक्ता का मोबाइल नंबर जांचें और सही होने पर **पुष्टि करें**।





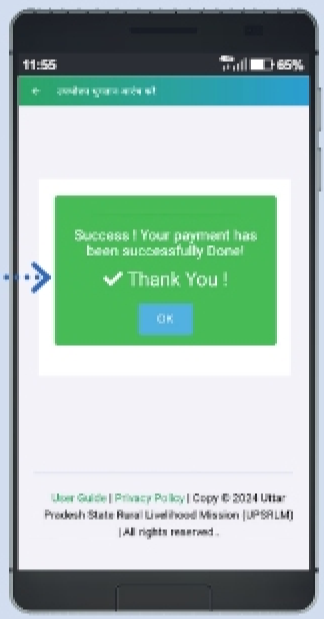


6. यदि कोई **टिप्पणी** हो तो उसे यहां पर लिखें या NR (कोई टिप्पणी नहीं) लिखें



7. पुष्टि के लिए यहां पर **"Pay"** आइकन पर क्लिक करें

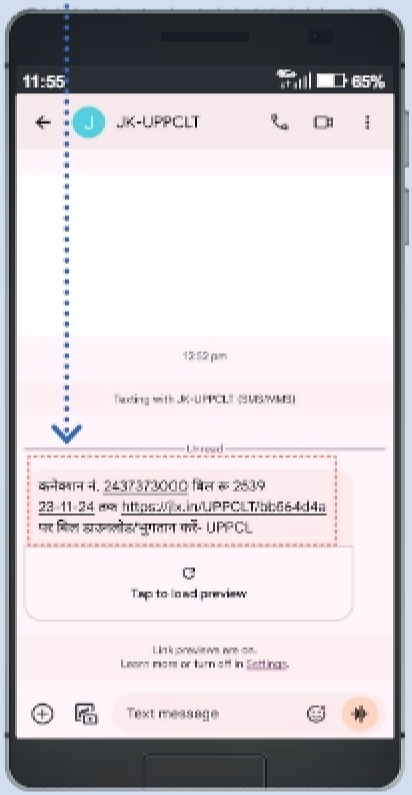
8. **भुगतान सफल** होने पर आपके मोबाइल स्क्रीन पर एक कन्फर्मेशन मैसेज पॉप–अप होगा



बिल के आंशिक/किस्तों में भुगतान करने की प्रक्रिया

इसके लिए, आपके पास स्टेप 4 में उपभोक्ता के अनुरोध के अनुसार बिल राशि को बदलने का विकल्प होगा।

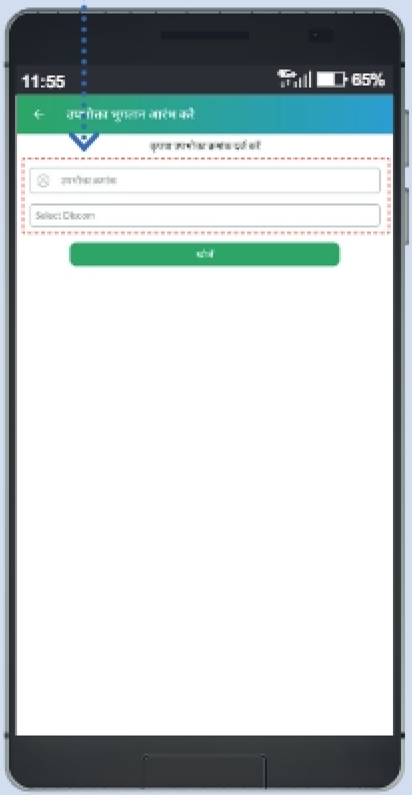
1. उपभोक्ता से बिजली का बिल या बिजली विभाग से मिले मैसेज को मांगें, बिल भुगतान के लिए 'उपभोक्ता संख्या' और अन्य आवश्यक विवरण देखें

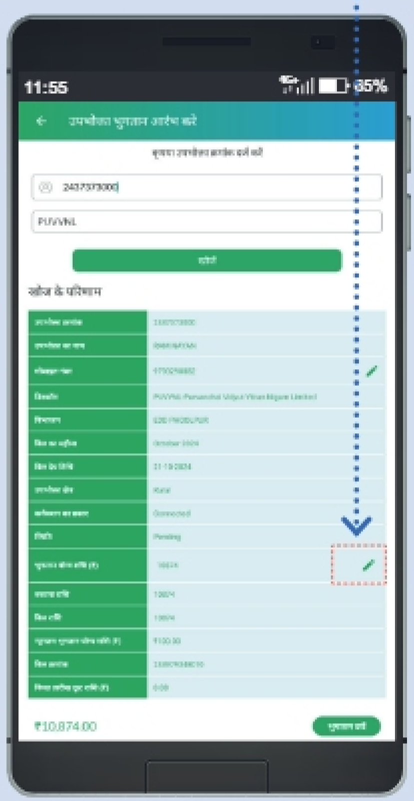


2. सखी ऐप खोलें और होम स्क्रीन में यहां पर उपलब्ध **'उपभोक्ता भुगतान आरंभ करें'** पर क्लिक करें।

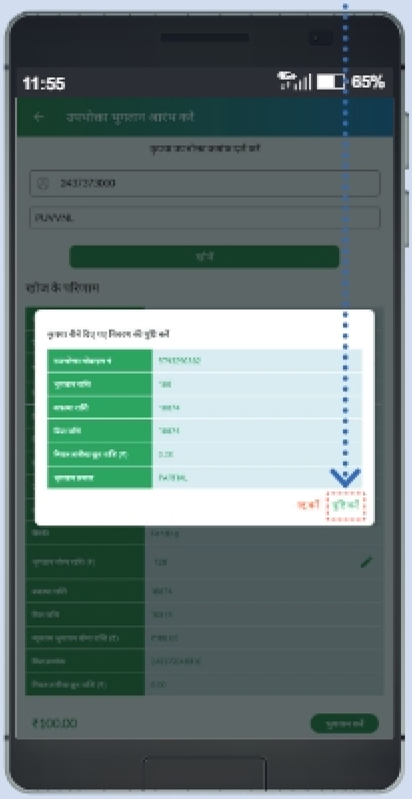
3. यहां पर **"उपभोक्ता संख्या"** डालें और बिजली बिल का संदर्भ देते हुए **डिस्कॉम** का सावधानीपूर्वक चयन करें, फिर **'सर्च'** आइकन पर क्लिक करें।

4. उपभोक्ता का विवरण को जांचें और **'एडिट'** विकल्प पर क्लिक करें, फिर वह राशि दर्ज करें जिसे उपभोक्ता भुगतान करना चाहता है।

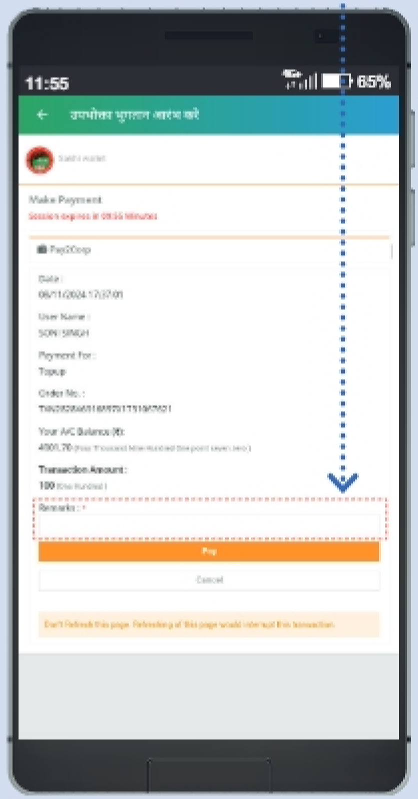




5. उपभोक्ता के मोबाइल नंबर को जांचें और सही होने पर **आगे बढ़ें**।

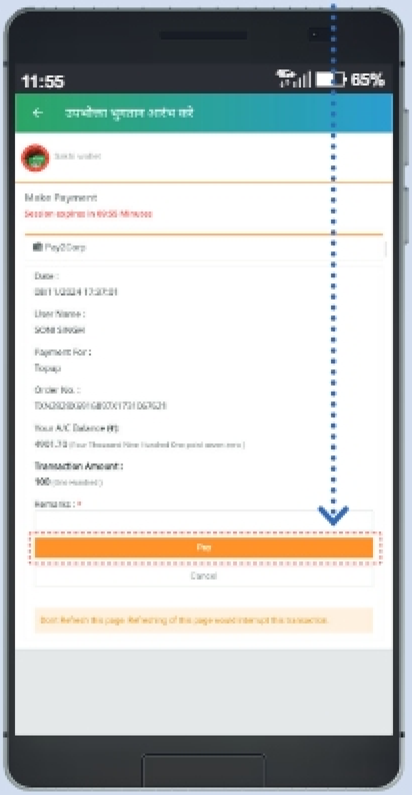


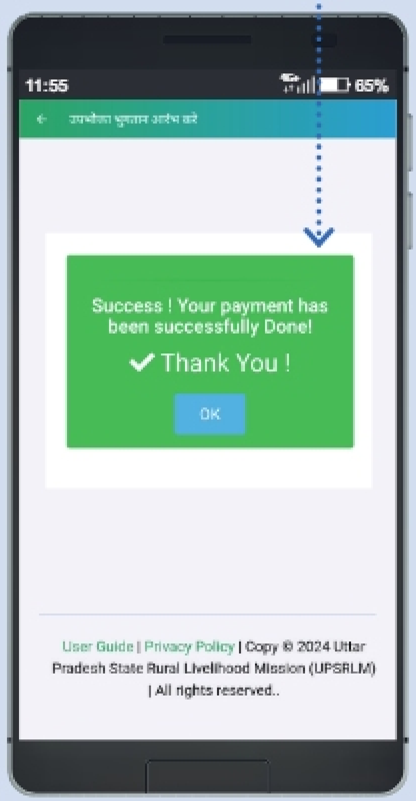
6. यदि कोई **टिप्पणी** हो तो उसे दर्ज करें या NR (कोई टिप्पणी नहीं) लिखें



7. पुष्टि करने के लिए "**Pay**" आइकन पर क्लिक करें

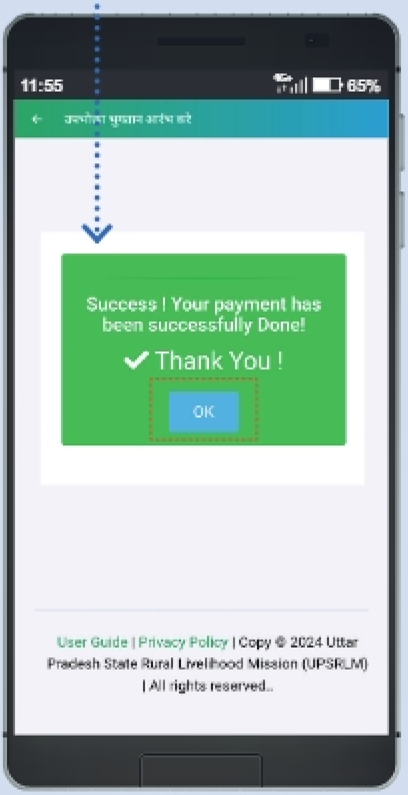
8. भुगतान सफल होने पर आपके मोबाइल स्क्रीन पर एक ऐसा कन्फर्मेशन मैसेज दिखाई देगा



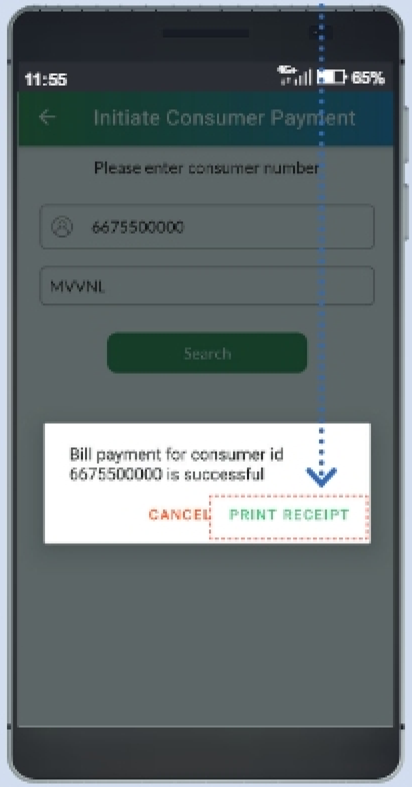


2.1.5 सखी मोबाइल एप्लिकेशन से रसीद कैसे प्रिंट करें?

1. भुगतान होने की पुष्टि के बाद **'OK'** पर क्लिक करें और **प्रिंट रसीद** पर जाएं।



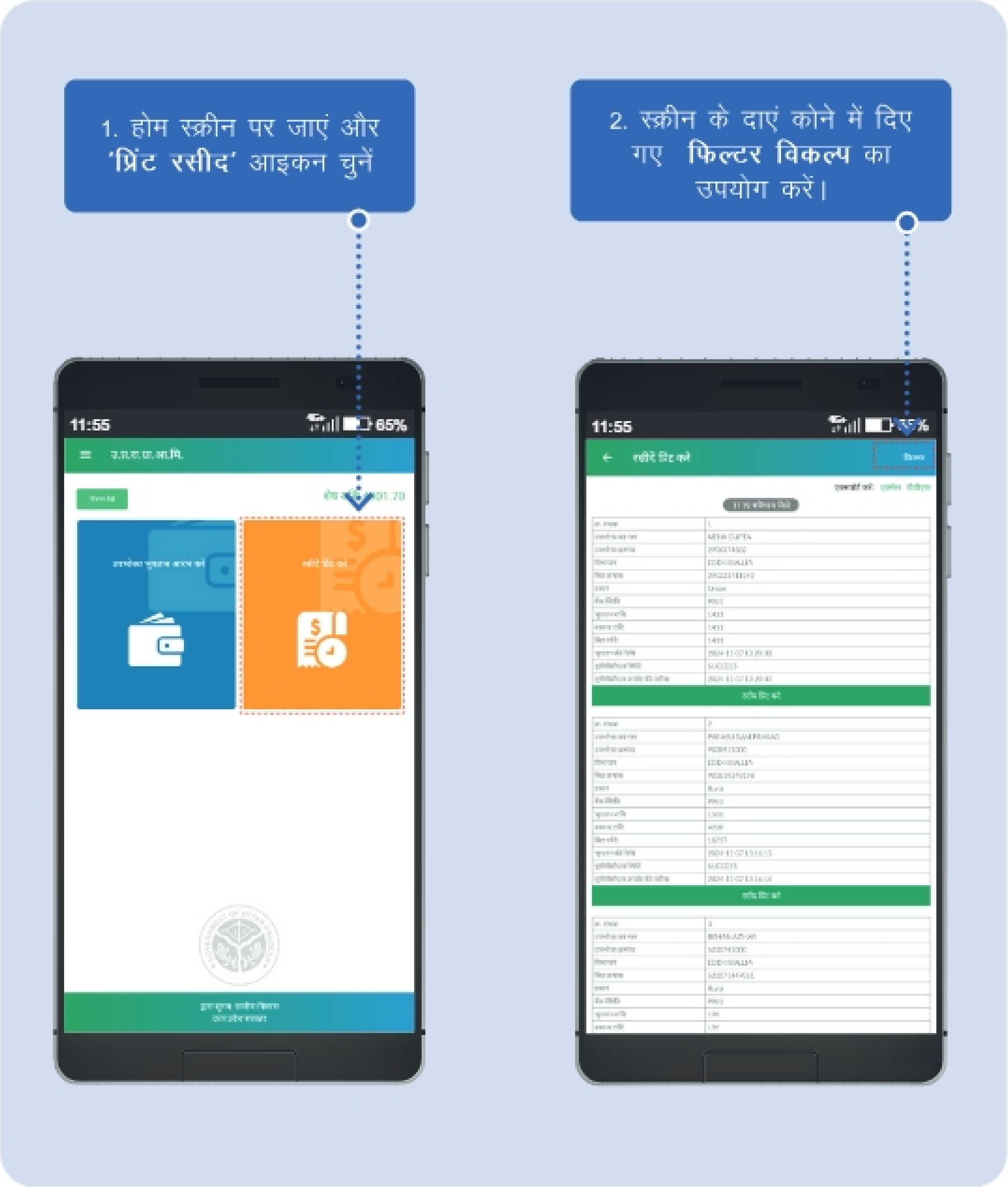
2. **प्रिंट रसीद** आइकन पर क्लिक करें और अगले पेज पर **उपभोक्ता रसीद** चुनें



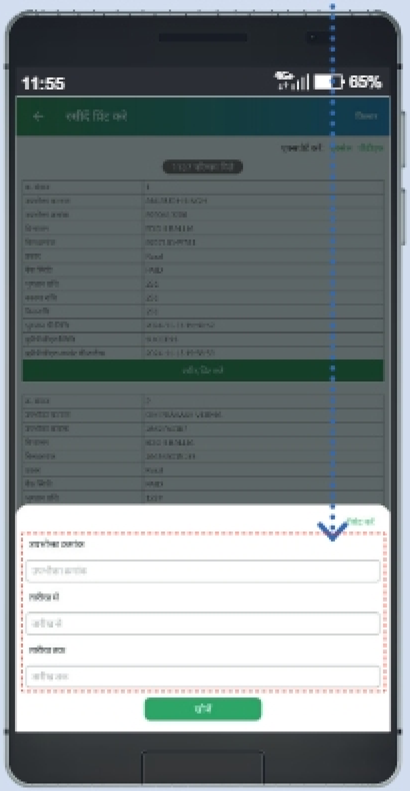
आपका संबंधित यूपीएसआरएलएम कार्यालय आपको एक हैंडहेल्ड थर्मल प्रिंटर देता है। आगामी हिस्से में, हम सीखेंगे कि इस थर्मल प्रिंटर को कैसे चलाया जाए?

2.1.6 अगर मुझे पहले भुगतान किए गए बिल का प्रिंट लेने की आवश्यकता हो तो क्या करना होगा?

आप उपभोक्ता संख्या या बिल भुगतान की तिथि के आधार पर खास उपभोक्ता रसीदों को फिल्टर करके ऐसा कर सकते हैं। निम्नलिखित चरणों (स्टेप) का पालन करें:



3. **"उपभोक्ता संख्या"** दर्ज करके आवश्यक उपभोक्ता विवरण को फिल्टर करें जिसे आप प्रिंट करना चाहते हैं



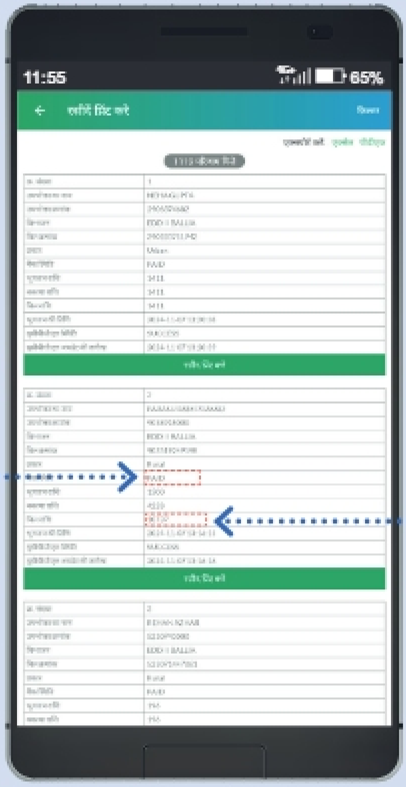
4. **'प्रिंट रसीद'** पर क्लिक करें, और ब्लूटूथ के जरिए थर्मल प्रिंटर का उपयोग करके प्रिंट करें।

2.1.7 कैसे अपने कमीशन विवरण की जांच करें?

1. मेन मेन्यू पर जाएं और **'कमीशन विवरण'** के लिए 7वें विकल्प को चुनें।

2. स्क्रीन के ऊपर दाएं कोने में **फिल्टर विकल्प** का उपयोग करके उन उपभोक्ता संख्याओं को चुनें, जिसके लिए आप किसी विशेष अवधि में कमीशन की जांच करना चाहती हैं।

3. यदि भुगतान (Paid) होने की स्थिति है तो इसका मतलब है कि कमीशन राशि सखी वीएएन (वॉलेट) में जमा कर दी गई है।



4. यदि लंबित (Pending) होने की स्थिति है तो इसका मतलब है कि कमीशन राशि की गणना की जा चुकी है, लेकिन अभी भुगतान नहीं किया गया है

स्थिति या तो **"लंबित"** होगी या **"भुगतान किया गया"** होगी:

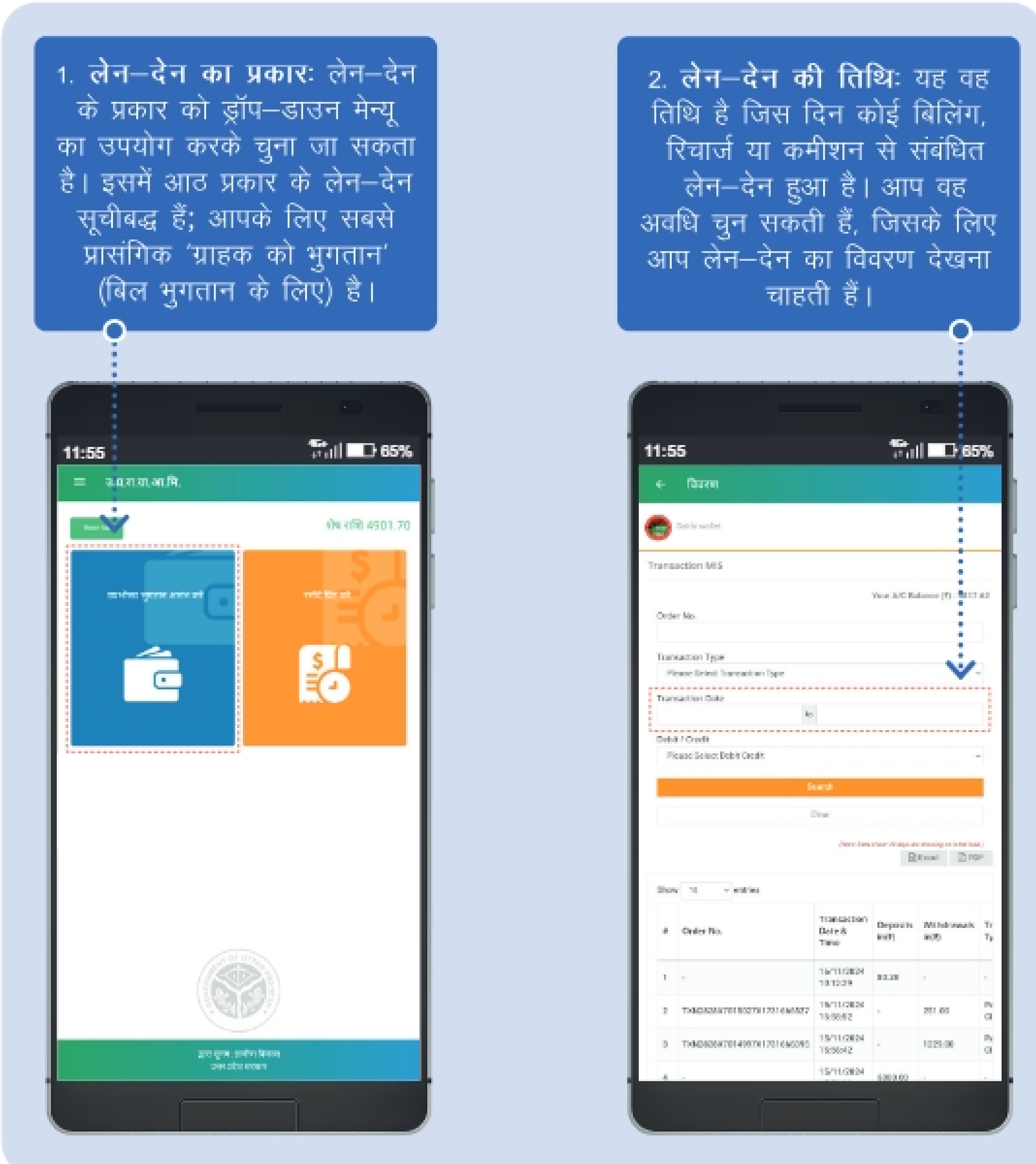
अ. **लंबित:** कमीशन राशि की गणना हो चुकी है, लेकिन भुगतान किया जाना बाकी है।

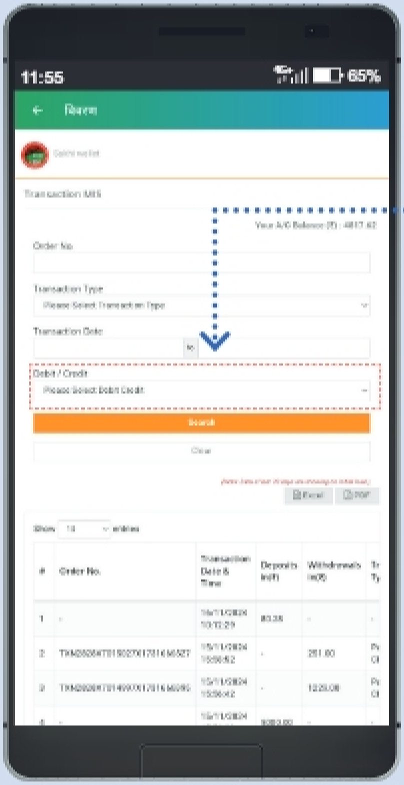
ब. **भुगतान किया गया:** कमीशन राशि आपके ऐप के वॉलेट में जमा कर दी गई है।

2.1.8 सखी मोबाइल एप्लिकेशन में ई–वॉलेट स्टेटमेंट देखें

विद्युत सखी मोबाइळ एप्लिकेशन का 'व्यू स्टेटमेंट' विकल्प आपको अपने वीएएन के तहत हुए सभी लेन–देन, वॉलेट रिचार्ज और बिल भुगतान को देखने और उसकी जांच करने की सुविधा देता है।

'व्यू स्टेटमेंट' के विकल्प को देखते समय आपको निम्नलिखित महत्वपूर्ण शब्दों को ध्यान में रखना चाहिए:

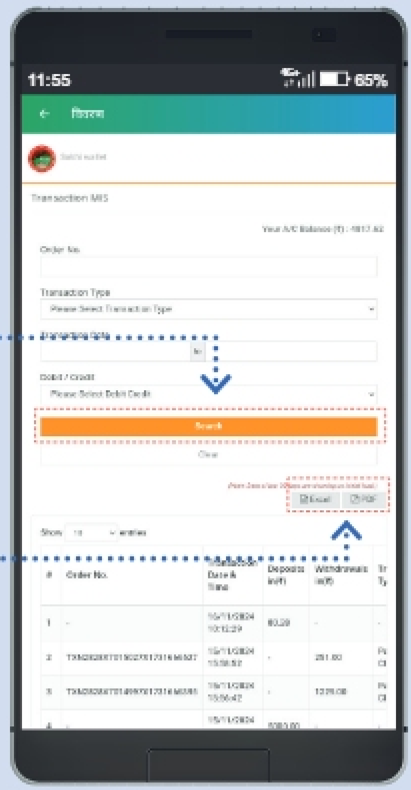




3. **डेबिट और क्रेडिट:** इन विकल्पों को लेनदेन के प्रकार के आधार पर चुनना चाहिए; उदाहरण के लिए, यदि आप NEFT/UPI/RTG के माध्यम से अपने वॉलेट रिचार्ज का विवरण देखना चाहती हैं, तो आपके लिए 'क्रेडिट' उपयुक्त विकल्प है।

यदि आप बिल भुगतान से संबंधित विवरण देखना चाहती हैं, तो आप 'डेबिट' विकल्प को चुनें।

4. **'सर्च'** आइकन पर क्लिक करें और डेटा को नीचे स्क्रॉल करें। आप डेटा को **एक्सेल और पीडीएफ** फॉर्मेट में भी डाउनलोड कर सकती है।



डेटा को डाउनलोड करने के लिए यहां पर क्लिक करें

2.1.9 मासिक बिल भुगतान रिपोर्ट कैसे जांचें

उसी दिन की रिपोर्ट को मेन मेन्यू के "दैनिक भुगतान एमआईएस रिपोर्ट" हिस्से में देखा जा सकता है।

2.1.10 एप्लिकेशन की भाषा कैसे बदलें?

2.1.11 अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों (एफएक्यू) को कैसे देखें, सहायता कैसे प्राप्त करें और लॉग आउट कैसे करें

1. **एफएक्यू:** आप इस हिस्से में ऐप के काम करने के तरीके से जुड़े बुनियादी सवालों के जवाब पा सकती हैं।

2. **सहायता:** कोई समस्या आने पर, आप यहां पर दी गई जानकारी का उपयोग करके संबंधित अधिकारी से संपर्क कर सकती हैं।

सखी ऐप के काम करने के तरीके से संबंधित बुनियादी सवालों के जवाब प्राप्त कर सकती हैं।

'एफएक्यू'

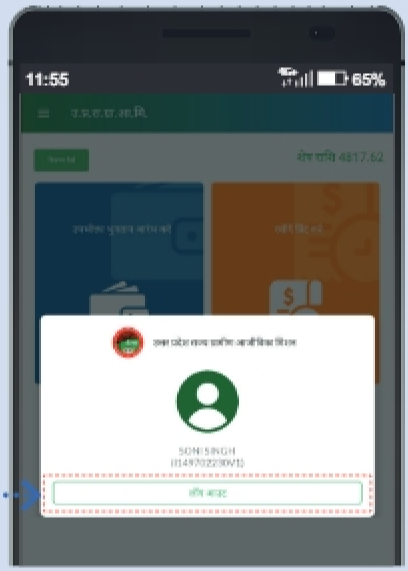
किसी भी समस्या के मामले में, सखी जानकारी का उपयोग करके यूपीएसआरएलएम अधिकारियों से संपर्क कर सकती हैं।

सहायता

सखी इस विकल्प का उपयोग करके खुद लॉगआउट कर सकती हैं।

लॉगआउट

3. **लॉगआउटः** जब आप 3 दिनों से अधिक समय के लिए ऐप का उपयोग नहीं कर रही हों या उपयोग नहीं करने की योजना बना रही हों, तब आप इस विकल्प का उपयोग करके सखी ऐप को लॉगआउट कर सकती हैं। रोजाना बार–बार लॉग आउट करने से कई **OTP** डालनी पड़ेगी, जिसके चलते आपकी आईडी ब्लॉक हो सकती है।



त्वरित सुझाव

यह याद रखना महत्वपूर्ण है कि बार–बार लॉग आउट करने पर – उदाहरण के लिए प्रतिदिनर– कई ओटीपी डालने के प्रयासों के कारण आपकी आईडी ब्लॉक हो सकती है क्योंकि ऐप इसे सुरक्षा से जुड़ा कोई खतरा मान सकता है।

2.2 थर्मल प्रिंटर को कैसे चलाएं

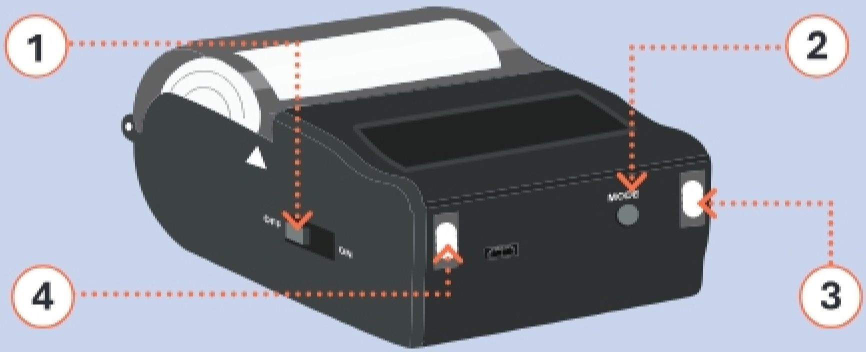
हैंडहेल्ड थर्मल प्रिंटर आपको भुगतान के तुरंत बाद उपभोक्ता की रसीद प्रिंट करने का विकल्प देता है।

2.2.1 अपने डिवाइस को जानें

त्वरित सुझाव

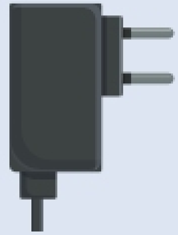
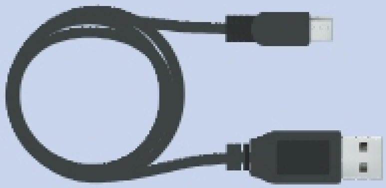
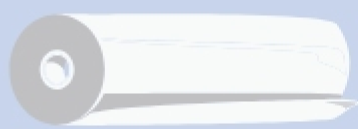
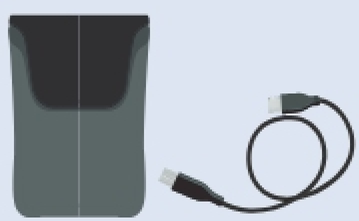
भुगतान के संबंध में एक एसएमएस उपभोक्ता के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर जाता है विद्युत सखी द्वारा भुगतान करने के बाद यूपीपीसीएल/संबंधित डिस्कॉम द्वारा।

आपका थर्मल प्रिंटर कैसा दिखता है और कैसे काम करता है



1. स्लाइडिंग स्विच (चालू/बंद)	स्विच को ऑन विकल्प की ओर स्लाइड (खिसकाने) करने से प्रिंटर चालू हो जाता है। स्विच को ऑफ विकल्प की ओर स्लाइड करने से प्रिंटर बंद हो जाता है
2. मोड बटन	**पेपर फीडः** इस बटन को सिर्फ एक बार दबाने पर कागज निकलने लगता है **मोड बटनः** 1 सेकंड तक लगातार दबाने रखने पर प्रिंटर का निम्नलिखित विवरण प्रिंट हो जाता हैः नाम, बैटरी की स्थिति, कम्युनिकेशन मोड, फॉन्ट, फर्मवेयर वर्जन
3. एलईडी (दाईं ओर)	**ग्रीन लाइटः** चालू करने के लिए **रेड लाइटः** खराबी स्थिति का संकेत (नोटः **1 ब्लिंक** = आधा सेकंड के लिए चालू, फिर बंद) **1. ब्लूटूथ के काम नहीं करने की स्थिति मेंः** लाल एलईडी हर 3 सेकंड में एक बार ब्लिंक करती है **2. बैटरी कम होने की स्थिति मेंः** लाल एलईडी हर 3 सेकंड में दो बार ब्लिंक करती है। **3. कागज नहीं होने परः** लाल एलईडी हर 3 सेकंड के बाद चार बार ब्लिंक करती है। **4. प्रिंट हेड के बहुत गर्म होने परः** लाल एलईडी हर 3 सेकंड के बाद 8 बार ब्लिंक करती है। **नोटः** यदि एक साथ कई खराबी होती हैं, तो एलईडी के ब्लिंक करने की संख्या बढ़ जाएगी।
4. एलईडी (बाईं ओर)	**रेड लाइटः** एलईडी चार्ज करना। प्रिंटर चार्ज होने के दौरान यह एलईडी चमकती है। एक बार पूरी तरह चार्ज हो जाने पर यह एलईडी चमकना बंद कर देती है। लेकिन यदि कोई चालू चार्जर इससे जुड़ा है, तो यह कम से कम एक बार चमकती है। **ग्रीन लाइटः** ब्लूटूथ एलईडी, ब्लूटूथ एप्लिकेशन से कनेक्ट होने पर ब्लिंक करता है।

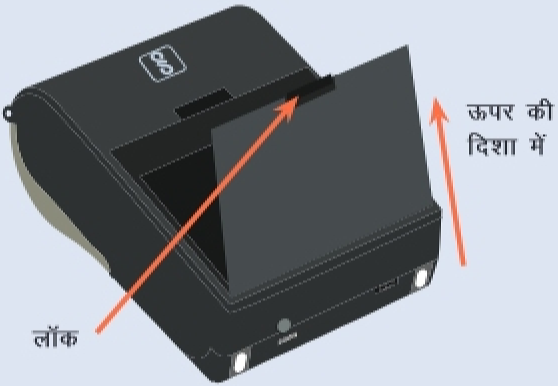
थर्मल प्रिंटर के साथ रखे जाने वाले महत्वपूर्ण सहायक उपकरण

1.	5v/1Amp यूएसबी केबल चार्जर (ब्लूप्रिंट्स ब्रांडेड)	
2.	यूएसबी से मिनी यूएसबी डेटा केबल	
3.	7.4 वोल्ट की प्रिज्मेटिक बैटरी (1100 एमएएच)	
4.	थर्मल पेपर रोल	
5.	बेल्ट अटैच करने योग्य सेफ्टी केस (कैरी बैग/पाउच) वैकल्पिक	

2.2.2 प्रिंटर चालू करें और बिल को प्रिंट करने के लिए इसे अपने स्मार्टफोन से कनेक्ट करें

स्टेप 1: प्रिंटर में बैटरी लगाएं

1. प्रिंटर को पलटें
2. बैटरी को नीचे दिए गए चित्र के अनुसार रखें और उसे अंदर की ओर दबाएं।
3. बैटरी को सुरक्षित करने के लिए लॉक को ऊपर की ओर धकेलें।
4. प्रिंटर में बैटरी ठीक से लॉक हो गई है, यह सुनिश्चित करने के लिए प्रिंटर को हिलाकर देखें।

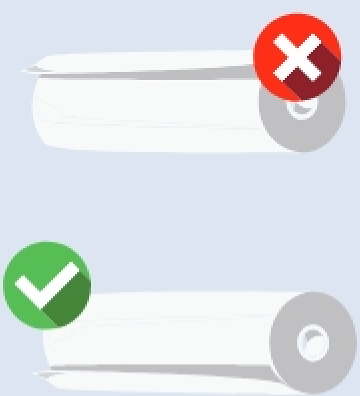


बैटरी को अंदर की तरफ धकेलें और फिर लॉक को अपने अंगूठे से ऊपर की ओर दबाएं

स्टेप 2: प्रिंटर में थर्मल पेपर लगाएं

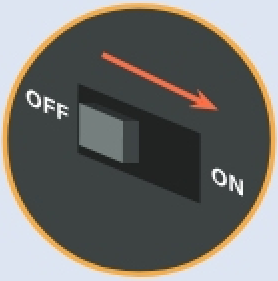
थर्मल पेपर रोल को केवल एक तरफ प्रिंट किया जा सकता है।

1. पेपर रोल को दोनों तरफ से खरोंच कर थर्मल साइड की पहचान करें।
2. खरोंचने से जो साइड काली हो जाती है, वह थर्मल साइड है।
3. पेपर को इस तरह रखें कि रोल का थर्मल साइड प्रिंटर हेड के संपर्क में रहे (नीचे दिए गए चित्र को देखें)



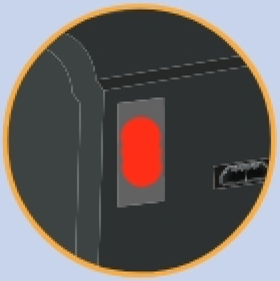
स्टेप 3: शुरुआत करना: प्रिंटर चालू करना

बैटरी और थर्मल पेपर रोल लगाने के बाद प्रिंटर अब इस्तेमाल के लिए तैयार है। प्रिंटर चालू करने के लिए इन चरणों का पालन करें:



1. प्रिंटर चालू करने के लिए स्लाइडिंग स्विच को **'ON'** की ओर दबाएं।

2. प्रिंटर चालू होने के बाद, प्रिंटर की ब्लूटूथ बॉड रेट और डिफॉल्ट पैरामीटर को कॉन्फिगर करते समय कुछ देर तक **लाल एलईडी** ब्लिंक करेगी। डिवाइस का उपयोग करने से पहले कृपया इस प्रक्रिया के पूरा होने तक इंतजार करें।



3. यदि प्रिंटर चालू नहीं हो रहा है

जांचें की बैटरी ठीक से लगी है या नहीं

देखें कि बैटरी ठीक से चार्ज है या नहीं

अगर नहीं चार्ज है, तो बैटरी चार्ज करने के लिए चार्जर से कनेक्ट करें

टेस्ट प्रिंट निकालने के लिए ***MODE** बटन को लगातार 1 से 2 सेकंड तक दबाएं।

जब *MODE बटन को 1 से 2 सेकंड तक दबाकर रखा जाता है, तो निम्नलिखित महत्वपूर्ण जानकारी प्रिंट होती हैः

क. **ब्लूटूथ का नामः** उदाहरण के लिए, यह आपके ब्लूटूथ फोन/टैब पर BTprinter1234 के रूप में दिखाई देगा।

ख. **बैटरी की स्थितिः** इससे पता चलता है कि बैटरी कितनी चार्ज है। कम बैटरी होने पर कृपया उपयोग करने से पहले इसे 3 घंटे तक चार्ज करें।

ग. **फर्मवेयर वर्जनः** यह एक प्रकार का माइक्रोकोड या प्रोग्राम है जो हार्डवेयर डिवाइस में शामिल होता है, ताकि उन्हें प्रभावी ढंग से चलाने में मदद मिल सके।

घ. **कम्युनिकेशनः** यदि दोनों मोड सही से काम करते हैं तो यह ब्लूटूथ/यूएसबी की जानकारी देता है। यह उस मोड की जानकारी नहीं देगा, जो काम नहीं कर रहे हैं।

स्टेप 1: अपने मोबाइल फोन में ड्राइवर्स को इंस्टॉल करें

प्रिंटर को अपने मोबाइल फोन से कनेक्ट करने से पहले, आपको इस प्रिंटर का सॉफ्टवेयर/ड्राइवर इंस्टॉल करना होगाः

1. प्रिंटर प्रदाता की वेबसाइट पर जाएँ।
2. अपने थर्मल प्रिंटर मॉडल के लिए यूएसबी ड्राइवर डाउनलोड करें।
3. डाउनलोड किए गए थर्मल प्रिंटर ड्राइवर को अपने मोबाइल फोन पर इंस्टॉल करें और चलाएं।

स्टेप 2: बिल भुगतान रसीद प्रिंट करने के लिए प्रिंटर को अपने मोबाइल फोन से कनेक्ट करें

1. अपने फोन का ब्लूटूथ चालू करें।
2. उपलब्ध ब्लूटूथ डिवाइस को खोजें (यह सुनिश्चित करें कि प्रिंटर चालू है)।
3. प्रिंटर के ब्लूटूथ का नाम चुनें (इसे टेस्ट प्रिंट रसीद में देख सकते हैं)।
4. ब्लूटूथ'2 पेयरिंग पासवर्ड 1234/0000 दर्ज करें।
5. सखी ऐप खोलें और बिल प्रिंट करने के लिए बताए गए चरणों का पालन करें (अनुभाग 2.1.5 देखें)।

[2*]पासवर्ड के जरिए ब्लूटूथ पेयरिंगरू ब्लूटूथ के जरिए प्रिंटर को अपने फोन से जोड़ने की यह एकल प्रक्रिया है। अगर आप अपना फोन रीसेट करते हैं, तो आपको दोबारा पेयरिंग कोड डालना होगा।

2.2.3 प्रिटिंग की गुणवत्ता से संबंधित समस्याएं

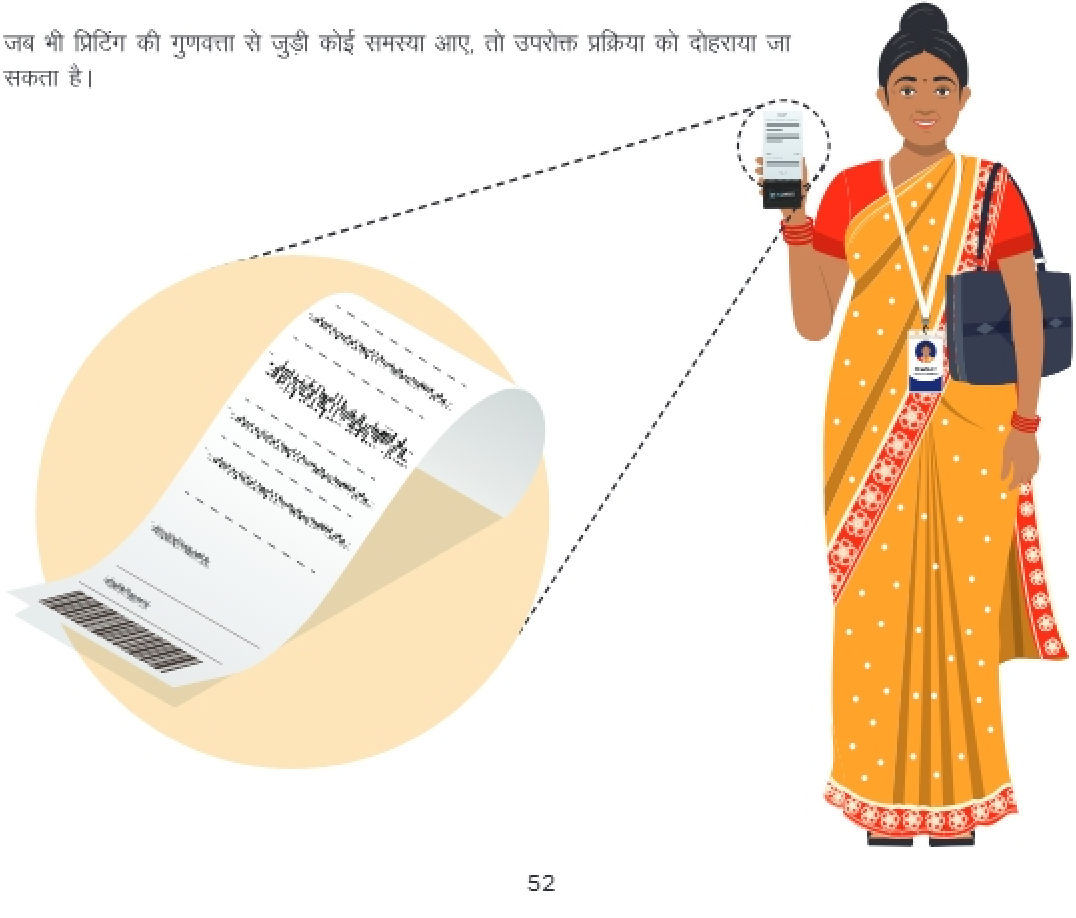
आपको प्रिटिंग की क्वालिटी के बारे में कुछ समस्याएं आ सकती हैं, जो इस प्रकार हैं:

1. प्रिंट साफ न आए
2. प्रिंटेड रसीद पर कुछ कॉलम साफ दिखाई न पड़ना
3. प्रिटिंग होने के दौरान अनावश्यक शोर हो।

उपरोक्त समस्याओं से निपटने के लिए, आपको निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन करके प्रिंटर हेड को साफ करना चाहिए:

1. प्रिंटर को बंद करें, कवर खोलें और पेपर रोल को निकालें।
2. यदि आपने अभी–अभी प्रिंटिंग पूरी की है, तो प्रिंटर हेड के पूरी तरह से ठंडा होने तक इंतजार करें।
3. अब एक मुलायम सूती कपड़े को पेट्रोल/स्प्रिट में डुबोएं और धूल को हटाने के लिए थर्मल प्रिंटर हेड को साफ करें
4. सूखे सूती कपड़े से उसे दोबारा पोंछ लें और प्रिंटर को फिर से जांचें।

जब भी प्रिटिंग की गुणवत्ता से जुड़ी कोई समस्या आए, तो उपरोक्त प्रक्रिया को दोहराया जा सकता है।



3. बिजली बिल को कैसे पढ़ें

बिजली बिल उपभोक्ता और विद्युत सखी दोनों के लिए एक महत्वपूर्ण दस्तावेज है, क्योंकि यह बिजली की खपत के अनुरूप बिजली शुल्क की जानकारी देता है।

जब एक मीटर रीडर उपभोक्ता के घर पर बिजली की खपत की रीडिंग लेता है, तो दो प्रकार के बिजली बिल बनते हैः

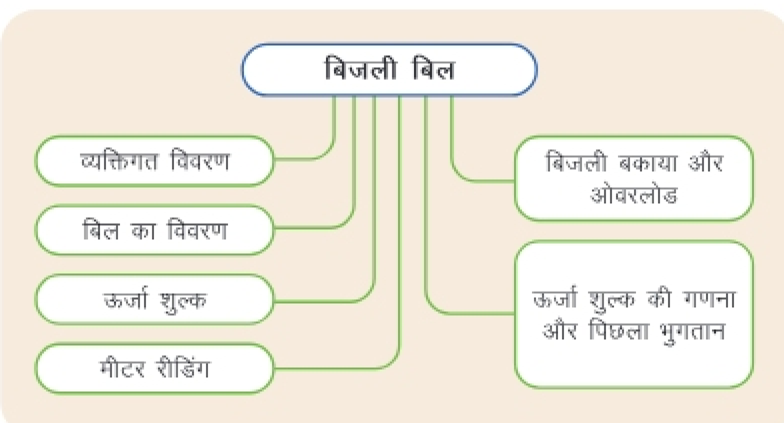
1. **ऑन–द–स्पॉट बिलः** यह मीटर रीडर द्वारा मीटर रीडिंग लेने के तुरंत बाद थर्मलप्रिंटर से प्रिंट की गई रसीद होती है।

2. **विस्तृत बिलः** बिजली विभाग ए4 साइज के कागज पर मुद्रित बिल भी उपलब्ध करा सकता है, जिसमें ज्यादा जानकारी होती है। इसे ऑनलाइन भी देखा और डाउनलोड किया जा सकता है।

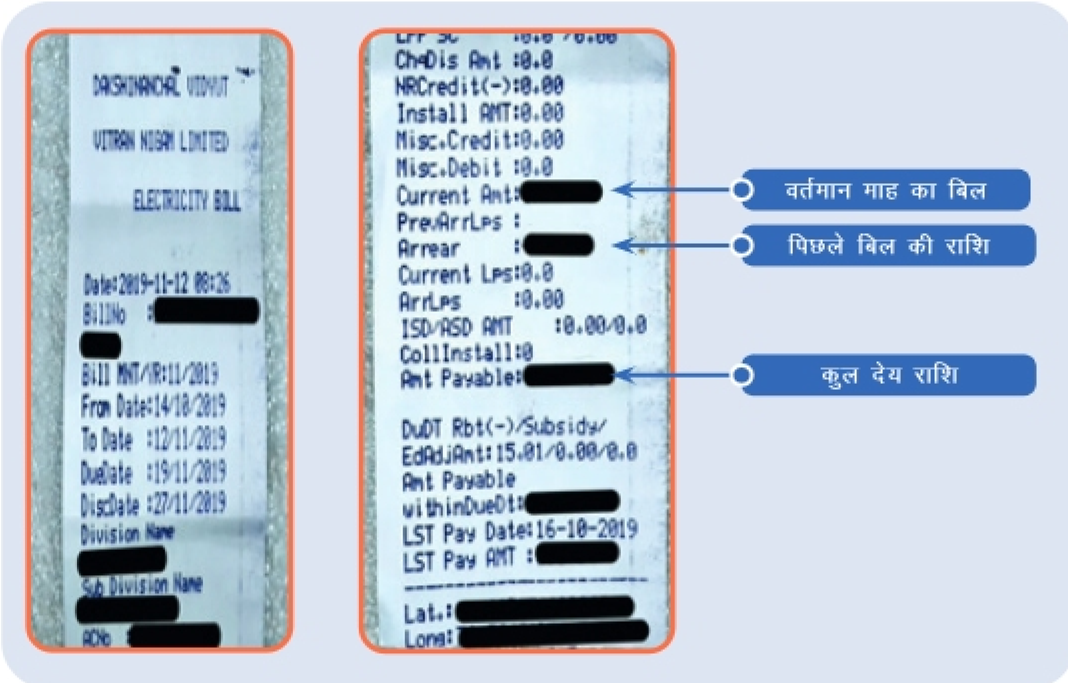
बिल कलेक्शन के लिए यह जरूरी है कि सभी सखियां दोनों तरह के बिल के बारे में जानकारी देने में सक्षम हों। तो आइए यूपी में बिजली बिलों के प्रमुख घटकों को समझते हैं।

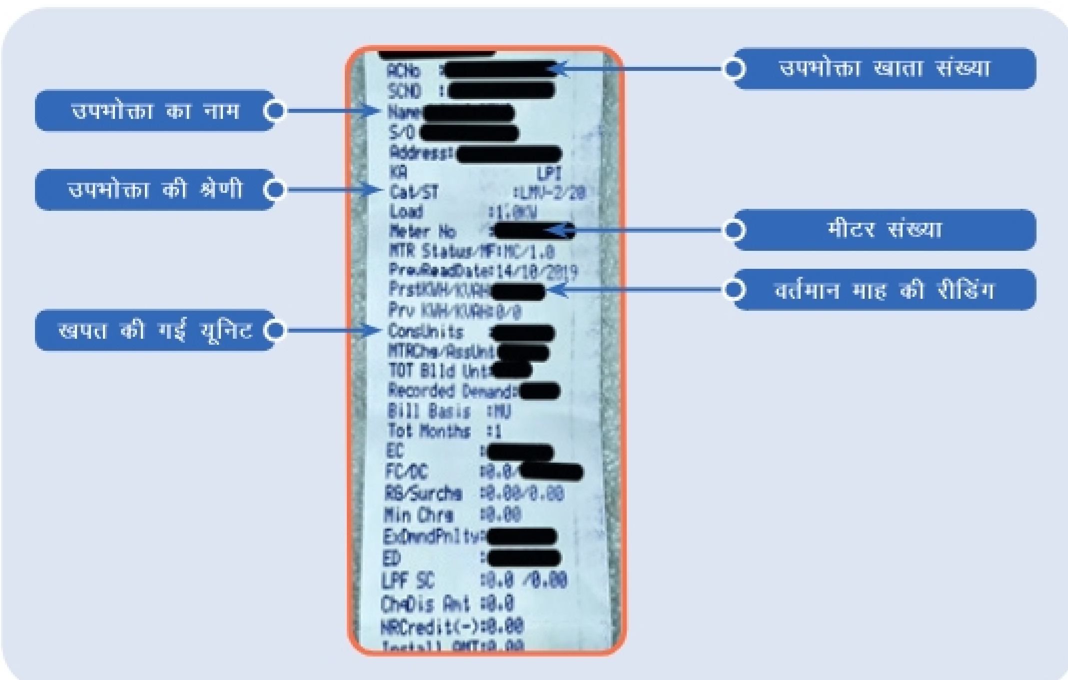
एक बिजली बिल में छह प्रकार की जानकारी होती है, जिसे हम बाद में विस्तार से जानेंगेः

बिजली बिल में प्रयुक्त विभिन्न शब्दों को समझने के लिए आप यूट्यूब पर यह वीडियो देख सकती हैं (https://www.youtube.com/watch?v=nVYz_V6aN1E)



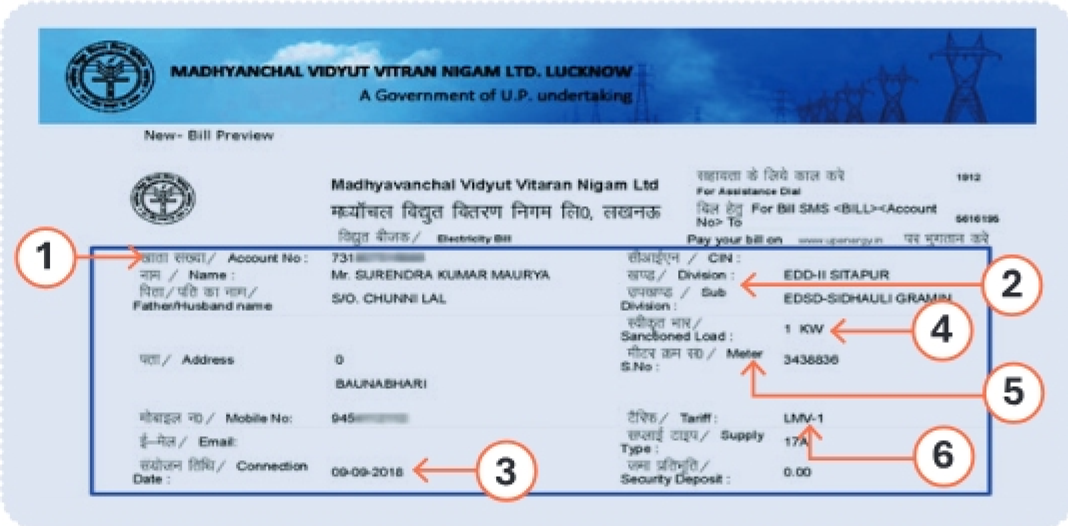
यह **ऑन–द–स्पॉट बिल** का एक उदाहरण है:





विस्तृत बिल (ए4 साइज) में दी गई जानकारी के बारे में आगे चर्चा की गई है।

घटक 1: व्यक्तिगत विवरण



MADHYANCHAL VIDYUT VITRAN NIGAM LTD. LUCKNOW
A Government of U.P. undertaking

New- Bill Preview

Madhyavanchal Vidyut Vitaran Nigam Ltd
मध्यांचल विद्युत वितरण निगम लि0, लखनऊ
विद्युत बीजक / Electricity Bill

सहायता के लिये काल करे For Assistance Dial 1912
बिल हेतु For Bill SMS <BILL><Account No> To 5616195
Pay your bill on www.upenergy.in पर भुगतान करें

खाता संख्या / Account No :	731	सीआईएन / CIN :	
नाम / Name :	Mr. SURENDRA KUMAR MAURYA	खण्ड / Division :	EDD-II SITAPUR
पिता/पति का नाम/ Father/Husband name	S/O. CHUNNI LAL	उपखण्ड / Sub Division :	EDSD-SIDHAULI GRAMIN
		स्वीकृत भार / Sanctioned Load :	1 KW
पता / Address	0 BAUNABHARI	मीटर क्रम सं0 / Meter S.No :	3438836
मोबाइल नं0 / Mobile No:	945	टैरिफ / Tariff :	LMV-1
ई-मेल / Email:		सप्लाई टाइप / Supply Type :	17A
संयोजन तिथि / Connection Date :	09-09-2018	जमा प्रतिभूति / Security Deposit :	0.00

1. **उपभोक्ता खाता संख्याः** यह उपभोक्ता के कनेक्शन से जुड़ी एक विशिष्ट पहचान संख्या है। इसका उपयोग विशेष रूप से ऑनलाइन बिल भुगतान करते समय किया जाता है और इसका उपयोग डिस्कॉम के साथ किसी भी संचार में किया जाना चाहिए।

2. **डिवीजन और सब–डिवीजनः** यह बिजली वितरण नेटवर्क के संदर्भ में उपभोक्ता की जगह का निर्धारण करता है।

3. **कनेक्शन की तिथिः** यह बिजली विभाग की ओर से मीटर कनेक्शन देने की तिथि है।

4. **स्वीकृत या अनुबंधित लोडः** यह अधिकतम विद्युत लोड (किलोवाट, केवीए, या एचपी में) है जिसे आपूर्ति करने पर डिस्कॉम ने सहमति व्यक्त की है।

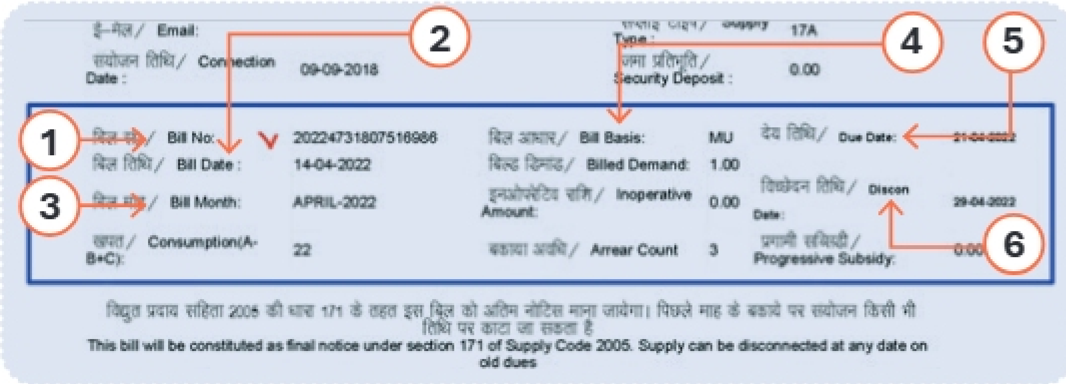
5. **मीटर क्रम संख्याः** प्रत्येक मीटर की एक विशिष्ट क्रम संख्या होती है, जो प्रत्येक उपभोक्ता के लिए भिन्न होती है।

6. **टैरिफ कोडः** यह कोड उत्तर प्रदेश विद्युत आपूर्ति संहिता में उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग (यूपीईआरसी) की ओर परिभाषित उपभोक्ता श्रेणी को बताता है और यह वोल्टेज स्तर पर आधारित होता है:

    i. लो–मीडियम वोल्टेज (एलएमवी), जिसे एलएमवी1 से एलएमवी10 तक कुल 10 श्रेणियों में विभाजित किया गया है; और

    ii. हाई वोल्टेज (एचवी) को एचवी1 से एचवी4 तक चार श्रेणियों में विभाजित किया गया है।

घटक 2: बिल का विवरण



1. **बिल संख्या:** यह संबंधित महीने के बिल से जुड़ी एक विशिष्ट संख्या है। यह संख्या आमतौर पर बिजली बोर्ड द्वारा जारी किए गए बिल में ऊपर हिस्से में लिखी होती है।

2. **बिल तिथि:** यह वह तिथि है, जिस दिन बिजली बिल तैयार हुआ है।

3. **बिल माह:** जिस महीने के लिए बिल तैयार हुआ है।

4. **बिल आधार:** ये मीटर यूनिट (एमयू), न्यूनतम शुल्क (एमआईएन), अनमीटर्ड (यूएम), आकलन (एएसएस), सीलिंग (सीईआईएल) और प्रोविजनल (प्रोव) हैं। बिजली बिल की गणना खपत के आधार पर होती है। कभी–कभी, मीटर खराब होने, मीटर रीडर द्वारा मीटर की रीडिंग न ले पाने, मीटर रीडिंग संभव न होने इत्यादि जैसे कारणों से वास्तविक खपत के आधार पर बिल जारी करना संभव नहीं होता है। ऐसे मामलों में, एमयू को छोड़कर अन्य आधारों का इस्तेमाल करके बिल की गणना की जाती है।

   i. **एमयू (MU):** इसमें बिलिंग वास्तविक खपत के अनुसार की जाती है, और यह 'ओके' मीटर रीड रिमार्क्स के तहत आती है।

   ii. **एमआईएन (MIN):** एक प्रकार के शुल्क हैं, जो, उस वर्ष के लिए लागू टैरिफ आदेश के अनुसार होते हैं और ये तभी प्रभावी होते हैं, जब स्थायी शुल्क और ऊर्जा शुल्क का योग एक निश्चित निर्धारित राशि से कम होता है। यदि खपत कम है और बिलिंग उस निर्धारित राशि से की जाती है, तो बिल का आधार न्यूनतम शुल्क होगा।

   iii. **यूएम (UM):** यदि परिसर में कोई मीटर स्थापित नहीं है, तो बिलिंग अनमीटर्ड टैरिफ के आधार पर होती है।

   iv. **एएसएस (ASS):** अगर मीटर खराब पाया जाता है, तो आकलन के आधार पर बिलिंग की जाती है। सॉफ्टवेयर पिछले तीन महीनों में उपभोक्ता की खपत का विश्लेषण करता है और उस अवधि की औसत खपत के अनुसार आंकड़े तैयार करता है।

v. **सीईआईएल (CEIL)**: इसे एक लिमिट के रूप में समझा जा सकता है। सीईआईएल को 800 यूनिट/किलोवाट/माह के रूप में परिभाषित किया गया है। यदि बिलिंग सिस्टम पाता है कि किसी उपभोक्ता की खपत 800 यूनिट/किलोवाट/माह से अधिक है, तो लाइसेंसी को परिसर का निरीक्षण और वास्तविक खपत की जांच करनी चाहिए।

vi. **प्रोव**: वर्तमान में उपभोक्ता को बिजली मीटर बाहर लगाना होता है, और हर महीने उसकी रीडिंग लेनी होती है। इसलिए, जब मीटर परिसर के अंदर होता है और मीटर रीडर द्वारा मीटर की रीडिंग लेने के लिए परिसर बंद होता है, तो नॉट एक्सेसिबल (एनए)/नॉट रीड (एनआर) लिखने की जगह पर प्रोविजनल बिल आधार का उपयोग किया जाता है।

5. **देय तिथि**: यह बिजली बिल का भुगतान करने की अंतिम तारीख होती है। इस देय तिथि पर या इससे पहले बिल का भुगतान करने पर उपभोक्ता को 1 प्रतिशत की छूट मिलेगी। देय तिथि के बाद, बारिश राशि के लिए उपभोक्ता को तीन महीने तक 1.25 प्रतिशत प्रति माह और तीन महीने के बाद 2 प्रतिशत प्रति माह की दर से जुर्माना देना होगा।

6. **कनेक्शन काटने की तिथि**: यह बिल भुगतान करने की वह तारीख है, जिसके बाद बिल भुगतान न होने पर उपभोक्ता की बिजली आपूर्ति को बंद किया जा सकता है।

घटक 3: ऊर्जा शुल्क

विवरण/ Details	राशि/ Amount	विवरण/ Details	राशि/ Amount
ऊर्जा प्रभार/ Energy charges	66.00		
फिक्स्ड/मांग प्रभार Fixed/Demand Charges	0.00/50.00	प्रतिभूति ब्याज/ Interest on Security (-)	0.00
न्यूनतम प्रभार/ Min Charge	0.00	देय प्रतिभूति/ Due Security	0.00
विद्युत कर/ Electricity Duty	5.80	टी.डी.एस राशि–/ TDS Amount	0.00
अतिरिक्त मांग प्रभार/ Excess Demand Penalty	0.00	टी.सी.एस राशि–/ TCS Amount	0.00
नियामक अधिभार1/ Regulatory Surcharge1	0.00	सी.जी.एस.टी/ CGST	0.00
नियामक अधिभार2/ Regulatory Surcharge2	0.00	एस.जी.एस.टी/ SGST	0.00
कम पी.एफ अधिभार/ Low P.F Surcharge	0.00	वर्तमान विलम्ब भुगतान अधिभार/ Current LPSC	1.67
अनन्तिम समायोजन/ Provisional Adjustment (-)	0.00	वर्तमान देय धनराशि/ Current Payable Amount	123.47
टैरिफ समायोजन/ Tariff Adjustments	0.00	सरकार द्वारा देय छूट/ Subsidy by Govt.(-)	0.00
क्रेडिट/ Credit (-)	0.00		
डेबिट/ Debit (+)	0.00	बकाया धनराशि/ Arrear Amount	668.00
विविध चार्जेज/ Misc Charges (+)	0.00	पूर्व विलम्ब भुगतान अधिभार/ Prev Arrear LPSC	11.63
छूट/ Rebate (-)	0.00	देय राशि/ Payable Amount	803.00
रेड निर्धारण/ Raid Assessment	0.00		
किश्त/ Installment (+)	0.00	शब्दो मे/ In Words : Eight Hundered Three Rupees Only	
अनादरित चेक धनराशि/ Dishonor Cheque (+)	0.00	देय तिथि छूट/ Due Date Rebate	0.00
अनादरित प्रभार/ Dishonor Charge(+)	0.00	देय तिथि तक राशि/ Payable by due date	803.00

1. **ऊर्जा/बिजली शुल्कः** खपत की गई कुल यूनिटों को प्रति यूनिट बिजली टैरिफ (किसी विशेष उपभोक्ता श्रेणी के लिए एकल या स्लैब–आधारित टैरिफ संरचना) से गुणा करके ऊर्जा शुल्क की गणना की जाती है। ऊर्जा शुल्क डिस्कॉम के होने वाले व्यय, जैसे ईंधन लागत की भरपाई करते हैं। इसे आमतौर पर रुपये/किलोवाट–ऑवर या रुपये/किलोवोल्ट–एम्पियर–ऑवर में लगाया जाता है।

2. **स्थायी/मांग शुल्कः** स्थायी शुल्क कनेक्शन के प्रकार और कनेक्टेड लोड (किलोवाट या किलोवोल्ट–एम्पियर में) के आधार पर लगाया जाता है। आमतौर पर कनेक्टेड लोड बढ़ने के साथ इनमें भी बढ़ोतरी होती हैं। इन्हें मशीनरी, संयंत्र उपकरण, सबस्टेशन, ट्रांसमिशन लाइनों इस्तादि पर होने वाले पूंजीगत व्यय की वसूली के साथ–साथ पूंजीगत ऋण पर ब्याज की भरपाई करने के लिए लगाया जाता है।

3. **न्यूनतम शुल्कः** न्यूनतम शुल्क केवल तभी लगता है जब बिल निर्धारित राशि से कम हो। उदाहरण के लिए, यदि एक महीने तक बिजली की खपत नहीं हुई है, तब भी उपभोक्ता को अनुबंधित लोड के आधार पर शुल्क का भुगतान करना होगा, क्योंकि डिस्कॉम पहले से ही उपभोक्ता की मांग को ध्यान में रखते हुए बिजली खरीद व आपूर्ति की योजना बना लेता है। भले ही उपभोक्ता उस बिजली का लाभ नहीं लेता है, लेकिन डिस्कॉम द्वारा उसको स्टोर नहीं किया जा सकता है और इसलिए उसे उसका भुगतान करना होगा।

4. **विद्युत करः** यह वह राशि है, जो राज्य सरकार उपभोक्ताओं से एकत्र करती है। ये शुल्क यूपी विद्युत कर अधिनियम 1952 के द्वारा शासित हैं। इन्हें समय–समय पर यूपी सरकार द्वारा संशोधित किया जाता है और आमतौर पर टैरिफ (ऊर्जा शुल्क, स्थायी शुल्क) के एक निश्चित प्रतिशत के रूप में गणना की जाती है। वर्तमान विद्युत कर के लिए, कृपया अपने संबंधित सब–स्टेशन प्रबंधक से संपर्क करें।

विभिन्न उपभोक्ता श्रेणियों के लिए टैरिफ शुल्कः इन्हें हर साल संशोधित किया जा सकता है, इसलिए वास्तविक टैरिफ शुल्क के लिए, आप अपने संबंधित सबस्टेशन/बिजली विभाग के अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

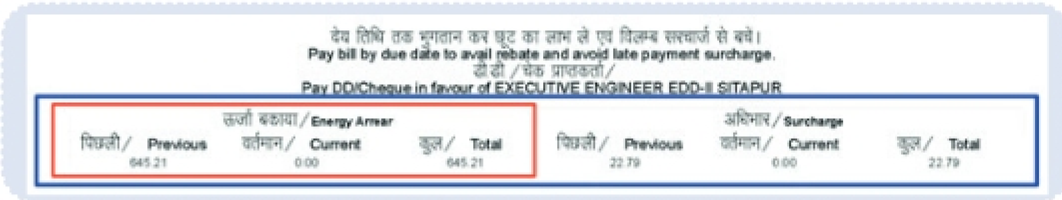
1. **सरकार द्वारा सब्सिडीः** यह उपभोक्ताओं को उनकी उपभोक्ता श्रेणी के अनुसार मिलने वाली सब्सिडी है।

2. **बकाया राशिः** यह पिछले बिलों की शेष राशि है, जिसका भुगतान उपभोक्ताओं द्वारा किया जाना है।

3. **देय राशिः** यह वह राशि है, जिसे खपत के अनुसार भुगतान करना होता है।

4. **देय तिथि तक देयः** यह वह राशि है, जिस पर कोई जुर्माना नहीं लगेगा, बशर्ते इसका देय तिथि तक भुगतान कर दिया जाए।

घटक 4: बिजली बकाया और ओवरलोड

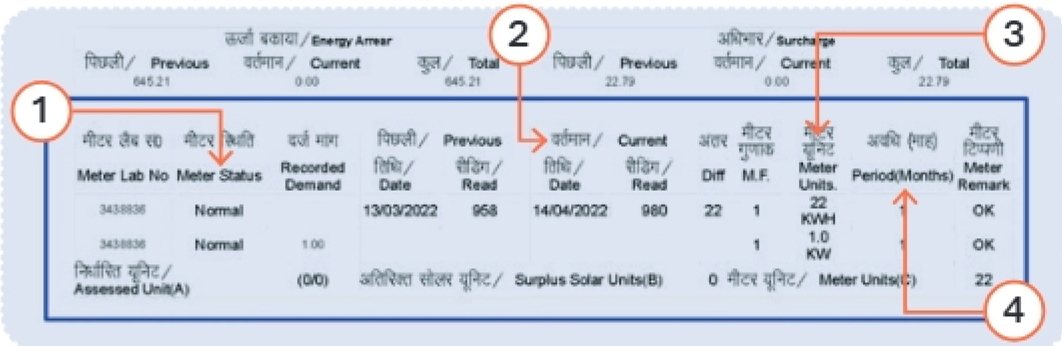


देय तिथि तक भुगतान कर छूट का लाभ ले एवं विलम्ब सरचार्ज से बचें।
Pay bill by due date to avail rebate and avoid late payment surcharge.
डीडी /चेक प्रापतकर्ता/
Pay DD/Cheque in favour of EXECUTIVE ENGINEER EDD-II SITAPUR

ऊर्जा बकाया / Energy Arrear			अधिभार / Surcharge		
पिछली / Previous	वर्तमान / Current	कुल / Total	पिछली / Previous	वर्तमान / Current	कुल / Total
645.21	0.00	645.21	22.79	0.00	22.79

यह हिस्सा 'पिछले' और 'वर्तमान ऊर्जा शुल्क' के योग को दर्शाता है। आप यहां 'पिछले' और 'वर्तमान अधिभार' का योग भी देख सकते हैं।

घटक 5: मीटर रीडिंग



ऊर्जा बकाया / Energy Arrear			अधिभार / Surcharge		
पिछली / Previous	वर्तमान / Current	कुल / Total	पिछली / Previous	वर्तमान / Current	कुल / Total
645.21	0.00	645.21	22.79	0.00	22.79

मीटर लैब सं. Meter Lab No	मीटर स्थिति Meter Status	दर्ज माग Recorded Demand	पिछली / Previous तिथि / Date	पिछली / Previous रीडिंग / Read	वर्तमान / Current तिथि / Date	वर्तमान / Current रीडिंग / Read	अंतर Diff	मीटर गुणांक M.F.	मीटर यूनिट Meter Units.	अवधि (माह) Period(Months)	मीटर टिप्पणी Meter Remark
3438836	Normal		13/03/2022	958	14/04/2022	980	22	1	22 KWH	1	OK
3438836	Normal	1.00						1	1.0 KW	1	OK
निर्धारित यूनिट / Assessed Unit(A)		(0/0)	अतिरिक्त सोलर यूनिट / Surplus Solar Units(B)				0	मीटर यूनिट / Meter Units(C)			22

1. **मीटर स्थिति:** यह मीटर रीडर के द्वारा परिसर का दौरा करने पर मीटर की मिली स्थिति को दर्शाता है। 'ए'/'सामान्य', एक 'सक्रिय/अच्छी तरह से काम करने वाले मीटर' को दर्शाता है, और 'एफ' एक खराब मीटर को दर्शाता है।

2. **पिछली और वर्तमान मीटर रीडिंग की तिथि व रीडिंग:** मीटर रीडिंग की तिथियों तथा पिछली और वर्तमान रीडिंग के बीच अंतर का उल्लेख यहां पर किया गया है।

3. **मीटर यूनिट:** यह उपभोक्ता द्वारा खपत की गई यूनिट की कुल संख्या को बताता है

4. **बिल की अवधि:** यहां पर कुल अवधि (महीनों में), जिसके लिए शुल्क लगाया गया है, उसका उल्लेख किया जाता है।

घटक 6: ऊर्जा शुल्क की गणना और पिछला भुगतान

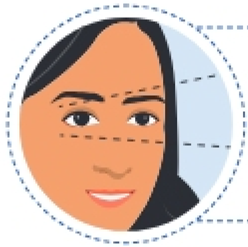
मीटर लैब सं0 Meter Lab No	मीटर स्थिति Meter Status	दर्ज मांग Recorded Demand	पिछली/ Previous तिथि/ Date	पिछली/ Previous रीडिंग/ Read	वर्तमान/ Current तिथि/ Date	वर्तमान/ Current रीडिंग/ Read	अंतर Diff	मीटर गुणांक M.F.	मीटर यूनिट Meter Units.	अवधि (माह) Period(Months)	मीटर टिप्पणी Meter Remark
3438836	Normal		13/03/2022	958	14/04/2022	980	22	1	22 KWH	1	OK
3438836	Normal	1.00						1	1.0 KW	1	OK
निर्धारित यूनिट/ Assessed Unit(A)		(0/0)	अतिरिक्त सोलर यूनिट/ Surplus Solar Units(B)				0	मीटर यूनिट/ Meter Units(C)			22

ऊर्जा शुल्क की गणना/ EC Calculation				पूर्व भुगतान विवरण/ Last Paid Details	
यूनिट/ Unit	दरें/ Rates	राशि/ Amount	विवरण/ Desc	पूर्व भुगतान राशि/ Last Paid Amount	3112.00
				पूर्व भुगतान तिथि/ Last Paid Date	22/11/2021
				राष्ट्र हित मे बिजली बचाये। Energy Saved is Energy Produced	

4. उपभोक्ताओं से जुड़ने के तरीके जानें

एक बार जब आप विद्युत सखी के रूप में फील्ड में कदम रखेंगी, तो आपको उपभोक्ताओं के ऐसे कई सवालों का सामना करना पड़ेगा। इस पुस्तिका की मदद से आप ऐसे सवालों के जवाब देने के लिए तैयार हो जाएंगी। घर–घर जाकर बिल कलेक्शन को प्रभावी बनाने के लिए यह जानकारी आवश्यक है और आप अपने अनुभवों को अन्य सखियों के साथ बांट सकती हैं।

1. एक **अच्छी श्रोता** बनें

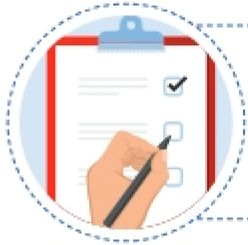


2. **नजर मिलाकर** बात करने की कोशिश करें

3. यदि आवश्यक हो तो उपभोक्ताओं के सवालों और चिंताओं को **लिख** लें।

4. उपभोक्ता के साथ बात करने के दौरान **फोन कॉल** का जवाब देने जैसे ध्यान भटकाने वाली चीजों से बचने की कोशिश करें।

5. उपभोक्ताओं से **नियमित रूप से मिलने** का प्रयास करें।



6. किसी भी बिल का भुगतान करने से पहले बिल से संबंधित व्यक्तिगत जानकारी की **जांच कर** लें।

7. यदि आप उपभोक्ताओं के सवालों का जवाब देने में सक्षम नहीं हैं, तो उन्हें **बिजली विभाग से संपर्क** करने की सलाह दें और नीचे दिए गए टोल–फ्री नंबर साझा करें

यूपीपीसीएल हेल्पलाइन नंबर 1912

MVVNL 1800-1800-440	PVVNL 1800-180-3002	PUVVNL 1800-180-5025	DVVNL 1800-180-3023
MVVNL +91-8010924203	PVVNL +91-7859804803	PUVVNL +91-8010968292	DVVNL +91-8010957826

- **बिजली नहीं आती है, तो हमें लगातार बिल क्यों मिल रहे हैं?**

  जैसे–जैसे उपभोक्ता अपने बिल का भुगतान करने लगेंगे, बिजली की आपूर्ति भी बढ़ेगी। शहरों में, क्योंकि वहां पर अधिक बिलों का भुगतान किया जाता है, इसलिए बिजली विभाग को कम घाटा होता है और इसलिए वहां पर अधिक बिजली आपूर्ति की जाती है। गांवों में इसका उल्टा होता है। यहां बिजली की आपूर्ति होने के बाद भी लोग बिल का भुगतान नहीं करते हैं।

- **अगर मेरा बिल गलत है तो मुझे क्या करना चाहिए?**

  अगर बिल गलत आया है, तो उसे लेकर बिजली विभाग में आएं, उसे ठीक कर दिया जाएगा। या 1912 पर फोन करके अपनी समस्या दर्ज कराएं। आपकी समस्या का समाधान हो जाएगा।

- **मुझे आपको बिल का भुगतान क्यों करना चाहिए**

  सरकार ने मुझे विद्युत सखी के रूप में चुना है (आपको ग्राहक को अपना पहचान पत्र दिखाना होगा)। हम बिजली विभाग के साथ मिलकर बिल कलेक्शन का काम कर रहे हैं। आप चाहें तो इसके बारे में नजदीकी पावरहाउस से अधिक जानकारी ले सकते हैं।

- **अगर मैं बिल का भुगतान नहीं करूंगा तो क्या होगा?**

  अगर आप बिल का भुगतान नहीं करते हैं तो आपको कई तरह के नुकसान हो सकते हैं। आपके बकाया बिल पर 30 फीसदी तक का चक्रवृद्धि ब्याज लगाया जा सकता है। आपका बिजली कनेक्शन भी काटा जा सकता है और आपका नाम पावरहाउस द्वारा बनाए गए डिफॉल्टरों की सूची में शामिल किया जा सकता है।

- **मीटर रीडर कभी आया ही नहीं या उसने हमें बिल भी नहीं दिया।**

  हम आपकी शिकायत के समाधान पर काम कर रहे हैं। इसकी जानकारी बिजली विभाग के अधिकारियों को दी जाएगी। आप पावरहाउस में भी इसके बारे में पूछताछ कर सकते हैं।

- **मीटर रीडर के बिल और आपके बिल में अंतर क्यों है?**

  हम इस शिकायत के समाधान पर काम कर रहे हैं। हमारा सिस्टम बिजली विभाग के ऑनलाइन पोर्टल से जुड़ा हुआ है। हम आपको यहां जो बिल देते हैं, वह विभाग के सिस्टम में दर्ज बिल जैसा ही होता है। अगर आपको लगता है कि आपका बिल ज्यादा है या इतना ज्यादा नहीं होना चाहिए, तो आप इसकी शिकायत पावरहाउस आकर कर सकते हैं।

- **हम कैसे मान लें कि आप जो कह रहे हैं वह सच है?**

  मैं आपको भुगतान किए गये बिल की पक्की रसीद दूंगी।

- **बिल का भुगतान करने के बाद हमें कोई कन्फर्मेशन मैसेज क्यों नहीं मिलता?**

  आपको अगले 24 घंटे तक इंतजार करना होगा। बिजली विभाग के सिस्टम में सभी बिल को दर्ज करने में समय लगता है।

आप यूपीपीसीएल के ऑनलाइन FAQ सेक्शन या YouTube पेज (@UPPCL Consumer Connect) को भी देख सकते हैं।

उपभोक्ताओं से जुड़ने के लिए सर्वोत्तम अभ्यास

क्या करें

समय के पाबंद रहें

- घर से जल्दी निकलें ताकि अधिक से अधिक घरों तक जा सकें।
- समय की कद्र करें और मुलाकात के लिए निर्धारित समय से पहुंचे और पूरी तैयारी के साथ उपभोक्ताओं से मिलें।

विनम्र बनें

- ग्राहकों का विनम्रता के साथ अभिवादन करें
- उनकी चिंताओं को ध्यानपूर्वक सुनें और धैर्य के साथ उनका समाधान करें।

ऐप का सही से उपयोग करें

- सुनिश्चित करें कि आपका मोबाइल फोन पूरा चार्ज है और सखी ऐप अपडेट है।
- बिल भुगतान करते समय ऐप में दिए गए सभी चरणों का सावधानीपूर्वक पालन करें।

रोजाना आईडी कार्ड को साथ में लेकर जाएं

- यह सुनिश्चित करें कि रोजाना फील्ड में जाते समय आईडी कार्ड साथ में हो।
- आधिकारिक कार्यों के लिए किसी घर में प्रवेश करते समय सबसे पहले आईडी कार्ड को दिखाने को अपनी आदत बनाएं।

रिकॉर्ड को सटीक बनाएं

- फील्ड में जाने के दौरान सभी ट्रांजेक्शन और सामने आई समस्याओं का विस्तृत विवरण रखें।
- ऐप या प्रिंटर से संबंधित किसी भी तकनीकी समस्या की सूचना तुरंत संबंधित अधिकारियों को दें।

भुगतान संबंधी दिशानिर्देशों का पालन करें

- प्राप्त राशि को सावधानीपूर्वक गिनें और ऐप में दर्ज की गई राशि को सत्यापित करते हुए यह सुनिश्चित करें कि वह राशि उपभोक्ता द्वारा दी गई राशि से मेल खाती हो
- यदि उपभोक्ता द्वारा दी गई राशि और ऐप में दर्ज की गई राशि में कोई अंतर हो तो ट्रांजेक्शन को आगे न बढ़ाएं।

- भुगतान की पुष्टि करने से पहले हमेशा उपभोक्ता का नाम, खाता संख्या और अन्य विवरण की जांच कर लें।
- सुनिश्चित करें कि सभी विवरण उपभोक्ता के बिजली बिल पर उपलब्ध जानकारी से मेल खाते हों।
- ट्रांजेक्शन पूरा होते ही भुगतान रसीद जनरेट करें और प्रिंट करें।
- उपभोक्ता को रसीद प्रदान करें तथा भुगतान के प्रमाण के रूप में उसे इसके महत्व के बारे में बताएं।
- यदि ट्रांजेक्शन के दौरान कोई समस्या आती है, जैसे भुगतान का विफल होना या गलत राशि, तो तुरंत उस पर ध्यान दें।
- उपभोक्ताओं को समस्या के बारे में बताएं और उन्हें अगले चरण के बारे में सुझाव दें, जिसमें यदि आवश्यक हो तो समस्या से निपटने का तरीका भी बताएं।

आंशिक भुगतान और पूर्ण भुगतान

- आगे बढ़ने से पहले आंशिक भुगतान के लिए दर्ज की गई राशि की हमेशा दोबारा जांच करें।
- सुनिश्चित करें कि राशि आंशिक भुगतान के लिए निर्धारित न्यूनतम आवश्यकता को पूरा करती हो, यानी न्यूनतम 100 रुपये।
- सुनिश्चित करें कि उपभोक्ता प्रक्रिया को पूरी तरह से समझें और जानें कि वे भविष्य में शेष राशि का भुगतान कैसे कर सकते हैं।

उपभोक्ता की भागीदारी को बढ़ाएं

- उपभोक्ताओं को समय पर बिल भुगतान के लाभों के बारे में बताएं।
- समय पर बिलों का भुगतान करने के लिए उन्हें उपलब्ध प्रोत्साहनों और सेवाओं के बारे में बताएं।

सुरक्षा संबंधी दिशानिर्देशों का पालन करें

- दूरदराज के क्षेत्रों में जाते समय हमेशा अपनी सुरक्षा को प्राथमिकता दें।
- जब आप फील्ड में हों तो अपनी टीम या परिवार के सदस्यों को अपनी लोकेशन की जानकारी देते रहें।

निपुण बनें

- यदि आप किसी उपभोक्ता के सवाल का सही जवाब नहीं जानती हैं, तो उन्हें बताएं कि जब आप जवाब पता लेंगी,तब उन्हें जवाब दे देंगी।
- उनकी समस्याओं पर ध्यान दें और संबंधित अधिकारियों के संपर्क में रहें, जिससे उन्हें लगे कि आप उनकी ओर से सक्रिय रूप से काम कर रहे हैं।

क्या न करें

बिना अनुमति के घर में प्रवेश न करें

- किसी भी घर में प्रवेश करने से पहले हमेशा अनुमति लें।
- उपभोक्ता की निजता का ख्याल रखें।

उपभोक्ताओं के साथ बहस करने से बचें

- किसी भी प्रकार की तीखी बहस या टकराव की स्थिति से बचें, भले ही उपभोक्ता गुस्से में हो।
- शांत और पेशेवर बने रहें, तथा माहौल को शांत बनाए रखने की कोशिश करें।

झूठे वादे न करें

- ऐसी चीजों का वादा करने से बचें, जिन पर आपका नियंत्रण नहीं है, जैसे कि तत्काल बिल में सुधार या तकनीकी सुधार।
- आप जो कर सकते हैं उसके बारे में ईमानदार रहें और यदि आवश्यक हो तो उपयुक्त मदद के लिए उनका मार्गदर्शन करें।

काम के दौरान अपने फोन का उपयोग पर्सनल कॉल के लिए न करें

- उपभोक्ताओं से बात करते समय पर्सनल फोन कॉल पर बात करने या सोशल मीडिया का उपयोग करने से बचें।
- पेशेवर रवैये और दक्षता को बनाए रखने के लिए अपने कार्यों पर ध्यान केंद्रित करें।

समस्याओं को रिपोर्ट किए बिना न छोड़ें

- यदि आपको ऐप, उपभोक्ता या तकनीकी समस्याओं से संबंधित कोई समस्या आती है, तो उन्हें अनदेखा न करें।
- इन समस्याओं के समाधान के लिए तुरंत अपने अधिकारी को सूचना दें।

संवाद स्थापित करने में जल्दबाजी न करें

- लक्ष्यों को पूरा करने के लिए अपने काम में जल्दबाजी करने से बचें।
- उपभोक्ता को धैर्यपूर्वक सुनें और ठीक से समझाएं, क्योंकि उपभोक्ता के भरोसे को बनाए रखना त्वरित ट्रांजेक्शन से अधिक महत्वपूर्ण है।

कौन बनेगी विद्युत सखी

(i) विद्युत सखी की प्रमुख भूमिका क्या है?

(क) मीटर की रीडिंग लेना

(ख) बिजली से जुड़ी खराबियों को ठीक करना

(ग) नए बिजली कनेक्शन लगाना

(घ) घर–घर जाकर बिजली बिल का कलेक्शन करना

(ii) विद्युत सखी प्रोत्साहन राशि कैसे अर्जित कर सकती हैं?

(क) मीटर लगाने की संख्या बढ़ाकर

(ख) बिजली बिल का भुगतान एकत्रित करके

(ग) उपभोक्ता की शिकायतों का समाधान करके

(घ) साप्ताहिक बैठकों में भाग लेकर

(iii) यदि कोई उपभोक्ता बिजली बिल पर विवाद करता है तो विद्युत सखी को क्या करना चाहिए?

(क) शिकायत पर ध्यान न दें

(ख) उपभोक्ता से अगले बिल का इंतजार करने के लिए कहें

(ग) उपभोक्ता को डिस्कॉम हेल्पलाइन पर कॉल करने या नजदीकी सब–स्टेशन पर जाने की सलाह दें

(घ) उपभोक्ता से विवादित बिल का भुगतान करने का अनुरोध करें

(iv) यदि थर्मल प्रिंटर साफ प्रिंटिंग करना बंद कर दे, तो विद्युत सखी को क्या करना चाहिए?

(क) प्रिंटर बंद करें और 5 मिनट तक इंतजार करें

(ख) प्रिंटर हेड को पेट्रोल/स्प्रिट में भिगोए हुए मुलायम कपड़े से साफ करें

(ग) प्रिंटर को तुरंत बदलें

(घ) ऐप में फॉन्ट साइज बढ़ाएं

(v) यदि कोई उपभोक्ता समय पर अपने बिजली बिल का भुगतान नहीं करता है तो क्या होगा?

(क) बिजली का कनेक्शन तुरंत काट दिया जाएगा

(ख) घर से मीटर हटा दिया जाएगा

(ग) देय तिथि के बाद बिल पर जुर्माना लगाया जाएगा

(घ) बिल की राशि स्वतः कम हो जाएगी

(vi) एक विद्युत सखी ऐप में बिल कलेक्शन से अर्जित कमीशन की जांच कैसे कर सकती हैं?

(क) ऐप में 'कमीशन विवरण' सेक्शन को देखकर

(ख) नजदीकी सबस्टेशन पर जाकर

(ग) बिजली विभाग से स्टेटमेंट भेजने के लिए कहेंगे

(घ) उपभोक्ता रसीदों की व्यक्तिगत रूप से गणना करके

(vii) 'डिस्कनेक्टेड' कनेक्शन के लिए न्यूनतम आंशिक भुगतान कितना है?

(क) 50 रुपये

(ख) 100 रुपये

(ग) कुल बिल राशि का 25 प्रतिशत

(घ) केवल पूर्ण भुगतान

उत्तर

i: (घ) ii: (ख) iii: (ग) iv: (ख) v: (ग) vi: (क) vii: (ग)

टिप्पणियां (नोट्स)

टिप्पणियां (नोट्स)

टिप्पणियां (नोट्स)

सीईईडब्ल्यू द्वारा समर्थित

CEEW

THE COUNCIL