राष्ट्रीय फ्रैंचाइजी प्रशिक्षण कार्यक्रम

कोर्स डिजाइन और निष्पादन

राष्ट्रीय फ्रैंचाइजी प्रशिक्षण कार्यक्रम की यह समय-साधन अनुसूची सभी विद्युत यूटिलिटियों द्वारा उनके संबंधित क्षेत्रों में फ्रैंचाइजियों की प्रशिक्षण का कार्यान्वयन करने के लिए है । इसे तीन दिन के कार्यक्रम के रूप में तैयार किया गया है । इसके साथ टाईम टेबल और प्रशिक्षण पाठ्यक्रम संलग्न किया गया है । इस कार्यक्रम को स्थानीय सुविधा के अनुसार 20 प्रतिशत तक संशोधित किया जा सकता है । स्थानीय केस अध्ययन तथा यूटिलिटी अधिकारियों तथा फ्रैंचाइजियों की अंतःक्रिया बैठकों को विशेष वरीयता दी जाए । प्रत्येक कोर्स के दौरान विचार-विमर्श तथा कार्रवाई योग्य मदों को अभिलेखबद्ध किया जाए; तथा उनका उपयोग उत्तरवर्ती कायक्रम/कार्यक्रमों में किया जाए । विचार-विमर्शों, प्रश्नोत्तरी तथा कार्रवाई मदों के सुझाव में प्राप्तांकों के मूल्यांकन के आधार पर कोर्स में पहले, दूसरे तथा तीसरे स्थान पर आए रैंकरों को पुरस्कार दिए जाएं ।

कार्यक्रम के उद्देश्य निम्नवत हैं:

i) फ्रैंचाइजी संगठनों को विद्युत वितरण प्रबंधन में सफल व्यवसाय उद्यमों के रूप में आवश्यक कौशल को विकसित कराना तथा उससे सुपरिचित कराना ।

ii) समस्या-गतिक पर चर्चा करने के लिए विद्युत यूटिलिटियों तथा फ्रैंचाइजियों को एक अंतःक्रिया मंच उपलब्ध कराना

निरंतर सुधार के लिए विद्युत यूटिलिटियों/प्रशिक्षण संस्थानों के कार्य

प्रशिक्षण कार्यक्रम संगठन को निरंतर सुधार के सिद्धांत पर आधारित होना चाहिए । इन कार्यक्रमों से विदित कराने वाली विद्युत यूटिलिटी/प्रशिक्षण संस्थान अतिरिक्त सामग्री, विद्यमान सामग्री के आशोधनों, केस अध्ययन, प्रश्नोत्तरी, अभ्यासों, विडियो क्लिपिंगों, प्राप्त फीडबैक फार्म पर आशोधनों, 25 अथवा 50 प्वाइंटों के पैमाने पर सभी फ्रैंचाइजियों में श्रेष्ठ का निर्णय करने के लिए भागीदार फ्रैंचाइजियों के मूल्यांकन की कार्यप्रणाली इत्यादि, को भेंज दें । प्रशिक्षण कार्यक्रम की समाप्ति उपरांत एम आई एस से सी आई आर ई के अनुभव अनुसार, यह सहयोग अनिवार्य है, और उनका इन पहलुओं पर कोई योगदान न होने पर, वे विशेष रूप से उसे कह सकते हैं ।

विभिन्न विद्युत यूटिलिटियों से प्राप्त प्रशिक्षण कार्यक्रमों की समाप्ति पर फीडबैक के आधार पर सी आई आर ई, यदि अपेक्षित होगा सावधिक रूप से, उपयुक्त आशोधनों को प्रकाशित करेगा ।

प्रशिक्षण कैलेंडर

विद्युत यूटिलिटियों, जिन्होंने आर ई सी के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं, द्वारा प्रस्तावित प्रशिक्षण कैलेंडर को निर्धारित तिथियों सहित अनुमोदन हेतु सी आई आर ई को भेजा जाए । यह एम आई एस का अंश तथा सभी पार्टनर विद्युत यूटिलिटियों द्वारा कार्यान्वयन के लिए अनिवार्य दस्तावेज है ।

<u>**राष्ट्रीय फ्रैंचाइजी प्रशिक्षण कार्यक्रम**</u>

प्रशिक्षण पाठ्यक्रम

परिभाषा"फ्रैंचाइजी से तात्पर्य है एक ऐसा व्यक्ति जिसे वितरण लाइसेंसी ने अपने विद्युत आपूर्ति क्षेत्र के अंतर्गत किसी क्षेत्र विशेष में अपनी ओर से विद्युत वितरित करने के लिए अधिकृत किया हो" [विद्युत अधिनियम 2003: खंड 2 (परिभाषा): उप खंड 27] ।

- **राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना (आर जी जी वी वाई)**
  राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना(आर जी जी वी वाई) को अप्रैल-05 में शुरू किया गया जिसमें सभी अग्रगामी योजनाओं का विलय कर दिया गया था । कार्यक्रम के तहत 90 प्रतिशत अनुदान भारत सरकार द्वारा प्रदान किया गया है तथा ऋण के रूप में 10 प्रतिशत राज्य सरकारों को आर ई सी द्वारा दिया जाएगा । कार्यक्रम के लिए आर ई सी नोडल एजेंसी है । आर जी जी वी वाई के उद्देश्यों में सभी गांवों तथा घरों को नई परिभाषा के अनुसार विद्युतीकृत करना,सभी ग्रामीण आवासों को बिजली पहुंचाना, गरीबी रेखा से नीचे (बी पी एल) रह रहे परिवारों को निशुल्क विद्युत कनेक्शन उपलब्ध कराना है ।

- **उद्यमिता**
  उद्यमिता, नये संगठनों की शुरूआत करना अथवा पुराने संगठनों को पुनर्जीवित करना है, विशेषकर अभिज्ञात अवसरों के प्रत्युत्तर में साधारणतया नये व्यवसायों को शुरू करना है । व्यवस्थापक संबंधी गतिविधियां, शुरूआत कर रहे संगठन के प्रकार के आधार पर, मूल रूप से भिन्न हैं । पैमाने में उद्यमिता की रेंज एकल परियोजनाएं (उद्यमकर्ता के केवल पार्ट-टाईम के रूप में लिप्त रहने पर भी) बहुत सी नौकरियों के अवसर प्रदान करने वाले प्रमुख उपक्रमों तक पहुंच जाती हैं । बहुत से 'हाई-प्रोफाईल' व्यवस्थापक संबंधी उद्यमों को व्यवसाय को दृढ़ करने के लिए पूंजी प्राप्त करने हेतु उद्यम पूंजी अथवा एंजल निधिकरण की आवश्यकता होती है । एंजल निवेशक सामान्यतः 20 से 30 प्रतिशत प्रतिफल तथा व्यवसाय में अधिकाधिक अंतर्भूत करना चाहते हैं ।

- **फ्रैंचाइजिंग के उद्देश्य तथा इसकी अनुप्रयोज्यता**
  फ्रैंचाइजियों के उद्देश्य तथा विद्युत वितरण क्षेत्र में इसकी अनुप्रयोज्यता, अर्थव्यवस्था में विद्युत की भूमिका, सबके लिए बिजली, आपूर्ति-मांग अंतराल तथा विद्युत आपूर्ति की गुणता, राजस्व धारणीयता

तथा रिफोर्म की आवश्यकता, वितरण फ्रैंचाइजिंग अन्य क्षेत्रों की फ्रैंचाइजिंग से किस प्रकार भिन्न है, वितरण फ्रैंचाइजीःग्रामीण ।

- **विद्युत वितरण व्यवसाय के प्रबंधन, तकनीकी तथा वाणिज्यिक अभिलक्षण**
  विद्युत विशिष्टता, विद्युत प्रणाली, जेनरेटर प्रणाली, ट्रांसमिसन एवं वितरण क्षतियां, एकल-फेस प्रणाली, तीन-फेस प्रणाली, राजस्व प्रबंधन, बिलिंग एवं वसूली प्रक्रियाः उपभोक्ता संख्या तथा बिल संख्या, मीटर संख्या तथा बिलिंग, मीटर किराया तथा अन्य प्रभार, बिलिंग चक्र, देरी से भुगतान पर अधिभार तथा उपभोक्ता के बिलिंग डेटाबेस का रखरखाव ।

- **उपयुक्त विद्युत विनियामक आयोग के नियम/विनियम/निदेश**
  उपयुक्त विद्युत विनियामक आयोग के नियम, विनियम तथा निदेश, विद्युत आपूर्ति कोड, उपभोक्ता शिकायत हैंडलिंग, अनुबद्ध उपभोक्ताओं के प्रति बाध्यता, मानकों का अनुपालन ।

- **विभिन्न फ्रैंचाइजी मूल्यांकन तथा अत्यंत उपयुक्त विकल्प का चुनाव**
  मॉडल एः संग्रहण-आधारित राजस्व फ्रैंचाइजी, मॉडल बीः इनपुट-आधारित राजस्व फ्रैंचाइजी, मॉडल सीः इनपुट-आधारित फ्रैंचाइजी, मॉडल डीः आपरेशन तथा रखरखाव फ्रैंचाइजी, मॉडल ईः ग्रामीण विद्युत सहकारी समितियां, मॉडल एफः विद्युत सहकारी समिति-संविदाकरण के द्वारा अभियान प्रबंधन ।

- **विनियामक अंतरापृष्ठ तथा विभिन्न फ्रैंचाइजी मॉडलों के तहत विविध पार्टियों के दायित्व**
  फ्रैंचाइजी, फ्रैंचाइज़र, उपभोक्ता, रेगुलेटर, पंचायती राज संस्थान (पी आर आई), केंद्रीय/ राज्य-सरकार, फ्रैंचाइजी व्यवस्था के स्टेकहोल्डर्स, फ्रैंचाइजी व्यवस्था के तहत कार्य एवं उत्तरदायित्व, डिसकनेक्शन/रिकनेक्शन गतिविधियां, शिकायत प्रबंधन, राजस्व प्रबंधन, ऊर्जा लेखाकरण एवं लेखा-परीक्षा, 66/33/11 के वी सब-स्टेशन का संचालन तथा वितरण प्रणाली का रखरखाव (मॉडल डी के अंतर्गत), ट्रांसफार्मर, लाईन्स, सामग्री और संसाधन, सुधार कार्य, डी एस एम गतिविधियां, पंचायती राज संस्थान (पी आर आई)/सहकारी समितियां, रेगुलेटर्स, उपभोक्ता ।

- **फ्रैंचाइजी चयन प्रक्रिया**
  फ्रैंचाइजी चयन का विस्तृत सिद्धांत पिछले वर्ष के स्तर पर विद्युत आपूर्ति के आधार पर यूटिलिटियों के लिए अति अनुकूल बी एस टी पर आधारित प्रतियोगी बिडिंग अनुसार होगा । इसे आर जी जी वी वाई के दिशानिर्देशों के तहत भी अनुबंधित किया गया है ।

- **फ्रेंचाइजी क्षेत्र में उचित परिश्रम तथा बिड तैयारी**

  उद्देश्य, दृष्टिकोण एवं कार्यप्रणाली, विभिन्न स्तरीय जोखिम प्रोफाइलिंग पर पारस्परिक क्रिया, संक्रियात्मक जोखिम, आपूर्ति सुरक्षा, बाह्य विद्युत खरीद, वितरण क्षति लक्ष्य, निवेश योजना, आधुनिक मीटरिंग कार्यान्वयन, कर्मियों का प्रशासन, वित्तीय जोखिम-बेसलाईन डेटा की विश्वनीयता, संग्रहण कुशलता, लोड ग्रोथ, अन्य जोखिम, बिड तैयारी-तकनीकी बिड की तैयारी तथा वित्तीय बिड की तैयारी करना ।

- **फ्रेंचाइजी की व्यवसाय योजना तथा ग्राहक सेवा, एम आई एस**

  फ्रेंचाइजी मॉडल, राजस्व आधारित फैंचाइजी, ऊर्जा खरीद, बिक्री, बिलिंग तथा वसूली फ्रेंचाइजी, ओ एंड एम फ्रेंचाइजी, व्यवसाय पैरामीटर्स, संवेदिता विश्लेषण, मांग प्राक्कलन, व्यवसाय योजना का व्यवस्थापन, ग्राहक सेवा केंद्र, विद्युत कॉल सेंटर, बैंकों द्वारा वसूली, डाकघर तथा कैंप, एम आई एस फोर्मेटस् ।

- **फ्रेंचाइजी अनुबंध**

  इनपुट आधारित फ्रेंचाइजी अनुबंध के सिद्धांत, फ्रेंचाइजी का कानूनी स्वरूप,फ्रेंचाइजी की कानूनी स्थिति, डी एफ ए की शर्त, कार्य निष्पादन गारंटी, एकमात्रता, विवाद समाधान, ऊर्जा आपूर्ति, वितरण आस्तियां, चालू आस्तियां (स्कोप के अंश के रूप में ओ एंड एम गतिविधियों के मामले में वैकल्पिक), पूंजी निवेश, कार्मिक, फ्रेंचाइजी के उत्तरदायित्व, तकनीकी, वाणिज्यिक, सामान्य, डिस्कॉम के कर्तव्य एवं उत्तरदायित्व, भुगतान एवं वसूली, सेवा कनेक्शन शुल्क, सेवा लाईन शुल्कः प्रतिभूति जमा (एस डी), क्षतिपूरण, पैनल्टी, चूक का डी एफ परिणाम, फोर्स मेज्यूर, समापन, समापन भुगतान, चूक के डी एफ परिणाम के कारण समापन, अधिकारों में कार्रवाई, शासी विधि, विविध ।

- **फ्रेंचाइजी को यूटिलिटी की सहायता**

  फ्रेंचाइजी विकास के तहत आवेष्टित किए जाने वाले क्षेत्र, भावी तथा विद्यमान फ्रेंचाइजी का क्षमता निर्माण, वितरण प्रणाली की जागरूकता, मीटरिंग सहित वाणिज्यिक गतिविधियां, बिलिंग तथा वसूली ।

राष्ट्रीय फ्रैंचाइजी प्रशिक्षण कार्यक्रम

फ्रैंचाइजी प्रशिक्षण का टाईम टेबल पहला दिन		
समय	**सत्र सं0 तथा विषय**	**साधन फैकल्टी (सर्व/श्री)**
9.30-10.00	रजिस्ट्रेशन	
	सत्र-1	
10.00-10.30	भागीदारों का परिचय, कोर्स डिजाईन तथा समूह संरचना	
10.30-10.45	चाय का समय	
	सत्र-2	
10.45-1.00	आरजीजीवीवाई, विद्युत वितरण फ्रैंचाइजी, सरकारी ढांचा तथा विद्युत अधिनियम का परिचय	
1.00-2.00	लंच का समय	
	सत्र-3	
2.00-3.30	विद्युत वितरण व्यवसाय की प्रकृति एवं विशेषताएं । राज्य तथा क्षेत्र के मुद्दें एवं चुनौतियां । (विद्युत वितरण कंपनी)	
3.30-3.45	चाय का समय	
	सत्र-4	
3.45-4.30	खेल/प्रश्नोत्तरी, व्यवसाय प्रशासन पर विस्तृत फोकस के साथ व्यवसाय करने के सिद्धांतों का अवबोधन, लेखाकरण, जोखिम विश्लेषण इत्यादि ।	
4.30-5.30	"फ्रैंचाइजी योजना को सफल बनाने के लिए निपटाए जाने वाले मुद्दों" पर अंतःक्रिया सत्र ।	
5.30-6.00	केस स्टडी प्रस्तुति, दिन के सत्रों का सारांश तथा अगले दिन का कार्यक्रम	

राष्ट्रीय फ्रैंचाइजी प्रशिक्षण कार्यक्रम

<table>
<tr><td colspan="3">फ्रैंचाइजी प्रशिक्षण का टाईम टेबलः दूसरा दिन</td></tr>
<tr><td>समय</td><td>सत्र तथा विषय</td><td>साधन फैकल्टी (सर्व/श्री)</td></tr>
<tr><td>9.00-9.30</td><td>पहले दिन का रिकैप तथा विद्युत फ्रैंचाइजिंग में अनुभवों का आदान-प्रदान करना</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>सत्र-1</td><td></td></tr>
<tr><td>9.30-11.00</td><td><u>विभिन्न फ्रैंचाइजी विकल्पों का अवबोधन (यथा अपेक्षित)</u>
• राजस्व फ्रैंचाइजीः कलेक्शन आधारित (मॉडल ए)
• राजस्व फ्रैंचाइजीः इनपुट आधारित (मॉडल बी)
• इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी (मॉडल सी)
• ओ एंड एम फ्रैंचाइजी (मॉडल डी)
• ग्रामीण विद्युत सहकारी समितियां (मॉडल ई)
संविदाकारी द्वारा ऑपरेशन प्रबंधन के साथ मॉडल ई</td><td></td></tr>
<tr><td>11.00-11.15</td><td>चाय का समय</td><td></td></tr>
<tr><td>11.15-1.00</td><td><u>विभिन्न मॉडलों के तहत विविध स्टेकहोल्डरों के कार्य एवं उत्तरदायित्व (यथा अपेक्षित)</u>
• फ्रैंचाइजी के कार्य एवं उत्तरदायित्व
• यूटिलिटी/फ्रैंचाईज़र के कार्य एवं उत्तरदायित्व
• राज्य सरकार के कार्य एवं उत्तरदायित्व
राज्य नियामक आयोग के कार्य एवं उत्तरदायित्व</td><td></td></tr>
<tr><td>1.00-2.00</td><td>लंच का समय</td><td></td></tr>
<tr><td>2.00-3.45</td><td><u>फ्रैंचाइजी व्यवसाय योजना (संग्रहण आधारित एवं इनपुट आधारित मॉडलों हेतु)</u>
• विभिन्न गतिविधियों तथा उनसे संबंधित लागतों को कैसे कार्यान्वित करें
• व्यवसाय ऑपरेशनों के लिए जनशक्ति आवश्यकता का मूल्यांकन
• विद्युत क्रय के लिए अधिकतम मूल्य जिस पर ऑपरेशन लाभप्रद हो (केवल इनपुट आधारित हेतु)
• प्रोत्साहन संरचना अवबोधन (संग्रहण आधारित)
• प्रभावी उपभोक्ताओं की पहचान करना, उनकी अनुमानित माँग, तथा उनके लिए विद्युत का खर्च बर्दास्त करने योग्य मूल्य निर्धारण करना
• फ्रैंचाइजी की अपनी लागत का प्राक्कलन
अनुमानित अधिशेष राजस्व जो सृजित किया जा सकता है ।</td><td></td></tr>
<tr><td>3.45-4.00</td><td>चाय का समय</td><td></td></tr>
<tr><td>4.00-5.00</td><td><u>प्रबंधन सूचना तंत्र</u>
आवश्यकता एवं रिपोर्टिंग फॉर्मेटों का अवबोधन</td><td></td></tr>
</table>

राष्ट्रीय फ्रैंचाइजी प्रशिक्षण कार्यक्रम

फ्रैंचाइजी प्रशिक्षण का टाईम टेबलः तीसरा दिन		
समय	**सत्र सं0 तथा विषय**	
	सत्र-1	
9.00-9.30	दूसरे दिन का रिकैप तथा विद्युत फ्रैंचाइजिंग में अनुभवों का आदान-प्रदान करना	
9.30-11.30	भागीदारों की प्रस्तुति । सुधार हेतु – दोनों यूटिलिटी तथा फ्रैंचाईजी परिप्रेक्ष्य से फ्रैंचाइजियों द्वारा कार्रवाई मदें तैयार करना	
11.30-11.45	चाय का समय	
	सत्र-2	
11.45-1.00	मीटरों की बिलिंग तथा कलेक्शन प्रक्रिया, सुरक्षा एवं दुर्घटना रोकथाम, ग्राहक सेवा इत्यादि के लिए श्रेष्ठ व्यवहारों को समझना	
1.00-2.00	लंच का समय	
2.00-3.00	फ्रैंचाइजी-। द्वारा उपभोक्ताओं की हद से परे विभिन्न तकनीकें उपभोक्ता प्रोफाईल, उपभोक्ता सेवा, उपभोक्ता शिकायतों के निवारण करना, उपभोक्ता सुख को ध्यान में रखते हुए उपभोक्ता प्रबंधन को समझना	
3.00-4.00	फ्रैंचाइजी-।। द्वारा उपभोक्ताओं की हद से परे विभिन्न तकनीकें उपभोक्ता प्रोफाईल, उपभोक्ता सेवा, उपभोक्ता शिकायतों के निवारण करना, उपभोक्ता सुख को ध्यान में रखते हुए उपभोक्ता संबंधों के प्रबंधन को समझना	