

FORUM OF BSNL UNIONS AND ASSOCIATIONS

தமிழ் மாநிலம்

“புன்னகையுடன் கூடிய சேவை”- 100 நாள் திட்டம்

அன்பார்ந்த தோழர்களே,

மத்திய அரசாங்கங்களின் தவறான தாராளமயக் கொள்கைகளால், இந்திய நாட்டின் பொதுத்துறை நிறுவனமான BSNL நிறுவனம் கடந்த சில வருடங்களாக நஷ்டத்தில் இயங்கி வருகின்றது. ஆனால் BSNL நிறுவனத்தில் உள்ள அனைத்து ஊழியர் சங்கங்களும், அதிகாரிகள் சங்கங்களும் ஒன்றாக கூடி FORUM என்ற அமைப்பை உருவாக்கி, இந்த நிறுவனத்தை லாபமீட்டக்கூடிய நிறுவனமாக மாற்றுவதற்கு கடும் முயற்சிகளை மேற்கொண்டு வந்துக் கொண்டிருக்கின்றன. ஒரு புறம் அரசின் கொள்கைகளை எதிர்த்து போராடுவது, மறுபுறம் செயல்படாத உயர் மட்ட நிர்வாகத்தை எதிர்த்து போராடுவது, இன்னொரு புறம் ஊழியர்கள் மற்றும் அதிகாரிகளின் சேவைக் கலாச்சாரத்தை முன்னேற்றுவது என மூன்று முனைகளிலும் தங்களின் போராட்டத்தை நடத்தி வந்தது.

அதில் தற்போது BSNLல் உள்ள உயர் மட்ட நிர்வாகத்தின் போக்கில் ஒரு பெரும் மாற்றம் வந்துள்ளது. சேவைகளை விரிவாக்க வேண்டும்/ முன்னேற்ற வேண்டும் என்பதற்காக ‘ரோமிங்கில் INCOMING அழைப்புகள் இலவசம்’, ‘தரைவழி தொலைபேசி இணைப்புகளில் இரவு 9 மணி முதல் காலை 7 மணிவரை இலவச அழைப்பு’ மற்றும் “ப்ராட் பேண்ட்களின் வேகத்தை 2MBPS ஆக உயர்த்தப்பட்டது” என மக்கள் விரும்பும் பல்வேறு மாற்றங்களை அறிமுகப்படுத்தி உள்ளது. மறு புறம் ஊழியர்கள் மற்றும் அதிகாரிகளின் பணிக்கலாச்சாரத்தில் நல்ல முன்னேற்றங்கள் ஏற்பட்டுள்ளது. இவற்றின் காரணமாக கடந்த சில ஆண்டுகளில் இல்லாத வகையில் 2014-15ஆம் ஆண்டில் BSNL நிறுவனம் OPERATIONAL PROFIT அடைந்துள்ளது. இது ஒரு மிகப்பெரிய முன்னேற்றமாகும். இந்த லாபத்தை மேலும் முன்னேற்றி BSNL நிறுவனத்தை ‘NET PROFIT’ அடையும் நிறுவனமாக மாற்ற வேண்டியது நமது கடமையாகும். அந்த நிலையை அடைவதற்கான முயற்சியின் ஒரு பகுதியாக நமது அகில இந்திய FORUM “SERVICE WITH A SMILE” என்ற பெயரில் 100 நாள் திட்டம் ஒன்றை அறிவித்துள்ளது. 01.01.2016 முதல் துவங்கியுள்ள இந்த திட்டத்தினை துவக்கி வைக்கும் வகையில் நமது CMD திரு அனுபம் ஸ்ரீவஸ்தவா புது டெல்லியிலும், தமிழ் மாநில தலைமை பொது மேலாளர் திருமதி N.புங்குழலி சென்னையிலும் தலைமையேற்று 30.12.2015 அன்று உறுதி மொழி எடுத்து துவக்கி வைத்துள்ளனர். அதே போல தமிழகத்தில் கிட்டத்தட்ட அனைத்து மாவட்ட தலைநகர்களிலும், பொது மேலாளர்கள் இந்த திட்டத்தை துவக்கி வைத்துள்ளனர்.

தற்போது அதனை அமுலாக்கிட வேண்டியது மட்டுமே நமது கடைமை. நமது BSNL நிறுவனத்தை மீண்டும் லாபமீட்டும் நிறுவனமாக உயர்த்திட FORUM கொடுத்துள்ள கீழ் கண்ட திட்டங்களை முழுமையாக நிறைவேற்றிடுவோம்.

ஏற்கனவே அறிவித்துள்ளபடி 01.01.2016 அன்று “புன்னகையுடன் கூடிய சேவை” என்ற பெயரில் 100 நாள் திட்டம் அறிவிக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த 100 நாட்களில் வாடிக்கையாளர் சேவை, சேவைகளின் தரத்தை உயர்த்துவது, மேலும், லேண்ட்லைன், மொபைல், ப்ராட் பேண்ட் மற்றும் LEASED LINE சந்தாதார்களை கணிசமாக உயர்த்துவது என்ற அடிப்படையில் நாடு முழுவதும் BSNLல் உள்ள அதிகாரிகளும், ஊழியர்களும் இணைந்து, ஒரு சக்தியான முயற்சியினை மேற்கொள்ள வேண்டும். இந்த இலக்கை அடைவதற்கு கீழ்க்கண்ட முயற்சிகளை கடுமையாக மேற்கொள்ள வேண்டும்.

- 1) வாடிக்கையாளர் நலனை உயர்த்துவது:- இந்த 100 நாட்களிலும், அதையடுத்து வரும் நாட்களிலும், வாடிக்கையாளர் நலன் மற்றும் திருப்தியில் நாம் கூடுதல் கவனம் செலுத்த வேண்டும். தனியார் நிறுவனங்கள் மட்டுமே அவர்களின் வாடிக்கையாளர்களின் நலனில்

அக்கறை செலுத்துவார்கள் என்று புனையப்பட்ட கதையை நாம் உடைக்க வேண்டும். BSNLம் அதன் ஊழியர்களும் மட்டுமே மக்களுக்காக அக்கறையுடன் செயல்படுவர் என்பதை சமீபத்திய சென்னையில் ஏற்பட்ட வெள்ளம் வெளிச்சம் போட்டு காட்டியுள்ளது. இந்த 'சென்னையின் உணர்வை' நாம் முன்னெடுத்து செல்வோம். வாடிக்கையாளர் மகிழ்வை மேம்படுத்தும் வகையில், சந்தாதாரர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும், நமது ஊழியர்கள் பணிவாக, அவர்களுக்கு பணியாற்றும் எண்ணத்துடன், வாடிக்கையாளர்களுடன் நட்பாக பணியாற்றுவதை உறுதி செய்வோம். தொலைபேசி பில்கள், பழுதுகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான அனைத்திலும், வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை தீர்வு காண்பதற்கு கூடுதல் கவனம் தரவேண்டும்.

- 2) **பழுதில்லா சேவைகளை உறுதிப்படுத்துவது:-** பழுதில்லா சேவைகளை வழங்குவதன் மூலம், வாடிக்கையாளரின் திருப்தியை உறுதி செய்வதற்கு அதிமுக்கிய கவனம் செலுத்த வேண்டும். குறைந்த பட்சம் 60% பழுதுகளாவது அதே நாளில் சரிசெய்யப்பட வேண்டும். ப்ராட் பேண்ட் மற்றும் LEASED LINE CIRCUITSகளின் பழுதுகளை அடுத்த நாளுக்கு கொண்டு செல்லக் கூடாது. கேபிள் பழுது என்றால் வாடிக்கையாளரிடம் தொடர்பு கொண்டு தாமதத்திற்கான காரணத்தை தெரிவிக்க வேண்டும். அதிகாரிகளும் ஊழியர்களும், ஒரு குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் அவர்களின் பகுதிகளில் உள்ள வாடிக்கையாளர்களை தொடர்பு கொண்டு அவர்களுக்கு குறைகள் ஏதாவது உள்ளதா என விசாரிப்பது உகந்ததாக இருக்கும். பொருட்கள் மற்றும் கருவிகளில் ஏதாவது பற்றாக்குறை உள்ளது என்று சொன்னால் உடனடியாக FORUMத்தின் அமைப்பாளரிடம் விவரங்களுடன் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- 3) **மொபைல் தொலைபேசி இணைப்புகளின் சேவைகளை மேம்படுத்துவது:-** மொபைல் சேவைகளின் தரத்திற்கு தங்கு தடையற்ற BTSகளின் செயல்பாடுகளை அடிப்படை. ஒவ்வொரு BTSஐயும் கூர்ந்து கவனிப்பது அவசியம். ஏதாவது தடையேற்பட்டது என்றால் அதனை உடனடியாக கவனிக்க வேண்டும். BTS பராமரிப்புக் குழு திறம்பட செயல்பட்டு இதனை கவனிக்க வேண்டும்.
- 4) **பழுதில்லா கேபிள் வலைத்தளத்தை பராமரிப்பது:-** நமது காப்பர் கேபிள் வலைத்தளத்தை பராமரிப்பதற்கு சிறப்பு கவனம் எடுக்க வேண்டும். பழுதில்லா காப்பர் கேபிள் வலைத்தளம் என்பது லேண்ட்லைன் மற்றும் ப்ராட் பேண்ட் சேவைகளை வேண்டாம் என மறுப்பவர்களின் எண்ணிக்கையை பெருமளவு கட்டுப்படுத்தும். பழுதில்லா கேபிள் வலைத்தளத்தை உறுதி செய்வதற்கு மாவட்ட மட்ட FORUMகள் வழிகளை கண்டுபிடிக்க வேண்டும். கேபிள் பராமரிப்பு மற்றும் பழுதுகளை துல்லியமாக சரி செய்வதற்கான கேபிள் பராமரிப்புக் குழுக்களை உடனடியாக உருவாக்க வேண்டும்.
- 5) **தரைவழி மற்றும் பிராட்பேண்ட் இணைப்புகள் துண்டிக்கப்படுவதைக் குறைத்தல்:-** தரைவழி மற்றும் பிராட்பேண்ட் இணைப்புகள் துண்டிக்கப்படுவதை நிறுத்த, அனைத்து வகையிலும் தேவையான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப் பட வேண்டும். அகில இந்திய அளவில் இணைப்பு துண்டிக்கப் படும் விகிதம், தற்போது மாதத்துக்கு 0.8%- ஆக உள்ளது அதனை 0.4%- ஆகக் குறைக்க வேண்டும். இணைப்பு துண்டிக்கப் பட்ட வாடிக்கையாளர்களின் இருப்பிடத்திற்குச் சென்று மீண்டும் இணைப்புப் பெற வலியுறுத்த வேண்டும். மேலும், பணம் செலுத்தாததால் ஒரு வாடிக்கையாளரின் இணைப்பில் வெளிச் செல்லும் அழைப்புகள் துண்டிக்கப் படும் போதே அவரை அணுகி, இணைப்பு முழுமையாகத் துண்டிக்கப் படாமலிருக்கத் தேவையான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப் பட வேண்டும்.
- 6) **தரைவழி மற்றும் மொபைல் இணைப்புகளை மிக அதிகமாகப் பயன்படுத்தும் வாடிக்கையாளரோடு நெருக்கமான கலந்துரையாடல்:-** தரைவழி மற்றும் மொபைல்

இணைப்புகளை மிக அதிகமாகப் பயன்படுத்தும் வாடிக்கையாளரோடு நெருக்கமாகக் கலந்துரையாடுவது என்பதை நமது அதிகாரிகளும், ஊழியர்களும் முக்கிய அம்சமாகக் கொள்ள வேண்டும். மேலும், ஒவ்வொரு டெலிகாம் மெகானிக் மற்றும் களப் பணியாளர்களும் தங்கள் பிரிவில் குறைந்த பட்சம் 10 வாடிக்கையாளர்களை தினந்தோறும் சந்திக்க வேண்டும்.

7) **மேளாக்கள், சாலையோர விற்பனை போன்ற சந்தைப்படுத்தும் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளுதல்:-** 2015 - செப்டம்பர் மாதத்தில் மட்டும், MNP மூலம் BSNL நிறுவனம் ஒரு லட்சம் மொபைல் இணைப்புகளைப் புதிதாகப் பெற்றுள்ளது. BSNL நிறுவன சேவையின் தரம், பிற நிறுவன சேவைத்தரத்தை விடக் குறைந்ததல்ல என்பதற்கு இதுவே எடுத்துக்காட்டு. தனியார் நிறுவனங்கள், தங்களது மோசமான சேவைத் தரத்தின் காரணமாக கடுமையான விமரிசனத்தைச் சந்தித்து வருகின்றன என்பதும் உண்மையே. BSNL நிறுவனத்தின் மொபைல், தரைவழி, பிராட்பேண்ட் மற்றும் சர்க்யூட் இணைப்புகளின் எண்ணிக்கையை உயர்த்துவதற்கு, இந்தச் சூழ்நிலையைத் திறமையாகப் பயன்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும். புதிய வாடிக்கையாளர்களைப் பெறுவதற்காக, BSNL நிறுவனத்தின் சமீபத்திய சலுகைகளாகிய இலவச இரவு கால அழைப்புகள், இலவச ரோமிங், பிரிபெய்ட் மற்றும் MNP இணைப்புகளுக்கு முதல் 2 மாதங்களுக்கு கட்டணத்தில் 80% தள்ளுபடி, பிராட்பேண்ட் இணைப்புக்கு வினாடி ஒன்றுக்கு 2 MB வேகம் ஆகியவை பொதுமக்கள் மத்தியில் போதுமான அளவு விளம்பரம் செய்யப் பட வேண்டும். இந்த 100 நாட்களிலும், மேளாக்கள், சாலையோர விற்பனை ஆகியவை தொடர்ச்சியாக நடத்தப் பட வேண்டும். விளம்பரம் செய்வதற்காக ஃப்ளெக்ஸ், நோட்டீஸ் ஆகியவை பயன்படுத்தப் பட வேண்டும்.

8) **ஒவ்வோர் ஊழியருக்கும் மாதாந்திர குறைந்த பட்ச இலக்கு :-**

| | | |
|--|---|----|
| தரைவழி (புதிய மற்றும் மறு இணைப்பு) | - | 5 |
| பிராட்பேண்ட் (புதிய மற்றும் மறு இணைப்பு) | - | 5 |
| மொபைல் (MNP உட்பட) | - | 10 |

BSNL நிறுவனத்தின் ஒவ்வோர் அதிகாரியும், ஊழியரும் மேற்கண்டவாறு புதிய இணைப்புகளைப் பெற வேண்டும். புதிய இணைப்பு என்பது தரைவழியாகவோ, மொபைலாகவோ, பிராட்பேண்ட் ஆகவோ, சர்க்யூட் இணைப்பாகவோ இருக்கலாம். மேளாக்கள், சாலையோர விற்பனை இயக்கங்கள் ஆகியவற்றில் பங்கேற்பதோடு, ஒவ்வொரு ஊழியரும் அவரது உறவினர்கள், அருகில் வசிப்போர், நண்பர்கள் ஆகியோரைப் புதிய இணைப்புக்களைப் பெற அணுகலாம். ஏற்கனவே வாடிக்கையாளரால் சரண்டர் செய்யப் பட்ட தரைவழி, பிராட்பேண்ட், சர்க்யூட் இணைப்புகளை மறு இணைப்பு பெறச் செய்வதும் புதிய இணைப்பு பெறுவதாகக் கணக்கில் எடுத்துக் கொள்ளப் படும். பிற தனியார் நிறுவனங்களிலிருந்து BSNL நிறுவனத்துக்கு மாற்றப் படும் மொபைல் இணைப்புகளும் புதிய இணைப்புகளாகக் கணக்கில் எடுத்துக் கொள்ளப் படும்.

மேலே சொல்லப்பட்ட எட்டு கடமைகளை நாம் முழுமையாக நிறைவேற்றினோம் என்று சொன்னால் நாம், நமது எதிர்காலத்தையும், நாட்டு மக்களின் எதிர்காலத்தையும் காப்பாற்றியவர்களாக இருப்போம். நமது பகுதியில் உள்ள அனைத்து ஊழியர்களையும் அதிகாரிகளையும் FORUM சார்பாக சென்று சந்திப்போம். இந்த "புன்னகையுடன் கூடிய சேவை" என்கிற 100 நாள் திட்டத்தை 100% வெற்றிகரமாக்குவோம்.

ஒன்று படுவோம்....

போராடுவோம்....

வெற்றி பெறுவோம்.

வாழ்த்துக்களுடன்,

(A.BABU RADHAKRISHNAN) (R.PATTABI RAMAN) (R.RAJASEKAR) (S.SIVAKUMAR) (M.S.RADHAKRISHNAN)
 CONVENOR, FORUM & PRESIDENT, FORUM& CS SNEA CS AIBSNLEA CS AIBSNLOA
 CS BSNLEU CS NFTE BSNL