

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका
नागरी सुविधा केंद्र
क्र.नासुके/३/कावि/२८ /२०१४
दि. ११ /०७ /२०१४

विषय :- तक्रारीच्या पुर्ततेनंतर होणा-या पडताळणीबाबत.....

परिपत्रक,

नागरीकांच्या तक्रारींचे तातडीने निराकरण होणेकामी विविध माध्यमांद्वारे तक्रारी स्विकारल्या जातात. यामध्ये मध्यवर्ती तक्रार निवारण कक्ष, मनपा वेबपोर्टल, महानगरपालिका लोकशाही दिन, SMS, सारथी हेल्पलाईन, आयुक्त कक्ष (CR), मंत्रालय / जिल्हा / विभागीय आयुक्त लोकशाही दिन इ. माध्यमांद्वारे तक्रारी स्विकारून ऑनलाईन संबंधित विभागांना पाठविल्या जातात. प्राप्त झालेल्या तक्रारी विभागांकडून संगणक प्रणालीद्वारे Close केल्या जातात. परंतु वेळोवेळी असे निदर्शनास आले आहे की, बहुतांशी तक्रारींवर कार्यवाही न करताच व तक्रारदारास काहीही न कळविता तक्रारी Close केल्या जातात. तसेच विभागप्रमुखांचे आढावा बैठकीपुर्वीही अनेक तक्रारी कार्यवाही न करताच Close केल्याचेही निदर्शनास आले आहे. सदरची बाब ही गंभीर स्वरूपाची असून मनपाच्या प्रतिमेस बाधक ठरणारी आहे.

यापुढे विभागांनी Close केलेल्या तक्रारींचा पाठपुरावा दक्षता कक्षामार्फत (Vigilance Cell) संगणक प्रणालीद्वारे घेतला जाणार आहे. तसेच नागरिकांशी थेट संवाद साधून वस्तुस्थितीची खातरजमा केली जाणार असून याबाबत ऑनलाईन अहवालाचेही विभागप्रमुखांचे आढावा बैठकीमध्ये मी अवलोकन करणार आहे.

त्यामुळे संबंधित विभागप्रमुखांनी तक्रारींवर कार्यवाही झाल्याची खातरजमा करूनच तक्रार Close करावी. तसेच कार्यवाही केलेबाबत तक्रारदारास लेखी / दुरध्वनी / SMS अथवा ई-मेल इ. पैकी कोणत्याही माध्यमाद्वारे कळविणे बंधनकारक असून तसे शेरांकन तक्रार Close करताना देणे आवश्यक राहिल. तक्रारींवर कार्यवाही न करताच Close केलेबाबत विभागांचा अहवाल निदर्शनास आल्यास त्याकरिता संबंधित विभागप्रमुखास जबाबदार धरून प्रशासकीय कारवाई केली जाईल याची नोंद घ्यावी.


(राजीव जाधव)

आयुक्त

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका
पिंपरी - ४११०१८

प्रति :- सर्व विभागप्रमुख