

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका
संगणकीकृत नागरी सुविधा केंद्र
क्र.नासुके/३/कावि/१८/२०१५
दिनांक - ३०/०५/२०१५

**विषय :- विविध माध्यमांद्वारे प्राप्त होणा-या तक्रारीवर केलेल्या कार्यवाहीची
पडताळणी करून Close करणेबाबत**

परिपत्रक,

महानगरपालिकेच्या विविध विभागांसंदर्भात नागरिकांकडून वेगवेगळ्या माध्यमांद्वारे तक्रारी प्राप्त होत असून त्या सर्व तक्रारी संबंधित विभागांना Grievance Monitoring System द्वारे online पाठविल्या जातात. तसेच त्यांची पूर्ततादेखील संबंधित विभागांकडून online केली जाते. नुकताच महानगरपालिकेच्या वतीने राबविण्यात येत असलेल्या सारथी उपक्रमास महाराष्ट्र शासनातर्फे राजीव गांधी प्रशासकीय गतिमानता अभियानांतर्गत र.रु. १० लाखाचा प्रथम पुरस्कारदेखील मिळालेला आहे.

परंतु वेळोवेळी असे निदर्शनास येत आहे की, काही विभागांकडून कार्यवाहीची पूर्तता न करता व नागरिकांशी कोणत्याही प्रकारचा संपर्क न साधता तक्रारी Close केल्या जातात. त्यामुळे नागरिकांचा कामकाजासंबंधी रोष वाढत आहे. तक्रारींची वेळीच दखल न घेतल्यामुळे अथवा कार्यवाही न करताच Close केल्यामुळे जनमानसात महानगरपालिकेच्या प्रतिमेला तडा जावू शकतो.

तक्रारीवर कार्यवाही न करताच Close केलेबाबत नागरिकांकडूनही वेळोवेळी लेखी, दूरध्वनीद्वारे (सारथी हेल्पलाईनसह) व ई-मेलद्वारे कळविले जात आहे. त्यामुळे Close केलेल्या तक्रारी Reopen करून पुन्हा कार्यवाहीकामी संबंधित विभागाकडे पाठवाव्या लागत आहेत. माहे एप्रिल-२०१५ मध्ये ६६ तक्रारी कार्यवाही न करता Close केल्यामुळे Reopen कराव्या लागल्या आहेत. सदरची बाब गंभीर स्वरूपाची असून यावरून विभागप्रमुखांकडून तक्रारींची गांभिर्याने दखल घेतली जात नसल्याचे निदर्शनास येत आहे.

तरी या परिपत्रकान्वये सर्व विभागांचे विभागप्रमुख तसेच सदरचे कामकाज पाहणारे अधिकारी / कर्मचारी यांना पुनःश्च सूचित करण्यात येते की, कोणत्याही माध्यमातील तक्रार Close करण्यापुर्वी त्यावर कार्यवाही केल्याची खातरजमा करूनच नागरिकास याबाबत लेखी, दूरध्वनी, SMS, E-mail इ. माध्यमांपैकी कोणत्याही एका माध्यमाद्वारे केलेल्या कार्यवाहीबाबत कळवावे. तसेच तक्रार Close करताना केलेल्या कार्यवाहीबाबतचे सुस्पष्ट शेरांकन करून नागरिकास कोणत्या माध्यमाद्वारे कळविले आहे याचाही उल्लेख करावा.

विभागप्रमुखांचे आढावा बैठकीमध्ये Reopen करण्यात आलेल्या मागील तक्रारींचाही आढावा घेतला जाणार असून कार्यवाही न करता तक्रार Close केलेबाबतचा खुलासा संबंधित विभागप्रमुखास द्यावा लागणार आहे. तक्रारीवर कार्यवाही न करता Close केलेबाबतची तक्रार कोणत्याही विभागासंदर्भात पुनःश्च प्राप्त झाल्यास याबाबतची सर्वस्वी जबाबदारी संबंधित विभागप्रमुखाची राहिल. तसेच संबंधितांवर प्रशासकीय कारवाई प्रस्तावित केली जाईल याची नोंद घ्यावी. तक्रारी Close करण्यासंदर्भात काही तांत्रिक अडचणी असल्यास नागरी सुविधा केंद्राशी संपर्क साधावा. तसेच विभागांतर्गत होणा-या अधिकारी / कर्मचारी बदलांची माहिती वेळोवेळी नागरी सुविधा केंद्रास पाठविणे बंधनकारक असून याबाबतची दक्षताही विभागप्रमुखांनी घ्यावी.


(राजीव जाधव)

आयुक्त

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका

पिंपरी - ४११०१८

प्रति - सर्व विभाग

सोबत :- Reopen झालेल्या तक्रारींची विभागनिहाय संख्या

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका पिंपरी - 411018

नागरी सुविधा केंद्र

माहे एप्रिल-2015 मधील Reopen तक्रारींची संख्या

विभागाचे नाव	Reopen संख्या
ड आरोग्य + कचरा + किटकनाशक	5
ड प्रभाग पाणीपुरवठा	5
अ आरोग्य + कचरा + किटकनाशक	4
ड प्रभाग स्थापत्य	4
ब प्रभाग जल निःसारण	4
अ प्रभाग अतिक्रमण	3
अ प्रभाग विद्युत	3
इ प्रभाग जल निःसारण	3
ब प्रभाग स्थापत्य	3
वाहतूक	3
आकाशचिन्ह व परवाना	2
इ आरोग्य + कचरा + किटकनाशक	2
इ प्रभाग विद्युत	2
क आरोग्य + कचरा + किटकनाशक	2
ड प्रभाग जल निःसारण	2
ड प्रभाग विद्युत	2
पशुवैद्यकीय	2
फ प्रभाग (स्थापत्य)	2
ब प्रभाग पाणीपुरवठा	2
अ प्रभाग (स्थापत्य)	1
अ प्रभाग पाणीपुरवठा	1
क प्रभाग अतिक्रमण	1
क प्रभाग जल निःसारण	1
फ आरोग्य + कचरा + किटकनाशक	1
फ प्रभाग अतिक्रमण	1
फ प्रभाग जल निःसारण	1
ब प्रभाग अतिक्रमण	1
ब प्रभाग विद्युत	1
विद्युत मुंबईपुणे रोड	1
वृक्षसंवर्धन	1
एकूण	66