<u>तातडीचे</u>

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका,
नागरी सुविधा केंद्र
क्र.नासुके/३/कावि/29/२०१६
दिनांक - 2६ /०४/२०१६

विषय :- <u>विविध माध्यमांद्वारे प्राप्त होणा-या तक्रारींवर केलेल्या कार्यवाहीची पडताळणी करून Close करणेबाबत</u>

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 पूर्तता देखील संबंधित विभागांकडून online केली जाते.

परंतू, असे निदर्शनास येत आहे की, काही विभागांकडून कार्यवाहीची पूर्तता न करता व नागरिकांशी कोणत्याही प्रकारचा संपर्क न साधता तक्रारी Close केल्या जातात. तसेच दिनांक २९/०३/२०१६ च्या अ-प्रभाग क्षेत्रिय सभेमध्ये नागरीकांनी "<u>सारथी वरील तक्रारी या कामकाज पुर्ण न होता रद्द केल्या जातात. त्या कामकाज पूर्ण झाले नंतर निरस्त करणेत याव्यात</u>." अशा आशयाची तक्रार केली आहे. त्यामुळे नागरिकांचा कामकाजासंबंधी रोष वाढत आहे. तक्रारींची वेळीच दखल न घेतल्यामुळे अथवा कार्यवाही न करताच Close केल्यामुळे जनमानसात महानगरपालिकेच्या प्रतिमेला तडा जावू शकतो.

तक्रारींवर कार्यवाही न करताच Close केलेबाबत नागरिकांकडूनही वेळोवेळी लेखी, दुरध्वनीद्वारे (सारथी हेल्पलाईनसह) व ई-मेलद्वारे कळविले जात आहे. त्यामुळे Close केलेल्या तक्रारी Reopen करून पुन्हा कार्यवाहीकामी संबंधित विभागाकडे पाठवाव्या लागत 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 पुन:श्च सूचित करण्यात येते की, कोणत्याही माध्यमातील तक्रार Close करण्यापुर्वी त्यावर कार्यवाही केल्याची खातरजमा करूनच नागरीकास 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 पुन:श्च प्राप्त झाल्यास याबाबतची सर्वस्वी जबाबदारी संबंधित विभागप्रमुखाची राहील. तसेच संबंधितांवर प्रशासकीय कारवाई प्रस्तावित केली जाईल याची नोंद घ्यावी. तक्रारी Close करण्यासंदर्भात काही तांत्रीक अडचणी असल्यास नागरी सुविधा केंद्राशी संपर्क साधावा. तसेच विभागाअंतर्गत होणा-या अधिकारी / कर्मचारी बदलांची माहिती वेळोवेळी नागरी सुविधा केंद्रास पाठविणे बंधनकारक असून याबाबतची दक्षताही विभागप्रमुखांनी घ्यावी.

(राजीव जाधव)
आयुक्त
पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका