पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका
नागरी सुविधा केंद्र
क्र. नासुके/३/कावि/८९/२०१७
दिनांक - २३ /०५/२०१७

विषय :- तक्रार निवारण प्रणाली कामकाजाबाबत...

परिपत्रक,

नागरिकांच्या तक्रारींचे तातडीने निराकरण होणेकामी महानगरपालिकेमार्फत विविध माध्यमांद्वारे तक्रारी स्विकारल्या जातात. यामध्ये वेबपोर्टल, सारथी हेल्पलाईन, एसएमएस, लोकशाही दिन व **आयुक्त कक्षामध्ये प्राप्त होणारी निवेदने (ZR)** इ. त्याचबरोबर महाराष्ट्र शासनाचे आपले सरकार पोर्टल व केंद्र शासनाचे पी.जी. पोर्टलद्वारेही तक्रारी स्विकारल्या जातात. या सर्व माध्यमांद्वारे प्राप्त होणा-या तक्रारी संबंधित विभागप्रमुखांकडे कार्यवाहीकामी ऑनलाईन संगणक प्रणालीद्वारे पाठविल्या जातात.

विभागांकडे प्राप्त होणा-या तक्रारींच्या पुर्ततेकामी संगणक प्रणालीद्वारे मुदत निश्चित करण्यात आलेली आहे. तसेच विभागांनी ३० दिवसांच्या आंत प्रलंबित तक्रारींवर कार्यवाही करणे अपेक्षित असून तद्नंतरदेखील तक्रारी प्रलंबित राहिल्यास संबंधित विभागप्रमुखास प्रलंबित प्रकरणांचा खुलासा विभागप्रमुखांचे आढावा बैठकीमध्ये करावा लागणार आहे. बहुतांशी प्रलंबित प्रकरणांचे बाबतीत असे दिसून येत आहे की विभागांकडून तक्रारीवर उचित कार्यवाही होऊनदेखील नागरिकांचे समाधान होत नाही. त्यामुळे सदरच्या तक्रारी पुन्हा Reopen करणेकामी नागरिक सारथी हेल्पलाईनकडे आग्रह धरतात. तसेच काही प्रकरणांमध्ये विभागप्रमुखांना निर्णय घेणेकामी अडचणी येत असल्यामुळे तक्रारींची पूर्तता वेळेत होत नसल्यामुळे प्रलंबित प्रकरणांची संख्या जास्त प्रमाणात दिसून येत आहे.

सबब, सारथी हेल्पलाईन ३० दिवस, आपले सरकार २१ दिवस, महाराष्ट्र शासन UD ७ दिवस, पी.जी.पोर्टल ३० दिवसांपेक्षा जास्त दिवस प्रलंबित असलेल्या ज्या तक्रारींवर विभागाने उचित कार्यवाही केलेली आहे, परंतू नागरिकास सदरची बाब मान्य नसल्यामुळे प्रलंबित दिसून येत आहेत अथवा ज्या तक्रारींवर विभागप्रमुखांना निर्णय घेण्यास अडचणी येत आहेत अशा प्रकारच्या सर्व तक्रारी संबंधित विभागप्रमुखांनी प्रत्येक महिन्याच्या पहिल्या व तिस-या शनिवारी सायं.५.०० ते ५.४५ यावेळेत सविस्तर माहितीसह माझेकडे घेऊन याव्यात व त्यावर चर्चा करून आणि वस्तुनिष्ठ अभिप्राय घेऊन त्या माझे संमतीने Close करून घ्याव्यात. याकामी काही तांत्रीक अडचणी असल्यास नागरी सुविधा केंद्र विभागाशी संपर्क साधावा.

आयुक्त
पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका,
पिंपरी – ४११०१८.

प्रति,

विभाग प्रमुख/शाखा प्रमुख
सर्व संबंधित विभाग
पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका.

प्रत- मा. आयुक्त कक्ष