F:\Palwe-१\Grievance\letter.doc

महत्वाचे

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका
संगणकीकृत नागरी सुविधा केंद्र
क्र.नासुके/१/कावि/७८२/२०१२
दिनांक - २६/१२/२०१२

विषय :- तक्रार निवारण संगणक प्रणालीतील कामकाजाचे काटेकोरपणे अंमलबजावणीबाबत.....

परिपत्रक,

दि. २७/११/२०१२ रोजीच्या विभागप्रमुखांच्या बैठकीमध्ये प्रलंबित तक्रारींबाबत आढावा घेतला असता नागरिकांच्या वारंवार त्याच त्याच तक्रारी तसेच त्यांना दिली जाणारी जुजबी उत्तरे व विभागांकडील प्रलंबित तक्रारींची संख्या इ. बाबत विभागप्रमुख तक्रारींची गांभिर्याने दखल घेत नसलेचे निदर्शनास आले आहे. त्यामुळे तक्रारींचे निवारण तातडीने होण्याकरिता तक्रार निवारण संगणक प्रणालीमध्ये आवश्यक बदल करून प्रलंबित तक्रारींना खालीलप्रमाणे गुण देण्यात आलेले आहेत.

प्रलंबित तक्रारींकरिता विभागांना देण्यात येणारे गुण (Points)

७ दिवसांचे वर प्रलंबित तक्रारी	-	१ Point
१५ दिवसांचे वर प्रलंबित तक्रारी	-	२ Points
३० दिवसांचे वर प्रलंबित तक्रारी	-	५ Points
४५ दिवसांचे वर प्रलंबित तक्रारी	-	१० Points
खोटे / दिशाभूल करणारे उत्तर दिल्यास	-	+ १० Points

यापुढे वरीलप्रमाणे गुणांचे अवलोकन होऊन विभागप्रमुखांना एकूण ५० गुणांकरिता ज्ञापन (मेमो), ७५ गुणांकरिता कारणे दाखवा नोटीस, १०० गुणांकरिता खात्याअंतर्गत चौकशी अशा पध्दतीने कारवाई करण्यात येणार आहे. त्यानुसार प्रशासन विभागाने online अथवा नागरी सुविधा केंद्रामध्ये संगणक प्रणालीतील रिपोर्ट घेऊन संबंधितांवर प्रशासकीय कारवाई करावी.

खोटे / दिशाभूल करणारे उत्तर तक्रारदारास दिल्याचे निदर्शनास आल्यास विभागांना आणखी १० गुण देणेत येतील. त्याकरिता संगणक विभागाने संगणक प्रणालीमध्ये तशी सोय उपलब्ध करावी. तसेच सहा. आयुक्त, नागरी सुविधा केंद्र यांनी खोटे / दिशाभूल उत्तराबाबत प्रत्यक्ष खातरजमा करून संबंधित विभागांचे १० गुण वाढवावेत.

सर्व माध्यमातील प्रलंबित तक्रारींचा आढावा दर आठवड्याला होणार असून याबाबत कोणताही हलगर्जीपणा / निष्काळजीपणा अपेक्षित नाही. तक्रार निवारण संगणक प्रणालीमधील कामकाजाबाबत काही अडचणी असल्यास संगणक विभाग / नागरी सुविधा केंद्राशी संपर्क साधणेत यावा.

आयुक्त
पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका
पिंपरी - ४११०१८