

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका
संगणकीकृत नागरी सुविधा केंद्र
क्र.नासुके/३/कावि/४३/२०१३
दिनांक - १९/९/२०१३

विषय :- तक्रारींची online पूर्तता करताना शेरांकन 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. परंतू वेळोवेळी असे निदर्शनास येत आहे की, कार्यवाहीची पूर्तता न करता व नागरिकास कोणत्याही प्रकारची कल्पना न देताच तक्रारी Close केल्या जातात. त्यामुळे वादविवादाचे प्रसंग निर्माण होत असून महानगरपालिकेची प्रतिष्ठादेखील खालावली जात आहे.

तरी या परिपत्रकान्वये सर्व विभागांचे विभागप्रमुख तसेच सदरचे कामकाज पाहणारे अधिकारी / कर्मचारी यांना सूचित करण्यात येते की, कोणत्याही माध्यमातील तक्रार Close करण्यापुर्वी नागरीकास याबाबत लेखी, दूरध्वनी, SMS, E-mail इ. माध्यमांपैकी कोणत्याही एका माध्यमाद्वारे केलेल्या कार्यवाहीबाबत कळविणे अनिवार्य आहे याची नोंद घ्यावी. तसेच तक्रार Close करताना केलेल्या कार्यवाहीबाबतचे शेरांकन करून नागरिकास कोणत्या माध्यमाद्वारे कळविले आहे याचाही उल्लेख करावा. याबाबत नागरिकांकडून कोणत्याही विभागासंदर्भात पुनःश्च तक्रार प्राप्त झाल्यास याबाबतची सर्वस्वी जबाबदारी संबंधित विभागाची राहिल. तसेच त्यापुढील होणा-या परिणामाची जबाबदारी संबंधित विभागप्रमुखाची राहिल याची नोंद घ्यावी. तक्रारी Close करण्यासंदर्भात काही अडचणी असल्यास नागरी सुविधा केंद्राशी संपर्क साधावा.


(डॉ. श्रीकर परदेशी)

आयुक्त

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका
पिंपरी - ४११०१८

प्रति - सर्व विभाग

प्रत :- ई-गव्हर्नन्स विभाग