

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका
पिंपरी - ४११०१८
माहिती व तंत्रज्ञान विभाग
क्र.मातंवि/३/कावि/१४५/२०१६
दिनांक :- १६/६/२०१६

विषय :- तक्रारीच्या पूर्ततेनंतर तक्रारदारास संबंधितांनी स्वतः संपर्क साधणेबाबत.....

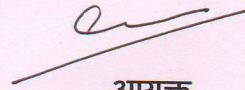
परिपत्रक,

नागरिकांच्या तक्रारींचे तातडीने निरसन होणेकामी वेबपोर्टल, सारथी हेल्पलाईन, लोकशाही दिन, एस.एम.एस., ई-मेल, किऑस्क इ. माध्यमांद्वारे तक्रारी स्विकारल्या जात असून त्या संबंधित विभागाचे अधिकारी / कर्मचारी यांना कार्यवाहीकामी तक्रार निवारण संगणक प्रणालीद्वारे ऑनलाईन पाठविल्या जात असून तक्रारीचे पूर्ततेनंतर संबंधित अधिकारी / कर्मचारी यांनी तक्रारदारास स्वतः संपर्क साधणे क्रमप्राप्त आहे.

काही तक्रारींकरिता साईटवर समक्ष जाऊन पाहणी करणे आवश्यक असते व विविध कामांसाठी नेमलेले ठेकेदार / त्रयस्थ संस्था यांचेकडून कामकाज करून घेणे आवश्यक असते. मात्र काही विभागांकडून साईटवरील कामांसाठी नेमलेल्या ठेकेदार / त्रयस्थ संस्था यांचेमार्फत तक्रारीचे पूर्ततेनंतर तक्रारदारास संपर्क साधला जात असल्याचे निदर्शनास आलेले आहे. सदरची बाब ही कार्यालयीन शिस्तीस धरून नाही. तरी संबंधित विभागप्रमुखांनी / कर्मचा-यांनी याबाबत खालील-प्रमाणे कार्यवाही करावी.

- १) सारथी / अन्य माध्यमांद्वारे तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर प्रथमतः स्वतः स्थळ पाहणी केली पाहिजे.
- २) साईटवरील कामासाठी नेमलेल्या संबंधित कर्मचारी वर्गास / ठेकेदारास / त्रयस्थ संस्थेस तक्रारीची माहिती देऊन कार्यवाही पूर्ण केली पाहिजे.
- ३) कार्यवाहीनंतर स्वतः तक्रारधारकास संपर्क करून माहिती दिली पाहिजे.
- ४) तक्रार निवारण संगणक प्रणालीमध्ये कार्यवाहीबाबत व संपर्क केलेबाबतचे शोरांकन करून तक्रार CLOSE केली पाहिजे.

तक्रारीच्या पूर्ततेनंतर संबंधित अधिकारी / कर्मचारी यांनी स्वतः तक्रारदाराशी दुरध्वनी / एस.एम.एस. / ई-मेलद्वारे संपर्क साधणेची दक्षता घ्यावी व विविध कामांसाठी नेमलेल्या ठेकेदार / त्रयस्थ संस्था यांचेमार्फत नागरिकांस तक्रारीची पूर्तता झालेबाबत कळविलेचे यापुढे निदर्शनास आल्यास संबंधितांस जबाबदार धरून त्यांचेवर शिस्तभंगाची कारवाई प्रस्तावित केली जाईल याची गांभिर्यपूर्वक नोंद घ्यावी.



आयुक्त

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका
पिंपरी - ४११०१८

प्रति :- सर्व विभाग / विभागप्रमुख