

महत्वाचे

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका
पिंपरी - ४११०१८
माहिती व तंत्रज्ञान विभाग
क्र.मातंवि/३/कावि/२३०/२०१६
दिनांक :- १८/०८/२०१६

**विषय :- तक्रारींच्या पूर्ततेबाबत तक्रार निवारण संगणक प्रणालीद्वारे
विभागांच्या कार्यक्षमतेचे मूल्यांकन होणार असलेबाबत....**

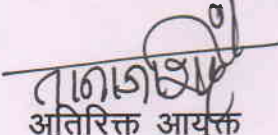
परिपत्रक,

नागरीकांच्या तक्रारींचे तातडीने निराकरण होणेकामी विविध माध्यमांद्वारे तक्रारी स्विकारल्या जातात. यामध्ये मनपा वेबपोर्टल, लोकशाही दिन, मध्यवर्ती तक्रार निवारण कक्ष, सारथी हेल्पलाईन, जलनिःसारण (क्षेत्रीय कार्यालये), SMS, E-mail, मा. आयुक्त सो. यांचेकडे प्राप्त होणा-या तक्रारी, मा. स्थायी समिती व विधी समितीमधील तक्रारी, मोबाईल ॲप, WhatsApp, Kiosk इ. माध्यमांद्वारे तक्रारी प्राप्त होत असून त्या तक्रार निवारण संगणक प्रणालीद्वारे (Grievance Monitoring System) संबंधित विभागाकडे ऑनलाईन कार्यवाहीकामी पाठविल्या जातात.

प्राप्त झालेल्या तक्रारींना संगणक प्रणालीद्वारे अंतिम दिनांक दिली जाते. विभागांनी प्राप्त झालेल्या तक्रारींवर मुदतीत कार्यवाही करणे अपेक्षित असताना बहुतांशी तक्रारींची मुदत संपल्यानंतरही त्यावर कार्यवाही होत नसल्याचे दिसून येते. त्यामुळे नागरिकांच्या त्याच-त्याच तक्रारी वारंवार प्राप्त होत असून महानगरपालिकेची प्रतिमाही जनमानसात खालावली जात आहे.

सबब, तक्रार निवारण संगणक प्रणालीमध्ये विभागांनी तक्रारींवर केलेल्या कार्यवाहीबाबत कार्यक्षमता अहवाल सर्वांचे Login वर उपलब्ध असून (Report → Department Performance) त्यामध्ये विभागांनी किती तक्रारींची पूर्तता मुदतीत / विलंबाने केली तसेच प्रलंबित तक्रारींपैकी मुदत असलेल्या व मुदतबाह्य झालेल्या तक्रारींच्या आकडेवारीचा तक्ता (with hyperlink list), टक्केवारी व आलेख (Pie Chart) दर्शविलेला आहे.

तरी सर्व विभागप्रमुखांनी तक्रारींच्या पूर्ततेबाबत आपल्या विभागाबाबतचा कार्यक्षमता अहवाल तपासून तक्रारींच्या पूर्ततेबाबत अधिक कार्यक्षम राहणेकामी प्रयत्न करावेत. विभागप्रमुखांचे आढावा बैठकीमध्ये दरमहा विभागनिहाय कार्यक्षमता अहवाल दाखविला जाणार आहे. संगणक प्रणालीचे वापराबाबत काही तांत्रिक अडचणी असल्यास माहिती व तंत्रज्ञान विभागाशी संपर्क साधावा.


अतिरिक्त आयुक्त

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका
पिंपरी - ४११०१८

प्रति :- सर्व विभाग / विभागप्रमुख