

पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका,
पिंपरी-४११ ०१८.
माहिती व तंत्रज्ञान विभाग,
क्र. मातंवि/११/कावि/४७/२०२२
दिनांक- २२/०४/२०२२

विषय- सारथी वरील तक्रारीच्या पूर्ततेनंतर तक्रारदारास संबंधितांनी

स्वतः संपर्क साधणे बाबत

संदर्भ- मातंवि/३/कावि/१४५/२०१६ दि.१६/०६/२०१६

परिपत्रक,

नागरिकांच्या तक्रारींचे तातडीने निरसन होणेकामी वेबपोर्टल, सारथी हेल्पलाईन, लोकशाही दिन, एस.एम.एस., ई-मेल, किऑक्स, इ. माध्यमांद्वारे तक्रारी स्विकारल्या जात असून त्या संबंधित विभागाचे अधिकारी/कर्मचारी यांना कार्यवाहीकामी तक्रार निवारण संगणक प्रणालीद्वारे पाठविल्या जातात.

तथापी माझे असे निदर्शनास आले आहे की, काही विभागाकडून सदर प्राप्त तक्रारीची पूर्तता न करताच ती संगणक प्रणालीतून निरस्त (Close) केली जाते. त्यामुळे नागरिकांच्या वारंवार तक्रारी प्राप्त होतात. तरी सर्व संबंधित विभागांनी आपली तक्रार निरस्त (Close) करताना संबंधित अधिकारी/कर्मचारी यांनी तक्रारदारास स्वतः संपर्क साधणे क्रमप्राप्त आहे. यापुर्वीच उपरोक्त संदर्भीय परिपत्रकान्वये, कळविणेत आलेले आहे.

तरी संबंधित विभागप्रमुखांनी/कर्मचाऱ्यांनी 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 संस्थेने तक्रारीची माहिती देऊन कार्यवाही पूर्ण केली पाहिजे.
- ३) कार्यवाहीनंतर स्वतः तक्रारदारास संपर्क करून माहिती दिली पाहिजे.
- ४) तक्रारीच्या पूर्ततेनंतर संबंधित अधिकारी/कर्मचारी यांनी स्वतः तक्रारदाराशी दुरध्वनी / एस.एम.एस. / ई-मेल द्वारे संपर्क साधणेची दक्षता घ्यावी.
- ५) तक्रार निवारण संगणक प्रणालीमध्ये कार्यवाहीबाबत व संपर्क केलेबाबत शेरांकन करून तक्रार निरस्त (Close) करणे आवश्यक आहे.

सबब, या परिपत्रकान्वये सर्व विभाग प्रमुखांना सुचीत करणेत येते की, सारथी अथवा विविध माध्यमांद्वारे प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींबाबत उपरोक्त नमुद केल्याप्रमाणे कार्यवाही करणेत यावी. परस्पर तक्रार निरस्त केल्याचे निदर्शनास आल्यास संबंधित विभागांवर नियमाधिन कारवाई करणेत येईल, याची दक्षता घेणेत यावी.

(राजेश पाटील)

आयुक्त तथा प्रशासक
पिंपरी चिंचवड महानगरपालिका
पिंपरी-४११ ०१८.