

कन्ट्रोल रूम की व्यवस्था

- नगर निगम में जन-सामान्य की समस्याओं के निराकरण के लिए एक टोल फ्री नं० 18001803015 स्थापित किया गया तथा ऑनलाइन भी शिकायत दर्ज करने की व्यवस्था की गयी है।
- नगर निगम की वेबसाइट www.nagarnigamagra.com पर जाकर किसी भी व्यक्ति द्वारा निम्न 37 प्रकार की शिकायतों के अन्तर्गत ऑनलाइन की जा सकती है।
- शिकायत के निराकरण की समय सीमा भी निर्धारित की गयी है।
- इस व्यवस्था के अन्तर्गत कोई भी व्यक्ति सीधे टोल फ्री नं० या ऑनलाइन भी शिकायत कर सकता है।
- इस कन्ट्रोल रूम में प्रातः 10 बजे से सांय 5 बजे तक शिकायतें दर्ज की जाती हैं जिसमें शिकायतकर्ता को अपना नाम, पता, मोबाइल नं० तथा शिकायत का संक्षिप्त विवरण बताना होता है।
- कन्ट्रोल रूम में एक अधिकारी द्वारा उक्त विवरण सीधे तत्काल ऑनलाइन फीड कर दिया जाता है विवरण ऑनलाइन फीड करते ही 2 मैसेज ऑटोमेटिक निकलते हैं एक मैसेज शिकायतकर्ता को जाता है उसमें शिकायत का नं०, शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, मोबाइल नं० तथा शिकायत के निराकरण के लिए समय सीमा दर्ज होती है।
- इस प्रकार शिकायतकर्ता को जानकारी हो जाती है उसकी शिकायत का निराकरण कौन अधिकारी करेगा तथा कब तक शिकायत का निवारण होगा। दूसरा मैसेज ऑटोमेटिक शिकायत निवारण अधिकारी को जाता है जिसमें शिकायत कर्ता का नाम, मोबाइल नं० तथा शिकायत का संक्षिप्त विवरण अंकित होता है।
- सभी अधिकारियों को निर्देश है कि शिकायत प्राप्त होते ही शिकायतकर्ता से उसके मोबाइल नं० पर वार्ता कर शिकायत के बारे में पूछेंगे तथा शिकायत का निस्तारण कराया जाना सुनिश्चित करेंगे।
- इस प्रकार दर्ज हुई शिकायतों को सभी विभागों में ऑनलाइन अपने यहाँ डाउनलोड कर संबंधित अधिकारी को दिया जाता है। संबंधित अधिकारी इस प्रिन्ट के प्रारूप 'बी' में अपनी निराकरण आख्या अंकित कर कन्ट्रोल रूम में भेजना सुनिश्चित करते हैं।
- कन्ट्रोल रूम में तैनात एक अधिकारी की ड्यूटी है कि निराकरण रिपोर्ट सत्य है अथवा नहीं उसके लिए वह संबंधित शिकायतकर्ता को फोन कर पूछते हैं। जब शिकायतकर्ता द्वारा बताया जाता है कि वास्तविक रूप से शिकायत का निराकरण हो गया है तब शिकायत निस्तारित की जाती है।

- इसके बाद पुनः ऑनलाइन िकायत निस्तारण की रिपोर्ट फीड की जाती है उसके बाद पुनः मैसेज ऑटोमैटिक जनरेट होता है और िकायतकर्ता के पास िकायत निस्तारण के संबंध उसके मोबाइल पर जाता है।
- 17 जुलाई, 2012 से अब तक टोल फ्री नं० एवं ऑनलाइन 8956 िकायतों को निस्तारण किया गया है जो कि औसतन 120 प्रतिदिन होती है। जो कि नगर निगम में एक उल्लेखनीय कार्य हुआ है।
- इससे जनता में नगर निगम के प्रति वि वास बढ़ा है तथा जनता को नगर निगम में नहीं आना पड़ता है जिससे जनता का आने-जाने का व्यय तो बचता ही है इससे ट्रैफिक के दबाव में भी कमी आयी है।
- िकायतों की प्रतिदिन नगर आयुक्त/अपर नगर आयुक्त द्वारा समीक्षा की जाती है जिससे कार्ड भी िकायत अनाव यक रूप से लम्बित न रहे।
- िकायतों का विवरण निम्नवत् है -

क्र०	िकायत का नाम	निवारण की अवधि
1	झाड़ू न लगाने /कूड़ा न उठाने की िकायत	02 दिन
2	कूड़ाघर से कूड़ा न उठाए जाने की िकायत	01 दिन
3	नाले में रोक लगाने से जल निकासी न हो पाने की िकायत	01 दिन
4	किसी व्यक्ति द्वारा नाले/नाली में कूड़ा डालने की िकायत	01 दिन
5	किसी व्यक्ति द्वारा सार्वजनिक स्थल पर कूड़ा डालने की िकायत	01 दिन
6	किसी व्यक्ति द्वारा मलवा डालकर नाली अवरुद्ध करने की िकायत	02 दिन
7	किसी हॉस्पिटल/नर्सिंगहोम या अन्य संस्था द्वारा बायोमैडिकल वैस्ट सड़क, नाली, नाला या कूड़ाघर पर डालने की िकायत	01 दिन
8	नालानाली बन्द/नाली सफाई न होने की िकायत	01 दिन
9	मत प जुओं के िव को हटवाने के संबंध में िकायत	01 दिन
10	जन्म-मृत्यु प्रमाण पत्र निर्गन करना	एक सप्ताह
11	खाद्य अपमिश्रण व सड़े-गले फलों व सब्जियों को बिक्री के संबंध में िकायत	03 दिन
12	संक्रामक रोगों के फैलने के संबंध में िकायत	तत्काल
13	आवारा एवं छुट्टा प जुओं के संबंध में िकायत	03 दिन
14	सार्वजनिक सड़कों व पटरियों पर मलवा डालने की िकायत	03 दिन
15	रोड़ कटिंग हेतु प्रार्थना पत्रों का निस्तारण/अनुमति	03 दिन
16	पहले से लगी फिटिंग के न जलने की िकायत	02 दिन
17	सम्पत्ति के हस्तान्तरण भवन-स्वामी की मृत्यु हो जाने अथवा सम्पत्ति का बटवारा हो जाने संबंधी िकायत	एक माह
18	कपट पूर्ण अथवा बाला-बाला गये नाम परिवर्तन/म्यूटे िन के विरुद्ध िकायत	एक सप्ताह
19	सम्पत्ति कर निर्धारण में भेजे गये नोटिस पर प्राप्त होने वाली आपत्तियों का निस्तारण	एक माह
20	खराब हैण्ड पम्पों से संबंधित िकायत	03 दिन
21	आम रास्ते में अवैध सीवर टैंक बनाने के संबंध में िकायत	तत्काल
22	पानी का लीकेज	01 दिन
23	पानी न आने की िकायत	01 दिन
24	पानी गन्दा आने की िकायत	01 दिन

25	जल भराव की िकायत	तत्काल
26	हैण्ड पम्प आदि खराब होने की िकायत	03 दिन
27	सीवर चोक/ओवर फ्लो होने की िकायत	03 दिन
28	सीवर का ढक्कन खुला होने की िकायत	01 दिन
29	सीवर ड्रिप की िकायत	02 दिन
30	लाईट खराब होने की िकायत	01 दिन
31	त्रुटिपूर्ण बिल के संोधन की िकायत	एक सप्ताह
32	छूटे हुए मकानों के कर निर्धारण की िकायत	एक सप्ताह
33	बिल न प्राप्त होने की िकायत	एक सप्ताह
34	अतिक्रमण करने की िकायत	तत्काल
35	प्रगति िल/चल रहे निर्माण कार्यों की गुणवत्ता से संबंधित िकायत	03 दिन
36	स्ट्रीट लाइट का आन-आफ स्वीच खराब होने की िकायत	01 दिन
37	स्ट्रीट लाइट दिन में जलती रहने की िकायत	तत्काल

- िकायत का प्रारूप निम्नवत् है -

जन-ििकायत सूचना केन्द्र, नगर निगम, आगरा
पार्ट-ए

(ििकायतकर्ता एवं ििकायत का विवरण)

- विभागाध्यक्ष :..... विभाग :.....
1. कंट्रोल रूम ििकायत सं० :..... दिनांक
 2. ििकायतकर्ता का नाम/पता:
 3. ििकायतकर्ता का फोन नं०:
 4. ििकायत का संक्षिप्त विवरण:

उक्त ििकायत का तत्काल निस्तारण कराकर विभागाध्यक्ष, प्रभारी कंट्रोल रूम को दिनांक तक अवगत कराने का कष्ट करें।

कंट्रोल रूम/दिवस प्रभारी के हस्ताक्षर/मुहर सहित

-

पार्ट-बी

(ििकायत निवारण का विवरण)

1. ििकायतकर्ता से संपर्क की तिथि
 2. ििकायत निवारण की स्थिति पर
 - अधिकारी की टिप्पणी
-

ििकायत निवारण अधिकारी के

हस्ताक्षर, तिथि, मुहर सहित

सम्बन्धित विभागाध्यक्ष के हस्ताक्षर, तिथि एवं मुहर सहित

-

पार्ट-सी

(शिकायत निवारण के सत्यापन का विवरण)

1. सत्यापन अधिकारी द्वारा शिकायतकर्ता से
संपर्क की तिथि

2. शिकायत की कार्य पूर्ण सम्बन्धी टिप्पणी

शिकायत सत्यापन अधिकारी के हस्ताक्षर

URL

Detail