सहायक अभियंता का उन्मुखीकरण

लोक शिकायतों का समयबद्ध निष्पादन

पम्प ऑपरेटर, मरम्मति दल और संचालक एजेंसी की भूमिका

अनुक्रम

- जलापूर्ति से संबंधित शिकायत
- शिकायत निवारण की अवधि
- शिकायत निवारण के तंत्र
- शिकायत निवारण की प्रक्रिया और पम्प ऑपरेटर
- मरम्मति दल
- संचालक एजेंसी

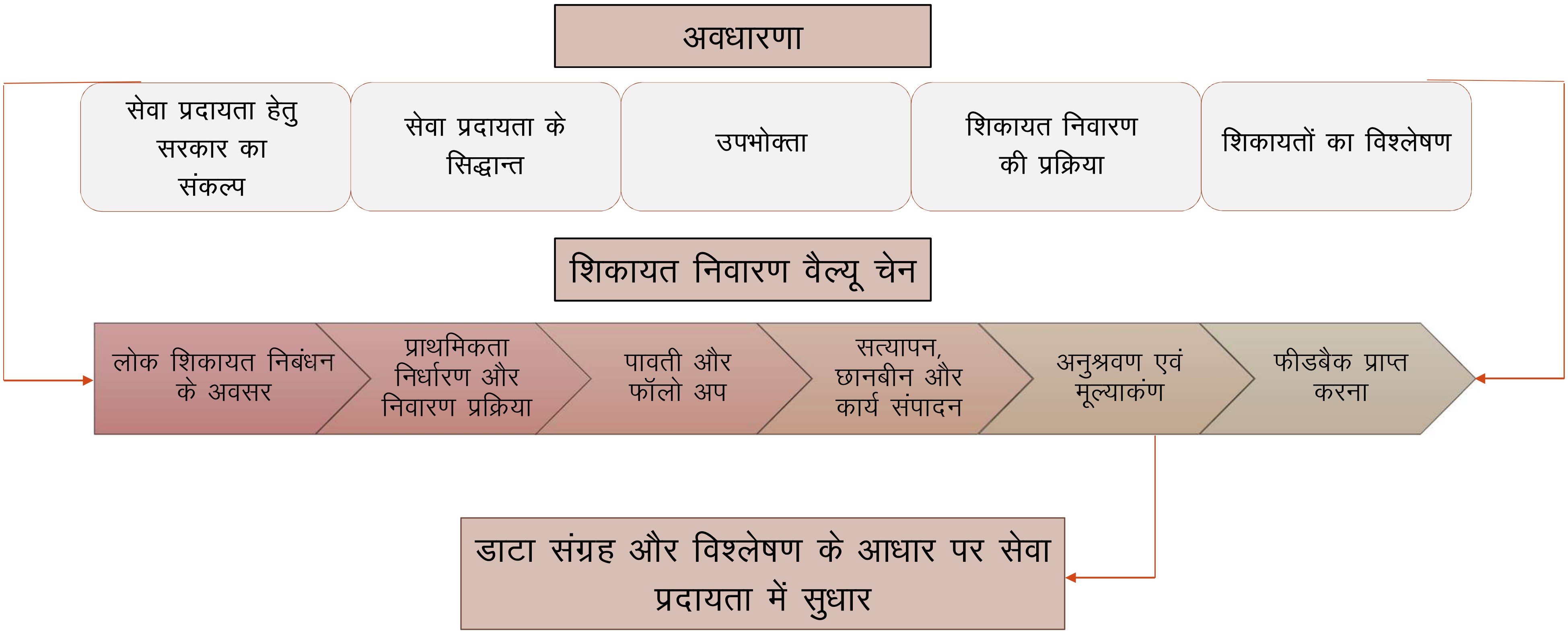
सेवा प्रदायता और लोक शिकायत

» **असंतोष**: उपलब्ध सेवा प्रदायता से परेशान व्यक्ति असंतोष हो जाता है और उसकी अभिव्यक्ति औपचारिक रूप से न होकर अन्य अवांछित गतिविधि के रूप में होती है।

» **शिकायत**: मौखिक अथवा लिखित रूप से किसी समस्या के समाधान हेतु किसी अन्य के माध्यम से संज्ञान में लाया जाता है।

» **लोक शिकायत**: उपभोक्ता/लाभुक/पीड़ित व्यक्ति सेवा प्रदाता के समक्ष समस्या के समाधान के लिए लिखित, मौखिक या अन्य ज्ञापित माध्यमों से औपचारिक रूप से आवेदन करता है।

जलापूर्ति योजनाओं के दीर्घकालिक अनुरक्षण में लोक शिकायत निवारण की भूमिका



जलापूर्ति योजनाओं के सफल संचालन हेतु सेवा प्रदायता के मानक

» नियमित और निर्बाध जलापूर्ति
» उचित दाब से पर्याप्त जलापूर्ति
» आपूर्ति किये जा रहे पेयजल की गुणवत्ता मानकों के अनुरूप
» माँग के अनुरूप पेयजल से संबंधित सेवाओं की उपलब्धता
» उपभोक्ता–सेवा प्रदाता को अनुभव साझा करने का अवसर।

दीर्घकालिक अनुरक्षण अनुदेश में शिकायत निवारण प्रणाली

- सुशासन के कार्यक्रम 2020–25 अंतर्गत बिहार सरकार ने आत्मनिर्भर बिहार के सात निश्चय–2 निर्धारित।
- राज्य मंत्रिपरिषद् की स्वीकृति के उपरांत ''जलापूर्ति योजनाओं के दीर्घकालिक अनुरक्षण अनुदेश'' निर्गत।
- जलापूर्ति योजनाओं का दीर्घकालिक अनुरक्षण अनुदेश पेयजल उपभोक्ताओं को सेवा प्रदायता के उच्चतम स्तर को प्राप्त करने का लक्ष्य निर्धारित।
- नियमित और निर्बाध जलापूर्ति तथा शिकायतों के ससमय निवारण से उपभोक्ता संतुष्टि प्राप्त की जा सकती है।
- लोक स्वास्थ्य अभियंत्रण विभाग पेयजल से संबंधित शिकायतों के ससमय निवारण के लिए सुगठित व्यवस्था को सुनिश्चित करता है।

शिकायत निवारण की समय–सीमा

शिकायत	शिकायत निवारण अवधि
जलापूर्ति योजना में लिकेज साधारण (Minor)/ असाधारण (Major)	12 - 24 घंटा / 3 - 5 दिन
मोटर पम्प में खराबी	24 घंटा
साधारण मरम्मति	24 घंटा
स्टैण्ड पोस्ट की मरम्मति	24 घंटा
जल मीनार की सफाई	15 दिन; यदि विगत 6 माह में सफाई नहीं की गई हो
नया गृह जल संयोजन/ गृह जल संयोजन विच्छेदन	3 दिन यदि pipeline आवेदक के समीप हो 30 दिन यदि नई pipeline बिछाये जाने की आवश्यकता हो
जल गुणवत्ता की जाँच	03 दिन

जारी ....

- शिकायत निबंधन के स्थान
  - जलापूर्ति योजना के पम्प ऑपरेटर के पास शिकायत पुस्तिका
  - लोक स्वास्थ्य प्रमंडल कार्यालय में नियंत्रण कक्ष/'नल का जल सेवा केन्द्र' का दूरभाष नम्बर
  - टोल फ्री नम्बर 1800 1231 121
  - वेबपार्टल http://phedcgrc.in/
  - राज्य नियंत्रण कक्ष के टेलीफोन नम्बरः 0612 2547222/2547111/2545739/ 25417171

» शिकायत निवारण व्यवस्था

- *भौतिक निबंधन*

  ✓ पम्प ऑपरेटर शिकायत पुस्तिका में शिकायत दर्ज करेंगे।

  ✓ मरम्मति संबंधी आवश्यकता होने पर तुरंत ही पंचायत स्तरीय मरम्मति दल को सूचना देंगे और सूचना देने की तिथि व समय शिकायत पुस्तिका में अंकित करेंगे।

  ✓ मरम्मति की सूचना प्राप्त होते ही पंचायत स्तरीय मरम्मति दल कार्य पूरा कर शिकायतकर्ता का फीडबैक शिकायत पुस्तिका में अंकित करेंगे।

» शिकायत निवारण व्यवस्था

टोल फ्री नम्बर/ वेबपार्टल http://phedcgrc.in *से निबंधन*

- उपभोक्ता द्वारा शिकायत दर्ज करते/कराते ही उन्हें शिकायत संख्या एस०एम०एस० से प्राप्त होगी;
- शिकायत का विवरण एस०एम०एस० द्वारा संबंधित कनीय अभियंता के मोबाईल पर प्राप्त होगा।
- मरम्मति दल कार्य पूरा कर अपनी रिपोर्ट ''पोर्टल'' में करेंगे।
- निर्धारित अवधि में मरम्मति दल का अपनी रिपोर्ट ''पोर्टल'' में नहीं करने पर शिकायत एस्कलेट (Escalate) होकर सहायक अभियंता को लॉग इन में पहुँच जायेगी।
- सहायक अभियंता अपने अवर प्रमंडल स्तर पर सूचीबद्ध मरम्मति दल को मरम्मति कार्य संपादित करने हेतु निदेशित करेंगे।
- अवर प्रमंडलीय मरम्मति दल के द्वारा संपादित कार्य का भुगतान अवर प्रमंडलीय कार्यालय की अनुशंसा पर प्रमंडलीय कार्यालय द्वारा किया जायेगा, जिसकी वसूली संवेदक के बिल से 100 प्रतिशत जुर्माना कटौती के साथ की जायेगी।

» शिकायत निवारण व्यवस्था

मरम्मति दल की व्यवस्था

- पंचायत स्तरीय मरम्मति दलः 'नल का जल' योजना के संचालन एवं रख–रखाव एजेंसी द्वारा नियंत्रणाधीन
- सहायक अभियंता/कार्यपालक अभियंता के नियंत्रणाधीन मरम्मति दल।

पम्प ऑपरेटर/अनुरक्षक की भूमिका

» पम्प हाउस पर शिकायत पुस्तिका का संधारण।

» उपभोक्ता को शिकायत दर्ज कराने का पूरा अवसर।

» शिकायत दर्ज होते ही मरम्मति दल/कनीय अभियंता को मोबाईल नम्बर पर सूचना देना।

» सूचना देने के बाद निवारण नहीं होने तक फॉलो अप करना।

» अपनी उपस्थिति में शिकायत निवारण कराना और शिकायतकर्ता को सूचित करना।

» शिकायत निवारण के बाद से पुस्तिका में अंकित कराना और

» शिकायतकर्ता का फीडबैक प्राप्त करना।

मरम्मति दल की भूमिका

- शिकायत की सूचना मिलते ही शिकायत निवारण हेतु आवश्यक उपस्कर एवं सामग्री जुटाना।
- निर्धारित अवधि में शिकायत निवारण के लिए घटना स्थल पर पहुँचना।
- शिकायत निवारण कराना और शिकायतकर्ता से संतुष्टि आकलन कराना।
- शिकायत निवारण के बाद से पुस्तिका में अंकित कराना और
- शिकायतकर्ता का फीडबैक देने का अनुरोध करना।

संचालक एजेंसी की भूमिका

- » पम्प हाउस पर शिकायत पुस्तिका की उपलब्धता को सुनिश्चित करना।
- » कम से कम मासिक रूप से शिकायत पुस्तिका का अनुश्रवण करना।
- » बार–बार एक प्रकार की शिकायत आने पर योजना का भौतिक निरीक्षण कर मूल समस्या की पहचान करना और निराकरण करना।
- » मरम्मति कार्य में प्रयोग होने वाली सामग्रियों, उपस्करों की पर्याप्त उपलब्धता सुनिश्चित रखना।
- » स्टैण्ड बाय मोटर का स्टॉक रखना।
- » कुशल मरम्मति दल को सक्रिय और तत्पर रखना।

शिकायतों का मूल्याकंण एवं विश्लेषण

- शिकायतों की प्रकृति
- शिकायतों की बारम्बारता
- उपभोक्ता की संतुष्टि
- मरम्मति दल की उपलब्धता, तत्परता, उपस्कर एवं सामग्री की उपलब्धता और कौशल/कार्य क्षमता
- पम्प ऑपरेटर के पास शिकायत पुस्तिका की उपलब्धता।

धन्यवाद

Thank You