

बृहन्मुंबई महानगरपालिका

परिपत्रक

२०१९-२०२०

क्रमांक- प्रले/एफडीटी/एफआय/१२ दिनांक २१/०८/२०१९

विषय :- ग्राहक तक्रार निवारण प्रणालीद्वारे (CCRS -Consumers Complaints Redressal System) प्राप्त झालेल्या सार्वजनिक तक्रारींचे निवारण केल्यानंतर त्या प्रणालीमध्ये बंद करण्याबाबत

बृहन्मुंबई महानगरपालिकेत नागरिकांच्या तक्रारींचे तात्काळ निवारण करण्यासाठी ग्राहक तक्रार निवारण प्रणाली (CCRS - Consumers Complaints Redressal System) बृहन्मुंबई महानगरपालिकेच्या <http://portal.mcgm.gov.in> या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे. तथापि असे निदर्शनास आले आहे की, सदर प्रणालीद्वारे नागरिकांकडून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींचे प्रत्यक्ष निवारण होत असतानाही सदर तक्रारी CCRS प्रणालीमध्ये बंद करण्यात येत नाहीत. त्यामुळे प्रलंबित तक्रारींच्या आकडेवारीमध्ये वाढ दिसत आहे.

CCRS प्रणालीद्वारे तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर त्यावर २४ किंवा ४८ तासांच्या आत कार्यवाही करणे अपेक्षित असून त्या तक्रारी CCRS प्रणालीमध्ये वेळीच बंद करणे आवश्यक आहे.

सर्व सहाय्यक आयुक्त, खाते प्रमुख, अधिष्ठाता, उप आयुक्त यांनी याची दखल घ्यावी आणि त्यांच्या अधिपत्याखालील कर्मचाऱ्यांना योग्य त्या सूचना देऊन, प्रतिमाहा आढावा बैठक घेऊन त्याबाबत काटेकोरपणे अंमलबजावणी होईल याची दक्षता घ्यावी. तसेच सदर बाबतीत संबंधित कर्मचाऱ्यांकडून दिरंगाई झाल्यास त्याबाबतची नोंद गोपनीय अहवालात घेण्यात यावी.

सही/-
(श्री.रामदास आव्हाड)
प्रमुख लेखापाल (पा.पु.म.नि.)

सही/-
(श्री.प्रदिप भा. पडवळ)
प्रमुख लेखापाल (वित्त) प्र.

सही/-
(श्री.प्रविण दराडे)
मान.अतिरिक्त आयुक्त (प्रकल्प)

परिपत्रक

२०१९-२०

क्रमांक- प्रले/एफडीटी/एफआय/१२ दिनांक २१/०८/२०१९

यांना प्रत (----- जादा प्रतींसह) माहितीसाठी व योग्य कार्यवाहीसाठी पाठविली आहे.

जयेश किशोर बारीया

प्रमुख लेखापाल (वित्त) यांजकरीता