

તા ૨૩/૦૯/૨૦૨૧

પ્રતિ,  
તંત્રીશ્રી,  
દૈનિક.....

શહેર ભાજપ પ્રમુખ શ્રી કમલેશભાઈ મીરાણીના વરદહસ્તે આજ તા.૨૩-૦૯-૨૦૨૧ના રોજ ગુજરાતભરમાં સૌપ્રથમ વખત અદ્યતન અને ફીડબેક-રેટિંગ સહિતની સુવિધા ધરાવતી રાજકોટ મહાનગરપાલિકાની પીન આધારિત ફરિયાદ નિવારણ સેવા તેમજ ટોલ ફ્રી નંબર ૧૮૦૦-૧૨૩-૧૯૭૩નો શુભારંભ





Toll Free Number : 1800 123 1973

દરેક ફરિયાદ નાં નિકાલ માટે ની નિશ્ચીત સમયમર્યાદા.

નિશ્ચીત સમયમર્યાદામાં જો કોઈ ફરિયાદ નો ઉકેલ ન આવે તો જવાબદાર ઉપરી અધિકારી ને ઓટો એસ્કેલેશન દ્વારા જાણ.

ફરિયાદ નાં નિકાલ થયે ફરિયાદીને પીન નંબર ની SMS દ્વારા જાણ.

ફરિયાદી દ્વારા મહાનગરપાલિકાના જવાબદાર કર્મચારી/અધિકારીને PIN આપ્યા બાદ જ ફરિયાદનો નિકાલ થશે.

ફરિયાદ નાં નિકાલ થયે ફરિયાદી પાસેથી ફરિયાદ અંગે ફીડબેક લેવાની સુવિધા

ફીડબેકમાં રેટિંગની સુવિધા, જેના પરથી ફરિયાદનાં નિકાલ ની ગુણવત્તા નું એનાલિસિસ.

Very Poor	Poor	Good	Satisfied	Excellent
*	**	***	****	*****

ડીપાર્ટમેન્ટ/વોર્ડ/ફરિયાદના પ્રકાર વગેરે પર થી ડેટાએનાલીસીસ ની સુવિધા

ઉચ્ચ અધિકારીઓ માટે મોબાઈલ એપ પર સમગ્ર સિસ્ટમ ની મોનીટરીંગ ની સુવિધા

## Public Grievance Redressal System



<http://www.rmc.gov.in>

શહેર ભાજપ પ્રમુખ શ્રી કમલેશભાઈ મીરાણીના વરદહસ્તે આજ તા.૨૩-૦૯-૨૦૨૧ના રોજ સવારના ૧૧:૩૦ કલાકે સેન્ટ્રલ ઝોન ઓફીસ ખાતેથી રાજકોટ મહાનગરપાલિકાની “પીન” આધારિત ફરિયાદ નિવારણ સેવા તેમજ ટોલ ફ્રી નંબર ૧૮૦૦-૧૨૩-૧૯૭૩નો શુભારંભ કરવામાં આવ્યો. આ પ્રસંગે રાજકોટ મહાનગરપાલિકાના મેયરશ્રી ડૉ.પ્રદિપ આર. ડવ, ડે.મેયરશ્રી ડૉ.દર્શિતાબેન શાહ, સ્ટેન્ડિંગ કમિટી ચેરમેનશ્રી પુષ્કરભાઈ પટેલ, મ્યુનિસિપલ કમિશનરશ્રી અમિત અરોરા, શાસકપક્ષ નેતાશ્રી વિનુભાઈ ઘવા, શાસકપક્ષ દંડકશ્રી સુરેન્દ્રસિંહ વાળા, તેમજ ડે.કમિશનર ચેતન નંદાણી, મ્યુનિસિપલ સેક્રેટરી ડૉ.એચ.પી.રૂપારેલીઆ, ડાયરેક્ટર આઈ.ટી. સંજય ગોહિલ ઉપસ્થિત રહ્યા હતા.

આ પ્રસંગે મેયર ડૉ.પ્રદિપ આર. ડવએ વિગતો આપતા જણાવ્યું હતું કે, રાજકોટ મહાનગરપાલિકા શહેરીજનોની સુખાકારી માટે હંમેશા પ્રયત્નશીલ છે. રાજકોટ મહાનગરપાલિકાને જુદી જુદી શાખાઓને લગતી ફરિયાદોના ત્વરિત નિકાલ માટે અને ફરિયાદનો ખરેખર નિકાલ થયો છે કે કેમ તે અંગેની જાણ ફરિયાદીને મળી રહે તે માટે અદ્યતન પ્રકારની અને ફીડબેક રેટિંગ સહિતની સુવિધાવાળી સેવા ગુજરાતભરની તમામ મહાનગરપાલિકાઓમાં સૌપ્રથમ વખત લોન્ચ કરવામાં આવી છે.

રાજકોટ મહાનગરપાલિકા દ્વારા વર્ષ ૨૦૦૮માં ૨૪ x ૭ કોલ સેન્ટરના નં. ૦૨૮૧-૨૪૫૦૦૭૭ પર મહાનગરપાલિકાની વિવિધ સેવાઓ અંગેની લોકોની ફરિયાદ નોંધણીની શરૂઆત કરવામાં આવી. સને ૨૦૧૦થી મહાનગરપાલિકાની વેબસાઈટ પર તેમજ સને ૨૦૧૬થી મહાનગરપાલિકાની મોબાઈલ એપ્લિકેશન પરથી પણ ફરિયાદ નોંધણી શરૂ કરવામાં આવી. હાલમાં બાંધકામ, વોટરવર્ક્સ, સોલિડ વેસ્ટ મેનેજમેન્ટ, રોશની, ડ્રેનેજ સહિતના ૩૦થી વધારે વિભાગોની અંદાજે ૧૦૦ કરતા વધુ પ્રકારની વાર્ષિક ૨

લાખ થી વધારે ફરિયાદો કોલ સેન્ટર પર નોંધી, સંબંધિત વિભાગોને આગળની કાર્યવાહી અર્થે મોકલવામાં આવે છે.

આધુનિક ટેકનોલોજી ના ઉપયોગ વડે લોકોની ફરિયાદનું નિરાકરણ ઝડપ થી અને વધારે સારી રીતે કરી શકાય તે માટે રાજકોટ મહાનગરપાલિકા સમય સાથે તાલ મિલાવવા કટિબદ્ધ છે. આ પ્રયાસના ભાગ રૂપે ટોલ-ફ્રી નંબર ૧૮૦૦-૧૨૩-૧૯૭૩ નો શુભારંભ કરવામાં આવ્યો છે.

લોકોની ફરિયાદોનો સમયસર તેમજ સચોટ નિકાલ થાય તેમજ ખરેખર ફરિયાદ નિકાલ થયા અંગેની ખરા અર્થમાં જાણ લોકોને પણ મળે તે માટે પીન આધારીત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનો શુભારંભ કરવામાં આવી રહ્યો છે. આ પદ્ધતિમાં જ્યારે લોકો ની ફરિયાદનું મહાનગરપાલિકા દ્વારા નિવારણ કરવામાં આવશે ત્યારે ફરિયાદીને એક SMS દ્વારા PIN નંબર મોકલવામાં આવશે. આ પીન નંબર ફરિયાદીને પોતાની ફરિયાદનો નિકાલ થયા બાદ મહાનગરપાલિકાના કાર્મચારી/અધિકારીશ્રીને આપવાનો રહેશે જે પીન નંબર સંબંધિત અધિકારી પોતાના મોબાઈલમાં દાખલ કરશે, ત્યારબાદ જ ફરિયાદ નો ખરા અર્થમાં નિકાલ થયો ગણાશે. આ સમગ્ર પ્રક્રિયા અમલમાં આવતા, લોકોનો રાજકોટ મહાનગરપાલિકા પરનો વિશ્વાસ વધારે સુદૃઢ બનશે.

કોલ સેન્ટર પરની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના મુખ્ય અંશો નીચે મુજબ છે:

- દરેક ફરિયાદના ઉકેલ માટે સમય મર્યાદા નક્કી કરવામાં આવેલ છે.
- જો નિયતસમય મર્યાદામાં ફરિયાદ નો ઉકેલ ન કરવામાં આવે તો ફરિયાદ આપો આપ ઉપરના અધિકારી સુધી એસ્કેટ થશે.
- ફરિયાદની નોંધની સમયે ફરિયાદીને તેની ફરિયાદ નોંધાઈ ગયેલ છે તેની SMS દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે.
- ફરિયાદના નિવારણ થયે ફરિયાદીને તેની ફરિયાદ નું નિવારણ થયેલ છે તેની પણ SMS દ્વારા જાણકારી આપવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિકાલની ગુણવત્તા અંગે ફરિયાદી નું ફીડબેક લેવામાં આવશે તેમજ ફરિયાદી ના ફીડબેકનું એનાલીસીસ કરવામાં આવશે.
- રાજકોટ મહાનગરપાલિકાના કાર્મચારી/અધિકારીશ્રીઓ માટે એક આધુનિક મોબાઈલ એપ બનાવવામાં આવેલ છે જેના પરથી કાર્મચારી/અધિકારીશ્રીઓ પોતાના તાબા હેઠળના વિસ્તારમાં નોંધાતી દરેક ફરિયાદનું મોનીટરીંગ તેમજ નિરાકરણ કરી શકશે.

(પી.એ.ટુ ચેરમેન)