

या अंकाविषयी



## प्रजा व्हाईट पेपर नागरी तक्रारी 2012-16

बृहन्मुंबई महानगरपालिकेच्या  
नागरी सेवांचे विश्लेषण



# PRAJA

एप्रिल 2017 अंक 77

# DIALOGUE

खाजगी वितरणसाठी

### मुख्य लेख

'नावात काय आहे?' हा कळीचा प्रश्न शेक्सपियरने अनेक वर्षांपूर्वी विचारला. पण जर या थोर नाटककाराने बृहन्मुंबई महानगरपालिकेचे कामकाज पाहिले असते, तर त्याला या प्रश्नाचे उत्तर आपसूकच मिळून गेले असते. सन 2016 मध्ये, आगामी निवडणुकांची धामधूम सुरु होण्याच्या आधी, नगरसेवकांनी विचारलेले बहुसंख्य प्रश्न हे रस्ते आणि चौक यांच्या नामकरणाविषयी होते. विचारलेल्या एकूण प्रश्नांपैकी 23% प्रश्न याच विषयावरील होते. मागील तीन वर्षात या विषयावर विचारलेल्या प्रश्नांचे प्रमाण अनुक्रमे 15%, 11% आणि 15% असे होते. यापेक्षा गेल्या वर्षीचे प्रमाण खूपच वाढल्याचे दिसून येते. नागरिकांच्या इतर जिद्दाळ्यांच्या प्रश्नांपेक्षा रस्त्यावरील नामफलक हा मुद्दा अग्रक्रमाचा आहे अशी आपल्या लोकप्रतिनिधींची समजूत झाल्याचे दिसते.

निवडणुकीच्या निमित्ताने सर्वच राजकीय पक्षांनी आपापले जाहीरनामे जनतेसमोर सादर केले. या जाहीरनाम्यात दिलेली आश्वासने आणि मागील काही वर्षात अधिकारपदावर असतानाचे अग्रक्रमाचे मुद्दे यांची तुलना केली असता काही रोचक गोष्टी समजून येतात. उदाहरणार्थ, 2012 ते 2016 या कालावधीत झालेल्या समित्यांच्या अधिकृत बैठकांमध्ये भाजपच्या नगरसेवकांनी रस्त्यावरील खड्ड्यांच्या समस्येवर केवळ 18 प्रश्न विचारले. परंतु खड्ड्यांची समस्या किती महत्त्वाची आहे हे सांगण्यात मात्र तेच सर्वात पुढे आहेत. त्याचप्रमाणे शिवसेना नगरसेवकांनी 'रस्ते निविदा' बाबत केवळ तीन प्रश्न विचारले आहेत. नागरी समस्यांवरील चर्चा विकेंद्रित रुपात होण्याच्या दृष्टीने आणि नागरिकांना त्यांचे म्हणणे मांडता यावे यासाठी प्रभाग समित्या हे व्यासपीठ महत्त्वाचे आहे. परंतु या समित्यांच्या बैठकांची अवस्था चिंताजनक आहे. मार्च 2012 ते डिसेंबर 2016 या कालावधीत 227 पैकी 88 नगरसेवकांनी दर वर्षी पाच किंवा त्यापेक्षा कमी प्रश्न विचारले. दोन नगरसेवकांनी (ज्योत्सना परमार आणि उज्ज्वला कदम) प्रभाग समित्यांच्या बैठकीत एकही प्रश्न विचारलेला नाही.

अधिकारी नागरिकांच्या तक्रारींना प्रतिसाद देत नाहीत आणि त्यांचे उत्तरदायित्व सुनिश्चित करण्याची कोणतीही यंत्रणा अस्तित्वात नाही, ही नागरिकांची एक मुख्य तक्रार आहे. एस्कलेशन मॅट्रिक्स ही अशी संगणक प्रणाली आहे ज्यामध्ये ज्या तक्रारींवर खूप काळ कारवाई होत नाही त्या आपोआप वरच्या क्रमांकावर येऊन उच्च अधिकाऱ्यांच्या निदर्शनास येतात. या मॅट्रिक्सच्या विश्लेषणातून दिसून येते की 17% (81555 पैकी 13713) तक्रारी अशा प्रकारे वरच्या क्रमांकावर येऊन उच्च अधिकाऱ्यांना सादर झाल्या. अशा तक्रारी, मधली अधिकाऱ्यांची फळी वगळून, एकदम महापालिका आयुक्तांना सादर होतात. सन 2016 मध्ये वरच्या क्रमांकावर गेलेल्या अशा तक्रारीतील केवळ 3 तक्रारी महापालिका आयुक्तांच्या खालच्या स्तरावर सोडवल्या गेल्या. जवळपास 99% तक्रारी (13713 पैकी 13578) महापालिका आयुक्तांकडे पोहोचल्या.

तक्रारींबाबत केलेल्या कारवाईचा अहवाल केला जातो, त्यामध्ये झालेल्या निराकरणामुळे तक्रारदार समाधानी आहे की नाही याची नोंद केली जात नाही. त्यामुळे महापालिकेकडून जाहीर तक्रारींच्या कारवाईचा कृती अहवाल आणि सोडवलेल्या तक्रारींची संख्या यातील सच्चेपणा पारखून घेण्याची गरज आहे. यासाठी तक्रार ऑडीट करण्याची गरज आहे, म्हणजेच ज्यांच्या तक्रारी सोडवल्या गेल्या आहेत त्यांचे सर्वेक्षण केले गेले पाहिजे.

काही आश्वासक बाबी आहेत, त्यातील एक म्हणजे नोंदवण्यात आलेल्या 61% तक्रारींमध्ये महापालिकेने आवश्यक 'सेवा' दिल्याची नोंद आहे. म्हणजेच तक्रारींना प्रतिसाद दिला जातो आहे. पण हा प्रतिसाद समाधानकारक असणेही तितकेच महत्त्वाचे आहे. म्हणूनच जी आणि जशी सेवा मिळेल त्यावर समाधान न मानता नागरिकांनी आपल्या मागण्या महानगरपालिकेकडे मांडत राहिल्या पहिजेत आणि आपल्या लोकप्रतिनिधींकडून आणि सरकारकडून अपेक्षित प्रतिसाद मिळवला पाहिजे.

### Media Coverage

## THE TIMES OF INDIA

4 TIMES CITY THE TIMES OF INDIA, MUMBAI WEDNESDAY, APRIL 12, 2017

### BMC took 19 days to tackle water contamination complaints

Response Time Deteriorating, Says Study

Richa Pinto@timesgroup.com

Mumbai: The BMC, which is the country's richest civic body with a budget of around the 25,000 crore, took 19 days on average last year to resolve a complaint, revealed a study released by the NGO Praja on Tuesday. In 2015, civic officials needed a fortnight to redress grievances.

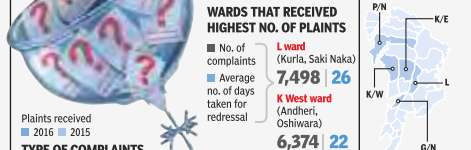
Despite the considerable resources at its disposal, the civic body seems to be cutting a sorry figure with the number of civic complaints rising by 32% from 2015 to 2016. The NGO's study found that out of

**THE VIEW:** The increase in the number of complaints related to delivery of civic services is a reflection on the performance of the municipal administration and BMC's elected representatives. And the fact that the BMC is now taking longer to address grievances and solve problems underlines the need for the administration to do some serious introspection and make itself genuinely accountable to the people.

the total 81,555 complaints received in 2016, action was not taken in 42% cases. BMC officials did not respond to TOI's queries on the findings.

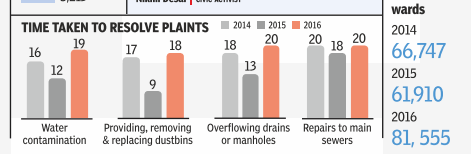
Another finding was that in L ward (Kurla, Sakinaka), which saw the highest number of civic complaints (7,498), action was taken in 53% cases and only 29% complaints were convincingly resolved. Meanwhile, plans are afoot, to carve out a

### HOW THE METROPOLIS IS BEING SERVED



No one is serious about citizens' grievances. Two of my complaints are pending with the BMC since last six months

Nikhil Desai | civic activist



Total complaints across wards

Year	Total Complaints
2014	66,747
2015	61,910
2016	81,555

तक्ता 1 आश्वासनांवर देखरेख

	भाजपा	शिवसेना	काँग्रेस	राष्ट्रवादी काँग्रेस
सरासरी नगरसेवक संख्या	31	75	52	13
जाहीरनाम्यातील मुद्दे - संख्या	24	22	24	23
जाहीरनाम्यातील उप मुद्दे - संख्या	242	39	62	73
जाहीरनाम्यानुसार उचललेल्या मुद्द्यांची संख्या	579	1243	590	333
विचारलेल्या एकूण प्रश्नांची संख्या	1520	3820	2421	785

वरील तक्त्यामध्ये, 2017 च्या महापालिका निवडणुकीत राजकीय पक्षांनी जाहीर केलेल्या जाहीरनाम्यातील मुद्दे (पाणी पुरवठा, सार्वजनिक आरोग्य, मल:निस्सारण, परवडणारी घरे इत्यादी) आणि मार्च 2012 ते मार्च 2016 कालावधीत संबंधित पक्षांच्या नगरसेवकांनी या मुद्द्यांवर विचारलेल्या प्रश्नांची संख्या यांचे तुलनात्मक विश्लेषण केले आहे.

जाहीरनाम्यातील मुद्द्यांची विचारलेल्या प्रश्नांशी तुलना करताना आम्ही पक्षांना संशयाचा फायदा दिलेला आहे. उदाहरणार्थ, जर जाहीरनाम्यामध्ये गारगाई प्रकल्प पूर्ण करण्याचे आश्वासन दिले असेल, आणि कार्य कालावधीमध्ये जर पाणीपुरवठा सुधारण्याविषयी प्रश्न विचारले असतील आणि ते थेट या प्रकल्पाशी संबंधित नसले तरी विचारात घेतले आहेत. कारण प्रकल्प पूर्ण होणे हा विशिष्ट मुद्दा असला तरी, पाणी पुरवठा सुधारण्याच्या व्यापक प्रश्नाशी ती जोडलेला आहे.

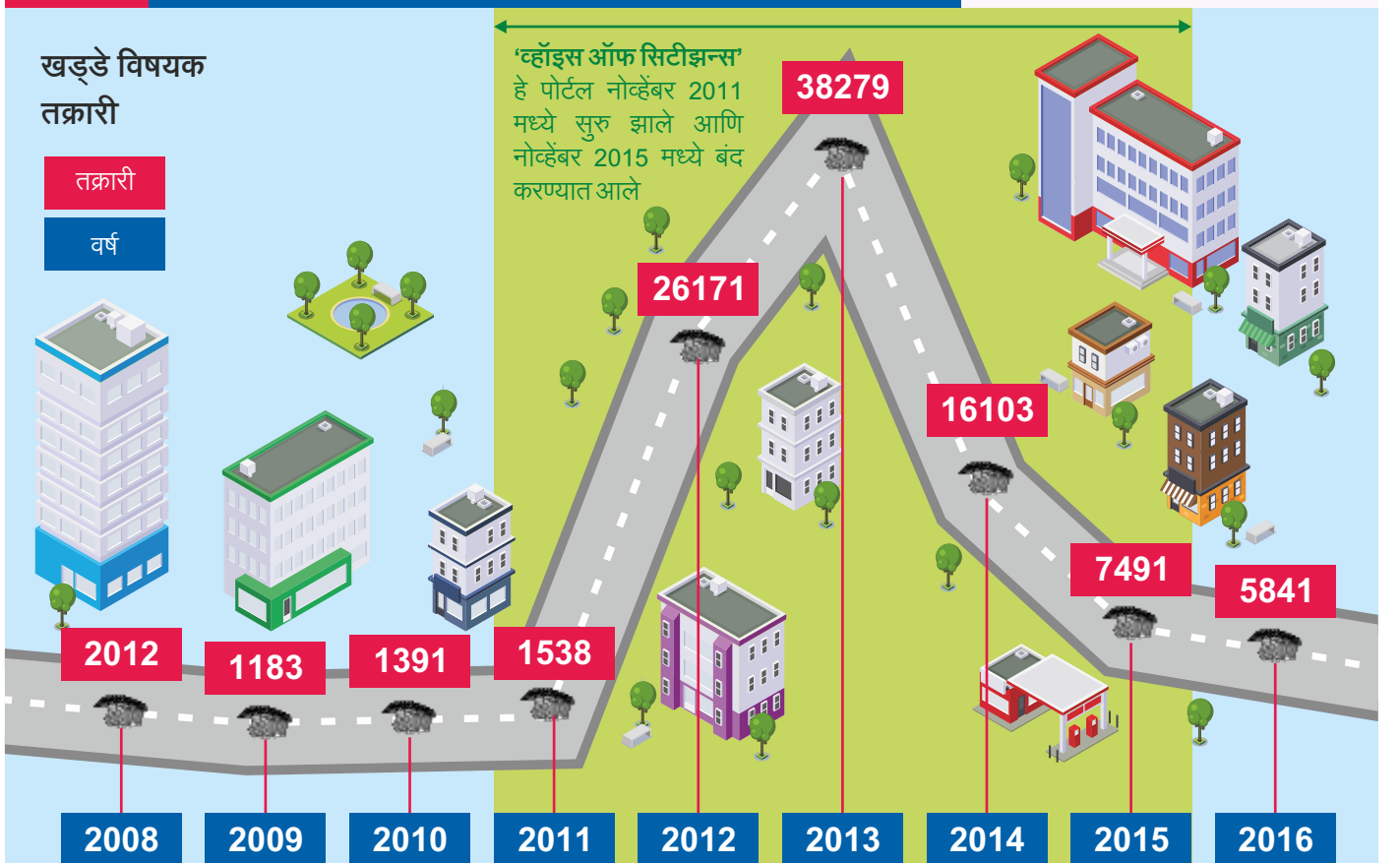
तक्ता 2 2012 आणि 2016 मधील नागरी तक्रारींची तुलना

मुद्दे	2012	2016	*(In %)
रस्ते	29967	13475	-55%
इतर	62862	68080	8%
एकूण	92829	81555	-12%
खड्डे#	24414	0	
एकूण (खड्डेविषयी तक्रारी वगळून)	68415	81555	19%

# 'व्हॉइस ऑफ सिटीझन्स' या ॲपमधून नोंदवलेल्या तक्रारी \* 2012 ते 2016 दरम्यान झालेली वाढ

सन 2012 च्या तुलनेत 2016 मध्ये एकूण तक्रार संख्येत 12% घट झाली. पण खड्डे विषयक तक्रारींची संख्या कमी केली असता तक्रारींच्या संख्येत 19% वाढ झाल्याचे लक्षात येते.

आलेख 1 'व्हॉइस ऑफ सिटीझन्स' पोर्टलनुसार खड्डे विषयक तक्रारींची संख्या



वरील विश्लेषणात केंद्रीय तक्रार नोंदणी व्यवस्था (सीसीआरएस) आणि 'व्हॉइस ऑफ सिटीझन्स' हे पोर्टल यावर नोंदवलेल्या तक्रारींची संख्या विचारात घेतली आहे. 'व्हॉइस ऑफ सिटीझन्स' (<http://www.voiceofcitizen.com>) हे पोर्टल सर्व प्रभागातील तक्रारींच्या नोंदीसाठी खुले होते, पण नोव्हेंबर 2011 मध्ये सुरु झालेले हे पोर्टल नोव्हेंबर 2015 मध्ये बंद करण्यात आले.

तक्ता 3 तक्रारींचे विश्लेषण

तक्रार निराकरणासाठी लागलेले प्रत्यक्ष दिवस आणि नागरिकांची सनद यानुसार संबंधित तक्रार निवारणासाठी अपेक्षित दिवस यांची तुलना

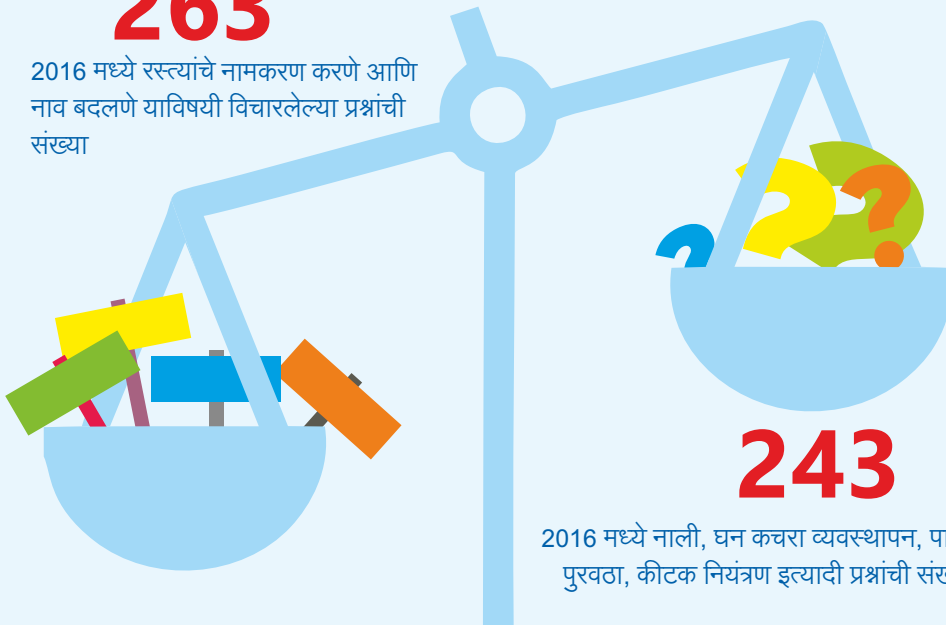
मुद्दे/उप-मुद्दे	नागरिकांची सनद नुसार अपेक्षित दिवस	निराकरणासाठी प्रत्यक्षात लागलेले दिवस		
		2014	2015	2016
<b>नाली</b>				
नाली तुंबणे	1	17	8	11
नाली किंवा गटाराच्या तोंडातून पाणी बाहेर वाहणे	1	18	13	20
नालीतून दुर्गंधी येणे	1	16	14	20
गटारीचे झाकण (हरवलेले/ तुटलेले) बदलणे	1	21	18	21
गटारीची उंची वाढवणे	7	14	11	17
सेप्टिक टाकी सफाई	7	19	16	24
मुख्य सीवर नाली सफाई	7	20	18	20
<b>पाणी पुरवठा</b>				
दुषित पाणी पुरवठा	1	16	12	19
पाण्याच्या पाईपमधील गळती	7	17	14	18
अपुरा पाणी पुरवठा	2	18	15	19
मुख्य जल वाहिनी फुटणे	1	17	15	17
<b>घन कचरा व्यवस्थापन</b>				
दिलेल्या ठिकाणांवरून कचरा न उचलणे	1	16	15	17
संकलन जागेवर योग्य सेवा न दिली जाणे	1	15	9	15
कचरा गाडीची दुरुस्ती न करणे / वाहून नेताना कचरा न झाकणे	1	14	9	15
कचरा पेटी देणे / काढणे / बदलून देणे	8	17	9	18
रस्त्यांची झाडलोट	1	18	10	15
मृत जनावरे हालवणे	1	19	7	12
सार्वजनिक स्वच्छतागृहांची देखभाल	2	18	11	20
<b>सरासरी</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>16</b>

नागरिकांची सनद या दस्तावेजानुसार वरील समस्यांचे निराकरण होण्यासाठी सरासरी तीन दिवस लागले पाहिजेत, पण 2016 मधील तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी प्रत्यक्षात 16 दिवस लागले आहेत.

आलेख 2 नामकरण करणे /नाव बदलणे याविषयीची प्रश्न संख्या आणि इतर मुख्य नागरी प्रश्नांची संख्या यांची तुलना

**263**

2016 मध्ये रस्त्यांचे नामकरण करणे आणि नाव बदलणे याविषयी विचारलेल्या प्रश्नांची संख्या



**243**

2016 मध्ये नाली, घन कचरा व्यवस्थापन, पाणी पुरवठा, कीटक नियंत्रण इत्यादी प्रश्नांची संख्या

- 2012 ते 2016 या दरम्यान विचारलेल्या एकूण प्रश्नांची संख्या: 5742
- रस्त्यांचे नामकरण आणि नाव बदलणे याविषयीच्या प्रश्नांची संख्या: दर सहा प्रश्नांपैकी एक म्हणजेच 933
- आरोग्य विषयक प्रश्न: दर 52 प्रश्नांपैकी एक म्हणजेच 111
- शिक्षण विषयक प्रश्न : दर 46 प्रश्नांपैकी एक म्हणजेच 12

काय केले पाहिजे

- तक्रार निवारण यंत्रणेने ठराविक कालावधीच्या मर्यादेत प्रश्न सोडवले पाहिजेत, ही यंत्रणा अधिक युझर-फ्रेंडली / नागरिक-स्नेही करावी आणि त्याचा व्यापक प्रचार करावा
- तक्रार निवारण यंत्रणा कार्यक्षम करण्यासाठी नागरिकांचा प्रतिसाद विचारात घेणे अनिवार्य आहे, परंतु सध्याच्या यंत्रणेतील ही महत्वाची त्रुटी आहे. तक्रारीचे ऑडीट करून ही त्रुटी दूर करावी.
- तक्रार संख्येतील आकडे वापरून कोणत्या प्रभागात कोणत्या समस्या आहेत याचे निदान करून त्या गंभीर रूप धारण करण्याच्या आधीच त्यांचे निराकरण करण्याच्या दृष्टीने नियोजन करावे
- विकेंद्रीकरण तत्वाला बळकटी आणण्यासाठी आणि महापालिकेकडून नागरी समस्यांचे वास्तविक वेळेत आणि प्रभावीपणे निराकरण व्हावे यासाठी नगरसेवकांनी प्रभाग समित्यांच्या बैठकीत सक्रीय सहभागी व्हावे.

मीडिया कव्हेरेज

दबंग दुनिया

मुंबई, बुधवार, १२ अप्रैल २०१७

मुंबई/उपनगर

प्रजा फाउंडेशन का रिपोर्ट कार्ड: जुमलेबाज नगरसेवक!  
क्या हुआ तेरा वादा?

दबंग रिपोर्टर मुंबई

चुनावी मौसम में जुमलेबाजी से मतदाताओं को अपनी ओर आकर्षित करना हर पार्टी की प्राथमिकता होती है। चुनाव में उम्मीदवार मतदाताओं से बड़े-बड़े वादे तो करते हैं, लेकिन चुनाव जीतने के बाद अधिकतर पार्टियाँ और नगर सेवक अपने ही वादे भूल जाते हैं। प्रजा फाउंडेशन ने इसी तरह के कई खुलासे अपनी रिपोर्ट में की है। इस रिपोर्ट के मुताबिक मनपा में नगर सेवकों ने प्रति वर्ष सिर्फ पांच प्रश्न पूछे हैं। इससे अंदाजा लगाया जा सकता है कि मुंबई करारों के प्रति राजनीतिक पार्टियाँ और उनके नगरसेवक कितने गंभीर हैं। रिपोर्ट यह भी बताती है कि नगर सेवक मतदाताओं से किए अपने वादों पर खरे नहीं उतरे।

दो नगरसेवकों ने पांच साल में नहीं पूछा एक भी प्रश्न- मार्च 2012 से दिसंबर 2016 तक, नगरसेवकों द्वारा पूछे गए हर 6 प्रश्नों में से एक प्रश्न सड़कों और चौराहों के नामकरण और पुनर्नामकरण से संबंधित थे। 2016 अंत तक नगरसेवकों द्वारा 351 प्रश्न पूछे गए, जिनमें से 263 प्रश्न सड़क, चौराहे और नामकरण से संबंधित थे। 2012 से 2016 तक वार्ड समिति में 88 नगरसेवकों ने हर वर्ष सिर्फ 5 प्रश्न पूछे। वहीं पांच साल में उज्ज्वला मोडक और ज्योत्सना परमार ने एक भी प्रश्न नहीं पूछा। 2016 तक सिर्फ 39 फीसदी शिकायतों का निपटारा किया गया।



वादों पर गंभीर नहीं नगरसेवक

चुनाव के दौरान राजनीतिक दल अपने घोषणापत्र में जो वादे करते हैं, उन्हें पूरा करना चाहिए, लेकिन अधिकतर इसकी उपेक्षा की जाती है। इससे यह अंदाजा लगाया जा सकता है कि मतदाताओं से किए गए वादों के प्रति नगरसेवक कितने लापरवाह हैं।  
-नितार्ई मेहता, संस्थापक और प्रबंध न्यासी, प्रजा फाउंडेशन

इतने कम सवाल पूछना और सार्वजनिक मुद्दों को नजरअंदाज करना चुनावी वादों को पूरा करने के प्रति नगरसेवकों की कम इच्छाशक्ति को दर्शाता है। आंकड़ों पर गौर करें तो पारंपरिक राजनीतिक दल अपने चुनावी वादों के प्रति किस हद तक असंवेदनशील हैं।  
-मिखिल म्हरके, परियोजना निदेशक, प्रजा फाउंडेशन

HINDUSTAN TIMES, MUMBAI  
WEDNESDAY, APRIL 12, 2017

hindustantimes metro 05

Civic amenities in 11 wards crumbling, may get worse in four years, says Praja

DATA ANALYSIS NGO claims the wards will be riddled with road, solid waste management, water and pollution problems

**your city and you**

HT Correspondent  
@hindustantimes.com

MUMBAI: Eleven administrative wards in the city may soon face a crisis, claimed NGO Praja Foundation in its annual report on civic issues.

After analysing population data and complaints registered with the BMC in the past few years, the NGO has drawn up a list of wards that could face crises in the next four years and therefore need immediate attention.

Roads with potholes, poor solid waste management, irregular water supply and pollution were among the biggest problems. The eleven wards allegedly at risk include five in the island city, three in the western suburbs and two in the eastern suburbs.

In C ward (Kalbdevi, Marine Lines), E ward (Byculla) and T (Mulund) bad roads are the biggest problem and the civic body is likely to receive more complaints regarding the poor condition of roads there, the report said.

K east (Jogeshwari east, Andheri east and Vile Parle east) are prone to water shortage, while B ward (Masjid, Bhindi Bazar), E ward (Byculla) and H west ward (Rihar, Bandra) face issues with solid waste management.

**BMC RECEIVES MORE COMPLAINTS, ACTS ON FEWER**  
(includes complaints on roads, drainage, garbage, toilets and more)

**CIVIC COMPLAINTS 2012-16**

Year	Complaints
2012	92,829
2013	1,02,388
2014	80,490
2015	67,835
2016	81,555

**5,742** Questions asked by corporators in ward committees between March 2012 and December 2016

**SOME OF THE ISSUES WHICH TOOK PROMINENCE**

Naming of roads	933
Roads	879
Waste	523
Licence	335
Water supply	322
Open spaces	227

**88** out of 222 corporators asked only upto five questions every year  
**15** of the 88 corporators also got re-elected in March 2017  
Two corporators - Jayshree Parmar and Ujjwal Modak - did not ask a single question in the ward committee  
The highest number of questions (263) asked in 2016 were related to naming or renaming of roads and chowks

**POTHOLE COMPLAINTS 2008-2016**

Year	Complaints
2008	2,012
2009	1,183
2010	1,391
2011	1,538
2012	26,171
2013	38,279
2014	16,103
2015	7,491
2016	5,841

The BMC launched 'Voice of Citizen' portal where Mumbaikars could lodge complaints regarding craters in 2012. However, it was shut down in 2015.

सामना ३ मुंबई

रस्ते आणि खड्ड्यांच्या तक्रारी ५५ टक्क्यांनी कमी झाल्या



पुढील अंक

'मुंबई विकास आराखडा' या विषयावरील अधिक माहितीसाठी मे 2017 चा अंक जरूर वाचा.

To



प्रजा फाउंडेशनला निधीसाहाय्य देताना 'प्रजा फाउंडेशन' या नावाने चेक काढावेत आणि प्रजा ऑफिसला पाठवावेत. सोबत आपले नाव, ईमेल व इतर संपर्कचे तपशील पाठवावेत. त्यामुळे आमच्या कामाची माहिती व कर सवलतीसाठीचे 80% प्रमाणपत्र नियमित मिळू शकेल.

Supported by

Friedrich Naumann FÜR DIE FREIHEIT STIFTUNG

Ford Foundation

Narotam Sekhsaria Foundation



Madhu Mehta Foundation

प्रजा फाउंडेशन

पहिला मजला, विक्टोरिया बिल्डींग, एगीयारी लेन, मॅट रोड, फोर्ट, मुंबई 400 001

फोन: 022-2261 8042, 6525 2729 वेबसाईट: www.praja.org, ईमेल: info@praja.org