



## बी.एम.सी. के सार्वजनिक शिकायत निवारण प्रबंधन प्रणाली का मजबूत इतिहास रहा है: प्रजा फाउंडेशन\*/ रिपोर्ट स्पर्श देसाई

\*बी.एम.सी. के सार्वजनिक शिकायत निवारण प्रबंधन प्रणाली का मजबूत इतिहास रहा है: प्रजा फाउंडेशन\*/ रिपोर्ट स्पर्श देसाई



【मुंबई/रिपोर्ट स्पर्श देसाई】 प्रजा फाउंडेशन ने मुंबई में गुरुवार, 5 मई, 2022 को "मुंबई में नागरिक मुद्दों की स्थिति पर रिपोर्ट 2022" प्रस्तुत की। यह रिपोर्ट केंद्रीकृत शिकायत पंजीकरण प्रणाली (सी.सी.एस.आर) पर पंजीकृत नागरिकों की शिकायतों की प्रवृत्ति का विश्लेषण करती है और बी.एम.सी की सार्वजनिक शिकायत निवारण प्रबंधन प्रणाली को मजबूत करने के लिए प्रभावी समाधान भी प्रदान करती है।

शहर की सरकारें अपने दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों के लिए मुख्य नागरिक सेवाएं प्रदान करके बहुत ही महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। बी.एम.सी. की मुंबई में मुख्य नागरिक सेवाएं प्रदान करने की विरासत है और यह स्थानीय सरकारों में से एक है, जिसमें जल आपूर्ति, जल निकासी, स्वच्छता, सड़कों आदि नागरिक सेवाओं का बृहत् क्षेत्र है। शहर की सरकारों को विशेष रूप निगरानी रखना महत्वपूर्ण है कि नागरिक इन सेवाओं की गुणवत्ता से कैसे प्रभावित हैं और उन्हें प्राप्त होने वाली नागरिक प्रतिपुष्टि से सुधार करते हैं।

बी.एम.सी. के सार्वजनिक शिकायत निवारण प्रबंधन प्रणाली का मजबूत इतिहास रहा है। साल 2003 में प्रजा ने ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली शुरू करने के लिए बी.एम.सी का समर्थन किया। साल 2007 में इसे बी.एम.सी द्वारा सी.सी.आर.एस में एकीकृत किया गया। उभरती प्रौद्योगिकियों के साथ, बी.एम.सी ने विभिन्न प्लेटफार्मों को सी.सी.आर.एस में एकीकृत किया था। जैसे कि नागरिकों की आवाज, 24x7 MyBMC ऐप, माई पॉटहोल फिक्सिट, बी.एम.सी व्हाट्सएप चैटबॉट, आदि। ऐसा प्रजा फाउंडेशन के सी.ई.ओ मिलिंद म्हास्के ने कहा था।

बी.एम.सी के शिकायत निवारण प्रबंधन को मजबूत करने के दृष्टिकोण से, प्रजा ने 2012 के बाद से सी.सी.आर.एस में दर्ज शिकायतों के विभिन्न रुझानों का विश्लेषण किया था। साल 2012 से

2014 तक कुछ उतार-चढ़ाव के साथ, कुल शिकायतें साल 2015 (67,835) से 2019 (1,28,145) तक बढ़ गईं। सी.सी.आर.एस ने साल 2017 में शिकायतों को हल करने में औसत समय 48 दिन था। यह साल 2019 में घटकर 30 दिनों तक आ गया, लेकिन साल 2021 में 48 दिनों तक बढ़ गया था। शिकायतें साल 2019 में 1,28,145 से घटकर साल 2021 में 90,250 हो गई थी। यह इस लिए हो सकता है कि नागरिकों का बी.एम.सी की शिकायत निवारण प्रणाली में विश्वास उठ गया है। ऐसा योगेश मिश्रा, प्रमुख - संवाद कार्यक्रम, प्रजा फाउंडेशन ने कहा था।

पानी और एस.डब्ल्यू.एम संबंधित शिकायतें 2012 में कुल शिकायतों के 7% से बढ़कर 2021 में 12% हो गई हैं। जल निकासी संबंधित शिकायतें हमेशा 2012 के बाद से सबसे अधिक में से एक रही हैं। शौचालय और कीट नियंत्रण से संबंधित शिकायतों में क्रमशः 230% (साल 2012 में 148 से 2021 में 489) और 149% (साल 2012 में 3,123 से 2021 में 7,785) की वृद्धि हुई है।

"वार्ड वाइस विश्लेषण से पता चला है, एल (74,078), के. पश्चिम (73,562), और के. पूर्व (66,660) वार्डों में साल 2012 से 2021 तक समेकित नागरिकों की शिकायतों की सबसे अधिक संख्या थी। इसके अलावा, प्रति व्यक्ति पार्षद निर्वाचन क्षेत्र की शिकायतों से पता चलता है कि बी (10,298), सी (7,656), डी (6,444) और ए (6,070) वार्डों में साल 2012 से 2021 तक समेकित शिकायतों की अधिकतम संख्या है। इसी तरह, प्रति व्यक्ति पार्षद निर्वाचन क्षेत्र, बी, एच.डब्ल्यू और के.डब्ल्यू वार्डों में मुद्दे- वाइस शिकायतों में जल निकासी संबंधित अधिकतम शिकायतें थीं। सड़कों के लिए ए, बी, और डी वार्ड; एस.डब्ल्यू.एम के लिए बी, सी, और डी वार्ड; और पानी की आपूर्ति के लिए एम. पूर्व, सी और एन वार्ड। ऐसा मिश्रा ने कहा था।

साल 2012 से 2021 तक प्रमुख राजनीतिक दलों द्वारा वार्ड समितियों में विचार-विमर्श से पता चला है कि पूछे गए कुल 9,382 प्रश्नों में से, भाजपा पार्षदों ने 25%, आई.एन.सी ने 20% और शिवसेना ने 37% पूछे। औसतन 2012 से 2021 तक, एक भाजपा पार्षद ने पानी पर 2, जल निकासी पर 1 और एस.डब्ल्यू.एम पर 4 प्रश्न पूछे थे। एक आई.एन.सी पार्षद ने पानी पर 3, जल निकासी पर 2, और एस.डब्ल्यू.एम पर 4 प्रश्न पूछे थे। जबकि शिवसेना के एक पार्षद ने पानी पर 3, जल निकासी पर 2 और एस.डब्ल्यू.एम पर 3 प्रश्न पूछे थे। हालांकि सड़कों और चौकों के नामकरण और नाम बदलने पर एक भाजपा, आई.एन.सी और शिवसेना पार्षद द्वारा क्रमशः 8, 8 और 6 प्रश्न पूछे गए थे।

सेवा वितरण को प्रभावी ढंग से प्रदान करने और सुधारने के लिए, नागरिकों की शिकायतों के डेटा को एक ओपन गवर्नमेंट डेटा पोर्टल में सभी हितधारकों के लिए सुलभ होना चाहिए ताकि वे न केवल शिकायतों को ट्रैक कर सकें बल्कि अन्य मुद्दों और प्रभावित क्षेत्रों को भी देख सकें। शिकायतों को नागरिक चार्टर के अनुसार समय पर हल किया जाना चाहिए और यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि एक विस्तृत कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) उत्पन्न की जाए। सभी शिकायतों के लिए पार्षद कोड भी उत्पन्न किया जाना चाहिए ताकि पार्षद नागरिकों द्वारा सामना किए जा

रहे मुद्दों के बारे में जागरूक हों और प्रभावी विचार-विमर्श के माध्यम से प्रशासन को जवाबदेह ठहराएं। ऐसा म्हस्के ने ऐसा कहा था।

शिकायतकर्ताओं के लिए अपनी संतुष्टि व्यक्त करने और समग्र प्रणाली के भीतर अधिक जवाबदेही को सक्षम करने के लिए एक नागरिक प्रतिक्रिया और सुझाव तंत्र शुरू किया जाना चाहिए। शहर की सरकार को तब शहर में दी गई सेवाओं पर सुधार करने के लिए दी गई प्रतिक्रिया का उपयोग करना चाहिए। ऐसा म्हस्के ने निष्कर्ष निकालते हुए कहा कि एक प्रतिक्रिया प्रणाली के माध्यम से सेवा वितरण की दक्षता में सुधार करने के लिए लोकतांत्रिक रूप से सशक्त शहर सरकार के लिए यह महत्वपूर्ण है। जो वर्तमान में मुंबई में नहीं है। ऐसा इसलिए है क्योंकि हम 74वें संविधान संशोधन अधिनियम के माध्यम से सहायकता के सिद्धांत (एक उच्च प्राधिकरण के पास एक सहायक कार्य होना चाहिए) केवल उन कार्यों को निष्पादित करने के लिए जो अधिक स्थानीय स्तर पर नहीं किए जा सकते हैं - को अक्षरशः लागू करने में सक्षम नहीं हैं। इन प्रमुख रिफॉर्म्स और सुधारों के साथ, बी.एम.सी. अपने नागरिकों की बढ़ती आकांक्षाओं को पूरा करने में सक्षम होगी।

Link: [https://metrocitypost1.blogspot.com/2022/05/blog-post\\_6.html](https://metrocitypost1.blogspot.com/2022/05/blog-post_6.html)