ભાવનગર મહાનગરપાલિકા – ભાવનગર

કોમ્પ્યુટર વિભાગ, મહાનગર સેવા સદન, સર મંગળસિંહજી રોડ,
ભાવનગર-૩૬૪૦૦૧, ફોન નં.૦૨૭૮-૨૪૩૧૮૮૭
E-Mail : itmanager.bmc@gmail.com Web : bmcgujarat.com

Azadi Ka Amrit Mahotsav

કો.જા.નં. 965 તા. 21/11/2024

-:: પરિપત્ર ::-

વિષય : Complaint Redressal and Monitoring System(CRMS) પોર્ટલનો ઉપયોગ કરવા બાબત

ભાવનગર મહાનગરપાલિકા દ્વારા પુરી પાડવામાં આવતી વિવિધ નાગરીકલક્ષી સેવાઓ બાબતે નાગરીકોને કોઈ અસંતોષ થયેથી અથવા તો કોઈ સમસ્યા ધ્યાને આવ્યેથી તે વિષયની ફરિયાદ ઓનલાઈન પોર્ટલ મારફત નોંધાવી શકે તેમજ નાગરીકો તરફથી મળેલી ફરિયાદોનું મહાનગરપાલિકા દ્વારા અસરકારક મોનીટરીંગ તેમજ નિરાકરણ થઈ શકે તે માટે Complaint Redressal and Monitoring System(CRMS) પોર્ટલ બનાવવી તા.૨૦/૦૯/૨૦૨૪ના રોજ લોન્ચ કરવામાં આવેલ છે તેમજ મહાનગરપાલિકાનાં તમામ વિભાગોના અધિકારી-કર્મચારીશ્રીઓને આ પોર્ટલ અંગે તાલીમ પણ આપવામાં આવેલ છે.

આ પોર્ટલમાં એસ્કલેશન મેટ્રીક્સ પધ્ધતિ રાખવામાં આવેલ છે જેમાં ફરીયાદનાં પ્રકારનાં આધારે દરેક લેવલ પર ફરીયાદનું નિરાકરણ કરવા માટેનો સમય નિર્ધારિત કરવામાં આવેલ છે તેમજ નિર્ધારિત સમયમાં ફરીયાદનો ઉકેલ ન લાવ્યેથી ફરીયાદ એસ્કલેટ થઈ ઉપરનાં લેવલે ઓટો એસાઈન થાય છે.

અનુભવે એવું જણાયેલ છે કે, અમુક કર્મચારી-અધિકારીશ્રીઓ દ્વારા નિર્ધારિત સમયમાં ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવામાં આવતુ નથી જેના પરીણામે ફરીયાદ એસ્કલેટ થવાનું પ્રમાણ વધારે જોવા મળે છે, જે ખૂબ જ ગંભીર બાબત છે. આથી મહાનગરપાલિકાનાં દરેક અધિકારી-કર્મચારીશ્રીઓને CRMS પોર્ટલ પર આવતી ફરીયાદોને સમયમર્યાદામાં ઉકેલ લાવવા તેમજ પોર્ટલ મારફત ફરીયાદીને પ્રત્યુતર પાઠવવા આથી સુચના આપવામાં આવે છે.

મ્યુનિસિપલ કમિશનર
ભાવનગર મહાનગરપાલિકા
ભાવનગર

નકલ જાણ તથા અમલ થવા :-

તમામ શાખાધિકારીશ્રીઓ તરફ