# मिरा भाईंदर महानगरपालिका

स्व इंदिरा गांधी भवन, मुख्य कार्यालय, छत्रपती शिवाजी महाराज मार्ग,
भाईंदर (प.), ता.जि. ठाणे, 401 101.
दुरध्वनी क्र. 28192828/28193087.


स्वातंत्र्याचा अमृत महोत्सव

जा.क्र.मनपा/आस्था/ 9541 /2024-25 दि. 23 / 09 /2024

**परिपत्रक**

विषय :- पीजी पोर्टल (CPGRAMS) व आपले सरकार 2.0 प्रणालीवरील प्रलंबित तक्रारींचा निपटारा करणेबाबत.

संदर्भ :- मा.सह आयुक्त, नगरपरिषद प्रशासन संचालनालय यांचेकडील जा.क्र.नप्रसं/का-11/2024/आस2.0/5621, दि.13/09/2024 रोजीचे पत्र.

केंद्र शासनाचे पीजी पोर्टल (Centralised Public Grievance Redress and Monitoring System) - CPGRAMS व राज्य शासनाचे आपले सरकार प्रणालीचे एकत्रीकरण करून एकच तक्रार निवारण प्रणाली 'आपले सरकार 2.0' दि.18/09/2023 रोजी कार्यान्वित करण्यात आली आहे.

CPGRAMS पोर्टलवरील प्रलंबित तक्रारींचा आढावा घेण्याबाबत मा.मुख्य सचिव यांच्या अध्यक्षतेखाली दि.18 सप्टेंबर, 2024 रोजी दुपारी 12.00 वाजता बैठक आयोजित करण्यात आली आहे. त्याअनुषंगाने आपले सरकार 2.0 प्रणालीव्दारे प्राप्त आपल्या व अधिनस्त कार्यालयातील तसेच सर्व नागरी स्थानिक स्वराज्य संस्था स्तरावरील तक्रारींवर नियमोचीत कार्यवाही करून दि.18/09/2024 पूर्वी निकाली काढण्याबाबत आपल्या स्तरावर तात्काळ कार्यवाही करण्यात यावी. तसेच केलेल्या कार्यवाहीचा अनुपालन अहवाल संचालनालय पाठविणेबाबत संदर्भिय पत्रान्वये कळविले आहे. (सोबत संदर्भिय पत्राची छायांकित प्रत जोडली आहे.)

तरी आपल्या विभागात 'आपले सरकार 2.0' प्रणालीव्दारे प्राप्त होणाऱ्या तक्रारीचे दि.18/09/2024 निराकरण करण्यात यावे. तसेच केलेल्या कार्यवाहीचा अनुपालन अहवाल संचालनालय पाठविण्यात यावा.

(संजय दोंदे)
उप-आयुक्त (मुख्यालय)
मिरा भाईंदर महानगरपालिका

प्रति,
सर्व विभाग प्रमुख/खाते प्रमुख

/- सर्व विभागप्रमुख/खातेप्रमुख यांनी आपल्या अधिनस्त असलेल्या सर्व अधिकारी/कर्मचारी यांच्या निर्देशनास आणुन दयावे

# महाराष्ट्र शासन

## नगरपरिषद प्रशासन संचालनालय

७ वा मजला, बेलापूर भवन, सेक्टर-११, सी.बी.डी. बेलापूर, नवी मुंबई - ४०० ६१४

☎ : ०२२-२७५६०१४५ : mahadma.maharashtra.gov.in ✉ : dmadesk12new@gmail.com


जा.क्र. नप्रसं/का-११/२०२४/आसर.०/5621 दिनांक: 13 SEP 2024

**प्रति,**

विभागीय सह आयुक्त,
नगरपालिका प्रशासन शाखा,
विभागीय आयुक्त कार्यालय (सर्व).

**विषय: पीजी पोर्टल (CPGRAMS) व आपले सरकार २.० प्रणालीवरील प्रलंबित तक्रारींचा निपटारा करणेबाबत.**

**संदर्भ:**
१. सामान्य प्रशासन विभाग, शासन परिपत्रक क्र. पोर्टल-२०२०/प्र.क्र.५१/का-२९अ, दि.३१.१०.२०२३.
२. संचालनालयाचे पत्र क्र. नप्रसं/कक्ष-११/२०२३/पीजी/६४९०, दि.२९.११.२०२३.
३. मा. मुख्य सचिव महोदया यांचे वरिष्ठ स्वीय सहायक, मुख्य सचिव कार्यालय यांचा ई-मेल दि.१०.०९.२०२४.

महोदय,

उपरोक्त विषयान्वये संदर्भ क्र. १ नुसार, केंद्र शासनाचे पीजी पोर्टल (Centralised Public Grievance Redress and Monitoring System - CPGRAMS) व राज्य शासनाचे 'आपले सरकार' प्रणालीचे एकत्रीकरण करून एकच तक्रार निवारण प्रणाली 'आपले सरकार २.०' दि.१८.०९.२०२३ रोजी कार्यान्वित करण्यात आली आहे. त्यामुळे तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला आता एकाच लॉगीनमध्ये पी.जी. पोर्टल व आपले सरकार वरील तक्रारी प्राप्त होत आहेत.

संदर्भ क्र. २ नुसार, सर्व विभागीय सह आयुक्त व जिल्हा सह आयुक्त, नगरपालिका प्रशासन शाखा यांच्याकरिता शासन स्तरावरून तयार करण्यात आलेले लॉगीन आयडी व पासवर्ड पाठविण्यात आले असून अधिनस्त नगरपरिषद व नगरपंचायतींचे लॉगीन आयडी व पासवर्ड सदर प्रणालीवर जिल्हा प्रकल्प व्यवस्थापक (DPM) यांच्या मदतीने आपल्या स्तरावर तयार करून त्यामधील तक्रारींचा निपटारा करण्याचे प्रशिक्षण त्यांना देण्याबाबत निर्देशित करण्यात आले होते. आपले सरकार पोर्टलवर प्राप्त झालेल्या तक्रारींपैकी कोणती तक्रार ग्राह्य धरण्यात यावी याबाबतच्या मार्गदर्शक सूचना केंद्र शासनाकडून (पीएमओ कार्यालय) प्राप्त झालेल्या कार्यनियमावली नुसार शासन निर्णय दि.१८.०९.२०२४ च्या जोडपत्र-अ मध्ये सविस्तरपणे दिलेल्या आहेत. उर्वरित कार्यपद्धती ही सदर शासन निर्णयाच्या संदर्भामध्ये नमूद केलेल्या शासन निर्णय व परिपत्रकानुसार राहतील.

संदर्भ क्र. ३ नुसार, CPGRAMS पोर्टलवरील प्रलंबित तक्रारींचा आढावा घेण्याबाबत मा. मुख्य सचिव यांच्या अध्यक्षतेखाली दि. १८ सप्टेंबर, २०२४ रोजी दुपारी १२.०० वाजता बैठक आयोजित करण्यात आली आहे. त्यानुषंगाने 'आपले सरकार २.०' प्रणालीद्वारे प्राप्त आपल्या व अधिनस्त कार्यालयातील तसेच सर्व नागरी स्थानिक स्वराज्य संस्था स्तरावरील तक्रारींवर नियमोचीत कार्यवाही करून दि.१८.०९.२०२४ पूर्वी निकाली काढण्याबाबत आपल्या स्तरावरून तात्काळ कार्यवाही करण्यात यावी. तसेच केलेल्या कार्यवाहीचा अनुपालन

अहवाल संचालनालयास पाठविण्यात यावा.

(अश्विनी वाघमळे)
**सह आयुक्त**
**नगरपरिषद प्रशासन संचालनालय**

**प्रत माहितीस्तव:** कार्यासन अधिकारी (नवि-२५), नगर विकास विभाग, मंत्रालय, मुंबई - ३२.

**प्रत उचित कार्यवाहीस्तव:**

१. मा. आयुक्त, महानगरपालिका (सर्व).
'आपले सरकार २.०' प्रणालीद्वारे प्राप्त सर्व तक्रारींवर नियमोचीत कार्यवाही करून दि.१८.०९.२०२४ पूर्वी निकाली काढण्याबाबत आपल्या स्तरावरून संबंधितांना आदेशित करण्यात यावे, ही विनंती.

२. जिल्हा सह आयुक्त, नगरपालिका प्रशासन शाखा, जिल्हाधिकारी कार्यालय (सर्व).