मिरा भाईंदर महानगरपालिका

आयुक्त कार्यालय

मुख्यालय, 2रा मजला, स्व. इंदिरा गांधी भवन, छत्रपती शिवाजी महाराज मार्ग, भाईंदर (प.)
दूरध्वनी क्र.022-28192828 ई-मेल आयडी commissioner@mbmc.gov.in

25 वर्षे विकासाची
मिरा भाईंदर महानगरपालिका
"माझे शहर, माझा अभिमान"

जा.क्र. मनपा/ आयुक्त / 30 /2026-27 दि. 01/07/2026

परिपत्रक

विषयः- सामान्य नागरिकांच्या तक्रारींवर सहाय्यक आयुक्त (AMC) /विभाग प्रमुख (HOD) यांच्या उत्तरांनंतर प्रकरणांचे पुनर्विलोकन करणे, प्रलंबित प्रकरणांवर उपायुक्त वि अतिरिक्त आयुक्त स्तरावरुन कारणयुक्त आदेश (Speaking Order) पारित करणे आणि प्रशासकीय उत्तरदायित्व निश्चित करणेबाबत.

संदर्भ: 1. जा.क्र. मनपा/आस्था/3115/2024-25 दि.13/02/2025

मिरा भाईंदर महानगरपालिकेमध्ये सामान्य नागरिकांकडून दैनंदिन कामासाठी सादर तक्रारी, निवेदने आणि स्मरणपत्रांच्या अनुषंगाने असे निदर्शनास आले आहे की, संबंधित सहाय्यक आयुक्त अथवा विभागप्रमुख यांच्याकडून बऱ्याच प्रकरणांमध्ये अपूर्ण, अस्पष्ट किंवा मुळ मुद्याला बगल देणारी, दिशाभूल करणारी उत्तरे दिली जातात. नागरिकांनी त्यावर वरिष्ठ स्तरावर पुनर्विलोकनासाठी स्मरणपत्रे सादर केल्यानंतरही, संबंधित उपायुक्त किंवा अतिरिक्त आयुक्त स्तरावर प्रकरणांचा गांभीर्याने आढावा घेतला जात नाही. तसेच त्यावर कोणतेही कारणयुक्त/समर्पक लेखी उत्तर दिले जात नाही.

त्यामुळे नागरिकांना छोट्या-मोठ्या न सुटलेल्या विषयांसाठी थेट महापालिका आयुक्त यांची भेट घ्यावी लागते. यामुळे प्रशासकीय पदसोपान (Administrative Hierarchy) यंत्रणेचा उद्देश्य निष्फळ ठरतो आणि नागरिकांमध्ये प्रशासनाविषयी असंतोष निर्माण होतो. केवळ अंतर्गत प्रशासकीय पत्रव्यवहारापुरते मर्यादित न राहता, अधिनस्त अधिकारी/कर्मचारी यांच्या कामकाजावर प्रभावी नियंत्रण ठेवणे आणि प्रशासकीय उत्तरदायित्वाची साखळी बळकट करणे ही अतिरिक्त आयुक्त व उपायुक्त यांची मुख्य जबाबदारी आहे.

या अनुषंगाने प्रशासकीय पारदर्शकता व गतिमानता आणण्यासाठी खालीलप्रमाणे मार्गदर्शक सूचना व आदेश निर्गमित करण्यात ये आहेत.

1. **पुनर्विलोकन यंत्रणा (Review Mechanism)** :- सहाय्यक आयुक्त किंवा विभागप्रमुख यांच्या उत्तराने तक्रारदार/नागरिक यांचे समाधानी नसल्यास आणि त्यांनी स्मरणपत्रे सादर केल्यास सदर प्रकरण अनिवार्यपणे संबंधित विभागाचे उपायुक्त किंवा अतिरिक्त आयुक्त यांच्याकडे पुनर्विलोकनासाठी वर्ग करण्यात यावे.

2. **कारणयुक्त आदेश (Speaking Order) बंधनकारक** :- सर्व उपायुक्त व अतिरिक्त आयुक्त यांनी संबंधित विभागाच्या मुळ उत्तरांची बारकाईने पडताळणी करावी. केवळ तांत्रिक स्वाक्षरी न करता, तक्रारीतील मुद्यांचे निरसन करणारे स्वतंत्र, स्पष्ट आणि कायदेशीर कारणयुक्त लेखी उत्तर (Speaking Order/Reasoned Reply) देणे तक्रारदारास बंधनकारक राहील.

3. **निश्चित कालमर्यादा (Timelines)**

   तक्रारींचे निवारण जलद गतीने होण्यासाठी खालीलप्रमाणे कालमर्यादा निश्चित करण्यात येत आहे:

   विभाग प्रमुख (HOD) / सहाय्यक आयुक्त (AMC) स्तर: प्राप्त तक्रारींवर प्राथमिक स्तरावर तात्काळ व अचूक कार्यवाही करणे आवश्यक राहील.

उपायुक्त (DMC) स्तर: पुनर्विलोकनासाठी आलेली प्रकरणे 15 दिवसांच्या आत निकाली काढून कारणयुक्त आदेश देणे बंधनकारक असेल.

अतिरिक्त आयुक्त (Addl. Commissioner) स्तर: त्यांच्या स्तरावरील प्रलंबित प्रकरणांवर 15 दिवसांच्या आत अंतिम निर्णय घेऊन कारणयुक्त आदेश देणे बंधनकारक असेल.

4. **प्रशासकीय उत्तरदायित्व निश्चिती (Accountability Framework)**
   नागरिकांच्या तक्रारी व स्मरणपत्रांवर विहित मुदतीत निर्णय न घेणाऱ्या, उत्तरे न देणाऱ्या किंवा प्रकरणे प्रलंबित ठेवणाऱ्या उपायुक्त व अतिरिक्त आयुक्त दर्जाच्या अधिकाऱ्यांचे वैयक्तिक उत्तरदायित्व (Individual Accountability) निश्चित केले जाईल. यामध्ये हलगर्जीपणा आढळल्यास संबंधित अधिकाऱ्याविरुद्ध शिस्तभंगविषयक कार्यवाही प्रस्तावित करण्यात येईल.

5. **तक्रार निवारण प्रणाली व साप्ताहिक डॅशबोर्ड मॉनिटरिंग (Grievance Escalation & Dashboard Monitoring)**
   तक्रार निवारणासाठी "Grievance Escalation Mechanism" व "Accountability Framework" तात्काळ लागू करण्यात येत आहे. या प्रणालीचे काटेकोर सनियंत्रण करण्यासाठी खालील सुधारित आदेश देण्यात येत आहेत:
   श्री. राज घरत, सिस्टीम मॅनेजर /सल्लागार केपीएमजी: यांनी सर्व स्तरांवरील प्रलंबित प्रकरणांवर देखरेख ठेवण्यासाठी साप्ताहिक अहवाल (Weekly Report) तयार करावा.

   प्रलंबित प्रकरणांच्या प्रभावी मॉनिटरिंगसाठी एक मॅट्रिक्स / डॅशबोर्ड (Matrix / Dashboard) विकसित करण्यात यावा, जेणेकरून आयुक्तांना थेट आढावा घेणे सुलभ होईल.

   उपरोक्त सुचनांची काटेकोरपणे अनुपालन होईल याची सर्व खाते प्रमुख/विभाग प्रमुख यांनी खबरदारी घ्यावी.

(राधाबिनोद अ. शर्मा, भा.प्र.से.)
आयुक्त
मिरा भाईंदर महानगरपालिका

प्रति,

1. अतिरिक्त आयुक्त (सर्व)
2. खातेप्रमुख/ विभागप्रमुख (सर्व)
3. श्री. राज घरत / केपीएमजी (KPMG) - (साप्ताहिक अहवाल व डॅशबोर्ड निर्मितीच्या तात्काळ कार्यवाहीसाठी)
4. स्थळप्रत

मिरा भाईंदर महानगरपालिका

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

जा.क्र.मनपा/आस्था/ 227 /2026-27 दि. 08/ 05 /2026

विषय :- आपले सरकार पोर्टलवरील escalate झालेल्या तक्रारींबाबत.

संदर्भ :-
1) जा.क्र.मनपा/आस्था/1892/2021-22, दि.16/12/2021 रोजीचे परिपत्रक.
2) जा.क्र.मनपा/सा.प्र./65/2025-26, दि.25/04/2025 रोजीचे परिपत्रक.
3) जा.क्र.मनपा/आस्था/133/2026-27, दि.23/04/2026 रोजीचे परिपत्रक.

परिपत्रक

मिरा भाईंदर महानगरपालिकेच्या आपले सरकार पोर्टलवर नागरीकांमार्फत तक्रारी प्राप्त होत असतात. सदर तक्रारींवर समाधानकारक उत्तर प्राप्त न झाल्याने सदर तक्रारी Escalated होऊन पुन:श्च संबंधित विभागाकडे वर्ग करण्यात येत आहेत.

तथापि यापुढे escalate झालेल्या तक्रारीबाबत पुन:श्च पडताळणी करुन तक्रारदार यांचे समाधान होईल याप्रमाणे संबंधित विभागाचे विभागप्रमुख यांनी उत्तर देण्यात यावे.

सदर परिपत्रकाचे तंतोतंत पालन करण्यात येईल, याची दक्षता घेण्यात यावी.

(डॉ.संभाजी पानपट्टे)
अतिरिक्त आयुक्त
मिरा भाईंदर महानगरपालिका

प्रति,
सर्व विभाग प्रमुख,
मिरा भाईंदर महानगरपालिका

मिरा भाईंदर महानगरपालिका

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

जा.क्र.मनपा/आस्था/133/2026-27 **दि.23/04/2026**

विषय :- आपले सरकार व पी.जी.पोर्टल वरील तक्रारींबाबत.

संदर्भ :- 1)जा.क्र.मनपा/आस्था/1892/2021-22, दि.16/12/2021 रोजीचे परिपत्रक.
2)जा.क्र.मनपा/सा.प्र./65/2025-26, दि.25/04/2025 रोजीचे परिपत्रक.

<u>परिपत्रक</u>

मा.अपर मुख्य सचिव, (नवि-2), नगर विकास विभाग यांच्या अध्यक्षतेखाली CPGRMS (PG PORTAL) वरील प्रलंबित तक्रारींचा निपटारा करणेबाबत VC व्दारे दि.22.04.2026 बैठक आयोजित करण्यात आली होती. सदर बैठकीत मिरा भाईंदर महानगरपालिकेच्या विविध विभागातील आपले सरकार, पी.जी.पोर्टल वरील तक्रारी प्रलंबित असल्याचे निदर्शनास आलेले आहे. त्यानुसार सदर प्रलंबित तक्रारींचा तातडीने निपटारा करणेबाबत निर्देश दिलेले आहेत.

संदर्भिय परिपत्रकान्वये सर्व विभागप्रमुख यांना यापूर्वीच आपले सरकार व पी.जी.पोर्टल वरील प्रलंबित तक्रारींवर विहीत मुदतीत कार्यवाही करणेबाबत अवगत करण्यात आलेले होते.

तरी आपल्या विभागात प्राप्त आपले सरकार व पी.जी.पोर्टल वरील प्रलंबित तक्रारींवर

1)विहीत मुदतीत उत्तरे देण्यात यावी

2)मोघम उत्तर न देता काय कार्यवाही करण्यात आलेली आहे याची स्पष्ट माहिती तक्रारदार यांना देण्यात यावी

3)नागरिकांच्या अर्जावर नियमाप्रमाणे कार्यवाही करण्यात यावी.

4)तसेच तक्रारीतील विषयाच्या अनुषंगाने कार्यवाही प्रस्तावित आहे/प्रस्तावित करण्यात येईल/पाहणी करण्यात येईल अशी मोघम स्वरुपाची उत्तरे देण्यात येऊ नये.

सदर परिपत्रकाचे तंतोतंत पालन करण्यात येईल, याची दक्षता घेण्यात यावी.

(डॉ.सचिन बांगर)
उप-आयुक्त (मुख्यालय)
मिरा भाईंदर महानगरपालिका

प्रति,
सर्व विभाग प्रमुख,
मिरा भाईंदर महानगरपालिका

Scanned with OKEN Scanner

"माझे शहर, माझा अभिमान"

मिरा भाईंदर महानगरपालिका

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

जा.क्र.मनपा/आस्था/ 3022/2025-26 दि. 20/03 /2026

परिपत्रक

विषय :- आपले सरकार व पी.जी. पोर्टलवरील तक्रारीबाबत.

राज्यातील नागरीकांसाठी ऑनलाईन पध्दतीने तक्रार दाखल करता यावी तसेच प्रशासनाने ऑनलाईन पध्दतीने अशा तक्रारींचे निवारण करावे यासाठी "आपले सरकार" ही तक्रार निवारण प्रणाली शासनाने कार्यान्वित केलेली आहे.

त्यानुसार मिरा भाईंदर महानगरपालिकेच्या आपले सरकार पोर्टलवर विविध विभागात नागरीकांकडून विविध प्रकारच तक्रारी प्राप्त होत असतात. सदर प्राप्त तक्रारी अर्जावर 21 कार्यालयीन दिवसांत कार्यवाही करुन कार्यवाहीचा अहवाल तक्रारदार यांना कळविणेबाबत संदर्भिय शासन निर्णयामध्ये नमुद आहे. तसेच पी.जी.पोर्टल व मुख्यमंत्री कार्यालय यांचेकडून तक्रारी प्राप्त झालेल्या आहेत. परंतु असे निदर्शनास आले आहे की, नागरीकांकडून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी अर्जावर विलंबाने कार्यवाही होत असल्यामुळे तसेच तक्रारदार यांना समाधान कारक उत्तर दिले जात नसल्याने मा. आयुक्त महोदय यांनी नाराजी व्यक्त केलेली आहे.

तरी सर्व विभागप्रमुख/खातेप्रमुख यांनी सुचित करण्यात येते की, आपले सरकार, पी.जी.पोर्टल व मुख्यमंत्री कार्यालय यांचेकडून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारीचे दखल घेऊन संबंधित विभागप्रमुख/खातेप्रमुख यांनी सदर तक्रारीचे विहित मुदतीत निराकरण करण्यात यावे व याबाबत तयार करण्यात आलेली Google Sheet अद्यावत करण्यात यावी.

(डॉ.सचिन बांगर)
उप-आयुक्त (मुख्यालय)
मिरा भाईंदर महानगरपालिका

प्रति,
सर्व विभाग प्रमुख/खाते प्रमुख
/- सर्व विभागप्रमुख/खातेप्रमुख यांनी आपल्या अधिनस्त असलेल्या सर्व (वर्ग-01 ते वर्ग-3) अधिकारी/कर्मचारी यांच्या निर्देशनास आणुन दयावे.

मिरा भाईंदर महानगरपालिका

सामान्य प्रशासन विभाग

मुख्यालय, पहिला मजला, स्व. इंदिरा गांधी भवन, छत्रपती शिवाजी महाराज मार्ग, भाईंदर (प.)

दूरध्वनी क्र-022-28192828 ई-मेल आयडी- gad@mbmc.gov.in

जा.क्र. मनपा/ सा.प्र./ ६५ /२०२५-२६

दि.२५ /०४/२०२५

// परिपत्रक //

महानगरपालिकेच्या सर्व विभागांत आपले सरकार, P.G. Portal, MBMC App व लोकशाही दिना वेळी नागरीकांच्या तक्रारी प्राप्त होत असतात.

सदर तक्रारींच्या अनुषंगाने नागरीकांना/ तक्रारदारांना मोघम स्वरुपाची व **"सदर प्रकरणी कार्यवाही प्रस्तावित आहे"** अशा प्रकारचे लेखी उत्तरे देण्यात येतात. त्या कारणाने तक्रारदारांचे समाधान होत नाही व सदर उत्तरांबाबत नाराजी व्यक्त करण्यात येते.

तरी आपल्या विभागांत आलेल्या तक्रारीबाबत त्या विषयांवर विहित पद्धतीने व प्रचलित नियमानुसार कार्यवाही करुन नागरीक/तक्रारदार यांना मोघम व सदर प्रकरणी कार्यवाही प्रस्तावित आहे अशा पद्धतीची उत्तरे देण्यात येऊ नयेत तसेच आपण सदर तक्रारींबाबत काय कार्यवाही केली याची स्वयंस्पष्ट वेळेत उत्तरे देण्यात यावी याबाबत सर्व विभागांनी दक्षता घ्यावी.

तरी यापुढे ज्या विभागांची **"सदर प्रकरणी कार्यवाही प्रस्तावित आहे"** अशा प्रकारचे उत्तर दिलेले आहे अशी तक्रार प्राप्त झाल्यास त्या संबंधित विभागप्रमुखास जबाबदार धरण्यात येईल याची नोंद घ्यावी.

कल्पिता पिंपळे
उपायुक्त (मु.)
मिरा भाईंदर महानगरपालिका

प्रति,

सर्व विभागप्रमुख

मिरा भाईंदर महानगरपालिका

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/ 1892 /2021-22 दि. 16 / 12 /2021

विषय :- तक्रारदारांना उत्तर देताना करावयाच्या कार्यवाहीबाबत.

संदर्भ :- जा.क्र.मनपा/आयुक्त/138/2021-22, दि.10/12/2021 रोजीचे पत्र.

परिपत्रक

मिरा भाईंदर महानगरपालिका विविध विभागात नागरीक यांच्याकडून विविध प्रकारच्या तक्रारी प्राप्त होत असतात. सदर प्राप्त तक्रारी अर्जावर विहीत मुदतीत कार्यवाही करुन कार्यवाहीचा अहवाल तक्रारदार यांना कळविणे आवश्यक आहे. परंतू असे निदर्शनास आले आहे की, नागरीकांकडून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी अर्जावर कोणतीही कार्यवाही होत नसल्यामुळे तसेच तक्रारदार यांना समाधानकारक उत्तर दिले जात नसल्यामुळे तक्रारदार मा.आयुक्त, मा.अतिरिक्त आयुक्त व उप-आयुक्त यांचेकडे तक्रार करीत असतात, हे कार्यालयीन शिस्तीस अनुसरुन नाही.

तरी सर्व विभागप्रमुख/खातेप्रमुख यांना सुचित करण्यात येते की, नागरीकांकडून प्राप्त होणाऱ्या तक्रार अर्जावर विहीत मुदतीत कार्यवाही करुन कार्यवाहीचा अहवाल तक्रारदार यांना कळविण्यात यावा. तसेच ज्या प्रकरणामध्ये कार्यवाही करण्यास विलंब होणार असेल तर तसे तक्रारदार यांना तात्काळ कळविण्यात यावे. तसेच तक्रारदार यांना उत्तर देण्यापुर्वी संबंधीत विभागाच्या उप-आयुक्त यांची मान्यता/स्वाक्षरी घेणे बंधनकारक राहील याची नोंद घ्यावी.

(मारुती गायकवाड)
उप-आयुक्त (मुख्यालय)
मिरा भाईंदर महानगरपालिका

प्रति,

1) सर्व विभागप्रमुख/खाते प्रमुख
2) सर्व अधिकारी/कर्मचारी