



CITY OF PATNA

पत्रांक-
दिनांक-

6661
23/05/2022

कार्यालय आदेश

पटना नगर निगम क्षेत्रान्तर्गत बरसात के मौसम में जल-जमाव व अन्य समस्याओं से नागरिकों से प्राप्त शिकायत के त्वरित निष्पादन हेतु नियंत्रण कक्ष की स्थापना की जाती है, जिसका कार्यकाल 25 मई 2022 से 30 सितम्बर 2022 तक संचालित रहेगा। नियंत्रण कक्ष 24 घंटे निर्वाह (प्रथम पाली-06:00 AM - 02:00 PM, द्वितीय पाली-02:00 PM - 10:00 PM, तृतीय पाली-10:00 PM - 06:00 AM) चलेगा। नियंत्रण कक्ष में दूरभाष पर शिकायत प्राप्त करने एवं उसके निराकरण हेतु संबंधित कर्मों/पदाधिकारी को सूचित करने के लिए 03 टीम (टीम A, B & C) बनाकर निम्नलिखित कर्मचारियों/पदाधिकारियों को प्रतिनियुक्त किया जाता है:-

टीम (A)

क्र०स०	नाम	पदनाम	वर्तमान पदस्थापन	नोडल पदाधिकारी का नाम
1.	श्री राज कुमार सिंह (7903985626)	कर-संग्राहक	केन्द्र योजना शाखा मुख्यालय	श्री अमरेश प्रसाद सिन्हा, (7484848075) कर-संग्राहक, PIU-1 मुख्यालय
2.	श्री रामनिवास सिंह (9304039831)	कर-संग्राहक	अजीमाबाद अंचल	
3.	श्री शंकर कुमार (9431042752)	कर-संग्राहक	अजीमाबाद अंचल	
4.	श्री रविरंजन कुमार (8405956919)	Caller	Technify	

टीम (B)

क्र०स०	नाम	पदनाम	वर्तमान पदस्थापन	नोडल पदाधिकारी का नाम
1.	श्री राज किशोर (7292833913)	कर-संग्राहक	अजीमाबाद अंचल	श्री उमेश कुमार, (9835417644) सहायक, सफाई शाखा मुख्यालय
2.	श्री कन्हैया राय (9934440631)	कर-संग्राहक	पटना सिटी अंचल	
3.	श्री रणवीर कुमार (7979875604)	अनुसूचक	स्थापना शाखा, मुख्यालय	
4.	श्री राहुल कुमार (7903421393)	Caller	Technify	

टीम (C)

क्र० स०	नाम	पदनाम	वर्तमान पदस्थापन	नोडल पदाधिकारी का नाम
1.	श्री अशोक कुमार यादव (9835440748)	कर-संग्राहक	नूतन राजधानी अंचल	श्री अरूण कुमार, (9931634124) कर-संग्राहक, अजीमाबाद अंचल
2.	श्री रविन्द्र तिवारी (7250955142)	कर-संग्राहक	पाटलीपुत्र अंचल	
3.	श्री सिकन्दर कुमार (7004120423)	कर-संग्राहक	भू-सम्पदा शाखा मुख्यालय	
4.	श्री रवि कुमार (7415319650)	Caller	Technify	

उपरोक्त टीम निम्न रोस्टर के अनुसार पालियों में कार्य करेंगे:-

अवधि	प्रथम पाली	द्वितीय पाली	तृतीय पाली
	06:00 AM – 02:00 PM	02:00 PM – 10:00 PM	10:00 PM – 06:00 AM
25.05.22 से 10.06.22	टीम (A)	टीम (B)	टीम (C)
11.06.22 से 25.07.22	टीम (B)	टीम (C)	टीम (A)
26.07.22 से 10.08.22	टीम (C)	टीम (A)	टीम (B)
11.08.22 से 25.08.22	टीम (A)	टीम (B)	टीम (C)
26.08.22 से 10.09.22	टीम (B)	टीम (C)	टीम (A)
11.09.22 से 20.09.22	टीम (C)	टीम (A)	टीम (B)
21.09.22 से 30.09.22	टीम (A)	टीम (B)	टीम (C)

नियंत्रण कक्ष के प्रभारी पदाधिकारी श्री विजय कुमार, प्रभारी कार्यपालक अभियंता, मुख्यालय होंगे।

उपरोक्त प्रतिनियुक्त कर्मचारियों का यह दायित्व है कि वे प्रतिदिन प्राप्त होने वाले शिकायतों को सभी पालियों में अलग-अलग शिकायत पंजी में संधारित करेंगे, जिसमें शिकायतकर्ता से प्राप्त शिकायत को दर्ज किया जायेगा और संबंधित सफाई निरीक्षक/मुख्य सफाई निरीक्षक/जोनल निरीक्षक/नगर प्रबंधक/कार्यपालक पदाधिकारी/कार्यपालक अभियंता को शिकायत से अवगत करा कर त्वरित निवारण हेतु अनुरोध करेंगे। शिकायत के निवारण के पश्चात संबंधित से प्रतिवेदन प्राप्त करेंगे तथा शिकायतकर्ता का भी Feedback प्राप्त करेंगे। शिकायत के निवारण होने के पश्चात ही पंजी पर "निष्पादित" दर्ज किया जायेगा। प्रभारी पदाधिकारी का यह भी दायित्व होगा कि बुडको द्वारा संचालित समूहों पर प्रतिनियुक्त सम्प ऑपरेटर एवं सम्प हेतु प्रतिनियुक्त अभियंता की सूची मोबाईल नंबर के साथ बुडको से सम्मन्वय स्थापित कर प्राप्त करेंगे और नियंत्रण कक्ष में प्रतिनियुक्त कर्मियों को उपलब्ध करायेंगे ताकि शिकायत प्राप्त होने के अन्तसार सम्म चालू कराने एवं किसी गड़बड़ी की स्थिति में संबंधित अभियंता को अवगत कराने में सुविधा हो। नियंत्रण कक्ष में प्रतिनियुक्त सदस्यों की संयुक्त जिम्मेवारी होगी कि संबंधित पाली में प्राप्त शिकायतों, ऑकड़ों से संबंधित प्रतिवेदन नोडल पदाधिकारी को समर्पित करेंगे तथा नोडल पदाधिकारी अपने प्रभारी पदाधिकारी द्वारा समय-समय पर निर्देशित प्रतिवेदन तैयार करना सुनिश्चित करेंगे तथा Combat cell के सदस्यों की जिम्मेवारी होगी कि वे प्राप्त शिकायतों को Combat cell के निर्धारित Online dashboard पर दर्ज करना सुनिश्चित करेंगे एवं नोडल पदाधिकारी प्रतिदिन Online dashboard पर दर्ज शिकायतों से संबंधित प्रतिवेदन प्रभारी पदाधिकारी को उपलब्ध करायेंगे।

सभी कार्यपालक पदाधिकारी का यह दायित्व होगा कि नियंत्रण कक्ष से प्राप्त होने वाले शिकायतों का शत-प्रतिशत त्वरित निष्पादन सुनिश्चित किया जाय।

सभी नगर प्रबंधक प्रति दिन संख्या 04:00 बजे प्राप्त शिकायतों के निष्पादन से संबंधित प्रतिवेदन नियंत्रण कक्ष को उपलब्ध कराना सुनिश्चित करेंगे।

सभी पाली के नोडल पदाधिकारी प्रतिवेदन तैयार कर प्रभारी पदाधिकारी के माध्यम से अधोहस्ताक्षरी को उपलब्ध कराना सुनिश्चित करें तथा प्रभारी पदाधिकारी के निदेशानुसार नियंत्रण कक्ष द्वारा संबंधित अंचल के पदाधिकारी/कर्मी को दूरभाष के माध्यम से दिशा-निर्देश की सूचना भी देंगे।


नगर आयुक्त,
पटना नगर निगम।

ज्ञापाक:-..... 6661, दिनांक:- 23/05/2022

प्रतिलिपि:-

1. सभी संबंधित कर्मचारी/नोडल पदाधिकारी/पदाधिकारी, पटना नगर निगम को सूचनार्थ एवं अनुपालनार्थ प्रेषित।
2. सभी कार्यपालक अभियंता, पटना नगर निगम को सूचनार्थ एवं अनुपालनार्थ प्रेषित।
3. सभी कार्यपालक पदाधिकारी, पटना नगर निगम को सूचनार्थ एवं अनुपालनार्थ प्रेषित।
4. उप नगर आयुक्त (स्थापना), पटना नगर निगम को सूचनार्थ प्रेषित।
5. अपर नगर आयुक्त, पटना नगर निगम को सूचनार्थ प्रेषित।

नगर आयुक्त,
पटना नगर निगम।