दिल्ली शहरी आश्रय सुधार बोर्ड
राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली सरकार

क्रमांकः एफ– /पी.सी./ए.सी.क्यू 82/ डी-26 दिनांक 16/3/18

विषय :- श्रीमती वंदना कुमारी, विधायक द्वारा पूछे गए विधानसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 82 का उत्तर।

प्रश्न	उत्तर
(क) क्या यह सत्य है कि जन शिकायत निगरानी प्रणाली (पीजीएमएस) के द्वारा दिनांक 27-02-2018 तक दिल्ली शहरी आश्रय सुधार बोर्ड से संबंधित 3823 शिकायतें दर्ज की गई जिसमें से 94 शिकायतें अभी लंबित है;	(क) जी हाँ, यह सत्य है कि दिनांक 27.2.2018 तक दिल्ली शहरी आश्रय सुधार बोर्ड से संबंधित 3823 पी.जी.एम.एस शिकायतें दर्ज की गई थी जिसमें से 94 शिकायतें लंबित थी, जिसमें से 42 शिकायतों का अंतरिम जवाब विभाग द्वारा पहले ही दिया जा चुका है।
(ख) यदि हां तो क्या यह भी सत्य है कि इनमें से 19 शिकायतें निर्धारित निवारण समय से भी अधिक समय से लंबित है;	(ख)(ग) जी हाँ, यह भी सत्य है कि दिनांक 27.2.2018 तक इनमें से 19 शिकायतें निर्धारित निवारण समय से भी अधिक समय से लंबित थी। लेकिन ये कम्प्यूटर सिस्टम आधारित सेवा है जिसका डाटा गतिशील होने के कारण बदलता रहता है। दिनांक 15.3.2018 को इस प्रकार की 22 शिकायतें निर्धारित निवारण समय से अधिक से लंबित है जिन्हें जल्द से जल्द निवारण कर दिया जाएगा।
(ग) यदि हां तो इसका कारण क्या है;	
(घ) क्या यह भी सत्य है कि 404 शिकायतों पर विभाग द्वारा दिए गए जवाब/कार्रवाई को संतोषजनक नहीं पाया गया है;	(घ) (ड.) जी हाँ, यह भी सत्य है कि दिनांक 27.2.2018 तक 404 शिकायतों पर विभाग द्वारा दिए गए जवाब/ कार्यवाही को आवेदनकर्ता के अनुसार संतोषजनक नही पाया गया है। इस संदर्भ में यह बताना उचित होगा कि शिकायतों पर कार्यवाही केवल विभागीय नीतियों द्वारा ही की जाती है। इन सब को ध्यान में रख कर ही आवेदनकर्ता को जबाब दिया जाता है। हालाँकि विभाग द्वारा इन शिकायतों को समय समय पर संबंधित शाखा अधिकारियों को संतोषजनक जबाब देने हेतु पुनः भेज दिया जाता है। यह सूचना भी गतिशील है एवं समय समय पर बदलती रहती है।
(ड.) यदी हां, तो इन शिकायतों पर विभाग ने क्या कार्रवाई की है;	
(च) क्या यह भी सत्य है कि सभी शिकायतों के निवारण के लिए समय-समय पर मुख्यमंत्री कार्यालय और मुख्य सचिव के द्वारा भी विभाग के अधिकारियों को निर्देश जारी किए गए;	(च) जी हाँ, यह भी सत्य है।

(छ) इन शिकायतों के समय पर निवारण के लिए विभाग ने क्या कदम उठाए हैं;	(छ)इन शिकायतों के समय पर निवारण के लिए विभाग के उच्च अधिकारियों द्वारा समय-समय पर संतोषजनक जवाब देने हेतु सभी शाखाधिकारियों की सभा बुलाकर उन्हें समय पर शिकायतों के निवारण हेतु निर्देश दिये जाते हैं।
(ज) निवारण के लिए ये शिकायतें किन-किन अधिकारियों के पास और कब-कब भेजी गई, इसका पूर्ण विवरण प्रदान करें;	(ज)दिल्ली शहरी आश्रय सुधार बोर्ड द्वारा 17 सहायक शिकायत निवारण अधिकारी (ए.जी.आर.ओ.) बनाए गए हैं। निवारण हेतु विभाग द्वारा सभी शिकायतें तुरंत संबंधित शाखा अधिकारी (ए.जी.आर.ओ.) को ऑनलाइन द्वारा भेज दी जाती हैं। दिनांक 15.3.18 तक इस प्रकार की 3869 शिकायतें विभिन्न अधिकारियों को भेजी गई जिसकी सूची संलग्न हैं।
(झ) संबंधित अधिकारियों ने इनके निवारण के लिए क्या कदम उठाए, इसका पूर्ण विवरण प्रदान करें; और	(झ)संबंधित अधिकारियों ने इनके निवारण हेतु सरकार की नीतियों के अंतर्गत आवश्यक कार्यवाई की है जिसका पूर्ण विवरण पी.जी.एम.एस वेब पोर्टल पर उपलब्ध है।
(ट) इन शिकायतों का निवारण कितने समय में हो जाएगा?	(ट)इन शिकायतों के शीघ्रातिशीघ्र निवारण हेतु विभाग द्वारा आवश्यक कार्यवाई की जाती है। दिनांक 15.03.2018 तक कुल 86 शिकायतें ही लंबित है जिसमें से 42 का अंतरिम जवाब विभाग द्वारा पहले ही दिया जा चुका है। गतिशील डाटा होने के कारण कोई समय सीमा निर्धारित नही की जा सकती परन्तु प्रयास किया जाता है कि शिकायतों का निवारण तुरन्त कर दिया जाए। इसके साथ ही यह बताना उचित होगा कि विभाग सरकार की नीतियों के अंतर्गत ही कार्य करता है। अधिकतर शिकायतों में नीतियां और न्यायालय की कार्यवाही भी शामिल होती है। अतः यह कहना संभव नही है कि इन शिकायतों के निवारण में कितना समय लगेगा।

यह उत्तर सक्षम अधिकारी की पूर्व अनुमति से प्रेषित किया जाता है।

16.3.18

उप निदेशक (संसद कक्ष)

उपसचिव (श. वि.), दिल्ली सचिवालय, दिल्ली सरकार

15/03/2018 10:58:52 AM

Print To | Word | Close

-------All---------

Date From To

Submit

S.no.	Department	Total Received	Total Pending	Total Overdue	Total Disposed	Disposed %
1	GRO	692	0	0	692	100%
2	Engineering SE II	520	7	0	513	99%
3	Rehablitation	506	20	0	486	96%
4	SUR	429	0	0	429	100%
5	Engineering SE III	387	7	3	380	98%
6	Engineering SE IV	359	15	5	344	96%
7	Assets and Management	307	12	4	295	96%
8	Engineering SE I	292	1	0	291	100%
9	Night Shellter	130	2	0	128	98%
10	JJR	89	20	10	69	78%
11	Engineering SE ELECTRICAL I	57	0	0	57	100%
12	Engineering SE COORD and QC	37	1	0	36	97%
13	Adminstration	25	0	0	25	100%
14	Finance	12	1	0	11	92%
15	Town Planner	11	0	0	11	100%
16	Engineering SE ELECTRICAL II	9	0	0	9	100%
17	Computer Branch	7	0	0	7	100%
	Total	**3869**	**86**	**22**	**3783**	**98%**