

Praja Foundation Report: Response time up, BMC takes 48 days to resolve civic complaints in 2021

गुरुवार को जारी नागरिक मुद्दों की स्थिति पर प्रजा फाउंडेशन की रिपोर्ट में कहा गया है कि बीएमसी ने 2021 में नागरिक शिकायतों को हल करने में औसतन 48 दिन का समय लिया। जहां पिछले वर्ष की तुलना में नागरिक मुद्दों से संबंधित शिकायतों की संख्या में कमी आई है, वहीं बीएमसी के प्रतिक्रिया समय में वृद्धि हुई है।

2019 में 1.28 लाख से, 2020 में शिकायतों की संख्या घटकर 93,774 हो गई, जो 2021 में घटकर 90,250 हो गई। हालांकि, 2019, 2020 और 2021 में बीएमसी द्वारा शिकायतों को हल करने में लगने वाले दिनों की संख्या 30 दिन, 39 दिन और क्रमशः 48 दिन।

दूसरे वर्ष के लिए, रिपोर्ट ने अप्रैल 2021 और मार्च 2022 के बीच लोगों द्वारा उठाई गई शिकायतों का अध्ययन किया – जिसमें दो शामिल थे कोविड-19 लहरें – जब बीएमसी के प्रमुख स्रोतों को कोविड -19 प्रबंधन की ओर मोड़ दिया गया।

प्रजा फाउंडेशन ने '1916' हेल्पलाइन, माईबीएमसी 24X7 मोबाइल ऐप, बीएमसी वेबसाइट पर एक ऑनलाइन पोर्टल और वार्डों में शिकायत अधिकारियों द्वारा प्राप्त लिखित शिकायतों से शिकायत डेटा संकलित किया। हाल ही में, बीएमसी ने शिकायतें प्राप्त करने के लिए एक व्हाट्सएप चैटबॉट और एक मोबाइल एप्लिकेशन भी लॉन्च किया है।

24 बीएमसी प्रशासनिक वार्डों में, कुर्ला, धारावी और मलाड ने शिकायतों को हल करने में सबसे अधिक समय लिया। शिकायतों के वार्ड-वार विश्लेषण से पता चला है कि पिछले 10 वर्षों में एक वार्ड (चर्चगेट, कोलाबा) ने प्रति व्यक्ति सबसे अधिक शिकायतें दर्ज की हैं।

पिछले वर्षों की तरह ही अधिकांश शिकायतें जल निकासी से संबंधित थीं। आंकड़ों के मुताबिक, 2021 में दर्ज 1,50,831 या 16 फीसदी शिकायतें जल निकासी से संबंधित थीं। जल निकासी संबंधी सबसे ज्यादा शिकायतें अंधेरी वेस्ट (14,687) से आई हैं। इसके बाद ठोस अपशिष्ट प्रबंधन (96,360) और जल आपूर्ति (92,858) के संबंध में प्रत्येक को 10 प्रतिशत शिकायतें मिलीं।

एक निवासी द्वारा शिकायत करने के बाद, इसे आवश्यक कार्रवाई के लिए संबंधित बीएमसी विभाग को भेजा जाता है। यदि निर्धारित समय के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो इसे प्रशासन के अगले स्तर तक बढ़ा दिया जाता है। यह "एस्केलेशन मैट्रिक्स" पर आधारित है, जिसे बीएमसी द्वारा नागरिक प्रशासन के निचले स्तर पर फंसी शिकायतों को दूर करने के लिए अपनाया गया है, जिसमें जवाबदेही को लागू करने का कोई तरीका नहीं है।

इस प्रणाली के माध्यम से, उच्च प्रशासन को शिकायतों का समाधान करने के लिए अनिवार्य है यदि उन्हें निर्धारित समय के भीतर हल नहीं किया जाता है।

सिटीजन चार्टर (बीएमसी द्वारा प्रजा के सहयोग से तैयार किया गया) लगभग सभी प्रमुख शिकायतों को एक दिन में हल करने का प्रावधान करता है। "बीएमसी का सार्वजनिक निवारण प्रबंधन प्रणाली के साथ एक मजबूत इतिहास है। 2003 में, प्रजा ने ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली शुरू करने के लिए बीएमसी का समर्थन किया। 2007 में, इसे बीएमसी द्वारा केंद्रीकृत शिकायत पंजीकरण प्रणाली (सीसीआरएस) में एकीकृत किया गया था। उभरती प्रौद्योगिकियों के साथ, बीएमसी ने विभिन्न प्लेटफॉर्म को सीसीआरएस में एकीकृत किया है, "प्रजा फाउंडेशन के सीईओ मिलिंद म्हास्के ने कहा।