नगर निगम जयपुर

शिकायतो के पंजीयन के लिये मार्गदर्शिका
(Guidelines for registration of complain)

जयपुर नगर निगम के कार्य क्षेत्र से सम्बंधित शिकायतों का पंजीयन (registration) एस.एम.एस.(sms), फोन (phone) द्वारा करवा सकते है। इस हेतु निर्देश एवं मार्गदर्शिका नीचे दी गई है।

1. एस.एम.एस.(sms) के द्वारा शिकायत दर्ज कराने का तरीका :–

1.1 अपने मोबाईल फोन के message box में जाकर (write message) में जाऐं।

1.2 टाईप करे (अंग्रेजी में)

CMP*<Complain Code>*<Ward Number>*<Name>*<Address>*<Complain Detail>

Complain Code का विवरण निम्न प्रकार है।

शिकायत की श्रैणी	(Complain Category)	शिकायत कोड (Complain code)
सफाई से संबंधित (सड़क / सीवर / नाली / मलेरिया / छोटे मृत जानवर बिल्ली, कुत्ता)	Related to cleaning (Road/sewer/ manhole/small dead animals cat, dog)	SF
सीवर / नाली / सड़क की मरम्मत से संबंधित	Related to Sewer/manhole/road maintenance	SR
मृत पशु से संबंधित	Related to dead animals	DA
आवारा पशु से संबंधित	Related to stray animals	SA
उद्यान से संबंधित	Related to garden	GD
सार्वजनिक प्रकाश से संबंधित	Related to street lights	SL
अवैध निर्माण से संबंधित	Related to illegal construction	IC
अतिक्रमण से संबंधित	Related to encroachment	ER
मुख्यालय / अन्य से संबंधित	Related to Head Quarters/other	HQ

उदाहरण के लिए :

A) सार्वजनिक प्रकाश से संबंधित शिकायत दर्ज करने का उदाहरण :–

(For example registration of complain related to street light through SMS)

यदि किसी नागरिक को अपने मकान के सामने रोड लाईट खराब होने की शिकायत दर्ज करवानी हो तो वह निम्न प्रकार से मेसेज करेगा–

CMP*SL*W67*Hemant Chaturvedi*B90 Shastri Nagar*Road Light is not working.

Message का विवरण निम्न प्रकार है :–

CMP : शिकायत को दर्शाता है।
SL : शिकायत की श्रैणी को दर्शाता है।
W67 : वार्ड क्रमांक को दर्शाता है।
Hemant : शिकायतकर्ता के नाम को दर्शाता है।
B90 Add--…: शिकायतकर्ता के पते को दर्शाता है।
Road Light is not working: शिकायत के विवरण को दर्शाता है।

(अधिक जानकारी के लिए शिकायतकर्ता कॉल सेंटर के फोन नम्बर **0141–2743190** पर सम्पर्क कर सकते है)

B) सफाई से संबंधित शिकायत दर्ज करने का उदाहरण :–

(Example for registration of complain related to cleaning through SMS)

CMP*SF*W67*Hemant Chaturvedi*B90 Shastri Nagar*Clean Road.

C) उद्यान से संबंधित शिकायत दर्ज करने का उदाहरण :–

(Example for registration of complain related to garden through SMS)
CMP*GD*W67*Hemant Chaturvedi*B90 Shastri Nagar*in Nehru garden watering is not done properly

1.3 एस.एम.एस. टाईप करने के बाद **9875280000** पर भेजे।
एक बार एस.एम.एस के सफलतापूर्वक प्राप्त होने के बाद आपको शिकायत क्रमांक एस.एम.एस द्वारा प्राप्त होगा। जिसका उपयोग बाद में शिकायत की स्थिति जानने के लिए किया जाएगा।

2. फोन के द्वारा शिकायत दर्ज कराने का तरीका :–

2.1 नगर निगम के कॉल सेंटर **0141–2743190** पर फोन द्वारा भी अपनी शिकायत प्रातः 8 बजे से रात्रि 8 बजे तक दर्ज करा सकते है।

2.2 फोन द्वारा शिकायत दर्ज करने हेतु आपको निम्न जानकारी बतानी होगी।

- शिकायत की श्रेणी (Complain Category)
- शिकायतकर्ता का नाम (Complainant Name)
- कॉलोनी का नाम (Colony Name)
- पता (Address)
- वार्ड नम्बर (Ward No.)
- फोन/मोबाईल नम्बर (Phone/Mobile No.)
- शिकायत का विवरण (Complain Description) (यदि कोई हो तो)

2.3 आपकी शिकायत दर्ज होने के साथ ही आपको शिकायत क्रमांक दिया जायेगा।

शिकायत की स्थिति :

शिकायतकर्ता अपनी शिकायत की स्थिति निम्नलिखित माध्यम में से किसी भी तरीके से प्राप्त कर सकता है।

1 **एस.एम.एस..(sms) द्वारा :**
शिकायतकर्ता अपनी शिकायत क्रमांक को निम्न प्रारूप में **9875280000** पर एस.एम.एस. करके शिकायत की स्थिति प्राप्त कर सकता है।
STS*< Complaint No >
Example: - STS*9100016
आपके पास शिकायत की स्थिति आपके मोबाइल पर एस.एम.एस. द्वारा बताई जायेगी।

2 **फोन द्वारा :**
शिकायतकर्ता अपने फोन द्वारा कॉल सेन्टर नम्बर **0141–2743190** पर फोन करके शिकायत क्रमांक बताने पर उसकी स्थिति जान सकता है।

3 **नगर निगम की वेब साईट (Web Site) www.jaipurmc.org द्वारा :**
शिकायतकर्ता नगर निगम की वेब साईट पर अपनी शिकायत क्रमांक से सर्च करके शिकायत की स्थिति की जानकारी प्राप्त कर सकता है।

Step – 2: Acknowledgement given to Complainant :–

शिकायतकर्ता की शिकायत दर्ज होने के उपरान्त शिकायतकर्ता को एक्नोलेजमेन्ट के रूप में एक एसएमएस. (sms) भेजा जाएगा।

उदाहरण के लिए :
सार्वजनिक प्रकाश से सम्बन्धित समस्या हेतु :
Your Complain SL (Light is not working) is registered. Your complain no. is <Complain no.>.

Step – 3: Complain status answer to Complainant. :-

शिकायतकर्ता द्वारा दर्ज की गई शिकायत पर सम्बन्धित अधिकारी द्वारा की गई कार्यवाही को एसएमएस द्वारा भेजा जाएगा।

उदाहरण के लिए :
Status of complain no. <Complain No.> - Complain is Solved

नोट :– यदि एस.एम.एस ऊपर दिये गये निर्देशानुसार नहीं किया जाता है, तो शिकायत दर्ज नहीं होगी एवं शिकायत क्रमांक नहीं दिया जायेगा।