

कार्यालय प्रमुख अभियंता
लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग
सतपुड़ा भवन भोपाल (म.प्र.)

क्रमांक 211 / प्र.अ. / जसस लो.स्वा.यां.वि. / 2015
प्रति,

भोपाल, दिनांक 25-5-2015

1. मुख्य अभियंता (समस्त),
लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग,
.....परिक्षेत्र,.....
2. अधीक्षण यंत्री (समस्त),
लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग,
.....मण्डल,
3. कार्यपालन यंत्री (समस्त),
लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी खण्ड,
.....म.प्र. ।

विषय:- हैण्डपम्पों की शिकायत के निवारण हेतु "ग्रामीण पेयजल निगरानी प्रणाली" के वृहद प्रचार-प्रसार करने बाबत।

0000

उपरोक्त विषयान्तर्गत लेख है कि लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग द्वारा ग्रामीण क्षेत्रों में पेयजल उपलब्ध कराने हेतु हैण्डपम्प स्थापित किये गये हैं। हैण्डपम्पों से संबंधित शिकायतों के निवारण हेतु विभाग द्वारा "ग्रामीण पेयजल निगरानी प्रणाली" के अंतर्गत दो माध्यम विकसित किये गये हैं जिनके द्वारा हैण्डपम्पों की शिकायतों का पंजीकरण एवं त्वरित निराकरण किया जा सकता है। ये माध्यम निम्नानुसार है :-

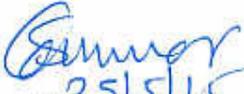
1. हैण्डपंप की शिकायत "इंट्राएक्टिव वायस रिस्पॉस प्रणाली (IVRS)" के माध्यम से ।
2. हैण्डपंप की शिकायत का निवारण "मोबाईल एप्प" के माध्यम से ।

उक्त दोनों माध्यमों के उपयोग से संबंधित विस्तृत विवरण संलग्न है।

हैण्डपम्पों की शिकायत के निवारण हेतु ग्रामीण पेयजल निगरानी प्रणाली के इन दोनों माध्यमों की जानकारी प्रदेश के ग्रामीण क्षेत्र के हर हैण्डपम्प उपभोक्ता को होना आवश्यक है।

अतः हैण्डपम्पों की शिकायत के निवारण हेतु आप अपने स्तर से "ग्रामीण पेयजल निगरानी प्रणाली" का वृहद प्रचार-प्रसार करना सुनिश्चित करें।

संलग्न :- उपरोक्तानुसार।


25/5/15
(जी.एस. डामर)
प्रमुख अभियंता

हैण्डपंपों की शिकायत के निवारण हेतु ग्रामीण पेयजल निगरानी प्रणाली

लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग द्वारा ग्रामीण क्षेत्रों में पेयजल उपलब्ध करवाने हेतु हैण्डपंप स्थापित किये हैं। हैण्डपंपों से संबंधित शिकायतों के निवारण हेतु विभाग द्वारा ग्रामीण पेयजल निगरानी प्रणाली के अंतर्गत 2 माध्यम विकसित किये गये हैं, जिसके द्वारा हैण्डपंपों की शिकायतों का पंजीकरण एवं त्वरित निराकरण किया जा सकता है। ये माध्यम निम्नानुसार हैं:-

1. हैण्डपंप की शिकायत इंद्राएक्टिव वायस रिस्पांस प्रणाली के माध्यम से :-

- उक्त प्रणाली के लिये आसान नंबर 9200067890 निर्धारित किया गया है। हैण्डपंप खराब होने पर उक्त नंबर डायल करने पर हैण्डपंप का कोड मांगेगा।
- हैण्डपंप का कोड डायल करने के पश्चात शिकायत का प्रकार मांगेगा जो कि 1 से 8 तक निर्धारित हैं।
- शिकायत का प्रकार डायल करने पर शिकायत दर्ज हो जावेगी।
- शिकायत दर्ज होने पर शिकायत का पंजीयन क्रमांक आवाज एवं एस.एम.एस. द्वारा शिकायतकर्ता को उपलब्ध करवाया जायेगा।
- शिकायत दर्ज होते ही क्षेत्र के सहायक यंत्री, उपयंत्री एवं हैण्डपंप तकनीशियन के पास जायेगा।
- निश्चित समयावधि में यदि हैण्डपंप को नहीं सुधारा जाता है तो यह शिकायत स्वतः उच्च स्तर के अधिकारियों के पास पहुंचेगी।
- हैण्डपंप सुधार होने के पश्चात हैण्डपंप तकनीशियन द्वारा सुधार का विवरण आई.वी.आर. प्रणाली में दर्ज करवाया जायेगा।
- IVR प्रणाली द्वारा सुधार कार्य की सूचना शिकायतकर्ता को एस.एम.एस. के माध्यम से सूचित किया जायेगा।
- शिकायतकर्ता असंतुष्ट होने की स्थिति में पुनः शिकायत दर्ज करवा सकता है।

2. हैण्डपंप की शिकायत का निवारण मोबाईल एप्प के माध्यम से :-

- लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग द्वारा हैण्डपंपों की शिकायत दर्ज करवाने हेतु M0PRO शासन के पोर्टल पर एम.पी. जल नामक एन्ड्रोइड मोबाईल एप्प उपलब्ध करवाया गया है।
- एप्प शिकायतकर्ता को अपने एन्ड्रोइड मोबाईल पर डाउनलोड करना होगा।
- इस एप्प द्वारा शिकायतकर्ता हैण्डपंप का कोड एवं शिकायत का प्रकार दर्ज कर अपनी शिकायत केन्द्रीय प्रणाली को प्रेषित करें।

...2...

- शिकायत दर्ज होने पर शिकायत का पंजीयन क्रमांक एप्प पर एवं एस.एम.एस. द्वारा शिकायतकर्ता को उपलब्ध करवाया जायेगा।
- शिकायत दर्ज होते ही संबंधित सहायक यंत्री, उपयंत्री एवं हैण्डपंप तकनीशियन के पास जायेगा।
- एप्प द्वारा शिकायत का एस.एम.एस. संबंधित सहायक यंत्री, उपयंत्री एवं हैण्डपंप तकनीशियन को भेजेगा।
- निश्चित समयवधि में यदि हैण्डपंप को नहीं सुधारा जाता है तो यह शिकायत स्वतः उच्च स्तर के अधिकारियों के पास पहुंचेगी।
- हैण्डपंप सुधार कार्य के पश्चात् हैण्डपंप तकनीशियन द्वारा सुधार कार्य का विवरण एप्प पर अपलोड करेगा।
- यदि शिकायतकर्ता किये गये कार्य से असंतुष्ट हो तो पुनः शिकायत दर्ज करवा सकते हैं।