

मॅन्युअल - २

अधिकारी आणि कर्मचारी यांचे अधिकार आणि कर्तव्ये

२.१. विभागातील अधिकारी व कर्मचारी यांचे अधिकार व कर्तव्ये यांचा तपशील द्यावा.

मा. अतिरिक्त महापालिका आयुक्त (पश्चिम उपनगरे) यांच्या दिनांक ०३.१२.२०११ च्या मंजूरी क्रमांक: एएमसी/पउप/डी/९३०८ अन्वये संचालक (आ.व्य. व म.त.नों. केंद्र) व सहाय्यक अभियंता (यां.व वि.), आ.व्य. व म.त.नों. केंद्र यांना प्रदान केलेले अधिकार.

आपत्कालीन व्यवस्थापन खात्यातील अधिकारी व कर्मचारी यांना प्रदान करण्यात आलेला अधिकार तक्ता					
	अधिकाराचे स्वरूप	प्राधिकरण	विद्यमान अधिकार	अधिकाराची व्याप्ती	
				संचालक (आ.व्य. व म.त.नों.केंद्र) यांनी प्रस्तावित	प्रमुख लेखापाल (वित्त) यांनी शिफारस केल्यानुसार
१	आवश्यकतेनुसार कार्यालयीन वापरासाठी अनुसूचित वस्तूंची खरेदी करणे.	संचालक (आ.व्य.व म.त.नों. विभाग)	----	रु.५०,०००/-	रु.७,५००/-
		सहाय्यक अभियंता (यां. व वि.)	----	रु.२५,०००/-	रु.५,०००/-
२	नियोजित ठेकेदारांकडून कार्यालयीन वापरासाठी स्थिर आणि इतर वस्तू खरेदी करणे.	संचालक (आ.व्य.व म.त.नों.विभाग)	----	रु.५०,०००/-	रु.७,५००/-
		सहाय्यक अभियंता (यां. व वि.)	----	रु.२५,०००/-	रु.५,०००/-
३	फोटोकॉपी, फॅक्स मशीन आणि अन्य मशीनची सेवा देण्याकरिता निविदा मागविणे.	संचालक (आ.व्य.व म.त.नों.विभाग)	----	रु.५०,०००/-	रु.७,५००/-
		सहाय्यक अभियंता (यां. व वि.)	----	रु.२५,०००/-	रु.५,०००/-
४	कार्यालयीन उपयोगासाठी फर्निचर आणि इतर वस्तू भाडेतत्वावर / खरेदी करण्यासाठी	संचालक (आ.व्य.व म.त.नों.विभाग)	----	रु.५०,०००/-	रु.७,५००/-
		सहाय्यक अभियंता (यां. व वि.)	----	रु.२५,०००/-	रु.५,०००/-
५	तांत्रिक परीक्षासंदर्भात दुरुस्ती व देखभाल करण्यावर खर्च करण्यासाठी	संचालक (आ.व्य.व म.त.नों.विभाग)	----	रु.५०,०००/-	रु.७,५००/-
		सहाय्यक अभियंता (यां. व वि.)	----	रु.२५,०००/-	रु.५,०००/-

## अधिकारी आणि कर्मचारी यांचे अधिकार आणि कर्तव्ये

### संचालक (आपत्कालीन व्यवस्थापन व मध्यवर्ती तक्रार नोंदणी विभाग) यांच्या कामाची कर्तव्यसूची:

१. आपत्कालीन व्यवस्थापन व मध्यवर्ती तक्रार नोंदणी विभाग येथे काम करणा-या कर्मचारीवृंदावर पर्यवेक्षण करणे.
२. उप आयुक्त, अतिरिक्त महापालिका आयुक्त, महानगरपालिका आयुक्त यांच्याकडून प्राप्त झालेल्या लेखी तक्रारी निकालात काढण्यासाठी पर्यवेक्षण करणे व त्यावर मसुदा अहवाल तयार करणे.
३. तातडीच्या स्वरूपाच्या तक्रारींची संबंधित अधिका-यांनी त्वरित दखल घ्यावी यासाठी व्यवस्था करणे.
४. वरिष्ठांकडून प्राप्त सूचनेनुसार प्रत्यक्ष जागेवर तपासणी करणे.
५. वरिष्ठांकडून प्राप्त झालेल्या वॉच केसेस निकालात काढण्यासाठी पर्यवेक्षण करणे व त्यासंबंधातील मसुदा अहवाल तयार करून देणे.
६. अतिरिक्त महानगरपालिका आयुक्त, महानगरपालिका आयुक्त यांनी सोपविलेली इतर कोणतीही कामे.
७. बृहन्मुंबई महानगरपालिकेच्या सर्व खात्यांमध्ये खात्यांतर्गत परिणामकारक समन्वयाची खात्री करून घेणे.
८. आपत्कालीन परिस्थितीत सक्षम प्राधिका-यांच्या मंजूरीने धोरणात्मक निर्णय घेणे.
९. आपत्कालीन स्थितीबद्दल राज्य शासनाला माहिती देणे.
१०. मुंबई महानगरपालिका नियंत्रण कक्ष, पोलिस नियंत्रण कक्ष, नियंत्रण कक्ष (लष्कर) यांच्याकडून प्राप्त झालेल्या आपत्तींशी संबंधित असलेल्या कृती अहवालांचे पुनर्विलोकन करणे (आढावा घेणे) व त्यांना आवश्यकतेनुसार मार्गदर्शन करणे.
११. संरक्षण सेवा, एस.आर.पी., सी.आर.पी.एफ., तटरक्षक दल (कोस्टगार्ड), सी.आय.एस.एफ., मुंबई महानगर टेलिफोन निगम, मुंबई पोर्ट ट्रस्ट, केंद्रशासनाची अभिकरणे (एजन्सी ) यांच्याशी समन्वय साधणे.
१२. १९१६ ही मदतसेवा प्रभावी करण्याकरिता ह्या प्रकल्पावर काम करणा-या कर्मचा-यांवर देखरेख ठेवणे, संबंधितांशी संपर्क साधणे व कर्मचा-यांना मार्गदर्शन करणे आणि या संबंधितांचा अहवाल वरिष्ठांना सादर करणे.

**उपप्रमुख अधिकारी (आप्तकालीन व्यवस्थापन व मध्यवर्ती तक्रार नोंदणी विभाग) यांच्या कामाची कर्तव्यसूची.**

१. आपत्कालीन व्यवस्थापन व मध्यवर्ती तक्रार नोंदणी केंद्र येथे काम करणा-या कर्मचारीवृंदावर पर्यवेक्षण करणे.
२. दूरध्वनी, इंटरनेटद्वारे आलेल्या तक्रारी, व्यक्तीशः आलेल्या तक्रारी, जनतेतील कोणतीही व्यक्ती, नगरसेवक, समाजसेवक यांच्याकडून आलेल्या लेखी तक्रारी तसेच इतर माध्यमांद्वारे आलेल्या तक्रारी वरिष्ठांकडून प्राप्त होताच सदर तक्रारींचे अपेक्षित कालावधीत निराकरण करण्यासाठी इंटरनेट, ई-मेल किंवा दूरध्वनीद्वारे संबंधित अधिका-यांशी संपर्क साधण्याकरिता प्रमुख अधिकारी यांना सहाय्य करणे.
३. अतिरिक्त महानगरपालिका आयुक्त, महानगरपालिका आयुक्त यांच्याकडून प्राप्त झालेल्या लेखी तक्रारी निकालात काढण्याकरिता व त्यावर मसुदा अहवाल तयार करण्याकरिता प्रमुख अधिकारी यांना मदत करणे.
४. पाणीपुरवठा, गटारे, कचरा उचलणे, अनधिकृत बांधकाम यासारख्या तातडीच्या स्वरूपाच्या तक्रारींची संबंधित अधिका-यांनी त्वरित दखल घ्यावी यासाठी व्यवस्था करण्याकरिता संचालक (आ.व्य. व म.त.नों.केंद्र) यांना सहाय्य करणे.
५. संबंधित अतिरिक्त महानगरपालिका आयुक्तांची / प्रमुख अधिकारी यांची पूर्वपरवानगी घेऊन प्रत्यक्ष जागेवर तपासणी करणे.
६. वरिष्ठांकडून प्राप्त झालेल्या वॉच केसेस निकालात काढण्याची कार्यवाही करणे व त्यासंबंधातील मसुदा अहवाल तयार करण्यासाठी प्रमुख अधिकारी यांना सहाय्य करणे.
७. संबंधित खात्याकडे निर्दिष्ट केलेल्या तक्रारींबाबत कार्यवाही झाली आहे याबद्दल खात्री करून घेणे. जर तक्रारी दूर करण्याची कार्यवाही निर्धारित कालावधीत झाली नसेल तर वरिष्ठांना अहवाल पाठविणे.
८. प्रमुख अधिकारी / अतिरिक्त महानगरपालिका आयुक्त / महानगरपालिका आयुक्त यांनी सोपविलेली इतर कोणतीही कामे.
९. बृहन्मुंबई महानगरपालिकेच्या सर्व खात्यांमध्ये खात्यांतर्गत परिणामकारक समन्वयाची खात्री करून घेण्याकरिता प्रमुख अधिकारी यांना मदत करणे.
१०. आपत्कालीन परिस्थितीत सक्षम प्राधिका-यांच्या मंजूरीने धोरणात्मक निर्णय घेण्याकरिता प्रमुख अधिकारी यांना सहाय्य करणे.
११. आपत्कालीन स्थितीबद्दल राज्य शासनाला माहिती देण्याकरिता प्रमुख अधिकारी यांना सहाय्य करणे.
१२. मुंबई महानगरपालिका नियंत्रण कक्ष, पोलिस नियंत्रण कक्ष, नियंत्रण कक्ष (लष्कर) यांच्याकडून प्राप्त झालेल्या आपत्तींशी संबंधित कृती अहवालांचे पुनर्विलोकन करणे (आढावा घेणे) व त्यांना योग्य मार्गदर्शन करण्याकरिता प्रमुख अधिकारी यांना सहाय्य करणे.
१३. संरक्षण सेवा, एस.आर.पी., सी.आर.पी.एफ., तटरक्षक दल (कोस्टगार्ड), सी.आय.एस.एफ., मुंबई महानगर टेलिफोन निगम, मुंबई पोर्ट ट्रस्ट, केंद्र शासनाची अभिकरणे (एजन्सी ) यांच्याशी समन्वय साधण्याकरिता प्रमुख अधिकारी यांना मदत करणे.

१४. 1916 ही मदतसेवा प्रभावी करण्याकरिता ह्या प्रकल्पावर काम करणा-या कर्मचा-यांवर देखरेख ठेवणे, संबंधितांशी संपर्क साधणे व कर्मचा-यांना मार्गदर्शन करणे आणि या संबंधिचा अहवाल वरिष्ठांना सादर करणे या कामी प्रमुख अधिकारी यांना सहाय्य करणे.
१५. विविध सेवांकरिता इतर उपक्रमांशी, संस्थांशी समन्वय साधणे व त्या संदर्भात वरिष्ठांना अहवाल सादर करणे.
१६. सहाय्यक आयुक्त / खाते प्रमुख यांच्या संपर्कात राहून तक्रार निवारण कार्यवाही कार्यक्षम करण्यास मदत करणे.

## सहाय्यक अभियंता (यांत्रिकी व विद्युत) यांची कर्तव्यसूची

१. आपत्कालीन व्यवस्थापन विभागात कार्यरत असलेल्या दुय्यम अभियंता, कनिष्ठ अभियंता व इतर तांत्रिक कर्मचा-यांच्या दैनंदिन कामकाजावर लक्ष ठेवणे, तसेच आपत्कालीन कक्षात वापरात असलेली संयंत्रणा व उपकरणे सुस्थितीत कार्यरत असल्याची दक्षता घेणे.
२. आपत्कालीन व्यवस्थापन कक्षात आवश्यक असलेल्या बाबींकरिता दरपत्रिका निविदा काढण्यासाठी प्रस्ताव तयार करणे.
३. दुय्यम अभियंत्यांनी बनविलेल्या/तयार केलेल्या प्रस्तावाची छाननी करणे, तसेच सक्षम अधिका-यांच्या मंजूरीकरिता मसुदा बनविणे आणि त्यावर वरिष्ठांचा आक्षेप किंवा टिपणी असल्यास अभिप्रायाकरिता मसुदा तयार करणे.
४. आपत्कालीन व्यवस्थापन विभागाच्या संबंधित वरिष्ठांनी आयोजित केलेल्या बैठकींना उपस्थित राहणे.
५. आपत्कालीन व्यवस्थापन विभागाच्या तांत्रिक / अभियांत्रिकी संबंधित माहितीच्या आधारांखाली विचारलेली माहिती एकत्र करून पाठविणे.
६. आपत्कालीन व्यवस्थापन कक्षाशी संबंधित वेळोवेळी वरिष्ठांच्यावतीने आलेली कामे पाहणे.

## दुय्यम अभियंता (यांत्रिकी व विद्युत) यांची कर्तव्यसूची

१. आपत्कालीन व्यवस्थापन विभागाच्या कनिष्ठ अभियंता व इतर तांत्रिक कर्मचा-यांच्या दैनंदिन कामकाजावर लक्ष ठेवणे.
२. आपत्कालीन व्यवस्थापन विभागातील वातानुकूलन व्यवस्था, डिझेल जनरेटर सेट, स्वयंचलित पर्जन्यमापक स्थानके, मुंबई मान्सून वेबसाईट तसेच हाऊस किपिंग सेवेची पाहणी करणे.
३. आपत्कालीन व्यवस्थापन विभागासंबंधित आवश्यक असलेल्या बाबींकरिता दरपत्रिका निविदा मागविण्यासाठी प्रस्ताव तयार करणे.
४. कनिष्ठ अभियंत्यांनी बनविलेल्या प्रस्तावांची छाननी करणे.
५. सहाय्यक अभियंता यांच्या निर्देशानुसार तांत्रिक / अभियांत्रिकी संबंधित माहितीच्या अधिकार अंतर्गत विचारलेली माहिती संकलित करून सादर करणे.
६. आपत्ती व्यवस्थापनसंबंधी वरिष्ठांनी आयोजिलेल्या बैठकींना उपस्थित राहणे.
७. आपत्कालीन व्यवस्थापन विभागासंबंधित व वरिष्ठांच्यावतीने आलेली कामे पार पाडणे

**कनिष्ठ अभियंता (यांत्रिकी व विद्युत) यांची कर्तव्यसूची.**

१. आपत्कालीन व्यवस्थापन विभागातील संदेश दळणवळणाची संयंत्रणा, माहिती तंत्रज्ञानाच्या वस्तुंचे दैनंदिन परिरक्षण करणे.
२. आपत्कालीन व्यवस्थापन विभागातील वातानुकूलन व्यवस्था, डिझेल जनरेटर सेट, स्वयंचलित पर्जन्यमापक स्थानके, मुबंई मान्सून वेवसाईटचे दैनंदिन पर्यवेक्षण करणे.
३. हाऊसकिपिंग सेवेचे पर्यवेक्षण करणे.
४. आपत्कालीन व्यवस्थापन विभागातील आवश्यक असलेल्या बाबींकरिता दरपत्रिका / निविदांचे प्रस्ताव तयार करणे.
५. आपत्कालीन व्यवस्थापन विभागाच्या तांत्रिक / अभियांत्रिकी विषयासंबंधीत माहिती अधिकार अंतर्गत विचारलेली माहिती दुय्यम अभियंता व सहाय्यक अभियंता यांच्या मार्गदर्शनाखाली संकलित करणे.
६. वरिष्ठांच्या वतीने आलेली तांत्रिक बाबींसंबंधी कामे पार पाडणे.

## तक्रार निवारण अधिकारी यांची कर्तव्यसूची

१. 1996 तसेच आवक-जावक टपालाद्वारा प्राप्त झालेल्या तक्रारींचा पाठपुरावा करणे.
२. सत्र प्रमुख / सहाय्यक सत्र प्रमुख / नियंत्रण कक्ष चालक यांच्यावर पर्यवेक्षण करणे.
३. मासिक तक्रार निवारण अहवाल तयार करणे.
४. तक्रारी संदर्भात माहितीच्या अधिकाराखाली प्राप्त झालेल्या अर्जांचा निपटारा करणे.
५. दैनंदिन प्रशासकीय कामकाज करणे.
६. सी.पी.डब्ल्यू.एम. मॉड्युल संदर्भात बैठकींना उपस्थित राहणे.
७. आपले सरकार व पंतप्रधान कार्यालयाकडून प्राप्त तक्रारींचे कामकाज पाहणे.



## मुख्य लिपिक (व्यय) यांची कर्तव्यसूची

१. व्यय विभागाशी संबंधित सर्व कामे आणि आपत्कालीन व्यवस्थापन खात्याशी संबंधित अग्रधन, विभिन्न उपयोगी देयके, आगाऊ रक्कम, देयके प्रमाणित करणे तसेच या संबंधित सर्व काम करणे.
२. सॅप कार्यप्रणाली अंतर्गत एमएम मॉड्युलमध्ये वस्तुंचा पुरवठा करणे व त्या अनुषंगाने सॅप कार्यप्रणालीमध्ये पुढील कार्य करणे.
३. महसुली अर्थसंकल्प, उत्पन्न अर्थसंकल्पाचे व भांडवली (प्रकल्प) खर्चाचे प्रस्ताव तयार करणे.
४. निविदा मागवून त्या लेखा अधिका-यांच्या समक्ष उघडण्याची कार्यवाही करणे.
५. कार्यानुरूप अर्थसंकल्प, फलश्रुती तसेच प्रशासकीय अहवाल तयार करणे.
६. महानगरपालिका आयुक्तांकरिता आपत्कालीन व्यवस्थापन विभागाच्या अर्थसंकल्पावरील निवेदनाकरिता मुद्दे तयार करणे.
७. व्यय विभागातील लिपिकाच्या कामकाजावर देखरेख ठेवणे व मार्गदर्शन करणे.
८. माहितीचा अधिकार अधिनियम २००५ नुसार आलेल्या अर्जांना माहिती तयार करून उत्तर पाठविणे.
९. वरिष्ठांनी वेळोवेळी सोपविलेली कार्यालयीन कामे पूर्ण करणे.

## मुख्य लिपिक ( आस्थापना ) यांची कर्तव्यसूची

१. आस्थापना लिपिकाने केलेल्या कामासंदर्भात पर्यवेक्षण करणे उदा.उपस्थितीपट, वेतनपत्रक तसेच गोपनीय अहवाल इत्यादी.
२. आपत्कालीन नियंत्रण विभागातील विभिन्न कर्मचा-यांची सेवाजेष्ठता यादी परिरक्षित करणे तसेच त्यांच्या पदोन्नती व खात्यांतर्गत भरती संबंधित आवश्यक कार्यवाही करणे.
३. अनअनुसूची पदांचे सेवासातत्याबाबतची कार्यवाही करणे.
४. आवश्यकतेनुसार कार्यालयीन आदेश काढणे व त्याबाबतची कार्यवाही करणे.
५. आस्थापना संदर्भात अर्थसंकल्पीय तरतूद करणे.
६. सॅप कार्यप्रणालीनुसार आस्थापनाविषयक कामकाजाबाबत देखरेख करणे तसेच आस्थापना संदर्भात अर्थसंकल्पीय तरतूद करणे.
७. बिंदूनामावली नोंदवही परिरक्षित करणे व सदर बिंदूनामावली नोंदवही सह-प्रमुख कर्मचारी अधिकारी (मावक) व कोकण भवन, नवी मुंबई कार्यालयाकडून पडताळून घेणे.
८. माहितीचा अधिकार अधिनियम २००५ नुसार आलेल्या अर्जांना माहिती तयार करून उत्तर पाठविणे.
९. वरिष्ठांनी वेळोवेळी सांगितलेली कार्यालयीन कामे पूर्ण करणे.

## सत्र प्रमुख यांची कर्तव्यसूची

१. नियंत्रण कक्षातील कर्मचारी वर्गावर (सहाय्यक सत्र प्रमुख, बिनतारी संच व दूरध्वनी चालक, नियंत्रण कक्ष चालक) पर्यवेक्षण करणे.
२. नियंत्रण कक्षातील दळणवळण सुविधा (1916, हॉटलाईन, बिनतारी संच) व्यवस्थित सुरु आहे याची नियंत्रण कक्षातील कर्मचा-यांकडून तपासणी करून घेऊन त्याबाबतचा दैनंदिन अहवाल तपासणे.
३. मुंबई शहर व उपनगरात एखादी मोठी दुर्घटना घडल्यास किंवा आपत्ती उद्भवल्यास संबंधित यंत्रणांशी समन्वय साधून मदतकार्य घटनास्थळी पोहोचविण्याकरिता वरिष्ठांच्या मार्गदर्शनानुसार कार्यवाही करणे.
४. कोणताही आपत्तीसम परिस्थिती शहर व उपनगरात निर्माण झाल्यास परिस्थिती पूर्वपदावर येईपर्यंत वरिष्ठांच्या निर्देशानुसार काम करणे.
५. नियंत्रण कक्षातील कर्मचारी वर्गाचा मासिक कर्तव्यतक्ता तक्रार निवारण अधिकारी यांच्या सहाय्याने तयार करणे.
६. नियंत्रण कक्षातील कर्मचारी वर्गाच्या रजेचे नियोजन करणे.
७. नियंत्रण कक्षाशी निगडित अधिका-यांचे/विविध यंत्रणांचे दूरध्वनी क्रमांक इतर कर्मचा-यांच्या सहाय्याने अद्यायावत करून घेणे.
८. नियंत्रण कक्षाकडे येणारी महत्वाची माहिती वरिष्ठांना कळविणे.
९. नियंत्रण कक्षातील दूरध्वनी / हॉट लाईन्स / बिनतारी संच सुरु आहेत याची तपासणी प्रत्येक पाळीतील कर्मचा-यांकडून करून घेणे.
१०. नियंत्रण कक्षात येणा-या महत्वाच्या संदेशांवर / कॉल्सवर लक्ष ठेवणे.
११. उप-प्रमुख अधिकारी / प्रमुख अधिकारी / वरिष्ठ अधिकारी यांनी सोपाविलेली इतर सर्व कामे पार पाडणे.

## सहाय्यक सत्र प्रमुख यांची कर्तव्यसूची

१. नियंत्रण कक्षात कार्यरत नियंत्रण कक्ष चालक, बिनतारी संच व दूरध्वनी चालक यांच्या कामावर पर्यवेक्षण करणे.
२. नियंत्रण कक्षातील दळणवळण सुविधा (1916, हॉटलाईन, बिनतारी संच) व्यवस्थित सुरु आहे याची तपासणी प्रत्येक सत्रात नियंत्रण कक्षातील कर्मचा-यांकडून करून घेऊन त्याबाबतचा दैनंदिन अहवाल सत्र प्रमुख यांना सादर करणे.
३. नादुरुस्त दळणवळण यंत्रणा तात्काळ दुरुस्त करण्याकरिता संबंधित यंत्रणांकडे पाठपुरावा करणे.
४. कर्तव्य कालावधीत एखादी आपत्कालीन घटना घडल्यास संबंधित सेवा सुविधांना घटनास्थळी रवाना करण्याबाबत कार्यवाही करणे.
५. घटनेची माहिती एसएमएसद्वारे वरिष्ठांना पाठविण्याच्या कार्यवाहीवर लक्ष ठेवणे.
६. नियंत्रण कक्षातील दूरध्वनी क्रमांक तसेच अत्यावश्यक माहिती वेळोवेळी अद्ययावत करणे.
७. तक्रारदार जर त्यांच्या तक्रारीवर कार्यवाही होत नसल्याबाबत तक्रार करित असतील तर अशा तक्रारदारांशी शांतपणे बोलून तक्रारीचे लवकरात लवकर निरसन व्हावे याकरिता संबंधित अधिका-यांशी संपर्क साधणे.
८. वरिष्ठांच्या आदेशानुसार आपत्कालीन व्यवस्थापनाशी संबंधित आयोजित कार्यशाळा, प्रशिक्षण शिबीर इत्यादींना उपस्थित राहणे.
९. नियंत्रण कक्षातील कर्मचारी वर्गाच्या रजेचे नियोजन सत्र प्रमुखांशी समन्वय राखून करणे.
१०. सत्र प्रमुख /तक्रार निवारण अधिकारी / उप प्रमुख अधिकारी/ संचालक यांच्या आदेशानुसार काम करणे.

## बिनतारी संच व दूरध्वनी चालक यांची कर्तव्यसूची

१. सत्र प्रमुख / सहाय्यक सत्र प्रमुख यांनी नेमून दिलेल्या ठिकाणी कर्तव्य बजावणे.
२. दूरध्वनी सेवा/बिनतारी संच व्यवस्थित सुरु आहेत यांची दैनंदिन तपासणी करून त्याबाबतचा अहवाल सहाय्यक सत्र प्रमुख यांना सादर करणे.
३. नियंत्रण कक्षातील प्रत्येक तक्रार स्विकारताना व त्याची नोंद रजिस्टरवर घेताना बिनतारी संच व दूरध्वनी चालक यांनी स्वतःचे नाव रजिस्टरवर लिहिणे.
४. एखादी आपत्कालीन घटना घडल्यास सत्र प्रमुख / सहाय्यक सत्र प्रमुख यांच्या आदेशानुसार संबंधित सेवा पुरविणा-या यंत्रणांशी समन्वय साधण्याकरिता सहाय्य करणे.
५. तक्रारदाराने तक्रारीचा पाठपुरावा करण्याकरिता दूरध्वनी केल्यास त्यास तक्रारीचा विभाग कार्यालयाकडून प्राप्त अहवाल सांगणे.
६. तक्रारदार तक्रारीचे निरसन झाल्याबाबत समाधानी नसेल व पुन्हा तक्रार देण्यास इच्छुक असल्यास त्यांची तक्रार दाखल करून घेणे.
७. नियंत्रण कक्षात येणा-या फॅक्सची नोंद रजिस्टरमध्ये घेणे व तो सहाय्यक सत्र प्रमुख / सत्र प्रमुख यांना दाखविणे.
८. नियंत्रण कक्षातील कागदपत्रे यांच्या मार्गदर्शनानुसार दप्तरी दाखल करणे.
९. नियंत्रण कक्षातील दूरध्वनी क्रमांक तसेच अत्यावश्यक माहिती वेळोवेळी अद्ययावत करणे.
१०. नियंत्रण कक्षाकडे येणारे अतिमहत्वाचे संदेश वरिष्ठांच्या आदेशानुसार संबंधितांना कळविणे.
११. आणीबाणीच्या परिस्थितीत दूरध्वनी सेवा कोलमडल्यास बिनतारी संचाद्वारे समन्वय कार्य करणे.
१२. तक्रार निरसन करण्याची कार्यवाही विभागीय स्तरावरून लवकरात लवकर व्हावी याकरिता संबंधित अधिका-यांशी संवाद साधणे तसेच आवश्यकता भासल्यास सहाय्यक सत्र प्रमुख / सत्र प्रमुख यांची या कामी मदत घेणे.
१३. सहाय्यक सत्र प्रमुख / सत्र प्रमुख / तक्रार निवारण अधिकारी यांच्या आदेशानुसार इतर कार्यालयीन कामे करणे.

## नियंत्रण कक्ष चालक यांची कर्तव्यसूची

१. नियंत्रण कक्षात दूरध्वनीद्वारे लिखित स्वरुपात येणा-या तक्रारींची नोंद 1916 या नागरी सुविधांशी संबंधित असल्यास संगणकीय सॉफ्टवेअरमध्ये व आणीबाणी मदत संबंधित असल्यास नोंदवहीमध्ये नोंद करून घेणे.
२. सहाय्यक सत्र प्रमुख / सत्र प्रमुख यांनी नेमून दिलेल्या ठिकाणी कर्तव्य बजावणे.
३. हॉटलाईन्स / दूरध्वनी सेवा/ बिनतारी संच व्यवस्थित सुरु आहेत यांची दैनंदिन तपासणी करून त्याबाबतचा अहवाल सहाय्यक सत्र प्रमुखांना सादर करणे.
४. नियंत्रण कक्षातील प्रत्येक तक्रार स्विकारताना व त्याची नोंद नोंदवहीत घेताना नियंत्रण कक्ष चालक यांनी स्वतःचे नाव नोंदवहीमध्ये लिहिणे.
५. एखादी आपत्कालीन घटना घडल्यास सत्र प्रमुख / सहाय्यक सत्र प्रमुख यांच्या आदेशानुसार संबंधित सेवा पुरविणा-या यंत्रणांशी समन्वय साधण्याकरिता सहाय्य करणे.
६. तक्रारदाराने तक्रारीचा पाठपुरावा करण्याकरिता दूरध्वनी केल्यास त्यास तक्रारीचा विभाग कार्यालयाकडून प्राप्त अहवाल सांगणे.
७. तक्रारदार तक्रारीचे निरसन झाल्याबाबत समाधानी नसेल व पुन्हा तक्रार देण्यास इच्छुक असल्यास त्यांची तक्रार दाखल करून घेणे.
८. आवश्यकतेप्रमाणे तक्रार निवारण कार्यवाहीचा मासिक अहवाल संगणकीय प्रणालीतून तक्रार निवारण अधिकारी यांना काढून देणे.
९. नियंत्रण कक्षातील संगणकांमध्ये अथवा सॅप प्रणालीमध्ये काही बिघाड झाल्यास त्वरित संबंधित अधिका-यांना कळवून त्याची माहिती सत्र प्रमुख / सहाय्यक सत्र प्रमुखांना देणे.
१०. वरिष्ठांच्या आदेशानुसार फॅक्स पाठविण्याची कार्यवाही करणे.
११. नियंत्रण कक्षात येणा-या फॅक्सची नोंद रजिस्टरमध्ये घेवून तो सहाय्यक सत्र प्रमुख / सत्र प्रमुख यांच्या निदर्शनास आणणे.
१२. नियंत्रण कक्षातील कागदपत्रे सहाय्यक सत्र प्रमुख / सत्र प्रमुख यांच्या मार्गदर्शनानुसार दस्तरी दाखल करणे.
१३. नियंत्रण कक्षातील दूरध्वनी क्रमांक तसेच अत्यावश्यक माहिती वेळोवेळी अद्ययावत करण्याकरिता सहाय्यक सत्र प्रमुख / सत्र प्रमुख यांना सहाय्य करणे.
१४. सहाय्यक सत्र प्रमुख / सत्र प्रमुख / तक्रार निवारण अधिकारी यांच्या आदेशानुसार इतर कार्यालयीन कामे करणे.

