

मॅन्युअल – ३

कार्य करण्याचे नियम, नियमावली, सूचना, पुस्तिका व अभिलेख

३.१. कर्तव्य पार पाडण्याच्या दृष्टीने अस्तित्वात असलेले नियम, नियमावली, सूचना, पुस्तिका व अभिलेख

कागदपत्राचे नाव / शीर्षक	मुंबई महानगरपालिका अधिनियम १८८८
कागदपत्राचा प्रकार कागदपत्राविषयी थोडक्यात माहिती	नियमावली मुंबईमधील नागरिकांना महानगरपालिकेच्या आद्य कर्तव्यार्थ सेवा पुरविण्याकरिता मुंबई महानगरपालिका अधिनियम १८८८ अंमलात आला. ज्यामध्ये एकूण १९ प्रकरणे आहेत. याद्वारे महानगरपालिकेला आपली कामे कार्यक्षमतेने पार पाडण्याच्या दृष्टीने कायदे /नियम इत्यादी बनविता येतात.
नियमांची, नियमावलीची, सूचनांची, पुस्तिकेची व अभिलेखाची प्रत कोठून प्राप्त होवू शकते.	शासकीय मुद्रणालय, चर्नीरोड, मुंबई-४०० ०२३
सदर नियमांची, नियमावलीची, सूचनांची, पुस्तिकेची व अभिलेखाची प्रत उपलब्ध होण्याकरिता किती आकार भरावा लागतो ?	महाराष्ट्र शासनाने वेळोवेळी केलेले नियम, धोरण व पद्धतीनुसार निश्चित केलेल्या किंमतीनुसार

कागदपत्राचे नाव / शीर्षक	मुंबई महानगरपालिका अधिनियम १९८९
कागदपत्राचा प्रकार	नियमावली.
कागदपत्राविषयी थोडक्यात माहिती	मुंबई महानगरपालिका अधिनियम १८८८ (सदर नियमावलीमध्ये ११ प्रकरणे आहेत.) कलम ८१ (१) (ब) (क) (ड) व (इ) अनुसार स्थायी समितीने सदर नियमावली कर्मचा-यांना रजा देण्यासाठी वेतन, भत्ते, संरक्षण वगैरे बाबींकरिता नियमावली बनविली आहे.
नियमांची, नियमावलीची, सूचनांची पुस्तिकेची व अभिलेखाची प्रत कोठून मिळू शकते ?	शासकीय मुद्रणालय, चर्नीरोड, मुंबई-४०० ०२३
सदर नियमांची, नियमावलीची, सूचनांची, पुस्तिकेची व अभिलेखाची प्रत उपलब्ध होण्याकरिता किती आकार भरावा लागतो ?	महानगरपालिकेच्या 'portal.mcgm.gov.in' या संकेतस्थळावर सदर प्रत मराठी व इंग्रजीमध्ये उपलब्ध आहे.

कागदपत्राचे नाव / शीर्षक	बृहन्मंबई महानगरपालिका सेवा व वर्तणूक नियमावली १९९९
कागदपत्राचा प्रकार	नियमावली
कागदपत्राविषयी थोडक्यात माहिती	महानगरपालिका अधिनियम १८८८ मधील कलम ६४ (३) मध्ये महानगरपालिका आयुक्तांना दिलेल्या अधिकारानुसार आयुक्तांनी महापौर परिषद व महानगरपालिका यांच्या मंजूरीन्वये सदर नियम बनविले आहेत.
नियमांची, नियमावलीची, सूचनांची पुस्तिकेची व अभिलेखाची प्रत कोठून मिळू शकते.	महानगरपालिकेच्या portal.mcgm.gov.in या संकेतस्थळावर सदर प्रत मराठी व इंग्रजीमध्ये उपलब्ध आहे.
सदर नियमांची, नियमावलीची, सूचनांची, पुस्तिकेची व अभिलेखाची प्रत उपलब्ध होण्याकरिता किती आकार भरावा लागतो ?	महानगरपालिकेच्या portal.mcgm.gov.in या संकेतस्थळावर सदर प्रत मराठी व इंग्रजीमध्ये उपलब्ध आहे.

तक्रार हाताळण्याची सर्वसाधारण प्रक्रिया

सन २००० मध्ये बृहन्मुंबई महानगरपालिका मुख्यालयात मध्यवर्ती तक्रार नोंदणी विभाग सुरु करण्यात आला. सद्यस्थितीत सन २००७ पासून सॅप तक्रार कार्यप्रणाली अमलांत आणली आहे. सध्याची कार्यपद्धती खालीलप्रमाणे आहे.

- नागरिक आपल्या नागरी सेवा सुविधांबाबतच्या तक्रारी बृहन्मुंबई महानगरपालिका मुख्यालयामध्ये आपत्कालीन नियंत्रण कक्ष येथे असलेल्या ऑनलाईन मध्यवर्ती तक्रार नोंदणी केंद्र १९१६ या दूरध्वनी लघुक्रमांकावर नोंदवू शकतात. सदर सुविधा ही २४x७ उपलब्ध आहे.
- बृहन्मुंबई महानगरपालिकेच्या portal.mcgm.gov.in या संकेतस्थळावर नागरिक स्वतःही तक्रारी नोंदवू शकतात. तक्रार नोंदविल्यानंतर नागरिकांना तक्रार क्रमांक प्राप्त होतो.
- सॅप तक्रार कार्यप्रणालीतूनच तक्रार ऑनलाईन संबंधित विभागास पाठविण्यात येते.
- नागरिकांस प्राप्त झालेल्या तक्रार क्रमांकावरून नागरिक संबंधित खात्याकडे सदर तक्रारीचा पाठपुरावा करू शकतात.
- ऑनलाईन (सॅप) तक्रार कार्यप्रणालीमध्ये विहित वेळेत निराकरण न झालेल्या तक्रारी ठराविक काळानंतर स्वयंचलित पद्धतीने पुढील वरिष्ठ अधिका-यांपर्यंत पोहोचतात. जसे की, सहाय्यक आयुक्त-उपआयुक्त-अतिरिक्त आयुक्त आणि अखेरीस महापालिका आयुक्त या क्रमाने तक्रारी पुढे पोहोचतात.

सन २००६ पासून बृहन्मुंबई महानगरपालिकेत १०८ हा निःशुल्क (Toll Free) लघुक्रमांक आपत्कालीन व्यवस्थापन मदतसेवेकरिता कार्यरत होता. उदा. भूकंप, बॉम्बस्फोट, दरड कोसळणे, घर कोसळणे, मोठे अपघात इत्यादीकरिता. तथापी १०८ हा लघुक्रमांक महाराष्ट्र शासनामार्फत जानेवारी २०१४ पासून 'आणीबाणी वैद्यकीय सेवा' म्हणून जाहीर केला आहे. आणीबाणी सेवेकरिता नवीन क्रमांक उपलब्ध होत नाही तोपर्यंत १९१६ हा लघुक्रमांक आपत्ती विषयी तसेच नागरिक तक्रारी अशा दोन्हीकरिता उपलब्ध आहे.