नगर निगम जयपुर

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

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

1. एस.एम.एस.(sms) के द्वारा मो. न. 9875280000 पर 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 श्रेणी	**(Complain Category)**	**शिकायत कोड (Complain code)**
सफाई से संबंधित(सड़क/सीवर/नाली सहित)	Related to cleaning (Road/sewer/ manhole)	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(गाय/भैंस/पशु डेरी)	Related to stray animals (Cow/Buffalo/Pashu Dary)	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
न्यू लाईट	Related New Light	NL
आवारा पशु (कुत्ता/बंदर/सुअर)	Related StrayAnimal(Dog/Monkey/Pig)	SD
मुख्यालय/अन्य से संबंधित	Related to Head Quarters/other	HQ
जोन/अन्य से संबंधित	Related to Zone/other	ZO

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*Rishabh Jain*B90 Shastri Nagar*Road Light is not working.

Message का विवरण निम्न प्रकार है :–

CMP : शिकायत को दर्शाता है।
SL : शिकायत की श्रेणी को दर्शाता है।
W67 : वार्ड क्रमांक को दर्शाता है।
Rishabh : 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।

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

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

CMP*SF*W67* Rishabh Jain *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* Rishabh Jain *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 जा सकता है।

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

2.1 नगर निगम के कॉल सेंटर **18001806681, 0141–5110111** पर फोन द्वारा भी अपनी शिकायत प्रातः 8 बजे से रात्रि 8 बजे तक दर्ज करा सकते है।

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

3. वेब साईट (Web Site) www.jaipurmc.org द्वारा भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकते है।

4. 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 **18001806681, 0141–5110111** 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।

5. 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 CL (Road Light is not working.) is registered.Your complain no. is 9100016

6. Complain status answer to Complainant. :-

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

उदाहरण के लिए :

Status of complain no. 9100016 - 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।