विजयलक्ष्मी जोशी, आईएएस

सचिव
भारत सरकार
पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय,
चौथा तल, पर्यावरण भवन, लोदी रोड,
नई दिल्ली-110003
दूरभाष - 24361670, 24361671
ई-मेल-secydws@nic.in
वैबसाइट- www.ddws.nic.in

अ.शा.सं.2/2/एस/डीब्ल्यूएस/2015
01 जून, 2015

प्रिय श्री राव

<u>‘मोबाइल आधारित नागरिक शिकायत प्रणाली’</u>

स्वच्छ भारत मिशन तथा ग्रामीण जलापूर्ति के संबंध में नागरिकों द्वारा उनकी शिकायतें दायर करना सुनिश्चित करने हेतु इस मंत्रालय ने मोबाइल आधारित शिकायत निपटान प्रणाली तैयार की है। स्वच्छ भारत मिशन के लिए नागरिक अपने मोबाइल फोन का उपयोग कर निम्न टंकित करके शिकायत दर्ज कर सकते हैं:- अपने तथा अपने गाँव के नाम के साथ शिकायत का विवरण और इसे 7738299899 पर भेजें। इसी प्रकार से ग्रामीण जलापूर्ति की शिकायत Water<space>G<space<>Postal Pin Code<>space>< अपने तथा अपने गाँव के नाम के साथ शिकायत का विवरण> पर टंकित करके 7738299899 पर भेजें।

2. विकल्पत: नागरिक http;//mdws.gov.in>>Public Grievance पर पंजीकरण कर सकते हैं और वैबसाइट पर उपलब्ध ऑनलाइन फॉर्म के माध्यम से शिकायत भेज सकते हैं। इस सुविधा के माध्यम से व्यक्ति को जलापूर्ति संबंधी योजनाओं और निवेशों से संबंधित अद्यतन सूचना एसएमएस पर भी मिलेगी। शिकायत स्वत: जिला एसबीएम सह-समन्वयक अथवा ग्रामीण जलापूर्ति के प्रभारी जिला कार्यकारी अभियंता तक, जैसी स्थिति हो, पहुँच जाएगी। प्रत्येक शिकायत से संबंधित कार्रवाई प्रणाली में रखी जाएगी और उपयुक्त लिंक पर प्रदर्शित होगी। साथ ही नागरिक के मोबाइल संख्या पर भी भेजी जाएगी।

3. यदि आप स्थानीय अखबारों में प्रचार तथा अपने राज्य में किए जा रहे आईईसी अभियानों के माध्यम से इन दो सुविधाओं को उपयोग करने के लिए राज्य भर के ग्रामीण लोगों में जागरूकता फैलाकर इसका व्यापक प्रसार करेंगे तो मैं आपकी आभारी रहूँगी। यह समझा जा रहा है कि इस सुविधा से सामान्य जन को सरकार तक सीधे अपनी शिकायत पहुँचाने का एक मंच मिलेगा जिससे दूरियाँ मिटेंगी और इससे बेहतर सेवा उपलब्ध कराई जा सकेगी तथा स्वच्छ देश बनेगा।

भवदीय

(वियजलक्ष्मी जोशी)

श्री आई.वाई.आर.कृष्ण राव, आईएएस
मुख्य सचिव,
आंध्र प्रदेश सरकार
हैदराबाद