<u>लोकाभिमुख प्रशासनच्या दृष्टीने जनतेच्या तक्रारींची दखल घेणे, त्यांचे वेळेत निराकरण करणे, तक्रारदारांना सन्मानाची वागणूक देणेबाबत</u>

महाराष्ट्र शासन
गृह विभाग
शासन निर्णय क्र. एमआयएस २०१६/प्र.क्र.९७/पोल ११
गृह विभाग, दुसरा मजला, मंत्रालय, मुंबई ३२.
दिनांक १७ जून, २०१६

<u>प्रस्तावना :-</u>

प्रशासन अधिकाधिक लोकाभिमुख बनविण्यासाठी जनतेच्या तक्रारीची दखल घेणे, त्यांचे वेळेत निराकरण करणे, तक्रारदारांना सन्मानाची वागणूक देणे, आवश्यक आहे. त्याचप्रमाणे खोटया, दिशाभूल करणाऱ्या अनेक तक्रारी समाजातील कुप्रवृत्तीचे लोक करत असल्याचे शासनाच्या निदर्शनास आलेले आहे. अशा खोटया तक्रारींचा शासनाच्या साधनसंपत्तीवर, अधिकारी / कर्मचारी यांच्या मनोबलावर विपरीत परिणाम होत आहे. यास्तव खोटया / दिशाभूल / तथ्यहिन तक्रारींना / तक्रारदारांना चाप बसावा त्याचप्रमाणे जनतेच्या Genuine तक्रारींचे तक्रार निवारण करण्याच्या दृष्टीने शासन आता पुढील प्रमाणे निर्णय घेत आहे.

शासन निर्णय :-

जनतेने त्यांच्या तक्रारी संबंधित सहाय्यक पोलीस आयुक्त / पोलीस उपअधिक्षक यांचेकडे व्यक्तीश: (By Hand), पोस्टाव्दारे (स्पीड पोस्ट, नोंदणीकृत डाकेने, साध्या टपालाने), ई-मेल व्दारे जमा कराव्यात. जनतेकडून अशा तक्रारी प्राप्त झाल्यानंतर त्यांची नोंद त्याचदिवशी त्या कार्यालयाच्या आवक नोंदवहीमध्ये घेणे बंधनकारक आहे. सदर तक्रारींचे निवारण करणे ही, सहायक पोलीस आयुक्त / पोलीस उपअधिक्षक यांची जबाबदारी आहे. त्यांनी तक्रारींच्या निवारणाकरीता पुढील पध्दतीचा अवलंब करावा.

१) समुपदेशन (Counselling)

२) तक्रारीच्या अनुषंगाने प्राथमिक चौकशी करण्यासाठी संबधित पोलीस ठाणेस लिखीत आदेश देणे .

३) तक्रारीमध्ये तथ्य आढळून आल्यास त्याअनुंषंगाने संबंधित पोलीस ठाणेस कार्यवाही करण्यासाठी लेखी आदेश देणे.

४) सहायक पोलीस आयुक्त / पोलीस उपअधिक्षक यांनी तक्रारदारांच्या तक्रारीतील प्रत्येक मुद्यांबाबत केलेल्या कार्यवाहीचा अहवाल तयार करणे व सदर अहवालाची एक प्रत तक्रारदारांना उपलब्ध करून देणे.

५) तक्रार अर्ज प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून तीन आठवडयांच्या आत अर्जदारांस त्यांच्या तक्रारीबाबत केलेल्या कार्यवाहीचा अहवाल उपलब्ध करून देणे बंधनकारक आहे.

६) ज्या प्रकरणांबाबत / तक्रारींबाबत अर्जदारांस तीन आठवडयांच्या आत अहवाल उपलब्ध करून देण्यास संबंधित सहायक पोलीस आयुक्त / पोलीस उपअधिक्षक असमर्थ ठरलेले आहेत अशा प्रकरणांची यादी संबंधित अपर

पोलीस आयुक्त / पोलीस महानिरीक्षक संबंधिताकडून प्राप्त करून घेऊन ती अपर मुख्य सचिव (गृह विभाग, मंत्रालय) यांना प्रत्येक महिन्याच्या पाच तारखेला सादर करतील. अशा प्रलंबित तक्रारींचा निपटारा जलदगतीने करणेबाबत तसेच अर्जदारांस कार्यवाहीचा अहवाल उपलब्ध करून देणेबाबत अपर मुख्य सचिव (गृह) संबधित अपर पोलीस आयुक्त / पोलीस महानिरीक्षक यांना निर्देश देतील.

७) कोणतीही तक्रार जर तीन महिन्यांपेक्षा अधिक काळ प्रलंबित राहिल्यास अर्जदार / तक्रारदार यांनी अशा तक्रारी, उपसचिव (पोल- ११,१२,१३) गृह विभाग, मंत्रालय यांना सादर कराव्यात. उपसचिव (पोल -११,१२,१३) यांनी अशी प्रकरणे अप्पर मुख्य सचिव (गृह विभाग) यांचे निदर्शनास आणून त्यावर त्यांच्या आदेशाप्रमाणे कार्यवाही करावी.

८) अर्जदारांना / तक्रारदारांना त्यांच्या तक्रारीतील प्रत्येक मुद्यांनुसार केलेल्या कार्यवाहीचा अहवाल तीन आठवडयांच्या आत उपलब्ध करून देण्याची सर्वस्वी जबाबदारी संबंधित सहायक पोलीस आयुक्त / पोलीस उपअधिक्षक यांची असली तरीही तक्रारदारांनी प्रथमत: संबंधित पोलीस ठाणेस भेट देऊन लेखी तक्रार देऊन आपल्या तक्रारी निवारण करण्याचा प्रयत्न करावा.

९) वारंवार तक्रार करणाऱ्या तक्रारदारांबाबत त्यांच्या तक्रारीतील मुद्दयांची पडताळणी करून, त्यापैकी केवळ यापुर्वी कार्यवाही न झालेल्या मुद्यांबाबतची कार्यवाही करून त्याचा अहवाल तयार करावा व तो अर्जदारांस उपलब्ध करून द्यावा. तक्रार अर्जातील सर्व मुद्यांवर यापूर्वी कार्यवाही केलेली असल्यास तसे अर्जदारांस लेखी कळवावे, त्याच प्रमाणे अर्जदारांचे समुपदेशन / Counselling करावे.

१०) ग्रामिण भागात बहुतांशी प्रलंबित महसूली प्रकणांमुळे, भांडणे, मारामाऱ्या व तत्सम फौजदारी प्रकरणे उद्भवतात. तक्रारीमध्ये महसूली तसेच फौजदारी बाबींचा संबंध असल्याचे आढळून आले असता त्याबाबत सहायक पोलीस आयुक्त / पोलीस उपअधिक्षक यांनी संबधित उपजिल्हाधिकारी यांचेशी संपर्क साधावा. याकरीता, सहाय्यक पोलीस आयुक्त / पोलीस उपअधिक्षक यांनी दर पंधरा दिवसांनी / शक्य तितक्या लवकर संबंधित उपजिल्हाधिकारी यांची भेट घेऊन, प्रकरण निहाय त्यांचेशी चर्चा करून उपजिल्हाधिकारी यांचेशी झालेल्या चर्चेमध्ये ठरलेल्या अथवा चर्चिले गेलेल्या बाबींच्या त्यांच्या अहवालामध्ये उल्लेख करावा.

११) तक्रारदारांचे योग्य पध्दतीने समुपदेशन करण्यासाठी सहायक पोलीस आयुक्त / पोलीस उपअधिक्षक यांनी स्वत: चालू घडामोडींबाबत (उदा. शासन निर्णय, न्यायालयीन निकाल) अद्ययावत रहाणे आवश्यक आहे. याकरीता पोलीस महासंचालक यांनी सहायक पोलीस आयुक्त / पोलीस उपअधिक्षक यांचे शिबीर / चर्चासत्र / Workshop चे वेळोवेळी आयोजन करावे.

सदर शासन निर्णय महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आला असून त्याचा संकेतांक क्र. २०१६०६१७१५०७१५९९२९ असा आहे. हा आदेश डिजिटल स्वाक्षरीने साक्षांकीत करून काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने.

Suresh Mahadeo Khade

Digitally signed by Suresh Mahadeo Khade
DN: c=IN, o=Government Of Maharashtra, ou=Deputy Secretary, postalCode=400005, st=Maharashtra, cn=Suresh Mahadeo Khade
Date: 2016.06.17 15:11:40 +05'30'

(सुरेश खाडे)
उपसचिव, गृह विभाग, महाराष्ट्र शासन

प्रत,

१) राज्यपालांचे सचिव
२) महानिबंधक, मा.उच्च न्यायालय, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई
३) मुख्य सचिव, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई
४) मुख्यमंत्री यांचे प्रधान सचिव.
५) सर्व मंत्री / राज्यमंत्री यांचे खाजगी सचिव,
६) सर्व सन्माननीय विधानसभा / विधानपरिषद व संसद सदस्य
७) सर्व मंत्रालयीन विभागाचे प्रमुख
८) सर्व पोलीस महानिरीक्षक व अपर पोलीस आयुक्त
९) सर्व जिल्हाधिकारी
१०) सर्व पोलीस अधिक्षक, पोलीस उपआयुक्त
११) सर्व पोलीस उपअधिक्षक, सहाय्यक पोलीस आयुक्त
१२) सर्व उपजिल्हाधिकारी, तहसिलदार
१३) निवडनस्ती पोल-११.