पीएमसी केअर

सहज संवाद महापालिकेशी

पुणे महानगरपालिका । नागरिक सहाय्य प्रतिसाद आणि संवाद । नागरिक सहाय्य प्रतिसाद आणि संवाद । नागरिक सहाय्य प्रतिसाद आणि संवाद ।

पीएमसी केअरविषयी...

पीएमसी केअर नागरिकांच्या प्रतिसाद आणि सहभागातून सर्वसमावेशक पद्धतीनं सेवा पुरवण्याचं काम करणार आहे. पीएमसी केअर म्हणजे नागरिक (सिटीझन) सहाय्य (असिस्टन्स) प्रतिसाद (रिस्पॉन्स) आणि संवाद (एंगेजमेंट). आधुनिक आणि महत्त्वाकांक्षी पुणेकरांना केंद्रस्थानी ठेवत डिजिटल माध्यमांचा उपयोग करून पीएमसी केअर ही संकल्पना प्रत्यक्षात आली आहे. यात समाजातील सर्व स्तरांतील नागरिकांना डोळ्यासमोर ठेवण्यात आलं आहे. बहुमाध्यमांचा वापर करून अधिक कार्यक्षम पद्धतीनं नागरिकांना सहाय्य करणं, माहिती आणि प्रतिसाद देणं हा पीएमसी केअरचा उद्देश आहे. त्यामुळे नागरिकांना सेवा देण्याची प्रक्रिया पूर्वीपेक्षा अधिक वेगवान, सोपी, विश्वासार्ह आणि परिणामकारक करण्यात झाली आहे. पीएमसी केअरमुळे पुणेकरांसाठी महानगरपालिका प्रशासन एक पाऊल पुढे आलं आहे.

पीएमसी केअरच्या माध्यमातून नागरिक त्यांच्या समस्या मोकळेपणाने मांडू शकतील. नागरिकांनी सुचवलेल्या कल्पनांतून पुण्याला जागतिक दर्जाचं शहर करण्याचा प्रयत्न महापालिका करणार आहे.

प्रशांत जगताप,
महापौर, पुणे महानगरपालिका

प्रशासकीय कामकाजात नागरिकांना जास्तीत जास्त प्रतिसाद देण्याचा आमचा प्रयत्न आहे. तसेच पुण्याला जागतिक दर्जाचं शहर करणं हे आमचं पहिलं ध्येय आहे. महानगर म्हणून शहराचा विविध पद्धतीनं विकास होत आहे. नागरिकांना प्रतिसाद देण्यासाठी बहुमाध्यमांचा समावेश असलेली एकखिडकी पद्धतीची रचना पीएमसी केअरमध्ये करण्यात आली आहे. सहज, वेगवान आणि विना अडचण सेवांसाठी प्रत्येक पुणेकराने पीएमसी केअरचा वापर करावा असे आवाहन करत आहे.

कुणाल कुमार,
आयुक्त, पुणे महानगरपालिका

पीएमसी केअरची आवश्यकता

दूरदृष्टी ठेवून काम करणारी प्रशासकीय संस्था म्हणून पुणे महानगरपालिकेचे नाव कायमच घेतलं जातं. अधिक उत्तम पद्धतीनं सेवा देऊन महानगरपालिकेला प्रत्येक पुणेकराचं जीवनमान उंचावायचं आहे. नागरिकांच्या केवळ समस्या सोडवणं पुरेसं नसून, प्रशासकीय कामकाजात नागरिकांना सामावून घेणं आवश्यक याची जाणीव महापालिकेला आहे. सहाय्य, प्रतिसाद आणि संवाद हे पीएमसी केअरच्या रचनेचे महत्त्वाचे घटक आहेत. त्यामुळे महानगरपालिका नागरिकांसाठी एक पाऊल पुढे आली आहे. भारतातील महत्त्वाच्या आयटी सिटीपैकी एक असलेल्या पुण्यात जगातील आघाडीच्या आयटी कंपन्या कार्यरत आहेत. नागरिकांच्या गरजा आणि डिजिटल माध्यमांची ताकद लक्षात घेऊन महानगरपालिकेनं पीएमसी केअरमध्ये त्यांचा समावेश केला आहे. प्रत्येक नागरिकाला सेवा पुरवणं हे पीएमसी केअरचं मुख्य उद्दिष्ट आहे. बहुमाध्यमांचा वापर करून नागरिकांना सेवा पुरवताना त्यांचं समाधान होणं सर्वांत महत्त्वाचं आहे. अधिक उत्तम पद्धतीनं सेवा पुरवण्यासाठी सातत्यानं नागरिकांचा प्रतिसाद जाणून घेतला जाणार आहे.

पीएमसी केअरमधील विविध माध्यमं :

मोबाईल ॲप - PuneConnect, वेबसाईट - complaint.punecorporation.org
सोशल मीडिया – फेसबुक/PMCFMC । ट्विटर PMCPune
गुगल प्लस PMCFMC । कॉल सेंटर - 1800 1030 222,
व्हॉट्सॲप - 9689900002 । एसएमएस - 9689900002,
ई मेल - feedbackpunecorporation.org

THE VARIOUS TOUCHPOINTS UNDER PMC CARE

Toll Free No: **1800 1030 222**

96 89 90 00 02 **/pmcfmc** **@pmcpune** **/ PuneConnect**

www.complaint.punecorporation.org **feedback@punecorporation.org**

नागरिक

पुणेकर नागरिक पीएमसी केअरच्या केंद्रस्थानी आहेत. पुणेकर हे नेहमीच स्वयंप्रेरित असतात. एखादा फोन कॉल, सोशल मीडिया अशा माध्यमांचा वापर करून त्यांच्या समस्या प्रशासनापर्यंत पोहोचवू शकतात. यशस्वी प्रशासकीय कामकाजासाठी नागरिकांचा सहभाग आणि सुसंवाद हे महत्त्वाचे घटक आहेत. प्रशासनात नागरिकांना सामावून घेण्यासाठी महानगरपालिकेनं विविध माध्यमं सादर केली आहेत. नागरिकांसाठी सोशल मीडिया आणि एसएमएस, कॉल सेंटर उपलब्ध आहे. समाजातील सर्व स्तरांतील नागरिकांना सेवा पुरवण्याला पीएमसी केअर आणि महानगरपालिकेकडून प्राधान्य दिलं जाणार आहे.

सहाय्य

तुम्हाला काही मदत हवी आहे का? पीएमसी केअरला नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न **(FAQ'S)** एकदा पहा. महानगरपालिकेनं नागरी प्रशासनातील सर्व माहिती नेहमी विचारल्या जाणाऱ्या प्रश्नांमध्ये समाविष्ट करण्याचा प्रयत्न केला आहे. हे नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न नागरिकांसाठी 24 x 7 उपलब्ध आहेत. त्यातूनही नागरिकांचं समाधान झालं नाही, तर महानगरपालिका संबंधित विभागाच्या माध्यमातून नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न अद्ययावत करून ठोस माहिती उपलब्ध करून देते. माहिती अधिकार कायद्यातील तरतुदींप्रमाणे स्वयंप्रेरणेनं माहिती देण्याचा महानगरपालिकेचा हा नाविन्यपूर्ण उपक्रम आहे.

नागरिक

सहाय्य

प्रतिसाद

संवाद

प्रतिसाद

एखाद्या नागरिकाला हवी असलेली माहिती नेहमी विचारल्या जाणाऱ्या प्रश्नांतून सर्वसाधारणपणे मिळते. एखाद्या व्यक्तीला विशिष्ट माहिती हवी असल्यास प्रतिसादासाठी विविध माध्यमं कार्यरत आहेत. अशा वेळी महानगरपालिकेशी संवाद साधण्यासाठी कॉल सेंटर किंवा एसएमएस क्रमांक उपलब्ध आहे. नागरिकांसाठी सोशल मीडिया कार्यरत असेल. मोबाईल ॲप्लिकेशन, फेसबुक, ट्विटर, गुगल प्लस, व्हॉट्सॲप असे विविध पर्याय कार्यान्वित करण्यात आले असल्यानं आता महानगरपालिका प्रशासन नागरिकांपासून केवळ एक कॉल किंवा एक क्लिक दूर आहे.

संवाद

पुणेकरांच्या सबलीकरणाच्या दृष्टीनं पीएमसी केअर हे एक पाऊल आहे. अनेकदा नागरिकांकडे उपयुक्त कल्पना आणि सूचना असतात. शहराच्या विकासासाठी महानगरपालिकेला त्याचा नक्कीच लाभ होऊ शकतो. पीएमसी केअर या संकल्पनेत नागरिकांचा प्रतिसाद, त्यांच्या प्रतिक्रिया हा सर्वांत महत्त्वाचा घटक आहे. त्यामुळे नागरिकांच्या समस्या आणि सूचना अधिक चांगल्या पद्धतीनं समजून घेतल्या जातात. नागरिकांच्या गरजेनुसार माहिती आणि प्रतिसाद दिला जाऊ शकतो.

पुणे महानगरपालिका । नागरिक सहाय्य प्रतिसाद आणि संवाद । नागरिक सहाय्य प्रतिसाद आणि संवाद । नागरिक सहाय्य प्रतिसाद आणि संवाद ।

पीएमसी केअर

सहज संवाद महापालिकेशी

कॉल सेंटर

Toll Free No: **1800 1030 222**

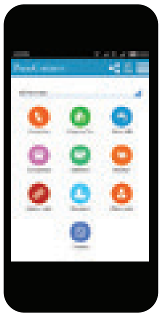
सध्याच्या धावपळीत अनेकदा नागरिकांकडे वेळ नसतो. क्षेत्रीय कार्यालय किंवा महानगरपालिका भवनात जाऊन तक्रार नोंदवणं किंवा आपलं म्हणणं मांडणं शक्य होत नाही. यावर मार्ग काढण्यासाठी महानगरपालिकेचं सुसज्ज कॉल सेंटर आहे. प्रशिक्षित सिटीझन केअर एक्झिक्युटिव्ह प्रतिसाद किंवा तक्रार नोंदवून घेतील. या तक्रारीचा विशिष्ट तिकीट नंबर तयार केला जाईल. त्याचा वापर करून नागरिक तक्रार सोडवण्याबाबत महानगरपालिकेकडून होत असलेल्या कार्यवाहीचा पाठपुरावा करू शकतात.

मोबाईल
ॲप

ANDROID APP ON Google play | Download on the App Store

PuneConnect

आताच्या काळात स्मार्टफोनचा वाढत असलेला वापर पाहता, येत्या काळात मोबाईल ॲप्लिकेशन हा खूप महत्त्वाचा घटक ठरणार आहे. कोट्यावधी लोक त्यांच्या गरजा अशा ॲप्लिकेशनमधून भागवत आहेत. पीएमसी केअरलाही **PuneConnect** या ॲप्लिकेशनची जोड देण्यात आली आहे. पुणेकर मोठ्या संख्येनं स्मार्टफोनचा वापर करत असल्यानं पीएमसी केअरसाठी मोबाईल ॲप्लिकेशन असणं अत्यावश्यक होतं. त्यासाठीच पीएमसी केअरचं हे ॲप्लिकेशन **PuneConnect** या नावानं तयार करण्यात आलं आहे. या वैशिष्ट्यपूर्ण ॲप्लिकेशनच्या माध्यमातून महानगरपालिकेच्या सर्व सेवांचा लाभ घेता येईल. या ॲप्लिकेशनवर भौगोलिक विभागणी करण्यात आल्यानं वाहतुकीची कोंडी, पाणीपुरवठा बंद असणे असे महत्त्वाचे संदेश सहजगत्या मिळू शकतील. क्षेत्रीय कार्यालयांची माहिती, अधिकाऱ्यांची माहिती, त्यांचे संपर्क क्रमांक या ॲप्लिकेशनवर मिळतील. सर्वसामान्य नागरिकांना इतकी परिपूर्ण माहिती सोप्या पद्धतीनं कधीच मिळाली नव्हती. भविष्यातही त्यामध्ये वेळोवेळी सुधारणा करण्यात येणार आहेत.



सेवा आणि कार्यपद्धती

तक्रार नोंदणी

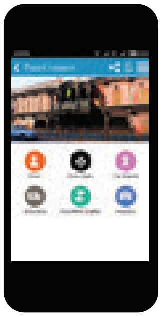
मिळकर कर भरणा

पाणी पट्टी भरणा

हवामानाची माहिती

संपर्क क्रमांकांची यादी

निविदांची माहिती



तातडीचे संपर्क क्रमांक

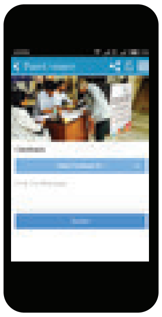
पोलिस

रक्तपेढी

अग्निशमन दल

रुग्णवाहिका

रुग्णालय



प्रतिसादाची पद्धती

पद्धतीशीर प्रतिसाद

वैयक्तिक सूचना

प्रतिसादासाठी खास टीम

वेबसाईट

www.complaint.punecorporation.org
E: feedback@punecorporation.org

कोणत्याही महत्त्वाच्या उपक्रमासाठी तितकीच सक्षम वेबसाईट असणं महत्त्वाचं असतं. महानगरपालिकेच्या सर्व सेवासुविधांची माहिती नागरिकांसाठी पीएमसी केअरच्या वेबसाईटवर उपलब्ध आहे. नागरिकांना त्यांच्या अडचणी, समस्या आणि सूचना नोंदवण्यासाठी या वेबसाईटवर जागा उपलब्ध आहे. तसंच, ते त्यांच्या तक्रारींचा पाठपुरावा वेबसाईटवरूनही करू शकतात.

सोशल मीडिया

/pmcfmc @pmcpune

हो, महानगरपालिका सोशल मीडियावरही दाखल झाली आहे! नागरिक त्यांच्या समस्या, प्रतिसाद आणि सूचना सोशल मीडियाच्या माध्यमातूनही देऊ शकतात. आताच्या आधुनिक काळात नागरिकांच्या जीवनशैलीतून सोशल मीडियाला अलिप्त ठेवता येणार नाही. केवळ संपर्क ठेवण्यापुरताच नाही, तर जगभरात होणाऱ्या घडामोडींची माहिती मिळवण्याचं सोशल मीडिया हे महत्त्वाचं केंद्र झालं आहे. पीएमसी केअरनं सोशल मीडियाची ताकद ओळखली आहे. फेसबुक असो, ट्विटर किंवा गुगल प्लस, पीएमसी केअर या सर्व ठिकाणी उपलब्ध आहे. नागरिकांना वेगवान सेवा पुरवण्यासाठी ही साधनं नक्कीच मोलाची ठरतील.

पीएमसी केअर
सहज संवाद महापालिकेशी

एसएमएस आणि व्हॉट्सॲप

96 89 90 00 02

कॉल करून बोलण्यापेक्षा एसएमएस करणं काही नागरिकांना सोयीचं असू शकतं, याची जाणीव पीएमसी केअरला आहे. त्यामुळे नागरिकांना त्यांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी, शंका विचारण्यासाठी किंवा प्रतिसाद नोंदवण्यासाठी एसएमएस आणि व्हॉट्सॲप क्रमांक आहे. कॉल सेंटर हे ठराविक वेळेत काम करणार आहे. एसएमएस, व्हॉट्सॲप मेसेज कधीही पाठवता येतो आणि त्याचा पाठपुरावा नंतर करता येतो.

पुणे महानगरपालिका । नागरिक सहाय्य प्रतिसाद आणि संवाद । नागरिक सहाय्य प्रतिसाद आणि संवाद । नागरिक सहाय्य प्रतिसाद आणि संवाद ।

पीएमसी केअर

सहज संवाद महापालिकेशी

प्रतिसाद व्यवस्थापन विभाग

पुणे शहर, महानगरपालिका आणि नागरिकांसाठी पीएमसी केअर हा उपक्रम नवा आहे. त्यामुळे कोअर कमिटीनं नागरिकांकडून येणाऱ्या प्रतिक्रिया, प्रतिसादाची नोंद घेण्यासाठी विशेष व्यवस्था करण्याचा निर्णय घेतला. त्यासाठी स्वतंत्र विभागाची निर्मिती करण्यात आली. पीएमसी केअरमधील सर्व संपर्क माध्यमं आणि महानगरपालिकेचे विविध विभाग यांच्यात योग्य समन्वय साधण्याचं काम प्रतिसाद व्यवस्थापन विभाग करत आहे. तक्रार आणि प्रतिसादाची नोंद ठेवणं, तिकीट तयार करणं, नागरिकांच्या समस्या लवकरात लवकर सोडवणं, नागरिकांचा प्रतिसाद संबंधित विभागांपर्यंत पोहचवण्याचं काम प्रतिसाद व्यवस्थापन विभाग करत आहे.

सेवा हक्क अधिनियम २०१५ अधिसूचित सेवा

पीएमसी केअर सुरू करण्यामागे नागरी समस्या आणि त्याबाबतच्या सुचनांची नोंदणी करणं हा मुख्य विचार होता. या वैशिष्ट्यपूर्ण उपक्रमाच्या माध्यमातून प्रत्येक पुणेकराच्या सबलीकरणाचा, त्यांचं दैनंदिन आयुष्य अधिक सोपं करण्याचा महानगरपालिकेचा विचार आहे. नागरिकांच्या मदतीसाठी पीएमसी केअरमध्ये विविध सेवा उपलब्ध आहेत. प्रत्येक पुणेकराचा विचार करून नागरिकांना संपर्कासाठी विविध माध्यमांचे पर्याय देण्यात आले आहेत. त्यामुळे नागरिक या सेवांचा अधिकाधिक लाभ घेऊ शकतात. या सेवा एका ठराविक कालावधीत दिल्या जाणार आहे. राज्य सरकारने लागू केलेला सेवा हमी कायदा २०१५ परिणामकारकरित्या राबवण्यासाठी पीएमसी केअर उपयुक्त ठरेल. भारत सरकारच्या डिजिटल लॉकर सुविधेअंतर्गत सर्व प्रकारची प्रमाणपत्र महानगरपालिकेनं एकत्रित करण्याचं प्रस्तावित केलं आहे. त्यामुळे दाखले, प्रमाणपत्रांसाठी रांगेत राहणं, कार्यालयांमध्ये फेऱ्या मारण्यापासून नागरिकांची सुटका होणार आहे.

मागणी

- पार्ट प्लॅन
- झोन दाखला
- ड्रेनेज कनेक्शन
- नळ कनेक्शन

प्रमाणपत्र (सर्टिफिकेट)

- कमिन्समेंट सर्टिफिकेट
- प्लिंथ सर्टिफिकेट
- भोगवटा पत्र
- फायर एनओसी
- फायनल फायर एनओसी
- मॅरेज सर्टिफिकेट
- जन्म दाखला
- मृत्यू दाखला

मिळकत कर (प्रॉपर्टी टॅक्स)

- प्रॉपर्टी ट्रान्सफर फॉर्म
- प्रॉपर्टी टॅक्स एक्सट्रॅक्ट
- प्रॉपर्टी टॅक्स नो ड्यूज सर्टिफिकेट

पीएमसी केअर

सहज संवाद महापालिकेशी

२०१६ : नव्या वाटचालीचा प्रारंभ

केंद्र सरकारने नुकत्याच जाहीर केलेल्या महत्त्वाकांक्षी स्मार्ट सिटी योजनेतील पहिल्या २० शहरांच्या यादीत पुणे दुसऱ्या स्थानी आहे. पीएमसी केअर स्थापन करण्याची प्रक्रिया सुरू असतानाच स्मार्ट सिटी योजनेत पुण्याच्या समावेशाची बातमी आल्यानं आत्मविश्वास दुणावला. भारतात सर्वाधिक वेगाने विकसित होणाऱ्या पुण्यात पीएमसी केअर ही नवी सुरुवात आहे. २०१६मध्ये सुरू झालेल्या पीएमसी केअरमुळे प्रत्येक पुणेकराचा आता प्रशासकीय कामातील थेट सहभाग ही नवी आणि सकारात्मक सुरुवात आहे. आगामी काळात प्रशासकीय कामकाजात अधिकाधिक नागरिकांचा सहभाग आणि पुढाकाराचा पाया पीएमसी केअरमुळे घातला गेला आहे.

पीएमसी केअर, पुणे महानगरपालिका, शिवाजीनगर, पुणे 411 005, महाराष्ट्र, भारत.

फोन : 020-2550 1000 फॅक्स : 020-250 1104 वेबसाईट : www.punecorporation.org

ई मेल : info@punecorporation.org

Design by : SETU | SETUADVERTISING.COM