नगर निगम में पहली बार शुरू हुई आईवीआरएस सेवा

कभी भी करें शिकायत अफसर मिलेंगे फोन पर

पटना | राकेशधारी

अब आपको शिकायत दर्ज कराने के लिए पटना नगर निगम के पदाधिकारियों का मोबाइल नंबर खोजने की जहमत नहीं उठानी पड़ेगी। बस एक फोन नंबर डायल करें और आपकी जरूरत के हिसाब से संबंधित पदाधिकारी से बात हो जाएगी। साल के 356 दिन, 24 घंटे। देश-विदेश कहीं से बात कर सकते हैं।

ऑटोमेटिक रिकार्डिंग होगी

आपके और पदाधिकारी के बीच हुई बातचीत की ऑटोमेटक रिकार्डिंग भी होगी। आपने किस तारीख को कितने बजे फोन किया है इसका भी डाटा कम्प्यूटर में दर्ज रहेगा। किस पदाधिकारी ने आपका फोन रिसीव किया और किसने नहीं, यह रिकार्ड भी रहेगा। दरअसल रविवार को निगम में आईवीआरएस सेवा (इंटेरेक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम) शुरू की गई है। मेयर अफजल इमाम और नगर आयुक्त ने अपनी शिकायतें दर्ज कराकर इस का उद्घाटन किया।

राज्य का पहला निगम बना

पटना नगर निगम राज्य का पहला ऐसा निगम बन गया है जहां आईवीआरएस सेवा शुरू की गई है। इसके पहले नालंदा जिले के कलेक्ट्रेट में इस तरह की सेवा शुरू की गई है।

ऐसे करें सेवा का उपयोग

किसी भी नेटवर्क के मोबाइल या लैंड लाइन से आईवीआरएस सेवा के नंबर पर डायल करें। आपको यह आवाज सुनाई देगी कि 'नमस्कार पटना नगर निगम के शिकायत केंद्र में आपका स्वागत है'। इसके बाद ऑप्शन चुनें। सफाई व जलजमाव के लिए एक, होल्डिंग टैक्स के लिए दो और अन्य शिकायतों के लिए तीन दबाएं। इसके बाद अपनी वार्ड संख्या दबाएं। इसी तरह आगे भी रिस्पांस का फॉलो करें। संबंधित पदाधिकारी से आपकी बात हो जाएगी।

फोन पर बरतें सावधानी

आईवीआरएस सेवा का लाभ लेने के लिए फोन करें तो कुछ सावधानी भी बरतें क्योंकि गलत शिकायत और असंसदीय भाषा का प्रयोग करने पर आवाज रिकार्ड हो जाएगी। अगर इस तरह का जोखिम लेंगे तो आपके खिलाफ कानूनी कार्रवाई होगी।

आईवीआरएस सेवा फोन नंबर

0612-3054108

एक फोन नंबर पर एक साथ 50 लाइन

तो हो जाएगा दूसरे के पास ट्रांसफर

आपने डायल किया और ऑप्शन के मुताबिक निगम के पदाधिकारी ने फोन रिसीव नहीं किया तो कॉल ऑटोमेटिक दूसरे के पास ट्रांसफर हो जाएगा। उदाहरण के तौर पर आपको सफाई के बारे में शिकायत करनी है तो कॉल संबंधित वार्ड के सफाई निरीक्षक के पास जाएगा। उन्होंने रिसीव नहीं किया तो यह कॉल ऑटोमेटिक मुख्य सफाई निरीक्षक के पास ट्रांसफर हो जाएगा। उन्होंने भी रिसीव नहीं किया तो कार्यपालक पदाधिकारी और उसके बाद अपर नगर आयुक्त के पास कॉल ट्रांसफर होगा।

इस सेवा से सबसे बड़ा फायदा यह होगा कि हर शिकायत का ऑटोमेटिक रिकार्ड तैयार हो जाएगा। इन शिकायतों में कितने का निदान किया गया इसका भी डाटा रहेगा। निकम्मे कर्मियों द्वारा आम लोगों को जानबूझकर परेशान करने और वरीय पदाधिकारियों को अंधेरे में रखने की प्रवृत्ति पर बहुत हद तक अंकुश लगाया जा सकेगा।-पंकज कुमार पाल, नगर आयुक्त