USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE

Government of Madhya Pradesh

Smart City INDORE
हम सबका सपना, स्मार्ट इन्दौर हो अपना

JSI

BUILDING HEALTHY CITIES

स्वस्थ शहरों का निर्माण (बिल्डिंग हेल्दी सिटीज़)

इंदौर शहर में सिटीज़न रिपोर्टिंग सिस्टम से संबंधित रिपोर्ट





फरवरी 2020

THRIVE NETWORKS

International Organization for Migration (IOM)
The UN Migration Agency

URBAN INSTITUTE

विषय सूची

कार्यकारी सारांश

विषय सूची	i
संक्षिप्ताक्षर	i
कार्यकारी सारांश	ii
परिचय	1
उद्देश्य	1
पृष्ठभूमि	1
कार्य-प्रणाली	6
परिणाम	7
निष्कर्ष	17
संदर्भ	19

नोट : अनुलग्नक, अनुलग्नक अनुपूरक दस्तावेज़ में उपलब्ध हैं।

संक्षिप्ताक्षर

app	एप्लीकेशन
BHC	स्वस्थ शहरों का निर्माण (बिल्डिंग हेल्दी सिटीज़)
CRS	सिटीज़न रिपोर्टिंग सिस्टम
CM	चीफ मिनिस्टर
FGD	फोकस ग्रुप डिस्कशन
IMC	इंदौर म्युनिसिपल कार्पोरेशन
L1	लेवल एक
L2	लेवल दो
L3	लेवल तीन
L4	लेवल चार
MP	मध्य प्रदेश

स्वस्थ शहरों का निर्माण (बिल्डिंग हेल्दी सिटीज़)

स्वस्थ शहरों का निर्माण (बिल्डिंग हेल्दी सिटीज़) एक पंचवर्षीय सहकारी अनुबंध है जिसे यूनाइटेड स्टेट्स एजेंसी फॉर इंटरनेशनल डेवलपमेंट (USAID) द्वारा 30 सितंबर, 2017 से शुरू होने वाले अनुबंध संख्या AID-OAA-A-17-00028 के तहत वित्तपोषित किया जाता है। स्वस्थ शहरों का निर्माण (बिल्डिंग हेल्दी सिटीज़) जेएसआइ रिसर्च एंड ट्रेनिंग इंस्टीट्यूट Inc. (JSI) द्वारा इंटरनेशनल ऑर्गेनाइज़ेशन फॉर माइग्रेशन, थ्राइव नेटवर्क्स ग्लोबल, एवं अर्बन इंस्टीट्यूट की साझेदारी में तथा एंगेजिंग इन्क्वायरी, एलएलसी (LLC) के सहयोग से कार्यान्वित किया जाता है।

यह रिपोर्ट यूएसएआईडी के माध्यम से अमेरिकी लोगों के उदार समर्थन से संभव हुई है। विषय-वस्तुएं स्वस्थ शहरों का निर्माण (बिल्डिंग हेल्दी सिटीज़) की जिम्मेदारी है और जरूरी नहीं कि यूएसएआईडी या संयुक्त राज्य अमेरिका की सरकार के विचारों को प्रतिबिंबित करें।

अनसंशित उद्धरण

फैज़ल, मेमन, नीरज मिश्रा, तथा दामोदर बचानी। 2020. एसेसमेंट रिपोर्ट ऑन सिटीज़न रिपोर्टिंग सिस्टम्स इन इंदौर सिटी। अर्लिंग्टन, VA : स्वस्थ शहरों का निर्माण (बिल्डिंग हेल्दी सिटीज़) (BHC) प्रोजेक्ट।

आभारोक्ति

लेखक मुख्य कार्यकारी अधिकारी, इंदौर स्मार्ट सिटी डेवलपमेंट लिमिटेड तथा सिटीज़न रिपोर्टिंग सिस्टम्स एप्लीकेशंस के कार्यान्वयन व निगरानी; मुख्यमंत्री हेल्पलाइन एवं 311 इंदौर एप्लीकेशन में नियोजित अधिकारियों को धन्यवाद ज्ञापित करते हैं।

कार्यकारी सारांश

2019 में, यूएसएआईडी-वित्त पोषित स्वस्थ शहरों का निर्माण (बिल्डिंग हेल्दी सिटीज़)(BHC) परियोजना ने इंदौर, भारत में नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों (CRSs) - मुख्यमंत्री (CM) हेल्पलाइन और इंदौर 311 एप्लीकेशन (311 App) का मूल्यांकन किया । यह रिपोर्ट उन निष्कर्षों को सारांशित करती है और सुधार के लिए संस्तुतियां प्रदान करती है।

सीएम हेल्पलाइन में 48 विभागों से संबंधित शिकायतें दर्ज की जाती हैं, जबकि 311 App मुख्य रूप से 11 विभागों से संबंधित शिकायतों पर केंद्रित है। इंदौर नगर निगम (IMC) नियमित रूप से 311 App को अपडेट करता है और इसमें जन्म, मृत्यु और विवाह प्रमाणपत्र और पानी से संबंधित प्लेटफ़ॉर्म जुड़े होते हैं। दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के अधिकांश उपयोगकर्ताओं ने सीवेज, जल निकासी और बिजली के बारे में शिकायतें दर्ज कीं। 311 App में सीएम हेल्पलाइन की तुलना में स्वास्थ्य के लिए शिकायत दर्ज करने वाले उपयोगकर्ता अधिक थे। दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों में शिकायत निवारण के मामले में बिजली विभाग से सर्वाधिक लोग संतुष्ट थे जबकि लोगों ने सर्वाधिक असंतुष्टि स्वास्थ्य विभाग से व्यक्त की।

सीएम हेल्पलाइन के उपयोगकर्ताओं की तुलना में 311 App के उपयोगकर्ता औसतन अधिक संपन्न और अधिक शिक्षित थे। दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के लिए, अधिकांश उपयोगकर्ता गैर-स्लम क्षेत्रों में रहने वाले पुरुष थे, जो व्यवसाय और / या स्वरोजगार में कार्यरत थे। सीएम हेल्पलाइन के उपयोगकर्ताओं के मित्रों और परिवार से सुने जाने की अधिक संभावना थी, जबकि 311 App उपयोगकर्ताओं के बारे में यह संभावना थी कि उन्होंने नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के बारे में इलेक्ट्रॉनिक मीडिया से सुना। उपयोगकर्ताओं को शिकायतों को दर्ज करने के लिए दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों को सुविधाजनक लगा, लेकिन तुलनात्मक रूप से 311 App के उपयोगकर्ताओं ने अपनी शिकायतों का अधिक व्यापक रूप से समाधान होने की बात कही।

अध्ययन में पाया गया कि सीएम हेल्पलाइन की लगभग 30 प्रतिशत शिकायतों और 311 App के 36 प्रतिशत शिकायतों को 24 घंटों के भीतर हल कर लिया गया। नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के उपयोगकर्ताओं में से लगभग हर चार में से एक (सीएम हेल्पलाइन के 23 प्रतिशत और 311 App के 24 प्रतिशत) शिकायतों के निवारण से पूरी तरह से संतुष्ट थे। सीएम हेल्पलाइन ने 40 प्रतिशत शिकायतों के लिए अस्थायी समाधान प्रदान किया क्योंकि कुछ शिकायतें आवश्यक नीतिगत निर्णयों या नए निर्माण से संबंधित थीं, जबकि 311 App ने 85 प्रतिशत शिकायतों के लिए स्थायी समाधान किए।

अध्ययन के निष्कर्षों के आधार पर बीएचसी (BHC) ने सीएम हेल्पलाइन व 311 App सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए निम्न संस्तुतियां की हैं :

- सीएम हेल्पलाइन निम्न-आय, कम शिक्षित नागरिकों के लिए एक महत्वपूर्ण कड़ी है। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि इसकी पहुंच इंदौर में सभी के लिए, जिसमें स्लम क्षेत्र के निवासी भी शामिल हैं, जारी रहे, और उन्हें इस सेवा की जानकारी हो। दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों को और बेहतर बनाए जाने की ज़रूरत है और इसे महिलाओं और बुजुर्गों के लिए सुलभ बनाया जाना चाहिए। इन सेवाओं को बेहतर ढंग से प्रचारित करने के लिए स्थानीय सेवा अधिकारियों के माध्यम से कार्य किया जाना एक बेहतर विकल्प हो सकता है।

- दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के कर्मचारियों द्वारा शिकायतों के प्रभावी निस्तारण के लिए मानव संसाधन बढ़ाने पर विचार किया जाना चाहिए, क्योंकि नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के उपयोगकर्ताओं की संख्या लगातार बढ़ रही है।

- स्वास्थ्य विभाग को कम शिकायत समाधान संतुष्टि दरों के लिए संज्ञान लेना चाहिए, जिससे वे स्वास्थ्य सेवाओं के समग्र उपयोग में सुधार कर सकते हैं और नागरिकों को यह विश्वास दिलाया जा सके कि उनकी नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों की शिकायतों को प्रभावी ढंग से निस्तारित किया गया है। विद्युत विभाग अपनी शिकायतों का निस्तारण कैसे करता है, इसका विष्लेषण करके और इससे सीख कर बेहतर परिणाम प्राप्त किए जा सकते हैं।

- समाधान की निम्न दरों में सुधार करने के लिए, शहर के प्राधिकारियों को अपने तंत्र में विस्तार करने पर विचार करना चाहिए कि सीएम हेल्पलाइन के उपयोगकर्ताओं की शिकायतों का निवारण कैसे किया जाता है, जैसे कि कॉल समाप्त होने के बाद टेक्स्ट संदेशों का भेजा जाना।

- 311 App को तस्वीरों के अलावा मीडिया (जैसे कि वीडियो) को अपलोड करने के विकल्प जोड़ने पर विचार करना चाहिए ताकि शिकायतों को बेहतर ढंग से निस्तारित किया जा सके।

- आइएमसी (IMC) और इंदौर स्मार्ट सिटी डेवलपमेंट लिमिटेड को इन नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों की सेवाओं की गुणवत्ता और शिकायत के समाधान की नियमित जाँच करनी चाहिए।

परिचय

यूएसएआईडी द्वारा वित्तपोषित स्वस्थ शहरों का निर्माण (बिल्डिंग हेल्दी सिटीज़) प्रोजेक्ट, तीन एशियाई शहरों में लागू किया गया है, जिनमें से एक भारत का इंदौर है। इंदौर आवास और शहरी मामलों के मंत्रालय के तहत स्मार्ट सिटीज़ मिशन द्वारा वित्त पोषित किए जाने वाले 100 भारतीय शहरों में से एक है। इंदौर को दो एप्लीकेशंस; मुख्यमंत्री (CM) हेल्पलाइन और इंदौर 311 एप्लीकेशन (311 App) के माध्यम से एक अत्यधिक प्रभावी नागरिक रिपोर्टिंग प्रणाली सहित शहर के प्रशासन द्वारा उठाए गए विभिन्न कदमों के परिणामस्वरूप देश के सबसे स्वच्छ शहरों में से एक के रूप में जाना जाता है। यह अध्ययन 2019 में उपलब्ध डेटा और नागरिकों की प्रतिक्रियाओं के विश्लेषण के माध्यम से इन एप्लीकेशंस के उपयोग का आकलन करने के लिए किया गया था।

उद्देश्य

यह अध्ययन इंदौर शहर में दो नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों और इनकी शिकायतों के समाधान की प्रभावशीलता के बारे में नागरिकों के दृष्टिकोण का आकलन करने के लिए किया गया था।

पृष्ठभूमि

नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों का उद्देश्य नागरिकों को सामुदायिक स्तर की समस्याओं के निवारण के लिए शहर के प्रशासन को सूचित करने में मदद करना है। ई-गवर्नेंस मॉडल की शुरुआत से पहले, शिकायत दर्ज करने या कार्रवाई और परिणामों के लिए जिम्मेदारी निर्धारित करने के लिए कोई मानक तरीका नहीं था। विभिन्न सरकारी योजनाओं और सामाजिक कल्याण कार्यक्रमों में विभिन्न शिकायत निवारण तंत्र थे। वे शिकायत निवारण प्रक्रियाएं नागरिकों के लिए बोझ थीं (रॉबिन्सन 2015)। लोगों ने अपने पार्षद, क्षेत्रीय अधिकारियों, या अन्य वरिष्ठ अधिकारियों के साथ कलेक्ट्रेट, अस्पतालों, शहरी विकास और अन्य सरकारी विभागों में अपनी लिखित और मौखिक शिकायतें दर्ज कराते थे। यह प्रक्रिया समय लेने वाली थी, नियमित रूप से प्रलेखित नहीं की गई थी, और समस्याओं को हल करने के लिए अधिकारियों के में जवाबदेही का अभाव था। सामान्य नागरिकों के बीच असंतोष की भावना थी क्योंकि अक्षम सार्वजनिक सेवा वितरण के बारे में शिकायतों का समाधान नहीं किया जाता था (इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन 2008)।

इन समस्याओं को दूर करने के लिए, मध्य प्रदेश (MP) सरकार ने 2014 में मुख्यमंत्री हेल्पलाइन ("CM Helpline" n.d.) शुरू की। एक अन्य एप्लिकेशन (App), 311 App इंदौर नगर निगम (IMC) द्वारा विकसित किया गया और 2 अक्टूबर, 2016 को लॉन्च किया गया ("इंदौर 311 App " n.d.)। इस आवेदन का प्रारंभिक उद्देश्य स्वच्छता से संबंधित समस्याओं को प्राप्त करना और उनका समाधान करना था, लेकिन अन्य क्षेत्र के विभागों से संबंधित शिकायतों को प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए इसके दायरे का विस्तार किया गया।

विश्व बैंक की रिपोर्ट (पोस्ट और अग्रवाल 2011) के अनुसार, एक प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र (इन नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों की तरह) में छह मुख्य सिद्धांत निहित होते हैं :

- स्पष्टता।
- उद्देश्यपकता एवं स्वायत्तता।
- सरलता एवं अधिगम्यता।
- अनुक्रियता एवं कार्यनिर्वाह क्षमता।
- गति एवं समानुपातिकता।

- सहभागी एवं समाजिक अंतर्वेशन

सीएम हेल्पलाइन और 311 App को इन सिद्धांतों के अनुसार विकसित किया गया और इसके निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

- नागरिकों की सामान्य समस्याओं का समाधान करना।
- नागरिक सेवाओं को पारदर्शी तरीके से उन्नत करना।
- एक ऐसा मंच प्रदान करना जहां इंदौर के नागरिक एक ही स्थान पर अनेक सार्वजनिक सेवाओं का लाभ उठा सकें।
- शहर से संबंधित सूचना एवं अपेक्षित अधिगम्यता प्रदान करना।

सीएम हेल्पलाइन

सीएम हेल्पलाइन एक ऐसा मंच है जिसके माध्यम से कोई भी मध्य प्रदेश के 51 जिलों के प्रशासन के पास शिकायत दर्ज करा सकता है। यह भोपाल, राज्य की राजधानी में एक कॉल सेंटर के माध्यम से संचालित किया जाता है, और शिकायतों को स्वीकार करता है और मध्य प्रदेश सरकार के सभी विभागों से संबंधित विभिन्न सेवाओं से संबंधित जानकारी प्रदान करता है। कॉल सेंटर नागरिकों से आने वाली कॉल और समाधान प्रदान करने के लिए जिम्मेदार अधिकारियों के आउटगोइंग कॉलों का प्रबंधन करता है। मध्य प्रदेश के बाहर के उन लोगों से भी कॉल स्वीकार की जाती है जिनके पास मध्य प्रदेश सरकार से संबंधित कोई शिकायत होती है। कॉल सेंटर प्रतिदिन सुबह 7:00 बजे से रात 11:00 बजे तक संचालित होता है ("CM Helpline" n.d.)

सीएम हल्पलाइन सभी सेक्टर के विभागों (अनुलग्न सप्लीमेंट 1 देखें)[1] में कार्य करती है जिनमें निम्न शामिल हैं:

- शिक्षा।
- महिला एवं बाल कल्याण।
- अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति एवं अल्पसंख्यक।
- स्वास्थ्य।
- जेल।
- धार्मिक ट्रस्ट एवं धर्मानुराग।
- पर्यावरण।
- पंचायत (ग्राम स्तर की स्व-शासन प्रणाली)
- ग्रामीण विकास।
- शहरी विकास एवं हाउसिंग।
- सूचना एवं प्रौद्योगिकी।
- श्रम।

सीएम हेल्पलाइन राज्य सरकार की योजनाओं एवं कार्यक्रमों तथा सार्वजनिक सेवाओं से संबंधित समस्याओं के बारे में भी जानकारी प्रदान करती है। मध्य प्रदेश सरकार अपने नागरिकों को बेहतर सेवाएं प्रदान करने और शासन में पारदर्शिता बनाए रखने के लिए सीएम हेल्पलाइन का उपयोग करती है।

[1] Faizal, Memon, Neeraj Mishra, and Damodar Bachani. 2020. *Annex Supplement: Assessment Report on Citizen Reporting System in Indore City.* Arlington, VA: Building Healthy Cities (BHC) project.

शिकायतें पंजीकृत करने और उनका समाधान करने की प्रक्रिया

समस्याओं, शिकायतों और सुझावों को दर्ज करने और सीएम हेल्पलाइन पर जानकारी प्राप्त करने के लिए निम्न माध्यम हैं :

- कॉल 181(टोल-फ्री नंबर)।
- 181 वेबसाइट देखें।
- सीएम हेल्पलाइन ऐप डाउनलोड करें और शिकायत की स्थिति देखें ("CM Helpline" n.d.)।
- CM हेल्पलाइन App डाउनलोड करें और शिकायत की स्थिति ("CM हेल्पलाइन" n.d.) देखें।

कॉल इंटरैक्टिव वॉयस रिकॉर्डर के माध्यम से एक ऑपरेटर को अग्रेषित की जाती है। यदि कॉलर पहली बार सीएम हेल्पलाइन का उपयोग कर रहा है, तो ऑपरेटर नाम और पते जैसी जानकारी एकत्र करता है। ऑपरेटर उसके बाद कॉलर की शिकायतों या समस्याओं को दर्ज करता है और कॉल करने वाले को एक पंजीकरण संख्या प्रदान करता है। यदि सीएम हेल्पलाइन को उसी नंबर से बाद की कॉलें मिलती हैं, तो ऑपरेटर की स्क्रीन पर कॉलर की जानकारी दिखाई देती है। हर शिकायत के लिए एक यूनिक रजिस्ट्रेशन नंबर प्रदान किया जाता है।

सभी कॉल रिकॉर्ड किए जाते हैं और शिकायतों को विभाग और जिले के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है। प्रत्येक दिन के अंत में, सभी शिकायतें, सुझाव और मामले सीएम हेल्पलाइन ऑनलाइन पोर्टल पर अपलोड किए जाते हैं, जहां कोई भी पंजीकृत शिकायतों की संख्या और स्थिति देख सकता है।

शिकायतों की जांच अतिरिक्त मुख्य सचिव / प्रमुख सचिव / सचिव, विभाग प्रमुख, जिला कलेक्टर, या जिलों के विभागों के संबंधित प्रमुख करते हैं। ऐसे मामलों में जहां कॉलर अपनी पहचान बताना नहीं चाहता है, शिकायतें केवल संबंधित उपरोक्त अधिकारियों के लिए सुलभ एक अलग फ़ोल्डर में अपलोड की जाती हैं, जो सुनिश्चित करती हैं कि शिकायतकर्ता की पहचान गोपनीय बनी रहे। यह प्रणाली सरकारी भ्रष्टाचार और शोषण के मामलों को दर्ज करने में मदद करती है जिनके मामलों में शिकायतकर्ता अपनी पहचान छिपाना चाहता है।

पंजीकरण प्रक्रिया के बाद, शिकायत को एक लेवल 1 (L1) अधिकारी को सौंपा जाता है, जिसे 7 दिनों के भीतर जवाब देना होता है। यदि शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायत को लेवल2 (L2) के अधिकारी तक बढ़ा दिया जाता है। यदि वह अधिकारी 7 दिनों के भीतर जवाब नहीं देता है या शिकायतकर्ता की गई कार्रवाई से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायत को लेवल 3 (L3) अधिकारी को संदर्भित किया जाता है। L3 अधिकारियों (आमतौर पर मंडल स्तर पर) के पास भी शिकायत के समाधान के लिए 7 दिन का समय होता है और उन अधिकारियों के पास शिकायत को 'फोर्स/ स्पेशल क्लोज़ (force/special close)' करने का अधिकार होता है। यदि L3 अधिकारी यह निर्धारित करता है कि L1 और L2 अधिकारियों द्वारा की गई कार्रवाई पर्याप्त थी, तब 'फोर्स/ स्पेशल क्लोज़ (force/special close)' अनुमति दी जाती है। यदि L3 अधिकारी 7 दिनों के भीतर जवाब नहीं देता है, तो शिकायत को लेवल 4 (L4) अधिकारी या वरिष्ठतम उपलब्ध अधिकारी, आमतौर पर संबंधित विभाग के प्रमुख सचिव 'तक बढ़ाया जाता है। L4 या वरिष्ठ अधिकारी के पास भी शिकायत को हल करने के लिए 7 दिन का समय होता है। यदि शिकायत संतोषजनक रूप से हल हो जाती है, तो इसे बंद कर दिया जाता है। यदि शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं है, तो L4 अधिकारी के पास शिकायत को बंद करने और "बलपूर्वक बंद" के रूप में स्थिति को नोट करने का विकल्प होता है।

311 App

311 App का उद्देश्य स्वच्छ भारत मिशन (swachhbharatmission.gov.in) और स्वच्छता से संबंधित गतिविधियों में इंदौर शहर के निवासियों की भागीदारी सुनिश्चित करना है, और शहर के अधिकारियों के साथ सीधे संचार की सुविधा के द्वारा उनकी समस्याओं का समाधान करना है।

311 App विभिन्न सार्वजनिक सेवाओं जैसे ब्लड बैंक, बस स्टैंड, स्कूल, कॉलेज, पेट्रोल पंप, अस्पताल, पुलिस स्टेशन, सार्वजनिक शौचालय, पुस्तकालय, सामुदायिक केंद्र, पार्किंग स्थल, यातायात, आई-बस (I-Bus), बैंक, जिम, आदि के बारे में जानकारी प्रदान करता है। और पार्क (अनुलग्नक सप्लीमेंट देखें)। 311 App भी उपरोक्त सेवाओं ("इंदौर 311 App " n.d.) की लोकेशन की जानकारी प्रदान करता है। 311 App पर कई हेल्पलाइन नंबर भी उपलब्ध हैं, जिनमें फायर, पुलिस, अस्पताल और एम्बुलेंस सेवाएं; वरिष्ठ नागरिकों, महिलाओं और बच्चों को सेवाएं प्रदान करना; और मृत पशुओं, मलेरिया और अन्य सार्वजनिक स्वास्थ्य खतरों की रिपोर्टिंग भी शामिल हैं, लेकिन ये केवल इन्हीं सेवाओं तक सीमित नहीं है। इस App की मदद से, इंदौर के नागरिक किसी भी आईएमसी सेवाओं के बारे में अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं और उन्हें प्रदर्शित करने के लिए तस्वीरें संलग्न कर सकते हैं। नीचे दी गई तालिका 1 में वर्तमान और नियोजित 311 App सुविधाओं को सूचीबद्ध किया गया है।

तालिका 1. वर्तमान और नियोजित 311 App सुविधाएं

Current 311 App features	**Future 311 App features**
• इंदौर-विशिष्ट नागरिक मुद्दों की रियल-टाइम रिपोर्टिंग। • भू-स्थल-सक्षम (Geo-location-enabled) तकनीक। • अंग्रेजी या हिंदी में शिकायतें दर्ज करना। • शहर के हर क्षेत्र में इंटरनेट की पहुंच। • उपयोगकर्ता सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर तुरंत साझा कर सकते हैं जैसे कि फेसबुक और ट्विटर इत्यादि। • सार्वजनिक संचार और सामुदायिक मुद्दों की रिपोर्टिंग की सुविधा।	• सार्वजनिक सूचना पटों पर पंजीकरण, आवेदन, और पोस्टिंग के लिए भुगतान। • व्यापार / वाणिज्यिक लाइसेंस के आवेदन और नवीनीकरण। • व्यापार / वाणिज्यिक लाइसेंस भुगतान / स्थिति की ट्रैकिंग। • व्यापार / वाणिज्यिक लाइसेंस प्रमाण पत्र और खाता बही रिपोर्ट। • किराये की संपत्ति का ऑनलाइन भुगतान। • कॉलोनाइजर लाइसेंस। • बहुमंजिला इमारतों के लिए अग्नि सुरक्षा प्रमाण पत्र। • कूड़े / मलबे के संग्रह हेतु अनुरोध करना (भुगतान सेवा)। • साक्ष्य प्रमाण पत्र (evidence certificate) और अग्नि शमन सेवाओं (भुगतान सेवा) के लिए अनुरोध करना। • सेप्टिक टैंक और सीवेज सफाई (भुगतान सेवा) के लिए अनुरोध करना। • पानी के टैंकर (भुगतान सेवा) के लिए अनुरोध करना। • एम्बुलेंस (मुफ्त सेवा) के लिए अनुरोध करना। • मोबाइल टॉयलेट (निःशुल्क सेवा) के लिए अनुरोध करना।

311 App *वेबसाइट से लिया गया और* 311 App *डेवलपमेंट एजेंसी, एवरीथिंग सिविक (*Everything Civic*) के प्रभारी अधिकारी से लिया गया अप्रकाशित साक्षात्कार।*

शिकायतें दर्ज करने व समाधान की प्रक्रिया

किसी नागरिक के लिए 311 App पर शिकायत दर्ज करने के लिए छह चरण हैं (चित्र 1 में प्रदर्शित)।

चरण 1. उपयोगकर्ता ऐप को खोलता है और चिन्ह को सेलेक्ट करता है।

चरण 2. शिकायत दर्ज करने के लिए उपयोगकर्ता पहला विकल्प "नई शिकायत दर्ज़ करे" चुनता है।

चरण 3. अगले चरण में ऐप उपयोगकर्ता की लोकेशन स्वत: दर्ज कर लेता है।

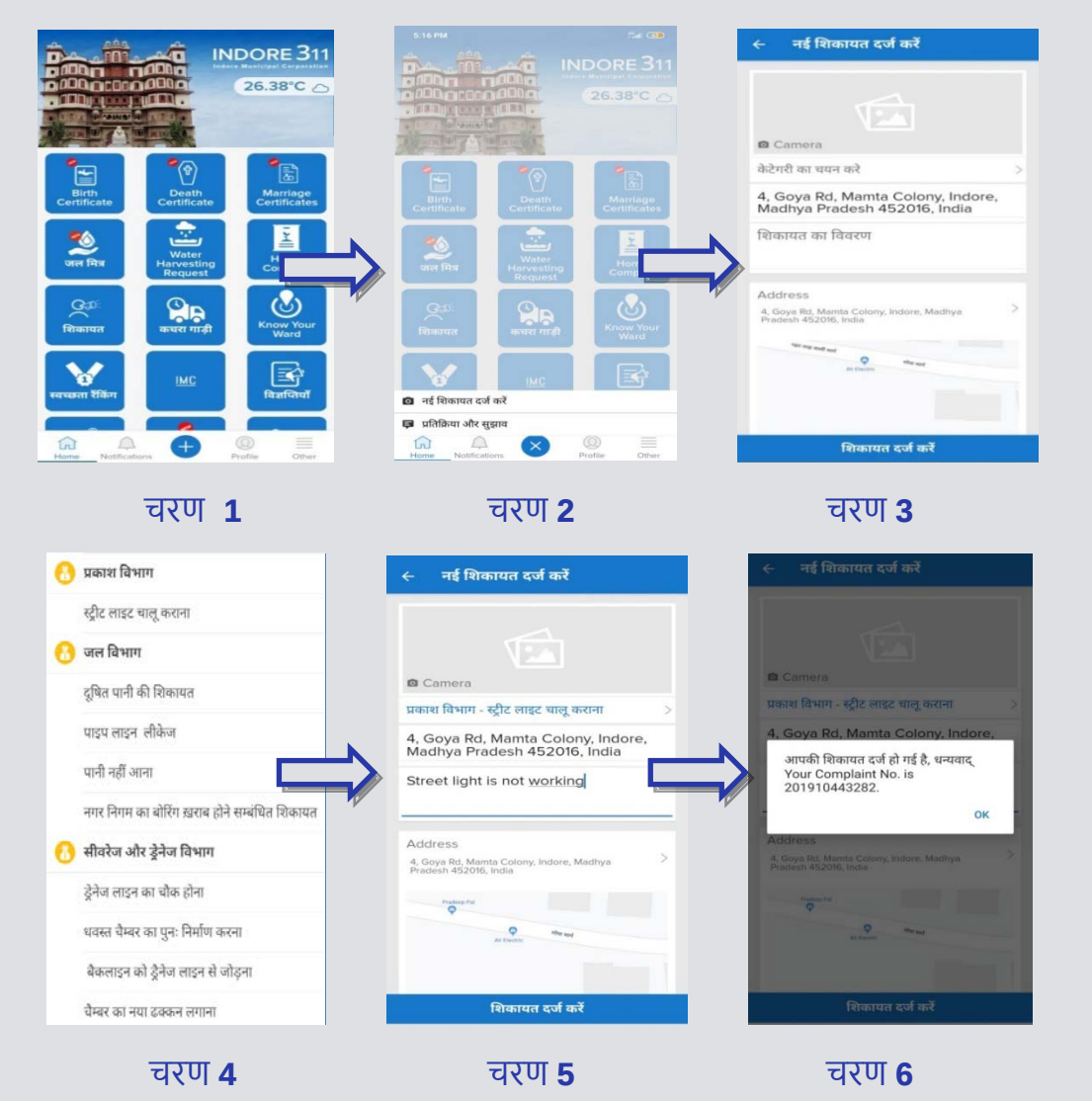
चरण 4. उपयोगकर्ता विभागों की सूची से शिकायत की श्रेणी का चयन करता है।

चरण 5. उपयोगकर्ता शिकायत का विवरण लिखता है और "शिकायत दर्ज़ करे" पर क्लिक करता है।

चरण 6. शिकायत दर्ज करने के बाद, उपयोगकर्ता शिकायत नंबर, एक नोटिफिकेशन और टेक्स्ट संदेश

प्राप्त करता है।

चित्र 1. 311 App पर शिकायतें दर्ज करने के चरण



स्रोत : इंदौर 311 मोबाइल app.

शिकायतों को एक केंद्रीय सर्वर को भेजा जाता है और संबंधित जोनल अधिकारी / मुख्य सेनेटरी इंस्पेक्टर / स्वास्थ्य अधिकारी को भेज दिया जाता है, जो भू-टैग फ़ोटो के साथ अपने मोबाइल फोन पर शिकायतों के बारे में विवरण प्राप्त करता है। एक सर्विस लेवल एग्रीमेंट यह निर्धारित करता है कि अधिकारी को प्रत्येक शिकायत को निस्तारित करने में कितना समय लगता है। शिकायत का समाधान हो जाने के बाद, अधिकारी प्रमाण के रूप में एक तस्वीर अपलोड करता है कि काम पूरा हो चुका है। 311 App कॉल सेंटर शिकायतकर्ता को फॉलो अप कॉल करता है। यदि शिकायतकर्ता संतुष्ट है, तो शिकायत बंद कर दी जाती है।

कार्य-प्रणाली

इस बाजार अनुसंधान अध्ययन ने एक मिश्रित कार्य-प्रणाली का उपयोग किया है। इंदौर स्मार्ट सिटी डेवलपमेंट, लिमिटेड, आईएमसी से, 311 App कंट्रोल रूम, सीएम हेल्पलाइन कंट्रोल रूम और सीएम हेल्पलाइन वेब पोर्टल दोनों प्रणालियों पर माध्यमिक मात्रात्मक उपयोगिता डेटा (Secondary quantitative usage data) संकलित किए गए थे। बी.एच.सी. टीम द्वारा माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल (Microsoft Excel) और इपि इन्फो (Epi Info) के संस्करण 7.2.3.1 में ट्रेंड और वर्णनात्मक विश्लेषण किए गए थे। अप्रैल-जून 2019 में तीन यादृच्छिक रूप से चयनित जोनों में 311 App और सीएम हेल्पलाइन का उपयोग करते हुए शिकायतकर्ताओं के 2 प्रतिशत नमूने पर प्राथमिक सर्वेक्षण डेटा एकत्र किया गया था।

तालिका 2. लोकेशन, एरिया, तथा फोकस्ड ग्रुप डिस्कशंस (FGDs) के लिए चयनित लक्षित समूह

FGD #	Location	Area	Target Group
1	वार्ड 62, जोन12	सर्वती बस-स्टैंड के निकट लुनियापुरा	स्लम एरिया के नागरिक
2	वार्ड 61, जोन 12	भलाई मोहल्ला	स्लम एरिया के नागरिक
3	वार्ड 38, जोन 10	झल्ला कॉलोनी, खजरना	स्लम एरिया के अल्पसंख्यक समुदाय नागरिक

अंतिम नमूने का आकार 172 था, जिसमें सीएम हेल्पलाइन के लिए 40 उत्तरदाताओं और 311 App के लिए 132 उत्तरदाता शामिल थे (पूर्ण नमूना विवरण के लिए अनुलग्नक सप्लीमेंट देखें)। CM हेल्पलाइन, 311 App , और नागरिकों और सरकारी अधिकारियों के लिए सर्वेक्षण उपकरण अलग अनुलग्नक सप्लीमेंट में उपलब्ध हैं। माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल में सर्वेक्षण डेटा का विश्लेषण किया गया, जिसमें कोई वजन या समायोजन नहीं है, इस प्रकार परिणाम लिए गए नमूने को निरूपित करते हैं, न कि इंदौर की आबादी का। नागरिकों के साथ तीन फ़ोकस ग्रुप डिस्कशंस (FDGs) से गुणात्मक डेटा भी एकत्र किए गए थे ताकि वे अपनी समस्याओं को दर्ज करने और उनकी शिकायतों को हल करने में आने वाली समस्याओं को समझ सकें (तालिका 2 देखें)। फोकस समूह के उपकरण अलग अनुलग्नक सप्लीमेंट में उपलब्ध हैं।

सर्वेक्षण डेटा के पूरक के लिए केस स्टडी बनाने हेतु फोकस समूह डेटा का उपयोग किया गया था।

परिणाम

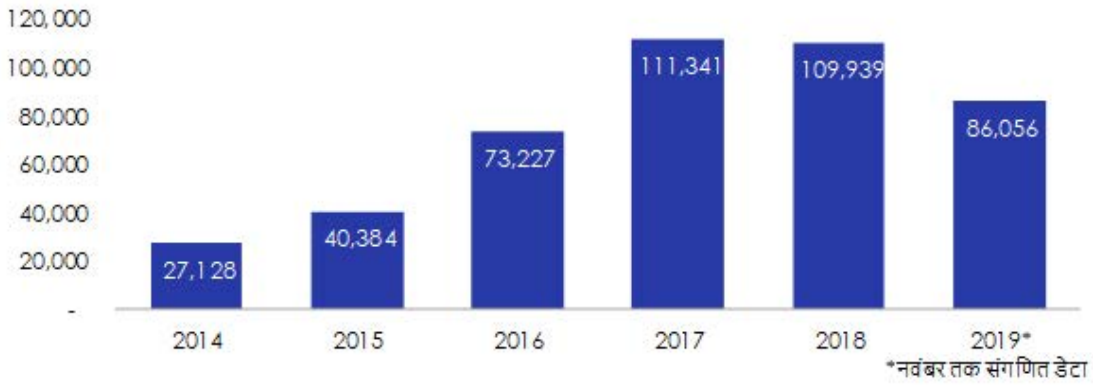
समय के साथ इंदौर में दो नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के लिए समग्र उपयोग पैटर्न प्रदर्शित करने के लिए परिणामों की व्यवस्था की जाती है। तब यह समझने के लिए कि उपयोगकर्ता सेवाओं के बारे में कैसा महसूस करते हैं और यह वर्णन करने के लिए कि कौन से उप-समूह बाहर रह सकते हैं, सर्वेक्षण डेटा प्रस्तुत किए जाते हैं। कुछ प्रमुख मुद्दों को बेहतर ढंग से समझ प्रदान करने के लिए सर्वेक्षण डेटा के साथ गुणात्मक मामलों के अध्ययनों को परस्पर जोड़ दिया जाता है।

उपयोग के आंकड़े

पंजीकृत शिकायतों की संख्या

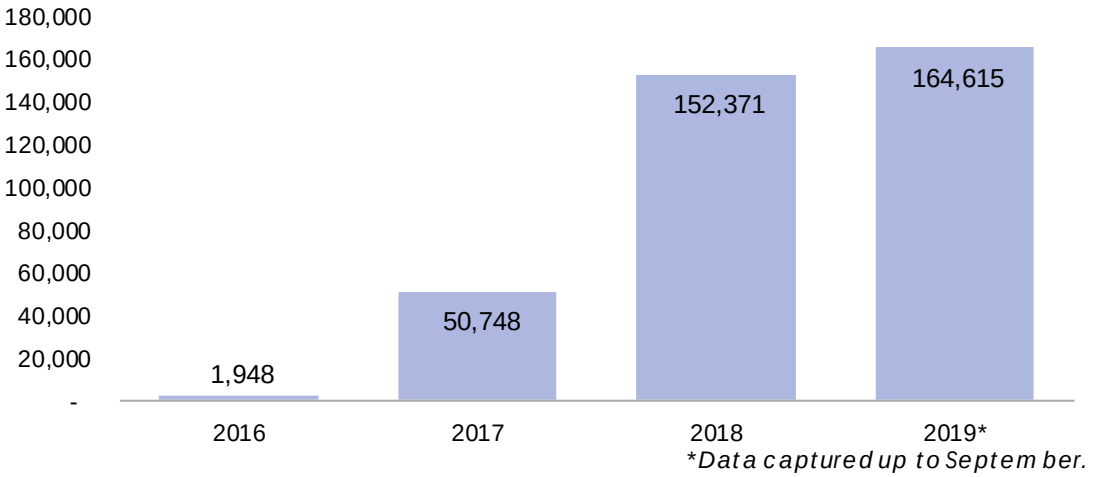
इंदौर जिले में सीएम हेल्पलाइन के तहत पंजीकृत शिकायतों की संख्या इसकी शुरुआत (चित्र 2) के बाद से बढ़ी है।

चित्र 2. सीएम हेल्पलाइन पर इंदौर जिले में पंजीकृत शिकायतें (2014–2019)



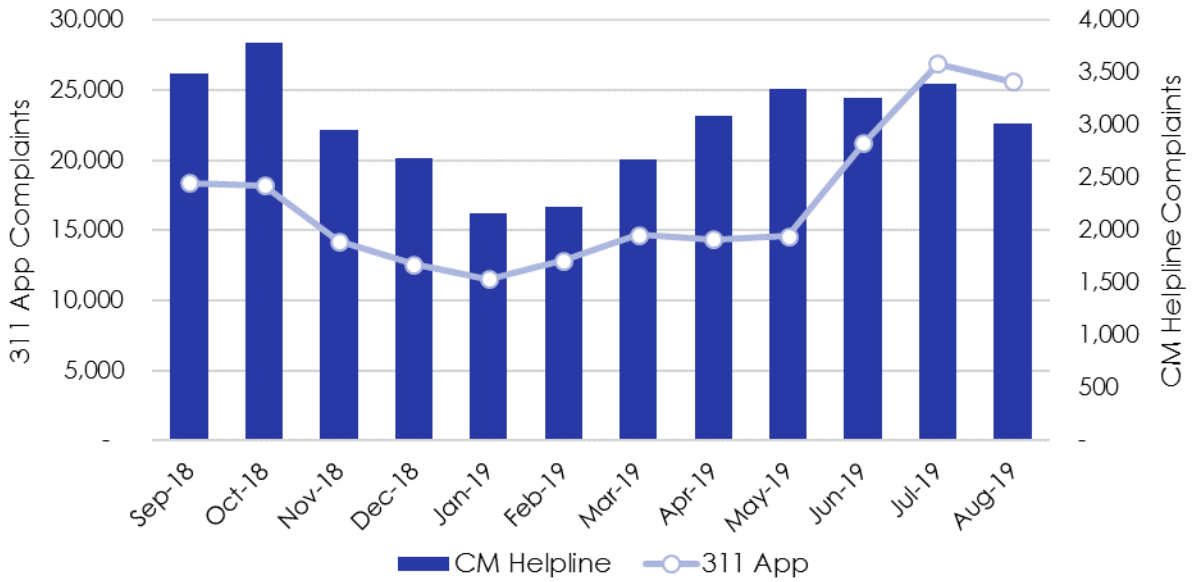
311 App केवल इंदौर शहर की सीमाओं के भीतर काम करता है, इंदौर जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में नहीं। *311 App* पर पंजीकृत होने वाली शिकायतों की संख्या हर साल बढ़ रही है, जैसा कि चित्र 3 में दिखाया गया है।

चित्र 3. 311 App पर पंजीकृत शिकायतें (इंदौर शहर, 2016–2019)



पिछले 12 महीनों (सितंबर 2018 से अगस्त 2019) के लिए मौसम के सापेक्ष होने वाले बदलाव का पता लगाने के लिए आंकड़ों का विश्लेषण किया गया था। चित्र 4 से पता चलता है कि इंदौर शहर के लिए CM हेल्पलाइन पर दर्ज मासिक शिकायतों की मात्रा, 311 App की तुलना में बहुत कम थी, दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों में बरसात के मौसम (जून-अगस्त) में शिकायतों का उच्च स्तर और ठंड के मौसम (दिसंबर-फरवरी) में शिकायतों की अपेक्षाकृत कम दर देखी गई।

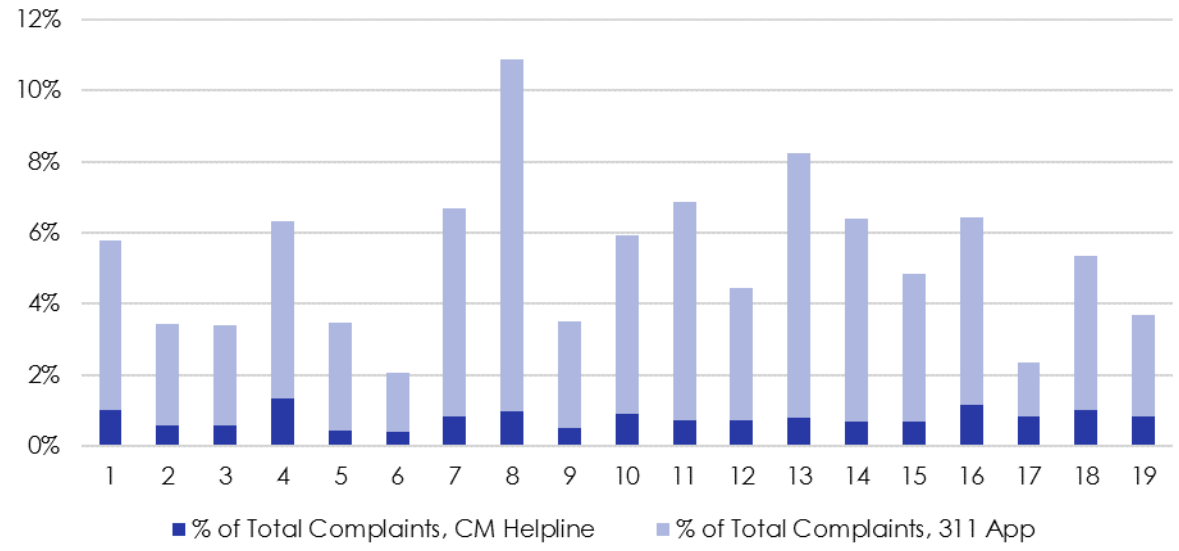
चित्र 4. सीएम हेल्पलाइन और 311 App पर मासिक रूप से पंजीकृत होने वाली शिकायतें (2018–2019)



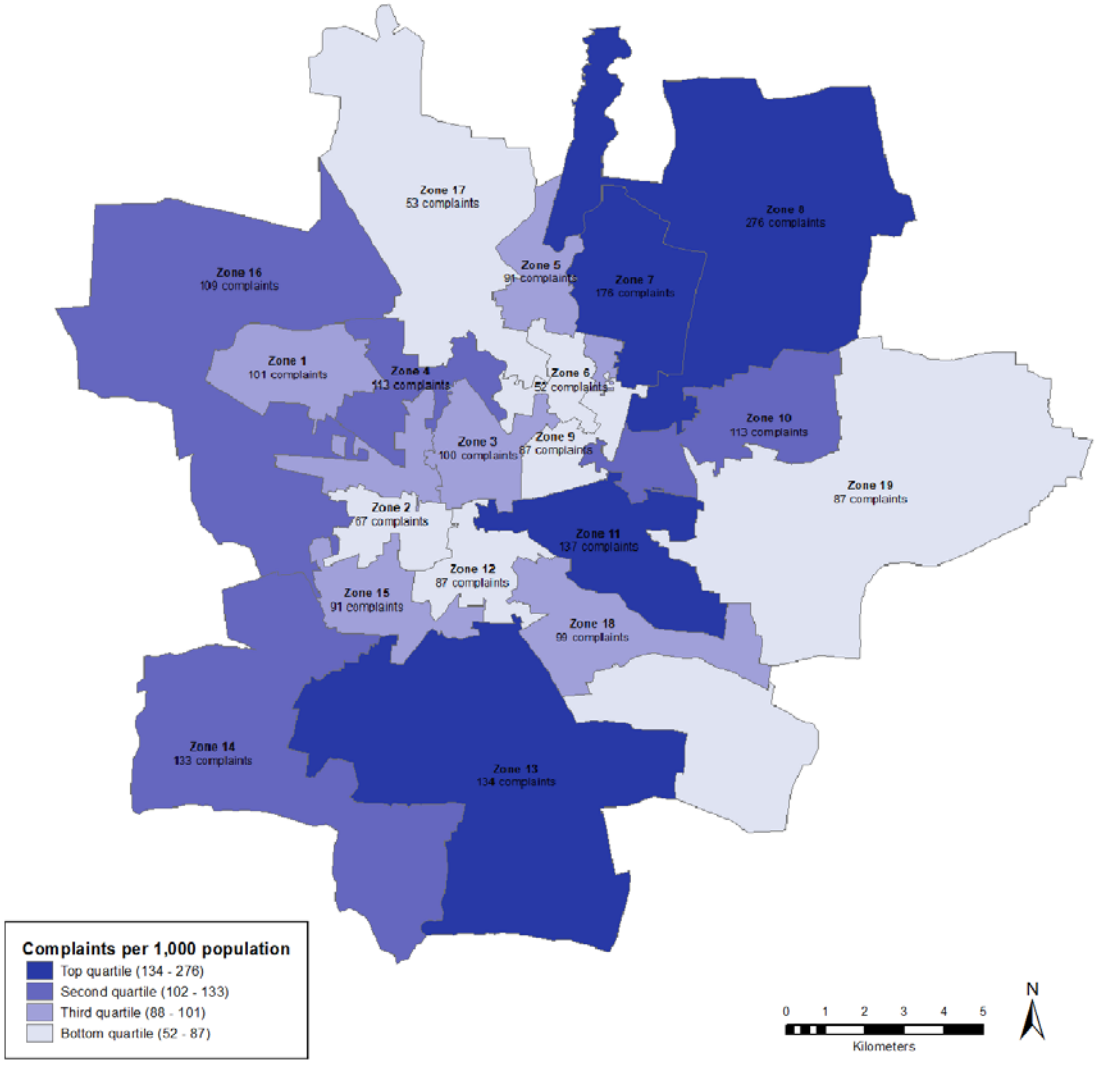
शिकायतों का जोन के आधार पर वितरण

सीएम हेल्पलाइन और *311 App* के माध्यम से दर्ज होने वाली शिकायतों की कुल संख्या में क्षेत्रों में व्यापक भिन्नता थी जिसकी सीमा जोन *6* में *4,961* से लेकर जोन *8* में *26,243* तक है।

चित्र *5.*नागरिक रिपोर्टिंग प्रणाली के तहत दर्ज होने वाली शिकायतों का जोन के आधार पर वितरण *(इंदौर शहर, 2018–2019)*



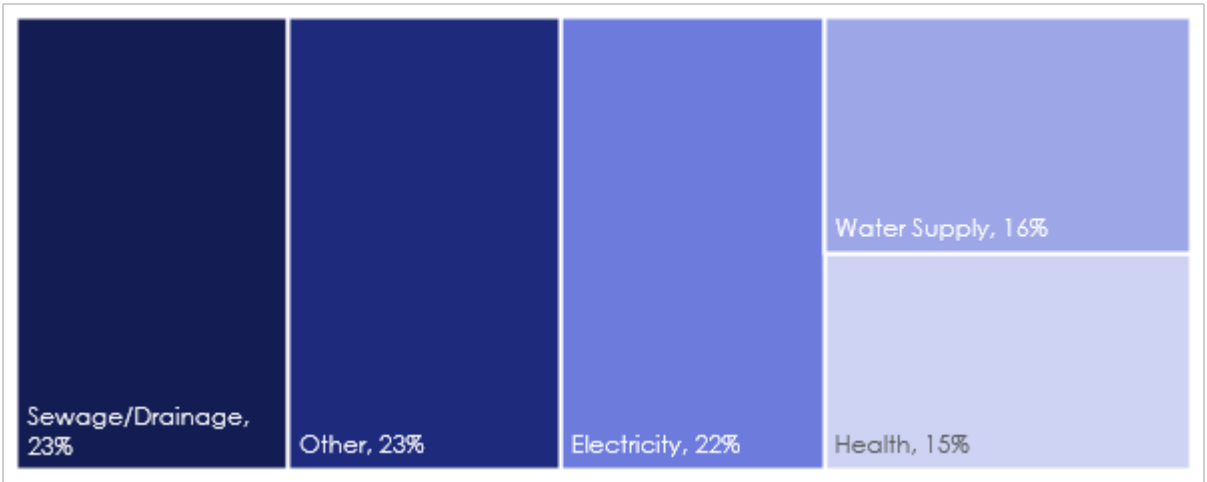
चित्र 6. इंदौर शहर में, जोन के आधार पर नागरिक रिपोर्टिंग प्रणाली के तहत शिकायतों की संख्या (प्रति 1,000)



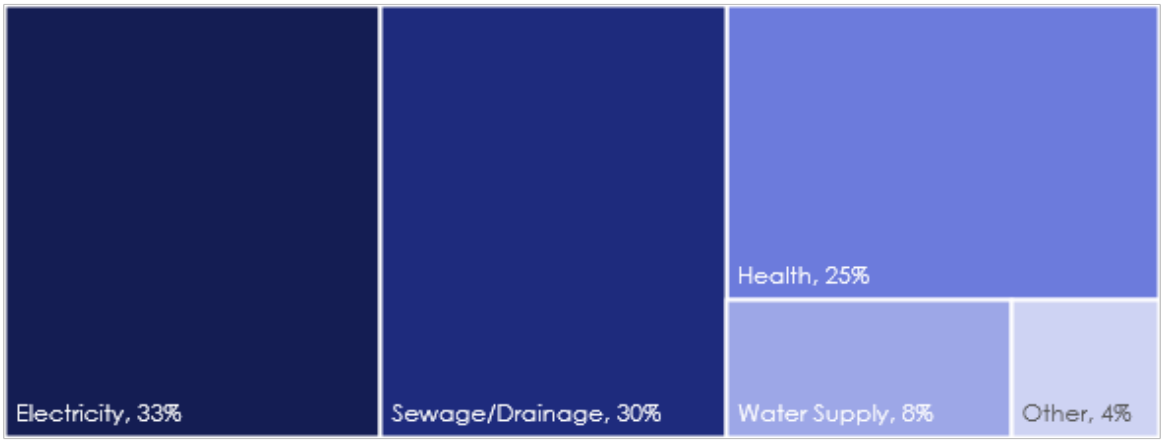
शिकायतों का विभाग के आधार पर वितरण

नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के तहत पंजीकृत शिकायतों पर डेटा पैटर्न प्राप्त करने के लिए विभाग के आधार पर समूहीकृत किए गए थे। चित्र 7 और 8 सीएम हेल्पलाइन और 311 App का उपयोग करके विभिन्न विभागों में पंजीकृत शिकायतों के प्रतिशत की तुलना दर्शाते हैं।

चित्र 7. सीएम हेल्पलाइन का विभाग के आधार पर मासिक औसत (June–August 2019)



चित्र 8. 311 App का विभाग के आधार पर मासिक औसत (June–August 2019)



दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों को प्राप्त होने वाली अधिकांश शिकायतें सीवेज एवं जल निकासी तथा बिजली से संबंधित थीं। सीएम हेल्पलाइन को 311 App की तुलना में औसतन स्वास्थ्य संबंधी शिकायतें कम प्राप्त हुईं।

सर्वे डेटा (2019)

सीएम हेल्पलाइन और 311 App उपयोगकर्ताओं का प्रोफाइल

प्राप्त किए गए उपयोगकर्ता सैम्पल के अनुसार, दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों को मुख्य रूप से 20-49 वर्ष आयु वर्ग के पुरुषों और नागरिकों द्वारा इस्तेमाल किया गया। व्यवसाय और सेवाओं में शामिल लोगों ने इन सेवाओं का प्रमुख रूप से उपयोग किया। गृहिणियों और छात्रों द्वारा दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों का उपयोग क्रमशः 5 और 4 प्रतिशत कम किया गया। 311 App के अधिकांश उपयोगकर्ता उच्च रूप से शिक्षित प्रतीत होते हैं, जिनमें 70 प्रतिशत से अधिक कॉलेज या उच्च डिग्री वाले हैं, जबकि सीएम हेल्पलाइन (तालिका 3) के लिए यह आंकड़ा केवल 30 प्रतिशत है। 311 App के उपयोगकर्ता संपन्न तथा उच्च आय स्तर वाले थे, जबकि सीएम हेल्पलाइन के लगभग 50 प्रतिशत उपयोगकर्ता कम आय वाले (प्रति माह रु.10,000 से कम) थे। हालाँकि, दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों में स्लम एरिया के लोगों अनुपात (4 में 1) समान था।

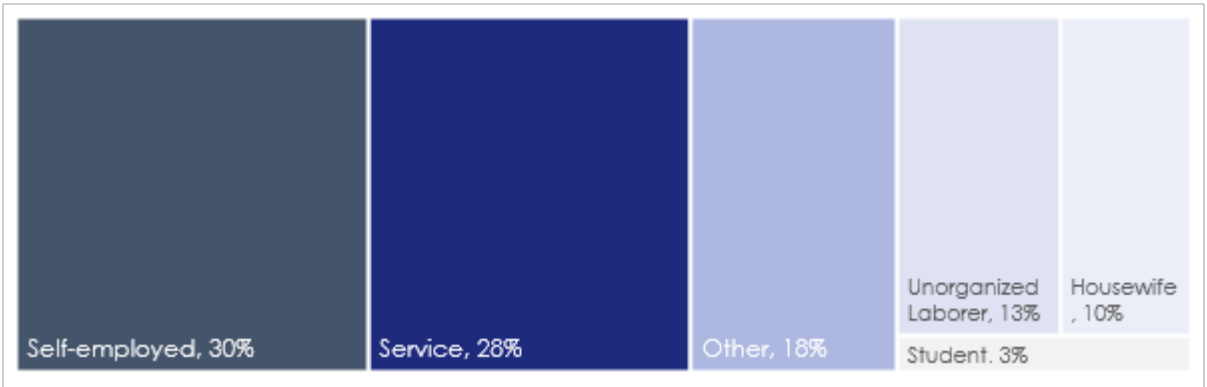
तालिका 3. सीएम हेल्पलाइन और 311 App के उपयोगकर्ताओं का प्रोफाइल

वैरिएबल	सीएम हेल्पलाइन (n=40)		311 app (n=132)		योग (n=172)	
	संख्या	%*	संख्या	%*	संख्या	%*
लिंग						
पुरुष	30	75	115	87	145	84
महिला	10	25	17	13	27	16
आयु						
<20	2	5	4	3	6	4
20–29	12	30	37	28	49	29
30–39	11	28	46	35	57	33
40–49	10	25	28	21	38	22
50–59	3	8	8	6	11	6
60+	2	5	9	7	11	6
शिक्षा						
साक्षर	5	13	2	2	7	4
प्राथमिक/पूर्व माध्यमिक	13	33	10	8	23	13
माध्यमिक	10	25	27	21	37	22
कॉलेज स्नातक	6	15	68	52	74	43
परास्नातक	6	15	25	19	31	18
आयु (रु. प्रति माह)						
≤10,000	19	48	34	26	53	31
10,001–15,000	8	20	28	21	36	21
15,001–20,000	6	15	20	15	26	15
>20,000	7	18	50	38	57	33
निवास						
स्लम	9	23	33	25	42	24
गैर-स्लम	31	78	99	75	130	76

*पूर्णांकन करने के कारण, 100 प्रतिशत तक के आंकड़े नहीं जोड़े गए हैं।

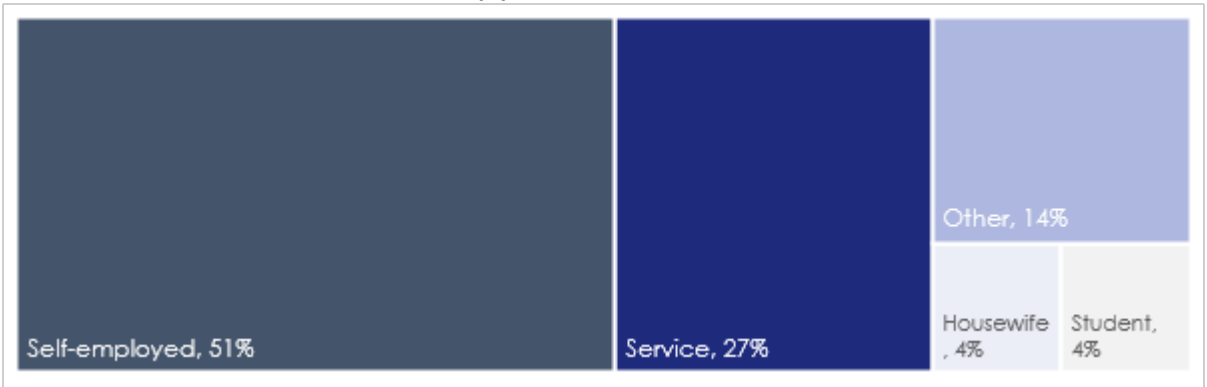
सीएम हेल्पलाइन का उपयोग मुख्य रूप से स्व-रोजगार वाले लोगों तथा सेवाओं में नियोजित लोगों द्वारा किया गया (चित्र 9)।

चित्र 9. पेशे [2] पर आधारित सीएम हेल्पलाइन के उपयोगकर्ता



इसी प्रकार, स्व-रोजगार वाले लोग तथा सेवाओं में नियोजित लोग, असंगठित क्षेत्र के श्रमिकों तथा गृहणियों की तुलना में 311 App के अधिक सक्रिय उपयोगकर्ता थे (चित्र 10)।

चित्र 10. पेशे के आधार पर 311 App के उपयोगकर्ता



सीएम हेल्पलाइन एवं 311 App के उपयोगकर्ताओं के विचार

सीएम हेल्पलाइन के बारे में जानकारी का सबसे आम स्रोत मित्रों और परिवार से मौखिक रूप से अवगत कराया जाना था, उसके बाद समाचार पत्र और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के जरिए किया जाने वाला प्रचार की भी महत्वपूर्ण भूमिका थी तथा 311 App के लिए, इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के साथ-साथ समाचार पत्रों में किए जाने वाले विज्ञापनों ने भी उल्लेखनीय प्रचार-प्रसार किया। उपयोगकर्ता आमतौर पर नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों से जुड़े अधिकारियों के उत्तरों से खुश थे, हालांकि उत्तरों का वितरण 311 App के लिए व्यापक था और तुलनात्मक रूप से

[2] पेशागत श्रेणियों को निम्नानुसार परिभाषित किया गया है :
- गृ हणियां – वे महिलाएं जो गृहिणी हैं और उन्हें कोई पारिश्रमिक नहीं मिलता है।
- स्व-नियोजित – वे लोग जो अपना स्वयं का व्यवसाय या दुकान करते हैं, या जो कोई सेवा प्रदान करने के लिए काम करते हैं, लेकिन उन्हें निश्चित वेतन नहीं मिलता है।
- नौकरी – सरकार, या निजी संगठनों या उद्योगों में नियोजित वेतनभोगी व्यक्ति।
- विद्यार्थी – स्कूल, कॉलेज या अन्य शैक्षिक संस्थान में शिक्षा प्राप्त करने वाले व्यक्ति।
- असंगठित क्षेत्र के श्रमिक – किसी उद्योग, कृषि, विनिर्माण गतिविधि इत्यादि में बिना किसी भत्ते, बीमा या लाभ के केवल दैनिक पारिश्रमिक पर काम करने वाले व्यक्ति।

अधिक लोगों ने इसके साथ अपने अनुभव को "उत्कृष्ट" माना। 311 App के उत्तरदाताओं में से सत्तर प्रतिशत ने कहा कि उन्हें एप्लिकेशन को डाउनलोड करने या उपयोग करने में कोई समस्या नहीं हुई।

90 प्रतिशत से अधिक उत्तरदाताओं को या तो एप्लिकेशन को डाउनलोड करने या उपयोग करने में कोई समस्या नहीं थी, और लगभग सभी उत्तरदाताओं ने कहा कि वे नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों की सिफारिश अन्य लोगों से करेंगे (तालिका 4)।

तालिका 4. सीएम हेल्पलाइन तथा 311 App के उपयोगकर्ताओं के विचार

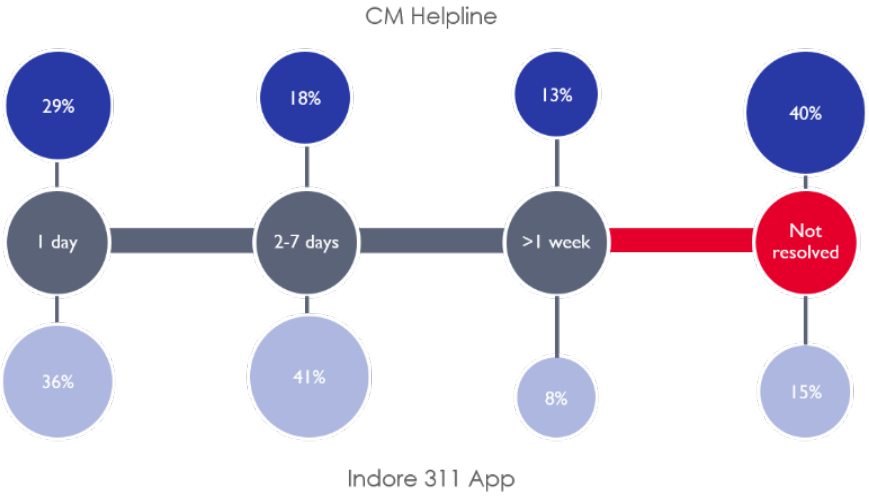
वैरिएबल	सीएम हेल्पलाइन (n=40)		311 App (n=132)		Total (n=172)	
	संख्या	%*	संख्या	%*	संख्या	%*
नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के बारे में सूचना का स्रोत						
मित्र/परिवार	16	40	23	17	39	23
समाचार पत्र	11	28	30	23	41	24
इलेक्ट्रॉनिक मीडिया	7	18	52	39	59	34
सरकारी कर्मचारी	4	10	10	8	14	8
अन्य	2	5	17	13	19	11
नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों से जुड़े अधिकारियों के ज़वाब						
उत्कृष्ट	7	18	40	30	47	27
अच्छा	29	73	64	49	93	54
औसत	1	3	21	16	22	13
खराब	3	8	7	5	10	6
नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों से जुड़े अधिकारियों का बर्ताव						
उत्कृष्ट	5	13	26	20	31	18
अच्छा	12	30	56	42	68	40
औसत	15	38	38	29	53	31
खराब / कुछ भी नहीं	8	20	12	9	20	12
एप्लीकेशन की डाउनलोलिडंग में समस्या						
हां	0	0	4	3	4	2
नहीं	40	100	128	97	168	98
नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों का सुविधाजनक उपयोग						
हां	39	98	130	99	169	98
नहीं	1	3	2	2	3	2
नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों का अनुसंशित उपयोग						
हां	36	90	124	94	160	93
नहीं	4	10	8	6	12	7

* पूर्णांकन करने के कारण, 100 प्रतिशत तक के आंकड़े नहीं जोड़े गए हैं।

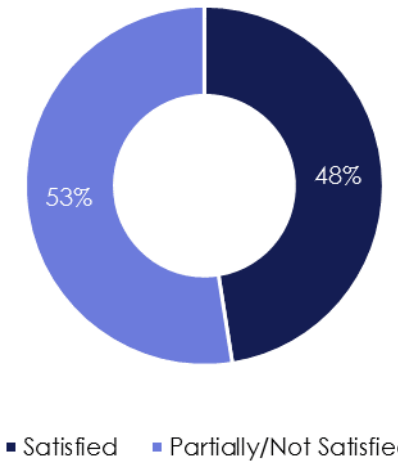
सीएम हेल्पलाइन एवं 311 App के उपयोगकर्ताओं निवारण संबंधी अनुभव

नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों पर की गई चौंतीस प्रतिशत शिकायतों का एक ही दिन में समाधान कर दिया जाता था; पहले सप्ताह में अतिरिक्त 18 प्रतिशत (सीएम हेल्पलाइन) और 41 प्रतिशत (311 App) पर दर्ज की गई शिकायतों का समाधान किया जाता था। सीएम हेल्पलाइन के माध्यम से पंजीकृत शिकायतों का चालीस प्रतिशत डेटा संग्रह के समय समाधान नहीं हो सका था; 311 App के लिए, केवल 15 प्रतिशत शिकायतें अनसुलझी रहीं। तीस प्रतिशत सीएम हेल्पलाइन उपयोगकर्ता और 57 प्रतिशत 311 App उपयोगकर्ता अपनी शिकायतों के समाधान के तरीके से संतुष्ट थे। कुल मिलाकर, निवारण प्रणाली 311 App के लिए बेहतर थी (चित्र 11)।

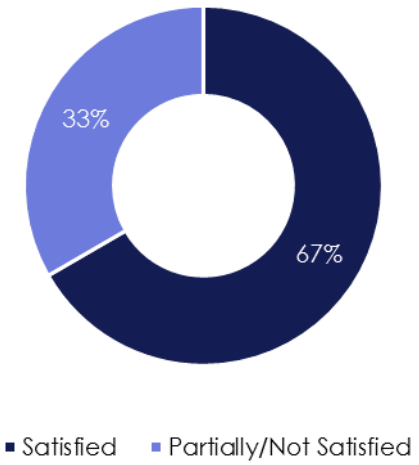
चित्र *11.* शिकायतों के निस्तारण का समय



*चित्र 12a. सीएम हेल्पलाइन पर दर्ज शिकायतों के निस्तारण में संतुष्टि स्तर**



*चित्र 12b. 311 App पर दर्ज शिकायतों के निस्तारण में संतुष्टि स्तर**

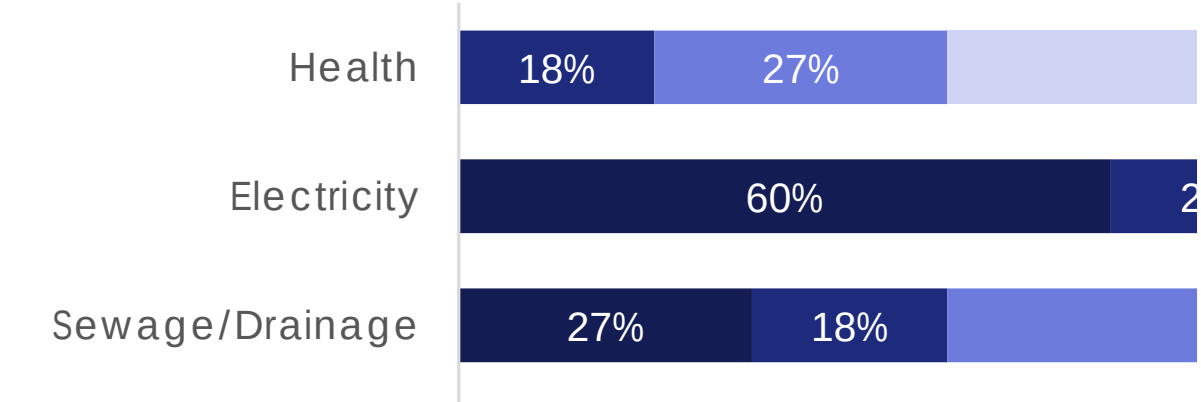


*संतुष्टि की श्रेणियां चित्र 12a और 12b में विलोपित हो गई हैं।

सीएम हेल्पलाइन में दर्ज अधिकांश शिकायतें सीवरेज सिस्टम (28 प्रतिशत) और स्वास्थ्य (28 प्रतिशत), इसके बाद जल आपूर्ति (18 प्रतिशत) और बिजली (13 प्रतिशत) से संबंधित थीं; जबकि 311 App का उपयोग मुख्य रूप से स्वास्थ्य संबंधी शिकायतों (46 प्रतिशत), इसके बाद बिजली (24 प्रतिशत), सीवरेज (16 प्रतिशत) और जल आपूर्ति (12 प्रतिशत) की शिकायतों के लिए किया गया था।

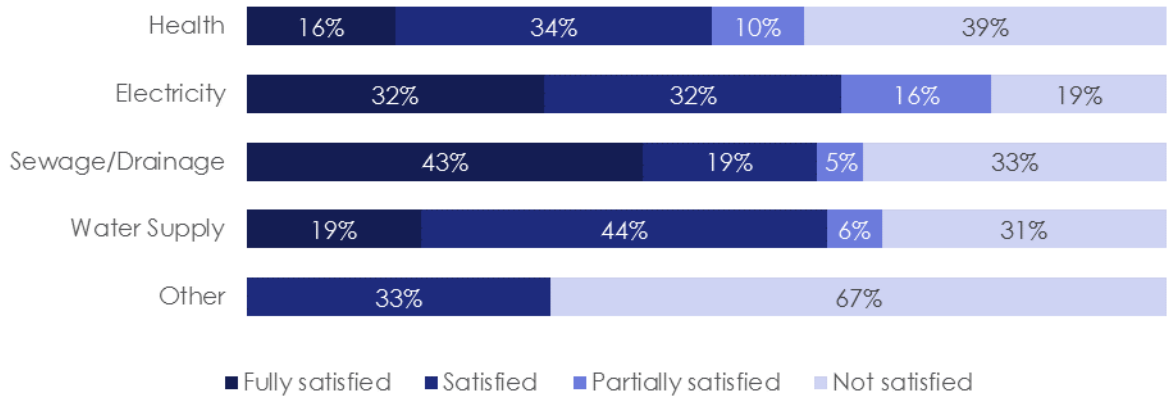
यदि पंजीकृत शिकायतों के सेक्टर के विभाग द्वारा उनके निस्तारण के संबंध में बात की जाए, तो सभी सीएम हेल्पलाइन उपयोगकर्ताओं में से बिजली विभाग, जिसमें संतुष्ट संतुष्ट लोगों की दर 60 प्रतिशत थी, को छोड़कर अर विभाग के आधे से अधिक शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं थे। स्वास्थ्य विभाग से संबंधित शिकायत दर्ज कराने वालों में से कोई भी पूरी तरह से संतुष्ट नहीं था (चित्र 13)।

चित्र 13. विभाग के आधार पर सीएम हेल्पलाइन पर दर्ज शिकायतों के बारे में संतुष्टि का स्तर



311 App के लिए समान सेक्टर के विभाग के निस्तारण संबंधी डेटा को देखते हुए, सभी विभागों में आम तौर पर संतुष्टि की उच्च दर थी। स्वास्थ्य विभाग को सभी परिभाषित विभाग की श्रेणियों ("अन्य" ने कुल न्यूनतम रेटिंग प्राप्त की) में असंतुष्टि का उच्चतम स्तर प्राप्त हुआ और पूर्ण संतुष्टि के संदर्भ में निम्नतर स्तर प्राप्त हुआ। लगभग एक-तिहाई शिकायतकर्ता स्वास्थ्य, सीवरेज और पर्यावरण विभागों से संबंधित अपनी शिकायतों के समाधान से संतुष्ट नहीं थे (चित्र 14)।

चित्र *14. 311 App* शिकायतें और विभाग के आधार पर संतुष्टि का स्तर



USER EXPERIENCES FOR CM HELPLINE

संतुष्ट उपयोगकर्ता अनुभव

वार्ड 3, जोन 19 के एक गैर-स्लम एरिया में रहने वाले एक 21 वर्षीय पुरुष सेवा कर्मचारी ने 5 अप्रैल 2019 को सीएम हेल्पलाइन पर सीवेज और ड्रेनेज से संबंधित शिकायत दर्ज की। शिकायत एक दिन में हल कर दी गई और शिकायतकर्ता संबंधित अधिकारी की कार्रवाई और व्यवहार से पूरी तरह से संतुष्ट हो गया। शिकायतकर्ता ने कहा कि सीएम हेल्पलाइन शिकायत निवारण तंत्र आसान, सुविधाजनक और उत्तरदायी था। उसने अपने दोस्तों, रिश्तेदारों और पड़ोसियों को सीएम हेल्पलाइन की सिफारिश की।

असंतुष्ट उपयोगकर्ता अनुभव

वार्ड 1, जोन 16 में एक गैर-स्लम एरिया में रहने वाले एक 29 वर्षीय पुरुष व्यवसायी ने 5 जून 2019 को टूटे हुए अपशिष्ट जल चैम्बर के कवर के बारे में सीएम हेल्पलाइन पर शिकायत दर्ज कराई। जवाब मिलने से पहले उन्होंने तीन बार शिकायत की। सीवेज और ड्रेनेज विभाग के अधिकारी-जिनके व्यवहार को शिकायतकर्ता ने औसत रूप से मूल्यांकित किया- को हल करने में एक सप्ताह का समय लगा। हालाँकि शिकायतकर्ता समाधान से संतुष्ट नहीं था, फिर भी शिकायत को बंद कर दिया गया। अधिकारी नाराज थे क्योंकि उस व्यक्ति ने कई बार सीएम हेल्पलाइन पर शिकायतें कीं, और प्रतिशोध लेने के लिए उसके घर जाकर जांच की कि उसने अपने सभी आईएमसी करों (जो उसके पास थे) का भुगतान किया है कि नहीं, और उसे फिर से सीएम हेल्पलाइन पर शिकायत दर्ज न करने की चेतावनी भी दी।

USER EXPERIENCES FOR 311 APP

संतुष्ट उपयोगकर्ता अनुभव

वार्ड 61, जोन 12 A के स्लम एरिया में रहने वाली एक 20 वर्षीय महिला ने 29 मई, 2019 को 311 App पर एक
शिकायत दर्ज की। एक सीवेज चैंबर अवरुद्ध हो गया, जिससे अपशिष्ट जल सड़क पर बह रहा था। शिकायत को छह दिनों के भीतर निस्तारित कर दिया गया और शिकायतकर्ता पूरी तरह से संतुष्ट थी, लेकिन अधिकारी के व्यवहार का औसत के रूप में मूल्यांकन किया। शिकायतकर्ता ने एक बार 311 App का इस्तेमाल किया था और इसे अपने दोस्तों और परिवार को सुझाया था। उसे App से एक फीडबैक कॉल भी मिली थी।

आंशिक रूप से संतुष्ट उपयोगकर्ता अनुभव

इंदौर शहर के जोन 11 के वार्ड 60 में एक 39 वर्षीय व्यवसायी ने 12 मई, 2019 को 311 App पर शिकायत दर्ज की। शिकायतकर्ता की दुकान के पास एक नाले के किनारे से ठोस अपशिष्ट उठाया नहीं किया गया था, जिससे मच्छरों के साथ-साथ स्वास्थ्य के लिए अन्य ख़तरे उत्पन्न होने लगे थे। समस्या बार-बार होने लगी थी। उस शिकायत के निस्तारण में 3 सप्ताह का समय लगा, और शिकायतकर्ता ने कार्रवाई को आंशिक रूप संतुष्ट के रूप में मूल्यांकित किया।

निष्कर्ष

यह अध्ययन नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के लिए उपलब्ध दो एप्लीकेशंस के पैटर्न और उपयोग का आकलन करने के लिए आयोजित किया गया था, और सार्वजनिक राय दर्ज की गई थी। निष्कर्ष एक समय में एक बिंदु को निरूपित करते हैं, और जबकि शिकायतकर्ताओं का यादृच्छिक नमूना प्राप्त करने के लिए हर संभव प्रयास किया गया था, नमूने के निरूपण में कुछ भिन्नता हो सकती है। इस अध्ययन में पाया गया कि दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों में उपयोगकर्ताओं की संख्या अत्यधिक थी तथा प्रत्येक वर्ष 311 App के उपयोगकर्ताओं में तेजी से वृद्धि हो रही थी। दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के लिए अधिकांश उपयोगकर्ताओं ने सीवेज, जल निकासी और बिजली के बारे में शिकायतें दर्ज की थीं। सीएम हेल्पलाइन की तुलना में 311 App में स्वास्थ्य के लिए शिकायत दर्ज करने वाले उपयोगकर्ताओं की संख्या अधिक थी। दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों में शिकायत निवारण के संदर्भ में उच्चतम संतुष्टि की दर बिजली विभाग को मिली, जबकि स्वास्थ्य को दोनों प्लेटफार्मों में असंतुष्टि की दर उच्चतम थी।

सीएम हेल्पलाइन के उपयोगकर्ताओं की तुलना में 311 App के उपयोगकर्ता औसतन संपन्न व अधिक शिक्षित थे। दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के लिए, अधिकांश उपयोगकर्ता गैर-स्लम एरिया में रहने वाले पुरुष थे, जो व्यवसाय और / या स्वरोजगार में काम कर रहे थे। सीएम हेल्पलाइन उपयोगकर्ताओं को नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के बारे में मित्रों और परिवार से जानकारी मिली थी, जबकि 311 App के उपयोगकर्ताओं को नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के बारे में इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से जानकारी मिली थी। उपयोगकर्ताओं ने शिकायतों को दर्ज करने के लिए दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों को सुविधाजनक पाया, लेकिन तुलनात्मक रूप से 311 App के अधिक उपयोगकर्ताओं ने अपनी शिकायतों के निस्तारण की सूचना दी।

इस अध्ययन के निष्कर्षों के आधार पर, बी.एच.सी. (BHC) ने सीएम हेल्पलाइन और 311 App सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए निम्नलिखित की सिफारिशें की हैं :

- सीएम हेल्पलाइन निम्न-आय, कम शिक्षित नागरिकों के लिए एक महत्वपूर्ण कड़ी है। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि इसकी पहुंच इंदौर में सभी के लिए, जिसमें स्लम क्षेत्र के निवासी भी शामिल हैं, जारी रहे, और उन्हें इस सेवा की जानकारी हो। दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों को और बेहतर बनाए जाने की ज़रूरत है और इसे महिलाओं और बुजुर्गों के लिए सुलभ बनाया जाना चाहिए। इन सेवाओं को बेहतर ढंग से प्रचारित करने के लिए स्थानीय सेवा अधिकारियों के माध्यम से कार्य किया जाना एक बेहतर विकल्प हो सकता है।

- दोनों नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के कर्मचारियों द्वारा शिकायतों के प्रभावी निस्तारण के लिए मानव संसाधन बढ़ाने पर विचार किया जाना चाहिए, क्योंकि नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों के उपयोगकर्ताओं की संख्या लगातार बढ़ रही है।

- स्वास्थ्य विभाग को कम शिकायत समाधान संतुष्टि दरों के लिए संज्ञान लेना चाहिए, जिससे वे स्वास्थ्य सेवाओं के समग्र उपयोग में सुधार कर सकते हैं और नागरिकों को यह विश्वास दिलाया जा सके कि उनकी नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों की शिकायतों को प्रभावी ढंग से निस्तारित किया गया है। विद्युत विभाग अपनी शिकायतों का निस्तारण कैसे करता है, इसका विष्लेषण करके और इससे सीख कर बेहतर परिणाम प्राप्त किए जा सकते हैं।

- समाधान की निम्न दरों में सुधार करने के लिए, शहर के प्राधिकारियों को अपने तंत्र में विस्तार करने पर विचार करना चाहिए कि सीएम हेल्पलाइन के उपयोगकर्ताओं की शिकायतों का निवारण कैसे किया जाता है, जैसे कि कॉल समाप्त होने के बाद टेक्स्ट संदेशों का भेजा जाना।

- 311 App को तस्वीरों के अलावा मीडिया (जैसे कि वीडियो) को अपलोड करने के विकल्प जोड़ने पर विचार करना चाहिए ताकि शिकायतों को बेहतर ढंग से निस्तारित किया जा सके।

- आइएमसी (IMC) और इंदौर स्मार्ट सिटी डेवलपमेंट लिमिटेड को इन नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों की सेवाओं की गुणवत्ता और शिकायत के समाधान की नियमित जाँच करनी चाहिए।

संदर्भ

"सीएम हेल्पलाइन." n.d. सीएम हेल्पलाइन 181. 22 जनवरी 22, 2020 को देखी गई. http://cmhelpline.mp.gov.in.

इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन. 2008. "भारत सरकार के मंत्रालयों व विभागों में लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी तंत्र." इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन. https://darpg.gov.in/sites/default/files/IIPA_Report_GRM.pdf.

"इंदौर 311 App." n.d. स्मार्ट सिटी इंदौर. 22 जनवरी 2020 को देखा गया। https://www.smartcityindore.org/311-app/.

पोस्ट, डेविड एवं संजय अग्रवाल. 2011. "प्रतिक्रिया मामले: बैंक द्वारा वित्तपोषित परियोजनाओं के लिए प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र तैयार करना: शिकायत निवारण का सिद्धांत." संक्षिप्त 63910. सामाजिक विकास को कैसे श्रेणीबद्ध करें. वाशिंगटन, DC: विश्व बैंक. http://documents.worldbank.org/curated/en/342911468337294460/The-theory-of-grievance-redress.

रॉबिंसन, निक. 2015. "कार्यान्वयन अंतराल को समाप्त करना: शिकायत निवारण एवं भारत के समाजिक कल्याण के कार्यक्रम." *कोलंबिया जर्नल ऑफ ट्रांसनेशनल लॉ* 53: 42. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2312647.

JSI रिसर्च एंड ट्रेनिंग इंस्टीट्यूट**, INC.**
2733 क्रिस्टल ड्राइव
चतुर्थ तल
अर्लिंग्टन, VA 22202
संयुक्त राज्य अमेरिका (USA)
फोन: 703-528-7474
फैक्स: 703-528-7480
वेबसाइट: www.jsi.com

जॉन स्नो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड
प्लॉट नं. 5 एवं 6, लोकल शॉपिंग कॉम्प्लेक्स
नेल्सन मंडेला मार्ग (निकट पोस्ट ऑफिस)
वसंत कुंज
नई दिल्ली 110070
भारत
फोन: +91 11 4868 5050



BUILDING HEALTHY CITIES