

BUILDING HEALTHY CITIES



स्वस्थ शहरों का निर्माण (बिल्डिंग हेल्दी सिटीज़)

अनुलग्नक सप्लीमेंट:
इंदौर शहर में नागरिक रिपोर्टिंग प्रणालियों से संबंधित मूल्यांकन रिपोर्ट



फरवरी 2020

विषय-सूची

अनुलग्नक 1	1
अनुलग्नक 2	2
अनुलग्नक 3	3
अनुलग्नक 4	3
अनुलग्नक 5	5
अनुलग्नक 6	7

बिल्डिंग हेल्दी सिटीज़

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। 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 बिल्डिंग हेल्दी सिटीज़ की जिम्मेदारी है और जरूरी नहीं कि यूएसएआईडी या संयुक्त राज्य अमेरिका की सरकार के विचारों को प्रतिबिंबित करें।

अनुसंधित उद्धरण

फैज़ल, मेमन, नीरज मिश्रा, तथा दामोदर बचानी। 2020. एसेसमेंट रिपोर्ट ऑन सिटीज़न रिपोर्टिंग सिस्टम्स इन इंदौर सिटी। अर्लिंगटन, VA : 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।

अनुलग्नक 1

मुख्यमंत्री हेल्पलाइन के अंतर्गत आने वाले विभाग

क्र.सं.	विभाग
1	लेखा
2	अटल इंदौर सिटी ट्रांसपोर्ट सर्विस लि.
3	जन्म एवं मृत्यु पंजीकरण
4	भवन अनुमति
5	बाड़ा
6	कॉलोनी सेल
7	गौशाला
8	ऑटोमेटिक बिल्डिंग प्लान अप्रूवल
9	रैन बसेरा
10	जल निकासी
11	जल निकासी सफाई / मलेरिया नियंत्रण
12	शिक्षा
13	बिजली
14	स्थापना
15	बागवानी
16	बागवानी लोक निर्माण
17	स्वास्थ्य नियंत्रण कक्ष (आवारा कुत्तों से संबंधित)
18	स्वास्थ्य नियंत्रण कक्ष (आवारा सुअरों से संबंधित)
19	सूचना प्रौद्योगिकी सेल
20	जवाहर लाल नेहरू राष्ट्रीय शहरी नवीकरण मिशन
21	पट्टा
22	लाइसेंस
23	बाज़ार
24	मांस
25	परिषद कार्यालय में मेयर
26	नाला टैपिंग
27	अन्य
28	नियोजन/सेतु सेल
29	प्रधानमंत्री आवास योजना (हाउसिंग स्कीम)
30	लोक निर्माण
31	ग्रामीण विकास

क्र.सं.	विभाग
32	रिमूवल
33	राजस्व (संपत्ति कर)
34	सड़क
35	सेप्टिक टैंक
36	स्मार्ट सिटी
37	ठोस अपशिष्ट प्रबंधन
38	सुलभ (सार्वजनिक शौचालयों से संबंधित)
39	परिवहन
40	ट्यूब्वेल
41	शहरी गरीबी उन्मूलन सेल
42	जल आपूर्ति
43	कार्यशाला
44	यशवंत सागर (इंदौर जिले को जल आपूर्ति करने वाला जलाशय)
45	चिड़ियाघर

अनुलग्नक 2

311 एप्लीकेशन के अंतर्गत आने वाले विभाग

क्र.सं.	विभाग
1	स्वास्थ्य
2	आवारा पशु
3	बिजली
4	जल आपूर्ति
5	सीवेज एवं जल निकासी
6	उपभोक्ता शुल्क
7	बगीचे
8	विखंडन संबंधी
9	कंपोस्ट संयंत्र
10	प्रधानमंत्री हाउसिंग स्कीम
11	जलशक्ति अभियान (जल संरक्षण अभियान)

अनुलग्नक 3

नमूना रणनीति

यह अध्ययन इंदौर नगर निगम की सीमाओं में आयोजित किया गया था जिसमें 19 जोन और 85 वार्डों में स्तरीकृत बहु-चरण यादृच्छिक नमूना तकनीक का उपयोग किया गया था। मुख्यमंत्री (CM) हेल्पलाइन और 311 एप्लिकेशन (App) पर अप्रैल और जून 2019 के बीच पंजीकृत शिकायतों में से दो प्रतिशत को अध्ययन में शामिल किया गया था। सभी शिकायतों को तीन समूहों : स्वास्थ्य-संबंधी, पर्यावरण / स्वच्छता-संबंधी, और अन्य में से एक में वर्गीकृत किया गया था। अध्ययन में शामिल शिकायतों के नमूनों का समुचित प्रतिनिधित्व सुनिश्चित करने के लिए नमूने प्रत्येक श्रेणी में शिकायतों की कुल संख्या के अनुपात में थे।

शिकायतों को भी जोन के आधार वर्गीकृत किया गया था और पंजीकृत शिकायतों की संख्या के आधार पर अवरोही क्रम में व्यवस्थित किया गया था। एक क्षेत्र को यादृच्छिक रूप से शीर्ष-तीसरे, मध्य-तीसरे और नीचे-तीसरे जोनों में से चुना गया था। दूसरे चरण में, तीन चयनित जोनों से वार्ड के आधार पर शिकायतों की संख्या को व्यवस्थित किया गया था।

311 App के लिए तीन यादृच्छिक रूप से चुने गए जोन 12, 11, और 2 थे। अप्रैल-जून 2019 के दौरान इन तीन जोनों में पंजीकृत शिकायतों की संख्या क्रमशः 2,047, 3,524 और 1,622 थी। सीएम हेल्पलाइन के लिए यादृच्छिक रूप से चुने गए जोन 16, 14, और 2 थे, और इन जोनों में पंजीकृत शिकायतों की संख्या क्रमशः 737, 427 और 300 थी। इन क्षेत्रों में अप्रैल-जून 2019 के दौरान दर्ज की गई शिकायतों की कुल संख्या 8,657 थी। अध्ययन के लिए लिए गए नमूने का आकार, 2 प्रतिशत शिकायतों में, 172 अनुमानित था। सीएम हेल्पलाइन के लिए 40 उत्तरदाताओं और 311 App के लिए 132 उत्तरदाताओं का साक्षात्कार लिया गया था।

अनुलग्नक 4

सीएम हेल्पलाइन इंटरव्यू टूल

साक्षात्कार कार्यक्रम: सीएम हेल्पलाइन का मूल्यांकन
(इंदौर शहर के लोगों के लिए विशेष संदर्भ के साथ)

शिकायत के बारे में सामान्य जानकारी

1. शिकायत संख्या _____
2. शिकायत की तिथि _____
3. शिकायत की स्थिति _____
4. लेवल _____
5. जिस विभाग व शाखा से शिकायत संबंधित है, उसका नाम _____
6. आपकी शिकायत क्या है? कृपया निर्दिष्ट करें _____

शिकायतकर्ता के बारे में सामान्य जानकारी

7. नाम _____ 8. लिंग _____ 9. आयु _____

10. पता _____

11. वार्ड नं. _____ 12. जोन _____ 13. बस्ती का प्रकार: स्लम/गैर-स्लम

14. शिकायतकर्ता की शैक्षिक योग्यता

a) अशिक्षित b) प्राथमिक c) पूर्व माध्यमिक d) माध्यमिक e) स्नातक f) परास्नातक

15. शिकायतकर्ता का व्यवसाय

a) असंगठित श्रमिक b) नौकरी c) कारोबार/ गृहणी/ विद्यार्थी/ अन्य

16. शिकायतकर्ता की मासिक पारिवारिक आय

a) 10,000 से कम b) 10,001-15,000 c) 15,001-20,000 d) 20,000 से अधिक

सीएम हेल्पलाइन के उपयोग संबंधी जानकारी और सीएम हेल्पलाइन एग्जिक््यूटिव की प्रतिक्रिया

17. आपको सीएम हेल्पलाइन के बारे में जानकारी कहां से मिली?

a) समाचार पत्र से b) इलेक्ट्रॉनिक मीडिया से c) मित्र d) सरकारी अधिकारियों से e) अन्य से (निर्दिष्ट करें)

18. आपने सीएम हेल्पलाइन का उपयोग कितनी बार किया है?

a) केवल एक बार b) दो बार c) तीन बार d) तीन से अधिक बार

19 (I). क्या आप जानते हैं कि आप सीएम हेल्पलाइन का उपयोग ऑनलाइन भी कर सकते हैं?

a) हां b) नहीं

19 (II). यदि हां, तो क्या आपके पास सीएम हेल्पलाइन का ऑनलाइन ऐप है और क्या आप उसका उपयोग कर रहे हैं?

a) हां b) नहीं

19 (III). क्या आपको ऐप डाउनलोड करने में कोई समस्या हुई?

a) हां b) नहीं, यदि हां, तो कृपया समस्या निर्दिष्ट करें _____

20. सीएम हेल्पलाइन एग्जिक््यूटिव की प्रतिक्रिया कैसी थी?

a) उत्कृष्ट b) अच्छी c) औसत d) खराब

कृपया बताएं कि आपने यह विकल्प क्यों चुना _____

21. क्या ये आपको आसान व सुविधाजनक लगा?

a) हां b) नहीं, यदि नहीं, तो कारण निर्दिष्ट करें: _____

समस्याओं के समाधान के दौरान अधिकारी द्वारा लिया गया समय, की गई कार्यवाही तथा प्रतिक्रिया

22. आपकी शिकायत का समाधान होने में कितना समय लगा?

a) ___ दिन b) ___ सप्ताह c) ___ महीने d) अभी तक समाधान नहीं हुआ

23. क्या आप कार्यवाही से संतुष्ट हैं?

a) पूर्ण रूप से संतुष्ट b) संतुष्ट c) आंशिक रूप से संतुष्ट d) असंतुष्ट

कृपया निर्दिष्ट करें कि आपने यह विकल्प क्यों चुना _____

24. अधिकारी का बर्ताव कैसा था?

a) उत्कृष्ट b) अच्छा c) औसत d) खराब

कृपया निर्दिष्ट करें कि आपने यह विकल्प क्यों चुना _____

25. जब आपकी शिकायत प्रक्रिया में थी, तब क्या आपको नियमित रूप से सूचना मिलती थी?

a) हां b) नहीं

शिकायतकर्ता के सीएम हेल्पलाइन के बारे में विचार तथा सुझाव

26. क्या आप सीएम हेल्पलाइन के बारे में किसी को बताएंगे?

a) हां b) नहीं

कृपया निर्दिष्ट करें कि आपने यह विकल्प क्यों चुना _____

27. सीएम हेल्पलाइन को बेहतर बनाने के लिए आपका क्या सुझाव है?

आप मेरी सूचना और मेरे नाम का उपयोग कर सकते हैं _____

आप मेरी सूचना का उपयोग कर सकते हैं, लेकिन नाम का नहीं _____

अनुलग्नक 5.

311 App इंटरव्यू टूल

साक्षात्कार कार्यक्रम: 311 APP का मूल्यांकन

शिकायत के बारे में सामान्य जानकारी

1. शिकायत संख्या _____ 2. शिकायत की तिथि _____

3. शिकायत की स्थिति _____

4. जिस विभाग व शाखा से शिकायत संबंधित है, उसका नाम _____

5. आपकी शिकायत क्या है? कृपया निर्दिष्ट करें _____

शिकायतकर्ता के बारे में सामान्य जानकारी

6. नाम _____ 7. लिंग _____ 8. आयु _____

9. पता _____

10. वार्ड नं. _____ 11. जोन _____ 12. बस्ती का प्रकार: स्लम/गैर-स्लम

13. शिकायतकर्ता की शैक्षिक योग्यता

a) अशिक्षित b) प्राथमिक c) पूर्व माध्यमिक d) माध्यमिक e) स्नातक f) परास्नातक

14. शिकायतकर्ता का व्यवसाय

a) असंगठित श्रमिक b) नौकरी c) कारोबार) गृहणी) विद्यार्थी) अन्य

15. शिकायतकर्ता की मासिक पारिवारिक आय

a) 10,000 से कम b) 10,001-15,000 c) 15,001-20,000 d) 20,000 से अधिक

311 App के उपयोग संबंधी जानकारी तथा 311 हेल्पलाइन के एग्जिक्यूटिव की प्रतिक्रिया

16. आपको 311 हेल्पलाइन के बारे में जानकारी कहां से मिली?

a) समाचार पत्र से b) इलेक्ट्रॉनिक मीडिया से c) मित्र d) सरकारी अधिकारियों से e) अन्य से(निर्दिष्ट करें)

17. आपने 311 App का उपयोग कितनी बार किया है?

a) केवल एक बार b) दो बार c) तीन बार d) तीन से अधिक बार

18 (I). क्या आप जानते हैं कि 311 App का उपयोग ऑनलाइन भी कर सकते हैं?

a) हां b) नहीं

18(II). क्या आपको ऐप डाउनलोड करने में कोई समस्या हुई?

a) हां b) नहीं, यदि हां, तो कृपया समस्या निर्दिष्ट करें _____

19. 311 एग्जिक्यूटिव की प्रतिक्रिया कैसी थी?

a) उत्कृष्ट b) अच्छी c) औसत d) खराब

कृपया निर्दिष्ट करें कि आपने यह विकल्प क्यों चुना _____

20. क्या ये आपको आसान व सुविधाजनक लगा?

a) हां b) नहीं, यदि नहीं, तो कारण निर्दिष्ट करें: _____

समस्याओं के समाधान के दौरान अधिकारी द्वारा लिया गया समय, की गई कार्यवाही तथा प्रतिक्रिया

21. आपकी शिकायत का समाधान होने में कितना समय लगा?

a) ___ दिन b) ___ सप्ताह c) ___ महीने d) अभी तक समाधान नहीं हुआ

22. क्या आप कार्यवाही से संतुष्ट हैं?

a) पूर्ण रूप से संतुष्ट b) संतुष्ट c) आंशिक रूप से संतुष्ट d) असंतुष्ट

कृपया निर्दिष्ट करें कि आपने यह विकल्प क्यों चुना _____

23. अधिकारी का बर्ताव कैसा था?

a) उत्कृष्ट b) अच्छा c) औसत d) खराब

कृपया निर्दिष्ट करें कि आपने यह विकल्प क्यों चुना _____

24. जब आपकी शिकायत प्रक्रिया में थी, तब क्या आपको नियमित रूप से सूचना मिलती थी?

a) हां b) नहीं

शिकायतकर्ता के 311 App के बारे में विचार तथा सुझाव

25. क्या आप 311 App के बारे में किसी को बताएंगे?

a) हां b) नहीं

कृपया निर्दिष्ट करें कि आपने यह विकल्प क्यों चुना _____

26. 311 हेल्पलाइन को बेहतर बनाने के लिए आपका क्या सुझाव है?

आप मेरी सूचना और मेरे नाम का उपयोग कर सकते हैं _____

आप मेरी सूचना का उपयोग कर सकते हैं, लेकिन नाम का नहीं _____

अनुलग्नक 6

विशिष्ट अधिकारी इंटरव्यू टूल

साक्षात्कार का कार्यक्रम

सीएम हेल्पलाइन एवं 311 APP का मूल्यांकन

(इंदौर शहर के अधिकारी के विशिष्ट संदर्भ के साथ)

सामान्य जानकारी

1. अधिकारी का नाम _____

2. अधिकारी का पद _____

3. विभाग/संगठन _____

इंदौर में शिकायत की स्थिति के बारे में जानकारी प्राप्त करना

4. कृपया सीएम हेल्पलाइन/311 App पर प्रति दिन/माह पंजीकृत होने वाली शिकायतों की औसत संख्या के बारे में जानकारी प्रदान करें

5. किस प्रमुख विभाग/विषय के बारे में सर्वाधिक संख्या में शिकायतें दर्ज की जाती हैं? (शीर्ष 5)

6. किस क्षेत्र/वार्ड के बारे में सर्वाधिक संख्या में शिकायतें दर्ज की जाती हैं?

समस्याओं के समाधान में लगने वाले समय के बारे में जानकारी

7. समस्याओं के समाधान में औसतन कितना समय लग जाता है?

8. CM हेल्पलाइन/इंदौर311 App के लिए एक माह में कितनी बार बैठकें आयोजित की जाती हैं?

9. आप अपने कार्य के लिए शिकायतों को क्या मानते हैं, समस्या या सहयोग?

10. क्या आपने किसी क्षेत्र में शिकायत की स्थिति के बारे में जानकारी करने के लिए दौरे पर गए हैं?

11. शिकायतों के पंजीकरण से लेकर उनके अंतिम निस्तारण तक क्या आपको कभी किसी समस्या का सामना करना पड़ा है?

अधिकारियों के सुझाव, संस्तुति तथा प्रतिक्रिया के बारे में जानकारी करना

12. कृपया CM हेल्पलाइन/इंदौर 311 App को बेहतर बनाने के लिए अपने सुझाव प्रदान करें।

13. कृपया समस्या के समाधान के संबंध में अपनी प्रतिक्रिया दें

कृपया अपने आंकड़ों को मेरे शोध में इस्तेमाल करने के लिए अनुमति प्रदान करें

आप मेरी सूचना और मेरे नाम का उपयोग कर सकते हैं _____

आप मेरी सूचना का उपयोग कर सकते हैं, लेकिन नाम का नहीं _____

JSI रिसर्च एंड ट्रेनिंग इंस्टीट्यूट, INC.

2733 क्रिस्टल ड्राइव

चतुर्थ तल

अर्लिग्टन, 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

