अधीक्षक अभियंता,
मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळ,
मुंबई-७१.

नागरिकांची सनद २०१३

CITIZEN CHARTER 2013

महाराष्ट्र शासन
सार्वजनिक बांधकाम विभाग,

अधीक्षक अभियंता, मुंबई रस्ते विकास व
संकल्पचित्र मंडळ, सा.बां.विभाग

नागरिकांची सनद

<u>सुची</u>

अ. क्र.	तपशिल	पृष्ठ क्रमांक
१.	**२.**	**३.**
१.	प्रस्तावना	१ ते २
२.	मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळ, मुंबई कार्यालयाची बांधिलकी व जबाबदारी	३ ते ४
३.	मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळाची रचना	५
४.	मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळ, मुंबई कार्यालयाचे कार्यक्षेत्र	६
५.	मंडळाअंतर्गत कार्यपूर्तीचे वेळापत्रक, माहितीची सुलभता व खाजगीकरण करणे	७ ते ८
६.	मंडळाच्या कार्यक्षेत्रातील पूल सुरक्षितता	९
७.	गाऱ्हाण्यांचे निराकरण, सनदेचा आढावा व जनसामान्यांच्या सुचना	१०
८.	नागरिकांच्या सनदेची अंमलबजावणी व प्रतिसाद	११
९.	परिशिष्ट	१२ ते १५

१. प्रस्तावना

महाराष्ट्र शासनाच्या १५० वर्षांहून जास्त गौरवशाली परंपरा असलेल्या सार्वजनिक बांधकाम विभागाअंतर्गत मुख्य अभियंता (विशेष प्रकल्प) सा.बां.विभागातील मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळ हा गेल्या २४ वर्षांपासून यशस्वीपणे कार्यरत आहे. सार्वजनिक बांधकाम विभागाने निर्धारित केलेल्या व पथदर्शीत केलेल्या सार्वजनिक सेवा तत्परतेने सौजन्यपूर्वक व सन्मानपूर्वक वागणुकीने उपलब्ध व्हाव्यात व नागरिकांचे सामाजिक प्रश्न सहानुभूतीपूर्वक सोडवावेत हा दृष्टीकोन विचारात घेऊन तसेच सर्वसामान्य नागरिकांसाठी ही सनद तयार करण्यात आली आहे.

१. अंधेरी उड्डाणपूल व त्याखालील व्यावसायिक संकुलाचे बांधकाम करणे.

२. मुंबई-पुणे द्रुतगती महामार्गासाठी आवश्यक असलेल्या जमिनीचे भूसंपादन करुन त्यावरील बाधीतांचे पुनर्वसन करणे व त्यासंबंधीची अनुषंगिक कामे

३. हया मंडळाच्या अखत्यारीतील सर्व कार्यालयात प्रतिसाद वेळापत्रक प्रदर्शित करणे

४. आपत्कालीन व्यवस्थेसाठी तत्परतेने अभियांत्रिकीशी संबंधित आवश्यक ती कामे करणे व मदत करणे

५. हया मंडळाच्या अखत्यारीतील सर्व कार्यालयांतून कर्मचारी वर्गाची कर्तव्ये व जबाबदाऱ्या फलकावर जाहिररित्या प्रदर्शित करणे

६. हया मंडळ कार्यालयाचे अखत्यारीतील प्रत्येक कार्यालयात ठरवून दिलेल्या दिवशी व वेळी सर्वसामान्य जनतेची गाऱ्हाणी/तक्रारी ऐकणे व त्यांचे प्रभावीपणे निराकरण करणे

७. माहितीचा अधिकार अधिनियम अंतर्गत हया मंडळाच्या अखत्यारीतील मागितलेली माहिती संबंधितांना विहित मुदतीत उपलब्ध करुन देणे बाबत संबंधित विभागीय स्तरावर त्वरित कार्यवाही करणे.

८. कार्यालयांच्या कामकाजात सातत्य ठेवून व आधुनिकता आणून हया मंडळाच्या कार्यालयांची व सार्वजनिक बांधकाम विभागाची लोकाभिमुखता वाढविणे

९. संगणकीकरणाबाबत हया मंडळाअंतर्गत विभागीय कार्यालये यांना अवगत करणे व नेटवर्कने जोडणे. मुख्य अभियंता (विशेष प्रकल्प), प्रादेशिक कार्यालय व मंत्रालय यांना नेटवर्कद्वारे आवश्यक व तातडीची माहिती त्वरित उपलब्ध होण्यासाठी प्रयत्नशील राहणे

१०. हया मंडळाअंतर्गत आवश्यक व अद्ययावत विविध माहिती त्वरित सार्वजनिक बांधकाम विभागाच्या www.mahapwd.com या संकेतस्थळावर (वेबसाईटवर) उपलब्ध करणे व अद्ययावत करणे.

११. सर्व विषयांची अनुसुची तयार करणे व निपटारा करणेचा विहित कालावधी ठरविणे

१२. कार्यालयांमध्ये राजीव गांधी अभियानाअंतर्गत सर्व अभिलेखे अद्ययावत करणे व त्याची वर्गवारी करुन अभिलेख कक्ष नोंदवहीसह अद्ययावत करणे

१३. नागरिकांच्या सनदेस व्यापक प्रसिध्दी देणे.

२. **<u>मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळ, मुंबई कार्यालयाची बांधिलकी व नागरिकांची जबाबदारी.</u>**

➢ **<u>मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळ कार्यालयाची बांधिलकी</u>**

वरील सर्व कर्तव्ये पार पाडताना मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळ, मुंबई,

अ) सेवेच्या गुणवत्तेची बांधिलकी ठेवील.

ब) सौजन्यपूर्ण व आपुलकीची भावना ठेवून कामाचा वेळेत निपटारा करेल.

क) पारदर्शकता व निष्ठा ठेवील. यासाठी वेळोवेळी विविध परवानापत्रे / प्रमाणपत्रे / ना-हरकत प्रमाणपत्रे मिळविण्यासाठी कार्यपध्दती, पत्रके नागरिकांच्या माहितीसाठी उपलब्ध करण्यात येतील.

➢ **<u>नागरिकांची जबाबदारी</u>**

- शासकीय अधिकारी/कर्मचारी यांचेशी नागरिकांची वर्तणूक सौजन्यपूर्वक असावी
- नागरिकांकडून आवश्यक असलेली माहिती व कागदपत्रे परिपूर्णरित्या मिळावी.
- नागरिकांचा प्रतिसाद विकासाला मदत करणारा असावा.
- विहित केलेल्या कालावधीपेक्षा कमी कालावधीत सेवा पुरविण्याचा आग्रह धरु नये.
- सार्वजनिक मालमत्तेची व्यवस्था पाहण्यास सहकार्य करावे.

- नागरिकांची स्वेच्छेने अतिक्रमणे दूर करावीत व पुन्हा सरकारी जागांवर अतिक्रमणे करु नयेत.
- रस्त्याच्या दोन्ही बाजूंना असणाऱ्या वृक्षराजींचे जतन ही नागरिकांची सुध्दा जबाबदारी राहील.
- नागरिकांनी कायदेशीर तरतूदी, नियम, अलिखित संकेत यांचे पालन करावे.
- नागरिकांनी सार्वजनिक हित, एकात्मता व अखंडता जोपासण्यासाठी सहकार्याची भावना ठेवावी.

३. मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळ, मुंबई कार्यालयाची रचना.

सार्वजनिक बांधकाम विभागाच्या मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळ हे कार्यालय शासनाने दिनांक २१/७/१९८४ रोजी स्थापन केले आहे. मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळांतर्गत कार्यकारी अभियंता, मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र विभाग क्रमांक १, वांद्रे, मुंबई व कार्यकारी अभियंता, मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र विभाग क्रमांक २, वांद्रे, मुंबई व कार्यकारी अभियंता, ठाणे खाडी पूल विभाग क्रमांक २, चेंबूर, मुंबई ही कार्यालये असून त्यांचेकडे मुंबई शहर व उपनगरातील रस्ते, उड्डाणपूल व मुंबई-पुणे द्रुतगती मार्गाचे भूसंपादन व अनुषंगिक कामे आहेत. अधीक्षक अभियंता यांचे अधिपत्याखाली एकूण २ कार्यकारी अभियंता कार्यरत असून कार्यकारी अभियंता यांचे अधिपत्याखाली ७ उप अभियंता कार्यरत आहेत. परंतु अधीक्षक अभियंता यांचे अधिपत्याखालील २ कार्यकारी अभियंता व त्यांची कार्यालये मुंबई महानगर प्रदेश विकास प्राधिकरणाकडे प्रतिनियुक्तीने कार्यरत आहेत. अधीक्षक अभियंता यांचे कार्यक्षेत्राचा नकाशा, कार्यकारी अभियंता व उप अभियंता यांची मुख्यालये दर्शविणारा वृक्ष तक्ता (Tree chart) परिशिष्ट अ म्हणून सोबत जोडला आहे.

कार्यकारी अभियंता यांचे अधिकार क्षेत्रातील सार्वजनिक बांधकाम विभाग हा खऱ्या अर्थाने माहितीचा स्त्रोत असतो. त्यांच्या कार्यक्षेत्रातील कुठल्याही बांधकामाची सविस्तर माहिती अगदी सुरुवातीपासून अशी संबंधित कार्यकारी अभियंता यांचे कार्यालयात मिळू शकते.

प्रस्तावनेत नमूद केलेल्या सार्वजनिक सेवा सार्वजनिक बांधकाम विभाग पुरवित असतो. हया मंडळांतर्गत कामांच्या अंमलबजावणीसाठी सा.बां.नियमावली, लेखा संहिता, विनिर्देश, वेळोवेळी निर्गमित केलेले शासन निर्णय, परिपत्रके इत्यादींचे काटेकोरपणे पालन क्षेत्रिय अधिकाऱ्यांकडून केले जाते.

४. <u>मंडळ कार्यालयाचे कार्यक्षेत्र</u>

हया मंडळ कार्यालयाचे कार्यक्षेत्र मुंबई उपनगर / रायगड व पुणे जिल्हयात आहे. या मंडळांतर्गत मुंबई-पुणे द्रुतगती मार्ग यांचे भूसंपादन व अनुषंगिक कामे येतात. तसेच अंधेरी उड्डाणपूल प्रकल्पाचे काम देखील या मंडळांतर्गत आहे.

५. <u>मंडळांतर्गत कार्यपूर्तीचे वेळापत्रक, माहितीची सुलभता व खाजगीकरणे करणे.</u>

अ) कार्यपूर्तीचे वेळापत्रक

विशेष प्रकल्प, सा.बां.विभाग, मुंबई कार्यालयाचे कार्यक्षेत्रातील, विविध ना हरकत प्रमाणपत्रे मिळण्यासाठी लागणारा कालावधी, त्यास सक्षम अधिकारी इत्यादींची माहिती, तसेच रस्ते, पूल व इमारती आणि इतर कामांविषयीची माहिती कार्यपूर्तीचे वेळापत्रकात (परिशिष्ट क) नमूद केली आहे. अर्जाचा विहित नमुना व जोडावयाची आवश्यक कागदपत्रे याची माहिती विहित फी भरुन संबंधित विभागीय कार्यालयात मिळू शकेल

नैसर्गिक आपत्ती, कायदा व सुव्यवस्थेचा प्रश्न इत्यादी उदभवल्यास या वेळापत्रकातील कार्यपूर्तीच्या कालावधीत वाढ होऊ शकेल.

ब) माहितीची सुलभता

सा.बां.विभागाच्या www.mahapwd.com या वेबसाईटवरुन (संकेतस्थळावरुन) वेळोवेळी सादर केल्या जाणाऱ्या मंडळांतर्गत माहितीचा तपशील व आकडेवारीचा तपशील जनतेला सुलभतेने उपलब्ध होईल.

क) खाजगीकरण

विशेषतः शहरी भागाच्या विकास कामांसाठी व मोठया प्रकल्पांसाठी अर्थसंकल्पातून उपलब्ध होणारा अल्प निधी व काळाची गरज, या कारणांमुळे सार्वजनिक बांधकाम विभागाने विकास कामांमध्ये खाजगी क्षेत्राचा सहभाग बांधा, वापरा व हस्तांतरित करा या तत्वावर सुरु केला आहे. यामुळे पायाभूत सुविधांच्या विकासांचा वेग वाढून वाणिज्य, औद्योगिक व आर्थिक विकासास चालना मिळणार असून शासनाच्या अर्थसंकल्पातील अनुदानातून अत्यावश्यक व निकडीच्या कामांसाठी ग्रामीण भागाकडे अधिक विकास निधी उपलब्ध करणे शक्य होणार आहे. कार्यक्रमाची परिणामकारकता, जनतेचे अभिप्राय इत्यादींचा अभ्यास करुन पुढील दिशा व धोरण शासन स्तरावर ठरविले जाते.

६. <u>मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळ, मुंबई कार्यालयाच्या कार्यक्षेत्रातील पूल सुरक्षितता.</u>

पश्चिम द्रुतगती महामार्ग अंधेरी येथे तीन जंक्शनवरुन जाणारा उड्डाणपूल (बहार जंक्शन, गोल्ड स्पॉट जंक्शन, अंधेरी-कुर्ला रोड जंक्शन) या मंडळाअंतर्गत कार्यान्वित असलेल्या विभागीय कार्यालयाने डिसेंबर-२००१ मध्ये बांधून पूर्ण केला आहे. सदर उड्डाणपूलावर असलेली वाहन वर्दळ लक्षात घेता उड्डाणपूलावर दोन्ही बाजूंस वेगमर्यादा दर्शविणारे फलक लावलेले आहेत. तसेच उड्डाणपूलाखाली बहार जंक्शन, गोल्ड स्पॉट जंक्शन, अंधेरी-कुर्ला रोड जंक्शन व हनुमान रोड येथे पादचारी भुयारी मार्ग बांधणे प्रस्तावित आहे.

७. गाऱ्हाण्यांचे निराकरण सनदेचा आढावा व जनसामान्यांची तक्रारींची छाननी.

अ) गाऱ्हाणी/तक्रारी यांचे निराकरण

मंडळाबाबत अथवा काही कामांबाबत तक्रारी असतील तर, त्यासाठी नागरिकांनी ज्या विशिष्ट कार्यालयाविरुध्द गाऱ्हाणे/तक्रार असेल तर त्या कार्यालयाच्या वरिष्ठ कार्यालयप्रमुखांकडे तक्रार नोंदवावी म्हणजे उदाहरणार्थ -उपविभागीय कार्यालयाविरुध्द गाऱ्हाणे / तक्रारी असल्यास विभाग कार्यालय प्रमुखांकडे म्हणजे कार्यकारी अभियंता यांचेकडे गाऱ्हाणे मांडावे, तक्रार नोंदवावी व विभाग कार्यालयाविरुध्द गाऱ्हाणे / तक्रार असल्यास मंडळ कार्यालयाच्या अधीक्षक अभियंत्यांकडे गाऱ्हाणे मांडावे व तक्रार नोंदवावी व मंडळ कार्यालयाविरुध्द गाऱ्हाणे/तक्रार असल्यास मुख्य अभियंता यांचेकडे गाऱ्हाणे मांडावे तक्रार नोंदवावी. अशा गाऱ्हाणी/तक्रारींचे निराकरण वरिष्ठ कार्यालयाकडून ७ दिवसांत करण्यात येईल.

गाऱ्हाणी समक्ष भेटीत/पत्राने वा ई-मेलद्वारे नागरिक मांडू शकतात.

ब) नागरिकांच्या सनदेचा आढावा / सिंहावलोकन

या मंडळाच्या नागरिकांच्या सनदेच्या उपयुक्ततेबाबतचा तथा परिणामकारकतेचा आढावा विशेष प्रकल्प सा.बां.विभाग, मुंबई अंतर्गत घेण्यात येईल.

क) जनसामान्यांकडून सुचना

हया मंडळाची ही नागरिकांची सनद सर्वसामान्य नागरिकांच्या छाननीसाठी नेहमीच खुली असेल व सन्माननीय नागरिकांच्या बहुमुल्य सुचनांचा गांभीर्यपूर्वक विचार करुन त्यात वेळोवेळी सुधारणा घडवून आणता येईल. ही नागरिकांची सनद स्वतःहून काही नवीन कायदेशीर हक्क निर्माण करीत नाही. ती ग्राहकांना म्हणजेच सार्वजनिक बांधकाम विभागाच्या सेवा उपभोगणाऱ्या नागरिकांना जादा हक्क मांडण्यासाठी मदत करते.

८. <u>नागरिकांच्या सनदेची अंमलबजावणी</u>

सार्वजनिक बांधकाम विभागांतर्गत हया मंडळाच्या नागरिकांच्या सनदेची अंमलबजावणी दिनांक १ जून, २००७ पासून करण्यात येत आहे व या पुढेही त्यासाठी मंडळ कटिबध्द आहे.

सनदेस व्यापक प्रसिध्दी देऊन नागरिकांच्या प्रतिक्रिया/अभिप्राय मागविण्यात येतील व त्यांच्या सुचनांचा यथोचित आदर करुन आवश्यक बदल करण्यात येतील.

मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळ, कलानगर, वांद्रे (पूर्व), मुंबई खात्रीपूर्वक गुणवत्तेची सेवा पुरविण्याची हमी देत आहे. हया मंडळाच्या अखत्यारीतील कुठल्याही माहितीसाठी नागरिकांना संवेदनशील सौजन्यपूर्ण व मदत करण्याच्या भावनेने वर्तणूक मिळेल. ग्राहक केंद्रित सेवेची उद्दिष्टे प्राधान्याने अंगीकारुन ग्राहकांना त्वरित प्रतिसादर दिला जाईल. कार्यपध्दती अधिक लोकाभिमुख, सुलभ व आटोपशीर करण्यासाठी नागरिकांचा आवश्यक तेथे सल्ला घेतला जाईल.

प्रशिक्षित व प्रोत्साहित कर्मचारी वर्गाद्वारे ग्राहकांना सेवा पुरविली जाईल. भ्रष्टाचारास आळा घालण्यात येईल. तसेच नागरिकांच्या गाऱ्हाण्यांचे कालबध्द निराकरण करता येईल व तक्रारशुन्य सेवा असल्याची खात्री करण्यात येईल.

९. परिशिष्टे

अ) मुख्यालय दर्शविणारा वृक्ष तक्ता (Tree chart)

ब) कार्यक्षेत्राचा नकाशा.

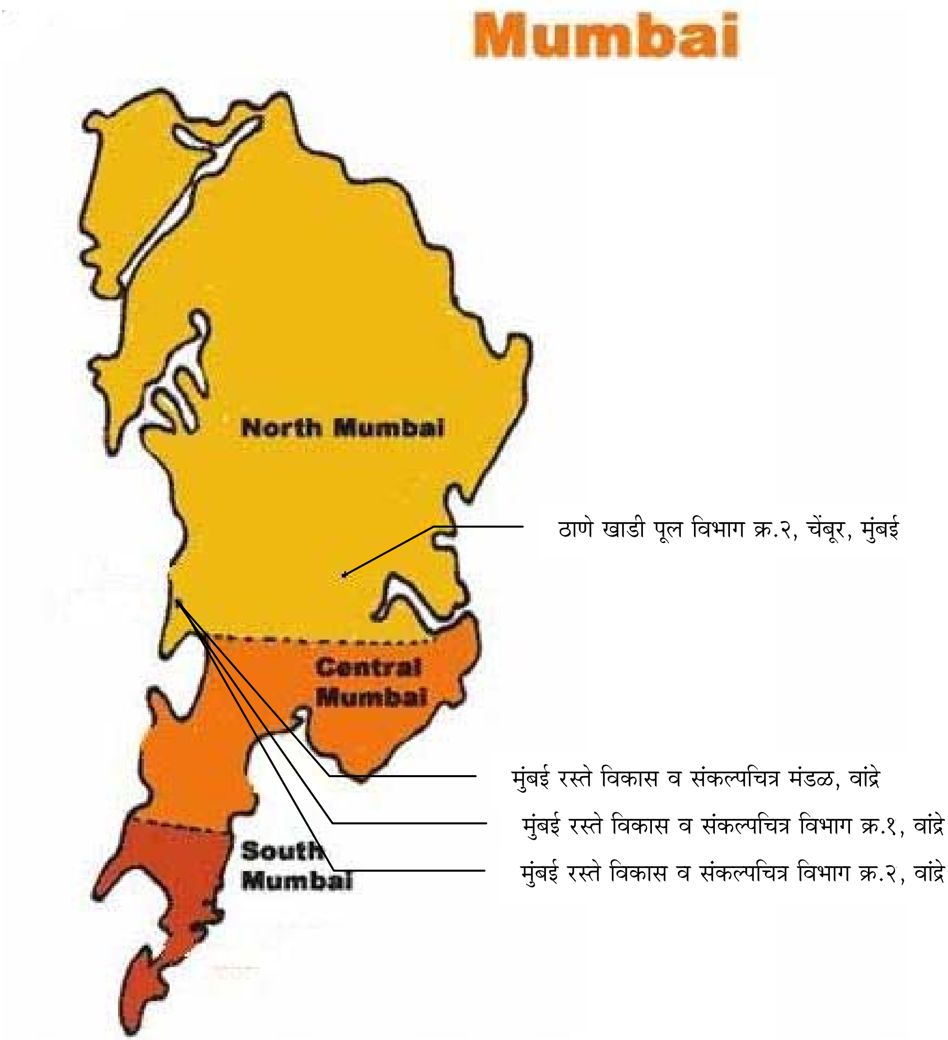
क) कार्यपूर्तीचे वेळापत्रक.

परिशिष्ट - अ

अधीक्षक अभियंता, मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळ, वांद्रे (पूर्व), मुंबई-५१.

- कार्यकारी अभियंता, मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र विभाग क्र.१, वांद्रे (पूर्व), मुंबई-५१.
  - उप विभाग क्र.१, बांद्रा
  - उप विभाग क्र.२, बांद्रा
  - उप विभाग क्र.३, बांद्रा
  - उप विभाग क्र.५, बांद्रा
  - उप विभाग क्र.८, बांद्रा
  - उप विभाग क्र.९, बांद्रा
- कार्यकारी अभियंता, मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र विभाग क्र.२, वांद्रे (पूर्व), मुंबई-५१.
  - उप विभाग क्र.१, बांद्रा
  - उप विभाग क्र.२, बांद्रा
  - उप विभाग क्र.३, बांद्रा
  - उप विभाग क्र.४, बांद्रा
- कार्यकारी अभियंता, ठाणे खाडी पूल विभाग क्र.२, चेंबूर, मुंबई-७१.
  - उप विभाग क्र.१, तुर्भे, नवी मुंबई
  - उप विभाग क्र.३, तुर्भे, नवी मुंबई
  - उप विभाग क्र.५, तुर्भे, नवी मुंबई
  - उप विभाग क्र.६, तुर्भे, नवी मुंबई

परिशिष्ट – ब


Mumbai
North Mumbai
Central Mumbai
South Mumbai
ठाणे खाडी पूल विभाग क्र.२, चेंबूर, मुंबई
मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र मंडळ, वांद्रे
मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र विभाग क्र.१, वांद्रे
मुंबई रस्ते विकास व संकल्पचित्र विभाग क्र.२, वांद्रे

परिशिष्ट – क

कार्यपूर्तीचे वेळापत्रक

अ. क्र.	कार्यसुची	कार्यवाही करणारा सक्षम अधिकारी	कार्यपूर्तीचा कालावधी मर्यादा
१.	रस्त्याच्या कडेला असलेल्या इमारतीचा ना हरकत परवाना	कार्यकारी अभियंता	३० दिवस