



# राष्ट्रीय ग्रामीण आरोग्य अभियान

राज्य आरोग्य सोसायटी, महाराष्ट्र शासन यांचे कार्यालय

(नोंदणी क्र. २१९४/२००५ दिनांक २१ नोव्हेंबर २००५)

५३९६७-५४९४३

जा.क्र.राआसो/तनिक/स्थापना जि.तनिक/

/१२

दिनांक :- ०३/११/१२

प्रति,

मुख्य कार्यकारी अधिकारी,  
जिल्हा परिषद, (सर्व).

**विषय:-** राष्ट्रीय ग्रामीण आरोग्य अभियान अंतर्गत जिल्हा स्तरावर  
तक्रार निवारण कक्ष स्थापन करणेबाबत.

**संदर्भ:-** मा. आयुक्त कु.क व संचालक रा.ग्रा. आ. अभियान यांच्या दिनांक  
७/१०/२०१२ रोजीच्या मान्य टिपणीनुसार.

महाराष्ट्र राज्यात राष्ट्रीय ग्रामीण आरोग्य अभियानाची स्थापना सन २००५ मध्ये राज्य आरोग्य सोसायटीद्वारा करण्यात आलेली आहे. राज्यातील ग्रामीण भागामध्ये राष्ट्रीय ग्रामीण आरोग्य अभियानांतर्गत आरोग्य विषयक विविध योजना / कार्यक्रम राबविले जाते. प्रत्येक कार्यक्रम व योजनेसाठी लागणारा मनुष्यबळ व निधी याची पुर्तता केंद्र शासनाकडून केली जाते.

राज्य आरोग्य सोसायटी अंतर्गत विविध योजना चांगल्या प्रकारे राबविण्याच्या दृष्टीकोनातून राज्यस्तरावर सन २००९-१० या आर्थिक वर्षात तक्रार निवारण कक्षाची स्थापना राज्यस्तरावर करण्यात आलेली आहे. अभियानाच्या कार्यक्रमांतर्गत येणाऱ्या अडचणी / तक्रारी त्वरीत निकाली काढण्याच्या उद्देशाने सन २०१०-११ या आर्थिक वर्षात विभागीय स्तरावर उपसंचालक, आरोग्य सेवा, (सर्व परिमंडळे) यांच्या कार्यालयात त्यांच्या अधिपत्याखाली सुध्दा ८ विभागीय स्तरावर तक्रार निवारण कक्षाची स्थापना करण्यात आलेली आहे.

कोणत्याही प्रशासनाचे कामकाज सुरळीतपणे चालविण्यासाठी तक्रार निवारण कक्ष एक महत्त्वाचा भाग आहे. तक्रार निवारण कक्षाशिवाय प्रशासकीय कार्य हे कार्यक्षम व परिणामकारक होऊ शकत नाही. प्रशासकीय व योजनांतर्गत कामकाजामध्ये येत असलेल्या विविध अडचणी, समस्याबाबतची तक्रार रितसर सोडविण्याच्या दृष्टीकोनातून तक्रार निवारण कक्षाची स्थापना करण्यात आलेली आहे. अभियानांतर्गत प्राप्त तक्रारीच्या स्वरूप, तीव्रता व संख्या पाहता तसेच तक्रारी लवकर निकाली काढण्याच्या उद्देशाने जिल्हास्तरावर तक्रार निवारण कक्षाची स्थापना करण्याचा निर्णय घेण्यात आलेला आहे. जेणेकरून अभियानाशी संबंधित तक्रारी/ अडचणीच्या निपटारा त्वरीत होईल. त्याअनुषंगाने जिल्हास्तरावरील तक्रार

कृ.मा.प.

निरोगी गाव, निरोगी देश



आरोग्य भवन, इरा मणला, सेंट जॉर्ज रुग्णालय आवार, पी. डिमेलो रोड, मुंबई ४०० ००१.  
सुरथ्वनी क्र. : ०२२-२२६२०२३५, फॅक्स क्र. : ०२२-२२६४२९५५, ईमेल : mdnithm.mumbai@gmail.com

निवारण कक्षाची समितीची स्थापना करणेबाबत आपणास निर्देशित करण्यात येत असून सदर समितीची रचना व कार्यपध्दतीबाबतच्या मार्गदर्शक सूचना खालीलप्रमाणे आहेत.

**जिल्हास्तरावरील तक्रार निवारण समितीची रचना:-**

१) मुख्य कार्यकारी अधिकारी	अध्यक्ष
२) जिल्हा आरोग्य अधिकारी	सदस्य
३) जिल्हा शल्य चिकित्सक	सदस्य
४) जिल्हा कार्यक्रम व्यवस्थापक	सदस्य सचिव
५) प्रशासकीय अधिकारी, जिल्हा आरोग्य विभाग, जिल्हा परिषद	सदस्य

उपरोक्त समिती जिल्हास्तरावर स्थापन करून प्रत्येक महिन्याच्या दुसऱ्या आठवड्यातील पहिल्या सोमवारी बैठक घेऊन जिल्हास्तरावर प्राप्त तक्रारींवर चर्चा करून त्यावर योग्य ते निर्णय घेऊन तक्रारी निकाली काढणेबाबतची कार्यवाही करण्यात यावी. तसेच केलेल्या कार्यवाहीबाबत तक्रारदारास अवगत करण्यात यावे.

**समितीची कार्यपध्दती खालीलप्रमाणे:**

- १) सदर तक्रार निवारण कक्षाचे संपूर्ण कामकाज पाहण्याची जबाबदारी सदस्य सचिव या नात्याने जिल्हा कार्यक्रम व्यवस्थापक यांचे राहिल.
- २) सदरच्या तक्रार निवारण कक्षास एखादी तक्रार प्राप्त झाल्यास त्याची नोंद स्वतंत्र रजिस्टरमध्ये करण्यात यावी.
- ३) तक्रार निवारण कक्षास तक्रार प्राप्त झाल्यावर सदरची तक्रार, समितीप्रमुख मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांच्यासमोर मांडून तक्रारीच्या चौकशीसाठी चौकशी अधिकारी नेमण्यात यावा.
- ४) सदरची तक्रार प्राप्त झालेल्या दिनांकापासून ६० दिवसांच्या आत तक्रारी निकाली काढणे बंधनकारक राहिल. परंतु, काही अडचणी आल्यास सदरचा कालावधी वाढविण्याचा संपूर्ण अधिकार समितीकडे राहिल.
- ५) जर एखादी तक्रार निनावी किंवा खोट्या नावाने / सहीने तक्रार निवारण कक्षास प्राप्त झाली असल्यास शासनाच्या सामान्य प्रशासन विभागाच्या परिपत्रकानुसार कार्यवाही करण्यात यावी.
- ६) चौकशी अहवालावर घ्यावयाच्या निर्णयाबाबत समितीमार्फत कार्यवाही करण्यात यावी. समितीची सभा ही महिन्यातून एकदाच होत असल्याने समितीचे अध्यक्ष या नात्याने मुख्य कार्यकारी अधिकारी हे चौकशी अहवालावर योग्य ती कार्यवाही करण्याचा निर्णय घेऊ शकतील अशाप्रकारे घेण्यात आलेला निर्णय पुढील समितीच्या बैठकीमध्ये माहितीसाठी समितीपुढे ठेवण्यात यावा.

निरोगी गांव, निरोगी देश



आरोग्य भवन, ३रा मजला, सेंट जॉर्ज रुग्णालय आवार, पी. डिमेलो रोड, मुंबई ४०० ००२.  
दुरध्वनी क्र. : ०२२-२२५२०२३५, फॅक्स क्र. : ०२२-२२६४ २२५५, ई मेल : mdhnm.mumbai@gmail.com

- ७) समितीने घेतलेल्या निर्णयाबाबत तक्रारदारास कळविण्यात यावे.
- ८) तक्रार निवारण समितीचे संपूर्ण कामकाज पाहण्याची जबाबदारी सदस्य सचिव या नात्याने जिल्हा कार्यक्रम व्यवस्थापक यांच्याकडे राहिल.
- ९) राज्यस्तरावरून देण्यात आलेल्या विहित नमुन्यात आपल्या जिल्ह्यास प्राप्त तक्रारीबाबतची माहिती भरून प्रत्येक महिनाच्या पहिल्या आठवड्यात राज्य आरोग्य सोसायटी, तक्रार निवारण कक्षास सादर करण्यात यावे. तसेच या कार्यालयातून वेळोवेळी विहित नमुन्यात मागितलेली माहिती दिलेल्या मुदतीमध्ये सादर करण्याची जबाबदारी जिल्हा कार्यक्रम व्यवस्थापक यांच्यावर राहिल.
- १०) जिल्ह्यातील तक्रार निवारण कक्षास, जिल्हा आरोग्य अधिकारी, जिल्हा शल्य चिकित्सक, जिल्हा कार्यक्रम व्यवस्थापक व जिल्हा लेखा व्यवस्थापक तसेच जिल्ह्यातील इतर अधिकारी यांच्या विरुद्ध अभियानाशी संबंधित तक्रार प्राप्त झाली असल्यास सदरची तक्रार ही राज्य आरोग्य सोसायटी, मुंबई यांच्याकडे वर्ग करण्यात यावी.
- ११) सदर तक्रार निवारण समितीत राष्ट्रीय ग्रामीण आरोग्य अभियान अंतर्गत येणाऱ्या कामकाजाच्या बाबतीत व कार्यक्रमाशी संबंधित तसेच रुग्णांच्या आरोग्य सेवेशी संबंधित तक्रारी, समस्या सदर समितीमध्ये निकाली काढण्यात याव्यात. या व्यतिरीक्त आलेल्या तक्रारी संबंधित विभागाकडे पुढील कार्यवाहीस्तव वर्ग करण्यात याव्यात.

उपरोक्तप्रमाणे, जिल्हास्तरावर तक्रार निवारण कक्षाची समिती तात्काळ स्थापन करण्यात यावी व याबाबत केलेली कार्यवाही या कार्यालयास दि. २० नोव्हेंबर, २०१२ पर्यंत कळविण्यात यावी ही विनंती.

आयुक्त, कुटुंब कल्याण व  
संचालक, राष्ट्रीय ग्रामीण आरोग्य अभियान,  
मुंबई, महाराष्ट्र.

प्रत कार्यवाहीस्तव:-

- १) जिल्हा आरोग्य अधिकारी, जिल्हा परिषद, (सर्व).
- २) जिल्हा शल्य चिकित्सक, सामान्य रुग्णालय, (सर्व).
- ३) जिल्हा कार्यक्रम व्यवस्थापक, जिल्हा परिषद, (सर्व).
- ४) प्रशासकीय अधिकारी, जिल्हा आरोग्य विभाग, जिल्हा परिषद, (सर्व).

प्रत माहितीस्तव:-

- १) मा. अप्पर मुख्य सचिव, सार्वजनिक आरोग्य विभाग, मंत्रालय, मुंबई.
- २) खाजगी सचिव, मा. आरोग्य मंत्री यांचे कार्यालय, मंत्रालय, मुंबई.
- ३) संचालक, आरोग्य सेवा संचालनालय, आरोग्य भवन, मुंबई.
- ४) अति. संचालक, राज्य कुटुंब कल्याण कार्यालय, पुणे.
- ५) उपसंचालक, आरोग्य सेवा, परिमंडळ (सर्व).

निरोगी गाव, निरोगी देश

