SEVA

सर्व्हिस एक्सलन्स ॲण्ड व्हिक्टिम असिस्टन्स
पीडीत सेवा श्रेष्ठ सेवा

१.सेवा कार्यप्रणालीची सुरवात कशी झाली

माननीय पोलीस आयुक्त श्री.व्यंकटेशम यांच्या संकल्पनेतुन पुणे शहर पोलीस आयुक्तालयामध्ये सर्व्हिस एक्सलन्स ॲण्ड व्हिक्टिम असिस्टन्स SEVA या नावाने या कार्यप्रणालीची सुरवात करण्यात आली आहे.

२. सेवा कार्यप्रणाली सुरु करण्याचा उददेश

पोलीस स्टेशन येथे आलेल्या तक्रारदाराच्या तक्रारीचे योग्य ते निराकरण झाले अथवा नाही तसेच त्याचे पुर्ण निराकरण होवून पिडीताला मदत मिळावी या उद्येशाने SEVA हे ॲप तयार करण्यात आले आहे.

३. सेवा कार्यप्रणालीमुळे तक्रारदार / अभ्यांगतांना होणारे फायदे

पो.स्टे.येथे येणा-या अभ्यांगत यांच्या तक्रारीची दखल घेतली की नाही हे जाणुन घेण्यासाठी मुख्य सेवा ॲप (नियंत्रण कक्ष) येथून त्यांना फोन केला जातो व त्यापैकी असमाधानी असलेल्या अभ्यांगतांना योग्य ते मार्गदर्शन करुन त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण केले जाते.

४. सेवा कार्यप्रणाली अधिक प्रभावशाली करण्यासाठी पो.स्टे.प्रभारी अधिकारी यांचे कर्तव्य व योगदान

पोलीस स्टेशनला येणा-या अभ्यागतांची नोंद सेवा कार्यप्रणालीमध्ये घेवून प्रत्येक नागरीक हा आपल्या तक्रारीबाबत / अडीअडचणीबाबत समाधानी होईल तसेच त्याच्या तक्रारीचे पुर्णपणे निराकरण होईल याची खात्री पो.स्टे.च्या पोलीस निरीक्षकांकडुन केली जाते. त्यामुळे अभ्यांगत निराश न होता झालेल्या कामाबाबत समाधानी होवून पोलीस खात्याने केलेल्या सहकार्याबद्यल समाधान व्यक्त करतात.

५. पुणे शहर यपोलीस आयुक्तालयातील सेवा कार्यप्रणालीकडुन दिनांक १ सप्टेंबर २०१८ ते २० मे २०१९ पर्यंत अभ्यागतांना दिली गेलेली सेवा

दिनांक १ सप्टेंबर २०१८ ते २० मे २०१९ पर्यंत एकुण ७२,६९० अभ्यागतांनी पोलीस स्टेशनला भेट दिली आहे त्यापैकी ५०,७०२ अभ्यागतांना कॉल करण्यात मुख्य सेवा ॲप (नियंत्रण कक्ष) येथून कॉल करण्यात आलेले आहेत. त्यापैकी ५०,२९४ अभ्यागतांनी पोलीसांचे कामाबददल समाधान व्यक्त केलेले आहे. फक्त ४०८ अभ्यांगत असमाधानी असल्याने त्यांना मध्यवर्ती कार्यालयाकडुन पोलीस निरीक्षक दर्जाच्या अधिका-यांनी वैयक्तिक फोन करुन त्या अभ्यागतांचे समाधान केलेले आहे.

६. स्क्वॉच ॲवार्ड

दिनांक २२/११/२०१८ रोजी नवी दिल्ली येथे झालेल्या "५६व्या स्क्वॉच परिषदेमध्ये" मा.सुनिल फुलारी, अप्पर पोलीस आयुक्त व मा.बच्चनसिंह, पोलीस उप-आयुक्त, पुणे शहर यांनी सेवा प्रणालीच्या कार्यपध्दतीचे उत्कृष्टरित्या सादरीकरण केले त्यामुळे या नाविण्यपुर्ण सेवा कार्यप्रणालीला स्क्वॉच ॲवार्ड देवून सन्मानीत केलेले आहे.

७. पोलीस चौकी स्तरावर सेवा कार्यप्रणालीची सुरवात

पुणे शहरातील अधिकृत असणा-या विविध पोलीस स्टेशनच्या अंतर्गत असलेल्या १०२ पोलीस चौक्यांना सेवा टॅबचे वाटप करण्यात आले असून आता चौकी स्तरावर सुध्दा ही सेवा कार्यप्रणाली कार्यान्वयीत झालेली आहे त्यामुळे अभ्यागतांना पोलीस स्टेशनला जाण्याची आवश्यकता राहिलेली नाही. याबददल सुध्दा अभ्यागतांनी पोलीसांचे आभार व्यक्त केलेले आहेत.

पुणे शहर पोलीस आयुक्तालय