१३ व्या वित्त आयोगाच्या शिफारशींच्या अंमलबजावणी संदर्भात.....
सेवा दर्जा मानांकन कार्यगट (Service Level Benchmark Task Cell) गठीत करण्याबाबत......

पुणे महानगरपालिका
महापालिका आयुक्त कार्यालय
आदेश क्र. द/५९८, दि. ०३/०२/२०११

(अ) प्रस्तावना :-

१. सन २०१०-११ या आर्थिक वर्षापासुन १३ व्या वित्त आयोगाची अंमलबजावणी सुरू झाली असुन सन २०१४-१५ पर्यंत १३ व्या वित्त आयोगाच्या शिफारशीच्या अनुषंगाने राज्य शासनाच्या नगरविकास विभागास उपलब्ध होणाऱ्या एकुण निधीपैकी काही निधी वित्त आयोगाने दिलेल्या सुधारणांच्या पुर्ततेपोटी कार्यआधारित अनुदान (Performance Grant) च्या स्वरूपात राज्यातील नागरी स्थानिक संस्थांना प्राप्त होणार आहे. सदर कार्यआधारित अनुदान १०० टक्के प्राप्त होण्यासाठी दि. ३१ मार्च २०११ पर्यंत दुहेरी लेखा नोंद पध्दतीचा अवलंब करणे तसेच पाणीपुरवठा, मलनिःसारण, घनकचरा व्यवस्थापन व पर्जन्यजल व्यवस्थापन या क्षेत्रात दि. ३१ मार्च २०१२ पर्यंत जनतेस उपलब्ध करून द्यावयाच्या सेवेचा दर्जा (Service Level Benchmark) दि. ३१ मार्च २०११ पुर्वी राजपत्रात घोषित करणे बंधनकारक केलेले असुन १३ व्या वित्त आयोगाने शिफारस केलेल्या सुधारणांच्या अनुपालनासाठी नगर विकास विभाग, भारत सरकार यांनी क्षेत्रनिहाय सेवा दर्जा मानांकन विहित करून प्रसिध्द केल्यानुसार संबंधित क्षेत्रातील सेवांचा दर्जा राखणे अपेक्षित आहे.

२. उपरोक्त पार्श्वभूमीवर पुणे महानगरपालिकेस पाणीपुरवठा, मलनिःसारण, घनकचरा व्यवस्थापन व पर्जन्यजल व्यवस्थापन या क्षेत्रांशी संबंधित कार्य व्यवस्थापनासाठी १३ व्या वित्त आयोगाच्या शिफारशीनुसार १०० टक्के कार्यआधारित अनुदान उपलब्ध होण्यासाठी, उपरोक्त सेवा क्षेत्राशी संबंधित सेवांचा दर्जा शासनाने विहीत केलेल्या सेवा दर्जा उद्दिष्टांचे अनुषंगाने कसा निश्चीत करावा व विहीत सेवा दर्जा मानकाचे उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठीसध्याच्या सेवेचा दर्जा कसा

उंचवावा यासाठी अद्यावत प्रशिक्षण व प्रक्रीयेत प्रगत कार्यपध्दतीचा अवलंब करून विविध स्तरावरील प्राथमिक माहिती मधील तफावत दुर करणे व माहिती संकलन प्रक्रीयेत विश्वसनिय सुधारणा करून सेवा दर्जा निर्धारणासाठी माहितीची उपयुक्तता वाढावी, तसेच पाणीपुरवठा, मलनिःसारण, घनकचरा व्यवस्थापन व पर्जन्यजल व्यवस्थापन या क्षेत्रातील जागतिक तसेच देशातील विविध नागरी स्थानिक संस्थामधील उत्कृष्ट कार्यपध्दतीचा अवलंब करण्यासंदर्भातील सेवा दर्जा मानांकनाबाबत दि. १५/०५/२०१० रोजी भारत सरकार यांनी प्रसिध्द केलेल्या "Handbook on Service Level Benchmark" मधील मार्गदर्शक बाबींनुसार सर्व संबंधित खातेप्रमुख व अधिनस्त अधिकारी/सेवकवर्ग यांचेसाठी कार्यशाळा आयोजीत करण्यात आली होती. यथावकाश दि. ०९/०९/२०१० व दि. २१/०९/२०१० रोजी संबंधित क्षेत्रातील सेवा दर्जांच्या सद्यस्थितीसंदर्भात वस्तुस्थिती जाणुन घेण्यासाठी आढावा बैठका संपन्न होऊन सेवा दर्जा मानांकन कार्यक्रमाची रणनिती ठरविण्यात आली होती. अंतीमतः सर्व संबंधित खाते प्रमुखांनी विद्यमान सेवा दर्जा क्षमता व अपेक्षित उद्दिष्ट याबाबत दि. ०९/११/२०१० रोजीच्या आढावा बैठकीत सादरीकरण करून विचार विनिमयाअंती होऊन संबंधित क्षेत्रातील सेवांच्याबाबत सेवा मानकानुसार सध्याची क्षमता व माहे मार्च २०१२ पर्यंत जनतेस उपलब्ध करून द्यावयाच्या सेवेच्या दर्जाचे निर्धारण करून प्रगती उद्दिष्ट निर्धारीत करण्यात येऊन शासनाच्या प्राप्त सुचनानुसार अशी आवश्यक माहिती शासन राजपत्रात प्रसिध्द करण्यासाठी पत्र जा.क्र. मआ/पापु/२३१३ दि. २९/१२/२०१० नुसार नगरविकास विभागास सादर करण्यात आलेली आहे. **(परिशिष्ठ अ)**

(ब) सेवा दर्जा मानांकन कार्यक्रमाचा मुख्य उद्देश व उद्दिष्टे :-

पुणे महानगरपालिकेच्या पाणीपुरवठा, मलनिःसारण, घनकचरा व्यवस्थापन व पर्जन्यजल व्यवस्थापन (संबंधित क्षेत्र) या क्षेत्रातील सेवांच्या सद्यस्थितीतील दर्जात सुधारणा होऊन शासनाने विहीत केलेल्या मानकानुसार सेवा दर्जा अपेक्षित क्षमतेचा उंचावण्यासाठी प्रशासनिक प्रणालीची परिणामकारकता व कार्यक्षमता वाढविणे आणि सार्वजनिक सेवा व्यवस्थापनाची प्रगत कार्यपध्दती व विविध नागरी संस्थातील संबंधित क्षेत्रामधील अवलंबलेल्या उत्कृष्ट कार्यपध्दतीचा शोध घेऊन सेवा दर्जा उंचावण्याच्या प्रक्रीयेत अशा उत्कृष्ट कार्यपध्दतीचा अवलंब करणे तसेच १३ व्या वित्त आयोगाच्या शिफारशीच्या अनुपालनाअंती महानगरपालिकेस १०० टक्के कार्यआधारीत अनुदान उपलब्ध होणे हा सेवा दर्जा मानांकन कार्यक्रम कार्यान्वित करण्यामागील प्रमुख उद्देश आहे.

तद्नुषंगाने १३ व्या वित्त आयोगाच्या शिफारशीनुसार पाणीपुरवठा, मलनिःसारण, घनकचरा व्यवस्थापन व पर्जन्यजल व्यवस्थापन या मुलभूत क्षेत्रांतील सेवांचा दर्जा उंचावण्यासंदर्भात पुणे महानगरपालिकेच्या सेवादर्जा मानांकन कार्यक्रमाची मुख्य उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे राहतील.

१) सद्यस्थितीतील संबंधित क्षेत्रातील सेवा दर्जा/क्षमता विचारात घेऊन माहे मार्च २०१२ पर्यंत जनतेस उपलब्ध करून द्यावयाच्या सेवांचा दर्जा निश्चीत केलेल्या सेवा दर्जा मानकाचे पर्यत उंचावण्यासंदर्भात संबंधित खात्याने निर्धारित केलेल्या अपेक्षित क्षमतेप्रमाणे संबंधित क्षेत्रातील सेवांचा दर्जा उंचावण्याचे उद्दिष्ट माहे मार्च २०१२ अखेर पुर्ण करणे.

२) केंद्र शासनाने विहीत केलेल्या सेवा दर्जा मानकानुसार संबंधित क्षेत्रातील विद्यमान सेवांचा दर्जा उंचावुन १०० टक्के विहीत प्रमाण दर्जा राखण्यासाठी खात्यांतर्गत क्षमता वृध्दी करणे.

३) माहिती प्रणाली सुधारणा आराखडा तयार करून माहिती संकलन प्रक्रीया सातत्याने कार्यान्वित ठेऊन संकलित करण्यात यावयाच्या आवश्यक माहितीची विश्वसनियता माहितीतील तफावत दूर करून सेवा मानकासाठी उपयुक्त दर्जाची राखणे.

४) सर्व संबंधित विभागामध्ये परिणामकारक समन्वय साधणे तसेच क्षमता वृध्दी व प्रशिक्षण कार्यक्रमाव्दारे अधिकारी/सेवक वर्गास सक्षम करणे, जेणे करून सेवा दर्जा उंचावण्याची प्रक्रीया सातत्याने प्रगतीत राहील.

५) नागरिकांना अपेक्षित मुलभूत नागरी सेवांचा दर्जा शासनाने विनिर्दिष्ट केलेल्या विहीत मानकानुसार राखुन सेवा पुरविण्यासाठी होणाऱ्या सार्वजनिक खर्चाची कार्यक्षमता निर्धारीत सेवा दर्जा मानकानुसार सातत्याने टिकवणे.

६) शासनाकडुन १०० टक्के कार्यआधारीत अनुदान (Performance Grant) उपलब्ध होण्यासाठी निर्धारीत सेवा दर्जा सातत्याने राखण्यासाठी अनुषंगिक उपाययोजना करणे.

(क) सेवा दर्जा मानांकन कार्यगट :-

उपरोक्त प्रमुख उद्दिष्ट पुर्तीसाठी सेवा दर्जा मानांकन प्रक्रीया अधिक परिणामकारक होऊन कार्यक्रमाची सुकर अंमलबजावणी होण्यासाठी, सेवा दर्जा मानांकन कार्यक्रमांतर्गत समन्वय व सनियंत्रणासाठी खालील प्रमाणे कार्यगट गठीत करण्यात येत आहे.

अ. क्र.	अधिकाऱ्यांचे नाव	हुद्दा	दुरध्वनी व भ्रमणध्वनी क्रमांक ई–मेल तपशिल
१	श्री. वि.सु. जाधवराव	विशेष कार्याधिकारी (दक्षता) व समन्वय अधिकारी (Nodal Officer)	(o) 25501111 (M) 09689931051 vjadhvrao@punecorporation.org
२	श्री. प्रमोद निरभवणे	अतिरिक्त नगरअभियंता (पाणीपुरवठा व मलनिःसारण)	(o) 25501384 (M) 09689931384 pnirbhavane@punecorporation.org
३	श्री. विवेक खरवडकर	अतिरिक्त नगरअभियंता (पथ)	(o) 25501381 (M) 09689931381 vkharwadkar@punecorporation.org
४	श्री. सुरेश जगताप	उपआयुक्त (घनकचरा व्यवस्थापन)	(o) 25501414 (M) 09689931414 sjagtap@punecorporation.org
५	श्री. नरेंद्र साळुंके	अधिक्षक अभियंता (पाणीपुरवठा व मलनिःसारण)	(o) 25501390 (M) 09689931390 nssalunke@punecorporation.org

सदर कार्यगटातील सदस्या व्यतिरिक्त लोकप्रतिनीधी, संबंधित क्षेत्रातील तज्ञ व्यक्ती वा संस्था यांचा सहभाग व मार्गदर्शन आवश्यक भासल्यास संबंधितांना बैठकीसाठी वेळोवेळी निमंत्रित करून सुचना विचारात घेता येतील.

(क) सेवा दर्जा मानांकन कार्यगटाची कार्यकक्षा :–

उपरोक्त गठीत सेवा दर्जा मानांकन कार्यगटाची कार्यकक्षा खालील प्रमाणे राहील :–

१) संबंधित क्षेत्रातील विद्यमान सेवांचा दर्जा/क्षमता उंचावुन निर्धारीत सेवास्तर मानांकन उद्दिष्ट पुर्ती परिणामकारकरित्या व समयमर्यादेत साध्य करण्याकरीता सुक्ष्मतम बाबींचाही विचार करून समयबध्द स्वरूपाचा तपशिलवार कार्यआराखडा (Micro Detailed Work Plan) तयार करणे तसेच दरमहा प्रगती आढावा घेऊन वेळापत्रकानुसार उद्दिष्ट पुर्ती तपासणे, केंद्र शासनाने निर्धारीत केलेल्या विहीत मानकानुसार सेवा दर्जा उंचावण्यासाठी रणनिती ठरवणे व विविध उपाययोजनांची सातत्याने अंमलबजावणी करणे.

२) संबंधित क्षेत्रातील सेवांचा दर्जा निर्धारीत विहीत मानकानुसार सातत्याने उंचावण्यासाठी कार्य प्रक्रीया पर्यवेक्षणाव्दारे उद्भवणाऱ्या अडचणींचे द्रुतगती कक्षाचे माध्यमातुन विनाविलंब निराकरण करणे तसेच कार्यान्वित प्रक्रीयेत वेळोवेळी सुधारणा सुचवून उद्दिष्ट पुर्तीसाठी ठोस उपाययोजना अंमलात आणणे व सुधारणा प्रक्रीयेचा वेग गतीमान ठेवणे.

३) संबंधित क्षेत्रातील सेवांचा दर्जा विहीत समयमर्यादेत निर्धारीत मानकानुसार उंचावण्यासाठी अंदाजपत्रकीय तरतूदीच्याव्दारे वा अन्य प्रकारे उदा. सार्वजनिक खाजगी सहभाग इ. व्दारे कार्यगटास उपयुक्त वाटतील अशा स्वरूपाच्या उपाय योजना प्रत्यक्ष राबविणे.

४) प्राथमिक स्तरावरील आवश्यक माहितीतील तफावत दूर करून आद्यावत विश्वसनिय माहिती संकलित करणे, माहिती प्रणाली सुधार कार्यक्रमाव्दारे संकलित माहितीची विश्वसनियता व योग्यता तपासणे व सेवा दर्जा मानकासाठी माहितीचा उपयुक्त दर्जा (Reliability Measure) ठरवणे.

५) संबंधित क्षेत्रातील सेवा दर्जा विहीत मानकानुसार उंचावण्याच्या प्रक्रीये सोबत अन्य नागरी मुलभूत सेवांचा दर्जा सुधारण्यासाठी उपाय योजना सुचविणे व अंमलात आणण्यासाठी ठोस समयबध्द कार्य आराखडा तयार करणे.

६) पारदर्शक व कार्यक्षम निर्णय प्रक्रीयेसाठी तसेच कार्यप्रवण सुधारणासाठी माहिती प्रणाली सुधारणा आराखडा तयार करणे. (Information System Improvement Plan)

७) संबंधित क्षेत्रातील सेवा दर्जा सुधारणा कार्यक्रमांतर्गत लोकसहभाग वाढविण्याचे अनुषंगाने विविध उपाय योजनांचा अवलंब करून नागरिकाप्रती उत्तरदायीत्व वाढवणे.

८) सेवा दर्जा मानकानुसार आहे किंवा कसे यासाठी सार्वजनिक तपासणी पध्दती प्रणाली (Public Verification System) आराखडा तयार करणे.

९) संबंधित क्षेत्रातील सेवा दर्जानुसार क्षेत्रिय गुंतवणूक आराखडा सुचविणे तसेच सेवांची फलनिष्पत्ती व सेवांचा दर्जा हा क्षेत्रिय गुंतवणूकीच्या प्रमाणात तपासणे.

१०) जागतिक तसेच देशांतर्गत नागरी विविध स्थानिक संस्थातील संबंधित क्षेत्रामध्ये अंमलात आणलेल्या उत्कृष्ट कार्यपध्दतीचा शोध घेऊन पुणे महानगरपालिकेच्या सेवांचा दर्जा उंचावण्याच्या प्रक्रीयेत उत्कृष्ट कार्यपध्दतीचा अवलंब करणे.

११) संबंधित क्षेत्रातील सेवा दर्जाशी संबंधित कार्य उणीवा जाणुन कार्यात्मक व गुणात्मक सुधारणासाठी तपशिलवार कार्यसुधारणा आराखडा (Performance Improvement Plan) तयार करणे.

१२) सेवा दर्जा मानांकन कार्यक्रमांतर्गत शासनाकडुन उपलब्ध करण्यात यावयाच्या संगणक प्रणालीचा वापर करणे.

१३) सेवा दर्जा अपेक्षित मानांकनानुसार उंचावण्यासाठी व वृध्दींगत सेवा दर्जाचे सातत्य टिकवण्यासाठी प्रत्यक्ष करावयाच्या कार्यकृती व अंमलबजावणीमधील त्रुटी शोधुन निराकरणासाठी सर्वांगीण उपाययोजनेचा आराखडा तयार करून अंमलबजावणी करणे.

१४) दिशादर्शक व परिणामकारक सनियंत्रणासाठी व कार्यक्रमाची गुणवत्ता वाढविण्यासाठी लोकप्रतिनीधी, संबंधित क्षेत्रातील तज्ञ व्यक्ती व संस्था यांना आवश्यकतेनुसार विविध बैठकांसाठी निमंत्रित करणे व सुधारणा कार्यक्रमात सहभागी करून घेणे.

१५) सध्याचे सेवा दर्जा मानकानुसार अपेक्षित सेवा दर्जा उंचावण्यासंदर्भात नियतकालिक मुल्यमापन आढावा दरमहा बैठकाव्दारे घेऊन उच्चतम स्तरापर्यंत पोहोचण्यासाठी प्रत्यक्ष केलेल्या उपाययोजनांची व अंमलबजावणी साध्य याचा दरमहा मुल्यमापन प्रगती अहवाल महापालिका आयुक्त यांना सादर करणे.

१६) सेवा दर्जा मानांकन कार्यक्रमाची अंमलबजावणी खात्याच्या स्तरावर परिपुर्णरित्या होण्यासाठी व विहीत मानकानुसार सेवा दर्जा उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठी संबंधित विभागांतर्गत गुणवत्ता नियंत्रण कार्यगट गठीत करणे व सेवांचा दर्जा मानकानुसार सातत्याने उंचावण्याच्या उद्दिष्ट पुर्तीचे सनियंत्रण करणे.

१७) सेवा दर्जा मानांकन कार्यक्रमांतर्गत अधिक प्रगत प्रशिक्षणासाठी योग्य अशा खाते प्रमुख व अधिनस्त अधिकारी/सेवकवर्ग यांचे नाम निर्देशन करणे इ.

अतिरिक्त महापालिका आयुक्त (वि) यांचे स्तरावर संबंधित क्षेत्रातील विद्यमान सेवा दर्जा/क्षमतेच्या अनुषंगाने केंद्र शासनाने निर्धारीत केलेल्या मानकानुसार सेवा दर्जा उंचावण्यासाठी उपरोक्त कार्यबाबीनुसार सेवा दर्जा उंचावण्याच्या प्रगतीचा दरमहा आढावा घेऊन कार्यक्रमाच्या उद्दिष्ट पुर्तीसाठी आवश्यक उपाययोजना वेळोवेळी आंमलात आणण्यात येत आहेत, तसेच सेवांचा दर्जा उंचावण्याचे प्रक्रीयेतील वेळोवेळी उद्‌भवणाऱ्या अडचणींचे द्रुतगती कक्षाच्या माध्यमातून निराकरण होण्यासाठी आवश्यक उपाययोजना अवलंबण्यात येत आहेत. याचा मासिक प्रगती आढावा स्वतंत्र बैठकीमध्ये घेण्यात येऊन प्रगती मुल्यमापन अहवाल महापालिका आयुक्त यांच्याकडे दरमहा नियतकालिकरित्या सादर करण्यात यावा.

महापालिका आयुक्त
पुणे महानगरपालिका.

प्रति,

१) अतिरिक्त महापालिका आयुक्त (ज)/(वि)
२) विशेष कार्याधिकारी (दक्षता)
३) सर्व खाते प्रमुख,
४) उपआयुक्त (विभागीय कार्यालय क्र. १ ते ४)
५) सर्व क्षेत्रीय अधिकारी, पुणे महानगरपालिका.

परिशिष्ट-ओ

हानगरपालिका/ नगरपरिषदेने दि. ३१/०३/२०१२ पर्यंत साध्य करावायाच्या सर्व्हीस लेव्हल बेंचमार्कींग उद्दिष्टांचा तपशिल.

पुणे महानगरपालिका

पाणी पुरवठा व मलनिःसारण विभाग

अ. क्र.	सर्व्हीस लेव्हल बेंचमार्कींग	अपेक्षित कार्यक्षमता	महानगरपालिका / नगरपरिषदेची सध्याची सेवा मानकानुसार क्षमता	मार्च २०१२ पर्यंत प्रगती करणेसाठीचे उद्दिष्ट
१	२	३	४	५
	१) पाणी पुरवठा विभाग			
१	नळाद्वारे पाणी पुरवठा होणारी कुटुंब संख्या (Coverage of Water Supply connections)	१००%	९४.१९%	९८%
२	दरडोई होणारा पाणी पुरवठा (लिटर) (Per capita Supply of water)	१३५ लि. प्र. मा. प्र. दि.	१९४ लि. प्र. मा. प्र. दि.	१५० लि. प्र. मा. प्र. दि.
३	पाण्याचे मिटर बसविलेल्या नळजोडांचे प्रमाण (Extent of metering of Water connections)	१००%	२९.७१%	३५%
४	महसूल न मिळणा-या पाण्याचे प्रमाण (Extent of Non Revenue Water)	२०%	३०%	२५%
५	पाणी पुरवठा करण्यामधील सातत्य (Continuty of Water Supply)	२४X७	४ ते ६ तास	६ ते ८ तास
६	पाण्याचा दर्जा (Quality of Water Supplied)	१००%	१००%	१००%
७	ग्राहकांच्या तक्रारी निवारणाचे प्रमाण (Efficiency in redressal of customer complaints)	८०%	९८.३६%	९९%

अ. क्र.	सर्व्हीस लेव्हल बेंचमार्कींग	अपेक्षित कार्यक्षमता	महानगरपालिका / नगरपरिषदेची सध्याची सेवा मानकानुसार क्षमता	मार्च २०१२ पर्यंत प्रगती करणेसाठीचे उद्दिष्ट
८	पाणी पुरवठा सेवेवरील खर्चाच्या रकमेची वसुली (Cost recovery in Water Supply services)	१००%	७०.६७%	९०%
९	पाणी पुरवठ्याशी संबंधित आकारांची वसूली (Efficiency in collection of water supply related charges)	९०%	९०.९३%	९२%
२) मलनिःसारण				
१०	स्वच्छतागृह उपलब्धतेचे प्रमाण (Coverage of Toilets)	१००%	९७.५७%	९८%
११	मलनिःसारण सेवेच्या उपलब्धतेचे प्रमाण (Coverage of sewage network services)	१००%	९७.५७%	९९%
१२	मलनिःसारण व्यवस्थेद्वारे जमा होणाऱ्या मलनिःसारणाचे प्रमाण (Collection efficiency of the sewage network)	१००%	६९.६३%	८०%
१३	मलनिःसारण प्रक्रीया प्रकल्पाच्या कार्यक्षमतेचे प्रमाण (Adeduacy of sewage treatment capacity)	१००%	६६.८०%	८०%
१४	मलनिःसारण प्रक्रीयेची गुणवत्ता (Quality of sewage treatment)	१००%	१००%	१००%
१५	मलनिःसारण पुनर्वापर आणि पुर्नचक्रीकरणाची टक्केवारी (Extant of reuse and recycling of sewage)	२०%	५.३८%	८%

क्र.	सर्व्हीस लेव्हल बेंचमार्कीग	अपेक्षित कार्यक्षमता	महानगरपालिका / नगरपरिषदेची सध्याची सेवा मानकानुसार क्षमता	मार्च २०१२ पर्यंत प्रगती करणेसाठीचे उद्दिष्ट
१६	ग्राहकाच्या तक्रारी निवारणाचे प्रमाण (Efficiency in redressal of customer complaints)	८०%	९९.९९%	९९.९९%
१७	मलनि:सारण व्यवस्थापनाकरीता येणा-या खर्चाची वसूली (Extant of cost recovery in sewage management)	१००%	७६.०६%	८०%
१८	मलनि:सारण आकार वसूलीची कार्यक्षमता (Efficiency in collection of sewage charges)	९०%	६८.८१%	८०%

अतिरिक्त नगर अभियंता
पाणीपुरवठा व मलनि:सारण
पुणे महानगरपालिका

सेवा स्तर मानांकन

घनकचरा व्यवस्थापन विभाग

पुणे महानगरपालिका

(४)

अ.क्र.	सेवा स्तर मानांकन	अपेक्षित कार्यक्षमता	महानगरपालिका/नगरपरिषदेची सध्याची सेवा मानकानुसार क्षमता	मार्च २०१२ पर्यंत प्रगती करण्याचे उद्दिष्ट
१	घरोघरी जावून कचरा गोळा करण्याचे प्रमाण (Household level coverage of Solid Waste Management)	१००%	५२.७०%	१००%
२	नगरपरिषदेची घनकचरा गोळा करण्याची कार्यक्षमता (Efficiency of Collection of Municipal Solid Waste)	१००%	१००%	१००%
३	नगरपरिषदेचे घनकचरा वर्गीकरणाचे प्रमाण (Extent of Segregation of Municipal Solid waste)	१००%	२७.९६%	५०%
४	नगरपरिषदेचे घनकचरा पुर्वघटन करण्याबाबतचे प्रमाण (Extent of Municipal Solid waste recovered)	८०%	८५%	८०%
५	नगरपरिषदेचे शास्त्रशुध्द पध्दतीने घनकचरा विल्हेवाटीचे प्रमाण (Extent of scientific disposal of Municipal Solid waste)	१००%	१००%	१००%
६	ग्राहकांचे तक्रारी निवारणाचे प्रमाण (Efficiency in redressal of customer compliants)	८०%	८४.७४%	९०%
७	घनकचरा व्यवस्थापन सेवेकरिता येणा-या खर्चाच्या वसुलीचे प्रमाण (Extent of cost recovery in SWM services)	१००%	६०.८८%	१००%
८	घनकचरा व्यवस्थापनावरील आकाराच्या वसुलीचे प्रमाण (Efficiency in collection of SWM charges)	९०%	६७%	९०%

उपआयुक्त
घन कचरा व्यवस्थापन कार्यालय
पुणे महानगरपालिका

E:\Data1\Aashwini\service level benchmark\Achievement for Improvement in Basic Services.doc

महानगरपालिका / नगरपरिषदेने दि.३१/०३/२०१२ पर्यंत साध्य करावयाच्या सर्व्हिस लेव्हल बेंचमार्किंग उद्दिष्टांचा तपशिल.

महानगरपालिका / नगरपरिषदेचे नांव :

अ.क्र	सर्व्हिस लेव्हल बेंचमार्किंग	अपेक्षित कार्यक्षमता	महानगरपालिका / नगरपरिषदेची सध्याची सेवा मानकानुसार क्षमता	मार्च २०१२ पर्यंत प्रगती करणेसाठीचे उद्दीष्ट
१	२	३	४	५
	४) पावसाळी पाण्याचा निचरा			
२७	पावसाळी पाणी निचरा करणाऱ्या व्यवस्थेची टक्केवारी (Coverage of strom water drainage network) १८ मी. रुंदीच्या रस्त्यावरील	१०० %	५५ %	१०० %
२८	पावसाळी पाणी साठून राहणे/ पूरस्थितीच्या घटनांचे प्रमाण (Incidence of water logging/ Flooding)	०	५२	०

अति. नगर अभियंता (पथ)
पुणे महानगरपालिका