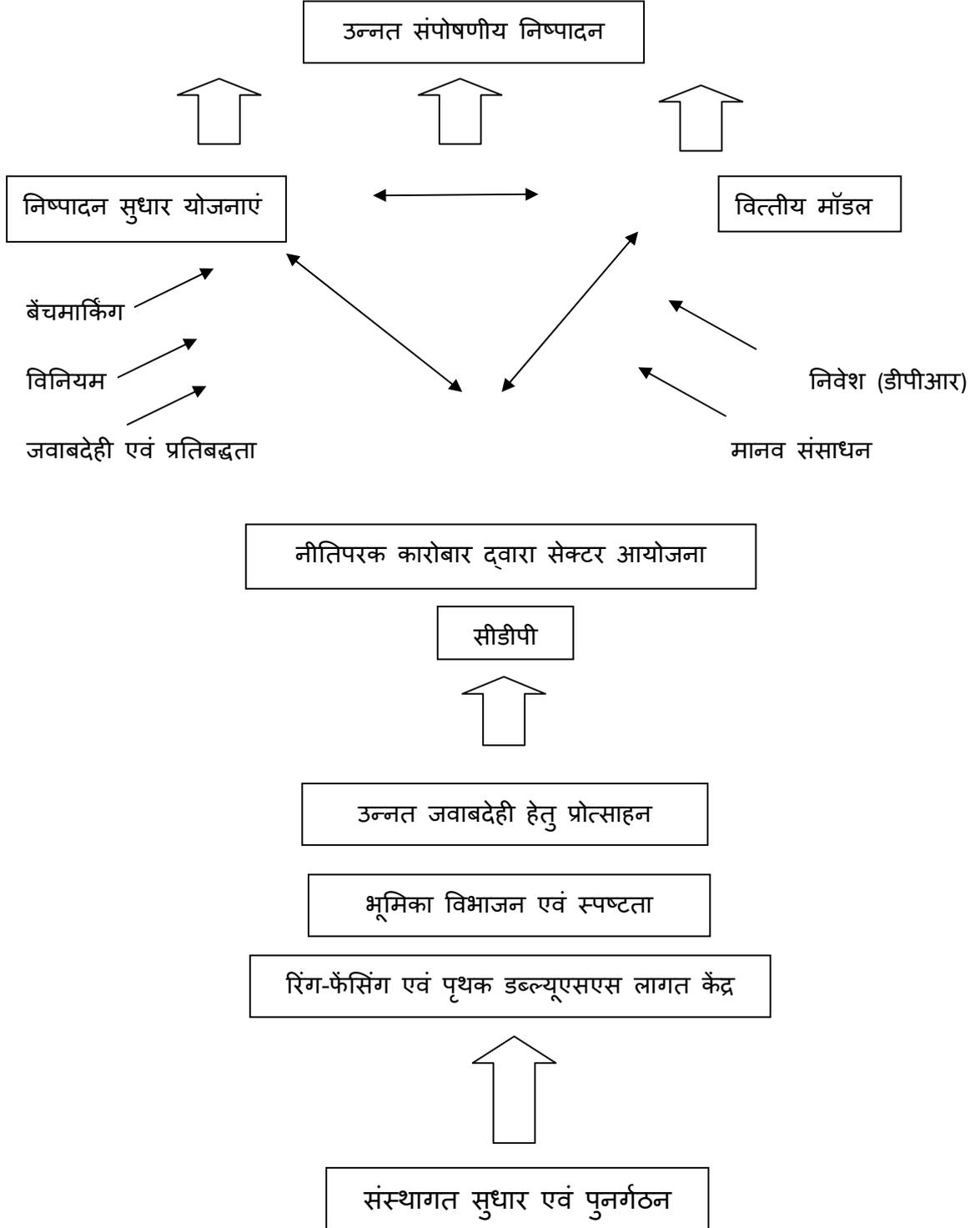


# समग्र नियोजन ढांचे में निष्पादन सुधार आयोजना

चित्र 1: बेंचमार्किंग तथा निष्पादन सुधार आयोजना संपोषित करना



## सूचना प्रणाली सुधार आयोजना की मार्गदर्शी टिप्पणियां

### पृष्ठभूमि

भारत के शहरी क्षेत्र की चुनौतियां तेज़ी से बढ़ती जा रही हैं, और विभिन्न स्तरों की सरकारी एजेंसियां सेवा सुपुर्दगी के अंतर पाटने के लिए उपाय कर रही हैं। इस हेतु किया गया एक महत्त्वपूर्ण उपाय है सूचना प्रबंधन, निष्पादन निगरानी एवं बेंचमार्किंग हेतु उचित प्रणालियां शुरू करना।

निष्पादन निगरानी एवं बेंचमार्किंग के लिए सेवा प्रदाता परिचालनों की विश्वसनीय तथा शुद्ध निष्पादन डाटा का संग्रहण तथा विश्लेषण आवश्यक होता है। इस डाटा की उपलब्धता सूचना प्रणाली के प्रयोग और प्रबंधन पर निर्भर करती है जो निम्न तत्व होते हैं: (i) माप घटक, (ii) डाटा का नियमित संग्रहण एवं रिकॉर्डिंग, और (iii) उपयुक्त डाटा बेस जिससे डाटा विश्लेषण हेतु डाटा निकालना आसान होता है।

एमओयुडी के अंतर्गत बेंचमार्किंग परियोजनाएं तथा एसएलबी अभिक्रम की श्रृंखला हेतु डाटा संग्रहण के प्राथमिक चरण से, जल आपूर्ति, सीवरेज एवं ड्रेनेज तथा घन अपशिष्ट प्रबंधन के लिए सेवा प्रदाताओं की सूचना प्रणालियों की खामियां दिखाई देती हैं। जब तक ये कमियां दूर नहीं की जाती, तब तक सेवा सुपुर्दगी निष्पादन हेतु कोई भी कार्यक्रम सफल नहीं होगा।

इस मार्गदर्शन नोट में सूचना प्रणालियां सुधारने के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा किए जानेवाले उपाय बताए गए हैं। इस नोट में केवल निष्पादन सूचकों की जानकारी देनेवाली सूचना प्रणाली का सुधार शामिल है। निष्पादन के सुधार के बारे में अलग से निष्पादन सुधार आयोजना के अंतर्गत बताया गया है।

### एसएलबी डाटा आवश्यकताएं

चार सेवाओं (जल आपूर्ति, सीवरेज एवं अपशिष्टजल, ड्रेनेज और घन अपशिष्ट) की जानकारी देनेवाले एसएलबी पुस्तिका में सूचीबद्ध किए गए 28 एसएलबी सूचकों की परिभाषाओं से एसएलबी डाटा आवश्यकताएं निर्धारित की जा सकती हैं। जल आपूर्ति सूचकोंका उदाहरण लेते हुए, जल आपूर्ति कवरेज के लिए सेवा क्षेत्र में परिवार की संख्या और सेवा प्रदाता से जुड़े परिवार की संख्या आवश्यक है। जल की प्रति व्यक्ति आपूर्ति हेतु जल का उपभुक्त वार्षिक परिमाण, सेवा प्राप्त करनेवाले लोगों की संख्या और वर्ष में दिनों की संख्या की जानकारी आवश्यक है। गैर राजस्व जल की व्याप्ति हेतु

उत्पादित जल का वार्षिक परिमाण और बेचे गए जल का वार्षिक परिमाण आवश्यक है। लागत प्रतिप्राप्ति हेतु वार्षिक परिचालन व्यय और वार्षिक परिचालन राजस्व आवश्यक है। बेचे गए जल की गुणवत्ता के लिए वांछित अंतरालों पर और विभिन्न नमूना केंद्रों में लिए गए जल नमूनों के परीक्षण परिणाम आवश्यक हैं। अन्य सूचकों की डाटा आवश्यकताओं का विश्लेषण भी इसी प्रकार उनकी परिभाषाओं के आधार पर सूचकों की गणना हेतु आवश्यक डाटा अभिज्ञात करके किया जा सकता है।

### **वांछित डाटा संग्रहित एवं रिकॉर्ड करना**

डाटा आवश्यकताएं अभिज्ञात करने के अलावा, डाटा संग्रहित करने और रिकॉर्ड करने की प्रणाली स्थापित की जानी चाहिए। कवरेज डाटा के लिए ऐसी प्रणाली आवश्यक है जिसमें परिवारों में जाकर सेवा प्रदाता से जुड़े परिवार का सर्वेक्षण तथा सेवा क्षेत्र में समग्रपरिवार की संख्या निर्धारित की जा सके। प्रति व्यक्ति आपूर्ति व गैर राजस्व जल की व्याप्ति के लिए उत्पादन मीटरों और सेवा प्रदाता से जुड़े परिवार के पृथक मीटरों की कम-से-कम मासिक आधार पर मीटर रीडिंग द्वारा उत्पादन एवं खपत का माप आवश्यक है। जल गुणवत्ता डाटा के लिए प्रयोगशाला उपकरण एवं प्रक्रियाओं के जरिए जल नमूनों का परीक्षण आवश्यक है। लागत प्रतिप्राप्ति डाटा के लिए व्यय तथा राजस्व मदों की रिकॉर्डिंग प्रणाली आवश्यक है। उपभोक्ताओं से जल खपत हेतु प्राप्त राजस्व के लिए मासिक जल खपत रीडिंग प्रति कनेक्शन और संग्रहण की बिलिंग एवं रिकॉर्डिंग प्रणाली आवश्यक है।

एसएलबी सूचक के समनुरूप प्रत्येक वांछित डाटा के लिए तीन घटक अनिवार्य हैं: (i) माप प्रणाली यदि माप आवश्यक है, (ii) डाटा संग्रहण एवं रिकॉर्डिंग प्रणाली, और (iii) चारों सेवाओं की सभी एसएलबी डाटा आवश्यकताओं का ब्योरा देनेवाला उपयुक्त डाटा बेस।

### **सूचना प्रणाली की उपयुक्तता का मूल्यांकन करना**

शुद्ध एवं विश्वसनीय डाटा प्राप्त एवं उपयोग हेतु उपलब्ध कराने के लिए सूचना प्रणाली के सभी घटकों का उपलब्ध होना और ठीक से काम करना ज़रूरी है। उत्पादन एवं उपभोग मीटरों की रीडिंग सही होनी चाहिए, मीटर रीडर मीटर सही ढंग से पढ़ें, और रिकॉर्ड किया गया डाटाडाटा बेस में डाला जाए। सेवा क्षेत्र के परिवार और सेवा प्रदाता से जुड़े परिवार का सर्वेक्षण ठीक से रिकॉर्ड किया जाए और डाटा बेस में डाला जाए। नये कनेक्शन लगाने और अन्य के कटने पर नियमित अपडेट भी रिकॉर्ड किए जाएं। वित्तीय संव्यवहार किए जाने पर (व्यय एवं राजस्व संग्रहण) वे भी रिकॉर्ड किए जाएं और मासिक आधार पर नियमित रूप से समेकित किए जाएं। प्रत्येक जानकारी को माप की पर्याप्तता (उपकरण की विश्वसनीयता एवं कार्यप्रणाली), संग्रहण तरीका एवं रिकॉर्डिंग और डाटा स्टोरेज तथा पुनःप्राप्ति (डाटाबेस) के अनुसार मूल्यांकित किया जाए।

## सूचना प्रणाली सुधार आयोजना

सूचना प्रणाली की पर्याप्तता मूल्यांकित करने का पिछला कदम संपूर्ण सूचना प्रणाली में सुधार लाने के लिए योजना का मार्ग प्रशस्त। माप प्रणाली, संग्रहण एवं रिकॉर्डिंग प्रणाली, और डाटा बेस अनुरक्षण में कोई कमी पाए जाने पर ऐसे कार्यों या गतिविधियों की श्रृंखला की योजना एवं बजट बनाकर दूर किया जाए जो सेवा प्रदाताओं के वार्षिक कारोबार योजनाओं का हिस्सा बन जाते हैं।

परिशिष्ट 1 में कई सूचकों की डाटा आवश्यकताओं का मूल्यांकन उदाहरण एवं अनुरूप जानकारी एवं डाटा प्रणाली सुधारने या स्थापित करने हेतु आवश्यक उपाय दिए गए हैं। यह जल सुविधाओं हेतु निष्पादन सुधार आयोजना की प्रक्रिया बेंचमार्किंग में की जानेवाली प्रक्रिया मैपिंग के समान है। कई सुधार योजनाएं जल आपूर्ति, सीवरेज और अपशिष्ट जल तथा घन अपशिष्ट में आम हैं जैसे कि लागत प्रतिप्राप्ति, राजस्व संग्रहण क्षमता एवं शिकायत निवरण। कुछ सुधार योजनाओं में उपकरण की अधिप्राप्ति एवं संस्थापन शामिल हैं जैसे कि उत्पादन एवं उपभोग मीटर, और घन अपशिष्ट हेतु वजन स्टेशन। डाटा बेस स्थापित करने में कंप्यूटर हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर अधिप्राप्त करना शामिल हो सकता है। किसी भी अतिरिक्त प्रणाली के लिए, प्रणालियां, उपकरण, हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर, इ. हेतु स्टाफ प्रशिक्षित करना शामिल है।

परिशिष्ट 1 में दिखाई गई सूचना प्रणाली सुधार योजनाओं को अनुरूप समयावधि, जिम्मेदार युनिट/स्टाफ एवं बजट सहित कदम-दर-कदम गतिविधियों के विस्तृत समूह में डालना आवश्यक है। ये गतिविधियां सेवा प्रदाता के वार्षिक कारोबार योजना का हिस्सा हो और लागू किए जाने के बाद नियमित रूप से निगरानी की जाए।

## प्रत्येक प्रायोगिक शहर में आईएसआईपी की योजना

एमओयुडी के एसएलबी अभिक्रम के अंतर्गत बेंचमार्किंग एवं निष्पादन सुधार परियोजना के प्रत्येक प्रायोगिक शहर के पास वांछित डाटा एवं सूचना प्रणाली में विकास का अपना स्तर होगा।

प्रत्येक शहर के स्थानीय सलाहकार, संबंधित सेवा प्रदाता अधिकारियों/स्टाफ के साथ, सेवा प्रदाता के अंतर्गत सूचकों हेतु वांछित प्रणाली के मूल्यांकन के लिए उपर्युक्त प्रक्रियाएं अपनाएं। इसके पश्चात सुझाव दिए जाएं कि डाटा अंतर कम करने के लिए अनुरूप सूचना प्रणाली में कैसे सुधार किए जा सकते हैं। इन अनुशंसित सूचना प्रणाली सुधार योजनाओं को अनुरूप समयावधि, जिम्मेदार युनिट/स्टाफ एवं बजट सहित कदम-दर-कदम गतिविधियों के रूप में प्रस्तुत किया जाए।

विस्तृत आयोजना के लिए डाटा प्रणालियों, उपकरण, कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, स्टाफ एवं प्रशिक्षण आवश्यकताओं की जानकारी ज़रूरी हैं। इसकी जानकारी उन अन्य सुविधाओं द्वारा दी जा सकती हैं जो ऐसी प्रणालियां एवं उपकरण, सलाहकार और उत्पादक इस्तेमाल कर रहे हैं। किसी भी आईएसआईपी का एक महत्वपूर्ण घटक है सेवा प्रदाता के कर्मचारी एवं स्टाफ का प्रशिक्षण एवं अद्यतनीकरण। प्रशिक्षण में प्रणालियों एवं उपकरण से परिचित अन्य सुविधाओं से प्राप्त प्रशिक्षण भी शामिल हो सकता है।

आईएसआईपी को प्रत्येक सेवा प्रदाता और एसएलबी के भीतर शून्य लागत - निम्नतम लागत योजनाओं से शुरू किया जाए। अधिक महंगी योजनाएं ज्यादा समय में और बजट आवश्यकताओं के अनुसार बाद में किए जा सकते हैं। उदाहरणार्थ डाटा बेस और सॉफ्टवेयर आसान स्प्रेडशीट से शुरू किए जा सकते हैं जो आगे चलकर अत्याधुनिक डाटाबेस एवं स्वचालित प्रणालियों तक बढ़ सकते हैं। मीटर रीडिंग अलग बिलिंग के साथ हाथ से किए जा सकते हैं जो आगे चलकर हैंड-हेल्ड मीटर रीडरों में आगे बढ़ सकते हैं जो उपभोक्ताओं को तुरंत प्रिंटआउट बिल देते हैं।

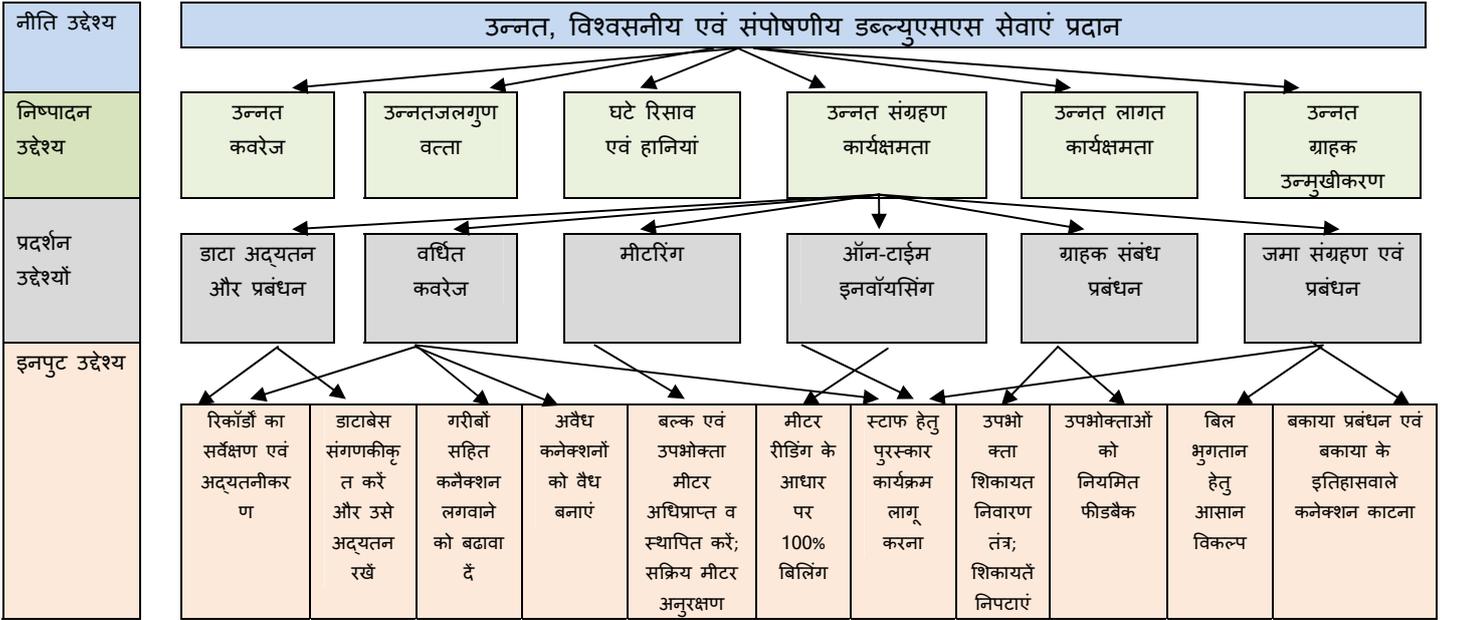
सूचना प्रणाली सुधार आयोजना एमओयुडी के अंतर्गत समग्र बेंचमार्किंग एवं निष्पादन सुधार अभिक्रमका हिस्सा हो। यह बेंचमार्किंग और पीआईपी को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने की ओर महत्वपूर्ण पहला कदम है। यह सेवा मदाताओं की निष्पादन की निगरानी करने और निष्पादन अंतरसंबोधित करने हेतु आवश्यक तालमेल बिठाने के लिए महत्वपूर्ण है।

## परिशिष्ट 1 - एसएलबी सूचकों हेतु डाटा आवश्यकताओं का मूल्यांकन

एसएलबी सूचक	वांछित डाटा	डाटा उत्पादन आवश्यकता	सूचना प्रणाली सुधार योजना
जल आपूर्ति कवरेज	<ul style="list-style-type: none"> <li>जुड़े हुए परिवार</li> <li>सेवा क्षेत्र में परिवार</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>जुड़े हुए परिवार एवं सेवा क्षेत्र के परिवार निर्धारित करने हेतु सर्वेक्षण</li> <li>नियमित अपडेट</li> <li>कवरेज डाटा बेस</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>यदि डाटा उपलब्ध नहीं तो सर्वेक्षण करें</li> <li>यदि डाटा अद्यतन नहीं है तो डाटा अद्यतन करें</li> <li>कवरेज डाटा बेस स्थापित करें</li> </ul>
गैर राजस्व जल	<ul style="list-style-type: none"> <li>वार्षिक उत्पादन</li> <li>वार्षिक खपत</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>उत्पादन मीटर</li> <li>खपत मीटर</li> <li>मीटर रीडिंग प्रणाली</li> <li>मीटर परीक्षण एवं अंशांकन</li> <li>मीटर रीडिंग डाटा बेस</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>उत्पादन एवं खपत मीटर लगाना</li> <li>मीटर रीडर एवं इन्स्टालर किराये पर लेना और प्रशिक्षित करना</li> <li>मीटर रीडिंग प्रणाली लगाना</li> <li>मीटर अंशांकन एवं परीक्षण प्रणाली लगाना</li> <li>मीटर अंशांकन एवं परीक्षण के लिए स्टाफ प्रशिक्षित करना</li> <li>मीटर रीडिंग डाटा बेस लगाना</li> </ul>
लागत प्रतिप्राप्ति	<ul style="list-style-type: none"> <li>वार्षिक परिचालन व्यय</li> <li>वार्षिक परिचालन राजस्व</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>व्यय मर्दों एवं लागत का रिकॉर्ड</li> <li>राजस्व का रिकॉर्ड</li> <li>वित्तीय डाटा बेस</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>परिचालन व्यय एवं परिचालन राजस्व रिकॉर्ड करने की प्रणाली स्थापित करना</li> <li>बिलिंग एवं वसूली प्रणाली स्थापित करना</li> <li>वित्तीय डाटा बेस स्थापित करना</li> </ul>
राजस्व संग्रहण क्षमता	<ul style="list-style-type: none"> <li>वर्ष में संग्रहित राजस्व का रिकॉर्ड</li> <li>बिल किया गया वार्षिक परिचालन राजस्व</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>संग्रहित राजस्व का रिकॉर्ड</li> <li>बिल किए गए राजस्व का रिकॉर्ड</li> <li>वित्तीय डाटा बेस</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>बिल किए गए और संग्रहित राजस्व रिकॉर्ड करने की प्रणाली स्थापित करना</li> <li>शिकायत डाटा बेस स्थापित करना</li> <li>वित्तीय डाटा बेस स्थापित करना</li> </ul>
ग्राहक शिकायत निवारण	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्राप्त समग्र शिकायतें/माह</li> <li>निपटाई गई समग्र शिकायतें/माह</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्राप्त शिकायतों की रिकॉर्डिंग</li> <li>निपटाई गई शिकायतों की रिकॉर्डिंग</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>शिकायतें प्राप्त, रिकॉर्ड एवं निपटाने की प्रणाली स्थापित करना</li> <li>शिकायत डाटा बेस स्थापित करना</li> <li>शिकायत डाटा बेस का मासिक अपडेट</li> </ul>
म्युनिसिपल घन अपशिष्ट की संग्रहण कुशलता	<ul style="list-style-type: none"> <li>सेवा क्षेत्र में उत्पन्न समग्र अपशिष्ट संग्रहित करें</li> <li>सेवा क्षेत्र में संग्रहित समग्र अपशिष्ट</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>उत्पन्न अपशिष्ट का माप या अनुमान</li> <li>संग्रहित अपशिष्ट का माप या अनुमान</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>हर प्रकार के ग्राहक द्वारा अपशिष्ट उत्पादन का सर्वेक्षण करें (निवास, वाणिज्यिक, संस्थान, इ.)</li> <li>अपशिष्ट उत्पादन एवं संग्रहण परिमाणित करने की प्रणाली स्थापित करें</li> <li>सेवा प्रदाता के अपशिष्ट संग्रहण की निगरानी एवं रिकॉर्ड करें</li> </ul>

## निष्पादन सुधार आयोजना - शहरी जल

### 1. समग्र पीआईपी योजना विषयक



## 2. स्वतंत्र पीआईपी के नमूने

### 2(क) निष्पादन सुधार आयोजना - जल आपूर्ति कवरेज सुधारना

प्रक्रिया	अभ्यास/गतिविधियां	कार्रवाई	समय
वर्तमान नेटवर्क क्षेत्र में कनेक्शन बढ़ाना	अवैध कनेक्शन कम करना	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ पुराने डिसकनेक्शन पुनः देखें और अवैध टैपिंग अभिज्ञात करें</li> <li>➤ नियमित करने हेतु माफी योजना</li> <li>➤ एकबारगी दण्ड एवं नियमित बिलिंग</li> <li>➤ मासिक खपत बिल के साथ किस्तों में दण्ड वसूली</li> </ul>	
	वैध कनेक्शनों को बढ़ावा दें और प्रशासनिक प्रक्रियाएं आसान करें	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ कनेक्शन आवेदन आसान करें</li> <li>➤ प्रक्रिया समय कम करें (आवेदन की तारीख से 5 दिनों में प्रतिक्रिया और कनेक्शन प्रभार के भुगतान की तारीख से 5 दिनों में कनेक्शन आरंभ करना)</li> <li>➤ सर्विस स्टेशनों को कनेक्शन मंजूरी अधिकारी सौंपना</li> <li>➤ शुरू किए गए कनेक्शनों हेतु डाटा कैप्चर सुधारना और डाटा हानि घटाना</li> <li>➤ मौजूदा कनेक्शनों की भूमि अवधि और अनुमोदित बिल्डिंग योजनाएं पृथक करना</li> <li>➤ मीटर या कनेक्शन 'मेले'</li> <li>➤ निजी लेआउट को कनेक्शन जैसे कि निजी फार्म, हाउसिंग सोसायटियां</li> <li>➤ लाइसेंसधारी प्लम्बरो के बजाए कनेक्शन संस्थापनों हेतु दर संविदा</li> </ul>	
	शहरी गरीबों के लिए कनेक्शन	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ बस्तियों और निम्न आय के परिवार को कनेक्शन</li> <li>➤ शहरी गरीबों के सार्वजनिक नलों के स्थान पर अर्थसाहाय्य प्राप्त कनेक्शन</li> <li>➤ गुप कनेक्शनों के स्थान पर स्वतंत्र कनेक्शन</li> </ul>	
नेटवर्क कवरेज बढ़ाना	सेवाओं रहित क्षेत्रों में वितरण प्रणाली का विस्तार	निम्न तक वितरण प्रणाली बढ़ाएं <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ पड़ोसी इलाके</li> <li>➤ बस्ती</li> <li>➤ निजी लेआउट</li> </ul> कवरेज बढ़ाने के लिए निधियां एकत्रित करना <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ सेवा विस्तार हेतु नॉन प्लान अनुदान</li> <li>➤ नये लेआउट के लिए जमा योजनाएं</li> <li>➤ निजी लेआउट के लिए मानक</li> </ul>	

## 2 (ख) संग्रहण क्षमता सुधारना

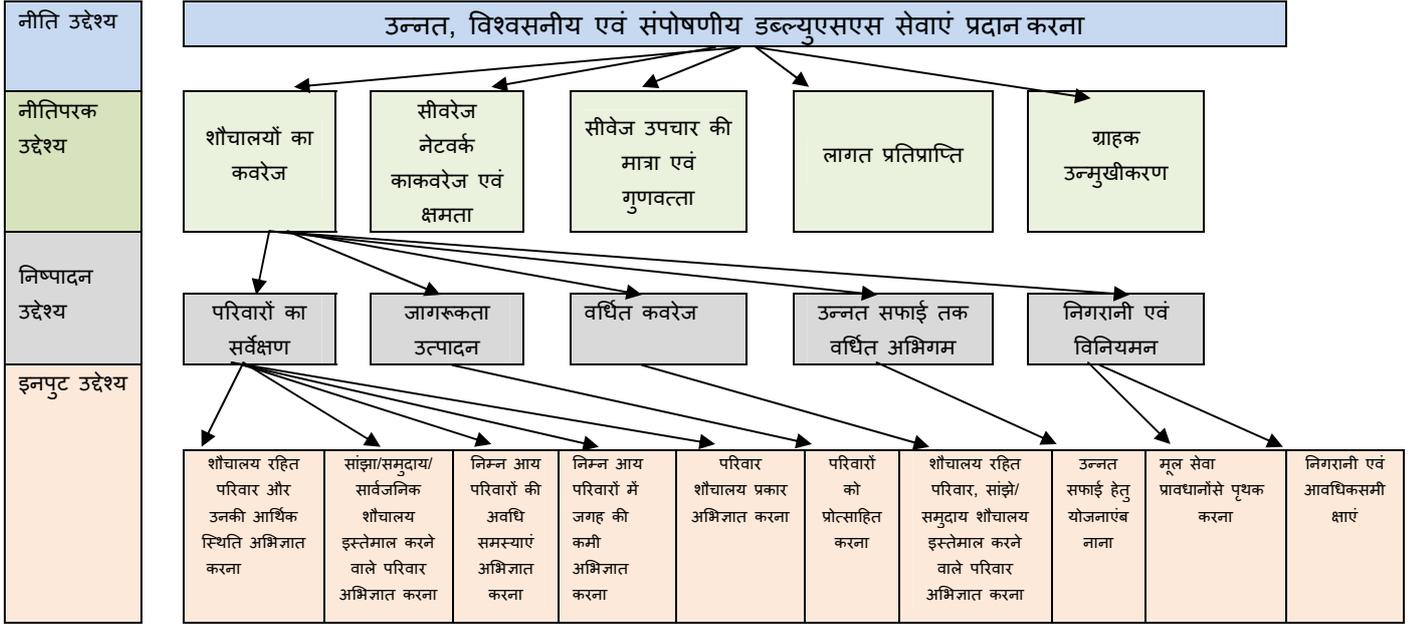
प्रक्रिया	अभ्यास/गतिविधियां	कार्रवाई	समय
संग्रहण क्षमता बढ़ाना	बिलिंग प्रणाली सुधारना	<p>सभी उपभोक्ता रिकॉर्ड अद्यतन करना (उपभोक्ता रिकॉर्ड बनाए रखें और सुनिश्चित करें कि सभी मैप किए गए हैं)</p> <p>बिलिंग एवं संग्रहण प्रणाली का पूर्ण संगणकीकरण</p> <p>बिलों को समय पर तैयार करना और ग्राहकों को समय पर बिल देना</p> <p>तुरंत भुगतान हेतु प्रोत्साहन</p> <p>बिलिंग विवादों का त्वरित समाधान</p> <p>बकाया के बिलिंग हेतु अच्छा रिकॉर्ड कीपिंग</p>	
	संग्रहण प्रणाली सुधारना	<p>संग्रहण प्रक्रियाएं आसान करें - डाकपरिवार, बैंक, कीओस्क के जरिए भुगतान</p> <p>ग्राहकों हेतु प्रोत्साहन एवं बोनस कार्यक्रमों सहित भुगतान करने के लिए उपभोक्ताओं के लिए अच्छी भुगतान योजना स्थापित करना</p> <p>शिकायतों के लिए उपभोक्ता कक्ष, उपभोक्ता के साथ संपर्क करना और नियमित फीडबैक देना</p> <p>संग्रहण प्रोत्साहित करने के लिए स्टाफ के लिए प्रोत्साहन पुरस्कार कार्यक्रम</p> <p>लंबे बकाया के बारे में उपभोक्ता को सूचित करें और यथावश्यक कनेक्शन कार्टे</p> <p>ऋण प्रबंधन - एकबारगी समझौते, बड़े खाते के ऋण</p>	

## 2 (ग) उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र

प्रक्रिया	अभ्यास/गतिविधियां	कार्रवाई	समय
प्रभावी उपभोक्ता निवारण तंत्र	परिभाषित सेवा प्रस्तावित	समय तय करते हुए सेवा चार्टर परिभाषित करें जो सुविधा द्वारा उपभोक्ता को दिया जाएगा	
	प्रभावी उपभोक्ता निवारण तंत्र	<p>शिकायतें प्राप्त करने और रिकॉर्ड करने के लिए केंद्रीयकृत प्रणाली स्थापित करें (इ-गवर्नेंस अभिक्रम, नागरिक केंद्र, इ.) एवं निवारण की निगरानी करें</p> <p>उपभोक्ता के लिए सुविधाजनक स्थानों में और केंद्रीय सर्वर से जुड़े नागरिक केंद्र/कक्ष स्थापित करें</p> <p>सुनिश्चित करें कि सभी शिकायतें केंद्रीयकृत प्रणाली में मैप किए जाते हैं</p> <p>उपभोक्ता को समय-सीमा बताएं जिसके भीतर शिकायत निपटाई जाएगी</p> <p>उपभोक्ता को संदर्भ क्रमांक दें जिसपर वे संपर्क करके शिकायत की स्थिति का पता लगा सकें</p> <p>सुनिश्चित करें कि निर्धारित समय-सीमा में शिकायतें निपटाई जाती हैं</p> <p>उपभोक्ता पड़ोस में नियमित रूप से जल 'अदालत' आयोजित किए जाएं</p> <p>निर्धारित समयावधि में शिकायत निपटाने पर स्टाफ को प्रोत्साहन दें</p> <p>शिकायत निवारण सुनिश्चित करने हेतु नियंत्रण एवं संतुलन स्थापित करें, यदि नहीं, तो अगले स्तर पर जाएं</p>	
	ग्राहक संतुष्टि मापना	समय-समय पर उपभोक्ता संतुष्टि और उनका निवारण नियमित रूप से मापना	

## निष्पादन सुधार आयोजना - स्वच्छता

### 1. समग्र पीआईपी स्कीमेटिक



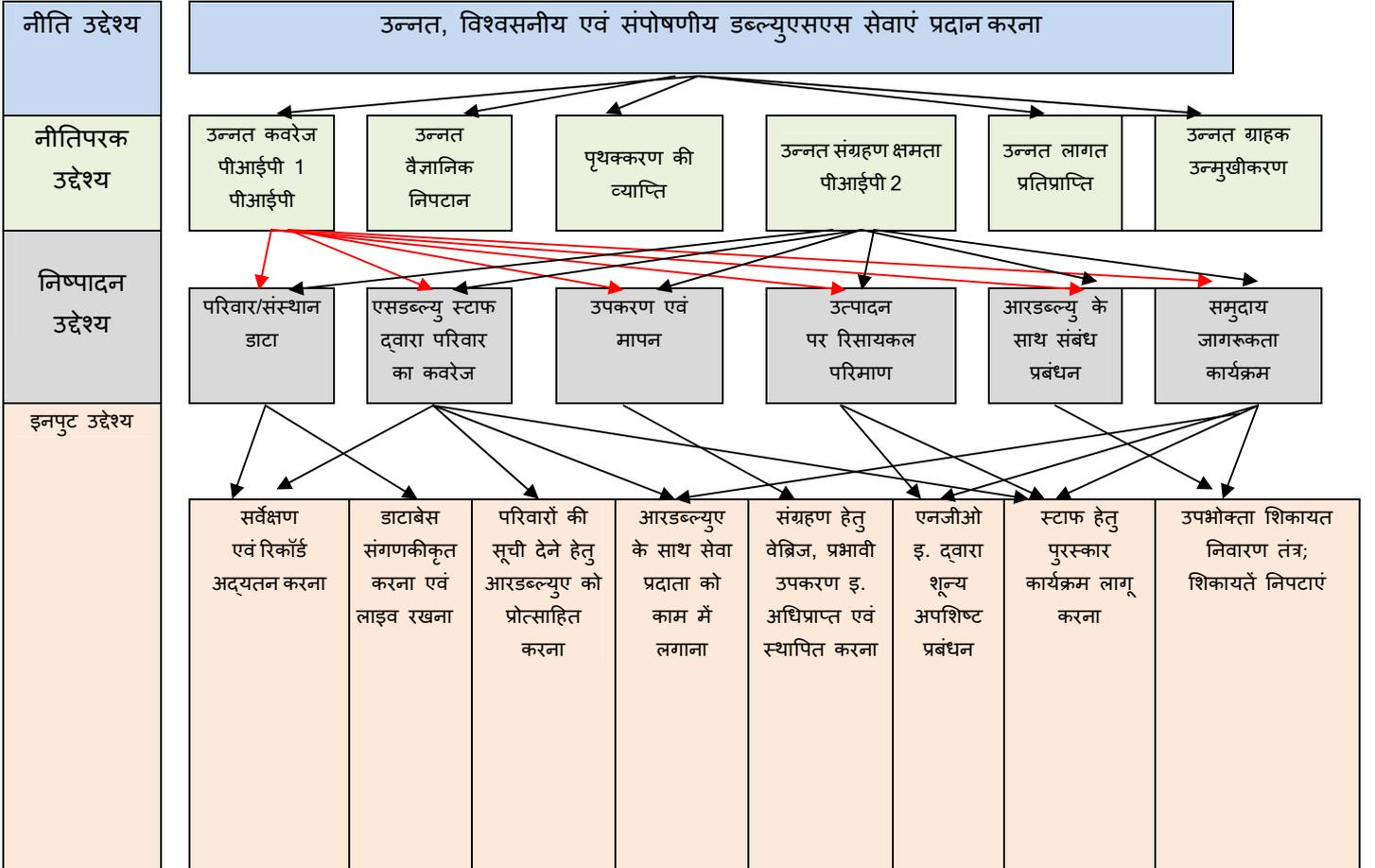
## 2. स्वतंत्र पीआईपी के नमूने

### 2 (क) निष्पादन सुधार आयोजना - उन्नत शौचालय कवरेज

प्रक्रिया	अभ्यास/गतिविधियां	कार्रवाई	समय	बजट
उन्नत शौचालय कवरेज	परिवार सर्वेक्षण	शौचालयरहित परिवार और उनकी आर्थिक स्थिति अभिज्ञात करना (एपीएल/बीपीएल)  सांझा / समुदाय / सार्वजनिक शौचालय इस्तेमाल करनेवाले परिवार अभिज्ञात करना  निम्न आय परिवारों की अवधि समस्याएं अभिज्ञात करना  निम्न आय परिवारों में शौचालय के प्रावधान हेतु जगह की कमी अभिज्ञात करना  परिवार शौचालय प्रकार अभिज्ञात करना		
	जागरूकता पैदा करना	शौचालय की आवश्यकता हेतु परिवारों को प्रोत्साहित करना		
	कवरेज बढ़ाना	शौचालय रहित परिवार, सांझा/समुदाय शौचालय इस्तेमाल करनेवाले परिवारों का अभिगम सुधारने के लिए विस्तृत योजना तैयार करना जिसमें बीपीएल परिवारों के लिए सरकारी निधि भी शामिल है।		
	उन्नत सफाई के लिए वर्धित अभिगम	उन्नत सफाई तक उन्नयन के लिए योजनाएं तैयार करना		
	निगरानी एवं विनियमन	अधिसूचित या गैर-अधिसूचित बस्तियों का खयाल किए बिना मूल सेवा प्रावधानों से अवधि पृथक करना  खुले शौच करना, शौचालय अभिगम एवं उन्नयन के लिए निगरानी एवं आवधिक समीक्षाएं करना		

## निष्पादन सुधार आयोजना - घन अपशिष्ट प्रबंधन

### 1. समग्र पीआईपी स्कीमेटिक



## 2. स्वतंत्र पीआईपी के नमूने

### 2(क) एसडब्ल्यु सेवाओं का परिवार स्तरीय कवरेज

प्रक्रिया	अभ्यास/गतिविधियां	कार्रवाई	समय
डाटाबेस अपडेट	परिवार एवं संस्थान की समग्र संख्या अद्यतन करना	प्रत्येक वार्ड/ज़ोन के समग्र परिवार एवं संस्थान अद्यतन करना	
संग्रहण प्रणाली सुधारना	परिवारों में जाकर कवरेज करना	परिवारों में संग्रहण शुरू करने के लिए आरडब्ल्यु/वार्ड सलाहकार के साथ काम करना परिवारों में संग्रहण के लिए वार्ड का सेवा प्रदाता अभिज्ञात एवं नियुक्त करना गरीब/बस्ती परिवार के लिए अनेक स्थानों पर स्ट्रीट कॉर्नर कूड़ादान प्रदान करना	
	परिवारों में जाकर संस्थान कवरेज करना	दुकानदार संघ/होटल संघ/अन्य संस्थानों के साथ काम करना संग्रहण के लिए सेवा प्रदाता अभिज्ञात एवं नियुक्त करना	
	प्रोत्साहन एवं दंड	बेहतर संग्रहण प्रोत्साहित करने के लिए स्टाफ हेतु प्रोत्साहन पुरस्कार कार्यक्रम  सड़कों पर कूड़ा डालने के लिए दण्ड का कानून बनाना और उसे शुरू करना	
	संप्रेषण एवं जागरूकता	गहन संप्रेषण एवं जागरूकता कार्यक्रम की योजना बनाना और शुरू करना  आरडब्ल्यु/निवासियों/संस्थानों को दरवाजे पर कूड़ा रखने और सड़क या म्युनिसिपल कूड़ेदानों में न डालने के लिए प्रोत्साहित करना	

2 (ख) एसडब्ल्यूएम की संग्रहण क्षमता सुधारना

प्रक्रिया	अभ्यास/गतिविधियां	कार्रवाई	समय
अपशिष्ट उत्पादन परिमाणीकरण	अपशिष्ट उत्पादन के अनुमान	आधारभूत जल सर्वेक्षण - प्रति व्यक्ति परिवार, संस्थान, बाज़ार, सी एंड डी तथा अन्य थोक अपशिष्ट उत्पादन का प्राथमिक सर्वेक्षण करना	
संग्रहण क्षमता बढ़ाना	उपचार/निपटान स्थानों में अपशिष्ट तौलना	<p>उपचार एवं वैज्ञानिक अपशिष्ट निपटान स्थानों में वेब्रिज स्थापित करना</p> <p>खुले डंपसाईट में जानेवाले अपशिष्ट का दैनिक तौलना अनिवार्य करना</p> <p>उपचार/निपटान स्थान में जानेवाले अपशिष्ट की मात्रा का दैनिक रिकॉर्ड रखना</p> <p>निजी परिचालक के मामले में सेवा संविदा: वाहन के प्रति ट्रिप के बजाए संग्रहित अपशिष्ट के प्रति टन के आधार पर संविदा शुरू करना</p>	
रिसायक्लेबल सामग्री का अनुमान करना	अपशिष्ट प्रवाह से रिसायक्लर द्वारा निकाले गए रिसायक्लेबल सामग्री का अनुमान	शहर की रिसायक्लेबल सामग्री का डाटा संग्रहित करना रिसायक्ल किया गया और अपशिष्ट रिसायक्लर तक जानेवाला समग्र अपशिष्ट	