स्मार्ट लोकप्रतिनिधीचे डिजिटल व्यवस्थापन

SMART OFFICE MANAGEMENT SYSTEM

स्मार्ट ऑफिस सिस्टीम

AVIRAT
TECH SERVICES
INNOVATE • INTEGRATE • ELEVATE

लोकप्रतिनिधीचे कार्यालय. आता स्मार्ट.

प्रमुख मॉड्युल्स

कागदपत्र व पत्रव्यवहार
Document management – Inward / Outward

तक्रार व्यवस्थापन व पाठपुरावा
Complaint management system

दैनंदिन भेटीगाठी व दौरे
Schedule book

कार्यकर्ते, अभ्यागत व विकास कामे
Karykarta, visitor & development work

सोबत: स्मार्ट प्रभाग 360 नागरी सेवा मंच



S — **Simple** — For use

M — **Measurable** — For development

A — **Analytical** — For planning of future elections

R — **Responsive** — For voters

T — **Technosavvy** — For serving people effectively

02 / मॉड्युल्स 01–04

काय देते ही प्रणाली?

कार्यालयातील प्रत्येक कागद, तक्रार आणि भेटीची नोंद — एकाच डिजिटल प्रणालीत.

01 कागदपत्र आणि पत्र व्यवस्थापन

Document management system – Inward / Outward

स्मार्ट ऑफिस सिस्टीम मध्ये कागदपत्र सांभाळणे आणि पत्रव्यवहाराची नोंद ठेवणे या सगळ्यांचे व्यवस्थापन करणे एकदम सोपे आहे. आपण कोणते पत्र कोणाला दिले त्याचे, उत्तर काय आले, कागदपत्र स्कॅन करून अपलोड करून ठेवणे, या कागदपत्रांना Inward/Outward नंबर देणे, अशी अनेक कामे या सिस्टीम मध्ये करणे सोपे आणि शक्य आहे.

02 तक्रार व्यवस्थापन आणि पाठपुरावा

Complaint management system

या मोड्युलमध्ये आपण आपल्या ऑफिसमध्ये आलेल्या प्रत्येक तक्रारीची नोंद करणे, ती तक्रार योग्य कार्यकर्त्याला सांगून, पाठपुरावा करून त्या तक्रारीचे निवारण झाले की नाही याचीही नोंद करता येईल. याबरोबर तक्रारींचे अर्ज स्कॅन करणे, सदर तक्रार SMS द्वारे कार्यकर्त्यांना, तक्रारदाराला व लोकप्रतिनिधींना कळवणे तसेच तक्रारींचा तिमाही, सहामाही व वार्षिक अहवाल तयार करणे.

03 लोकप्रतिनिधीच्या दैनंदिन भेटीगाठीचे व्यवस्थापन

Schedule book

लोकप्रतिनिधीचे रोजचे दौरे, भेटीगाठी, उद्घाटन समारंभ किंवा इतर रोजचे कार्यक्रम यांची नोंद करणे व ती मोबाईल ॲपवर उपलब्ध करून देणे, जेणे करून रोजच्या किंवा भविष्यातील दौऱ्यांचे नियोजन करणे सोपे होईल.

04 ऑफिसला भेटी देणाऱ्या लोकांची नोंद आणि व्यवस्थापन

Visitor management system

लोकप्रतिनिधीच्या ऑफिसला अनेक लोक भेट देत असतात. पण प्रत्येक वेळी लोकप्रतिनिधी या लोकांना ऑफिस मध्ये भेटतीलच असे नाही, यामुळे आलेल्या प्रत्येक व्यक्तिची/ व्यक्तिसमूहाची नोंद ठेवणे आवश्यक आहे. जेणे करून भविष्यात लोकप्रतिनिधी सदर व्यक्तिला संपर्क साधून विचारपूस करू शकतात. सदर व्यक्तिच्या इतर माहितीची संपूर्ण नोंद यामध्ये करता येईल.

03 / मॉड्युल्स 05–08

संपूर्ण कार्यालय. तुमच्या मोबाईलवर.

कार्यकर्ते, फोन कॉल्स आणि विकास कामांची संपूर्ण नोंद — कधीही, कुठेही.

05

कार्यकर्त्यांचे व्यवस्थापन

Karykarta management

कार्यकर्ता हा लोकप्रतिनिधीचा मोठा आधार असतो. कार्यकर्त्यांची योग्य प्रकारे काळजी घेणे हे खूप महत्त्वाचे आहे. सर्व कार्यकर्त्यांच्या संपूर्ण माहितीची नोंद, वाढदिवसाची नोंद तसेच कार्यकर्ते करत आपण मोड्युल मध्ये ठेवू शकतो.

06

फोन कॉल व्यवस्थापन

Call register book

लोकप्रतिनिधी हा नेहमीच आलेल्या प्रत्येक फोनला उत्तर देऊ शकतील असे नाही. वैयक्तिक किंवा काही कारणाने फोन दुसरी कडे Divert केलेला असल्यास ऑफिस मध्ये आलेल्या प्रत्येक फोनची नोंद यामध्ये करता येईल व ती मोबाईल ॲपवर उपलब्ध असेल.

07

विकास कामांची नोंद

Development work management

मतदारसंघात लोकप्रतिनिधी अनेक विकास कामे करत असतात. या कामांची सविस्तर व योग्य पद्धतीने नोंद आपणास या प्रणालीच्या माध्यमातून ठेवता येईल.

08

मोबाईल ॲप (Android व iOS)

सपोर्टेड डिव्हाइसेस **Android** **iOS (iPhone)**

ऑफिसमध्ये आलेल्या तक्रारींची माहिती, दररोजच्या नियोजित कार्यक्रमाची माहिती, कार्यकर्त्यांची माहिती, कार्यकर्त्यांचे वाढदिवस, ऑफिसला आलेल्या फोनची माहिती तसेच इतर अनेक गोष्टींची माहिती लोकप्रतिनिधींना मोबाईल ॲप मध्ये उपलब्ध असेल.



एकच प्रणाली कागदपत्र · तक्रारी · भेटीगाठी · अभ्यागत · कार्यकर्ते · फोन कॉल · विकास कामे

04 / प्रभाग नागरी सेवा

आपले नागरिक. थेट संवाद.
स्मार्ट प्रभाग 360

प्रभाग नागरी सेवा मंच (Platform)

नागरिक, ऑफिस आणि प्रशासनासाठी एकच डिजिटल प्लॅटफॉर्म. प्रभाग सेवा, आता प्रत्येकाच्या हातात.

- नागरिक मोबाईल ॲप
- प्रभाग प्रशासन पोर्टल
- सर्व्हे आणि डेटा ॲनालिटिक्स
- ऑफिस मॅनेजमेंट
- विभाग व अधिकारी समन्वय
- तक्रार निवारण व्यवस्थापन
- अद्ययावत सूचना व अपडेट्स

एकात्मिक सेवा प्रवास

एक प्लॅटफॉर्म. तीन वेगवेगळे अनुभव.

01
नागरिक

मराठी · हिंदी · इंग्रजी

- OTP द्वारे सुलभ लॉगिन व पडताळणी
- प्रोफाईल व पत्ता व्यवस्थापन
- तक्रार नोंदणी, फोटो व लोकेशन
- कामाचा पाठपुरावा (Tracking)
- महत्त्वाचे अलर्ट्स व अपडेट्स
- प्रभागाच्या सर्वेक्षणात सहभाग

02
ऑफिस स्टाफ

स्मार्ट ऑफिस सिस्टीमशी जोडलेले

- रजिस्टर बुक
- तक्रार नोंदणी
- शेड्युल बुक
- वोटर सर्च
- इतर

03
प्रशासन

ॲडमिन डॅशबोर्ड

- तक्रारींवर बारीक लक्ष ठेवणे
- संबंधित विभाग व अधिकाऱ्यांची नियुक्ती
- कामाच्या प्रगतीचा मागोवा
- नागरिकांशी थेट संवाद
- डॅशबोर्डवरून कामाचा आढावा

सगळे घटक एकाच साखळीत जोडलेले.

मोबाईल ॲप · ॲडमिन पोर्टल · प्रभागाची वेबसाइट

गरजेनुसार बदलण्याजोगी
Configurable

पद व जबाबदारीनुसार ॲक्सेस
Role-based

भविष्यातील वाढीसाठी सक्षम
Scalable

इतर सिस्टीम्स जोडण्याची सुविधा
Integration-ready

नागरिक → नगरसेवक → विभाग → अधिकारी → प्रशासन

पहिल्या संपर्कापासून अंतिम निवारणापर्यंत

05 / तक्रार नोंदणी, ट्रॅकिंग व निवारण

तक्रार नोंदणी ते निवारण. पूर्ण पारदर्शक.

नागरिकांच्या दृष्टीने तक्रार प्रक्रिया

समस्येची नोंद करा, तक्रार आयडी (ID) मिळवा आणि निकाल लागेपर्यंत मागोवा घ्या.

01 — समस्येचे वर्णन
तक्रारीचा प्रकार निवडा आणि समस्येची सविस्तर माहिती द्या.

02 — ठिकाण निश्चित करा
परिसर, पत्ता आणि जवळच्या खुणेसह (Landmark) ठिकाण दाखवा.

03 — फोटो पुरावा जोडा
प्रभागाच्या टीमला समस्या नीट समजण्यासाठी फोटो अपलोड करा.

04 — तक्रार सबमिट करा
तक्रार नोंदवून आपला युनिक 'तक्रार आयडी' मिळवा.

05 — प्रगती पाहा
तक्रार निवारण होईपर्यंत प्रत्येक टप्प्याचा पाठपुरावा करा.

प्रणालीतील नियंत्रणे (Configurable controls)

- नागरिक पडताळणी
- तक्रारीची वैधता तपासणे
- एकाच तक्रारीची पुनरावृत्ती रोखणे
- तक्रार संख्येवर मर्यादा

प्रस्तावित नियम: 24 तासांत एकच तक्रार नोंदवता येईल — (सध्या यावर विचार सुरू आहे).

प्रशासनाच्या दृष्टीने काम कसे चालेल? End-to-end workflow

तक्रार मिळण्यापासून ते जबाबदार अधिकाऱ्याची कारवाई आणि नागरिकाला अपडेट देण्यापर्यंत.

01 — तक्रार प्राप्त व पडताळणी
पुढील कारवाईपूर्वी तक्रारीची प्राथमिक तपासणी करा.

02 — ऑटो-राउटिंग
तक्रार सिस्टीमद्वारे आपोआप संबंधित विभागाकडे वर्ग केली जाते.

03 — अधिकारी नियुक्ती
तक्रार निवारणासाठी जबाबदार अधिकाऱ्याची नियुक्ती करा.

04 — प्रत्यक्ष काम व अपडेट
प्रगतीची नोंद करा आणि 'काम आधीचे व नंतरचे' फोटो अपलोड करा.

05 — तक्रार निवारण व सूचना
काम पूर्ण झाल्याची नोंद करा आणि नागरिकाला मेसेजद्वारे कळवा.

प्रत्येक कृतीची पारदर्शक नोंद (Audit trail)

- सद्यस्थिती
- विभाग
- नियुक्त अधिकारी
- टिप्पणी (Remarks)
- फोटो पुरावे
- तारीख व वेळ
- कामाचा इतिहास (Activity history)

प्रभाग संवाद प्रणाली — नागरिकांनी विचारण्यापूर्वीच माहिती द्या.

तक्रारीबाबतच्या स्वयंचलित सूचना

तक्रार नोंदवली → स्वीकारली / नाकारली → अधिकारी नियुक्त → काम सुरू → **समस्या निवारित / पूर्ण**

प्रत्येक टप्प्यावर नागरिकाला आपोआप सूचना मिळते.

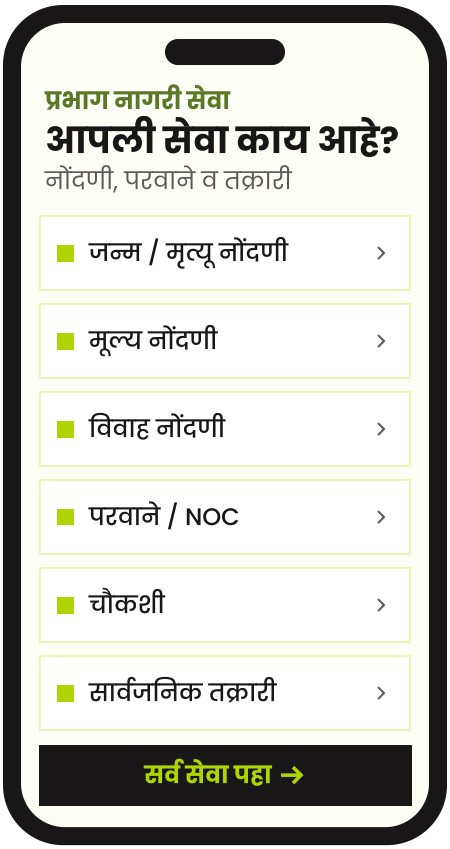
प्रभागाचे जाहीर संदेश (Broadcasts)

- सार्वजनिक सूचना व नागरी सेवांविषयी घोषणा
- सेवांमधील तात्पुरता व्यत्यय
- सार्वजनिक कार्यक्रम व उद्घाटने
- हवामान व आपत्कालीन इशारे

06 / लोकप्रिय सेवा व ॲपमधील सेवा

दैनंदिन गरजांसाठी सर्व सेवा, आता एका ॲपमध्ये!

अनेक उपयुक्त सेवा तुमच्या सोयीसाठी एका ठिकाणी.



मुख्य सेवा श्रेणी

01 नागरी सेवा	02 आरोग्य
03 योजना	04 दाखले / प्रमाणपत्रे
05 परवाने / NOC	06 महा ई सेवा

सर्व सेवा पहा → एकाच ठिकाणी सर्व नागरी सेवा.

सर्व सेवा अधिक सोप्या पद्धतीने आणि डिजिटल!

जन्म / मृत्यू नोंदणी, विवाह नोंदणी, परवाने, चौकशी आणि सार्वजनिक तक्रारी — एकाच ॲपमध्ये.

07 / पर्यटक सेवा

पर्यटकांसाठी शहराचा डिजिटल मार्गदर्शक.

01 / शोध

पर्यटनस्थळे

- प्रमुख पर्यटन ठिकाणे
- थोडक्यात माहिती आणि जाण्याचा मार्ग
- ठिकाण उघडे / बंद असण्याची स्थिती

02 / अद्ययावत माहिती

नागरी सूचना

- मुसळधार पावसाची पूर्वसूचना
- हवामान अलर्ट्स
- सुरक्षिततेच्या सूचना व मार्गदर्शक तत्त्वे
- प्रवेश निर्बंध (वाहतूक बदल)

03 / आपत्कालीन मदत

वन-टॅप कॉलिंग

एका क्लिकवर आपत्कालीन नंबरवर संपर्क आणि अधिकृत सोशल मीडिया चॅनेल्सचा ॲक्सेस.

पोलीस | रुग्णवाहिका | रुग्णालय | अग्निशामक दल | प्रभाग

आपत्कालीन प्रसंगी पर्यटकांची एकूण संख्या समजण्यासाठी नोंदणी वेळी **सदस्यांची अंदाजे संख्या** घेतली जाते.

07/ प्रभाग कमांड डॅशबोर्ड

सर्व तक्रारींचा एकत्रित आढावा. एकाच स्क्रीनवर.

डॅशबोर्डवरील कोणत्याही आकड्यावर क्लिक करून सविस्तर तक्रारींची यादी पाहा.

248 एकूण तक्रारी	**36** नवीन	**52** अधिकारी नियुक्त	**71** काम सुरू
64 निवारण पूर्ण	**9** नाकारलेली	**16** प्रलंबित / मुदत उलटलेली	

तक्रार व्यवस्थापन डॅशबोर्ड · संकल्पनात्मक मांडणी · डमी डेटा

आढाव्याचे विविध प्रकार

परिसरानुसार (Area-wise)
विभागानुसार (Department-wise)
तक्रार प्रकारानुसार (Category-wise)
सद्यस्थितीनुसार (Status-wise)

ट्रेंड्स व कामगिरी

तक्रारींचा कल (Trends)
निवारणाचा दर (Performance)

09 / विभाग व अधिकारी कामकाज

प्रत्येक टीमसाठी स्वतंत्र आणि स्पष्ट कार्यक्षेत्र (Workspace).

नेमून दिलेल्या तक्रारी, नागरिकांचे फोटो पुरावे आणि कामाचे अपडेट्स — एकाच ठिकाणी.

प्रमुख विभाग रस्ते | पाणीपुरवठा | कचरा व्यवस्थापन | सांडपाणी निचरा | पथदिवे | सार्वजनिक आरोग्य

01 आपल्या तक्रारी पाहा
विभागाला मिळालेल्या तक्रारींची यादी तपासा.

02 समस्या समजून घ्या
माहिती व फोटो तपासून आवश्यकता असल्यास थेट संपर्क साधा.

03 प्रगती नोंदवा
काम पुढे जाईल तसे स्टेटस आणि शेरा (Remarks) अपडेट करा.

04 काम पूर्ण झाल्याची नोंद
कामाचे फोटो अपलोड करून काम 'Completed' मार्क करा.

मुख्य प्रशासक (Super Admin) सर्व विभाग आणि त्यांच्या तक्रारींच्या स्थितीवर पूर्ण नियंत्रण व लक्ष.

10 / नागरिक पोल व सर्व्हे

लोकसहभागातून सुशासन.

विचारा → नियोजन व नियंत्रण → निष्कर्ष व अहवाल

01 विचारा
होय / नाही कौल (Polls)
एकेरी पर्याय (Single-choice)
बहुपर्यायी प्रश्न (Multiple-choice)
छोटे नागरी सर्व्हे

02 नियोजन व नियंत्रणे
सुरू व शेवटची तारीख
सहभागाचे नियम
लक्ष्यित नागरिक (Target audience)
जुन्या सर्व्हेचा डेटा

03 निष्कर्ष व अहवाल
एकूण सहभाग संख्या
उत्तरांचे शेकडा प्रमाण
सर्व्हेनुसार सविस्तर निकाल
जुन्या व नवीन निकालांची तुलना

08 / स्मार्ट लोकप्रतिनिधी

एक परिपूर्ण अशी ऑफिस मॅनेजमेंट सिस्टीम

लोकप्रतिनिधीच्या कार्यालयात नेहमीच लोक आपल्या समस्या घेऊन येत असतात. विविध शिफारस पत्र, तक्रार अर्ज, आमंत्रण, विविध खात्यांचा पत्रव्यवहार या संपर्क कार्यालयातून होत असतो. या कार्यालयातून अनेक कामे मार्गी लागतात. परंतु या झालेल्या सर्व कामांची माहिती एका ठिकाणी संग्रहित करणे अडचणीचे होत आहे. लग्नपत्रिका, आंदोलने, मोर्चे यांच्या तारखा नोंदवहीत लिहिल्या जात आहेत. मात्र या नवीन स्मार्ट प्रणालीमुळे आपल्या कार्यालयातून झालेल्या विविध कामांचे नियोजन डिजिटल पद्धतीने केले जाईल.

या प्रणालीमुळे

- आपल्या कार्यालयातून झालेल्या विविध कामांचे मोजमाप राहील.
- कार्यालयातून निकाली निघणाऱ्या तक्रारींचे मोजमाप आणि सद्य परिस्थितीचे अवलोकन करता येईल.
- लोकप्रतिनिधीला आपला भेट दौरा आणि त्याचे व्यवस्थापन करता येईल.
- कार्यालयात भेटी देणाऱ्या नागरिकांच्या माहितीचे संकलन होईल.
- लोकप्रतिनिधी मतदार संघात उपलब्ध नसतानाही नागरिकांचे प्रश्न सोडवले जातील.
- कार्यकर्त्यांना जबाबदारीचे वाटप करता येईल.
- विविध तक्रारी, भेटी, कार्यक्रम यांचे SMS अलर्ट लोकप्रतिनिधीला मिळतील.

स्पर्धेत पुढे राहायचे तर, स्मार्ट होणे गरजेचे आहे.

आम्हाला विश्वास आहे की या प्रणालीमुळे आपण भारतात स्मार्ट लोकप्रतिनिधी म्हणून ओळख मिळवाल.

अधिक माहितीसाठी आणि सादरीकरणासाठी जरूर संपर्क करा

Nilesh Ransing
Avirat Tech Services Pvt. Ltd.
098819 79599
Bldg No. 28, Lokmanya Nagar,
Sadashiv Peth, Pune.
www.avirattechservices.com

AVIRAT
TECH SERVICES
INNOVATE • INTEGRATE • ELEVATE