



भारत सरकार / Government of India
परमाणु ऊर्जा विभाग / Department of Atomic Energy
निर्माण, सेवा एवं संपदा प्रबंध निदेशालय
Directorate of Construction Services & Estate Management
निदेशक कार्यालय / Director's Office

तीसरा तल, विक्रम साराभाई भवन
3rd floor, V. S. Bhavan,
अणुशक्तिनगर / Anushaktinagar,
मुंबई / Mumbai: 400094.

सं.: निसेसंप्रनि/ DCSEM/निदे/DIR/215(ए1)/48

जून, 12. 2025

परिपत्र CIRCULAR

विषय Sub: निसेसंप्रनि में शिकायतों के लिए संशोधित शिकायत निवारण प्रक्रिया
(जीआरएम)।

**Revised Grievance Redressal Mechanism (GRM) for
Complaints in DCSEM**

इस निदेशालय द्वारा पहले के परिपत्र DCSEM/Dir/215(A)/24 दिनांक 17/03/2023 में आंशिक संशोधन करते हुए और इस निदेशालय द्वारा निवासियों एवं अन्य उपयोगकर्ताओं को प्रदान की जाने वाली सेवाओं और शिकायत निवारण प्रणाली को और बेहतर बनाने के लिए, शिकायतों के लिए शिकायत निवारण प्रणाली को निसेसंप्रनि में हालिया पुनर्गठन के आधार पर संशोधित किया गया है।

In partial modification to earlier circular vide DCSEM/Dir/215(A)/24 dated 17/03/2023 and in order to further improve the Redressal Mechanism & Services Provided by this Directorate to the residents & other users, the Grievance Redressal Mechanism for complaints is revised based on recent re-organization in DCSEM.

निसेसंप्रनि के पास इंजीनियरिंग सेवा विभाग (ईएसडी) है, जैसे कि ईएसडी- I, ईएसडी- II और ईएसडी- III, जिसमें अणुशक्तिनगर और शहर के क्षेत्र में विभिन्न रखरखाव इकाइयाँ शामिल हैं।

DCSEM has Engineering Services Division (ESD) viz., ESD-I, ESD-II and ESD-III, each comprising various maintenance units in Anushaktinagar and city area.

ईएसडी-I अणुशक्तिनगर के पश्चिम भाग में टीटीएम-डब्ल्यूएस, टीटीएम-1 और टीटीएम-2 के तहत भवनों, सड़कों, फुटपाथ और स्टॉर्म वॉटर ड्रेन (SWD) और बागवानी और सौंदर्य कार्यों के मरम्मत और रखरखाव का ध्यान रखता है।

ESD-I looks after repair & maintenance of buildings, roads, footpath and Storm Water Drain (SWD) & horticulture and cosmetic works under TTM-WS, TTM-1 and TTM-2 in West part of Anushaktinagar.

ईएसडी- II इमारतों, सड़कों, फुटपाथ और वर्षा जल निकासी (SWD) की मरम्मत और रखरखाव और पूर्वी अणुशक्तिनगर में टीटीएम -3, केएमयू, टीटीएम -4 और पुरानी मंडला रखरखाव इकाई (OMMU) के तहत बागवानी और सौंदर्य कार्यों की देखरेख करता है।

ESD-II looks after repair & maintenance of buildings, roads, footpath and Storm Water Drain (SWD) & horticulture and cosmetic works under TTM-3, KMU, TTM-4 and Old Mandala Maintenance Unit (OMMU) in East part of Anushaktinagar.

ईएसडी-III इमारतों, सड़कों, फुटपाथ और वर्षा जल निकासी (SWD) के मरम्मत और रखरखाव के साथ-साथ बागवानी और सौंदर्य कार्यों का ध्यान रखता है, जो कि चेंबूर रखरखाव इकाई के तहत चेंबूर और घाटकोपर में DAE क्वार्टरों को कवर करता है, जबकि LGR रखरखाव इकाई बांद्रा, मिस्त्री नगर (दादर), एटॉमिका (वर्ली), केनिलवर्थ, आनंद भवन, पूर्णिमा और ज़ेरलिना में DAE क्वार्टरों को कवर करती है।

ESD-III looks after repair & maintenance of buildings, roads, footpath and Storm Water Drain (SWD) as well as horticulture and cosmetic works under Chembur Maintenance Unit Covering DAE quarters at Chembur and Ghatkop[ar, LGR Maintenance Unit Covering DAE Quarters at Bandra, Mistry Nagar (Dadar), Atomica (Worli), Kenilworth, AnandBhavan, Purnima & Zerlina.

अणुशक्तिनगर में जन स्वास्थ्य इंजीनियरिंग विभाग (PHES) बाहरी सीवरेज संग्रह प्रणाली (गली ट्रेप और निरीक्षण कक्ष से आगे) के संचालन, मरम्मत और रखरखाव, सीवेज उपचार संयंत्र, बगीचे और निर्माण जल आपूर्ति प्रणालियों का ध्यान रखता है और अणुशक्तिनगर में इंजीनियरिंग एवं आईटी सेवाएं विभाग (E&ITSD) घरेलू जल आपूर्ति प्रणाली जिसमें फ्लशिंग पानी, लिफ्ट, सामान्य क्षेत्र/सड़क की रोशनी और बिजली आपूर्ति प्रणाली का संचालन, मरम्मत और रखरखाव देखता है।

 10/06/15

Public Health Engineering Section (PHES) looks after operation, repair & maintenance of external sewerage collection system (From beyond gully trap & inspection chamber onwards), Sewage Treatment Plants, Garden & Construction Water Supply Systems in Anushaktinagar and Engineering & IT Services Division (E&ITSD) looks after operation, repair & maintenance of Domestic Water Supply System including Flushing Water, Lifts, Common Area/Street Lighting & Power Supply System in Anushaktinagar.

भवनों, सड़कों, फुटपाथ, वर्षा जल निकासी (SWD), सीवेज और बागवानी तथा सौंदर्यीकरण कार्यों से संबंधित शिकायतें संबंधित रखरखाव इकाई/TTMs/कार्यालयों में ग्रीवेंस निवारण तंत्र (GRM) के अनुसार दाखिल की जानी चाहिए, जो संलग्नक-I के रूप में संलग्न है।

Complaints related to Repair & Maintenance of buildings, Roads, Footpath, Storm Water Drain (SWD), Sewage(up to Gully trap) & Horticulture and Cosmetic works shall be lodged at respective maintenance Unit/TTMs/offices as per the Grievance Redressal Mechanism (GRM) attached as Annexure-I.

फ्लो चार्ट में संकेतित के अनुसार, अधीक्षक ईएसडी- I, अधीक्षक ईएसडी- II और अधीक्षक ईएसडी- III शिकायतकर्ता के साथ व्यक्तिगत बातचीत के लिए समाधान हेतु नीचे बताए गए कार्यक्रम के अनुसार रखरखाव इकाइयों में उपलब्ध होंगे।

As indicated in flow chart, Supdt. ESD-I, Supdt. ESD-II & Supdt. ESD-III will be available in maintenance units for personal interaction with the complainant for resolution as per below mentioned schedule.

FROM 16:00 TO 18:00 HRS.	Supdt. ESD-I	Supdt. ESD-II	Supdt. ESD-III
MONDAY	TTM(W.S)	TTM-III	-
WEDNESDAY	TTM-I	TTM(KMU)	Chembur Maintenance Unit
FRIDAY	TTM-II	TTM-IV & Old Mandala Maintenance Unit (OMMU)	LGR Maintenance Unit

[Handwritten Signature]
10/06/25

अणुशक्तिनगर में सामान्य सेवाओं जैसे कि पावर सप्लाई, लिफ्ट, सामान्य क्षेत्रों/सड़क लाइट्स से संबंधित शिकायतें मुख्य रिसेविंग स्टेशन (MRS) पर शिकायत निवारण प्रक्रिया (GRM) के अनुसार लगती रहेंगी जो कि अनुप्रस्ताव-II में संलग्न है। छुट्टियों और कार्यालय के बाद किसी भी आपातकालीन स्थिति की शिकायतें भी MRS पर की जाएंगी।

Complaints related to common services such as Power Supply, Lifts, Common Areas/ Street Lights in Anushaktinagar shall continue to lodge at Main Receiving Station (MRS) as per the Grievance Redressal Mechanism (GRM) attached as Anneuxre-II. Complaints of any emergency nature during holidays and after office hours shall also be lodged with MRS.

अणुशक्तिनगर में घरेलू जल और फ्लशिंग जल आपूर्ति सेवाओं से संबंधित शिकायतें मुख्य पंप हाउस (MPH) पर शिकायत निवारण प्रक्रिया (GRM) के अनुसार दर्ज की जाएंगी, जो अनुप्रस्ताव-II के रूप में संलग्न है। छुट्टियों और कार्यालय के समय के बाद किसी भी आपातकालीन स्वभाव की शिकायतें भी MPH में दर्ज की जाएंगी।

Complaints related to common services such as Domestic Water & Flushing Water Supply in Anushaktinagar shall continue to lodge at Main Pump House (MPH) as per the Grievance Redressal Mechanism (GRM) attached as Anneuxre-II. Complaints of any emergency nature during holidays and after office hours shall also be lodged with MPH.

नाली संग्रह प्रणाली (गली ट्रैप और निरीक्षण कक्ष से आगे), सीवेज उपचार संयंत्र, बागवानी और निर्माण जल आपूर्ति प्रणाली से संबंधित शिकायतें जन स्वास्थ्य (PH) में शिकायत निवारण तंत्र (GRM) के अनुसार दर्ज की जाती हैं, जो अनुप्रस्ताव-II के साथ संलग्न हैं।

Complaints related to sewerage collection system (From beyond gully trap & inspection chamber onwards), Sewage Treatment Plants, Garden & Construction Water Supply Systems lodge at Public Health (PH) as per the Grievance Redressal Mechanism (GRM) attached as Anneuxre-II.

क० महापात्रा
2/06/2025

(के. महापात्रा / K. Mahapatra)
निदेशक, निसेसंप्रनि / Director, DCSEM

सभी आबंटिती - सम्बंधित बिल्डिंगों के सूचना पट्ट के माध्यम से। (वाट्स एप ग्रुप के माध्यम से)
All Allottee (s) thru Notice Board of Respective Buildings (through Whats app group)

क० महापात्रा
2/06/2025

प्रतिलिपि Copy to:

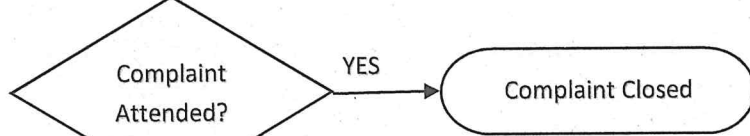
1. अध्यक्ष कार्यालय, परमाणु ऊर्जा आयोग एवं सचिव, पऊवि
Office of Chairman, AEC & Secretary, DAE
2. निदेशक (प्रशासन), पऊवि, Director (Administration), DAE
3. मुख्य अभियंता (ईएसजी) (और अध्यक्ष, शासी निकाय
Chief Engineer (ESG) And Chairman(GB)
4. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी (पी) Chief Administrative Officer (P),
भापअके BARC
5. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी Chief Administrative Officer, एनआरबी NRB
6. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी Chief Administrative Officer, भापाबो HWB
7. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी Chief Administrative Officer, एईईएस AEES
8. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी Chief Administrative Officer, क्रभनि DPS
9. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी Chief Administrative Officer, पऊनिप AERB
10. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी Chief Administrative Officer, ब्रिट BRIT
11. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी Chief Administrative Officer, निसेसंप्रनि DCSEM
12. वरिष्ठ प्रबंधक (पीएंडआयआर) Sr. Manager, (P&IR), एनपीसीआईएल NPCIL
13. वरिष्ठ प्रबंधक (पीएंडआयआर) Sr. Manager (P&IR), एनयुबी NUB,
एनपीसीआईएल NPCIL
14. अध्यक्ष /सचिव ARWA, MARWA/WSRWA
President/Secretary ARWA, MARWA/WSRWA
15. अनुभाग/विभाग प्रमुख, निसेसंप्रनि/Section/Division Heads, DCSEM
16. कार्यालय प्रति/o/c


10/06/25

Grievance Redressal : Related to Maintenance

LEVEL 0

Complaint Registration in Local Maintenance Unit(s)
 (In Person/ Through Mail/ Telephone/ON LINE (To be implemented soon) : refer **table 1** attached)
 Complaint Redressal Period: refer **table 2** attached

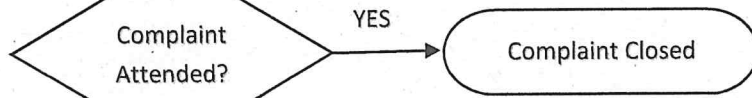


LEVEL 1

Normal Complaint Redressal Period: 3 Working days
 (Supdt. of concerned ESD will be available for personal interaction as per following schedule from 16:00 – 18:00 hours)

TTM(W/S): Monday, TTM-1:Wednesday, TTM-2:Friday	TTM-3: Monday, KMU:Wednesday, TTM-4 & OMMU: Friday	CMU:Wednesday, LGRMU:Friday
---	--	--------------------------------

If any of above days, falls on Holiday, then interaction can be done on next working day.



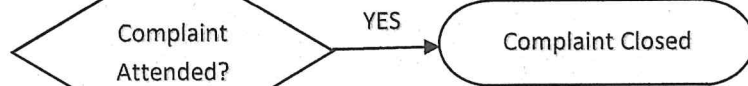
LEVEL 2

ESD(s) HEAD : Normal Complaint Redressal Period: 3 Working days

(A) **ESD-I CONTACT DETAILS: 25487339** & Email ID: headesd1@dcsem.gov.in
 MAINTENANCE UNITS: TTM-WS, TTM-I, TTM-II

(B) **ESD-II CONTACT DETAILS: 25487320** & Email ID: headesd2@dcsem.gov.in
 MAINTENANCE UNITS: TTM-III, TTM-IV, KMU

(C) **ESD-III CONTACT DETAILS: 25487337** & Email ID: headesd3@dcsem.gov.in
 MAINTENANCE UNITS: OMMU, LGRMU, CMU



LEVEL 3

CHAIRMAN (GB)
 Normal Complaint Redressal Period: 3 Working days
CONTACT DETAILS : 25487321 Email ID: chairmangb@dcsem.gov.in

Note: All the Complaints are advised to follow the above GRM strictly for effective functioning of Services Division failing which complaints will not be entertained.

[Handwritten signature]
 10/06/25

Table 1: Maintenance Unit Contact Details

Name of TTM Unit	Mobile/Telephone	E-mail id
TTM 1, Bhagirathi	9082857593,2548 6671, 6601	ttm1@dcsem.gov.in
TTM 2, Brindavan	9082857594, 2548 6602, 6672	ttm2@dcsem.gov.in
TTM 3, Hastinapur	9082857595, 2548 6603, 6673	ttm3@dcsem.gov.in
TTM 4, New Mandala	9082857596, 2548 6604, 6674	ttm4@dcsem.gov.in
Kanchanjunga Maintenance Unit	9082857597, 2548 6653, 6683	kmu@dcsem.gov.in
Old Mandala	9082857598, 2548 6675, 6605	eicom@dcsem.gov.in
Western Sector	9082857600, 2548 6651, 6607	ttmwest@dcsem.gov.in
Chembur Maintenance Unit	9082857599, 2522 2574	eicchembur@dcsem.gov.in
LGR Maintenance Unit	2363 0964	eiclgr@dcsem.gov.in
OYC Maintenance Unit	2286 2594	eicoyc@dcsem.gov.in
Street lights, Common Area Lighting, Lift, Power supply	2548 6612 2548 6622	mrs@dcsem.gov.in
Water & Sewage	2548 6613	mph@dcsem.gov.in
Special Repairs – Eastern Zone	2548 6677 / 6716	pssalunke@dcsem.gov.in
H&CMS – Eastern Zone	2548 6677	pssalunke@dcsem.gov.in
Special Repairs – Western Zone H&CMS – Western Zone	2548 6646	karrivinod@dcsem.gov.in

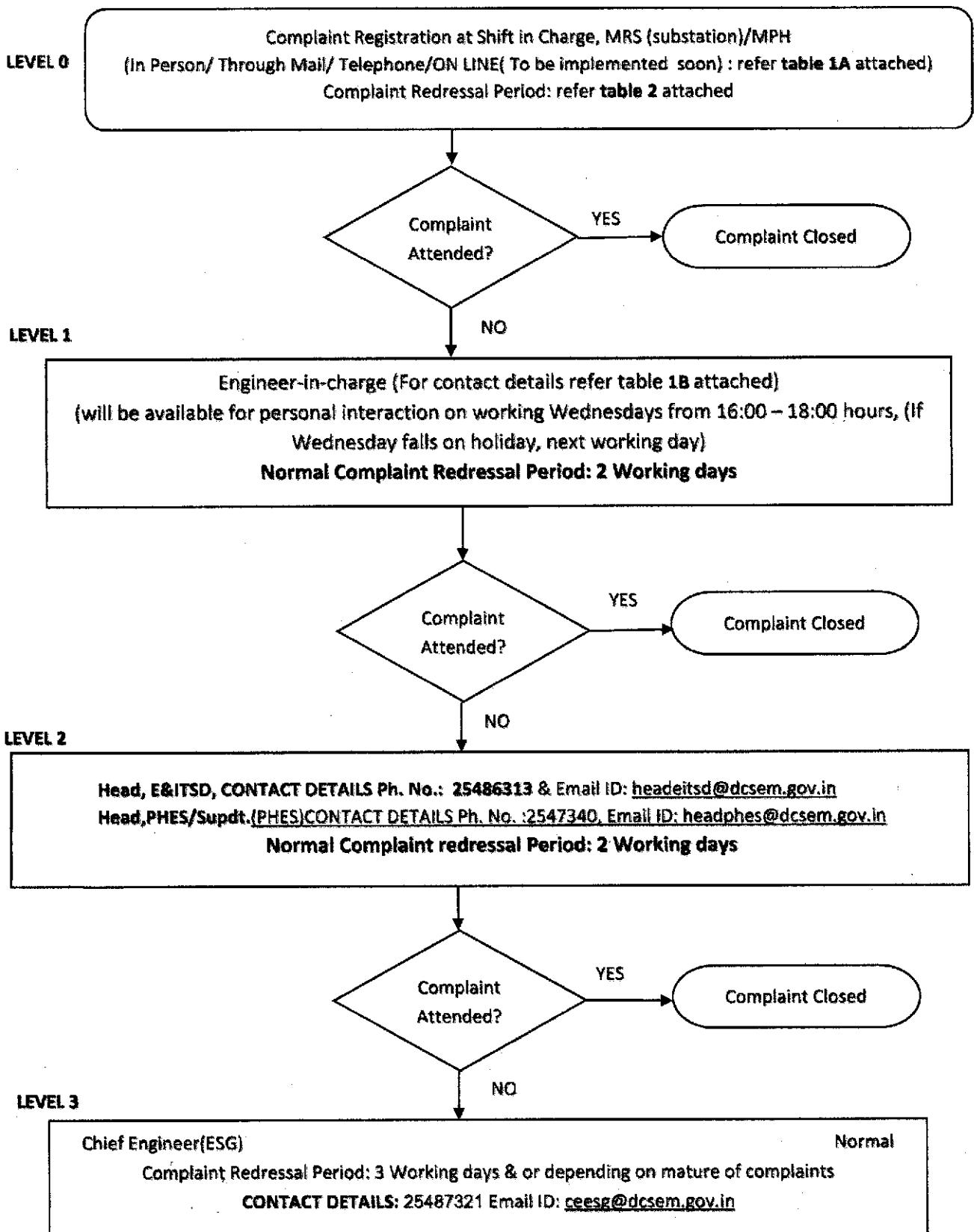
Table 2 : Normal Complaint Redressal Period

Type of Complaint	Nature of Complaints	Time Required
Cat A	No Light/ Shock in Electrical fittings/ earthings/ light flickering/ Night Latch/ Leakage in taps / No water in the flat/ Internal Choke up/ Change of switches	1 Day
Cat B	Replacement & repair of fan/socket DP switch / fan regulator/ ELCB/ Bell/ holder/ ceiling rose/ bell push/ Geyser switch/ Cementing gaps of sink, flooring/ Kitchen sink leakage/ door sill/ grating of floor trap/ night latch/ door tight/ safety chain/ tower bolt/ aldrop/ door hinges/ flush handle/ toilet seat cover/ stop cock/ wash basin leakage/ shower/ geyser connection/ clamps on G.I. pipe/ waste coupling/ pillar tap/ bottle trap	2 Days
Cat C	Replacement of geyser/ switch board/ window glass/ cloth-wire/ window handle/ door handle/ cam lock/ peep hole/ door stopper/ peg stay/ mirror/ towel rod/ hanger rod/ flush tank/ flush pipe/ G.I pipe/ W.C. Pan	3 Days
Cat D	Plastering patches, repairs/ louver glass/ mirror shelf glass/ window hinges/ bath & WC door frame repair/ less water/ shaft leakage/ welding of window hinges/ window frame/ window cleats/ peg stay/ window handle/ louver clips.	5 Days
Cat E	Flooring of tiles/ Kota stones/ bath & WC door frame/ kitchen cabinet repair/ treatment of termite	7 Days
Cat F1	Internal Leakage*	7 Days
Cat F2	Leakage from upper floor Toilet*	30 Days
Cat F3	Leakage from terrace, gable end walls External Leakage	-----
Cat Z	Any other major repairs	-----

*Subject to availability/ permission of respective neighbor / allottee

See
10/06/23

**Grievance Redressal: Related to Maintenance of common services
(Lifts, Lighting, Domestic Water & Flushing Water Supply etc.)**



Note: All the Complaints are advised to follow the above GRM strictly for effective functioning of Services Division failing which complaints will not be entertained.

[Handwritten signature]
10/06/25

Table -1 A

Sr. No.	Nature of complaints	Contact number & Place	Email ID
1	Lifts, electrical complaints of common area (corridor/staircase/street lights), power supply related, Emergency electrical complaints inside flats(after office hours & on holidays)	9082857601,25487602, 25486612/6622 (MRS near Nilgiri)	mrs@dcsem.gov.in
2	Water supply related complaints & Firefighting system complaints	9082857603, 25487604, 25486613 (MPH)	mph@dcsem.gov.in

Table -1 B

Sr.No.	Nature of complaints	EIC	Contact number	Email ID	Address
1	Lifts, power supply related, Emergency electrical complaints inside flats(after office hours & on holidays)	EIC(lifts)	25486307	gajankush@dcsem.gov.in	3 rd floor V. S. Bhavan, South Wing(3S07)
2	Electrical complaints of common area (corridor/ staircase/street lights)	EIC(ES)	25486361	jitendragupta@dcsem.gov.in	3rd floor V. S. Bhavan, South Wing(3S11)
3	Water supply related complaints,	EIC(DWS)	25486606	divans@dcsem.gov.in	MPH
4	Firefighting system complaints	EIC(FFS)	25486644	snath@dcsem.gov.in	Dilwara Office

Table-2: TIME DURATION FOR ATTENDING COMPLAINTS

Sr. No.	Complaint	Standard
I	Restoration of Power supply	
1	No power supply	Three (3) hours
II	Lifts Maintenance	
1	Rescue operation (response time)	Thirty (30) Minutes
2	Minor Complaints	Three (3) hours after reporting.
3	Major Complaint	Within Four (4) days after reporting.
III	Area/ Building top/ward Lighting	
1	Minor Complaints	Twenty Four (24) hours
2	Major Complaints	Forty Eight (48)Hrs
3	Restoration of Power supply in case failure of complete circuit / loop of street light	Three (3) hours
IV	Water supply system	
1	No water Complaint	Twenty Four (24) hours
2	Less water complaint	Forty Eight (48)Hrs
3	Over flow complaint	Forty Eight (48)Hrs
V	Fire Fighting & Detection System	
1	Minor complaint like gland leakage, Priming. Loose in delivery valve, etc.	Twenty Four (24) hours

[Signature]
10/06/25