



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, वि.सा. भवन 3rd Floor, V.S. Bhavan,
अणुशक्तिनगर Anushaktinagar,
मुंबई Mumbai-400 094.

सं.: निसेसंप्रनि DCSEM/निदे./DIR/215(ए)/ 24

मार्च, 17 2023

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 पूर्व में जारी परिपत्र DCSEM/Dir/215(A)/35 दिनांक 17.06.2021 में आंशिक संशोधन करते हुए तथा इस निदेशालय द्वारा निवासियों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं में और सुधार करने के लिए, इंजीनियरिंग सेवा प्रभाग के प्रधानों के पदनाम में हाल ही में किए गए संशोधन के आधार पर शिकायतों के लिए शिकायत निवारण प्रणाली को संशोधित किया गया है। In partial modification to earlier circular vide DCSEM/Dir/215(A)/35 dated 17.06.2021 and in order to further improve the services provided by this Directorate to the residents, the Grievance Redressal Mechanism for complaints is revised based on recent re-designation of Heads of Engineering Services Division.

निर्माण, सेवा एवं संपदा निदेशालय में तीन इंजीनियरिंग सेवा प्रभाग (ईएसडी ESD) हैं: ईएसडी-I, ईएसडी-II और ईएसडी-III, जिनमें से प्रत्येक में अणुशक्तिनगर और शहर क्षेत्र में विभिन्न अनुरक्षण इकाइयाँ शामिल हैं। ईएसडी-I पश्चिमी क्षेत्र के रखरखाव, मरम्मत, उन्नयन, सड़कों, फुटपाथ, SWD की देखरेख करता है। अणुशक्तिनगर के पूर्वी क्षेत्र में ईएसडी-II की समान जिम्मेदारी है। प्रधान, ईएसडी-III शहर क्षेत्र में विभाग भवनों की देखभाल करते हैं। DCSEM has three Engineering Services Division (ESD) viz., ESD-I, ESD-II and ESD-III, each comprising various maintenance units in Anushaktinagar and city area. ESD-I looks after the maintenance, repairs, upgradation, roads, footpath, SWD of Western Zone and ESD II has the same responsibility in Eastern Zone of Anushaktinagar. Head, ESD III looks after department buildings in city area.

संशोधित शिकायत निवारण प्रणाली (जीआरएम) के अनुसार, जीआरएम के लिए एक फ्लो चार्ट तैयार कर अनुलग्नक-1 संलग्न किया है। यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो रहिवासियों को फ्लो चार्ट में दर्शाए अनुसार उच्च स्तर पर जाना पड़ सकता है। सभी रहिवासियों से अनुरोध है कि वे सहयोग करें और इसका पालन करें। As per the revised Grievance Redressal Mechanism (GRM), a flow chart for GRM is prepared & enclosed as Annexure - I. In case the complaint is not resolved, the occupants may approach to higher level as indicated in the flow chart. All occupants are requested to co-operate and follow the same.

जैसा कि फ्लो चार्ट में दर्शाया गया है, स्थानीय अनुरक्षण इकाई (यूनिटों) के सभी प्रभारी अभियंता प्रत्येक कार्य बुधवार को अपराह्न 4.00 बजे से संध्या 6:00 बजे के बीच शिकायतकर्ता के साथ व्यक्तिगत बातचीत के लिए अपने संबंधित कार्यालयों में उपलब्ध रहेंगे। यदि बुधवार को अवकाश होता है तो शिकायतकर्ता को अगले कार्य दिवस पर मिलना होगा। As indicated in flow chart, all Engineer-in-charge of Local Maintenance Unit(s) shall be available in their respective offices for personal interaction with the complainant on every working Wednesday between 16:00 hrs to 18:00 hrs. In case, Wednesday falls on holiday, complainant shall meet on next working day.

सामान्य सेवाओं जैसे बिजली आपूर्ति, लिफ्ट, सामान्य/स्ट्रीट लाइट आदि की शिकायत मेन रिसिविंग स्टेशन (एमआरएस) पर 2548 6612, 2548 6622 पर और मेन पंप हाउस (एमपीएच) में पानी की आपूर्ति के लिए 25486613 पर दर्ज की जाती रहेगी। छुट्टियों के दौरान और कार्यालय समय के बाद एमआरएस और एमपीएच के साथ आपातकालीन प्रकृति भी दर्ज की जाएगी। सामान्य सेवाओं के लिए जीआरएम प्रवाह चार्ट अनुलग्नक-II के रूप में संलग्न है। The complaint for common services such as power supply, lift, common/street lighting etc. shall continue lodged at Main Receiving Station (MRS) on 2548 6612, 2548 6622 and Main Pump House (MPH) for water supply on 25486613. Complaints of any emergency nature shall also be lodged with MRS&MPH during holidays and after office hours. The GRM flow chart for common services is enclosed as Annexure – II.

बागवानी, कॉस्मेटिक अनुरक्षण और सीवेज से संबंधित शिकायतों को पम्पा बिल्डिंग के पास प्रधान (एच एंड सीएमएस /पीएचएस) के कार्यालय को संबोधित किया जाएगा। यानी बागवानी 2548 6650/6760 पर, कॉस्मेटिक रखरखाव 25486774 पर, सीवेज की शिकायतें 25486610 पर और शिकायतें ईमेल आईडी cms@dcsem.gov.in पर भी दर्ज की जा सकती हैं। The complaints regarding Horticulture, Cosmetic Maintenance and Sewerage shall be addressed to Head (H&CMS/PHS) office near Pampa Building i.e. Horticulture on 25486650 / 6760, Cosmetic Maintenance on 25486774 & Sewerage complaints on 25486610. Complaints can also be lodged on email ID cms@dcsem.gov.in.

उपरोक्त को तत्काल प्रभाव से लागू किया जाता है The above comes into force with immediate effect.

के. महापात्रा
(के. महापात्रा K. Mahapatra) 12/03/2023
निदेशक Director

सभी आबंटिती - सम्बंधित बिल्डिंगों के सूचना पट्ट के माध्यम से।
All Allottee (s) thru Notice Board of Respective Buildings.

प्रतिलिपि Copy to:

1. अध्यक्ष का कार्यालय, परमाणु ऊर्जा आयोग Office of Chairman, AEC & एवं सचिव, प.ऊ.वि Secretary, DAE.
2. संयुक्त सचिव (ए एंड ए), पऊवि JS (A&A), DAE
3. निदेशक प्रशासन पऊवि, Director (Administration), DAE
4. अध्यक्ष, जीबी Chairman, GB
5. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी (पी) CAO (P), भापअके BARC.
6. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी CAO, एनआरबी NRB.
7. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी CAO, भापाबो HWB.
8. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी CAO, एईईएस AEES.
9. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी CAO, क्रभनि DPS.
10. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी CAO, पऊनिप AERB.
11. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी CAO, ब्रिट BRIT.
12. मुख्य प्रशासनिक अधिकारी CAO, निसेसंप्रनि DCSEM
13. वरिष्ठ प्रबंधक (पीएंडआयआर) Sr. Manager, (P&IR), एनपीसीआईएल NPCIL.
14. वरिष्ठ प्रबंधक (पीएंडआयआर) Sr. Manager (P&IR), एनयुबी NUB, एनपीसीआईएल NPCIL

+

शिकायत निवारण: अनुरक्षण से संबंधित

स्तर 0

स्थानीय अनुरक्षण इकाई(यों) में शिकायत पंजीकरण
(व्यक्तिगत रूप से/मेल/टेलीफोन के माध्यम से: संलग्न तालिका 2 देखें)
शिकायत निवारण अवधि: संलग्न तालिका 1 देखें



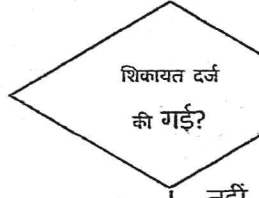
हाँ

शिकायत बंद

नहीं

स्तर 1

प्रभारी अभियंता - संबंधित अनुरक्षण इकाई
(बुधवार को व्यक्तिगत बातचीत के लिए उपलब्ध रहेगा
16:00 से 18:00 बजे तक)
सामान्य शिकायत निवारण अवधि: 3 कार्य दिवस
(यदि बुधवार को अवकाश हो तो अगला कार्य दिवस)



हाँ

शिकायत बंद

नहीं

स्तर 2

हेड ईएसडी: सामान्य शिकायत निवारण अवधि: 3 कार्य दिवस
(ए) ईएसडी-I संपर्क विवरण: 25487339 और ईमेल आईडी: saravanakumar@dcsem.gov.in
रखरखाव इकाइयां: पश्चिमी क्षेत्र, टीटीएम-1, टीटीएम-द्वितीय, विशेष मरम्मत - पश्चिमी क्षेत्र
(बी) ESD-II संपर्क विवरण: 25487340 और ईमेल आईडी: panda@dcsem.gov.in
रखरखाव इकाइयां: टीटीएम-III, टीटीएम-IV, ओल्ड मंडला, कंचनजंगा रखरखाव इकाई,
विशेष मरम्मत - पूर्वी क्षेत्र (सी) ईएसडी-III संपर्क विवरण: 25487418 और ईमेल आईडी: sbkoli@dcsem.gov.in
रखरखाव इकाइयां: एलजीआर, ओवाईसी, चेंबूर, विशेष मरम्मत (शहर क्षेत्र)



हाँ

शिकायत बंद

नहीं

स्तर 3

अध्यक्ष जीबी
सामान्य शिकायत निवारण अवधि: 3 कार्य दिवस
सम्पर्क : Email ID: chairmangb@dcsem.gov.in

नोट: सभी शिकायतकर्ताओं को सेवा प्रभाग के प्रभावी कामकाज के लिए उपरोक्त जीआरएम का पालन करने की सलाह दी जाती है।

तालिका 1: सामान्य शिकायत निवारण अवधि

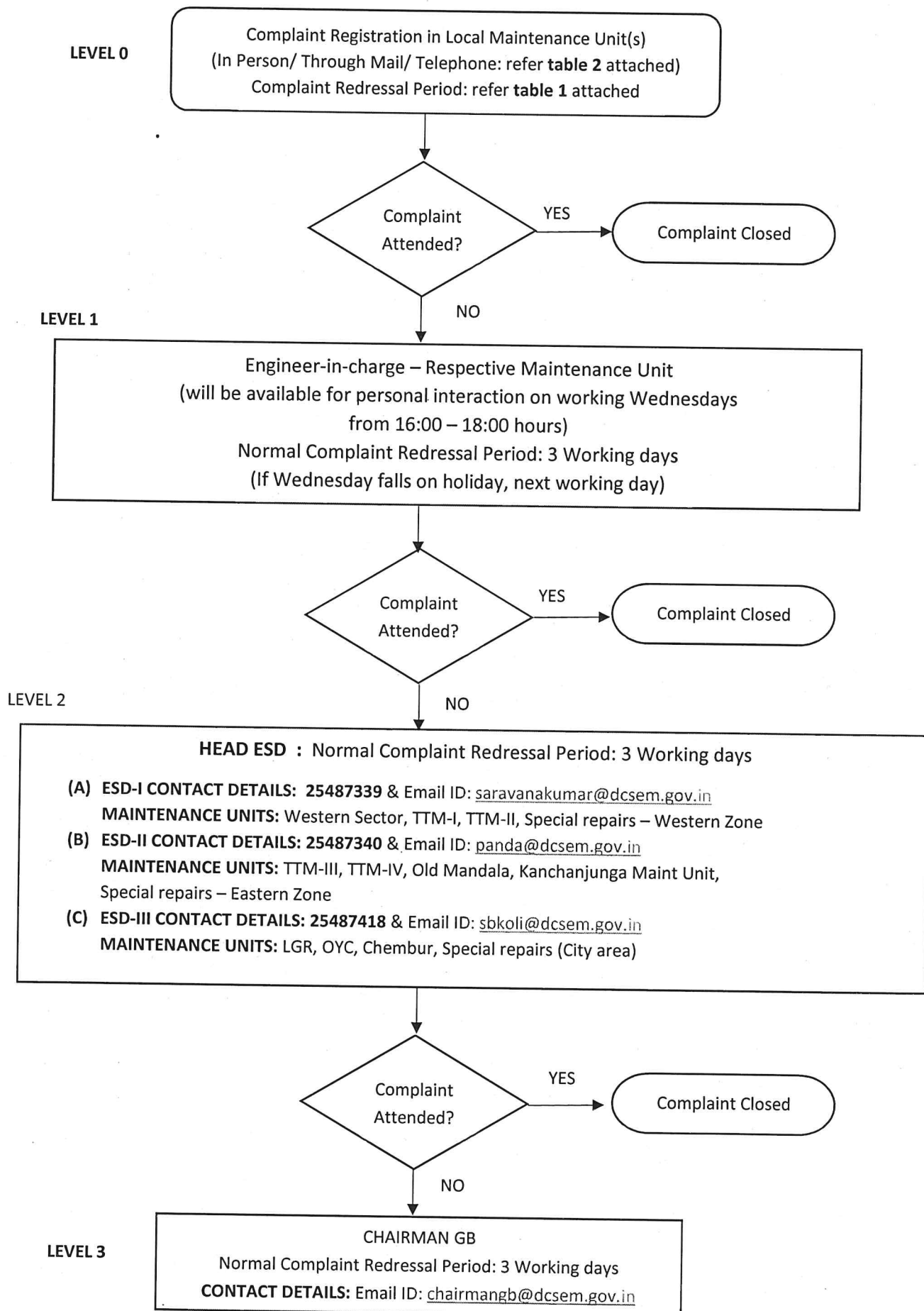
शिकायत का प्रकार	शिकायतों की प्रकृति	आवश्यक समय
श्रेणी ए	बिजली न होना/इलैक्ट्रीकल फिटिंग में शॉक/अर्थिंग/लाइट टिमटिमाना / नाइट लैंच/नल में रिसाव/फ्लैट में पानी नहीं/आंतरिक चोक अप/स्विच बदलना	1 दिन
श्रेणी बी	मरम्मत व पुनःस्थापन - पंखा/सॉकेट डीपी स्विच/फैन रेगुलेटर/ईएलसीबी /बेल/होल्डर/सीलिंग रोज/बेल पुश/गीजर स्विच/सिंक के सीमेंटिंग गैप, फ्लोरिंग/किचन सिंक लीकेज/डोर सिल/फ्लोर ट्रेप की ग्रेटिंग/नाइट लैंच/ डोर टाइल/सेफटी चेन/टॉवर बोल्ट/एलड्रॉप/डोर हिंज/फ्लश हैंडल/टॉयलेट सीट कवर/स्टॉप कॉक/वांश बेसिन लीकेज/शॉवर/गीजर तथा G.I. पाइप / अपशिष्ट युग्मन / स्तंभ नल / बोटल ट्रेप पर कनेक्शन/क्लैम्प	2 दिन
श्रेणी सी	गीजर/स्विच बोर्ड/विंडो ग्लास/क्लॉथ-वायर/विंडो हैंडल/डोर हैंडल/कैम लॉक/पीप होल/डोर स्टॉपर/पेग स्टे/मिरर/टॉवल रॉड/हेंगर रॉड/फ्लश टैंक/फ्लश पाइप/जी.आई पाइप/डब्ल्यू.सी. पैन को बदलना	3 दिन
श्रेणी डी	प्लास्टरिंग पैच, रिपेयर/लौवर ग्लास/मिरर शेल्फ ग्लास/विंडो हिंज/बाथ एंड डब्ल्यूसी डोर फ्रेम रिपेयर/कम पानी/शाफ्ट लीकेज/विंडो हिंज की वेल्डिंग/विंडो फ्रेम/विंडो क्लीट्स/पेग स्टे/विंडो हैंडल/लौवर क्लिप्स।	5 दिन
श्रेणी ई	टाइल्स का फर्श/कोटा स्टोन/बाथ और डब्ल्यूसी डोर फ्रेम/किचन कैबिनेट की मरम्मत/दीमक का उपचार	7 दिन
श्रेणी एफ 1	आंतरिक रिसाव*	7 दिन
श्रेणी एफ 2	ऊपरी मंजिल के शौचालय से रिसाव*	30 दिन
श्रेणी एफ 3	छत से रिसाव, गैबल एंड की दीवारों से बाहरी रिसाव	-----
श्रेणी झेड	कोई अन्य बड़ी मरम्मत	-----

** संबंधित पड़ोसी/आवंटी की अनुमति व उपलब्धता पर

तालिका 2: अनुरक्षण इकाई संपर्क विवरण

टीटीएम यूनिट का नाम	टेलीफोन	ई-मेल आईडी
TTM 1, भागीरथी	2548 6671, 6601	ttm1@dcsem.gov.in
TTM 2, वृन्दावन	2548 6602, 6672	ttm2@dcsem.gov.in
TTM 3, हस्तिनापुर	2548 6603, 6673	ttm3@dcsem.gov.in
TTM 4, न्यू मंडाला	2548 6604, 6674	ttm4@dcsem.gov.in
कंचनजंगा अनुरक्षण इकाई	2548 6653, 6683	kmu@dcsem.gov.in
ओल्ड मंडाला	2548 6675, 6605	eicom@dcsem.gov.in
वेस्टर्न सेक्टर	2548 6651, 6607	ttmwest@dcsem.gov.in
चेम्बूर अनुरक्षण इकाई	2522 2574	eicchembur@dcsem.gov.in
LGR अनुरक्षण इकाई	2363 0964	eiclgr@dcsem.gov.in
OYC अनुरक्षण इकाई	2286 2594	eicoyc@dcsem.gov.in
स्ट्रीट लाइट, कॉमन एरिया लाइटिंग, लिफ्ट, बिजली की आपूर्ति	2548 6612 2548 6622	mrs@dcsem.gov.in
जल आपूर्ति और सीवेज	2548 6613	mph@dcsem.gov.in

Grievance Redressal : Related to Maintenance



Note: All the complainants are advised to follow the above GRM for effective functioning of Services Division

Table 1 : Normal Complaint Redressal Period

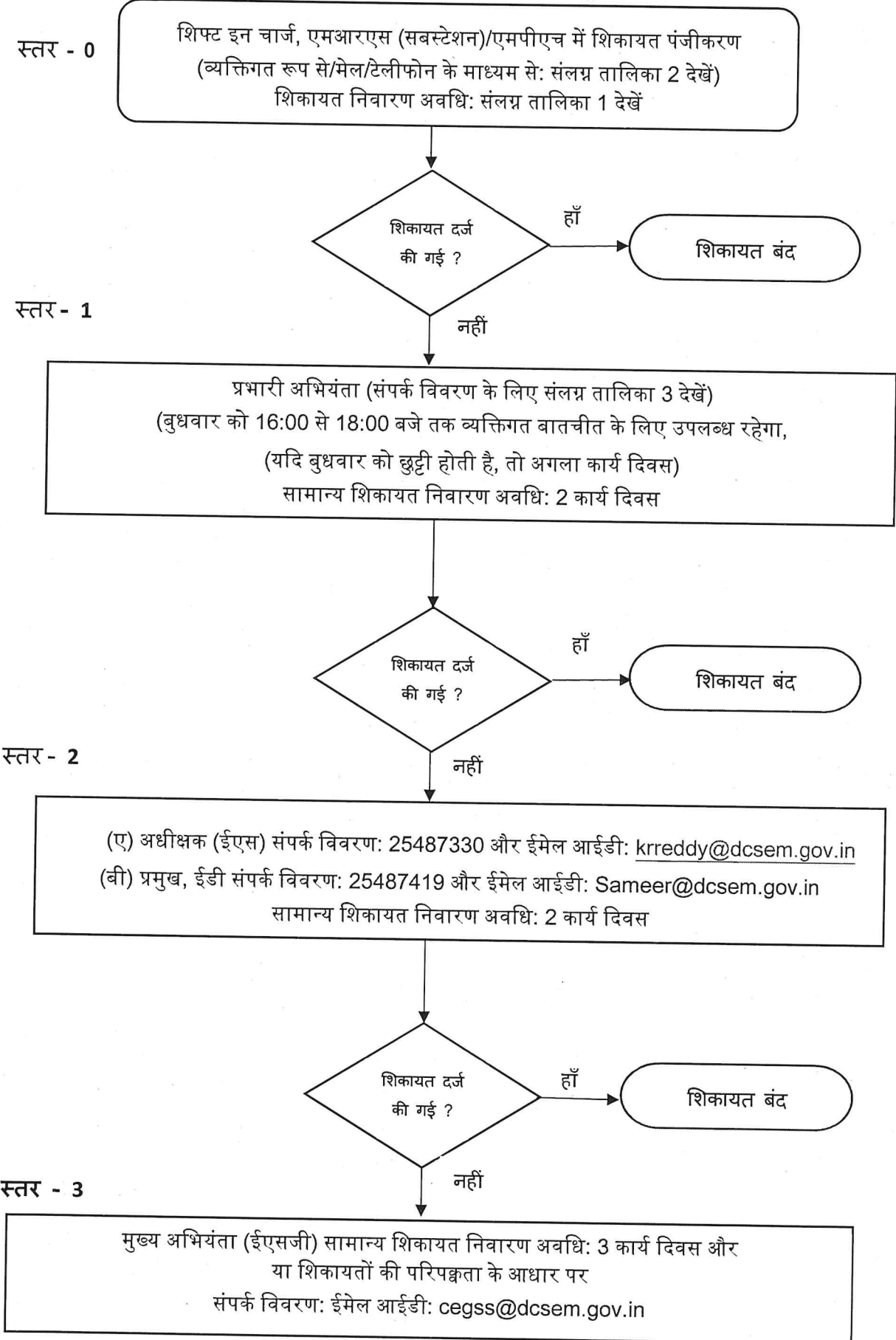
Type of Complaint	Nature of Complaints	Time Required
Cat A	No Light/ Shock in Electrical fittings/ earthings/ light flickering/ Night Latch/ Leakage in taps / No water in the flat/ Internal Choke up/ Change of switches	1 Day
Cat B	Replacement & repair of fan/socket DP switch / fan regulator/ ELCB/ Bell/ 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

Table 2: Maintenance Unit Contact Details

Name of TTM Unit	Telephone	E-mail id
TTM 1, Bhagirathi	2548 6671, 6601	ttm1@dcsem.gov.in
TTM 2, Brindavan	2548 6602, 6672	ttm2@dcsem.gov.in
TTM 3, Hastinapur	2548 6603, 6673	ttm3@dcsem.gov.in
TTM 4, New Mandala	2548 6604, 6674	ttm4@dcsem.gov.in
Kanchanjunga Maintenance Unit	2548 6653, 6683	kmu@dcsem.gov.in
Old Mandala	2548 6675, 6605	eicom@dcsem.gov.in
Western Sector	2548 6651, 6607	ttmwest@dcsem.gov.in
Chembur Maintenance Unit	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 Supply & Sewage	2548 6613	mph@dcsem.gov.in

शिकायत निवारण: सामान्य सेवाओं (लिफ्ट, प्रकाश व्यवस्था, जल आपूर्ति आदि) के रखरखाव से संबंधित।



नोट: सभी शिकायतकर्ताओं को सेवा प्रभाग के प्रभावी कामकाज के लिए उपरोक्त जीआरएम का पालन करने की सलाह दी जाती है।

तालिका - 1 : शिकायतों पर ध्यान देने की समयावधि

क्रम संख्या	शिकायत	मानक
I	विजली की आपूर्ति की बहाली	
1	विजली की आपूर्ति नहीं	तीन (3) घंटे
II	लिफ्टों का रखरखाव	
1	बचाव अभियान (प्रतिक्रिया समय)	तीस (30) मिनट
2	मामूली शिकायतें	रिपोर्ट करने के तीन (3) घंटे बाद
3	बड़ी शिकायतें	रिपोर्ट करने के चार (4) दिनों के भीतर
III	एरिया/बिल्डिंग टॉप/वार्ड लाइटिंग	
1	छोटी शिकायतें	चौबीस (24) घंटे
2	प्रमुख शिकायतें	अड़तालीस (48) घंटे
3	पूर्ण सर्किट/स्ट्रीट लाइट के लूप के खराब होने की स्थिति में विजली आपूर्ति बहाल करना	तीन (3) घंटे
IV	जल आपूर्ति प्रणाली	
1	पानी की शिकायत	चौबीस (24) घंटे
2	कम पानी की शिकायत	अड़तालीस (48) घंटे
3	ओवर फ्लो की शिकायत	अड़तालीस (48) घंटे
V	अग्निशमन और जांच प्रणाली	
1	ग्रंथि रिसाव, प्राइमिंग जैसी मामूली शिकायत, डिलीवरी वॉल्व आदि में ढीला होना	चौबीस (24) घंटे

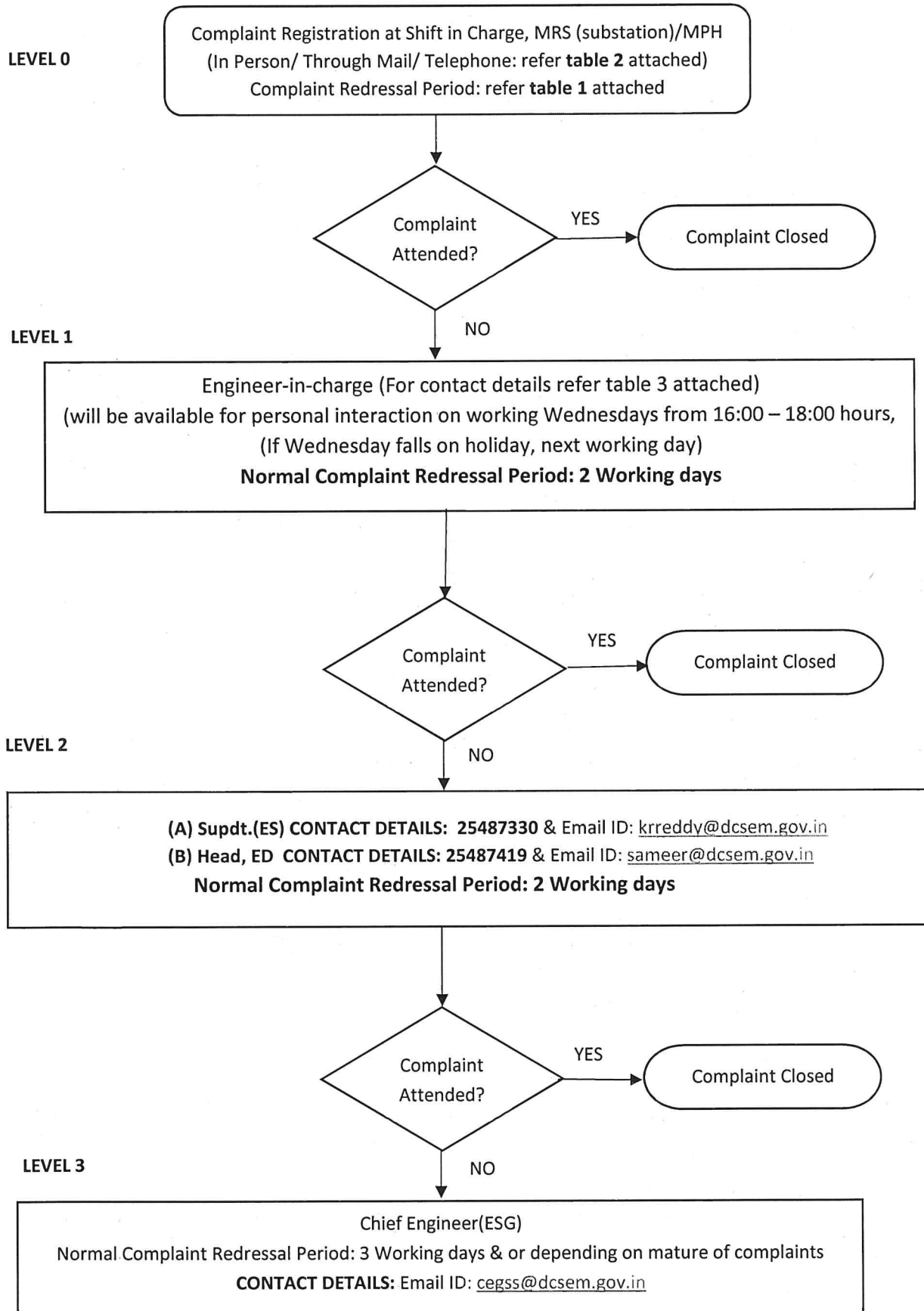
तालिका - 2

क्रम संख्या	शिकायतों की प्रकृति	संपर्क नंबर एवं स्थान	ईमेल आईडी
1	लिफ्ट, कॉमन एरिया (कॉरिडोर/सीढ़ी/स्ट्रीट लाइट) की विजली की शिकायतें, विजली आपूर्ति संबंधी, फ्लैटों के अंदर आपातकालीन विजली की शिकायतें (कार्यालय समय के बाद और छुट्टियों के दिन)	25486612/6622 (एमआरएस नीलगिरी के पास)	mrs@dcsem.gov.in
2	जलापूर्ति संबंधी शिकायतें, अग्निशमन व्यवस्था संबंधी शिकायतें	25486613 (एमपीएच)	mph@dcsem.gov.in

तालिका - 3

क्रम संख्या	शिकायतों की प्रकृति	ईआईसी	संपर्क नंबर	ईमेल आईडी
1	लिफ्ट, विजली आपूर्ति संबंधी, फ्लैटों के अंदर आपातकालीन विजली की शिकायतें (कार्यालय समय के बाद और छुट्टियों के दिन)	ईआईसी (लिफ्ट)	254873 32	gajankush@dcsem.gov.in
2	कॉमन एरिया की विद्युत शिकायतें (गलियारा/सीढ़ी/स्ट्रीट लाइट)	ईआईसी (ईएम)	254873 82	jitendragupta@dcsem.gov.in
3	जल आपूर्ति संबंधी शिकायतें	ईआईसी (डीडब्ल्यूएस)	254866 06	divans@dcsem.gov.in
4	अग्निशमन प्रणाली की शिकायतें	ईआईसी (एफएफएस)	254866 44	snath@dcsem.gov.in

**Grievance Redressal: Related to Maintenance of common services
(Lifts, lighting, water supply etc.)**



Note: All the complainants are advised to follow the above GRM for effective functioning of Services Division

Table-1: 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

Table -2

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)	25486612/6622 (MRS near Nilgiri)	mrs@dcsem.gov.in
2	Water supply related complaints, Firefighting system complaints	25486613 (MPH)	mph@dcsem.gov.in

Tabel-3

Sr. No.	Nature of complaints	EIC	Contact number	Email ID
1	Lifts, power supply related, Emergency electrical complaints inside flats(after office hours & on holidays)	EIC(lifts)	25487332	gajankush@dcsem.gov.in
2	Electrical complaints of common area (corridor/ staircase/street lights)	EIC(ES)	25487382	jitendragupta@dcsem.gov.in
3	Water supply related complaints,	EIC(DWS)	25486606	divans@dcsem.gov.in
4	Firefighting system complaints	EIC(FFS)	25486644	snath@dcsem.gov.in