सेवा स्तर बैंचमार्कस (एस एल बी एस) पुस्तिका

खण्ड I -
शहरी सेवाओं के मूल्यांकन प्रबंधन के संदर्भ में सेवा स्तर स्तरांक

1.0 सेवा स्तर स्तरांक (एस एल बी एस) की भूमिका

1. सेवा स्तर स्तरांक की आवश्यकता

प्रत्येक क्षेत्र में, कुछ महत्वपूर्ण मूल्यांकन (परफोरमेन्स) संकेतक होते हैं जिन्हें उस क्षेत्र में अधिकांश पणधारियों (स्टेकहोल्डर्स) द्वारा समझा जाता है । इसी प्रकार, शहरी क्षेत्र में भी शहरी प्रबंधन और सेवा प्रदान करने से संबंधित अनेक मूल्यांकन संकेतक रहे हैं जिन्हें परिभाषित किया गया है, मापा गया है और सूचित किया गया है । तथापि, अब तक मूल्यांकन प्रबंधन में अधिकांश की गयी पहलों में कुछ मुख्य सीमित्ताएं महसूस की गई हैं, अर्थात्

क) मूल्यांकन संकेतकों के भिन्न-भिन्न सेटों को विभिन्न पहलों के अंतर्गत परिभाषित किया गया है ।

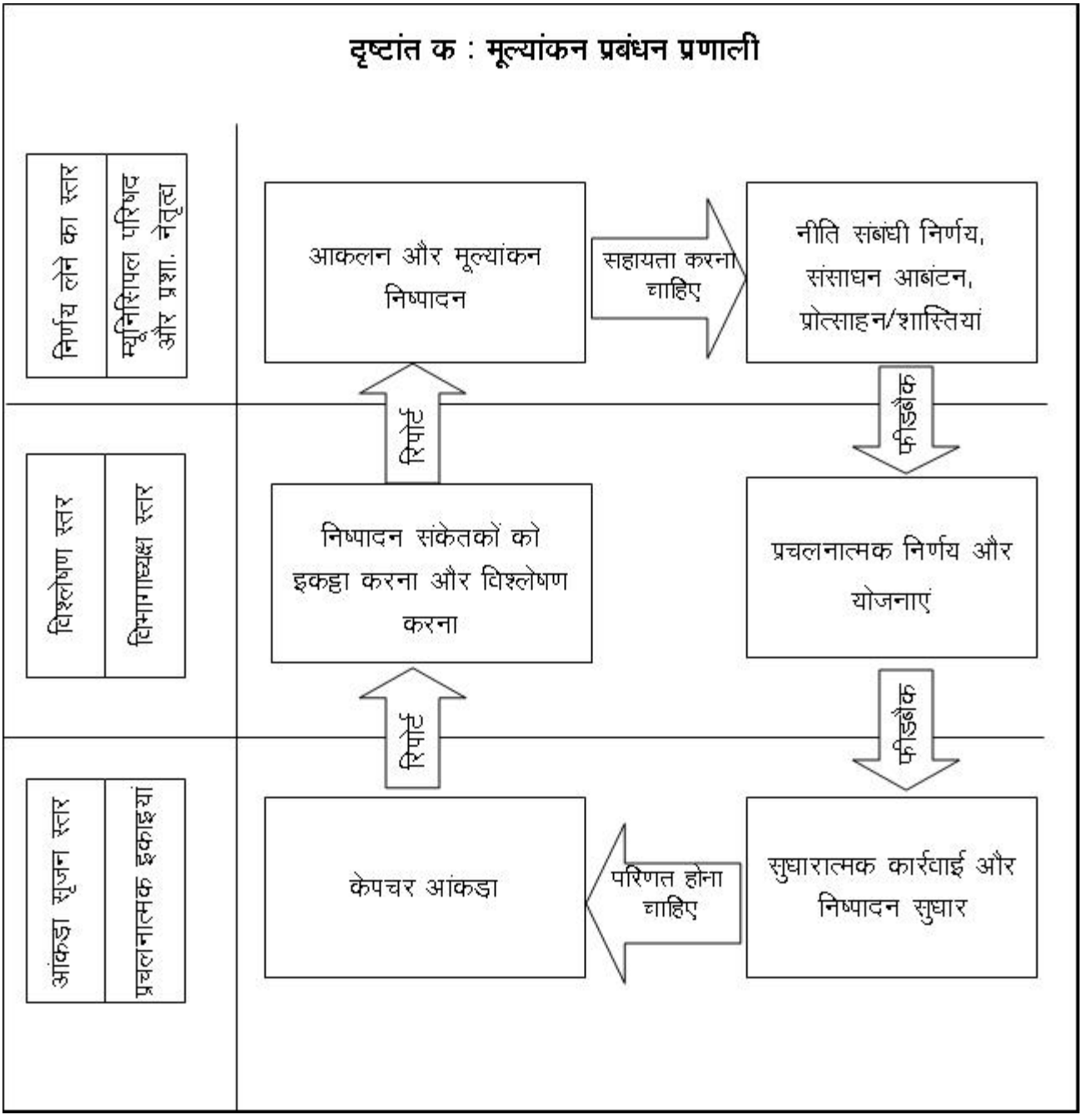
ख) एक ही मूल्यांकन संकेतक के लिए परिभाषा में अन्तर हो सकता है अथवा आकलन तरीके में अंतर हो सकता है, इस प्रकार अंतर-शहरी अथवा अन्तरा-शहरी तुलनाएं बाधित होती हैं ।

ग) अधिकांश माप कार्य बाह्य चालित रहे हैं (मूल्यांकन मापदण्डों के विपरीत सुपुर्दगी के लिए उत्तरदायी एजेंसी से इतर एजेंसियां), और इसलिए मूल्यांकन के स्वामित्व का महत्वपूर्ण मुद्दा सूचित होता है ।

घ) अधिकांश मूल्यांकन परिमाप पहलें एक इतरकार्य रही हैं और संस्थागत नहीं रही हैं, जिससे की कालांतर में मूल्यांकन प्रक्रिया में अनुवीक्षण प्रवृत्तियों के लिए प्राप्त होने वाले लाभों को सीमित किया है ।

ङ) मूल्यांकन परिमाप की प्रक्रिया को मूल्यांकन प्रबंधन में और आगे नहीं लिया गया है (दृष्टांत-क का संदर्भ)

उपर्युक्त सभी उपाय जो मूल्यांकन परिमाप और उन पर आगे कार्रवाई करने हेतु प्रणालियां हैं उन्हें शहरी क्षेत्रों में संस्थागत नहीं बनाया गया है । अतः यह महत्वपूर्ण है कि मूल्यांकन मापदण्डों के लिए निर्धारित मूलभूत न्यूनतम मानक को समान रूप से समझा जावे और सभी पणधारियों द्वारा उपयोग किया जावे । विशेष जरूरत के आधार पर अतिरिक्त मूल्यांकन मापदण्डों को परिभाषित और प्रयुक्त किया जा सकता है ।



नागरिक एजेंसियों के सेवा स्तरों में परिमाप परिणाम अन्तर्निहित होते हैं और इससे अप्रत्यक्ष रूप में संस्थागत क्षमता, वित्तीय मूल्यांकन और अन्य मापदण्ड मापदण्ड भी परिलक्षित होते हैं। सेवा स्तर के मापदण्डों को या तो उपयोगिता प्रबंधक के/योजनाकार के संदृश्य से मापा जा सकता है । इसके अलावा, शहरों/सेवा सुपुर्दगी क्षेत्राधिकारों के बीच तुलना को सुविधाजनक

बनाने के लिए एवं मूल्यांकन में समय की अधिकता में परिवर्तन लाने हेतु यह महत्वपूर्ण है कि मूल्यांकन स्तर स्तरांक हो और उन स्तरांकों के परिप्रेक्ष्य में अनुवीक्षण किया जाए ।

इस संदर्भ में ही शहरी विकास मंत्रालय ने **सेवा स्तर स्तरांक** (एस एल बी एस) को परिभाषित करने का कार्य शुरू किया है । शहरी विकास मंत्रालय ने `एस एल बी एस के लिए एक कोर समूह` का गठन किया है जिसमें एस एल बी एस को निर्धारित करने के लिए विभिन्न संस्थाओं से विशेषज्ञ शामिल हैं । परिमाप सेवा स्तर मूल्यांकन में विभिन्न पहलों पर अनुभव प्राप्त करने हेतु कोर समूह ने शुरूआज में चार मूलभूत शहरी सेवाओं तक अपना कार्य सीमित कर दिया और प्रत्येक में संकेतकों के सेट निर्धारित किए । काफी विचार-विमर्श के पश्चात् संकेतकों, उनकी परिभाषाओं बारम्बारता तथा परिमाप के क्षेत्राधिकार और रिपोर्टिंग को अंतिम रूप दिया गया ।

सेवा स्तर स्तरांको संबंधी पुस्तिका यू एल बी एस तथा अन्य शहर स्तर की एजेंसियों के लिए एस एस एल बी एस के मापन, रिपोर्टिंग तथा अनुवीक्षण में सक्षम बनाने हेतु एक तात्कालिक संदर्भ सहायिका है ।

2. मूलभूत शहरी सेवाओं के लिए मूल्यांकन मापदण्ड

चार मूलभूत शहरी सेवाओं के लिए सेवा स्तर मूल्यांकन मापदण्डों की पहचान की गई है, अर्थात्

क) जलापूर्ति
ख) सीवरेज
ग) ठोस अपशिष्ट प्रबंधन
घ) स्टार्म वाटर ड्रेनेज

इन मापदण्डों को प्राथमिक तौर पर उपयोगिता प्रबंधकों/योजनाकारों के संदृश्य से परिभाषित किया गया है । दूसरे शब्दों में, मापदण्ड उस मूल्यांकन पर प्रकाश डालते हैं जैसाकि शहरी स्थानीय निकायों के नेतृत्व/प्रबंधन अथवा अन्य नागरिक एजेंसियों द्वारा अनुवीक्षण किया जाएगा। इन मूल्यांकन परिमापों को सेवा प्रदान करने वाली एजेंसियों द्वारा स्वयं किया जाना आवश्यक होगा जिसकी सूचना प्रबंधन के उच्च स्तर पर दिया जाना और व्यापक प्रचार किया जाना भी जरूरी होगा । परिमाप और रिपोर्टिंग में पक्षपात को समाप्त करने के लिए स्पष्ट परिभाषाओं और तौर-तरीकों की भी उम्मीद की जाती है ।

सेवा प्रदाता एजेंसी के आंकड़ों की अपेक्षा नागरिक अथवा उपभोक्ताकी दृष्टि से आंका गया मूल्यांकन बेहतर ढंग से मापा जाता है । नागरिक अवधारणा का परिमापन स्वयं एजेंसी द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट के, अतिरिक्त किया जा सकता है और एक दूसरे से तुलना किए जाने पर इससे सुरूचिपूर्ण अर्न्तदृष्टि मिल सकती है ।

मूल्यांकन मापदण्ड सभी शहरों में एक समान लागू किए जाने चाहिए और सभी पणधारियों द्वारा इनका नियमित उपयोग किया जाना चाहिए । व्यावहारिक विचार विमर्श से परिमाण और रिपोर्टिंग की बारम्बारता और क्षेत्राधिकार, जोकि मूल्यांकन परिमाप के दो महत्वपूर्ण पहलु हैं का निर्धारण किया जा सकेगा । मूल्यांकन का परिमाप अधिक बार या कम से कम उतना किए जाने की जरूरत होगी जैसा कि इसको सूचित किए जाने की आवश्यकता हो । बारम्बारता ऐसे अंतराल पर होनी चाहिए जिस पर की परिवर्ती मूल्यांकनों में दृश्यगत परिवर्तन हो सकें और इसके द्वारा विभिन्न समयावधि के दौरान मूल्यांकन में परिवर्तन परिलक्षित होंगे।

व्यावहारिक स्तर भी मूल्यांकन का परिमाप यथासंभव सबसे छोटे भौगोलिक क्षेत्राधिकार में भी किया जाना चाहिए । सामान्य रूप में, निर्णय लेने वालों, विशेषकर चुने हुए प्रतिनिधियों के लिए वार्ड स्तर पर मूल्यांकन परिमाप करना महत्वूर्ण होगा । सेवा प्रदाता विभागों के लिए

प्रशासनिक क्षेत्राधिकार वार्ड सीमाओं के साथ आदर्श रूप में सह-आवाधिक होना चाहिए । वार्ड स्तरों पर सेवा प्रदाता मूल्यांकन जब शहर के मानचित्र पर विस्तृत ढंग से निर्धारित हो तो उसमें अंदरूनी भाग को भी दिखया जा सकता है । नागरित सदृश्य से भी, `वार्ड सीमाएं` उप-यू एल बी स्तर क्षेत्राधिकार हैं जिससे वे संभवत: संबद्ध हो सकते हैं ।

तथापि, दूसरी ओर नेटवर्क सुविधाओं यथा जलापूर्ति और सीवरेज के मामले में, सभी नेटवर्क प्रबंधन आंकड़ा सामान्य रूप में जोन/जिला मीटरिंग एरिया (डी एम ए) द्वारा सूचित किया जाता है; जो सामान्य रूप में नेटवर्क में प्रमुख शाखाओं का प्रतिनिधित्व करता है ।

अत: नेटवर्क के अंचल/उप-क्षेत्राधिकारों द्वारा (जलापूर्ति की निरंतरता बनाए रखने हेतु) नेटवर्क प्रबंधन से जुड़े मूल्यांकन संकेतकों की जांच करना संगत होगा, जबकि नागरिकों द्वारा यथानुभूत सेवा सुपुर्दगी का परिमाप नागरिक वार्ड द्वारा किया जाता है (जलापूर्ति कनेक्शन कवरेज के लिए), जो कि सबसे छोटा क्षेत्राधिकार है ।

यू एल बी/उपयोगिता के आंतरिक प्रबंधन के प्रयोजन के लिए, मूल्यांकन की सूचना क्षेत्राधिकार के न्यूनतम स्तर और अधिकतम संभावित बारम्बारता पर दी जानी चाहिए । तथापि, बारम्बारता को कम किया जा सकता है तथा सरकारों व अन्य बाह्य पणधारियों के उच्चतर स्तर पर शहरी-व्यापक स्तर मूल्यांकन की सूचना दी जा सकती है ।

3. विभिन्न पणधारियों की भूमिकाएं

मानक रूप में स्वीकार किए जाने हेतु सेवा स्तर मूल्यांकन मापदण्डों के लिए, सभी पणधारियों को अपनी भूमिका निभानी आवश्यक होगी । विभिन्न पणधारियों की भूमिका और इस प्रयोजन हेतु वे जो अन्य कदम उठाएंगे, संक्षेप में निम्नानुसार हैं:

क) ***केन्द्र सरकार:*** शहरी विकास मंत्रालय, भारत सरकार इन सेवा स्तर मूल्यांकन मापदण्डों के प्रसार तथा इसे व्यापक रूप में स्वीकार्य बनाने को बढ़ावा देगी । इसके अलावा एस एल बी को एक से अधिक तौर-तरीकों के अलावा जवाहर लाल नेहरू शहरी नवीनीकरण मिशन (जे एन एन यू आर एम) तथा इस मंत्रालय के अन्य कार्यक्रमों के माध्यम से संस्थागत भी बनाया जाएगा, अर्थात्

- एस एल बी मौजूदा स्थिति के आकलन और उनकी योजनाओं के तहत लक्ष्यों को निर्धारित करने दोनों के लिए शहर विकास योजनाओं प्रक्रियाओं का एक एकीकृत भाग होगा ।

- जहां कहीं उपयुक्त होग, एस एल बी सुधारों और तत्पश्चात् सुधारों की मूल्यांकन प्रक्रिया के बारे में प्रतिबद्ध रहेगा ।

- संगत एस एल बी को संबद्ध क्षेत्रों के लिए विस्तृत परियोजना रिपोर्टों का भाग होना चाहिए जिसमें मौजूदा स्थिति तथा परियोजना में आने वाले परिवर्तनों दोनों का संकेत होना चाहिए । परियोजना के अनुवीक्षण क्रियान्वयन की परिवर्ती प्रक्रियाओं को भी ये एस एल बी एस जांच करेंगे ।

- जे एन एन यू आर एम के अन्तर्गत, यू एल बी एस तथा नागरिक एजेंसियों को सक्षम बनाने हेतु सहायता दी जा सकती है ताकि वे अवधिक परिमापन, रिपोर्टिंग तथा एस एल बी एस के विश्लेषण हेतु अपने संबंधित संस्थानों में प्रणालियां स्थापित कर सकें ।

ख) ***राज्य सरकारें और इसकी एजेंसियां:*** शहरी क्षेत्रों में राज्य सरकारें और इसकी नोडल एजेंसियों की यू एल बी एस और शहर स्तर की नागरिक एजेंसियों के मूल्यांकन अभियान में महत्वपूर्ण भूमिका निभानी है । राज्य सरकार को नीति, संसाधन आबंटनों, प्रोत्साहनों और शास्तियों को लागू करने, तकनीकी और जनशक्ति सहायता बढ़ाने और अन्यों के साथ विनियामक विचार विमर्शों से संबद्ध अपने निर्विष्ट (इनपुट) के रूप में एस एल बी एस की अवाधिक रूप में जांच करने की आवश्यकता होगी । स्थानीय निकायों के निदेशालय/म्यूनीसिपिल प्रशासन विभाग को सतत अन्तर-शहर तुलनाओं के माध्यम से इस प्रक्रिया में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाने की आवश्यकता होगी । इन विभागों को सूचना प्रौद्योगिकी शक्ति को उन्नत बनाना चाहिए ताकि इनको अवाधिक रूप में प्राप्त करके एस एल बी एस पर रिपोर्ट किया जा सके । सूचना प्रवाह के प्रबंधन हेतु वेब-आधारित प्रौद्योगिकियों को उन्नत बनाया जाना चाहिए । अन्य नोडल राज्य स्तर की एजेंसियों के लिए, एस एल बी एस उनके कार्यक्रमों हेतु विशिष्ट इनपुट मुहैया करायेगा और यू एल बी एस तथा अन्य नागरिक एजेंसियों के साथ तालमेल बिठाएगा। एस एल बी एस राज्य वित्त आयोगों को उनके कार्य के दौरान महत्वपूर्ण इनपुट भी होगा ।

ग) ***शहरी स्थानीय निकाय:*** एस एल बी एस के संस्कानीकरण के लिए यू एल बी एस सर्वाधिक महत्वपूर्ण पणधारी है ।

- *सेवा प्रदाता संस्थानों* के रूप में, यू एल बी एस इसे एस एल बी एस का उपयोग करने वाले मूल्यांकन प्रबंधन हेतु प्रणालियों के संस्थानीकरण के लिए उपयोगी पाएगा । उप- यू एल बी स्तर (जोन अथवा वार्ड स्तर) पर मूल्यांकन आंकड़ा विभिन्न क्षेत्रीय इकाइयों के समुचित निर्णय लेने और मूल्यांकन के अनुवीक्षण हेतु यू एल बी के लिए विशेष रूप में उपयोगी है । राज्य के भीतर अन्य शहरों अथवा

समान शहरों के साथ स्तरांकन सतत सुधार के लिए एक स्वस्थ प्रतिस्पर्धी वातावरण उपलब्ध हो सकेगा ।

- शहर में स्व-शासन के लिए *प्रधान चयनित संस्थान* के रूप में, यू एल बी एस को अन्य पैरा-स्टेटल सिविक एजेंसियों के मूल्यांकन की जांच करने की जरूरत होगी । यद्यपि यू एल बी एस उन क्षेत्रों में सेवा प्रदान करने के लिए प्रत्यक्ष रूप में उत्तरदायी नहीं है ।

एस एस एल बी एस का उपयोग करने वाले मूल्यांकन प्रबंधन आंकड़ों को अनिवार्य जन प्रकटीकरण के तहत प्रसारित सूचना सेट में शामिल किया जाना चाहिए जैसा कि जे एन एन यू आर एम के अंतर्गत अधिदोशीत सुधारों द्वारा अपेक्षित है ।

यू एल बी एस के लिए अगला महत्वपूर्ण कदम वित्तीय वर्ष 08-09 के शुरू के लिए आवधिक रूप में मूल्यांकन रिपोर्टें सृजित करना है । आंकड़ा या तो जमीन संबंधी प्रणालियों के माध्यम से नियमित रूप में लिया जा सकता है (उदाहरण के लिए कंपोजिंग संयंत्र अथवा भूमि भराव स्थल पर धर्मकांटा) विनिर्दिष्ट बिंदुओं पर वाटर मीटर कैप्चरिंग जलों, जल प्रभार के लिए मांग वसूली रजिस्टरों आदि) या परिभाषित अन्तरालों पर कराए गए विशिष्ट सर्वेक्षण के माध्यम से लिया जा सकता है । समानान्तर रूप में, यू एल बी एस को दृष्टांत-क में यथावर्णित रूप में मूल्यांकन प्रबंधन के सम्पूर्ण चक्र के लिए प्रणालियों को संस्थागत बनाने की आवश्यकता है । इसमें निम्नलिखित अन्तर्निहित होंगे:

i) ***आंकड़ा प्राप्त करने की प्रणालियां:*** अत्यधिक बिखरे हुए स्तर से आंकड़े लिए जाने हेतु आंकड़ा संकलन प्रणालियों को बनाना और क्रियान्वित करना । ऐसे

आंकड़े निश्चित तौर पर फील्ड स्तर के स्टॉफ यथा सफाई पर्यवेक्षकों, वाटर पम्प आपरेटरों लेखा लिपिकों आदि से लिए जाएंगे । सरल आंकड़ा प्रारूप तैयार किए जाने चाहिए और आंकड़ा एकत्र करने के लिए उन्हें मुहैया कराए जाने चाहिए और सेवा स्तर मूल्यांकन के संकलन तथा निर्धारण हेतु संगठनों में उनकी रिपोर्ट की जाए ।

ii) ***मूल्यांकन संकेतकों का प्राप्त करना और विश्लेषण करने के लिए प्रणालियां:*** क्षेत्र से प्राप्त आंकड़ों की विस्तृत तुलना करने और मूल्यांकन रिपोर्टें बनाने के अधिदेश के साथ विशिष्ट व्यक्तियों को विनिर्दिष्ट किया जाना चाहिए । विभागाध्यक्ष स्तर पर अधिकारियों के पर्यवेक्षण और मार्गदर्शन के तहत प्रत्यक्ष रूप में कार्यरत युवा विशेषज्ञ, जिनमें अच्छे विश्लेषणात्मक कौशलों और आदर्श तकनीकी कौशल हो, उन्हें इन कार्यों के मूल्यांकन में समर्थ होना चाहिए ।

iii) ***मूल्यांकन के आकलन तथा मूल्यांकन हेतु प्रणालियां:*** अधिकांश मामलों में, किसी विशिष्ट क्षेत्र में सेवा स्तरों पर एक सच्ची तस्वीर प्राप्त करने के लिए बहु संकेतकों के परीक्षण किए जाने की आवश्यकता है । विभाग स्तर पर सूचित मूल्यांकन संकेतकों की यू एल बी के प्रबंधन स्तर पर निकट से जांच की जानी चाहिए । मेयर/म्यूनिसिपल आयुक्त द्वारा ऐसी समीक्षाएं परिभाषित अवधि जैसे अर्थात् मासिक रूप में होनी चाहिए ।

iv) ***निर्णय लेने हेतु प्रणालियां:*** सभी यू एल बी एस के पास निर्णय लेने की प्रणाली हो, तथापि, अनेक निर्णयों पर क्वालिटी आंकड़ा न होने से विचार नहीं हो पाता । ऐसे अन्तरालों को समाप्त करने के लिए परिषद/स्थाई समितियों में मूल्यांकन रिपोर्टों को आवधिक रूप में रखने जैसी प्रणालियां संस्थापित की

जानी चाहिए । इसी प्रकार, वार्ड स्तर पर मूल्यांकन मापदण्डों के बारे में सूचित करना उपयोगी होगा ।

v) ***प्रचलानात्मक निर्णयों और योजनाओं हेतु प्रणालियां:*** प्राप्त मूल्यांकन के परिप्रेक्ष्य में निर्णयों और योजनाओं की आवधिक समीक्षा किए जाने की जरूरत होगी और अनुवर्ती निर्णय लिए जाने होंगे । स्टॉफ की तैनाती आदि के संबंध में लिए गए संविदाकारी निर्णयों, की गई उपचारात्मक कार्रवाई के लिए अतिरिक्त पूंजी अथवा राजस्व व्यय की जरूरत होगी । मासिक समीक्षा और अनुवर्ती विचार-विमर्श की प्रक्रिया शुरू किए जाने की जरूरत होगी ।

vi) ***मूल्यांकन सुधार के लिए सुधारात्मक कार्रवाई करने हेतु प्रणालियां:*** वास्तविक रूप में सुधारात्मक उपाय क्रियान्वित करने के लिए प्रचालानात्मक स्टॉफ को सक्षम बनाने हेतु, लम्बी अनुमोदन प्रक्रिया के बिना लिए गए निर्णयों को क्रियान्वित करने के लिए उन्हें पर्याप्त अधिकार दिए जाने की जरूरत होगी । शहरी सेवाओं के मामले में नेटवर्क बुनियादी सेवाओं के लिए अधिक पूंजी निवेश किए बिना प्रचालन संबंधी सुधारों के माध्यम से महत्वपूर्ण दक्षता सुधार किए जा सकते हैं ।

लक्षित मूल्यांकन स्तर को प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहन ओर शास्तियों की एक प्रणाली बनाई जा सकती है । यह त्वरित प्रचालन संबंधी सुधार हेतु क्षेत्र के कार्यकारियों के लिए महत्वपूर्ण है । इसी प्रकार, ठीक से कार्य न करने वाले ऐसे स्टॉफ, जो खराब मूल्यांकन को बढ़ावा देते हैं, के लिए शास्तियों की प्रणाली स्थापित की जानी चाहिए ।

घ) ***अन्य पैरा स्टेटल एजेंसियां:*** एस एल बी एस का महत्व और पैरास्टेटल एजेंसियों का अगला कदम यू एल बी एस के काफी समान है । पैरा स्टेटल एजेंसियों को भी ऊपर उल्लिखित अनुसार मूल्यांकन प्रबंधन के लिए सभी प्रणालियों को रखने की जरूरत है। एस एल बी एस का संबंधित यू एल बी एस को आवधिक रिपोर्ट करने और इसके लोक प्रकटीकरण की जरूरत पर इस मामले में और प्रकाश डाला जाना है, इससे चयनित निकायों और कुल मिलाकर जनता पर पैरा स्टेटल एजेंसियों के उत्तरदायित्व की गहनता बढ़ेगी ।

ङ) ***द्विपक्षीय/बहु-पक्षीय सहायता एजेंसियों और अन्य पणधारी:*** द्विपक्षीय और बहु-पक्षीय सहायता एजेंसियों के विभिन्न शहरी शासन और बुनियादी सुविधा सुधार कार्यक्रम आगे बढ़ सकते हैं तथा इस पहल को मुख्यत: दो रूपों में अधिक मजबूत किया जा सकता है ।

- राज्य सरकारों और शहरों को परिभाषित एस एल बी एस पर ध्यान केन्द्रित करने के साथ मूल्यांकन प्रबंधन प्रणालियों को बनाने और क्रियान्वित करने में सक्षम बनाना

- उनके द्वारा समर्थित शहरी कार्यक्रमों को बनाने, क्रियान्वित करने और अनुवीक्षण करने में परिभाषित एस एल की एस का व्यापक उपयोग करना । सेवा स्तर स्तरांक और इन प्रत्येक एस एल बी एस के लिए लक्ष्य प्राप्त करना इन कार्यक्रमों को बनाते समय निर्धारित किया जा सकता है ।

शहर प्रबंधक एसोसियशन, सार्वजनिक प्रशासन प्रशिक्षण संस्थान, नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक का कार्यालय (सी ए जी), अन्य बाह्य एवं आंतरिक लेखा परीक्षा

एजेंसियों, वित्तीय संस्थानों जैसे संस्थान और बाह्य पणधारियों की संपूर्ण रेंज को सामान्य तौर पर यू एल बी एस के साथ विचारों के आदान-प्रदान के माध्यम से एस एल बी एस की जांच की जानी चाहिए ।

च) ***नागरिक और मोटे तौरा पर नागरिक सोसाइटी:*** हालांकि, एस एल बी एस को नागरिक के संदृश्य से परिभाषित नहीं किया गया है, फिर भी विचार किए गए मापदण्ड यू एल बी/नागरिक सोसाइटी के मूल्यांकन का समुचित संकेत देते हैं। नागरिकों को क्षेत्र सभाओं के माध्यम से आवासीय कल्याण एसोसिएशन और अन्य ऐसे नागरिक सोसाइटी संगठनों के साथ एस एल बी एस की जांच करने और उपचारात्मक सुझाव देने के लिए यू एल बी एस के साथ जुड़े रहना चाहिए ।

4. एस एल बी एस का उपयोग करते हुए मूल्यांकन प्रबंधन प्रणाली की सीमाएं और चुनौतियां

ऐसी मान्यता है कि इस पहल की अनेक सीमाएं हैं । यू एल बी एस में मूल्यांकन प्रबंधन केन्द्र सरकार द्वारा प्रोत्साहित किया जा रहा है । तथापि, राज्य और शहर स्तरों पर स्वीकार्यता तथा क्षमता ही इस पहल को बनाए रखने में सहायक होगी । हालांकि, इस पुस्तिका में एस एल बी एस की परिभाषा और तौर-तरीकों के मुद्दों को हल करने का प्रयास किया गया है , यह पूर्वानुमानित है कि वास्तविक क्रियान्वयन के दौरान अनेक जटिलताएं आएंगी । सेवा सुपुर्दगी मूल्यांकन प्रबंधन प्रणालियों को क्रियान्वित करने में क्षेत्र स्तर का अनुभव अतिरिक्त मापदंडों के अनुवीक्षण के लिए छोड़ने की आवश्यकता होगी । तब ऐसे सभी अनुभव से एस एल बी एस में सुधार करने इस पुस्तिका के द्वितीय संस्करण को तैयार करने में आवश्यक जानकारी उपलब्ध हो सकेगी ।

एस एल बी एस का उपयोग करके क्रियान्वयन मूल्यांकन प्रबंधन प्रणालियों में अंतर्गत चुनौतियां व्यापक होंगी । इनमें शामिल होंगी:

- एस एल बी एस के लिए पहचान किए गए महत्वपूर्ण आंकड़ा घटकों को हासिल करने की प्रणालियां क्षेत्र स्तर पर तमाम मामलों में मौजूद नहीं है । सामान्य तौर पर आंकड़े सदैव निम्नतम स्तर से ही लिए जाते हैं । कुल स्तर पर मूल्यांकन की व्याख्या करना और समझना सदैव आसान रहता है जबकि खण्डित स्तर पर यह संभव नहीं है, यदि आंकड़े को उस स्तर पर प्राप्त नहीं किया जाता है । शहर/यू एल बी स्तर पर आंकडा विश्वसनीय हो सकता है और सही हो सकता है जब इसे निम्नतम स्तर यथा वार्ड स्तर से लिया गया हो । उदाहरण के लिए यदि वार्ड स्तर का आंकड़ा जलापूर्ति के समय लिया जाता है तो उसे यू एल बी स्तर पर संयोजित किया जा सकता है । तथापि, यदि केवल घंटों का अनुमान लगाया जाता है और शहर स्तर पर सूचित किया जाता है, तब वार्ड-पर भिन्नताओं की जांच नहीं की जा सकती है ।

- मूल्यांकन संकेतक के लिए इनपुट मापदण्डों को मापने हेतु, तदर्थ प्रणाली के माध्यम से मापने की प्रवृत्ति हो जो एक-बारगी कार्य हो सकता है । तथापि, आवधिक मूल्यांकन परिमाप को बनाए रखने के लिए नियमित आधार पर क्षेत्र स्तर से आंकड़ा लेने हेतु धारणीय प्रणाली बनाने की जरूरत है ।

- कुछ मामलों में, सही सूचना एकत्र करने और प्रस्तुत करने के लिए क्षेत्र स्टॉफ अथवा अन्य पणधारियों का प्रतिरोध हो सकता है, क्योंकि इसमें निहित स्वार्थ अन्तर्ग्रस्त हो सकता है । ऐसे निहित स्वार्थ परिमाप किए गए मूल्यांकन के परदर्शी प्रकटीकरण को भी रोकना चाहते हैं । ऐसी बाधाओं को दूर करने की जरूरत है ।

- जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है, परिभाषा और परिमाप तौर-तरीकों के मुद्दे विद्यमान रहेंगे जिन्हें अनुभव के साथ परिष्कृत किया जाना चाहिए । कुछ अन्य संकेतक भी महत्वपूर्ण दिखते हैं, अथवा मूल्यांकन की व्याख्या के लिए अतिरिक्त एस एल बी एस की आवश्यक प्रतीत होगी ।

- मूल्यांकन प्रबंधन की संपूर्ण कमी तभी धारणीय होगी यदि इसे प्रकट किया जाता है, सूचित किया जाता है, अनुवीक्षण और मूल्यांकन प्रबंधन फीडबैक, प्रोत्साहन तथा हतोत्साहन इत्यादि को भी शामिल किया जा सकता है अन्यथा एस एल बी एस की परिमाप और प्रकटीकरण प्रणाली स्वयं में बनाए नहीं रख सकती है ।

5. सेवा स्तर स्तरांक का मानकीकरण

चुनिंदा एस एल बी एस (मूल्यांकन संकेतकों) की परिभाषा और गणना के तौर-तरीकों के उद्देश्य से, इनमें से प्रत्येक संकेतकों का आगामी पृष्ठों में मानकीकृत रूप में विस्तार से वर्णन किया गया है । प्रत्येक चुनिन्दा संकेतकों के लिए निम्नलिखित ब्यौरे मुहैया कराए गए हैं:

क) ***शीर्षक, यूनिट्स और परिभाषा:*** विशिष्ट नाम, परिमाप की इकाई जिसमें मूल्यांकन का परिमाप किया जाना है और संकेतक के लिए परिभाषा मुहैया कराई गई है ।

ख) ***आंकड़ा अपेक्षाएं:*** आंकड़े का विशिष्ट तत्व जिसे प्राप्त किया जाना अपेक्षित है उसकी पहचान की जानी है और परिमाप की तत्संबंधी इकाई/प्रत्येक आंकड़ा घटक का वर्णन किया जाता है, आंकड़ों के बिंदु और बारम्बारता का उल्लेख किया जाता है । विशिष्ट फार्मूला, जिसका मूल्यांकन संकेतक पर पहुंचने के लिए उपयोग किया जाना चाहिए, का उल्लेख किया गया है ।

ग) ***संकेतक हेतु औचित्य:*** प्रत्येक मूल्यांकन संकेतक के लिए, मूल्यांकन संकेतक का आकलन एवं अनुवीक्षण करने के लिए समग्र महत्व और औचित्य बताया गया है । अधिकांश मामलों में स्तरांक मूल्य का उल्लेख किया गया है ।

घ) ***परिमाप की विश्वसनीयता:*** मूल्यांकन परिमाप ही सार्थक प्रबंधन निर्णयों के लिए विश्वसनीय है, जब वह प्रणाली जिससे मूल्यांकन की गणना हेतु आंकड़ा सृजित किया जाता है, यथार्थ हो । इसी प्रकार, आंकड़ा प्रणाली की विश्वसनीयता के चार स्तर अर्थात् `क`, `ख`, `ग`, `घ` उल्लिखित किए गए है जिसमें `क` सर्वोच्च विश्वसनीयता और `घ` निम्नतम विश्वसनीयता स्तर है ।

परिमाप की विश्वसनीयता शहरी सेवाओं के मूल्यांकन प्रबंधन में अनदेखे पहलू पर प्रकाश डालता है । यह उस पुष्ट प्रणाली और प्रक्रिया को बनाने, क्रियान्वित करने तथा संस्थागत बनाने की आवश्यकता पर प्रकाश डालता है जो उच्च विश्वसनीयता वाला आंकड़ा मुहैया करायेगा जो पुनरावृत्ति आधार पर और सतत रूप में होगा । यू एल बी एस/शहरी उपयोगिताओं को उल्लिखित स्तर `क` के लिए तत्संबंधी प्रणाली स्थापित करने की सलाह दी जाती है । ऐसा संक्रमण अल्प समयावधि में नहीं घटित होगा । इस प्रकार जबकि मूल्यांकन स्तर उन्नत होता है, उसी प्रकार आंकड़ा लिया जाता है । अत:, लक्ष्य स्तरांक मूल्यांकन स्तर पर पहुंच रहा है जैसाकि परिमाप की `क` स्तर की विश्वसनीयता में है ।

ङ) ***परिमाप की बारम्बारता:*** मूल्यांकन संकेतक के परिमाप की बारम्बारता उस बारम्बारता को संदर्भित करती है जिस पर मूल्यांकन स्तर का आकलन किया जाना है और न कि उस बारम्बारता का जिस पर आंकड़ा तत्वों का परिमाप किया जाएगा । प्रत्येक संकेत

के लिए, न्यूनतम बारम्बारता जिस पर मूल्यांकन का परिमाप किया जाना चाहिए, का उल्लेख किया जाता है । तब उसे उसी बारम्बारता या निम्न बारम्बारता पर सूचित किया जाता है । वह बारम्बारता जिस पर मूल्यांकन का परिमाप किया जाता है, बहुत महत्वपूर्ण है, क्योंकि:

क. दो निरंतर समयावधियों के बीच बदले हुए मूल्यांकन स्तर के लिए दृश्य अथवा संभवित परिवर्तन सामान्य रूप में होना चाहिए (उदाहरण के लिए कुछ महीनों में संयंत्र की शोधन क्षमता की उपलब्धता में परिवर्तन संभव नहीं होगा; अतः वार्षिक आधार पर इसका परिमाप करना चाहिए तथा सूचना दी जानी चाहिए । तथापि, जलापूर्ति के घंटों में मौसम के साथ भिन्नता हो सकती है, अतः इसे तिमाही और वार्षिक बारंबारता आधार पर सूचित किया जाना चाहिए) ।

ख. यदि समयावधि को काफी लम्बा निर्धारित किया जाता है तो परिमाप किए गए मूल्यांकन को प्रचालन संबंधी सुधार लाने में प्रभावी फीडबैक नहीं मिल सकता है ।

ग. यदि समयावधि बहुत अल्प निर्धारित की जाती है तो महत्वपूर्ण समय मूल्यांकन के परिमाप करने और सूचित करने में ही नष्ट हो जाएगा ।

घ. मूल्यांकन को उस बारंबारता से उच्च पर नहीं सूचित किया जा सकता है जिस पर इसे मापा गया है ।

मूल्यांकन की सूचना संगठन के भीतर जल्दी-जल्दी दी जानी चाहिए, और सरकार के उच्च स्तर पर यह धीमी गति से होनी चाहिए । उदाहरण के लिए

मूल्यांकन रिपोर्टें मासिक अथवा तिमाही आधार पर स्थाई समितियों और म्यूनिसिपिल परिषदों के पटल पर रखी जानी चाहिए । तथापि, उन्हें राज्य और केन्द्र सरकारों के पास यह वार्षिक में सूचित की जानी चाहिए ।

ङ) परिमाप का क्षेत्राधिकार: यह भौगोलिक क्षेत्राधिकार को संदर्भित करता है जिसके लिए मूल्यांकन का परिमाप किया जाना चाहिए और आंकड़ा एकत्र किया जाना चाहिए । इसी प्रकार, उप-शहर स्तर पर शहरी सेवा सुपुर्दगी मूल्यांकन का परिमाप शहर स्तर के मूल्यांकन संकेतकों की तुलना में शहर स्तर के पणधारियों के लिए और अधिक उपयोगी बनाता है । उदाहरण के लिए एक शहरी नागरिक अथवा म्यूनिसिपिल पार्षद हेतु उस वार्ड में, विशेषकर अन्य वार्डों के संबंध में विशिष्ट सेवा स्तर के मूल्यांकन की जानकारी हेतु उपयोगी होगा । शहर स्तर पर मूल्यांकन के परिमाप से भी स्तर में व्यापक अन्तर प्रश्न रहेगा जो एक शहर में विभिन्न स्थानों, अधिकांश भारतीय शहरों में सामान्य रूप से विद्यमान रहता है ।

इसी प्रकार, राज्य और केन्द्र स्तर पर पणधारियों के लिए शहर स्तर के मूल्यांकन संकेतकों का होना उपयोगी है, क्योंकि यह शहरों की तुलना करने और अन्तर बतलाने के लिए उपयोगी होगा । ऐसी सूचना तब राज्य स्तर और राष्ट्रीय रणनीतियों तथा नीति प्रत्युत्तरों के निर्माण के लिए उपयोगी होगी ।

निम्न स्तर के क्षेत्राधिकार पर मूल्यांकन का परिमाप व्यापक क्षेत्राधिकार पर मूल्यांकन को दर्शाने के लिए आंकड़े को समेकित करने में सक्षम बनाता है । इस प्रकार, यदि वार्ड स्तर का मूल्यांकन सभी वार्डों के लिए जाना जाता है, तब यू एल बी स्तर के मूल्यांकन की भी सूचना दी जा सकती है ।

यह नोट किया जाए कि मूल्यांकन संकेतकों के लिए भौगोलिक क्षेत्राधिकार के संबंध में `यू एल बी` और `शहर` शब्दों का प्रयोग अन्तर-परिवर्तनीय रूप में किया गया है । चूंकि यह बड़े शहरों/शहरी जुड़ाव में शहर के भीतर अनेक यू एल बी एस होते हैं; जबकि छोटे शहरों में यू एल बी एस सामान्य तौर पर सम्पूर्ण शहरी सीमाओं को कवर करता है । अनेक शहरों में, कतिपय सेवाएं यथा जलापूर्ति, अपशिष्ट जल प्रबंधन बड़े शहरी क्षेत्राधिकार के लिए यू एल बी एस की सीमाओं की अपेक्षा पैरास्टेटल उपयोगिता द्वारा मुहैया करायी और/अथवा प्रबंध की जाती हैं । ऐसे मामलों में आंकड़ा और मूल्यांकन संकेतक पैरा-स्टेटल उपयोगिता के क्षेत्राधिकार से जेड़े होते हैं । अत:, यू एल बी/शहर की इकाई की दिए गए संदर्भ में समुचित रूप में व्याख्या की जानी चाहिए ।

6. पुस्तिका का स्वरूप

इस पुस्तिका के खण्ड II में प्रत्येक चुनिंदा एस एल बी एस के बारे में ब्यौरा दिया गया है । संकेतकों की सूची यू एल बी एस/उपयोगिताओं से एस एल बी एस के क्रियान्वयन में प्रायोगिक पहल में अनुभवों को ध्यान में रखकर चयन की गई है । उपलब्ध आंकड़ों की गुणवत्ता आंकड़ा संकलन में अपेक्षित प्रयास ओर संकेतक के महत्व पर संकेतकों के इस सेट पर पहुंचने में विचार किया गया हे ।

इस पुस्तिका के खण्ड III में इस बात का दिशानिर्देश है कि एस एल बी एस को कैसे संचालित किया जाए । एस एल बी एस के मूल्यांकन रिपोर्टों के नमूने कि यू एल बी/नागरिक एजेंसियों का उपयोग उनके मूल्यांकन को सुधारने में किया जा सकता है, इसकी भी व्यवस्था है।

2.3 ठोस अपशिष्ट प्रबंधन

2.3.1 ठोस अपशिष्ट प्रबंधन सेवाओं के (दरवाजे-दरवाजे) हाउस होल्ड स्तर का कवरेज

मूल्यांकन संकेतक

संकेतक	इकाई	परिभाषा
अपशिष्ट के दरवाजे-दरवाजे जाकर संग्रहण के माध्यम से एस डब्ल्यू एम सेवाओं का घरेलू कवरेज	%	घरों और प्रतिष्ठानों का प्रतिशत जिन्हें प्रतिदिन द्वार पर जाकर संग्रहण प्रणाली द्वारा कवर किया गया है ।

आंकड़ा अपेक्षाएं

संकेतक की गणना हेतु अपेक्षित आंकड़ा	इकाई	टिप्पणियां
क) सेवा क्षेत्र में घरों और प्रतिष्ठानों की कुल संख्या	संख्या	सेवा क्षेत्र में घरों और प्रतिष्ठानों (संपत्ति नहीं) की कुल संख्या को परिचालित किया जाना चाहिए । सेवा क्षेत्र या तो बोर्ड अथवा यू एल बी सीमाओं को सन्दर्भित करते हैं ।
ख) रोजना द्वार-द्वार जाकर संग्रहण किए जाने वाले घरों व प्रतिष्ठानों की संख्या	संख्या	स्वयं यू एल बी अथवा यू एल बी अनुमोदित सेवा प्रदाताओं के माध्यम से द्वार-द्वार जाकर संग्रहण शामिल हैं । इसमें आवासीय कल्याण एसोशिएशन आदि द्वारा संचालित द्वार-द्वार जाकर संग्रहण प्रणाली को शामिल किया जा सकता है ।
कवरेज	**%**	**कवरेज = [(ख/क)*100]**

संकेतक हेतु आधार

यह संकेतक द्वार-द्वार ठोस अपशिष्ट संग्रहण सेवाओं का कवरेज प्रदान करता है । द्वार स्तर संग्रहण प्रणाली वैज्ञानिक ठोस अपशिष्ट प्रबंधन सेवाओं की सम्पूर्ण श्रंखला में एक अनिवार्य और महत्वपूर्ण प्रारंभिक बिंदू है । अपशिष्ट मुक्त स्वच्छ सड़कों और नालियों का होना, अपशिष्ट का वैज्ञानिक शोधन करना ताकि अधिकतम शोधन, पुनर्चक्रण तथा निपटान किया जा सके, जिसे केवल तभी प्राप्त किया जा सकता है यदि अपशिष्ट का द्वार-द्वार जाकर संग्रहण करना चलता रहे ।

परिमाप की विश्वसनीयता

विश्वसनीयता पैमाना	**तौर-तरीके का विवरण**
विश्वसनीयता का निम्नतम स्तर (घ)	सेवा प्रदाता द्वारा कुल शहर स्तर आकलन पर आधारित कवरेज संख्या
मध्यवर्ती स्तर (ग)	कवरेज का आकलन वार्डों मे द्वार स्तर पर संग्रहण की प्रदान की गई सेवा संख्या के आधार पर किया जाता है जिसे यू एल बी में वार्डों की कुल संख्या को प्रतिशत के रूप में परिलक्षित की जानी है ।
मध्यवर्ती स्तर (ख)	कवरेज का आकलन द्वार स्तर पर अपशिष्ट संग्रहण द्वारा प्रभावित क्षेत्रों से यू एल बी द्वारा (टनों) में संकलित औसत दैनिक अपशिष्ट, मात्रा को सम्पूर्ण शहर द्वारा अनुमानित दैनिक अपशिष्ट सृजन (टनों में) द्वारा विभाजित कर

	प्राप्त किया जाना है । विनिर्दिष्ट धर्मकांटा पर संकलित वास्तविक भार पर आधारित दैनिक औसत, माह में लगातार सात दिनों के लिए दैनिक परिमाप।
विश्वसनीयता का सर्वोच्च/अधिमान स्तर (क)	द्वार पर जाकर संग्रहण में लगी एजेंसी द्वारा बताए गए अनुसार दरवाजे पर जाकर संग्रहण के साथ घरेलू और प्रतिष्ठानों की वास्तविक संख्या पर आधारित गणना । इसे दरवाजे पर जाकर संग्रहण सेवाओं के लिए वसूले गए किसी प्रयोक्ता प्रभार के अभिलेखों से भी सत्यापित किया जा सकता है । घरेलू/प्रतिष्ठानों की कुल संख्या शहर उन्नत जी आई एस स्पेटियल आंकड़ों से मापी जानी चाहिए ।

निष्पादन संकेतक के परिमाप की न्यूनतम बारंबारता		**निष्पादन के परिमाप के लिए लघुतम भौगोलिक क्षेत्राधिकार**	
परिमाप	तैमासिक	परिमाप	वार्ड स्तर

2.3.2 म्यूनिसिपिल ठोस अपशिष्ट के संग्रहण में दक्षता

निष्पादन संकेतक

संकेतक	इकाई	परिभाषा
संग्रहण दक्षता	%	यू एल बी तथा प्राधिकृत सेवा प्रदाता द्वारा एकत्रित कुल अपशिष्ट बनाम सृजन बिंदु पर पुनर्चक्रण अथवा प्रोसेसिंग को छोड़कर यू एल बी के भीतर सृजित कुछ अपशिष्ट । [सामान्य तौर पर कुछ सृजित अपशिष्ट या तो नागरिक द्वारा स्वयं अथवा उसकी सहायता से पुनर्चक्रित किया गया है । यह मात्रा कुल सृजित मात्रा से अलग है, चूंकि वास्तविक आंकड़े इनके लिए उपलब्ध नहीं होंगे ।]

आंकड़ा अपेक्षाएं

संकेतक की गणना के लिए अपेक्षित आंकड़ा	इकाई	टिप्पणियां
क) कुल अपशिष्ट जो सृजित होता है जिसके एकत्र किया जाना आवश्यक होता है ।	प्रतिमाह टन	सृजन बिंदु पर प्रोसेस किए गए अथवा पुनर्चक्रित अपशिष्ट को छोड़कर कुल सृजित अपशिष्ट । यह शहर की जनसंख्या और आर्थिक क्रियाकलापों के संघटन पर आधारित होगा ।

ख) अपशिष्ट की कुल मात्रा जिसे यू एल बी अथवा प्राधिकृत सेवा प्रदाताओं द्वारा एकत्र किया जाना है ।	टन प्रतिमाह	घरों, प्रतिष्ठानों तथा सामान्य एकत्रण बिंदुओं से एकत्र किया गया कुल अपशिष्ट । यह एकत्र किए गए अपशिष्ट के वास्तविक भार पर आधारित होना चाहिए । कुल मासिक मात्रा की गणना के लिए दैनिक सृजन की मात्रा को जोड़ा जाना चाहिए । इसमें अपशिष्ट एकत्रण के लिए विशेष अभियान शामिल नहीं किए जाने चाहिए ।
एकत्रण दक्षता	**%**	**एकत्रण दक्षता = [(ख/क * 100)]**

आंकड़ा अपेक्षाएं

संकेतक के लिए आधार
यह संकेतक परिमाप के लिए अपेक्षतया सरल है, और अपशिष्ट के एकत्रण में एक दक्ष संकेतक के रूप में लम्बे समय से प्रयुक्त किया जाता रहा है । जबकि संकेतक को अच्छी तरह से समझा जाता है, परिमाप के लिए प्रयुक्त भिन्न-भिन्न तरीकों के कारण विश्वसनीयता में काफी अंतर है । एकत्रण दक्षता में एस डब्ल्यू एम प्रणालियों द्वारा सामान्य रूप में एकत्रित अपशिष्ट को मापा जाना चाहिए । कई बार एकत्र न किया गया अपशिष्ट का धीरे-धीरे पुनर्चक्रण किया जाएगा या सड़क के किनारे, नालियों में जमा होना अथवा सड़ना शामिल है । अत: एकत्रण दक्षता एक महत्वपूर्ण निष्पादन संकेतक है ।

परिमाप की विश्वसनीयता	
विश्वसनीयता पैमाना	**तौर-तरीकों का विवरण**
विश्वसनीयता का निम्नतम स्तर (घ)	शहर के आकार पर आधारित प्रति व्यक्ति अपशिष्ट सृजन के मानक के आधार पर अपशिष्ट मात्रा का आकलन । अपशिष्ट एकत्रण के बारे में अपर्याप्त आंकड़ों के कारण इसका आकलन निपटान स्थल पर अपशिष्ट एकत्रण हेतु लगाए गए ट्रिपों के आधार पर किया जाता है ।
मध्यवर्ती स्तर (ग)	शून्य
मध्यवर्ती स्तर (ख)	शहर के आकार पर आधारित प्रति व्यक्ति अपशिष्ट सृजन के मानक के आधार पर अपशिष्ट सृजन का आकलन । अपशिष्ट एकत्रण संबंधी आंकड़ा निपटान स्थल पर धर्मकांटा से भार द्वारा किया जाता है ।
विश्वसनीयता का सर्वोच्च/अधिमान स्तर (क)	अपशिष्ट सृजन आकलन तिमाही सर्वेक्षण/संख्यकीय रूप में महत्वपूर्ण प्रतिदर्श पर आधारित घरों/प्रतिष्ठानों की संख्या । अपशिष्ट एकत्रण निपटान स्थल पर वास्तविक भार पर आधारित होता है (जो कम्पोजिटिंग यार्ड में कुल अपशिष्ट साफ-

	सफाई जमीन भाव स्थल तथा एकत्र किए जाने के पश्चात् पुनर्चक्रण/पुनर्प्रयोग में लिया गया अपशिष्ट)

निष्पादन संकेतक के परिमाप की न्यूनतम बारंबारता		**निष्पादन के परिमाप के लिए लघुतम भौगोलिक क्षेत्राधिकार**	
परिमाप	मासिक	परिमाप	वार्ड स्तर

2.3.3 म्यूनिसिपिल ठोस अपशिष्ट के पृथक्करण की मात्रा

निष्पादन संकेतक

संकेतक	इकाई	परिभाषा
अपशिष्ट केब पृथक्करण का प्रतिशत	%	घरों और प्रतिष्ठानों का प्रतिशत यहां अपशिष्ट पृथक्कीरण प्रभावी है । पृथक्करण स्त्रोत पर अर्थात् घर अथवा प्रतिष्ठान स्तर पर गीले एवं शुष्क अपशिष्ट को कम से कम अलग किया जाना चाहिए । आदर्श रूप में पृथक्करण निम्नलिखित श्रेणियों में होना चाहिए : बायोडिग्रेडबिल नहीं है और जोखिमकारी घरेलू अपशिष्ट यथा बैटरी आदि । इस विवरण के अनुरूप, यू एल बी `पृथक` किए जा रहे अपशिष्ट के वर्गीकरण के लिए मानदण्ड को और परिष्कृत कर सकता हे । यह महत्वपूर्ण है कि स्त्रोत पर पृथक किए गए अपशिष्ट पुन: मिश्रित न किया जाए अपितु उसकी पूर्ण रूप से पृथक ढुलाई की जाए । अत: यह महत्वपूर्ण है कि यह संकेतक शोधन/निपटान स्थल पर पृथक रूप में पहुंचने वाले अपशिष्ट के परिमाप पर आधारित है और न कि एकत्रण बिंदु पर उसके

		परिमाप पर ।

आंकड़ा अपेक्षाएं

संकेतक की गणना हेतु अपेक्षित आंकड़ा	इकाई	टिप्पणियां
क) अपशिष्ट की प्रमात्रा जो पृथक की जाती है ।	टन प्रतिमाह	अपशिष्ट की कुल प्रमात्रा जो शोधन और/अथवा निपटान स्थल (अर्थात् कम्पोजटिंग यार्ड, अपशिष्ट शोधन संयंत्र, भूमि भराव स्थल आदि) पर पृथक रूप में पहुंचती है । इन स्थलों पर अपशिष्ट जो बिना पृथक किए रूप में पहुंचता है उस को शामिल नहीं किया जाना चाहिए ।
ख) अपशिष्ट की कुल प्रमात्रा जो यू एल बी अथवा प्राधिकृत सेवा प्रदाताओं द्वारा एकत्र की जाती है ।	टन प्रतिमाह	घरों, प्रतिष्ठानों और आम एकत्रण बिंदुओं से एकत्र किया गया कुल अपशिष्ट । यह एकत्रित अपशिष्ट के वास्तविक भार पर आधारित होना चाहिए । इसमें अपशिष्ट एकत्रण हेतु किसी विशेष अभियान और एकल क्रियाकलाप यथा तोड़फोड़ नालों की सफाई आदि से निकले अपशिष्ट शामिल नहीं होने चाहिए । यह (ख) की मात्रा से संबंधित है जैसाकि एकत्रण दक्षता पर संकेतक हेतु मापा गया हे ।

पृथक्करण की मात्रा	**%**	**पृथक्करण की मात्रा = [(क/ख * 100)]**

संकेतक के लिए आधार
अपशिष्ट का पृथक्करण वहनीय शुष्क अपशिष्ट प्रबंधन प्रणाली के लिए एक महत्वपूर्ण अपेक्षा है । पृथक्करण अपशिष्ट के विभिन्न संघटकों के पुनर्चक्रण, पुन:प्रयोग, शोधन और वैज्ञानिक निपटान को सक्षम बनाता है । अपशिष्ट का पृथक्करण आदर्श रूप में स्त्रोत पर ही किया जना चाहिए, और तत्पश्चात् शोधन और/अथवा निपटान के बिंदु तक भी इसकी ढुलाई पृथक रूप में की जानी चाहिए । यदि अपशिष्ट इन बिंदुओं पर पृथक रूप में प्राप्त होता है तो सुरक्षित तौर पर ऐसा माना जा सकता है कि इसे स्त्रोत पर प्थक किया गया है और यहां पहुंचाया गया है, जबकि यह सच नहीं हो सकता है । अत: पृथक्करण का परिमाप प्राप्ति स्थान पर किया जा रहा है न कि एकत्रण के स्थान पर ।

परिमाप की विश्वसनीयता	
विश्वसनीयता पैमाना	**तौर-तरीकों का विवरण**
विश्वसनीयता का निम्नतम स्तर (घ)	बिना दस्तावेज एवं परिमाप तरीकों को अपनाए सेवा प्रदाता द्वारा अनुमानित पृथक्करण ।
मध्यवर्ती स्तर (ग)	प्रत्येक घरों और प्रतिष्ठानों को अलग-अलग दो अपशिष्ट

	कन्टेनर दिए जाएंगे जिनमें अपशिष्ट को पृथक करना होगा । तत्पश्चात् ऐसे घरों का % जिन्हें दो कूड़े के डिब्बे दिए गए हैं, पृथक्करण की मात्रा का अनुमान लगाने के लिए आधार के रूप में प्रयुक्त किया जाएगा ।
मध्यवर्ती स्तर (ख)	द्वार स्तर पर एकत्रण में लगी एजेंसियों से इनपुट पर आधारित पृथक्करण का आकलन । समस्त क्षेत्रों से प्राप्त सूचनाओं को वाइड यू एल बी स्तर पर आकलन किया जाना है ।
विश्वसनीयता का सर्वोच्च/अधिमान स्तर (क)	निपटान/शोधन स्थलों पर पृथक रूप में रोजाना पहुंचने वाले कुल अपशिष्ट का परिमाप किया जाना चाहिए जो अलग-अलग ट्रिपों के भारतोलन पर आधारित हो । मध्यवर्ती बिंदुओं से पुनर्चक्रित करने वालों द्वारा लिए गए अपशिष्ट का इस प्रमात्रा में जोड़ा जाना चाहिए । पुनर्चक्रित करने वालों द्वारा लिए गए अपशिष्ट का अनुमान थोक अपशिष्ट पुनर्चक्रण व्यापारियों (कबाड़ियों) द्वारा लगाया जा सकता है । वैकल्पिक रूप में, निपटान बिंदु अर्थात कम्पोस्टिंग यार्ड, भूमि भराव स्थल अथवा डम्प स्थल पर प्राप्त होने वाले बिना पृथक

	किए हुए अपशिष्ट की प्रमात्रा वेब्रिज पर नियमित भारतोलन के माध्यम से मापी जानी चाहिए । दैनिक योग सभी ट्रिपों के भारतोलन को जोड़कर किया जाना चाहिए । एकत्र की गई प्रमात्रा और इस प्रमात्रा (बिना पृथक वाला अपशिष्ट) के बीच अन्तर पृथक की गई मात्रा के बराबर होनी चाहिए । प्रोसेसिंग सुविधाओं पर अपशिष्ट उठान के दैनिक लॉग का रखरखाव किया जावे है जिसे जोड़कर मासिक आंकड़ों को प्राप्त किया जाता है ।

निष्पादन संकेतक के परिमाप की न्यूनतम बारंबारता		**निष्पादन के परिमाप हेतु लघुतम भौगोलिक क्षेत्राधिकार**	
परिमाप	मासिक	परिमाप	यू एल बी स्तर

2.3.4 प्राप्त म्यूनिसिपिल ठोस अपशिष्ट की मात्रा

निष्पादन संकेतक

संकेतक	इकाई	परिभाषा
एकत्रित अपशिष्ट के प्राप्ति की मात्रा	%	यह एकत्रित की गई अपशिष्ट की मात्रा का एक संकेत है जिसे या तो पुनर्चक्रित अथवा प्रसंस्कृत किया जाता है । इसे एकत्रित अपशिष्ट के प्रतिशत के रुप में व्यक्त किया जाता है ।

आंकड़ा अपेक्षाएं

संकेतक की गणना हेतु अपेक्षित आंकड़ा	इकाई	टिप्पणियां
क) अपशिष्ट की राशि जिसे प्रसंस्कृत अथवा पुनर्चक्रित किया जाता है	टन प्रति माह	शहर /वार्ड/ इलाका स्तर पर यू एल की अथवा आपरेटर द्वारा अपशिष्ट उठान की कुल मात्रा। प्रोसेसिंग / रिसाईकलिंग सुविधाओं द्वारा मना की गई अन्दरूनी सामग्री तथा अन्य सामग्री जो डम्पिंग स्थल / भूमि भराव स्थल पर वापस भेजा जायगा उसे उठाई गयी मात्राओं से काट दिया जाना चाहिए ।

		अनौपचारिक तन्त्र (रेग पिकर्स आदि) द्वारा मध्यवति बिंदु पर एकत्रित अपशिष्ट और रिसायकिलिंग चेन में डाले गए के इस मात्रा में शमिल किया जाना चाहिए। इसे शहर स्तर पर ऐसे अपशिष्ट के थोक व्यापारी के माध्यम से अकलित कुछ थोक व्यापारी होंगे जिनसे आकड़ा एकत्रित किया जा सकता है।
ख) अपशिष्ट की कुछ प्रमात्रा जिसे यू एल बी अथवा प्राधिकृता सेवा प्रदाताओं द्वारा एकत्रित किया जाता है	टन प्रति माह	घरों प्रतिवणनों तथा आम एकत्रत बिंदुओं से एकत्रित कुल अपशिष्ट। यह संकलित अपशिष्ट के वास्तविक तोल भार पर अधारित होना चाहिए। इसमें अपशिष्ट एकत्रण के लिए विशेष अभियान और वन-आफ क्रियाकलापों यथा तोड़फोड़, डीसिलिंग कैनल आदि को शामिल नहीं किया जाना चाहिए। (यह [ख] की मात्रा से संबधित है, जैसा कि एकत्रण क्षमता संबंधी संकेतक के लिए मापा गया है)
वसूली	%	वसूली की मात्रा = [क / ख] *100

संकेतक के लिए आधार

पर्यावरणीय वहनीयता की मांग है कि अपशिष्ट की अधिकतम मात्रा पुनर्चक्रित, पुनप्रयुक्त अथवा प्रसंस्कत होनी चाहिए। जबकि प्रोसेसिंग, रिसायाकिलिंग और रियूज बिना किसी स्वास्थ्य अथवा पर्यावरण जोखिमों किया जाना चाहिए, प्राप्त अपशिष्ट की कुल मात्रा

स्वंय में एक महत्वपूर्ण निष्पादन पैरामीटर है। अतः इस संकेतक का परिमाप महत्वपूर्ण है। इस संकेतक के लिए स्तरांक मूल्य यू एल बी द्वारा एकत्रित अपशिष्ट में शामिल अंदरूनी सामग्री की मात्रा पर अधारित होगा। सामान्य तौर पर प्रत्येक शहर के लिए अपशिष्ट संघटन असमान होता है जबकि समान किस्म के शहरों में मूल्यों की एक व्यापक रेंज होती है।

परिमाप की विश्वसनीयता

विश्वसनीयता का पैमाना	तौर-तरीकों का विवरण
विश्वसनीयता का न्यूनतम स्तर	रिकवरी आकलन अपशिष्ट प्रसंस्करण सुविधाओं की संस्थापित क्षमता पर आधारित होते हैं।
मध्यवर्तीय स्तर (ग)	अपशिष्ट प्राप्ति का आकलन कुल शेष पर आधारित होता है। कुल अनुमानित अपशिष्ट एकत्रण से, निम्नलिखित को अर्थात नमी हानि को आवक मात्रा में से घटा दिया जाता है तथा भूमि भराव / डम्पस्थल पर निपटायी गई मात्रा एकत्रित अपशिष्ट की मात्रा से घटा दिया जाता है।
मध्यवर्तीय स्तर (ख)	रिकवरी आकलन संगठित बड़ी अपशिष्ट प्रोसेसिंग सुविधाओं यथा कम्पोजीटिंग यार्ड और अपशिष्ट से उर्जा सुविधाओं पर मापे गए उपयोग / इनपुट पर आधारित हैं। इस

		प्रमात्रा के लिए, प्रोसेसिंग हेतु असंगठित क्षेत्र से अपशिष्ट उठान को जोड़ा जाता है। इसमें सामान्य तौर पर शामिल होंगे - समुदाय / कालोनी स्तर पर कम्पोजटिंग सुविधाएं पुनर्चक्रण हेतु अपशिष्ट एकत्रण तथा अपशिष्ट पुनर्चक्रणकर्ताओं की श्रखंला के माध्यम से पुनः प्रयोग (कुल जोड़ का परिमाप थोकस्तर पर किया जाता है)। प्रोसेसिंग सुविधाओं पर अपशिष्ट का दैनिक लॉग रखा जाता है जिसे मासिक आंकड़ों के लिए जोड़ा जाता है।	
निष्पादन संकेतक के परिमाप की न्यूनतम बांरबारता		निष्पादन के परिमाप के लिए लघुतम भौगोलिक क्षेत्राधिकार	
परिमाप	मासिक	परिमाप	यू एल बी स्तर

2.3.5 म्यूनिसिपिल ठोस अपशिष्ट के वैज्ञानिक निपटान की मात्रा

निष्पादन संकेतक

संकेतक	इकाई	परिभाषा
भूमि भराव स्थलों के वैज्ञानिक	%	अपशिष्ट की मात्रा जिसका उस भूमिभराव में निपटान किया जाता है जिसे केन्द्रीय

निपटान की मात्रा		एजेन्सियों द्वारा निर्धारित मानकों के अनुसार डिजाइन, निर्मित संचालित तथा रखरखाव किया गया है। अनुपालन की यह मात्रा खुले डम्प स्थलों संगठित भूमिभराव स्थलों पर निपटाए गए अपशिष्ट की कुल मात्रा के प्रतिशत के अनुसार व्यक्त की जानी चाहिए।

आंकड़ा अपेक्षाएं

संकेतक की गणना हेतु अपेक्षित आंकड़ा	**इकाई**	**टिप्पणियां**
क)प्रत्येक माह "कम्पलायेंट" भूमिभराव में निपटाया जाने वाला कुल अपशिष्ट	टन प्रतिमाह	ऐसे कम्पलायेंट भूमिभराव स्थलों पर निपटाए जा रहे कुल अपशिष्ट के दैनिक लॉग को वेब्रिज पर वास्ताविक परिमाप के आधार पर रखा जाना चाहिए। मासिकयोग माह में दैनिक योग की कुल राशि का जोड होना चाहिए।
ख) प्रत्येक माह सभी भूमि-भराव में निपटाया गया कुल	टन प्रतिमाह	भूमि-भराव (कम्पलायेंट भूमि-भराव और खुला डम्प स्थल) में एकत्रण और प्राप्ति (यदि कोई है) के पश्चात् कुल अपशिष्ट निपटान / यह मात्रा वेब्रिजों

अपशिष्ट		पर वास्तविक परिमाप पर आधारित होना चाहिए जो अधिमानतः ऐसे स्थलों के प्रवेश पर स्थित होना चाहिए। माह में मासिक योग दैनिक योग की राशि की जोड़ होना चाहिए।
वैज्ञानिक निपटान की मात्रा		वैज्ञानिक निपटान की मात्रा = क/ख] * 100

संकेतक के लिए आधार

इनर्ट अपशिष्ट भूमि भराव स्थलों पर अन्तिम रुप से निपटाया जाना चाहिए जिसे नोडल एजेन्सियों के मौजूदा कानूनों में निर्धारित किए गए अनुसार मानको के अनुरुप संचालित और रखरखाव करना चाहिए। इसमें भूमि भराव स्थल पर लीचेट का एकत्रण और शोधन शामिल हैं। अनुपालन की मात्रा अपशिष्ट की कुल प्रमात्रा की तुलना में देखा जाना चाहिए। यह पर्यावरणीय वहनीय के परिप्रेक्षय में एक महत्वपूर्ण निष्पादन पैरामीटर है।

परिमाप की विश्वसनीयता

विश्वसनीयता पैमाना	तौर-तरीकों का विवरण
विश्वसनीयता का निम्नतय स्तर (घ)	भूमि-भराव स्थल पर बेहद खराब आंकड़ा व अभिलेख। प्रचालनों का कोई दस्तावेजीकरण न होना। भूमि भराव स्थलों पर ट्रक के डिपो की अनुमानित संख्या के आधार पर आकलन मुहैया कराया जाना।
मध्यवर्ती स्तर (ग)	भूमि भराव स्थल पर निपटान किए जा रहे अपशिष्ट की मात्रा का आकलन व्यापक शेष अर्थात एकत्रित कुल अपशिष्ट घटाएं (नमी हानि तथा पुनर्चकण और प्रसंस्करण के माध्यम से प्राप्त अपशिष्ट) के आधार पर किया जाता है। वास्तविक परिमाप उपलब्ध नही है।
मध्यवर्ती स्तर (ख)	रिकार्डो का रखरखाव किया जाता है और बढ़िया क्वालिटी के आंकड़े भूमि भराव / खुले डम्पिंग स्थलों पर निपटान किए जा रहे अपशिष्ट की मात्रा पर उपलब्ध हैं। तथापि भूमि भराव प्रचालनों के प्रचालन और रखरखाव संबधी कोई स्पष्ट रिकार्ड नहीं है।
विश्वसनीयता का सर्वोच्च/अर्धभान स्तर (क)	भूमि-भराव किए जा रहे अपशिष्ट की मात्रा का ठीक-ठाक और विस्तृत रिकार्ड नियमित रूप में संकलित किया जाता है और सभी भूमि भराव स्थलों पर किए जा रहे प्रचालन प्रथाओं और नियमित कार्य संबधी रिकार्ड भी रखे जाते हैं।

निष्पादन संकेतक के परिमाप की न्यूनतम बांरबरता		निष्पादन के परिमाप के लिए लघुतम भौगोलिक क्षेत्राधिकार	
परिमाप	मासिक	परिमाप	यू एल बी स्तर

2.3.6 एस डब्ल्यू एम सेवाओं में लागत वसूली की मात्रा

निष्पादन संकेतक

संकेतक	इकाई	परिभाषा
एस डब्ल्यू एम सेवाओं के लिए लागत वसूली की मात्रा	%	संकेतक उस मात्रा को सूचित करता है जिसके लिए यू एल बी, अनन्य रूप से एस डब्ल्यू एम सेवाओं पर सभी संचालित कर को वसूलने में सक्षम है। संकेतक परिभाषित किया जाता है ---ठोस अपशिष्ट प्रबंधन से कुल वार्षिक संचालित राजस्व / ठोस अपशिष्ट प्रबंधन पर कुल वार्षिक प्रचालित व्यय,% के रूप में अभिव्यक्त

आंकड़ा अपेक्षाएं

संकेतक की गणना हेतू अपेक्षित आंकड़ा	इकाई	टिप्पाणियाँ
क) कुल वार्षिक प्रचालित व्यय	करोड़ रूपये	एस डब्ल्यू एम सेवाओं के लिए यू एल बी द्वारा किए गए सभी प्रचालित व्यय शामिल होने चाहिए। इसमें प्रचालन और

		रखरखाव खर्चों से संबंधित लागत, सभी प्रशासनिक और प्रतिष्ठान व्यय (वेतन, मजदूरी ठेका श्रम किराया प्रभार आदि सहित) शामिल होने चाहिए। प्रचालन व्यय में यू एल बी द्वारा आउटसोर्स किए गए क्रिया-कलापों के लिए ठेकेदारों को किए जाने वाला भुगतान भी शामिल होने चाहिए। ब्याज भुगतान और अदायागी का अग्रिम भुगतान शामिल नहीं किया जाए।
ख) कुल वार्षिक संचालित राजस्व	करोड़ रूपये	इसमें एस डब्ल्यू एम के लिए सभी कर और प्रभार जमा प्रोसेसिंग या पुनर्चक्रण से होने वाली आय जो यू एल बी के खाते में जाता है, शामिल होनी चाहिए। इसमें ठेकेदारों द्वारा अथवा अनोपचारिक क्षेत्र से अर्जित आय जो यू एल बी को नहीं जाती है, शामिल नहीं होनी चाहिए।
लागत वसूली	%	लागत वसूली = [ख/क]*100

संकेतक के लिए तर्काधार

सभी मूलभूत शहरी सेवाओं के लिए वित्तीय वहनीयता एक महत्वपूर्ण कारक है। एस डब्ल्यू एम वाली सेवाओं में कुछ लाभ उपभोक्ताओं को सीधे प्राप्त होते है जबकि जन स्वास्थ्य लाभ के अलावा कुछ अन्य लाभ क्लानर और वहनीय पर्यावरण के माध्यम से अप्रत्यक्ष रूप में प्राप्त होते हैं। अत: एस डब्ल्यू एम से संबंधित लागत की वसूली करें और प्रयोक्ता प्रभारों के सम्मिश्रण के माध्यम से की जाए। एस डब्ल्यू एम के मामले में राजस्व के साथ प्रयोक्ता प्रभारों अनुपूरित किए जाने की संभाव्यता है जिसे अपशिष्ट के पुनचक्रण, पुनप्रयोग और अन्तरण या तो कम्पोस्ट अथवा ईधन और सीधे ऊर्जा से प्राप्त किया जा सकता है। अत: समग्र लागत वसूली का परिभाष किया जाना महत्वपूर्ण है।

परिमाप की विश्वसनीयता

विश्वसनीयता पैमाना	तौर-तरीकों का विवरण
विश्वसनीयता का न्यूनतम स्तर (ध)	अन्य कार्यों यथा गली की सफाई और जल निकासी से ठोस अपशिष्ट से संबंधित बजट शीर्ष प्रथक से नहीं है। नकद आधारित लेखा प्रणाली प्रचलन में है। लेखा कोर्ड कार्य अनूरूप नहीं हैं और एस डब्लू एम से संबंधित प्रतिष्ठान प्रशासन तथा ओ एन्ड एम लागत का आकलन करना कठिन है। प्रकटीकरण और रिपोर्टिंग समय से नहीं हो पाती है।
मध्यवर्ती स्तर (ग)	लागू नहीं।
मध्यवर्ती स्तर (ख)	ठोस अपशिष्ट प्रबंधन से संबंधित बजट शीर्ष को अलग किया जाता है। ठोस अपशिष्ट प्रबंधन से संबंधित महत्वपूर्ण लागत अभिज्ञय है, यद्यापि पूर्ण रूप से पृथक्करण व्यवहार्य पर मान्य है।महत्वपूर्ण आय और व्यय प्रोदभवन सिद्धान्तों पर मान्य है। प्रकटीकरण पूर्ण और समयोचित है। लेखाओं को अन्तिम रूप दिया जाता है और बंद किया जाता है, हालांकि लेखा परिक्षा लम्बित हो सकता है।
विश्वसनीयता का सर्वोच्च / अधिभान स्तर (क)	एस डब्लू एम से संबंधित बजट शीर्ष को स्पष्ट रूप में अलग किया जाता है और सामन्य लागत हेतू लागत एकत्रण मानक मौजूद हैं। प्रोदभवन अधारिति दोहरी प्रविष्ठि लेखा प्रणाली वयवहार में है। आय एवं वयय की मान्यता हेतू स्पष्ट दिशानिर्देशों के साथ वाणिजिक लेखा मानक से तुलनीय लेखा मानक। लेखा एवं बजट मैन्युअल मौजूद हैं और इनका पालन किया जा रहा है। वित्तीय विविरणों को पूर्व रूप में प्रकट किया जाता हैं और इनका नियमित रूप से तथा समय से लेखा परीक्षा किया जाता है।

निष्पादन संकेतक के परिमाप की न्यूनतम बारंबारता		निषपादन के परिमाप हेतू लधुतम भौगोलिक क्षेत्राधिकार	
परिमाप	वार्षिक	परिमाप	यू एल बी स्तर

2.3.7 ग्राहक शिकायत निपटान में दक्षता

निष्पाादक संकेतक

संकेतक	इकाई	परिभाषा
ग्राहक शिकायतों के निपटान में दक्षता	%	शिकायत प्राप्त होने के 24 घंटे के भीतर निपटाई गई एस डब्लू एम से जुड़ी शिकायतों की कुल संख्या, क्योंकि एस डब्लू एम से जुड़ी शिकायतों की कुल संख्या का प्रतिशत प्रदत्त समयावधि में प्राप्त होता हैं।

आंकड़ा अपेक्षाएं

संकेतक की गणना हेतू अपेक्षित आंकड़ा	**इकाई**	**टिप्पाण्यिाँ**
क) प्रति माह प्राप्त एस डब्लयू एम से जुड़ी शिकायतों की कुल संख्या	संख्या प्रतिमाह	माह के दौरान प्राप्त उपभोक्ताओं की शिकायतों से संबंधित सभी एस डब्लू एम की कुल संख्या। शिकायतों को प्राप्त करने और कम करने हेतू प्रणाली कारागार और नागरिकों तक आसानी से पहुँचने वाली होनी चाहिए। ग्राहक सम्पर्क बिन्दु में आम दूरभाष नम्बर, वार्ड कार्यालय पर लिखित

		शिकायतें वसूली केन्द्र ड्रॉप बाक्स, वेब साइट पर आन लाइने शिकायत करना आदि शामिल होंगें।
ख) माह के भीतर निपटाई गई शिकायतों	संख्या प्रतिमाह	एस डब्लू एम से जुड़ी शिकायतों की कुल संख्या जिन्हें उसी विशिष्ट माह के भीतर 24 घंटों में अथवा अगले कार्य दिवस में निपटाया गया। शिकायत की संतोषजनक ढ़ग से समाधान शिकायतकर्ता को लिखति में प्रष्टांकित की जानी चाहिए, जो किसी ऐसे फार्मेट/प्रपत्र में जिसे ट्रैक शिकायतों के लिए उपयोग किया जाता हैं।
शिकायतों के निपटाने में दक्षता	**%**	**शिकायतों के निपटाने में दक्षता +=[(b/a)*100]**

संकेतक के लिए तर्काधिकार

यह महत्वपूर्ण है कि एस डब्लू एम जैसी आवश्यक सेवाओं में, यूटिलिटी ग्राहक शिकायतों को लेने, उपचारात्मक कार्रवाई हेतू आंतरिक रूप में लेने तथा उन्हें हल करने की कारगार प्रणाली है। हालाँकि अनेक यू एल बी एस/ युटिलिटीज ने शिकायतें प्राप्त करने की अनेक प्रणालियाँ अपनाई हुई हैं,फिर भी समयबद्ध रूप में संतोषजनक ढ़ग से शिकायतें निपटाने हेतू और आधिक कार्य किए जाने की ज़रूरत है। चूंकि एस डब्लू एम एक आवश्यक सेवा है, अत: निपटाने हेतू स्तरांक समय 24 घंटे अथवा अगला कार्य दिवस होने चाहिए। अत: इस संकेतक का अनुवीक्षण काम महत्वपूर्ण है।

परिभाष की विश्वसनीयता	
विश्वसनीयता पैमाना	**तौर-तरीकों का विवरण**
विश्वसनीयता का निम्नस्तर (घ)	शिकायत अंकड़ा न तो वार्ड स्तर और न ही शहर स्तर पर रखा जाता है।

मध्यवर्ती स्तर (ग)	बहुविकल्पीय तन्त्र/उपाय जिसके द्वारा उपभोक्ता अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं जैसे कि दूरभाष द्वारा, व्यक्तिगत रूप में अथवा ई-मेल द्वारा। सभी प्राप्त शिकायतों को शीघ्र हल किया जाना होता है।
मध्यवर्ती स्तर (ख)	बहुविकल्पीय तन्त्र/ उपाय जिसके द्वारा उपभोक्ता अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते है जैसा कि दूरभाष द्वारा, व्यक्तिगत रूप में अथवा लिखित रूप में अथवा ई-मेल द्वारा। तथापि, शिकायतों को जोड़ने, छांटने और ट्रैक पर लाने के लिए कोई प्रणाली मौजूद नहीं है । कुछ माह के उपलब्ध आंकड़े कुछ अन्य महीनों के लिए आंकड़ों मे सूचित करने हेतु लिए जाने की प्रवृत्ति है ।
विश्वसनीयता का सर्वोच्च/अधिमान स्तर (क)	बहुविकल्पीय तंत्र जिसके द्वारा उपभोक्ता अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं यथा दूरभाष द्वारा, व्यक्तिगत रूप में अथवा लिखित में अथवा ई-मेल द्वारा । शिकायतों को विभिन्न श्रेणियों में अलग किया जाता है । शिकायतों कम्प्यूटर नेटवर्क अथवा अन्य प्रणाली द्वारा समाकलित किया जाता है और दैनिक आधार पर ट्रैक पर लाया जाता है । शिकायतों के निपटान की स्थिति रखी जाती है । उपभोक्ता को पृष्ठांकित शिकायत म्यूनिसिपिल प्रोफार्मा में भेजी जा रही है ।

निष्पादन संकेतक के परिमाप की न्यूनतम बारंबारता		निषपादन के परिमाप हेतू लधुतम भौगोलिक क्षेत्राधिकार	
परिमाप	मासिक	परिमाप	प्रत्येक जल वितरण जोन/डी एम ए स्तर

2.3.8 एस डब्ल्यू एम प्रभारों की वसूली में दक्षता

संकेतक निष्पादन

संकेतक	इकाई	परिभाषा
एस डब्ल्यू एम प्रभारों की वसूली में दक्षता	%	वसूली में दक्षता - चालू वर्ष में राजस्व वसूली, तत्संबंधी समयावधि के लिए, कुल प्रचालित राजस्व के प्रतिशत के रूप यथा अभिव्यक्त-के रूप में परिभाषित की जाती है ।

आंकड़ा अपेक्षाएं

संकेतक की गणना हेतु अपेक्षित आंकड़ा	इकाई	टिप्पणियां
क) प्रदत्त वर्ष में एकत्रित मौजूदा राजस्व	करोड़ रूपये प्रतिवर्ष	वर्ष के दौरान बिलों से वसूले गए राजस्व । इसमें बकाया राशि की वसूली शामिल होनी चाहिए । बकाया राशि को शामिल करने से निष्पादन परिलक्षित होगा । वसूली दक्षता वस्तुतः एक संकेतक है कि कितनी बकाया राशि बन रही है और इसलिए केवल मौजूदा राजस्व पर विचार किया जाना चाहिए ।
ख) प्रदत्त वर्ष के दौरान कुल प्रचालित राजस्व	करोड़ रूपये	एस डब्ल्यू एम सेवाओं से जुड़ा राजस्व जिसक वर्ष के दौरान बिल बनाया जाता है । इसमें एस डब्ल्यू एम से जुड़े सभी

	प्रतिवर्ष	स्त्रोतों यथा कर प्रभार, उपकर, सरचार्ज आदि से मिलने वाला राजस्व शामिल होना चाहिए ।
वसूली दक्षता	**%**	**वसूली दक्षता = [(क/ख * 100)]**

संकेतक के लिए तर्काधार
युटीलिटी हेतु, एक समुचित प्रशुल्क ढांचा होना प्रर्याप्त नहीं है जो वसूली लक्ष्यों को सक्षम बनाता हो अपितु राजस्व की कारगर वसूली हो जो युटीलिटी की वजह से है । अतः इस संकेतक का अनुवीक्षण महत्वपूर्ण है ।

परिमाप की विश्वसनीयता	
विश्वसनीयता पैमाना	**तौर-तरीकों का विवरण**
विश्वसनीयता का निम्नतम स्तर (घ)	बकाया राशि व मौजूदा वर्ष के राजस्व वसूली में कोई पृथक्करण नहीं । लेखाकरण के नकद आधार का अनुसरण किया जाता है । लेखाकरण कोड ढ़ांचे से जल राजस्व पृथक्करण स्पष्ट नहीं होता है ।
मध्यवर्ती स्तर (ग)	लागू नहीं ।

मध्यवर्ती स्तर (ख)	मौजूदा वर्ष की राजस्व वसूली व बकाया राशि का स्पष्ट पृथक्करण । तथापि, राजस्व वसूली जारी विशिष्ट बिल से मैच नहीं खाता है । लेखाकरण के सम्रग प्रोदभवन सिद्धान्तों का अनुसरण किया जाता है और इसलिए जमा और अग्रिम राशियों को क्रमश/ आय तथा व्यय में शामिल नहीं किया जाता है ।
विश्वसनीयता का सर्वोच्च/अधिमान स्तर (क)	प्रत्येक बिलिंग चक्र के लिए वसूली रिकार्ड रखा जाता है । वसूलियों के विशिष्ट बिल स्पष्ट इंगित किया जाता है जिसे जारी किया गया है । लेखाकरण के समग्र प्रोद्भवन सिद्धान्तों का अनुसरण किया जाता है और इसलिए जमा राशियों तथा अग्रिम को क्रमशः आय व व्यय में नहीं शामिल किया जाता है । लेखाकरण कोड ढांचा भी यू एल बी के भीतर प्रत्येक वार्ड के लिए बिलिंग और वसूली के अनुवीक्षण को सक्षम बनाता है ।

निष्पादन संकेतक के परिमाप की न्यूनतम बारंबारता		**निष्पादन के परिमाप हेतु लघुतम भौगोलिक क्षेत्राधिकार**	
परिमाप	वार्षिक	परिमाप	वार्ड स्तर

खण्ड - 3

मानकीकृत सेवा स्तर स्तरांक (बेंचमार्कस) को परिचालित बनाना

खण्ड - 3

मानकीकृत सेवा स्तर स्तरांक को प्रचालित बनाना

3.1 निष्पादन रिर्पोट कार्ड

इस पुस्तिका का खण्ड 1 शहरी सेवा सुपुर्दगी के अनुवीक्षण और प्रबंध निष्पादन के लिए आधार के रूप में एस एस एल बी एस के साथ निष्पादन प्रबंधन प्रणालियों को संस्थापित करने हेतु ढ़ांचा निर्धारित करता और दिशा निर्देश प्रदान करता है। इस पुस्तिका का खण्ड 2 प्रत्येक एस एस एल बी एस को परिभाषित करता है और सर्वाधिक वांछनीय प्रणाली को रेखांकित करता है जिसे एस एस एल बी एस के परिणाम के लिए लागू किया जाना चाहिए।

3.1.1 निष्पादन रिपोर्टिंग शुरू करना

खण्ड 3 में ऐसा संक्षिप्त दिशानिर्देश दिया गया है कि कैसे एस एस एल बी एस को प्रचालन में लाया जाए। जबकि प्रत्येक यू एल बी / युटिलिटी को परिभाषित करने और खण्ड 1 मे उल्लेखित प्रणालियों को संस्थानीकृत करने की आवश्यकता होगी, संदर्भ के लिए इसमें कुछ सामान्य दिशानिर्देश बिंदु उल्लेखित हैं।

क) प्रणालियों को सरल रखना : निष्पादन परिमाप के लिए परिभाषित आंकड़ा फार्मेट और अन्य प्रकियाएं शुरूआत में बहुत सरल होनी चाहिए। यू एल बी एस / युटिलिटीज के लिए, जिनकी अभी ठोस प्रबंधन सूचना प्रणाली नहीं थी, क्रमिक रूप में कदम उठाना जरूरी है।

ख) नेतृत्व पहल का चैम्पियन हो : यू एल बी / युटिलिटी के निगम आयुक्त / मुख्य कार्यकारी अधिकारी को एस एस एल बी एस को प्रचालन में लाने के लिए पहल का नेतृत्व करना चाहिए। सभी विभागाध्यक्षों को इसमें सक्रिय भूमिका में मेयर / अध्यक्ष और स्थायी समितियों के चयनित प्रतिनिधियों को चुने नेतृत्व के परिप्रेक्षय में लाना महत्वपूर्ण है।

ग) प्रशिक्षण और अभिमुखीकरण : सभी स्तरों पर स्टॉफ को एस एस एल बी एस संबंधी प्रशिक्षण और अभिमुखीकरण कार्यक्रमों में भाग लेना जरूरी होगा ताकि उन्हें समग्र निष्पादन प्रबंधन प्रणाली में स्वयं से संबंधित भूमिका निभाने में सक्षम बनाया जा सके। विभागाध्यक्ष स्तर के अधिकारियों को अपने संबंधित स्टॉफ के अभिमुखीकरण में अग्रणी होना चाहिए।

3.1.2 निष्पादन रिपोर्ट कार्ड

निष्पादन संकेतक के गणना की न्यूनतक बारम्बारता और भौगोलिक क्षेत्राधिकार के न्यूनतक स्तर जिसके लिए इसका परिणाम किया जाना चाहिए, प्रत्येक संकेतक के लिए आंकड़ा पत्रकों में उल्लेखित किया गया है। इनके आधार पर यू एल बी / युटिलिटी के भीतर रिपोर्टिंग की सुझाई गई बारम्बारता तथा राज्य / केन्द्र सरकारों यह निम्नलिखित तालिका में दी गई है। भौगोलिक क्षेत्राधिकार भी जिसके लिए संकेतकों की सूचना होनी चाहिए, इस तालिका में उल्लेखित हैं।

यू एल बी एस / यूटिलीटीज को तालिका में सुझाए गए ढ़ांचे का अनुसरण करने की सलाह दी गई है। तथापि, यू एल बी एस / यूटिलीटी शहर के आकार उसमें विद्यमान प्रणालियों को देखते हुए बारम्बारता अथवा रिपोर्टिंग के क्षेत्राधिकार में मामूली परिवर्तन कर सकते हैं। सदैव प्रमाण यह होना चाहिए कि रिपोर्ट निष्पादन को यथासंभव अलग-अलग रूप में रखा जाए जैसाकि यथासंभव सर्वोच्च बारम्बारता पर रिपोर्ट निष्पादन और यथासंभव लघुत्तम भौगोलिक क्षेत्राधिकार पर।

2.2.9 सीवरेज से प्रभारों की वसूली में दक्षता

एस एस एल बी सं.	शहरी सेवा	यू एल बी/ युठिलिटी द्वारा परिमाप की बांरबाता	यू एल बी / युठिलिटी के भीतर रिजोटिंग की बांरबाता	राज्य /केन्द्र सरकार को रिजोटिंग की बांरबाता	यू एल बी/ युठिलिटी द्वारा परिमाप का क्षेत्राधिकार	यू एल बी / युठिलिटी के भीतर रिजोटिंग हेतु क्षेत्राधिकार	राज्य /केन्द्र सरकार को रिजोटिंग हेतु क्षेत्राधिकार
	शुष्क अपशिष्ट प्रबंधन						
2.3.1	एस डबल्यू एम सेवाओं के कवरेज का घरेलूस्तर	तिमाही	तिमाही	वार्षिक	वार्ड स्तर	वार्ड स्तर	यू एल बी स्तर
2.3.2	निगम के शुष्क अपशिष्ट को एकत्र करने में दक्षता	मासिक	मासिक	वार्षिक	वार्ड स्तर	वार्ड स्तर	यू एल बी स्तर
2.3.3	निगम के शुष्क अपशिष्ट को अलग करने की मात्रा	मासिक	मासिक	वार्षिक	यू एल बी स्तर	यू एल बी स्तर	यू एल बी स्तर
2.3.4	निगम को प्राप्त शुष्क अपशिष्ट की मात्रा	मासिक	मासिक	वार्षिक	यू एल बी स्तर	यू एल बी स्तर	यू एल बी स्तर
2.3.5	निगम के शुष्क अपशिष्ट के वैज्ञानिक निपटान की मात्रा	मासिक	मासिक	वार्षिक	यू एल बी स्तर	यू एल बी स्तर	यू एल बी स्तर

2.3.6	शुष्क अपशिष्ट प्रबंधन सेवाओं में लागत वसूली की मात्रा	मासिक	मासिक	वार्षिक	यू एल बी स्तर	यू एल बी स्तर	यू एल बी स्तर
2.3.7	ग्राहक शिकायतों के निपटान में दक्षता	मासिक	मासिक	वार्षिक	यू एल बी स्तर	यू एल बी स्तर	यू एल बी स्तर
2.3.8	एस डब्ल्यू एम से जुड़े प्रभारों की वसूली में दक्षता	वार्षिक	वार्षिक	वार्षिक	वार्ड स्तर	वार्ड स्तर	यू एल बी स्तर
	स्टार्म वाटर ड्रेनेज						
2.4.1	स्टार्म वाटर ड्रेनेज नेटवर्क का कवरेज	वार्षिक	वार्षिक	वार्षिक	वार्ड स्तर	वार्ड स्तर	यू एल बी स्तर
2.4.2	जलभराव/बाढ़ की घटना	तिमाही	तिमाही	वार्षिक	वार्ड स्तर	वार्ड स्तर	यू एल बी स्तर

उपर्युक्त ढ़ांचे के आधार पर, यू एल बी एस को निष्पादन रिपोर्ट कार्ड तैयार करना चाहिए जो रिपोर्टिंग और अनुवीक्षण निष्पादन के लिए आधार तैयार करेगा।

रिपोर्ट कार्ड में अनिवार्य रूप में निम्नलिखित सूचना समाहित होनी चाहिएः

क) समयावधि जिसके लिए निष्पादन की सूचना दी जा रही है।

ख) वह विशिष्ट शहरी सेवा और विशिष्ट एस एस एल बी जिसके लिए निष्पादन की सूचना दी जा रही है।

ग) समय व्यतीत होने के साथ निष्पादन की चालू आकार रेखा और वास्तविक निष्पादन को पूरा किया जाना।

घ) परिवर्ती समयावधि के लिए लक्ष्यित निष्पादन स्तर (सामान्य रूप में 4-6 बार की अवधि)। ऐसे संकेतक, जिनकी मासिक अथवा तिमाही आधार पर समीक्षा की जाती है, के लिए अगले 4-6 माह/तिमाहियों हेतु लक्ष्य निर्धारित किए जाने चाहिए। केवल तभी स्पष्ट लक्ष्य निर्धारित किए जा सकते हैं और उसका अनुवीक्षण किया जा सकता है।

ड.) प्रणालियों की विश्वसनीयता का परिमाप, जिसके आधार पर संकेतक का परिणाम किया गया है

(अर्थात् या तो क अथवा ख अथवा ग अथवा घ)

च) प्रत्येक आगामी समयावधियों के लिए लक्ष्यित निष्पादन स्तर प्राप्त करने हेतु संक्षिप्त कार्यवाई योजना।

अनुबंध I में दो नमूना रिपोर्ट कार्ड प्रदर्शित किए गए हैं। हालांकि, कुल मिलाकर ये रिपोर्ट कार्ड यू एल बी के लिए हैं; फिर भी यह उम्मीद की जाती है कि इसी तरह के रिपोर्ट कार्ड तैयार किए जाते हैं। इनमें से प्रत्येक अनुषंगी रिपोर्ट कार्डों में निष्पादन स्तर, लक्ष्य तथा उनके विशिष्ट क्षेत्रों के लिए सम्बद्ध कार्यवाही योजनाएं शामिल होंगी। जब इन्हें जोड़ा जाएगा, तब इनमें यू एल बी स्तर निष्पादन रिपोर्ट जुड़ जाएगी।

कार्यवाही योजनाओं को तैयार करने में एक महत्वपूर्ण कदम लक्ष्य निर्धारित करने का है। यदि इसे समुचित ढ़ंग से किया जाता है तो यह कार्मिकों, विभागों और कुल मिलाकर संगठन को प्रेरित करने के लिए निष्पादन प्रोत्साहन कार्यक्रम को अंगीकार करने में सक्षम बनाएगा।

निष्पादन संकेतकों के लिए लक्ष्य, प्रारंभ में निर्धारित कार्यवाई योजना को निष्पादित करने के लिए उपलब्ध मानव और वित्तीय संसाधनों को ध्यान में रखते हुए आधार रेखा निष्पादन स्तर के लिए निर्धारित किए जाएंगे। उन्हें यथार्थवादी लेकिन महत्वकांक्षी होने की जरूरत है जिससे निष्पादन अनुवीक्षण सुधार पहलों को गति मिल सके। साथ ही आगे का लक्ष्य निर्धारण सर्वोत्म रूप में निष्पादन यू एल बी एस आंकड़ों से निर्धारित किया जा सके (उसी राज्य के भीतर अथवा सम्पूर्ण देश से)।

लक्ष्य निर्धारण की प्रक्रिया वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा तदर्थ संख्या सृजन कार्य नहीं होनी चाहिए। बल्कि इसे की गई निष्पादन प्रतिबद्धताओं के लिए स्वामित्व सुनिश्चित करने हेतु संबंधित आपरेटिंग स्टॉफ के साथ परामर्श करके किए जाने की जरूरत है।

यू एल बी एस को सेवा स्तरांक प्राप्त करने के लिए अंतिम रूप में कार्य करने की आवश्यकता है जो प्रत्येक विशिष्ट संकेतकों के लिए सर्वोत्म अंतर्राष्ट्रीय प्रथा परिभाषित करता है। इन सेवा स्तरांकों के मूल्य अनुबंध II में नीचे दिए गए हैं। हालांकि कुछ संकेतकों के लिए स्तरांक मूल्य शुरू में अयथार्थ प्रतीत हो सकते हैं फिर भी उन्हें मान्यता दिए जाने की जरूरत है क्योंकि निष्पादन स्तर को सेवा प्रदाताओं के लिए समयानुसार प्राप्त करने की आवश्यकता होगी।

3.2 निष्पादन प्रबंधन प्रणाली को बनाए रखना

अच्छे निष्पादन प्रणाली को बनाए रखना उतना ही चुनौतीपूर्ण होगा जितना कि इसे स्थापित और प्रचालित करना। शहरी सेवाओं के लिए निष्पादन प्रबंधन प्रणाली को बनाए रखने हेतु कुछ महत्वपूर्ण सफलता के कारक नीचे सूचीबद्ध हैं:

क) आंकड़ा प्रणाली में सुधार : निष्पादन स्तर की समीक्षा करने के साथ, समीक्षा में आंकड़ा प्रणाली पर लगातार ध्यान केन्द्रित किया जाना चाहिए जिसके माध्यम से आंकड़ा संकलित किया जाता है और निष्पादन की सूचना दी जाती है। सतत सुधार प्रक्रिया के माध्यम से आंकड़ा प्रणाली को परिमाप की सर्वोच्च विश्वसनीयता के वांछित स्तर पर लाया जाना चाहिए। स्वतंत्र तृतीय पक्ष एजेंसियों को चुनिन्दा आधार पर निष्पादन रिपोर्टों के सत्यापन हेतु लगाया जाए। तथापि, आंकड़ा संकलन और रिपोर्टिंग सदैव यू एल बी / युटिलिटी के साथ होना चाहिए, निष्पादन के स्वामित्व पर समझौता किया जाए।

ख) निष्पादन रिपोर्टिंग और समीक्षा समय-चक्र को बनाए रखना : इस प्रणाली का एक अत्यंत महत्वपूर्ण और अनिवार्य संघटक है। पुरस्कार और प्रोत्साहन के बारे में क्षेत्र स्तर के स्टॉफ को निर्देश दिया जाना चाहिए जो सेवा प्रदान करने के बारे में प्रत्यक्ष प्रभाव डालने के लिए उत्तरदायी है। संकलन विश्लेष्ण और रिपोर्टिंग प्रणाली को पुनः सृजित करने में समय लगेगा।

ग) प्रसार और प्रकटीकरण : प्रसार और प्रकटीकरण निष्पादन प्रबंधन प्रणाली के अनिवार्य तत्व होने की वार्षिक रिपोर्ट सूचित किया जाना चाहिए और पारदर्शिता तथा उत्तरदायित्व के दृष्टिगत मीडिया और अन्य पणधारियों को इसकी जानकारी दी जानी चाहिए।

घ) योजना और संसाधन आबंटन के लिए इनपुट के रूप में विचार किया जाना : निष्पादन रिपोर्टों को पूंजीगत कार्य और प्रचालन संबंधी सुधारों तथा बजटीय प्रक्रिया में योजनागत निवेशों हेतु एक महत्वपूर्ण इनपुट होना चाहिए।

ड.) पुरस्कार और प्रोत्साहन प्रणाली : पुरस्कार और प्रोत्साहन प्रणाली का एक अत्यंत महत्वपूर्ण और अनिवार्य संघटक है। पुरस्कार और प्रोत्साहन के बारे में क्षेत्र स्तर के स्टॉफ को निर्देश दिया जाना चाहिए जो सेवा प्रदान करने के बारे में प्रत्यक्ष प्रभाव डालने के लिए उत्तरदायी है।

सेक्टर : ***ठोस अपशिष्ट प्रबंधन***	**एस एस एल बी :** ***एस डब्ल्यू एम सेवाओं के घरेलू कवरेज का स्तर***
रिपोर्टिंग बारंबारता : ***तिमाही***	**रिपोर्टिंग अवधि :** ***जन. - मार्च 2008***
रिपोर्टिंग क्षेत्राधिकार : ***नगर निगम की **** वार्ड सं.11***	**निपटान रिपोर्ट प्रस्तुत :** ***स्थाई समिति***
सभी आंकड़े % में हैं	

समयावधि	**प्राप्त वास्तविक मूल्यांकन**	**लक्षित मूल्यांकन**	**परिमाप स्तर की विश्वसनीयता के अनुसार प्राप्त मूल्यांकन**	**लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए कार्रवाई योजना**
जन. - मार्च 2008 (आधार रेखा)	**शून्य**		***ख***	
अप्रैल -जून 2008		***75***		• क्षेत्र से गैर-सरकारी संगठन को दरवाजे पर संकलन प्रक्रिया को शुरू करने के लिए प्रोत्साहित और समर्थित किया जाएगा । यदि गैर-सरकारी संगठन कार्य शुरू नहीं करता है, तो इसे ठेके पर दिया जाएगा । कार्य मई 2008 तक शुरू होगा।

				• वार्ड में सभी आर डब्ल्यू और अपार्टमेंट में दरवाजे पर अपशिष्ट पदार्थ रखने को प्रोत्साहित किया जाएगा और सीधे नगर निगम के कूड़ेदान में नहीं डाला जाएगा । • वार्ड का पार्षद इस प्रक्रिया को बढ़ावा देगा ।
जुलाई - सितंबर 2008		***90***		• दुकानदार संघों को इसके बाद इसमें लाया जाएगा । बाजार संघ को या तो एन जी ओ/ठेकेदार को प्रयोक्ता प्रभार भुगतान करने अथवा वैकल्पिक रूप में स्वयं के संगठनों के माध्यम से दरवाजे पर अपशिष्ट पदार्थ एकत्र करने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा । • कूड़ा-करकट इधर-उधर फेंकने के लिए जुर्माने की शुरूआत की जाएगी । • एकत्रण बीटस नेटवर्क की समीक्षा की जाएगी और

				इसका विस्तार किया जाएगा।
अक्टू. - दिस. 2008		***95***		• शेष मकान जो आर डब्ल्यू ए एस या अपार्टमेंटस के भीतर नहीं है वहां अपशिष्ट पदार्थ के दरवाजे पर एकत्रण हेतु प्रोत्साहित किया जाएगा । • झुग्गी झोंपड़ी और गरीब घरों प्रत्येक के लिए नुक्कड़ कूड़ेदान की व्यवस्था की जाएगी जहां अपशिष्ट पदार्थ एकत्र किया जाएगा ।
जन. - मार्च 2009		***100***		• गहन संचार व्यवस्था की शुरूआत की जाएगी । सड़क किनारे स्थित कूड़ेदानों/धोलस को समाप्त किया जाएगा।

अनुबंध II : स्तरांक मूल्यों की सूची (अन्तर्राष्ट्रीय सर्वोच्चतम प्रथा)

संकेतक	स्तरांक मूल्य
जलापूर्ति	
जलापूर्ति कनेक्शनों का कवरेज	100%
जल की प्रति व्यक्ति आपूर्ति	135 ली.प्र.दि.
जल कनेक्शनों के भीतर की मात्रा	100%
गैर-राजस्व जल की मात्रा	20%
जलापूर्ति की निरंतरता	24 घंटे
ग्राहक शिकायतों के निपटान में दक्षता	80%
आपूर्ति किए गए जल की गुणवत्ता	100%
जलापूर्ति सेवाओं में लागत वसूली	100%
जलापूर्ति से जुड़े वसूली में दक्षता	90%
अपशिष्ट जल प्रबंधन (सीवरेज तथा साफ-सफाई)	
शौचालयों का कवरेज	100%
अपशिष्ट जल नेटवर्क सेवाओं का कवरेज	100%
अपशिष्ट जल नेटवर्क की वसूली दक्षता	100%
अपशिष्ट जल शोधन क्षमता की पर्याप्ता	100%
अपशिष्ट जल शोधन की गुणवत्ता	100%
अपशिष्ट जल पुनर्प्रयोग और पुनर्चक्रण की मात्रा	20%
ग्राहक शिकायतों के निपटान में दक्षता	80%
सीवरेज से जुड़े प्रभारों की वसूली में दक्षता	90%
ठोस अपशिष्ट प्रबंधन	
एस डब्ल्यू एम सेवाओं का घोल स्तर पर कवरेज	100%

नगर निगम ठोस अपशिष्ट के एकत्रण में दक्षता	100%
नगर निगम ठोस अपशिष्ट के पृथक्करण की मात्रा	100%
प्राप्त नगर निगम ठोस अपशिष्ट की मात्रा	80%
नगर निगम ठोस अपशिष्ट के वैज्ञानिक निपटान की मात्रा	100%
ग्राहक शिकायतों के निपटान की दक्षता	100%
एस डब्ल्यू एम से जुड़े प्रयोक्ता से जुड़े	80%
प्रभारों की वसूली में दक्षता	90%
स्टार्म वाटर ड्रेनेज	
स्टार्म वाटर ड्रेनेज नेटवर्क का कवरेज	100%
जल भराव/बाढ़ की घटना	शून्य